



Semptom Health Researches

home page : www.semptom.org

KURAMDAN UYGULAMAYA SOSYAL HİZMETTE İLİŞKİ TEMELLİ YAKLAŞIM

FROM THEORY TO PRACTICE: A RELATIONSHIP-BASED APPROACH IN SOCIAL WORK

Dr. Murat DERİN, Dr. Sosyal Hizmet Uzmanı, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü,
muratderinofficial@gmail.com, ORCID: [http:// orcid.org/0000-0001-6771-5156](http://orcid.org/0000-0001-6771-5156)

ÖZET

Bu çalışma, sosyal hizmet disiplininde merkezi bir öneme sahip olan sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ilişkisinin önemine ve ilişkinin niteliğinin değişimine yönelik vurgulara dikkat çekmektedir. Bununla birlikte sosyal hizmet alanında son yıllarda giderek önem kazanan ilişki temelli sosyal hizmet yaklaşımını kavramsal ve kuramsal boyutlarıyla ele almaktadır. İlişki temelli sosyal hizmet, yalnızca mesleki ilkelerin uygulanmasından ibaret olmayan; bireylerin içsel dünyalarını, kişilerarası ilişkilerini ve sosyal yapısal etkenleri dikkate alan bütüncül bir çerçeve sunması bakımından oldukça değerli bir yaklaşımdır. Bu bağlamda çalışma, ilişkisel uygulamanın temel ilkelerini ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki kimliğiyle ilişkisini inceleyen güncel literatürleri derlemektedir. Literatür taramasına dayanan bu çalışma, ilişki temelli yaklaşımın mesleki uygulamalara katkılarını ortaya koymakta ve sosyal hizmet uzmanlarının ilişki kurma becerilerinin güçlendirilmesine yönelik öneriler sunmaktadır. Bu yönüyle çalışma hem kuramsal tartışmalara katkı sağlamakta hem de uygulayıcılara yol gösterici bir perspektif sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet uzmanı-danışan ilişkisi, Sosyal hizmette mesleki ilişki, İlişki temelli sosyal hizmet, Yansıtıcı sosyal hizmet uygulaması

SUMMARY

This study draws attention to the importance of the social worker-client relationship, which holds a central place in the social work discipline, and highlights changes in the quality of this relationship. Moreover, it addresses the increasingly significant relational social work approach in recent years within the field of social work, examining it from conceptual and theoretical perspectives. Relational social work is a valuable approach as it offers a comprehensive framework that goes beyond the mere application of professional principles, taking into account individuals' inner worlds, interpersonal relationships, and social structural factors. In this context, the study reviews current literature that examines the fundamental principles of relational practice and its connection with the professional identity of social workers. Based on a literature review, this study reveals the contributions of the relational approach to professional practice and offers recommendations for strengthening social workers' relationship-building skills. In this respect, the study contributes to theoretical discussions and provides a guiding perspective for practitioners.

KeyWords: Social worker-client relationship, Professional relationship in social work, Relationship-based social work, Reflective social work practice.

GİRİŞ

İnsan ilişkileri son derece karmaşık ve farklı dinamiklerden etkilenen süreçlerdir. Bu nedenle ilişki konusu çeşitli biçimleriyle insanlığın var oluşundan bu yana yaşamın her alanında önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Profesyonel alanda ve mesleki uygulamalar çerçevesinde ele alındığında konu tüm disiplinler için şüphesiz önemli bir yere sahip olmaktadır.

Mesleki ilişkinin nasıl kurulduğu ve sürdürüldüğü sosyal hizmet uygulamalarında elde edilen sonuçlar üzerinde doğrudan etkilidir. Sosyal hizmet mesleğinde de danışanlarla kurulan mesleki ilişki sosyal hizmet uygulama sürecinde önemli ve vazgeçilmez bir araç olarak öne çıkmaktadır. Mesleğin ortaya çıkışı itibarıyla sosyal hizmet alanı ile ilgili yazılan hemen hemen tüm yazılarda sosyal hizmet müdahale sürecinin bir ilişki olduğu vurgulanmaktadır (Biestek, 1957). Bu ifade bile tek başına konunun kapsamını ve önemini kesin bir dille ortaya koyabilmektedir.

Sosyal hizmet disiplini sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki ilişkinin biçiminin ulaşmak istenen hedefler bakımından temel araç olduğunu kabul etmektedir. Ancak buna rağmen sosyal hizmet uzmanları ve danışanlar arasında kurulan sosyal hizmet ilişkisinin kalitesinin ve içeriğinin dünyada yaşanan çeşitli gelişmelerden zaman içerisinde önemli oranda etkilenmiş olduğunu farklı çalışmalar sık sık ortaya koymaktadır. Bu çerçevedeki literatür mevcut durumdaki yönetimiçi yaklaşımların ilişkinin kalitesinden ziyade sayılar ve istatistiklerle daha fazla meşgul olma eğiliminde olduğunu, bu yaklaşım biçimlerinde müracaatçının bireyselliğinin tehlikeye girme olasılığının yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Geline süreçte mesleki ilişkinin terapötik özelliklere sahip olamama ve danışmanlık içermeme riski yüksek görülmektedir (Payne, 1997; Dominelli, 1996). Bu durum aynı zamanda ilişki temelli sosyal hizmet uygulamalarının son derece belirleyici ve gerekli olduğuna işaret etmektedir. İlişki temelli sosyal hizmet yalnızca mesleki ilkeler bütününden ibaret olmayan, aynı zamanda hem bireyin içsel deneyimlerini hem de kişiler arası ve yapısal bağlamları dikkate alan bütüncül bir yaklaşım olarak ön plana çıkmaktadır (Tosone, 2004; Winter, 2019).

Bu çalışmanın amacı, ilişkisel sosyal hizmetin kavramsal temellerini açıklamak, profesyonel ilişkiyi belirleyen ilkeleri ortaya koymak ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki kimliğinde bu yaklaşımın nasıl

bir yer tuttuğunu tartışmaktır. Ayrıca, konuyla ilgili güncel literatür ışığında, ilişkisel uygulamaların sosyal hizmet pratiğine katkıları değerlendirilerek alana yönelik öneriler geliştirilmektedir.

İLİŞKİ VE SOSYAL HİZMETTE MESLEKİ İLİŞKİ

Türk Dil Kurumu ilişkiyi “iki şey arasında karşılıklı ilgi, bağ ve münasebet” olarak tanımlanmaktadır. Merriam-webster sözlüğü ise ilişki kelimesini “ilişkili ya da karşılıklı ilişkili olma durumu” olarak ele almaktadır.

Sosyal hizmet mesleğinde sosyal hizmet uzmanları ve danışanlar arasında kendine has özellikleri olan ve duygusal olarak etkileşimleri barındıran mesleki süreç “mesleki ilişki” olarak ele alınmaktadır. Bu ilişki arkadaşlık, komşuluk vb. diğer ilişki biçimlerinden çok farklı özellikler göstermektedir (Turan, 1999). Diğer yandan ilişki temelli sosyal hizmet uygulamasının tanımlarına ulaşmak zordur. İlişki temelli uygulama psiko-sosyal uygulama yaklaşımları ve psiko-dinamik bilgi temeline dayalı vaka çalışması geleneği ile yakından ilişkilidir (Trevithick, 2003). Tüm bunlarla birlikte her sosyal hizmet müdahalesinin az ya da çok kişilerarası bir boyutu içerdiği düşünüldüğünde, tüm sosyal hizmet uygulamalarının tanımı gereği ilişki temelli (ilişkiye dayalı) olduğu iddia edilebilmektedir. Ancak bu bakış açısı, ilişki temelli uygulamanın belirli özelliklerini reddetmektedir (Hollis, 1964). Tanımlama zorluğuna rağmen Tosone (2004) ilişki temelli sosyal hizmeti, bireyin iç dünyası, kişiler arası ilişkileri ve içinde yaşadığı toplumsal sistemler arasındaki doğal bağlantıyı dikkate alarak, terapötik ilişkiyi değişimin temel aracı olarak kullanan bir uygulama biçimi olarak tanımlamaktadır.

Sosyal hizmette ilişki konusu son derece önemlidir. Çünkü sosyal hizmet danışanları, sosyal hizmet uzmanları, diğer profesyoneller ve hizmet sağlayıcılarla yapılan işin temelini mesleki ilişki oluşturmaktadır. Bununla birlikte aslında insan ilişkileri ve birçok problem birbiri ile bağlantılıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının görevleri de zaten burada ortaya çıkmaktadır (Hennessey, 2011). Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu, sosyal hizmeti sosyal değişimi, insan ilişkilerinde sorun çözme ve insanların refahını artırmak için güçlendirilmesini ve özgürleşmesini teşvik etmeyi amaçlayan bir meslek olarak tanımlamaktadır (IFSW, 2010). Tanımdaki ilişki vurgusu kavramın meslek için ne kadar hayati olduğuna dair oldukça dikkat çekicidir.

Sosyal hizmet uygulamalarının tamamı ilişki aracılığıyla yürütülmektedir. Bu bakımdan ilişkiyi merkeze almak yeni bir fenomen değildir. İlişki uzun ya da kısa olsun birincil müdahale aracıdır (Network for Psycho-Social

Policy and Practice, 2002). Bu birlikte temel ilişki kurma süreci gerçekleştirilemezse yapılan diğer şeyler etkili olamamaktadır (Collins ve Collins, 1981; Trevithick, 2012). Araştırma bulguları ilişkilerin kalitesinin etkili sosyal hizmet ve değişim için temel olduğunu doğrulamaktadır (Ferguson vd., 2020). İlişkileri sosyal hizmetin merkezine koymanın önemli felsefi, politik ve pratik nedenleri bulunmaktadır. En öz biçimde ifade edilecek olursa başarılı sonuçların merkezinde etkili ilişkiler yer almaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında ilişkilerin önemi sadece sosyal hizmette değil, insan odaklı tüm çalışmalarda (örneğin sosyal bakımda) ve tüm uygulama alanlarında giderek daha fazla kabul görmektedir (Ingram ve Smith, 2018). Bu nedenle ilişkiler sosyal hizmet uzmanlarının yürüttüğü işin her zaman merkezinde yer almaktadır. Sosyal hizmet uygulamasında bu tanımlar uygun ve etkili tanımlardır. Ancak buna rağmen tekrar gözden geçirilmesinde fayda bulunmaktadır. Çünkü sosyal hizmet öğrencileri ve sosyal hizmet uzmanları gün geçtikçe çok çeşitli talepler nedeniyle bu kavramı uygulamayla bütünleştirmeyi daha zor bulmaktadır (McMullin, 2017). Çünkü mevcut uygulama kültürleri, uygun şekilde ilişkisel yollarla uygulama yapmayı zorlaştırabilmektedir. Bu koşullarda güç, faaliyet ve statü konularının ele alınması için radikal bir değişim gerekebilmektedir (Richard ve Smith, 2018).

Sosyal hizmet uzmanları bir uygulayıcı olarak hızla değişen bir manzaraya sahiptir. Sosyal hizmet mesleği sürekli yapılan düzenleme ve denetlemeler ardından sosyal gelişmeleri dengelemek ve onlara cevap vermek zorundadır. Böylelikle sosyal hizmet uygulayıcılarının, danışanları güçlendirici ilişkiler kurabilmesi mümkün hale gelecektir. Tüm bunlarla birlikte sosyal hizmet uzmanları ve danışanlar arasında kurulan ilişkiler doğal olarak gelişmelidir ve içinde bulundukları bağlama ve koşullara özgü olmalıdır (McMullin, 2017).

Sosyal hizmet uzmanlarının danışanları ile kurduğu ilişkiler mesleğin ortaya çıkışından itibaren en önemli araç olarak görülmüştür. Ancak profesyoneller ve danışanlar arasındaki ilişkinin biçimi çok çeşitli faktörlerden etkilenmiştir. Sosyal hizmet mesleği ortaya çıktığı zamandan itibaren statüsünün reddedilmesi ile ilgili sorunlar yaşamasına rağmen (Flexner, 1915, aktaran Dominelli, 1996) mücadelesini sürdürerek 1980'li yıllara kadar önemli ölçüde mesleki özgürlük kazanmıştır. Bu kazanımlarla sosyal hizmet uzmanları danışanların sorunlarını belirleyip öncelik sırasına koyabilecekleri, istedikleri çalışma yöntemlerini gerçekleştirebilecekleri fırsatlara sahip olmuştur (Harris, 1998). Ancak Ellis vd. (1999) sosyal hizmet uzmanlarının yetki ve sorumluluklarının 1980'ler

sonrası değişen yönetim anlayışı ile zayıfladığını, özerkliklerinin azaldığını ve sonuca odaklanan yaklaşımların arttığını iddia etmektedir. Ancak 1980'ler, neoliberal siyasi ve ekonomik ideolojinin artışı getirmiştir. Bu durum, özünde kamu hizmetlerine iş ve piyasa prensiplerini getirmeyi amaçlayan, ekonomiklik, verimlilik, etkinlik ve performans gibi konulara odaklanan yöneticilik doktrini aracılığıyla kamu hizmetlerinde kendini göstermiştir. Bu bağlamda sosyal hizmet, etik ve ilişkisel bir çaba olmaktan ziyade teknik/rasyonel bir çaba haline gelmiştir. Bu çalışma ortamında sosyal hizmet uzmanları giderek daha fazla prosedürü takip etmek ve uyum sağlamak zorunda kalmıştır. Bu uygulama biçimlerinde ilişki temelli bir sosyal hizmet uygulamasından söz etmek zor hale gelmiştir (Ingram ve Smith, 2018). Munro (2004) gelinen noktada danışanlar ve sosyal hizmet uzmanları arasındaki sosyal hizmet ilişkisinin kalitesinden ziyade niceliğine önem verilmeye başlandığını savunmaktadır. Yazara göre bu niceliksel bakış açısı ile “müracaatçıya ne oldu?” kaygısının yerini “kaç müracaatçıya ulaşıldı?” kaygısı almıştır. Bu yaklaşımda, sosyal hizmet uzmanları ve danışanlar arasındaki ilişki kısa süreli olmaktadır. Bu durum danışanın bireyselliğinin gözden kaçırılması riskini beraberinde getirmektedir (Payne, 1997). Dolayısıyla sosyal hizmet uygulamasındaki duygusal içerik ve ilişkinin önemi göz ardı edilebilmektedir. Bu koşullar sosyal hizmet uygulama sürecin terapi ya da danışmanlıktan uzaklaşmasına yol açabilmektedir (Dominelli, 1996).

Tüm sosyal hizmet yazarlarının tartışmasız olarak ifade ettiği gibi, Ruch vd. (2010) de sosyal hizmetin özünün ilişki olduğunu savunmaktadır. Bunlarla birlikte sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanları başta olmak üzere sağlık, eğitim ve güvenlik güçlerinden profesyonellerle ilişki içindedir. Bu ilişkiler birbirinden ayrı tutulmadığı gibi, birbirleriyle ilişkilidir ve birbirlerini etkilemektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uygulamasında ilişkinin tekrar ve daha güçlü olarak merkeze alındığı bir sosyal hizmet uygulamasına ihtiyaç olduğu açıktır. Bu durum ilişki temelli sosyal hizmet ve ilkelerine tekrar odaklanması gerektiğine işaret etmektedir.

İLİŞKİ TEMELLİ SOSYAL HİZMET UYGULAMASI

İlişki temelli uygulama teknik, araçsal veya yöntemsel değildir. Bununla birlikte kim olduğumuz ve başkalarıyla nasıl bir ilişki içinde olduğumuz gibi esas felsefi sorularla yüzleşmektedir. Bu sorularla insanlar özellikle Aydınlanma Çağı'ndan bu yana meşgul olmuşlardır. Akıl ve düşünmeyi duygu ve hissetmenin üstünde konumlanmışlardır. Bu inanışla kişisel benliklerin profesyonel benliklerden ayrılması,

profesyonel mesafe oluşturulması ve danışanlarla duygusal bağ kurulmaması gerektiği sosyal hizmette teşvik edilmiştir (Ingram ve Smith, 2018). Ancak Aydınlanma düşüncesinin diğer akımları akla bu dönüşü sorgulamıştır. Örneğin David Hume, aklın tutkuların kölesi olduğunu ileri sürmüştür. Adam Smith, bu doğuştan gelen insan niteliğine "sempati" adını vermiş ve insanların doğal olarak şefkatli olduklarını ve başkalarının zor durumlarından etkilendiklerini öne sürmüştür (Hearn 2016, aktaran Ingram ve Smith, 2018). Birkaç yüzyıl sonra John Macmurray, akıl ve duygu arasındaki ilişkiye dair bu endişeyi yeniden gündeme getirerek, aşırı rasyonelliğin duyguların insanlardaki rolünü marjinalleştirdiğini savunmuştur. İnsanları özerk, rasyonel bireyler olarak değil, yalnızca başkalarıyla ilişkileri sayesinde var olan "ilişki içindeki kişiler" olarak tanımlamıştır (Fielding, 2012).

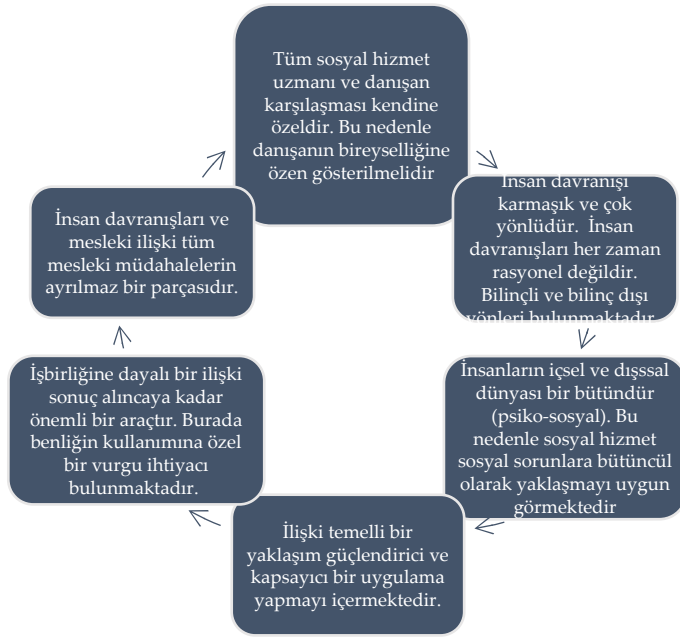
İlişki temelli uygulama sosyal hizmet uzmanları ile danışanlar arasında olup bitenlerin teorileştirildiği ve analiz edildiği oldukça etkili bir bakış açısı haline gelmiştir (Ruch vd., 2018; Trevithick, 2012). Özellikle son yıllarda, ilişki temelli sosyal hizmet uygulamasına yönelik ilgi çok daha artmıştır. Çünkü sosyal hizmet yazılarının tamamı başarılı bir uygulamanın özünü sosyal hizmet uzmanı ve danışan ilişkisinin oluşturduğunu öncelikle vurgulamaktadır. Bununla birlikte sosyal hizmette neyin geçerli ve gerçek bir ilişkisel yaklaşım olarak kabul edileceğinin açıklanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları genellikle Carl Rogers tarafından 1940'lar ve 1950'lerde geliştirilen kişi merkezli yaklaşımla felsefi olarak aynı çizgidedir (Murphy, 2013). Örneğin, Wilson vd. (2009) Rogers tarafından tanımlanan empati, koşulsuz olumlu ilgi ve samimiyet gibi terapötik ilişki koşullarını, kaliteli sosyal hizmet uygulamaları yürütmek için gerekli iletişim becerileri olarak nitelendirmektedir. Cooper ve Bower (2005), sosyal hizmette ilişki temelli uygulamanın bir amaca ulaşma aracı olarak görüldüğünü ve kesinlikle kendi başına bir amaç olmadığını belirtmişlerdir. İlişki temelli uygulamanın, iyi ve güvenli uygulamanın ayrılmaz bir parçası olduğunu ve dahası yönetsel uygulama yönelişini değiştirebileceğini öne sürmektedir.

İlişki temelli yaklaşımlar, danışmanlık, psikoloji ve psikoterapi alanlarında kişisel değişime yönelik olarak yaygın olarak kullanılmaktadır. İlişki temelli iki yaklaşım vardır. Bunlardan biri psikodinamik yaklaşım ve diğeri kişi merkezli yaklaşımdır (Joseph, 2010). Bu ikisini temelde farklı kılan şey, ilkinde terapist-hasta (sosyal hizmet uzmanı-danışan) ilişkisinin, müdahalenin etkili yönlerinin (özellikle hastanın

bilinçdışı süreçlerinin araştırılması) uygulanmasını sağlayan araç olarak görülmesi, ikincisinde ise terapist-danışan ilişkisinin temel değişim süreci olarak görülmesidir (bu nedenle "hasta" yerine "danışan" kelimesi kullanılmıştır). İlk kategoride terapist, karşılaşmanın sonucu üzerinde güç ve kontrole sahip olarak dolaylı olarak uzman olarak konumlandırılır. İkincisinde ise ilişki, koşulsuz olumlu saygı, karşılıklılık ve diyalog gibi ilke ve değerlere dayanır. Burada terapist ve danışan, danışanın uzman olarak kabul edildiği ve seçtiği yolu ve karşılaşmanın sonuçlarını belirlemede özgür olduğu, birbirlerini tam anlamıyla insan olarak deneyimleme potansiyeline sahiptir. Dolayısıyla, sosyal hizmette ilişki temelli uygulamanın psiko-dinamik yaklaşım yada kişi merkezli yaklaşım açısından tanımlanması önemli bir konudur (Murphy vd., 2013).

İlişki temelli uygulama psikanaliz, bağlanma teorisi, sistem teorisi, politika ve sosyolojiden gelen teorileri bütünleştirerek gelişmiştir. Tüm ilişkileri oluşturan görünür ve görünmez, bilinçli ve bilinçsiz bileşenleri kabul etmektedir. Bunların içine yerleştiği içsel, kişilerarası ve daha geniş sosyal bağlamlar arasındaki önemli bağlantıları tanıyarak ilişkiler hakkında bütünleşik bir düşünme yolu sunmaktadır (Ruch, 2018). Turney (2012)'ye göre ilişki temelli uygulama ilişkilerin bulunduğu daha geniş toplumsal ve politik bağlamı göz ardı ederek, danışanların ve sosyal hizmet uzmanlarının hayatlarını "psikolojikleştirmekten" kaçınmayı amaçlamaktadır.

Ruch vd. (2010) sosyal hizmet odağında danışanlarla ilişki temelli bir sosyal hizmet ilişkisini ve aşağıdaki anahtar noktaları odağa alan bir modeli önermektedir (Şekil 1).



Şekil 1: İlişki Temelli Sosyal Hizmet Uygulamasında Anahtar Noktalar

İlişki temelli uygulama, sosyal hizmet uzmanını aktif bir etken olarak konumlandırmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları bu süreçte katılım ve müdahale yoluyla danışanları etkilemektedir. Bununla birlikte danışanların davranışlarından, düşüncelerinden ve duygularından da etkilenmektedir (Howe, 2018).

İlişki temelli uygulamanın merkezinde, profesyonel ilişki ve danışanın koşullarını ve davranışlarını anlama çabaları bulunmaktadır. Bu nedenle ilişki temelli yaklaşımları uygulamaya geçirmek belirsiz, öngörülemeyen, dağınık ve benzersiz durumlarla çalışmaya hazır olmak anlamına gelmektedir (Yelloly ve Henkel, 1995). Aynı zamanda değişime, kırılganlığa ve hata yapma olasılığına açık olmak demektir. İlişki temelli yollarla mesleki anlayışlarını ve uygulama kapasitelerini geliştirmek ve arttırmak için sosyal hizmet uzmanlarının mesleki ve kişisel olarak deneyimlediklerini anlama fırsatına ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu noktada yansıtıcı uygulama, bu hedefin gerçekleştirilebileceği bir araç olarak ön plana çıkmaktadır (Wilson vd., 2011). Yansıtıcı uygulama, insanlarla çalışan mesleklerin her bireyin kendi koşullarını ve sorunlarını farklı şekilde deneyimlediği ve bir soruna hiçbir zaman doğrudan bir çözüm olmadığını kabul etmesini içermektedir (Schön, 1991).

İLİŞKİ TEMELLİ UYGULAMADA BAZI TEMEL İLKELER VE UYGULAMA

İlişki temelli uygulama, sosyal hizmet uygulamasına yönelik yeni bir yaklaşımdır. İlişki temelli uygulama mevcuttaki sosyal hizmet uygulamasına yönelik yaklaşımların ve insan davranışına dair anlayışların

eksikliklerine yanıt vermektedir (Howe 1998; Trevithick 2003). İlişki temelli sosyal hizmet uygulaması karmaşık sorunlara dar bir bakış açısıyla bakan indirgemeci ve bürokratik yanıtları reddetmektedir. Bu yaklaşım biçimi uygulayıcıların birey ve koşullarının benzersizliğini dikkate almasını ve karmaşık sorunları anlamlandırma becerisini gerektirmektedir. İlişki temelli uygulama etkili uygulamanın önündeki engelleri daha duyarlı ve gerçekçi bir uygulama modeline dönüştürme potansiyeline sahiptir. Bu uygulama “nasıl ve ne’yi” değil, aynı zamanda “niçin” pratiğini de araştırmaktadır. İlişki temelli uygulama sosyal hizmetin benzersiz ve tahmin edilemeyen çeşitli durumlara özgün yaklaşımı ve insan davranışının çeşitli yönlerini dikkate alan anlayışı ile uyumludur (Ruch, 2005).

Bütünsel bir anlayış, uygulayıcıların bir danışanın davranışının hem akılcı hem de duygusal veya mantıksız yönleriyle ilgilenmesini içermektedir. Bütünsel olarak düşünüldüğünde bireylerin karmaşık, çok yönlü ve “parçalarının toplamından daha fazlası” olduğunu kabul etmektedir (Oxford English Dictionary, aktaran Ruch, 2005).

İlişki temelli sosyal hizmetin üç temel özelliği bulunmaktadır. Bunlardan ilki ilişkinin kendisi değişimi sağlayan araçtır. İkincisi danışan ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki terapötik, akışkan ve çoğunlukla eşit olmayan ilişki belirleyicidir. Üçüncüsü ise uzman ile danışanın kişilerarası, içsel (intrapersonal) ve yapısal dünyaları arasındaki ayrılmaz bağlar katılım, iletişim ve iş birliği süreçlerinin merkezinde yer almaktadır ve istenen sonuçlara ulaşılmasında kilit rol oynamaktadır. Bunlarla birlikte ilişki temelli sosyal hizmetle ilgili tanımsal çerçeveyi incelerken karşılaşılan temel sorunlardan biri, “ilişki temelli uygulama”nın bir ilke bütünü mü yoksa kavramsal ve kuramsal bir model ya da yaklaşım mı olduğunun net olarak belirlenememesidir (Winter, 2019).

Bireysel uygulayıcılar olarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarında karşılaştığı zor durumları ve belirsizliği tolere etme kapasitesi birbirinden oldukça farklıdır. Faaliyet gösterilen organizasyonel koşullar, duygusal deneyimler üzerinde düşünülmesine imkân sağlayıp destekleyici olabileceği gibi endişe verici bir biçimde baskılayıcı da olabilmektedir. Diğer yandan danışanlar sorunlarını, endişelerini ve çatışmalarını kendileri çözemediğinden sosyal hizmet uzmanlarına başvurmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları olarak onlara yardım edecek kendileri (uzmanlıkları) olduğu uzmanlarca bilinmektedir. Ancak sosyal hizmet uygulamasında ilişkilerin gelişimini etkileyen bazı önemli konular

bulunmaktadır. Bunlar ilişkilerin çeşitliliği, baskı karşıtı uygulama, dayanıklılık, direnç, iletişim tarzları, benliğin kullanımı, duygusal zekâ ve derinlemesine (yansıtıcı) uygulama ve sosyal hizmet rolü gibi çok çeşitli konuları içermektedir (Cooper, 2014).

Sosyal hizmette danışanlarla uzun süreli ilişkiler kurulmasını gerektiren durumlar olabilmektedir. Bu, uzun süreli ilişki kurma becerisi gerektirmektedir. Tüm bunlarla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının direnç ve saldırganlıkla karşılaşma riskleri de bulunmaktadır. Bu durumlar da danışanla kurulan ilişkileri etkileyebilmektedir. Sosyal hizmet mesleği farklı anlayışlara sahip mesleklerle bir arada çalışmaktadır ve cezalandırıcı olarak olumsuz bir imaja sahiptir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları kamu kurumları, sivil toplum örgütleri ve diğer tüm ilgililer ile olumlu ilişkiler tesis etmelidir (Mcmullin, 2017).

İlişki temelli uygulamada diğer önemli odak noktalarından birini de sınırlar oluşturmaktadır. Sınırlar dikkate alınırken bunun öznel olduğunu, önceki deneyimlere ve öğrenmeye dayandığını uzmanlar göz önünde bulundurmalıdır (O'Leary ve Ruch, 2013). Bir başka önemli konu ise danışanların seçim ve kontrol hakları ile ilgilidir. Danışanların sosyal hizmet uygulama sürecinde seçim veya kontrol hakkı yoksa, bu durum ilişki kurma sürecini etkileyebilmektedir ve güvensizlik veya güçsüzlük gelişebilmektedir (Healey, 2012). Diğer yandan sosyal hizmet uzmanları insanların en savunmasız oldukları anda müdahale etmektedir ve bu başlangıçta her zaman bir güç farkı olacağı anlamına gelmektedir. Bununla uzmanın nasıl başa çıktığı gücü ve baskıyı nasıl yönettiği bu durumda önemli olmaktadır. Ayrıca uzmanların danışanların ilişkiye dair korku, umut ve beklentilerinin de farkına varması ilişkide hayati olmaktadır. Bu arada kendi mesleki uygulama ortamında uzmanların çeşitli güçsüzlükleri, karşılaştığı engeller söz konusu olabildiğinden sosyal hizmet uzmanları bu potansiyel engellerin bazılarının üstesinden gelmek için her zaman gücün farkında olmalıdır. Dürüst ve şeffaf olmaya çalışmalıdır. Aynı zamanda zorlukları paylaşmalıdır (Mcmullin, 2017). Tüm bunlarla birlikte ilişki temelli sosyal hizmet uygulamasında duygusal zekâ ve benliğin kullanımı (use of self) önemli başka kavramlar olarak dikkate alınmalıdır. Duygusal zekâ, ilişkiler kurarken geliştirilmesi gereken önemli bir beceridir. Grant vd. (2014) duygusal zekanın duyguları algılama yeteneğinde ve sosyal hizmet uygulamalarında önemli bir yeri olduğunu vurgulamaktadır. Megele (2015) iyi ilişki temelli uygulamanın, öz farkındalığın etkili kullanımını gerektirdiğini ifade etmektedir. Hennessey

(2011) ise uzmanın bir parçasının uygulamanın bir parçası olduğunu, profesyonel olsa da uzmanın kişiliğinin, kültürünün ve değerlerinin birbirini dışlamadığını ve ilişki kurma becerilerini etkilediğini vurgulamaktadır. Uygulayıcıların yüzeysel bir yaklaşım yerine kendi tarzlarını geliştirme konusunda rahat olmaları önemlidir. Bu amaçla, uygulayıcıların kendilerini bir kaynak olarak görme becerilerini bu çerçevede geliştirmesi son derece önemli bir kazanımdır.

İlişki temelli sosyal hizmet ilişkisinin uzman ve danışan arasındaki mesleki ilişkinin kalitesine odaklanan geniş bir ilke seti sunmaktadır. Bu ilkeler, sosyal hizmetin temel değerlerini ve mesleki kimliğini yansıttığı için, sosyal hizmet uzmanlarıyla güçlü bir uyum içindedir. Bu ilkeler gerçek ve samimi olmak, saygı göstermek, yetkin davranmak, güvenilir olmak, ulaşılabilir ve esnek olmak, dürüstlük, içten ilgi göstermek, empati kurmak, adanmışlık sergilemek ve duyarlılıkla hareket etmek gibi özellikleri içermektedir. Ayrıca, kişinin kendi duygularını düzenleyebilmesi ve başkalarının duygularına karşı sorumlu bir şekilde yanıt verebilmesi de bu yaklaşıma dâhildir (Winter, 2019). Araştırmalar bu niteliklere sahip profesyonellere büyük değer verildiğini ortaya koymaktadır (Reimer, 2013).

İlişki temelli uygulama hem bireyin iç dünyasına hem de kişiler arası ve sosyal yapısal boyutlarına odaklanılan kavramsal ve teorik yaklaşımlar barındırmaktadır. Uzmanın bu farklı boyutları nasıl dengede tuttuğunu ve süreci nasıl yürüttüğünü anlamak ilişki temelli uygulamanın kavramsal ve teorik çerçevelerinin temel konusudur (Winter, 2019).

İLİŞKİ TEMELLİ VE YANSITICI SOSYAL HİZMET UYGULAMA MODELLERİ

İlişki temelli sosyal hizmet uygulaması ve yansıtıcı uygulama karşılıklı olarak birbiriyle yakından ilgilidir. Yansıtıcı uygulama, özünde düşünmekle ilgilidir. Düşünceden ayrı olması, düşüncenin kalitesi ve içeriğinde yatmaktadır. Yansıtıcı uygulama, gerçekleri ve duyguları, sanatsal ve bilimsel anlayışı, öznel ve nesnel bakış açılarını kapsayan bütüncül düşünmeyi içermektedir. İlişki temelli ve yansıtıcı uygulama birlikte özenli uygulamaları teşvik ederek, danışanların benzersizliğini ve karmaşıklığını kabul ederek ve "benlik" rolünü kullanarak günümüzdeki sosyal, politik ve ekonomik eğilimlere yanıt veren güçlü bir profesyonel çerçeve sağlamaktadır (Wilson vd., 2011). Diğer yandan eleştirel yansıtma sosyal hizmet uzmanlarına uygulama konuları üzerinde düşünme ve bilgi, beceri ve değerlerini geliştirme fırsatı vermektedir (McMullin, 2017).

DERLEME MAKALE/ REVIEW ARTICLE

Ruch (2004)'a göre ilişkiye temelli sosyal hizmet uygulamasının potansiyelinin tam olarak gerçekleşebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının yansıtıcı yeteneklerini geliştirmeleri gerekmektedir. İlişki temelli sosyal hizmet uygulaması ve yansıtıcı uygulama arasında bağlantılar söz konusu olduğundan yansıtıcı uygulama ilişki temelli uygulamayı tamamlayıcı niteliktedir. Bu iki kavramsal çerçeveden birini benimseyerek, dolaylı olarak diğeriyle etkileşim kurulduğunu söylemek mümkündür. Örneğin, sosyal hizmet rolünde yansıtma yeteneklerini geliştirme, ilişki temelli bir duruş benimsemeyi gerektirmektedir. Tersine, ilişki temelli yollarla çalışan sosyal hizmet uzmanları, dolaylı olarak bireyin benzersiz ve spesifik ihtiyaçlarına dikkat ederler ve bu da sosyal hizmet uzmanlarının yansıtıcı bir yaklaşım benimsemesini gerektirmektedir (Ruch, 2005). Bu karşılıklı ve ayrılmaz ilişki Şekil 2'de gösterildiği gibi iki yönlü bir özellik taşımaktadır.

Şekil 2'de gösterilen döngüde nereden başlandığı önemli değildir. Hangisi olursa olsun doğal olarak diğer uygulama perspektifi benimsenecektir. İlişkiye dayalı ve yansıtıcı bir sosyal hizmet uygulama modelinin çağdaş zorlukları ele almak için önemli potansiyeli bulunmaktadır ve bunun desteklenmesi ve sürdürülmesini sağlamak için neyin gerekli olduğunun düşünülmesi önemlidir (Wilson vd., 2011).

McMullin (2017)'e göre sosyal hizmet uzmanları çok farklı prosedürel talepler nedeniyle ilişkilerin önceliklendirilmediğini ve ilişki kurmak için yeterli değer olmadığını savunmaktadır. İlişki kurma sürecinin aşamaları hakkında daha fazla bilinçlenmeyi teşvik etmek amacıyla bir model önermektedir. Yazar 4 Aşamalı İlişki Modeli (Şekil 3) olarak adlandırdığı bu modelin ilişkileri anlamak ve değerlendirmek için uygulanabileceğini belirtmektedir. Aşamalar şu şekildedir:

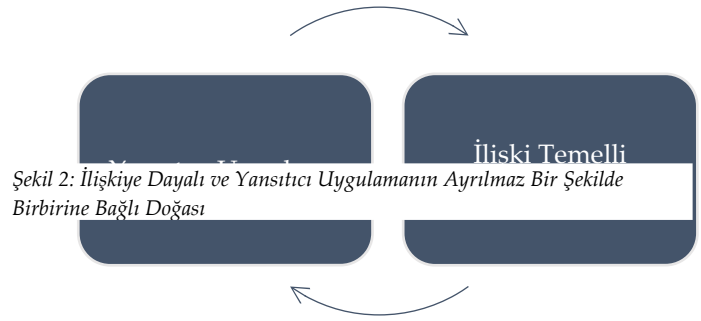
Angaje olma (1.Aşama): İlişki kurma sürecinin ve sözleşmenin başlangıcıdır. Bu aşama “yumuşak beceriler” kullanarak, fikir ve düşünceleri paylaşarak ve uyumlu bir ilişki kurarak sağlanabilmektedir.

Müzakere (2. Aşama): Beklentileri müzakere etmek ve kabul etmekle ilgilidir. İlişki ve sözleşme ile ilgili sınırların ve limitlerin (örneğin rıza ve gizlilik) ele alınması söz konusudur. Bu ne yapacağınızı, danışanla

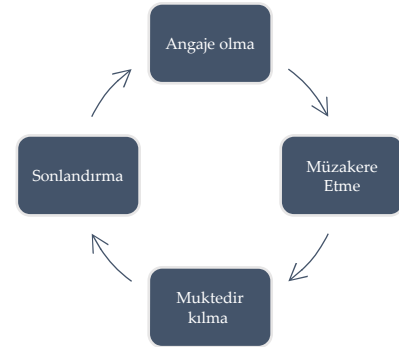
nasıl çalışacağınızı ve hayatlarına neden dahil olduğunuzu açıklamak gibi becerileri içermektedir.

Muktedir kılma (3. Aşama): Değişime olanak sağlama, seçenek bilgileri ve tavsiyeleri verme ile ilgilidir. Açık iletişime- gerçekçi olmak, olumlu olmak ve ilerlemeyi yansıtmak için- ihtiyaç bulunmaktadır. Müdahaleler, kaynaklar, engelleyiciler ve kolaylaştırıcı faktörler tartışılır. Bu aşama güven ve benlik saygısı oluşturmak, cesaretlendirmek ve motive etmekle ilgilidir.

Sonlar (4.Aşama): İlişki kurma sürecinin başlangıcı kadar sonlandırma sürecine girilmesini ve bitiş sürecine değer verilmesini içermektedir. Neyin iyi çalıştığı, geleceğe yönelik güçlü yönler ve başa çıkma stratejileri, daha fazla destek için diğer hizmetlere yönlendirme konusunda düşünmeyi ve değerlendirmeyi gerektirmektedir.



Şekil 2: İlişkiye Dayalı ve Yansıtıcı Uygulamanın Ayrılmaz Bir Şekilde Birbirine Bağlı Doğası



Şekil 3: 4 Aşamalı İlişki Modeli

Aşağıdaki çizelgede 4 Aşamalı İlişki Modelin her aşamasında üzerinde durulması ve dikkat edilmesi gereken noktalar özet halinde sunulmuştur.

4 Aşamalı İlişki Modelinin Aşamaları

Aşama 1: Angaje olma

Uzman ve danışanın beklentileri, rolleri ve sınırlamaları konusunda net olunmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanlarının aktif dinleme becerilerini, dürüstlük, açık iletişim, fikir paylaşımı ve seçenek

sunma becerilerini kullanması gerekir.

Seçim, danışanı güçlendirmede çok güçlü ve önemli bir öğedir. Örneğin onların hangi hizmetleri veya kaynakları kullandıkları gibi. Bu, ilişkinin etkinleştirilmesine yardımcı olmalıdır.

Uygulayıcı ilişkide yanlış anlama, karışıklık, öfke, kızgınlık, korku, direniş ve ilgisizlik gibi mevcut engelleri görmelidir.

Katılım birkaç deneme gerektirebilir ve bazı danışanların güven kazanması uzun bir süreç olabilir. Bu aşamanın önemi, ilişki kurma sürecinin tüm aşamalarında ilk katılımdan başlanabilmesidir.

Aşama 2: Müzakere etme

Müzakere, anlaşma, ortaklık ve mümkün olduğu kadar önemli konular ve sorunların ortak bir anlayış sürecidir.

Görüşlerde ve potansiyel çözümlerde farklılıklar olabileceği durumlarda ilişkide güçlenme ve saygı açıkça görülmelidir. Bunun önleyicileri hem kararlaştırılan değerlendirme hem de planlama ile mücadele eden farklı beklentiler olabilir.

Bu aşamada ilişki yüzeysel düzeyde olabilir ve sorunları küçümseme potansiyeli vardır. İlişkide güvensizlik bile görülebilir. Bununla birlikte, yapılması gereken zorluklar ve alınması gereken zor kararlar olsa bile, neler olduğuna ve daha önce neyin işe yaradığına dikkat etmek önemlidir.

Aşama 3: Muktedir kılma

İlişkinin, müdahalenin, seçimlerin ve kaynakların değerlendirilmesini içerir. Bu, motivasyon, güven ve benlik saygısı artmış karşılıklı avantajlı bir ortaklıktır.

Bu aşamadaki önleyici, şu anda değişmeye çalışmanın çok zor olması olabilir. Danışan profesyonel temastan hoşlanabilir ancak ileriye veya eylem kararlarına/planlarına geçemez. Bu, bir danışanın ilişkiden ve sosyal hizmet müdahalesinden ayrılması gerektiğini düşünmesine neden olabilir.

Olumlu değişimi sağlamak için ihtiyaç duyulabilecek diğer kaynakları düşünmeye öncelik vermek veya küçük adımlar atmak önemlidir

Aşama 4: Sonlandırma

Başlangıçta olası sonuçları tartışmak ve bunu ilişkinin beklentileriyle bütünleştirmek önemlidir.

Mümkün olduğu durumlarda, sonlandırmanın nasıl

olabileceğine dair (örneğin azaltılmış temas veya aşamalı yaklaşım) anlaşma ile planlamalar yapılmalıdır.

Danışan için bir başka kriz daha meydana gelebilir ve bitiş sürecine etkisi olur ve ilişki süreçte başka bir aşamaya döner. Bir danışanın ilişkilerin sona ermesi konusunda zayıf deneyimleri varsa, reddedilmiş gibi hissedebilirler ve bazen “elveda demek” çok zor olabilir ve sonlar sabote edilebilir. İlişki bağımlılığına ve profesyonel temastan zevk almaya dikkat edilmelidir.

İyi sonlar hazırlık ve genellikle bir ritüel, örneğin son bir gayri resmi oturum, bir fincan çay / kahve, bir yemek veya başka bir hizmete profesyonel bir teslim gerektirir.

Kaynak: McMullin, 2017’den alınmıştır.

Modelin yardımcı bir araç olarak kullanılabileceği, her aşamada eleştirel olarak düşünmeyi sağlayabileceği ve ilişkilerdeki momentumu anlamayı sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Bununla birlikte değişimin ne kadar zor olabileceği kabul edilmektedir. Model döngüseldir ve tekrarlanabilir. İlişki Modeli, öğrencilerin ve uygulayıcıların ilişkilerin nasıl ve neden evrildiğini ve neler olabileceğini deneyip anlamalarına ve anlamlı ilişki kurmalarına yardımcı olabilir (McMullin, 2017).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmette istenilen değişimi sağlamak sosyal hizmet uzmanları ve danışanlar arasında kurulan olumlu mesleki ilişki sürecine bağlıdır. Bu olumlu süreç sağlanamazsa müdahalelerden arzu edilen sonucu almak mümkün olamamaktadır. Sosyal hizmet uygulamasında danışanla kurulan mesleki ilişki anahtar bir role sahiptir. Ancak buna karşın farklı talepler ve değişen yönetim anlayışlarının da etkisiyle sosyal hizmet meslek ilişkisinin zayıfladığına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Geline nokta da müracaatçının bireyselliğini göz ardı edebilen ve sadece talepleri karşılayarak sonuca ulaşmayı önceleyen yaklaşımların artması riski bulunmaktadır. Bu durumun önüne geçmek için sosyal hizmet uygulamalarında ilişki temelli bir yaklaşımın odakta tutulması ve yansıtıcı bir yaklaşımla müdahalelerin gerçekleştirilmesi önemli olmaktadır.

İlişki temelli yaklaşım dar bakış açılarını ve bürokratik yanıtları reddetmesi bakımından ve danışanların benzersizliğini ön plana alması bakımından özgün bir bakış sağlamaktadır. Diğer yandan sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli koşul ve durumlara yönelik bütüncül bakış açılarını korumaları oldukça değerli sonuçlar üretebilme potansiyeline sahiptir. Bu nedenlerle sosyal hizmet uzmanlarının danışanlarla ilişki temelli bir yaklaşımla hareket etmesi ve bu

yaklaşımın ilkelerini odağa alması istenilen sonuçları elde etmeye olanak sağlayabilecektir. Bu bakımdan sosyal hizmet uzmanlarının mevcut bilgi ve değer temeli ile uyumlu olarak ilişki ve ilişki temelli sosyal hizmet uygulamasını her zaman odağa alması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak ilişki kurma becerilerinin yanında, uygulamaları sırasında danışanların direnç ve saldırganlık gösterebildiği durumları yönetebilme becerileri önemlidir. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının farklı mesleklerle ve paydaşlarla bir arada uyumlu çalışabilme, uygun sınırları belirleyebilme, danışanların karar verme, söz söyleme ve seçim haklarını gözetme konusunda becerileri kayda değer becerilerdir. Ayrıca stresi, güçsüzlüğü, güç ve baskıyı yönetebilme, potansiyel engeller konusunda farkında olma, duygusal zekaya sahip olma ve benliği kullanabilme konusunda yetkinlik ilişki temelli uygulamalar için son derece önemli bileşenlerdir. Bu nedenle bu çerçevede sosyal hizmet uzmanlarının daha derinlikli beceriler kazanmasının oldukça önemli ve gerekli olduğu sonucuna varılabilmektedir.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de sosyal hizmet değişen ve çeşitlenen taleplere yanıt vermeye çalışmaktadır. Diğer yandan yönetimi yaklaşımlar ile bürokratik yanıtlar sunularak taleplerin ve ihtiyaçların karşılanmasına yönelik genel eğilimlerin sürmekte olduğu bilinmektedir. Sosyal hizmet uzmanları için tam bu iklimde ilişki temelli sosyal hizmet yaklaşım ve uygulamalarının gerekliliği çok daha fazla ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte ilişki temelli sosyal hizmete yönelik ülkemizde doğrudan eğitim ve uygulamalar sınırlı kalabilmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının ilişki temelli yaklaşıma daha fazla yönelmesi için özellikle sosyal hizmet eğitiminde kapsamlı programlara ve müfredat güncellemelerine ihtiyaç bulunmaktadır. Yukarıda ana hatları ile ortaya konulan ilişki temelli sosyal hizmet uygulama modelleri sosyal hizmet uzmanları için oldukça anlaşılır biçimde yapılandırılmıştır ve yol gösterici niteliklidir. Bu çalışma ise ülkemiz odağında sosyal hizmet uygulamalarında önemli bir konuyu vurgulaması, uygulamacılar için pratik bilgiler sunması ve sınırlı sayıdaki çalışmalara katkı sunması bakımından önemli görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Biestek, F. (1957). The casework relationship. Loyola University Press.
- Collins, J., & Collins, M. (1981). Achieving change in social work. Heinemann.
- Cooper, A., & Bower, M. (2005). Notes from an open discussion of the launch planning event. <http://www.cfswp.org/launch-documentation/>
- Dominelli, L. (1996). Deprofessionalizing social work: Anti-oppressive practice competencies and postmodernism. *The British Journal of Social Work*, 26(2), 153–175.
- Dominelli, L., & Hoogvelt, A. (1996). Globalization and the technocratization of social work. *Critical Social Policy*, 16(45), 45–62.
- Ellis, K., Davis, A., & Rummery, K. (1999). Needs assessment, street - level bureaucracy and the new community care. *Social Policy & Administration*, 33(3), 262 – 280.
- Ferguson, H., Warwick, L., Disney, T., Leigh, J., Cooner, T. S., & Beddoe, L. (2020). Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: Social work as a holding relationship. *Social Work Education*, 41(2), 209–227. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1837105>
- Fielding, M. (2012). Learning to be human: The educational legacy of John Macmurray. *Oxford Review of Education*, 38(6), 653–659.
- Grant, L., Kinman, G., & Alexander, K. (2014). What's all this talk about emotion? Developing emotional intelligence in social work students. *Social Work Education*, 33(7), 874–889.
- Harris, J. (1998). Scientific management, bureau-professionalism and new managerialism: The labour process of state social work. *British Journal of Social Work*, 28, 839–862.
- Healey, K. (2012). *Social work methods and skills*. Palgrave Macmillan.
- Hennessey, R. (2011). *Relationship skills in social work*. Sage.
- Hollis, F. (1964). *A psycho-social therapy*. Random House.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45–56. <https://doi.org/10.1080/02650539808415131>
- Howe, D. (2018). Foreword. In G. Ruch, D. Turney, & A. Ward (Eds.), *Relationship-based social work* (2nd ed., pp. 7–9). Jessica Kingsley Publishers.
- Ingram, R., & Smith, M. (2018). Relationship-based practice: Emergent themes in social work literature (IRISS Insights No. 41). Institute for Research and Innovation in Social Services. <https://www.iriss.org.uk/resources/insights/relationshi>

p-based-practice-emergent-themes-social-work-literature

International Federation of Social Workers. (2010). Definition of social work. <https://www.ifsw.org/f38000138.html>

Joseph, S. (2010). Theories of counselling and psychotherapy: An introduction to the different approaches. Palgrave Macmillan.

McMullin, C. (2017). Building relationships in social work. In M. McColgan & C. McMullin (Eds.), *Relationship-based social work: A practical guide to building relationships and enabling change*. Jessica Kingsley Publishers.

Megele, C. (2015). *Psychodynamic and relationship-based practice*. Critical Publishing.

Merriam-Webster. (n.d.). Relationship. In Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved July 25, 2025, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/relationship>

Munro, E. (2004). The impact of audit on social work practice. *British Journal of Social Work*, 34(8), 1075–1095.

Murphy, D., Duggan, M., & Joseph, S. (2013). Relationship-based social work and its compatibility with the person-centred approach: Principled versus instrumental perspectives. *British Journal of Social Work*, 43(4), 703–719.

Network of Psycho-Social Policy and Practice. (2002). Draft mission statement. Tavistock Clinic.

O’Leary, P., Ming-Sum, T., & Ruch, G. (2013). The boundaries of the social work relationship revisited: Towards a connected, inclusive and dynamic conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43(1), 135–153.

Payne, M. (1997). *Modern social work theory*. Macmillan Press.

Reimer, E. C. (2013). Relationship-based practice with families where child neglect is an issue: Putting relationship development under the microscope. *Australian Social Work*, 66(3), 455–470.

Ruch, G. (2004). *Reflective practice in contemporary child care social work* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Southampton.

Ruch, G. (2005). Relationship-based and reflective practice in contemporary child care social work. *Child and Family Social Work*, 10(2), 111–123.

Ruch, G. (2023). The contemporary context of relationship-based practice. In *Social work* (pp. 217–222). Routledge.

Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (2010). *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. Jessica Kingsley Publishers.

Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (Eds.). (2018). *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice* (2nd ed.). Jessica Kingsley.

Schön, D. A. (1991). *The reflective practitioner*. Arena. (Original work published 1983)

Tosone, C. (2004). Relational social work: Honoring the tradition. *Smith College Studies in Social Work*, 74(3), 475–487.

Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17, 163–176.

Trevithick, P. (2012). *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. McGraw-Hill/Open University Press.

Turan, N. (1999). Sosyal kişisel çalışma: Birey ve aile için sosyal hizmet. V. Duyan (Ed.), *Sosyal hizmet: Temel kavram ve ilkeler içinde*.

Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: The contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work*, 17(2), 149–159. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00830.x>

Türk Dil Kurumu. (t.y.). Türk Dil Kurumu sözlükleri. <https://sozluk.gov.tr/>

Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2011). *Social work: An introduction to contemporary practice*. Pearson.

Winter, K. (2019). Relational social work. In M. L. Gray, J. M. Coates, M. Yellow Bird, & T. Hetherington (Eds.), *The Routledge handbook of social work theory* (pp. 151–159). Routledge.

Yelloly, M., & Henkel, M. (Eds.). (1995). Introduction. In *Learning and teaching in social work: Towards reflective practice*. Jessica Kingsley.