



**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



YÜKSEK LİSANS

**AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI'NDA GÖREVLİ
SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SÜPERVİZYON
GEREKİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

AYDIN OLCAY ÖZKAN

**DANIŞMAN
DOÇ. DR. TANER ARTAN**

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

İSTANBUL-2020

TEZ ONAYI


Bu çalışma 16.04.2020 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ

Doç. Dr. Taner ARTAN
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Sağlık Bilimleri Fakültesi



Prof. Dr. Doğaç Niyazi ÖZÜCELİK
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Sağlık Bilimleri Fakültesi



Dr. Öğr. Üyesi Sayra LOTFİ
İstanbul Medipol Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Yüksekokulu

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.



Aydın Olcay ÖZKAN

İTHAF

Başarı, onu bekleyenlerin değil; ona koşanların zaferidir.

Başarıya koşanlara ithaf olunur...

TEŞEKKÜR

Teşekkür bölümünün ilk paragrafında en kıymetlilerime yer vermek istiyorum. Bu çalışmayı gerçekleştirme noktasında ihtiyaç duyduğum destek ve motivasyonu bana sonuna kadar sağlayan ve yegâne yaşam kaynağım olan aile üyelerim; babam Emrullah ÖZKAN'a, annem Sevcan ÖZKAN'a ve abim Ozan ÖZKAN'a,

Lisans eğitimime başladığım ilk günden bugüne değin akademik kariyerime yön veren ve bu günlere ulaşmamda çok büyük bir paya sahip olan, hayat boyu kendime örnek olarak gördüğüm, sosyal hizmet meslek ve disiplini tam manasıyla bana öğreten tez danışmanım sayın Doç. Dr. Taner ARTAN'a,

İstanbul'a ayak bastığım ilk günden bu yana, önüme çıkan her türlü zorluğu aşma noktasında bana sonsuz destekleri bulunan sayın Dr. Ertuğrul KEREY hocama, eşi Bilge KEREY hanıma, Dursun TUNÇ abime ve eşi Güler TUNÇ'a,

Bu çalışmanın gerçekleşebilmesi noktasında önemli destekleri bulunan ve halihazırda çalışmada ele alınan konuyla ilgili olarak bakanlık düzeyinde gerçekleştirilen uygulamalara öncülük eden İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürü sayın Arzu GÜR ve İl Müdür Yardımcısı sayın Ali Fuat KARAMAN'a,

Akademik kariyer basamaklarımın şekillenmesinde önemli rol oynadıklarını düşündüğüm başta sayın hocalarım Prof. Dr. Doğaç Niyazi ÖZÜÇELİK, Doç. Dr. Reyhan BAHÇIVAN SAYDAM ve Dr. Öğretim Üyesi Sayra LOTFİ olmak üzere, Doç. Dr. Ömer Miraç YAMAN'a, Dr. Öğretim Üyesi Salih Kenan ŞAHİN'e, Dr. Öğretim Üyesi Abdulhakim BEKİ'ye ve akademik hayatıma bir şekilde dokunan, bana katkı sunan tüm hocalarıma,

Sadece araştırma sürecinde değil, araştırma gerçekleşirken görev yapmakta olduğum kurumdaki çalışma yaşamım boyunca göstermiş oldukları iyi niyet ve anlayışlı bakış açıları sebebiyle bende her zaman ayrı bir yerleri olacak olan başta sayın hocam Dr. Öğretim Üyesi Abdullah Yüksel BARUT olmak üzere, Doç. Dr. S. Arda ÖZTÜRKCAN'a ve Öğr. Gör. Ayşe Mücella SOYDAN'a,

Beni ellerinden geldiğince destekleyen ve buldukları her fırsatta tezimin durumunu sorgulayarak motivasyonumu artıran başta Öğr. Gör. Mehmet BAŞCILLAR, Öğr. Gör. Bircan KARA, Arş. Gör. Ali TAŞCI, Arş. Gör. Hasan Fatih AKGÖZ, Arş. Gör. Ebru DURUSOY, Arş. Gör. Fatma Eda YENİÇERİ ve Arş. Gör. Çağla TÜRK olmak üzere tüm mesai arkadaşı hocalarıma,

Kendisine pek çok Şey danıŐtıđım, benden desteğini hiĉ esirgemeyen ve bana varlığıyla bile güven veren ĉok değerli kuzenim Nur GÜNEŐ'e,

Sreĉ boyunca özellikle motivasyon sağlama noktasında manevi desteğini yakından hissettiğim Tuba Nur OğUZ'a,

Son olarak; değerli düŐünceleri ile ĉalıŐmama yön veren ve araŐtırmama katılım sağlayan tüm sosyal hizmet uzmanı meslektaŐlarım,

Gönülden teŐekkürlerimi sunarım.



İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	İİ
BEYAN.....	İİİ
İTHAF.....	İV
TEŞEKKÜR.....	V
İÇİNDEKİLER	Vİİ
TABLolar LİSTESİ.....	Xİ
SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ	Xİİ
ÖZET	Xİİİ
ABSTRACT.....	XİV
1. GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1. Süpervizyon Kavramı ve Sosyal Hizmet Süpervizyonu	4
2.2. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Tarihçesi	7
2.3. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Amacı	13
2.4. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevleri.....	15
2.4.1. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İdari İşlevi.....	16
2.4.2. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Eğitsel İşlevi	17
2.4.3. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Destekleyici İşlevi	18
2.4.4. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevlerine İlişkin Farklı Kavramsallaştırmalar	19
2.5. Sosyal Hizmet Süpervizyonunda Yaklaşımlar ve Modeller	22
2.5.1. Sosyal Hizmet Süpervizyonunda Yaklaşımlar.....	22
2.5.1.1. Kuralcı Yaklaşım	23
2.5.1.2. Deneysel Yaklaşım.....	24
2.5.1.3. Faydacı Yaklaşım.....	24
2.5.2. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Modelleri	25
2.5.2.1. Uygulama Teorisi Modeli	27
2.5.2.2. Yapısal İşlevsel Modeller.....	28
2.5.2.2.1. Süpervizyon İşlevleri Modeli.....	28
2.5.2.2.2. Bütüncül Model.....	28
2.5.2.2.3. Otorite Modelleri.....	29

2.5.2.3. Kurum Modelleri.....	29
2.5.2.3.1. Vaka Çalışması Modeli	29
2.5.2.3.2. Grup Süpervizyonu Modeli.....	30
2.5.2.3.3. Akran Süpervizyonu Modeli	32
2.5.2.3.4. Ekip Hizmeti Sunum Modeli	33
2.5.2.3.5. Özerk Uygulama	33
2.5.2.4. Etkileşimsel Süreç Modeli	34
2.5.2.5. Feminist Ortaklık Modeli	35
2.6. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Sürecine Genel Bir Bakış	36
2.6.1. Süpervizör Kimdir?.....	36
2.6.2. Süpervizyon Sürecinin İlkeleri ve Standartları	41
2.7. Türkiye’de Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Durumu.....	44
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	48
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	48
3.2. Araştırmanın Yöntemi	48
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme	50
3.4. Araştırmanın Gereçleri.....	52
3.4.1. Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu	52
3.4.2. Görüşme Formu	52
3.5. Araştırmanın Veri Toplama Süreci	53
3.6. Araştırmanın Veri Analizi.....	55
3.7. Araştırmanın Etiği.....	57
3.8. Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği	58
3.9. Araştırmanın Sınırlılıkları	59
4. BULGULAR.....	61
4.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bulgular.....	61
4.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bakış Açılıyla Süpervizyonun Tanımları	64
4.2.1. İdari İşleviyle Sosyal Hizmet Süpervizyonu.....	65
4.2.2. Eğitsel İşlevi Bağlamında Sosyal Hizmet Süpervizyonu.....	69
4.2.3. Destekleyici İşleve İlişkin Tanımlamalar	71
4.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Gözünden Süpervizyon Deneyimleri.....	72
4.3.1. Resmi Anlamda Süpervizyon Sürecine Dahil Olmak.....	72
4.3.2. Gayriresmi Gerçekleşen Süpervizyona İlişkin Paylaşımlar	73

4.3.3. Ne Resmi Ne de Gayri Resmi: Olmayan Süpervizyon	75
4.4. Sosyal Hizmet Uzmanları Süpervizyona İhtiyaç Duyuyor Mu?.....	75
4.4.1. Uzmanlardan Kaynaklanan İhtiyaçlar.....	77
4.4.1.1. Kişilik Özellikleri.....	77
4.4.1.2. Mesleki Görevleri Yerine Getirmede Zorlanma	78
4.4.1.3. Mesleki Deneyim Eksikliği.....	79
4.4.1.4. Mesleki Yetersizlik Duymak.....	80
4.4.1.5. Müracaatçıya Direnç Göstermek.....	83
4.4.1.6. Stres ve Tükenmişlik Hissi.....	85
4.4.2. Vakalarla İlgili Süpervizyon İhtiyacı.....	88
4.4.2.1. Etik İkilemin Çözümünde Süpervizyon	88
4.4.2.2. Vakaların Farklılaşması	90
4.4.2.3. Vakaya Uygun Müdahale Yöntemi.....	92
4.4.2.4. Vakayla Çalışmada Başarısız Olma Hissi.....	94
4.4.2.5. Vakanın Direnç Göstermesi	95
4.4.2.6. Vakaya Müdahalede Kaygı Duymak	97
4.4.3. Sistemin Doğurduğu Sorunlar ve Süpervizyon İhtiyacı	98
4.4.3.1. Yetersiz Eğitim ve Süpervizyon.....	99
4.4.3.2. Pratiği Teorisinden Farklı Bir Meslek.....	101
4.4.3.3. İdarecilerden Destek Görememek.....	103
4.4.3.4. Her Dosya Bir İnsan Aslında: Yoğun İş Yüğü.....	104
4.5. Türkiye'nin Sosyal Hizmet Süpervizyonu.....	106
4.5.1. Nasıl Bir Süpervizyon?	107
4.5.1.1. Resmi Kabul ve Bilinirlik	109
4.5.1.2. Vazgeçilmez İlke: Liyakat	110
4.5.1.3. Maddi Kazanç veya Gönüllülük.....	111
4.5.2. Nasıl Bir Süpervizör?.....	113
4.5.2.1. Mesleki Uygulama Tecrübesi ve Deneyim Süresi.....	114
4.5.2.2. Nasıl Bir Kişilik?.....	115
4.5.2.3. Vazgeçilmez Unsur: Mesleki Yetkinlik.....	117
5. TARTIŞMA.....	119
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	139
KAYNAKLAR	143

FORMLAR	157
ETİK KURUL KARARI	163
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI.....	165
ÖZGEÇMİŞ	166



TABLolar LİSTESİ

Tablo 2-1. İşlevlerin Sınıflandırılması.....	21
Tablo 2-2. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Modelleri.....	26
Tablo 2-3: Süpervizyon Alanın Deneyimine Göre Süpervizyon Sıklığı ve Süresi.....	43
Tablo 4-4. Katılımcılara İlişkin Tanıtıcı Bilgiler.....	62



SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ

SHU: Sosyal Hizmet Uzmanı

SHM: Sosyal Hizmet Merkezi

SED: Sosyal ve Ekonomik Destek

KİOÇ: Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk

SİR: Sosyal İnceleme Raporu

STK: Sivil Toplum Kuruluşu

LGBTİ: Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Transgender, İnterseks

COS: Charity Organization Society

NASW: National Association of Social Workers

NLASW: Newfoundland & Labrador Association of Social Workers

DSD: The Department of Social Development

SACSSP: The South Africa Council for Social Service Professions

IASW: Irish Association of Social Workers

AASW: Australian Association of Social Workers

ÖZET

ÖZKAN, A.O. (2020). Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Sosyal hizmet süpervizyonunun ele alındığı bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının; kişisel gelişim ve mesleki gelişim kapsamında ihtiyaç duydukları kaynaklar, uygulama sahasında karşılaştıkları zorluklar, yaşadıkları güçlükler ve yüzleştikleri duygular bağlamında sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve bu konuya ilişkin çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında süpervizyon ihtiyacını değerlendirebilmek adına sosyal hizmet uzmanlarının konuya yönelik algı ve deneyimlerine başvurulacağından araştırmanın amacına ve bağlamına uygun şekilde nitel araştırma modelinden ve fenomenolojik yaklaşımdan faydalanılmıştır. Araştırma amacına uygun olarak hazırlanan görüşme formu eşliğinde, 25 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş ve elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi kullanılarak NVIVO 12 Pro programında analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda; sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlama noktasında gerekli bilgi ve farkındalığa sahip oldukları, mesleki yaşantıları boyunca karşılaştıkları sorunlar ve yüzleşmiş oldukları güçlükler kapsamında sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duydukları görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ilişkin ihtiyaçlarını ortaya çıkaran sebeplerin sosyal hizmet uzmanının kendisinden, vakalardan ve ülkemizdeki sosyal hizmet sisteminden kaynaklanabildiği görülmüştür. Bu noktada sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet süpervizyonu sisteminin idari, eğitsel ve destekleyici işlevlerini de kapsayacak bir şekilde hayata geçirilmesi gerektiğini belirtmişler ve oluşturulabilecek bir süpervizyon sistemine yönelik olarak önerilerde bulunmuşlardır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Süpervizyon, Süpervizör, Sosyal Hizmet Süpervizyonu

ABSTRACT

ÖZKAN, A.O. (2020). Evaluation of Supervision Needs of Social Workers Working in Ministry of Family, Labor and Social Services: The Case of Istanbul. Istanbul University-Cerrahpaşa, Institute of Graduate Studies, Department of Social Work. Master's Thesis. Istanbul.

In this study, in which social work supervision is dealt, it is aimed to evaluate social work supervision needs and to suggest solutions in the context of the resources that social workers need within the context of personal and professional development along with the difficulties in the field of practice, the difficulties and the emotions social workers faced. In order to evaluate the needs for supervision within the scope of the study, the qualitative research model and phenomenological approach have been used in accordance with the purpose and the context of the research, as perceptions and experiences of the social workers will be applied to the subject. In the accompaniment of the interview form prepared in accordance with the research purpose, semi-structured interviews were conducted with 25 participants and the data obtained were analyzed in the NVIVO 12 Pro program using the descriptive analysis method. As a result of the research; it has been observed that social workers have the necessary knowledge and awareness in defining social work supervision; they need social work supervision within the scope of the problems and difficulties they faced during their professional life. It has been observed that the reasons that reveal the needs of social workers regarding supervision may be caused by the social worker themselves, together with the cases and the social work system in our country. At this point, social workers stated that the social work supervision system should be implemented in a way that includes administrative, educational and supportive functions and made suggestions for a supervision system that could be created.

Keywords: Social Work, Supervision, Supervisor, Social Work Supervision

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Sosyal hizmet; bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların karşılaştıkları sorunlara çözüm üretme noktasında aktif bir rol üstlenen, sosyal adaletin sağlanması ve sosyal refaha ulaşılması noktasında insan hakları temeline dayalı uygulamaların gerçekleştirilmesini içeren bir meslek ve bilimdir. Bu doğrultuda düşünüldüğünde sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının, profesyonel bir meslek elemanı olarak pek çok mesleki rol ve sorumluluğu üstlenmek durumunda oldukları söylenebilmektedir. Ancak üstlenilen rol ve sorumluluklar, mesleği yerine getirme ve gerekliliklerini sağlama noktasında her zaman yeterli olmayabilmekte, sunulan hizmetlerin kalitesini ve etkililiğini artırmak adına farklı mekanizmalara ve işlevlere gereksinim doğabilmektedir. Bu bağlamda ele alındığında sosyal hizmetlerin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi, sosyal hizmet uygulamalarından faydalanacak bireylerin daha kaliteli bir hizmete erişim sağlayabilmesi, sosyal hizmet uzmanlarının 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 müracaatçı 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 kılabilmekte, 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. Araştırmaların ortak öznesi konumundaki sosyal hizmet uzmanları, uygulama sahasında karşılaştıkları sorunların çözümü ve güçlüklerin aşılması noktasında profesyonel bir yardım arayışı içerisine girmektedirler. Günümüz Türkiye'sinin sosyal hizmet sisteminde bu arayışlar informel ilişkiler üzerinden çözüme kavuşmakta ve sosyal hizmet uzmanlarının resmi bir nitelik kazanmış, sınırları belirlenmiş ve sistemli bir yapıya bürünmüş sosyal hizmet süpervizyonuna erişim imkanları bulunmamaktadır.

Çalışmanın problemi; Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının resmi niteliğe sahip, sistemli, programlı ve mesleğin özüne uygun sosyal hizmet süpervizyonuna erişim imkanlarının olmamasıdır. Sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren kamu kurumlarında, özel kurumlarda veya sivil toplum kuruluşlarında istisnai olarak farklı meslek alanlarından süpervizörlerce sunulan süpervizyon hizmetleri haricinde, Türkiye'de sosyal hizmet uzmanları informel ilişkiler üzerinden süpervizyon ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadırlar.

Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının; kişisel gelişim ve mesleki gelişim kapsamında ihtiyaç duydukları kaynaklar, uygulama sahasında karşılaştıkları zorluklar, yaşadıkları güçlükler ve yüzleştikleri duygular bağlamında sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyaçlarının tartışılması ve bu konuya ilişkin önerilerin sunulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen araştırma; genel bilgiler, gereç ve yöntem, bulgular, tartışma ve sonuç olmak üzere beş bölüm üzerinden tasarlanmıştır.

Araştırmanın ilk bölümü olan genel bilgiler bölümünde araştırmaya konu olan sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin kavramsal çerçeveye yer verilmiş, süpervizyon kavramının ve sosyal hizmet süpervizyonunun tanımı, tarihçesi, sosyal hizmet süpervizyonu yaklaşımları ve işlevleri, sosyal hizmet süpervizyonu modelleri ve süpervizyon süreci ile ilgili literatüre değinilmiş ve Türkiye'de sosyal hizmet süpervizyonunun mevcut durumundan bahsedilmiştir. Türkiye'de sosyal hizmet süpervizyonunun bulunmaması ve bu alan ile ilgili çalışmaların oldukça sınırlı olmasından ötürü kavramsal çerçeve oluşturma süreci ağırlıklı olarak yurtdışındaki literatür ve uygulamalar üzerinden şekillenmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümü olan gereç ve yöntem bölümünde araştırmanın amacı ve önemine, araştırmada kullanılan yonteme ve gereçlere değinilmiş, araştırmanın veri toplama tekniği, örneklem seçimi, veri toplama ve verilerin analizi süreci üzerinde durulmuş, araştırmanın etik boyutu, sınırlılıkları, süre ve olanakları hakkında bilgi sunulmuştur. Araştırmanın bulgular adlı üçüncü bölümünde araştırma kapsamında elde edilen bulgulara yer verilmiş, dördüncü bölüm olan tartışma bölümünde ise elde edilen bulgular mevcut literatür bağlamında tartışılmıştır. Araştırmanın beşinci ve son bölümü olarak ele alınan sonuç ve öneriler bölümünde ise genel anlamda araştırma sonuçlarına yer verilmiş ve bu sonuçlar doğrultusunda gerçekleştirilebilecek uygulamalara ve çalışmalara yönelik öneriler sunulmuştur.

Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen pek çok araştırmada, araştırmacı tarafından ulaşılması arzulanan bazı hedefler maalesef ki karşılanamayabilmektedir. Araştırmanın sınırlılığı olarak ifade edilebilen bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacını değerlendirebilmek adına oluşturulan bu çalışmada iki farklı boyutta ortaya çıkmıştır. Araştırmanın birinci sınırlılığı, çalışmanın sadece Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kamu kurumlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilmiş olmasıdır. Bu kapsamda farklı bakanlıklara bağlı kamu kurumları, özel sosyal hizmet kurumları, sivil toplum kuruluşları vb. gibi sosyal hizmet uzmanlarının görev yapabildikleri diğer alanlar çalışmanın dışında kalmıştır. Araştırmanın ikinci sınırlılığı, araştırmaya dahil olan katılımcıların sadece İstanbul ilinde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarından oluşuyor olmasıdır. Bu durum, araştırmacının kısıtlı maddi imkana ve yetersiz süreye sahip olmasından kaynaklı ortaya çıkan bir sınırlılığı karşılık gelmektedir.

Türkiye'de sosyal hizmet literatürü incelendiğinde, geçmişten günümüze değin sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili çok az çalışma gerçekleştirildiği rahatlıkla görülebilmektedir. Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyaçlarını uzmanların kendi paylaşımları üzerinden ele alması ve bu ihtiyaca görünürlük kazandırması açısından oldukça önemli görülmektedir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. 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 çalışmaları 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, kurum 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 alanının ihtiyaçlarına, gerçekleştirilen işin niteliğine ve süpervizörün yeteneklerine göre değişiklik 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 anlaşılacağı 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 süpervizyon, usta çırak ilişkisinin doğal bir sonucu 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 üst 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.

2.2. 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 görev yapan 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 düşünülemeyeceği göz önünde bulundurulduğunda, bu sürece 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 yönetime 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 görüğu 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 başladığıının 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 çağırıştıran 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 düşünölen konularda faydalı bilgilere değinilen ve farklı ögeleri 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 arttırma 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’de New York 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 Teşhis (Social Diagnosis)*” ve 1922 yılında “*Sosyal Vaka Çalışması Nedir? (What is Social Casework?)*” adlı kitapları, yayımlandıkları dönemde sosyal hizmet alanında görev yapmakta olan personeller açısından çok önemli bir gelişme olarak görülmüşlerdir. Richmond, Sosyal Teşhis 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, çalışmalarını 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 gözlendiği, 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 döndüğüne 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.

2.3. 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 süpervizyonun 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 arttırmak 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.

2.4. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevleri

Süpervizyonun sunuluş 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.

2.4.1. 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.

2.4.2. 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 temelini sağlamlaştırılması 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.

2.4.3. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Destekleyici İşlevi

Kadushin ve Harkness (2002) sosyal hizmet süpervizyonunun 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 süpervizyon sunmayı görev edinecek süpervizörün, başarılı bir süpervizyon süreci sağlayabilmek adına dikkate alması gereken önemli özellikler olarak görülmektedir.

2.4.4. Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İşlevlerine İlişkin Farklı Kavramsallaştırmalar

Sosyal hizmet süpervizyonunun işlevleri, Kadushin ve Harkness tarafından idari (administrative/maneerial), 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 sıkıntılılarından, 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 kaldıracak 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 2-1):

Tablo 2-1. 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.

2.5. 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.

2.5.1. Sosyal Hizmet Süpervizyonunda Yaklaşımlar

Türk Dil Kurumu'nun Güncel Türkçe Sözlüğü'nde yaklaşım; "*bir sorunu ele alışı, 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.

2.5.1.1. 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 çalışmaları değerlendirme imkanı, vakaların uygun personele verilmesi ve işlerin paylaştırılması, 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.

2.5.1.2. 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 gerçekleştiremeyeceği, 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 çalışmada, 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, Guttman, Shurka, & Levinstein, 1986; Granvold, 1977; Gray, 1990; Himle, Jayaratne, & Thyne, 1989; Pilcher, 1984; York & Hastings, 1985). Bu gibi çalışmalar, sosyal hizmet süpervizyonunun deneysel yaklaşımı çerçevesinde değerlendirilebilmektedirler.

2.5.1.3. 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.

2.5.2. 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 Tablo 2-2’de yer verilmiştir.

Tablo 2-2. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Modelleri

Modeller	
Uygulama Teorisi Modeli	
<i>Süpervizyon İşlevleri Modeli</i>	
<i>Yapısal-İşlevsel Modeller</i>	<i>Bütüncül Model</i>
	<i>Otorite Modelleri</i>

	<i>Vaka Çalışması Modeli</i>
	<i>Grup Süpervizyonu Modeli</i>
<i>Kurum Modelleri</i>	<i>Akran Süpervizyonu Modeli</i>
	<i>Ekip Hizmeti Sunum Modeli</i>
	<i>Özerk Uygulama</i>
	<i>Etkileşimsel Süreç Modeli</i>
	<i>Feminist Ortaklık Modeli</i>

2.5.2.1. 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,
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 etkenler, süpervizyonun terapi kuramları üzerinden şekillendirilmesinin yaratabileceği problemlere örnek olarak gösterilebilmektedir (ss. 186-187).

2.5.2.2. Yapısal İşlevsel Modeller

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

2.5.2.2.1. 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 belirtilen bu işlevler üzerinden gerçekleştiğini kabul etmektedir (Tsui, 2004, s. 9).

2.5.2.2.2. 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'ın (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 anlaşılacağı 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).

2.5.2.2.3. 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, başarıya duygusunu pekiştirmesi, süpervizyon tatmini ve iş tatmini sunması bakımından en üretken model olduğu da araştırmada karşılaşılan bir sonuç olmuştur (Munson, 1981, ss. 69-71).

2.5.2.3. 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).

2.5.2.3.1. 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).

2.5.2.3.2. 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 fazlaşması 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 çıkaramayabilirler. 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 tanımıyor 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 alanları arasındaki güç dengelerinin diğer modellere kıyasla daha belirgin olduğu ifade edilmektedir (s. 31).

2.5.2.3.3. 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.

2.5.2.3.4. 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).

2.5.2.3.5. 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 alana 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.

2.5.2.4. 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.

2.5.2.5. 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.

2.6. Sosyal Hizmet Süpervizyonu Sürecine Genel Bir Bakış

Sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet uygulamasının merkezi bir unsurdur 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.

2.6.1. 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 içermekteyken, 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 üstelenen 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 anlayışı 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 alana 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 alanlara 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 artırılmasına odaklandığı görülmektedir. Aynı zamanda bu rol, süpervizörü yetkin bir meslek elemanı olarak tanımlamakta ve yetkinliğini her yönüyle süpervizyon alana 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 alana 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 tatmininin artırılması adına süpervizörün destekleyici rolünün önemli olduğu düşünülmektedir.

2.6.2. 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 yansıtmının ve mesleki gelişmenin 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 alanın 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 alanın 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 2-3’de yer verilmiştir.

Tablo 2-3: 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
Her 35 saatlik saha uygulaması için bir buçuk saat resmi süpervizyon.		
Sahaya çıkan sosyal hizmet öğrencileri	Bire bir süpervizyon, asgari düzeyde bu sürenin yarısını kapsar. Bu süreye gayri resmi süpervizyon da ilave edilebilir.	

Kaynak: (AASW, 2014, s. 12)

Tablodan da anlaşılabilceği 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.

2.7. 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 anlaşılmaya çalışılmıştır. Özkan (2016), gerçekleştirdiği çalışma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının pek çok güçlükle 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 Karabek (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 çalışmalarını boyunca süpervizyona ihtiyaç duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmadan elde edilen diğer bir önemli bulgu ise, sosyal çalışma görevlilerinin 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, Açıkgoz, 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 Açıkgoz (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 ve işlevsel hale gelebilmesi noktasındaki önerileri içeren araştırmalara rastlanılabilmektedir (Acar, İçağasıoğlu Çoban, & Polat, 2017; Alakara Özcan, 2018; Aldoğan, 2018; Aydemir, 2003; Demir, 2018; Karabekir, 2010; Kırılıoğlu, 2018; Özbesler & İçağasıoğlu Çoban 2010; Şahin-Taşgım, 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 Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü, Birleşmiş Milletler ve İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü’nün katkılarıyla uygulanmaya başlanmış

görülmektedir. Bu kapsamda İstanbul Aile Çalışma 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. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki görev ve sorumluluklarını yerine getirirken farklı zorluklarla karşılaşabilmekte, ellerindeki imkanlar her zaman yeterli olamayabilmekte, yüzleştikleri sorunların kendilerinde bıraktığı psikolojik ve duygusal etkiler onları çaresiz ve tükenmiş kılabilir. Böylesi olumsuz durumların aşılması mesleki sürecin sosyal hizmet uzmanlarının lehine sonuçlanabilmesi ve hem uzmanın hem de müracaatçının maksimum fayda ile bu süreçten ayrılabilmesi, dolaylı olarak ise sosyal hizmet kurumlarının sunmuş olduğu hizmetlerin etkin ve verimli bir hale gelebilmesi adına bazı mekanizmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu mekanizmalardan biri olarak görülen sosyal hizmet süpervizyonunun ele alındığı bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının; kişisel gelişim ve mesleki gelişim kapsamında ihtiyaç duydukları kaynaklar, uygulama sahasında karşılaştıkları zorluklar, yaşadıkları güçlükler ve yüzleştikleri duygular bağlamında sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyaçlarının tartışılması ve bu konuya ilişkin çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmıştır.

Türkiye’de sosyal hizmet literatürü incelendiğinde, geçmişten günümüze değin sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili çok az çalışma gerçekleştirildiği rahatlıkla görülebilmektedir. Aynı zamanda uygulama sahasında da sosyal hizmet süpervizyonu sisteminin olmadığı ve uzmanların bu ihtiyaçlarını gayri resmi şekilde meslektaşları ile kurdukları iletişim ağları üzerinden gidermeye çalıştıkları bilinmektedir. Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyaçlarını uzmanların kendi paylaşımları üzerinden ele alması ve bu ihtiyaca görünürlük kazandırması açısından oldukça önemli görülmektedir. Araştırmadan elde edilecek bilgilerin ve araştırma sonucunda sunulacak önerilerin, bu alanda gerçekleştirilecek farklı araştırmalara veya oluşturulabilecek sosyal hizmet süpervizyonu sistemine katkı sunacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

“Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği” başlıklı çalışma, araştırmanın amacına ve bağlamına uygun şekilde nitel araştırma modelinden faydalanılarak hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında süpervizyon ihtiyacını değerlendirebilmek adına sosyal hizmet uzmanlarının konuya yönelik algı ve deneyimlerine başvurulacağından nitel model tercih edilmesi uygun görülmüştür.

Yıldırım (1999, s. 10) nitel araştırmayı; “Gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği, teori oluşturmayı temel alan bir anlayışla sosyal olguları bağılı buldukları çevre içerisinde araştırmayı ve anlamayı ön plana alan bir yaklaşım” şeklinde tanımlamaktadır. Nitel araştırma, insanların yaşamlarının ve sosyal dünyalarının anlam ve deneyim boyutlarının anlaşılması ile ilgili soruları ele almayı amaçlamakta ve bu araştırmanın merkezinde; katılımcıların öznel anlamlarının, eylemlerinin ve sosyal bağlamlarının yine katılımcılar tarafından anlaşıldığı şekilde aktarılması bulunmaktadır (Fossey, Harvey, McDermott, & Davidson, 2002, s. 730). Bu tür araştırmalar, bireylerin yaşamlarındaki rutinleri, sorunlu anları ve anlamları tanımlayabilmek adına; vaka çalışması, kişisel deneyimler, iç gözlem, yaşam öyküsü, görüşme, eserler, kültürel metinler ve yapımların yanı sıra gözleme dayalı, tarihsel, etkileşimli ve görsel metinler gibi çeşitli deneysel materyallerin kullanımını ve toplanmasını içermektedir (Denzin & Lincoln, 2017, s. 43). Nitel araştırmalarda insani veya sosyal bir sorunun farklı metodolojik geleneklere dayanılarak irdelendiği ve anlamlandırılmaya çalışıldığı bir araştırma süreci söz konusudur. Araştırmacı bu süreç içerisinde karmaşık bir yapıya sahip bütünsel bir tablo oluşturur ve doğal bir ortam içerisinde bilgi aktarımı sağlayan kaynağın görüşlerini ayrıntılı olarak raporlayarak söylemlerini analiz eder (Creswell, 1998, s. 15). Nitel yöntemin kullanılmasına ilişkin gerekçeler, literatürde beş neden üzerinden açıklanmaktadır;

- 1- Bir konu hakkında çok az şey biliniyorsa ve neyin çalışılması gerektiğini bilebilmek adına ilk araştırmaya ihtiyaç duyuluyorsa.
- 2- Sürekli değişim gösteren karmaşık bir durum hakkında belirli bir anlayış gerektiğinde.
- 3- Katılımcıların doğal bir ortama veya sürece (laboratuvar ortamının aksine) yönelik deneyimlerini, ona atfettikleri anlamı veya yorumlamalarını incelemeye dair ilgi duyulduğunda.
- 4- Araştırmanın amacı, gerçekliğe ya da yaşanmış deneyimlere ilişkin yeni açıklayıcı teoriler geliştirmek olduğunda.
- 5- Araştırmanın amacı bazı insan fenomenlerini derinlemesine anlamak olduğunda (Morse ve Richards 2002, Kaynak: Krysik & Finn, 2010, s. 101).

Bu çalışmada nitel yöntemin kullanılmasındaki amacın, yukarıda yer alan nitel araştırma yöntemi kullanım gerekçeleriyle örtüştüğü rahatlıkla görülebilmektedir. Araştırmada katılımcıların doğal bir sürece ilişkin deneyimleri, ona yükledikleri anlam ve yorumlamaları incelenmektedir. Çalışmada ayrıca katılımcıların bir fenomene yönelik algıları ve onu nasıl tanımladıkları da ele alınmış ve bu bağlamda nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik yaklaşıma başvurulmuştur. Fenomenolojik yaklaşım, insanların bir fenomene ilişkin deneyimlerini nasıl anlamlandırdıklarını ve deneyimlerini hem bireysel hem de başkalarıyla paylaşılan anlam açısından belirli bir bilince nasıl dönüştürdüklerini keşfetmeye odaklanmaktadır. Bu yaklaşım, insanların bazı fenomenleri; nasıl deneyimledikleri, nasıl algıladıkları, nasıl tanımladıkları, fenomen hakkında ne hissettikleri, ona ilişkin hatırladıkları, ona dair yargıları, ondan anladıkları ve başkalarıyla onun hakkındaki paylaşımları ile ilgili olarak dikkatli ve kapsamlı bir kavrayış ve açıklama gerektirir. Bu tür verileri toplamak için doğrudan ilgili fenomeni yaşayan insanlarla derinlemesine görüşmeler yapılmalıdır (Patton, 2001, s. 104). Bu çalışmada fenomenolojik yaklaşımdan faydalanılarak sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilecek görüşmeler yoluyla, uzmanların sosyal hizmet süpervizyonu ile ilgili deneyimleri, algıları, onu nasıl tanımladıkları ve bu konuya ilişkin neler hissettikleri bağlamında kavrayış ve açıklamalar sunulmaya çalışılacaktır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Nitel araştırmalar için araştırma evreninin, araştırmacı tarafından incelenmek istenen ve araştırdığı olguları içeren insanlar, gruplar, olaylar veya olgular olabileceği belirtilmektedir (Baltacı, 2018, s. 234). Bu araştırmanın evrenini Türkiye’de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı kamu kurumlarında sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmakta olan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın nitel yöntem kullanılarak gerçekleştiriliyor olması, araştırmacının amaçları ve kısıtlı imkanları doğrultusunda araştırma kapsamında tüm evrene ulaşamamış, evren içerisinden örneklem seçimine gidilmiştir.

Araştırmanın örneklem seçimi noktasında, nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılan “amaçlı örnekleme” yönteminden faydalanılmıştır. Amaçlı örnekleme, sınırlı kaynaklara sahip araştırmacının konu hakkında bilgi açısından zengin kişilerle görüşebilmek ve daha fazla şey öğrenebilmek adına belirli bir amaç doğrultusunda örneklem seçimini gerçekleştirdiği bir örnekleme yöntemidir (Patton, 2001, s. 46). Amaçlı örneklemede

araştırmacı, üzerinde çalıştığı konuya ilişkin kendisine özellikle bilgi açısından zengin, en alakalı ve bol veriyi sağlayabileceğini düşündüğü katılımcıları araştırma sürecine dahil edebilmektedir (Yin, 2015, s. 93). Bu araştırmada kullanılan amaçlı örnekleme yöntemi kapsamında “kartopu örnekleme” tekniği kullanılmıştır. Kartopu örneklemede araştırmacı, araştırma problemine ilişkin zengin bilgiye sahip bireylerle görüşme yoluna gitmekte ve örnekleme süreci araştırma konusu hakkında en fazla bilgiye sahip olabilecek katılımcılar üzerinden şekillenmektedir. Araştırmacı katılımcıların önerileri doğrultusunda farklı katılımcılara ulaşmakta ve süreç ilerledikçe bir kartopu etkisi oluşarak nihai araştırma örneklemine ulaşılmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2018, s. 122). Araştırmanın örneklemini İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü’ne bağlı kamu kurumlarında görev yapmakta olan ve farklı sosyal hizmet alanlarında çalışma deneyimine sahip 25 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Örnekleme oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sadece kamu kurumlarında çalışanlar arasından seçilmesinin sebebi; Türkiye’de sosyal hizmet alanında oluşturulabilecek bir sosyal hizmet süpervizyonu modelinin, öncelikle kamuda çalışan sosyal hizmet uzmanları üzerinden yürütülecek pilot çalışmalar yoluyla faaliyete geçebileceğine yönelik araştırmacı varsayımdır. Bu varsayım bağlamında kamu kuruluşlarında faaliyete geçebilecek olası bir sosyal hizmet süpervizyonu modeli ile ilgili olarak en uygun bilgiyi, en alakalı fikri ve farklı önerileri sağlayabilecek kişilerin yine bu kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları olacağı öngörülmüştür. Bu kapsamda, gerçekleştirilen çalışma ile sosyal hizmet süpervizyonu sisteminin oluşturulmasına ve sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik girişimlere katkı sunulabileceği düşünülmüştür.

Kamu kurumlarında görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının araştırmaya dahil edilmesi ve örneklem olarak seçilmesindeki bir diğer amaç ise; süpervizyon ihtiyacını uzun bir süreç bağlamında değerlendirebilecek ve kapsamlı bir bakış açısıyla ele alabilecek yetkinlikteki ve tecrübedeki uzmanların, genellikle alanda uzun yıllar görev yapmış olan meslek elemanlarından seçilmesi gerekliliğidir. Bu noktada ülkemizde özellikle uzun yıllar sosyal hizmet alanında görev yapmış personellerin, özel sosyal hizmet kurumlarından veya sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarından ziyade kamuda görev yaptıkları görülmektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde araştırma örnekleminin seçimi noktasında kamu kurumlarında çalışan uzmanların tercih edilmesi araştırmacı tarafından daha uygun görülmüştür.

Araştırma örnekleme, sadece İstanbul ilinde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarından seçilmiştir. Bu durum, araştırmacının sınırlı süre ve sınırlı maddi imkanlara sahip olmasından kaynaklanmıştır.

3.4. Araştırmanın Gereçleri

Araştırmada kullanılan gereçler Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu ve araştırmacı tarafından hazırlanan görüşme formudur.

3.4.1. Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanları tarafından imzalanan bu form, araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Form içeriğinde; araştırmanın adı, amacı, araştırma kapsamında gerçekleştirilecek görüşmelerin süresi, öngörülen tahmini katılımcı sayısı ve araştırma sürecinde ve sonrasında araştırmacı tarafından sadık kalınacak etik beyanlar belirtilmektedir. Araştırmaya katılımın gönüllülük esasına bağlı kalınarak gerçekleştirildiğine dair katılımcı beyanını da içeren bu formda katılımcıların isim ve soyisimleri ile imzaları yer almaktadır (EK-1).

3.4.2. Görüşme Formu

Görüşme formu, çalışmanın amacına ve konuyla ilgili literatüre uygun olarak araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Formda katılımcıların sosyodemografik özelliklerini belirleyebilmek adına oluşturulmuş 12 soru ve doğrudan araştırma konusuna odaklanan 16 soru olmak üzere toplamda 28 soru bulunmaktadır. Formda yer alan sorular; katılımcıların sosyodemografik özelliklerinin belirlenmesine, süpervizyon ihtiyaçlarının değerlendirilmesine ve sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin algılarının ve deneyimlerinin geniş bir çerçeveden betimlenebilmesine olanak sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. Formun oluşturulma sürecinde alanda çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarından ve süpervizyon alanına yönelik çalışmalar gerçekleştirmiş akademisyenlerden fikir ve öneriler alınmıştır.

Görüşme formunda yer alan soruların araştırma amaçlarına uygunluğunu, katılımcılar tarafından anlaşılabilirliğini ve kamu kurumlarında görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarına uygulanabilirliğini test etmek amacıyla üç sosyal hizmet uzmanı ile ön görüşme gerçekleştirilmiştir ve bu süreç boyunca konuyla ilgili bir akademisyenin görüşmelerde gözlemci olarak bulunması sağlanmıştır. Ön görüşmeler sonucunda elde edilen izlenimler ve deneyimler bağlamında, uzmanların ve gözlemcinin

de fikirlerine ve tavsiyelerine bağı kalınarak bazı sorular üzerinde değişiklikler gerçekleştirilmiş ve görüşme formuna son hali verilmiştir (EK-2).

3.5. Araştırmanın Veri Toplama Süreci

Araştırmada sunulan veriler, araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarıyla gerçekleştirilen görüşmeler yoluyla elde edilmiştir. Görüşme, genellikle iki veya daha fazla kişi arasında gerçekleşen, karşısındakinden bilgi almak isteğine sahip biri tarafından yönlendirilen amaçlı bir sohbet olarak tanımlanabilmektedir (Bogdan & Biklen, 2006, s. 103). Temel olarak sözlü iletişim yoluyla gerçekleşen görüşme, insanların bakış açılarının, deneyimlerinin, hislerinin ve algılarının ortaya çıkmasına katkı sunması açısından nitel araştırmalarda oldukça sık başvurulan bir yöntemdir (Yıldırım, 1999, s. 10). Nitel araştırmalar kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler, araştırmacıya katılımcıların zihinlerine adım atabilmek, dünyayı onların açısından görebilmek ve deneyimleyebilmek için fırsat sunmaktadır (McCracken, 1988, s. 9). Bu bağlamda araştırmaya katılım sağlayan tüm katılımcılar ile sözlü iletişim unsurlarını içeren ve araştırma amacına uygun olan görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamındaki görüşmeler, *yarı yapılandırılmış görüşme tekniği* kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu teknik doğrultusunda araştırmacı tarafından önceden hazırlanmış sorulara uygun olarak görüşme süreci belirli düzeyde yapılandırılmaya çalışılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme, katılımcıların çalışma odağına yeni anlamlar ve bakış açıları kazandırmalarına fırsat sunan ve çalışmaya konu olan olgu ile ilgili belirli konulara değinebilmek adına yeterince yapılandırılmış bir görüşme süreci olarak görülmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, bir araştırma tasarımında tek başına kullanılabildeği gibi farklı yöntemlerle bir arada da kullanılabilmektedir. Bu teknik, içerdiği çok yönlülük sayesinde görüşmeler sırasında büyük boyutlara ulaşabilecek nitel veri akışının, araştırma adına verimli olacak şekilde sorular üzerinden düzenlenmesi ve yapılandırılması kolaylığını sunmaktadır (Galletta & Cross, 2013, s. 24). Araştırma süreci boyunca gerçekleştirilen görüşmelerde, araştırmacı tarafından önceden hazırlanmış olan görüşme formu kullanılmış ve görüşmeler boyunca ihtiyaç duyulması halinde soru sayısının artması veya azalması durumu söz konusu olmuştur.

Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile görüşmelerini gerçekleştiren araştırmacılar bu süreçte izleyecekleri yolu görüşme öncesinde tasarlamış olmakla birlikte, katılımcının üzerinde çalışılan konuya ilişkin bilgi düzeyi ve konuya ilgisi

bağlamında görüşme tasarımında değişiklik yapabilmektedirler (Coşkun, Altunışık, & Yıldırım, 2017, s. 101). Bu bağlamda araştırma dahilinde gerçekleştirilen görüşmeler boyunca katılımcıların araştırma konusuna yönelik ilgisi, konuya dair bilgi sahibi olma durumu veya deneyim süresi göz önünde bulundurularak araştırmacının bireysel kanaatleri doğrultusunda bazı katılımcılara soruların tamamı yöneltilmemiş, soruların yerleri değiştirilmiş veya daha anlaşılır hale gelebilmesi adına sorular üzerinde açıklayıcı nitelikte düzenlemeler yapılmıştır.

Araştırma verileri 3 Aralık 2019 / 5 Ocak 2020 tarihleri arasında İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kamu kurumlarında görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilen görüşmeler ile toplanmıştır. Araştırmanın veri toplama süreci, kısıtlı bir süre içerisinde ve yoğun bir çaba sarf edilerek gerçekleşmiştir. Bu durumun sebebi, 18 Mayıs 2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 7141 sayılı "Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" kapsamında, İstanbul Üniversitesi'nin bölünmesi ve bu kapsamda yeni kurulmuş olan İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa bünyesinde Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencilerinin etik kurul başvurularını alabilecek bir etik kurulun oluşturulmamış olmasıdır. Bu durum sebebiyle, etik açıdan uygunluğu onaylanmamış bir araştırmacının araştırmacı tarafından gerçekleştirilmesi uygun görülmemiş ve etik kurulun oluşturulması beklenmiştir. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun oluşturulmasının ardından, araştırmacı tarafından 23.09.2019 tarihinde etik kurul başvurusu gerçekleştirilmiş ve ilgili başvuru 01.10.2019 tarihli etik kurul toplantısında onaylanmıştır. Etik kurul onayının alınmasının ardından Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na araştırma izni için başvuruda bulunulmuş ve 28.11.2019 tarihinde onaylanan başvuru ile ilgili olarak 02.12.2019 tarihinde araştırmacıya olumlu geri dönüş sağlanmıştır. 03.12.2019 tarinden itibaren araştırmacı tarafından katılımcılarla görüşmelerin sağlanmasına yönelik süreç başlatılmış ve yaklaşık bir aylık bir süre içerisinde 25 sosyal hizmet uzmanı ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmacı tarafından uzmanların çalıştıkları kurumlara gidilerek çalışma ortamlarında görüşmelerin gerçekleştirilmesi uygun görülmüştür. Katılımcıların içerisinde buldukları bağlamı ve yaşadıkları sorunları daha gerçekçi ve etkili bir şekilde

betimleyebilmesi, araştırmacıya katılımcıları doğal çalışma ortamında gözlemlene imkanı sunması açısından bu yaklaşımın kullanılmasında karar kılınmıştır. Bu doğrultuda İstanbul Aile, alışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü'ne bağlı sosyal hizmet kurumları ziyaret edilerek, müsaitlik durumu olan sosyal hizmet uzmanlarına araştırma hakkında bilgi verilmiş ve araştırmaya katılma noktasında gönüllü olan uzmanlar ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarına öncelikle araştırmanın amacı ve içeriği hakkında bilgi verilmiştir. Araştırma hakkındaki genel bilgilendirmenin ardından kendilerinden Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu'nu doldurarak araştırma hakkında gerekli bilgiye sahip olduklarını ve araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlamak istediklerini beyan etmeleri istenmiştir. Formun doldurulmasının ardından gerçekleştirilecek görüşme boyunca ses kaydının alınacağı bilgisi katılımcıya belirtilmiş ve onay veren katılımcılar ile ses kayıt cihazı eşliğinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ses kaydına onay vermeyen iki katılımcı ile söylenenlerin araştırmacı tarafından not edilmesi yoluyla görüşme yapılmıştır.

Katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmeler ortalama 45-50 dakika kadar sürmüştür. Bu süre boyunca, araştırma öncesinde oluşturulmuş görüşme formunda yer alan soruların çizmiş olduğu sınırlar içerisinde kalmaya özen gösterilerek ve araştırma konusundan mümkün olduğunca uzaklaşmamaya çalışılarak görüşmeler tamamlanmıştır. Araştırmacı tarafından, 25 farklı katılımcı ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen bulguların yeterli bir doygunluk seviyesine eriştiği düşünölmüş ve veri toplama süreci sona erdirilmiştir.

3.6. Araştırmanın Veri Analizi

Nitel veri analiz sürecinin ilk adımları henüz verilerin toplanma sürecindeyken atılmaktadır. Bu süre zarfında veriler toplanırken araştırmacının zihninde analize ilişkin kodlamalar, kavramsal düzenlemeler, ilişkilendirmeler ve değerlendirmeler şekillenmeye başlamaktadır (Saranta, 1998, s. 315). Sürecin bu doğrultuda gerçekleşmesi, gerçekleştirecek detaylı analizler öncesinde araştırmacıya bir yol çizmesi adına yararlı olmakta ve araştırmacının veri akışı ve analiz sürecini kontrol altında tutmasına olanak tanımaktadır. Gerçekleştirilen alışma özelinde de analiz sürecinin veri toplama süreciyle paralel ilerlediği söylenebilmektedir.

Bu araştırma kapsamında elde edilen veriler görüşmelere ait ses kayıtlarından ve görüşmelerde tutulan yazılı notlardan oluşmaktadır. Ortalama 45-50 dakika süren ses kayıtları, araştırmacı tarafından deşifre sürecine tabi tutulmuş ve gerçekleştirilen deşifreler sonucu her biri ortalama 4-5 sayfaya karşılık gelen yazılı dökümanlar elde edilmiştir. Deşifrelerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir programdan faydalanılmamış, araştırmacı tarafından ses kaydının yavaşlatılması yoluyla görüşmeler dinlenerek yazıya geçirilmiştir. Gerçekleştirilen deşifreler ve ses kayıtları nitel araştırma ve deşifre sürecine hakim olan iki akademisyen tarafından da gözden geçirilmiş ve onaylanmıştır. Ses kaydı alınarak gerçekleştirilen görüşmeler haricinde, katılımcı tarafından ses kaydı alınmasının uygun bulunmadığı görüşmeler de olmuştur. Bu görüşmeler sırasında katılımcılar tarafından söylenenlerin not edildiği dökümanlar gözden geçirilerek ve düzenlenerek deşifreler sonucu elde edilen yazılı dökümanlar ile birleştirilmiştir.

Çalışmada elde edilen verilerin analizinde *betimsel analiz* yaklaşımından faydalanılmıştır. Bu yaklaşım kapsamında katılımcıların ifadelerinin güçlü ve daha çarpıcı bir biçimde çalışmaya yansıtılabilmesi adına doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler sonucu elde edilen katılımcı söylemleri üzerinde herhangi bir değişiklik gerçekleştirilmemiş ve söylemler betimsel analiz yaklaşımına uygun şekilde olduğu gibi aktarılmıştır (Kümbetoğlu, 2017, ss. 152-154).

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizinde bir nitel veri analiz programı olan ve nitel yöntem ile araştırma gerçekleştiren araştırmacılar tarafından sıklıkla tercih edilen NVIVO 12 programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde nitel veri analiz programının kullanılması, verilere bütüncül bakabilmeyi sağlaması, veri yönetimini ve verilerin saklanması kolaylaştırması ve zamanın verimli kullanımını sağlaması açısından faydalı görülmüştür (Bazeley & Jackson, 2013, ss. 2-3). Araştırma verilerini içeren yazılı dökümanlar NVIVO programına aktarılmış ve program üzerinde araştırmacı tarafından verilerin kodlanması, bu kodların ise belirlenen temalar altında sınıflandırılması işlemi gerçekleştirilmiştir. Nitel veri analizlerinde kodlama işlemi genellikle üç aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; *açık kodlama*, *eksenel kodlama* ve *seçici kodlama* şeklinde ele alınmaktadır. Açık kodlama aşaması, küçük veri bölümlerinin (belki bir kelime, cümle, satır veya paragraf) ayrıntılı olarak ele alındığı ve bunların birbirleriyle karşılaştırıldığı ilk kodlama aşamasını ifade etmektedir. Bu aşamada veri setinden çok hassas veya daha genel yapıda olan, tanımlayıcı veya kavramsal niteliğe

sahip pek çok kod üretilmektedir. Eksenel kodlama denilen ikinci aşamada ise açık kodlama aşamasında elde edilen çok sayıdaki kod tekrar gözden geçirilmekte ve benzer kodlar gruplandırılarak üst düzey kategoriler ya da temalar altında birleştirmektedirler. Seçici kodlama adı verilen son aşamada ise verilerdeki temaları, kavramları ve ilişkileri en geçerli şekilde sunan örnekler belirlenmektedir. Bu aşama ile, üzerinde konuşulacak ve tartışılacak olan verilerin seçilmesi sonucu analiz süreci sonlanmaktadır (Lewins & Silver, 2007, ss. 84-85). Araştırmacı tarafından yürütülen analiz süreci de bahsedilen üç aşama takip edilerek gerçekleştirilmiş ve araştırmanın konusu olan sosyal hizmet süpervizyonunun farklı temalar ve örnekler ışığında değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

3.7. Araştırmanın Etiği

Yirminci yüzyılın ortalarından bu yana etik tüm sosyal araştırmalarda önemli bir rol oynamıştır. Bu dönemden günümüze değin sosyal bilimler alanında araştırmalarını gerçekleştiren araştırmacılardan; katılımcıların araştırmaya gönüllü katılım göstermesi, bilgilendirilmiş onamlarının bulunması, gizlilik ve anonimliklerin korunması, katılımcıların araştırmaya katılımları sebebiyle zarar görmemelerinin sağlanması gibi bir takım etik standartları yerine getirmeleri beklenmiştir (Drake, 2013, s. 304). Gerçekleştirilen bu çalışmada da sosyal bilimler araştırma etiğine uygun bir yol izlenmiştir.

Araştırmanın etik açıdan uygunluğunun onaylanması amacıyla İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na başvurulmuş ve Kurul tarafından 01.10.2019 tarihli toplantıda alınan karar ile araştırma için 2019/50 sayılı Etik Kurul Onayı verilmiştir (EK-3). Araştırmanın kamu kurumlarında çalışan personellerle gerçekleştirilmiş olması sebebiyle, etik standartlar çerçevesinde katılımcılarının görev yaptıkları ve bağlı buldukları kurumun da araştırma sürecine izin vermesi gerekmiştir. Bu kapsamda İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü'ne araştırma izni için başvuruda bulunulmuş ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın 28.11.2019 tarih ve 94952863-605.01.E.14 sayılı oluru ile araştırma izni onaylanmıştır (EK-4).

Araştırmanın etik boyutu çerçevesinde; katılımcılar araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında bilgilendirilmiş, bilgilendirmenin ardından kimliklerinin gizli tutulacağı ve elde edilen verilerin araştırma dışında başka herhangi bir yerde kullanılmayacağı bilgisi katılımcılara sunulmuştur. Bu çerçevede katılımcıların

araştırmaya gönüllü katılımları sağlanmış ve bilgilendirilmiş gönüllü onam formu her bir katılımcıya açıklanarak onaylatılmıştır. Katılımcılara görüşme süresince ses kaydı alınacağına bilgisi verilmiş ve herhangi bir şekilde kayıtların üçüncü taraf kişi veya kurumlarla paylaşılmayacağı aktarılmıştır. Ses kaydı alınmasına olumlu bakmayan katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler not tutularak kayıt altına alınmıştır. Katılımcılara çalışmanın herhangi bir aşamasında istekleri doğrultusunda çalışmadan ayrılacakları bilgisi sunulmuş ve herhangi bir zorlama olmaksızın araştırmanın her sürecinde tam gönüllü katılım sağlanmıştır. Araştırma süreci boyunca katılımcılar üzerinde herhangi bir baskı veya araştırma bulgularını etkileyebilecek bir izlenim oluşmaması amacıyla araştırmacı “Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi” statüsünde araştırmasını sürdürmüştür.

Araştırma kapsamında katılımcıların hayati tehlike yaşamasına sebep olabilecek herhangi bir durumun yaşanmaması adına araştırmacı tarafından gerekli dikkat ve özen gösterilmiştir. Bu kapsamda görüşmeler özellikle iş yoğunluğunun az olduğu, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla etkileşim içinde bulunmadığı zamanlarda ve uzmanların çalışma odalarında gerçekleştirilmeye çalışılmıştır.

3.8. Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği

Nicel araştırmalarda kullanılmakta olan geçerlik ve güvenilirlik kavramlarının yerine nitel yöntemin kullanıldığı çalışmalarda daha çok inanılabilirlik, aktarılabilirlik, güvenilebilirlik ve onaylanabilirlik şeklinde kavramların benimsendiği bilinmektedir. İnanılabilirliği artırmak adına uzun süreli etkileşim, araştırmacı önyargılarını azaltma, katılımcı teyidi ve üçgenleme gibi yöntemlerden faydalanılmaktadır (Başkale, 2016, s. 24). Bu çalışmada inanılabilirliği artırmak adına uzun süreli etkileşim ve araştırmacı ön yargılarını azaltma yöntemlerine başvurulmuştur. Bu kapsamda görüşme gerçekleştirilen katılımcılar ile görüşme öncesinde belirli bir süre etkileşim içerisinde bulunmuş ve araştırma ekseninden farklı konularla ilgili paylaşımlarda bulunulmuştur. Bu doğrultuda görüşme süreci daha uzun bir sürece yayılmış ve ardından gerçekleşen araştırma görüşmesi ortamı daha samimi bir yapıya bürünmüştür. Tüm bu süreç, katılımcıların görüşme sırasında kendilerini daha iyi ve açık bir şekilde ifade edebilmeleri noktasında olumlu sonuçlar doğurmuştur.

Aktarılabilirlik boyutunu sağlayabilmek adına araştırmacı tarafından amaçlı örnekleme yöntemini kullanılmış, dahil etme/dışlama noktasında bazı kriterlere bağlı

kalınmış, araştırma ortamı ve katılımcılar ayrıntılı olarak tanımlanmıştır (Başkale, 2016, s. 24). Böylelikle araştırma sonuçlarının yorumlanması ve farklı araştırmacılar tarafından kullanılabilmesi mümkün hale gelmiştir.

Araştırmada güvenilirliği sağlayabilmek adına araştırma yönteminin ayrıntılı tanımı, başka bir araştırmacının süreç ve sonuçları incelemesi teknikleri kullanılmıştır (Başkale, 2016, s. 25). Bu kapsamda araştırmacı tarafından araştırmada kullanılan yöntem ve materyaller ayrıntılı bir şekilde tanımlanmış, araştırmacının yöntem açısından uygulanabilir olduğu ve sonuçlarının güvenilir nitelik taşıdığı ortaya konmuştur. Araştırma süreci ile sonuçlarını izleyen ve değerlendiren, aynı zamanda araştırma konusuyla ilgili çalışmaları ve konuya yönelik ilgisi bulunan bir akademisyen araştırma süreci boyunca araştırmacıya eşlik etmiştir. Araştırmacı tarafından kullanılan bu teknikler, araştırmacının güvenilirliğini artırmak adına oldukça önemli bir etkiye sahip olmuştur.

Araştırmanın onaylanabilirlik boyutunu sağlamak adına araştırmacı önyargıları çalışma bulgularına dahil edilmemiştir ve katılımcılardan elde edilen verilere doğrudan yer verilmiştir. Ayrıca çalışmanın amacı, beklentileri, süreci, yöntemi, veri kaynakları ve tüm araştırma süreci açık bir şekilde ifade edilerek onaylanabilirliğin yerine getirilmesi amaçlanmıştır.

3.9. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın temel iki sınırlılığı bulunmaktadır. Bu sınırlılıklardan ilki, çalışmanın sadece Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kamu kurumlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilmiş olmasıdır. Bu kapsamda farklı bakanlıklara bağlı kamu kurumları, özel sosyal hizmet kurumları, sivil toplum kuruluşları vb. gibi sosyal hizmet uzmanlarının görev yapabildikleri diğer alanlar çalışmanın dışında kalmıştır.

Araştırmanın ikinci sınırlılığı, araştırmaya dahil olan katılımcıların sadece İstanbul ilinde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarından oluşuyor olmasıdır. Bu durum, araştırmacının kısıtlı maddi imkana ve yetersiz süreye sahip olmasından kaynaklı ortaya çıkan bir sınırlılığa karşılık gelmektedir.

Araştırmanın nitel yöntem kullanılarak gerçekleştirilen bir araştırma olması sebebiyle, seçilen yöntemin doğası gereği ortaya çıkan genellenememe sınırlılığı

mevcuttur. Bu sınırlılık nitel araştırmalarda sık rastlanılan bir faktör olması sebebiyle diğer iki temel sınırlılığa kıyasla beklenen bir durum olmuştur.



4. BULGULAR

4.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılım gösteren sosyal hizmet uzmanları tanıtılacaktır. Araştırmaya katılan 25 sosyal hizmet uzmanının etik standartlar gereği isimlerine yer verilmemiştir ve anonim kalmaları sağlanmıştır. Bu noktada katılımcılar numaralarla adlandırılmıştır.

Katılımcı-1: 25 yaşında, kadın, evli, 1 yıl 8 aydır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, huzurevinde görev yapıyor.

Katılımcı-2: 27 yaşında, kadın, bekar, 4 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-3: 37 yaşında, erkek, bekar, 12 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-4: 25 yaşında, erkek, bekar, 1 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-5: 49 yaşında, kadın, evli, 27 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk, sosyal ekonomik destek, kuruluştan ayrılan çocukların takibi, ön görüşme gibi farklı alanlarda mesleki görevlerde bulunuyor.

Katılımcı-6: 26 yaşında, kadın, bekar, 2 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde sosyal ve ekonomik destek biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-7: 26 yaşında, kadın, bekar, 2 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-8: 27 yaşında, kadın, bekar, 3 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, çocuk yuvasında sosyal servis biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-9: 25 yaşında, kadın, evli, 2 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde engelli ve yaşlı hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-10: 26 yaşında, kadın, bekar, 2 buçuk yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, şiddet önleme ve izleme merkezinde görev yapıyor.

Katılımcı-11: 25 yaşında, kadın, bekar, 1 buçuk yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-12: 27 yaşında, kadın, bekar, 3 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-13: 39 yaşında, kadın, evli, 13 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, huzurevinde sosyal servis biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-14: 33 yaşında, erkek, bekar, 6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-15: 26 yaşında, erkek, bekar, 4 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-16: 33 yaşında, kadın, bekar, 8 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-17: 30 yaşında, erkek, evli, 3 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, sosyal hizmet merkezinde şehit ve gazi biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-18: 27 yaşında, erkek, bekar, 2 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde engelli evde bakım biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-19: 44 yaşında, kadın, evli, 21 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-20: 49 yaşında, kadın, evli, 25 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-21: 27 yaşında, kadın, bekar, 4 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk ve sosyal ve ekonomik destek birimlerinde mesleki görevlerde bulunuyor.

Katılımcı-22: 42 yaşında, erkek, bekar, 20 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, il müdürlüğünde çocuk hizmetleri biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-23: 28 yaşında, kadın, bekar, 9 aydır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, huzurevinde sosyal servis biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-24: 26 yaşında, erkek, bekar, 2 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmamış, sosyal hizmet merkezinde engelli evde bakım biriminde görev yapıyor.

Katılımcı-25: 25 yaşında, erkek, evli, 3 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta, idari bir görevde bulunmuş, sosyal hizmet merkezinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk biriminde görev yapıyor.

Yukarıda yer verilmeyen ancak araştırma kapsamında katılımcılardan elde edilen diğer tanıtıcı bilgilere Tablo 4-4'te yer verilmiştir.

Tablo 4-4. Katılımcılara İlişkin Tanıtıcı Bilgiler

	Lisans	Yüksek Lisans	
Katılımcıların Eğitim Durumları	21 (%84)	4 (%16)	
Yaptıkları İşten Memnun Olma Durumları	Evet 8 (%32)	Hayır 7 (%28)	Kısmen 10 (%40)
Gelir Düzeyleri	Düşük 3 (%12)	Orta 20 (%80)	Yüksek 2 (%8)

4.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bakış Açılılarıyla Süpervizyonun Tanımları

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda; araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının tamamının süpervizyon hakkında bilgi sahibi oldukları ancak bütüncül bir tanım yapmaktan ziyade süpervizyonu farklı işlevleri bağlamında tanımladıkları söylenebilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu, sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlama noktasında süpervizyonun eğitsel ve destekleyici işlevlerini ön planda tutmuş, idari işleve ise genellikle alanda karşılaştıkları sorunlar bağlamında göndermede bulunmuşlardır. Elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonu; vakalar üzerinde fikir alışverişinde bulunmak, karşılaştıkları sorunlar ve güçlükler ile ilgili olarak daha tecrübeli birilerine danışmak, duygusal anlamda birilerinden destek almak, denetim ve rehberlik sürecine dahil olmak şeklinde tanımlama yoluna gittiklerini ortaya koymuştur.

Katılımcıların sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin kullandıkları tanımlamaların, mesleki deneyim sürelerine bağlı olmaksızın birbirleriyle benzer öğeleri içerebildiği görülmektedir. İki yıl veya daha az süredir sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmakta olan katılımcıların gözünden süpervizyon şu şekillerde tanımlanmaktadır:

“Bilgi ve tecrübesi daha az olan meslek elemanının, çözmekte zorlandığı veya etik ikileme düştüğü vakalarda, bilgi ve tecrübesi daha fazla olan meslek elemanına vakanın izlenilecek yolu ve çözümünü hakkında danışmasıdır.” (Katılımcı-1)

“Karşılaşılan sorunlar veya vakalarda konu hakkında daha deneyimli bir kişinin mesleki bilgi ve tecrübelerinden faydalanma.” (Katılımcı-7)

“Süpervizyon, alanında uzmanlaşmış bir bireyin, kendisinden daha az deneyimli olan bir bireye bilgi ve deneyim kazandırma uygulamaları denilebilir.” (Katılımcı-9)

Mesleki deneyim süresi açısından yirmi yıldan uzun süredir sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmakta olan katılımcılar da süpervizyon kavramına ilişkin benzer tanımlamalar yapmaktadırlar.

“Literatürümüze yeni girmiş bir kavram, öyle diyeyim yani bizim camiada yeni yeni kullanılan bir şey ama aslında ben biraz terapötik süreçlerle de ilgilendiğim için, psikoterapiyle de ilgilendiğim için orda var olan bir kavram bu. Çok da aşına olduğum bir şey. Kendinizden daha bilgili, tecrübeli birinden yaptığımız işle ilgili yönlendirme, fikir danışma ve zor durumlarla karşılaştığımızda destek alma sistemi gibi değerlendiriyorum süpervizyonu.” (Katılımcı-20)

“Genç meslek elemanlarına olanları öğretmek, rehberlik yapmak, onlarla tecrübelerini paylaşmak olarak tanımlıyorum.” (Katılımcı-5)

“Süpervizyon bir meslek elemanının zenginleşmesi için bence en önemli araçlardan biridir. Süpervizyon mesleki anlamda; yolunu bulmak anlamına gelir, birinin yardımıyla yolunu bulmak anlamına gelir.” (Katılımcı-19)

Yer verilen tanımların, birbiriyle ortak ögeler içerdikleri ve neredeyse aynı anlamı taşıdıkları açıkça görülebilmektedir. Bu tanımların, genel anlamıyla “süpervizyonu” açıklamaya yönelik olmalarının yanı sıra, sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin ögeleri de bünyelerinde barındırdıkları rahatlıkla söylenebilmektedir. Nitekim yapılan tanımların pek çoğu, sosyal hizmet süpervizyonunun farklı işlevlerine atıf yapar niteliktedir. Bu kapsamda araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları tarafından yapılan süpervizyon tanımlamalarının, sosyal hizmet süpervizyonunun idari, eğitsel ve destekleyici işlevleri bağlamında ele alınması ve yorumlanması yerinde bir yaklaşım olacaktır.

4.2.1. İdari İşleviyle Sosyal Hizmet Süpervizyonu

Sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi; personellerin seçilmesi ve işe alınması, personellerin kendilerine uygun işlere atanması ve yerleştirme işlemlerinin yürütülmesi, işlerin planlanması, görevlendirmelerin ve yetkilendirmelerin yapılması, işlerin izlenmesi, gözden geçirilmesi, değerlendirilmesi ve koordine edilmesi, iletişimi sağlama fonksiyonunun yerine getirilmesi, idarecilere veya daha üst otoriteye karşı sosyal hizmet uzmanlarının lehine savunuculuk rolünün üstlenilmesi, idari rahatlatıcılığın sağlanması ve değişim ajanı rolünün yerine getirilmesi gibi bir takım görevleri içermektedir (Kadushin & Harkness, 2002, s. 47). Bu görevler doğrultusundaki nihai amacının ise müracaatçılara yönelik olarak sunulan hizmetlerin daha etkin, verimli ve kaliteli olması idealidir.

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirmiş oldukları tanımlarda da sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevine vurgu yapan ifadelerin yer aldığı görülmektedir.

“Meslek elemanlarının saha çalışmaları sırasında karşılaşılabilecekleri durumlara yönelik, daha deneyimli bir başka danışman tarafından denetlenme, desteklenme ya da sürecin daha kaliteli ve objektif yürütülebilmesi adına gözetim altında tutulmaları şeklinde düşünülebilir.” (Katılımcı-10)

“Danışmanlık, yönlendirme, denetim kavramlarını ifade etmekte; mesleki müdahalelerde bulunurken profesyonel davranabilmeyi sağlamaya yönelik alınan destek olarak tanımlayabilirim.” (Katılımcı-11)

Sosyal hizmet uzmanları, idari işleve ilişkin algılarına sosyal hizmet süpervizyonu tanımlamalarında yer vermekten ziyade, alanda karşılaştıkları sorunlar üzerinden bu işleve dikkat çekmektedirler. Bu bağlamda sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevine ilişkin çıkarımlar ve algılar, uzmanların sorunlarına ilişkin paylaşımlarından elde edilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, meslek elemanlarının kişisel özellikleri, mesleki beceri ve yetkinliklerine uygun vakalarda görevlendirilmeleri ve de müracaatçıların ihtiyaç duydukları kaynaklara erişimlerini sağlama noktasında aracı olunması adına bir koordinasyonun gerekliliğine vurgu yapmaktadırlar.

“Mesleki eğitim sırasında alınan bilgilerin sahada kullanılması sırasında karşılaşılabilecek çok fazla parametre olduğunu düşündüğümden ve halihazırda risk durumu yüksek vakaların koordine edilmeye çalışıldığını bildiğimden ayrıca meslek elemanının kişisel travma, ön yargı ve yeterince objektif olamama olasılıkları göz önünde bulundurulduğunda süpervizyon desteğinin oldukça gerekli olduğunu düşünüyorum.” (Katılımcı-10)

“Türkiye’de maalesef yok evet olsun isterim çok gerekli çünkü biz vakalarımızı tüm böyle makro düzeyde ele alıp bakıyoruz. Şimdi bu makro düzeyde ele aldığın zaman hem belediye hem aile hem muhtarlık hem okul işin içine girmiş oluyor hani bunun yönetimini yapmak kişiler arasında koordinasyonu sağlamak için de önemli bir etken olduğunu düşünüyorum.” (Katılımcı-12)

“Mesela agresyonu çok yüksek kişiler olabiliyor. O kişilerle görüşme yapmak onlarla hani iletişim kurabilmek biraz zorluyor açıkçası ve mesela diyelim ki siz psikiyatrik rahatsızlığı olan birinin kurum bakımına alınması işlemiyle ilgili incelemeye gidiyorsunuz. Genelde iki kişi gitmeyi tercih ediyorsunuz böyle durumlarda. Yani sonuçta yanınızdaki arkadaşım da bayan bir arkadaş yani iki tane genç kadın gidiyor ve şizofreni hastası olan bir kişiyle birebir görüşme yapıyorsunuz. Evine hanesine giriyorsunuz burada sizi koruyan hiçbir mekanizma yok. Yani orada tacize de uğrayabilirsiniz saldırıya da uğrayabilirsiniz. Bununla ilgili ne yapılabilir bu tür vakalarda mesela? Nasıl bir değerlendirme yapılması gerekiyor bunların bence çok önemli düşünülüp, hani burada çok ciddi bir açık var.” (Katılımcı-13)

Katılımcıların beklenti olarak sundukları koordinasyon süreci, sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi bağlamında süpervizör tarafından gerçekleştirilen bir görevdir. Katılımcılar tarafından özellikle üzerinde durulan bir diğer husus, mevcut işlerinin yoğunluğudur. Bu durumun kendileri üzerinde yarattığı etkinin idareciler tarafından yeterince iyi algılanmadığını savunan katılımcılar, bu noktada süpervizyon desteğinin önemini vurgulamakta ve idari işlevin üzerinde durmaktadırlar. Nitekim iş yoğunluğunu koordine etme görevini üstlenecek olan ve idareciler ile meslek elemanları

arasında bir köprü görevi görecek olan da idari işlev bağlamında yine süpervizörün kendisi olmaktadır.

“Seni meslekte en çok yoran şeyler idari yapıdır. Çünkü idari yapı, senin yaptığın işi anlamadığı zaman, sana ket vurduğu zaman sende çaresizlik hissi uyandırır. Çünkü bakış açısı farklı olduğunda idarecinin dediğini yapmak zorundasın ama idareci meslek elemanı değil. Bu noktada süpervizörün katkısı ne olur? Tabi ki idareci değiştiremez, tabi ki sana çok da müdahale edemez ama sende farkındalık uyandırabilir. Yani mesleğin gerçeklerini kabullenmeni sağlayabilir, mesleğin gerçekleriyle hareket etmeni, bir şeyin olmadığı zaman, idari yönden olmadığı zaman, bunun senden kaynaklı olmadığını, bazen bazı şeyleri kendimizinmiş gibi kabul etmememiz gerektiğini söyleyebilir bize.” (Katılımcı-3)

“Yani şunu söyleyeyim bu bütün Türkiye için geçerli ama İstanbul’da büyük sıkıntı olan şu senden sayı istiyor. Yani al sana 50 tane aile nasıl yaparsan yap. Karşıda çalıştığın grubun niteliği, yaptığın işin niteliği, onun haricinde insanla mı çalışıyorsun eşyayla mı çalışıyorsun, verdiği değer maalesef çok az. He bu artıyor mu? Günden güne artıyor. Örneğin ben 13 dosyaya çıkıyorum bir günde ve çalıştığım grupların hepsi engelli. Yani bir haneye girdiğin zaman o hanede bir bir ergen var, çocuklar var, anne baba var, engellisi var. Yani onun aslında hani bir on onbeş dakika değil de en azından bir saat vakit geçireceksin ki hani bir kamu kuruluşuna yönlendirme mi yapacaksın, herhangi bir hastalığı mı var, çocuk okula devam ediyor mu? Sosyal servisteyken bunu yapabiliyorduk ama diğer birimde olmuyor, ben sosyal hizmet mezunuyum ama benden engelli evde bakım yapmam isteniyor, istatistik yapmam isteniyor. Yani oralara maalesef zamanımız olmadığı için yeterli şekilde zaman ayıramıyoruz.” (Katılımcı-18)

Katılımcıların sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevine dikkat çektikleri bir diğer konu ise çalıştıkları kurumlarda karşılaştıkları fiziksel imkanların kısıtlı olması ve çoğu zaman idarecilerin personellerin sorunlarına duyarsız kalabilmesi durumudur. İdarecilere veya daha üst otoriteye karşı sosyal hizmet uzmanlarının lehine savunuculuk rolünün üstlenebilecek ve bu sorunların çözümüne yönelik adımlar atabilecek bir süpervizörün yokluğu, uzmanların pek çok olumsuzlukla yüzleşmesine sebep olmaktadır.

“25 yataklık bir ergen ruh sağlığı yatılı bir birim vardı ve bize İstanbul da geliyor işte yılda 1000-2000 tane öyle çocuk geliyor ve bunları hastanede tedavi ettiremiyorsunuz, klinik ve sizde kalmak zorundalar ve ne yapacağınızı bilmiyorsunuz. Çünkü klinik bir eğitiminiz yok, klinik bir ortam yok, psikiyatrisiniz yok, klinik psikologunuz yok, yeterli hemşireniz yok. O zamanlarda gerçekten çok sıkışmış hissediyorsunuz kendinizi. Benim öyle anım çok olmuştur ve çoğunlukla hani bir parça uzaklaşarak, nefes alarak geri geliyorsunuz o ortama yani. Sonunda da işte hani belli bir

süreyi doldurduğumda da baktım artık gerçekten gitmiyor yani iş arkadaşlarıma bile öfke duymaya başladığım noktada da tayin istedim, kadın alanına geçtim.” (Katılımcı-19)

“...bizim kuruluşlarımızda genellikle idari pozisyondaki kişiler bizim alan dışından gelen kişiler. Mesleki bilgileri yok, bu alan nedir bilgileri yok. Bu alanda meslek elemanları nasıl sorun yaşar, biz bu sorunları nasıl çözebiliriz, böyle bir bilgileri yok. Bundan dolayı idarecine gittiğin zaman sorun anlatmaya, senin yaşadığın sorunun nasıl bir sorun olduğunu neden kaynaklandığını anlayamayacağı için çözüm üretemiyor açıkçası. Ne oluyor? Bir süre sonra gitmemeye başlıyorsun, kendi içinde çözmeye başlıyorsun. Eğer idarecin bu alandan gelen biriye ve sorunlarını anlayabilecek kapasitede biriye şanslısın demektir. Ama genellikle gördüğüm çok yok. Bizim başka arkadaşlar da var bu alanda çalışan başka alanda çalışan. Hani anlatıyorsun anlamıyor diyor yani bizim idarecimiz anlamıyor diyor. Böyle böyle yaparsak böyle bir sorunla karşılaşırız diyorum mesela anlatıyorum yok diyor yapacaksın diyor. Sorun yaşıyorsun ondan sonra.” (Katılımcı-4).

Sosyal hizmet uzmanları, özellikle göreve ilk başladıklarında kendilerine herhangi bir oryantasyon eğitiminin verilmediğini, kuruma adapte olma ve kurum kültürünü benimseme noktasında kendi kişisel girişimleriyle bir şeyler yapmaya çabaladıklarını belirtmektedirler. Bu noktada sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevinin doğrudan ilgi alanına giren bu sorun alanı, sosyal hizmet uzmanlarının alanda sıklıkla karşılaştıkları bir durum olarak değerlendirilebilmektedir.

“...Şöyle biz sıkıntı yaşadık zaten geldiğimizde talepten daha fazla personel geldiği için açıkçası bir çalışmamızı yer verilecek bir ortamımız bile olmadı hani. Herkes böyle bir karışıklığın bir kaosun içinde bir şeyleri öğrenmeye çalıştı. Buna yönelik aslında bir eğitim kesinlikle verilmesi gerekiyordu, bilgiler kesinlikle verilmesi gerekiyordu. Daha önceki personellerin yardımcı olması gerekiyordu. Ama her çalışan personel gibi biz de bu sıkıntılı süreçleri yaşadık.” (Katılımcı-6)

“...Biz bu alana sonuçta teorik olarak eğitimini aldık geldik ama teorik ve pratik çok farklı. Bu alana bizi hani bir anda elimize dosyaları verip bunları yapacaksınız demekten ziyade, bir işte bu alanda kendini yetiştirmiş belli bir mesleki bilgi birikimi olan kişiler tarafından bir organizasyon yapılırsa, alan tanıtılsa, vakalar tartışılırsa, bilgi alışverişinde bulunulsa, bir oryantasyon süreci olsa ve bu hatta sürekli devam eden bir şey olsa, bu bizim açımızdan çok iyi olur dedik...” (Katılımcı-4)

Katılımcıların paylaşımlarından da görüldüğü üzere sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi, süpervizyon sürecinin ve bu süreçten beklentilerin tanımlanması noktasında sıklıkla vurgulanmaktadır. Bu işlevin sosyal hizmet süpervizyonundaki yeri ve önemi hiç kuşkusuz ki tartışılmaz bir boyuta sahiptir. Bu kapsamda araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonu

tanımlama noktasında bu işlevi göz ardı etmemeleri ve süpervizöre idari işlev kapsamındaki sorumlulukları da atfetmeleri olumlu bir sonuç olarak değerlendirilebilmektedir.

4.2.2. Eğitsel İşlevi Bağlamında Sosyal Hizmet Süpervizyonu

Sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevi genel anlamda meslek elemanlarına işlerini gerçekleştirebilmeleri için bilinmesi gerekenlerin öğretilmesini ve çalışanların işleri öğrenmelerine yardımcı olunmasını kapsamaktadır. Bu doğrultuda 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 (Kadushin & Harkness, 2002, s. 129). Bu araştırma kapsamında elde edilen bulgular, araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının neredeyse tamamına yakınının sosyal hizmet süpervizyonunu eğitsel işlevi üzerinden tanımladıklarını ortaya koymaktadır.

“Süpervizyon şöyle, daha deneyimli meslek elemanlarının, sahaya yeni giren meslek elemanlarına bilgi ve deneyimlerini onlarla paylaşması vakalarda. Ben böyle tanımlıyorum.” (Katılımcı-16)

“Genel anlamda bir rehberlik ve bir yol gösterme sürecidir. Bireyin öğrenme aşamalarında birlik içinde olmaktır. Karşılıklı fikir alışverişidir.” (Katılımcı-24)

“Genç meslek elemanlarına olanları öğretmek, rehberlik yapmak, onlarla tecrübelerini paylaşmak olarak tanımlıyorum.” (Katılımcı-5)

“Süpervizyon, alanında uzmanlaşmış bir bireyin, kendisinden daha az deneyimli olan bir bireye bilgi ve deneyim kazandırma uygulamaları denilebilir.” (Katılımcı-9)

Katılımcılardan “süpervizyonu” tanımlar nitelikte paylaşımında bulunmaları istendiğinde, genellikle üzerinde durdukları kavramlar; yol gösterme, rehberlik etme, deneyimleri paylaşma, bilgi ve birikimi aktarma, fikir alışverişinde bulunma şeklindeki ortak öğeleri içeren tanımlar yaptıkları görülmüştür. Yapılan bu tanımlar, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonu açıklama noktasında süpervizörün eğitici rolüne odaklandıklarını ve esasında süpervizyonun eğitsel işlevine ilişkin gerekli farkındalığa ulaşmış olduklarını gösterir niteliktedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının söylemlerinden elde edilen bulgular, katılımcıların tamamının informel bir süpervizyon sürecine dahil olduklarını ve bu süreç kapsamında süpervizyonun eğitsel işlevinden faydalandıklarını ortaya koymaktadır. Katılımcıların da ifadesiyle bir usta çırak ilişkisi şeklinde gerçekleşen bu süreç, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon algısının eğitsel bağlamda yoğunlaşmasının sebebi olarak da kabul edilebilmektedir.

“...kendin işte süpervizyon desteği alman gereken yerlerde tecrübeli meslek elemanlarına gidiyorsun, fikir alışverişinde bulunuyorsun ama resmi olarak bir süpervizörlük yok. Bu şekilde ilerleyen süreçlerde bilgi birikimin oluşuyor, deneyimin oluşuyor yani böyle usta çırak ilişkisi şeklinde devam etmiş yıllarca diyelim.” (Katılımcı-4)

“...Profesyonel anlamda değil ama biz vakalarda fikir alışverişinde bulunduğumuz için aslında farkında olmadan birimimdeki diğer arkadaşlarıma da süpervizör desteği sağlamış olduğum anlamına geliyor. Çünkü ben bir buçuk yıldır çalışıyorum ve şu an yeni başlayan arkadaşlara göre en azından daha deneyimli olduğumu söyleyebilirim. Arkadaşlarım bana karşılaştıkları vakaları danıştıklarında aslında süpervizyon sağlanmış oluyor bir noktada.” (Katılımcı-2)

“...Gayri resmi burada yapıyoruz zaten, genç meslektaşlar özellikle çalıştıkları vakalarla ilgili sıkıştıklarında geliyorlar bize ama tabii bu süpervizörlük yönetimi olmuyor bu danışmanlık gibi oluyor ama bu bizim kurum içerisinde süpervizörlük olarak tanımlanır birçok insan tarafından, biz zaten bunu yapıyoruz ki biz zaten gençlere de destek oluyoruz ki biz zaten...” (Katılımcı-19)

“Benim gibi huzurevinde çalışan meslek elemanı arkadaşlarım ile karşılaştığımız vakaları birbirimize anlatarak çözüm yolları ile ilgili fikir alışverişi yapıyoruz. Daha önce karşılaştığım ve çözüme kavuşturduğum vakalara benzer vakalarla karşılaşan meslek elemanı arkadaşlarıma vakanın analizi ve çözümünü hakkında bilgi ve destek verdiğim zamanlar oldu. Bunu gayri resmi bir süpervizörlük sayılabilir.” (Katılımcı-1)

Katılımcıların paylaşımlarından da anlaşıldığı üzere, meslek elemanları; yetersiz veya kararsız kaldıkları durumlar, bilgi veya deneyim eksikliğinden kaynaklanan çıkmazlar gibi pek çok sorun yaşamakta ve süpervizyonun eğitsel işlevi bağlamında bu sorunlarına çözüm bulmaktadırlar. Bu açıdan düşünüldüğünde sosyal hizmet uzmanlarının tamamı tarafından rutin bir uygulama olarak görünen bilgi ve deneyim paylaşımının, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonu tanımlama süreci üzerinde olumlu etkisinin olduğu ve eğitsel işlevin uzmanlar tarafından kolaylıkla benimsenmesinde önemli rol oynadığı söylenebilmektedir.

4.2.3. Destekleyici İşleve İlişkin Tanımlamalar

Sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi; 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). Bu sorumluluklar zaman içerisinde karşılaştığı güçlükler ve yetersizlikler sonucu kendisini tükenmiş hissederek ve duygusal destek ihtiyacı duyan sosyal hizmet uzmanları açısından oldukça önem arz etmektedir. Nitekim araştırma kapsamında elde edilen bulgular da bu görüşü destekler niteliktedir. Katılımcılar sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlarken, süpervizyonun destekleyici işlevine vurgu yapan ifadelerle de sıklıkla yer vermişlerdir.

“Mesleğin ve alanın yıpratıcılığına karşı ruh sağlığımızı korumak için olmazsa olmaz bir süreç süpervizyon süreci...” (Katılımcı-22)

“Süpervizyon kavramını, çalışan birinin deşarj olması, işi ile ilgili olarak üzerindeki sorumluluğu ve stresi azaltabilmesi için diğer meslektaşlarından danışmanlık aldığı, meslektaşları ile kendi aralarında toplanarak istişarede buldukları bir aktivite olarak görüyorum.” (Katılımcı-2)

“...şimdi süpervizörlük, kişinin sıkıştığı noktalarda destek alabileceği, vakayla alakalı olsun vakadan bağımsız olsun kendini rahat hissedebileceği, kendini bulabileceği gittiğinde danıştığında iyi hissedebileceği bir hizmet türü... (Katılımcı-3)

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevine ilişkin ifadelerine doğrudan süpervizyonun tanımlanması noktasında yer verebildikleri gibi, çalışma alanında karşılaştıkları zorluklar ve yaşadıkları olumsuz deneyimler bağlamında da destekleyici işleve göndermede bulunmuşlardır.

“...Bize süpervizörlüğü genellikle kuruluş müdürümüz yaptı. Yani bize çok bunalduğumuz zaman çıkın biraz hava alın yürüyüş yapın ya da işte mesai çıkışlarında farklı etkinlikler yapın, atıyorum o dönem çok KİOÇ dosyası yapmışsan biraz da huzurevi yap çok bunalmışsan, huzurevi yapıyorsan işte SED dosyası yap. Aynı dosyayı yapma işte ne bileyim onun haricinde işte sürekli sahadaysan biraz sahaya gitme kurumda çalış... Çeşitli böyle o anki stresi önlemek biraz daha pozitif hale getirmek amaçlı süpervizörlerin öyle müdahaleleri oluyor.” (Katılımcı-18)

“...Mesleğimizin daha doğrusu çalışma alanlarımızın ikincil travmaya sebep olması ve kurumsal yapının meslek elemanı kimliğini desteklememesi tam tersine zayıflaştırma gayreti içinde olması. Bu da meslek elemanları arasındaki dayanışmayı zorunlu kılıyor. Aslında süpervizyon mesleki bilgi anlamında birbirimizi desteklemekten ziyade birbirimizi duygusal açıdan desteklemeye yarıyor. Bir tür terapi gibi...” (Katılımcı-22)

“Meslektaşlarımla beraber bunu konuşuyoruz öyle kendi aramızda sağaltım yapıyoruz işte söylenerek, sitem ederek söylenme yöntemiyle bir sağaltım yapıyoruz yani kızarak, öfkelenerek.” (Katılımcı-19)

“Çalıştığım yerde de farklı travmalara maruz kalabiliyorum ya da mesleki müdahalelerimin yetersiz kaldığı yerler olabiliyor bu nedenle alacağım süpervizyon desteği hem yaşadığımız travmaların etkisini azaltmakta hem de mesleki müdahalelerimde etkin olmamı sağlamaktadır.” (Katılımcı-9)

Katılımcıların ifadelerinden de anlaşıldığı üzere sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi gayriresmi bir süreç içerisinde ve meslektaşların birbirini desteklemesi mantığı çerçevesinde halihazırda gerçekleşiyor görünmektedir. Araştırmada elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonu tanımlama noktasında süpervizyonun destekleyici işlevini göz ardı etmediklerini ve bu konuda gerekli bilgiye sahip olduklarını ortaya koymaktadır.

4.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Gözünden Süpervizyon Deneyimleri

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının pek çoğu, çalışma yaşamları boyunca resmi zeminde oluşturulmuş, sınırları çizilmiş, sistemli ve programlı bir süpervizyon sürecine dahil olmadıklarını, halihazırda ise bakanlık bünyesinde böyle bir sistemin var olmadığını belirtmektedirler. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, katılımcıların sosyal hizmet süpervizyonuna erişimlerinin çok sınırlı olduğunu, bakanlık dışında kalan ve sosyal hizmet alanında hizmet sunan kurumlarda veya bakanlık dahilindeki projeler kapsamında kısıtlı süre ve imkanlarla süpervizyona erişim şansı yakalayabilen uzmanların olduğunu ortaya koymaktadır. Süpervizyona erişebilecek kadar şanslı olanların dışında pek çok katılımcı, mevcut sistem içerisinde gayriresmi bir süpervizyonun gerçekleştiğini ve bu şekilde süpervizyon ihtiyaçlarını giderdiklerini belirtmektedir. Katılımcılardan birkaçı ise ne resmi ne de gayriresmi anlamda bir süpervizyon desteğine erişimlerinin bulunmadığını belirtmektedirler.

4.3.1. Resmi Anlamda Süpervizyon Sürecine Dahil Olmak

Ülkemizde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik resmi zemin kazanmış, sınırları belirlenmiş, sistemli ve programlı bir sosyal hizmet süpervizyonu uygulaması ne yazık ki bulunmamaktadır. Buna rağmen araştırmadan elde edilen bulgular, bakanlık dışındaki çalışma deneyimleri bağlamında profesyonel bir süpervizyon sürecine dahil olma şansını yakalayabildiklerini göstermektedir.

“Süpervizyon sürecine dahil oldum ancak şuan çalıştığım kurumda gerçekleşmedi. Daha önce çalışmış olduğum sivil toplum kuruluşunda böyle bir sürece dahil olduğumu söyleyebilirim. Çocuklarla ilgili görev almış olduğumuz projede, insanlara daha kaliteli ve profesyonel hizmet sunabilmek amacıyla bu alanda yetkin olan kişilerden eğitim aldık ve ilerleyen süreçte bizler de aramıza yeni katılan arkadaşlara bu gibi destekler sağladık. Yeni mezun olmuşken böyle bir sürece dahil olmak önemliydi. Beraber çalıştığımız arkadaşlarımızın da süpervizyona ihtiyaç duyduğuna şahit olduk ve 4 ila 6 hafta arası süren bir süpervizyon sürecine dahil olduk. Benim için harika bir deneyimdi.” (Katılımcı-2)

“Uluslararası Kızılay Dernekleri Federasyonu’nda çalışırken iki tane süpervizörüm vardı. Bir tanesi grup çalışmaları ile ilgiliydi bir tanesi de sosyal projelerle ilgiliydi ve inanılmaz güzel. Benim tabii ki bir daha da hayatımda görmediğim burada hiç karşılaşmadığım kurallı, desteklenmiş, güvenli bir ortamda mesleğinizi yapma fırsatınız oluyor ve biliyorsunuz ki arkanızda biri var. Çukura düştüğünüzde elinizden tutacak biri var. Bu çok mesleki anlamda insana güven veren, ufkunu açan bir şey. Biz çünkü insanla çalışıyoruz, fizik problemleri gibi değil; $2 \times 2 = 4$ etmiyor ve her zaman bir başkasının bakış açısına ihtiyacımız oluyor.” (Katılımcı-19)

Sosyal hizmet uzmanlarının bakanlık bünyesinde gerçekleştirilen kısa dönemli proje çalışmaları kapsamında da süpervizyon sürecine dahil olma şansı yakaladıkları araştırma kapsamında karşılaşılan bir bulgu olarak dikkat çekmektedir.

“...dahil oldum. Çalıştığım çocuk yuvasında bir vakfin çocuk ruh sağlığı alanında çalışan iki farklı ekip ile farklı zamanlarda yapmış olduğu ve odağı koruyucu ruh sağlığı olan bir çalışma kapsamında.” (Katılımcı-22)

Görüldüğü üzere araştırmadan edinilen bulgular, resmi bir zeminde gerçekleşen sosyal hizmet süpervizyonu sürecine dahil olma fırsatını elde eden sosyal hizmet uzmanlarının, bu süreçten gayet hoşnut olduklarını ve verim aldıklarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda düşünüldüğünde farklı kurumlar veya projeler kapsamında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin, esasında bakanlık bünyesinde de oluşturulmasının mümkün olabileceği ve bunun gerçekleşmesi imkansız bir süreç olmadığı yorumu yapılabilmektedir.

4.3.2. Gayriresmi Gerçekleşen Süpervizyona İlişkin Paylaşımlar

Araştırmadan elde edilen bulgular; ülkemizde bakanlık düzeyinde yerleşmiş ve kabul görmüş resmi nitelikteki bir sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin bulunmamasına rağmen, geçmişten günümüze değin var olagelmış bir gayriresmi süpervizyon sürecinin varlığına işaret etmektedir. Bu noktada özellikle uzmanların paylaşımları doğrultusunda betimlenen ve fikir alışverişi yapma, vaka üzerine konuşma, sorunları ve kararsızlıkları

danışma, rehberlik etme, yol gösterme, destek olma, tecrübe aktarma gibi farklı öğeleri içerisinde barındıran gayriresmi süpervizörlük sürecinin, araştırmaya katılan pek çok sosyal hizmet uzmanı tarafından deneyimlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

“...Yani çok profesyonel bir süpervizyon sürecine dâhil olmadım. Sadece bir eğitim aldık süpervizyon ile ilgili tam yeterli değil o da. Tam profesyonel bir şekilde oluşturulamadı ama profesyonel olacak şekilde sürekli kendimizden daha tecrübeli kişilerden destek alıyoruz takıldığımız noktalardayken, o kişilere danışarak bir çözüm bulmaya çalışıyoruz. Aynı şekilde bizden daha az tecrübeli olan arkadaşlar da bize soruyor yani resmi bir süpervizyon süreci değil ama gayriresmi, profesyonel olmayan bir şekilde bir süpervizyon sürecine dâhil olabiliyoruz.” (Katılımcı-14)

“Yani şöyle oluyor, tabi ister istemez gayriresmi şekilde bir süpervizörlük desteği sunuyorsun. Arkadaşlarıyla bir dosya üzerinde kararsız kaldığında hani vakayı anlatıp durumu değerlendirip hani ne yapılabilir diye tartışıyorsun. Bu da aslında bir süpervizyon.” (Katılımcı-4)

“...Genelde arkadaşlardan şu talepleri alıyorum; hocam bir vaka var siz de ilgilenebilir misiniz? İşte engelli var engelliye nasıl yaklaşacağız? Aile var aileye nasıl yaklaşalım? Bir korunmaya ihtiyacı olan çocuk dosyasıydı evden kaçan bir kız çocuğuydu. Anne baba ve ergenle birlikte görüşme yaptım, hepsiyle tek tek görüşme yaptım. Şimdi görüşmeyi yapan kişinin daha önce bir alt yapısı olması lazımdı. O yüzden arkadaşlar da tecrübelerime güveniyor. Bir de farklı farklı alanlarda çalıştığım için haliyle bilgi birikimimiz daha farklılaşıyor bakış açısı çeşitleniyor. O yüzden hani genelde destek alıyor arkadaşlar benden.” (Katılımcı-12)

Paylaşımlardan da anlaşıldığı üzere sosyal hizmet uzmanları görev yaptıkları kurum içerisinde karşılaşmış oldukları vakalarla ilgili olarak müdahale yöntemi danışmak dışında farklı bir bakış açısı kazanabilmek adına da meslektaşları ile istişarelerde bulunmakta ve bu süreci gayriresmi bir süpervizyon niteliğinde yürütmektedirler.

“...Tabi ki meslek elemanı arkadaşımız geldiğinde destek vermeye çalışıyoruz. Sadece vakayla alakalı değil yani bakış açısıyla ilgili de konuşuyoruz. Gayriresmi bu ona girecekse bunu yapıyoruz yani. Bu yapılan bir şey, sıklıkla yapılan bir şey. Ama işte gayriresmi olduğu için, çok altyapısı olmadığı için çok da süpervizörlük mantığında değil.” (Katılımcı-3)

Araştırma kapsamında ulaşılan bulgular, pek çok katılımcının çalıştıkları kurum içerisinde gayriresmi süpervizörlük sürecine dahil olduğunu ve bu sürecin genellikle ikili ilişkiler veya meslektaş dayanışması yoluyla ilerlediğini ortaya koymaktadır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanları arasında profesyonel olmayan ve resmi anlamda görünürlük kazanmamış bir süpervizyon sürecinin yaşanıyor olması, oluşturulabilecek bir sosyal

hizmet süpervizyonu sistemine aşinalık teşkil etmesi adına olumlu bir sonuç olarak yorumlanabilmektedir.

4.3.3. Ne Resmi Ne de Gayri Resmi: Olmayan Süpervizyon

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının birkaçı, görev yaptıkları kurumda resmi veya gayriresmi anlamda herhangi bir süpervizyon desteğine erişim imkanlarının bulunmadığını belirtmişlerdir. Bu duruma ilişkin olarak elde edilen araştırma bulguları, bazı sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurum bünyesinde düzenli danışma fırsatı bulabilecekleri birilerinin olmadığını, karşılaştıkları sorunlarla ve ihtiyaç duydukları destekle ilgili olarak kurum dışından birilerinin yardımına başvurduklarını, bu kişilerin ise genellikle yakın ilişkiler içerisinde buldukları arkadaşları ve meslektaşları olduğunu ortaya koymaktadır.

“Düzenli olarak danışma imkânım bulduğum birileri yok. Arkadaşım olmasa hani danışabileceğim biri, resmi anlamda yok, zaten resmi anlamda hiçbir şey yok. Ama onun dışında diyelim ki bir şey yaptığımda arkadaşım olmazsa, tanıdığım biri olmazsa düzenli olarak danışabileceğim hani buna danışacaksınız gibi resmi bir şey yok. Öyle danışabileceğim kimse de yok. İşte kendi arkadaşlık ilişkileri aracılığıyla şey yapabiliyoruz bu ilişkileri sürdürülebiliyoruz, vakaları çözüyoruz.” (Katılımcı-16)

“Görev aldığım kurumda karşılaştığım herhangi bir sorun için düzenli olarak danışma imkânı bulabildiğim biri veya birileri yoktu...Benim gibi huzurevinde çalışan meslek elemanı arkadaşlarım ile karşılaştığımız vakaları birbirimize anlatarak çözüm yolları ile ilgili fikir alışverişi yapıyoruz. Daha önce karşılaştığım ve çözüme kavuşturduğum vakalara benzer vakalarla karşılaşan meslek elemanı arkadaşlarıma vakanın analizi ve çözümü hakkında bilgi ve destek verdiğim zamanlar oldu.” (Katılımcı-1)

“...düzenli danışma imkanı bulabildiğim bir kişi bulunmamakta.” (Katılımcı-23)

Bulgulardan da anlaşılacağı üzere sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları kurumlarda süpervizyon desteği sağlayacak personellerin olmadığı durumlar da görülebilmektedir. Bu noktada uzmanların kişisel bağlantıları ve kurdukları meslektaş dayanışması ağı önemli ölçüde bu ihtiyacın giderilmesinde rol oynamaktadır.

4.4. Sosyal Hizmet Uzmanları Süpervizyona İhtiyaç Duyuyor Mu?

Araştırma kapsamında katılımcılar tarafından üzerinde oldukça fazla durulan ve araştırmanın en somut çıktısı olarak kabul edilebilecek bulgu sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ihtiyaç duyuyor olmasıdır. Uzmanların süpervizyon ihtiyacını ortaya çıkaran bağlamlar kimi zaman uzmanının kendisinden kaynaklı olmakla birlikte, genel

anlamda vakalar ve mevcut sistem kaynaklı zorluklara veya sorunlara bağılı olarak şekillenen ve karşılanmayan bir ihtiyaç durumu söz konusudur.

“Yani bence gerekli, neden gerekli sonuçta bizim alan çalıştıkça tecrübe kazanıp birikim elde edebileceğin bir alan. Mesleki geçmişi uzun süre olan ve farklı farklı kuruluş olsun, SHM’ler olsun veya diğer birimlerde çalışmış kişiler süpervizör olduğu zaman bu alanlarda genel bir bilgiye sahip birikime sahip oluyor. Onlar da karşılaşılan herhangi bir sorunda fikir alışverişinde bulunabileceğim bir kişi olduğunda rahatlıkla gidip onlara sorunu anlatıp fikir alışverişinde bulunabilirsin. O yüzden süpervizyon desteği aslında gerekli. Bence sürekli bir ihtiyaçtır.” (Katılımcı-4)

“Sosyal hizmet uzmanlarının genel anlamda süpervizyona ihtiyaç duyduğunu düşünüyorum. Çünkü sosyal hizmet alanında tek tip birey veya tek tip vaka yoktur. Her birey kendi içinde farklı ve özeldir. SHU karşılaştığı her bireye özel analiz ve tedavi yöntemi belirleyerek ilerler. Ve her ne kadar vaka görmüş olursa olsun karşılaşmadığı türden bir vaka ile yüz yüze gelmesi kaçınılmazdır. Bu durumda karşılaştığı vakanın çözümü ile ilgili, daha önce ona benzer vaka ile çalışmış meslek elemanından destek ve fikir alması hem ufkunu genişletir hem işini kolaylaştırarak bireyin yüksek yararına çözüm üretmiş olur.” (Katılımcı-1)

Katılımcıların tamamı, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ihtiyaç duyduklarını vurgulamış ve pek çok katılımcı bu ihtiyacın ortaya çıkması noktasında tek bir nedenin değil, birden fazla sayıda ve birbirinden farklı değişkenlerin etkili olabildiğini belirtmişlerdir.

“...Üç senedir koruma ve bakım altında bulunan çocuklarla çalışıyorum. Korunma altına alınma nedenleri; çoğunlukla ihmal, istismar, sosyo- ekonomik nedenler olmakla birlikte hizmet verilen kesim sadece “çocuk” olarak kalmayıp onların ailelerine ve topluma, sosyal çevre, okul vs. yönelik de çalışmalar yapılmakta ve bu durum ele alınan vakaların daha komplike bir hal almasına neden olmakta. Özellikle bu komplike vakalarda karşılaşılan problemlerin çözümünde, çocukların kurum bakımına alınmalarından sonra yaşadıkları travma üzerine yapılan mesleki çalışmalarda, korunma kararlarının kaldırılarak ailelerine teslim edilme süreçlerinde, hizmet modellerinin belirleneceği aşamada bir süpervizyon mekanizmasına ihtiyaç duyulabiliyor. Bu ihtiyacı ortaya çıkaran nedenler; uzmanın kişisel özellikleri, mesleki bilginin uygulamaya aktarılmasında zorlanması, deneyim eksikliği, ele alınan vakanın zorluğu ve hizmet verdiği kesimin türü ile ilgili olabiliyor.” (Katılımcı-8)

Elde edilen bulgular doğrultusunda sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyacını uzmanlar tarafından da bahsedilen farklı değişkenler açısından incelemek ve ortaya

sürülen nedenler ile ilgili olarak katılımcıların paylaşımlarını değerlendirmek faydalı olacaktır.

4.4.1. Uzmanlardan Kaynaklanan İhtiyaçlar

Araştırmanın bulguları doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının; kişilik özellikleri, mesleki görevlerini yerine getirmede zorlanmaları, mesleki deneyim eksiklikleri, mesleki yetersizlik hissetmeleri, müracaatçıya karşı direnç oluşturmaları, stres ve tükenmişlik hislerine kapılmaları gibi pek çok değişkene bağlı olarak sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duyabildikleri görülmüştür. Belirtilen bu değişkenler, doğrudan sosyal hizmet uzmanlarının kendisini ilgilendirmekte ve çözüme kavuşmaları adına süpervizyon mekanizmasına ihtiyaç doğurmaktadırlar.

4.4.1.1. Kişilik Özellikleri

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyacını değerlendirme noktasında ele aldığı değişkenlerden birinin, uzmanların kişilik özellikleri olduğu görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının vakaları kendileri ile özdeşleştirebileceklerini ve vakalar karşısında profesyonel davranabilme becerisini kaybedebileceklerini düşünen katılımcılar, bu noktada süpervizyonun önemine vurgu yapmaktadırlar.

“...Süpervizyona ihtiyaç duyulmasının kişilik özelliği ile olan ilgisi ise; sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı vakada kişisel görüş ve karakterinden kaynaklı veya vakada kendi ile özdeşleştirdiği noktalar olmasından subjektif olacağını düşündüğü noktada bir başka meslek elemanından vaka seyri ile ilgili bilgi ve destek alması gerekliliğidir.” (Katılımcı-1)

“...Özellikle mesleğe yeni başlayanlar için ihtiyaç duyulduğunu düşünüyorum. Kişisel özellikler olarak vakalar karşısında profesyonel davranabilmek gerekiyor ve ilk zamanlarda duygusal davranılabiliyor...” (Katılımcı-11)

Sosyal hizmet uzmanının, uygulayacağı mesleki müdahaleler noktasında onaylanma ihtiyacı duyan ve sorumluluğu paylaşmaya dönük bir yapıya sahip olabileceği ve bu noktada süpervizyona ihtiyaç duyabileceği de araştırmanın önemli bir bulgusu olarak dikkat çekmektedir.

“İhtiyaç oluyor ben çok kendi başıma karar vermeyi çok sevmiyorum. İkinci bir görüş üçüncü bir görüş beni rahatlatıyor. Hani bir ailenin kaderi sadece benim elimde olsun istemiyorum mesela.” (Katılımcı-17)

Sosyal hizmet uzmanlarının etik açıdan uygun, profesyonel ve kaliteli bir hizmet sunabilmeleri adına kişisel özelliklerinin farkında olmaları ve bu özelliklerine uygun görev ve sorumluluklar üstlenmeleri büyük önem arz etmektedir. Sosyal hizmet süpervizyonu ise bu farkındalığın kazanılması noktasında önemli bir araç olarak değerlendirilebilmektedir.

“...sosyal hizmet uzmanlarının dezavantajlı gruplar ile yürüttükleri çalışmalar sırasında karşılaşılabilecekleri durumlar göz önünde bulundurulduğunda kişisel özelliklerine dair farkındalık kazanmış olmaları ya da eş zamanlı olarak kazanmaya çalışmaları gerekmektedir.” (Katılımcı-10)

Katılımcıların paylaşımlarından da görüldüğü üzere sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ihtiyaç duymasına sebep olan etkenlerden biri, kişilik yapılarını mesleki etkinliklere yansıtabilmeleri sorunudur. Bu noktada katılımcılar, süpervizör aracılığıyla oluşturulabilecek farkındalık ve destek yoluyla bu durumun aşılabileceğini düşünmektedirler.

4.4.1.2. Mesleki Görevleri Yerine Getirmede Zorlanma

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet meslek ve disiplinin uygulama sahasında yüklendikleri görev ve sorumlulukları yerine getirme noktasında bazen zorlanabildiklerini ve bu zorluğu aşma noktasında alternatif çözüm önerilerine ihtiyaç duyabildiklerini göstermiştir. Bu sorunu yaşadıklarını belirten sosyal hizmet uzmanlarının tamamı, ilgili sorunun çözümü noktasında süpervizyon sürecinin etkili olabileceğini düşünmektedirler.

Sosyal hizmet uzmanlarının en önemli mesleki görev ve de sorumluluklarından biri, incelemesini gerçekleştirdikleri ve uygun müdahale yöntemini planladıkları vakalarla ilgili olarak Sosyal İnceleme Raporu (SİR) düzenlemektir. Bu noktada birkaç katılımcı, SİR içeriğinin düzenlenmesi ve yazımı noktasında destek aldıklarını belirtmekte ve gayriresmi bir süpervizyon süreci kapsamında bu ihtiyaçlarını karşılama yoluna gittiklerini ifade etmektedirler.

“Rapor yazımı ve vaka yönetimi noktasında destek aldığım oldu. Özellikle tedbir kararlarını alırken diğer meslektaşlarıma danışma ihtiyacı hissettim.” (Katılımcı-2)

“...Üst yazının içeriği, gizlilik açısından paylaşılması mümkün olabilen evraklar, mesleki raporların içeriği. Danışıyorum birilerine.” (Katılımcı-11)

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinden biri de bağlantı kuruculuktur. Bu rolü kapsamında sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya kaynak sağlama, kaynakları koordine etme ve müracaatçıyı uygun kaynaklara yönlendirme görevlerini üstlenmektedir. Katılımcılardan elde edilen bulgular, bağlantı kuruculuk rolü özelinden yola çıkılarak yapılabilecek çıkarımlar doğrultusunda; sosyal hizmet uzmanlarının rollerine ilişkin mesleki görevlerini gerçekleştirebilmek adına sosyal hizmet süpervizyonu sürecine ihtiyaç duyabildiklerini göstermektedir.

“...sosyal hizmet mesleğinin dezavantajlı gruplara hizmet veriyor olması nedeniyle, yaşamın her alanında karşılaşılabilecek zorluklarla iç içe olmamız ve ivedilikle bu dezavantajlı gruplara yüksek yararlarını düşünerek hizmet verecek olmamız nedeniyle kaynakları etkin ve doğru bir biçimde kullanmamız noktasında mutlaka bir süpervizyona ihtiyaç duymaktayız.” (Katılımcı-8)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki müdahalelerini belirleme noktasında faydalandıkları ve dayanak aldıkları sosyal hizmete ilişkin mevzuatın öğrenilmesi sürecinin de süpervizyon ihtiyacı ile ilişkilendirilebileceğini ortaya koymaktadır.

“...Tabi yani ilk işe başladığımız zaman sosyal hizmet uzmanının lisansı bitiriyorsun işe başlıyorsun ama neyin niye yapıldığını bilmiyorsun. Yani bugün sosyal ekonomik dosyaları nelerdir, KİOÇ dosyaları nelerdir, huzurevi engelli bakım yani sosyal hizmet merkezlerinde incelemesi yapılan ve rapor düzenlenen dosyaların hiçbirinin farkında değilsin. Yani süpervizör sana 5395 anlatıyor, 6284 anlatıyor işte 2828 anlatıyor, 2022 anlatıyor. Yasa yönetmelik kanun mevzuat bilgilendiriyor. Alanda ondan kaptığın bir şey var yani süpervizörün olmadan bizim alanda yaptığın işler olmaz bence.” (Katılımcı-18)

Sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerinden anlaşıldığı üzere mesleki görevler olarak tanımlayabileceğimiz rapor yazımı, mevzuata hakim olmak ve mevzuata uygun mesleki karar vermek, mesleki rollerin gerekliliklerini yerine getirmek ve resmi yazışma bilgisine sahip olmak gibi konularda süpervizyona duyulan ihtiyacın varlığı söz konusu olmaktadır.

4.4.1.3. Mesleki Deneyim Eksikliği

Sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları sorunlara çözüm üretme, mesleki anlamda yaşadıkları güçlüklerin üstesinden gelme, vakalara uygun müdahale yöntemleri belirleme ve uyguladıkları yöntemlerin hata payını azaltma noktasında geçmiş deneyimlerinden sıklıkla faydalanmaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerinden elde edilen

bulgular, süpervizyona duyulan ihtiyacın mesleki deneyim ile ilişkilendirilebileceği yönündedir. Bu noktada pek çok katılımcı, mesleki deneyim eksikliğinin sosyal hizmet süpervizyonuna duyulan ihtiyacı ortaya çıkaran öncelikli nedenlerden biri olduğunu altını çizmektedir.

“...Bu ihtiyacı ortaya çıkaran sebepler, mesleki anlamda yeterince tecrübeye sahip olmamam ve karşılaştığım zor vakaların bir benzeriyle daha önce karşılaşmamış olmam sebebiyle izleyeceğim yol konusunda teorik bilgilerimin yetersiz kalacağı konusunda endişeye düşerek tecrübesi çok daha fazla olan bir meslek elemanından destek alma ihtiyacı hissettim.” (Katılımcı-1)

“...Çokça yardım ve destek alıyorum. Vaka çeşitliliği birimimde çok fazla, asla birbirini tekrarlamayan ve çözümü farklı vakalarla karşılaşıyorum. Bence bunun kısa vadede bir çözümü yok, tamamen mesleki tecrübe ile hallolabilecek bir problem.” (Katılımcı-7)

Sosyal hizmet uzmanları, özellikle mesleğe başladıkları ilk yıllarda derinden hissettikleri tecrübe eksikliği kaynaklı güçlükleri aşma noktasında süpervizyon desteğinin önemine vurgu yapmaktadırlar.

“Özellikle mesleğe yeni başlayanlar için ihtiyaç duyulduğunu düşünüyorum. Kişisel özellikler olarak vakalar karşısında profesyonel davranabilmek gerekiyor ve ilk zamanlarda duygusal davranılabiliyor; bilginin beceriyle harmanlanabilmesi, tükenmişliğin önlenmesi için gerekli olabilir.” (Katılımcı-11)

“İlk başladığım yıllarda tabii ki duydum. Okuldan teorik eğitimi güzel aldık. Ancak alan deneyimi, tecrübe bambaşka bir şeydi. İlk başlarda bana süpervizörlük yapan çok oldu. Ben de destek aldım tabii ki...” (Katılımcı-5)

Bulgulardan hareketle sosyal hizmet uzmanlarının tecrübe kazanma ve mesleki yetkinliklerini geliştirme yolunda gayriresmi bir süpervizyona sıklıkla başvurdukları söylenebilmektedir.

4.4.1.4. Mesleki Yetersizlik Duymak

Katılımcıların pek çoğu, mesleki anlamda kendilerini yeterli görmediklerini belirtmekte ve bu yetersizliğin giderilmesi noktasında süpervizyonun etkili olabileceğini düşündüklerini belirtmektedirler. Bir katılımcı, mesleki yetersizliğini yetenekler bağlamında değerlendirmekte ve sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirecekleri literatür okumaları ve alacakları mesleki eğitimler bağlamında yeteneklerini geliştirmeleri gerektiğini ifade etmektedir.

“Şöyle ben 3 yıl oldu ona rağmen yeterli görmüyorum, belki de bu biraz kişisel özelliklerimle alakalıdır. Çünkü başta da söylediğim gibi insanla çalışmak bilgi birikimi

gerektiriyor, deneyim gerektiriyor, insanın güvenini kazanmak için belirli şeyler yetenekler gerektiriyor açıkçası özellikler gerektiriyor. O yüzden yeterli görmek için de daha çok kitap okuma, makale okuma, danışmanlık da aslında şöyle almak istiyorum; insanları doğru yönlendirmek, insanlara doğru sözler cümleler kurmak, söylemek istediğim için bir süreçten böyle bir eğitim almak isterim yani geçmek isterim. Şu an bile yeterli görmüyorum birçok noktada.” (Katılımcı-12)

Mesleki yetersizlik hissini, özellikle meslek hayatına yeni atılmış olan sosyal hizmet uzmanlarında sıklıkla karşılaşılan bir durum olduğu görülmektedir. Bu hissini oluşmasında etkili olan faktörler değişkenlik göstermekle birlikte genel itibarıyla; karmaşık vakalara çözüm üretmede zorlanma, vakaları kişiselleştirme deneyimleri, alınan teorik eğitimin uygulamaya tam anlamıyla yansıtılamaması, deneyim eksikliği gibi faktörler göreve yeni başlayan uzmanlarda yetersizlik hissine yol açabilmektedir.

“Kendimi yeterli tabii ki görmüyordum yeni mezunsun, yani bence yeni mezunların hiçbiri kendini yeterli görmemeli. Bence yeni mezun olanların hiçbiri yeterli değil çünkü bu meslek uygulamalı bir meslek, yurtdışında da biliyorsundur süpervizyon almadan kendi başına iş yapamıyorsun. Burada da bu olmalı bence.” (Katılımcı-16)

“...gerçekten yetersiz görüyordum, teknik işlemlerin hiçbirini bilmiyordum, resmi yazışmalar bilmiyordum. Artı okulda biz mülakat dersi almıştık bir danışanla nasıl görüşülür, daha doğrusu müracaatçıyla biz sosyal hizmet literatüründe müracaatçı olarak ifade ettiğimiz; bize başvuran, gelen, hizmet alacak kişiyle “nasıl görüşme yapılır, sorununu nasıl belirleriz, nasıl doğru müdahale planlarınızı teknik olarak kabataslak öğrenmiştik.” (Katılımcı-20)

“Tabii ki yeterli değildim. İlk işe başladığımız zaman fiziki yetersizlik sebebi ile bizi bir üst dönem ASDEP’liler ile eküri yaptı müdür bey. İlk 4 – 5 ay onlarla birlikte incelemeye çıktık, gözlem yaptık. Soru sorma şekillerini, konuya, vakaya, aileye, çocuğa nasıl dokunduklarını analiz ettik. Kurumdaki diğer meslek elemanlarının sosyal inceleme raporlarını okuyarak rapor dilimi geliştirdim.” (Katılımcı-7)

“...Bazen karşıma çıkan vakaları fazla kişiselleştirdiğim oluyor. Üzüldüğüm vakalar olabiliyor. Empati ile sempatinin karıştığı durumlar diyebilirim. Bir de çok fazla okuma yapmak gerekiyor. Yetersiz olduğum nokta aslında okumaya fazla zaman ayıramıyor oluşum diyebilirim.” (Katılımcı-2)

Katılımcılardan biri, mesleğe yeni başlanıldığında duyulan mesleki yetersizlik hissini giderilmesi noktasında süpervizyon desteğinin önemli olduğunun altını çizmekte ve süpervizyon aracılığıyla sunulan hizmetlerin kalitesinde de artış olacağını vurgulamaktadır.

“Kısmen yeterli görüyordum ancak; karşılaşacağım vakalar açısından endişeliydim. Elbette bu süreçte bir süpervizyon mekanizması olsaydı, bu endişelerimden

çok rahat sıyrılabilirdim. Deneyimli bir uzmanın bakış açısı ile ilk işe başlayan bir uzmanın bakış açısı arasında çok fark var. Bu durumun verilen hizmetin kalitesini de yükselteceğini düşünüyorum.” (Katılımcı-8)

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki yetersizliklerini giderebilme noktasında kişisel anlamda bazı girişimlerinin olduğunu belirtmektedirler. Bu girişimlerin genellikle alana ilişkin okumalar yapmak, mesleki yetkinliklerini artırıcı eğitimler almak, deneyimli meslektaşları ile bu konu üzerine görüşerek alternatif çözümler aramak şeklinde ilerlediği görülmektedir.

“...en çok da karmaşık vakalarda, girift olan aile ilişkilerinde, özellikle çocukla çalışırken çok ciddi ihtiyaç duyuyordum ve ondan dolayı da gittim aile terapisi eğitimine başladım. Yani ailelerle nasıl daha iyi diyalog kurabilirim, daha iyi nasıl çözebilirim. Özellikle sosyal hizmet uzmanlarında şunun eksikliğini, ben kendi adıma hissediyordum çocukla çalışırken, aile ile çalışırken; biz psikoloji konusunda çok az eğitim alıyoruz. Yetersiz kalıyor bu ve kurumlarda birebir aile ile iletişim kurup çocuğu tekrar aileye döndürmek istediğinizde o var olan bilginiz eksik kalıyor, değerlendirmede de yetersiz hissediyorsunuz kendinizi. Kişiyi doğru da analiz edemiyorsunuz, ailenin yaşadığı, geçtiği süreci doğru değerlendiremiyorsunuz. Benim en temel ihtiyaç hissedip de gitme sebebim de buydu.” (Katılımcı-20)

“Yeterli görmüyordum, mükemmeliyetçi yapım dolayısıyla bir işi hakkıyla yapmaya, en iyisini yapmaya çalışırım. Yetersizliğimi gidermek adına eğitimime devam etmekteyim, deneyimli kişilerin tecrübesinden yararlanmaya çalışmaktayım.” (Katılımcı-23)

“Göreve ilk başladığım zamanlarda kendimi pratik olmasa bile teorik anlamda yeterli görüyordum çünkü birçok makale okumuş ve meslek adına güzel bir üniversite eğitimi almıştım. Ancak zaman geçtikçe daha ne kadar çok şey öğrenmem gerektiğini anladım. Zamanla karşılaşılan vakalarla edilen pratik yetkinlikleri teorik bilgiler ile sentezlenerek dersler çıkarıldığında kişisel ve mesleki anlamda ilerlediğinizi ve asıl o zaman bir şey öğrendiğinizi anlıyorsunuz. Bu noktada mevcutta bulunan teorik bilginizi pratiğe nasıl aktaracağınızı, reaksiyonun istediğiniz şekilde olması için izleyeceğiniz yolun belirlenmesinde pratik yönden daha ileri noktada olan meslek elemanından süpervizör mekanizmasından yararlanmak faydalı olmaktadır.” (Katılımcı-1)

Bazı katılımcılar, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yetersizlik hislerinin zaman içerisinde deneyim kazanılarak ve bolca pratik yapılarak giderilebileceğini düşünmektedirler.

“Tabii ki de kendimi yetersiz görüyordum. Bu alanda tecrübe edinmek ile aşılabilecek bir sorun aslında. Çalışmaya başladığım ilk zamanlarda bu yetersizliğimin farkındaydım ve sorunumun üzerine giderek yetersizliğimi gidermeye başladım.

Alanımdaki bilgi eksikliklerimi gidererek, tecrübeli meslektaşlarıma sorular sorarak, kendimi alandan uzak tutmadan daha fazla dâhil olarak giderebildim.” (Katılımcı-9)

“Yeterli görmüyordum kendimi, burada öğrenirim diye süreç içerisinde öğreniyorsun. İlk yıl başlıyor ikinci yıl başlıyor üçüncü yıl başlıyor artık yavaş yavaş olgunlaşmaya başlıyorum.” (Katılımcı-17)

“Kesinlikle yeterli görmüyordum. Tabii ki şimdi yüzmeyi öğrenmek için suya girmek lazım diye bir deyim var, çok doğru bence. Alanda ne kadar çalışırsanız ne kadar pratik yaparsanız ne kadar vaka görürseniz daha çok tecrübe kazanmış oluyorsunuz. Dolayısıyla kesinlikle süpervizyon gereği var. Bunları aktarabilmek adına.” (Katılımcı-13)

Araştırmadan elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli nedenlerden ötürü mesleki yetersizlik hissedebildiklerini ve bu yetersizlik hissini minimize etmek ya da tamamen ortadan kaldırmak adına farklı stratejiler geliştirdiklerini ortaya koymaktadır. Geliştirilen stratejilerin içerikleri göz önünde bulundurulduğunda, esasında tüm bu çözüm yollarının bir süpervizyon sürecini ve bu sürece duyulan ihtiyacı betimler nitelikte olduğu görülebilmektedir. Nitekim sosyal hizmet uzmanlarının bilgi düzeylerini artıracak ve teoriyle pratiği harmanlayabilecek mesleki yetkinliğe kavuşmalarını sağlayacak eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi ve organize edilmesi süpervizyonun eğitsel işlevi bağlamında gerçekleşen bir faaliyet olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları sorunlarla ve mesleki yetersizliklerle ilgili olarak birilerine danışmaları ve yardım almaları da yine süpervizyonun eğitsel işlevi bağlamında değerlendirilebilecek bir durumdur. Bu noktada uzmanların profesyonel bir süpervizör tarafından eğitsel işlev bağlamında sunulacak hizmetlere duydukları ihtiyaç açıkça görülebilmektedir.

4.4.1.5. Müracaatçıya Direnç Göstermek

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet uygulama sahasında karşılaştıkları vakalara yönelik olarak, ön yargıları, bakış açılarının farklılığı veya kişilik özellikleri bağlamında direnç geliştirebilmektedirler (Artan, Özkan, Açıkgöz, ark., 2018, s. 1106). Mesleki anlamda profesyonel davranabilme ve mesleki değerleri uygulamaya yansıtabilme açısından önemli bir problem olarak nitelendirilebilecek bu durum, sosyal hizmet uzmanlarında yardım alma ihtiyacı doğurmakta ve bu noktada süpervizyona duyulan ihtiyaç gün yüzüne çıkmaktadır. Katılımcılardan biri, farklı bir kültüre mensup müracaatçısına yönelik olarak önyargı ile yaklaştığı bir durumun söz konusu olduğunu ve

bu önyargı bağlamında gelişen direnci kırmak adına kurumdaki çalışma arkadaşları ile bu konu üzerine toplantı gerçekleştirdiklerini belirtmiştir.

“Direnci olabiliyor. Romanlara karşı ön yargımız olabiliyor. Onlara dirençli olduğumuzu düşünüyorum. Pek çok yalanlarını yakaladık. Bununla ilgili kendi aramızda toplantılar yapıyoruz ve bunu kırmaya çalışıyoruz.” (Katılımcı-21)

Bir diğer katılımcı ise küçük yaşta kız çocuklarıyla evlilik gerçekleştiren erkeklerin kendisinde direnci yarattığını belirtmekte ve bu şekilde gelen vakalarla mesleki çalışmalar yürütme noktasında oldukça gerildiğini belirtmektedir.

“Ya evet oluyor o ama hangi vakalarda oluyor? Belki kendimle ilgili en çok sorguladığım yer de burası. Bu küçük yaşta evlenen adamlarla ben çalışamıyorum mesela. Buraya da geliyorlar biraz önce biri geldi, keşke odada olsaydın. 2006 doğumlu 13 yaşındaki bir kız çocuğuyla evlenmiş diyor ki bana karımın yerini söyleyin nerede filan. Mesela bu adamlarla görüşme yaparken geriliyorum, aslında hiç görmek bile istemiyorum onları. Belki kendimi o anlamda geliştirmem lazım. Bu kadar öfke duymam gerekiyor yani aslında öfke duymam gereksiz, mesleki etik değerlere de çok uygun bir şey değil ama ben bu adamlara tahammül edemiyorum, geriliyorum.” (Katılımcı-19)

Bu gerginliği ortadan kaldırma ve mevcut direnci kırma noktasında ise katılımcı sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi bağlamında süpervizörün etkinliğine değinmektedir.

“...Gerginliğimi azaltır ve beni bu konuda hazırlar. Yani o da aslında bir müracaatçı, ben bunu biliyorum mesela o da aslında bir müracaatçı ve onunla da çalışılması gerekiyor. En azından bu konuda beni yönlendirir, görüşme formülümü düzenleyebilir ve hazırlandığım zaman tabii ki daha iyi hissedirim kendimi. Pat diye karşıma çıkınca hakikatten tahammül edemiyorum yani bu adamlara.” (Katılımcı-19)

Katılımcılardan biri, kendisini çok fazla yıpratıldığını düşündüğü ve direnci geliştirdiğine inandığı bir vakası ile ilgili olarak eğitim aldığı dönemdeki eğitmenine konuyu danıştığını belirtmekte ve esasında gayriresmi gerçekleşen bir destekleyici süpervizyon süreci dahilinde eğitmeninin de desteğiyle bu vakaya ilişkin direncini kırabildiğini ve rahatlayabildiğini vurgulamaktadır.

“...çok bariz bir şekilde şeyi hissetmişim yani ben bununla çalışmak istemiyorum, onunla diyalogum olsun da istemiyorum çünkü zorlayıcı bir şey. Sonra işte onu o süreçte eğitim de alıyordum; aile terapisi eğitimi. Oradaki hocamla da, psikiyatristti hocam, onunla da konuştuk yani bu beni çok zorluyor kendimi kötü hissediyorum sebebi nedir diye. O da zaten kişilik özelliği olarak borderline bireylerin, kişileri çok tükettiğini,

yıprattığını karşı tarafı mutsuz ettiğini, ezdiğini, bunun çok normal bir süreç olduğunu, onlarla çalışmanın çok zor olduğunu... Bunlar beni rahatlatmıştı. Ben kendi kendime kızmaya başlamıştım ben ne yapıyorum bu kadar yıldan sonra niye böyle davranıyorum diye. Aslında vakanın özelliği gereği ilk defa öyle bir kişiyle çalıştım. Gerçek anlamda öyle bir süreç yaşadığının farkına vardırıtmıştı. O beni baya bir iyi hissettirmişti, ondan sonra daha bakışım da hislerim de değişmişti yani. Tanıyabilmek, bilmek, bilgi sahibi olmak sizi güçlendiren bir şey. Bilmediğiniz bir şey sizi daha çok yorar ve hırpalayan bir şey oluyor, açıklayamıyorsanız ve onu etrafınızdaki insanlar da açıklayamıyorsa mantiken ya da tamamen bilimsel olarak oturtamıyorsa sürekli bocalanıp duruyorsunuz. Ama o dönemki şansım hocamdı, yani en çok beni o rahatlatmıştı.” (Katılımcı-20)

Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet meslek ve disiplinine dair eğitim almış ve bu mesleğin değerlerini benimsemiş birer profesyonel meslek elemanı olarak müracaatçılara yönelik direnç geliştirmemeleri beklenmektedir. Çoğu zaman bu beklentiye uygun olarak mesleki çalışmalar gerçekleştiriyor olsalar da, sosyal hizmet uzmanlarının da birer insan olduğu ve insani özelliklerinin bazı durumlarda profesyonelliklerini etkileyebildiği gerçeği unutulmamalıdır. Bu noktada yaşanabilecek sorunları ortadan kaldırmak ve böylesi durumlarda sosyal hizmet uzmanlarına bir çözüm yolu sunmak adına süpervizyondan faydalanılması yerinde bir yaklaşım olacaktır.

4.4.1.6. Stres ve Tükenmişlik Hissi

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamları boyunca sıklıkla stres yaşadıkları ve mesleki deneyim süreleri arttıkça tükenmişlik hissi yaşadıkları yönündedir. Katılımcılar stres ve tükenmişliğin kendilerinde yarattığı etkiyi hafifletebilmek veya ortadan kaldırmak adına gayriresmi süpervizyon sürecini de içeren bazı yöntemlere başvurmuşlardır.

“Zaman zaman mesleki yaşantımda yoğun stres yaşadığım ve kendimi tükenmiş hissettiğim anlar tabii ki oldu. Bu anlarda kafa dağıtmaya çalıştım. Değişik aktivitelerle sorunlardan uzaklaşarak dikkatimi dağıtıp enerjimi tekrar topladığımı düşündüğümde çalışmaya zihnen geri döndüm.” (Katılımcı-1)

“Ya şöyle sosyal hizmet alanında çalışmak demek zaten bir bakıma kendini biraz da tüketmek demek. Çünkü gördüğünüz olaylar maalesef kimsenin duymak istemediği kimsenin görmek istemediği gitmeyi istemediği yerler. Hani bir ihmal istismar vakalarını görmek duymak her gün bunun için yaşamak bize de ikincil bir travmaya sebep oluyor. Bu travma da bizde haliyle yorgunluk, halsizlik, işte hayattan zevk almama, artık yaptığın işin insana bazen manasız gelmesi bunlara yol açıyor.” (Katılımcı-12)

“...Tükenmişlik hissettim. Müdahale sürecinde diğer meslektaşlarıma danışarak, ortak çözüm süreci üreterek ve adım adım plan oluşturarak, iş dışında başka hobilere yönelerek, kariyer hedefleri oluşturarak...” (Katılımcı-11)

Katılımcılardan biri, yaşadığı stres ve tükenmişliği özel yaşamına da yansıttığını fark etmiş ve bunun bir hata olduğunu kabul ederek bu davranışından vazgeçmiştir. Katılımcılar genel anlamda çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların çözümünü özel hayatlarına yansıtma dışında yine çalışma yaşamı içerisinde çözüyor olmanın yaşam kalitelerini artırdığını belirtmektedirler.

“...ilk zamanlar özel hayatınıza yansıtabiliyorsunuz konuşmak istiyebiliyorsunuz. Sonra ben şunu fark ettim; işi eve götürmek çok iyi bir şey değil, çok doğru değil. Karşınızdaki insan da negatif şeyle daha kötü hissediyor ve evdeki atmosfer bozuluyor. Ben de bundan dolayı evde işi çok paylaşmamaya başladım. Böylelikle özel hayatımın kalitesi arttı. Öyle olunca orası aslında benim için bir beslenme alanı oldu. Gidiyorsunuz hani farklı bir şeylerle uğraşıyorsunuz daha verimli oluyor.” (Katılımcı-13)

“Sabah 08.00-17.30 arasında yoğun stres ve tükenmişlik hissim oluyor ancak mesai saatleri bitiminde her şeyi bir kenara bırakmak zorunda kalıyorum çünkü mesleki yaşamımın dışında da bir hayatım var ve o hayatı ne kadar kaliteli yaşarsam daha sağlıklı ve etkili kararlar alabildiğim farkına vardım. Yani özetle bu alanda çalışırken bu hislere kapılmamanız imkânsız. Herkes bu stresi bertaraf etmenin bir yöntemini bulmak zorunda yoksa yaşamınızı devam ettiremezsiniz. Ben de mesai saatleri dışında yaptığım işlerle bu yoğunluğumu azaltmaya çalışıyorum. Eğer çalıştığınız zamanlarda yaşadığınız bu hislerin kendi hayatınızı etkilemesine izin vererseniz kısır döngüye girebilirsiniz.” (Katılımcı-9)

Henüz meslekte yeni olduklarını düşünen ve bu sebeple tükenmişlik hissine kapılmadıklarını belirten katılımcılar da vardır. Bu katılımcılar ise genellikle tükenmişlikten ziyade stres veya yorgunluk yaşayabildiklerini belirtmekte ve bu durumları aşmak adına farklı girişimlerde bulduklarını ve bu noktada süpervizyon desteğinin de gerekli olduğunu ifade etmektedirler.

“...Yani henüz meslekte altıncı yılım çok kendimi tükenmiş hissetmiyorum. Bazen stres altında olduğumuz olabiliyor. Önemli kararlar aldığımız bir iş yapıyoruz, bu bizde stres yaratabiliyor ama henüz tükenmişlik boyutuna varmış bir durumum olduğunu düşünmüyorum. Stresli olduğum zamanlarda da iş dışında, mesai saatleri dışında başka faaliyetlere, sosyal etkinliklere yönelerek kafa dağıtmaya çalışıyoruz, o şekilde stresten uzak kalmaya çalışıyoruz. Süpervizyon dediğimiz sadece iş yönünde ne yapılacağını göstermek değil, kendiniz için de kendinize nasıl fayda sağlayabileceğiniz, zorlandığınız anlarda tükenmiş hissettiğiniz zamanlarda kendinizi nasıl rahatlatabileceğiniz noktasında da bir süpervizyona ihtiyacımız var. Sadece çalıştığımız vakada doğru yolu bulmak için değil kendiniz için de doğru yol bulmak için de süpervizyon desteğine ihtiyaç var.” (Katılımcı-14)

“Mesleki deneyim anlamında yeni sayılırım. Dönem dönem yoğunluk sebebiyle yorgunluk hissetsem de tükenmişlik hissi yaşamadım...Sosyal hizmet uzmanlarının

çalıştıkları alan gereği yaşadıkları travmanın önüne geçme amaçlı süpervizyon almaları gerekebilir...” (Katılımcı-25)

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik hislerinin etkisini azaltmak adına; çalıştıkları kurum dışında rahatlatıcı aktivitelerde bulunma, meslektaşlarıyla paylaşımda bulunma ve onlardan destek alma, mesleki yetkinliklerini artırarak karar verme noktasındaki streslerini azaltacak eğitimler alma gibi farklı çözüm yöntemlerine başvurduklarını göstermektedir.

“Güçlü bir meslek elamanı olmanın anahtarı bilimsel bilgidir. Yüksek ücret ödemek durumunda kalsam da akademik eğitimlerle daha donanımlı bir meslek elemanı olmaya gayret ettim.” (Katılımcı-22)

“İdarecilerden veya başka türlü çok güvendiğim meslektaşlarımla görüşüyorum, içimi döküyorum. Ama bu dedikodu olarak değil. Çok daraldığım zamanlarda meslektaşlarımla konuşuyordum. Sadece yanlarına gidip ağladığım ve üstüne de çay içip geldiğim oldu.” (Katılımcı-5)

“...Daha çok özel hayatımda beni mutlu edecek, keyif aldığım faaliyetlere yönelerek fotoğrafçılık, çeşitli kurslar, etkinlikler, gezi vb. iş hayatındaki stresi atmaya çalışıyorum. Genelde özel hayatıma iş yerindeki problemleri taşımamaya çalışırım ancak; meslektaş arkadaş gruplarında karşılaştığım zorlukları paylaşınca rahatlamış olduğumu hissediyorum.” (Katılımcı-8)

Sosyal hizmet uzmanları, tükenmişlik ve stresten korunmak adına idari izin kullanma, ekstra sorumluluk üstlenmekten kaçınma ve birim değişikliği talep etme gibi farklı yöntemlerin de kullanılabileceğini belirtmektedirler.

“Böyle zamanlarda ekstra sorumluluk almamaya çalışarak zihnimi dinlendirebileceğim ve kişisel kaygılarımı en aza indirebileceğim bir başka alana yönelmeye çalışıyorum.” (Katılımcı-10)

“Bir de bu alanda çok çabuk tükeniyorsun, böyle bir iki ay yoğun çalışınca diyorsun ki kendi kendine izin geldi filan. Bu noktada bazen personelin izinlerle rahatlatılması gerektiğini düşünüyorum. Çünkü çok çeşitli vakalarla çalışıyorsun düşünsene istismar eden baba ile çalışıyorsun, mağdur çocukla çalışıyorsun bu hiç kolay değil. Biz böyle alıyoruz alıyoruz ama sonradan fark ediyorsun durumun ciddiyetini. Bununla baş etmek için ilaç aldığın bile oluyor antidepresan vb. Baş edemiyorsun çünkü.” (Katılımcı-16)

“Hani normalde olması gereken sonuçta biz mesleki yani profesyonel bir şekilde yapmaya çalışıyoruz. İşi işte bırakıp evimize kendi özel hayatımıza devam etmemiz gerekiyor. Ama bunu bir süre sonra yapamıyorsun. Yani genellikle zaten meslektaşlarımızla bunu paylaşıyoruz ama çözüm mü? Değil. Yine tükenmişliğe

itebiliyor. Bu konuda nasıl bir şey yapılabilir? Birleşme konusunda belki rotasyon yapılarak biraz farklı alanlara itilip orada çalışmak belki çözüm olabilir.” (Katılımcı-4)

Sosyal hizmet uzmanlarının yoğun stres ve tükenmişliğe yönelik olarak kurum içerisinde ürettikleri çözümler, genel bir çerçeveden ele alındığında sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi kapsamına dahil edilebilmektedir. Nitekim sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi doğrultusunda süpervizör, sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik gibi olumsuz duygudurumlarında onlara destek sağlamak, bu durumun idareciler tarafından algılanabilmesi ve gerekli önlemlerin alınması adına aracılık yapmak, uzmanların bu olumsuz duygulardan zarar görmemeleri adına onları farklı alanlara yönlendirmek ve duygusal sağaltımlarını sağlamak gibi görevleri yerine getirebilmektedir. Bu noktada katılımcıların stres ve tükenmişliğe ilişkin paylaşımları üzerinden süpervizyon sürecine ihtiyaç duydukları yönünde bir çıkarımda bulunmak mümkün olmaktadır.

4.4.2. Vakalarla İlgili Süpervizyon İhtiyacı

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları vakalarla ilgili olarak süpervizyona gereksinim duyduklarını ortaya koymaktadır. Bu noktada vakalarla ilgili etik ikilemlerin çözüme kavuşturulması, farklılaşan vakalarla ilgili olarak danışılabilir birinin gerekmesi, vakalara uygun müdahale yönteminin belirlenebilmesi adına birilerinin yardımına ihtiyaç duyulması, vakayla çalışırken başarısız olunabileceğine dair kaygı hissedilmesi, vakanın direnç göstermesi ve vakaya müdahale aşamasında kaygı yaşanması gibi durumlar uzmanların süpervizyona ihtiyaç duydukları noktalar olmaktadır.

4.4.2.1. Etik İkilemin Çözümünde Süpervizyon

Sosyal hizmet uzmanları, bazı vakalar karşısında mesleğin etik değerleri ile uygulamada gerçekleştirmek durumunda oldukları görevlerin ve kullandıkları müdahale yöntemlerinin çelişebildiğini belirtmekte ve bu durumda etik ikilemler yaşadıklarını ifade etmektedirler.

“...Etik ikilem burada her gün yaşıyorum çünkü benim inandığım, uğruna çalıştığım, savaş verdiğim mesleki etik ve ahlak ve ilkeleri ile bugün sunulan, kamunun sunduğu, çocuklara dair sunduğu hizmetler arasında uçurumlar var yani hakikaten birbiriyle çok örtüşmüyor. Daha birkaç saat önce de hatta yine yaşadım benzer bir şey. Çok zorlanıyorum çünkü benim inandığım değerler var ve bu değerlerin mevzuatta ya da

işte, kamu hizmetinde bir karşılığı yok, olmadığı söyleniyor. Dolayısıyla kamu görevlisi olduğunuz için de çok fazla bir şey yapamıyorsunuz.” (Katılımcı-19)

Etik ikilemin çözümü noktasında süpervizyona ihtiyaç duyulabileceğine de dikkat çeken bir diğer katılımcının ifadeleri ise şu şekildedir:

“Etik ikilem yaşadığım anlar olmuştur, çok olmuştur çünkü zor kararlar alabiliyoruz bazen. İki taraftan da, o kararı alsan bir tarafa zarar gelecek, bu kararı alsanız başka tarafa zarar gelecek gibi durumlarla karşılaşabiliyoruz. Ya da bunu yapsam şu yandan yanlış yapmış oluyorum ama bu yandan bir fayda sağlar gibi kafa karışıklığı yaşadığımız durumlar oluyor. Ama şu an örnek olarak bir şey aklıma gelmedi. İkilem yaşıyorsunuz sonuçta, o ikilemi gidermek için dediğim gibi “A” kararını verirseniz B yönünden zarar gelecek, “B” kararını verirseniz C yönünden zarar gelecek gibi bir ikilem yaşıyorsunuz ama en az hasarla bu süreci nasıl atlatabilirsiniz noktasında tek başınıza karar alırsanız belki doğru karar veremezsiniz, süpervizörünüze danışarak en az zararla o ikilemi aşabilirsiniz diye düşünüyorum.” (Katılımcı-14)

Katılımcılardan biri yaşamış olduğu etik ikilemi paylaşmış ve bu etik ikilemin çözümü noktasında kıdemli meslek elemanlarıyla görüşme yoluna giderek bir bakıma gayriresmi süpervizyon sürecine dahil olduğunu ifade etmiştir.

“Bariz bir örnek vermem gerekirse çocuk yuvasında çalıştığım süreçte bir anne yanına çocuğun izinli verilmesinin değerlendirilmesiyle ilgili bir incelemeye gitmiştim. Tabi anneye dair birtakım bilgilerim vardı dosyadan. Anne yaşamını gayri meşru ilişkiler kurarak sürdürüyordu para kazanma yöntemi buydu. O çocuğu anne yanına yani anneden tamamen izole etmek çok bana doğru gelmedi ama annenin de sonuçta yaptığı iş çocuğa zarar verir mi vermez mi bunu nasıl ortamda yapıyor bu işi. Evde çocuk böyle bir şeyle karşılaşabilir mi şeklinde. O konuda çok ikilemde kalmıştım. Sonra anne ile hani yaptığımız görüşmelerde daha çok işte konsomatris gibi çalıştığını ve çocuğunu eve izinli olarak aldığı süreçte evde çocuğuyla birebir vakit geçirdiğini, zaten kısa süreli izinle aldığını ifade etti. Ben de kısa süreli izinler yani uzun değil de, uzunda takibini yapmak daha zor olabilir. Çünkü mesela izin süresinin çocuğu nasıl etkilediğini de takip ediyorsunuz kurumda. Kısa süreli periyotlarla izin vermiştim çocuğu takip etmiştim sonrasında da bir sıkıntı yaşamamıştım. Orada bir ikileme düşmüştüm izin vermeli miyim vermemeli miyim diye. Yani genelde bu konuları kıdemli meslek elemanlarıyla tartışıyorduk yani yuvada da böyle bir mekanizma vardı çocuk yuvasında da. Meslek elemanı arkadaşımınla konuyu değerlendirmiştik...” (Katılımcı-13)

Etik ikilem boyutuna farklı bir bakış açısıyla yaklaşan bir katılımcı ise, sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren farklı disiplinlere mensup meslek elemanlarının sosyal hizmetin etik ilkelerinden ve sorumluluklarından haberdar olmadıklarını belirtmekte ve

çalıştıkları kurumlardaki mevcut iş yükü sebebiyle müdahalelerin etik boyutunu uygulamaya yetecek süre imkanının kendilerine tanınmadığını ifade etmektedir.

“Ben sosyal hizmet mezunuyum çalışıyorum burada ama benimle birlikte çalışan sosyolog var, çocuk gelişimci var, psikolog var, PDR’ci var. Yani şimdi sosyal hizmet mesleğini sen biliyorsun ama o adam ne kadar biliyor ya da ne kadar uyguluyor? Yani orası da hani ucu açık ama tabii elimden geldiği sürece etik ilke ve sorumluluklara uymaya çalışıyorum. Şimdi şu da var sosyal hizmet eğitimi alırken engelli bireyler işte dezavantajlı gruplar bunlara yönelik dersler aldık, kurum ziyareti yaptık. İşte sosyal hizmete yönelik bir hastanedir, bir STK’dır, bir engelli derneğidir, bir huzurevidir bu gibi yerler görme şansımız oldu ama diğer meslek grubundaki arkadaşlar bunları görmedi. Yani etik ilke ve sorumluluk dersleri almadılar, mevzuat dersleri almadılar. Şimdi onlara da bir şey diyemiyorsun. Bir de şu da sıkıntı, hep bizden istenen bir şey var. İstatistik isteniyor örneğin. Senin ne kadar etik ilke ve sorumluluğa uyduğuna bakmıyor, doğru iş yapmış mısın, istatistik vermiş misin genelde bunlar ölçülüyor. Bu da en büyük zaten o mesleğin dezavantajı. Bu şekilde yani...” (Katılımcı-18)

Sosyal hizmet uzmanlarının vakalar karşısında yaşamış oldukları etik ikileme düşme sorununun çözümü, bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi içerisinde ve eğitsel işlev kapsamında çözüme kavuşabilecek niteliktedir. Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları etik ikilemleri halihazırda kıdemli meslektaşları ile paylaşarak fikir alışverişinde bulunuyor olmaları da aslında informel şekilde eğitsel işlevi gerçekleştiriyor oldukları şeklinde yorumlanabilmektedir.

4.4.2.2. Vakaların Farklılaşması

Sosyal hizmet mesleğinin çalışma sahası, rutin sosyal hizmet müdahaleleri ile sorunlarına çözüm üretilebilecek müracaatçı kitlesini içerebildiği gibi, her geçen gün farklılaşabilen ve yeni müdahale yöntemlerine ihtiyaç doğurabilen sorunlara sahip komplike ve ekstrem vakaları da kapsamaktadır. Bu durum, araştırmaya katılan pek çok sosyal hizmet uzmanı tarafından da ifade edilmekte, böylesi durumlar için sosyal hizmet uzmanları farklı stratejiler geliştirmekte ve süpervizyona ihtiyaç hissetmektedirler.

“...Özellikle daha hani farklı olduğunu düşündüğümüz durumlarda, yani çok motamot işlerimiz de var ama çok özel daha kritik durumlar da var yani bu kritik durumlarda özellikle ihtiyaç ortaya çıkıyor.” (Katılımcı-15)

“...Yani karşılaştığım ekstrem vakalar oluyor ki bizim alanda sürekli değişen vakalar olur. Bu alanda aldığımız teorik ve pratik farklı olduğu için ve bu alana da hani çok girdiğimizde de düzenli bir eğitim verilmedi alan çok tanıtılmadı. Alanın içine girip mesleği burada öğreneceksin dedikleri için karşılaştığımız ekstrem durumlarda süpervizyona ihtiyaç aslında duyuyoruz.” (Katılımcı-4)

“...İstanbul’da çalışıyoruz özellikle ben yuvada çalışırken; 0-12 yaş Şeyh Zayed Çocuk Yuvasında çalıştım. Yani o yuva dünyaya hizmet veren bir kurum. Çok farklı vakalar geliyor ve çok değişik vakalar, buradan çok karışık vakalar, hepsine aynı şeyi yapamıyorsun. Aynı yolla çözemiyorsun, vakaya müdahale edemiyorsun, çok farklı. O yüzden benim çok sıkıştığım, çok desteğe ihtiyaç duyduğum zamanlar oldu. İşte o zaman da dediğim gibi o müdür yardımcım çok destek oldu bana. Yıllarca orada çalıştığı için. Başka yerde de çalışan meslek elemanları tanıdıklarım var, onlardan da telefon aracılığıyla yardım aldığım oldu.” (Katılımcı-16)

Katılımcılardan biri, çalıştığı sivil toplum kuruluşu bünyesinde farklı cinsel yönelime veya sosyal statüye sahip bireylerle de karşılaştığını belirterek bu noktada almış olduğu süpervizyon desteğini vurgulamıştır.

“...Ama mezun olduktan sonra STK bünyesinde ilk alana çıktığımda müthiş derecede bu desteğe ihtiyaç duymuştum. Çünkü baktığınız zaman mültecisi de başvuruyor, LGBTİ bireyler de başvuruyor, Tarlabası'na gidiyorsun mesela, veya Dolapdere'ye, bu mesleğe ilk başlayan biri için çok zor bir durum. Bu noktada gerçekten ihtiyaç duymuştum ve bu destek de zaten sağlanmıştı.” (Katılımcı-2)

Her yeni gün yeni bir şeyler öğrenilen bir alan olarak tanımlanan sosyal hizmet uygulaması, farklılaşan vakalara yönelik olarak sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona gereksinim duydukları önemli bir alandır. Aynı zamanda sosyal hizmette “alan” kavramı, hizmet sunulan grupları tanımlamak için de kullanılabilir. Bu noktada katılımcılar, sosyal hizmet uzmanlarının farklı bir alana geçiş yapması durumunda da (Örneğin; çocuk alanından yaşlı alanına geçiş) süpervizyona ihtiyaç duyabileceklerini bildirmektedirler.

“...Tabi bir ihtiyaç var. Her gün yeni bir şeyler öğrendiğimiz bir alan. Mutlaka süpervizyon olmalı.” (Katılımcı-21)

“...Sonuçta her alan da kendine özel yani. O alanı biliyorsunuz ama bir başka alana geçtiğinizde, çocuk alanından yaşlılığa geçtiğinizde yeniden ihtiyaç duyuyorsunuz bu sürece. Yahut da oradan tekrar çocuk alanına döndüğünüzde yaptığınız şeyde de burada da yöneticim bana destek oldu yani. Şöyle bakacağız böyle değerlendireceğiz bunu böyle göreceğiz diye. Aslında süpervizyon, işinizi yaptığınız her aşamada var yani var ama bizim sistemimizde bir bakanlıkta ya da birçok meslek dalında resmileşmiş, formalleşmiş bir anlayışla yapılmıyor.” (Katılımcı-20)

Sosyal hizmet uzmanları, vakaların birbirine benzememesi noktasında karar almakta sorun yaşadıklarını ve bu doğrultuda meslek elemanlarına danışma ihtiyacı hissettiklerini belirtmektedirler. Bu durum, sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevine duyulan ihtiyacı vurgular niteliktedir.

“...Çünkü vakalar hep çeşitli oluyor ya, hiçbir vaka birbirine benzemiyor. Bizim çok kararsız kaldığımız vakalar oluyor. O zaman da işte meslek elemanlarına gidip

soruyoruz. Tabi daha tecrübeli meslek elemanlarına soruyoruz. Yine kararsız kaldığımızda kurumdaki arkadaşlarımıza soruyoruz. Haftada bir toplantımız oluyor kurumda heyet, dosyalarımızı da işte o heyete sunuyoruz. Heyette de arkadaşlarımız işte bazen bölünüyor bazen tam oyla karar veriyorlar. İhtiyacımız oluyor süpervizöre.” (Katılımcı-17)

“Çalıştığım birim gereği her gün bambaşka vakalara denk geldiğim ve henüz yeterli tecrübeye sahip olamadığım için benden kat kat tecrübeli olan önce oda arkadaşlarım, daha sonra daha tecrübeli olan, hatta yaşam kadar meslek hayatı olan meslek elemanı arkadaşım ile iletişime geçiyorum. Yine tatmin olmazsam müdüre kadar gidiyorum.” (Katılımcı-7)

Sosyal hizmet uzmanları, hizmet sundukları müracaatçı gruplarının farklılaşan sorun alanlarına ilişkin kimi zamanlarda yetersiz kalabilmekte ve mesleki müdahale noktasında karar alma süreci üzerinde başkalarının fikirlerine ihtiyaç duyabilmektedirler. Katılımcıların paylaşımlarında da açıkça görülebilen bu durum, sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevine önem atfetmektedir.

4.4.2.3. Vakaya Uygun Müdahale Yöntemi

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları vakalarla ilgili olarak vakaya uygun müdahale yöntemini belirleme ve buldukları yöntemi uygulama noktasında karar almada zorlanabildiklerini ve yardıma ihtiyaç duyabildiklerini ortaya koymuştur.

“...ben çalışırken kararsız kaldığım dosyalar oldu. Karar veremiyorum, yapsak mı, yapmasak mı? Mevzuatı okuyorum aslında yardıma ihtiyacı var ama mevzuat işte kanunlar engelliyor. İhtiyaç oluyor ben çok kendi başıma karar vermeyi çok sevmiyorum. İkinci bir görüş üçüncü bir görüş beni rahatlatıyor. ...Arkadaşlarımız var. Birim sorumlularımız var. Daha çok vaka üzerine işte SED yaptığım zamanlar birim sorumlumuza gidiyorum işte vakayı anlatıyorum diyorum ki işte hocam siz tecrübelisiniz size çok vaka geliyordur vakayı anlatıyorum hani siz olsanız ne yaparsınız...” (Katılımcı-17)

“Mesela cinsel istismar ile ilgili bir vakanız var. Dava sürecinde ve siz çocukla görüşme yapıyorsunuz. Çocuk size diyor ki amcama iftira attım. Neden iftira atmış olabileceğine baktığınızda amcanın çocuktan 5 yaş büyük olduğunu görüyorsunuz ve baba amcaya oğluymuş gibi sevgi göstermiş, çocuk da bunu kıskanmış olabilir diyorsunuz. Bu noktada sorun yaşıyorsunuz. Acaba kız gerçekten kendi ifadesindeki gibi iftira mı atmış ya da bu olay gerçekten yaşandı ve aile kızdan böyle söylemesini mi istiyor? Olay yaşanmışsa ayrı bir sorun, eğer yaşanmamışsa kızın iftira atması daha farklı bir sorun. İşte bu noktada ne yapacağınızı bilemiyorsunuz ve birine ya da birilerine

danışma ihtiyacı duyuyorsunuz. Fikir alışverişi, vaka paylaşımı, yönlendirme gibi seçenekler söz konusu oluyor.” (Katılımcı-2)

Katılımcılar, vakalara uygun müdahale yöntemlerinin belirlenmesi, bu yöntemlerin uygulanması ve etkili sonuçların elde edilebilmesi adına sosyal hizmet süpervizyonunun oldukça önemli olduğunu belirtmektedirler.

“...burada önemli olan vakayı bütüncül olarak ele almak. Orada vakanın adına kar zarar analizini iyi yapmak ve nokta atışını iyi yapmak. Şimdi bir çocuğu siz koruma altına almanız çocuğun totalde menfaatine midir yoksa siz kesitsel gördüğünüz bir şey ile ilgili mi alıyorsunuz? Risk faktörleri ne kadar yüksek ve ne kadar fazla? Bunları iyi elemine edip ona göre karar vermek gerekiyor. Dolayısıyla bunlar bir rapor yapma bazen yedi sekiz görüşme yapmanızı gerektirebilir alana o vakaya için birkaç kez çıkmanızı gerektirebilir. O yüzden isabetli karar almak ve nokta atışını iyi yapmak için süpervizyon gerekli diye düşünüyorum.” (Katılımcı-13)

“...Çalıştığım huzurevinde kalan bir yaşlı kurum içinde kalan diğer yaşlıların ve yaşlı bakım personellerinin, huzurunu ve bedensel güvenliğini istismar etme girişimleri olmuş, bu girişimler tarafımda ve diğer personellerce engellenmişti. Yaşlı ile düzenli birebir danışan görüşmeleri düzenlememe rağmen yaşlıdaki agresyon hali gitgide artmış ve istismar girişimlerinin sıklığı ve şiddeti artmıştı. Bu durumda üniversitede öğretim üyesi olan ve yıllarca huzurevinde yöneticilik yapmış olan bir hocama ulaşıp vakayı detayları ile anlattım. Sonraki süreçte alacağımız önlemleri ve yapılan birebir danışan görüşmelerinde izleyeceğim yolu birlikte tasarladık ve analiz ettik. İki üç aylık bir süre içinde yaşlının saldırgan davranışlarını, aldığım süpervizyon sayesinde kontrol altına alabildim.” (Katılımcı-1)

Katılımcılardan biri, vakaya uygun müdahale yöntemini bulduğunu ancak ilgili yönetmelik kapsamında müracaatçının başvurusunun olumsuz değerlendirildiğini belirtmektedir. Bu noktada katılımcı vakayla ilgili süreci sonlandırmayarak müracaatçıyı farklı kurumlara yönlendirmiş ve ihtiyaç duyduğu kaynaklarla buluşmasını sağlamıştır. Burada katılımcı tarafından farklı alternatif çözümlere ilişkin farkındalık oluşturacak bir süpervizyon sisteminin gerekliliğine de dikkat çekilmektedir.

“Hani bazen bir vaka için bugün ben yaşadığım bir olayda. SED yönetmeliğine göre aile onay çıkmadı ama gittim başka bir vakıfla görüşmeye geçtim. Vakıf onun ihtiyaçlarını karşılayacak. Şimdi bunu nasıl yaptım? Önce kurula sundum kuruldan olumsuz bir yanıt geldi. Ama müdür bey sayesinde vakıflarla görüştim, aileye yardım vereceklerini öğrendim. Şimdi bunu mesela yapmak bunun farkındalığını bir kişinin söylemesi çok iyi oluyor. Süpervizyon olsaydı burada eminim biz her aile için bu yolları

denerdik. Hani ben kendi adıma farklı yollar deniyorum ama en azından diğer sosyal hizmet uzmanları arkadaşlarımız da bu yolu denemeleri için bir danışman olsa daha hoş olur daha iyi olurdu.” (Katılımcı-12)

Sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirdikleri paylaşımlardan elde edilen bulgular, vakalarla ilgili müdahale ve karar aşamalarında sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevinin süreç içerisinde kendiliğinden geliştiğini ortaya koymaktadır ancak bu işlev, sahada görev yapmakta olan her sosyal hizmet uzmanının rahatlıkla faydalanabildiği resmi bir niteliğe sahip değildir.

4.4.2.4. Vakayla Çalışmada Başarısız Olma Hissi

Araştırma dahilinde ulaşılan bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmının karşılaştıkları vakalarla çalışırken başarısız olabileceklerine ilişkin bir hisse kapıldıklarını göstermektedir. Katılımcılar bu hissini kaynağı olarak; yeterince tecrübe sahibi olmamak, gerekli mesleki yetkinliğe erişmemiş olmak, alınan kararların hayati boyutlara sahip olabilmesi durumu, yanlış bir şeyler yapmaktan korkmak, müracaatçılara yetememekten korkmak gibi farklı değişkenleri belirtmektedirler.

“Staj yaptık ama ona rağmen çekincemiz olabiliyor. Müracaatçıya yetememe kaygısı oluyordu. Yönetmeliği iyi okuyorduk. Multidisipliner düşünmeye çalışıyorduk. Okuma araştırma yapıyorduk. Hala kendimizi güncelliyoruz. Bir süpervizör olsa çok iyi olurdu.” (Katılımcı-21)

“Göreve ilk başladığımda evet başarısız olacağıma dair bir kaygı yaşadım gelen vakalarla ilgili çünkü dediğim gibi yine benzer, biz insan hayatını ilgilendiren konularla ilgili karar alıyoruz ve bu kararların doğru olup olmadığıyla ilgili sürekli bir kaygı yaşıyoruz.” (Katılımcı-14)

Bu duyguyu yaşadığım zaman da şey hissettim yani gerçekten mesleki olarak beslenmek gerekiyor. Kendini geliştirmek gerekiyor. Bunun için de alanda deneyimli kişilerden bilgi almaya çalıştım, onlara danıştım ve birtakım eğitimler alarak kendimi geliştirmeye çalıştım. (Katılımcı-13)

Sosyal hizmet uzmanları vakalarla ilgili olarak karşılaştıkları başarısız olma kaygısı ve başarısızlık hissini aşma noktasında, sosyal hizmet süpervizyonundan informal anlamda faydalanmakta ve resmi bir yapıya sahip süpervizyon ihtiyacına vurgu yapmaktadırlar.

“Ya şöyle, ben çok yaşadım kaygıyı hani böyle ilk geldiğimde, işimi severek, insanları severek vakalara dokunmak, işi yapmak, çok önemsiyordum hani böyle yanlış

bir şey yapmayayım emin olduğum şeyi bile soruyordum, karşı taraftan da hani oldu mu falan diye çünkü ben hep titiz davranırım vakalarda. Dediğim gibi kaygı çok yaşadım, biraz önce de bahsettiğim gibi çok eğitime gidemedim onun dışında diğer meslek elemanları ile tanışarak, meslektaşlarımdan destek aldım. Ama hala kaygım sürmüyor değil, sürüyor yine destek alıyorum.” (Katılımcı-16)

“Başarısız olduğumu hissettiğim vakalar oldu çünkü her vaka birbirinden ayrı öznel, bu sayısal bir veriye benzemiyor iki artı iki dört diyemiyoruz sosyal bilimlerde. Bu yüzden şöyle yaptığım oldu; benden daha önce çalışan tecrübe edinen sosyal hizmet uzmanlarıyla fikir sordum fikir aldım ona göre dosyalar yönlendirdim, yaptım.” (Katılımcı-12)

Diğer katılımcıların söylemlerinin aksine böyle bir kaygı yaşamadığını belirten bir katılımcı ise, başarısızlık kaygısı yaşamamış olmasının sebebini gayriresmi bir şekilde almış olduğu etkili süpervizör desteğine bağlamaktadır.

“Hayır yaşamadım. Benim süpervizörüm tecrübeli bir insandı. Korkma, çekinme olmuştur ama ben onun desteğini hep gördüm. Zaten biz iki kişiydik. Telefonla bilgi alıyordum. Kendimi daha güçlü hissediyordum. Telefon bile yeterliydi.” (Katılımcı-5)

Başarısız olma kaygısı veya başarısızlık hissi, belirli bir başarıya ulaşması ve bu sayede maddi veya manevi tatmin sağlanması amacıyla gerçekleştirilen her türlü faaliyette var olabilen bir olgudur. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara yönelik olarak gerçekleştirmiş oldukları mesleki görevlerinde başarılı olma, hata yapmama ve doğru müdahaleler ile müracaatçının sorununu çözme istekleri, onların süpervizyona duydukları ihtiyacı da pekiştiren bir niteliğe bürünmektedir. Bu tür kaygı ve hislerin giderilebilmesi noktasında sosyal hizmet uzmanları süpervizyonun faydalı olabileceğini düşünmekte ve halihazırda bir yöntem olarak informal anlamda süpervizyona başvurmaktadırlar.

4.4.2.5. Vakanın Direnç Göstermesi

Sosyal hizmet uygulamalarında sıklıkla karşılaşılan sorunlardan biri, müracaatçıların meslek elemanlarına direnç göstermesi durumudur. Araştırma bulguları da bu sorun alanına yönelik paylaşımları içermekte ve sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları vakalarda müracaatçılardan görmüş oldukları dirence ifadelerinde yer vermektedirler.

“Müracaatçıların bana direnç gösterdiği oldu. Şimdi bir ihbar üzerine eve gitmiştim. Yine engelli ihbarıydı gittiğim. Şimdi biz kuruma alırken belirli resmi evraklar almak zorundayız, gelir beyanı özellikle bizim için kıstas oluyor belirlemede. Aileler gelir

beyanını vermek istemiyor işte kaç tane evi olduğunu söylemek istemiyor, maaşını söylemek istemiyor. Benim engellim var, sen bunu almak zorundasın bu seni ilgilendirmez diye direnç gösteriyor. Bunu yakın bir zamanda da yaşadım aynı zamanda. Bu direnci aşma noktasında acilden yap geç deniliyor, o yüzden çok bir faydası olmuyor açıkçası. Aslında evrağı toplamak sizi de garanti altına alır. Sadece bir SİR bazen yeterli olmuyor. Ama zaten aileler çok dolmuş oluyor bıkmış oluyor. Zaten size gelirken hep böyle çözüm arayan bir aile geliyor tükenmişlik yaşayan bir aile geliyor. Onun üzerine de sen aileden resmi işlemler olacak biraz bekleyeceksin hemen ben senin işini yapamıyorum deyince size direkt cephe alıyorlar. Bu cepheyi aşmak kolay olmuyor.. Ama en azından bunu daha tecrübeli inandığımız bir kişi aramızı bulsa, sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçının hem ortamın yumuşamasını sağlar hem de evrakları toplayıp işleyişe göre hareket edebilirsin. Süpervizyon olsa bu konularda, desteklerim yani böyle bir şey olmasını.” (Katılımcı-12)

“...Müracaatçının direnç göstermediği anlar daha az diyebilirim. Eğer mesleki alanda bilgi ve tecrübeleriniz varsa bu direnci bertaraf etmeyi başarabiliyorsunuz. Direnç gösteren bir müracaatçıya siz de direnç gösterirseniz bir çıkmaza girebilirsiniz. Sakinliğinizi ne kadar koruyabilirseniz dirence karşı o kadar etkili oluyorsunuz.” (Katılımcı-9)

Katılımcıların çoğu, müracaatçılardan görmüş oldukları direnci aşma noktasında bir süpervizyon sisteminin olumlu etki yaratacağını belirtmekte ve süpervizyona duyulan ihtiyacı vurgulamaktadırlar.

“Çocuğuyla görüştürmeme kararı aldığımız aileler olabiliyor yani uygun olmadığı, bununla ilgili de biz tabi görüşme kararını mahkeme kararına istinaden yapıyoruz. Eğer görüşmesi uygun değilse çok direnebiliyor ama mahkeme kararıyla yaptığımız için kendisine mahkeme kararını tebliğ ediyoruz, o mahkeme kararı biraz daha sakinleştiriyor çünkü kararın bizler değil hâkim tarafından alındığı noktasında onlar da ikna olunca bize biraz saldırganlıkları geçiyor. Süpervizyon aileyi ikna etme aşamasında olabilir, bazen aileyi ikna etmekte zorlanıyorsunuz, bir yol bulmanız gerekiyor ama o yolu bulmakta zorlanıyorsunuz. Süpervizörümüze danıştığımızda, evet siz kendinizce bir yol geliştirmişsiniz ama o size şöyle bir yol gösterebilir şunu dersin ya da şuraya yönlendirirsen ya da şöyle bir yol izleyeceğini kendisine anlatırsan belki rahatlar. Süpervizörümüzden aldığımız o bilgiyi de aileyle paylaştığımızda gerçekten bir rahatlama sağlayabiliyorsunuz. Orada süpervizyon önemli.”

Bir katılımcı, sosyal hizmet uzmanlarının kimi zaman vakalardan gelen dirence dirençle karşılık verebildiklerini ve bunun yanlış bir şey olduğunu belirtmektedir. Bu noktada bir vaka örneği üzerinden süreci değerlendiren katılımcı, böylesi bir karşılıklı direnç durumunda süpervizörün rolünün önemini vurgulamaktadır.

“Müracaatçı direnç her zaman gösterebilir kişiye, ama benim bakış açım şudur, müracaatçı ortak değilse bana ben çok zorlamam. Burda zaten süpervizör çok önemli, çünkü senin o müracaatçıya davranış şeklin çok önemli. Bu farkındalığı yaratabilecek

bir süpervizör sana çok katkı sağlar. Çünkü niye? Müracaatçı sana direnç gösterdiğinde, bizim meslek elemanlarının düştüğü bir şey de o, bir kötü nokta da o, müracaatçıya dirençle karşılık veriyorlar. Mesela gidiyor çocuğu almaya, çocuğu alacak. Çocuğu aldığı zaman o çocuğu kurtarması gereken bir obje olarak görüyor çocuk diye yaklaşırsa da, anne babasını çocuğun kurtarılması gereken kişiler olarak görüyor. Halbuki o kişiler o çocuğun anne ve babası. Sen anne baba ve çocuğu, aileyi kurtarsan bir şey kurtarmış olursun. Çocuğu alıp devlete getirmek bir kazanç değildir. Yani bu sadece günü kurtarmaktır. Ne olacak o anne baba, çocuk 18 yaşından sonra ne olacak? Mesele tümünü görebilmek, tümünü ele alabilmek. Mesela bizim bir çocuk vardı, küçük çocuk, gazetelere de çıktı. Anne uyuşturucu kullanıyordu, niye almadınız dediler mesela. Ama anne uyuşturucuyu bırakmış, çocuğu için bırakmış. Şimdi sen bu riskleri almazsan eğer meslek elemanı olarak yaptığın iş anlamlı olmaz, riski almayı da bileceksin meslek elemanı olarak. İşte süpervizör burda o aydınlanmayı yaşatabilirse meslek elemanında daha büyük katkısı olur, katkı sağlar yani.” (Katılımcı-3)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının vaka kaynaklı direnci aşma noktasında sosyal hizmet süpervizyonunu gerekli gördüklerini ve bunu bir ihtiyaç olarak betimlediklerini ortaya koymaktadır.

4.4.2.6. Vakaya Müdahalede Kaygı Duymak

Sosyal hizmet uzmanları, hizmet sundukları müracaatçı kitlesinin arz ettiği tehlike düzeyine bağlı olarak, bazı zamanlarda vakalara müdahale aşamasında kaygı hissedebildiklerini belirtmişlerdir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular; müracaatçıların agresyonunun yüksek olmasına bağlı tartışmalar, psikiyatrik rahatsızlığa sahip müracaatçılarla gerçekleştirilen mesleki uygulamalar ve müracaatçılar tarafından çeşitli suç aletleri ile tehdit edilme gibi sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları ve kaygı duydukları durumların sıklıkla yaşanabildiğini ortaya koymaktadır.

“...şöyle söyleyeyim bizi sosyal hizmet merkezine gelip bıçak çeken de oluyor üzerimize yürüyen de oluyor hem kurumda hem alanda. Bu tarz durumlarda genelde işte personel tereddüt yaşıyor ne yapması gerektiği noktasında yani.” (Katılımcı-18)

“Elbette bunu çok yaşıyoruz alanda. Mesela agresyonu çok yüksek kişiler olabiliyor. O kişilerle görüşme yapmak onlarla hani iletişim kurabilmek biraz zorluyor açıkçası ve mesela diyelim ki siz psikiyatrik rahatsızlığı olan birinin kurum bakımına alınması işlemiyle ilgili incelemeye gidiyorsunuz. Genelde iki kişi gitmeyi tercih ediyorsunuz böyle durumlarda yani...” (Katılımcı-13)

“Bir müracaatçım tarafından tehdit edildiğim zaman kaygı hissettim. Ne yaptığıma gelecek olursak önce bir yudum su içtim... Aslında baktığınız zaman

karşınızdaki kişi sizi yaşınızdandan veya cinsiyetinizden ötürü ciddiye almıyor olabilir ve tehditle size bir şeyler yaptırabileceğini düşünebilir.” (Katılımcı-2)

Sosyal hizmet uzmanları müdahale aşamasında kaygı duydukları vakalarla ilgili olarak olumsuz deneyimin yaşandığı anda böyle bir imkanları olması bile sonrasında birilerinden yardım aldıklarını belirtmişler ve süreci gayriresmi bir süpervizyon bağlamında şekillendirmişlerdir.

“Çok fazla oldu ama gereğini yapma güdüsü, mesleğimi yapma güdüsüyle böyle bir yol izledim yine danıştım birilerine. Yani yardıma ihtiyaç duyduğunuzda, bu fikir tartışması olur yani bazen sorarsınız yine kendi bildiğinizi yaparsınız ama bu sorma ihtiyacı bizim mesleğimizde çok var. Onaylanma ihtiyacı çok fazla oluyor, bazen bildiğiniz şeyi de soruyorsunuz, böyle garip bir şey yani.” (Katılımcı-15)

“...onun dışında da kaygı şu şekilde can güvenliği riski, takip riski. Farklı meslek elemanlarından destek alarak, birlikte çalıştık vakayı.” (Katılımcı-16)

“Kaygı oluşturan vakalarımız oluyor tabi ki, sadece ilk başlarda değil şu anda da oluyor. Bunun için de daha tecrübeli insanlara danıştığımız, bilgilerini aldığımız oluyor.” (Katılımcı-3)

Sosyal hizmet uzmanları vakaya müdahale aşamasında çok fazla kaygı hissettikleri durumlarda vakayı farklı bir meslektaşlarına yönlendirme yolunu da tercih edebilmektedirler. Bir katılımcı, terör örgütü bağlantısı bulunan bir vaka ile karşılaştığında çok fazla kaygı duyduğunu ve vaka ile görüşme sürecini meslektaşına yönlendirdiğini belirtmektedir.

“...Bir baba oğlu ile birlikte DA-EŞ terör örgütü eğitim kampında yakalanmıştı ve çocukla görüşme yapmam istenmişti. En başta reddettim, daha sonra aile kuruma gelirse belki görüşme yapabilirim sandım. Ama çok fazla tedirgin olduğum için 10 yıllık tecrübesi olan oda arkadaşımından görüşmeyi yürütmesini rica ettim. Ben gerekli notları alıp sosyal inceleme raporunu hazırlamıştım.” (Katılımcı-7)

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının vakaya müdahale aşamasında yaşadıkları kaygının üstesinden gelebilmeleri ve profesyonel bir şekilde süreci yürüterek mesleğin gerekliliklerini yerine getirebilmeleri adına sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duyduklarını ortaya koymaktadır.

4.4.3. Sistemin Doğurduğu Sorunlar ve Süpervizyon İhtiyacı

Araştırmanın önemli bulgularından biri de sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacının sadece uzmanlar veya vakalar üzerinden değerlendirilemeyeceği olmuştur. Bu noktada Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminden başlayan ve alandaki iş

yükünün fazlalığına kadar uzanan birtakım sistemsel sorunlar da süpervizyona duyulan ihtiyacı yordayan niteliktedir. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları lisans eğitiminin yetersizliği, üniversitelerde lisans düzeyinde verilen teorik lisans eğitiminin alandaki sosyal hizmet pratiğine tam anlamıyla aktarılamaması, sosyal hizmet kurumlarındaki idarecilerin personellerin mesleki gelişimlerini ve çalışma koşullarını olumlu anlamda etkileyecek destekler sunmuyor oluşu ve sosyal hizmet uzmanlarının yüzleştikleri yoğun iş yükü önemli sistemsel sorunlar olarak görülmektedir.

4.4.3.1. Yetersiz Eğitim ve Süpervizyon

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulama başarısını etkileyen önemli değişkenlerden biri de almış oldukları sosyal hizmet lisans eğitimidir. Alınan eğitimin kalitesi ve verimliliği, sosyal hizmet uzmanının uygulamada gerçekleştirdiği mesleki müdahale süreçlerine de yansımakta ve hem uzmanın hem de müracaatçının yaşamına katkıda bulunmaktadır. Bu doğrultuda düşünüldüğünde sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları sosyal hizmet lisans eğitiminin yeterli düzeyde olması büyük önem arz etmektedir. Katılımcı-20, önceleri kendilerinin almış oldukları eğitimi yetersiz olarak değerlendirmekteyken, şimdilerde eğitim kalitesinin daha da düşmüş olduğunu belirtmekte ve yeni mezun olan sosyal hizmet uzmanlarının bazı temel mesleki bilgilere dahi sahip olmadıklarını vurgulamaktadır.

“Bizim okullarımızdan mezun olan, sosyal hizmet bölümlerinden mezun olan arkadaşlarımız da çok yetersiz geliyor artık. Biz kendi dönemlerimizi çok yetersiz değerlendirirken yeni gelen zaman zaman stajyer arkadaşlarla, yeni başlayan arkadaşlarla şeyi o yetersizlik boyutunu daha çok görüyoruz. Bir kere “görüşme nasıl yapılır”ı hiç bilmeden geliyor yüzlerce, binlerce bölüm artık bunu yapıyor maalesef hiç öğretmiyor. Bir müracaatçıyla nasıl konuşulur provasını hiç yapmadan geliyorlar. Bir kere okullarda bunların mutlaka yapılması gerekiyor.” (Katılımcı-20)

Katılımcı-14 de almış olduğu eğitimi yeterli görmediğini belirtmekte ve böylesi bir durumda sürekli kendisini geliştirmesi gerektiğinin önemine dikkat çekmektedir. Kendini geliştirme süreci içerisinde mevzuat okumaları ve dosya okumaları gerçekleştirdiğini belirten katılımcı, tecrübeli meslektaşlarından yardım alma yoluna da başvurduğunu belirtmekte ve bu süreçte süpervizyonun önemine ilişkin görüşlerini ifade etmektedir.

“Göreve ilk başladığım zamanda kendimi yeterli görmüyordum, hala da tam yeterli görmüyorum yani bizim aldığımız eğitimlerin tamamen yeterli olduğunu

düşünmüyorum. Eğitimler bittikten sonra, okul bittikten sonra sahip olmamız gereken yeterli bilgiye sahip olmadığımızı düşünüyorum. Sürekli kendimizi geliştirmemiz gerektiğini düşünüyorum. Hala da yani dediğim gibi tamamen yeterli olduğumuzu düşünmüyorum, sürekli kendimizi geliştirmeliyiz. Bu yetersizliği gidermek adına yani mevzuat okuduk, direkt alandan dosyaları okuduk, çocukların dosyalarını neler yapılmış neler edilmiş bir de yine tecrübeli meslektaşlarımızın bilgilerinden yararlanmaya çalıştık. Bu süreçte bir süpervizyon mekanizmasından faydalanılabilir mi kesinlikle faydalanılabilir en azından kendini geliştirmek için nasıl bir yol izleyebilirsin nelere dikkat etmelisin ve takıldığın bir noktada nasıl ilerleyebilirsin bunun için yol gösterecek bir süpervizörün olması her zaman işi daha kolaylaştıracaktır. (Katılımcı-14)

Araştırma kapsamında ulaşılan bulgular, katılımcıların sosyal hizmet lisans eğitiminin teorik ağırlıklı olmaktan ziyade pratiğe dönük olması gerektiği yönünde bir görüşe sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Bu durumun bir dezavantaj yarattığını belirten katılımcılar, lisans eğitimi boyunca uygulama sahası ağırlıklı eğitimlerin gerçekleştirilmesinin faydalı olacağını belirtmektedirler.

“Bir de üniversitede sürekli teori öğreniyorsun yani alana yönelik bir şey öğrenmiyorsun. Ben ilk işe başladığım zaman yani alana çıktığım zaman bize süpervizörlük yapıyor mesela ama hiçbir şey bilmediğimi anladım aslında. Sadece teori bilgim var, mevzuat eksikim var ve alanda pratik yapmam lazım. Burada işte devreye süpervizörler giriyor. Benim şansım da kurumumda çalışan süpervizör beş yıldır o alanda çalışan bir psikologtu. Benim avatanjım oydu yani çalıştığım sosyal hizmet merkezinin en iyi elemanlarından biriydi. Diğer arkadaşlar birim değiştirmelerine rağmen ben hiç birim değiştirmedim. Hep SED çalıştım KİOÇ çalıştım. O süpervizör bana yani bayağı bir şey kattı öyle söyleyeyim.” (Katılımcı-18)

“Süpervizyona genel olarak her meslek dalının ihtiyaç duyduğunu düşünmekteyim. İhtiyacın sebebinin ise üniversitede aldığımız eksik eğitim olduğunu düşünmekteyim. Eğer zamanında daha çok sahaya çıkabilsek ve daha çok vaka çeşitliliği ile karşılaşabilseydik daha güçlü meslek elemanları olarak iş hayatına başlayabilirdik. Meslek elamanları olarak öğrenmeye sahaya çıktığımızda başladığımız için tecrübe edinmemiz yıllarımızı almakta ve mesleğe başladığımız kurumlarda da aldığımız mesleki eğitimlerin genel bir noktaya hitap ettiğini ve çok soyut kaldığını düşünmekteyim.” (Katılımcı-7)

Katılımcı-16, her üniversitede iyi hocalar olmadığını belirterek lisans eğitiminin yetersiz kalmasının altında yatan sebeplere akademik kadro açısından değinmiştir. Bu eksikliğin giderilmesi noktasında ise süpervizyonun işlevini vurgulamıştır.

“...biliyorsunuz her yerde çok iyi hocalar yok, sosyal hizmetleri bilmeden geliyorlar. Bence süpervizyon ihtiyaç olan bir şey sonuçta insanların hayatlarına dokunuyoruz.” (Katılımcı-16)

Katılımcı-4 ise olaya farklı bir pencereden bakarak teorik eğitim boyunca öğretilen sosyal hizmet kuramlarının Türkiye’deki toplum dinamiklerine uygun olmadığını belirtmekte ve bu noktada akademisyenlere de bir eleştiride bulunarak ülkemiz toplum yapısına özgü kuramların oluşturulması ve sosyal hizmet eğitimine dahil edilmesine yönelik çağrıda bulunmaktadır.

“Üniversite eğitiminde aldığın eğitim bu alanda çalışırken yetersiz kalıyor. Bunu da şuradan yola çıkarak söyleyebilirim. Şimdi bizim eğitim aldığımız kuram olsun işte diğer dersler olsun genellikle Amerikan ve İngiliz kuramcılarının kendi toplumuna uygun yazdığı şeyler. Ama bizim toplumumuz dinamiğinde daha farklı bir toplum. Bizim toplumumuzda işte çok uygulanabilecek ya da ona göre hareket edilebilecek, bu mesleği ona göre hareket edip icra edebileceğimiz bir alan değil. O yüzden aslında bizim buna uygun şekilde toplumumuza uygun şekilde işte kuramların uyarlanması yorumlanması işte akademik meslektaşlarımızın yapacağı aslında beklentimiz olan bu ama yapmadıkları şeyler. Bundan dolayı da yetersiz kalıyorsun, kendin işte süpervizyon desteği alman gereken yerlerde tecrübeli meslek elemanlarına gidiyorsun, fikir alışverişinde bulunuyorsun, ama resmi olarak bir süpervizörlük yok. Bu şekilde ilerleyen süreçlerde bilgi birikimin oluşuyor deneyimin oluşuyor yani böyle usta çırak ilişkisi şeklinde devam etmiş yıllarca diyelim.” (Katılımcı-4)

Sosyal hizmet lisans eğitiminin yetersizliğine ilişkin paylaşımlar araştırma kapsamında oldukça sık karşılaşılan bulgular arasındadır. Sosyal hizmet uzmanları, eğitimlerinin yetersizliği sonucunda sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duyduklarını belirtmekte ve sosyal hizmet eğitiminin gözden geçirilmesi gerektiğini belirtmektedirler.

4.4.3.2. Pratiği Teorisinden Farklı Bir Meslek

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları tarafından üzerinde oldukça fazla durulan konulardan biri de sosyal hizmetin teorisi ile pratiğinin birbirinden çok farklı olması durumudur. Katılımcıların çoğu, sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin sahip oldukları teorik bilgiyi alana yansıtma noktasında sorun yaşayabildiklerini belirtmektedirler.

“...Yeterli görmüyordum çünkü okuması ve iş hayatı çok farklı bir bölüm. Bazı bölümlerin mesela okuması çok zordur. Sosyal hizmet bölümü mezun olması rahat bir bölüm ama diğer kısmı çok zor, çok stresli. Yani teorik ile pratik çok çok farklı hani sudan çıkmış balık oluyorsunuz her anlamda. Yani çalıştım, konuştum. Buna evet süpervizörlük diyebilirsiniz, tabi ki faydalanılabilir, faydalandım da.” (Katılımcı-15)

“...okuldaki aldığımız derslerle uygulama gerçekten çok farklı, birbirinden çok kopuk. Kopuk demeyeyim de farklı yani. O yüzden ben çocuk gelişimi uzmanından süpervizyon aldığımı söyleyebilirim. Aynı zamanda sosyal servisten sorumlu müdür yardımcısıydı ve bizim alanı da biliyordu ve bizim alanı da seviyordu.” (Katılımcı-16)

“...Okuldan teorik eğitimi güzel aldık. Anacak alan deneyimi, tecrübe bambaşka bir şeydi. İlk başlarda bana süpervizörlük yapan çok oldu. Ben de destek aldım tabi ki. Teorik farklı pratik farklı.” (Katılımcı-5)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının özellikle mevzuat bilgisi ve resmi evrak işleri konusunda da teorik eğitimin yetersiz olduğunu düşündüklerini ve pratiğin okulda anlatılan teorik içeriklerden farklı bir süreç olarak ilerlediğini belirtmektedirler.

“...işin mesleksi çalışma boyutundan ziyade, evrak boyutundaki prosedürel işlemler, resmi işlemlerde çok bilgisiziz. Herkes bilgisiz yani üniversitede bu öğretilmiyor. Bu süreci tamamen bir önceki çalışandan öğreniyorsunuz, yöneticinizden öğreniyorsunuz. Hata yapıyorsunuz yöneticiniz düzeltiyor. Bu şekilde bir sistem vardı ama doğrudan bir denetim mesleki çalışmanız üzerinde yoktu. Siz gidip soruyorsanız sizden önceki meslek elemanına, var olan bir sistemdi...” (Katılımcı-20)

“...teorikle pratik çok farklı şekillerde. Çünkü pratiği alıyorsunuz, teoriyi alıyorsunuz. Pratiği uygulamak için kanun yönetmelik bilmeniz gerekiyor. Bunun için de uygulama için bir sürü sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyuyorum açıkçası.” (Katılımcı-6)

“...Okurken başka, teorik bilgi başka pratik bilgi başka. Bu bütün bölümlerde böyle. Staj yaptık, Bahçelievler’de yaptık. Evde bakımda durduk, engelli kimlik kartı filan bastık öyle şeyler. Teorik başka pratik çok başka. Biz okurken derslerim fena değildi ama hep şey vardı, neydi o işte kuramlar filan falan yaklaşımlar. Yaklaşımlar önemli ama çok saçma derslerin de olduğunu düşünüyorum ben. Pratik bambaşka.” (Katılımcı-17)

Sosyal hizmet uzmanlarının teorik ve pratik farkına ilişkin paylaşımları kapsamında bu sorunu çözmek adına gayriresmi bir süpervizyon sürecinden faydalandıkları anlaşılmaktadır. Araştırmada elde edilen bulgular, katılımcıların geçici çözümler yerine kalıcı bir sisteme gereksinim duyduklarını ve sosyal hizmet süpervizyonunu bu noktada etkili bir çözüm olarak gördüklerini ortaya koymaktadır.

“...Teorikteki edindiğim bilgileri uygulamaya geçirdiğimde pratikte de gerçekleştirebiliyor muyum diye süpervizyon desteğine ihtiyaç duydum. Deneyimleriyle bana yol gösterip aldığım kararın avantajı dezavantajı nedir, yazdığımız raporlarda eksik ya da gereksiz bilgi var mı vb. durumlarda ihtiyaç duydum.” (Katılımcı-23)

“Şimdi mesleğe atılıyorsun, teoriyle uygulama çok farklı şeyler. Çünkü teori kısmına siz kitapta her şeyi yazabilirsiniz. Şiir gibi, istediğiniz her şeyi dönebilirsiniz bir kitaba. Bir beyaz sayfa üzerine kalemlerle dönebilirsiniz. Şimdi başlıyorsun alanda tamam mı, sana yol gösterecek kimseyi bulamıyorsun kolay kolay, neyin ne olduğunu bilmiyorsun. Bu durumda mesleki anlamda bir destek alabilirsin, desteklenebilirsin kurumda. Ama bu çıkmazlar içerisinde süpervizöre ekstra bir ihtiyaç duyuyorsun. Çünkü tamamen yalnızsın, tamamen bir bakış açısına ihtiyacın var, vizyonunu genişletmeye ihtiyacın var, vizyonunun farkında olmaya ihtiyacın var. Bunun için süpervizöre ihtiyaç duyuyorsun.” (Katılımcı-3)

Araştırma bulguları kapsamında, sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları teorik eğitimi pratiğe uyarlayabilmeleri adına birileri tarafından desteklenmeleri gerektiği yorumu yapılabilmektedir. Bu noktada katılımcıların paylaşımları değerlendirildiğinde resmi ve yapılandırılmış bir süpervizyon sürecine duyulan ihtiyaç açıkça görülebilmektedir.

4.4.3.3. İdarecilerden Destek Görememek

Sosyal hizmet uzmanları, çalıştıkları kurumlarda idarecilerinden yeterince destek ve anlayış göremediklerini belirtmekte ve hizmet sunumu noktasında sosyal hizmet uzmanlarının iyilik halleri düşünülmezsizin tamamen müracaatçının iş ve işlemlerine yoğunlaşılacak bir sürecin yaşandığını vurgulamaktadırlar.

“Sadece meslektaşlar birbirini düşünüyor. Onlar dosya peşinde.” (Katılımcı-5)

“İdari personellerin meslek elemanlarını düşündükleri pek söylenemez Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı kapsamında daha çok müracaatçı odaklı çalışmalar gerçekleşiyor... İdarecilerimizden taleplerimiz oluyor ancak bunu düzenli olarak gerçekleştirebilecek eğitimcilerin, bizim tarafımızdan da en önemlisi zamanın olmadığı söylenmektedir...” (Katılımcı-9)

Katılımcı-4, idari personellerin sosyal hizmet uzmanlarına yeterince destek sağlamamalarının sebebini, idarecilerin pek çoğunun sosyal hizmet eğitimi almamış kişilerden oluşmasına bağlamaktadır. Bu noktada idarecilerin yaşanan sorunları ve karşılaşılan güçlükleri yeterince algılayamadıklarını düşünen katılımcı, bir süre sonra çözüm arayışlarını idarecilerle paylaşmaktan vazgeçtiklerini belirtmektedir.

“...bizim kuruluşlarımızda genellikle idari pozisyondaki kişiler bizim alan dışından gelen kişiler. Mesleki bilgileri yok, bu alan nedir bilgileri yok. Bu alanda meslek elemanları nasıl sorun yaşar, biz bu sorunları nasıl çözebiliriz, böyle bir bilgileri yok. Bundan dolayı idarecine gittiğin zaman sorun anlatmaya, senin yaşadığın sorunun nasıl

bir sorun olduğunu neden kaynaklandığını anlayamayacağı için çözüm üretilmiyor açıkçası. Ne oluyor? Bir süre sonra gitmemeye başlıyorsun, kendi içinde çözmeye başlıyorsun, eğer idarecin bu alandan gelen biriyse ve sorunlarını anlayabilecek kapasitede biriyse şanslısın demektir. Ama genellikle gördüğüm çok yok, bizim başka arkadaşlar da var bu alanda çalışan başka alanda çalışan, hani anlatıyorsun anlamıyor diyor yani bizim idarecimiz anlamıyor diyor. Böyle böyle yaparsak böyle bir sorunla karşılaşırız diyorum mesela anlatıyorum yok diyor yapacaksın diyor. Sorun yaşıyorsun ondan sonra. Bu yüzden aslında idarecilerin mesleğin içinden gelmesi, alanın içinden gelmesi, belli bir birikime sahip olması gerekiyor.” (Katılımcı-4)

Katılımcı-16, idarecilerden göremediği desteği farklı kaynaklar aracılığıyla karşılamaya başladığını ve bu noktada farklı stratejilere başvurduğunu belirtmektedir.

“Bir izin alıp bir yere gidemiyorsun, bir eğitime katılamıyorsun ama ben ilişkilerimi geliştirdim. Uzmanlar derneğine üye oldum. Orada eski uzmanlarla tanıştım, onlardan çok destek aldım. Onun dışında eğitim ile ilgili, yüksek lisans yaptım. Doktora yapıyorum, farklı eğitimlere de gittim tabi ama süpervizyon alanında değil.” (Katılımcı-16)

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, katılımcıların yaşadıkları sorunların idarecileri tarafından yeterince anlaşılamayabildiğini ve bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının farklı destek mekanizmalarına ihtiyaç duyabildiğini ortaya koymaktadır. Bu noktada sosyal hizmet süpervizyonu alternatif bir çözüm olarak düşünülebilmektedir. Özellikle sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi bağlamında görev alacak bir süpervizör tarafından çalışanlar ile idareciler arasında bir aracılık sağlanabileceği söylenebilir.

4.4.3.4. Her Dosya Bir İnsan Aslında: Yoğun İş Yükü

Araştırmada bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumda yoğun iş yükü ile karşılaşabildikleri ve bu iş yükünün kendileri üzerinde olumsuz etkisi olduğunu belirtmektedirler.

“Talepler karşılanmıyor çünkü iş yükü var burada. Hepimizi eğitime gönderemiyor işte sıra sıra arada bir eğitime gidiyoruz. İlk geldiğimiz zaman eğitimler biraz daha yoğundu ama son bir iki senedir eğitim neredeyse hiç yok. Şehit gazinin bir defa oldu eğitimi Antalya’da. Eğitim ihtiyacımız var aslında iyi olur. Ama iş yüküdür vesaire katılamıyoruz. Hatta bazı müdürler de başka SHM’nin müdürleri de mesela eğitimleri söylemiyor personele. Çünkü gitmek isteyecekler iş yükü var sarkıyor ve söylemek istemiyor personele.” (Katılımcı-17)

“Yuvada çalışırken böyle işten kafa kaldıracak zamanım yoktu.” (Katılımcı-16)

“...Tabi biz sosyal hizmet merkezleri çok yoğun çalışan merkezler. Yani bizim bakanlık içerisindeki bütün kuruluşları ayrı bir yerde tutun bizi ayrı bir yerde tutun. Bu merkez ilk açıldığı zaman “X” sosyal hizmet merkezi bakıyordu, “Y” açıldı o kadar yoğun başvuru oluyordu ki nefes alamıyorsun yemek yiyemiyorsun.” (Katılımcı-18)

Sosyal hizmet uzmanları yoğun iş yükünün kendileri için büyük bir sorun olduğunu belirtmekte ve bu sorunun sebebinin ise çalıştıkları kurumlardan beklenen aylık dosya istatistikleri olduğunu söylemektedirler. Bu istatistiklerin yapılan işin niteliğine değil niceliğine odaklandığını belirten Katılımcı-18, bu durumun yanlış bir değerlendirme ölçütü olduğunu belirtmektedir.

“Yani şunu söyleyeyim bu bütün Türkiye için geçerli ama İstanbul’da büyük sıkıntı olan şu senden sayı istiyor. Yani al sana 50 tane aile nasıl yaparsan yap. Karşıda çalıştığın grubun niteliği, yaptığın işin niteliği, onun haricinde insanla mı çalışıyorsun eşyayla mı çalışıyorsun, verdiği değer maalesef çok az. He bu artıyor mu günden güne artıyor. Örneğin ben 13 dosyaya çıkıyorum bir günde ve çalıştığım grupların hepsi engelli. Yani bir haneye girdiğin zaman o hanede bir bir ergen var, çocuklar var, anne baba var, engellisi var. Yani onun aslında hani bir on onbeş dakika değil de en azından bir saat vakit geçireceksin ki hani bir kamu kuruluşuna yönlendirme mi yapacaksın, bir herhangi bir hastalığı mı var, çocuk okula devam ediyor mu? Sosyal servisteyken bunu yapabiliyorduk ama diğer birimde olmuyor. Ben sosyal hizmet mezunuyum ama benden engelli evde bakım yapmam isteniyor, istatistik yapmam isteniyor. Yani oralara maalesef zamanımız olmadığı için yeterli şekilde zaman ayıramıyoruz. Bu istatistiği nereye giderseniz gidin size söylerler. Öyle ölçülüyor, ayda bir dört beş defa sürekli istatistik isteniyor. Yani bugün istatistiği çok yüksek olan bir SHM o kadar çok çalışan SHM bakanlığın gözünde. Yaptığı işin niteliği çok çok fazla olan SHM’ler ne olacak?” (Katılımcı-18)

Katılımcı-21 tarafından kullanılan bir ifade, özellikle sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen uygulamaların niceliğinden çok niteliğine önem verilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Katılımcı-21 *“Tamamladığın bir dosya kenara attığın bir insan aslında.”* diyerek, istatistik üzerinden değerlendirilen sayıların bir dosyadan ibaret olmadığını, her birinin farklı bir insanın hayatını şekillendiren ve önemli kararlar içeren sosyal hizmet uygulamasının bir çıktısı olduğunu anlatmaya çalışmaktadır.

“Dosya kaygısı var ve performans sistemi var. Tamamladığın bir dosya kenara attığın bir insan aslında. Bakanlıkta bir şey var mesela kim ne kadar dosya yaptı. En temel ihtiyaçları karşılamaya bile zamanın olamayabiliyor.” (Katılımcı-21)

Katılımcılar, yoğun iş yükünün kendileri üzerindeki etkisini azaltmak adına farklı talepler ve girişimlerde bulduklarını belirtmektedirler.

“...Dosya sayısını azaltmak, eğitim talebi, fiziki şartların iyileştirilmesi, işaret dili eğitimi de verilebilir. Böyle taleplerimiz oluyor açıkçası.” (Katılımcı-21)

“...Yuvada dört buçuk yıl çalıştım. Çok yoğun çalıştım. Günde üç tane rapor yazdım, incelemeye sürekli çıktım. Bununla baş etmek için ne yaptım? Çok yer değişikliği istedim olmadı. Yer değişikliği istedim müdürüm izin vermedi. Bununla baş etmek için sosyal servise birim sorumlusu gerekiyor dediler, ben onu kabul ettim. Birim sorumlusu oldum. İdarecilik daha zor bizim kurumlarda. Onu deneyimledim. Bu şekilde baş etmek için ona sığındım. Sonrasında işte meslek elemanının her şeyi görüyorsun işi yapmayanlar var. İşte onlar müdahale edince yer değişikliği istedim, istediğim dışında farklı bir yere gönderildim.” (Katılımcı-16)

Katılımcıların paylaşımlarından elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının yoğun iş yüküne maruz kaldıkları ve gerçekleştirdikleri işlerin nitelik açısından ziyade nicelik açısından değerlendirildiği yönündedir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma sahasında motivasyonlarını düşürebilmekte, stres ve tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının talepte buldukları iş yükünün adil paylaşımı, fiziki şartların iyileştirilmesi, birim rotasyonu, eğitimler vb. gibi faaliyetler, sosyal hizmet süpervizyonunun idari ve eğitsel işlevleri bağlamında ele alınabilecek durumlardır. Bu noktada gerçekleştirilen paylaşımların sosyal hizmet süpervizyonuna duyulan ihtiyacı belirtir nitelikte oldukları yorumu yapılabilmektedir.

4.5. Türkiye'nin Sosyal Hizmet Süpervizyonu

Araştırma kapsamında ulaşılan bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının genel itibarıyla bir süpervizyon sürecinin özelliklerine ilişkin farkındalık sahibi olduklarını ortaya koymaktadır. Bu farkındalık kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının beklentisi, ülkemizde uygulanabilecek bir sosyal hizmet süpervizyonu modeli için öncelikle saha araştırmasının yapılması ve süpervizyon bilgisinin üretilmesi, çalışanların yaşadığı sorunlara ilişkin kapsayıcılık içermesi, toplum yapısına uygunluğun gözetilmesi, süpervizörlerin seçim kriterlerinin netleştirilmesi, tüm sosyal hizmet uzmanları açısından erişilebilir olması ve sosyal hizmet uzmanlarının lehine kazanımlar içeren bir süreç olarak işlev görmesi şeklindedir.

“Sosyal hizmet süpervizyonu konusunda, araştırma ve bilgi üretilmesine yönelik çalışmaların başlatılması yararlı olacaktır. Süpervizyon modelinin oluşması ve geliştirilmesi için çalışmaların deneyimli sosyal hizmet uzmanları ve bu konuda çalışma

yapan ya da ilgi duyan akademisyenler tarafından başlatılması ve sürdürülmesi gerekmektedir.” (Katılımcı-9)

“Çalışanların yaşadığı zorlukları ortaya koyacak onları motive edecek planlamalar yaparım.” (Katılımcı-25)

“Geleneksel muhafazakar toplum olduğumuz göz önünde bulundurulduğunda kültürel kodlarımıza uygun olarak sosyal hizmet süpervizyonu tasarlamak isterdim.” (Katılımcı-24)

“...Daha önce de bahsettiğim gibi teorik bilgi ile birlikte bu bilgilerin sahada kullanılabilirliğine ilişkin uygulamaya ve geribildirim almaya yönelik periyodik olarak devam eden bir süreç tasarlanmasını uygun buluyorum.” (Katılımcı-10)

“Süpervizörlerin de çok iyi seçilmesi gerekiyor. Kimler süpervizör olacak önce bu seçimin çok net iyi kriterlerle belirlenmesi gerekiyor. Arkasından da süpervize edecekleri kişileri hangi sistemden ve nasıl bir beklenti üzerinden yapılacağı da belirlenmeli. Ne bekleniyor bundan, neyi yapmalarını bekliyoruz?” (Katılımcı-20)

“...Bütün sosyal hizmet uzmanları için bir süpervizyon sistemi kurulması, sistemi çok rahatlatacaktır muhtemelen.” (Katılımcı-14)

Katılımcılardan biri, ülkemize özgü bir sosyal hizmet modeline ihtiyaç olmadığını, kültürel yapıların gerekçe gösterilerek halihazırda mesleki açıdan kabul görmüş modellerin kullanılmamasını yanlış bulduğunu ifade etmektedir.

“Ülkemize özel bir modele ihtiyaç yok. Meslek elemanı olmuş biri kendi kültürünü tanıımıyorsa, kültürel yapıları gerekçe göstererek mesleki ilkelerden taviz verecekse zaten bu işi yapmasın.” (Katılımcı-22)

Sosyal hizmet uzmanları, Türkiye özelinde işlevsel şekilde yararlanılabilecek bir süpervizyon mekanizmasını betimleme noktasında süpervizyonun kendisi ve süpervizörün özellikleri üzerinden bir değerlendirmeye gitmişlerdir. Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının “Nasıl bir süpervizyon?” ve “Nasıl bir süpervizör?” şeklinde iki farklı soruya cevap oluşturabilecek nitelikte paylaşımlarda bulduklarını ortaya koymaktadır. Bu noktada elde edilen bulgular, bu sorular etrafında incelenecektir.

4.5.1. Nasıl Bir Süpervizyon?

Sosyal hizmet uzmanları, oluşturulabilecek bir sosyal hizmet süpervizyonu modeli ile ilgili olarak pek çok noktada ortak fikirler beyan ediyor olsalar da, bazı katılımcılar diğerlerinden farklı fikir ve önerilerde bulunmuşlardır. Katılımcı-18, sosyal hizmet süpervizyonunun farklı mesleki çalışma alanlarına ve farklı kurumlara yönelik olarak daha subjektif ve o alana ya da kuruma özel planlanabileceğini belirtmektedir.

“Bu sosyal hizmet mesleği bizim ülkemizde tek bir kurumda maalesef yapılmıyor. Mesela bugün Adalet Bakanlığı’nda farklı bir sosyal hizmet modeli işliyor. Bizim bakanlığımızda farklı, hastanede tıbbi sosyal hizmet tamamen bizden bağımsız bir şey işliyor. Bu bence kurumdan kuruma farklılık gösteren bir süpervizörlük olabilir. İşte bizim bakanlıkta anlattığım gibi bir süpervizörlük modeli varken işte alana hakim, bir sürü deneyimi gelen yeni arkadaşta aktaracak onu pişirecek ve o şekilde alana atacak bir model varken belki tıbbi sosyal hizmette daha bağımsız daha farklı bir süpervizyon modeli işleyebilir. Bugün işte aile mahkemelerinde adalet bakanlığında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına daha değişik bir süpervizörlük gerekirken bize daha değişik bir süpervizörlük gerekir.” (Katılımcı-18)

Katılımcı-1 tarafından sunulan fikir, süpervizyon sisteminin bir vaka havuzu üzerinden tasarlanabileceği ve havuza düşen taleplerin uygun süpervizörlere aktararak sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin yönetilebileceği şeklindedir.

“...ülkemize özel bir süpervizyonluk sistemi oluşturulacak olur ise, ortak kullanım ve ortak fikirlere kolayca ulaşılabilen bir havuz ortamı yaratılıp havuzun üyelerini çeşitli alanlarda çalışmış ve uzmanlaşmış kişilerden seçilmesi önemli olacaktır. Bu toplulukta uzman yönlendirici kişiler de bulunur ise meslek elemanın desteğe ihtiyacı olduğu vakayı havuza ilettikten sonra, vaka uzman yönlendirici kişiler tarafından en uygun süpervizöre atanarak en yüksek verim sağlanabilir.” (Katılımcı-1)

Katılımcı-14, oluşturulabilecek sosyal hizmet süpervizyonu modeli içerisinde belirli kategorilerin olması gerektiğini belirtmekte ve süpervizörlerin bu kategorilere göre farklılaşabileceğini ifade etmektedir.

“İş ile ilgili danışacağınız süpervizyon kesimi başka olur, süpervizörünüz başka olur, kendiniz ile ilgili başvuracağınız süpervizörünüz başka olur bunun gibi kategori şeklinde. Zorlandığınız noktalarda tabi şu an o kategorileri böyle bir sistemimiz olmadığı için direkt söyleyemiyorum ama ben olsam kategorize ederim ve bir meslek elemanı işe başladığında iş ile ilgili vaka ile ilgili bir şey soracaksa şuraya başvuracak, şu kişiden destek alacak. Kendisi ile ilgili zorlandığında şu kişiye başvuracak nasıl bir yol izleyeceği konusunda, başka bir alanda zorlandığında şu kişiye başvurur gibi kategorilere ayrılmış bir şekilde profesyonel bir sistem kurarım. İşe başladığımda da aday memur eğitimi gibi, aday memur eğitimi nasıl alıyorsak süpervizyon eğitimimizi de alırız. Nerede tıkandığımızda nereye başvuracağımızı biliriz, tıkandığımız her noktada da o kişiler desteği sağlayınca da çok da zorlanmadan süreci yürütebiliriz.” (Katılımcı-14)

Katılımcı-20, eğer bir süpervizyon sistemi kurulacaksa bunun sadece sosyal hizmet uzmanlarını değil, sosyal hizmet alanında görev yapan tüm meslek elemanlarını kapsamaması gerektiğini belirtmektedir.

“Bakanlık düzeyinde bir süpervizyon tasarlamayı düşünüyorsanız bütün meslek grupları için tasarlamak zorundasınız bunu, sadece sosyal hizmet uzmanları için olmamalı. Öyle olursa ayrımcılık yaşarlar ve çok hırpalanırlar.” (Katılımcı-20)

Katılımcı-17, sosyal hizmet süpervizyonunun iletişim anlamında resmiyet içermemesi gerektiğini belirtmekte ve samimi, rahat bir şekilde sürdürülmesinin daha faydalı olacağına yönelik kanaatini bildirmektedir.

“Arkadaş ortamı olsun, samimi olsun rahat olsun. Resmiyete gerek yok zaten yaptığımız iş yıpratıyor daha da resmi olup bizi iyice germesin. Aksın gitsin hani doğal olsun. Sohbet havasında olsun.” (Katılımcı-17)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının genel itibarıyla resmi düzeyde kabul görmüş ve bilinirlik kazanmış, liyakat ilkesini esas alan bir süpervizyon süreci üzerinde fikir birliğine sahip olduklarını göstermektedir. Katılımcıların sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin gönüllü mü yoksa maddi kazancı da içeren bir süreç olarak mı ilerleyeceği noktasında ise fikir ayrılıkları yaşayabildikleri görülmüştür. Belirtilen bu fikir ve önerilerin detaylı bir şekilde ele alınması, beklentilerin daha net anlaşılabilmesi adına faydalı olacaktır.

4.5.1.1. Resmi Kabul ve Bilinirlik

Sosyal hizmet uzmanları, oluşturulabilecek bir sosyal hizmet süpervizyonu modeli için öncelikle süpervizyon sürecinde görev alacak süpervizörün iyi tanımlanması ve süpervizör atamalarının resmi yazıyla yapılması gerektiğini, süpervizörün idareciler ve meslek elemanları tarafından bilinir olmasının önem arz ettiğini belirtmektedirler.

“Bir kere sosyal hizmet süpervizörünün iyi tanımlanması lazım. Bunu idarecisi de bilecek meslek elemanı da bilecek, nereye gittiğini bilecek. Yani niçin var süpervizör? Meslek elemanı şöyle demeyecek ya ben gideyim şu vakayı da süpervizöre sorayım. Buna dönmemeli iş. Ya da süpervizör ben buranın kralyım, buradaki işleri ben çözerim moduna girmeyecek, idareciyle takışmayacak, sınırları olacak. Sınırları olmalı ki çatışma yaşanmasın.” (Katılımcı-3)

“Kurumlarda süpervizör olarak atanan kişilerin resmi yazıyla atamaları yapılmalı.” (Katılımcı-16)

Katılımcı-15 sosyal hizmet süpervizyonu çerçevesinin resmi olarak belirlenmiş olması gerektiğini vurgulamakta ve bu süreçte görev alacak kişilerin görev

planlamalarının mevcut iş yoğunluğundan etkilenmeyecek, süpervizyon desteği sunmaya vakit ayırabilecek şekilde planlanmasının önemini ifade etmektedir.

“...ya buna imkân da yok çünkü ne yazık ki bakanlığın çalışma koşulları, çizilmiş bir çerçevesinin olmaması, inanılmaz bir iş yoğunluğunu aslında bizim işimiz olmayan bir takım işlerden kaynaklanan yoğunluğa sebep oluyor. Yani kimse ne süpervizörlük yapmakla uğraşabilir ne bunu almakla uğraşabilir. Haliyle o yüzden şu an çok sağlıklı değil. Öncelikle çerçevenin net çizilmesi gerekiyor. Kimsenin yapmadığı işleri bizim bakanlığımıza paslıyorlar. Mecburiyetten de yapılıyor. Hani sadece korunmaya ihtiyacı olan çocukla çalışmıyor ne yazık ki mesela onunla çalışması gereken arkadaşlarımız. Öncelikle bunun düzeltilmesi gerek.” (Katılımcı-15)

Katılımcı-20, süpervizyon desteğinin olması gerektiğini ve bunun bakanlık düzeyinde gerçekleştirilecekse yasal bir zemine oturtulması gerektiğini belirtmektedir.

“Süpervizyon sistemi nasıl olmalı... Bakanlık düzeyinde bir plan yapacaksınız tabii ki bunun yasal zeminini de oturtmak zorundasınız ve şu anda bunu yapmak bence çok çok kolay bir şey değil.” (Katılımcı-20)

Araştırmada elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının Türkiye özelinde uygulanabilecek bir sosyal hizmet süpervizyonu modeliyle ilgili olarak resmi kabul ve bilinirliğe önem verdiklerini göstermektedir.

4.5.1.2. Vazgeçilmez İlke: Liyakat

Sosyal hizmet uzmanları, oluşturulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu modelinin, liyakat esasına bağlı kalınarak tasarlanması gerektiğini belirtmekte ve sistem içerisinde gerçekleştirilecek süpervizör seçimleri noktasında adaletsiz veya etik dışı uygulamaların gerçekleştirilmemesi gerektiğini savunmaktadırlar.

“Liyakat olmalı süpervizörlükte...Yani süpervizörlük çünkü ülkemize makam olarak geldiğinde bir yerde müdür seviyesinde makam verdiğin zaman adam zaten oraya süpervizör olarak geldiğinde kendisini bir şey zannedebiliyor. Çünkü niye, üç beş bir şey ezberlemiştir, onu sen torpille süpervizör yaptığın zaman olay bitti. Hiçbir anlamı kalmıyor süpervizörlüğün. Bunlara çok dikkat edilmeli bence.” (Katılımcı-3)

Katılımcı-5, sosyal hizmet süpervizyonu içerisinde yer alacak süpervizörlerin belirlenmesi noktasında idarecilerin sevdiği kişilerin değil, liyakat esaslı seçilen kişilerin göz önünde bulundurulması gerektiğini belirtmektedir.

“İdarecinin sevdiği kişiler değil liyakat esaslı getirilen kişiler olmalı.” (Katılımcı-5)

Liyakat, sadece sosyal hizmet süpervizyonunda değil, tüm alanlarda geçerli olması ve uygulaması gereken bir ilkedir. Bu noktada katılımcıların da belirttiği üzere kurulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu modelinin liyakat ilkesine sadık olması önemli görülmektedir.

4.5.1.3. Maddi Kazanç veya Gönüllülük

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet süpervizyonunun maddi kazanç getirisi ile ilgili olarak katılımcıların fikir ayrılıkları yaşadıklarını ortaya koymuştur. Bulgular bağlamında ele aldığında bazı katılımcıların, sosyal hizmet süpervizyonunun gönüllü bir faaliyet olarak gerçekleştirilmesi gerektiği ve süpervizörün maddi kazanç sağlamamasının daha doğru olacağı yönünde düşüncelerinin olduğu görülmektedir.

“Maddi kazanç olursa insanlar birbirine girer gibi geliyor bence. Torpil sorunları çıkar para işin içine girerse, gerçekten gönüllü olan insanları bulamayız. Mesleki yıpranması çok olacağı için para yerine izin olabilir karşılığı. Süpervizör arkadaşlara araç gibi imkanlar sağlanabilir.” (Katılımcı-5)

“Maddi açıdan bakmazdım...” (Katılımcı-12)

Katılımcı-4, eğer süpervizöre maddi olanak sağlanmayan bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi oluşturulursa bu işi gerçekten yapmak isteyen gönüllü kişilerin süpervizör olarak görev alabileceklerini belirtmekte ve maddi olanak sağlandığı takdirde yetkin olmayan kişilerin bu görevlere getirilebileceğini düşündüğünü vurgulamaktadır.

“Maddi katkı sağlandığı zaman bu alanda yetkin olmayan kişiler getirilebilirdi oraya. Ekstra maddi bir olanak sağlandığı için ne olur tanış olurdu eş dost olurdu birisi gelebilirdi. Ama maddi karşılık olmazsa bunu cidden yapmak isteyen kişi ister. Kendini bu alanda yetkin gören biri olabilir ya da işte yardımcı olabileceğini bir şeyler katabileceğini düşünen kişi olabilir. Ama işin içine bizim ülkemizde maddiyat girdiği zaman kayırmacılık da giriyor ister istemez.” (Katılımcı-4)

Katılımcı-4, maddi katkıdan ziyade manevi katkının da oluşturulabilecek bir süpervizyon modeli içerisinde yer alabileceğini belirtmekte ve bu katkının avantajlarına değinmektedir.

“Süpervizör manevi olarak şöyle bir şey yaşayabilir, kendisi de süpervizörlük yaptığı süre boyunca gelişmeye devam eder. Mesleki olarak doyum yaşar, hatta insani olarak da doyum yaşamaya başlar. Çünkü insanlara faydalı olduğunu düşünür. Bir şeyler

kattığını düşünür ve hani kattığı kişiler de aslında topluma yön veren kişiler. Topluma da doğrudan ve dolaylı olarak etki ediyor. Bu yönde manevi katkı sağlar.” (Katılımcı-4)

Araştırma bulguları, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun süpervizyon sürecinde maddi kazancın mutlaka olması gerektiği yönünde düşünceye sahip olduklarını göstermektedir. Katılımcı-13, süpervizyon sürecinin ciddi efor gerektiren bir süreç olduğunu belirtmekte ve bu noktada süpervizörün belirli bir ücret karşılığında bunu yapması gerektiğini belirtmektedir.

“Kesinlikle ücret de olmalı yani sonuçta ciddi efor gerektiren bir şey yani sorun çözücü olmak yönlendirici olmak bunlar belli bir süreç gerektiren ve belli bir yatırım, her anlamda belli bir yatırım gerektiren durumlar. Dolayısıyla süpervizörlerin kesinlikle maddi olarak bir gelirinin olması gerekiyor bu durumda.” (Katılımcı-13)

Katılımcı-14, şu an çalışmakta olduğu kurumda kendisine gayriresmi süpervizyon desteği sunan tecrübeli meslek elemanının bu desteği sunmak zorunda olmadığını belirtmekte ve bu noktada süpervizörün süpervizyon sunma faaliyetini resmi bir gereklilik çerçevesinde yerine getirmesi adına bu hizmetin karşılığını alması gerektiğini vurgulamaktadır.

“Süpervizörün maddi bir kazanımı olması lazım illa ki. Şu an benim süpervizörüm gönüllü ama kendisi istemezse bana bu desteği sağlamak zorunda değil. Benden daha tecrübeli diye benim takıldığım noktada bana yol göstermek zorunda değil. Ben de okul bitirdim, ben de sosyal hizmet uzmanıyım kendisi de sosyal hizmet uzmanı. Kendin madem bitirmişsin sen de bu meslektensin kendin karar ver diyebilir ama tabii ki kendisi tecrübe edinmiş. Dediğimiz gibi biz insan hayatını etkileyen kararlar alıyoruz ve bu kararların doğru olması toplum için bir kere önemli. O kişi eğer bize bu desteği sağlıyorsa onun da maddi manevi doyumunun sağlanması gerekiyor, yani sadece maddi değil manevi doyumunun da. Onun yerinin biraz başka olması gerekiyor.” (Katılımcı-14)

Katılımcı-18, sosyal hizmet uygulama sahasının genellikle sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik yaratan bir alan olduğunu belirtmekte ve bu noktada süpervizörlük sorumluluğunu üstlenecek sosyal hizmet uzmanlarına motivasyon sağlamak adına maddi kazancın olması gerektiğini ifade etmektedir.

“Ayrıca maddi katkının da kesinlike sağlanması gerekir çünkü tükenmişlik yaşanan bir alan ve işte böyle bir maddi destek imkanının sunulması motivasyon artırıcı bir etki de sunacaktır.” (Katılımcı-18)

Katılımcı-3, süpervizörlerin kendi mesleki yetkinliklerini artırabilmeleri, daha iyi bir süpervizyon desteği sağlayabilmeleri, sosyal hizmete ilişkin farklı ülkelerdeki teorik bilgi ve mesleki uygulamalar hakkında bilgi sahibi olabilmeleri adına girişimlerde

bulunmaları gerektiğini belirtmektedir. Yurt dışı seyahatine çıkmak, kitap satın almak, eğitimlere katılmak, sosyal aktivitelere katılmak şeklinde belirtilen bu girişimler için belirli bir maddiyat gerektiğini belirten katılımcı, bu sebepten ötürü süpervizörlerin maddi kazanç sağlayabilmelerini gerekli gördüğünü ifade etmektedir.

“Süpervizörün bu süreçte bir maddi kazanımı olması lazım... Vizyonunu genişletmeye çalışıyorsun sen o insanın çünkü dünyanın evrensel hukuk kurallarıyla hareket etmeye çalışıyorsun, evrende var olan moderniteyi o insanın kafasına yerleştirmeye çalışıyorsun ama senin bunu ona anlatabilmen için senin vizyonunun olması lazım. E şimdi sen aldığın maaşla sinemaya gidemezsen, kitap alamazsan, ülke ülke gezemezsen nerde ne var bilemezsen ona ne anlatacaksın ki? Onun çevresini ona anlatmak bir şey ifade etmez, havadan bir şey okuyarak da ona bir şey anlatamazsın az önce literatürden bahsettik ya. O yüzden süpervizörün de etrafındaki insanları etkileyebilmesi için maddi imkanlarının iyi olması lazım bir kere, ya da desteklenmesi lazım. Avrupaya gidebilmesi lazım, diğer kurumlardaki çalışmalarını görebilmesi için, ya da gelişmiş yer neresiyse.. Bunu görebilmesi lazım, bunun için de maddiyat lazım. He para vermezsen destek vereceksin. Gitsin gezsün görsün... Mesela kitap yardımı yapılması lazım. Kitap alınıp verilsin mesela alanında mesleki kitaplar alınsın verilsin, kişisel gelişim kitapları alınsın verilsin, kendisini geliştirsün. Başka yerlere gitsin, başka yaşamları görsün, gözlemlesin, yorumlama gücü artsın, kapasitesi arttırılsın. Bunlar da maddiyat gerektirir.” (Katılımcı-3)

Elde edilen bulgular, ülkemize özgü bir sosyal hizmet süpervizyonu modeli tasarlanması durumunda, maddi kazanç içerme veya gönüllü olma durumunun sosyal hizmet uzmanlarını fikir ayrılığına düşürebileceğini göstermektedir.

4.5.2. Nasıl Bir Süpervizör?

Sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin en önemli unsurlarından biri, süpervizyon desteğini sağlayan süpervizördür. Bu noktada pek çok katılımcı, Türkiye özelinde uygulanabilecek işlevsel bir sosyal hizmet süpervizyonunu betimlerken, daha çok süpervizörün özellikleri üzerinden betimleme yapmayı tercih etmişlerdir. Araştırma bulguları kapsamında bir süpervizörün; farklı alanlara ve vakalara ilişkin uygulama bilgisi ve deneyimi bulunan, kişilik özellikleri açısından olumlu özelliklere sahip ve belirli bir mesleki yetkinliğe ulaşmış meslek elemanları şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Tanımlanan bu kriterlerin katılımcıların paylaşımları kapsamında detyalı bir şekilde değerlendirilmesi faydalı olacaktır.

4.5.2.1. Mesleki Uygulama Tecrübesi ve Deneyim Süresi

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının pek çoğu, süpervizörün farklı sosyal hizmet alanları ve farklı vaka tecrübesine sahip olması gerektiğini belirtmekte ve mesleki deneyim süresinin önemli olduğuna vurgu yapmaktadırlar. Bu noktada Katılımcı-18, sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde süpervizör olarak görev yapacak kişilerin mutlaka uygulama tecrübesine sahip olması gerektiğini ifade etmektedir.

“En başta şu an süpervizörlük denildiği zaman bence süpervizörlük etmesi gereken kişiler alanda çalışmış kişiler olması lazım. Çünkü bizim sosyal hizmet mesleğini işi genelde sosyal inceleme raporu ama bana soruyorsanız bu işin yüzde altmışı yetmişi saha çalışması, sosyal inceleme süreci. Oradan görmezsen bu işi zaten yazamazsın maalesef o raporu da düzenleyemezsin...Deneyimi olmalı özellikle farklı alanlarda çalışmış olması önemli bir etken.” (Katılımcı-18)

Katılımcı-17, süpervizör olarak görev yapacak kişilerin farklı vakalarla çalışma tecrübesine sahip olması gerektiğini belirtmekte ve bu noktada sahada etkili olarak çalışmış olmanın önemini vurgulamaktadır.

“Bence mesleki manada birçok vakaları görmüş, işte karar verme noktasında yetkin tecrübeli hani birçok vakaya hakim, sahada etkin olarak çalışmış, tecrübeli biri olması lazım. Şuradan okuyarak ben bin sayfa kitap okudum şu kadar kitap okudum olmasın. Tabi o da önemli ama ben daha çok çeşitli vakaları görmüş adamların faydalı olduğunu düşünüyorum.” (Katılımcı-17)

Katılımcı-13, süpervizörün farklı müracaatçı gruplarıyla çalışmalar yürütmüş olması gerektiğine değinmekte ve uygulama sahasında belirli bir süre çalışmış ve eğitim almış kişilerin bu göreve gelmesi gerektiğini belirtmektedir.

“Süpervizyon işi çok önemli, gerekli. Olması gerektiğine kesinlikle inanıyorum ve hani bir süpervizyonda da bence belli alanda şimdi bizim alan işte engelli çocuk yaşlı farklı farklı alanlar. Kadın, şiddete maruz kalan kadınlar. Bence belli alanlarda süpervizyon verecek kişilerin de o alanda eğitim almış ve belli bir süre çalışmış insanlar olması gerektiğini düşünüyorum.” (Katılımcı-13)

Çalışma kapsamında katılımcılar tarafından süpervizör olarak görevlendirilebilecek kişilerin mesleki deneyim süreleri üzerine de paylaşımlar gerçekleştirildiği görülmüştür.

“...Belli bir yılı dolduran kişilerin süpervizör olması lazım. Kriterleri olmalı. Yıl kriteri olmalı. O yıl kriterini tutan herkes süpervizör olmalı...” (Katılımcı-16)

“Çok farklı alanlarda vakalar görmüş olması önemli. Bir yerden sonra tek alandaki insan monotonlaşabiliyor. Farklı alanlarda genel bilgiye hakim olması önemli. Kesinlikle deneyimli olmalı ayrıca minimum 5 yıl olmalı.” (Katılımcı-21)

“Deneyim kazanmış, deneyimlerini paylaşmayı, yardımlaşmayı önemseyen belli kriterler ile değerlendirilen kişilerin süpervizyonluk yapmasını isterdim.” (Katılımcı-23)

Deneyim süresinin önemli olduğunu vurgulayan katılımcılarım aksine Katılımcı-6 mesleki deneyim süresi şeklinde bir süpervizörlük kriterini doğru bulmadığını belirtmekte ve kişilerin kendilerini ne derece geliştirdiklerinin daha önemli olduğunu vurgulamaktadır.

“...şöyle söyleyeyim, on yıllık personelin hiçbir bilgi seviyesine sahip olmadığını görüyoruz. Her sosyal hizmet uzmanının da her şeyi verebileceğini düşünmüyorum açıkçası. Personel on yıllıktı ama çok deneyime sahip değildir, kişi iki yıllıktır ama kendini çok geliştirmiştir. Bu da çok önemli bir kriterdir benim için. Her sosyal hizmet uzmanının kendini geliştirdiğini düşünmüyorum.” (Katılımcı-6)

Araştırma bulguları kapsamında; Türkiye’de oluşturulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde görev alacak nitelikteki süpervizörlerin belirlenebilmesi adına farklı mesleki alanları ve farklı vakaları tecrübe etme durumunun önemli bir kriter olduğu, mesleki deneyim süresinin ise üzerinde çalışılması ve araştırmalar yapılması gereken bir etken olduğu söylenebilmektedir.

4.5.2.2. Nasıl Bir Kişilik?

Katılımcıların paylaşımlarından elde edilen bulgular, süpervizörün kişilik özelliklerinin sosyal hizmet uzmanlarınca oldukça önemli görüldüğünü ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, bir süpervizörün kişilik özellikleri açısından; insan ilişkilerinde iyi, yardımcı olmayı seven ve paylaşımına açık, eğlenceli, ekip çalışmasına yatkın, kendi kaygılarını ve kişilik problemlerini aşmış biri olması gerektiğini düşünmektedirler.

Katılımcılardan bazıları, süpervizörlük yapacak kişilerin insan ilişkilerinde başarılı, yorumlama yeteneği gelişmiş, konuşma tarzı ve ikna etme konularında olumlu özellikler gösteren meslek elemanları olması gerektiğini düşünmektedirler.

“Süpervizörlüğü yapacak kişinin insan ilişkilerinin iyi olması lazım, insan psikolojisinden anlıyor olması lazım. Yorumlama yeteneğinin yüksek olması lazım. Yani kişisel özelliklere bakmalı bir kere. Yani sadece literatürde havada kuş tutan adamlar

seçilmemeli, çünkü ezbercilik basit bir şeydir. Sen sadece ezberciliği tercih etmemişsindir diye o adamdan geri kalmışsındır. Bu olmamalı. Kişilik özellikleri çok önemli süpervizörlükte. Süpervizöre giden kişinin kendini süpervizörün yanında rahat hissetmesi gerekiyor.” (Katılımcı-3)

“Dediğim gibi sadece mesleki bilgi değil; konuşma tarzı, uyum tarzı, karşıdaki kişiyi ikna etme tarzı, aynı zamanda uygulama tarzı. Çünkü her zaman şuna inanıyorum; teorikle pratik çok farklı. Teoriye sahiptir ama uygulaması çok düşüktür.” (Katılımcı-6)

Süpervizörlük yapacak kişilerin uygun üslup kullanımına duyarlı, bilgiyi paylaşmayı ve öğretmeyi seven, yardım etmeye açık meslek elemaları olması gerektiği yönünde de fikir beyan eden katılımcılar olduğu görülmüştür.

“...hani bu kişiler karakter olarak da üslup olarak yardımcı olabilecek kişiler, hani üst perdeden konuşmayacak yardım etmeye işte kişiye kendi edinmiş olduğu bilgileri aktarabilecek bir seviyede olması gerekiyor. Bazıları edinmiş olduğu bilgileri aktarmayı sevmez. O konuda sıkıntı yaşanır.” (Katılımcı-4)

“...kimi insanlar bilgiyi paylaşmayı sever, eğitmeyi sever, geliştirmeyi sever, bilgiyi paylaşma konusunda cömerttir. Öyle insanlar olması gerekiyor. Yani hani bir şeyi biliyorum, o benim tekelimde kalsın, bilgiyi paylaşmayayım, böyle bir yönelim de olabilir çünkü. Süpervizörün karakter ve tutum özellikleri de önemli bence sadece o alanda uzmanlaşması değil.” (Katılımcı-13)

“Süpervizör kişilik olarak olgun, verici, paylaşımcı olması gerekir. Bilgiyi vermeye istekli olmalı, bu işi seven insanlar olmalı.” (Katılımcı-5)

Katılımcılar, süpervizör olabilecek kişilerin kendi kendine yetebilen, kendi kişilik problemlerini aşmış ve eğlenmeyi bilen kişiler olması gerektiğini belirtmektedir.

“...Dezavantajlı gruplarla çalışmak bir zamandan sonra artık şey oluyorsun çökkün, bitkin.. Hani bu aynı şey süpervizör için de geçerli yani. O yüzden kendi kendine yetebilecek, kendi kendini eğlendirebilecek kişiliğe sahip olması önemlidir bence.” (Katılımcı-12)

“...kendi kaygı ve kendi kişilik problemlerini de aşmış bir kişi olması gerekiyor ki başka insanı destekleyebilsin. Bu özelliğe sahip olmak çok kolay değil. Yani kişilerin kendi terapilerinden geçmeleri, kendi kişiliklerini analiz etmeleri, yönetimden ayrı yönetici sıfatından ayırıştırabilip kendini başka pozisyonda bakabilme kabiliyetini kazanmış olmasından hepsini bir kişide toplamak kolay sağlanacak bir beceri değil.” (Katılımcı-20)

Katılımcılar tarafından süpervizör olabilecek nitelikteki kişilerin ekip çalışmasına yatkın olmaları ve bir idareci gibi davranmamaları gerektiği de vurgulanmaktadır.

“Süpervizör paylaşımcı olmalı. Aktarımını iyi yapabilmeli. Ekip çalışmasına yatkın olmalı çünkü bir ekibi idare etmesi gerekiyor bir yerde.” (Katılımcı-15)

“Süpervizör bence bir idareci gibi olmamalı. Emredici konuşmamalı. Tabi burda şey süpervizörlerin de belli eğitimlerden geçmesi lazım. İletişim, bilgi paylaşım konusunda. Bilgi paylaşabilmeli. Daha yumuşak daha paylaşımcı karşıya daha iyi aktarabilmeli. Bir idareci gibi davranmamalı; ben senin üstünüm, ben senden deneyimliyim, sen bunu yapmalısın olmamalı. Dil çok önemli, iletişim çok önemli. İşbirliğine açık, ekip çalışmasına uygun kişilerin olması gerekiyor. Ama bunu da nasıl yapmak lazım? Onu kriter olarak koymamalı ama kişilerin bu yönlerini geliştirmek için süpervizör olacak kişilere belli eğitimler verilebilir.” (Katılımcı-16)

Elde edilen bulgular, süpervizyon sürecinin daha kaliteli ve verimli hale gelebilmesi adına sosyal hizmet uzmanlarının süpervizörlerde bir takım olumlu kişilik özellikleri aradıklarını göstermektedir. Bu bağlamda düşünüldüğünde araştırma bulguları dahilinde ele alınan ve süpervizörde aranabilecek olan kişilik özelliklerinin, süpervizyon sürecinin gerçekleşmesini kolaylaştıracağı ve daha etkili hale getireceği yorumu yapılabilmektedir.

4.5.2.3. Vazgeçilmez Unsur: Mesleki Yetkinlik

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizör olabilecek kişilerde belirli bir mesleki yetkinlik aradıklarını ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda katılımcılar süpervizörleri; etkili karar verme, mevzuata hakim olma, vaka yönetme, rapor yazma ve sosyal hizmet alanına ilişkin kendini geliştirme gibi bazı kriterler kapsamında değerlendirmektedirler.

Katılımcı-17, süpervizörün mesleki kararlar alma noktasında yetkin biri olması gerektiğini belirtmektedir.

“Bence mesleki manada birçok vakaları görmüş, işte karar verme noktasında yetkin, tecrübeli hani birçok vakaya hakim, sahada etkin olarak çalışmış, tecrübeli biri olması lazım.” (Katılımcı-17)

Bazı katılımcılar ise süpervizörlerin rapor yazımı, mevzuat bilgisi ve vaka yönetimi noktasında donanımlı olmaları gerektiğine dikkat çekmektedirler.

“Belirli bir alanda gerçekten emek harcamış çalışmış makaleler tezler yazmış ve bu alanda artık yetkin kişiliğe ulaşmış, bu aklıma geliyor...Yasa mevzuata kesinlikle hakim olması gerekiyor. Diğer STK’larda olsun, belediyelerle olsun, aradaki ilişkiyi kuran bir kişi. Arabuluculuk dediğimiz aslında onu iyi yapması gerekiyor bence.” (Katılımcı-12)

“...yani mesleki gereklilikler noktasında da tabii mevzuata hakim, bir vaka konusunda bir yol gösterirken o vakayla ilgili bütün mevzuata hakim kişi olması lazım ki doğru yolu gösterebilsin...Öncelikle bir vaka yönetimi konusunda mevzuat bilgisi olan kişiler. Sadece vaka değil işte az önce konuştuğumuz sosyal faaliyetler konusunda bir kişinin kendisini nasıl stresten kurtarabileceğine yönelik yol geliştirebilecek kişiler bir kategori olabilir.” (Katılımcı-14)

“İlgili alanda belirli deneyime sahip, sosyal çalışmacı ve ya psikolog meslek grubuna mensup, mevzuata hakim olan, stresle baş edebilme yeteneği güçlü, mesleki rapor dili gelişmiş, eğitimlerde eğitmen olarak yer almış.” (Katılımcı-11)

Katılımcılar arasında süpervizörlerin gerekli eğitimleri almış ve bu eğitimleri başkalarına sunabilecek yetkinlikte olan, alanında kendini geliştirmiş ve geliştirmeye devam eden kişilerden seçilmesi gerektiğini belirtenler de bulunmaktadır.

“Süpervizyon eğitimi çok çok önemli. Verilecek eğitimin de mutlaka o alanda eğitimi olan uzmanlaşmış ve belli bir süre çalışmış kişi tarafından verilmesi gerekiyor bence.” (Katılımcı-13)

“...ciddi manada bu alanda kendini geliştirmiş, insanlara, bu meslek grubu elemanlarına, meslektaşlarımıza hani katkı sağlayabilecek, cidden bir şeyler katabilecek seviyede, kendini geliştirmiş, geliştirmeye devam eden, duygudurumu olsun mesleki özellikleri olsun kişisel özellikleri bu alana yatkın olan süpervizör olmalı. Buna yetkin olan kişilerin olması gerekiyor...” (Katılımcı-4)

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarınca süpervizörlerden beklenen mesleki yetkinlik kriterlerinin, sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde elde edilecek başarı ve sürecin verimliliği açısından oldukça önemli olduğu söylenebilmektedir.

5. TARTIŞMA

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının tamamının süpervizyon hakkında bilgi sahibi olduklarını ve süpervizyon kavramına ilişkin tanımlama yapabildiklerini ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, süpervizyonu tanımlama ve süpervizyona duydukları ihtiyacı betimleme noktasında sosyal hizmet süpervizyonunun idari, eğitsel ve destekleyici işlevlerine vurgu yapmakta ve süpervizörlerin ilgili işlevler kapsamında gerçekleştirdikleri görev ve sorumluluklara atıfta bulunmaktadır. Bu kapsamda tartışma bölümünün sosyal hizmet süpervizyonunun idari, eğitsel ve destekleyici işlevleri bağlamında detaylıca ele alınmasında fayda görülmektedir.

Sosyal Hizmet Süpervizyonunun İdari İşlevi

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları tarafından sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi bağlamında değerlendirilebilecek bazı faaliyetlere değinilmektedir. Bunlar:

- Hizmetlerin daha kaliteli ve etkili hale gelebilmesi adına çalışmaların denetlenmesi ve değerlendirilmesi gerekmektedir.
- Risk durumu yüksek vakaların bu vaka ile çalışabilecek nitelikteki uzmanlara yönlendirilmesi ve vakaların koordine edilmesi önemlidir.
- Kurumlar arası koordinasyon sürecinin yönetimi gerçekleştirilmelidir.
- Görev yapılan kurumun mevcut fiziksel koşullarının ve imkanlarının iyileştirilmesi adına girişimlerde bulunulmalıdır.
- Kurum içerisinde meydana gelebilecek olumsuzluklar bağlamında idarecilere veya daha üst otoriteye karşı sosyal hizmet uzmanlarının lehine savunuculuk rolünün üstlenilmesi veya arabulucuk rolü kapsamında uygulamalar gerçekleştirilmesi beklenmektedir.
- Göreve yeni başlayan personellere yönelik olarak oryantasyon eğitiminin sunulması, bu personellerin kuruma adapte olmaları ve kurum kültürünü benimsemeleri noktasında gerekli çalışmaların yürütülmesi gereklidir.

Kadushin ve Harkness (2002) tarafından sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevi doğrultusunda süpervizörün gerçekleştirmesi beklenen; personellerin işe alınması

ve seçilmesi, personellerin kendilerine uygun işlere atanması ve yerleştirme işlemlerinin yürütülmesi, işlerin planlanması, işlere yönelik görevlendirmelerin yapılması, işlerin izlenmesi, gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi, işlerin koordine edilmesi, iletişimi sağlama fonksiyonunun yerine getirilmesi, savunuculuk rolünün üstlenilmesi, idari rahatlatıcılığın sağlanması ve değişim ajanı rolünün yerine getirilmesi gibi görev ve sorumlulukların, araştırma kapsamında katılımcıların idari işlevi tanımlamak adına kullandıkları ifadelerle örtüştüğü kolaylıkla görülebilmektedir (s. 47).

Sosyal hizmet süpervizyonu sürecinin nihai hedefinin müracaatçılara mümkün olan en iyi hizmetin sunulması olduğu belirtilmektedir (Guttmanark., 1988, s. 279). Bu doğrultuda hesap verilebilirliği sağlamak, çalışanların kurumun hedeflerine uygun hareket etmesini pekiştirmek, hizmetlerin etkin ve kaliteli sunumuna olanak tanımak adına süpervizyon mekanizmasından faydalanılabileceği vurgulanmaktadır (Jeffreys, 2001, s. 15). Araştırma kapsamında katılımcılar tarafından gerçekleştirilen paylaşımların, sosyal hizmet süpervizyonunun nihai hedefine hizmet edecek nitelikte beklentiler içerdiği ve bu beklentilerin karşılanması halinde sosyal hizmet süpervizyonunun idari işlevinin yerine getirilebileceği söylenebilmektedir. Bu noktada ülkemizde sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin gerçekleştirilen farklı çalışmalarda da sosyal hizmet uzmanlarının idari işleve vurgu yapar nitelikte paylaşımlarda buldukları görülebilmektedir (Artan, Özkan, Açıkgöz, ark., 2018, ss. 1103-1104; Karabenk, 2018, ss. 75-76; Özkan, 2016, ss. 43-44). Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının, süpervizyonun idari işlevlerine ilişkin bilgi sahibi olmaları ve mevcut sorun alanları üzerinden bu işlevi tanımlayabilmeleri olumlu bir sonuç olarak yorumlanabilmektedir.

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları tarafından ifade edilen pek çok sorunun çözümü noktasında bir süpervizyon sistemine ihtiyaç olduğu görülmektedir. Katılımcıların belirtmiş oldukları bu sorunlardan bazıları, süpervizyonun idari işlevi dahilinde çözüme kavuşturulabilecek niteliktedir. Bunlar; kişisel özelliklerine ve görev tanımına uygun olarak görevlendirilme talebi kaynaklı süpervizyon ihtiyacı, yoğun iş yükü kaynaklı süpervizyon ihtiyacı, fiziksel imkanların yetersizliği kaynaklı süpervizyon ihtiyacı ve idarecilerden gerekli desteği görememe kaynaklı süpervizyon ihtiyacı şeklinde ele alınabilmektedir.

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları; kişisel özelliklerine, mesleki görev tanımlarına, mesleki becerilerine ve yetkinliklerine uygun vakalarda

görevlendirilmeleri adına bir koordinasyonun gerekliliğine değinmektedirler. Bu noktada sunulan hizmetlerin kalitesini artırabilmek, uzmanların yaşayabilecekleri muhtemel olumsuzlukları önleyebilmek ve sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve de mesleki güç algılarını yüksek tutabilmek adına uzmanların kişisel özelliklerine, mesleki görev tanımlarına ve yetkinliklerine uygun görev ve pozisyonlarda çalıştırılmaları adına bir koordinasyonun sağlanması yerinde bir yaklaşım olarak görülmektedir (Güldalı, 2012, s. 140; Kırılıoğlu, 2018, s. 196; Koç, 2015, s. 188). Dolayısıyla böylesi bir koordinasyon süreci beklentisi, süpervizyonu gerekli kılmakta ve süpervizyonun idari işlevi kapsamında görev yapacak bir süpervizöre olan ihtiyacı ortaya koymaktadır.

İdari işlev bağlamında ele alınabilecek ikinci bir sorun alanı sosyal hizmet uzmanlarının mevcut iş yüklerinin fazlalığıdır. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerinin fazla olması ve bu durumun kendilerinde yarattığı etkinin idareciler tarafından yeterince iyi algılanmaması noktasında sorunlar yaşadıklarını göstermektedir. İş yükü ile ilgili olarak elde edilen bulguların, mevcut literatürle de paralellik gösterdiği söylenebilmektedir (Aldoğan, 2018, s. 131; Calitz, Roux, & Strydom, 2014, s. 163; Erbay & Hatipoğlu, 2019, s. 273; Hablemitoğlu & Özmete, 2012, s. 189; Kalliath & Kalliath, 2013, s. 255; Özmete & Laleoğlu, 2013, s. 41; Sanders & Mace, 2006, s. 106; Uysal, 2019, s. 98; Yağcı, 2017, s. 67; Zengin & Çalış, 2017, ss. 63-64). Yetersiz sayıda personelin bulunması, evrak işleri sebebiyle mesleki uygulamalara yeterli zamanın ayrılamaması, prosedürlere gereğinden fazla zaman harcanması, vaka yükünün fazla olması ve işin adil dağıtılmaması gibi birtakım etkenler, literatürde sosyal hizmet uzmanları tarafından iş yükünü ortaya çıkaran değişkenler olarak belirtilmektedir (Başcılar & Taşci, 2018, s. 340; Berkün, 2010, s. 105; Buz & Genç, 2019, s. 635; Çüm, 2019, s. 121; Işıkhana, 2018, s. 30; Koç, 2015, s. 175; Zengin & Çalış, 2017, s. 52). Bu noktada iş yüküne sebep olan değişkenlere yönelik olarak kurum içerisinde birtakım düzenlemelerin gerçekleştirilmesi beklenmektedir. Bu düzenlemeler; yapılacak işe uygun yeterlilikte ve sayıda personel istihdamı gerçekleştirmek (Başcılar & Taşci, 2018, s. 340; Buz & Genç, 2019, s. 639; Hablemitoğlu & Özmete, 2012, s. 201; Kaya-Kılıç & Tekin, 2019, ss. 862-863; Yolcuoğlu, 2009, s. 55; Zengin & Çalış, 2017, s. 66) veya bu yöndeki talepleri yetkili makamlara iletmek (Gönül, 2018, s. 86; Uysal, 2019, s. 98), işlerin adil dağılımını sağlamak (Işıkhana, 2018, s. 29), yoğun iş yükünün sosyal hizmet uzmanları üzerinde yaratmış olduğu olumsuz etkileri ortadan kaldıracak girişimlerde bulunmak (Calitzark., 2014, s. 163; Ceylan, Gül, & Öksüz, 2016, s. 65),

nitelikli ve etkili bir hizmet sunumunu gerçekleştirmek için hizmet sunan personelleri güçlendirmek adına çalışmalar yürütmek (Giderler, 2015, s. 82; Kırılıoğlu, 2018, s. 198) şeklinde sıralanabilmektedir. Görüldüğü üzere tüm bu düzenlemeler ve gereklilikler, sosyal hizmet süpervizyonu içerisinde ve süpervizyonun idari işlevi kapsamında görev yapacak bir süpervizör tarafından gerçekleştirilmesi beklenen görevlerdir. Bu durum, farklı bir sorun alanı kapsamında süpervizyona olan ihtiyacı ortaya koyar niteliktedir.

Sosyal hizmet uzmanları, idari işleve vurgu yapar nitelikte olan üçüncü bir sorun alanı olarak; çalıştıkları kurumlarda fiziksel imkanların kısıtlı olması durumunu belirtmektedirler. Bu durum, ilgili literatür incelendiğinde farklı çalışmalar kapsamında da ele alınan ve sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla karşılaştıkları bir sorun alanı olarak dikkat çekmektedir (Buz & Genç, 2019, s. 635; Çüm, 2019, s. 121; Gellis, 2001, s. 24; Güzel & Selcik, 2017, s. 2857; Hablemitoğlu & Özmete, 2012, s. 193; Koç, 2015, s. 175). Bu noktada; sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları kurumların, kaliteli ve etkili bir hizmet sunumunu sağlayacak şekilde denetlenmesi ve düzenlenmesi, kurumlardaki gerekli ihtiyaçların idarecilerle paylaşılması ve kurum personeli ile idareciler arasında kurumun fiziksel şartlarına ilişkin yaşanan problemlerde arabulucuk sağlanması noktasında görev alacak bir personele ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Bu personelin süpervizyonun idari işlevini yerine getirmekle görevli olan bir süpervizör olması gerekliliği ve mevcut ihtiyacın bu çözüm yolu ile giderilebileceği kolaylıkla söylenebilmektedir.

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının idarecilerinden yeterli düzeyde destek göremediklerini ortaya koymaktadır. Uzmanlar, görev yaptıkları kurumlardaki idarecilerin sosyal hizmet meslek ve disiplinine yabancı kişiler olabildiklerini, çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlarla idarecilerin yeterince ilgili olmadıklarını ve idarecilerin “ne kadar müracaatçıya hizmet sunulduğuna” odaklandıklarını vurgulamaktadırlar. Nitekim literatürde idarecilerin sosyal hizmet uzmanlarına yeterli düzeyde destek sağlamadıklarını ve sosyal hizmet alanına ilişkin gerekli bilgi ve farkındalık düzeyine sahip olmadıklarını belirten çalışmalar olduğunu görmek mümkündür (Bayrı Mengilli, 2016, s. 136; Zengin & Çalış, 2017, s. 65). Bu noktada uzmanların sorunlarını anlayabilecek, sorunlarına çözüm yolları sunabilecek, gerektiğinde idareciler ile sosyal hizmet uzmanları arasında arabulucuk, hak savunuculuğu ve idari rahatlatıcılık rolleri kapsamında gerekli iletişim ortamını

sağlayabilecek bir personele ihtiyaç olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda düşünüldüğünde bir süpervizyon sistemine ve bu sistem içerisinde idari işleve ilişkin görevlerini yerine getirecek bir süpervizöre gereksinim duyulduğu ifade edilebilmektedir.

Sosyal Hizmet Süpervizyonunun Eğitsel İşlevi

Katılımcıların pek çoğu, sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlama noktasında “yol gösterme, rehberlik etme, deneyimleri paylaşma, bilgi ve birikimi aktarma, fikir alışverişinde bulunma” gibi kavramlar üzerinden hareket etmişlerdir. Katılımcılar; yetersiz veya kararsız kaldıkları durumlar olduğunu, bilgi veya deneyim eksikliğinden kaynaklanan çıkmazlar gibi pek çok sorun yaşadıklarını belirtmekte ve bu bağlamda bilgi ve deneyim paylaşımının gerekliliğine vurgu yapmaktadırlar. Katılımcıların sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlama noktasında gerçekleştirmiş oldukları bu paylaşımlar, süpervizyonun eğitsel işlevi bağlamında değerlendirilebilmektedir. Nitekim Kadushin ve Harkness (2002) tarafından süpervizyonun eğitsel işlevi; süpervizörün ikinci ana sorumluluğu olarak tanımlanmakta, eğitsel süpervizyonun içeriği ise; çalışanlara işlerini gerçekleştirebilmeleri için bilinmesi gerekenlerin öğretilmesi ve çalışanların işleri öğrenmelerine yardımcı olunması şeklinde açıklanmaktadır. 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 süpervizyonun, süpervizyon alan kişinin çalışmalarını en etkili şekilde gerçekleştirebilmesi adına bilgi temelinin sağlamlaştırılması (Tracey, 2018, ss. 47-48), bu süreçte süpervizörlerin beceri ve değer temellerini de süpervizyon alanlara aktarması olduğu söylenebilmektedir (Jeffreys, 2001, s. 15). 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). Bu doğrultuda düşünüldüğünde süpervizyonu tanımlamak adına katılımcıların kullanmış oldukları “yol gösterme, rehberlik etme, deneyimleri paylaşma, bilgi ve birikimi aktarma, fikir alışverişinde bulunma” şeklindeki kavramların, eğitsel işleve işaret eder nitelikte olduğu söylenebilmektedir.

Eğitsel İşleve Duyulan İhtiyacın Vakalarla İlgili Boyutu

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının; vakaların farklılaşması, vakalara uygun müdahale yönteminin belirlenmesi, vakaların direnç göstermesi durumu, vaka yönetiminde başarısızlık kaygısı, etik ikilemlerin çözümü ve vakalara müdahale aşamasında yaşanan olumsuz durumlarda hissedilen kaygı gibi vakalardan kaynaklı sorunlar sebebiyle sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevine ihtiyaç duyabildiklerini ortaya koymaktadır. Bahsedilen sorun alanlarından olan vakaların farklılaşması durumuna literatürde de değinildiği görülmekte (Buz & Genç, 2019), bu durumu aşmak adına bir çözüm önerisi olarak süpervizyonun sunulmasının yanısıra meslekte geçirilen sürenin artmasına bağlı olarak da bu sorunun aşılabildiği belirtilmektedir (Kalaycı Kırlioğlu, 2019, s. 147). Ancak henüz göreve yeni başlamış olan sosyal hizmet uzmanlarının vakaların farklılaşmasına bağlı olarak tecrübe eksikliğinden kaynaklı sorunlar yaşayabilecekleri göz önünde bulundurulduğunda, bu noktada kendilerine bilgi ve deneyim paylaşımı noktasında katkı sunabilecek bir süpervizyon mekanizmasından faydalandırılmaları yerinde bir yaklaşım olarak görülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının vakalardan kaynaklı olarak süpervizyonun eğitsel işlevine yönelik ihtiyaçlarını ortaya çıkaran sorun alanlarından bir diğeri, vakalara uygun müdahale yönteminin belirlenmesi durumudur. Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının; karşılaştıkları vakalara uygun müdahale yöntemine karar verme ve bu kararları uygulama noktasında zorlanabildikleri, kendilerine farklı bakış açıları sunabilecek ve müdahale stratejileri önerebilecek birilerine ihtiyaç duydukları, bu noktada bir süpervizörün faydalı olabileceğini düşündükleri görülmektedir. Literatür incelendiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının bazı durumlarda doğru olmadığını düşündükleri ve etkili olmayacağını bildikleri mesleki müdahale kararlarını alabildikleri belirtilmekte (Kuddaş, 2016, s. 66), uzmanların idarecilerinin etkisi altında kalarak mesleki müdahale yöntemlerine ilişkin kararlar verebildikleri bildirilmekte (Zengin & Çalış, 2017, s. 65) ve karar alma aşamalarında vaka tartışmaları ya da daha deneyimli uzmanlara danışma şeklinde yöntemlere başvurabildikleri (Kaya-Kılıç & Tekin, 2019, ss. 857-858) ifade edilmektedir. Bu noktada karşılaşılan vakalarla ilgili olarak uygun müdahale yöntemine karar vermede mesleki tecrübenin olumlu katkısına vurgu yapılmakla birlikte (Kalaycı Kırlioğlu, 2019, s. 147), vakaların sorunlarına çözüm üretme ve uygun müdahaleyi belirleme noktasında sosyal hizmet uzmanlarına mesleki

süpervizyon sağlanmasının faydalı olacağı görüşüne de dikkat çekilmektedir (Kaçaner, 2019, s. 58; Polat Uluocak & İçağasıoğlu Çoban, 2011, s. 171; Uzun, 2018, s. 83; Yağcı, 2017, s. 82).

Sosyal hizmet uzmanları, bazı durumlarda vakaların direnci ile karşılaşabildiklerini belirtmekte ve bu direnci aşmak adına neler yapabilecekleri konusunda birilerine danışma, fikir ve destek alma ihtiyacı duyabildiklerini belirtmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarında müracaatçı direnci ile karşı karşıya kalabildikleri farklı çalışmalarda da karşılaşılan bir bulgudur (Artan, Özkan, & Açıkgöz, 2018, s. 81; Kaya-Kılıç & Tekin, 2019, s. 854; Nelsen, 1975, s. 592; Öztürk, 2009, s. 97). Bu noktada karşılaşılan direnci çözebilmek adına sosyal hizmet uzmanlarının vakalarda yönlendirme yapabildikleri ve süreç içerisinde farklı meslek elemanlarının yardımına gereksinim duyabildikleri görülmektedir (Artan, Özkan, Açıkgöz, ark., 2018, s. 1106). Buradan hareketle sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları vakanın direnç göstermesi sorunlarına alternatif bir çözüm yolu olarak süpervizyon desteği önerisinde bulunulabilmektedir. Nitekim sosyal hizmet süpervizyonun eğitsel işlevi kapsamında bir süpervizör tarafından sosyal hizmet uzmanlarına mesleğin bilgi, beceri ve değer temelleri aktararak (Jeffreys, 2001, s. 15) farklı bir bakış açısı kazandırılabilen, çalışanların mevcut soruna çözüm üretmesine yardımcı olunabilmektedir (Kadushin & Harkness, 2002, s. 129).

Araştırma dahilinde ulaşılan bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmının karşılaştıkları vakalarla çalışırken başarısız olabileceklerine ilişkin bir hisse kapıldıklarını göstermektedir. Katılımcılar bu hissin kaynağı olarak; yeterince tecrübe sahibi olmamak, gerekli mesleki yetkinliğe erişmemiş olmak, alınan kararların hayati boyutlara sahip olabilmesi durumu, yanlış bir şeyler yapmaktan korkmak, müracaatçılara yetememekten korkmak gibi farklı değişkenleri belirtmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları kararların, çocuk ve aile gibi riskli gruplar da dahil olmak pek çok farklı sistemi etkileyebilmesi (Gönül, 2018, s. 86; Polat Uluocak & İçağasıoğlu Çoban, 2011, s. 171), alınan kararlar sonucu uygulanan müdahalelerin olumlu geri bildirimler sağlaması halinde mesleki tatmin sağlanıyor olması (Işıkhan, 2018, s. 29) gibi etkenler, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları vakalarda başarısızlıktan kaçınma motivasyonlarını pekiştirmektedir. Bu noktada ortaya çıkan başarısız olma kaygısı, özellikle mesleğin ilk yıllarında sosyal hizmet uzmanları tarafından sıklıkla karşılaşılan bir durum olarak

belirtilmektedir (Artan, Özkan, Açıkgöz, ark., 2018, s. 1104). Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları vakalara ilişkin olarak duydukları başarısız olma kaygısını minimum düzeye indirgeyebilmek ve çalışmalarını en etkili şekilde gerçekleştirebilmelerini sağlamak adına bilgi temellerinin sağlamlştırılması yerinde bir yaklaşım olacaktır. Belirtilen bu sürecin sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevi kapsamına giriyor olması (Tracey, 2018, ss. 47-48), sosyal hizmet süpervizyonuna duyulan ihtiyacı ortaya koyan önemli bir bulgudur.

Sosyal hizmet uzmanları, bazı vakalar karşısında mesleğin etik değerleri ile uygulamada gerçekleştirmek durumunda oldukları görevlerin ve kullandıkları müdahale yöntemlerinin çelişebildiğini belirtmekte ve bu durumda etik ikilemler yaşadıklarını ifade etmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları kurumlardaki mevcut iş yükü sebebiyle müdahalelerin etik boyutunu solumaya yetecek süre imkanının kendilerine tanınmadığını belirtmekte, etik ikilemin çözümü noktasında süpervizyonunun önemli bir fayda sağlayabileceğini belirtmektedirler. Literatür incelendiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki görevlerini yerine getirirken; almış oldukları kararlara yukarıdan müdahalede bulunulması (Çüm, 2019, s. 123), vakalara ilişkin gizliliğin ihlal edilmesi durumu (Bayrı Mengilli, 2016, s. 137), mesleki ve kişisel değerlerin arasında kalınması (Güzel & Selcik, 2017, s. 2860), müracaatçılarla mesleki olmayan duygusal bir bağın kurulması (Kuddaş, 2016, s. 65) gibi farklı etik ikilemlerle karşılaşabildikleri görülmektedir. Etik ikilemlerin çözümü ve bu ikilemlerle karşılaşan uzmanlara yardım edilmesi bağlamında süpervizyon desteğinin önemli olduğunu belirten çalışmalara da rastlamak mümkündür (Acarark., 2017, s. 91; Aldoğan, 2018, s. 132; Artan, Özkan, Açıkgöz, ark., 2018, s. 1107; Bayrı Mengilli, 2016, s. 146). Sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli değişkenlere bağlı olarak karşılaşmış oldukları etik ikilem sorunu, bu soruna çözüm sağlayabilmek adına uzmanları farklı bir bakış açısı aramaya itebilmekte ve bu noktada uzmanların bilgi ve deneyim paylaşımı bağlamında kendilerine yol gösterebilecek birilerine ihtiyaç duymaları söz konusu olabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu ihtiyacı, sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevi kapsamında görev alacak bir süpervizörün gerekliliğini ortaya koyar niteliktedir.

Araştırmaya katılım gösteren sosyal hizmet uzmanları, hizmet sundukları müracaatçı kitlesinin arz ettiği tehlike düzeyine bağlı olarak, bazı zamanlarda vakalara müdahale aşamasında kaygı hissedebildiklerini belirtmişlerdir. Araştırma kapsamında

elde edilen bulgular; müracaatçıların agresyonunun yüksek olmasına bağlı tartışmalar, psikaytrik rahatsızlığa sahip müracaatçılarla gerçekleştirilen mesleki uygulamalar ve müracaatçılar tarafından çeşitli suç aletleri ile tehdit edilme gibi sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları ve kaygı duydukları durumların sıklıkla yaşanabildiğini ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, müdahale aşamasında kaygı duydukları vakalarla ilgili olarak olumsuz deneyimin yaşandığı anda böyle bir imkanları olması bile sonrasında birilerinden yardım aldıklarını ve süreci gayriresmi bir süpervizyon desteği çerçevesinde aşabildiklerini belirtmekte, çok fazla kaygı hissettikleri durumlarda ise vakayı farklı bir meslektaşlarına yönlendirme yolunu da tercih edebildiklerini belirtmektedirler. Gönül (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %66,9'unun müracaatçı şiddetine maruz kaldığı bildirilmekte ve %74,4'ünün ise sosyal hizmet uzmanının müracaatçı şiddetine uğramasına tanıklık ettiği ortaya koyulmaktadır (s. 76). Güzel ve Selcik (2017) tarafından gerçekleştirilen bir diğer çalışmada ise, sosyal hizmet alanında müracaatçılara hizmet sunmakta olan personellerin sözlü ve fiziksel şiddeti deneyimledikleri veya buna tanıklık ettikleri ifade edilmektedir (s. 2859). Macdonald ve Sirotich (2001), gerçekleştirdikleri araştırmada 164 katılımcıdan 144'ünün (%87,8) kariyerlerinde en az bir kez sözlü tacize uğradıklarını belirtmekte, katılımcıların neredeyse üçte ikisinin (%63,5) ise müracaatçılar tarafından fiziksel zarar vermekle tehdit edildiğini bildirmektedirler (s. 110). Mesleki müdahale aşamasında sosyal hizmet uzmanlarının kaygı duymasına sebep olabilecek ve mesleğin gerekliliklerinin yerine getirilmesini engelleyecek şekilde şiddet içeren davranışlara müracaatçılar tarafından başvurulabildiği farklı çalışmalar kapsamında da ifade edilmektedir (Buz & Genç, 2019, s. 635; Rey, 1996, s. 35). Mevcut literatür ve araştırma bulguları kapsamında değerlendirildiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki müdahale aşamasında karşılaşılabilecekleri müracaatçı kaynaklı sözlü ve fiziksel şiddete ilişkin olarak gerekli bilgi ve beceriyle donatılmaları, böylesi durumlarda ne tür müdahale stratejileri geliştirebileceklerine yönelik teorik ve pratik altyapılarının eğitimlerle geliştirilmesi faydalı bir yaklaşım olacaktır. Sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevi kapsamında süpervizör tarafından gerçekleştirilebilecek ve hizmetiçi eğitimle benzer nitelikleri içeren bu eğitimlerin, literatürde de önerildiği üzere stres yönetimi, bireylerarası ilişkiler ve iletişim (Hablemitoğlu & Özmete, 2012, s. 201; Işıkhani, 2018, s. 29) gibi konuları kapsamasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Eğitsel İşleve Duyulan İhtiyacın Sosyal Hizmet Uzmanlarıyla İlgili Boyutu

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet meslek ve disiplinin uygulama sahasında yüklendikleri görev ve sorumlulukları yerine getirme noktasında bazen zorlanabildiklerini ve bu zorluğu aşma noktasında alternatif çözüm önerilerine ihtiyaç duyabildiklerini göstermiştir. Bu sorunu yaşadıklarını belirten sosyal hizmet uzmanlarının tamamı, ilgili sorunun çözümü noktasında süpervizyon sürecinin etkili olabileceğini düşünmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları mesleki görevler olarak tanımlanabilecek rapor yazımı, mevzuata hakim olmak ve mevzuata uygun mesleki karar vermek, mesleki rollerin gerekliliklerini yerine getirmek ve resmi yazışma bilgisine sahip olmak gibi konularda süpervizyona gereksinim hissetmektedirler. Gerçekleştirilen çalışmalar, sosyal hizmet uzmanlarının yararlandıkları mevzuatı kısıtlı veya müracaatçı sorunlarına çözüm olabilecek yöntemlerle uyumsuz bulabildiklerini (Kuddaş, 2016, s. 68; Uysal, 2019, s. 96) göstermekte, bazen ise yararlanılabilecek bir mevzuatın bulunamaması sebebiyle sosyal hizmet uzmanlarının sorunlarla karşılaşabildikleri ifade edilmektedir (Kaçaner, 2019, s. 56). Bu noktada gerek mevzuat sorunları gerekse de karşılaşılan diğer sorunlarla ilgili olarak sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yardım ve destek ihtiyacını giderebilecek, ilgili mevzuat kapsamında vakaya uygun olarak kullanmayı tercih edebilecekleri hizmet modelleri hakkında sosyal hizmet uzmanlarına farkındalık kazandırabilecek birine ihtiyaç duyulmaktadır. Nitekim Yağcı (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%87,7) çalışmaları sırasında mesleki anlamda yardım ve desteğe ihtiyaç duydukları belirtilmekte ve bir süpervizyon sisteminin gerekliliğine vurgu yapılmaktadır (s. 59).

Sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları sorunlara çözüm üretme, mesleki anlamda yaşadıkları güçlüklerin üstesinden gelme, vakalara uygun müdahale yöntemleri belirleme ve uyguladıkları yöntemlerin hata payını azaltma noktasında geçmiş deneyimlerinden sıklıkla faydalanmaktadırlar. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, süpervizyona duyulan ihtiyacın mesleki deneyim ile ilişkilendirilebileceği yönündedir. Bu noktada pek çok katılımcı, mesleki deneyim eksikliğinin sosyal hizmet süpervizyonuna duyulan ihtiyacı ortaya çıkaran öncelikli nedenlerden biri olduğunun altını çizmekte ve özellikle mesleğe başladıkları ilk yıllarda derinden hissettikleri tecrübe eksikliği kaynaklı güçlükleri aşma noktasında süpervizyon desteğinin önemine vurgu yapmaktadırlar.

Yapılan araştırmalar, sosyal hizmet alanındaki mesleki tecrübelerin artmasına ve yıllar içerisinde deneyim kazanılmasına bağlı olarak sosyal hizmet uzmanlarının birtakım olumlu özellikler kazanabildiklerini ortaya koymaktadır. Mesleki deneyimin artmasına bağlı olarak; çok yönlü değerlendirme gerçekleştirebilme, karşılaşılan farklı vakalardan edinilen tecrübelerle doğru yönlendirmeler yapabilme, yararlanılabilecek müdahale yöntemlerinde uzmanlaşma, farklı hizmet modelleri sunmakta olan kurumlar arasında işbirliği sağlayabilme (Kalaycı Kırılıoğlu, 2019, s. 147), sorun çözüme becerisini artırabilme (Koç, 2015, s. 190), empatik becerileri geliştirebilme (Hasgöl, 2013, s. 82) gibi mesleki açıdan olumlu kazanımlar elde etme fırsatı da yakalanabilmektedir. Bu kazanımlardan yoksun olan ve mesleğe henüz yeni başlamış durumdaki sosyal hizmet uzmanlarına gerekli süpervizyon desteğinin sağlanması, deneyimsiz meslek elemanlarının süpervizör konumundaki daha tecrübeli meslek elemanlarınca etkili ve kaliteli bir hizmet sunumu gerçekleştirebilmeleri adına eğitilmeleri ve bu sayede sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları güçlüklerin üstesinden gelebilmeleri beklenmektedir (Gönül, 2018, s. 72; Yağcı, 2017, s. 69).

Araştırmadan elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli nedenlerden ötürü özellikle mesleğe ilk başladıkları yıllarda mesleki yetersizlik hissedebildiklerini ve bu yetersizlik hissini minimize etmek ya da tamamen ortadan kaldıracılabilmek adına farklı stratejiler geliştirdiklerini ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanları mesleki yetersizliklerini yetenekler bağlamında değerlendirmekte ve sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirecekleri literatür okumaları, alacakları mesleki eğitimler ve deneyimli meslektaşları ile bu konu üzerine görüşerek alternatif çözümler aramak şeklinde yeteneklerini geliştirmeleri gerektiğini ifade etmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleğe ilk başladıkları yıllarda yaşamış oldukları mesleki yetersizlik hissi, literatürde farklı çalışmalar kapsamında da üzerinde durulan bir konu olmuştur (Artan, Özkan, Açıkgoz, ark., 2018, s. 1104; Bağcı, 2015, s. 97). Bu noktada gerçekleştirilebilecek faaliyetlere ilişkin olarak; sürdürülebilir nitelikte olan ve mesleki gelişimi teşvik edici eğitimlerin planlanması (Ceylanark., 2016, ss. 66-67; Erdal & Turan, 2017, s. 84; Özdemir & Aras, 2015, s. 116; Tortop, 2016, s. 101), yardım ve desteğe ihtiyaç duyan personellere daha deneyimli meslektaşları tarafından eğitsel yardım sunulması (Yağcı, 2017, s. 80) gibi öneriler geliştirilebilmektedir. Geliştirilen önerilerin içerikleri göz önünde bulundurulduğunda, esasında tüm bu çözüm yollarının bir süpervizyon sürecini ve bu sürece duyulan ihtiyaı betimler nitelikte olduğu görülebilmektedir. Nitekim sosyal

hizmet uzmanlarının bilgi düzeylerini artıracak ve teoriyle pratiği harmanlayabilecek mesleki yetkinliğe kavuşmalarını sağlayacak eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi ve organize edilmesi süpervizyonun eğitsel işlevi bağlamında gerçekleşen bir faaliyet olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları sorunlarla ve mesleki yetersizliklerle ilgili olarak birilerine danışmaları ve yardım almaları da yine süpervizyonun eğitsel işlevi bağlamında değerlendirilebilecek bir durumdur. Bu noktada uzmanların profesyonel bir süpervizör tarafından eğitsel işlev bağlamında sunulacak hizmetlere duydukları ihtiyaç açıkça görülebilmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli nedenlerden ötürü müracaatçılara yönelik direnç geliştirebildiklerini ortaya koymaktadır. Bu durum, literatürdeki farklı araştırmalar kapsamında da değinilen bir bulgu olarak dikkat çekmektedir. Aldoğan (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları kendilerinden daha alt seviyede görebildikleri ve bu bağlamda üstenci bir bakış açısıyla davranış sergiledikleri belirtilmektedir (s. 128). Artan, Özkan, Açıkgöz, ark. (2018) tarafından yapılan bir araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla farklı dilleri konuşuyor olmasının ve sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile ilişkisinde empati ile sempatiyi karıştırabilmesi durumunun müracaatçıya direnç gösterme davranışını ortaya çıkarabildiğini ortaya koymaktadır (s. 1106). Bu açıdan düşünüldüğünde, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara yönelik direnç oluşturma davranışlarının önüne geçebilmek adına uzmanların ön yargılarını tanımalarına ve aşabilmelerine olanak sağlayacak kurum içi etkinliklerin planlanması, etkili iletişim becerilerinin kazanılmasına ve empatik düşünme becerisinin geliştirilmesine yönelik eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi şeklinde bir dizi uygulamaların gerçekleştirilmesi faydalı olacaktır. Bahsedilen bu uygulamaların ise sosyal hizmet süpervizyonunun eğitsel işlevi bağlamında ele alınabileceği ve dolayısıyla bir süpervizyon sistemine ihtiyaç olduğu yorumu yapılabilmektedir.

Eğitsel İşleve Duyulan İhtiyacın Sosyal Hizmet Sistemiyle İlgili Boyutu

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulama başarısını etkileyen önemli değişkenlerden biri de almış oldukları sosyal hizmet lisans eğitimidir. Alınan eğitimin kalitesi ve verimliliği, sosyal hizmet uzmanının uygulamada gerçekleştirdiği mesleki müdahale süreçlerine de yansımakta ve hem uzmanın hem de müracaatçının yaşamına katkıda bulunmaktadır. Bu doğrultuda düşünüldüğünde sosyal hizmet uzmanlarının almış

oldukları sosyal hizmet lisans eğitiminin yeterli düzeyde olması büyük önem arz etmektedir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular dahilinde araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının; sosyal hizmet lisans eğitimini yetersiz bulduklarını, eğitimin teoriden çok pratik ağırlıklı olması gerektiğini düşündüklerini söylemek mümkündür. Ayrıca katılımcılar, üniversitelerde her zaman iyi akademisyenlerin olamayabileceğini ve bu durumun eğitim kalitesini olumsuz etkileyebileceğini, mevcut durumda lisans eğitiminde öğretilen sosyal hizmet alanına ilişkin kuram bilgisinin ülkemiz gerçekleği ile bağdaşmayan yönlerinin olabileceğini ve bu noktada ülkemize özgü sosyal hizmet kuram ve yöntemlerinin oluşturulmasının gerektiğini belirtmektedirler. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları, eğitimin yetersiz olması sebebiyle uygulama sahasında sürekli bir şekilde kendilerini geliştirme ihtiyacı duyduklarını belirtmektedirler. Konuyla ilgili olarak literatüre göz gezdirildiğinde, araştırma dahilinde elde edilen bulguları destekler nitelikte çalışmalar olduğu görülebilmektedir. Alakara Özcan (2018) tarafından AFAD’da görev yapan sosyal çalışmacılar ile gerçekleştirilen çalışmada, katılımcılar açısından lisans eğitiminin çok genel olmasının ve sorun alanları ile ilgili derslerin seçmeli olarak sunulmasının olumsuz olarak değerlendirildiği görülmekte ve travma ile yas süreçlerine ilişkin ders saatlerinin ise artırılması gerekliliği noktasında paylaşımlar gerçekleştirilmektedir (s. 203). Kaçaner (2019)’in mültecilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olarak gerçekleştirdiği araştırmada üniversitelerdeki sosyal hizmet müfredatlarının genişletilmesi ve göç alanı ile ilgili daha fazla ders olmasının gerekliliği vurgulanmaktadır (s. 58). Sosyal hizmet uzmanları tarafından; lisans eğitiminde alınan teorik bilginin uygulama sahasında kullanılan bilgi, beceri ve değer temelleriyle uyumluluk göstermediği belirtilmekte (Aldoğan, 2018, s. 133; Koç, 2015, s. 175), uygulamaya daha fazla önem verilmesi gerektiği ifade edilmekte (Bağcı, 2015, s. 104; Kalaycı Kırılıoğlu, 2019, s. 149), bazı üniversitelerde sosyal hizmet alanında eğitim almış akademisyen bulunmaması sebebiyle yeterince donanımlı bir eğitim sunulamadığına dikkat çekilmekte (Uysal, 2019, s. 93), genel itibariyle alınan lisans eğitiminin yetersiz olduğu ve sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen çalışmalara uygun olmadığı vurgulanmaktadır (Ceylanark., 2016, s. 67; Tortop, 2016, s. 99). Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının, lisans eğitimlerinden elde edemedikleri kazanımları onlara sunabilecek, bilgi, beceri ve değer temellerini güçlendirebilecek, uygulama sahasında kendi deneyimlerini paylaşma yoluyla sosyal hizmet uzmanlarına yol gösterebilecek bir süpervizöre ihtiyaç duydukları söylenebilmektedir. Böylesi bir ihtiyacın, sosyal hizmet

süpervizyonunun eğitsel işlevi dahilinde süpervizörler tarafından gerçekleştirilebilecek nitelikli mesleki eğitimler, vaka toplantıları, bilgi ve deneyim aktarımı gibi pek çok farklı yöntem kullanılarak karşılanabileceği düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları tarafından üzerinde oldukça fazla durulan konulardan biri de sosyal hizmetin teorisi ile pratiğinin birbirinden çok farklı olması durumudur. Katılımcıların çoğu, sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin sahip oldukları teorik bilgiyi alana yansıtma noktasında sorun yaşayabildiklerini belirtmekte, özellikle mevzuat bilgisi ve resmi evrak işleri konusunda da teorik eğitimin yetersiz olduğunu düşünmekte ve pratiğin okulda anlatılan teorik içeriklerden farklı bir süreç olarak ilerlediğini vurgulamaktadırlar. Araştırma bulguları kapsamında, sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları teorik eğitimi pratiğe uyarlayabilmeleri adına gayriresmi süpervizyon deneyimi bağlamında birileri tarafından desteklendikleri ve halihazırda desteklenmelerinin gerektiği söylenebilmektedir. Araştırmada elde edilen bulgular, katılımcıların geçici çözümler yerine kalıcı bir sisteme gereksinim duyduklarını ve sosyal hizmet süpervizyonunu bu noktada etkili bir çözüm olarak gördüklerini ortaya koymaktadır. Esasında bu durum, alınan sosyal hizmet eğitiminin genelci sosyal hizmete yönelik olması, uygulamalı bir meslek olmasına karşın lisans eğitimi sırasında teorik eğitime daha fazla ağırlık verilmesi, lisans eğitimi sırasında alanda kullanılmak üzere öğretilen kuram ve yöntem bilgilerinin yurt dışı kaynaklı olması gibi pek çok etkenin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Aldoğan, 2018, s. 133; Koç, 2015, s. 175). Bu noktada sosyal hizmet uzmanları almış oldukları lisans eğitiminden maksimum fayda sağlayabilmeleri ve teorik bilgilerinin alanda etkin bir şekilde kullanarak kaliteli bir hizmet sunumu gerçekleştirebilmeleri adına süpervizyonla desteklenmeleri yerinde bir yaklaşım olacaktır. Bu doğrultuda eğitsel işlev kapsamında süpervizörlerin sosyal hizmet kurumlarında görev almaları halinde, süpervizörün yol göstericiliğinde teorinin pratiğe aktarılması süreçlerinin kolaylaşabileceği ve sosyal hizmet uzmanlarının bu süreçten önemli kazanımlar elde edebileceği öngörülebilmektedir.

Sosyal Hizmet Süpervizyonun Destekleyici İşlevi

Araştırma kapsamında görüşülen sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevine ilişkin ifadelerine doğrudan süpervizyonun tanımlanması noktasında yer verebildikleri gibi, çalışma alanında karşılaştıkları zorluklar ve yaşadıkları olumsuz deneyimler bağlamında da destekleyici işleve göndermede

bulunmuşlardır. Sosyal hizmet uzmanları, özellikle yaşamış oldukları travmatik deneyimler, iş yoğunluğu, stres, tükenmişlik, deşarj olma ve rahatlama isteği gibi mesleki birtakım sorunlar üzerinden sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevini betimlemişlerdir. Nitekim sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi; 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). Bu sorumluluklar zaman içerisinde karşılaştığı güçlükler ve yetersizlikler sonucu kendisini tükenmiş hissedenden ve duygusal destek ihtiyacı duyan sosyal hizmet uzmanları açısından oldukça önem arz etmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamları boyunca sıklıkla stres yaşadıkları ve mesleki deneyim süreleri arttıkça tükenmişlik hissiyle karşı karşıya kalabildikleri yönündedir. Katılımcılar stres ve tükenmişliğin kendilerinde yarattığı etkiyi hafifletebilmek veya ortadan kaldırabilmek adına gayriresmi süpervizyon sürecini de içeren bazı yöntemlere başvurmuşlardır. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik hislerinin etkisini azaltmak adına; çalıştıkları kurum dışında rahatlatıcı aktivitelerde bulunma, meslektaşlarıyla paylaşımında bulunma ve onlardan destek alma, mesleki yetkinliklerini artırarak karar verme noktasındaki streslerini azaltacak eğitimler alma, tükenmişlik ve stresten korunmak adına idari izin kullanma, ekstra sorumluluk üstlenmekten kaçınma ve birim değişikliği talep etme gibi farklı yöntemlere başvurabildiklerini göstermektedir. İlgili literatür incelendiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının uygulama sahasında karşılaştıkları sorunlarla ilgili olarak stres altında kalabildiklerini ve zaman içerisinde kendilerini tükenmiş hissedebildiklerini belirten oldukça fazla araştırma olduğu görülebilmektedir (Aslanyürek Zorlu, 2014, s. 86; Atamtürk, 2010, s. 131; Berkün, 2010; Buz & Genç, 2019, s. 634; Ceylanark., 2016, s. 64; Çüm, 2019, ss. 121-122; Daley, 1979, s. 376; Gellis, 2001, s. 28; Hablemitoğlu & Özmete, 2012, s. 189; Hasgöl, 2013, s. 82; Işıkhan, 2018, s. 27; Özdemir & Aras, 2015, s. 119; Uysal, 2019, s. 98; Yağcı, 2017, s. 80; Zengin & Çalış, 2017, s. 63).

Sosyal hizmet uzmanları, uygulama sahasında maruz kaldıkları güçlüklerle bağlı olarak hissedebildikleri stres ve tükenmişlik duygularının, kendileri üzerindeki olumsuz etkisini minimize edebilmek veya ortadan kaldırabilmek adına kurum içerisinde birtakım

girişimlere ihtiyaç duymaktadırlar. Bu noktada bazı araştırmacılar bu sorun alanına ilişkin olarak sosyal, kültürel, sanatsal faaliyetlerin ve bilimsel çalışmaların gerçekleştirilmesi gerektiğini belirtmekte (Güzel & Selcik, 2017, s. 2852), sosyal hizmet uzmanlarına profesyonel destek sağlanmasının faydalı olacağını ifade etmektedirler (Kaçaner, 2019, s. 58; D. B. Smith & Shields, 2013, s. 197). Farklı araştırmalarda ise sosyal hizmet uzmanlarına sosyal destek sunmanın önemli olabileceği bildirilmekte (Acker, 1999, s. 116; Yürür & Sarıkaya, 2011, s. 545) ve etkili bir çözüm olması açısından süpervizyonun gerekliliği vurgulanmaktadır (Aldoğan, 2018, s. 132; Calitzark., 2014, s. 163; Kim & Lee, 2009, ss. 378-379). Sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik gibi olumsuz duygularla baş edebilmeleri ve çalışma motivasyonlarını koruyabilmeleri adına, duygusal olarak desteklenmeleri gerekmektedir. Bu noktada uzmanların ihtiyaç duydukları duygusal desteği profesyonellik çerçevesinde ve kurum içerisinde karşılayabilmeleri için sosyal hizmet süpervizyonunun destekleyici işlevi kapsamında görev yapmakta olan bir süpervizöre gereksinim duyulmaktadır.

Süpervizyon Sürecine İlişkin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görüşleri

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından bazılarının daha önce çalışmış oldukları kurumlarda profesyonel bir süpervizyon sürecine dahil olduklarını, bu süreçten gayet hoşnut olduklarını ve verim aldıklarını ortaya koymaktadır. Bunun dışında pek çok katılımcı görev yapmış oldukları kurumlarda resmi bir niteliğe bürünmüş olmasa da gayriresmi bir şekilde meslektaş ve arkadaş ilişkilerine dayalı bir süpervizyon sürecinin halihazırda gerçekleştiğini belirtmektedirler. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının birkaçı ise görev yaptıkları kurumda resmi veya gayriresmi anlamda herhangi bir süpervizyon desteğine erişim imkanlarının bulunmadığını belirtmişlerdir. Bu duruma ilişkin olarak elde edilen araştırma bulguları, bazı sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurum bünyesinde düzenli danışma fırsatı bulabilecekleri birilerinin olmadığını, karşılaştıkları sorunlarla ve ihtiyaç duydukları destekle ilgili olarak kurum dışından birilerinin yardımına başvurduklarını, bu kişilerin ise genellikle yakın ilişkiler içerisinde buldukları arkadaşları ve meslektaşları olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırmadan elde edilen sonuçların, mevcut literatür ile paralellik gösterdiği rahatlıkla ifade edilebilmektedir. Nitekim Yağcı (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısının (%51,3) mesleki

açından danışmak amacıyla meslektaşlarıyla günde en az yarım saat görüşme gerçekleştirdikleri belirtilmekte (s. 81) ve sorunlarının çözümü için en çok kendilerinden deneyimli meslektaşlarına başvurmayı tercih ettikleri vurgulanmaktadır (s. 68). Bayrı Mengilli (2016) tarafından gerçekleştirilen bir başka çalışmada ise sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları zorluklarla ilgili olarak diğer meslektaşlarıyla görüşmeler gerçekleştirebildikleri ifade edilmektedir (s. 136). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamları boyunca karşılaştıkları sorunları aşma noktasında ikili ilişkilerinden faydalanabildikleri, meslektaşları veya yöneticilerinden destek alabildikleri, kurum içerisinde informal öğrenme süreçlerine dahil olabildikleri ve esasında gayriresmi bir süpervizyon süreci içerisinde yer alabildikleri pek çok araştırmada ortaya konan bir bulgu olmuştur (Alakara Özcan, 2018, s. 204; Aldoğan, 2018, s. 132; Bağcı, 2015, s. 107; Buz & Genç, 2019, s. 639; Güzel & Selcuk, 2017, s. 2856; Kırlioğlu, 2018, ss. 176-177). Bu doğrultuda düşünüldüğünde, sosyal hizmet uzmanlarının oluşturulabilecek profesyonel bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemine yabancılık hissetmeyecekleri, bunu kabullenebilecekleri ve esasında buna ihtiyaç duydukları yorumu yapılabilmektedir.

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının resmi kabule ve bilinirliğe sahip, liyakat esasına dayanan bir süpervizyon sistemi beklentisine sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Süpervizyon sisteminin süpervizöre yönelik maddi bir kazanç sunması veya bu sistem içerisinde süpervizörün gönüllülük esasıyla yer alması noktasında ise uzmanlar arasında fikir ayrılıkları mevcuttur. NLASW (2011), sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki uygulamaları boyunca düzenli, istikrarlı ve yapılandırılmış bir süpervizyona erişebilmeleri gerektiğini belirtmektedir (s. 1). Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının resmi bir nitelik kazanmış, sınırları belirlenmiş, sistemli ve programlı bir süpervizyon sistemine erişimlerinin sağlanması beklenmektedir. NASW (2013), bir sosyal hizmet süpervizörünün sahip olması gereken mesleki özelliklere ilişkin olarak lisans eğitimi, mesleki tecrübe, eğitimlere katılım gibi belirli şartlar geliştirmiş ve bu şartları taşıyanların süpervizör olarak görev yapabileceğini belirtmiştir (s. 9). Süpervizörlerin belirlenmesi noktasında aranan bu şartların, esasında belirli özellikleri taşıyan kişilerin süpervizörlük görevine getirilebilmesi ve bu özellikleri taşımayanların farklı yöntemler dahilinde süpervizör olarak görevlendirilememesi adına liyakat esasına dayalı oluşturduklarını söylemek mümkündür. Bu bağlamda hayata geçirilebilecek bir süpervizyon sistemine ilişkin olarak araştırma kapsamında elde edilen bulgularla da paralel bir şekilde,

süpervizörlerin seçimine ilişkin temel şartların belirlenmesi ve bu şartları sağlamayan meslek elemanlarının süpervizör olarak görevlendirilememesi yerinde bir yaklaşım olacaktır.

Araştırma bulguları, bazı katılımcıların süpervizyon sistemi içerisinde süpervizörün maddi kazanım elde etmesinin bazı problemlere sebep olabileceği şekline bir görüşe sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Bu problemlerin maddi getiri sağlandığında liyakat esaslı olmayan bir şekilde mesleki yetkinliği bulunmayan kişilerin etik dışı yollarla süpervizörlük görevine getirilebilecekleri belirtilmekte süpervizyon sisteminin gönüllülüğe dayalı olması gerektiğine vurgu yapmaktadırlar. Bu görüşlerin aksine katılımcıların pek çoğu, süpervizörlerin süreç içerisinde çok fazla yıpranabileceklerini, stres ve tükenmişlik yaşayabileceklerini, mesleki gelişimlerini artırmaya yönelik kaynaklara ve eğitimlere ihtiyaç duyabileceklerini belirtmekte ve bu noktada gerek motivasyon sağlanması, gerekse de eğitim ve kaynaklara erişimi kolaylaştırma noktasında maddi açıdan süpervizörlerin desteklenmesine ve gönüllülükten ziyade maddi kazanç içeren bir süpervizyon sisteminin önemine dikkat çekmektedirler. İlgili literatür incelendiğinde, geçmişten günümüze değin özellikle yurtdışında sosyal hizmet alanında görev yapan süpervizörlerin, verdikleri süpervizyon hizmeti için belirli bir ücret aldıkları görülebilmektedir (Kadushin & Harkness, 2002, s. 31). Nitekim literatürdeki pek çok çalışma, sosyal hizmet uzmanları açısından maddi kazancın çalışma motivasyonları üzerinde önemli bir etken olduğunu ve maddi kazançtaki değişimlerin işe devam etme noktasında büyük etkisinin bulunduğunu ortaya koymaktadır (Calitzark., 2014, s. 164; Çüm, 2019, s. 125; Güzel & Selcik, 2017, s. 2859; Koç, 2015, s. 186). O halde oluşturulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi içerisinde görev alacak süpervizörlerin bu süreçten maddi bir kazanım elde etmeleri makul karşılanabilmektedir. Daha önce de bahsedildiği üzere süpervizörlerin belirlenmesi noktasında belirli standartlara bağlı kalınarak liyakat esaslı gerçekleşen bir sürecin tesis edilmesi yoluyla, maddi kazanç elde etme durumunun süpervizör olma yetkinliğini ve şartlarını taşımayan kişilerin yararına kullanılması engellenebilmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının pek çoğu, süpervizörün farklı sosyal hizmet alanları ve farklı vaka tecrübesine sahip olması gerektiğini belirtmekte ve mesleki deneyim süresinin önemli olduğuna vurgu yapmaktadırlar. Ayrıca bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizör olabilecek kişilerde belirli bir mesleki yetkinlik aradıklarını ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda katılımcılar süpervizörleri; etkili karar verme, mevzuata hakim olma, vaka yönetme, rapor yazma ve sosyal hizmet alanına

ilişkin kendini geliştirme gibi bazı kriterler kapsamında değerlendirmektedirler. Elde edilen bulguların, süpervizörlerin sahip olması gerektiği özelliklerin belirtildiği pek çok bilimsel çalışma ve standartla paralellik gösterdiği söylenebilmektedir. NASW (2013) bir sosyal hizmet süpervizörünün sahip olması gereken mesleki özellikleri; süpervizyon alanının 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, uygulama yetkisini sağlayan süpervizyon bilgilerinin korunabilmesi adına gereken eğitimlere katılmaya devam etmek ve en az üç yıl lisans sonrası deneyime sahip olmak şeklinde tanımlamaktadırlar (s. 9). Ayrıca Kadushin ve Harkness (2002) süpervizörü, sosyal hizmet teorisi ve uygulaması konusunda uzman olan ve bu konuya ilişkin güncel bilgilere sahip kişi olarak nitelendirmektedirler. Aynı zamanda süpervizörün, süpervizyon alanın karşılaştığı uygulama problemleri ile ilgili olarak bilgi ve öneri sağlama noktasında uzmanlığını paylaşmaya hazır olduğunu belirtmektedirler. (ss. 325-326). Görüldüğü üzere süpervizörün mesleki yetkinliği ve deneyimi, üzerinde önemle durulan bir kriterdir. Nitekim araştırmacılar mesleki deneyimin artmasıyla birlikte empatik becerilerin geliştiğini (Hasgöl, 2013, s. 82) ve sorun çözme becerilerinin arttığını (Koç, 2015, s. 190) bildirmekte, özellikle etik karar verme süreçlerinde mesleki yetkinliğin önemli bir faktör olduğunu vurgulamakta ve mesleki yetkinlik ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmektedirler (Aldoğan, 2018, ss. 132-133). Bu noktada araştırma bulguları ve mevcut literatürden hareketle, oluşturulabilecek bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi dahilinde süpervizörlerin belirlenmesi noktasında mesleki yetkinliğin, uygulama sahasındaki deneyim süresinin ve kendini geliştiriyor olma durumunun göz önünde bulundurulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Katılımcıların paylaşımlarından elde edilen bulgular, süpervizörün kişilik özelliklerinin sosyal hizmet uzmanlarınca oldukça önemli görüldüğünü ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, bir süpervizörün kişilik özellikleri açısından; insan ilişkilerinde iyi, yardımcı olmayı seven, paylaşımına açık, eğlenceli, ekip çalışmasına yatkın, kendi kaygılarını ve kişilik problemlerini aşmış, yorumlama yeteneği gelişmiş, konuşma tarzı ve ikna etme konularında olumlu özellikler gösteren, uygun üslup kullanımına duyarlı, bilgiyi paylaşmayı ve öğretmeyi seven biri olması gerektiğini düşünmektedirler. Hawkins ve Shohet (2006), süpervizörün sahip olması gereken kişilik özelliklerini; aynı duruma farklı açılardan bakabilme, farklı kültürlere saygılı olma ve çok

kültürlü uygulamalar gerçekleştirebilme, kendisinin ve süpervizyon alanın kaygılarını kontrol edebilme ve frenleyebilme, sosyal hizmet süpervizyonu sürecinde ortaya çıkan yeni durumlardan ve süpervizyon alandan bir şeyler öğrenmeye açık olma, gücü baskıcı olmayan bir şekilde kullanmayı bilme, esprili, alçakgönüllü ve sabırlı olma şeklinde ifade etmektedirler (s. 50). Bu bağlamda düşünüldüğünde, araştırma bulgularında değinilen ve süpervizörlerde olması beklenen kişilik özelliklerinin, literatürde yer verilen özellikler ile paralellik gösterdiği söylenebilmektedir. Belirtilen tüm bu olumlu kişilik özellikleri, süpervizyon sürecinin daha kaliteli ve verimli bir hale gelmesi noktasında hem süpervizyon alanlar hem de süpervizör açısından dikkate alınması gereken kriterlerdir.



6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuçlar

Araştırma sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet süpervizyonunu tanımlama noktasında gerekli bilgiye sahip olduklarını, sosyal hizmet süpervizyonunu idari, eğitsel ve destekleyici işlevleri üzerinden tanımlayabildiklerini ortaya koymaktadır.

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının birkaçının mesleki yaşantıları boyunca çalıştıkları farklı kurumlarda veya halihazırda çalıştıkları kurumlardaki kısa süreli projeler kapsamında resmi bir süpervizyon sürecine dahil olabildikleri görülmüştür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun gayriresmi bir şekilde gerçekleşen süpervizyon süreci içerisinde çalışmalarını sürdürdükleri ortaya konmuştur. Az sayıda katılımcının ise ne resmi ne de gayriresmi anlamda süpervizyon desteğine erişimlerinin bulunmadığı görülmüştür.

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli sebeplerden ötürü resmi bir nitelik kazanmış, sınırları belirlenmiş, sistemli ve programlı bir sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duydukları tespit edilmiştir. İhtiyacı ortaya çıkaran sebeplerin sosyal hizmet uzmanının kendisinden, vakalardan ve sosyal hizmet sisteminin kaynaklı olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanının kendisinden kaynaklı olarak süpervizyon ihtiyacını ortaya çıkaran sebeplerin; kişilik özellikleri, mesleki görevleri yerine getirmede zorlanma, mesleki deneyim eksikliği, mesleki anlamda kendini yetersiz bulma, müracaatçıya yönelik direnç oluşturma, stres ve tükenmişlik hissetme şeklinde olduğu görülmektedir.

Vakalarla ilgili olarak süpervizyona gereksinim doğuran sebeplerin; etik ikilemlerin çözüme kavuşturulması, vakaların farkılaşabilmesi, vakaya uygun müdahale yönteminin belirlenmesi, vakanın direnç göstermesi ve vakaya müdahalede kaygı duyulması olduğu söylenebilmektedir.

Sosyal hizmet sisteminden kaynaklı olarak süpervizyon ihtiyacını pekiştiren sebeplerin; yetersiz lisans eğitimi, mesleğin pratiğinin teorisinden farklı olması durumu, idarecilerden destek görememek ve yoğun iş yüküne sahip olmak şeklinde belirtildiği görülmektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının resmi kabul ve bilinirliğe sahip, liyakat esaslı, maddi kazanımı içeren veya gönüllü olarak sürdürülebilecek bir süpervizyon sistemi betimledikleri, bu sistem içerisinde görev alacak süpervizörün ise mesleki uygulama tecrübesine sahip, olumlu kişilik özellikleri gösteren ve mesleki yetkinliğe ulaşmış biri olması gerektiğini vurguladıkları görülmektedir.

Öneriler

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamları boyunca karşılaştıkları güçlükler ve çözüm aradıkları sorun alanlarına yönelik olarak; resmi bir niteliğe sahip, ilkeleri ve standartları belirlenmiş, yasal çerçevesi oluşturulmuş, sosyal hizmet meslek ve disiplinin bilgi, beceri ve değer temellerine uygun, sosyal hizmet etik ilkelerine bağlı, sistemli ve programlı bir süpervizyon sisteminin başta Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kamu kurumlarında olmak üzere tüm sosyal hizmet çalışma alanlarında faaliyete geçirilmesi gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının; kişisel özelliklerine ve görev tanımına uygun olarak görevlendirilme talebi, yoğun iş yükü, fiziksel imkanların yetersizliği ve idarecilerden gerekli desteği görememe gibi farklı ihtiyaçlarına yönelik olarak, oluşturulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi içerisinde süpervizörün idari işlevinin tanımlanması ve bu sorun alanlarına çözüm üretilmesi noktasında süpervizörün görev tanımının oluşturulması önerilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının; vakaların farklılaşması, vakalara uygun müdahale yönteminin belirlenmesi, vakaların direnç göstermesi durumu, vaka yönetiminde başarısızlık kaygısı, etik ikilemlerin çözümü, vakalara müdahale aşamasında yaşanan olumsuz durumlarda hissedilen kaygı, mesleki görevleri yerine getirmede zorlanma, mesleki deneyim eksikliği, mesleki yetersizlik hissi, müracaatçılarına yönelik direnç geliştirme, alınan eğitimin yetersiz bulunması, sosyal hizmet mesleğinin teorisi ile pratiğinin birbirinden farklı olarak görülmesi gibi sorun alanlarına yönelik olarak oluşturulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi içerisinde süpervizörün eğitsel işlevinin tanımlanması ve bu sorun alanlarına çözüm üretilmesi noktasında süpervizörün görev tanımının oluşturulması önerilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının; mesleki yaşantılarında farklı nedenlere bağlı olarak yaşamış oldukları stresin ve hissetmiş oldukları tükenmişlik duygusunun olumsuz etkilerinden korunmalarına ve bunlara ilişkin önlem alınmasına yönelik olarak

oluşturulacak bir sosyal hizmet süpervizyonu sistemi içerisinde süpervizörün destekleyici işlevinin tanımlanması ve bu sorun alanlarına çözüm üretilmesi noktasında süpervizörün görev tanımının oluşturulması önerilmektedir.

Sosyal hizmet süpervizyonu sisteminin oluşturulması halinde süpervizör olarak görev alacak personellere yönelik her türlü maddi ve manevi desteğin sağlanması, eğitim materyallerinin temin edilmesi, mesleki gelişimi artıracak eğitimlere katılımlarının teşviki, mesleki yetkinliklerini artıracak kurum içi ve kurum dışı aktivitelere aktif katılımlarının desteklenmesi, maddi kazanç sağlama yoluyla motivasyonlarının artırılması adına çalışmaların gerçekleştirilmesi uygun olacaktır.

Sosyal hizmet süpervizyonu sistemine ilişkin olarak, nasıl bir süpervizyon sisteminin tasarlanabileceğine yönelik önerileri tespit etmek ve sistemi daha detaylı tanımlayabilmek adına sahada görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanları ile çalışmalar gerçekleştirilmesi, bu çalışmaların sonuçlarının raporlanarak ilgili birimlere ve yetkili makamlara iletilmesi beklenmektedir.

Sosyal hizmet süpervizyonuna ilişkin ihtiyacın akademik alanda da görünür kılınabilmesi ve bu sorun alanına ilişkin çözümlerin farklı perspektiflerden değerlendirilebilmesi adına sosyal hizmet akademisyenlerinin süpervizyon konusuna yönelik akademik çalışmalar gerçekleştirmeleri önemli görülmektedir.

Sosyal hizmet süpervizyonu ihtiyacını ortaya çıkaran sosyal hizmet sistemi kaynaklı “yetersiz lisans eğitimi” sorun alanına yönelik olarak birtakım düzenlemelerin yapılması gerekli görülmektedir. Bu noktada özellikle sosyal hizmet lisans eğitimi sunan üniversitelerdeki akademik kadroların gözden geçirilmesi, bu kadrolarda mutlak suretle lisans, yüksek lisans veya doktora düzeyinde sosyal hizmet eğitimi almış akademisyenlerin görev yapmasının sağlanması gerekmektedir. Ayrıca lisans eğitiminde sunulan müfredatların ve öğretilen teorik bilgilerin sosyal hizmet uygulama sahasına aktarılabilirliğinin gözden geçirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması önemli görülmektedir. Ek olarak sosyal hizmetin uygulamalı bir bilim olması sebebiyle sosyal hizmet eğitimi alan öğrencilere yönelik uygulama ağırlıklı derslerin sunulması ve sadece son sınıflarda kendine yer bulabilen mesleki uygulama/staj gibi derslerin her bir sınıf düzeyinde sunumunun sağlanması yerinde bir yaklaşım olacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitiminde almış oldukları genelci sosyal hizmet eğitimi, uzmanların uygulama sahasında karşılaşmış oldukları spesifik vakaların

çözümünde etkisiz kalabilmektedir. Bu sorunun aşılabilmesi adına lisans veya yüksek lisans düzeyinde belirli sosyal hizmet alanlarına ilişkin uzmanlaşma şansının tanınması ve eğitim boyunca uzmanlık alanlarına yönelik olarak detaylı bir teorik ve pratik bilgi kazanımı sürecinin sağlanması faydalı olacaktır.

Süpervizyon sistemi oluşturuluncaya değin, halihazırda sosyal hizmet kurumlarında görev yapmakta olan idarecilerin mümkün olduğunca sosyal hizmet alanında eğitim almış meslek elemanları arasından seçilmesi ve görevlendirilmesi, araştırma kapsamında katılımcılar tarafından belirtilen sorunların çözümü noktasında etkili olacaktır. Bu önerinin gerçekleştirilemediği durumlarda, sosyal hizmet alanı dışından gelen idarecilere yönelik olarak sosyal hizmete ilişkin gerekli farkındalığı kazandıracak eğitimlerin sunulması ve sosyal hizmet uzmanlarının uygulama sahasında karşılaştıkları problemler hakkında bu kişilerin bilgilendirilmesi uygun olacaktır.

KAYNAKLAR

- AASW. (2014). *Supervision Standards 2014*. Australia: Australian Association of Social Workers.
- Acar, H., İçağasioğlu oban, A., & Polat, G. (2017). *Sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir araştırma*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği Yayınları.
- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health & Social Work, 24*(2), 112–119. doi:<https://doi.org/10.1093/hsw/24.2.112>
- 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., Özkan, A. O., & Açıkgöz, 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., Açıkgöz, N., & Salduz, . (2018). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimine bakış açılarının değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences 4*(13), 1099-1109.
- Aslanyürek Zorlu, Ő. (2014). *Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Atamtürk, E. (2010). *Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Austin, L. N. (1956). An evaluation of supervision. *Social Casework*, 37(8), 375-382.
doi:<https://doi.org/10.1177/104438945603700802>
- Aydemir, İ. (2003). *Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Hastanelerde Tıbbi Sosyal Hizmet Uygulamaları*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Bağcı, Ş. E. (2015). Sosyal hizmet uzmanlarının iş yerindeki informal öğrenmelere ilişkin görüşleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(1), 89-110.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 231-274.
- 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
- Başcılar, M., & Taşci, A. (2018). İş yükü ve iş tatmini arasındaki ilişki: Sosyal hizmet uzmanları üzerine bir araştırma. *IGUSABDER*, 4, 330-344.
- Başkale, H. (2016). Nitel araştırmalarda geçerlik, güvenilirlik ve örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 9(1), 23-28.
- Bayrı Mengilli, D. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Etik Değerlendirme ve Karar Alma Süreçleri Üzerine Fenomenolojik Bir İnceleme*. (Yüksek Lisans). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with Nvivo*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Berkün, S. (2010). Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99-109.

- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2013). *Fundamentals of clinical supervision*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (2006). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods*. Boston: Pearson Education.
- Bogo, M., & McKnight, K. (2006). Clinical supervision in social work. *The Clinical Supervisor*, 24(1-2), 49-67. doi:10.1300/J001v24n01_04
- 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.
- Buz, S., & Genç, B. (2019). Sosyal hizmet uzmanları için psikolojik dayanıklılığın önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 623-642.
- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 50(2). doi:10.15270/50-2-393
- Caspi, J., & Reid, W. J. (2002). *Educational supervision in social work*. ABD: Columbia University Press.
- Ceylan, H., Gül, N., & Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Cohen, N. A., & Rhodes, G. B. (1978). Social work supervision. *Administration in Social Work*, 1(3), 281-291. doi:10.1300/J147v01n03_06
- Connie, M. (1981). *Content Analysis of Periodical Literature on Social Work Supervision, 1970-1979*. (Yüksek Lisans). Newfoundland Memorial Üniversitesi, Kanada.

- Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Coulshed, V. (1990). *Management in social work*. London: Macmillan Education.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design choosing among five traditions*. United Kingdom: SAGE Publications.
- Çiftci, D. B. (2013). Bir Meslek ve Uzmanlık Alanı Olarak Sosyal Hizmet. İçinde D. B. Çiftci (Ed.), *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Çüm, B. (2019). *Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının ve İş yaşamında Karşılaştıkları Sorunların İncelenmesi*. (Yüksek Lisans). Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Daley, M. R. (1979). 'Burnout': Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24(5), 375-379.
- Demir, B. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanı Bakış Açısı İle Türkiye'de 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
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The SAGE handbook of qualitative research*. United Kingdom: SAGE Publications.
- Drake, G. (2013). The ethical and methodological challenges of social work research with participants who fear retribution: To 'do no harm'. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 13(2), 304-319. doi:10.1177/1473325012473499
- 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
- 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
- Epstein, L. (1973). Is autonomous practice possible?. *Social Work*, 18, 5-12.
- Erbay, E., & Hatipoğlu, E. (2019). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Gerçekleştirdikleri Mesleki Uygulamalarda ve Aldıkları Kararlarda Çocukların Katılım Hakkını Dikkate Alma Durumları. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 257-285. doi:10.26466/opus.538109
- Erdal, L., & Turan, A. H. (2017). Sosyal hizmet çalışanlarının iş doyum ve motivasyonu: İstanbul ASPB il müdürlüğü ve bağlı kuruluşlar örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 61-92.
- 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
- Ford, K., & Jones, A. (1987). *Student supervision*. UK: Macmillan Education.
- Fossey, E., Harvey, C., McDermott, F., & Davidson, L. (2002). Understanding and evaluating qualitative research. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 30(6), 717-732.
- 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.
- Galletta, A., & Cross, W. E. (2013). *Mastering the Semi-Structured Interview and Beyond: From Research Design to Analysis and Publication*. New York: New York University Press.

- Garland, M., & Ellis, G. (2006). Synergistic supervision. *Social Work Review, Spring*(18), 31-42.
- Gellis, Z. D. (2001). Job stress among academic health center and community hospital social workers. *Administration in Social Work, 25*(3), 17-33. doi:10.1300/J147v25n03_02
- Giderler, C. (2015). Sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı*, 58-88.
- Gönül, A. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçı Şiddetine Uğrama Durumları ve Etkileyen Etmenler*. (Yüksek Lisans). Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- 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
- Gray, S. W. (1990). The interplay of social work licensure and supervision. *The Clinical Supervisor, 8*(1), 53-65. doi:10.1300/J001v08n01_05
- 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
- Güldalı, O. (2012). Çalışma yaşamında çalışana psikososyal ve psikosomatik açıdan acı veren travmatik bir deneyim: Mobbing (Yıldıрма). *Toplum ve Sosyal Hizmet, 23*(2), 125-144.
- Güzel, B., & Selcik, O. (2017). Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları: Rize örneği. *Journal of Human Sciences, 14*(3), 2848-2864. doi:10.14687/jhs.v14i3.4642

- Hablemitoğlu, Ő., & Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Őefkat yorgunluğu, tikenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 171-213.
- Harmse, A. D. (2000). *Support Systems for Supervisors in the Social Work Profession*. (Doktora). Pretoria Őniversitesi, Guneş Afrika.
- Hasgul, E. (2013). *Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisine Etkisi*. (Yüksek Lisans). Ankara Őniversitesi, Ankara.
- 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
- Hipp, J. L., & Munson, C. E. (1995). The partnership model. *The Clinical Supervisor*, 13(1), 23-38. doi:10.1300/J001v13n01_03
- 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.
- Işıkhan, V. (2018). Sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa ıkma yöntemleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 29(2), 10-33.
- Jeffreys, J. W. (2001). *The Impact of Supervision on Social Worker Perception of Self-Efficacy*. (Doktora). State University of New York at Albany, ABD.

- Kaçaner, G. (2019). *Mültecilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Sorunlar: İstanbul Örneği*. (Yüksek Lisans). Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Kadushin, A. (1993). Social work supervision. *The Clinical Supervisor*, 10(2), 9-27. doi:10.1300/J001v10n02_02
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- Kalaycı Kırlioğlu, H. İ. (2019). *Sosyal Hizmet Uygulamasında Mesleki Uygunluk, Genel Öz Yeterlilik ve Mesleki Doyum İlişkisi*. (Doktora). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Kalliath, P., & Kalliath, T. (2013). Work–family conflict and its impact on job satisfaction of social workers. *The British Journal of Social Work*, 45(1), 241-259. doi:10.1093/bjsw/bct125
- Karabekir, H. M. (2010). *Yetiştirme Yurtları Örneğinde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Değerlerini Mesleki Uygulamalarına Aktarışı*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi Ankara.
- Karabekir, D. (2018). *Sosyal Çalışma Görevlilerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Süpervizyonun Önemi: İstanbul İli Örneği*. (Yüksek Lisans). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Kaya-Kılıç, A., & Tekin, H. H. (2019). Sosyal hizmet uzmanlarının korunmaya muhtaç çocuk birimlerinde ihmal ve istismar vakalarına verilen hizmetlerin niteliğine ilişkin görüşleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 843-865.
- Kim, H., & Lee, S. Y. (2009). Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings. *Social Work Health Care*, 48(4), 364-385. doi:10.1080/00981380802598499
- Kırlioğlu, M. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algularının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. (Doktora). Selçuk Üniversitesi, Konya.

- Koç, S. Ç. (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Krysiak, J. L., & Finn, J. (2010). *Research for effective social work practice (New Directions in Social Work)*. United Kingdom: Routledge.
- Kuddaş, N. B. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarında Depresyonun Yapısal Sebepleri*. (Yüksek Lisans). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kümbetoğlu, B. (2017). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- 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
- Lewins, A., & Silver, C. (2007). *Using Software in Qualitative Research A Step-by-Step Guide*. London: SAGE Publications.
- 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
- Macdonald, G., & Sirotych, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2), 107-114.
- 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.
- McCracken, G. (1988). *The long interview*. London: SAGE Publications.
- 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

- 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.
- Nelsen, J. C. (1975). Dealing with resistance in social work practice. *Social Casework*, 56(10), 587-592. doi:<https://doi.org/10.1177/104438947505601002>
- 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
- 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.
- Özdemir, Y., & Aras, M. (2015). Sosyal hizmetlerde kariyer yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı*, 107-121.
- Özkan, S. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamada Karşılaştıkları Güçlükler ve Süpervizyon Gereksinimi*. (Yüksek Lisans). Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Özmete, E., & Laleoğlu, A. (2013). İnsani hizmet örgütlerinde sosyal çalışmacıların karşılaştıkları mobbing davranışları ile iş tatmini ve sağlık sorunları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24(2), 23-44.
- Öztürk, A. B. (2009). Çocuğun cinsel istismarı ve aileyle çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2), 89-98.

- 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.
- Patton, M. Q. (2001). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (Third ed.). United Kingdom: SAGE Publications.
- 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
- Poertner, J., & Rapp, C. A. (1983). What is social work supervision?. *The Clinical Supervisor*, 1(2), 53-65. doi:10.1300/J001v01n02_07
- Polat Uluocak, G., & İçağasıoğlu Çoban, A. (2011). Çocuk istismarı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları açısından profesyonel karar verme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 161-173.
- Rabinowit, J. (1987). Why ongoing supervision in social casework. *The Clinical Supervisor*, 5(3), 79-90. doi:10.1300/J001v05n03_07
- Rey, L. D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society*, 77(1), 33-39. doi:<https://doi.org/10.1606/1044-3894.839>
- 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. doi:10.1300/J001v01n03_07
- Sanders, R., & Mace, S. (2006). Agency policy and the participation of children and young people in the child protection process. *Child Abuse Review*, 15(2), 89-109. doi:10.1002/car.927

Saranta, S. (1998). *Social research*. Basingstoke: MacMillan Education.

Smith, D. B., & Shields, J. (2013). Factors related to social service workers' job satisfaction: Revisiting Herzberg's motivation to work. *Administration in Social Work, 37*(2), 189-198. doi:10.1080/03643107.2012.673217

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

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

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

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
- Turner, F. J. (2005). *Encyclopedia of canadian social work*. Kanada: Wilfrid Laurier University Press.
- Uysal, S. (2019). *Sosyal Hizmet Eğitim ve Mesleğinin Geleceğine Dair Akademisyenler, Sosyal Çalışmacılar, Öğrenciler ve Mezunların Görüş ve Önerilerinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans). Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Uzun, K. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği*. (Yüksek Lisans). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Watson, K. W. (1973). Differential Supervision. *Social Work, 18*(6), 80-88.
- Williams, A. B. (1997). On parallel process in social work supervision. *Clinical Social Work Journal, 25*(4), 425-435.
- 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.
- Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim, 23*(112), 7-17.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R. K. (2015). *Qualitative research from start to finish*. New York: The Guilford Press.

Yolcuoğlu, İ. G. (2009). Türkiye'de çocuk koruma sisteminin genel olarak değerlendirilmesi. *Aile ve Toplum*, 5(18), 43-58.

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

Yürür, S., & Sarıkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.

Zengin, O., & Çalış, N. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları ve çalışma koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-68.

FORMLAR

EK-1

T.C. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi Aydın Olcay ÖZKAN tarafından yürütülen “Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı; sosyal hizmet uygulamalarında süpervizyonun önemini ve işlevini sorgulamaktır. Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyona ilişkin düşünce ve görüşlerini alarak, edinilen geri bildirimler ışığında Türkiye’de sosyal hizmet süpervizyonunun mevcut durumuna ışık tutmak hedeflenmiştir. Araştırmada sizden tahminen 90 dakika ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 19 kişi katılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklencn, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. İletişim bilgileriniz ise sadece izninizle bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için “ortak katılımcı havuzuna” aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya aydinolcayozkan@gmail.com e-posta adresi ve 0546 765 96 60 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının :

Adı-Soyadı:.....

İmzası: İletişim Bilgileri: e-posta:

Telefon:

İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için “ortak araştırma havuzuna” aktarılmasını; kabul ediyorum kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

Velayet veya Vesayet Altında Bulunanlar İçin:

Veli veya Vasisinin

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

Araştırmacının

Adı-Soyadı: Aydın Olcay ÖZKAN

İmzası:

Şahidin:³

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

EK-2**Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu****Sosyodemografik Sorular**

- 1) Yaşınız.
- 2) Cinsiyetiniz.
- 3) Medeni Durumunuz.
- 4) Eğitim Durumunuz.
- 5) Anne Eğitim Durumu.
- 6) Baba Eğitim Durumu.
- 7) Gelir Düzeyiniz.
- 8) Görev yaptığınız kurum.
- 9) Görev yaptığınız birim
- 10) Kaç yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmaktasınız?
- 11) İdari bir görevde bulundunuz mu?
- 12) Yaptığınız işten memnun musunuz?

Araştırma Soruları

- 1- Süpervizyon kavramı sizin için ne ifade etmektedir? Kendi cümlelerinizle süpervizyon kavramını kısaca tanımlayınız.
- 2- Mesleki yaşamınız boyunca çalıştığınız kurumlarda süpervizyon sürecine dahil oldunuz mu? Cevabınız evet ise bu süreç nasıl gerçekleşti?
- 3- Mesleki yaşamınız boyunca hiç süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduunuz mu? Bu ihtiyacı ortaya çıkaran sebepler sizce nedir?
- 4- Sosyal Hizmet Uzmanlarının genel anlamda süpervizyona ihtiyaç duyduğunu düşünüyor musunuz? İhtiyaç olduğunu düşünüyorsanız, bu ihtiyacın ortaya çıkmasında kişisel özelliklerin veya mesleğin gerekliliklerinin etkili olup olmadığını yorumlayınız.
- 5- Bir süpervizörün rol ve fonksiyonlarını göz önünde bulundurarak, herhangi bir meslektaşınıza gayri resmi bir süpervizörlük desteği sağladığınızı söyleyebilir misiniz? Size böyle bir talep geldi mi?

- 6-** Göreve ilk başladığınız zamanlarda mesleki olarak kendinizi yeterli görüyor muydunuz? Yeterli görmediğinizi söylüyorsanız yetersizliğini gidermek adına neler yaptınız? Sizce böyle bir süreçte süpervizyon mekanizmasından faydalanılabilir mi?
- 7-** Göreve ilk başladığınız zamanlarda karşınıza gelen vakalarla ilgili olarak başarısız olabileceğinize dair bir kaygı yaşadınız mı? Cevabınız evet ise bu süreçte birilerinden yardım aldınız mı veya yardım alma ihtiyacı hissettiniz mi? Ne tür bir yöntem geliştirdiniz?
- 8-** Görev aldığınız kurumda karşılaştığınız herhangi bir sorun için düzenli olarak danışma imkanı bulabildiğiniz biri veya birileri var mı? Cevabınız evet ise bu kişilere danıştığınız konu başlıklarına dair birkaç örnek verebilir misiniz? (Etik ikilem, Rapor Yazımı, Vaka Yönetimi vb.)
- 9-** Şu ana kadar herhangi bir konuda etik ikilem yaşadığınız oldu mu? Cevabınız evet ise örnek verebilir misiniz? Süreci nasıl yürüttüğünüzü anlatabilir misiniz?
- 10-** Herhangi bir vaka karşısında, bu vakaya uygun müdahale yöntemini bulma noktasında sorun yaşadığınız oldu mu? Cevabınız evet ise örnek verebilir misiniz? Süreci nasıl yürüttüğünüz konusunda bilgi verebilir misiniz?
- 11-** Herhangi bir vakaya müdahale aşamasında kaygı hissettiğiniz anlar oldu mu? Cevabınız evet ise bu süreçte nasıl bir yol izlediğinizi anlatabilir misiniz? Yardımına ihtiyaç duyduğunuz birileri oldu mu?
- 12-** Herhangi bir vaka ile çalışırken müracaatçının size veya sizin müracaatçıya direnç gösterdiğiniz oldu mu? Cevabınız evet ise bu süreci nasıl yürüttüğünüzü anlatabilir misiniz?
- 13-** Mesleki yaşamınız boyunca kendinizi yoğun stres altında veya tükenmiş hissettiğiniz zamanlar oldu mu? Böylesi durumlarda stres veya tükenmişlik hislerini giderebilmek adına hangi girişimlerde bulundunuz?
- 14-** Türkiye'de sosyal hizmet meslek ve disiplininin mevcut durumunu göz önünde bulundurduğunuzda, ülkemize özgü bir sosyal hizmet süpervizyonu modelini nasıl tasarlıyorsunuz? Dikkat edeceğiniz öncelikler ve kriterler neler olur?

- 15-** Şu ana kadar çalıştığımız kurumlardaki idari personelleri göz önünde bulundurduğunuzda, ilgili personellerin sizin mesleki geliŐiminiz veya kuruma adaptasyonunuz adına çalışma ya da eğitimler gerçekleştirdiklerini söyleyebilir misiniz?
- 16-** Şu ana kadar çalıştığımız kurumlarda; tarafınıza oryantasyon sağlanması, mesleki çalıŐmalarınıza olumlu yönde katkı sağlayacak eğitim ve uygulamaların planlanması, stres ve tükenmişlik gibi olumsuzlukları giderecek destek ve danışmanlık hizmetlerinin sunulması noktasında idarecilerinizden talepleriniz oldu mu?





T.C.
AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

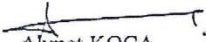
Sayı : 94952863-605.01-E. 14
Konu : Bilimsel Araştırma Talepleri

22/11/2019

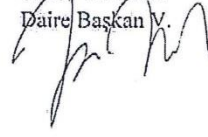
BAKANLIK MAKAMINA

Ekli çizelgede detaylı bilgileri bulunan ve ilgili Genel Müdürlükler tarafından uygun görülen bilimsel araştırma taleplerinin, ilgili Birim koordinesinde, gözetim ve denetiminde, günlük işleyişi aksatmadan, araştırmaya katılanların kişilik hakları ve güvenlikleri gözetilerek, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllülük ve gizlilik esasları çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Bakanlığımızdan izin alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Başkanlığımıza gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususlarını;
Olurlarınıza arz ederim.

Uygun görüşle arz ederim.
.../.../2019

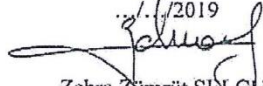

Ahmet KOCA
Bakan Yardımcısı



Yayın YAMAN
Daire Başkan V.



OLUR

.../.../2019


Zehra Zümrüt SİLÇUK
Bakan

Sosyal Çalışmacı : S.ÇETİN 
Şube Müdür V. : M.ÜNVER 



Bakırcılar Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27 Poşta Kodu: 06510 Çankaya/ Ankara
(312)705 57 00
(312)705 57 22

Bilgi için: S.ÇETİN
Sos. Çal.

İLİGLİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ/ İLİGLİ GENEL MÜDÜRLÜK	ARAŞTIRMANIN YAPILACAKI KURULUS/BİRİM	ARAŞTIRMA KONUSU	GÖREVLİYAN/ÜNİVERSİTE	AD-SOYAD	İLİGLİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ/ İLİGLİ GENEL MÜDÜRLÜK
Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü	Ankara, İstanbul, İzmir, Afyon, Çorum, Samsun, Niğde, Diyarbakır, Gaziantep, Antalya, Konya ve Kars illerinde Bakanlığımıza bağlı Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) ve kadın konukevlerinde görev yapmaktaki olan meslek elemanları ile kadın konukevlerinden barmama hizmeti almakta olan bireylerle görüşme	Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesi Bakımından 6284 Sayılı Kanunda başlıklı Öngörülen Tedbir ve Destek Hizmetlerinin Etkinliği	Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan Yardımcısı	Doç. Dr. Pınar ALTINOK ORMANCI	Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü
Ankara Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Ankara ve Saray Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüklerinde 11-16 yaş arası 30 kız ergen	Kurum Bakımında Bulunan Ergen Bireylerin Harçlıkları Üzerindeki Tasarruf Yetkinliği	Ankara Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü 4. Sınıf öğrencileri	Tuğçe TOKAT ve Habibe UZUN KÖSE	Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Ankara, Konya ve Aksaray Çocuk Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri	İstisnalar Maraz Kapan Ergenlerin Sosyal Beceri Düzeylerinin İncelenmesi	Gazi Üniversitesi Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Ana Bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi	Gazi Üniversitesi Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Ana Bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi	Sevil Merve BAŞER	Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Kastamonu Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Çocuk Evleri Sitesi'nde Kapan 0-6 Yaş Arası Çocukların Gelişimlerini Destekleyici Ev Ortamı Düzenlemeleri	Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bölümü	Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bölümü	Filiz SULAMACI	Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü
İzmit Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Huzurevinde Yaşlı Bakım Personelinin Yaşlılara Karşı Ayırım Tutumlarının Belirlenmesi, Bakım Sorunları ve Müdahale Önerileri*	Mustafa Kemal Üniversitesi Hacay Sağlık Yüksekokulu Öğretim Üyesi	Mustafa Kemal Üniversitesi Hacay Sağlık Yüksekokulu Öğretim Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Cenan BİRİMOĞLU OKUYAN	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Alzheimer Hastalığında Tükrük Kontrol Düzeyinin Tanısal Değeri ve Davranışsal Septonlarla İlişkisi*	Kartal Lütfi Kırdar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Nöroloji Kliniğinde As. Dr.	Kartal Lütfi Kırdar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Nöroloji Kliniğinde As. Dr.	Dr. Ronay BOZYEL	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi; İstanbul İli Örneği	İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisanslı Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı	İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisanslı Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı	Aydın Olcay ÖZKAN	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Koruyucu Bakım Altında Olan 0-6 Yaş Çocukların Sağlık Durumu ve İhtiyaç Duydukları Sağlık Hizmeti	İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Pediatri doktora programı öğrencisi	İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Pediatri doktora programı öğrencisi	Damla MUTLU	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Ankara Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Ankara Çubuk, Abidin Yılmaz Huzurevinde bakım almekte Olan Bireylerin Yönelik Sporif Aktivitelerinin İncelenmesi ve Bu kapsamda BOCCEnin Yaşlılar Üzerindeki Fizyolojik Etkileri	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Fizyoloji, Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Fizyoloji, Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi	Hüsnüye BİLGE	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü	Yayın Talibi	Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi	Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi	Burak ŞİRİN, doktora programı öğrencisi Evre GÜNDOĞDU, Şebne EKENLER, Doç. Dr. Ulku POLAT	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

ETİK KURUL KARARI

İÜC Tarih ve Sayı: 15/10/2019-78189



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik
Kurul Başkanlığı



Sayı :74555795-050.01.04-
Konu :2019/50 sayılı Etik Kurul Onayı

Sayın Aydın OLCAY ÖZKAN
İÜ Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

İlgi :23.09.2019 tarihli proje başvurunuz.

Yürütücülüğünü üstlendiğiniz "Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği" başlıklı projeniz Etik Kurul'umuzun 01.10.2019 tarihli toplantısında görüşülmüş olup, Etik Kurul Onayı ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

e-İmzalı
Prof. Dr. Selçuk HÜNERLİ
Başkan

EK :
1 Etik Kurul Onayı

14/10/2019 V.Haz.Kont.İş. : C.SÖNMEZTÜRK

[Dogrulamak için: http://dogrulama.istanbulc.edu.tr/en/vison/sorgula/belgedogrulama.aspx?v=DELCEI13R](http://dogrulama.istanbulc.edu.tr/en/vison/sorgula/belgedogrulama.aspx?v=DELCEI13R)
Ayrıntılı bilgi için irtibat : Canan SÖNMEZTÜRK
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Rektörlüğü, 34320 Avcılar-İstanbul
Tel : 0212 404 03 00 Faks : 0212 404 07 01
Elektronik Ağ : www.istanbulc.edu.tr

Başvuru Sayı ve Tarihi: 46257/23.09.2019

Karar No: 2019/50

İlgili Makama

İÜ Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi **Aydın OLCA Y ÖZKAN**'ın "Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği" başlıklı başvurusu ile "İÜC Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu"na başvurmuş olup, Kurulumuzun 01.10.2019 tarihinde gerçekleştirilen toplantısında yapılan değerlendirmeler sonucunda, adı geçen çalışmanın etik açıdan uygun olduğuna oybirliği/oyçokluğu ile karar verilmiştir.

Unvanı / Adı / Soyadı	Kurumu	Araştırma ile ilişki	Karar	İmza
Prof. Dr. Selçuk HÜNERLİ (Başkan)	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Elife KILIÇ (Başkan Yardımcısı)	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Mehmet AÇIKALIN (Başkan Yardımcısı)	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Hülya AŞKIN BALCI	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Neşe KOCABAŞOĞLU	Cerrahpaşa Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Fatma Yasemin KUTLU	Florence Nigingale Hemşirelik Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hanife Banu ATAMAN YANCI	Spor Bilimleri Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	

İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı İÜC Veteriner Fakültesi Dekanlık katı A 221 no'lu Oda Avcılar -İSTANBUL TEL : (0 212) 4737000-17031

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi İstanbul İli Örneği

ORJİNALLİK RAPORU

%3 BENZERLİK ENDEKSİ	%2 İNTERNET KAYNAKLARI	%0 YAYINLAR	%3 ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
--------------------------------	-------------------------------------	-----------------------	-------------------------------

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	<%1
2	Submitted to Kocaeli Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<%1
3	Submitted to Istanbul University Öğrenci Ödevi	<%1
4	Submitted to Fatih University Öğrenci Ödevi	<%1
5	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	<%1
6	acikerisim.istanbul.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1
7	Submitted to Yildirim Beyazit Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<%1
8	Submitted to Kirikkale University Öğrenci Ödevi	<%1

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Aydın Olcay	Soyadı	ÖZKAN
Doğ.Yeri	ZONGULDAK	Doğ.Tar.	07.10.1995
Uyruğu	T.C.	TC Kim No	43673002612
Email	aydinolcayozkan@gmail.com	Tel	0546 765 96 60

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mez. Yılı
Doktora	-	-
Yük.Lis.	İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa	2020
Lisans	İstanbul Üniversitesi	2017
Lise	Oktay ve Olcay Yurtbay Anadolu Lisesi	2013

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	Araştırma Görevlisi	İstanbul Medipol Üniversitesi	2020 - Devam
2.	Araştırma Görevlisi	İstanbul Gelişim Üniversitesi	2018-2020
3.			-

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*	KPDS/ÜDS Puanı	(Diğer) YÖKDİL Puanı
İngilizce	İyi	İyi	İyi	-	73,75
Almanca	Zayıf	Zayıf	Zayıf	-	-

*Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı	-	77,07	-
(Diğer) Puanı	-	-	-

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Microsoft Office Word, PowerPoint, Excel	Çok İyi
SPSS 25.0 Paket Programı	Çok İyi
NVIVO Nitel Veri Analiz Programı	Çok İyi

Yayınları/Tebliğleri Sertifikaları/Ödülleri

- Artan, T. ve **Özkan, A. O.** (2018). ASDEP kapsamında istihdam edilen personellerin homofobi düzeylerinin değerlendirilmesi. *Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 5(24), 1501-1514.

- Artan, T., **Özkan, A. O.**, Açığöz, N. ve 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.
- Artan, T., **Özkan, A. O.** ve Açığöz, N. (2018). Evaluation of Supervision Needs of Social Workers Working in Different Professional Fields. *Turkish Journal of Applied Social Work*, 1(1), 75-84.
- **Teşekkür Belgesi**, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü'nden dönem birincisi olarak mezun olmama ithafen verilmiştir.
- **Teşekkür Belgesi**, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu tarafından düzenlenen I. Ulusal Sağlık Bilimleri Öğrenci Kongresi'nin hazırlık sürecindeki katkılarım ithafen verilmiştir.
- **Teşekkür Belgesi**, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu tarafından düzenlenen ANDAÇ 2019'un hazırlanması sürecindeki katkılarım ithafen verilmiştir.

Özel İlgi Alanları (Hobileri):

Karakalem resim çizimi ve futbol oynamak.