

# Sosyal Hizmet Süpervizyonu

[Social Work Supervision]

Aydın Olcay ÖZKAN  
Aylin ARICI  
Taner ARTAN



[iuc-universitypress.org](http://iuc-universitypress.org)

**IUC**  
UNIVERSITY  
PRESS



# Sosyal Hizmet Süpervizyonu

Bu kitap Cumhuriyetimizin kuruluşunun 100. yılı anısına  
“Cumhuriyetin 100. Yılına 100 Kitap Projesi” kapsamında  
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa tarafından yayımlanmıştır.

Aydın Olcay Özkan  
Aylin Arıcı  
Taner Artan


Aralık 2023



İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ  
CERRAHPAŞA


IUC  
UNIVERSITY  
PRESS

### Sosyal Hizmet Süpervizyonu

**Yazar:** Aydın Olcay Özkan 


**Kurum:** İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,  
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, İstanbul, Türkiye

**E-posta:** aydinolcayozkan@gmail.com

**Yazar:** Aylin Arıcı 

**Kurum:** İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu,  
Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye

**E-posta:** aylin.a\_@hotmail.com

**Yazar:** Taner Artan 

**Kurum:** İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye

**E-posta:** taner.artan@iuc.edu.tr; tanerartan72@gmail.com

### Yayıncı



**Adres:** Üniversite Mahallesi, 34320 İstanbul/Türkiye

**E-posta:** iucpress@iuc.edu.tr

**E-ISBN:** 978-605-7880-42-0

**DOI:** 10.5152/7700

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Yayınevi Seri No: 29

### Yayıncılık Hizmetleri



© 2023. Telif hakkı yazarlara aittir. Bu kitaptaki bölümler açık erişimli olup Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası Lisansı altında dağıtılmaktadır. Bu lisans kullanıcılara, bölümleri herhangi bir amaç için indirme, çoğaltma ve yayımlanan bölümler üzerinde çalışma imkânı sunar. Böylece yayınlarımızın en geniş şekilde yayılmasını ve daha geniş bir etkiye sahip olmasını sağlar.

### Sorumluluk Reddi

Kitapta yayımlanan metinlerin/bölümlerin ifadeleri veya görüşleri yazar(lar)ın ve editör(ler)in görüşlerini yansıtır. İÜC Yayınevi ve İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa yazarların içeriğinden sorumlu değildir. Yayımlanan kitaplardaki çalışmaların doğru ve iyi araştırılmış olması ve metinlerde ifade edilen görüşlerin tutarlılığı yazar ve editörlerin sorumluluğundadır. İÜC Yayınevi ve İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, yazarlara çalışmalarını bilimsel toplulukla paylaşmak için bir platform sağlamaktadır.

Atıf için: Özkan, A. O., Arıcı, A., Artan, T. (2023). *Sosyal hizmet süpervizyonu*. İstanbul: İÜC Yayınevi.

# İÇİNDEKİLER

<b>REKTÖRÜN ÖN SÖZÜ .....</b>	<b>IV</b>	<b>3. SÜPERVİZYON SÜRECİNDE</b>	
<b>ÖN SÖZ .....</b>	<b>V</b>	<b>İLETİŞİMİN ÖNEMİ .....</b>	<b>19</b>
<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>	3.1. İletişim İle İlgili Kavramlar.....	19
<b>2. SOSYAL HİZMET SÜPERVİZYONU: TEMEL</b>		3.2. Sağlıklı ve Doyum Verici İletişim	
<b>BİLGİLER .....</b>	<b>3</b>	İçin Tavsiyeler .....	<b>20</b>
2.1. Süpervizyon Kavramı ve Sosyal Hizmet		<b>4. VAKA SÜPERVİZYON SÜRECİ.....</b>	<b>22</b>
Süpervizyonu.....	<b>3</b>	4.1. Bireysel Süpervizyon Toplantısı Tutanağı.....	<b>22</b>
2.2. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Tarihçesi .....	<b>4</b>	4.2. Vaka Yönetimi Toplantı Tutanağı .....	<b>23</b>
2.3. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Amacı.....	<b>6</b>	4.3. Çocuk Koruma Kapsamında Süpervizyon ile	
2.4. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevleri .....	<b>7</b>	ilgili Roller Bireysel Süpervizyon Oturumları ve	
2.5. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İdari İşlevi ...	<b>7</b>	Vaka Yönetimi Toplantıları .....	<b>23</b>
2.6. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun		4.4. Çocuk Koruma Vaka Çalışanı için Yetkinlik ve	
Eğitsel İşlevi.....	<b>7</b>	Tutum Değerlendirme Materyali.....	<b>24</b>
2.7. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Destekleyici		4.5. Vaka Çalışanı için Çocuk Korumaya Yönelik	
İşlevi .....	<b>8</b>	Yetkinlik ve Tutum Değerlendirme Formu .....	<b>7</b>
2.8. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevlerine		4.6. Çocuk Koruma Vaka Yönetimi Hizmetlerini	
İlişkin Farklı Kavramsallaştırmalar .....	<b>8</b>	Gölgeleme (Shadowing) Materyali .....	<b>25</b>
2.9. Sosyal Hizmet Süpervizyonunda Yaklaşımlar		4.7. Vaka Yönetimi Hizmetlerini	
ve Modeller .....	<b>9</b>	Gölgeleme Formu .....	<b>26</b>
2.10. Sosyal Hizmet Süpervizyonunda		4.8. Çocuk Koruma Vaka Yönetimi Gözlem	
Yaklaşımlar .....	<b>9</b>	Materyali .....	<b>29</b>
2.10.1. Kuralcı Yaklaşım .....	<b>10</b>	4.9. Vaka Yönetimi Gözlem Formu.....	<b>30</b>
2.10.2. Deneysel Yaklaşım.....	<b>10</b>	4.10. Gözlem Aracı: Rol Canlandırma	
2.10.3. Faydacı Yaklaşım.....	<b>10</b>	Çalışması .....	<b>33</b>
2.11. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Modelleri.....	<b>10</b>	4.11. Vaka Dosyası Kontrol Listesi Aracı: .....	<b>33</b>
2.11.1. Uygulama Teorisi Modeli .....	<b>11</b>	4.12. Vaka Dosyası Kontrol Listesi.....	<b>33</b>
2.11.2. Yapısal İşlevsel Modeller .....	<b>11</b>	4.13. Vaka Tartışma Aracı.....	<b>35</b>
2.11.3. Kurum Modelleri .....	<b>12</b>	4.14. Vaka Görüşme Formu.....	<b>36</b>
2.11.4. Etkileşimsel Süreç Modeli .....	<b>14</b>	<b>5. UZAKTAN SÜPERVİZYON KILAVUZ NOTU .....</b>	<b>38</b>
2.11.5. Feminist Ortaklık Modeli.....	<b>14</b>	5.1. Önemli Noktalar .....	<b>38</b>
2.12. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Sürecine		5.2. Uzaktan Süpervizyon Uygulamaları.....	<b>38</b>
Genel Bir Bakış .....	<b>14</b>	5.3. COVID-19 Zamanında Farklı Süpervizyon	
2.13. Süpervizör Kimdir? .....	<b>14</b>	Uygulamaları .....	<b>38</b>
2.14. Süpervizyon Sürecinin İlkeleri			
ve Standartları .....	<b>16</b>		
2.15. Türkiye’de Sosyal Hizmet Süpervizyonunun			
Durumu .....	<b>17</b>		

## REKTÖRÜN ÖN SÖZÜ

Türk milletinin bağımsızlık mücadelesi, 29 Ekim 1923'te Cumhuriyetin ilanı ile taçlanmıştır. Dünya tarihine altın harflerle kazınan büyük bir mücadele sonucu elde edilen şanlı zafer, Türk milletinin hür ve bağımsız yaşama kararlılığı ile çıktığı yolda; inanç, cesaret, güven ve sınırsız fedakârlıkla gösterdiği eşsiz kahramanlıkların eseridir. Egemenliğin kayıtsız şartsız millete teslim edildiği Türkiye Cumhuriyeti, Millî Mücadele'mizin önderi Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün milletimize en büyük armağanıdır.

Cumhuriyetin kazanımlarını koruma ve milletimizin muasır medeniyetler seviyesine ulaşma hedefinde, eğitim ve bilim her zaman en büyük rehberdir. Bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde ise en büyük sorumluluk kuşkusuz üniversitelere düşmektedir.

Ülkemizin köklü ve öncü üniversiteleri arasında yer alan İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa; bilimsel yaklaşımı benimseyen, bilgi üreten ve uygulamalarıyla toplumun gelişmesine katkıda bulunmayı ilke edinen bir araştırma üniversitesidir. Cumhuriyet değerlerine bağlı bir yükseköğretim kurumu olarak Cumhuriyetimizin 100. yılına ithafen akademisyenlerimizin iş birliğiyle "*Cumhuriyetin 100. Yılına 100 Kitap*" projesini hayata geçiriyoruz. Proje kapsamında, akademisyenlerimizin kendi uzmanlık alanlarıyla ilgili kaleme aldıkları ve "İÜC Üniversite Yayınevi" tarafından basılan kitaplar, açık erişimle tüm toplumun faydasına sunulmaktadır. Sağlıktan mühendisliğe, sosyal bilimlerden eğitime kadar pek çok alanda hazırlanan 100 kitap; eğitim-öğretim materyali, ders kitabı olarak kullanılabileceği gibi araştırma geliştirme kapsamında yararlanılacak kaynak olarak da kullanılabilecek nitelikteki kitaplardan oluşmaktadır.

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa olarak köklü geçmişimizden aldığımız güçle Cumhuriyetimizi nice yüzyıllara taşımak için var gücümüzle çalışmaya ve üretmeye devam ediyor, 100. yılını kutladığımız Cumhuriyet'in kurulmasında emeği geçen tüm kahramanlara adadığımız "*Cumhuriyetin 100. Yılına 100 Kitap*" projemizi; tüm akademisyenlerin, öğrencilerin ve araştırmacıların kullanımına sunuyoruz.

**Rektör**  
**Prof. Dr. Nuri AYDIN**  
29 Ekim 2023

## ÖN SÖZ

Sosyal hizmette süpervizyon, Türkiye özelinde çok fazla gündeme gelen bir başlık olmamasına karşın geçmişi mesleğin ilk uygulama örneklerine kadar uzanan bir konuydu. 1800'lü yılların sonlarında varlık kazanmaya başlayan, sosyal hizmetin ortaya çıkış ve profesyonelleşme süreci ile paralellik gösteren sosyal hizmet süpervizyonu, günümüz Türkiyesinde informel ilişki ağlarıyla ve mesleki bir dayanışma güdüsüyle giderilmeye çalışan bir ihtiyaca karşılık gelmekteydi. Buna rağmen, bu ihtiyacın varlığını derinlemesine sorgulamak, hangi yollarla karşılanmaya çalışıldığını incelemek ve sosyal hizmet uzmanlarının beklentilerini anlayabilmek adına gerçekleştirilen çalışmalar ise oldukça yetersizdi. İşte bu noktada, şu an okumakta olduğunuz eserin ortaya çıkış sebebi hasıl oldu ve bu alanda gerçekleştirilen bir tez çalışması ile kıvılcım ateşlendi.

Eserin sosyal hizmet süpervizyonu hakkında temel bilgilere yer verilen bölümü Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyaçlarının değerlendirildiği ve Doç. Dr. Taner ARTAN danışmanlığında Aydın Olcay ÖZKAN tarafından yürütülen yüksek lisans tez çalışmasına ait. Sosyal hizmet süpervizyonunu açıklayan, tarihçesine değinen, modellerini sunan ve Türkiye'deki mevcut durumu açıklayan bu kısmın, okuyucunun zihninde sosyal hizmet süpervizyonu kavramını berraklaştırması açısından faydalı olacağı düşünülmüştür. Nitekim bu eser içeriğinde yer verilmeyen ancak tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelerde, sosyal hizmet uzmanlarının dahi sosyal hizmet süpervizyonu hakkında kısıtlı düzeyde bilgi sahibi oldukları ya da farklı yönleriye süpervizyonu tanımlayabildikleri görülmüştü. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanları için uygulayıcısı ve yararlanıcısı konumunda olduğumuz sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlayabilmek, işlevlerini açıklayabilmek, tarihsel arka planını anlayabilmek ve farklı modelleri hakkında gerekli farkındalığa sahip olabilmek bu bölümde sunulan bilgiler ile mümkün kılınmaya çalışılmıştır.

Süpervizyon sürecinde en önemli unsurların başında belki de "iletişim" gelmektedir. Bir süpervizör ile bir süpervizyon alan arasında tesis edilecek etkili iletişim, süpervizyon sürecinin başarıyla yürütülmesi açısından elzem niteliktedir. Buradan hareketle eserin ikinci bölümünde iletişim kavramı üzerinde durulmuş ve etkili bir iletişim için süpervizörler açısından nelere dikkat edilmesi gerektiği hakkında bilgilendirme sağlanmaya çalışılmıştır.

Eserin son bölümü, sosyal hizmet süpervizyonunun uygulayıcısı ya da yararlanıcısı olarak görev yapacak sosyal hizmet uzmanlarına yönelik Türkiye'de bu alanla ilgili literatürde daha önce sunulmamış olan süpervizyon dokümanlarını içermektedir. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği birlikteliği ile gerçekleştirilen ve Türkiye'de sosyal hizmet alanında süpervizyon sürecini başlatmayı hedefleyen bir proje dahilinde üretilen bu dokümanlar, halihazırda kullanımı gerçekleştirilen süpervizyon süreci belgeleridir. Eserin yazarlarının da dahil olduğu bahse

konu proje kapsamında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü bünyesinde eğitim alan, resmi olarak sosyal hizmet süpervizörü statüsü kazanmış ilk süpervizörlerin kullanımına sunulan belgeler, bu eser aracılığıyla ilerleyen yıllarda Türkiye’de sosyal hizmet süpervizyonu alanında yaygınlık kazanma şansına erişecektir.

Eserin yazarları olarak, pek çok ülkede köklü geçmişe sahip olan sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili ülkemizde henüz yolun başında olduğumuzun farkındayız. Ancak birkaç makale ve tez çalışması ile gündeme getirilen, projeler ile pilot çalışmaları uygulanan sosyal hizmet süpervizyonunun, nihayetinde Türkiye’de de sistemli, programlı, formal bir yapıya kavuşma niteliğine haiz olduğunun bilinciyle gayretlerimizi sürdürmekteyiz. Bu eserin, ülkemizdeki sosyal hizmet literatürüne ve tüm meslektaşlarımıza katkı sunmasını diliyoruz.

Aydın Olcay ÖZKAN  
Dr. Öğr. Üyesi Aylin ARICI  
Doç. Dr. Taner ARTAN



# Sosyal Hizmet Süpervizyonu

## *Social Work Supervision*

### KİTAP HAKKINDA

Bu bölümde süpervizyon ve sosyal hizmet süpervizyonu kavramları tanımlanmakta, sosyal hizmet süpervizyonunun tarihçesi, amaçları ve işlevleri açıklanmaktadır. Sosyal hizmet süpervizyonu yaklaşımlarına ve modellerine değinilmekte, süpervizörlerin kimler olması gerektiği aktarılmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin ilkeleri ve standartları anlatılmakta, Türkiye’de sosyal hizmet süpervizyonunun güncel durumu değerlendirilmektedir. Sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde iletişimin önemine değinilmekte ve sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde kullanılacak dokümanlara yer verilmektedir.

**Anahtar kelimeler:** Sosyal hizmet, süpervizyon, sosyal hizmet süpervizyonu

### ABOUT the BOOK

In this chapter, the concepts of supervision and social work supervision are defined, the history, aims and functions of social work supervision are explained. Approaches and models of social work supervision are mentioned and who should be the supervisor is explained. In addition, the principles and standards of the social work supervision process are explained and the current status of social work supervision in Turkey is evaluated. The importance of communication in the process of social work supervision is emphasized and documents that can be used in the process of social work supervision are included.

**Keywords:** Social work, supervision, social work supervision

## Giriş

Sosyal hizmet uygulamalarından faydalanacak bireylerin daha kaliteli bir hizmete erişim sağlayabilmesi, sosyal hizmet çalışanlarının yetkinliklerin artırılması, mesleki tükenmişliklerinin ve olumsuz duygudurumlarının minimize edilmesi ya da ortadan kaldırılması ve uzmanların psikososyal iyilik hallerinin korunması adına süpervizyon mekanizmasından faydalanılması söz konusu olmaktadır. Nitekim sosyal hizmet süpervizyonunun tarihçesine bakıldığında, sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı ve gelişimi ile paralel bir süreç izlediği ve süpervizyonun sosyal hizmet ile bir bütünlük arz ettiği açıkça görülebilmektedir (Tsui, 1997, ss. 191-192). Özellikle ortaya çıkış süreci açısından düşünüldüğünde sosyal hizmet, gönüllü kişilerce gerçekleştirilen yardımseverlik temelli faaliyetler bütünü olarak varlık kazanabilmişken, süpervizyonu da içerisinde barındıran bir takım düzenlemeler ile bu bağlamdan çıkmış ve günümüzde profesyonel bir meslek ve bilim dalı haline gelebilmiştir (Stiles, 1963, ss. 21-25). Bu durum, süpervizyonun sosyal hizmet açısından ne denli önemli olduğunu vurgulamakla birlikte esasında süpervizyonun, sosyal hizmet mesleğinin bir gereği olduğunu da kanıtlar niteliktedir.

Sosyal hizmet uygulaması, mesleğin gereklilikleri ve müraacatçı kitlesinin ihtiyaçları bağlamında düşünüldüğünde zorlu bir sürece karşılık gelmektedir. Mesleğin profesyonel bir uygulayıcısı olabilmek adına alınan sosyal hizmet lisans eğitimi, farklılaşan sorun alanları ve gerçekleşen toplumsal değişimler sonucunda kimi zaman sosyal hizmet uzmanlarını yetersiz kılabilen, eğitimin yeterli olduğu düşünülse dahi uzmanların çalışma yaşamında karşılaştıkları güçlükler ve yıpratıcı süreçler iş tatminlerini düşürerek tükenmişliklerini artırabilmektedir. Bu duruma vurgu yapan ve sosyal hizmet uzmanlarının uygulama sahasında karşılaştıkları güçlüklerle dikkat çeken çalışmalara literatürde sıklıkla rastlanmaktadır. Günümüz Türkiye’sinin sosyal hizmet sisteminde bu arayışlar informal ilişkiler üzerinden çözüme kavuşmakta ve sosyal



## Sosyal Hizmet Süpervizyonu

hizmet uzmanlarının resmi bir nitelik kazanmış, sınırları belirlenmiş ve sistemli bir yapıya bürünmüş sosyal hizmet süpervizyonuna erişim imkanları bulunmamaktadır.

Bu çalışma aracılığıyla sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyal hizmet alanına ilgi duyan profesyonellerin sosyal hizmet süpervizyonu hakkında bilgi sahibi olmaları ve farkındalık kazanmaları amaçlanmaktadır. Nitekim sosyal hizmet süpervizyonuna erişim, sosyal hizmet alanında çalışanların bir hakkı olmak-

la birlikte, bunun savunusunu yapmak da etik bir sorumluluk olarak yine bu alanda çalışanların görevi durumundadır. Etkili bir savunma için, öncelikle konuya hakimiyet ön koşuldur. Bu doğrultuda düşünüldüğünde, okumakta olduğunuz çalışmanın sizlere katacağı değer oldukça önemli görülmektedir. Ayrıca bu çalışmadaki teorik bilgiler ve uygulama örnekleri kapsamında sosyal hizmet çalışanlarının bilgi ve uygulama becerilerinin artırılması amaçlanmaktadır.

## 2. Sosyal Hizmet Süpervizyonu: Temel Bilgiler

### Süpervizyon Kavramı ve Sosyal Hizmet Süpervizyonu

Kelime anlamı olarak süpervizyon, Latince süper (üst) ve videre (izlemek, görmek) kelimelerinin bir araya getirilmesi ile oluşturulmuş bir kavrama karşılık gelmektedir (Kadushin & Harkness, 2002, ss. 18-19). Bu açıdan düşünüldüğünde süpervizörlük; süpervizyon alanların gerçekleştirdikleri çalışmalarını izleyen ve müracaatçılara sunulan hizmetin kalitesinden sorumlu olan bir pozisyon olarak düşünülebilir (Hess 1980, Kaynak: Hawkins & Shohet, 2006, s. 225). Ancak bu tanım, gerçekleştirilen işlerin niteliksel ve niceliksel anlamda kaliteli olmasını amaç edinen, süpervizyonun idari işlevine vurgu yapar niteliktedir. Oysa süpervizyon sadece yönetsel bir kavram olmayıp, pek çok unsuru bünyesinde barındıran çok yönlü bir anlamı ifade etmektedir. Bu sebepten ötürü ilgili literatür incelendiğinde farklı süpervizyon tanımlarının olduğu görülmektedir.

Robinson (1937, Kaynak: Tracey, 2018, ss. 46-47) için süpervizyon; belirli bir bilgi ve donanıma sahip olan bir kişinin, kendisine kıyasla daha az sorumluluğa sahip bir meslek elemanının eğitimi için sorumluluk üstlendiği eğitimsel bir süreçtir. Bu süreç, süpervizör ile süpervizyon alan arasında planlı ve düzenli bir şekilde gerçekleşmekte, süpervizör tarafından süpervizyon alan kişinin öğrenme sürecini ve çalışmalarını gözden geçirmeyi içermektedir (Ford & Jones, 1987, s. 63). Bu bağlamda süpervizörün, süpervizyon alandan daha üst konumda ve mesleki açıdan daha yetkin bir personel olduğu söylenebilmektedir.

Munson (1993, Kaynak: Turner, 2005, s. 391) süpervizyonu; süpervizyon alanların gerçekleştirdikleri uygulamalarda onlara yardımcı olmak ve onları yönlendirmek amacıyla bir süpervizörün belirlendiği veya atandığı, öğretme, yönetme ve yardım etme gibi işlevleri içeren, mesleki yardım sürecinde araç olarak kullanılan etkileşimsel bir süreç olarak açıklamaktadır. Barker (1995, Kaynak: Aldoğan, 2018, ss. 36-37) da Munson ile benzer öğeleri içeren bir tanımlamaya giderek süpervizyonu; süpervizyon alanların becerilerini geliştirmelerine ve iyileştirmelerine olanak tanıyan, müracaatçılara sunulan hizmetin kalitesini güvence altına alan yönetsel ve eğitimsel bir süreç şeklinde ifade etmiştir.

Süpervizyon, pek çok farklı disiplinde kendisine yer bulmuş bir kavram olmakla birlikte, çalışmamızın ana eksenini oluşturan kavram sosyal hizmet süpervizyonudur. Bu kapsamda sosyal hizmet süpervizyonu kavramını tanımlamak, çalışmanın amacı ve eksenini bağlamında daha faydalı olacaktır. Pierson ve Thomas (2010, s. 507)'a göre sosyal hizmet süpervizyonu; sosyal hizmet alanında çalışanların, sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyal hizmet öğrencilerinin gerçekleştirdikleri işlerin bir uygulama öğreticisi, durum ya da birim amiri (genellikle bir ekip yöneticisi) veya bir danışman tarafından denetlendiği mesleki bir süreçtir. Bu süreç içerisinde süpervizör; çalışanlara işlerin nasıl gerçekleştirileceğini açıkladığı yönetsel veya idari işlev, çalışanların mesleki gelişimlerine katkı sunduğu eğitsel veya öğretici işlev ve çalışanların zorlandıkları süreçlerde kendilerine destek olmayı içeren destekleyici işlev veya etkinleştirme işlevi kapsamında süpervizyon sürecini şekillendirmektedir. Süpervizyonun sunuluş şekli ve içeriği, süpervizyon alanın ihtiyaçlarına, gerçekleştirilen işin niteliğine ve süpervizörün yeteneklerine göre değişebilir.

gösterebilmektedir.

Hoffman (1990, s. 206)'a göre sosyal hizmet süpervizyonu; bir insani hizmet organizasyonu kapsamında bireyler, aileler, gruplar ve topluluklar ile doğrudan gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamasının aksine, sosyal hizmet uzmanının doğrudan ve aktif olarak katılım sağladığı dolaylı bir uygulamadır. Bu tanım, sosyal hizmet uzmanının müracaatçılara sunduğu hizmetlerin yanı sıra, sunulan bu hizmetlerin arka planında uzmanın da ihtiyaç duyduğu profesyonel destek ve danışma ihtiyacına dikkat çekiyor olması açısından önemlidir.

Egan (2012, s. 171), süpervizyonu mesleki uygulamaların temel yapı taşı olarak görmekte ve sosyal hizmet süpervizyonunu, uygulayıcıları mesleğe kaynaştıran bir süreç olarak tanımlamaktadır. Nitekim süpervizyon, sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerini, mesleki gelişim düzeylerini ve müracaatçılara sundukları hizmetin kalitesini belirleyen önemli bir faktör olarak görülmektedir ve bu yönüyle sosyal hizmet uygulaması açısından önem arz eder niteliktedir (Leung, 2012, s. 151).

Sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili literatürün çoğu, daha önceki tanımlardan da anlaşıldığı üzere süpervizyonun idari ve eğitsel işlevine atıf yapar niteliktedir (Cohen & Rhodes, 1978, s. 282). Bu bağlamdan farklı ve daha kapsamlı olarak süpervizyon; bir kurum tarafından atanan veya belirlenen bir süpervizör aracılığıyla, süpervizyon alanların mesleki performanslarının geliştirildiği, değerlendirildiği, gerçekleştirdikleri çalışmaların koordine edildiği, kurum politikasına ve prosedürlerine uygun olarak müracaatçılara niteliksel ve niceliksel anlamda mümkün olan en kaliteli hizmeti sağlamayı amaç edinen, süpervizör ile süpervizyon alan arasında pozitif ilişkilerin kurulduğu, süpervizörün idari, eğitsel ve destekleyici işlevleri yerine getirme sorumluluğunu üstlendiği karşılıklı etkileşimi içeren bir süreç olarak tanımlanabilmektedir (Kadushin & Harkness, 2002, s. 23).

Sosyal hizmet süpervizyonu, tanımlardan da anlaşılabilirliği üzere; müracaatçılara sunulan hizmetin kalitesini belirlemesi, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki gelişimlerine katkı sunması ve uzmanların iş tatmini üzerindeki etkisi bakımından sosyal hizmet için önemli bir faktör olarak görülmektedir (Tsui, 2001, s. 2). Bununla birlikte süpervizyona ilişkin literatürde yer alan tanımlara bakıldığında, kavramın genellikle süpervizörün rolleri ve süpervizyonun işlevleri üzerinden açıklanmaya çalışıldığı görülmektedir ve bu durumun altında yatan bazı sebepler vardır. Sosyal hizmet mesleğinde hesap verilebilirliğin bir aracı olarak ortaya çıkmış ve bu kapsamda ilk profesyonel uygulayıcılar bilgi ve becerilerini doğrudan iş başında eğitim sistemi ile edinmişlerdir (H. Y. Smith, 1981, s. 26). Buradan çıkarılacak sonuç; resmi bir yapıya kavuşmamış usta çırak ilişkisinde, diğerine göre mesleki açıdan daha bilgili ve deneyimli sayılabilecek usta rolündeki uzmanın, esasında süpervizörlük rolüne büründüğü ve bu yolla süpervizyon kavramının ortaya çıkmasında etkili olduğudur. Aynı zamanda hesap verilebilirliği ve hizmetlerin daha kaliteli sunulabilmesini sağlamak adına gerçekleştirilen bu usta çırak ilişkisi, süpervizyonun idari işlevine vurgu yapar niteliktedir. Bu durum süpervizyon kavramının, süpervizyonun işlevleri ve süpervizör kavramı üzerinden açıklanıyor oluşunu daha anlaşılabilir kılmaktadır.

Süpervizyon kavramı, sosyal hizmet meslek ve disiplini çerçevesinden düşünüldüğünde mesleki açıdan oldukça önemli bir statüye bürünmektedir. Kavram ile ilgili yapılan tanımlamalardan ve kullanılan ifadelerden yola çıkarak sosyal hizmet süpervizyonunun; atanmış veya önceden belirlenmiş bir süpervizör ile mesleki yetkinlik, üstlendiği sorumluluk veya desteğe ihtiyaç duyma açısından süpervizöre kıyasla aya konumda sayılabilecek süpervizyon alan meslek elemanı arasında gerçekleştiği söylenebilmektedir. Buradan hareketle sosyal hizmet süpervizyonu; idari, eğitsel ve destekleyici işlevler bağlamında süpervizyon alanların mesleki çalışmalarının, performanslarının ve sundukları hizmetlerin kalitesinin süpervizör tarafından denetlenmesini, değerlendirilmesini ve geliştirilmesini hedefleyen, düzenli ve planlı bir şekilde gerçekleşen, karşılıklı iletişim, yardımlaşma ve gelişimi içeren etkileşimsel bir süreç şeklinde genel bir ifadeyle özetlenebilmektedir.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Tarihçesi

Sosyal hizmet, bir meslek ve aynı zamanda bir bilim dalı olarak, geçmişten günümüze değin bireylerin, ailelerin, grupların ve toplulukların sorunlarına çözüm üretme noktasında aktif bir role sahip olmuştur. Ancak karşılaşılan sorunlar zaman içerisinde farklılaşmış ve sosyal hizmet alanında görevyapan personellerin bu sorunların çözümü noktasında alternatif stratejiler geliştirmeleri gerekmiştir. Sosyal hizmet süpervizyonu, bu bağlamda geliştirilen profesyonel bir çözüm olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde, sosyal hizmet süpervizyonunun, sosyal hizmet biliminin ve uygulamasının gelişimine paralel bir süreç izlediği söylenebilmektedir (Tsui, 1997, ss. 191-192).

Sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin literatür incelendiğinde, 1920 yılından önce kavrama ilişkin az sayıda kaynağın olduğu dikkat çekmekte; var olan kaynakların ise genellikle kamu kurumları tarafından, harcanan fonları ya da kurumların sundukları hizmetleri denetleme amacıyla oluşturulduğu görülmektedir. Bu tür kaynaklar, süpervizyonun eğitsel veya destekleyici işlevlerinden ziyade genellikle süpervizyonun idari işlevine atıf yapar niteliktedir. Başlıkta süpervizyon kelimesini kullanan ilk sosyal hizmet metni ise; sosyal yardım alanında görev yapan kurum ve kuruluşların süpervizyon sürecini konu edinen Jeffrey R. Brackett (1904) tarafından yazılmış "Supervision and Education in Charity" adlı eserdir (Kadushin & Harkness, 2002, s. 1). "Hayırseverlikte Süpervizyon ve Eğitim" olarak Türkçeye çevirebileceğimiz bu eserin adı, esasında süpervizyonun gelişimi açısından bir ipucu verme niteliği taşımaktadır. Sosyal hizmet süpervizyonunun tarihsel gelişiminin sosyal hizmet biliminin gelişiminden ayrı düşünülmemeyeceği göz önünde bulundurulduğunda, bu süreç kapsamlı bir şekilde değinilmesinde fayda görülmektedir.

Sosyal hizmet mesleği, geçmişi bağlamında ele alındığında diğer bazı mesleklere kıyasla nispeten daha geç dönemde ortaya çıkmıştır. Sosyal refah alanında hizmet sunan ilk kurumlar, genellikle bu faaliyetleri hayırseverlik anlayışıyla gerçekleştirmişler ve dini gruplara ya da inanç önderlerine bağlı kalarak hizmetlerini sürdürmüşlerdir. Hayırseverlik anlayışı kapsamında sunulan hizmetlerin resmi bir zemine kavuştuğu ilk sosyal refah örgütlenmesi kurumu, 1820'de John Griscom tarafından kurulan Yoksulluğu Önleme Derneği'dir. Derneğin yoksullara yönelik yürütmüş olduğu faaliyetler ve

yardımlar, profesyonel olmayan bir sosyal hizmet müdahalesi olarak nitelendirilebilmektedir (Çiftci, 2013, s. 2). Mesleki bilgi ve uygulamadan uzak bir şekilde hayırseverlik motivasyonu ile gerçekleştirilen bu tür hizmetler, zamanla vaka çalışmalarına dönüşmüş ve sosyal hizmetin temelleri bu çalışmalar üzerinden şekillenmiştir. Bazı tarihçiler açısından sosyal vaka çalışmasının başlangıcı, mevcut yardım kuruluşlarını tek bir çatı altında birleştirmek üzere İngiltere'de 1869 yılında kurulan Londra Hayırseverlik Örgütlenme Cemiyeti (London Charity Organization Society – COS)'ne dayandırılmaktadır. Bu kurumun üyeleri, yoksul ailelerle bireysel çalışmalar gerçekleştirme yoluna gitmişlerdir ve bu süreçte COS hareketi kısa zamanda büyük bir ivme kazanmıştır. Öyle ki 1877 yılına gelindiğinde Buffalo Hayırseverlik Örgütlenme Cemiyeti kurulmuştur ve yine bu dönemlerde Amerika Birleşik Devletleri'nde bu türden seksen dört kurum hizmet verir hale gelmiştir (Burns, 1958, s. 16; Nichols, 1957, s. 97; Stiles, 1963, s. 21). Bu kurumların çalışanları başlarda gönüllülerden oluşmaktayken, zaman içerisinde çalışmaları düzenleyen ve ilk ücretli sosyal hizmet uzmanları sayılabilecek nitelikteki yönetici sekreter adı verilen kişiler, bu kurumlarda çalışan tam zamanlı personeller halini almışlardır. Uzun yıllar boyunca yönetici sekreter adı verilen personeller ve gönüllü ziyaretçiler aracılığıyla bu kurumlar faaliyetlerini devam ettirme fırsatını yakalamışlardır (Çiftci, 2013, s. 3).

COS hareketi, dezavantajlı konumdaki bireylerin sorunlarına çözüm bulmak ve aileler ile gerçekleştirilecek çalışmalar için bilimsel nitelik taşıyan vaka yöntemleri geliştirmek adına yeni bir bakış açısı sunan belirli prensip ve yaklaşımlar geliştirmiştir (Burns, 1958, s. 17). Sosyal hizmet felsefesinin ve sosyal hizmet uygulamasının temelini oluşturan bu prensipler; yardımların önceden planlanmış bir yöntemle bağlı kalınarak gerçekleştirilmesi, dezavantajlı bireye yönelik özel bir ilgi gösterilmesi, insanın doğasına gerçek ve samimi bir saygı duyulması, sosyal sorunlara sebep olan etkenlerin ortadan kaldırılması adına makul bir anlayışın geliştirilmesi, sosyal ve ekonomik sıkıntıları gidermek adına geniş reformların uygulamaya konulması ve COS bünyesinde hizmet veren personellerin eğitilmesi şeklinde sıralanmıştır. Bu kapsamda COS kurumları, hizmetleri belirli bir düzen çerçevesinde yürütmek ve yüksek performans kalitesine ulaşmak hedefiyle personel eğitimleri düzenlemiştir. "Bilimsel yardım, iyi niyetlerin yanı sıra bilgi ve beceri de gerektirir." düşüncesi bu eğitimlerin temelini oluşturmuştur (Stiles, 1963, s. 21). Çünkü bu kurumlarda, bireysel süpervizyonun, yalnızca akademik olarak eğitilmiş, deneyimli ve profesyonel anlamda disiplinli "tam zamanlı çalışanlar" tarafından sağlanabileceği görüşü hakim olmuştur (Fukuyama, 1998, s. 17). Bu durum, o dönemlerde COS bünyesinde gönüllü olarak hizmet sunmakta olan dost ziyaretçilerin niteliklerinin tartışılır hale geldiğinin ve eğitim mekanizmasına duyulan ihtiyacın belirginleşmeye başladığının bir göstergesi olarak kabul edilebilmektedir.

COS kurumlarının bir hayırseverlik anlayışıyla başlattığı faaliyetler, zamanla daha da profesyonel bir çerçeveye bürünmüştür. Oysa bu kurumlarda yönetici sekreterler dışında çalışmakta olan personeller gönüllü olarak hizmet sunan ve profesyonellikten uzak durumdaki dost ziyaretçilerdir (Çiftci, 2013, s. 3). Londra COS'tan Octavia Hill dost ziyaretçilerin heveslerinin kırıldığı dönemlerin olduğunu ve çabalarının güçlendirilip doğru yönlendirmelerin yapılmasının gerektiğini vurgulamış,

bu sebepten ötürü süreç boyunca eğitim ve gözetimlerini sağlayabilmek adına dost ziyaretçilerin organize edilmesinin önemine değinmiştir. Karşılaşılan sorunların tutarlı bir şekilde ele alınabilmesi, vakaların doğru anlaşılabilmesi, ziyaretçiler için uygun davranışların tanımlanabilmesi ve ziyaretçilerin ailelerle temas kurmalarının desteklenmesi de organize olma hedefini destekleyen argümanlar olarak belirtilmiştir (Rich 1956, Kaynak: Rabinowit, 1987, s. 81; Stiles, 1963, s. 21). Hill'in vurguladığı noktalar ve ortaya koyduğu argümanlar, aslında süpervizyonun eğitici ve destekleyici işlevlerine işaret etmektedir. O dönemlerde dost ziyaretçiler üzerinden tasarlanan ve resmi bir statüye henüz kavuşmamış olan bu görüşler, sosyal hizmet süpervizyonunun doğuşunu çağrıştıran önemli noktalar olarak dikkat çekmektedir.

Dost ziyaretçilerin hizmetlerini iyileştirmek adına COS kurumları tarafından eğitim amaçlı olarak okuma kitapları ve broşürler gibi pek çok materyal hazırlanmıştır. Bu materyallerin sayısının artmasıyla birlikte COS kurumları kendi bünyelerinde kütüphaneler oluşturmaya başlamışlar; içeriğinde yasalara yer veren, yerel tesisler hakkında bilgi sunan, pazarlama, gıda hazırlama gibi ailelere yardım sağlayabileceği düşünülen konularda faydalı bilgilere değinilen ve farklı öğeleri de barındıran eğitim kılavuzları hazırlamışlardır. Bu kılavuzlar dost ziyaretçiler açısından yürütecekleri çalışmalar boyunca ihtiyaç duyabilecekleri uygun davranış stratejilerini içermesi bakımından oldukça önemli olmuştur (Stiles, 1963, ss. 21-22). Bu dönemde COS kurumlarında görev yapan personeller tarafından hazırlanan bu kılavuzlar, sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevini pekiştirmesi açısından oldukça önemlidir. Kılavuzlar aracılığıyla gerekli teorik alt yapıyı kavrayan dost ziyaretçiler, edindikleri teorik bilgiyi pratiğe dökme ve uygulama stratejilerini zenginleştirme şansını elde etmişlerdir.

COS kurumları tarafından geliştirilen yöntem ve materyaller, zaman geçtikçe artan ve bir şekilde çözüme kavuşturulması gereken dost ziyaretçilerin eğitimi sorununda yetersiz kalmıştır. Daha önceleri de pek çok COS kurumunun ortak bir şekilde altını çizdiği bu sorun alanı, yönetici sekreterlerin dost ziyaretçilerin hizmetlerini iyileştirmekten ve eğitimlerini sağlamaktan sorumlu tutulması yoluyla çözülmeye çalışılmıştır (Çiftci, 2013, s. 3). Pek çok kurum, personellerinin gelişimi için grup eğitimleri düzenlemiş olup, işe yeni başlayanların eğitimi üzerine değerlendirmelerde bulunmak ve birbirlerinden rehberlik ve destek almak adına personeller bu gruplarda bir araya gelmişlerdir. Aynı zamanda bu gruplarda vakalar üzerine tartışmalar gerçekleştirilmiş, ailelerle yürütülen çalışmalarda yardım sunma yöntemleri hakkında tavsiyelerde bulunulmuş ve bir vakada başarılı veya başarısız olma durumunun altında yatan sebeplere yönelik fikir alışverişi yapılmıştır (Stiles, 1963, s. 22).

Gerçekleştirilen grup eğitimleri, günümüzde de var olan grup süpervizyonu modelinin sosyal hizmet süpervizyonundaki formu açısından ilk örnekler olarak kabul edilebilmektedir. Ancak yine de bu eğitimlerin sistematik ve formal bir statüye kavuşması, COS kurumlarının hizmet kalitesi açısından büyük zorunluluk teşkil eder hale gelmiştir. Bu kapsamda bazı COS kurumları ücretli olarak görev yapmak üzere seçilen personellerin sistematik bir şekilde eğitim almasını içeren resmi eğitim programları hazırlanması noktasında girişimlerde bulunmuşlardır. Boston COS tarafından 1891 yılında yeni personelleri eğitmek adına başlatılan hizmet içi eğitim programları bunun güzel bir örneği olmuştur. Bu kapsamda

göreve yeni başlayan personeller genel sekreter tarafından düzenlenen eğitim oturumlarına katılım sağlamakla ve okuma ödevlerini tamamlamakla sorumlu tutulmuşlardır (Rabinowit, 1987, s. 81; Taylor, 1905, s. 437) Eğitimler dahilinde göreve yeni başlayan personeller genel sekreterlerin süpervizörlüğünde, bir usta çırak ilişkisi içerisinde teorik bilgilerini artırma ve uygulama deneyimlerini geliştirme şansı yakalamışlardır (Çiftci, 2013, s. 3; Kadushin & Harkness, 2002, ss. 8-9). Süpervizyon kavramıyla ilgili olarak Smith (1981, s. 26) tarafından yapılan tanımda, süpervizyonun bir usta çırak ilişkisine benzetilebileceği vurgulanmıştır. Bu açıdan düşünüldüğünde Boston COS tarafından başlatılan eğitimlerin, esasında gerçek anlamda bir süpervizyon niteliği taşıdığı ve süpervizyon kavramının ortaya çıkış ve gelişim sürecini şekillendirmede etkili olduğu söylenebilmektedir.

COS kurumlarının eğitim girişimleri çok çeşitli ve de sınırlı olabildiğinden, bu alanda eğitim sunacak bir okula duyulan ihtiyaç tartışılmaya başlanmıştır. 1898'da COS tarafından Hayırseverlik Eğitim Sınıfı (Training Class in Philanthropy) kurulmuş ve sonraları bu sınıf Hayırseverlik Çalışması Yaz Okulu (Summer School in Philanthropic Work) halini almıştır. 1904 yılında yaz okulu formatından çıkılarak bir yıllık eğitim sunulan bir kurum statüsüne geçilmiş ve New York Hayırseverlik Okulu (New York School of Philanthropy) adıyla eğitim faaliyetlerinin sunumuna başlanmıştır. Bu okuldaki eğitim programı bir uzmanın süpervizörlüğünde gerçekleşen didaktik öğrenme sürecini ve kurum uygulamasını içermiştir. Bu yıllarda sosyal hizmet uzmanları psikiyatrik tesislerde de görev almaya başlamışlardır. Önceleri psikiyatristler tarafından eğitilen sosyal hizmet uzmanları, 1914 yılına gelindiğinde Boston Psikopatik Hastanesi'nde almış oldukları sosyal hizmet ve psikiyatri dersleri aracılığıyla psikiyatrik sosyal hizmet stajı gerçekleştirmişler ve süpervizyon sürecine dahil olmuşlardır (Rabinowit, 1987, s. 81; Stiles, 1963, s. 22).

Yirminci yüzyılın başlarında Mary Richmond tarafından iki önemli eser yayınlanmıştır. 1917 yılında sosyal hizmet için kuram ve yöntem öneren ilk kitap olma özelliğini taşıyan "*Sosyal Teshis (Social Diagnosis)*" ve 1922 yılında "*Sosyal Vaka Çalışması Nedir? (What is Social Casework?)*" adlı kitapları, yayınladıkları dönemde sosyal hizmet alanında görev yapmakta olan personeller açısından çok önemli bir gelişme olarak görülmüşlerdir. Richmond, Sosyal Teshis adlı eserinde çalışanların bireye nasıl müdahale etmesi gerektiğini açıklamış; bilgi toplama, tanı, prognoz ve tedavi planlama konularında yol gösterici nitelikteki bilgilere değinmiştir. Aynı zamanda kitaplarında süpervizyonu, çalışmaları iyileştirme anlamında bir önlem aracı olarak ele almış ve süpervizyonun eğitsel işlevinin üzerinde durmuştur (Connie, 1981, s. 8; Çiftci, 2013, s. 4; Rabinowit, 1987, s. 82).

Yirminci yüzyılın ilk çeyreğinde sosyal hizmet hayırseverlik çabası olarak görülmekten uzaklaşmış ve profesyonel boyutta gerçekleştirilmesi gereken bir meslek statüsüne kavuşmaya başlamıştır. Bu noktada vaka çalışması ve sosyal hizmet uygulaması içeren hizmetleri sunan kurumlar, mümkün olduğunca tam zamanlı ve eğitilmiş personel istihdam etmeye özen göstermişlerdir. Ancak okullardan mezun olmuş ve mesleki eğitim almış personellerin azlığı sebebiyle deneyim sahibi süpervizörlere olan ihtiyaç o dönemlerde bir süre daha devam etmiştir. Bu zamanlarda mesleğin ilk uygulayıcıları olarak görev yapan sosyal hizmet uzmanları, süpervizyon sürecinin önemi noktasındaki farkındalıklarını korumuşlardır. Sosyal hizmet

uzmanları öğrenme sürecindeki duygusal bileşenlerin ve öğrenci-öğretmen ilişkisinin öneminin farkına vardıklarında, bu süreç ile ilgili olarak daha fazla bilgiye ihtiyaç duyulduğunu ifade etmişlerdir (Stiles, 1963, s. 23). Bu farkındalığın ve ihtiyacın bir sonucu olarak 1929'da gerçekleştirilen Milford Konferansı'nda, kurumların kendi standartlarına göre çalışmasını sağlamak ve personellerin mesleki gelişimini teşvik etmek adına etkili süpervizyon yöntemlerinin geliştirilmesinin önemi vurgulanmıştır (Nathanson, 1992, s. 24). Buradan da anlaşılacağı üzere sosyal hizmet süpervizyonu, zaman içerisinde sosyal hizmet mesleği açısından oldukça önemli bir kavram haline gelmiş, süpervizyona duyulan ihtiyaç ve bu ihtiyacı vurgulayan farklı kaynaklar her geçen yıl artış göstermeye devam etmiştir.

1880'li yıllardan başlayıp 1920'li yılların sonlarına kadar geçen dönemde yaşanan ve çalışma boyunca değinilen tüm gelişmeler, sosyal hizmet mesleğinin ve süpervizyon kavramının aslında birbirleriyle çok paralel bir tarihi geçmişe sahip olduğunu kanıtlar niteliktedir. Sosyal hizmetin bir meslek ve bilim dalı olarak ortaya çıktığı ve gelişimini sürdürdüğü bu yıllarda, sosyal hizmet süpervizyonunun da farklı işlevler bağlamında süreç içerisinde kendisine önemli bir yer edindiği görülmektedir. Tsui (2001) sosyal hizmet süpervizyonunun tarihsel gelişimini beş bölümde ele almış ve sosyal hizmet süpervizyonunun tarihsel süreçteki oluşumunu ve gelişimini genel hatlarıyla ortaya koymuştur. Bu bölümlerden ilki, sunulan hizmetlerin kaliteli olması çabasının güdüldüğü, genellikle yönetsel işlere odaklanılan, süpervizyonun ortaya çıktığı ve idari işlevinin ön planda olduğu 1878-1910 yıllarıdır. İkinci bölüm olarak, daha çok süpervizyonun eğitsel işlevinin gözlemlendiği, süpervizyona ilişkin literatürün oluşmaya başladığı ve personellere yönelik eğitim faaliyetlerine ağırlık verilen 1911-1945 yıllarını belirlemiştir. 1930-1950 yıllarını kapsayan üçüncü bölümde, süpervizyon sürecinin genellikle uygulama yaklaşım ve metotlarını geliştirme üzerinden ilerlediğini, bu dönemde psikanalizin etkisinin görüldüğünü belirtmiştir. Dördüncü bölümde 1956-1970 yıllarını ele almış ve bu dönemde özerk uygulamanın ön plana çıktığını vurgulamıştır. 1980'den günümüze uzanan ve beşinci bölüm olarak ele aldığı dönemde ise, günümüzdeki hesap verilebilirliğe dayalı sistem sebebiyle süpervizyonun idari işlevine geri dönüldüğüne değinmiştir.

Sosyal hizmet süpervizyonunun ortaya çıkışı ve gelişimi, sosyal hizmet bilimi ve mesleğinin tarihiyle özdeşleşmiş durumdadır. Sosyal hizmet, başlarda gönüllülerce gerçekleştirilen hayırseverlik faaliyetleri olarak ortaya çıkmışken, müracaatçılara sunulan hizmetin kalitesini arttırmak, planlı, programlı ve sistematik bir yapıya bürünmek adına profesyoneller tarafından gerçekleştirilen bir meslek ve bilim dalı haline dönüşmüştür. Bu mesleği icra eden personellerin niteliklerini yükseltmek ve mesleki verimlerini arttırmak amacıyla eğitim süreçleri organize edilmiş, farklı strateji ve yöntemler geliştirilmiştir. Sosyal hizmetin uygulamalı bir disiplin olması ve uygulayıcılarının zaman içerisinde artan ve farklılık gösteren ihtiyaçlarına yönelik çözüm üretme düşüncesi, sosyal hizmet süpervizyonunun ortaya çıkış sürecini kaçınılmaz hale getirmiştir. Sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet uygulamasının doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmış ve mesleğin doğuşundan bugüne değin geçen sürede önemini korumuştur.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Amacı

Sosyal hizmet süpervizyonu, ortaya çıktığı dönemlerde sosyal

hizmet kurumlarının hesap verilebilirliğini sağlamayı amaç edinen bir yapıya sahip olmuştur. İdari işlevinin ön planda olduğu ilk dönemlerinde sosyal hizmet süpervizyonunun hedefi, çalışanlarının süpervizyon sürecine dahil edilmesi yoluyla sosyal hizmet kurumlarının müracaatçılara etkili ve verimli hizmet sunumunu sağlayabilmektir. İlerleyen dönemlerde süpervizyonun eğitsel ve destekleyici işlevleri de sürece dahil olduğunda, süpervizyon daha geniş ve kapsamlı amaçlara hizmet eden bir niteliğe bürünmüştür (Bogo & McKnight, 2006, s. 50).

Williams (1997), sosyal hizmet süpervizyonunun amaçlarını kişisel gelişim, öğrenme ve empati üzerinden açıklamıştır. Ona göre süpervizör, yürütmüş olduğu süpervizyon süreciyle süpervizyon alanların kişisel gelişimine katkı sunmakta, teorik ve pratik anlamda öğrenim imkanı sağlamakta ve tüm bu süreç karşılıklı empatiyi içermektedir (ss. 429-430). Süpervizörün sosyal hizmet uzmanıyla empati kurabilmesi, etkili bir süpervizyon açısından oldukça önemlidir. Sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı sorunlara veya uygulama zorluklarına yönelik göstereceği fiziksel ve duygusal tepkilerin süpervizör tarafından empati yoluyla anlaşılabilmesi, süpervizyonun amacına ulaşabilmesi noktasında kritik bir unsur olarak görülmektedir.

Guttman, Eisikovits, ve Maluccio (1988) gerçekleştirmiş oldukları çalışmada süpervizyonun amaçlarını farklı araştırmalara değinerek ele almışlardır. Bu çalışma kapsamında süpervizyonun amaçları; uzmanların mesleki becerilerinin, bilgilerinin ve tutumlarının geliştirilmesi, mevcut hizmetlerin kalitesinin korunması ve geliştirilmesi yoluyla müracaatçılar için en iyi uygulamanın gerçekleştirilmesi şeklinde değerlendirilebilmektedir (s. 279).

Rothmund (1992, Kaynak: Harmse, 2000, s. 22) sosyal hizmet süpervizyonunun amaçlarını üç farklı sınıfa ayırmış, bu doğrultuda süpervizyonun amaçlarını sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ve sosyal hizmet kurumu ile ilişkilendirerek açıklama yoluna gitmiştir. Sosyal hizmet uzmanı açısından süpervizyonun amaçlarını; mesleki ve kişisel anlamda uzmana gelişim fırsatı sunmak, uzmanın bağımsız uygulamalar gerçekleştirebilmesini teşvik etmek, teori ve pratiği özümsemesi ve bütünleştirebilmesinde uzmana yardımcı olmak, uzmanın arzulanan mesleki tutumlara kavuşmasına aracılık etmek, uzmanın iş doyumunu arttırmak ve sistematik bir iş performansı yakalamasını desteklemek olarak belirtmiştir. Müracaatçılar açısından süpervizyonun amaçlarını ise; etkin ve verimli bir hizmet sunumunun sağlanması ve müracaatçılarla olumlu mesleki ilişkilerin kurulması olarak değerlendirmiştir. Sosyal hizmet süpervizyonunun amaçlarının sosyal hizmet kurumu ile ilişkisini; sosyal hizmet uzmanına uygun çalışma ortamını sunmak, mesleki anlamda ihtiyaç duyduğu kaynaklara erişimini kolaylaştırmak, gerçekleştirdiği sosyal hizmet uygulaması boyunca uzmana duygusal sağaltım imkânı tanımak, oryantasyon ve hizmet içi eğitim aktivitesini yerine getirme fırsatı sağlamak ve sosyal hizmet uygulamasında yüksek standardı yakalamak olarak ele almıştır.

Kadushin ve Harkness (2002), sosyal hizmet süpervizyonunun amacını, kısa vadeli amaçlar ve uzun vadeli amaçlar olmak üzere ikiye ayırmışlardır. Buna göre sosyal hizmet süpervizyonunun kısa vadedeki amacı, sosyal hizmet uzmanının daha etkin ve verimli çalışma kapasitesini arttırmaktır. Bu kapsamda uzmanın vakalarla çalışırken kullanacağı bilgi ve beceri temellerini geliştirmek, mesleki yetkinliklerini süpervizyondan

bağımsız bir şekilde uygulamalar gerçekleştirebileceği düzeye ulaştırmak, sosyal hizmet süpervizyonunun kısa vadeli amacı olarak belirtilmiştir. Uzmanların uygulamalarını daha başarılı bir şekilde yürütebilecekleri iş ortamını sağlamak ve çalışmalarını yürütürken kendilerini daha iyi hissedebilecekleri yardımları onlara sunmak, sosyal hizmet süpervizyonunun idari ve destekleyici işlevleri bağlamındaki kısa vadeli amaçlarını oluşturmaktadır (s. 20).

Kadushin ve Harkness (2002)'e göre sosyal hizmet süpervizyonunun kısa vadedeki amaçları, esasında uzun vadedeki amaçlara ulaşmak adına bir araç görevini yerine getirmektedir. Sosyal hizmet süpervizyonunun uzun vadedeki amacı; sosyal hizmet kurumlarının müracaatçılara sunmuş oldukları hizmetin kalitesini arttırmak, etkili ve verimli bir hizmet sunumunu sağlamaktır. Bu doğrultuda süpervizör, süpervizyon alanların uygulama yeteneklerini geliştirerek çalışmalarını koordine etmek ve süpervizyonun idari işlevi bağlamında süpervizyon alanların çalışma motivasyonlarını korumalarına yardımcı olmakla görevlidir (s. 21). Kadushin ve Harkness tarafından kısa vadeli ve uzun vadeli amaçlar şeklinde yapılan ayırım, sosyal hizmet süpervizyonunun nihai amacının idari işlevin gerekliliklerine ulaşmak olduğu şeklinde yorumlanabilmektedir.

Coulshed (1990, s. 132), sosyal hizmet süpervizyonunun amaçlarını;

- Mesleki ve kişisel gelişimi teşvik etmek,
- Sunulan hizmetin kalitesini artırmak adına öğrenme fırsatları sağlamak,
- Sosyal hizmet uzmanlarının rolleri ve sorumlulukları hakkında farkındalık geliştirmek,
- İnsanların, problemlerin ve durumların daha iyi anlaşılmasını sağlamak,
- Endişeler, fikirler, planlar ve stratejiler için bir danışma grubu imkânı sunmak,
- Mesleki güven, yaratıcılık ve yeni uygulama yöntemleri oluşturmak,
- Performans ve işleyiş hakkında geri bildirimde bulunmak,
- Uzmanların çalışma motivasyonunu arttırmak,
- İş yükü ve vaka yönetimi konularında sosyal hizmet uzmanına yardımcı olmak,
- İşle ilgili kayıtların gerekli standartlara uygun ve düzenli bir şekilde tutulduğundan emin olmak şeklinde özetlemekte ve sosyal hizmet süpervizyonunun amaçlarını bütüncül bir yaklaşımla ele almaktadır.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevleri

Süpervizyonun sunulmuş şekli ve içeriği; çalışanların ihtiyaçlarına, yapılan işin niteliğine ve süpervizörün yeteneklerine göre değişebilmekte, bu durumun doğal bir sonucu olarak süpervizyon birden çok işleve sahip olabilmektedir (Pierson & Thomas, 2010, s. 507). Süpervizör ve süpervizyon alan arasında gerçekleşen süpervizyon sürecinin amaçları farklılaştıkça, zaman içerisinde farklı işlevlerin de süpervizyon literatürüne dahil olduğu görülmektedir. Sosyal hizmet süpervizyonunun işlevlerine yönelik mevcut literatürde farklı kavramsallaştırmalar kullanılmış olsa da esasında tanımlanan tüm işlevlerin benzer özellikleri içerdiği görülmektedir.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İdari İşlevi

Tarihsel açıdan bakıldığında sosyal hizmet süpervizyonunun,

çalışanların mesleki gelişimlerine katkıda bulunulması ve bu yolla verimli hizmet sunmalarının sağlanması amacıyla gerçekleştirilen idari faaliyetler bütünü olarak varlık kazandığı görülmektedir (Bogo & McKnight, 2006, s. 50). İdari açıdan düşünüldüğünde sosyal hizmet kurumlarının; hesap verilebilirliği sağlamak, çalışanların kurumun hedeflerine uygun hareket etmesini pekiştirmek, hizmetlerin etkin ve kaliteli sunumuna olanak tanımak adına süpervizyon mekanizmasından faydalanmaları yerinde bir yaklaşım olarak görülmektedir (Jeffreys, 2001, s. 15). Bu amaçlara ek olarak; süpervizyon alanların çalışmalarını gözden geçirmek ve değerlendirmek, mevcut birimdeki işleri ve bütçeyi planlamak, birimdeki koordinasyonu ve hizmetlerin kaliteli sunumunu sağlamak gibi amaçları içeren idari faaliyetler, Kadushin (1993) tarafından sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi kapsamında ele alınmaktadır (s. 15) İdari işlev bağlamında süpervizör aşağıdaki sorumlulukları yerine getirmekle görevli kişi olarak değerlendirilmektedir:

- Personellerin işe alınması ve seçilmesi,
- Personellerin kendilerine uygun işlere atanması ve yerleştirme işlemlerinin yürütülmesi,
- İşlerin planlanması,
- İşlere yönelik görevlendirmelerin yapılması
- İşlere yönelik yetkilendirmelerin yapılması,
- İşlerin izlenmesi, gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi,
- İşlerin koordine edilmesi,
- İletişimi sağlama fonksiyonunun yerine getirilmesi,
- Savunuculuk rolünün üstlenilmesi,
- İdari rahatlatıcılığın sağlanması,
- Değişim ajanı rolünün yerine getirilmesi (Kadushin & Harkness, 2002, s. 47).

Süpervizyonun idari işlevinin aslında gerçekleştirilen işin doğal bir parçası olduğu ve bir süpervizyon sürecine yeterince entegre edilemediğini savunan görüşler bulunmaktadır. Ayrıca pek çok süpervizörün idari sorumluluktan hoşlanmadığı, süpervizörlerin kurumların kurallarına ve düzenlemelerine sıkı sıkıya bağlı olmadıkları, genellikle çalışanların problemlerini gördükleri halde uzlaşma yoluna gidebildikleri ve bu işlevi yerine getirirken zamanla yozlaşabildikleri bildirilmiştir (Austin, 1956, s. 379). Bu görüşlerden farklı olarak, gerçekleştirilen araştırmalardan elde edilen sonuçlar, pek çok süpervizörün süpervizyonun amaçlarını tanımlamada idari işlevi ön planda tuttuğunu göstermektedir. Süpervizörler süpervizyonun temel hedefini müracaatçılara etkin ve verimli bir hizmet sunmak olarak belirtmekte, bu doğrultuda süpervizyonun idari işlevinin önemi üzerinde durmaktadırlar (Poertner & Rapp, 1983, s. 64). Bu noktada ortaya çıkan farklı görüşler, esasında süpervizörlerin sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevini önemli gördükleri ancak bu işlevi yerine getirme noktasında sorumluluk üstlenmekten hoşnut olmadıkları şeklinde yorumlanabilmektedir.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Eğitsel İşlevi

Kadushin ve Harkness (2002) süpervizyonun eğitsel işlevini, süpervizörün ikinci ana sorumluluğu olarak tanımlamışlar, eğitsel süpervizyonun içeriğini; çalışanlara işlerini gerçekleştirebilmeleri için bilinmesi gerekenlerin öğretilmesi ve çalışanların işleri öğrenmelerine yardımcı olunması olarak belirtmişlerdir. Bu bağlamda çalışanlara etkili sosyal çalışma tekniklerini öğretmek, bireysel görüşmeler ve grup toplantıları yoluyla personellerin

yetkinliğini arttırmak, personellerin iş performansını arttırmaya yönelik eğitici ve öğretici faaliyetlerde bulunmak eğitsel süpervizyon kapsamında değerlendirilmektedir (s. 129).

Eğitsel süpervizyon, süpervizyon alan kişinin çalışmalarını en etkili şekilde gerçekleştirebilmesi adına bilgi temelinin sağlamaştırılması ve zamanla süpervizyon sürecine olan bağımlılığının azaltılması adına önemli bir işlevdir (Tracey, 2018, ss. 47-48). Süpervizyonun eğitsel işlevinde, süpervizörlerden beklenenin; sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temellerini süpervizyon alanlara aktarmak olduğu söylenebilmektedir. Bu beklenti, süpervizyon sürecine dahil olan sosyal hizmet uzmanının mesleki bir bilinç geliştirmesi açısından oldukça önemli görülmektedir (Jeffreys, 2001, s. 15). Sosyal hizmet eğitimi veren okullarda edinilen teorik bilginin ve staj süresince kazanılan uygulama deneyimlerinin eğitsel süpervizyon ile pekiştirilmesi sosyal hizmet uzmanlarına fazladan kazanım elde etme imkânı sunmaktadır.

Eğitsel süpervizyonda bilgi ve becerilerin geliştirilmesi, idari ve destekleyici görevlere kıyasla öncelikli durumdadır ve süpervizyonun odağında süpervizyon alanın öğrenme süreci bulunmaktadır (Caspi & Reid, 2002, s. 3). Kadushin ve Harkness (2002), süpervizyonun eğitsel işlevinin süpervizöre; öğretme, öğrenmeyi kolaylaştırma, eğitim, tecrübe ve bilgi paylaşımı, bilgilendirme, aydınlatma, rehberlik etme, çalışanların çözüm üretmesine yardımcı olma, profesyonel gelişimi teşvik etme, tavsiyede bulunma, düşündürme ve çalışanların karşılaştıkları problemlerin çözümüne destek sunma gibi sorumluluklar yüklediğini belirtmişlerdir (s. 129). Tüm bu sorumluluklar dahilinde süpervizyonun eğitsel işlevini yerine getiren bir süpervizörün, aslında bir öğretmen rolüne büründüğü ve hatta bir öğretmenden beklenenden daha fazla görevinin bulunduğu söylenebilmektedir.

Austin (1956) çalışmasında süpervizyonun eğitsel işlevinin, diğer işlevlere kıyasla süpervizörler tarafından daha çok sevildiğini ve süpervizörlerin yerine getirirken daha fazla önem verdikleri bir işlev olduğunu belirtmiştir. Çünkü bu işlev belirli vaka durumlarına ilişkin genellemeler ve kavramsallaştırmalar içerdiğinden, diğer işlevlere oranla daha zorlu bir görev olarak görülmektedir. İnsanlara doğrudan dokunan uygulamaların gerçekleştirildiği sosyal hizmet mesleğinde karşılaşılan vakalara yönelik fikir üretme ve öneride bulunma sorumluluğu özel bir beceri gerektirmektedir (s. 378). Bu açıdan düşünüldüğünde süpervizyonun eğitsel işlevinin, sosyal hizmet uzmanlarının uygulama sürecinde gerçekleştirebilecekleri hataları engellemek adına gerçek anlamda yetkin süpervizörler tarafından sağlanmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmetin çalışma alanına giren müracaatçı kitlesinin genel özellikleri ve karşılaştıkları problemler göz önünde bulundurulduğunda, kaliteli ve hata riskinin azaltıldığı veya ortadan kaldırıldığı bir hizmet sunumu adına süpervizörün niteliğinin kritik önem taşıdığı göz ardı edilmemelidir.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Destekleyici İşlevi

Kadushin ve Harkness (2002) sosyal hizmet süpervizyonun idari ve eğitsel işlevlerinin araç görevi gören işlevler olduğunu, destekleyici işlevin ise süpervizyon alanlar açısından daha anlamlı ihtiyaçlara odaklandığını belirtmişlerdir. Bu kapsamda süpervizyonun destekleyici işlevi, süpervizyon alanların işle ilgili streslerinin aşılmasına yardımcı olarak en iyi iş performanslarını

ortaya çıkaracak tutum ve duyguların geliştirilmesine olanak sağlamaktadır (s. 277). Destekleyici işlev kapsamında, süpervizyon alanların gerçekleştirdikleri çalışmalar hakkında kendilerini iyi hissetmeleri ve bu sayede gösterdikleri performansa ilişkin güven duymaları amaçlanmaktadır (Tracey, 2018, ss. 47-48).

Süpervizyonun destekleyici işlevi, adından da anlaşılacağı üzere sosyal hizmet uzmanları açısından bir destek mekanizması olarak nitelendirilmektedir. Herhangi bir destek unsurunun bulunmadığı durumlarda çalışanlar karşılaştıkları sorunları içselleştirebilmekte, yaşadığı zorlukları kabul etmekte başarısız olabilmekte ve hatta müracaatçılardan destek alma yoluna gidebilmektedirler (Jeffreys, 2001, s. 15). Böylesi durumlar gerek etik açıdan gerekse de sosyal hizmet uzmanının mesleki gelişimi açısından önemli sorunlar yaratabilmektedir.

Destekleyici süpervizyon; süpervizyon alanların moralini, motivasyonunu ve bağlılığını korumak, memnuniyetsizliklerini ve şikayetlerini gidermek, iş streslerini azaltmak ve tükenmişliklerini önlemek gibi oldukça önemli sorumlulukları içeriğinde barındırmaktadır (Kadushin, 1993, s. 15). Destekleyici süpervizyonda süpervizör, süpervizyon alanların işle ilgili olarak yaşadıkları stresi azaltmanın yanı sıra, stresle başa çıkma ve strese uyum sağlayabilme noktasında da önemli sorumluk üstlenmektedir. Ayrıca süpervizyonun destekleyici işlevini yerine getiren bir süpervizörün; gerektiğinde müsait ve ulaşılabilir olması, çalışanlara güven verebilmesi, farklı perspektifler sunabilmesi, kararların sorumluluğunu ve yaptırımlarını paylaşabilmesi, başarısızlık durumunda özür dileyebilmesi ve süpervizyondan bağımsız olarak gerçekleştirilebilecek uygulamalara fırsat sunabilmesi beklenmektedir (Kadushin & Harkness, 2002, s. 277). Tüm bu nitelikler, destekleyici süpervizyonun görev edinecek süpervizörün, başarılı bir süpervizyon süreci sağlayabilmek adına dikkate alınması gereken önemli özellikler olarak görülmektedir.

### Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevlerine İlişkin Farklı Kavramsallaştırmalar

Sosyal hizmet süpervizyonunun işlevleri, Kadushin ve Harkness tarafından idari (administrative/manejerial), eğitsel (educational/clinical) ve destekleyici (supportive) olmak üzere üç farklı kategoride kavramsallaştırılmıştır (Kadushin & Harkness, 2002). Bu ayırmadan farklı olarak Hawkins ve Shootet, sosyal hizmet süpervizyonunun işlevlerini gelişimsel (developmental), kaynak sağlayıcı (resourcing) ve niteliksel (qualitative) şeklinde tanımlamaktadır (Hawkins & Shohet, 2006). Proctor ise sosyal hizmet süpervizyonunun işlevlerini normatif (normative), biçimlendirici (formative) ve güçlendirici (restorative) olarak kavramsallaştırma yoluna gitmiştir (Garland & Ellis, 2006, ss. 35-36). Sosyal hizmet süpervizyonunun işlevlerini tanımlama noktasında gerçekleştirilen ayrımlar ve kullanılan kavramlar, esasında benzer öğeleri içeren farklı isimlendirmeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmacılar tarafından kullanılan bu farklı isimlendirmelerin içeriğine değinilmesi, aslında bu ayrımların işlevlerin adlandırılmasında ortaya çıkan farklılıklardan ibaret olduğu sonucunun daha iyi görülmesini sağlayacaktır.

Hawkins ve Shohet (2006), sosyal hizmet süpervizyonunun gelişimsel işlevini süpervizyon alanların becerilerinin, anlayışlarının ve kapasitelerinin geliştirilmesi olarak değerlendirmiştir. Bu doğrultuda süpervizyon alanların



müracaatçıyı daha iyi anlayabilmeleri, müracaatçıya verdikleri tepki ve yanıtların farkına varabilmeleri, müracaatçıyla kurulan etkileşimin dinamiklerini anlayabilmeleri adına yürütülecek iş ve işlemler, süpervizör tarafından üstlenilen sorumluluklar olarak tanımlanmıştır. Süpervizyon alanların vakalara nasıl müdahalelerde bulduklarını ve müdahalelerin sonuçlarını incelemek de süpervizörün sosyal hizmet süpervizyonunun gelişimsel işlevi kapsamında gerçekleştirdiği görevleri arasındadır (ss. 57-58). Görüldüğü üzere Hawkins ve Shohet tarafından tanımlanan gelişimsel işlevin içeriği, Kadushin ve Harkness (2002)'in eğitsel işlevi ile benzerlikler içermektedir.

Hawkins ve Shohet (2006) tarafından tanımlanan kaynak sağlama işlevi, süpervizyon alanların gerçekleştirecekleri bireysel vaka çalışmalarında müracaatçıların sıkıntılarında, acılarından ve karşılaştıkları problemlerden etkilenme düzeyini yansıtmayı içermektedir. Bu işlevde asıl hedef, karşılaştığı vakalardan zaman içerisinde etkilenebilen, stresi artan ve tükenmişliğe doğru sürüklenen sosyal hizmet uzmanına, süpervizyon sunumu aracılığıyla bu sorunları ortadan kaldıracabilecek veya minimize edebilecek bir kaynak oluşturmaktır (s. 58). Bu kaynağın, süpervizyon alanları destekleyecek ve onların çalışma performanslarını arttıracak bir süpervizör olduğu açıkça görülebilmektedir. Bu kapsamda düşünüldüğünde Hawkin ve Shootet tarafından tanımlanan kaynak sağlama işlevinin, Kadushin ve Harkness (2002)'in belirtmiş olduğu destekleyici işlevle paralel bir amaca hizmet ettiği söylenebilmektedir.

Hawkins ve Shohet (2006) üçüncü ve son işlev olarak sosyal hizmet süpervizyonunun niteliksel işlevini tanımlamışlardır. Buna göre niteliksel işlev, müracaatçılarla gerçekleştirilen çalışmalarda bir kalite kontrol görevi sağlamaktadır. Bu işlev bağlamında süpervizörler, süpervizyon alanların müracaatçıların refahı adına hangi uygulamaları gerçekleştirdiklerini incelemekte, bu uygulamaların kurumun standartlarına ve sosyal hizmet mesleğinin etik kurallarına uygunluğunu değerlendirmektedirler (s. 58). Niteliksel işlevin içeriği göz önünde bulundurulduğunda, daha önce tanımlanmış olan sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi ile benzerlikler içerdiği ve aynı hedeflere odaklanmış bir yapıya karşılık geldiği görülebilmektedir.

Inskipp ve Proctor (1995, Kaynak: Garland & Ellis, 2006) tarafından tanımlanan sosyal hizmet süpervizyonunun biçimlendirici işlevi, süpervizyon alanlarının yeteneklerini geliştirmeyi amaç edinmektedir. Bu işlevde süpervizör, süpervizyon alanların müracaatçılarla gerçekleştirdikleri uygulamaları izlemekte ve müdahalelerin sonuçlarını süpervizyon alanlarla birlikte değerlendirme yoluna gitmektedir (s. 34). Bir diğer işlev olan normatif işlev, süpervizyonun kaliteli hizmet sunumu noktasındaki katkısına odaklanmakta, kurum politikası ve prosedürlerinin yerine getirilmesine yönelik sorumlulukları içermektedir (s. 34). Üçüncü ve son işlev olarak tanımlanan güçlendirici işlevde ise çalışanların vakalardan etkilenebileceği ve bir destek arayışına girebileceği vurgulanmakta, bu kapsamda süpervizyonun işlevsel bir çözüm olarak katkı sağladığı vurgulanmaktadır (ss. 34-35). Görüldüğü üzere tanımlanan bu üç işlev, daha önce de farklı kavramlarla tanımlanmış olan süpervizyonun idari, eğitsel ve destekleyici işlevlerine oldukça yakın bir içeriğe sahiptir. Bu noktada farklı araştırmacılar tarafından tanımlanan işlevlerin birbirleriyle olan benzerliğinin daha net anlaşılabilmesi adına bir tablo ile sınıflandırılması mümkündür (Tablo 1):

**Tablo 1**  
*İşlevlerin Sınıflandırılması*

Araştırmacılar	İşlevler		
	Yönetimsel	Öğretme ve Öğrenme, Geliştirme	Destekleme
Kadushin ve Harkness	İdari (Administrative / Managerial)	Eğitsel (Educational / Clinical)	Destekleyici (Supportive)
Hawkins ve Shootet	Niteliksel (Qualitative)	Gelişimsel (Developmental)	Kaynak Sağlama (Resourcing)
Inskipp ve Proctor	Normatif (Normative)	Biçimlendirici (Formative)	Güçlendirici (Restorative)

Görüldüğü üzere süpervizyonun işlevlerine ilişkin kavramlar değişebilmekte ancak amaçlar ve içerikler benzer kalmaktadır. Sosyal hizmet süpervizyonunun işlevleriyle ilgili olarak bu çalışmada kullanılacak bakış açısı, Kadushin ve Harkness (2002) tarafından literatüre kazandırılan idari, eğitsel ve destekleyici işlevler bağlamında şekillenecektir. Bu kavramsallaştırmanın daha kapsayıcı ve kolay anlaşılabilir bir nitelik taşıdığı düşünülmektedir.

## Sosyal Hizmet Süpervizyonunda Yaklaşımlar ve Modeller

Sosyal hizmet süpervizyonu; farklı amaçlar ve işlevler kapsamında, sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal hizmet uzmanlarına mesleki kazanımlar sunmaktadır. Daha önceki bölümlerde bahsedilmiş olan bu amaç ve işlevler doğrultusunda, sosyal hizmet kurumlarında süpervizörler tarafından sosyal hizmet süpervizyonu süreçleri başlatılabilmekte ancak bu süreçler sadece tek bir yaklaşım veya model üzerinden tanımlanamamaktadır. Süpervizyonun odağında ve sunum şeklinde zaman içerisinde değişimler meydana gelmiş ve bu durum sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin yaklaşım ve modellerin dağınık bir yapıya dönüşmesine sebebiyet vermiştir (Tsui & Ho, 1998, ss. 181-182). Sosyal hizmet süpervizyonu yaklaşımları ve modellerine yönelik olarak mevcut literatürdeki en kapsamlı çalışmalar Tsui (2001, 2004) ve Tsui ve Ho (1998) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bu bölümü, belirtilen iki çalışmada yer alan yaklaşım ve model sınıflandırmaları üzerinden ele alınacaktır.

Tsui ve Ho (1998), sosyal hizmet süpervizyonu yaklaşımlarını üç farklı ayırım üzerinden değerlendirmişlerdir (ss. 183-184). Bunun yanında Tsui tarafından beş temel sosyal hizmet süpervizyonu modeli sınıflandırması yapılmış ve bu beş başlık altında sekiz ayrı modele de yer verilerek toplamda on bir farklı model belirtilmiştir (Tsui, 2004, s. 9). Araştırmanın bu bölümünde tüm yaklaşım ve modellere değinilmeye çalışılacaktır.

## Sosyal Hizmet Süpervizyonunda Yaklaşımlar

Türk Dil Kurumu'nun Güncel Türkçe Sözlüğü'nde yaklaşım; "bir sorunu ele alış, ona bakış biçimi" şeklinde tanımlanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacının bir sorun alanı oluşturuyor olması, bu ihtiyacın nasıl karşılanması gerektiği sorununu da beraberinde getirmektedir. Tsui ve Ho (1998), sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyaçlarının karşılanması adına gerçekleştirilen sosyal hizmet süpervizyonu süreçlerinin tanımlanmasında üç farklı yaklaşımın kullanıldığını

belirtmişlerdir (ss. 183-184). Bunlar; kuralcı (normative) yaklaşım, deneysel (empirical) yaklaşım ve faydacı (pragmatic) yaklaşımdır.

### **Kuralcı Yaklaşım**

Kuralcı yaklaşım, süpervizyon sürecinde kuralların veya standartların ne olması gerektiğine odaklanan, "Süpervizyon ne olmalı?" ve "Süpervizör ne yapmalı?" gibi soruların cevabını arayan bir içeriğe sahiptir. Bu iki soru pek çok araştırmacı tarafından farklı şekilde cevaplanmış ve verilen cevaplar genellikle süpervizyonun işlevlerine atıf yapar nitelikte olmuştur. Süpervizyonun hedeflerine bakıldığında; iyi bir iş ortamının sağlanması, süpervizyon alanların mesleki bilgi ve beceri açısından gelişim göstermeleri adına çalışmalarda bulunulması, çalışanların moralini ve motivasyonunu arttırmaya yönelik duygusal destek sağlanması gibi kısa vadeli amaçlar görülmektedir. Sosyal hizmet kurumundan hizmet alanlara yönelik etkin ve verimli hizmet sunmak ise nihai amaç olarak tanımlanmaktadır (Tsui & Ho, 1998, s. 183). Görüldüğü üzere tüm bu hedefler sosyal hizmet süpervizyonunun idari, eğitsel ve destekleyici işlevlerine vurgu yapmaktadır. Bu kapsamda kısa ve uzun vadeli amaçları gerçekleştirmek adına işlevler üzerinden tanımlanan bir sosyal hizmet süpervizyonu süreci, süpervizyonun ne olacağı ve süpervizörün ne yapacağı sorularına belirli kurallar ve görevler üzerinden cevap vermektedir. Bu cevaplar sosyal hizmet süpervizyonunun kuralcı yaklaşımı kapsamında değerlendirilmektedir.

Kadushin ve Harkness (2002) sosyal hizmet süpervizyonunun idari, eğitsel ve destekleyici işlevlerini detaylı bir şekilde tanımladıkları çalışmalarında, esasında süpervizyon sürecinin ne olduğunu ve hangi standartlar çerçevesinde gerçekleşebileceğini belirtmişlerdir. Watson (1973), sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevini; iletişim sağlama, performans için hesap verilebilirlik sunma, çalışanları ve çalışmalarını değerlendirme imkanı, vakaların uygun personele verilmesi ve işlerin paylaşılması, çalışanlara duygusal destek sağlama ve her çalışanın tecrübesinden kurumun yararlanabilmesi şeklindeki altı fonksiyon üzerinden tanımlamıştır (s. 81). Görüldüğü üzere Watson (1973) da Kadushin ve Harkness (2002) gibi süpervizyonun işlevi kapsamında sosyal hizmet süpervizyonu sürecini ve bu süreçte süpervizörün neler gerçekleştirmesi gerektiğini belirli standartlar ve beklentiler üzerinden tanımlama yoluna gitmiştir. Bu açıdan düşünüldüğünde sosyal hizmet süpervizyonu için kural sayılabilecek nitelikteki sınırları da belirlemiş olmaları, kuralcı yaklaşım bağlamında değerlendirilebilmektedir.

### **Deneysel Yaklaşım**

Deneysel yaklaşım, "Sosyal hizmet süpervizörü ne yapar?" sorusunun cevabının arandığı ve bu cevaba ulaşmada süpervizörün rolleri ve davranışları hakkında deneysel bilgiler toplama yoluna gidildiği bir yaklaşımı ifade etmektedir (Tsui & Ho, 1998, s. 183). Deneysel yaklaşım bağlamında, daha iyi bir sosyal hizmet süpervizyonu sunumu açısından sosyal hizmet süpervizörünün rollerini tanımlamak ve bu rolleri yerine getirmesini beklemek, bu alanda gerçekleştirilecek deneysel çalışmalar sonucunda mümkün olabilmektedir. Erera ve Lazar (1995, ss. 48-49) tarafından gerçekleştirilen deneysel çalışmada, bir süpervizörün sosyal hizmet süpervizyonu süresince yerine getirmesi beklenen idari ve eğitsel işlevlerin kendisinden beklendiği gibi uyumlu bir şekilde gerçekleşmeyeceği, idari görevleri yerine getirmekle

meşgul olduğu zamanlarda eğitsel işlevden ödün verebileceği ve bunun bir uyumsuzluk oluşturabileceği vurgulanmıştır. Russell, Lankford, ve Grinnell (1983) tarafından gerçekleştirilen bir başka deneysel araştırmada, süpervizyon alanların süpervizörlere karşı tutumlarına değinilmiş ve süpervizörlerin; iletişim kurma, birim yönetimi, personeli değerlendirme ve amaçlara yönelik bir yönetim sergileme noktasında süpervizyon alanlar tarafından daha yüksek puanlarla değerlendirildikleri görülmüştür (s. 64). Literatürde sosyal hizmet süpervizyonunun doğasını, stillerini ve sosyal hizmet süpervizörünün görevlerini deneysel yaklaşım çerçevesinde açıklamaya çalışan başka araştırmalar da mevcuttur (Dendinger & Kohn, 1989; Eisikovits, Meier, Guttmann, Shurka, & Levinstein, 1986; Granvold, 1977; Gray, 1990; Himle, Jayaratne, & Thyness, 1989; Pilcher, 1984; York & Hastings, 1985). Bu gibi çalışmalar, sosyal hizmet süpervizyonunun deneysel yaklaşımı çerçevesinde değerlendirilebilmektedirler.

### **Faydacı Yaklaşım**

Faydacı yaklaşım, süpervizyonun resmi tanımlarıyla ilgilenmeyen süpervizörler için faydalı olabilecek bir rehber sunmayı amaçlamaktadır. Faydacı yaklaşımda süpervizyonun işlevleri, görevleri, niteliği ve özellikleri, süpervizörün faydalanabileceği bağlamda tanımlanmaktadır. Süpervizyonunun nasıl daha faydalı olabileceği sorununa odaklanan bu yaklaşım çerçevesinde farklı düşünceler ortaya atılmış ve bu alanda farklı araştırmacılar tarafından pek çok çalışma yapılmıştır. Süpervizyonun işlevleri arasındaki denge ve uyumun daha faydalı olabileceği yönündeki görüşler ile idari ve eğitsel işlevler arasında bir uyumsuzluk olduğu ve bu sebeple bu iki işlevi ayırmanın daha doğru olacağı yönündeki karşıt görüşler bu yaklaşım kapsamında değerlendirilebilmektedir (Tsui & Ho, 1998, ss. 184-185).

Austin (1956) gerçekleştirmiş olduğu çalışmasında süpervizörlerin pek çoğunun süpervizyonun idari işlevinden hoşlanmadıklarına değinmiş, bu işlevin süpervizyon sürecine yeterince uyum sağlayamadığını belirtmiştir (s. 379). Aynı çalışmada sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevin süpervizörlerce daha çok sevildiği ve bu işlevi yerine getirme noktasında daha fazla önem gösterildiği de belirtilmiştir (s. 378). Ancak süpervizyon sürecinin nihai amacı düşünüldüğünde, müracaatçılara kaliteli hizmet sunumu açısından süpervizörler tarafından idari işlevin oldukça önemli görüldüğünü belirten çalışmalar da mevcuttur (Poertner & Rapp, 1983, s. 64). Bu çalışmalarda da görüldüğü üzere süpervizörler bir ikilem yaşamakta ve süpervizyonun idari ve eğitsel işlevleri hakkında olumlu ve olumsuz farklı görüşler belirtebilmektedirler. Bu durum faydacı yaklaşım bağlamında ele alınarak mümkün olan en faydalı süpervizyon sürecinin sağlanabilmesi adına uyumsuzlukların giderilmesine çalışılmalıdır.

### **Sosyal Hizmet Süpervizyonu Modelleri**

Tsui (2001), sosyal hizmet süpervizyonunda modellerin oldukça önemli olduğunu belirtmiştir. Ona göre oluşturulacak veya hali hazırda kullanımda olan modellerin, sosyal hizmet süpervizyonunun idealleri, bağlamı, bileşenleri ve eylem kuralları üzerine inşa edilmiş olması gerekmektedir. Bu doğrultuda modellerin süpervizyon sürecine açıklık getirmek ve süpervizyonu daha kullanışlı kılmak adına büyük fayda sunduğunu vurgulamış, modellerin spesifik ve esnek yapısı sayesinde kolayca değiştirilebilir ve test edilebilir yapısını ise olumlu bir özellik olarak

değerlendirmiştir. Aynı zamanda sosyal hizmet süpervizyonu uygulamasında modellerin süpervizör ve süpervizyon alan arasında ortak bir dil oluşmasına katkı sunduğunu belirten Tsui (2001), bir model olmaksızın süpervizörün süpervizyon sürecini bütüncül bir şekilde kavramsallaştıramayacağını ve anlayamayacağını belirtmiştir (s. 25).

Tsui (2004), süpervizyon modellerini analiz ederken yedi süpervizyon ilkesinin ortaya çıktığını bildirmektedir. Buna göre;

1. **Kişilerarası Etkileşim:** Süpervizyon iki veya daha fazla kişi arasında gerçekleşen ve kişilerarası etkileşimi içeren bir süreçtir.
2. **Kurumun Hedefleri:** Süpervizörün çalışmaları, süpervizyon alanlara sunduğu kazanımlar bakımından kurumun hedeflerine yönelik katkı sunmaktadır.
3. **Yetki, Bilgi ve Duygu Kullanımı:** Süpervizyon sürecinde yetki kullanımı (idari), bilgi ve fikir alışverişi (eğitsel) ile duyguların ifadesi (destekleyici) gerçekleşmektedir.
4. **Mesleki Değerler:** Sosyal hizmet uygulamasının dolaylı bir parçası olarak sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet mesleğinin değerlerini yansıtmaktadır.
5. **İş Performansı:** Süpervizör, süpervizyon alanların iş performansını izler, onlara mesleki değerleri, bilgileri ve becerileri aktarır ve duygusal destek sunar.
6. **Değerlendirme Kriterleri:** Süpervizyonun hem kısa hem de uzun vadedeki amaçlarının gerçekleşme durumunu analiz edebilmek ve personel memnuniyetini, iş başarısını ve müracaatçı memnuniyetini yansıtmak adına değerlendirme kriterleri belirlenir.
7. **Tarafların Dahil Edilmesi:** Bütüncül bir bakış açısıyla ele alındığında sosyal hizmet süpervizyonu; süpervizör, süpervizyon alan, kurum ve hizmet alanlar olmak üzere dört tarafı kapsayan bir yapıya sahiptir (Tsui, 2004, ss. 10-11).

Tsui (2004) tarafından belirtilen bu süpervizyon ilkelerine, sosyal hizmet süpervizyonu literatüründe tanımlanan sosyal hizmet süpervizyonu modellerinin neredeyse tamamının içeriğinde rastlanabilmektedir (Tsui, 2001, 2004; Tsui & Ho, 1998). O halde geçmişten günümüze değin kullanılan ve halen kullanılmakta olan pek çok sosyal hizmet süpervizyonu modelinin, etkili ve verimli bir süpervizyon sürecini gerçekleştirebilmek adına bu ilkeler üzerinden şekillendiği sonucuna ulaşılabilmektedir.

Tsui ve Ho (1998), gerçekleştirdikleri çalışma ile sosyal hizmet süpervizyonunda kullanılan modelleri sınıflandırmışlar; buna göre beş farklı sınıflandırma altında on bir farklı sosyal hizmet süpervizyonu modelini ele almışlardır (s. 187). Araştırmanın devamında değinilecek olan sosyal hizmet süpervizyonu modellerine Tablo2' de yer verilmiştir.

### Uygulama Teorisi Modeli

Tsui (2001), uygulama teorisi modelini, terapi kuramlarına dayalı klinik süpervizyon yöntemlerinin kullanılması olarak açıklamıştır. Bu kapsamda süpervizyon literatüründe terapi kuramlarını süpervizyon modeli olarak benimseyen çalışmaların olduğunu belirtmiş ve bunun nedenini altı madde ile açıklamıştır:

1. Resmi ve yapılandırılmış bir süpervizyon kuramının bulunmaması,

**Tablo 2**

*Sosyal Hizmet Süpervizyonu Modelleri*

Modeller	
Uygulama Teorisi Modeli	
<b>Yapısal-İşlevsel Modeller</b>	Süpervizyon İşlevleri Modeli Bütüncül Model Otorite Modelleri
<b>Kurum Modelleri</b>	Vaka Çalışması Modeli Grup Süpervizyonu Modeli Akran Süpervizyonu Modeli Ekip Hizmeti Sunum Modeli Özerk Uygulama
Etkileşimsel Süreç Modeli	
Feminist Ortaklık Modeli	
2. Terapi konusundaki kuramların nispeten daha gelişmiş olması,	
3. Mevcut literatürde terapinin açıkça tanımlanmış olması,	
4. Terapi kuramlarının yetenekler hakkında rehberlik sunuyor olması,	
5. Süpervizyon modeli olarak kullanılan terapinin, halihazırda biliyor olduğumuz bir alana karşılık gelmesi,	
6. Terapi ve süpervizyon yöntemlerinin benzer olması (s. 27).	

Tsui ve Ho (1998), terapi kuramlarının süpervizyon modeli olarak kullanılmasının bazı problemler oluşturabileceğini savunmaktadır. Süpervizyona özgü resmi bir kuram geliştirilmesini engellemesi, süpervizyona bütüncül bir yaklaşımla bakılmasını zorlaştırması ve mesleğin olgunlaştığının göstergesi sayılabilecek terapiden bağımsız modellerin ortaya çıkmasına imkan tanımıyor olması gibi etkiler; süpervizyonun terapi kuramları üzerinden şekillendirilmesinin yaratabileceği problemlere örnek olarak gösterilebilmektedir (ss. 186-187).

### Yapısal İşlevsel Modeller

Tsui (2001), sosyal hizmet süpervizyonunda kullanılan yapısal-ışlevsel modellerin süpervizyonun amaçlarına, işlevlerine ve yapısına odaklandığını belirtmektedir. Bu kapsamda yapısal-ışlevsel modelleri; süpervizyon işlevleri modeli, bütüncül model ve otorite modelleri olmak üzere üç farklı model olarak ele almıştır (s. 28).

### Süpervizyon İşlevleri Modeli

Kadushin ve Harkness (2002), sosyal hizmet süpervizyonunun idari, eğitsel ve destekleyici işlevler bağlamında gerçekleştiğini, süpervizörün bu işlevler doğrultusunda kendisinden beklenen bazı rol ve sorumlulukları yerine getirdiğini ve nihai amacın mümkün olan en etkin ve verimli hizmetin müracaatçılara sunulması olduğunu belirtmiştir. Süpervizyon işlevleri modeli, sosyal hizmet süpervizyonunun bu işlevler üzerinden gerçekleştiğini kabul etmektedir (Tsui, 2004, s. 9).

### Bütüncül Model

Gitterman (1972, Kaynak: Tsui & Ho, 1998) tarafından sosyal hizmet süpervizyonu için üç farklı model önerilmiştir. Bu modeller; müracaatçılar açısından sunulan hizmetlerin sonuçlarını temel alan kurum odaklı model, personelin iş memnuniyetini ve mesleki gelişimini temel alan çalışan merkezli model ve ikisini uyum

içerisinde sürdürmeyi içeren bütüncül modeldir (s. 188). Görüldüğü üzere bütüncül model diğer iki modeli de kapsadığından, bir sosyal hizmet süpervizyonu modeli olarak düşünüldüğünde diğer ikisine kıyasla daha işlevsel görünmektedir.

Lowy (1983) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Van der Waals'in (1974) tanımlamış olduğu üç süpervizyon modeli açıklanmıştır. Bu modeller; iş odaklı model, kuram ve yöntem odaklı model ve öğrenme odaklı modellerdir. İş odaklı modelde süpervizyon süreci; uygulayıcıların gerçekleştirdikleri çalışmaların kurumun örgütsel taleplerine uygun olarak yürütülmesine ve sosyal hizmet mesleğinin değer ve ilkelerinin gerekliliklerine uygun hizmet sağlanmasına odaklanmaktadır. Kuram ve yöntem odaklı modelde adından da anlaşılabilirliği üzere daha çok kuram ve yöntemler üzerinde durulmakta, sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştireceği işlevler ikinci plana konulmaktadır. Öğrenme odaklı model ise bahsedilen diğer iki modeli de içeriğinde barındıran, süpervizyonun eğitim yönüne odaklanan ve öğrenmeyi odak noktası kabul eden bir modeldir (ss. 55-56). Öğrenme odaklı modelin esasında bütüncül bir süpervizyon sürecini işaret ettiği görülmekte ve bu yönüyle bütüncül bir model olarak değerlendirilebilmektedir. Ancak bu model, hala devam etmekte olan sosyal hizmet süpervizyonunun kapsamlı bir kuram ve model arayışını karşılayabilecek düzeyde değildir (Tsui, 2001, ss. 28-29).

### **Otorite Modelleri**

Tsui ve Ho (1998, s. 188), otorite modellerini Munson (1976, 1981)'un çalışmaları üzerinden ele almışlardır. Buna göre otorite, süpervizyon ilişkisinin bir parçasıdır ve süpervizör, süpervizyon alanların ihtiyaçlarını karşılamak adına otoritesini kullanmaktadır. Bu kapsamda kullanılan iki model bulunmaktadır ve bunlar yaptırım modeli ile yeterlik modelidir. Yaptırım modeli, kurum yaptırımlarına dayanan süpervizör otoritesini içeren bir model şeklinde tanımlanırken, yeterlik modeli süpervizörün bilgi ve becerisinden elde edilen otoriteye dayanan bir model olarak belirtilmiştir (Munson, 1981, ss. 67-68). Ayrıca yeterlik modelinin, yüksek düzeyde etkileşim içermesi, başarıma duygusunu pekiştirmesi, süpervizyon tatmini ve iş tatmini sunması bakımından en üretken model olduğu da araştırmada karşılaşılan bir sonuç olmuştur (Munson, 1981, ss. 69-71).

### **Kurum Modelleri**

Tsui ve Ho (1998), kurum modellerinin sosyal hizmet kurumlarındaki idari hesap verilebilirlik ve mesleki özerklik ile ilgili olduğunu belirtmişler, bu kapsamda idari hesap verilebilirliğin en belirgin örneklerinin görülebildiği vaka çalışması modelini ve mesleki özerkliğin doyum noktasına ulaşabildiği özerk uygulama modelini vurgulamışlardır. Bu iki modelin arasında ise hem idari hesap verilebilirlik hem de özerk uygulamayı diğerlerine göre nispeten daha eşit şekilde içeren grup süpervizyonu modeli, akran süpervizyonu modeli ve ekip hizmeti sunum modelini ele almışlardır (s. 189).

### **Vaka Çalışması Modeli**

Süpervizyon, geçmişten bu yana vaka çalışmasının ve sosyal hizmet işleyişinin önemli bir parçası olmuştur. Vaka çalışması tekniklerindeki ilerlemeler, süpervizyon pratiğindeki ilerlemelerle o kadar yakından paralellik göstermektedir ki, sosyal vaka

çalışmasının gelişimine atıfta bulunmadan süpervizyonun gelişimini tanımlamak mümkün değildir (Stiles, 1963, s. 21). Böylesi bir durum, elbette ki süpervizyon sunulan kurumların da vaka çalışmasını bir model olarak kullanmasını anlaşılabilir kılmaktadır.

Mary Richmond, 1922 yılında "Sosyal Vaka Çalışması Nedir? (What is Social Casework?)" adlı kitabı ile literatüre; vaka çalışmasının ne olduğunu tanımlayan ve bu noktada vakalara nasıl yaklaşılacağı, vakaların nasıl inceleneceği ve hangi müdahalelerin kullanılabileceği noktasında rehber sayılabilecek nitelikte pek çok bilgi sunan bir kaynak kazandırmıştır (Çiftci, 2013, s. 4). Bu kitabın, esasında süpervizyonun idari ve eğitsel işlevi açısından önemli kazanımlar içerdiği söylenebilmektedir. Vaka çalışması modeli kapsamında süpervizörlerinden, her bir vaka ve müracaatçı ile etkili ve verimli bir sosyal hizmet uygulaması gerçekleştirmek adına gerekli bilgi, beceri ve değer kazanımlarını elde eden süpervizyon alanların, bu kazanımlar ile iyi işler gerçekleştirebilecekleri öngörülebilmektedir. Böylesi bir durumun kurumdaki mevcut idari hesap verilebilirlik üzerinde kolaylaştırıcı bir etki yaratacağı da söylenebilmektedir.

Vaka çalışması modelinin birebir ilişki içerisindeki bir süpervizör ve süpervizyon alandan oluştuğunu belirten Tsui (2001), bu modelde süpervizörün rolünün; süpervizyonun idari, eğitsel ve destekleyici işlevlerini içerdiğini vurgulamıştır. Ayrıca vaka çalışması modelinin, Kuzey Amerika'da ve Hong Kong'da deneyimsiz çalışanlara yönelik olarak en yaygın kullanılan süpervizyon modeli olduğunu ifade etmiştir (ss. 30-31).

### **Grup Süpervizyonu Modeli**

Grup süpervizyonunda önceden belirlenmiş tek bir süpervizör veya süpervizörler aracılığıyla, süpervizyon alanlardan oluşan bir grubun etkinliği söz konusudur. Eğitsel işlevin güçlü bir bileşenini oluşturduğu grup süpervizyonunda, her çalışan edindikleri kazanımlar doğrultusunda kendi vakalarıyla ilgili kararlar almaya çalışmakta ve bu kararları alırken süpervizöre karşı sorumlu olmaktadır. Bu süpervizyon modelinde süpervizyon alanların oluşturduğu grup belirli zamanlarda düzenli olarak toplanmakta ve toplantı gündemi süpervizör tarafından belirlenmektedir. Grup süpervizyonu modeli hem süpervizyon alanlara yardım sağlamak hem de sosyal hizmet bilgi ve becerilerini değerlendirebilmek adına vakaların tartışıldığı bir ortam sağlamaktadır. Bu model kapsamında süpervizyon alanların değerlendirilmesi süpervizörün sorumluluğundadır ve değerlendirme süreci her bir grup üyesiyle birebir gerçekleştirilmektedir. Bu modelin etkili ve verimli olabilmesi, grubu oluşturan ve süpervizyon alan çalışanların eğitim veya deneyim seviyelerinin birbirlerine yakın olmasına bağlıdır (Watson, 1973, s. 84).

Bernard ve Goodyear (2013, ss. 161-162), grup süpervizyonunun kullanılan diğer modellere kıyasla daha işlevsel olmasını sağlayan bazı faydaları açıklamışlardır. Buna göre;

**Zaman, maliyet ve uzmanlık açısından kazanç sağlar:** Tek bir grup ile birden fazla süpervizyon alanın değerlendirebilmesi, süpervizörler için zaman kazanılmasını, kurum açısından maliyet düşüşünü ve süpervizyon alanlar açısından ise farklı vakaların görülmesi anlamında uzmanlık artışını ifade etmektedir.

**Dolaylı öğrenme için fırsat sunar:** Bir grup süpervizyonunda

süpervizyon alan bireyler, sadece süpervizörlerden değil, diğer süpervizyon alanlardan da bir şeyler öğrenebilme imkânı bulurlar.

**Farklı vakaları tartışabilme avantajı:** Süpervizyon alanlar, grup süpervizyonu süresince karşılaştıkları vakaları bir süpervizörün öncülüğünde tartışmakta ve uygun müdahale tekniklerini değerlendirmektedirler. Bu durum süpervizyon alanların grup ortamında farklı vakalar üzerine tecrübe ve bilgi edinebilmelerini sağlamaktadır.

**Geri bildirimlerin fazlalaşması ve farklılaşması:** Grup süpervizyonu ortamında süpervizyon alanlar sadece süpervizörden değil, diğer süpervizyon alanlardan da geri bildirim sağlamak ve bu yolla farklı bakış açıları kazanabilmektedir.

**Süpervizyon alanın daha kapsamlı değerlendirilebilmesi:** Bireysel süpervizyonda süpervizyon alanlar kendilerini istedikleri gibi açamayabilir veya sahip oldukları potansiyeli ortaya çıkaramazlar. Bu durum grup süpervizyonu ile aşılabılır ve süpervizyon alanın yetenekleri keşfedilerek işlevselliği sağlanabilir.

**Süpervizyon alanları süpervizörlüğe hazırlamadaki etkisi:** Grup süpervizyonu, süpervizyon alanların gözlem yapabilmesi ve süpervizyon sağlama becerilerini kazanabilmesi adına önemli fırsatlar sunmaktadır.

**Süpervizyon alanların deneyimlerinin normalleştirilmesi:** Grup süpervizyonu sürecinde süpervizyon alanlar kendi deneyimledikleri durumları paylaşmakta ve benzeri durumları yaşayan diğer süpervizyon alanlar için bu durumlar normalleşebilmektedir.

Grup süpervizyonunun, süpervizyon alanların özel ve önemli vakaları hakkında konuşabilmeleri adına yeterli zamanı tanımlıyor oluşu, grup içi güven oluşumunda karşılaşılan zorluklar, süpervizyon sürecine hazırlık için ekstra zaman gerektiriyor oluşu, bir grup içerisinde iletişimi sağlamanın ikili ilişkiye oranla daha zor bir durum olması ve grup üyelerinin farklı öğrenme düzeylerine sahip olabileceği sorunu gibi bazı olumsuz yanları da literatürde tanımlanmıştır (Bernard & Goodyear, 2013, ss. 162-163; Kadushin & Harkness, 2002, ss. 399-400).

Tsui (2001), vaka çalışması modeli ile birlikte grup süpervizyonu modelinin, sosyal hizmette en popüler süpervizyon modeli olduğunu belirtmektedir. Bireysel süpervizyonun bir alternatifi olarak kullanılan grup süpervizyonunda, grup lideri konumundaki süpervizör ile grup üyelerini oluşturan süpervizyon alanlar arasındaki güç dengelerinin diğer modellere kıyasla daha belirgin olduğu ifade edilmektedir (s. 31).

### **Akran Süpervizyonu Modeli**

Akran süpervizyonu modelinde belirlenmiş bir süpervizör bulunmamakta ve grubun tüm üyeleri süpervizyon sürecine eşit statüde katılmaktadırlar. Akran süpervizyonu toplantılarında bir süpervizör bulunmasa da önceden belirlenmiş veya seçilmiş bir lider akran süpervizyonu sürecine başkanlık etmektedir. Akran süpervizyonu modelinde akran grubu belirli aralıklarla toplanmakta, toplantı gündemini grup içerisinde karşılıklı anlaşma ile belirlenmekte ve grup lideri gündem kapsamında gerçekleştirilen tartışmaları yönetmektedir. Akran grubu modelinde resmi ve belirlenmiş bir standart dahilinde öğrenme durumu söz konusu olmamakta, öğrenme süreci vaka tartışmaları

üzerinden grup üyelerinin yaptıkları çıkarımlara dayanmaktadır. Akran süpervizyonu modelinde, akran grubu vakalara sunulan hizmetin kalitesinin izlenmesi veya çalışanların değerlendirilmesi sorumluluğunu üstlenmemekte ve bu sorumluluk akran grubu dışındaki idari bir personele verilmektedir. Akran süpervizyonu modelinin başarısı, akran grubunu oluşturan üyelerin vaka tartışmalarına önemli katkılar sunabilecek ve vakalarının sorumluluğunu üstlenebilecek nitelikteki deneyimli personellerden oluşmasına bağlıdır (Bogo & McKnight, 2006, s. 53; Watson, 1973, ss. 84-85).

Kadushin ve Harkness (2002), akran süpervizyonu modelinin çalışanın daha bağımsız uygulamalar gerçekleştirebilmesi noktasında önemli bir işleve sahip olduğunu belirtmiş, bir otorite figürünün yokluğunda gerçekleştirilen bu süpervizyon sürecinin çalışanların doğaçlama yeteneklerini ve özgürlüklerini arttırdığını ifade etmişlerdir. Onlara göre bu modelin olumsuz yanı, akran grubu bilgi ve tecrübe bakımından eşit düzeydeki çalışanlardan oluşmadığında ortaya çıkmaktadır. Çünkü böylesi durumlarda gruba liderlik yapma veya grup içinde kontrol sağlama adına rekabet yaşanabilmekte veya daha tecrübeli olan çalışanlar bu süreçte diğerlerinden bir kazanım elde edemeyeceklerini varsayarak gruptan ayrılabilirler (s. 455). Bu gibi bir durumun yaşanmaması adına akran süpervizyonu modelinde oluşturulacak akran gruplarının titizlikle ve özenle planlanması yerinde bir yaklaşım olacaktır.

### **Ekip Hizmeti Sunum Modeli**

Ekip hizmeti sunum modelinde, birim olarak birlikte çalışmakta olan bir ekibe süpervizyon sağlamak için sorumluluk yüklenmektedir. Bu modelde süpervizör, diğerlerinden daha üst bir zeminde yer almasına rağmen sadece ekip üyelerinden biri konumundadır. Süpervizör gerektiğinde ekip üyeleri için danışman, koordinatör, kaynak bulucu gibi farklı rolleri yerine getirebilmekte ve ekip lideri olarak da görev alabilmektedir. Bu modelde işlerin atanması, ekip üyelerinin çalışmalarının izlenmesi, çalışmaların kalitesinin değerlendirilmesi ve eğitim ihtiyaçlarının karşılanması gibi sorumluluklar grubun geneline dağıtılmaktadır. Ekip hizmeti sunum modelinde süpervizyonun işlevlerinin mutlaka yerine getirilmesi ve göz ardı edilmemesi beklenmektedir. Bu model, grup süpervizyonu modelinden farklı olarak çalışanların özerkliğini bir adım ileri taşımakta ve akran süpervizyonu modelinden farklı olarak ise ekip üyelerine idari sorumluluklar yüklemektedir. Ekip hizmeti sunum modelinde, çok önemli karar alma süreçlerine ekip olarak katılım gösterilse de süreçle ilgili nihai kararlar idari sorumluluğa da sahip olan süpervizör tarafından onaylanmak durumundadır (Kadushin & Harkness, 2002, s. 457).

### **Özerk Uygulama**

Epstein (1973), süpervizör ile süpervizyon alan arasında bazı durumlarda gerginlikler yaşanabildiğini belirtmiş, bunu ortaya çıkaran etmenin süpervizörün bürokratik otoritesinden ziyade mesleki görevleri yerine getirme noktasında süpervizyon alanına gerekli özerkliği sunmuyor oluşu olarak ifade etmiştir. Bu durumun nedeni ise süpervizörün eğitsel işlevini yerine getirirken, süpervizyon alan konumundaki sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yargılarını, sorumluluklarını ve yeterliklerini etkilediği düşüncesidir (s. 5).

Özerk uygulama, genel itibarıyla sosyal hizmet uzmanlarının bir

süpervizörün etki ve otoritesinden bağımsız olarak çalışmalarını sürdürme isteğinin sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda halihazırda lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarının gerekli bilgi düzeyine sahip olduklarını ve bu sebeple mesleki gelişim adına gerekli sorumluluğunun sosyal hizmet uzmanının kendisine ait olduğu görüşünü savunan çalışmalar bulunmaktadır (Barretta-Herman, 1994, ss. 61-62). Bu durumda süpervizör, süpervizyon alana kıyasla mesleki gelişimi destekleme, bilgi ve becerileri geliştirme noktasında ikincil sorumluluğa sahip konumdadır.

Tsui (2001), özerk uygulama modelinde, personellere süpervizör atanmadığını, esasında bu modelde her personelin kendi kendini yönettiğini ve kendi mesleki uygulamalarından sorumlu olduğunu bildirmektedir. Bu doğrultuda personellerin kendi mesleki gelişimleri adına inisiyatif almak zorunda oldukları belirtilmiştir (s. 34). İnisiyatif kullanabilmek, personellerin gerçekleştirmiş oldukları uygulamalarda özerkliğin sağlanabildiğinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilebilmektedir. Nitekim daha önce belirtilen bazı modellerde nihai kararların süpervizörler tarafından verildiği unutulmamalı ve süpervizyon alanların inisiyatiflerine dayalı kararların gözlenebildiği özerk uygulamanın bu noktadaki farklılığı gözden kaçırılmamalıdır.

### ***Etkileşimsel Süreç Modeli***

Etkileşimsel süreç modelleri, süpervizyon süreci boyunca süpervizör ve süpervizyon alan arasındaki etkileşime odaklanmaktadır (Tsui & Ho, 1998, s. 192). Shulman (1993, Kaynak: Parente, 2011) süpervizyonun etkileşimsel süreç modelini, süpervizörün çeşitli sistemler ile etkileşime girdiği ve aracı unsur olarak hizmet ettiği bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bu süreç, üç ana prensip üzerine kurulmuştur ve bunlar şu şekildedir:

1. Ortak dinamikler ve beceriler tüm süpervizyon süreçlerinin merkezindedir;
2. Bu dinamikler süpervizörün dahil olduğu tüm farklı etkileşim türlerinde ortaya çıkar;
3. Süpervizyon dinamikleri ve diğer yardım ilişkileri arasında paralellik bulunmaktadır (s. 27).

Bu süreçte süpervizör ile süpervizyon alanın ilişkisi, süpervizyon alan için problem çözme yöntemi ve eğitim fırsatı sunmaktadır. Aynı zamanda süpervizör ile süpervizyon alan arasında gerçekleşen etkileşim, çalışan ve müracaatçı arasında gerçekleşen etkileşimle ilgili bilgilendirme görevi görmektedir. Etkileşimsel model bağlamında süpervizör, işe yeni başlayan ve süpervizyon alan konumundaki çalışanın geçmişine, değerlerine, kültürüne, uzmanlığına ve alışkanlıklarına yönelik iyi tasarlanmış bir anlayış geliştirmek durumundadır. Bu modele göre süpervizör, süpervizyon alanı daha iyi tanıyabilmek adına zaman ayırmalı, süpervizyon alanın yeni bir süpervizyon ilişkisine ve sosyal hizmet uygulama ortamına girmesi durumu ile ilgili olarak empati kurmalıdır. Etkileşimsel süreç modelinde süpervizör, süpervizyon alan ile ilgili olarak makul olmayan beklentilere sahip olmamalı, süpervizyon alanla ilgili sorunları tarafsız olarak ele alabilmeli ve iletişim kanallarının her zaman açık olduğunu süpervizyon alana hissettirmelidir (Shulman 1993, Kaynak: Parente, 2011, ss. 27-28).

Tsui (2001) iki tür etkileşimsel süreç modelinden bahsetmiştir. Bunlardan ilki, gelişimsel süpervizyon modelleri bağlamında;

süpervizyon alanın mesleki uygulama için beceri kazanmasını amaçlayan bir etkileşimi içermektedir. İkinci olarak ise yetişme odaklı süpervizyon modelleri kapsamında, süpervizyon alanın kişisel benlik ve mesleki benlik anlayışının geliştirilmesine odaklanan bir etkileşim söz konusudur (s. 35). Bu bağlamda etkileşimsel süreç modelinin; esasında süpervizyonun işlevlerini içerisinde barındıran ancak işlevlerin öneminden ziyade süpervizör ile süpervizyon alan arasındaki etkileşimin önemini vurgulayan ve bu etkileşimin süpervizyon sürecinin başarıya ulaşması noktasında katkı sunduğunu belirten bir model olduğu söylenebilmektedir.

### ***Feminist Ortaklık Modeli***

Tsui ve Ho (1998) feminizmin, sosyal hizmetin diğer alanlarında olduğu gibi, sosyal hizmet süpervizyonu üzerinde de etkili olduğunu belirtmektedir. Bazı feministler, geleneksel sosyal hizmet süpervizyonu modellerini eleştirmekte ve bu modelleri süpervizör ile süpervizyon alan arasında gerçekleşen, idari kontrole dayalı, bitmek tükenmek bilmeyen, ataerkil bir güç ilişkisinin tezahürü olarak nitelendirmektedirler (s. 193). Bu eleştiriler, sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevine gönderme yapar nitelikte olup, idari işlev kapsamında süpervizörün otorite kullanımının bir hiyerarşi yarattığı vurgusu yapılmaktadır.

Hipp ve Munson (1995) tarafından süpervizyonda ortaklık modelini tanımlamak adına gerçekleştirilen çalışma, ortaklık modelini feminist bir yaklaşım çerçevesinde ele alması bakımından bu noktada oldukça önemlidir. Onlara göre feminist yaklaşım bağlamında yer alan ortaklık modeli, klasik modellerdeki otoriter tutumun yerine daha demokratik ve eğitici bir yaklaşım sunmaktadır. Araştırmacılar, geleneksel modele kıyasla feminist ortaklık modelinin, sosyal hizmet mesleğinin değer ve ilkeleri açısından daha uyumlu olduğunu belirtmektedirler (ss. 36-37). Bu doğrultuda feminist ortaklık modelinin, sosyal hizmet süpervizyonu açısından süpervizör ve süpervizyon alan arasında daha eşitlikçi ve statüye dayalı yaptırımlar barındırmayan bir süreci işaret ettiği söylenebilmektedir.

### ***Sosyal Hizmet Süpervizyonu Sürecine Genel Bir Bakış***

Sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet uygulamasının merkezi bir unsurudur ve sosyal hizmet uzmanları açısından oldukça büyük öneme sahiptir (Hughes, 2010, s. 71). Bu noktadan düşünüldüğünde, sosyal hizmet açısından bu denli büyük öneme sahip olan süpervizyon sürecinin gerçek bir aktörü olarak süpervizörün ne tür görev ve sorumlulukları yerine getirdiğine ve süpervizyon sürecinin nasıl gerçekleştiğine değinmekte fayda görülmektedir. Daha önceki bölümlerde farklı işlev ve modeller altında süpervizörün hangi rolleri gerçekleştirdiğine ve bu kapsamda süpervizyon sürecinin nasıl bir seyir izlediğine değinilmeye çalışılmıştır. Bu bölüm, konunun daha net kavranabilmesi adına genel bir çerçeve sunmaktadır.

### ***Süpervizör Kimdir?***

Bütünsel bir bakış açısıyla bakıldığında sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin; süpervizör, süpervizyon alan, kurum ve müracaatçı olmak üzere dört unsuru içerdiği söylenebilmektedir (Tsui, 2001, s. 59). Bu unsurlardan biri olarak süpervizör, sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin gerçekleşmesi ve amacına

ulaşması noktasında önemli roller üstlenen meslek elemanıdır. Süpervizörün, süpervizyon alanlara yönelik olarak daha profesyonel hizmet sunumu sağlayacak bazı kişisel özelliklere sahip olması beklenmektedir. Corey ve Callanan (1993, Kaynak: Mbau, 2005, s. 23), süpervizörün sosyal hizmet mesleğinin etik ve yasal yönleri hakkında gerekli donanıma sahip olması gerektiğini, aynı zamanda müracaatçılarla gerçekleştirilecek uygulamalara ilişkin olarak vakalara özgü müdahale teknikleri hakkında da bilgisinin ve deneyiminin olmasının beklendiğini belirtmektedir. Süpervizörün başkalarıyla bilgi paylaşmaya açık bir yapıya sahip olması, bireysel farklılıklara dair duyarlılık göstermesi, empati kurma yeteneği sergileyebilmesi ve net hedefler koyarak bu hedeflere ilerleyebilme noktasında somut adımlar atabilmesi önemli özellikler olarak vurgulanmaktadır.

Hawkins ve Shohet (2006), süpervizörün sahip olması gereken kişilik özelliklerini şu şekilde sıralamışlardır;

1. Süpervizör, farklı müdahale tekniklerini ve teorilerini kullanabilme noktasında esnek bir yapıya sahip olmalıdır.
2. Süpervizör, aynı duruma farklı açılardan bakabilmelidir.
3. Süpervizör, sosyal hizmet mesleği ile ilgili bir çalışma haritası oluşturabilme yeteneğine sahip olmalıdır.
4. Süpervizör, farklı kültürlere saygılı olmalı ve çok kültürlü uygulamalar gerçekleştirebilmelidir.
5. Süpervizör, kendisinin ve süpervizyon alanın kaygılarını kontrol edebilmeli ve frenleyebilmelidir.
6. Süpervizör, sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde ortaya çıkan yeni durumlardan ve süpervizyon alandan bir şeyler öğrenmeye açık olmalıdır.
7. Süpervizör, gücü baskıcı olmayan bir şekilde kullanmayı bilmelidir.
8. Süpervizör, esprili, alçakgönüllü ve sabırlı olmalıdır (s. 50)

Belirtilen özellikler, daha çok süpervizörün kişilik özelliklerini içermektedirken, National Association of Social Workers (NASW, 2013) bir sosyal hizmet süpervizörünün sahip olması gereken mesleki özellikleri şu şekilde açıklamaktadır:

- Hem süpervizörün hem de süpervizyon alanın çalıştığı alana yönelik olarak özel veya daha üst bir seviyede güncel bir lisansa sahip olmak,
- Akreditasyona sahip bir sosyal hizmet okulundan mezun olmuş olmak,
- Süpervizyona ilişkin eğitimini asgari düzeyde tamamlamış olmak,
- En az üç yıl lisans sonrası deneyime sahip olmak,
- Uygulama yetkisini sağlayan süpervizyon bilgilerinin korunabilmesi adına gereken eğitimlere katılmaya devam etmek,
- Uygulama standartlarının ihlaline ilişkin olarak lisans kurullarının yaptırımlarından muaf olmak (s. 9).

Görüldüğü üzere sosyal hizmet süpervizörü; belirli kişilik özelliklerine sahip olması beklenen, mesleki bilgi ve becerisini süpervizyon alana aktarabilmek adına gerekli süpervizyon eğitimlerini tamamlamış ve bu alanda devam etmekte olan eğitimlere katılım sağlayan, alanında tecrübeli ve minimum sosyal hizmet lisans mezuniyeti derecesine sahip bir sosyal hizmet uzmanıdır.

Tsui (2001), süpervizörün çalıştığı kurumun mevcut politikalarının,

süpervizörün davranışlarını ve rollerini belirlediğini vurgulamaktadır. Ona göre belirli ve somut bir çalışma kılavuzu olmamasına rağmen süpervizör; kurum ve süpervizyon alan arasında "ortadaki kişi" olarak hareket etmekte ve ikisi arasında bir kanal vazifesi görmektedir. Süpervizörün süpervizyon sürecindeki izleme rolü doğrultusunda süpervizyon alanın gerçekleştirdiği uygulamalar kurumun hedeflerine uygun hale getirilmektedir (s. 64). İzleme rolü, süpervizörün süpervizyon sürecinde üstlendiği rollerden sadece biridir. Hawkins ve Shohet (2006) sosyal hizmet süpervizörünün süpervizyon süreci kapsamında pek çok rolünün bulunduğunu belirtmektedir. Buna göre süpervizör; süpervizyon sürecinde süpervizyon alanlara destek sunan bir danışman, süpervizyon alanların öğrenmesine ve gelişmesine yardımcı olan bir eğitmen, süpervizyon alanların müracaatçılar ile gerçekleştirdikleri çalışmaların kalitesi noktasında sorumluluk üstlenen bir yönetici ve süpervizyon hizmeti için ödeme yapan kuruma karşı sorumlulukları bulunan bir danışman gibi pek çok role sahip olabilmektedir (s. 52). Hawkins ve Shohet (2006) belirtmiş oldukları rolleri herhangi bir işlev bağlamında kategorize etmeksizin genel bir bakış açısıyla sunmaktadır. Bu durumdan farklı olarak, sosyal hizmet süpervizyonunun işlevleri kapsamında süpervizörün rollerini açıklayan farklı yaklaşımlar da literatürde mevcuttur.

Kadushin ve Harkness (2002), süpervizörün rollerini daha önce belirtmiş oldukları süpervizyonun işlevleri kapsamında açıklamaktadırlar. Onlara göre süpervizör; süpervizyonun idari işlevini gerçekleştiren bir yönetici, eğitsel işlevini gerçekleştiren bir eğitmen ve destekleyici işlevini gerçekleştiren bir destekleyici olmak üzere üç ana rolü üstlenmektedir. Süpervizyonun idari işlevi bağlamında süpervizörün yönetici rolünün şunları içerdiği vurgulanmaktadır:

- Süpervizör; kendisine tanınan otorite ve yetkiyi kabul eder, bu yetki doğrultusunda uygun uygulamaları gerçekleştirir, süpervizyon alanları görevlendirdiği çalışmalardan sorumlu tutar, gerekli hassasiyet ve kararlılığı sergileyerek süpervizyon alanların sorumlu oldukları çalışmalarını izler ve değerlendirir. Açıkça belirlenmiş performans standartlarına bağlı olarak işle ilgili beklentilere açıklık getirir ve desteği dengeler.
- Süpervizyon alanların kurum ile ilişkilerinde ve klinik uygulamalarında onlara açıkça yapılandırılmış prosedürler ve yapıcı geri bildirimler sağlar.
- Kurumun hizmet üretimi hedefini çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçları ile bütünleştirmek adına aktif bir çaba gösterir, araçsal ihtiyaçlar ile anlamlı ihtiyaçları dengelemek adına çalışmalar gerçekleştirir.
- Genellikle psikolojik açıdan iyilik hali içerisinde ve erişilebilir olduğu gibi fiziksel anlamda da ulaşılabilir durumdadır.
- Süpervizyon alanlar ile onların konumunda bir personelmiş gibi etkili iletişim kurmaya gayret gösterir, süpervizyon alanların mesajlarını yönetime iletme noktasında temsil görevini üstlenir ve aynı şekilde yönetimin görüşlerini adil ve anlayışlı bir çerçevede süpervizyon alanlara sunar.
- Kurumun istikrar ihtiyacını değişim ihtiyacıyla dengeler ve gerektiğinde onaylanmış değişikliği savunmaya hazırdır (ss. 324-325).

Yönetici rolü bağlamında süpervizörün; aslında kurum tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini ve bu kalitenin devamlılığını sağlamaya, kurum içindeki düzeni korumaya ve kurumun önceden

belirlenmiş politikalarına ve standartlarına uygun hizmet beklentisini karşılamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirdiği söylenebilmektedir.

Kadushin ve Harkness (2002), süpervizörün eğitici rolü kapsamında gerçekleştirdiği görev ve sorumlulukları şu şekilde açıklamaktadır:

- Süpervizör, sosyal hizmet mesleğine ve onun gerekliliklerine ilişkin olumlu bir tutuma sahiptir. Mesleğe olan bağlılığı kapsamında bir dayanışma sergiler ve davranışlarında mesleğin değerlerini yansıtır.
- Süpervizör, süpervizyon alanın mesleki özerkliğine saygılı bir tutum içerisinde, öğrenmesini sağlamak ve mesleki gelişimini teşvik etmek açısından süpervizyon alanına ilgili davranır.
- Süpervizör, sosyal hizmet teorisi ve uygulaması konusunda uzmandır ve bu konuya ilişkin güncel bilgilere sahiptir. Aynı zamanda süpervizyon alanın karşılaştığı uygulama problemleri ile ilgili olarak bilgi ve öneri sağlama noktasında uzmanlığını paylaşmaya hazırdır.
- Süpervizör, süpervizyon alanın sorunlarına yardımcı olma noktasında güç merkezli teknikleri kullanmaktan ziyade, demokratik bir katılımı içeren, fikir ve iş birliğine dayalı bir problem çözme yönelimi sergiler.
- Süpervizör, süpervizyon alan ile ilişkisini açık ve esnek bir yapıda sürdürür.
- Süpervizör, konferanslara ve grup süpervizyonu toplantılarına aktif olarak hazırlanır ve bu hazırlıklar süpervizyonun içeriği kadar süpervizyon alanı da kapsamaktadır.
- Süpervizör, süpervizyon alanına yönelik olarak cinsiyet ayrımı yapmadan ve ırkçı tutumlar sergilemeden karşılaştıkları vakalarla ilgili olarak yardımcı olmaya çalışır.
- Süpervizör, süpervizyon alanın psikolojik açıdan kendini güvende hissetmesini sağlayacak; kabullenici, samimi, empatik, saygılı, ilgilenen, destekleyici, esnek ve gerçek tutum ve davranışlar sergiler.
- Süpervizör hataları ve başarısızlıkları öğrenme deneyiminin doğal bir bileşeni olarak kabul etmeye ve bunları hoş görebilmeye hazırdır (ss. 325-326).

Süpervizörün eğitici rolünün, süpervizyon alanın mesleki gelişimine ve bilgi birikiminin arttırılmasına odaklandığı görülmektedir. Aynı zamanda bu rol, süpervizörü yetkin bir meslek elemanı olarak tanımlamakta ve yetkinliğini her yönüyle süpervizyon alanına aktarabilmesi noktasında süpervizöre sorumluluk yüklemektedir. Bunu yaparken süpervizörün her türlü ayrımcı uygulamadan uzak durması ve mesleğin değerlerine yakışan şekilde süpervizyon alanın maksimum faydası için süpervizyon sürecini yürütmesi beklenmektedir.

Süpervizyonun destekleyici işlevi dahilinde süpervizör tarafından üstlenilen destekleyici rolünü Kadushin ve Harkness (2002) şu görev ve özellikler üzerinden ele almaktadırlar:

- Süpervizör, süpervizyon alanın özerk uygulamalarına ve takdir yetkisine yönelik duyduğu inancı ve güveni süpervizyon alanına yansıtır.
- Süpervizör, süpervizyon alanın performansının yetersiz olabilme ihtimali ile yüzleşmeye ve mücadele etmeye hazır olduğu gibi, süpervizyon alanın performansını iyi bulduğu

takdirde övgüsünü ve onayını sunma noktasında da rahat, istekli ve hazırdır.

- Süpervizör, süpervizyon alanların stres yaşaması ihtimaline duyarlıdır ve çalışanların işlerin bu durum göz önünde bulundurularak yerine getirilmesi noktasında esneklik sergileyebilir.
- Süpervizör, süpervizyon alan ile gerçek duyguların ifade edilmesini teşvik eden bir ortamda, tam ve özgür bir karşılıklı iletişim kurar.
- Süpervizör, olumsuz geri bildirim ve yapıcı eleştirilere karşı tolerans sahibidir.
- Süpervizör, destekleyici rolü bağlamında pek çok anlamda süpervizyon alanları destekleme rolünü yerine getirirse de, süpervizyon alanların özel kaygıları üzerine müdahaleci bir yaklaşım sergilemez (s. 326).

Süpervizörün destekleyici rolünün, süpervizyon alanların görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları problemler karşısında yaşadıkları duygusal sorunlara müdahale etme noktasında işlevsellik kazandığı söylenebilmektedir. Stres, kaygı ve tükenmişlik gibi duygularla kendini gösteren ve profesyonel bir yardıma ihtiyaç duyulmasına sebep olabilen bu sorunların ortadan kaldırılması, gerekli mesleki özgüvenin sağlanması ve iş tatminin arttırılması adına süpervizörün destekleyici rolünün önemli olduğu düşünülmektedir.

### Süpervizyon Sürecinin İlkeleri ve Standartları

Süpervizyon, mesleki yetkinliğin, tutumların ve etik uygulamaların geliştirilmesi noktasında sorumluluk almayı ve hesap verilebilir olmayı içeren, süpervizör ve süpervizyon alan arasında gerçekleşen bir ilişki olarak tanımlanmaktadır. Bu ilişkide süpervizör; süpervizyon alanın sosyal hizmet uygulamaları boyunca kullandığı sosyal hizmet kuramlarını, standart mesleki bilgilerini, becerilerini ve etik yaklaşımlarını değerlendirmek ve aynı zamanda süpervizyon alanı yönlendirmekle sorumludur. Süpervizör ve süpervizyon alan, bu işbirliğine dayalı süreç boyunca süpervizyonun gerektirdiği sorumlulukları paylaşmaktadırlar (NASW, 2013, s. 6). Süpervizör ve süpervizyon alan arasında kurulan süpervizyon ilişkisinin kalitesi, süpervizyonun işlevlerinin gerçekleşmesi açısından temel noktadır. Bu ikili ilişkide gerekli güven ve karşılıklı saygı ortamının oluşturulması, kendini yansıtanın ve mesleki gelişiminin gerçekleşmesi noktasında yaşanacak zorluklara yönelik olarak güvenli ve destekleyici ortamın sağlanmasına katkı sunacaktır. Süpervizyon ilişkisinde ortaya çıkan güç dinamikleri, beklentiler, rol ve sorumluluklar; süpervizyonun başlangıcında bir antlaşma yapılmasını gerektirmektedir. Süpervizyon ilişkisinin başlangıç aşamasında bir süpervizyon kontratının veya sözleşmesinin olumlu bir şekilde müzakere edilmesi, hem süpervizör hem de süpervizyon alan açısından gelecekte gerçekleştirilecek çalışmaların temelini oluşturacaktır (AASW, 2014, s. 7).

Süpervizyon süreci, süpervizör ve süpervizyon alan arasında kendiliğinden gelişen ve bağımsız olarak yürütülen bir süreç değildir. Sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet meslek ve disiplininin pek çok işlev kapsamında faydalandığı bir süreç olarak, belirli standartlar ve ilkeler bağlamında gerçekleşmektedir. Newfoundland & Labrador Association of Social Workers (NLASW, 2011) tarafından, sosyal hizmet süpervizyonu için beş standart



belirtilmiştir. Bu standartlar şu şekildedir:

1. Sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet mesleğinin değerleri, meslek etiği ve ilkeleri üzerine kurulmuştur.
2. Sosyal hizmet süpervizörleri, çalıştıkları kurumda sahip oldukları konumun getirmiş olduğu güç ve otoriteyi bilir ve bu güç ve otoriteyi uygun şekilde kullanırlar.
3. Sosyal hizmet süpervizörleri, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon süreci için süpervizyon ile ilgili özel bilgi ve becerilere sahiptir ve bunları geliştirmeye gayret gösterir.
4. Sosyal hizmet süpervizörü, süpervizyon alanının sosyal hizmet uygulama alanı ile ilgili olarak bilgi sahibi olmalıdır.
5. Sosyal hizmet uzmanları, mesleki uygulamaları boyunca düzenli, istikrarlı ve yapılandırılmış bir süpervizyona erişebilmelidirler (s. 1)

Görüldüğü üzere belirtilen standartlar öncelikle bir süpervizyon sürecinin var olmasını, bu sürecin meslek etiğine ve değerlerine uygun gerçekleşmesini, süpervizörün bu süreç içerisinde otoritesini uygun şekilde kullanmasını ve gerekli yetkinliğe sahip olmasını vurgulamaktadır. Bu standartların yanında, süpervizyon ile ilgili olarak belirli ilkeler de tanımlanmıştır. The Department of Social Development ve The South Africa Council for Social Service Professions (DSD & SACSSP, 2012) tarafından hazırlanan çalışmada, süpervizyonun ilkeleri beş madde altında ele alınmıştır:

1. Süpervizyonun önceliği, süpervizyon alanların çıkarlarını teşvik etmek ve korumak olmalıdır.
2. Sosyal hizmet süpervizyonu; sosyal hizmet uzmanlarını, sosyal yardım görevlilerini, sosyal hizmet ve sosyal yardım öğrencilerini şekillendiren kültürel sistemlerin aktif olarak tanınmasını teşvik eder.
3. Sosyal hizmet süpervizyonunda mesleki gelişime önem verilir ve teşvik edilir. Süpervizyon, mesleki gelişimin değerli olduğu ve teşvik edildiği bir öğrenme ortamı sunar.
4. Süpervizyon, güvenli ve hesap verilebilir uygulamayı teşvik eder.
5. Sosyal hizmet uzmanları, insan onuruna ve değerine saygı gösterir (s. 17).

Sosyal hizmet süpervizyonunun ilkeleri, süpervizyon alanların menfaatleri doğrultusunda şekillenmiş gibi görünmektedir. Esasında bu durum, kaliteli bir sosyal hizmet uygulaması açısından düşünüldüğünde yerinde bir yaklaşım olarak değerlendirilebilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki gelişimlerinin teşvik edildiği ve çıkarlarının gözetildiği bir süpervizyon süreci, gerçekleştirilecek uygulamaların niteliğini de arttıracak ve bu sayede müracaatçılara etkin ve verimli bir hizmet sunumu da sağlanmış olacaktır.

Sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili olarak değinilen standartlar ve ilkeler, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ulaşabilmesi gerektiğini ve bu süpervizyonun içeriğinin nasıl şekilleneceğini vurgular niteliktedir. Ancak belirtilen standart ve ilkelerin, süpervizyonun süresi ve rutini hakkında net bilgiler içermediği görülmektedir. Irish Association of Social Workers (IASW, 2016), asgari standartlardaki bir sosyal hizmet uzmanının, her dört ila altı haftada bir, bir buçuk-iki saat süren planlı süpervizyon sürecine dahil olması gerektiğini belirtmektedir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının uygulamaya çıktıkları ilk yıllarda, ilk üç ay boyunca iki haftada bir olmak üzere minimum süpervizyon sıklığı

belirtilmekte, ilk üç ayın ardından ise bu sıklığın dört haftada bir şeklinde devam edebileceği belirtilmektedir (s. 8). Sosyal hizmet süpervizyonunun sıklığı ve süresi, sosyal hizmet uzmanının deneyim süresine göre farklılık gösterebilmektedir. Aynı zamanda süpervizyon alan konumundaki sosyal hizmet uzmanının alanını değiştirmesi, farklı zorluklarla karşılaşması veya süpervizyon alanının sosyal hizmet öğrencisi olması gibi durumlar, süpervizyon sürecinin sıklığını ve süresini etkileyen diğer faktörler olarak belirtilebilmektedir. Australian Association of Social Workers (AASW, 2014) tarafından, süpervizyon alanının deneyimine bağlı olarak tavsiye edilen süpervizyon sıklığına ve süresine Tablo 3'te yer verilmiştir.

**Tablo 3**  
*Süpervizyon Alanının Deneyimine Göre Süpervizyon Sıklığı ve Süresi*

Deneyim Seviyesi	Minimum Sıklık	Süre
2 yıl veya daha az sürede deneyime sahip yeni sosyal hizmet mezunları	İki haftada bir	60 Dakika
Sosyal hizmet uzmanının yeni bir alana girmesi, belirli zorluklarla karşı karşıya kalması veya işgücüne yeniden katılımı durumunun söz konusu olması	İki haftada bir	60 Dakika
2 yılın üzerinde deneyime sahip sosyal hizmet uzmanları	Ayda bir	60 Dakika
Sahaya çıkan sosyal hizmet öğrencileri	Her 35 saatlik saha uygulaması için bir buçuk saat resmi süpervizyon.	
	Bire bir süpervizyon, asgari düzeyde bu sürenin yarısını kapsar. Bu süreye gayri resmi süpervizyon da ilave edilebilir.	

*Açıklama notu.* Australian Association of Social Workers, 2014, s. 12 kaynağından alınmıştır.

Tablodan da anlaşılacağı üzere süpervizyon alanların deneyim sürelerinin artması, süpervizyonun sıklığında da bir azalmaya gidilmesi sonucunu doğurmaktadır. Sosyal hizmet süpervizyonunun standartları ve ilkeleri bağlamında süpervizyon süreci boyunca mesleki gelişimleri sağlanan, uygulama yaşantılarını zenginleştiren kazanımlar elde eden, bilgi, beceri ve değer temellerini sağlamlaştıran süpervizyon alanların, zaman içerisinde mesleki yetkinliklerini arttırdıkları ve bağımsız uygulamalar gerçekleştirebilecek deneyimli meslek elemanlarına dönüştükleri söylenebilmektedir.

### Türkiye’de Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Durumu

Sosyal hizmet süpervizyonu, ülkemizde henüz resmi bir nitelik kazanmamış ve standartları belirlenmiş bir yapıya kavuşmamıştır. Türkiye’de sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin mevcut literatür incelendiğinde, doğrudan sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyacına değinen sınırlı sayıda araştırma olduğu dikkat çekmektedir. Bu noktada doğrudan sosyal hizmet süpervizyonu konusuna

değinen sadece iki yüksek lisans tezinin ve iki makalenin olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili olarak Türkiye’de gerçekleştirilen ve konuyu derinlemesine ele alan ilk çalışma, Özkan (2016) tarafından yüksek lisans tezi kapsamında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada süpervizyonun işlevleri modeli bağlamında nitel araştırma yöntemi kullanılarak farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiş ve bu mülakatlar yoluyla sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ilişkin görüşleri, önerileri ve beklentileri anlaşılma çalışılmıştır. Özkan (2016), gerçekleştirdiği çalışma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının pek çok güçlüklerle karşı karşıya kaldığını ve bu güçlükleri aşabilmek adına süpervizyona ihtiyaç duyduklarını belirtmektedir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının resmi bir süpervizyon sürecine ulaşamıyor olmaları sebebiyle bu ihtiyaçlarını mesleki yetkinlik ve deneyim açısından güvendikleri meslektaşları ile gidermeye çalıştıkları da belirtilen diğer önemli bir araştırma çıktısıdır (s. 85).

Sosyal hizmet süpervizyonunu konu edinen ve gerekliliğine değinen bir diğer çalışma ise Karabekir (2018) tarafından gerçekleştirilen yüksek lisans tezi çalışmasıdır. Çalışma, sosyal çalışma görevlileri ile nicel araştırma yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiş ve araştırmaya katılanların %74,9’unun çalışma hayatında mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duyduğu görülmüştür. İhtiyaç duyduklarını belirten katılımcıların %89,4’ü ise bu ihtiyaçlarını meslektaşları veya idarecileri aracılığıyla gidermeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Araştırma kapsamında katılımcıların %87,1’inin mesleki çalışmaları boyunca süpervizyona ihtiyaç duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmadan elde edilen diğer bir önemli bulgu ise, sosyal çalışma görevlilerin tükenmişliği önlemede süpervizyonu önemli bir yöntem olarak gördükleridir (ss. 99-100). Bu araştırma özellikle süpervizyonun eğitsel ve destekleyici işlevine vurgu yapıyor olması açısından önemlidir.

Türkiye’de sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyacını doğrudan konu edinen ve nitel araştırma yöntemi kullanılarak tasarlanan ilk makale çalışması Artan, Özkan, Açıköz, ve Salduz (2018) tarafından göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki açıdan pek çok problemle karşılaştıkları ve sosyal hizmet süpervizyonuna ciddi anlamda ihtiyaç duydukları görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları problemler genel itibariyle; mesleki yetersizlik hissi, vaka yönetimi sürecinde zorlanma, etik karar verme güçlükleri ve düzenli bir şekilde mesleki danışmanlık alabileceği birilerinin olmaması şeklindedir. Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanları, bu problemlerin giderilmesinde süpervizyonun etkili bir yöntem olabileceğini ifade etmektedirler (s. 1107). Türkiye’de sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili literatürde ikinci makale çalışması olan ve nitel araştırma yöntemi kullanılarak farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacını ortaya koyan bir diğer araştırma ise Artan, Özkan, ve Açıköz (2018) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın sonuçları da çalıştığı sosyal hizmet alanı fark etmeksizin sosyal

hizmet uzmanlarının ciddi anlamda resmi yapıya bürünmüş ve standartları belirlenmiş bir süpervizyon sürecine ihtiyaç duyduklarını ortaya koyar niteliktedir (ss. 81-82).

Türkiye’de sosyal hizmet literatürü incelendiğinde, ulaşılabilen kaynaklar doğrultusunda sosyal hizmet süpervizyonunun ülkemizde de resmi bir yapıya bürünmesi veya işlevsel hale gelebilmesi noktasındaki önerileri içeren araştırmalara rastlanılabilmektedir (Acar, İcağasioğlu Çoban, & Polat, 2017; Alakara Özcan, 2018; Aldoğan, 2018; Aydemir, 2003; Demir, 2018; Karabekir, 2010; Kırlioğlu, 2018; Özbester & İcağasioğlu Çoban 2010; Şahin-Taşgın, 2019; Tortop, 2016; Yağcı, 2017). Bu araştırmaların sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili olarak değindikleri ortak noktaların genel itibariyle şunlar olduğu söylenebilmektedir:

- Türkiye’de resmi nitelik kazanmış ve standartları belirlenmiş bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi bulunmamaktadır.
- Sosyal hizmet uzmanları, gerçekleştirdikleri çalışmalarda bazı mesleki zorluklarla (etik karar verme, vaka yönetimi sorunları, tükenmişlik, yapılan işten tatmin olamama vb.) karşılaşmakta ve bu zorlukları aşabilmek adına desteğe ihtiyaç duymaktadır.
- Sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları güçlüklerle ilgili olarak gayri resmi bir şekilde meslektaşlarından veya idarecilerinden yardım almakta, süpervizyona alternatif olabilecek çözümler aramaktadır.
- Sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duymaktadır.

Bu alandaki akademik çalışmalar incelendiğinde, esasında sosyal hizmetin çalışma sahasında görev yapan pek çok sosyal hizmet uzmanının gayri resmi bir şekilde sosyal hizmet süpervizyonu sürecini gerçekleştiriyor oldukları izlenimi oluşabilmektedir. Ancak bu durum, her sosyal hizmet uzmanının bu imkana sahip olduğu anlamına gelmemektedir.

Ülkemizde son yıllarda sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyacına ilişkin olarak bazı somut adımların atıldığı ve birtakım uygulamaların gerçekleştirilmeye çalışıldığı görülmektedir. 2019 ve 2020 yılları arasında Türkiye’de ilk kez sosyal hizmet alanında süpervizyon uygulaması İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği Türkiye ve İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü’nün katkılarıyla uygulanmaya başlanmış görülmektedir. Bu kapsamda İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü’nde görevli meslek elemanlarına yönelik süpervizör eğitici eğitimi uygulaması gerçekleştirilmiş olup, uygulamanın yaygınlaştırılmasına çalışılmaktadır.

NLASW (2011), sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki uygulamaları boyunca düzenli, istikrarlı ve yapılandırılmış bir süpervizyona erişebilmeleri gerektiğini belirtmektedir (s. 1). Bu kapsamda Türkiye’de henüz oluşturulmamış olan kapsamlı bir sosyal hizmet süpervizyonu sisteminin bir an önce planlanması ve Türkiye için uygun olabilecek yaklaşım ve modeller doğrultusunda şekillendirilerek resmi bir niteliğe kavuşturulması önemli görülmektedir.

### 3. Süpervizyon Sürecinde İletişimin Önemi

Süpervizyon sürecinde bireylerde istenen değişimin sağlanması, kişiler arasında olumlu bir ilişkinin kurulmasına bağlıdır. Her birey en temelinde; kişiliğine saygı duyulmasını, yaşam tecrübesine değer verilmesini, dinlenmeyi ve anlaşılmayı arzulamaktadır. Bu ancak iletişim becerilerinin öğrenilmesi, içselleştirilmesi ve uygulanması ile mümkündür. Bu nedenle bu metinle öncelikle iletişim ile ilgili kavram ve süreçlere yer verilecek, ardından süpervizöre sağlıklı ve doyum verici ilişki kurabilmesi için tavsiyelerde bulunulacaktır.

#### İletişim ile İlgili Kavramlar

İletişim; duygu, düşünce ve bilgilerin bir kişiden diğer kişiye karşılıklı olarak aktarılması ve kişilerin birbirini anlaması sürecini ifade etmektedir. İngilizce karşılığı *communication* olan iletişim sözcüğü, Latince communis sözcüğünden türetilmiştir (Koroğlu, 2017). İletişim kavramına ilişkin birçok farklı tanımlama mevcuttur. Örneğin Carey iletişimi; gerçekliğin üretilip muhafaza edildiği, onarıp değiştirildiği sembolik bir süreç olarak tanımlamıştır. Coste'a göre iletişim; insanları, iletişimsel çabalarının yanıtladığı dilsel ve sosyokültürel bağlamlara yerleştiren ve bu bağlamların kurallarına veya beklentilerine uygunluğunu belirten bir sosyal faaliyettir. Wood ise iletişimi, bireylerin anlam yaratmak ve yorumlamak için sembollerle etkileşime girdiği sistemik bir süreç olarak tanımlamıştır. Cherry ise iletişim konusunda dil kullanımına dikkat çekmiştir. Farklı tanımlamalar olsa da ortaya çıkan şey, iletişimin dinamik bir süreç içerdiğidir (Artan ve Kumbasar, 2017).

Kişilerarası iletişimin bireysel ve toplumsal birçok işlevinden bahsetmek mümkündür. İletişimin en önemli işlevlerinden biri ilişki kurma işlevidir. İnsan ancak diğer insanlarla bir arada iken bir kültür yaratabilmekte, sosyo/kültürel yanı olan bir varlık olarak ortaya çıkabilmektedir. İletişimin başka bir işlevi ise benliğin gelişimini sağlama işlevidir. Benliğin gelişiminde bireyin diğer kişilerle kurduğu iletişimin rolü büyüktür. İletişim ve ilişkiler kişiye kendi benliği konusunda aynalık ettiği için bu işlev son derece önemlidir. Var olduğunu ifade etme ve tanınma işlevi ise, kişinin başkalarının bakış açılarından nasıl değerlendirildiğini öğrenmesini sağlamaktadır. Kişinin kendini ifade etmesi, ilişkilerde "ben de varım" diyerek kendini ortaya koymasının bir yoludur. Paylaşma ihtiyacı ise, iletişimin bireysel/psikolojik ihtiyaçlarından bir başkası olarak kabul edilmektedir. Kişi sosyo/kültürel bir varlık olmasından dolayı duygu, düşünce ve deneyimlerini bir başkası ile paylaşma ihtiyacı duymaktadır. İletişimin toplumsal işlevleri ise; tartışma ortamı hazırlama, kültürün gelişimine katkıda bulunma, eğlendirme, topluma çeşitli konularda haber ve bilgi sağlama, bireyler ve toplumlar arasında bütünleşmeye katkıda bulunma, bireyin toplumsallaşmasına destek olmaktır (Kaya, 2017).

İletişim; sözlü, yazılı ve sözsüz olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Sözel iletişim, iletişimin sözlerle gerçekleşmesini ifade etmektedir. Günlük dilde sözel iletişimin önemi büyüktür. Günlük dil bireylerin; bilgiyi nasıl ürettikleri, nasıl değiş tokuş ettikleri ve dili nasıl kullandıklarını göstermektedir. Yazılı iletişim, mesajların sözcüklere kodlanması anlamına gelmektedir. Sözsüz iletişim ise; beden hareketleri, jestler veya mimiklerle gerçekleştirilmektedir. Sözsüz iletişim, anlık heyecanları yansıttığından sadece o esnada anlamlı kabul edilmektedir. Sözel olmayan iletişim,

bireyin düşüncelerinden farklı olabilmekte, görülmeyen şeyleri belirginleştirebilmektedir (Lazar, 2009; Kaya, 2017). Sözel olmayan iletişimde, kişiler arasında olumlu etki yaratan, güven ortamı ve yakınlık sağlayan bazı iletişim biçimleri mevcuttur. Örneğin; uygun olduğunda gülümsemek, konuşan kişiye dönük oturmak, iyi bir dinleyici olduğunu gösteren jest ve mimikler kullanmak, konuşan kişiye anlaşıldığını belli etmek, konuşan kişinin duygularını yansıtan mimikler kullanmak bunlardan bazılarıdır (Artan ve Kumbasar, 2017).

İletişimin; kaynak (verici), alıcı (hedef), mesaj-ileti ve kanal olmak üzere dört ögesi bulunmaktadır. Kaynak mesajı gönderen taraf, alıcı ise mesajı alan taraf olduğundan iletişim sürecinde kaynak ve alıcı birlikte değerlendirilmektedir. İletişimde kaynak ve alıcı rolleri sürekli değişmektedir. Mesaj-ileti ise iletişim sürecinde alıcıya iletilmek istenen her şeydir. Mesajlar kaynak ve alıcı arasında sürekli gidip gelen anlamı ifade etmektedir. Mesajın yapısı ise kodlarla semboller ifade edilmektedir. Kanal ise mesajın karşı tarafa iletilme yolu olarak tanımlanabilmektedir. İletişim öğelerinden başka iletişim süreçlerinden de bahsetmek gerekmektedir. Bunlar; kod-kodlama, kod açma-yorumlama, geri bildirim-dönüt ve gürültü aşamalarıdır. Kod, mesajın işaret haline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve bunlar arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümünün adıdır. Mesaj içeriğinin kod simgelerine dönüştürülmesine ise kodlama adı verilmektedir. Kod açma, kaynaktan gelen mesajın çözümlenmesi ve anlamın ortaya çıkma sürecini ifade ederken; yorumlama, kod açıklımından sonra mesajın yeniden değerlendirilerek bir sonuca varılması anlamına gelmektedir. Geri bildirim-dönüt aşaması ise kişilerarası ilişkide mesajların doğru algılanıp algılanmadığının test edildiği aşamadır. Bir başka aşama ise, kaynaktan çıkan mesajın alıcı tarafından tam ve doğru alınmasını engelleyen her şeyi ifade eden gürültü aşamasıdır. (Kaya, 2017; Artan ve Kumbasar, 2017). Başlıca gürültü unsurları (Artan ve Kumbasar, 2017);

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

Kişilerarası iletişimi olumlu ve olumsuz etkileyen başka faktörler de bulunmaktadır. Süpervizörün iletişim esnasında bu faktörleri göz önünde bulundurması gerekmektedir. Bu faktörlerden ilki kişiye özgü faktörlerdir. Kişinin; geçmiş öğrenme yaşantıları (kabul ve baskı deneyimleri, çoğunluk ve azınlık kültürüne sahip olma deneyimleri, cinsel yönelim ve deneyimler, insanların geçmiş dönem olumlu ve olumsuz deneyimleri, sağlık ve hastalık deneyimleri, travma ve istismar deneyimleri, dini veya manevi deneyimler), bilişsel yapıları, kişilik özellikleri, ailesinde oynadığı rolleri, algılama biçimleri, duyguları, değerleri, cinsiyeti, etnik kökeni, ilk izlenimleri (insanların içinde büyüdüğü ailelerde edindikleri kazanımlar ve kurallar) ve pek çok özelliğinin iletişimi etkilediği söylenebilmektedir. Ayrıca ortamın fiziksel özellikleri, kültürel özellikler, mekanın özellikleri de iletişimi olumlu ya da olumsuz etkileme gücüne sahiptir (Kaya, 2017; Siyez, 2017).

### Sağlıklı ve Doyum Verici İletişim İçin Tavsiyeler

İletişim becerisi; “saygıyı ve empatiyi temel alarak, etkin dinleyebilme, somut konuşarak uygun bir biçimde kendini açabilme, duygu ve düşünceleri karşısındaki kişiye maske takmadan ben dile ile iletebilme, ‘ben’ savaşını vermeden, başkalarını küçük görmeden kendi haklarını koruyabilme, sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanabilme biçiminde bireyin karşısındaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan, başkalarından olumlu tepkileri getiren ve bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlar” olarak tanımlanabilmektedir (Yüksel-Şahin, 2017).

Bir süpervizöre sağlıklı ve doyum verici bir iletişim için sunulan tavsiyeler şunlardır:

**Saygı duyun:** Sağlıklı iletişim kurabilmek için hem kendinize hem de karşınızdaki kişiye değer verin ve saygı duyun. Her insan en temelinde kendisine saygı duyulduğunu bilmek ister. Bu ihtiyacı fark edin. Sizin ve karşınızdaki kişinin dili, dini, ırkı, statüsü, ekonomik geliri, eğitim düzeyi gibi özellikleri ne olursa olsun hoşgörü ve saygı ile yaklaşabilin.

**Empatik olun:** Empati bir kişinin değerinin; fenomenolojik dünyasına odaklanması, onun algısal, düşüncel ve duygusal dünyasına girmesi, orada rol alması, hayali olarak katılması, kişiyi içsel olarak doğru anlamaya çalışması ve kişinin diğer kişinin durumunu anladığını ifade etmesidir. Sağlıklı iletişim kurabilmenin ön koşulu empatik yaklaşımdır. İletişimde bulunduğunuz kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru şekilde anlamaya ve anladığınızı göstermeye çalışın. Empati kurma becerisinde dinlemenin rolü büyük olduğundan empatik dinleme esnasında; soru sormayı, kişinin açıkça ifade etmesini sağlamayı, onu desteklemeyi, yorumlayarak söylemlerin ötesine geçmeyi ve yapıcı eleştiri vermeyi unutmayın.

**Etkin dinleyin:** Duymak pasif bir eylem iken dinleme aktif çabayı gerektirmektedir. Etkin dinleme kişinin diğer tüm işlerini bırakacak tüm dikkatini karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine vermesini ifade etmektedir. Etkin bir dinleyici olabilmek için; kişinin sözünü kesmemeye, söylediklerini net ve açık şekilde duymaya, söylenenler hakkında tahminlerden uzak durmaya, bakış ve etkili baş hareketleri ile onu dinlediğinizi göstermeye, sözsüz davranışları gözlemlemeye, konuşma bitene kadar dinlemeye, duygusal tepki vermekten kaçınmaya, dikkat dağıtıcı nesnelere oynamamaya, kişiye kendisini açıklama fırsatı vermeye, konuşmayı açıklığa kavuşturacak sorular sormaya, olumsuz konuşma tarzından kaçınmaya, mesajların altında yatan anlamları keşfetmeye çalışmaya, anlaşılana açık ve net biçimde karşıya iletme özen gösterin.

**Somut konuşun:** Süpervizörün kendini somut şekilde ifade etmesi, karşısındaki kişinin problemlerini daha net şekilde ortaya koymasını sağlayacaktır. Somut tutum görüşülenleri canlı ve gerçekçi kılmaya yardımcı olacaktır. Bu nedenle sağlıklı iletişim kurabilmek için karşınızdaki kişiyi dinledikten sonra konu ile ilgili duygu, düşünce, istek ve beklentilerinizi ifade edin. Böylece ilişkiyi zenginleştirin.

**Bilgi verin:** İletişim esnasında vereceğiniz bilginin güvenilir olmasına özen gösterin. Olumsuz bir haber verileceği zaman da gerçekçi ve empatik tutumdan uzaklaşmama özen gösterin.

**Tam ve tek mesaj yollayın:** Sağlıklı iletişim kurabilmek için, duygu ve düşüncelerinizin yanı sıra, isteklerinizi de çekinmeden açıklayın. Böylece duygu, düşünce ve isteklerinizin tam olarak anlaşılmasını sağlamış olursunuz.

**Güvengen davranın:** Güvengenlik, başkalarının haklarını ihlal etmeden ve kendinden ödün vermeden kendini açıkça ifade etmek demektir. Sağlıklı iletişim kurabilmek için güvengen davranmaya çalışın. İlişkilerinizde kendinizi baskı altında hissetmeden ve başkalarını baskı altına almadan duygu, düşünce ve isteklerinizi ifade edin. Haklarınızı koruyun.

**Saydam ve samimi olmaya özen gösterin:** İletişimde en önemli şey insanı tepkiler verebilmek olduğundan, iletişimde saydam ve samimi olmaya özen gösterin. Saydam ve samimi bir tutum kişileri evlerindeymiş gibi hissettirerek kendileri olma konusunda destekler. Bu da kişinin kendini açmasını kolaylaştırır. Ayrıca samimiyet kişiler arasında yakınlık hissi doğurur.

**Gerekli gördüğünüzde kendinizi açın:** Kendini açma, kişinin kendisi hakkında gizlediği bilgileri müracaatçı ile paylaşması, duygu ve gereksinimlerini karşısındaki kişiye sözel olarak aktarmasıdır. Süpervizör olarak gerekli gördüğünde gelişigüzel ve teşhirci olmaması koşulu ile kontrollü biçimde kendinizi açın. İletişimde bulunan kişi böylece kendisi gibi düşünen başkalarının da olduğunu fark edecek, cesaret ve güven kazanacaktır.

**İlişkinin “şimdi ve burada”lığını korumaya özen gösterin:** İlişkinin şimdi ve buradalığı, süreç içerisinde iletişim kurulan kişinin şimdi ve burada olması, paylaşımını bu ilkeye bağlı olarak yapması olarak ifade edilebilmektedir. Süpervizör olarak siz de kişide değişim yaratmak için geçmiş deneyimlerden çok bu deneyimlerin kişiyi o an nasıl etkilediği ile ilgilenin.

**Gerekli gördüğünüz anlarda yüzleştirme yapın:** Gerekli gördüğünüz anlarda yüzleştirme yapmaktan çekinmeyin. Yüzleştirmeyi doğrudan değil de dolaylı yoldan yapmaya özen gösterin. Yüzleştirme ile söylenen açık ve anlaşılır hale gelecek, çelişkiler ön plana çıkacaktır. İyi bir yüzleştirme için ileri seviye bir empati becerisi gereklidir. Süpervizörün iletişimde bulunduğu kişinin duygu, düşünce ve davranışlarını derinlemesine anlamasını gerektirmektedir.

**Sessiz anları önemseyin:** İletişim sürecinde sessizlikler, özümseme ve senteze imkân sağlayan geçici kasıtlı molalardır. Sessizlik aynı zamanda başka konuya geçiş yapılabilecek boş bir alan sağlamakta, iletişimde bulunan kişiyi konuşmaya teşvik etmektedir. Süpervizör olarak siz de sessizliği doldurulması gereken boşluklar değil, idrak ve karar için anlamlı molalar olarak görüp, zaman zaman sessizliğe yer verin. Sessizliğe izin verirken, sessizliğin kişide agresif tepkilere neden olabilecek baskılar yaratmasından kaçının.

**Kişiyi konuşmaya teşvik edin:** İletişimde olduğunuz kişiye ilginizi göstermesi açısından sözel katılımı ifade eden “evet” “hı hı” “katılıyorum” gibi ifadeler ve beden dili kullanarak karşınızdaki kişiyi konuşmaya teşvik edin. İfadeleri doğru yerde ve özenle kullanmaya özen gösterin.

**Soru sorun:** Soru sorma; geri bildirim isteme, alternatifleri değerlendirme, kişinin kendisini daha iyi ifade etmesini sağlama açısından çok önemlidir. Karşınızdaki kişiyi daha iyi anlamak için,

her türlü yanıtın kabul edilebilir olduğu güvenini vererek soru sorun. Soru sorarken, karşınızdaki kişinin konuya hakimiyeti ve kavrama becerisini değerlendirin. Kişiye bilme ihtimalinin olmadığı sorular sormayın. Kişileri açık sözlü olmaya teşvik ederken, başka sorular için kişilerin benlik saygılarını yükseltin. Kişiye kendisini savunma yapmak durumunda hissettireceğinden "Neden?" sorusunu sormayın. Daha çok "Ne?" sorusunu kullanmaya özen gösterin. Kafa karışıklığı yaratacağından çifte sorular sormayın. Sorularınızı sıra ile sormaya dikkat edin. Son olarak algıya bağlı değişebileceğin "en sık" "en fazla" gibi sorular sormaktan kaçının. Açık uçlu, kapalı uçlu, projektif, dolaylı ve alternatif soruları doğru yerde kullanmaya çalışın.

**Kişi ile yakından ilgilendiğinizi ona belli edin:** İletişim kurduğunuz kişiye onunla yakından ilgilendiğinizi belli edin. Bu davranış kişiye saygı duyulduğunu ve önem verildiğini göstermek açısından son derece önemlidir. Aynı zamanda bu davranış kişinin kendisine olan güvenini arttıracak, güvenli bir ortam yaratılmasını sağlayacaktır. Kendisine değer verildiğini hisseden kişi, kendisini çok daha rahat şekilde ifade edebilecektir.

**Bağlantı kurun:** İlişkide sürece dikkat verdiğinizi göstermek ve karşınızdaki kişiye farkındalık kazanmak için olaylar, durumlar ve duygular arasında bağlantılar kurun. Bu davranış zihinsel bir çabayı gerektirdiğinden, karşınızdaki kişi samimi çabanızı anlayacak ve size daha rahat açılacaktır.

**Paylaşın:** Bir grup çalışması yürütüyorsanız, grubun bir üyesinin duygu, düşünce ve deneyimleri ile grubun diğer üyelerinin duygu, düşünce ve deneyimler arasında bağlantı kurun. Böylece grup üyelerinin kendilerini yalnız hissetmelerini engellemiş olursunuz.

**Gerekli gördüğünüz yerlerde geçiş yapın:** Daha iyi iletişim kurmak, sorunu daha iyi anlamak ve zamanı iyi kullanmak için gerekli gördüğünüz yerlerde geçiş yapın. Söz kestiğinizde bunu mutlaka gerekçelendirin. Duygu geçişlerinde karşınızdaki kişiye yeni duyguya odaklanabilmesi için zaman tanıyın. Etkili geçişler için karşılıklı anlaşmanın şart olduğunu unutmayın. Karşınızdaki kişi ısrarlı şekilde geçiş yapmak istemiyorsa esnek davranıp bu davranışın altında yatan sebebi anlamaya çalışın.

**Duygu ve içerik yansıtması yapın:** Anlamda ve duyguda derinleşmek için zaman zaman içerik yansıtması yapın. İletişimde kişinin kullandığı sözcüklerden anahtar kelimelerin seçilip

tekrar edilmesi içerik yansıtması olarak adlandırılmaktadır. Duygu yansıtması ise kişinin duygularına ulaşmada son derece etkilidir. Problemi keşfetmek için duyguya odaklanın. Örneğin "Bunu duymak sana nasıl hissettirdi?" diye sorabilir, "Kızgın görünüyorsun" diyerek yansıtma yapabilirsiniz. Yansıtma konusunda bazen genellemelere başvurmak gerekebilir. Örneğin "Bu durumu deneyimleyen birçok kişi öfkeli hisseder. Siz ne hissediyorsunuz?" diye sorular sorulabilir.

**Mizah kullanın:** Mizah problemlerin daha net görülmesini sağlayacağından ölçülü şekilde mizaha başvurun. Mizah katlanılmaz olanı katlanılır kılar. Bu anlamda bir nevi güvenlik vanası işlevi gördüğü söylenebilir. Mizah kullanırken küçümseme vb. şekilde algılanmamasına özen gösterin.

**Mecaz kullanın:** Bazı durumlarda anlamı netleştirmek, olayların etkisini daha net açıklayabilmek için mecaz kullanın. Örneğin; "Haneye ateş düştü. Kül oldular" gibi.

**Problemi ve amacı kişiselleştirin:** Amacı ve anlamı kişiselleştirin. Carkhuff (1982, 1986)'a göre kişiselleştirme empati kurma becerisi için gereklidir (akt Yüksel-Şahin, 2017). Ona göre duygu ve anlam karşılıklarının tamamlanması gerekir. İletişim kurarken siz de anlamı ve duyguyu gerekçelendirin. İletişim kurduğunuz kişiden bu boşluğu doldurmasını isteyin. "..... hissediyorsun, çünkü....."

**Özetleme yapın:** Konuşulanları seçici şekilde yorumlayarak özetleme yapın. Örneğin, konuştuklarımızı özetleyecek olursak.... vb. Özetleme yapmak konunun dağılmasını önleme açısından da son derece önemlidir.

**Sözel olmayan davranışlarınızın sözel davranışlar ile uyumlu olmasına özen gösterin:** Sağlıklı iletişim kurabilmek için sözel olmayan davranışlarınızı (yüz ifadeniz, vücut duruşu, giyiminiz ve beden temizliğiniz, ses tonunuz vb) etkili kullanmaya çalışın. Kendinize güvenin ve güveninizi yansıtacak şekilde omuzlarınız ve vücut duruşunuz dik olsun. Unutmayın, hiç kimse sizden daha özel ve daha değerli değil. Herkes değerli, tabi siz de aynı şekilde değerlisiniz. Yüz ifadeniz donuk değil, canlı ve coşkulu olsun. Mimiklerinizi kullanın. Karşınızdaki kişi ile göz teması kurmaya özen gösterin. Her gün farklı giysiler giymenize gerek yok ancak kıyafetlerinizin temiz ve ütülü olmasına dikkat edin. Sağlıklı iletişim için beden temizliğini ve temiz kokuyu önemseyin.

#### 4. Vaka Süpervizyon Süreci

Bu bölüm, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği Türkiye ve İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından 2019 yılında ortaklaşa gerçekleştirilen Vaka Yönetimi Süpervizyon ve Rehberlik Eğitimi kapsamında kullanılan eğitim modüllerinden derlenmiş olup, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliğinden ilgili dökümanların kullanımı için sözel olarak izin alınmıştır.

Aşağıda yer alan formlar kullanılarak süpervizyon sürecinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi süpervizörler tarafından sağlanabilir. Süpervizyon sürecine ilişkin dokümanlar çocuk koruma sisteminde çalışanlar için hazırlanmıştır. Benzer şekilde engelli, yaşlı ve kadın çalışmaları başta olmak üzere birçok alanda süpervizyon modül uygulamaları mevcut olup burada sadece örnek teşkil etmesi amacıyla ayrıntılı olarak yer verilmiştir

#### Bireysel Süpervizyon Toplantısı Tutanağı

**Tanım:** Bireysel süpervizyon toplantıları; süpervizör ve vaka çalışanın düzenli olarak ve yüz yüze yaptığı görüşmelerdir. Süpervizör ve vaka çalışanı; bu görüşmelerde süpervizyon uygulamasının idari (hesap verme sorumluluğu), eğitici (mesleki gelişim) ve destekleyici işlevlerini ele alırlar.

**Bu Uygulamanın Amacı:** Bireysel Süpervizyon Toplantısı Raporu, süpervizör tarafından, vaka çalışanın her bir dönemde kaydettiği ilerlemeyi izlemek için kullanılmalıdır. Süpervizör, bu uygulama sayesinde, vaka çalışanıyla süpervizyonun işlevleri hakkında yapıcı bir diyalog kurabilmektedir.

**Sıklık/süre:** Toplantı yaklaşık 1 saat sürmeli ve düzenli olarak haftada bir kez ya da vaka çalışanın ihtiyaçları doğrultusunda gerçekleştirilmelidir.

**Rehberlik:** Hem vaka yönetimi süpervizörleri hem vaka çalışanları; varsa önceden belirlenen konular (bir önceki toplantıda görüşülen ve/veya kapasite geliştirme planı kapsamında kararlaştırılan hususlar) ve haftalık faaliyetler hakkında paylaşılacak bilgilerin hazırlanmasından sorumludur. Vakalar hakkında bilgiler, vaka çalışanın soruları, süpervizörün geribildirimleri ya da sağladığı rehberlik de bu kapsamda yer alabilir. Süpervizörler; vaka çalışanlarının kendilerini dürüst bir şekilde ifade etmelerine olanak sağlayan ve açıklık ilkesine dayanan bir ortam oluşturulmalıdır.

Mahremiyet sağlamak amacıyla, bireysel süpervizyon toplantıları, özel bir alanda gerçekleştirilmelidir. Bu alanda, vaka çalışanı süpervizörle açıkça konuşabilmeli ve süpervizör de vaka çalışanına uygun rehberliği ve desteği sunabilmelidir.

Bu dönemde yürütülen süpervizyon uygulamaları		
# Gölgeleme ziyaretleri	# Gözlem ziyaretleri	# İncelenen vaka dosyaları
Tarih		
Vaka Çalışanı		
Süpervizör		
Önceki Bireysel Süpervizyon Görüşme Tarihleri		

#### Bireysel Süpervizyon Toplantısı Tutanağı

Gündem maddeleri:	Görüşmede sorulabilecek soru örnekleri:	Görüşme notları:
Giriş:	Vaka çalışanı açısından bu dönem/hafta nasıl geçmiş?	
Bir önceki toplantıda belirlenen adımların ve bu adımları uygularken karşılaşılan güçlüklerin (varsa) değerlendirilmesi	Vaka çalışanın gündeme eklemek istediği herhangi bir husus var mı? Vaka çalışanın bu bir saat içinde ele almak istediği öncelikli konular nelerdir?	
Toplantı gündeminin belirlenmesi ve gündem maddeleri üzerinde anlaşmaya varılması		
İdari sorumluluklar:	<i>Vaka çalışanı, bu dönemde kaç tane yeni vaka kaydetmiş? Yeni vakaların kaç yoğun müdahale ya da acil eylem gerektiriyor veya kaç yüksek riskli vakalar?</i> <i>Vaka çalışanı, ne gibi özel güçlüklerle karşı karşıya kalmış? Hangi konularda geribildirim ya da tavsiyeye ihtiyaç duyuyor? Vakalarla ilgili kutlanmas gereken ne gibi başarılar elde edilmiş?</i>	
Mevcut dosya yükünün incelenmesi *Uygun olduğu takdirde Vaka Görüşme Aracı'nı kullanınız.		
Lojistik, insan kaynakları ve operasyonlar ile ilgili görüşülecek diğer hususlar		
Mesleki Gelişim:	<i>Günlük çalışmalarda eğitim ve rehberlik uygulamaları vasıtasıyla elde edilen Çocuk Koruma bilgileri/becerileri uygulanıyor mu?</i> <i>Vaka çalışanın geliştirmek istediği başka beceriler ya da edinmek istediği bilgiler var mı?</i>	
Tutumlar		
Bilgiler		
İletişim becerileri *Yetkinlik ve Tutum Değerlendirmesi'ne başvurunuz.		
Destek:	<i>Vaka çalışanı, çalışmalarını yürütürken kendisini nasıl hissediyor? Vaka çalışanın ilave desteğe ihtiyaç duyduğunu gösteren belirtiler ya da olası bir tükenmişlik sendromuna işaret uyarılar var mı?</i> <i>Yüksek riskli vakaların, vaka çalışanın kendisi veya kişisel hayatı üzerinde belirli bir etkisi var mı?</i>	
Vaka çalışanı ile kontrol edilecek hususlar		
Vaka çalışanın ihtiyaç duyduğu desteğin ve öz bakım stratejilerinin belirlenmesi		
Gündem maddeleri:	Görüşmede sorulabilecek soru örnekleri:	Görüşme notları:

Geçtiğimiz haftada/ dönemde gerçekleştirilen süpervizyon uygulamalarının görüşülmesi: Vaka çalışanına uygulama hakkında somut ve ayrıntılı (olumlu ve yapıcı) geribildirimler sağlanması	<i>Vaka çalışanı; yakından izleme uygulaması, gözlem ziyareti ya da seçilen ve incelenen vaka dosyaları hakkında neler düşünüyor? Vaka çalışanın herhangi bir sorusu ya da kaygısı var mı?</i>
Kapanış ve atılacak adımlar: Toplantıdan sonra atılacak üç ana adımın belirlenmesi ve bu görevlerin ne zamana kadar tamamlanacağı konusunda anlaşmaya varılması	<i>Vaka çalışanın çocuklarla ilgili uygulamaları ve sonuçları iyileştirmek açısından temel öncelikleri nelerdir? Süpervizöre göre vaka çalışanın çocuklarla ilgili uygulamaları ve sonuçları iyileştirmek açısından temel öncelikleri nelerdir?</i>
Atılacak adımlar:	<i>Süpervizör:</i> Vaka Çalışanı:

## Vaka Yönetimi Toplantı Tutanağı

**Tanım:** Vaka yönetimi toplantıları (ya da grup süpervizyonu toplantıları) süpervizyonun idari (hesap verme sorumluluğu), eğitici (mesleki gelişim) ve destekleyici işlevlerini ele almak amacıyla, süpervizör ve vaka yönetimi ekibi arasında düzenli olarak gerçekleştirilen görüşmelerdir (bununla birlikte, grup toplantıları, bireysel süpervizyon toplantılarının yerine geçmemelidir.)

**Uygulamanın amacı:** Vaka Yönetim Toplantısı Tutanağı; süpervizör tarafından vaka yönetiminin ekibinin dönemsel olarak kaydettiği ilerlemeleri izlemek için kullanılmalıdır. Bu araç, süpervizörün süpervizyon görevleri hakkında vaka çalışanlarıyla yapıcı bir diyalog kurmasını kolaylaştırır. Süpervizörün toplantı notları tutmasına, sorunları tespit etmesine ve atılacak adımları kaydetmesine de yardımcı olur.

**Sıklık/süre:** Bağlama ve ihtiyaçlara göre, toplantı, 1 ya da 2 haftada bir yapılmalıdır ve en az 1 saat sürmelidir. Süpervizörün ayda bir daha kapsamlı (toplantı süresine bir saat – yarım gün arasında ilave süre ekleyerek) toplantı düzenlemesi önerilmektedir. Kapsamlı toplantıda, süpervizör; personelin becerilerini geliştirmeye ya da öz bakımını/esenliğini arttırmaya yönelik uygulamalara odaklanabilir.\*

**Rehberlik:** Vaka yönetimi süpervizörleri; ekipleriyle düzenli olarak gerçekleştirecekleri vaka yönetim toplantılarının planlanmasından ve yürütülmesinden sorumludur. Vaka çalışanlarının ise toplantı için gerekli hazırlığı yapmaları ve toplantıya aktif bir şekilde katılmaları gerekir. Süpervizör; ekip üyelerinin işbirliği temelinde dayanan görüşmeler ve tartışmalar yapmasını kolaylaştırmalı, vaka çalışanlarını önerilerde bulunmaları ve tartışmalara katılmaları için teşvik etmelidir.

Vaka yönetim toplantıları, ekibe mahremiyet sağlayan özel bir alanda yapılmalıdır. Vaka yönetim ekibinin üyeleri, toplantıda vakalarla ilgili görüşülen hususları dışarıdan hiçbir kimseye ya da kurumla paylaşmamayı kabul etmelidir. Vaka çalışanları;

toplantıda zorlu vakalar hakkında bilgi paylaşımında bulunmaları için teşvik edilmelidir. Bununla birlikte, "bilgi ihtiyacı" ilkesi uyarınca, kişilerin kimliklerini açığa vuran bilgiler vermekten kaçınılmalıdır.

**\*Vaka Yönetimiyle ilgili Kapsamlı Toplantılar:** Vaka çalışanlarının ihtiyaçlarına ya da mevcut kapasiteye göre, her ay en az bir kez kapsamlı bir toplantı yapılmalıdır. Kapsamlı toplantıda ele alınabilecek konulardan bazıları aşağıda belirtilmektedir:

- **Konu bazlı oturumlar:** Süpervizör ya kendi belirlediği öncelikli ihtiyaçlar ve teknik destek ihtiyaçları doğrultusunda toplantı konusunu kendisini seçer ya da vaka çalışanlarından ihtiyaç duydukları destekle ilgili konular belirlemelerini ister (Not: Temel alınabilecek kaynaklar için bakınız Kuruluşlar Arası ÇK Eğitim Rehberi).
- **Vaka sunumu:** Süpervizör; bir vaka çalışanından diğer ekip üyelerinin önünde ilginç ya da zorlayıcı bir vakayı sunmasını ister. Bu vaka, diğer personelin **Vaka Görüşme Rehberi'nde (bakınız Ekler)** özetlenen formata göre yeni bilgiler edinmesini sağlayacak türde olmalıdır.
- **Misafir konuşmacı:** Süpervizör; çocuk korumayla ilgili belirli bir sorun ya da ekibin bir becerisini geliştirebilecek bir konu hakkında bilgi paylaşımında bulunması için teknik uzmanları toplantıya davet edebilir. Süpervizörler; kamu hizmeti veren kuruluşlardan (yasal kurumlar, emniyet güçleri, sağlık kuruluşları, kayıt makamları vb.) bir temsilcinin sunum yapmasını da talep edebilir.

## Çocuk Koruma Kapsamında Süpervizyon ile ilgili Roller Bireysel Süpervizyon Oturumları ve Vaka Yönetimi Toplantıları

Süpervizörün Rolü	Vaka Çalışanının Rolü
Süpervizör; süpervizyon oturumları için önceden hazırlık (ele alınacak konuları belirler, toplantı gündemini oluşturur vb.) yapar.	Vaka çalışanı; toplantı ve oturumlara hazırlıklı gelir. Yansıtıcı öğrenme çalışmalarına destek olmak amacıyla, süpervizyon oturumlarına aktif bir şekilde katılır.
Vaka çalışanlarının kendi çalışmalarından kendi yöntemleriyle söz edebilecekleri güvenli bir alan oluşturur.	Uygulamada yardıma ihtiyaç duyduğu sorunları belirler ve hangi süpervizyon uygulamasının kendilerine daha faydalı olabileceğini tespit eder.
Anlamli ve kullanışlı/öngörülü geribildirimler vererek vaka çalışanlarının düşüncelerini berraklaştırmasına yardımcı olur.	Geribildirime açıktır. Gerekli takdirde, geribildirimlerin netleştirilmesini talep eder. Sorunlara çözüm bulmak için proaktif bir şekilde çalışır.
Uygun bir şekilde beceri ve bilgi paylaşımında bulunur.	Süpervizyon sürecine daha fazla güven duyarak bu süreçte çalışmalarını ilgili sorunlarını paylaşır.
Etik olmayan ya da riskli olduğu düşünülen uygulamalara karşı çıkar; kişisel ve mesleki kör noktaların üzerine gider.	Eğitim ve mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirlemek için süpervizyon uygulamalarından faydalanır.
Süpervizörün Rolü	Vaka Çalışanının Rolü

## Çocuk Koruma Vaka Çalışanı için Yetkinlik ve Tutum Değerlendirme Materyali

Etik olmayan ya da riskli olduğu düşünülen uygulamalara karşı çıkar, kişisel ve mesleki kör noktaların üzerine gider.	Eğitim ve mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirlemek için süpervizyon uygulamalarından faydalanır.
Bireysel oturumların ve vaka yönetimi toplantılarının takvimini ve yapısını düzenler.	Mevcut iş yükünü değerlendirmek için bireysel oturumlardan ve vaka yönetimi toplantılarından faydalanır.
Bireysel oturumlar ve uygun olduğunda vaka yönetimi toplantıları sırasında kapasite geliştirme plan(lar)ını gözden geçirir ve günceller.	Hangi süpervizyon uygulamasının onlara/meslektaşlarına faydalı olduğunu belirler.
Vaka yönetim toplantılarında herkesin katılım şansı olmasını sağlar.	Diğer vaka çalışanlarına saygı duyar, onları destekler ve gizlilik ilkesine riayet eder.

**Tanım:** Yetkinlik ve tutum değerlendirmesi; alana yeni başlayan vaka çalışanlarının bilgi ve yetkinlik düzeylerini ölçmek ve tutumlarını değerlendirmek için başvuru bir süpervizyon uygulamasıdır. Vaka çalışanının görevini etkin bir şekilde yerine getirmek için hangi alanlarda daha fazla desteğe ve gelişime ihtiyaç duyduğunu tespit etmek için kullanılır.

**Uygulamanın amacı:** Yetkinlik ve Tutum Değerlendirme Materyali; vaka çalışanının bilgi, tutum ve yetkinlik düzeylerini ölçmek için kullanılmalıdır. Vaka yönetim hizmeti sağlayan tüm vaka çalışanları için gereken asgari yetkinlik standartlarını yansıtır. Bu değerlendirmenin sonuçları; süpervizörün bireysel oturumlarda ve grup toplantılarında yürüttüğü kapasite geliştirme faaliyetlerine ve mesleki gelişim çalışmalarına rehberlik etmelidir.

**Sıklık/süre:** Bu değerlendirme, vaka çalışanı işe alındıktan hemen sonra yapılmalıdır. Daha sonra kuruluşun kapasitesine, personel oranlarına ve ihtiyaçlarına göre 3 ila 6 ayda bir tekrarlanmalıdır.

### Rehber ilkeler:

#### Uygulamadan önce,

Süpervizör şunları yapmalıdır:

Bir vaka çalışanı işe alındıktan sonra, süpervizörün mahremiyet sağlayan, sessiz bir alanda kapsamlı bir süpervizyon oturumu düzenlemesi önerilmektedir. Değerlendirmeyi tamamlamak için yaklaşık 2-3 saat gerekir. Arzu edildiği takdirde, değerlendirme, 2 ya da 3 ayrı oturumda gerçekleştirilebilir.

#### Uygulama sırasında,

Süpervizör şunları yapmalıdır:

Süpervizör, öncelikle yetkinlik ve tutum değerlendirme sürecini vaka çalışanına açıklar. Vaka çalışanına aşağıdaki gibi bir açıklama yapabilir:  
*Bu değerlendirme materyali; çocuk koruma vaka çalışanının uyması gereken temel standartlar doğrultusunda hazırlandı. Sizden bu değerlendirme materyalindeki sorulara mükemmel yanıtlar vermenizi beklemiyoruz veya en başından itibaren bu konunun uzmanı olmanız gibi bir beklentimiz yok. Çocuk koruma vaka yönetimine ilişkin rehber ilkeleri tam olarak anlamak, bu ilkeleri çocuklarla ve ailelerle birlikte uygulamak zaman alır. Bu değerlendirme; birlikte çalışacağımız ilk haftalarda hangi alanlarda daha fazla teknik desteğe ihtiyaç duyduğunuzun belirlememizi sağlayacak. Değerlendirmeden sonra, bilgi ve beceri düzeyinizi geliştirmek için birlikte çalışmaya devam edeceğiz. Birkaç ay sonra, kaydettiğiniz ilerlemeleri tespit etmek için değerlendirmeyi tekrar gözden geçireceğiz.*

Vaka çalışanına değerlendirmenin üç bölüme ayrıldığını söyleyiniz ve daha sonra yanıtlarını hatırlamasına yardımcı olmak için notlar alacağınızı açıklayınız. Vaka çalışanının kendini daha rahat hissetmesi için ona bu materyal ya da süreç hakkında herhangi bir sorusu olup olmadığını sorunuz ve varsa sorularını yanıtlayınız.

Formdaki soruları, vaka çalışanına sırasıyla sorunuz ve vaka çalışanına yanıtını vermesi/açıklaması için zaman tanıyınız. **Vaka çalışanının kendini açıkça ifade etmesine olanak sağlayınız** ve sorduğunuz soruları netleştirmek için sorular sormasına izin veriniz. Süpervizörlerin yanıtları vaka çalışanına doğrudan vermesi önerilmez. Bununla birlikte, süpervizörler, acilen ele alınması ve rehberlik sağlanması gereken kaygı verici hususlar tespit ettikleri takdirde, öncelikli olarak bu durumu gündeme alır. Değerlendirme tamamlandıktan sonra, süpervizör ve vaka çalışanı, teknik kapasite değerlendirme ve geliştirme çalışmalarında üzerinde durulacak tüm alanlarda öncelik verilecek hususları görüşmelidir.

#### Uygulama sırasında,

Süpervizör şunları yapmalıdır:

Süpervizör; vaka çalışanına sürekli olarak rehberlik sağlamak amacıyla, düzenli bir şekilde gerçekleştirdiği bireysel süpervizyon oturumları sırasında yetkinlik ve tutum değerlendirme materyaline başvurur. Çok sayıda vaka çalışanı, benzer konularda rehberliğe ihtiyaç duyuyorsa süpervizör; grup süpervizyonu toplantısı sırasında bir gelişim oturumu ya da bir grup eğitimi düzenleyebilir. Vaka çalışanının rehber ilkelerin nasıl uygulandığını gözlemlemesini sağlamak amacıyla, süpervizör; vaka çalışanı için yakından izleme oturumları da düzenleyebilir.

Süpervizör; yaklaşık 3-6 ay sonra, vaka çalışanının kaydettiği ilerlemeleri tespit etmek ve mesleki gelişimiyle ilgili mevcut ihtiyaçlarını belirlemek için vaka çalışanının tekrar değerlendirmelidir.



**Vaka Çalışanı için Çocuk Korumaya Yönelik Yetkinlik ve Tutum Değerlendirme Formu****Tarih:****Vaka Çalışanı:****Süpervizör:****Birinci Bölüm: Vaka Çalışanının Çocuk Korumaya ilişkin Tutumları**

İfadeler	Vaka çalışanınin görüşü:			Vaka Çalışanın Yanıtı ve Görüşme Notları	Mesleki Gelişim Önceliği
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum		
1. Çocuklar, topluma katkıda bulunabilirler.					
2. Şiddet, çocuğun kendi hatasından kaynaklanıyor olabilir.					
3. Kurumda bakım; uzun vadeli çocuk bakım düzenlemeleri kapsamında başvurulacak son çare olmalıdır.					
4. Travmatik olaylar yaşayan çocuklar iyileşemezler ve toplumun üretken bireyleri hâline gelemezler.					
5. Vaka çalışanı; çocuğun hayatını etkileyecek bir karar alırken çocuğun görüşlerini ve isteklerini her zaman dikkate almalıdır.					
6. Ebeveynler ya da bakım sağlayan kişiler, çocuğu cezalandırmak için fiziksel güç kullanabilirler.					
7. Çocuklar; istismar ya da ebeveynlerinden ayrı düşme hakkında doğruyu söylerler.					
8. Çocuklar; bir aile üyesinin, yakın bir akrabanın ya da arkadaşın istismarına maruz kalabilirler.					
9. Çocuklar; ailelerinden ya da onlara bakım sağlayan kişilerden ayrı düştükten ya da istismar edildikten sonra şefkate, desteğe ve bakıma ihtiyaç duyarlar ve bunları sağlamak benim sorumluluğumdur.					
10. Çocuklar; ruhsal sorunlar yaşamazlar.					
<b>Atılacak adımlar:</b>	<b>Süpervizör:</b>			<b>Vaka Çalışanı:</b>	

<b>İkinci Bölüm: Vaka Çalışanının Vaka Yönetimi Hakkında Bilgi Düzeyi</b>			
<b>Bilgi Ölçmeye Yönelik Sorular</b>	<b>Verilebilecek Doğru Yanıtlar</b>	<b>Vaka Çalışanının Yanıtı ve Görüşme Notları</b>	<b>Mesleki Gelişim Önceliği</b>
1. Vaka yönetimine ilişkin rehber ilkelerden bazıları nelerdir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zarar vermeme ilkesi</li> <li>2. Çocuğun yüksek yararının desteklenmesi</li> <li>3. Ayrım yapmama/Her çocuğa eşit ve adil bir şekilde davranma</li> <li>4. Meslek etiği standartlarına ve uygulamalarına riayet etmek/Etik kuralları uygulamak</li> <li>5. Bilgilendirilmiş rıza ve/veya bilgilendirilmiş onay alınması</li> <li>6. Bilgilerin gizliliği ilkesi</li> <li>7. Hesap verme sorumluluğu/eylemlerin ve bu eylemlerin doğurduğu sonuçların sorumluluğunu üstlenme ilkesi</li> <li>8. Çocukları ve aileleri güçlü yönlerine odaklanarak güçlendirme yaklaşımı</li> <li>9. Tüm çalışmalarını çocuk gelişimi, çocuk hakları ve çocuk koruma yaklaşımlarına dayandırma ilkesi</li> <li>10. Çocukların anlamlı bir şekilde katılımının kolaylaştırılması</li> <li>11. Kültürel açıdan uygun süreçler ve hizmetler sağlama ilkesi</li> <li>12. Eşgüdüm ve işbirliği</li> <li>13. Zorunlu bildirim kanunlarına ve politikalarına riayet edilmesi</li> </ol>		
2. Bir vaka çalışanı; vaka yönetim süreci kapsamında bir çocuğun yüksek yararını nasıl desteklemelidir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaka çalışanı; karmaşık vakalar söz konusu olduğunda eylemlerin olumlu ve olumsuz sonuçlarını değerlendirmeli ve süpervizöre danışmalıdır.</li> <li>2. Karar verirken çocukla ve çocuğa bakım sağlayan kişilerle (çocuğun yaşı ve gelişimi için uygun ve güvenli olduğunda) uygun seçenekleri görüşmelidir.</li> <li>3. Çocuğun güvende olmasını sağlamak; fiziksel, duygusal, sosyal ve bilişsel sağlığını ve esenliğini korumak için gereken tüm adımları atmalıdır.</li> <li>4. Aile üyeleriyle ve kardeşlerle bağların korunmasının ne kadar önemli olduğunu her zaman göz önünde bulundurmalıdır.</li> <li>5. Güçlendirmeye yönelik çalışmalarda sosyal destek mekanizmaları göz önünde bulundurulmalıdır</li> </ol>		
3. Çocuklarla çalışırken riayet edilmesi gereken gizlilik ilkesine hangi koşullarda sınırlama getirilir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hâlihazırda zorunlu bildirim kanunları uyarınca bilgi sağlamak gerektiğinde</li> <li>2. Çocuğun fiziksel ve/veya duygusal güvenliğini korumak için karşılanması gereken acil bir ihtiyaç söz konusu olduğunda</li> <li>3. Küçük yaşta bir çocuk, kurum hizmetlerinden yararlanmak için başvurduğunda, ebeveynin rızasını (bunun hiçbir risk teşkil etmediği durumlarda) alma ihtiyacı</li> <li>4. Bir çocuğun kendine ya da başka birine zarar verme ihtimali bulunduğu takdirde</li> </ol>		
4. Vaka çalışanı bilgilendirilmiş rızayı ne zaman ve nasıl almalıdır?	<p><u>Ne zaman:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaka yönetimi hizmetlerini vermeye başladığı anda</li> <li>2. Diğer hizmet sağlayıcılara yönlendirme işlemlerinde</li> </ol> <p><u>Nasıl:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çocuğun ve çocuğa bakım sağlayan kişinin vaka yönetim sürecini bütünüyle anlaması sağlanır.</li> <li>2. Çocuğun ve çocuğa bakım sağlayan kişinin toplanan bilgilerin nasıl kullanılacağını ve saklanacağını anlaması sağlanır.</li> <li>3. Çocuğun rızası/onayı alınırken onunla gelişim dönemine uygun iletişim kurulur.</li> <li>4. Çocuğun ve çocuğa bakım sağlayan kişinin süreç hakkında sorular sormasına izin verilir.</li> <li>5. Bilgilendirilmiş rıza hakkında ulusal kanunlara riayet edilir.</li> <li>6. Çocuğun ve/veya ona bakım sağlayan kişinin (uygun olduğu takdirde) onay/ rıza formunu imzalaması ve/veya sözlü onay vermesi istenir.</li> </ol>		
5. Vaka yönetiminin adımları nelerdir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tespit ve kayıt</li> <li>2. Değerlendirme</li> <li>3. Vaka planının hazırlanması</li> <li>4. Vaka planının uygulanması</li> <li>5. Takip ve değerlendirme</li> <li>6. Vaka dosyasının kapatılması</li> </ol>		

**İkinci Bölüm: Vaka Çalışanının Vaka Yönetimi Hakkında Bilgi Düzeyi**

Bilgi Ölçmeye Yönelik Sorular	Verilebilecek Doğru Yanıtlar	Vaka Çalışanın Yanıtı ve Görüşme Notları	Mesleki Gelişim Önceliği
6. Çocukları korunması için vaka yönetimi müdahalesi gerektiren sorun türleri nelerdir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çocuğun refakatsiz veya ailesinden ayrı düşmüş (RAAÇ) olması</li> <li>2. Çocuğun cinsel istismara maruz kalmış olması</li> <li>3. Çocuğun ihmal edilmiş olması</li> <li>4. Çocuğun fiziksel şiddete maruz kalmış olması</li> <li>5. Çocuğun duygusal şiddete maruz kalmış olması</li> <li>6. Çocuğun sokaklarda yaşaması ya da çalışması veya tehlikeli işlerde çalışması</li> <li>7. Çocuğun duygusal sıkıntılar ya da ruhsal sorunlar yaşaması veya psiko-sosyal ihtiyaçları olması</li> <li>8. Çocuğun silahlı gruplarla ilişkili olması</li> <li>9. Çocuğun gözaltında olması ya da kısa süre önce salıverilmiş olması</li> </ol>		
7. İstismara uğramış çocuklar arasında yaygın görülen belirtilerden bazıları nelerdir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çocuğun davranışlarında ciddi bir değişim olması</li> <li>2. Çocuğun kabuslar görmesi</li> <li>3. Çocuğun okulda sorunlar (konsantrasyon güçlüğü vb.) yaşaması</li> <li>4. Çocuğun arkadaşlarından ve toplumdan uzaklaşması</li> <li>5. Öfke ve saldırganlık</li> <li>6. Kendine zarar verme, yaşamını sonlandırma düşünceleri</li> <li>7. Çocuğun belirli kişilerden, yerlerden ya da faaliyetlerden korkması</li> <li>8. Olaylara/durumlara karşı beklenilenden fazla/farklı tepki gösterme</li> </ol>		
8. Bir vaka planı hazırlanırken göz önünde bulundurulması gereken temel hususlar nelerdir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaka planı, değerlendirmeden sonra iki hafta içinde hazırlanmalıdır.</li> <li>2. Çocuğun, çocuğa bakım sağlayan kişinin (uygun olduğunda) veya güvenilir bir yetişkininin sürece dâhil edilmesi gerekir.</li> <li>3. Vaka planının içeriği; çocuğa/aileye ilişkin bireysel değerlendirmeyi yansıtmalıdır.</li> <li>4. Vaka planında kimlerin, nelerden sorumlu olduğu özetlenmeli, atılacak adımlar belirlenmeli ve bu adımlar için bir zaman çizelgesi oluşturulmalıdır.</li> </ol>		
9. Bir vaka çalışanı; çocukları desteklemeleri için bakım sağlayan kişileri nasıl güçlendirebilir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaka çalışanı; çocuğun kötü muamele görmesinde rol oynayabilecek koşulları ve davranışları değerlendirerek ne gibi değişiklikler yapılması gerektiğini belirler.</li> <li>2. Bakım sağlayan kişilere, mevcut hizmet türleri ve bu hizmetlere nasıl erişebilecekleri hakkında bilgi verir.</li> <li>3. Ailenin veya bakım sağlayan kişinin vaka planında özetlenen görevleri yerine getirmek, belirlenen hedeflere ve sonuçlara ulaşmak için taahhütte bulunmasını sağlar ve bu doğrultuda çaba göstermesini kolaylaştırır.</li> <li>4. Ebeveynlerin çocukların temel ihtiyaçlarını karşılamak için yollar bulmasına yardım eder.</li> <li>5. Ailenin ya da hanenin gelişime temel oluşturabilecek güçlü yönlerini ya da kaynaklarını değerlendirir.</li> </ol>		
10. Bir vaka dosyasını kapatırken uygulanacak temel kriterler nelerdir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaka ile ilgili hedeflere ulaşıldı.</li> <li>2. Çocuğun ciddi bir zarar görme riski yok ya da bu tehlike ortadan kalktı.</li> <li>3. Çocuk ve aile; hâlihazırdaki güçlüklerin üstesinden kendi başlarına gelebildiklerini vaka çalışanına bildirdi.</li> <li>4. Çocuk ve aile taşıdığı için vaka dosyası kapatılabilir ya da uygun olduğu takdirde devredilebilir.</li> <li>5. Çocuk hakkında alınmış olan tedbir kararları kaldırıldığında veya takibi gerektiren durumlar ortadan kalktığında vaka dosyası kapatılır.</li> <li>6. Çocuk öldüğünde çocuğun vaka dosyası kapatılır.</li> </ol>		
<b>Atılacak adımlar:</b>	<b>Süpervizör:</b>	<b>Vaka Çalışanı:</b>	

<b>Üçüncü Bölüm: Vaka Çalışanının Vaka Yönetimi ile ilgili Yetkinlikleri</b>			
<b>Bilgi Ölçmeye Yönelik Sorular</b>	<b>Verilebilecek Doğru Yanıtlar</b>	<b>Vaka Çalışanının Yanıtı ve Görüşme Notları</b>	<b>Mesleki Gelişim Önceliği</b>
1. Vaka çalışanı; kayıt/başlangıç aşamasında çocuğa nasıl davranmalıdır?	1. Vaka çalışanı; çocuğu sıcak bir şekilde karşılar. 2. Kendini çocuğa tanıtır; adını, görevini ve çalıştığı kuruluşu çocuğun/bakım sağlayan kişinin anlayabileceği bir şekilde belirtir. 3. Çocuğa ve/veya bakım sağlayan kişiye görüşmenin nedenini basit ve anlaşılabilir bir şekilde açıklar. 4. Çocuğa yanında başka birinin bulunmasını isteyip istemediğini sorar.		
2. Vaka çalışanı; sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanarak çocuğun kendini güvende hissetmesini nasıl sağlayabilir?	1. Vaka çalışanı; çocuğun hizasına denk gelecek şekilde oturur. 2. Yaratıcı görüşme tekniklerini (çizim yapma, kuklalar, bebekler vb.) kullanır. 3. Anlaşılır bir dille konuşur ve çocuğun kullandığı basit sözcükleri kullanır. 4. Çocukla görüştüğü süre boyunca sakin kalır ve çocuğun da rahat olmasını sağlar. 5. Açık uçlu sorular sorar. 6. Farklı bir açıdan bakma ve özetleme tekniklerini kullanır. 7. Çocuğun paylaştığı hususlar üzerinde düşünür. 8. Çocuğun onu doğru bir şekilde anlayıp anlamadığını teyit eder. 9. Çocuğun bir sıkıntı duyduğu açıksa çocuğa ara vermek isteyip istemediğini sorar.		
3. Çocukların vaka yönetim süreci boyunca vaka çalışanlarından duymaları gereken destekleyici ifadeler nelerdir?	1. Hikâyeni benimle paylaştığın için sana teşekkür ederim. 2. Acele etmene gerek yok, vaktimiz var. 3. Bazen hiç istemediğimiz zor durumlar yaşayabiliriz. 4. Gerçekten de çok zor şeyler yaşamışsın. Buna benzer şeyleri yaşamak genellikle insanları üzer. 5. Birlikte bunun üstesinden gelmek için çalışabiliriz. 6. Sana yardım etmek için elimden geleni yapacağım.		
4. Deneyimleri hakkında konuşan çocuklara sunulması gereken önemli tercih haklarından bazıları nelerdir?	1. Bakım sağlayan kişinin ya da güvenilir bir kişinin odada bulunmasını isteyip istemediklerine ilişkin tercih hakkı 2. Görüşmenin nerede yapılacağını birlikte belirlenmesi 3. Görüşmenin ne zaman yapılacağını birlikte belirlenmesi 4. Mümkünse kadın ya da erkek bir vaka çalışanıyla görüşme yapma tercihi		
5. Vaka çalışanı; çocukların duygularını ve isteklerini daha iyi anlamak için çocuklarla nasıl iletişim kurmalıdır?	1. Vaka çalışanı; çocuğun neler söylediğini dikkatli bir şekilde dinler ve nasıl davrandığını gözlemler. 2. Çocuktan ne hissettiği hakkında bir resim yapmasını isteyiniz. 3. Çocuğun kendini daha rahat hissetmesini ve hikâyesini anlatmasını sağlamak için onunla oyunlar oynar. 4. Açık uçlu sorular sorar ve anlaşılır bir dil kullanır.		
6. Bakım sağlayan kişi görüşme sırasında öfkeye kapıldığında ya da düşmanca davranışlar sergilendiğinde, vaka çalışanı nasıl davranmalıdır?	1. Vaka çalışanı; sakin kalır ve kendine hâkim olur. 2. Konuşurken sesini yükseltmez 3. Karşısındaki kişiyi sakinleştirmeye çalışır, onun hislerini anlamaya ve onu neyin kızdırdığını tespit etmeye çalışır. 4. Kişiye düşünmesi için zaman ve alan verir. 5. Kişinin saldırganca bir davranış gösterme ihtimaline karşı tetikte olur ve 6. Tehlikeli bir durumda olduğunu hissederse ortamdaki uzaklaşır. 7. Yanınızda bir cep telefonu, düdük ya da kişisel alarm taşıyır ve (gerektiğinde) bunları kullanır. 8. Riskleri azaltmak için görüşmeleri bir meslektaşıyla birlikte gerçekleştirir. 9. Başka bir kişi/meslek elemanını hedef gösterici yönlendirmeler yapmaz.		
7. Vaka çalışanının istismara maruz kalmış bir çocukla görüşürken göz önünde bulundurması gereken önemli hususlardan bazıları nelerdir?	1. Vaka çalışanı; çocuğu kendi deneyimi hakkında konuşması için zorlamaz. 2. Çocuğa acele etmesine gerek olmadığını söyler. 3. Çocuğun travmayı tekrar yaşamasına neden olabilecek ağır sorulardan kaçınarak çocukla uygun dille sohbet eder (en sevdiğin oyun nedir? vb.). 4. Çocuğa ona yardım etmek için burada olduğunu ifade eder. 5. Kültürel açıdan önem taşıyan diğer hususlara dikkat eder.		

Bilgi Ölçmeye Yönelik Sorular	Verilebilecek Doğru Yanıtlar	Vaka Çalışanın Yanıtı ve Görüşme Notları	Mesleki Gelişim Önceliği
8. Bir vaka çalışanı; çocuklara ve ailelerine empati ile yaklaştığını ve saygı duyduğunu nasıl ortaya koyabilir?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaka çalışanı; sözlü ve sözsüz imalara dikkat eder.</li> <li>2. Çocuk ve ailesi için nelerin önemli olduğunu belirler.</li> <li>3. Durumlarını daha iyi anlamak için samimi bir istek gösterir.</li> <li>4. Açık fikirli olur.</li> <li>5. Saygı ve kabul ortamı oluşturur.</li> <li>6. İfade edilmesi güç duyguları anlayışlı bir şekilde dinler ve duygularını açıkça ifade etmeleri için onları cesaretlendirir.</li> </ol>		
<b>Atılacak adımlar:</b>	<b>Süpervizör:</b>	<b>Vaka Çalışanı:</b>	

## Çocuk Koruma Vaka Yönetimi Hizmetlerini Gölgeleme (Shadowing) Materyali

**Tanım:** Vaka Yönetimi Hizmetlerini Gölgeleme Materyali; yeni ya da deneyimsiz vaka çalışanlarına çocuklarla ve ailelerle nasıl iletişim kuracaklarını gösteren bir süpervizyon uygulamasıdır. Gölgeleme uygulaması sırasında kıdemli vaka çalışanı ya da süpervizör; kendisini izleyen vaka çalışanı orada değilmiş gibi çocukla bir görüşme/toplantı yapar. Bu görüşme sırasında, vaka çalışanı; eğitim ve mesleki gelişim amaçları doğrultusunda, tarafsız bir gözlemci konumundadır. Bu uygulama sayesinde, vaka çalışanı, kıdemli vaka çalışanının ya da süpervizör çocukla nasıl iletişim kurduklarını gözlemler; vaka yönetimi ve çocuk koruma ilkelerinin nasıl uygulandığını daha iyi anlar.

**Uygulamanın Amacı:** Vaka Yönetimi Hizmetlerini Gölgeleme Materyali; vaka çalışanlarının kıdemli vaka çalışanının ya da süpervizörün çocukla nasıl iletişim kurduğunu gölgelemesini sağlayan bir rehber olarak kullanılmalıdır. Gölgeleme uygulamaları hakkında yorumlar ve görüşler, bireysel süpervizyon oturumları sırasında paylaşılmalıdır.

**Sıklık/süre:** Vaka çalışanının işe başladığı tarihten itibaren, ilk bir ay boyunca, 5 ila 10 adet gölgeleme ziyareti gerçekleştirilmesi önerilmektedir. Bu ziyaretler gerçekleştirilmeden önce, vaka çalışanı, çocuk koruma vaka yönetimi eğitimini tamamlamış olmalıdır.

**Rehber ilkeler:** Bu araç; vaka yönetim sürecinin tüm aşamalarında oturumların yakından izlenmesi için kullanılabilir. Vaka çalışanının kapasite geliştirme planı doğrultusunda, hangi vakaların gözlemleneceği süpervizör tarafından belirlenir. Bununla birlikte, çocuğun güvenliği ve çocuk hakkındaki bilgilerin gizliliği her hâlikârda öncelikli olmalıdır. Süpervizörler; "zarar vermeme" ilkesi uyarınca, çocuğun hâlihazırda dezavantajları, güvenliği ve esenliği ile ilgili hususları göz önünde bulundurmalıdır. Çocuğu ve aileyi bunaltmayacak sayıda vaka çalışanı, oturumu gölgelemek üzere görüşmeye davet edilmelidir.

**Görüşmenin vaka çalışanı tarafından yakından izlenebilmesi için oturumdan önce çocuğun ve çocuğa bakım sağlayan kişinin rızası alınmalıdır.** Bir vaka çalışanının eğitim amacıyla vaka yönetimi oturumlarını yakından izleyeceği çocuğa ve bakım sağlayan kişiye açıklanmalı ve oturumda verilen tüm bilgilerin gizli tutulacağı belirtilmelidir.

### Uygulamadan önce:

Süpervizör şunları yapmalıdır:	Vaka Çalışanı Şunları Yapmalıdır:
Gölgeleme süreci hakkında vaka çalışanıyla görüşme yaparak vaka çalışanının bu uygulamanın amacını daha iyi anlamasını sağlamalıdır. Vaka çalışanının bu uygulamadan önce sorular sormasına ve varsa kaygılarını dile getirmesine izin vermelidir. Gölgeleme çalışması için uygun bir vaka seçerek çocuktan ve bakım sağlayan kişiden bilgilendirilmiş rızalarını önceden almalıdır. Ziyaret için onay alınmasını sağlamalıdır.	Çocuk koruma vaka yönetimi eğitimine katılmalıdır. Bir toplantıya katılmadan önce çocuğun vaka dosyası hakkında bilgi edinmelidir.

### Uygulama sırasında:

Süpervizör şunları yapmalıdır:	Vaka Çalışanı Şunları Yapmalıdır:
Vaka çalışanını; çocuğa ve çocuğa bakım sağlayan kişiye tanıtır ve onlara vaka çalışanının görüşmeye neden katıldığını hatırlatır. Vaka çalışanının, süpervizörün uygulaması hakkında notlar alabileceğini açıklar ve çocuğun/bakım sağlayan kişinin/diğer kişinin istedikleri takdirde notları görmelerine izin verir.	Vaka çalışanının sözünü kesmez. Teoriyi pratikte uygulamak için gölgeleme materyaliyle ilgili notlar alır. Vaka çalışanı; görüşmeler sırasında, gölgeleme formunu doldurarak somut örnekleri not etmelidir.

### Uygulama sonrasında:

Süpervizör şunları yapmalıdır:	Vaka Çalışanı Şunları Yapmalıdır:
Oturumdan kısa bir süre sonra, gölgeleme uygulamasını görüşmek amacıyla, vaka çalışanıyla bireysel bir görüşme yapar. (Süpervizörün sorması gereken sorulardan bazıları şunlardır: "Oturum sırasından neler gözlemlediniz, neler öğrendiniz, neler yolunda gitti, neleri farklı yaptınız, bir sorunuz var mı? vb.)	Süpervizöre yöneltilen sorular da dâhil olmak üzere gölgeleme formunu doldurur. Süpervizörün düzenlendiği bireysel süpervizyon toplantısına katılır. Gölgeleme oturumu sırasında düşündüklerini ve gözlemlerini süpervizörle paylaşır. Bu özel oturumla ya da süpervizörün daha fazla rehberlik sağlayabileceği teknik alanlarla ilgili sorularını süpervizöre sorar.

## 1.Vaka Yönetimi Hizmetlerini Gölgeleme Formu

Tarih:

Vaka Çalışanı:

Süpervizör:

Gözlemlenen Alanlar

Gözlemlenen örneklerin listesi ve süpervizöre yöneltilen sorular

1. HAZIRLIK

Oturum için gereken planların ve düzenlemelerin yapılması

2. GİRİŞ

Çocuğa (ve bakım sağlayan kişiye) uygun bir şekilde oturumun başlatılması

3. GİZLİLİK

Çocuğun rızası alınarak gizliliğinin korunması

4. İLETİŞİM

Çocuğun yaşına/gelişim düzeyine/kültürel bağlamına uygun, çocuk dostu iletişim tekniklerinin kullanılması

5. GÜVEN

Güven tesis etme/tesis edilen güveni muhafaza etme

6. DESTEKLEME BECERİLERİ

Çocuğa güven verilmesi, çocukla destekleyici ve koruyucu bir ilişki tesis edilmesi

7. KATILIM

Çocuğun katılımının desteklenmesi ve oturum sırasında çocuğun isteklerinin anlaşılması

8. GÜVENLİK

Müracaatçının güvenliğinin ve diğer acil ihtiyaçlarının değerlendirilmesi

9. KAPANIŞ

Oturumun uygun bir şekilde sonlandırılması

## 2. Çocuk Koruma Vaka Yönetimi Gözlem Materyali

**Tanım:** Vaka Yönetimi Gözlem Materyali, vaka çalışanın bir çocukla (ve/veya bakım sağlayan kişiyle) gerçekleştirdiği yüz yüze görüşme sırasında ortaya koyduğu vaka yönetimi yetkinliklerini değerlendiren bir süpervizyon uygulamasıdır. Gözlem sırasında, vaka çalışanı; süpervizör orada değilmiş gibi çocukla bir görüşme/ toplantı yapar. Süpervizör; bu görüşme sırasında, tarafsız bir gözlemci konumundadır ve herhangi bir müdahalede bulunmaz. Bu durumun istisnaları, vaka yönetimi ilkelerinden biri ciddi bir şekilde çiğnendiği (bir zarar verme riski bulunduğu) durumlardır. Böyle bir durumda, süpervizörün bir müdahalede bulunması şart olur. Süpervizör; vaka çalışanın açıkça destek ya da geribildirim istediği durumlarda da bir müdahalede bulunabilir. Bu uygulamanın temel amacı; süpervizörün çocuk ve vaka çalışanı arasındaki iletişimi gözlemlemesini sağlamaktır. Böylece süpervizör; vaka çalışanın vaka yönetimi ilkelerini ve çocuk koruma alanındaki iyi uygulamaları daha başarılı bir şekilde uygulamasına ve bu konudaki gelişimine destek olur.

**Bu uygulamanın amacı:** Vaka Yönetimi Gözlem Materyali, süpervizörler tarafından vaka yönetimi kapsamında hizmet sunumunu gözlemek amacıyla, bir rehber olarak

kullanılmalıdır. Bu uygulama materyali, bireysel süpervizyon oturumlarında sağlanması gereken düzenli rehberliğin ve geribildirimlerin de bir parçasını oluşturur.

**Sıklık/süre:** İşe yeni giren vaka çalışanları için bu tür gözlemlerin daha düzenli bir şekilde (örneğin iki haftada bir) yapılması önerilmektedir. Bununla birlikte, daha deneyimli vaka çalışanları için bu gözlemler aylık olarak (örneğin iki ayda bir) yapılmalıdır.

**Rehber ilkeler:** Bu araç; vaka yönetim sürecinin tüm aşamalarında oturumların gözlemlenmesi için kullanılabilir. Hangi vakaların gözlemleneceğine vaka çalışanı ve süpervizörün birlikte karar vermesi önerilmektedir. Bu karar alınırken çocuğun dezavantajları, güvenliği ve esenliği ile ilgili hususlar; "zarar vermeme" ve "çocuğun yüksek yararı" ilkeleri doğrultusunda göz önünde bulundurulmalıdır.

**Vaka yönetimi sırasında hizmet sunumunu gözlemek için oturumdan önce çocuğun ve çocuğa bakım sağlayan kişinin rızasını almak gerekir.** Bu uygulamanın temel amacının vaka çalışanın sağladığı hizmet kalitesini arttırmak olduğu çocuklara ve bakım sağlayan kişilere açıklanmalıdır. Gözlemlerin vaka çalışana destek sağlamak için kullanılacağı ve oturumda verilen tüm bilgilerin gizli tutulacağı da önceden belirtilmelidir.

**Uygulamadan önce:**

Süpervizör şunları yapmalıdır:	Vaka Çalışanı Şunları Yapmalıdır:
Süpervizör; vaka çalışanı ile bu süreç hakkında bir görüşme yapar. Bu görüşmede vaka çalışanını uygulama konusunda rahatlatır. Vaka çalışanının kendisine sorular sormasına ve varsa kaygılarını dile getirmesine izin verir.	Vaka çalışanı; vakası uygun bulunan çocukla ve ailesiyle yapılacak görüşmeleri ya da toplantıları planlar. Çocuğun ve gerektiği takdirde çocuğa bakım sağlayan kişinin bilgilendirilmiş rızasını alır.
Vaka çalışanıyla önceden görüşerek hangi vakanın gözlemleneceğini planlar.	Gözlemle ilgili muhtemel riskler ya da kaygılar, çocuk ve ona bakım sağlayan kişi ile görüşülmelidir. Hiçbir kaygı dile getirilmediği ve çocuk/mağdur rızasını verdiği takdirde gözlem ziyareti gerçekleştirilebilir.
Bir toplantıya katılmadan önce çocuğun vaka dosyası ve çıkabilecek olası sorunlar hakkında bilgi edinir.	
Gözlem ziyareti için önceden rıza alınmasını sağlar.	

**Uygulama sırasında:**

Süpervizör şunları yapmalıdır:	Vaka Çalışanı Şunları Yapmalıdır:
Süpervizör; vaka çalışanının süreci yönetmesine izin verir.	Çocuğu ve bakım sağlayan kişiyi süpervizöre tanıtır ve onlara süpervizörün niye görüşmeye katıldığını hatırlatır.
Gerekli olmadığı sürece vaka çalışanının sözünü kesmez.	Süpervizör orada değilmiş gibi çocukla ve/veya bakım sağlayan kişiyle yapılan oturumu yönetir.
Vaka çalışanının uygulaması hakkında notlar alacağı açıklar ve çocuğun/bakım sağlayan kişinin/diğer kişinin istedikleri takdirde notlarını görmelerine izin verir.	
Gözlem materyaline atıfta bulunan notlar alır, geliştirilmesi gereken alanlarla ilgili özel örnekleri ya da gözlem sonrasında takdir edilebilecek iyi uygulamaları vurgular.	

Oturumlar sırasında, süpervizörler, somut örnekleri not ederek gözlem formunu doldurmalıdır.

**Uygulama sonrasında:**

Süpervizör şunları yapmalıdır:	Vaka Çalışanı Şunları Yapmalıdır:
Yapıcı ve olumlu geribildirimlerini de ekleyerek gözlem formunu doldurur.	Vaka çalışanı; süpervizörle birlikte bireysel süpervizyon oturumuna katılır ve gözlem hakkındaki düşüncelerini/duygularını paylaşır.
Oturumdan kısa bir süre sonra, gözlemle ilgili geribildirimlerini paylaşmak amacıyla vaka çalışanıyla bireysel süpervizyon toplantısı yapar.	Bu özel oturumla ilgili ya da süpervizörün daha fazla rehberlik sağlayabileceği teknik alanlarla ilgili sorusu varsa bu soruları süpervizöre yöneltir.

**1. Vaka Yönetimi Gözlem Formu**

**Vaka Numarası:**

**Tarih:**

**Vaka Çalışanı:**

**Süpervizör:**

Gözlemlenen Alanlar	Örnekler (Vaka çalışanı... Yaptı mı?)	Gözlemlenen örnekler ve vaka çalışanı ile ilgili yorumlar
1. HAZIRLIK Oturum için gerekli planların ve düzenlemelerin yapılması	1. Vaka çalışanı; oturumdan önce gerekli bilgileri topladı mı? Gereken ayarlamaları yaptı mı? Göz önünde bulundurması gereken hususları dikkate aldı mı? 2. Görüşme için sessiz, özel, güvenli ve çocuk dostu bir yer seçti mi? 3. Oturumla ilgili net bir hedef/amaç belirtti mi?	

Gözlemlenen Alanlar	Örnekler (Vaka çalışanı... Yaptı mı?)	Gözlemlenen örnekler ve vaka çalışanı ile ilgili yorumlar
2. GİRİŞ Çocuğa (ve bakım sağlayan kişiye) uygun bir şekilde oturumun başlatılması.	1. Kendinizi tanıttı mı? Adını, görevini ve çalıştığı kuruluşu çocuğun/bakım sağlayan kişinin anlayabileceği bir şekilde belirtti mi? 2. Çocuğa ve/veya bakım sağlayan kişiye görüşmenin nedenini basit ve anlaşılabilir bir şekilde açıkladı mı? 3. Çocuğa yanında başka birinin bulunmasını isteyip istemediğini sordu mu ve bu konuda ona bir tercih hakkı tanıdı mı?	
3. GİZLİLİK Çocuğun (ve bakım sağlayan kişinin) gizliliğinin kendi rızasıyla korunması	1. (Bir vaka dosyası alındığında ya da sevk edildiğinde) Çocuğun ve çocuğa bakım sağlayan kişinin bilgilendirilmiş rızasını ya da onayını aldı mı? Gizliliğin istisnalarını ve zorunlu bildirim politikalarını çocuğa ve bakım sağlayan kişiye açıkladı mı? 2. Tüm evrakı güvenli bir şekilde muhafaza etti mi? 3. Ancak bilgilendirilmiş rızalarından sonra not almaya ve vakayı belgelendirmeye başladı mı?	
4. İLETİŞİM Çocuğun yaşına/ gelişim düzeyine uygun çocuk dostu iletişim tekniklerini kullanma	1. Çocuğun hizasında oturdu mu? 2. Yaratıcı görüşme tekniklerini (çizim yapma, kuklalar, bebekler vb.) kullandı mı? 3. Anlaşılır bir dil ve çocuğun kullandığı basit sözcükleri kullandı mı? 4. Çocukla görüşülen süre boyunca sakinliğini korudu mu? Çocuğun rahat olmasını sağladı mı? 5. Açık uçlu sorular sordu mu? 6. Farklı bir açıdan bakma ve özetleme tekniklerini kullandı mı? 7. Çocuğun paylaştığı hususlar üzerinde fikir yürüttü mü? 8. Çocuğun onu doğru bir şekilde anlayıp anlamadığını teyit etti mi?	
5. GÜVEN Güven tesis etme/tesis edilen güveni muhafaza etme	1. Çocuğu sıcak bir şekilde karşıladı mı? 2. Tüm dikkatini ona verdi mi? 3. Çocuğun ya da bakım sağlayan kişinin sözünü kesmekten kaçındı mı? 4. Soru sormadan önce onları dinledi mi? 5. Onlara anlamlı ve doğru bilgiler verdi mi? 6. Tutamayacağı sözler vermekten kaçındı mı? 7. Beden diline dikkat edildi mi? 8. Önyargılardan uzak ayırım gözetmeme ilkesine uyuldu mu?	
6. DESTEKLEME BECERİLERİ Çocuğa güven verilmesi, destekleyici ve koruyucu bir ilişki oluşturulması	Aşağıdaki ifadelerle benzer ifadelerin kullanılması: 1. Hikâyeni benimle paylaştığın için sana teşekkür ederim. 2. Acele etmene gerek yok, vaktimiz var. 3. Bu, senin hatan değil. 4. Başına gelenlere üzüldüm. 5. Çok zor şeyler yaşamışsın. 6. Hissettiklerini (hayal kırıklığına uğramış, kızgın, üzgün vb.) anlıyorum, senin durumunda birinin bu tepkiyi vermesi çok normal. 7. Sana yardım etmek için elimden geleni yapacağım.	
7. KATILIM Çocuğun (ve bakım sağlayan kişinin) katılımının desteklenmesi ve oturum sırasında çocuğun isteklerinin anlaşılması	1. Oturum boyunca çocuğu görüşlerini ve duygularını paylaşması için cesaretlendirdi mi? 2. Çocukla iletişim kurarken suçlayıcı olmayan, sade ve anlaşılır bir dil kullandı mı? 3. Çocuğun isteklerine saygı gösterdi mi? (Örneğin çocuk yanıt vermek istemediğinde ya da "Bilmiyorum" dediğinde) 4. Çocuğa çok fazla soru sormaktan ya da çocuğu cevap vermeye zorlamaktan kaçındı mı? 5. Çocuğa karar vermesi için zaman tanıdı mı? 6. Çocuğa oturumu istediği anda durdurabileceği konusunda bilgi verdi mi?	
8. GÜVENLİK Çocuğun güvenliğinin ve diğer acil ihtiyaçlarının değerlendirilmesi	1. Çocuğun evinde ve topluluğunda kendini kişisel olarak güvende hissedip hissetmediğini değerlendirdi mi? 2. Çocukla birlikte (çocuğun yaşına ve gelişimine uygun olduğu takdirde) güvenlik planını gözden geçirdi mi?	



Gözlemlenen Alanlar	Örnekler (Vaka çalışanı... Yaptı mı?)	Gözlemlenen örnekler ve vaka çalışanı ile ilgili yorumlar
9. KAPANIŞ Oturumun uygun bir şekilde sonlandırılması	1. Oturumda neler olduğunu çocukla birlikte özetledi mi? Çocuğa katılımı için teşekkür etti mi? 2. Çocuğa ya da bakım sağlayan kişiye bir sorusu olup olmadığını sordu mu? 3. Çocukla (ve bakım sağlayan kişiyle) daha sonraki adımlar ve bu adımların ne zaman atılacağı konusunda basit ve net bir anlaşmaya vardı mı? 4. Çocuğa/bakım sağlayan kişiye ihtiyaç duyduğu takdirde vaka çalışanıyla iletişime geçebileceği konusunda bilgi verdi mi?	
ATILACAK ADIMLAR	Süpervizör:	Vaka Çalışanı:

## Gözlem Aracı: Rol Canlandırma Çalışması

### Vaka Çalışması

**Çocuk:** Adınız Muhammed ve 12 yaşındasınız. Babanız kısa bir süre önce Suriye’de bir bomba saldırısı sonucu vefat etti. Babanız ölünce anneniz ve küçük kardeşleriniz ayrım gözetmeyen çatışmadan kaçmak için Türkiye’ye geldi. Türkiye’de maddi durumunuz çok kötü olduğu için size sokaklarda su sattıran Ferhat’ın yanında çalışmaya başladınız. Sokaklarda su satmak istemezsiniz, fakat annenizin ve küçük kardeşlerinizin hayatta kalmasını sağlayacak parayı kazanmak için bunu yapmaya mecbur kaldınız.

Ferhat’ın yanında çalışmak ve sokaklarda su satmak; gündelik hayatınızı, fiziksel ve psikolojik sağlığınıza olumsuz yönde etkiledi. Kendinizi sürekli gergin ve öfkeli hissediyorsunuz. Eğitiminizden de geri kaldınız ve bir gün okula geri dönmeyi hayal ediyorsunuz.

Arkadaşlarınızla oyun oynayacak vaktiniz yok, çünkü gece geç saatlere kadar çalışmanız ve bazen de sizden beklenen sayıda su satmadığınızda Ferhat’ın size vereceği diğer işleri yapmanız gerekiyor.

Bu son birkaç ay sizin için çok korkunçtu. Düştüğünüz bu durumdan nefret ediyorsunuz. Uykusuzluk çekmeye başladınız ve geceleri kâbuslar görüyorsunuz. Çok az para kazanıyorsunuz, aileniz sıkıntı çekiyor ve yoksullukla boğuşuyor. Zaman zaman kardeşlerinize vurduğunuz ve annenizle iletişiminiz bozuk olduğu için kendinizi kötü hissediyorsunuz. Anneniz size sarılmak istediğinde ondan kaçıyorsunuz. Kimsenin size dokunmasını istemiyorsunuz.

Ayşe adında bir kadın var. Anneniz Fatma’yı ve sizi görmeye geliyor. Size bir yığın soru soruyor ve size yardım etmeye çalıştığını söylüyor. Sizi görmeye geldiği zamanlarda çoğu zaman ağzınızdan yalnızca birkaç sözcük çıkıyor. Çünkü kimsenin size yardım edebileceğine inanmıyorsunuz.

**Sosyal çalışmacı (Ayşe):** Son bir aydır Muhammed adında ve 12 yaşında bir oğlan çocuğuyla çalışıyorsunuz. Çocuk, çok zor bir durumda. Babası altı ay önce bir bomba saldırısı ve çatışmalar sırasında öldürülmüş. Çatışmadan kaçmak için annesi ve küçük kardeşleriyle Türkiye’ye gelen Muhammed; onlara bakmak için çalışmak zorunda kalmış. Uyumakta güçlük çekiyor ve giderek saldırganlaşmış. Arkadaşlarını özlüyor ve okula geri dönmek istiyor. Ne zaman onu görmeye gitseniz Muhammed hep çok yorgun görünüyor; hiç gülümsemiyor ve toplantılarının sırasında pek konuşmuyor. Muhammed’i görmek için yaptığınız son ziyaretinizde ona gününün nasıl geçtiğini sorduğunuzda sizinle göz teması kurmaktan kaçındı ve çok sinirli görünüyordu. Her türlü şiddete

ve/veya istismara maruz kalmış ya da şahit olmuş olabileceğinden şüpheleniyorsunuz.

Muhammed’e bugün bir meslektaşınızın da size katılacağını söylediniz. O da meslektaşınızın görüşmeyi katılmasına onay verdi. Süpervizörünüzle daha önce yaptığımız bireysel bir oturumda Muhammed’in vakasını da gözden geçirdiniz. Süpervizörünüz görüşmenize katılacağı için biraz heyecanlısınız. Her şeyi mükemmel yapmak istiyorsunuz ve süpervizörünüzün sizi yargılamayacağını umuyorsunuz.

**Süpervizör:** Bugün gözlem yapmak üzere sosyal çalışmacıyla birlikte bir oturuma katılacaksınız. Ayşe, bir buçuk yıldan beri sosyal çalışmacı olarak görev yapıyor. Motivasyonu yüksek ve iletişim becerileri güçlü bir sosyal çalışmacı. Onu cesaretlendirmek ve desteklemek istiyorsunuz. Ayşe, size vaka hakkında aşağıdaki bilgileri verdi:

Muhammed, 1 ay önce vaka yönetim hizmeti almaya başlayan 12 yaşında bir oğlan çocuğu. Annesi ve küçük kardeşleriyle birlikte yaşıyor. Sosyal çalışmacı; oturumlar sırasında Muhammed’in giderek daha öfkeli bir hâle geldiğini ve neredeyse hiç konuşmadığını size bildirdi. Muhammed’in şiddete maruz kaldığından şüpheleniyor. Sosyal çalışmacıyı destekleme göreviniz kapsamında, oturumuna katılmayı kabul ettiniz. Sosyal çalışmacının toplantıda bulunmanız için önceden onay almasını sağladınız.

### Vaka Dosyası Kontrol Listesi Aracı:

**Tanım:** Vaka dosyasının incelenmesi; vaka çalışanının vaka yönetim becerilerini ve kayıt tutma yetkinliğini değerlendirmek için kullanılan bir süpervizyon uygulamasıdır. Vaka dosyasını inceleyen süpervizör; vakanın düzgün bir şekilde yönetilip yönetilmediğini kontrol eder, vakanın tüm aşamaları için gereken belgelerin doğru ve eksiksiz olup olmadığını inceler. \*Bu süreç süpervizörün vaka çalışanının mesleki gelişimine faydalı olabilecek olası destek alanlarını tespit etmesine de yardımcı olur.

**Amaç:** Vaka Dosyası Kontrol Listesi Aracı; süpervizörler tarafından, çocuk koruma vaka dosyasını incelerken bir rehber olarak kullanılmalıdır. Bu araç, bireysel süpervizyon oturumlarında düzenli olarak sağlanması gereken rehberliğin ve geribildirimlerin de bir parçasını oluşturur.

**Sıklık:** Bir süpervizör; her ay, her vaka çalışanının 3 ila 5 vaka dosyasını incelemelidir.

**Rehber ilkeler:** Bu araç, vaka yönetim sürecinin tüm aşamalarında

## Sosyal Hizmet Süpervizyonu

vaka dosyalarını incelemek için kullanılabilir. Süpervizörün inceleme amacıyla bazı dosyaları (bu dosyalar açık ya da kapalı olabilir) rastgele seçmesi önerilmektedir. Süpervizör; vakaları bağımsız olarak incelemelidir. Daha sonra bireysel süpervizyon oturumunda vaka çalışanına geribildirim vermeli ve vaka

çalışanının gelişimini takip etmelidir.

Ekip üyeleri benzer hataları ya da yanlış anlamaları tekrar ediyorsa bu hususlar; grup süpervizyonu toplantılarında topluca ele alınabilir.

<b>Vaka Dosyası Kontrol Listesi</b>		
<b>Vaka Numarası:</b>		
<b>Tarih:</b>		
<b>Vaka Çalışanı:</b>		
<b>Süpervizör:</b>		
<b>Genel Belgeler</b>	<b>E/H/Uygulanmaz</b>	<b>Yorumlar/Öneriler</b>
Çocukla ilgili yazılı belgeler çocuğun kendi bireysel dosyasında saklanmaktadır ve vaka dosyaları vaka kodları açıkça görünecek şekilde etiketlenmiştir.		
Vaka yönetim sürecinin şu ana kadar tamamlanan tüm aşamalarının uygun formlarla belgelendirilmiştir.		
Formların tüm gerekli bölümleri, vakanın durumuna göre, eksiksiz ve tam olarak doldurulmuştur.		
<b>Tespit ve kayıt</b>	<b>E/H/Uygulanmaz</b>	<b>E/H/Uygulanmaz</b>
Çocuk/aile ilgili bilgiler ve çocuğun nerede bulunduğuna ilişkin ayrıntılı bilgiler de eklenerek kayıt formu doldurulmuştur.		
Bilgi almak, toplanan bilgileri saklamak ve paylaşmak için çocuktan ve bakım sağlayan kişiden/aileden bilgilendirilmiş rıza alınmıştır.		
Çocukla ilgili koruma kaygısı ya da kaygıları, kurumun/kuruluşun dezavantaj kriterlerine uygundur.		
<b>Değerlendirme</b>	<b>E/H/Uygulanmaz</b>	<b>Yorumlar/Öneriler</b>
Değerlendirme; tespit/kayıt aşaması tamamlandıktan sonra 1 hafta içinde (ya da ülkede üzerinde anlaşılan süre içinde) yapılmıştır.		
Vaka çalışması; çocuğun korunmasına ilişkin kaygıları net bir şekilde belirlemiş ve açıklamıştır.		
Değerlendirme kapsamında çocuk ve ailenin ihtiyaçları ve koruyucu faktörler ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.		
Vaka dosyasındaki belgelerde, vakayı risk düzeyine göre (düşük, orta ya da yüksek riskli vakalar olarak) öncelik sırasına koymak için gereken bilgiler verilmiştir.		
<b>Uygulama Planının Hazırlanması</b>	<b>E/H/Uygulanmaz</b>	<b>Yorumlar/Öneriler</b>
Değerlendirme yapıldıktan sonra iki hafta içinde vaka planı hazırlanmıştır.		
Vaka planında belirtilen adımlar; tespit edilen ihtiyaçların karşılanmasını ve risklerin ortadan kaldırılmasını amaçlamaktadır.		
Vaka planı; çocuk ve çocuğa bakım sağlayan kişiyle birlikte hazırlanmıştır.		
Vaka planında kimlerin, ne zaman, hangi adımları atacağı net bir şekilde belirtilmiştir.		
<b>Uygulama Planının Hazırlanması</b>	<b>E/H/Uygulanmaz</b>	<b>Yorumlar/Öneriler</b>
Çocuklar ve aileler; gizlilik ilkesi doğrultusunda, çocuğun/bakım veren kişinin bilgilendirilmiş rızası ile uygun ve mevcut hizmet kurumlarına sevk edilmiştir.		
Sevk işlemleri; vaka planında öncelik sırasına konulan adımlar doğrultusunda belgelendirilmiştir.		

Direkt/doğrudan hizmetler vaka planına uygun bir şekilde sağlanmıştır.

#### Takip ve Değerlendirme

E/H/Uygulanmaz

Yorumlar/Öneriler

Vaka planı doğrultusunda, vaka dosyası düzenli olarak takip edilmiştir.

Vaka planı, en az her üç ayda bir çocuk ve bakım sağlayan kişiyle birlikte gözden geçirilmiştir.

Planın gözden geçirilmesi sonucunda, vaka planı güncellenmiştir.

#### Vaka Dosyasının Kapatılması

Vaka dosyasını kapatma nedeni açıkça belgelendirilmiştir.

Vaka dosyasının kapatılmasına ilişkin belgede aşağıda belirtilen hususlar belirtilmiştir:

Vaka çalışanı/çocuk/bakım veren kişi; dosyayı kapatmaya hazır olup olmadıklarını görüşmüş ve bu görüşme sonucunda vaka dosyasını kapatmaya karar vermiştir.

Çocuğun ve/veya ailenin vaka çalışanı ile iletişim kurmaya ihtiyaç duyma ihtimali göz önünde bulundurularak vaka çalışanının iletişim bilgileri çocuk/aile ile paylaşılmıştır.

Vaka dosyasının kapatılması için süpervizörden/yöneticiden alınan onay belgelenmiştir.

#### Atılacak adımlar:

Süpervizör:

Vaka Çalışanı:

#### Vaka Tartışma Aracı

**Tanım:** Vaka dosyasının görüşülmesi; bir vaka çalışanının vaka dosyasını yürütmesine ve analiz etmesine yardımcı olmak, mevcut seçenekleri tespit etmek ve izlenecek yolları belirlemek için kullanılan bir süpervizyon uygulamasıdır. Rehber ilkelerin nasıl uygulandığını ortaya koymak ve güç durumların nasıl yönetildiğini göstermek amacıyla, bir eğitim fırsatı olarak da vaka tartışmalarından faydalanılabilir.

**Amaç:** Vaka Tartışma Rehberlik Aracı; süpervizör tarafından, bireysel bir süpervizyon oturumunda ya da grup toplantısı sırasında, iş birliği temeline dayanan bir diyalog kurulmasını kolaylaştırmak için kullanılmalıdır.

**Sıklık/süre:** Bu araç; vaka çalışanı ya da vaka çalışanlarının ihtiyaçları ve kuruluşun standartları doğrultusunda, bireysel süpervizyon oturumlarında ya da grup oturumlarında kullanılabilir.

**Rehber ilkeler:** Vakaların bireysel süpervizyon oturumu ya da grup süpervizyonu oturumu sırasında görüşülmesi mümkündür.

İlk başta, vaka çalışanı; vakanın arka planı, karşılaşılan sorunlar ve mevcut durum hakkında bir sunum yapar. Bu sunumun ardından bir tartışma başlatılır. Bu tartışma kapsamında çeşitli soruların yanıtları irdelenir, beyin fırtınası yapılır ve atılacak adımlar üzerinde bir anlaşmaya varılır.

Vaka bir grup ortamında görüşülüyorsa süpervizör; vaka çalışanının oturuma hazırlıklı olmasını ve meslektaşları önünde vakayı paylaşırken rahat olmasını sağlar. Bunun yanı sıra, gizliliğin korunması için görüşme; özel bir alanda ve "bilgi ihtiyacı" ilkesi çerçevesinde yapılmalıdır. Vakayla ilgili ayrıntılar, dışarıdan hiç kimseyle ya da hiçbir kuruluşla paylaşılmamalıdır.

Vaka görüşmesinde sorulabilecek sorulara ilişkin öneriler, aşağıda alt başlıkların altında sunulmaktadır. Bununla birlikte, bu sorular, bağlama göre uyarlanabilir. Bazı durumlarda, vaka çalışanı, sunumunda çocuğun durumunu ortaya koymak için bir kâğıt tahta kullanabilir.

---

**Vaka Görüşme Formu**

---

**Vaka Numarası:**

**Tarih:**

**Vaka Çalışanı:**

**Süpervizör:**

---

**Çocuk/Aile Yapısı ile ilgili Bilgiler**

---

**Görüşme notları**

---

Yönlendiren kuruluş ve yönlendirme tarihi  
Çocuğun cinsiyeti, yaşı, uyruğu  
Mevcut ikamet adresi  
Bakım düzenlemesi (çocuk kiminle ve nerede yaşıyor?)  
Koruma statüsü (mülteci/iç göçe zorlanmış kişi)

---

**Mevcut Durum / Koruma Kaygıları**

---

Çocukla ilgili temel koruma kaygısını açıklayınız. Çocuğun istismara ya da şiddete maruz kaldığı belirli durumlar söz konusuysa bunları da belirtiniz.  
Çocuğu hâlihazırda doğrudan tehdit eden güvenlik sorunları mevcut mu? Varsa bu sorunlar, nereden/kimden kaynaklanıyor? Çocuğa hemen koruma sağlayabilecek kim veya neresi var? Varsa bu kişi/kurum kim/neresi? (mevcut ağı ve kaynakları inceleyiniz)  
Çocuk, durumu nasıl görüyor?  
Ailenin/bakım sağlayan kişilerin rolü ve tutumları nelerdir? (Aile/Bakım sağlayan kişiler destekleyici mi? Durumu değiştirmek için işbirliği yapmaya hazırlar mı? Ailenin/bakım sağlayan kişinin çocukla ilişkileri nasıl? Aile/bakım sağlayan kişiler ya da hanedeki diğer kişiler herhangi bir koruma kaygısına işaret ettiler mi?) Çocuğun yararlanabileceği sosyal destek sistemlerinin varlığı ve işlevselliği nasıl?  
Çocuğun daha fazla istismara ya da şiddete maruz kalma ihtimali var mı?  
Diğer çocuklar istismara maruz kalmış mı ya da istismara maruz kalma riski taşıyorlar mı?  
Çocuğun özel ihtiyaçları (örneğin engellilik, hastalık, aileden ayrı düşme vb.) var mı? Varsa bu ihtiyaçlar, vakanın risk derecesini artırıyor mu?  
Çocuk da dâhil olmak üzere vakayla ilgili kişiler ne gibi adımların atılabileceğini düşünüyorlar?

---

**Atılan adımlar/Karşılaşılan Güçlükler**

---

Şimdiye kadar vaka kapsamında yapılan çalışmalarını özetleyiniz.  
Doğrudan hangi hizmetler sağlandı?  
Ne tür yönlendirme işlemleri gerçekleştirildi? Çocuk bu hizmetleri aldı mı?  
Ne gibi güçlüklerle karşılaşıldı? (Örneğin yaşanan sorunlar, yürütülen yönlendirme işlemleri, katılımı ilgili sorunlar)

---

**Herkese Açık Tartışma**

---

Vakayla ilgili güçlüklerin üstesinden gelmek için başvurulabilecek seçenekler neler?  
Bu seçeneklerin olası olumlu ve olumsuz etkileri neler?  
Farklı seçenekler açısından değerlendirildiğinde, çocuğun yüksek yararı ile ilgili göz önünde bulundurulması gereken hususlar nelerdir?  
Hesaba katmamız gereken riskler var mı?  
Olumlu bir değişim yaratmak için bir araya gelen kişilerin motivasyonunu arttırmak ve değişimin önündeki direnci azaltmak için neler yapılabilir? Bu konudaki fikir ve önerileri belirtiniz.

---

**İyi Uygulamalar/Çıkartılabilecek Dersler**

---

İyi uygulamaların ya da başarılı yaklaşımların altını çiziniz (Örneğin yüksek yararın belirlenmesi, çocuğun karar alma sürecine katılımı, yaşa uygun iletişim, iş birliğini arttırma yöntemleri, değişim için motivasyon yaratma yolları)

---

**Daha Sonraki Adımların Belirlenmesi**

---

---

Sađlanacak hizmetler; çocuk ve/veya ebeveyn/bakım sağlayan kişiler ile yapılacak görüşmeler ya da kuruluşlar tarafından yürütülecek takip çalışmaları (sorumlu kişiler, eylem planları ve takvimler) de dâhil olmak üzere nasıl bir yol izleneceği konusunda bir anlaşmaya varınız. Varsa savunuculukla ilgili hususların ve daha genel kapsamlı konuların altını çiziniz.

---

**Atılacak adımlar:**

Süpervizör:

Vaka Çalışanı:

## 5. Uzaktan Süpervizyon Kılavuz Notu

### Önemli Noktalar:

- COVID-19 salgını nedeniyle yapılan tüm faaliyet planlamalarında süpervizyon görüşmelerine ayrıca yer verilmelidir; sosyal çalışmacıların mesai sonrasında gönüllü olarak vakit ayırmaları beklenmemelidir.
- Sosyal çalışmacıların, uzaktan süpervizyon için kullanılacak iletişim araçlarına (telefon, Whatsapp, Skype, Zoom gibi) erişimlerinin olduğundan emin olunmalıdır.
- Süpervizörlerin de gerektiğinde süpervizyon ve rehberliğe ihtiyaçlarının olabileceği unutulmamalıdır; mümkünse COVID-19 faaliyet planlarına bu görüşmeler de eklenmelidir.
- Sosyal çalışmacıların, ihtiyaç doğması halinde psikolojik desteğe yönlendirilmesi sağlanmalıdır. Süpervizyon, terapinin yerini almamalıdır.
- Süpervizyon toplantılarında, danışanların kişisel verilerinin korunmasına özellikle dikkat edilmeli ve süpervizyon için kullanılan iletişim aracının yeterli veri güvenliğini sağladığından emin olunmalıdır.

### Uzaktan Süpervizyon Uygulamaları:

- **Esneklik:** Uzaktan süpervizyon toplantılarının hangi iletişim aracı üzerinden yapılacağına süpervizör ve sosyal çalışmacı birlikte karar vermelidir. Sosyal çalışmacıların bu iletişim aracına erişiminin olduğundan emin olunmalı ve gerekirse deneme görüşmeleri yapılmalıdır.
- **Karışık Süpervizyon Uygulamaları:** Bireysel süpervizyon toplantıları ve vaka yönetimi grup toplantılarını ayrı ayrı yapmak yerine, iki toplantının da öğelerini içerecek karışık bir süpervizyon uygulaması tercih edilebilir. Uzaktan süpervizyon toplantılarının ne şekilde olması gerektiğine, süpervizörler ile sosyal çalışmacılar birlikte karar vermelidir.
- **Sıklık ve Süre:** Toplantıların ne sıklıkla ve ne kadar süreyle yapılacağı, sosyal çalışmacıların ihtiyaçları doğrultusunda kararlaştırılmalıdır. COVID-19 süresince, çalışan sosyal çalışmacıların nasıl olduğunun her gün sorulması, bireysel süpervizyon toplantılarının her hafta düzenlenmesi, vaka yönetimi toplantılarının (ya da sosyal çalışmacılar arasında akran süpervizyonu toplantılarının) iki haftada bir düzenlenmesi önerilmektedir.

	Bireysel Süpervizyon Toplantıları	Vaka Yönetimi (Grup) Toplantıları	Akran Süpervizyonu	Canlı Süpervizyon
Nedir?	Sosyal çalışmacı ve süpervizör arasında yapılan bire bir görüşmeler	Süpervizör ve sosyal çalışmacılar arasında grup olarak gerçekleştirilen görüşmeler	Sosyal çalışmacıların akranlar olarak bir araya geldikleri, karşılaştıkları zorlukları ve çözümleri konuştukları görüşmeler	Sosyal çalışmacının, vaka yönetimi esnasında süpervizörü ile eşzamanlı olarak telefon üzerinden görüşmesi
Kimler Katılır?	Süpervizör ve bir sosyal çalışmacı	Süpervizör ve birçok sosyal çalışmacı	Birçok sosyal çalışmacı	Sosyal çalışmacı, süpervizör ve danışan
Nasıl?	Uzaktan süpervizyon araçları (Telefon, Whatsapp, Zoom, Skype...) Bire bir ve özel görüşmeler	Uzaktan süpervizyon araçları (Telefon, Whatsapp, Zoom, Skype...) Grup olarak ve özel görüşmeler	Uzaktan süpervizyon araçları (Telefon, Whatsapp, Zoom, Skype...) Grup olarak ve özel görüşmeler	Sosyal çalışmacının, vaka yönetimi sürecinde eş zamanlı izlenmesi (Telefon üzerinden)
Olumlu Yönleri	Görüşmeler gizlidir Sosyal çalışmacının ihtiyaçları doğrultusunda şekillenir	Yaşanan zorluklardan grup olarak ders çıkarma fırsatı verir Grup içi dinamikler, öğrenmeyi artırır Daha fazla sayıda sosyal çalışmacıya erişilebilir Süpervizörün aynı konuyu tekrar etmesini engeller	Sosyal çalışmacıların birbirini desteklemesini, yaşanan zorluklardan grup olarak ders çıkarılmasını sağlar Aynı seviyedeki sosyal çalışmacıların birbirinden öğrenmesini destekler	Sosyal çalışmacıya, vaka yönetimi esnasındaki becerileriyle ilgili süpervizöründen geri dönüş alma fırsatı verir Zor vakalarda sosyal çalışmacıya yardımcı olur
Olumlu Yönleri	Görüşmeler gizlidir Sosyal çalışmacının ihtiyaçları doğrultusunda şekillenir	Yaşanan zorluklardan grup olarak ders çıkarma fırsatı verir Grup içi dinamikler, öğrenmeyi artırır Daha fazla sayıda sosyal çalışmacıya erişilebilir Süpervizörün aynı konuyu tekrar etmesini engeller	Sosyal çalışmacıların birbirini desteklemesini, yaşanan zorluklardan grup olarak ders çıkarılmasını sağlar Aynı seviyedeki sosyal çalışmacıların birbirinden öğrenmesini destekler	Sosyal çalışmacıya, vaka yönetimi esnasındaki becerileriyle ilgili süpervizöründen geri dönüş alma fırsatı verir Zor vakalarda sosyal çalışmacıya yardımcı olur

---

Zorluklar	Daha uzun vakit ayrılması gerekir	Kişisel verilerin gizliliği her zaman sağlanmayabilir Grup içi dinamikler; diyalogu zorlaştırabilir	Daha uzun vakit ayrılması gerekir Sosyal çalışmacılar belli bir deneyime sahip olduğu takdirde daha verimli geçebilir	Danışanların onayının alınması gerekir Danışanların güvende hissetmesini olumsuz yönde etkileyebilir
-----------	-----------------------------------	---	--	---

---

toplumun büyük ihtiyacı olan doğaya zarar vermeden, ekolojik dengeyi bozmadan şehir planlama süreçlerini gerçekleştirmek olmalıdır.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması bildirmemişlerdir.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız

**Peer-review:** Externally peer-reviewed.

**Declaration of Interests:** The authors declare that they have no competing interest.

## Kaynaklar

AASW. (2014). *Supervision Standards 2014*. Australia: Australian Association of Social Workers.

Acar, H., İcağasioğlu Çoban, A., & Polat, G. (2017). *Sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir araştırma*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği Yayınları.

Alakara Özcan, G. (2018). *Afetlerde Psikososyal Destek Hizmetlerinin AFAD'da Çalışan Sosyal Çalışmacılar Tarafından Değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Aldoğan, S. N. (2018). *Sosyal hizmet uzmanlarının etik karar verme süreçlerini etkileyen faktörlerin incelenmesi*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Artan T. ve Kumbasar B. (2017). Sosyal Hizmet Mesleğinde Etkili İletişim, *Sosyal Çalışma Dergisi*, Cilt:1 Sayı:2.

Artan, T., Özkan, A. O., & Açıköz, N. (2018). Evaluation of supervision needs of social workers working in different professional fields. *Turkish Journal of Applied Social Work*, 1(1), 75-84.

Artan, T., Özkan, A. O., Açıköz, N., & Salduz, Ç. (2018). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimine bakış açılarının değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences* 4(13), 1099-1109. [\[Crossref\]](#)

Austin, L. N. (1956). An evaluation of supervision. *Social Casework*, 37(8), 375-382. doi:https://doi.org/10.1177/104438945603700802 [\[Crossref\]](#)

Aydemir, İ. (2003). *Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Hastanelerde Tıbbi Sosyal Hizmet Uygulamaları*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Barretta-Herman, A. (1994). On the Development of a model of supervision for licensed social work practitioners. *The Clinical Supervisor*, 11(2), 55-64. doi:10.1300/J001v11n02\_05 [\[Crossref\]](#)

Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2013). *Fundamentals of clinical supervision*. United Kingdom: Pearson Education Limited.

Bogo, M., & McKnight, K. (2006). Clinical supervision in social work. *The Clinical Supervisor*, 24(1-2), 49-67. doi:10.1300/J001v24n01\_04 [\[Crossref\]](#)

Burns, E. M. (1958). *The Historical Development of the Process of Casework Supervision as Seen in the Professional Literature of Social Work*. (Doktora). Chicago Üniversitesi, ABD.

Caspi, J., & Reid, W. J. (2002). *Educational supervision in social work*. ABD: Columbia University Press. [\[Crossref\]](#)

Cohen, N. A., & Rhodes, G. B. (1978). Social work supervision. *Administration in Social Work*, 1(3), 281-291. doi:10.1300/J147v01n03\_06 [\[Crossref\]](#)

Connie, M. (1981). *Content Analysis of Periodical Literature on Social Work Supervision, 1970-1979*. (Yüksek Lisans). Newfoundland Memorial Üniversitesi, Kanada.

Coulshed, V. (1990). *Management in social work*. London: Macmillan Education. [\[Crossref\]](#)

Çiftçi, D. B. (2013). Bir Meslek ve Uzmanlık Alanı Olarak Sosyal Hizmet. İçinde D. B. Çiftçi (Ed.), *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayınevi.

Demir, B. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanı Bakış Açısı İle Türkiyede Mültecilere ve Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi*. (Yüksek

Lisans). Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

Dendinger, D. C., & Kohn, E. (1989). Assessing supervisory skills. *The Clinical Supervisor*, 7(1), 41-55. doi:10.1300/J001v07n01\_04 [\[Crossref\]](#)

DSD, & SACSSP. (2012). *Supervision Framework for The Social Work Profession in South Africa*. In: The Department of Social Development (DSD) and The South Africa Council for Social Service Professions (SACSSP).

Egan, R. (2012). Australian social work supervision practice in 2007. *Australian Social Work*, 65(2), 171-184. doi:10.1080/0312407x.2011.653575 [\[Crossref\]](#)

Eisikovits, Z., Meier, R., Guttman, E., Shurka, E., & Levinstein, A. (1986). Supervision in ecological context. *Journal of Social Service Research*, 8(4), 37-58. doi:10.1300/J079v08n04\_03 [\[Crossref\]](#)

Epstein, L. (1973). Is autonomous practice possible?. *Social Work*, 18, 5-12.

Erera, I. P., & Lazar, A. (1995). The administrative and educational functions in supervision. *The Clinical Supervisor*, 12(2), 39-56. doi:10.1300/J001v12n02\_04 [\[Crossref\]](#)

Ford, K., & Jones, A. (1987). *Student supervision*. UK: Macmillan Education. [\[Crossref\]](#)

Fukuyama, K. (1998). *Influences of Selected Characteristics of Professional Supervision on Job Satisfaction, Productivity and Autonomy of Professional Social Workers in Japan*. (Doktora). Amerika Katolik Üniversitesi, ABD.

Garland, M., & Ellis, G. (2006). Synergistic supervision. *Social Work Review, Spring*(18), 31-42.

Granvold, D. K. (1977). Supervisory style and educational preparation of public welfare supervisors. *Administration in Social Work*, 1(1), 79-88. doi:10.1300/J147v01n01\_09 [\[Crossref\]](#)

Gray, S. W. (1990). The interplay of social work licensure and supervision. *The Clinical Supervisor*, 8(1), 53-65. doi:10.1300/J001v08n01\_05 [\[Crossref\]](#)

Guttman, E., Eisikovits, Z., & Maluccio, A. N. (1988). Enriching social work supervision from the competence perspective. *Journal of Social Work Education*, 24(3), 278-288. doi:10.1080/10437797.1988.10671261 [\[Crossref\]](#)

Harmse, A. D. (2000). *Support Systems for Supervisors in the Social Work Profession*. (Doktora). Pretoria Üniversitesi, Güney Afrika.

Hawkins, P., & Shohet, R. (2006). *Supervision in the helping professions*. England: Open University Press.

Himle, D. P., Jayaratne, S., & Thyness, P.A. (1989). The buffering effects of four types of supervisory support on work stress. *Administration in Social Work*, 13(1), 19-34. doi:10.1300/J147v13n01\_02 [\[Crossref\]](#)

Hipp, J. L., & Munson, C. E. (1995). The partnership model. *The Clinical Supervisor*, 13(1), 23-38. doi:10.1300/J001v13n01\_03 [\[Crossref\]](#)

Hoffman, W. (1990). Social work supervision. İçinde B. McKendrick (Ed.), *Introduction to social work in South Africa*. Pretoria: Haum Tertiary.

Hughes, J. M. (2010). The role of supervision in social work: A critical analysis. *Critical Social Thinking: Policy and Practice*, 2, 59-77.

IASW. (2016). *IASW Standards for Social Workers*. In: Irish Association of Social Workers.

Jeffreys, J. W. (2001). *The Impact of Supervision on Social Worker Perception of Self-Efficacy*. (Doktora). State University of New York at Albany, ABD.

Kadushin, A. (1993). Social work supervision. *The Clinical Supervisor*, 10(2), 9-27. doi:10.1300/J001v10n02\_02 [\[Crossref\]](#)

Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.

Karabekir, H. M. (2010). *Yetiştirme Yurtları Örneğinde Sosyal Hizmet*



*Uzmanlarının Sosyal Hizmet Değerlerini Mesleki Uygulamalarına Aktarışı.* (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi Ankara.

Karabek, D. (2018). *Sosyal Çalışma Görevlilerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Süpervizyonun Önemi: İstanbul İli Örneği.* (Yüksek Lisans). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Kaya, A. (2017). *İletişime Giriş: Temel Kavramlar ve Süreçler (İçinde) Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim,* Pegem Akademi, Ankara. **[Crossref]**

Kıriloğlu, M. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi.* (Doktora). Selçuk Üniversitesi, Konya. **[Crossref]**

Köröğlu E. (2017). *İletişim Becerileri ve Öfke Denetimi,* HYB Basım Yayın, Ankara.

Lazar J. (2009). *İletişim Bilimi,* çev. Cengiz Anık, Vadi Yayınları, Ankara

Leung, K. K. P. (2012). An exploration of the use of power in social work supervisory relationships in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice,* 26(2), 151-162. doi:10.1080/02650533.2010.536201 **[Crossref]**

Lowy, L. (1983). Social work supervision: From models toward theory. *Journal of Education for Social Work,* 19(2), 55-62. doi:10.1080/00220612.1983.10671639

Mbau, M. F. (2005). *The educational function of social work supervision in the Department of Health and Welfare in the Vhembe District of the Limpopo Province (MSD).* Pretoria Üniversitesi, Güney Afrika.

Munson, C. E. (1981). Style and structure in supervision. *Journal of Education for Social Work,* 17(1), 65-72. doi:10.1080/00220612.1981.10778531 **[Crossref]**

NASW. (2013). Best Practice Standarts in Social Work Supervision. ABD: The National Association of Social Workers.

Nathanson, A. (1992). *New Social Workers' Satisfaction with Supervision and with Their Job Overall.* (Doktora). Yeshiva Üniversitesi, New York.

Nichols, M. S. (1957). A Belief in People. By Margaret E. Rich. New York: Family Service Association of America, 1956. 190 pp. \$3.50. *Social Work,* 2(2), 97-97. doi:10.1093/sw/2.2.97 %J Social Work **[Crossref]**

NLASW. (2011). Standards for Supervision of Social Work Practice. In: Newfoundland & Labrador Association of Social Workers.

Özbesler, C., & İcağasıoğlu Çoban , A. (2010). Hastane ortamında sosyal hizmet uygulamaları: Ankara örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet,* 21(2), 31-46.

Özkan, S. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamada Karşılıklı İlişkileri Güçlükler ve Süpervizyon Gereksinimi.* (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara

Parente, M. E. (2011). *Experience of Supervision Scale: The Development of an Instrument to Measure Child Welfare Workers' Experience of Supervisory Behaviors.* (Doktora). Virginia Commonwealth Üniversitesi, ABD.

Pierson, J., & Thomas, M. (2010). *Dictionary of social work.* England: Open University Press.

Pilcher, A. J. (1984). The state of social work supervision in victoria according to the practitioners. *Australian Social Work,* 37(3-4), 33-43. doi:10.1080/03124078408549809 **[Crossref]**

Poertner, J., & Rapp, C. A. (1983). What is social work supervision?. *The Clinical Supervisor,* 1(2), 53-65. doi:10.1300/J001v01n02\_07 **[Crossref]**

Rabinowit, J. (1987). Why ongoing supervision in social casework. *The Clinical Supervisor,* 5(3), 79-90. doi:10.1300/J001v05n03\_07 **[Crossref]**

Russell, P. A., Lankford, M. W., & Grinnell, D. R. M. (1983). Attitudes toward supervisors in a human service agency. *The Clinical Supervisor,* 1(3), 57-71. **[Crossref]**

Siyez D.M. (2017); *Kişilerarası İlişkilerin Başlangıcı ve Gelişimi (İçinde) Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim,* Pegem Akademi, Ankara. **[Crossref]**

Smith, H. Y. (1981). *An Interdisciplinary Comparison of Clinical Supervision as a Function of Clinical Quality Assurance in Community Mental Health Centers.* (Doktora). Denver Üniversitesi, ABD.

Stiles, E. (1963). Supervision in perspective. 44(1), 19-25. doi:10.1177/104438946304400103 **[Crossref]**

Şahin-Taşşın, N. (2019). Sosyal hizmet süpervizyonu ve Türkiye için öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet,* 30(3), 1005-1032. doi:10.33417/tsh.622595 **[Crossref]**

Taylor, G. (1905). Report of the Committee on Training for Social Workers. In A. Johnson (Ed.), *Proceedings of the 32nd National Conference of Charities and Corrections.* Retrieved from https://hdl.handle.net/2027/msu.31293006260750

Tortop, Z. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sürekli Mesleki Gelişim İhtiyaçları.* (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Tracey, P. M. (2018). *Assessing Readiness of Clinical Social Workers: Using the American Board of Examiners' Conceptual Model.* (Doktora). Minnesota Üniversitesi, ABD.

Tsui, M. (1997). The roots of social work supervision. *The Clinical Supervisor,* 15(2), 191-198. doi:10.1300/J001v15n02\_14 **[Crossref]**

Tsui, M. (2001). *Towards A Culturally Sensitive Model of Social Work Supervision in Hong Kong.* (Doktora). Toronto Üniversitesi, Kanada.

Tsui, M. (2004). Supervision models in social work: from nature to culture. *Asian Journal of Counselling,* 11, 7-55.

Tsui, M., & Ho, W. (1998). In search of a comprehensive model of social work supervision. *The Clinical Supervisor,* 16(2), 181-205. doi:10.1300/J001v16n02\_12 **[Crossref]**

Turner, F. J. (2005). *Encyclopedia of canadian social work.* Kanada: Wilfrid Laurier University Press.

Watson, K. W. (1973). Differential Supervision. *Social Work,* 18(6), 80-88. **[Crossref]**

Williams, A. B. (1997). On parallel process in social work supervision. *Clinical Social Work Journal,* 25(4), 425-435. **[Crossref]**

Yağcı, C. (2017). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri.* (Yüksek Lisans). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

York, R. O., & Hastings, T. (1985). Worker maturity and supervisory leadership behavior. *Administration in Social Work,* 9(4), 37-47. doi:10.1300/J147v09n04\_04 **[Crossref]**

Yüksel-Şahin, F. (2017). *İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış (İçinde) Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim,* Pegem Akademi, Ankara. **[Crossref]**

