



T.C.

ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

SOSYAL HİZMET YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE VERİLEN HİZMETLERİN SOSYAL
HİZMET ÇALIŞANLARININ BAKIŞ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ
“ÜMRANIYE SOSYAL HİZMET MERKEZİ ÖRNEĞİ”**

SÜLEYMAN AYAN

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Abdulhakim BEKİ

İSTANBUL-2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE VERİLEN HİZMETLERİN SOSYAL
HİZMET ÇALIŞANLARININ BAKIŞ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ
“ÜMRANİYE SOSYAL HİZMET MERKEZİ ÖRNEĞİ”**

SÜLEYMAN AYAN

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Abdulhakim BEKİ

İSTANBUL-2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Anabilim Dalı : Sosyal Hizmet
Program : Sosyal Hizmet
Öğrenci No : 174205068
Öğrenci Adı Soyadı : Süleyman AYAN

SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE VERİLEN HİZMETLERİN SOSYAL HİZMET ÇALIŞANLARININ BAKIŞ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: "ÜMRANIYE SOSYAL HİZMET MERKEZİ ÖRNEĞİ" isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından 19.09.2019 tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı : Doç. Dr. İsmail BARIŞ
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Abdulkakim BEKİ
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza

Üye : Doç. Dr. Nebile ÖZMEN
(Sağlık Bilimleri Üniversitesi)

İmza

ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç.Dr. Türker Tekin ERGÜZEL
Enstitü Müdür V.

ÖZET

Sosyal hizmet merkezleri; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olarak Türkiye'nin tüm illerinde engelli, yaşlı, çocuk, genç, kadın, şehit yakını ve gaziler gibi toplumsal gruplara yönelik destek faaliyetleri yürüten kuruluşlardır. Bu kuruluşlarda çeşitli hizmet modelleri bulunarak, koşulları sağlayan bireylere uygulanmaya çalışılmaktadır. Toplumsal değişimin hızlı bir seviyede olduğu son yüzyıllarda yeni risk/ihtiyaç grupları ortaya çıkmaktadır ancak mevcut sosyal hizmet faaliyetlerinin bunu karşılayabilecek düzeyde olup olmadığı tartışılan bir konudur. Bu araştırmada, hizmetlerin yeterlilik düzeyi, niteliği, çözüm üretme gücü gibi özelliklerini anlamak amacıyla sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olarak tanımlanan çalışanların hizmet türlerine olan bakış açılarının betimlenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın amacına uygun olarak Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışan 20 meslek elemanı ile önceden hazırlanmış yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak mülakatlar yapılmış olup, konuya ilişkin çalışanların değerlendirmeleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın veri toplama sürecinde görüşme yapılan katılımcıların hizmet türlerine ilişkin düşünceleri, müracaat eden bireylerin profili, kuruluşun yapısı diğer kurumlar ile ilişkisi, sosyal hizmet faaliyeti sürdürürken meydana gelen sorunlar, yapılan işin daha etkin olabilmesi adına ihtiyaç duyulan sosyal politika önerileri çalışmanın bulgular bölümünde alt başlıklar halinde sunulmaya çalışılmıştır. Özetle yapılan görüşmelerde sosyal hizmet çalışanları, mevcut hizmetlerin geliştirilip çeşitlenmesini, eğitim ve danışmanlık uygulamalarının yoğunlaştırılmasını, risk/ihtiyaç gruplarını izleme sürecinin etkin bir biçimde işlenmesini, birey ve toplum odaklı çalışan kurumların işbirliği içerisinde olması, çalışma ortamı ve koşullarının daha uygun hale getirilmesini, sosyal hizmet uygulayıcılarının motivasyonunu artırıcı düzenlemelerin yapılması gerektiğini savunmuşlardır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet Kurumları, Sosyal Hizmetler, Sosyal Destek, Sosyal Hizmet Uzmanları

ABSTRACT

EVALUATING THE SERVICES GIVEN BY SOCIAL SERVICES DEPARTMENT FROM THE SOCIAL WORKERS' PERSPECTIVE: "THE CASE OF ÜMRANIYE SOCIAL SERVICES DEPARTMENT"

Social service centers; Family, Labor and Social Services under the Ministry of disabled people in all provinces of Turkey, the elderly, children, youth, women, the martyrs are the organizations carrying out support activities for social groups, such as relatives and veterans. In these organizations, there are various service models and they are tried to be applied to individuals who meet the conditions. New risk / need groups have emerged in recent centuries, where social change is at a rapid level, but it is debatable whether existing social work practices are able to meet this. In this research, it is aimed to describe the perspectives of the employees who are qualified as social workers in the social service centers in order to understand the characteristics of the services such as proficiency level, quality and the power to produce solutions.

In line with the aim of the research, interviews were conducted with 20 professionals working in Ümraniye Social Service Center using a semi-structured interview form prepared beforehand, and the evaluations of the employees on the subject were analyzed. In the data collection process of the research, the opinions of the participants about the types of services, the profile of the individuals applying, the structure of the organization, the relationship with other institutions, the problems that occur while carrying out social service activities, and the social policy proposals needed for the purpose of the work to be more effective are presented as sub-headings in the findings section of the study. It was studied. In the interviews conducted in summary, social service employees should develop and diversify existing services, intensify training and consultancy practices, effectively process the monitoring of risk / need groups, cooperate with individual and community oriented institutions, make the working environment and conditions more convenient, They argued that arrangements should be made to increase the motivation of practitioners.

Keywords: Social Service Institutions, Social Services, Social Support, Social Workers

TEŞEKKÜR

Tez alıőmam s¼recinde kıymetli bilgi ve birikimlerini paylaőarak desteğini esirgemeyen çok değerli tez danıőmanım Sayın Dr. Őęr. Üyesi Abdulhakim BEKİ'ye ő¼kranlarımı sunarım.

Sosyal Hizmetlerde yüksek lisans eğitimi için bana ilham ve cesaret veren b¼l¼m baőkanım Sayın Doç. Dr. İsmail BARIŞ'a,

Y¼ksek lisans eğitimim ve tez hazırlık aşamasında her t¼rl¼ desteğini esirgemeyen başta M¼d¼r Yardımcısı Sıdıka B¼LB¼L olmak üzere Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi alıőanı mesai arkadaşlarıma,

Çalıőmalarım boyunca maddi ve manevi desteğini esirgemeyen, güven ve sabırla hep yanımda olan sevgili eőim Vildan AYAN'a,

Geleceğim, umudum, gözbebeğim, biricik kızım Zeynep Bedia Gül AYAN'a teşekkür ederim.

S¼leyman AYAN

BEYAN FORMU

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

19.09.2019

SÜLEYMAN AYAN

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TEŞEKKÜR	iii
BEYAN FORMU	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar DİZİNİ	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	viii
KISALTMALAR DİZİNİ	ix
1.GİRİŞ	1
2.GENEL BİLGİLER	6
2.1.Sosyal Hizmet Kavramı	6
2.2.Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı	7
2.3.Sosyal Hizmetin Amaçları	11
2.4.Sosyal Hizmetin İşlevleri	14
2.5.Türkiye’de Sosyal Hizmet Sistemi ve Kurumsal Uygulamaları	17
2.6.Mevzuat, İşleyiş ve Meslek Elemanları Yönüyle Sosyal Hizmet Merkezleri	21
3.GEREÇ VE YÖNTEM	28
3.1.Araştırmanın Modeli	28
3.2.Araştırmanın Evren ve Örneklemi	30
3.3.Araştırmanın Sınırlılıkları	31
3.4.Veriler Toplama Araçları ve Süresi	31
3.5.Verilerin Analizi ve Yorumlanması	32
4.BULGULAR	34
4.1.Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri	34
4.2.Dezavantajlılık	36
4.3.Hizmetlerin Önem Derecesi	38
4.4.Hizmet Türleri ile Ailenin Korunması Arasındaki İlişki	49
4.5.Sunulan Hizmet Türlerinin Meslek Elemanları Üzerindeki Psikolojik ve Fiziksel Etkileri	52
4.6.Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi’nin Fiziksel Durumu, İşleyiş Biçimi ve Diğer Kamu Kurumları İle İlişkileri Hakkında Düşünceler	57
4.7.Mevcut Hizmetlerin Yeterliliği ve Sosyal Politika Önerisi	63

5.TARTIŞMA	68
6.SONUÇ VE ÖNERİLER	72
6.1.Sonuç	72
6.2.Öneriler	74
7.KAYNAKLAR	78
8.EKLER	86
Ek 1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu	86
Ek 2. Etik Kurulu Formu	88
Ek 3. AÇSH Bakanlığı Araştırma İzin Belgesi	89
Ek 4. Özgeçmiş.....	90



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1: Sosyal Hizmetin İşlev ve Rollerini.....	15
Tablo 2: Türkiye’de Şehirlere Göre Sosyal Hizmet Merkezi Sayıları.....	23
Tablo 3: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	34
Tablo 4: Hizmetlerin Önem Sıralaması	39
Tablo 5: Meslek Elemanlarına Göre Müracaatçı İhtiyaç Profili.....	44
Tablo 6: Ümraniye SHM’de 2019’un İlk Sekiz Ayı Hizmet Verileri.....	45
Tablo 7: AÇSH Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Çocuğa Yönelik Hizmetler İstatistiği.....	47
Tablo 8: Şartlı Yardımların Risk/İhtiyaç Gruplarına Göre Dağılımını.....	47

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Katılımcılara Göre Toplumun En Önemli Sorunları ve Çözüm Sağlayabilecek Hizmet Türleri.....	43
Şekil 2: 2018 Kaba Evlenme ve Boşanma Hızı.....	48



KISALTMALAR DİZİNİ

AÇSHB	: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
IFSW	: Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu
NASW	: Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
SED	: Sosyal ve Ekonomik Destek
ASDEP	: Aile Sosyal Destek Programı
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
BM	: Birleşmiş Milletler
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KİOÇ	: Korumaya İhtiyacı Olan Çocuk
SYDV	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SHRM	: Sosyal Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi

1. GİRİŞ

İnsanların topluluk halinde yaşamalarından itibaren birlikte yaşamanın sorumluluğuna bağlı olarak yardım etme anlayışı sürekli var olmuştur. Çünkü sosyal bir varlık olarak birey, tekil bir yaşam sürdüremeyeceğinden kendisi dışında bireylerin de var olduğu topluluklarda rol sahibi olur. Birey, ailenin bir üyesi olabileceği gibi bir grubun, kurumun, toplumun da parçası olabilmektedir. Dolayısıyla çoğulun içinde olmanın verdiği bir takım sorumlulukların üstlenilmesi kaçınılmaz olabilmektedir. Sosyal hizmet bu noktada bireyi içerisinde yaşadığı toplumun bir parçası olarak ele alır ve bireyin ailesine, sosyal çevresine, çalışma yaşamı ve diğer ilişkilerine karşı olan sorumlulukları, kendi yaşamını sağlıklı bir biçimde sürdürebilmesi açısından gerekli destekleri sunmayı ve risklere karşı koruma sağlamayı amaç edinir. Bu neden sosyal hizmetin bilhassa günümüz şartlarında önemi derecesi yüksek olabilmektedir.

Sosyal hizmet, bilgi ve beceri ile birlikte değerler içeren bir meslek ve bilim dalıdır. Nitekim yardım etmeye dayalı, bireylerin iyilik halinin nasıl sağlanıp korunacağı üzerine sürekli olarak tartışan ve bu manada gün geçtikçe kendini geliştiren bir disiplindir. Ancak mesleğin gelişimi, evrensel insan hakları ve toplumsal adalet çemberinde oluştuğu için burada ortaya çıkabilecek sapma mesleğin ve bilim dalının değerden uzaklaşmasına neden olabilir. Tam bu noktada sosyal hizmetin beceri temeli yaşamsal bir rol oynar, çünkü bu temelde sahada olanlar ya da uygulayıcılar yaygın ifade ile sosyal hizmet uzmanları yer alır. Onların mesleğin ilke ve değerlerine uygun bir biçimde faaliyetler sürdürmesi sosyal hizmetin sapma yaşamasını engelleyebilmektedir. Fakat bu alan sadece tekil olarak kişilerin güdümünde olmayıp örgütsel, kolektif bir özellik taşımaktadır. Dolayısıyla toplumsalın ihtiyacını giderebilecek herhangi bir sosyal hizmet uygulaması kolektifliğin ürünü olur. Uygulayıcıların düşünsel yaklaşımları, karakteristik özellikleri mesleki değerlere ve örgütlenmenin önünde önüne yer alamayacağı için onların yapacağı işler ait olduğu sosyal hizmet örgütlenmesinin ortak çıktısı olur.

Sanayi Devrimi ile görünür hale gelen sosyo-ekonomik düzenin sonuçları, sosyal hizmetin beceri niteliğini hızlandırarak başta dezavantajlı kesimler ve ilerleyen yıllarda tüm bireyleri kapsayan çalışmalar yapılmasına salık vermiştir. İşsizlik, göç, yoksulluk gibi sosyal sorunların çözüm çabası ile başlayan mesleğin tarihi, aradan

geçen yüzyıllarda yeni sorunların çözümüne muhatap olmuştur. Bugün sadece işsizlik, ekonomik krizler gibi kronik meseleler değil istismar, aile parçalanması, gelir dağılımı eşitsizliği, fırsat eşitsizliği, şiddet, temel doğal kaynaklara erişim sorunu, teknoloji ve altyapı sorunları gibi listenin kolaylıkla uzatılabileceği sorunlar mevcuttur ve tümü de toplumları doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Nicel olarak artan sorunlar sosyal hizmetin beceri kalitesinin de artmasına gereksinimi ortaya çıkarmaktadır. Sahada uygulanacak modellerin sorunun niteliğine uygun ve kolaylıkla çözülebilecek, riskleri bertaraf edebilecek özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle her geçen gün sosyal hizmet ve kapsamına aldığı ya da odaklandığı toplumsal vakalar çeşitlenmekte olup, çözüm beklemektedir.

Hassas noktalara dokunan sosyal hizmetin mevcut koşullarını izah edebilecek, mesleğin uygulamadaki yetersizliği ya da fazlalığı, ele alınan temaların ağırlığı ve onların çözüm modellerini birincil kaynaktan öğrenebilmek adına sosyal hizmet uzmanlarının duygu ve düşüncelerine başvurulması önem arz etmektedir. Dolayısıyla mesleğin ya da bilim dalının dayanaklarından olan beceri unsurunu işaret eden uzman bireylerin sosyal hizmet algısı akademik çevrenin birçok sorusuna yanıt verebilecek değere sahiptir. Ülkemizde de sosyal politikalara bağlı olarak sosyal hizmetlerin son yıllarda artış göstermesi ve bu alanda yetişmiş meslek elemanlarının hem kamu ve sivil toplum kuruluşlarında hem de akademik toplulukta aktif rol üstlenmeye başlaması onların meslek ve uygulamalarına yönelik bakış açılarının ne olduğu, meslek ile kurulan psikolojik bağın ve sonuçlarının neler olduğuna ilişkin akademik çalışmalar mevcuttur. Bu tür çalışmaların yapılması, hem akademik çevrenin yeni yaklaşımlar üretmesi hem de mesleğin saha boyutunda yer alan ilgililerin ortaya çıkan sonuçlara göre düzenlemeler yapmasına katkı sağlamaktadır. Bu çalışmada ise, katkı hususu göz önünde bulundurularak sosyal hizmet çalışanlarının, sosyal hizmet bakış algılarını anlama ve bunların betimlenmesi amaç edinilmiştir.

Araştırmanın Konusu: Bu çalışmada sosyal hizmet merkezinde çalışan meslek elemanlarının mesleki faaliyetler, uygulama modelleri, vaka yönetimi ve diğer hizmet biçimleri gibi genel olarak sosyal hizmet uygulamalarını nasıl değerlendirdikleri konu olarak alınmıştır. Dolayısıyla çalışmanın konusu, birey ve kurumsal faaliyetler arasındaki ilişkinin birey açısından çıktısına dayanmaktadır.

Araştırmanın Problemi: Bilimsel çalışmalarda öncelikli olarak sorunun belirlenmesi ve bu soruna ilişkin daha önce yapılmış olan çalışmalar taranıp, ele alınacak konunun spesifik bir probleme dönüştürülmesi araştırma konusunun tam olarak belirlenmesi açısından önemli bir aşamadır (Kökdemir, 2004). Çalışmanın tartışma bölümünde yer verileceği üzere yapılan benzer akademik araştırmalarda mesleki memnuniyet, tükenmişlik gibi psikososyal sonuçlar üzerinde durulurken bu çalışmada ise, genel olarak sosyal hizmet merkezinde çalışan uzmanların merkezde var olan uygulamalara yönelik algılarının ne olduğu sorunsalı etrafında bulgular sunulmaya çalışılmıştır. Söz konusu problemin alt soruları ise, sosyal hizmet uzmanlarının gözünden kurumsal işleyiş, bireylere yönelik sunulan hizmet modellerinin eksileri ya da artılarının neler olduğu, müracaatçı ya da genellikle başvuru alan hizmet modelleri, çalışma ilişkilerinin düzeyi, kurumsal eğitim ve rehberliklerin etkisinin nasıl olduğu, mesleğin kolaylık ve zorlukları, uzmanların mevcut sosyal politikalara yönelik düşüncelerinin ne olduğudur. Araştırmanın temel problemi ve alt sorularına yanıt aranırken sosyal hizmet merkezinde faaliyet yürüten meslek elemanlarının sosyal hizmete yönelik duygu ve düşünceleri anlaşılmalı çalışılmıştır. Bu aşamada yarı yapılandırılmış soru formlarına görüşmecilerin verdiği yanıtların samimi olduğu varsayılmaktadır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi: Bilimsel çalışmalarda amaç, araştırmanın problemi ile yakından ilgili olup, veri toplama ve değerlendirme sürecinde ortaya çıkacak neticelerin ne gibi yararlar sağlayacağı, sonuçların hangi düzeylerde kesinlik kazanabileceğine yanıt verir (Gökçe, 1992:84). Buna göre araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları merkezdeki uygulamalar hakkında bir profesyonel olarak ne düşündüğü, yapılan işin eksikleri veya fazlalıklarının onların gözünden ne olduğunu anlamaya çalışmak, bu alanda yapılan akademik çalışmalara katkı sağlayamayı ve yine bu alanda kurumsal olarak yönetici pozisyonunda yer alan bireylerin ortaya çıkan sonuçları dikkate almalarını sağlamayı amaçlamaktadır. Dolayısıyla yapılmış ve yapılmakta olan diğer çalışmalar arasında uzmanların bakış açılarının değerlendirilmesi bu çalışmanın önemini işaret etmektedir. Görüşmeciler ile yapılan mülakatlardan elde edilen çıktıların dikkate alınarak alanda yeni modellerin sunulması, mevcut işleyişin eksikliklerinin anlaşılıp onarılmaya çalışılması önemli bir aşama olacağı ileri sürülmektedir.

Alanda yapılan akademik çalışmalar:

Erol (2015) tarafından hazırlanan çalışmada sosyal çalışmacıların işe yabancılaşması ve iş stresi, İstanbul örneğinden hareketle ele alınmış olup, bu alanda çalışan meslek elemanların karşılaştıkları vakalar, çalışma koşulları gibi unsurlar ile stres düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır.

Canbulut (2015) tarafından hazırlanan çalışmada, sosyal hizmet çalışanlarının yoksulluk olgusuna ilişkin bakış açıları ele alınmıştır. Nitel araştırma yöntemi kullanılarak 43 meslek elemanı ile yapılan görüşmelerde yoksulluk olgusu ve ekonomik destek modeli arasındaki ilişki, meslek elemanlarının bakış açısından yola çıkılarak tartışılmıştır.

Çüm (2019) tarafından yapılan çalışmada sosyal çalışmacıların iş yaşamında karşılaştıkları sorunlar, meslek elemanları ile derinlemesine görüşme yapılmak suretiyle ele alınmıştır. Bu çalışmada; meslek elemanlarının dosya yükü, iş yeri çalışma şartları, mevzuat kaynaklı sorunlar ve onlara yüklenen anlam ve önemin yetersizliği belirlenen problemler olmuştur.

Mengilli (2016) tarafından hazırlanan çalışmada, Mersin ilinde faaliyet yürüten 22 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine görüşme yapılarak, sosyal hizmet uzmanlarının vakalara yönelik karar alma ve etik değerlendirme süreçleri incelenmiştir.

Özkan (2018) tarafından hazırlanan çalışmada, nicel araştırma teknikleri kullanılarak 203 sosyal hizmet çalışanı örneklem grubu ile sosyal hizmet çalışanlarının yaşam doyumu ve mesleki benlik saygıları ele alınmıştır.

Demir (2018) tarafından hazırlanan çalışmada 13 sosyal hizmet uzmanı ile yüz yüze görüşmeler yapılmış olup, Türkiye’de mültecilere yönelik sosyal hizmet müdahaleleri söz konusu uzmanların bakış açılarına göre ele alınmıştır.

Yağcı (2017) tarafından hazırlanan çalışmada, çocuk hizmetlerine yönelik kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmeye çalışılmıştır. Derinlemesine görüşme ve tükenmişlik ölçekleri kullanılan bu araştırmaya 81 sosyal hizmet uzmanı katılım göstermiştir.

Karabekir (2018) İstanbul örneği, ağlıyan (2018) ise, Konya örneği ile hazırlanan çalışmalarda, sosyal hizmet kurumlarında çalışan görevlilerin tükenmişlik düzeyleri ele alınmıştır.

Bu alışmalar; sosyal hizmet çalışanlarının bakış açılarına, çalışma koşullarına, fiziksel ve psikolojik durumlarına ve sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin nitel veya nicel araştırma yaklaşımı sunmakla birlikte, alan yazına önemli katkılar sundukları savunulabilir. Söz konusu araştırmaların içeriklerinde, sosyal hizmet çalışanlarının sosyal hizmetlere bakış açılarına ilişkin bu çalışmada ulaşılan sonuçlarla paralellik gösterebilecek bulgular tespit edilmiştir.



2. GENEL BİLGİLER

2.1. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal bilim literatüründe hem bir bilim dalı hem de meslek olarak kabul gören sosyal hizmetlerin tarihsel arka planı, amacı ve faaliyet biçimlerini açıklamadan önce onun kavramsal tanımını ya da tanımlamalarını belirtmek önemli bir husustur. Ancak sosyal hizmetlerden faydalanan kişilerin ve kendilerine sunulan hizmetlerin çeşitliliği nedeniyle kavramın salt bir tanımını yapmak güç olabilmektedir. Bu nedenle, kısa ve öz tanımlamaların yapılması sosyal hizmet tarihinde devamlı bir tartışma konusu olmuş fakat esasen insanların yaşamlarını kolaylaştırabilmek adına yardım sağlamayı hedefleyen bir meslek olarak tanımlanabilmektedir (Duyan, 2014:6). Mesleğin kavramsal olarak kaynağına bakıldığında yardım etme davranışı görülmektedir. Bu davranışın aslında insanlık tarihi boyunca var olduğu ancak bir bilim dalı kürsüsü haline gelmesi ile daha kurumsal ve nitelikli hale geldiği savunulabilir.

Sosyal hizmet mesleğinin evrensel düzeyde tanımı yapılabilmesi için uluslar arası niteliğe sahip olan *Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu* (IFSW) girişimde bulunmuştur. Bu oluşumun tanımlamasına göre sosyal hizmet, “*uygulamaya dayalı bir meslek ve toplumsal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini destekleyen akademik bir disiplindir*” (<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>). Bir başka kuruluş olan *Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği* (NASW)’ne göre sosyal hizmet; birey, grup ve toplumların sosyal açıdan işlevsel olabilmelerini sağlayacak imkânları oluşturmaya yardım eden disiplin olarak tanımlamaktadır (Zastrow, 2015:42). Sosyal hizmet alanında çalışan bireylere mesleki manada rehberlik sunulması açısından önemli rol üstlenen bu kuruluşlar, disiplinin kavramsal tanımlamasını yaparak konuya ilişkin yapılan tartışmalara önemli katkılar sunmuşlardır.

Temel olarak bireylerin toplum içerisindeki etkinliklerini artırmak, onların iyilik halini korumak ve geliştirmek gibi yardım etme saiki ile tanımlanan sosyal hizmet, sosyal bilim alanında akademik faaliyetlerde bulunan kişiler tarafından da farklı biçimlerde tanımlanmaktadır. Tomanbay (1999:237), sosyal hizmetin toplum içerisindeki dezavantajlı birey ya da grupların korunmasına yönelik faaliyet olarak tanımlarken,

(Kongar, 1978) ise, insana ilişkin sorunların çözümünde rol oynayan bilimsel faaliyet ve meslek olarak tanımlar. Çengelci (1996) ve Seyyar (2002)'a göre sosyal hizmet; bedensel, ruhsal, zihinsel ya da ekonomik koşullardan dolayı meydana gelen sorunların çözümü için bireylere yönelik yapılan sosyal, psikolojik ve ekonomik destek faaliyetlerinin tümüdür. Bu yönüyle sosyal hizmet, toplumsal olanı hedefine alır ve bir dayanışma, yardımlaşma mesleği olarak belli metotlar aracılığıyla çalışmalar yapar (Duyan, 2014:8).

Başta dezavatajlı bireyler olmak üzere toplumun tüm üyelerini güçlendirmeyi amaçlayan sosyal hizmet, kavamsal olarak geniş bir tanıma sahiptir. Yolcuoğlu (2017)'nin tanımlamasına göre; sosyal hizmet ya da sosyal çalışma; değişen toplumsal yapılar içerisinde meydana gelen krizlerin, sosyal dışlanma ve yoksun olma durumlarının temel insan hakları ilkelerine uygun olarak önlenmesine yönelik mesleki çalışmalardır. O halde sürekli değişim ve gelişmenin var olduğu günümüz dünyasına bireylerin adaptasyonunu sağlamak adına sosyal hizmet disiplininin önemli rolü bulunmaktadır (Cılga, 2004).

Sosyal hizmet, makro düzeyde oluşan değişimler karşısında kayıtsız kalmamakla birlikte; bilgi temeli ve değer sistemi, toplum, hizmet kurumu, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı gibi unsurlarıyla insanların günümüzde ve gelecek zamanlarda sosyal, psikolojik sorunlarla mücadele edebilmelerine yardım etme ya da söz konusu sorunların ortaya çıkmasına engel olma, toplumun her kesimini kapsayacak hizmetleri sunmaya yönelik bir meslektir (Sing, 1996; akt: Altındağ, 2011:6). Özetle sosyal olana (birey, aile, grup, toplum) odaklanan sosyal hizmet disiplini; devlet kurumları, akademik çevreler, sivil toplum kuruluşları, gönüllü yardım eksenli oluşumlar ile birlikte bütün olarak bilimsel ve uygulamalı meslek olarak tanımlanabilir.

2.2. Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı

Bir mesleğin ya da bilimsel uğraşın tarihsel gelişimini anlamak; ne tür aşamalardan geçtiği, hangi dönemsel koşullarda nasıl bir etki oluşturduğu, gelinen noktada ve sonraki süreçlerde önem derecesinin ne olacağını kavrayabilmek açısından önem arz etmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmetin kavramsal karşılığının ifadesi ile birlikte onun geçmişini irdelemek, alana ilişkin literatüre katkı sağlayabilmektedir.

Sosyal hizmetlerin tarihsel arka planına bakıldığında yani eski çağlarda gönüllülük ve dini kurumların bu alanda aktif olduğu görülmektedir. Sadaka verme davranışı ile başlayan bu süreç Batı ülkelerinde kiliselerin konuya müdahil olmasıyla biraz daha sistemli hale gelmiştir. Ortaçağ Avrupa'sında başta kiliseye yapılan bağışlar olmak üzere diğer sosyal ve ekonomik kaynaklardan faydalanan dini kurum, yoksul bireylerin barınma, beslenme, sağlık ve eğitim gibi birçok temel ihtiyaçlarını karşılamıştır, yani sosyal hizmet uygulaması bireysel, gönüllülük esasına dayanmaktan çıkıp bir kurumun aracılığıyla yapılmaya başlanmıştır (Şeker, 2012:23). Ancak sosyal hizmetlerin geçmişi sadece Ortaçağ Avrupa'sı ile sınırlandırılmayıp, insanoğlunun tarih sahnesine girmesine kadar götürülebilinmektedir. Nitekim yardımseverlik olgusu bireylerin hem kendi aralarında hem de aile üyeleri ile birlikte insanlığın ilk aşamasından günümüze kadar tazeliğini koruyabilmektedir. Fakat bir meslek olarak sosyal hizmet olgusu ise farklı tarihsel dönemlere dayanmaktadır.

Avrupa kıtasında 18. ve 19.yy'larında meydana gelen keşifler, teknik ilerlemeler ve nihayetinde İngiltere başta olmak üzere birçok ülkenin iktisadi yapısını değiştiren Sanayi Devrimi ve getirdiği sonuçlar, sosyal hizmetlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Devrim'in çalışma yaşamına getirdiği ağır koşullar, toplumsal sınıflar arasında meydana gelen gelir dağılımı eşitsizliği genç nüfusun çalışma yaşamına dahil olması engelli, çocuk ve yaşlı bireylerin korunmaya ihtiyacının artması gibi etmenler sosyal hizmetlerin sahada ve akademik çevrede daha belirgin hale gelmesinin önünü açmıştır (Austin, 1997; akt: Demir, 2018:64). Yine bu gelişmelerle birlikte hızlı sanayileşmenin sonucu olarak kentleşme, kırsal alanın terk edilmesine yönelik göç hareketi de coğrafi bölgelerin yapısını değiştirmiş olup, nüfusun yoğunlaştığı kentsel mekanlarda sosyal hizmet uygulamalarına ihtiyaç ortaya çıkmıştır (Duyan, 2014).

Söz konusu toplumsal ve ekonomik şartların yoksul, engelli, korunmaya ve bakıma ihtiyaç duyan bireyler üzerindeki doğrudan etkisi 19.yy'ın sonuna doğru tüm ağırlığı ile devam ederken, sosyal hizmet mesleğinin kurumsal ve akademik zemini oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda ilk girişim, 1873 yılında İngiltere'de yardım kuruluşlarında çalışan kişilere yönelik yapılan konferanslar, eğitim faaliyetleridir. Bir diğer 1898 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yaz okulu ve 1899 yılında Hollanda'da açılan sosyal hizmet okulu olmuştur (Yıldırım ve Yıldırım, 2008:26). ABD'nin birçok kentinde başlayan yaz okulu organizasyonlar neticesinde 1919'a gelindiğinde toplamda on yedi sosyal hizmet okulu açılmış olup, bu oluşum

Amerikan Sosyal Hizmet Okulları Birliği çatısı altında toplanmıştır (Acar ve Duyan, 2003:18). Bu okullaşma faaliyetleri ile birlikte sosyal çalışma alanında, mesleki anlamda ilk profesyonel bireyler eğitilmeye çalışılmıştır.

Sosyal hizmetlerin bilimsel alt yapısını oluşturma bağlamında açılan yaz okulları yerini enstitülere, üniversite çatısı altındaki bölümlere bırakmıştır. 1940 yılında Columbia Üniversitesi Sosyal Hizmetler Bölümü'ne bağlı olarak New York School of Flanthrophy açılmıştır. Benzer şekilde sosyal hizmet bölümleri; İngiltere, Almanya, Hollanda ve İsviçre'de de açılmış olup, zamanla yaygınlık kazanarak Güney Amerika, Asya ve Afrika kıtalarındaki ölkelere de sırarak, evrensel düzeyde bir mesleki ve bilimsel disiplin olarak günümüze kadar gelmiştir (Kut, 1991). Tüm bu eğitim faaliyetlerinden sonra sosyal hizmetlerin bir mesleki çalışma olarak kabul görmesi, Abraham Flexner (1866-1959)'in 1915 yılında düzenlenen bir ulusal konferansta yaptığı konuşmadaki sorgulamalar ile başlamıştır. Bu tartışmada değinilen noktalar; sosyal hizmetin mesleki sınırlılıklarının saptanması, sosyal bilimler alanındaki yeri, mesleğin niteliği ve tanımı olmuştur. Bu durum, sosyal hizmetlerin bilimsel alanda sağlam bir zemine oturtulması noktasında önemli bir olay olmuştur (Duyan ve ark., 2003). Flexner'in başlattığı tartışmadan iki yıl sonra Mary Richmond (1861-1928), *Sosyal Teşhis* adlı kitabı ile sosyal hizmetler alanında ilk basılı kaynak çalışmasını yapmış olup, eserde sosyal hizmetlerin inceleme, değerlendirme ve sorun çözme aşamalarına yer vermiştir (Turan, 1999) yani bu çalışma ile birlikte metod tahlili ön plana çıkmıştır.

Avrupa ölkelerinde meydana gelen hızlı sanayileşme ve bu olgu birlikte artan kentleşme, göç hareketleri, gelir dağılımı eşitsizliği gibi toplumsal sorunlar 20.yy'a gelmeden damgasını vurmuş ancak bu yüzyılın başında yaşanan Birinci (1914-1918) ve İkinci (1939-1945) Dünya Savaş'ları, mevcut sosyal problemlerin insani boyutlara ulaşmasına neden olmuştur. Savaşlar sonrası ortaya çıkan milyonlarca ölüm, refakatsiz bireyler, fiziksel engellilik, yoksulluk, gıda yetersizliği, zorunlu göç küresel bir hal almaya başlamıştır. Bu olaylar sonrası üretilen sosyal politikalar ile birlikte sosyal hizmetlerin kapsamı genişlemeye başlamış olup, insan hakları çerçevesinde değerlendirilmiştir. Savaşların verdiği yıkımlar neticesinde sosyal hizmet alanında uzman bireylere olan talep artmış, ruhsal olarak zarar gören insanların normal yaşamlarına dönebilmeleri amacıyla da psikolojik çalışmalar, yine sosyal hizmet uygulayıcıları aracılığıyla yapılmıştır (Acar ve Duyan, 2003). Bu dönemde sosyal

sorunların çözümü için harcanan çaba, birey ve gruplara uygun sosyal hizmet modellerinin geliştirilmesini sağlamıştır (Turan, 1999).

Küresel düzeylere varan bazı sosyal sorunların çözümüne yönelik atılan adımlar insanlık tarihi boyunca var olmuş ancak özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ortaya çıkan duruma karşı milletlerin ortak hareket etmesi, yeni oluşumlar ile bireyin güvenliğinin korunması amaçlanmıştır. Bunun için 1948 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde insanların hastalık, yoksulluk, işsizlik, göç, savaş gibi etkilerden korunması planlanmıştır. Bu milletlerarası bildirmede bireyin refahının sağlanması, her koşulda korunması insan hakları açısından gerekli görülmüştür (Şenkal, 2018:24). Bildirgenin iki dünya savaşı sonrası yayınlanması, sosyal politika alanında atılmış önemli bir adım olmakla birlikte metinde yer alan maddelerin uygulanması için yapılan faaliyetler ise sosyal hizmet bağlamında değerlendirilebilir.

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ulusların ortak kararları doğrultusunda oluşturulan kurumsal yapılar dışında bu dönemde sosyal hizmet alanında da yeni oluşumlara hız verilmiştir. 1946 yılında Ulusal Sosyal Refah Paketi kapsamında Ulusal Sosyal Hizmet Konseyi düzenlenmiş olup, 1952 yılında Ulusal Sosyal Hizmet Eğitimi Konseyi ve 1955 yılında Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği kurulmuştur. Bu kurumsal girişimler ile birlikte 1960 ve 70'li yıllara gelindiğinde sosyal hizmetler alanında bilimsel çalışmalar artmış, disiplinin teorik alt yapısı güçlendirilerek, hizmet sağlanacak hedef kitlelere göre metodlar geliştirilmiştir (Acar ve Duyan, 2003). Bu yıllarda birey ve toplumu ayrı ayrı incelemeksizin bir bütün olarak gören ve bu bakış açısı ile hizmet uygulamalarının yapılmasını savunan *sistem yaklaşımı*, bireyin çevresi ile karşılıklı etkileşimi olduğunu savunarak çevre faktörüne odaklanmanın gerekliliğini öne süren *ekolojik yaklaşım*, sosyal hizmet disiplininde tartışılan ekoller olmuştur (Engelbrecht, 1999:13-15). Bu yaklaşımlara ek olarak sadece sosyal hizmet disiplininde değil psikoloji, sosyal politika gibi birçok alanda da bireylerin toplumsal yapı içerisine yaşamlarını denetim altına alabilmeleri ve refahlarını sağlamak amacıyla güçlendirme kuramı önemli bir yere sahip olmuştur (Duyan, 2014:179).

Sosyal hizmet disiplininin hem bilimsel hem de uygulama alanındaki gelişimi, 1990'lı yıllara gelindiğinde ayakları üstüne basan bir niteliğe kavuşmuştur. Sanayi Devrimi, Fransız İhtilali, Birinci ve İkinci Dünya Savaşı ve 1929 Dünya Ekonomik Krizi gibi

insanlık tarihini önemli ölçüde etkileyen sosyal, iktisadi, çevresel ve politik olaylara paralel gelişen sosyal hizmet disiplini, günümüz koşullarında multidisiplinel bir alan özelliği taşıyarak vakaların çözümünde başlı başına rol almayıp diğer sosyal bilimsel disiplinler ile birlikte hareket eden ve kürselleşmenin etkisiyle hızlı değişimlere göre çözüm üretmeye çalışan bir alan haline gelmiştir. Mesleki anlamda sürekli kendini geliştiren bilimsel olarak ise yaklaşım biçimlerini artıran bir alan olan sosyal hizmet, günümüz şartlarında oldukça yaygın ve gerekli bir meslek biçimi olmuştur (Acar & Duyan, 2003). Son yıllarda artan ve küresel düzeylere ulaşan toplumsal sorunların çözümü için geliştirilen sosyal politikalara uygun olarak sosyal hizmet mesleği, teknolojik, iktisadi olarak en gelişmiş refah ülkelerinden henüz istediği seviyelere gelemeyen az gelişmiş ya da gelişmemiş ülkelere kadar tüm dünya uluslarında gereksinim duyulan bir alan olma özelliğini koruyabilmektedir.

Türkiye’de olduğu gibi Avrupa ülkelerinde sosyal hizmet sistemine önem verilmektedir. Sosyal devlet anlayışına paralel olarak geliştirilen sosyal hizmet sistemi birçok AB ülkesinde yerel yönetimler tarafından yürütülmektedir. Ülkemizdeki sosyal hizmet kuruluşları gibi İngiltere, Almanya, İsveç, Almanya, Hollanda gibi ülkelerde sosyal ve refah hizmetleri alanında toplum merkezleri, sosyal buluşma alanları, bakım evleri bulunurken, sosyal hizmetin hedef kitlelerine yönelik finansal yardım, sağlık, eğitim ve barınma imkanları sağlanmaktadır (Erath, 2010; akt: Şaşmaz, 2019).

2.3. Sosyal Hizmetin Amaçları

Sosyal hizmet mesleği ve disiplinin benimsediği amaç, esasen onun sınırlarını da ifade eder ve bununla birlikte hizmet sağlarken sahip olduğu yol ve yöntemlere ilişkin bilgiler sunar (Landon ve Feit:1999; Akt. Duyan, 2014:10). Bu durum sadece sosyal hizmet için geçerli olmayıp birçok mesleki alan için de öne sürülebilecek düşüncedir. Yani bir bilim dalı veya mesleki faaliyet, amaçları doğrultusunda hareket eder ve bir başka alanın sınırlarına müdahale etmekten kaçınır. Ancak diğer alanlardan beslenerek gelişime açık bir özellik taşıyabilir.

Uluslar Arası Sosyal Hizmet Çalışanları Federasyonu’na göre sosyal hizmetin dört temel amacı bulunmaktadır. Bunlar; bireylerin karşılaştığı sorunlar ile baş edebilme ve kapasitelerini artırma, bireylerin kaynak ve hizmetlere ulaşımını sağlamak, sosyal hizmete ilişkin sistemin aktif ve insan hakların uygun bir şekilde işlenmesini sağlamak

ve son olarak sosyal politikaların gelişmesine katkı sağlamaktır (Duyan, 2014:10). Yine aynı kurumun sosyal hizmetin beş temel değeri olarak sıraladığı; *insan onur ve değeri, sosyal adalet, insanlığa hizmet, dürüstlük ve hak* çerçevesinde faaliyetler yürütmeyi amaçlamaktadır (Altındağ, 2011:8). Dolayısıyla amaçlar belirlenmeden önce sosyal hizmet mesleği, belli başlı değerleri ön planda tutabilmektedir.

Sosyal hizmetin amaçlarına ilişkin sosyal bilimciler birbirlerine yakın görüşler öne sürmüşlerdir. Örneğin Boehm (1959) sosyal hizmetin amacını, bireylerin tek başına veya gruplar ile birlikte etkinliklerinin artırılması diğer bir ifade ile güçlendirilmelerini sağlamak olduğunu, Bisno (1952) ise, birey, aile, topluluk gibi unsurlara salt yardım odaklı yaklaşmak değil aynı zamanda onların yaşam standartlarının artırılması, kendilerine uygun daha verimli olabilecekleri iş ve mesleklerin sağlanması ve genel olarak toplumsal koşullarının iyileştirilmesi sosyal hizmetlerin amacı olarak sıralamaktadır. Hamilton (1947) ise, daha geniş bir bakış açısıyla bireylerin refahı ile toplumun refahı arasında denge sağlamanın sosyal hizmetin temel amacı olduğunu ileri sürmüştür (Akt. Altındağ, 2011:10). Burada temel hedef insan olmakla birlikte, insanın yaşam düzeyinin iyileştirilmesi, onun toplum içerisinde insan onuruna uygun bir şekilde hayatını sürdürebilmesini sağlamaktır.

Sosyal hizmet, birey ile üyesi olduğu grup ya da toplum arasında orantısız durumdan kaynaklanan sorunların öncelikle tespit edilmesi ve daha sonra bertaraf edilmesi, sorunların birey üzerinde bıraktığı olumsuzlukların etkisinin önlenmesini amaçlar (Kongar, 1978). Bununla birlikte kişisel ve toplumsal doyumu sağlamayı, sosyal ilişkilerin verimliliğini artırmayı, bireyin çevresi ile ilişkisini güçlendirmeyi, kişinin bağımsızlığını sağlamasına yardımcı olarak onun kapasitesinin yaşamına yansımaları sağlamayı amaçlamaktadır (Şeker,2012). Bu amaçlara ulaşabilmek için sosyal hizmet, bağımsız çalışmayıp hem diğer disiplinler ile koordineli olmak hem de birey, grup ve toplum ile ilişkide bulunma görevlerini üstlenir.

Sosyal hizmet profesörü olan Charles Zastrow, mesleğin amaçlarını detaylı bir şekilde sıralamıştır. O'na göre sosyal hizmet, çevresi içinde birey anlayışıyla kişisel ve sosyal sorunlarını çözmeyi başaramayanlara danışmanlık, eğitim, bakım sağlayıcı ve davranış pekiştirici hizmetleri sunmayı, yine çevresi içinde birey metodu ile birey ve bireyin etkileşim halinde olduğu sisteme odaklanmayı, hizmet sağlanacak bireylerin savunuculuğunu yapmayı, sosyal politikaların üretilmesine katkı sağlamayı, toplum

içerisinde risk altında sayılabilecek kişi ya da toplulukları tespit edip onların güçlendirilmesi ve toplumun diğer üyeleri ile birlikte adil bir yaşama sahip olmalarını sağlamayı amaçlar (Zastrow, 1999; Akt. Duyan, 2014:11). Zastrow'un amaç sıralamasında 'çevresi içinde birey' yaklaşımı ön plana çıkmaktadır. Bu doğrultuda sosyal hizmetler, bireyi çevresinden bağımsız, kendisi dışında meydana gelen olaylardan etkilenmeyen biri olarak görmemekte, sosyal bir varlık olan bireyin sorunlarını tüm ihtimalleri göz önünde bulundurarak çözüme kavuşturmayı amaçlamaktadır.

Bir mesleki ve bilimsel faaliyet olarak sosyal hizmet, siyasal yönetimlerin yurttaşlarına refahı sağlamak amacıyla organize ettiği, sistemli ve düzenli hizmetler olarak insanın temel hak ve özgürlüklerini esas alma, pozitif manada toplumsal değişmeyi, bireylerin problemlerini çözmeyi ve onu güçlendirmeyi genel olarak sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, barınma ve iktisadi korumayı amaçlamaktadır (Genç ve Barış, 2015:97). İnsanların sosyal bir varlık olduğu kabulü ile içerisinde yaşadığı çevrenin unsurlar ile ilişki halindedir ve doğal olarak onlara ihtiyaç duyabilmektedir. Bireyin yaşamını sürdürebilmesi, gelişimini sağlayabilmesi için diğer insanların ona rehberlik etmesine, koruma sağlamasına ve eğitmesine ihtiyaç duyar. Bu noktada vurgulanan, insanların karşılıklı ilişki ve bağımlılıklarının, etkileşimlerinin niteliğinin artırılmasını sağlamayı sosyal hizmet amaç edinir (Sheafor & Horejsi, 2014:23).

Sosyal hizmet bireylere olanak sağlarken mesleğin ve disiplinin sahip olduğu temel değer ve ilkelere göre hareket etmeyi amaçlar, nitekim bir mesleğin etik normları onun güvencesi niteliğini taşımaktadır (Negiz, Akman ve Acar, 2013:110). Sosyal hizmet mevcut değerleri doğrultusunda her bireyin eşit koşullara sahip olmasını ve her bireyin sosyal hizmete kolaylıkla ulaşabilme şansını sunmayı amaçlar (Akkuş ve Aktütün, 2014:84). Ancak sosyal hizmetin günün koşullarına ve gereksinimlerine göre yeni amaçlar ve uygulama modelleri edinmesi onun ileri sürdüğü temel değerlerine uygun olması beklenir, yani meslek ve disiplin olarak değerlerinden taviz verilmemeye çalışılır.

Sosyal hizmet, farklı unsurlara yönelen bir meslektir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları birbirlerinden farklı durumda olan insanları ve onların sorunlarını çözmeye yönelik çeşitli yöntemler ile meşgul olurlar. Bazı uzmanlar bire ve aile odaklı çalışma yürütürken bazıları ise, daha küçük topluluklar ya da toplum ile çalışabilmektedir.

Benzer şekilde bazı uzmanlar çocuklar ile bazıları ise, yaşlı bireyler ile ilgilenir. Hizmet sunulan bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda danışmanlık ya da kaynak tahsisi sağlanabilmektedir. Bunların dışında barınma ve sağlık gibi gereksinimler de karşılanabilmektedir. İşte sosyal hizmet tüm bu farklılık içerisinde zorlu süreçleri atlatmak suretiyle toplumun tümüne yönelik çalışmayı amaçlar (Sheafor ve Horejsi, 2014:19). Bir diğer ifade ile sosyal hizmet, “geniş bir ekosistem” içerisinde ihtiyaç sahibi topluluklara karşı sorumluluklarının yerine getirmeyi amaçlamaktadır (Negiz, Akman ve Acar, 2013:97).

Özetle sosyal hizmet çalışmalarının temel amacı toplumsal, psikolojik olarak yıkıcı, zarar verici etkileri engellemek veya hafifletmek; birey, grup ve toplumların refaha dayalı bir gelişme gösterebilmelerinin önündeki sınırları ortadan kaldırmak olduğu savunulabilir (Taşçı, 2010:32). Yani çağın şartlarına göre bireylere yönelik risk taşıyan unsurları bertaraf edebilmek ya da bunların etki gücünü kırabilmek, sosyal hizmetin amacını ifade eder.

2.4. Sosyal Hizmetin İşlevleri

Sosyal hizmet literatüründe mesleğin ya da disiplinin üç asıl işlevi ileri sürülmektedir. Bunlar sırasıyla; danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim işlevleridir. Danışmanlık işlevinde mesleğin uzmanları liderliğinde sosyal sorunların çözümüne yönelik birey, aile, grup ve toplumlarla çalışmalar yapılır. Kaynak yönetiminde ise, bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda hizmete ve buna bağlı olarak kaynaklara ulaşmaları sağlanır. Bu işlevde mesleğin uzmanları kaynak bulmada ya da sunmada bağlantı sağlayarak, bireyi savunucu rol alır. Diğer bir işlev olan eğitimde ise, yine mesleğin uzmanları ile doğrudan ilişkilidir. Bu işlevde sosyal hizmet uzmanlarının araştırma, bilgilendirme, öğretim gibi nitelikleri rol oynar (Duyan, 2014:31-32). Bu işlev sıralamasından da anlaşılacağı üzere meslek, sorun çözme odaklı iş görür. Ancak söz konusu işlevlerin yerine getirilmesi yine bu alanda faaliyet yürüten bireylerin rol becerilerine bağlı olabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları mesleğin sahip olduğu işlev listesine uygun olarak sahada rolünü başarı bir biçimde sergilemeye çalışarak hedef kitlenin sorunu çözüme kavuşturmaya çalışır.

Tablo 1: Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller

İşlev	Düzy	Rol	Strateji
Danışmanlık	Birey ve Aileler	Muktedir Kılıcı	Çözümleri bulmada müracaatçıyı güçlendirme
	Resmi Grup ve Örgütler	Kolaylaştırıcı	Örgütsel gelişmeyi destekleme
	Topluluk ve Toplum	Planlayıcı	Araştırma ve planlama yapmak suretiyle program ve politika geliştirmeyi koordine etme
	Sosyal Hizmet Sistemi	Meslektaşlık/İzleme	Mesleki kültürün yayılması için hocalık yapmak, rehberlik etmek ve meslektaşları desteklemek
Kaynak Yönetimi	Birey ve Aileler	Bağlantı kurucu/Savunucu	Vaka yönetimi yoluyla müracaatçılar kaynaklarla bağlantılandırılır
	Resmi Grup ve Örgütler	Uygun hale getirici/Aracı	Kaynak geliştirmek için
	Topluluk ve Toplum	Harekete geçirici	Sosyal aksiyon yoluyla değişimi başlatır ve sürdürür
	Sosyal Hizmet Sistemi	Hızlandırıcı	Disiplinlerarası aktiviteler yoluyla toplum hizmetlerini uyarır
Eğitim	Birey ve Aileler	Öğretici	Bilgi işleme sürecini kolaylaştırıcı ve eğitsel program sağlayıcı
	Resmi Grup ve Örgütler	Eğitim	Personeli geliştirme yoluyla yönlendirme
	Topluluk ve Toplum	Toplum bilgilendirme	Eğitim yoluyla sosyal sorunlar ve sosyal hizmetler hakkında kamuoyunu ve toplumu bilgilendirme
	Sosyal Hizmet Sistemi	Araştırmacı/Mesleki Bilgilendirici	Bilgiler oluşturmak için araştırma keşif sürecine katılma

Kaynak: Miley, O'Melia ve DuBois (1998); Akt: Duyan, 2014:24.

Tablo 1’de sunulan işlev ve rollerin sistematik bir biçimde düzenlendiği, sosyal hizmetin görevlerinin anlaşılması açısından önemli bir bilgi sunduğu savunulabilir. Miley, O’Melia ve DuBois’ın dışında Zastrow (2015) ise, sosyal hizmetlerin işlevlerini şu şekilde sıralamaktadır:

- Sosyal hizmet toplum içerisinde birey yaklaşımına göre hareket ettiği için, bireyin kapasitesinin gelişmesini sağlamaya çalışır ve bu doğrultuda birey, sosyal hizmetin odak noktasında yer alır.
- Sosyal hizmetlerin bir diğer odak noktası çevre faktörüdür. Nitekim hizmetlere ihtiyaç duyan bireylere kaynak sağlanması için onun içerisinde yer aldığı sosyal sistem ile bağlantı kurulmaya çalışır.
- Bireylerin etkileşimde olduğu sistemler içerisinde salt olarak çevre faktörü yoktur, bununla birlikte soyut insan haklarına dayalı sözleşmeler, devlet organları, bağımsız ve sivil odaklı kurum ya da kuruluşlar da sistemin birer parçası olduğu için sosyal hizmetler bu sistem parçalarını dikkate alır.
- Sosyal politikalar da sosyal hizmetin önemli bir odak noktasını oluşturmaktadır. Nitekim sosyal politikalara göre sosyal hizmetler görev edinebilmektedir.
- Sosyal hizmetlerin işlev ve rol bakımından uzmanlara önemli sorumluluklar düşmektedir. Hizmetin kaynak ve imkânlarının geliştirilmesi adına sosyal hizmet uzmanların rol üstlenip, bunların adil bir biçime dağılımını sağlamaya çalışır.
- Sosyal hizmet, toplum için önemli bir pozisyona sahiptir. Bu nedenle hizmetlerin, etki gücü yüksek, kaliteli niteliğe sahip ve olabildiğince hızlı sunulmaya çalışılması sosyal hizmetlerin önemli işlevlerindedir.

Sosyal hizmetlerin muhatabı konumunda olan sosyal sorunların bireyi riskler karşısında çaresiz bırakmamak adına hizmet modellerinin ivedi olarak, sorunun çözümüne uygun ve kaliteli bir biçimde sunulması genel bir işlev olarak göze çarpmaktadır. Ancak dünya toplumları içerisinde risklere karşı zayıf durumda olan bireylerin öncelik sırasına alınması da sosyal hizmetlerin işlevlerin adil ya da pozitif yönde ayrıma göre hareket etmesi açısından önemlidir. Özetle sosyal hizmetlerin işlevi, yalnız dezavantajlı bireyleri odak noktasında taşıyan bir faaliyetler bütünü olmadığı, tüm sosyal gruplara yönelik bir uygulamalar bütünü teşkil ettiği ileri sürülebilir (Kesgin, 2013:187).

2.5. Türkiye’de Sosyal Hizmet Sistemi ve Kurumsal Uygulamaları

Türkiye’de sosyal hizmetin tarihi Cumhuriyet Dönemi öncesi ve sonrası olarak iki aşamada değerlendirilebilir. Cumhuriyet öncesi Osmanlı Devleti uygulamalarına bakıldığında dezavantajlı konumda olan yurttaşlar için gerekli önlemler alınmaya çalışılmıştır. Bu dönemde Anadolu şehirlerinde kurulan vakıflar aracılığı ile yoksul, ebeveynsiz, yaşlı gibi bireylere yardım sağlanmaya çalışılmıştır. Uzun bir süre hayırsever kişiler ya da vakıflar yoluyla sağlanan hizmetler, İkinci Abdülhamit Dönemi ile birlikte devletin bünyesinde sunulmaya çalışılmıştır. Bu dönemde sırasıyla Hilal-i Ahmer Cemiyeti (1868) yani günümüz ismi ile Kızılay, Darülaceze (1896), Hamidiye Etfal Hastane-i Alisi (1899) gibi kurumlar faaliyete girmiştir (Şeker, 2008).

İkinci Abdülhamit döneminde kurumsallaşmaya başlayan sosyal hizmet ileriki dönemlerde aksaklıklar yaşamasına rağmen hizmet çalışmaları devam etmiştir. Birinci Dünya Savaşı ve yurtiçinde verilen mücadelelerden sonra ebeveynlerini kaybeden çocuklar için 1921 yılında Himaye-i Etfal Cemiyeti yani Çocuk Esirgeme Kurumu faaliyete geçirilmiştir. Söz konusu kurum, 1983 yılına kadar çocuklara yönelik koruma uygulamaları gerçekleştirmiştir (Akkaya, 1996). Bu dönemde ülkeye, savaşın verdiği etkileri en aza indirmek ya da bertaraf etmek devlet etkinliğini artırıcı yenilikler sunmak siyasal yönetimin sosyal politikasını teşkil etmiştir. Bu doğrultuda yoksulluğun arttığı savaş sonrası dönemde Sosyal Yardım Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı (1936) kurulmuş olup, yoksul bireylere gerekli yardımların sağlanması amaçlanmıştır. Yine İkinci Dünya Savaşı sonrası daha da belirgin hale gelen ölümler, ebeveynsiz kalan çocuklar, yoksullaşan ve besin kıtlığı yaşayan insanlar için Birleşmiş Milletler’in etkinlikleri artmıştır. Birleşmiş Milletler’in sosyal hizmetler alanında başlattığı eğitim seferberliğinden Türkiye de gerekli katkıyı almış olup, bu alanda eğitim kurumları açılmaya başlanmıştır (Tufan ve Koşar, 1999).

Osmanlı Dönemi’nde hayırseverlik anlayışı ve kısmen devlet yönetimi ile başlayan sosyal hizmet gelişimi Cumhuriyet Dönemi’nin 1960’lı yıllarında sistemli bir hal almaya başlamıştır. Çünkü bu dönemde 1961 Anayasa’sı ile birlikte sosyal devletin gereği olarak koruma sistemi kurulmaya çalışılmıştır (Taşgın ve Uğur, 2013:121). Yine bu dönemde özellikle 1960-70 yıllarında sosyal hizmet uygulamaları artmaya başlamış hem akademik hem de kurumsal düzeyde bunun ilk belirgin örneği de 1959 yılında

kurulan Sosyal Hizmetler Enstitüsü ve 1961 yılında kurulan Sosyal Hizmetler Akademisi olmuştur (Yolcuoğlu, 2017:129).

Türkiye’de 1960’lı yıllar birçok alanda olduğu gibi sosyal hizmetlerde de dönüşüm yaşanmıştır. Avrupa kıtasında refah devletlerinin gelişimi ve buna bağlı olarak sosyal hizmetin devlet eliyle sunulmaya başlanmasının ardından bu konu Türkiye’de 1950’li yıllarda tartışılmaya başlanmış ve nihai olarak sosyal sorunların çözüme kavuşmasında devletin rolünün 1960’lı yıllarda belirginleştiği görülmektedir. Nitekim 1961 yılında açılan Sosyal Hizmetler Akademisi bu alanda eğitim vermeye başlamış, 1963 yılına gelindiğinde ise Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Sosyal hizmetin akademik alana da taşınması amacı ile 1967 yılında Hacettepe Üniversitesi’nde eğitim faaliyeti başlanmıştır. Yukarıdaki gelişmelerin yaşanmasında 1959, 1962 ve 1968 yıllarında yapılmış olan Milli Sosyal Hizmetler Konferansları etkili olmuştur. Bu konferanslar, devletin sosyal hizmet alanını önemsemesi ve geliştirmesine katkı sağlamıştır (Taşgın ve Uğur, 2013:122-124).

Türkiye’de sosyal hizmetler, 27.05.1983 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile hukuki bir statü elde etmiştir. Buna göre, sosyoekonomik nedenlere bağlı olarak yoksulluk hali yaşayan bireylere ya da ailelere sosyal hizmet sunmak, sunulan hizmetleri denetlemek sorumluluğu taşıyan SHÇEK kurulmuştur (Taşçı, 2010:32-35). Fakat 1961 Anayasa’sı kapsamında getirilen yeni düzenlemelere rağmen 1960-1971 yıllarında sosyal hizmet uygulamalarında yeterli etki yaratılamamıştır. Nitekim bu dönemde uluslararası düzeyde meydana gelen petrol krizi ve 1974 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nin Türkiye’ye yönelik gerçekleştirdiği ambargo sonucunda oluşan ekonomik problemler ile birlikte siyasal ve sosyal sorunlar ülkedeki sosyal hizmet sistemini olumsuz bir biçimde etkilemiştir (Taşgın ve Uğur, 2013:125). Cumhuriyet ilanı ile başlayan kalkınma girişimlerinden sosyal hizmet sistemi etkilenmiş olup, bu alandaki gereksinimler de karşılanmaya çalışılmıştır (Duyan, 2014). Ancak dünyada gelişen politik, sosyal ve iktisadi olaylardan dolayı ve ülkemize yönelik ekonomik ambargo sosyal hizmet sistemini bir dönem olumsuz etkilediği savunulabilir.

Türkiye, 1980’li yıllardan itibaren neo-liberal ekonomiye entegre olma girişiminde bulunmuştur. Bu yeni iktisadi anlayış sosyal devlete yönelik ciddi eleştiriler öne sürmüştür. Bunun neticesinde sosyal hizmet, piyasa koşullarına bağlı ve hakimiyetinde

örgütlenmeye çalışılmıştır. Bu dönemin önemli gelişmeleri 2828 sayılı SHÇEK Kanunu ve 1986 yılında kurulan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Fonu olmuştur. Bu iki kurum 2011 yılına kadar sosyal hizmet alanında göre almışlardır. Ancak 2011 yılına yani Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kuruluşuna kadar bu alanda Aile Araştırma Kurumu, Kadının Statüsü ve Sorunları Başkanlığı, Özürlüler İdaresi Başkanlığı gibi alt kurumlar tesis edilmiştir. Daha önce dağınık bir şekilde çocuk, engelli ve yaşlı gibi gruplara yönelik sunulan sosyal hizmet, bu dönemde SHÇEK bünyesinde toplanmıştır. 1980'li yıllarda başlayan sosyal, siyasal ve iktisadi sorunlar sosyal hizmet alanına da tesir etmiştir. Bu dönemde hız kazanan kente yönelik göç, yeni iktisadi anlayışın çalışma yaşamına etkileri, artan yoksulluk, aile yapısının değişime uğraması gibi sorunların çözümünde mevcut sosyal hizmet sistemi ya da örgütlenmesi yetersiz kalabilmiştir. Bu nedenle 1997 yılında SHÇEK Kanunu'nda yapılan değişiklikler doğrultusunda çocuk ve gençlik merkezleri, kadın ve erkek konukevleri, aile danışma merkezleri, rehabilitasyon merkezleri gibi alana yeni kuruluşlar eklenmiştir (Taşgın ve Uğur, 2013:125-126). Cumhuriyet'in başlangıç yıllarından yakın tarihe kadar sivil ve sonrasında resmi kimliğe bürünen SHÇEK, dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumunda uzmanlaşma sürecini geçirerek ülkenin tümünde kısa zamanda örgütlenmiştir (Kesgin, 2013:73). Özetle 1980-2000 dönemi içerisinde Türkiye'de sosyal hizmet, kurumsallaştırılmaya çalışılmıştır (Taşgın ve Uğur, 2013)

2000'li yıllara gelindiğinde ise, Türkiye'de sosyal hizmetler 1999 yılında yapılan Helsinki Zirvesi sonucu Avrupa Birliği adaylık statüsü kazanmasının etkilerinde gelişme göstermiştir. Birliğe adaylık hususu sadece devletin organları ile kalmayıp sivil toplum ve onun uzantıları olan organizasyonların da dönüşüm yaşamalarına salık verildi (İlter, 2009:54). Bu gelişmeden sonra hizmetlerin daha sistemli bir biçimde sunulması için daha önce Başbakanlık bünyesinde görev alan sosyal hizmet kuruluşları 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kurulması ile tek çatı altında toplatılmaya çalışılmıştır. Sosyal hizmetler sisteminde yapılan bu hamlenin amaçları ise, yardım hizmetlerinin yürütülmesi, sosyal politika ve buna bağlı olarak stratejilerin belirlenmesi, hizmetlerin hızlı ve kalite bir biçimde hedef kitlelere ulaştırılması, gönüllü, sivil toplum oluşumları ile paydaşlık kurarak işbirliği içerisinde yer almak ve nihayet aile olgusunun önemini dışavurarak bu yapının parçalanmaması adına faaliyetler yürütmek olmuştur (Reçber, 2019:729). Ancak söz konusu bakanlığın ismi, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan

Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak değiştirilmiştir (Resmi Gazete, 2018).

Sosyal hizmet merkezlerinden önce, mülga olan SHÇEK kapsamında Sosyal Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi (SHRM¹) olarak Bursa, Mersin, Samsun, Kocaeli ve Malatya illerinde pilot uygulama başlatılmıştır. 2010 yılında yayınlanan yönergede SHRM'ler şu şekilde tanımlanmıştır;

“Koruyucu önleyici çalışmaları yapmak üzere alan taramaları yapan, risk haritalarını oluşturan, koruyucu önleyici her türlü sosyal hizmetleri planlayıp gerçekleştiren, hizmet verilen bölgede ihtiyaç sahiplerini tespit ederek sosyal hizmet müdahalesini ve takibini gerçekleştiren; çocuk, genç, kadın, erkek, özürü, yaşlı bireylere ve ailelere koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici hizmetler ile rehberlik danışmanlık ve rehabilitasyon hizmetlerini bir arada ve en kolay ulaşılabılır biçimde, kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum örgütleri ve gönüllüler ile işbirliği ve eşgüdüm içinde sunan ve bu hizmetlerin koordinasyonundan sorumlu gündüzlü sosyal hizmet kuruluşlarıdır.”

SHMR'ler ile amaçlanan husus, müracaatların bireyler tarafından yapılmasını beklemeksizin alan taraması yapmak suretiyle ihtiyaç gruplarını tespit etmek ve temel olarak hizmet bölgelerinin risk haritalarını çıkarmak olmuştur. SHMR'ler ile ortaya çıkan hizmet anlayışı, günümüzde Aile ve Sosyal Destek Programı (ASDEP)'nin düşünsel alt yapısını teşkil etmiştir. Bu merkezlerin yapısında; Danışma, Sosyal Hizmet Alan Taraması, Aile Rehberlik, Toplumsal Gelişim, Sosyal Hizmet Uygulama Modeli, İzleme ve Değerlendirme masaları kurularak hizmet verilmeye çalışılmıştır. Yönergede belirtildiği gibi SHRM'lerde sosyolog, sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimcisi, rehber öğretmen ve istatistikçi unvanlarına sahip meslek elemanları ile çalışma grubu oluşturulmuştur.

Bu dönemde kurumsallaşma sürecini tamamlaya çalışan Türkiye'deki sosyal hizmet sistemi, sosyal hizmet merkezleri ile çocuk, yaşlı, engelli, özel gereksinimli gruplar gibi toplum içerisinde korunmaya ihtiyaç duyabilen hassas kesimlere hizmet sunulmaya çalışılmıştır. Ancak bu sunumun önemli bir payı Bakanlık tarafından yapılmakla birlikte

¹SHMR ile ilgili bilgi için bkz;

<https://samsun.ailevecalisma.gov.tr/data/54774909369dc5333c0a609c/906e73372a7a9e5bc5c149ba08554528.pdf> ve <https://tekniksosyoloji.wordpress.com/2010/04/26/sosyal-hizmet-ve-rehabilitasyon-merkezleri-yonergesi/>.

diğer birçok kamu ve özel kurum ya da kuruluşlar tarafından da hizmet verilmektedir. Bunların başlıcaları ise, yerel yönetimler tarafından işlev gören sosyal hizmet birimleri, Valilikler veya Kaymakamlıklar tarafında oluşturulan sosyal hizmet amaçlı alt kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşları, dernekler, vakıflar tarafından yürütülen sosyal yardım faaliyetleri bir bütün olarak ülkemizdeki sosyal hizmet sistemini yansıtabilmektedir (Şaşmaz, 2019:10).

Sistemin tepesinde yer alan AÇSH Bakanlığı, çocuk hizmetleri, engelli ve yaşlı hizmetleri, kadının statüsü ile ilgili hizmet sunan genel müdürlük, işçilerin çalışma yaşamına ilişkin müdürlük, şehit yakınları ve gaziler ile ilgili müdürlük, aile ve toplum hizmetlerine ilişkin müdürlükleri ile toplumun tüm dezavantajlı kesimlerine yönelik çalışmalar sürdürmektedir (<https://ailevecalisma.gov.tr/bakanlik/hakkinda/misyon-ve-vizyonumuz/#>). Bakanlığın görevleri isim değişikliği sırasında yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nde belirtilmiştir. Buna göre Bakanlığa; sosyal hizmetler ve bunun uzantısı olan yardımlar konusunda Türkiye düzeyinde sosyal politikalar üretmek, sunulan hizmet modellerini günün koşullarına uygun olarak güncellemek, aile refahının ve menfaatinin korumasına yönelik danışmanlık ve yardım faaliyetleri yürütmek, ülkedeki tüm kurum veya kuruluşlar, bağımsız sivil toplum organizasyonları ile işbirliği içerisinde bulunarak çocuklara yönelik ihmal ve istismar risklerini bertaraf edebilecek çalışmalar yapmak, engelli ve yaşlı bireylerin sosyal yaşamda uğrayabileceği dışlanma riskine karşı önlemler almak ve kendilerine gerekli rehabilitasyon uygulamalarını sunmak, kadınlara yönelik ayrımcı ve şiddet içeren davranışların engellenmesi için yine tüm kamu kurumları ile işbirliğine girerek korunmalarını sağlayabilmek, şehit yakınları ve gaziler için gerekli toplumsal duyarlılığı korumak, onları mağduriyetten korumak ve çalışma hayatını denetleyerek işçi gruplarının yaşam standartlarını iyileştirebilecek politikalar üretmek gibi birden fazla iş ve işlemleri yürütme görevi verilmiştir (Resmi Gazete, 2018).

2.6.Mevzuat, İşleyiş ve Meslek Elemanları Yönüyle Sosyal Hizmet Merkezleri

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın görevlerinin çoğunu yerine getiren en önemli alt yapılarından biri sosyal hizmet kuruluşlarıdır. Bu kuruluşların faaliyetleri 09.02.2013 tarih ve 28554 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmak suretiyle sunulmuştur. Buna göre hizmet merkezleri; ihtiyaç gurpları olarak birey, aile ve toplumu esas alır, bu yapılarda ortaya çıkabilecek sorunları tespit ederek çözme yoluna gider, toplumsal

riskleri en aza indirmeye çalışır, hizmet sunulacak bölgenin sosyoekonomi, kültürel koşulları göz önüne alınarak alan taraması yöntemi ile değerlendirme yapar, hizmet sunumunda öncelikli olarak riskli gruplar ele alınır, aile bütünlüğünün korunması hedef alınarak çocukların aile yanında yetişmesi için gerekli olanakları sağlamaya çalışır, engelli ve yaşlı bireylerin erişim, sosyal bütünleşme ve diğer ihtiyaçlarını gidermek için modeller uygular, özetle koruma, bakıma ve ekonomik yardıma ihtiyacı olan kesimleri tespit ederek onları desteklemeye çalışır ve riskleri önleyici girişimlerde bulunur (Resmi Gazete, 2018). AÇSH Bakanlığının son verilerine göre, Türkiye'nin tüm illerinde toplam 222 sosyal hizmet merkezleri bulunmakla birlikte, hizmet verilecek bölgelerin coğrafi konumu, ulaşım imkanları ve sosyodemografik özelliklerine göre ilçelerde sosyal hizmet merkezleri açılabilmektedir. (<https://ailevecalisma.gov.tr/bakanlik/hakkinda/misyon-ve-vizyonumuz/#>). Ancak bu merkezlerde çalışan görevli sayısı hakkında istatistiki bilgilere ulaşılamamıştır.

Tablo 2: Türkiye’de Şehirlere Göre Sosyal Hizmet Merkezi Sayıları

Şehir	Sosyal Hizmet Merkezi Sayısı	Şehir	Sosyal Hizmet Merkezi Sayısı
Adana	3	Karaman	1
Adıyaman	3	Kars	1
Afyonkarahisar	4	Kastamonu	1
Ağrı	2	Kayseri	2
Aksaray	1	Kırklareli	1
Amasya	2	Kırşehir	2
Ankara	9	Kırıkkale	2
Antalya	3	Kilis	1
Ardahan	1	Kocaeli	4
Artvin	1	Konya	5
Aydın	4	Kütahya	2
Balıkesir	3	Manisa	5
Bartın	1	Mardin	2
Batman	1	Mersin	7
Bayburt	1	Muş	2
Bingöl	1	Muğla	4
Bitlis	3	Nevşehir	1
Bolu	1	Niğde	1
Burdur	2	Ordu	3
Bursa	1	Osmaniye	3
Çanakkale	2	Sakarya	1
Çankırı	1	Rize	2
Çorum	3	Samsun	5
Denizli	1	Siirt	1
Diyarbakır	4	Sinop	2
Düzce	1	Sivas	3
Edirne	2	Şanlıurfa	5
Elazığ	1	Şırnak	1
Erzincan	1	Tekirdağ	4
Erzurum	4	Tokat	4
Eskişehir	2	Trabzon	2
Gaziantep	5	Uşak	1
Giresun	3	Van	3
Gümüşhane	1	Yalova	1
Hakkari	1	Yozgat	2
Hatay	5	Zonguldak	1
Iğdır	1		
Isparta	4		
İstanbul	24		
İzmir	3		
Kahramanmaraş	14		
Karabük	1		

Kaynak: <https://www.ailevecalisma.gov.tr/athgm/kuruluslarimiz/sosyal-hizmet-merkezleri/> Erişim Tarihi: 24 Ağustos 2019.

Sosyal hizmet merkezleri, AÇSH Bakanlığı'nın Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve 09.02.2013 tarih ve 28554 sayılı Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'ne uygun olarak faaliyetler yürüten kuruluşlardır. Bu yönetmeliğin 5'inci maddesinde, SHM'ler Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün teklifi ve Bakan onayı ile bütçenin dikkate alınması suretiyle açılmasına karar verilir, merkezin kurulacağı yer ve hizmet edeceği bölge bu karardan sonra belirtilir. Yine bu yönetmelikte merkezlerde çalışacak kişiler unvanları tanıtılarak verilmiş olup, kuruluşta yer alacak birimler de sıralanmıştır. Buna göre bir sosyal hizmet merkezinde; kuruluş müdürü, kuruluş müdür yardımcısı, psikolog, çocuk gelişimcisi, psikolojik danışman ve rehber öğretmen, sosyolog, istatistikçi, öğretmen, aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunları, sağlık personeli ve sosyal hizmet mezunu bulunur. Ancak yönetmelikte idari personel dışındaki meslek elemanları genel olarak "sosyal çalışma görevlisi" olarak nitelendirilmişken, daha sonra bu ifade mülga olarak "meslek elemanı" başlığına çevrilmiştir. Bu personellere ek olarak hizmetli personel, bilgi işlem personelleri de bulunmaktadır. Sosyal hizmet merkezleri yönetmeliğinin madde 18'de meslek elemanlarının görevleri şu şekilde sıralanmıştır;

Meslek elemanı

- a) Sosyal hizmet sunulacak birey ve ailelere yönelik, sorunların çözümü için mesleki çalışmalarda bulunmak, rapor düzenlemek ve bunlarla ilgili işlemleri yürütmek.*
- b) Merkezin amacı, işleyişi ve sunulan hizmetleri bireylere, ailelere ve topluma tanıtmak.*
- c) İlgili mevzuat uyarınca öngörülen tedbirlerin uygulanması ile gerekli hizmet modelinin bireylere ve ailelere sunulmasına yönelik sosyal inceleme raporunu düzenlemek ve amirine sunmak.*
- ç) İhtiyaç olması durumunda yatılı kuruluşlarda gerekli mesleki çalışmalarda bulunmak*
- d) Gizlilik ilkesine uygun olarak, yapılan çalışmalar ile ilgili kayıtları tutmak, yapılan mesleki çalışmalarla ilgili rapor ve dosyaları düzenlemek, arşivlemek.*
- e) Çalışanların hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.*

f) Görevlerini müdürün gözetiminde diğer meslek elemanları ile işbirliği içerisinde yürütmek.

g) Genelge ve talimatlarla belirlenen görev tanımları içerisindeki diğer görevleri ve müdür tarafından verilecek görevleri yapmak.”

(<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.17110&MevzuatIliki=0&sourceXmlSearch=sosyal%20hizmet%20merkezleri>).

Sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanlarına ek olarak AÇSH Bakanlığı, Aile ve Sosyal Destek Programı kapsamında 2016 yılında başlanarak sosyal hizmet, sosyoloji, psikoloji, Çocuk Gelişimi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Aile ve Tüketici Bilimleri alanlarından mezun olan meslek elemanlarını istihdam etmeye başlamıştır. Bu program kapsamında 2016 ve 2017 yıllarında toplamda 3000 personel istihdamı sağlayarak, sosyal hizmet merkezlerinin daha etkin bir biçimde faaliyet yürütmesini amaçlamıştır. Söz konusu program kapsamında istihdam edilen meslek elemanları, sahada hane ziyaretleri yaparak sosyal hizmetlere ihtiyaç duyan bireylerin tespit etmek ve tespit edilen kişilere sosyal hizmet müdahalesi yapmak için görevlendirilmişlerdir. ASDEP ile birlikte alan taraması sonucunda elde edilen bilgiler veri tabanına işlenerek, Türkiye'nin risk/ihtiyaç haritası da oluşturulmak hedeflenmiştir (<https://asdep.ailevecalisma.gov.tr/asdep-hakkinda>).

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nde kuruluşun hizmet birimleri ise şu şekilde sıralanmıştır;

“a) Başvuru, tespit ve izleme birimi.

b) Uygulama birimi.

c) Eğitim ve danışmanlık birimi.

ç) Şehit yakınları ve gazilere hizmet birimi.”

(<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.17110&MevzuatIliki=0&sourceXmlSearch=sosyal%20hizmet%20merkezleri>).

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nde başvuru, tespit ve izleme birimini görevleri genel olarak, kuruluşa gelen müracaatçıların başvurularını almak, başvuruların ilgili birimleri yönlendirilmesini sağlamak ve bunları veri tabanına işlemek, bizzat gelen başvurular dışında ihbarlara ilişkin kayıtları almak ve alan taraması çalışmalarından elde

edilen verileri sisteme işleyip bunlarla ilgili istatistiki bilgiler oluşturmak biçiminde sıralanmaktadır.

Bir diğer birim olan uygulama biriminin görevleri ise, yatılı kuruluşları talep eden ya da buna uygun kişi ya da kişilerin iş ve işlemlerini yapmak, konu ile ilgili hizmetin sonuçlanmasına kadar geçen sürede takibini yapmak, genel olarak evlat edinme işlemleri yürütmek, koşulları sağlayan bireylere sosyal ve ekonomik destek sağlanması için gerekli işlemleri yapmak, mahkemelerin verdiği bakım, barınma ve danışmanlık tedbirlerinin yerine getirilmesini sağlamak, engelli evde bakım hizmeti desteğine ilişkin işlemleri yapmak ve bunlara ek olarak kuruluş müdürü tarafından verilen görevleri yerine getirmektir.

Eğitim ve danışmanlık biriminin görevleri arasında; Bakanlığın hizmet ve politikalarına ilişkin tanıtımların gerçekleştirilmesinde görev almak, paydaş örgütler ile birlikte farkındalık sağlayan eğitimler düzenlemek, istismar ve şiddetin engellenmesi konusunda çalışmalar yapmak ve genel olarak çocuk, genç, kadın, yaşlı, şehit aileleri ve gaziler, evli çiftler gibi toplumun birçok kesimine yönelik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunmak bulunmaktadır.

Sosyal hizmet merkezlerinin şehit yakınları ve gaziler biriminin görevleri ise, şehit ve yaralanma haberleri alındıktan sonra ailelerin yanında yer almak, şehit ve gaziler ile ilgili veri tabanı oluşturarak istatistiki bilgiler ortaya çıkarmak, şehit yakınları ve gazilere yönelik rehberlik, danışmanlık hizmeti sunmak, bu anlamda toplumsal duyarlılığı artırmak için çalışmalar yürütmek, genel olarak kişilerden gelen taleplerin mevzuatlar çerçevesinde yerine getirilmesi için faaliyetler yürütmek olarak sıralanmıştır. (<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.17110&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=sosyal%20hizmet%20merkezleri>).

Sosyal hizmet merkezleri kapsamında belirlenen birimlerin çalışmaları ise kanunlar ile belirlenmiştir. SHM'lerin faaliyetlerini sürdürmek adına bağlı olduğu mevzuat; 6284 sayılı Ailenin Korunması Ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu, 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun, 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Gücsüz Ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, 29284 sayılı

Sosyal ve Ekonomik Destek Yönetmeliği, 28931 sayılı Ücretsiz Veya İndirimli Seyahat Kartları Yönetmeliği, 29028 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu Kapsamında Tanınan İstihdam Hakkının Kullanımına İlişkin Yönetmelik, 26679 sayılı Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tesbiti ve Bakım Hizmetleri Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanunu, 28995 sayılı Terörle Mücadele Kanunu Kapsamında Kamu Kurum ve Kuruluşlarında İstihdam Edilecekler Hakkında Yönetmelik, 28497 sayılı Koruyucu Aile Yönetmeliği olarak sıralanabilir.

Sosyal hizmet merkezlerinde sıklıkla kullanılan yönetmeliklerden biri Sosyal ve Ekonomik Destek Yönetmeliği'dir. Nitekim bu yönetmelik ile çocuk odaklı parasal destek ailelere sağlanarak çocuğun temel ihtiyaçları karşılanmaya çalışılmaktadır. Ancak bu yönetmelik gereği SED sağlanacak bireylerin tespiti önce meslek elemanı tarafından yapılır, konu ile ilgili raporlama aşaması yapılır ve hazırlanan rapor kuruluş tarafından oluşturulan komisyona sunulur ve onay ya da red edilir. Bu noktada bir takım sorunlar yaşanabilmektedir, çünkü yönetmelik SED hizmetinin uygunluğu hususunda meslek elemanına kanaat hakkı verebilmektedir. Dolayısıyla müracaatçı profilinin değişkenlik gösterebildiği coğrafi bölgelerde aynı yönetmeliğin tüm sosyal hizmet merkezlerinde kullanılması farklı kararların verilmesini meydana getirebilmektedir.

Sosyal hizmet merkezlerinin bağlı olduğu mevzuat türleri birden fazla olduğu için her hizmet türü için ilgili mevzuata göre hareket edilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu noktada tüm hizmet modellerini kapsayacak ve yeni hizmet modellerinin üretilmesi sırasında değişiklikler yapılarak eklenebilecek bir genel sosyal hizmetler kanunu, hizmetlerin etkin bir biçimde sunulmasını kolaylaştırabilir. Sosyal hizmet modellerinin hazırlanabilecek tek bir kanun kapsamında uygulanması bu alanda çalışan meslek elemanları, idari personel ve diğer bağlı çalışanlar için hızlı sosyal hizmet müdahaleleri yapmalarını sağlayabilir.

3.GEREÇ VE YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Modeli

Toplumsal bilimlerde her araştırma konusuna göre biricik özellik taşımaktadır. Bu yönüyle bakıldığında, araştırmanın planlanma aşamasında konuya uygun bir biçimde model, uygulama, analiz ve yorumlama gibi faktörleri özen ve dikkat çerçevesinde seçebilmek araştırmanın başarısını artırabilmektedir (Gökçe, 1992:83). Burada öne çıkan temel husus, araştırmanın amacına uygun yürütülmesi için konuya ilişkin kavramsal çerçeve ve araştırmada kullanılacak yöntem biçimidir (Karataş, 2015:68). Bu değerlendirmeler ışığında ele alınan konu sosyal hizmet çalışanlarının sosyal hizmet uygulamalarına yönelik bakış açılarının değerlendirilmesi olduğu için konuya uygun araştırma yöntemi ve veri toplama tekniği seçilmesi çalışmanın dikkatle tasarlanmasını gerektirmiştir.

Sosyal bilimsel araştırmalarda sıklıkla nicel ve nitel araştırma desenleri kullanılır ancak bir akademik çalışma içerisinde ikisinin de bir arada kullanıldığı görülebilmektedir (Karasar, 2006). Nicel araştırma metodu, 18 ve 19. Yüzyıl boyunca fen ve sosyal bilimlerde pozitivist paradigma doğrultusunda akademi dünyasına hakim pozisyonda iken daha sonra bu iktidarlık eleştirilmeye başlanarak, anlama ve yorumlamaya dayalı bir perspektif ile nitel araştırma deseni yükselişe geçmeye başlamıştır (Yıldırım & Şimşek, 2008). Daha çok, beşeri olmayan disiplinlerde başvurulan nicel yaklaşım ile nesnel ve genellenebilir bilgilere erişilerek, gerçeği tanımlama amaçlanmaktadır (Kuş, 2012). Dolayısıyla nicel araştırma deseninde gerçekliğin insan bilincinden ayrı nesnel bir varlık olup, ona değer atfetmeden veya kişiselleştirmeden bulgulara ulaşma hedef alınır (Özdemir, 2010:326). Bu yaklaşımda öne çıkan husus, bilimin salt bilgi üretme üzerine kurgulanmış olduğu, araştırmalarda ortaya çıkan sonuçların evreni temsil ederek nesnel ve indirgenebilir özellik taşıdığı varsayımıdır (Karataş, 2017:70).

Positivist paradigmanın yöntem ve tekniklerine karşın, anlama ve yorumlamaya dayalı bilimsel yaklaşımın temel yöntemi olan nitel araştırma biçimi, özellikle beşeri bilimlerde kullanılmakla birlikte diğer disiplinlerin etkisini göz önünde bulundurarak bütüncül bir bakış açısını temel alarak araştırmada öne sürülen soru ya da soruları yorumlamaya çalışır. Bununla birlikte çalışmalarda ele alınan olgu ya da olayları insanların onlara yükledikleri anlamlar bağlamında değerlendirmeyi amaçlar (Altunışık

ve ark., 2012:302). Nitel araştırma deseninde nicel yaklaşımda olduğu gibi bilgi üretmek amaçlanır ancak bu bilgi üretme sürecine birey ya da bireylerin oluşturduğu toplumsal sistemlere anlam yüklerken aktör pozisyonunda bulunan insanlar araştırma dışında bırakılmamaktadır.

Nicel yaklaşımın aksine nitel araştırmada gerçeklik tanımlanmayıp onu anlama girişimi söz konusudur. Araştırmacı ele aldığı konuya derinlemesine inerek, görüştüğü kişi ya da kişilerin öznel değerlendirmelerine önem verir. Bununla birlikte indirgemecilikten uzak, sayısal verilere çoğunlukla başvurmadan sözlü analizlere yer vererek, sorunsal doğal ortamlarında anlama ve yorumlamaya çalışır (Neuman, 2011). Sosyoloji, Sosyal Psikoloji, Sosyal Hizmet, Antropoloji gibi beşeri bilimlerde sıklıkla kullanılan nitel araştırma yöntemi, birey ve topluma ilişkin olgu ya da olayları açıklamak yerine anlamaya çalışarak, insan davranışlarının nedenleri, insanların çevreleri ile kurdukları ilişkilerini ve onlardan nasıl etkilendiklerini, bu ilişkiler sonucu ortaya çıkan tutum ve davranışları, kültürlerin neden ve nasıl geliştiği ve bireylerin çevrelerinde gelişen olaylara nasıl baktıkları, ne tür anlamlar yükledikleri gibi sorulara yanıt arayarak sosyal yönlü bir analizde bulunma girişiminde kullanılır (Karataş, 2017:85). Nitel araştırma kullanılmak suretiyle bu sorulara yanıt aranırken ele alınan konunun muhatapları ile görüşme, gözlem gibi tekniklere başvurulur ve toplanan bilgiler ise; fenomenolojik, içerik, söylem, betimsel ve etnometolojik analiz metodları ile sonuca ulaşmaya çalışılır (Özdemir, 2010).

Sosyal hizmet çalışanlarının sosyal hizmet uygulamalarına yönelik bakış açılarını ele alan bu araştırmanın tasarımında öncelikle sosyal hizmet olgusuna ilişkin kavramlar, tarihsel gelişim, uygulama modelleri ve Türkiye’deki gelişimi, gelinen noktada mevcut hizmetler, konu ile ilgili mevzuat ve yapısal sorunlara yer vererek genel bilgiler sunulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın bir diğer kısmında ise, araştırma problemine uygun yöntemin belirlenmesi ve buna göre saha faaliyetinin yapılarak elde edilen bilgilerin analiz edilmesine yer verilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmada araştırma türü olarak nitel yaklaşım ile hareket edilerek bu desene uygun teknikler kullanılmak suretiyle konunun muhataplarının duygu ve düşünceleri yorumlanmaya çalışılmıştır. Bu araştırmada hem nicel hem de nitel araştırma türlerinde kullanılabilen genel tarama modeli yolu ile sosyal hizmet uygulamalarına yönelik bakış açıları analiz edilmeye çalışılmıştır. Genel tarama modeli, bilimsel araştırmalarda içinde birden fazla elaman barındıran evren hakkında genel yargılara varabilmek ya da olguyu değerlendirebilmek adına buradan bir grup

seçilerek tümevarma işlemini ifade etmektedir (Karasar, 2006). Genel tarama modeli baz alınarak yapılan akademik çalışmalarda araştırmacı, seçtiği örneklem grubunun probleme ilişkin görüşleri ve bu bakış açılarının nasıl oluştuğu ile ilgilenir. Araştırmacı uyguladığı model ile birlikte elde ettiği verileri betimleme sürecinden geçirerek belli başlı temalar çerçevesinden değerlendirme yapar (Özdemir, 2010:330). Bu çalışmada da katılımcılar ile yapılan görüşmeler neticesinde toplanan görüşler belirli temalar ile sınıflandırılarak bunlar arasındaki farklılık ya da bağlantılar üzerinden evrene ilişkin genel yargılar ya da değerlendirmeler yapmak amaçlanmıştır.

3.2.Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Nitel araştırmalarda belirlenen konuya ilişkin doğrudan ve birincil kaynak niteliği taşıyan kişi ya da gruplardan örneklem oluşturulması çalışmanın hazırlık aşamalarından birini teşkil eder. Benzer biçimde araştırmanın sorunsalı ve çalışmayı yapacak kişinin sahip olduğu imkanlar doğrultusunda örneklemin büyüklüğü ya da genişliği belirlenen unsurlardan biridir (Yıldırım ve Şimşek, 2008:87). Nitel analiz tercih edilen araştırmalarda genellikle kullanılan tekniklerin gözlem veya görüşme olmasından dolayı örneklem seçiminde maliyet ve zaman gibi faktörlere dikkat edilir ve bu nedenle örneklemin büyük olmaması tercih edilir (Karataş, 2017:76). Araştırma sürecinin en önemli basamaklarından biri olan örneklem seçimi, nitel araştırma türüne göre hareket ediliyorsa amaçlı örneklem tercih edilir. Nitekim olasılık kuramına dayalı olan nicel araştırma deseninin aksine nitel araştırmada ele alınan konunun içeriğine uygun, olay hakkında derinlemesine bilgi alma amacına göre örneklem seçilir (Maxwell, 1996; akt: Özdemir, 2010:327).

Bu çalışmada İstanbul ilinde yer alan Ümraniye ilçesi ve ilçeye sosyal hizmet sunmak ile görevlendirilmiş Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışan sosyal hizmet uzmanları, sosyolog, psikolog ve öğretmen ünvanına sahip olan bireyler örneklem olarak seçilmiştir. Amaçlı örneklem grubunun sayısı 20 olarak belirlenmiş olup, nitel araştırma desenine uygun olarak görüşmeler yapmak planlanmıştır.

3.3.Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın saha çalışmasından elde edilecek bilgiler, AÇSH Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü bünyesinde yer alan 31 sosyal hizmet merkezinden Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'ndeki çalışanlar ile sınırlandırmıştır. Ümraniye SHM'de belirli nitelikleri taşıyan 20 çalışan amaçlı örneklem grubuna dahil edilmiş olup, bu niteliklerde örneklem grubunun seçilmesindeki amaç ise, sosyal hizmet merkezi içinde çalışan diğer bireylerin hem akademik hem de saha deneyiminin olmamasıdır. Nitekim SHM içerisinde sosyal hizmet uygulayıcılarının dışında idari personel, veri işletim ve otomasyon elemanları, arşiv çalışanı, güvenlik ve temizlik personelleri bu grubun dışında tutularak, konunun akademik ve saha nitelikli personelleri tarafından değerlendirilmesine önem verilmiştir.

Amaçlı örneklem grubundaki bireyler, sosyal hizmet uygulamalarından faydalanmak isteyen müracaatçıların başvurusunu almak ve başvurular doğrultusunda mevzuata uygun bir biçimde hane ziyareti gerçekleştirmek ve nihayetinde sonucu raporlaştırmak gibi birincil sosyal hizmet görevi üstlenen kişilerden oluşmaktadır. Ek olarak, nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünün araştırmayı yürütecek kişi ya da kişiler için zaman ve maliyet açısından olumsuz sonuçlar doğurabilme olasılığı göz önünde bulundurularak seçilen örneklem grubu tek bir mekan ve burada bulunan 20 sosyal hizmet çalışanı ile sınırlandırılmıştır.

3.4.Veri Toplama Araçları ve Süresi

Veri, birden fazla kaynaklardan elde edilebilecek ve üzerinde analizler yapılabilecek her türlü bilgi olarak ifade edilmekle birlikte kelime manası olarak da belli bir neticeye ulaşmak adına gerekli olabilecek ilk bilgidir. Dolayısıyla araştırmacı incelediği konu gereği ve belirlediği araştırma modeli çerçevesinde veri toplama tekniklerine başvurur (Gökçe, 1992:90). Miles ve Huberman (1984), nitel araştırma desenine göre uygun veri toplama aşamalarını gözlem, görüşme ve doküman incelemesi olarak sıralar (Akt: Özdemir, 2010:329), dolayısıyla ele aldığı konuya ilişkin nitel analiz yapacak olan araştırmacı bu türe uygun teknikler ile sahadan veri toplama sürecini başlatır.

Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi çalışanları ile araştırmanın saha kısmı yürütülen bu çalışmada, sırasıyla; yazılı kaynakları, gözlem, soru kağıdı ve görüşme araç ve

tekniklere başvurulmuştur. SHM’de belirlenen amaçlı örneklem grubuna yönelik önceden hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış 15 soruluk görüşme envanteri ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Bu mülakatlar sırasında katılımcıların resmi çalışan olmalarından kaynaklanan hassasiyet ve talepleri dikkate alınarak ses kayıt cihazı kullanılmamıştır. Buna karşın örneklem üyeleri ile yapılan derinlemesine görüşmeler birebir gerçekleşmiş olup, çalışmanın sorunsal çerçevesinde görüşler yazılı olarak kayıt altına alınmıştır. Bununla birlikte katılımcılar ve faaliyet yürüttükleri merkeze yönelik basit gözlemin alt türü olan katılımlı gözlem tekniği de uygulanmıştır. Örneklem üyeleri ile yapılan derinlemesine görüşmeler ve gözlem süreci, ilgili Bakanlıktan gerekli izinler alınmak suretiyle 29.07.2019-08.08.2019 tarihleri arasında katılımcıların iş akışını bozmayacak zaman dilimleri içerisinde gerçekleştirilmiştir.

3.5.Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Toplumsal araştırmalarda elde edilen veriler, çalışmanın en önemli aşamalarından birini oluşturur (Gökçe, 1992:171). Nitekim araştırmacı, konuya ilişkin katılımcılarla yaptığı görüşmeler sırasında onların duygu, düşünce, algı ve sorunu yorumlama biçimlerine önyargısız bir şekilde geniş bir bakış açısı ile anlam yüklemeye çalışır (Altun ve Yazıcı, 2014:373). Bu aşamada toplanan veriler araştırma yöntemine uygun bir biçimde analiz edilir. Örneğin Dey (1993), nitel analiz aşamasını betimleme, sınıflandırma ve ilişkilendirme olarak bölümlere ayırır, Walcott (1993) ise, benzer bir biçimde bu süreci betimleme, analiz ve yorumlama olarak ifade eder, diğer bir yaklaşım ile Strauss ve Corbin (1990), araştırmanın veri değerlendirilmesi aşamasını kodlama olarak niteleyerek, araştırmacının konuya ilişkin katılımcılardan aldığı yanıtları veya gözlem sonucu vardığı bilgileri kavramlaştırarak yorumlama yöntemine başvurma olarak nitelemiştir (Akt: Özdemir, 2010:330-332).

Bu araştırmada da yukarıda belirtilen veri analiz yöntemleri dikkate alınarak Ümraniye Sosyal Hizmet çalışanlarının sunulan hizmetlere ilişkin görüşleri yazılı olarak kayıt altına alındıktan sonra bu veriler toplanarak betimlenme yoluna başvurulmuştur. Araştırmaya dahil olan 20 katılımcı ile önceden belirlenmiş 15 soruluk yarı yapılandırılmış soru formu kullanılarak yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular temalar haline getirilip yorumlanarak sunulmaya çalışılmıştır. Betimsel analiz yöntemi ile gerçekleştirilen bu aşama, sosyal hizmet merkezi tarafından sunulan hizmetlere ilişkin görüşler, eksiklikler ya da fazlalıklar ve bu alanda ihtiyaç duyulan hususlar,

Çalışanların yapılan faaliyetlere yönelik muhtemel sorunları ele alınıp değerlendirilmesi çalışmanın sunacağı sonuç ve öneriler açısından önemli bir basamağa sahip olduğu savunulabilir.

Son olarak bu çalışmanın varsayımları ise, şu şekilde sıralanabilir;

- Sosyal hizmet merkezlerinde müracaatçı profiline göre, en fazla talep edilen hizmet türü parasal destek içeren modellerdir.
- ocuk ve kadın temalı vakalara yönelik hizmet türleri, sosyal hizmet çalışanlarının önem atfettiği bir konudur.
- Sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik hissi, ele aldıkları vakalar ile ilişkilidir.
- Çalışma koşulları, çalışılan yerin fiziksel şartları sosyal hizmet çalışanları için yetersiz niteliktedir.

4.BULGULAR

4.1.Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Araştırmanın saha bölümünde Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışan ve genel olarak *meslek elemanı olarak tanımlanan* kişilerle görüşme formu kullanılarak birebir mülakatlar yapılmıştır. 15 sorudan oluşan bu görüşme formunda yer alan ve katılımcıların demografik özelliklerini ifade eden 5 soru bulunmuş olup, söz konusu sorularda katılımcının cinsiyeti, yaşı, öğrenim durumu, mesleki ünvanı ya da görevi ve mesleki deneyim süresi yer almıştır. Görüşmeler sonunda bu sorulara karşılık alınan yanıtlar analiz edilerek tablolandırılmıştır.

Tablo 3: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

	CİNSİYET	YAŞ	ÖĞRENİM DURUMU	ÜNVAN	MESLEKİ DENEYİM SÜRESİ
K1	Kadın	24	Lisans	Sosyal Çalışmacı	1 Yıl 5Ay
K2	Kadın	24	Lisans	Sosyal Çalışmacı	1 Yıl 2 Ay
K3	Kadın	35	Yüksek Lisans	Psikolog	8 Yıl
K4	Kadın	27	Yüksek Lisans	Psikolog (Asdep)	3 Yıl
K5	Kadın	26	Lisans	Psikolog	2 Yıl
K6	Kadın	24	Lisans	Öğretmen	2 Yıl
K7	Kadın	27	Yüksek Lisans	Sosyolog (Asdep)	3 Yıl
K8	Kadın	33	Yüksek Lisans	Sosyolog	2 Yıl 10 Ay
K9	Kadın	27	Lisans	Sosyolog (Asdep)	2 Yıl
K10	Kadın	28	Yüksek Lisans	Sosyolog	4 Yıl
K11	Kadın	27	Lisans	Sosyolog	1 Yıl
K12	Kadın	30	Lisans	Sosyolog (Asdep)	3 Yıl
K13	Kadın	28	Lisans	Sosyolog	4 Yıl
K14	Kadın	29	Lisans	Sosyolog (Asdep)	3 Yıl
K15	Kadın	26	Lisans	Sosyolog	1 Yıl
K16	Kadın	31	Yüksek Lisans	Sosyal Çalışmacı (Asdep)	3 Yıl
K17	Erkek	38	Yüksek Lisans	Sosyolog	12 Yıl
K18	Erkek	30	Lisans	Sosyolog (Asdep)	2 Yıl 6 Ay
K19	Erkek	30	Lisans	Sosyal Çalışmacı	3 Yıl
K20	Erkek	30	Yüksek Lisans	Sosyolog (Asdep)	3 Yıl

Katılımcıların demografik özelliklerini sunan Tablo 2'ye bakıldığında meslek elemanlarından 16'sının kadın, 4'ünün ise erkek olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların yaş ortalaması ise 28,7, sosyal hizmet mesleğini icra etme sürelerinin ortalaması ise 3 yılın üstünde olarak hesaplanmıştır. Mesleki deneyim süresi en uzun olan katılımcının 12 yıl en düşük ise 1 yıl olduğu görülmektedir. Meslek elemanlarının yaş ve mesleki

deneyimleri arasında korelasyon kurulduğunda ortalama olarak bir katılımcı üniversite mezuniyetinden sonra 1 ya da 2 yıl içerisinde sosyal hizmet mesleğini deneyimlemeye başlamış olduğu söylenebilir. Bu sonuç ile ortalama 4 yıl önce sosyal hizmet elemanlarına olan gereksinimin diğer yıllara göre daha fazla olduğu savunulabilir. Yıllara göre sosyal hizmet atama sayılarına ilişkin yapılmış olan bir çalışmada atamaların 2014 ile 2016 yılları arasında diğer yıllara göre daha fazla sayı ile gerçekleştiği tespit edilmiştir (<https://idealsosyalhizmet.com/kpss-sosyal-calismaci-atamaları/>). Atama sayısı ve yıllarına göre yapılmış olan bu çalışma katılımcıların ortalama olarak mesleğe başlama yıllarına denk gelebilmektedir. Yani görüşülen kişilerin genellikle 2014-2016 yıllarında göreve başlamış oldukları savunulabilir. Her ne kadar sosyolog ünvanına sahip katılımcıların Asdep kapsamında işe başlamış olsa bile mezuniyet durumlarına göre değerlendirildiğinde sosyal hizmet bölümü mezunlarından daha fazla sayıda oldukları görülmüştür. Katılımcıların ünvanı ve sayıları arasındaki dağılıma ilişkin değerlendirmeler bu çalışmanın öneriler kısmında detaylı bir biçimde değinilmiştir.

Katılımcıların öğrenim durumuna ilişkin verilere bakıldığında ise, sekiz katılımcının sosyal hizmet ya da diğer beşeri bilimlerde yüksek lisans mezuniyetine sahip oldukları, bunlardan ikisinin erkek altısının ise kadın olduğu belirlenmiştir Geriye kalan 12 katılımcının ise lisans mezunu oldukları belirlenmiştir. Yüksek lisans yapmış olan katılımcıların bu alanda akademik faaliyetlerde bulunma, saha ve teori bütünlüğü içerisinde hareket etme yönelimlerinin olduğu yapılan birebir görüşme ve gözlem sonucu anlaşılmıştır. Bir diğer soru olan katılımcıların mesleki ünvanlarına ilişkin elde edilen bulgularda ise, şu tespitler yer almıştır: katılımcılardan 12 kişinin sosyoloji lisans mezunu oldukları, bunlardan altısının AÇSH Bakanlığı'nın *Aile Sosyal Destek Programı* (Asdep) kapsamında oldukları, üç katılımcının psikoloji mezunu oldukları bunlardan ikisinin SHM'de danışmanlık hizmeti sunduğu belirlenmiştir. Bir katılımcının ise, eğitim fakültesinden mezun olduğu ve öğretmen ünvanı ile SHM'de görev aldığı anlaşılmıştır. Katılımcıların mesleki pozisyonlarına bakıldığında sosyolog ünvanına sahip kişilerin diğerlerine göre daha fazla ve Asdep programı kapsamında çalışmaya başladıkları görülmüş olup, buradan çıkarılabilecek sonucun ise, katılımcıların mesleki deneyim süreleri göz önünde bulundurulduğunda sosyal hizmet atamalarının yoğun olduğu dönemde mezun sayısı yetersiz olabileceği, buna karşın

sosyoloji mezunlarının sayıca fazla olduğu ve Bakanlık tarafından sosyolog alımına önem verilmiş olduğu savunulabilir.

4.2.Dezavantajlılık

Ümraniye SHM’de görev yapan meslek elemanlarına yönelik sorulan sorulardan biri sosyal hizmet merkezinin kendileri için ne ifade ettiği olmuştur. Görüşme yapılan 20 katılımcının çoğu bu soruya dezavantajlı kesimler ifadesini sıklıkla kullanarak yanıt vermeye çalıştıkları gözlemlenmiştir. Bu kavramı Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) şöyle tanımlamaktadır; sosyal ve ekonomik engeller, yetersiz toplumsal hizmetler, kanuni olarak yapılan ayrımcılık, sınırlı iletişim olanağı, fiziksel, zihinsel ve psikolojik engeller, kamu kurumlarına ve dolayısıyla siyasal yönetimlere duyulan güvensizlik, toplumsal bilinç eksikliği ve duyarsızlık ve alternatif sayılabilecek araçlara ulaşamama gibi faktörlerin toplum içerisinde dezavantajlılığı ifade etmektedir (<https://www.undp.org/>).

Mülakat yapılan meslek elemanlarının dezavantajlı bireyleri sıralarken; çocuk, engelli, kadın, yaşlı, şehit yakınları ve gazi olanları işaret ettikleri, kavramın kapsamına bu grupları dahil ettikleri anlaşılmıştır.

K13’e göre sosyal hizmet merkezi; *“korunmaya ihtiyacı olan çocuk, engelli ve yaşlı gibi dezavantajlı kişilerin tespit edilip korunması, insanların yaşadığı maddi ve sosyal yoksunluklarının çözümlenmesine yardımcı olunması, koşullarının iyileştirilmesini ifade eder.”*

K12’ye göre sosyal hizmet merkezi; *“toplumun dezavantajlı bireyelerine (özellikle çocuk, kadın, yaşlı ve engelli) yönelik koruyucu, önleyici ve destekleyici hizmetlerin sunulduğu kamu kuruluşunu ifade eder.”*

K9’a göre sosyal hizmet merkezi; *“aile ve toplumdaki dezavantajlı bireyeler ile birebir iletişim içinde olan, hizmete erişim kolaylığı sağlayan kuruluştur.”*

K4’e göre sosyal hizmet merkezi; *“toplumun dezavantajlı grupları başta olmak üzere diğer bireyleri de içeren sosyal hizmet modellerini kapsayan, sosyal politika aracı olan merkezleri ifade etmektedir. Ayrıca sosyal politika*

noktasında sosya hizmet merkezleri tampon görevinde olduğunu düşünmekteyim.”

K2’ye göre sosyal hizmet merkezi; “asgari yaşam standardı altına düşmüş ailelerin süregelen devamlı veya anlık kriz durumu yaşayan kişilerin, aile bütünlüğünü koruma amacı güden, şiddet, ihmal ve istismara maruz kalmış veya kalmaya devam eden çocuk veya kadınların sosyal ekonomik ve psikolojik anlamda rehabilite etmeyi amaçlayan kurumlardır.”

Yukarıdaki örnek ifadelerden de anlaşılacağı üzere katılımcıların sosyal hizmet merkezini dezavantajlı bireylere yönelik yardım faaliyeti sunan kuruluşlar olarak tanımladıkları görülmüştür. Türkiye ve dünyanın birçok ülkesinde sunulan toplumsal hizmetlerin birincil hedef kitlesi dezavantajlı bireyler olmaktadır. Nitekim bu merkezlere başvuran müracaatçı profillerinden de bu anlaşılabilen bir durumdur. Ancak sosyal hizmet değer temelli bir meslektir ve bu değer insan hakları ile doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla her ne kadar sosyal hizmet tarihinde dezavantajlı bireylere yardım sunmak olsa da gelinen noktada insan haklarını geliştirmek için bütüncül bir bakış açısı ile tüm bireyleri kapsayacak çalışmalar yapmak, sosyal adaletin sağlanması ve kaynakların yeniden dağılımı için girişimde bulunması sosyal hizmetin benimsediği anlayış olmuştur (Küçükkaraca, 2013). Yani dezavantajlılık başta olmak üzere veya risk altında olan gruplara öncelik verilmesine rağmen sosyal hizmetin temel anlayışı, geneli yaklaşım ile toplumun tüm üyelerine hizmet sunma üzerine kurgulanmıştır (Duyan ve Bayır 2016).

Katılımcıların bu soruya verdikleri ortak yanıtlardan bir diğeri ise, sosyal hizmet merkezin yardım etmek üzerine kurulu kamu kuruluşu olarak tasvir etmeleridir. Yani sosyal hizmet merkezi katılımcılar için önce dezavantajlılık daha sonra bu dezavantajlı durumda olan bireylere yardım sağlama mekanı olarak tanımlamışlardır. Ancak ne tür gereksinime karşılık yardım eden kuruluş olarak sorulduğunda çoğunlukla ekonomi, parasal destek faktörünü ön plana çıkarmışlardır. Katılımcılar, başta ekonomik anlamda yoksulluk yaşayan müracaatçılara yardım etmek olarak niteledikleri SHM’yi sonraki unsur olarak sosyal ve psikolojik destek olarak sıralamışlardır. Görüşmelere katılan meslek elemanlarının sosyal hizmet ve SHM’leri ilk haliyle nitelemeye çalıştıkları gözlemlenmiştir. Dolayısıyla katılımcıların bakış açısı ile SHM’ler; dezavantajlı

konumda olan bireylere gerekli yardım ya da yardımların sağlandığı kuruluşlar olarak tanımlanmıştır.

4.3.Hizmetlerin Önem Derecesi

Çalışma yaşamında birçok iş kolu bulunur ve her iş kendi niteliğine uygun kişiye ihtiyaç duyar. İnsanlar hem yaşamlarını sürdürebilmek hem de mesleklerini icra edebilmek adına kendi niteliklerine uygun iş kolunda faaliyet yürütür ancak yapılan işin kendisi için ne derece önem arz ettiği tartışılabilir bir husustur. Kişi, ekonomik gereksinimlerini karşılamak amacıyla çalışabilir ancak yaptığı işin toplum için faydasız ya da önemsiz olarak görebilir. Bu olasılıklar göz önünde bulundurularak meslek elemanlarının gözünden SHM hizmetlerinin önem derecesi sorgulanmaya çalışılmıştır. Katılımcıların hepsi sosyal hizmet merkezlerinin topluma sunduğu hizmetleri ‘*önemli veya çok önemli*’ olarak değerlendirmişlerdir. Bu durum katılımcıların yaptıkları işi de desteklediklerini, topluma yarar sağladığını düşündüklerini göstermektedir. Toplum için zaruri olarak gördükleri hizmetleri birçok yönüyle faydalı olarak tarif etmişler.

K3’e göre sosyal hizmet merkezinin uygulamaları; “*önemlidir... birçok farklı birimde insanları sosyal ve ekonomik açıdan güçlendirir aynı zamanda ihtiyaçlarını saptar.*”

K10’a göre sosyal hizmet merkezinin uygulamaları; “*oldukça önemlidir, yaşanan sorunların asıl kaynağının eğitim eksikliği olduğunu düşünüyorum. Bu anlamda ailelere eğitim ve rehberlik yapılmaktadır. Sağlıksız aile yapısına bir de ekonomik sorunlar eklenince ortaya psikolojik sıkıntıların çıkması kaçınılmaz oluyor. Psikoterapi hizmeti maddi açıdan yetersiz olan aileler için önemli bir destektir. Bunun yanı sıra ekonomik olarak destek sunmak aileleri için iyileştirici etki yapabiliyor. Aynı şekilde engelli yakını aileler için de önem teşkil etmektedir.*”

K20’ye göre sosyal hizmet merkezinin uygulamaları; “*sosyal politika açısından önemli gelişmelerdir. Çünkü dünyanın birçok ülkesinde sosyal hizmet uygulamaları yaygın hale gelmektedir. Bizler bu konuda ağır hareket etsek bile bunu süreç içerisinde geliştirilmesi, yeni ihtiyaç gruplarına yönelik hizmetlerin oluşturulmasını sağlamalıyız. Ancak hali hazırda müracaatçılara verilen*

hizmetler bir kamu hizmeti niteliği taşımakla birlikte olumlu ger dönüşler alınabilmekte, her hizmet biçimi her sosyal hizmet birimi biricik özelliğe sahiptir ve önem derecesi toplum nezdinde yüksektir.”

K5’e göre sosyal hizmet merkezinin uygulamaları; “sağladıkları hizmetler bakımından çok önemlidir. Kişilerin başa çıkmakta zorlandıkları konularda onlara hem maddi hem de manevi açıdan destek olan, sorunlarına çözüm üreten, daha sağlıklı, eğitilmiş ve refah içerisinde bir toplum yaratmak için çaba gösteren hizmetler sunmaktadır.”

K11’e göre sosyal hizmet merkezinin uygulamaları; “sosyal devlet ilkesinin toplum üzerindeki en önemli mekanizmasıdır. Dezavantajlı kesimin topluma kaandırılması, desteklenmesi açısından saha çalışmalarının yapılması sebebiyle devletin politikalarının işleyişinde sosyal hizmet merkezi hizmetleri çok önemlidir.”

Sosyal hizmetler salt ekonomik yardımlar ile sınırlandırılmamaktadır, temelde bir kamu yönetim politikası olarak, kamu yararına göre hizmetler sunulur. Burada önemli olan nokta, sunulan kamu hizmetlerinin toplumun ihtiyacını karşılayacak nitelikte olup, hukuka uygun bir biçimde yöneticiler tarafından koordine edilmesidir (Öktem, 2006:2). Katılımcılar da tam bu anlayışa uygun bir biçimde konuya yaklaşmışlardır. Sunulan hizmetlerin kamu yararı oluşturduğu, her birimin önem derecesinin yüksek olduğunu ileri sürmüşlerdir. SHM’lerde müracaatçılara yönelik sağlanan hizmetlerin hiçbirinin faydadan uzak, önemsiz olarak görülmediği gözlemlenmiştir.

Mülakata katılan meslek elemanları, SHM’de verilen hizmetler arasında önem derecesine göre sıralama yapmış olup, aşağıdaki tabloda hangi hizmetin meslek elemanlarının bakış açısına göre daha önemli ya da gerekli olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Hizmetlerin Önem Sıralaması

Katılımcı	Hizmetlerin Önem Sıralaması
K1	Sosyal ve Ekonomik Destek Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik
K2	Sosyal ve Ekonomik Destek

	Çocuk Koruma Hizmetleri
K3	Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Sosyal ve Ekonomik Destek Kurum Bakımı
K4	Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Sosyal ve Ekonomik Destek Kurum Bakımı
K5	Çocuk Koruma Hizmetleri Kadın Yönelik Hizmetler Sosyal ve Ekonomik Destek Engelli ve Yaşlı Hizmetleri
K6	Sosyal ve Ekonomik Destek Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şehit Yakınları ve Gazilere Yönelik Hizmetler
K7	Sıralama Belirtmemiş
K8	Sıralama Belirtmemiş
K9	Çocuk Koruma Hizmetleri Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Sosyal ve Ekonomik Destek
K10	Çocuk Koruma Hizmetleri Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Sosyal ve Ekonomik Destek Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şehit Yakınları ve Gazilere Yönelik Hizmetler
K11	Çocuk Koruma Hizmetleri Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Sosyal ve Ekonomik Destek Şehit Yakınları ve Gazilere Yönelik Hizmetler

K12	<p>Çocuk Koruma Hizmetleri</p> <p>Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik</p> <p>Sosyal ve Ekonomik Destek</p> <p>Kurum Bakımı</p>
K13	<p>Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik</p> <p>Engelli ve Yaşlı Hizmetleri</p> <p>Sosyal ve Ekonomik Destek</p>
K14	<p>Çocuk Koruma Hizmetleri</p> <p>Engelli ve Yaşlı Hizmetleri</p>
K15	Sıralama Belirtmemiş
K16	<p>Sosyal ve Ekonomik Destek</p> <p>Engelli ve Yaşlı Hizmetleri</p> <p>Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik</p>
K17	<p>Engelli ve Yaşlı Hizmetleri</p> <p>Çocuk Koruma Hizmetleri</p> <p>Sosyal ve Ekonomik Destek</p> <p>Şehit Yakınları ve Gazilere Yönelik Hizmetler</p>
K18	<p>Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik</p> <p>Çocuk Koruma Hizmetleri</p>
K19	<p>Sosyal ve Ekonomik Destek</p> <p>Çocuk Koruma Hizmetleri</p> <p>Engelli ve Yaşlı Hizmetleri</p>
K20	<p>Sosyal ve Ekonomik Destek</p> <p>Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik</p>

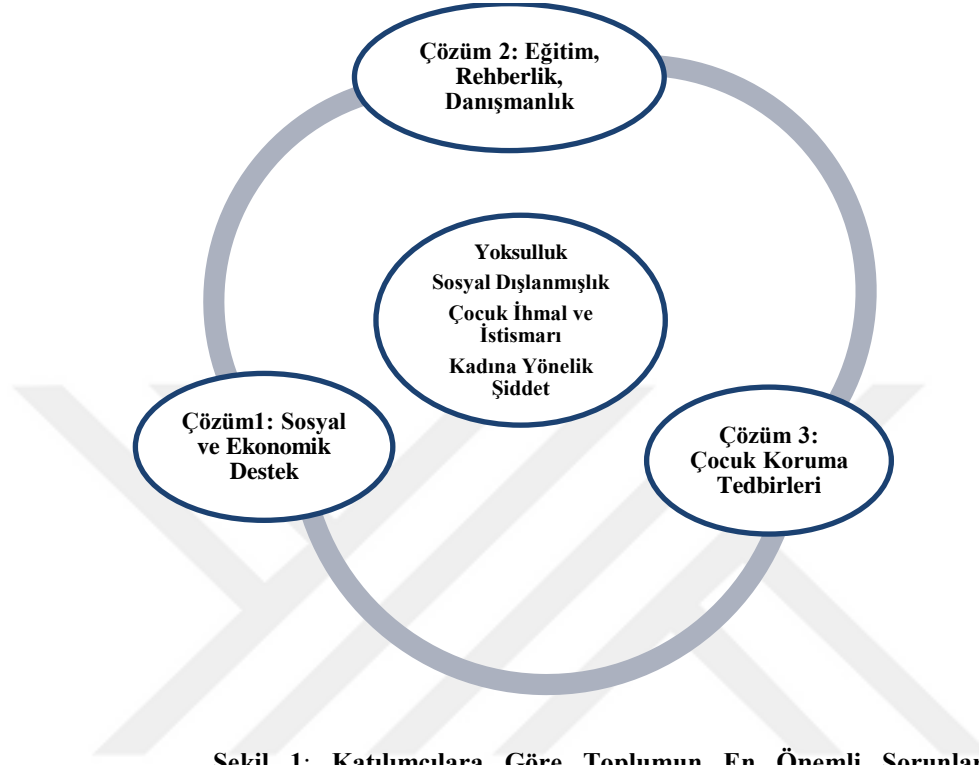
Katılımcıların Ümraniye SHM'e tarafından sunulan hizmetlere ilişkin önem derecesi sıralamasına bakıldığında genellikle sosyal ve ekonomik destek, çocuk koruma hizmetleri ve kadın, çocuk ve diğer yetişkinler için klinik psikologları tarafından sunulan eğitim, psikolojik danışmanlık ve rehberlik uygulamaları ön plana çıkmıştır.

Esasen bu uygulamaların çocuk temelli olduğu ve çocuk üzerinden aileye destekler sağlanma amacı taşıdığı savunulabilir. Nitekim sosyal hizmet merkezlerinin sıklıkla sağladığı hizmet olan sosyal ve ekonomik destek, çocuğun aile yanında desteklenmeyi öngören bir hizmet türüdür. Özellikle maddi yetersizlik yaşayan ailelerin çocukları çocuk evleri gibi kurumlara alınmaksızın aile yanında parasal olarak desteklenmesi ve periyodik olarak ailenin koşullarının takip edilmesi, çocuğun sosyal yaşamının da buna paralel olarak gözlemlenmesi sosyal ve ekonomik destek türünün tipik özelliklerindedir. Bu yönüyle sosyal, psikolojik ya da ekonomik nedenlerle yoksulluk hali içerisinde olan ailelerin çocukları devletin desteği ve gözetimi altında aile yanında desteklenmesi oldukça önemli bir husustur (Taşpınar, Karataş ve Gelişli, 2014).

Katılımcıların önem derecesine göre en fazla sıraladıkları hizmet çocuk koruma hizmetleridir. Ancak Ümraniye SHM ve diğer SHM'lerde olduğu gibi çocuklara yönelik Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün tüm uygulamaları işleme konulmamaktadır. Örneğin koruyucu aile, evlat edinme gibi hizmetler kuruluşun bağlı olduğu müdürlük tarafından yapılmaktadır. Bu nedenle bu sıralamada çocuk koruma hizmetlerinden oluşan kasıt ihmal, istismar ya da şiddet olgularına maruz kalan çocuklara yönelik koruyucu, destekleyici tedbirler almaktır. Bu tedbirler 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nda Danışmanlık Tedbiri, Eğitim Tedbiri, Bakım Tedbiri ve Barınma Tedbiri olarak sıralanmıştır (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5395.pdf>). Katılımcıların SHM'deki uygulamalar noktasında belirttikleri hizmetler, bu kanun kapsamında bulunan tedbirlerdir. Bir diğer öne çıkan hizmet ise eğitim, psikolojik danışmanlık ve rehberlik uygulamasıdır. Bu hizmet türü de temelde çocuklara ilişkin olup, hem sosyal ekonomik destek alan ailelerin çocuklarına veya ebeveynlerine yönelik hem de bu hizmeti almak isteyen müracaatçılara açık olan bir hizmettir. Meslek elemanlarının bu hizmet modelini öne çıkarmalarının temelinde müracaatçıların hizmeti aldıktan sonra sosyal yaşantılarının iyileşmesi sonucudur. Nitekim bu hizmetin bireyi güçlendirmeye yönelik olduğu ve SHM hizmetleri için önemli bir konuma sahip olduğu ifade edilebilir.

Katılımcılar, SHM'lerde var olan sosyal hizmet türleri arasında önem derecesini belirtmiş olmakla birlikte hangi hizmetin toplumun başat sorununu çözeceğine ilişkin düşüncelerini de ifade etmişlerdir. Buna göre öne çıkan uygulama ya da hizmet türü temelde meslek elemanlarının bakış açısına göre toplumun önemli problemini de gösterebilmektedir. Katılımcıların toplumun en önemli sorunu olarak gördükleri ve bu

sorunu çözüme kavuşturabilecek hizmet türüne ilişkin tercihi aşağıdaki tabloda sunulmuştur.



Şekil 1: Katılımcılara Göre Toplumun En Önemli Sorunları ve Çözüm Sağlayabilecek Hizmet Türleri.

Katılımcıların çoğunlukla öne çıkardığı uygulama türü sosyal ve ekonomik destek modelidir. Bu sonuç, meslek elemanlarının gözünden toplumun en önemli sorununun iktisadi faktörlü olduğunu ortaya çıkarabilmektedir. Meslek elemanları, söz konusu hizmet türlerinin geliştirilerek daha etkin hale getirilmesi, toplumsal sorunların çözümüne katkı sağlayacaklarını savunmuşlardır. Sosyal hizmet merkezlerinde sunulan SED hizmetinin, yurttaşların yaşamlarını sürdürebilmek için gereken asgari ekonomik kaynağa sahip olamama sorunu olan mutlak yoksulluğun (Cerev ve Yenihan, 2018:5) etkilerinin azaltılması açısından önemli olduğu ileri sürülebilir. Nitekim ortalama geliri ihtiyaçlarını karşılayamayacak düzeyde olan bireylere sağlanan parasal destekler, kişilerin toplumsal alandan uzaklaşmamasını sağlayabilmektedir. Aile bütünlüğünün korunması, çocukların sağlıklı bir biçimde yetiştirilmesi, suç oranlarının azalması gibi birçok katkı sağlayabileceği söylenebilir.

Katılımcıların toplumun başat sorunu ve çözümü olarak gördükleri bir diğer husus ise, eşit ölçüde yanıt verdikleri eğitim, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuklara yönelik tedbir hizmetleridir. Buradan yine katılımcılardan K3, K4, K14, K5 ve K17'nin bakış açısına göre, toplumsal problemlerin ikinci sırasında bireylerin genel psikolojik hallerinin olumsuz olduğu ve çocukların olumsuz davranışlara maruz kalması bulunmaktadır. Bu sorunların çözümü için SHM'de klinik psikologlar tarafından verilen danışmanlık hizmetleri ve yine merkezde çalışan sosyolog, sosyal çalışmacı ve psikologlar tarafından yürütülen çocuk koruma işlemleri, toplumsal açıdan önemli hizmet türleri olarak görülmüştür. Ancak toplumun başat sorunlarının sıralamasına ilişkin meslek elemanlarının değerlendirmelerine bakıldığında birinci ve ikinci sorunlar arasında korelasyon olduğu öne sürülebilir. Öyle ki ekonomik yoksulluk yaşayan ailelerin ya da bireylerin psikolojik olarak olumsuz etkilendikleri ya da çocuk yoksulluğunun ihmal veya istismar riskine açık bir pozisyona gelebildiği varsayımı üzerine birçok araştırma yapılmış olup, bu sorunların birbirleriyle ilişkili olduğuna dair güçlü tespitler bulunmaktadır.

Mülakatlara katılımcı olarak dahil olan meslek elemanlarına hizmet türlerinin önem dereceleri, toplumsal sorunların verilen hizmetlerle ilişkisi sorulmuş, bu soruların yanı sıra SHM'ye gelen müracaatçıların ihtiyaç profillerinin neler olduğu olduğuna ilişkin soru da yöneltilmiştir. Buna göre, Ümraniye SHM'ye gelen müracaatçıların talep ettikleri hizmet modeli şu şekilde sıralanmıştır;

Tablo 5: Meslek Elemanlarına Göre Müracaatçı İhtiyaç Profili

16 Katılımcı	Sosyal Ekonomik Destek
3 Katılımcı	Engelli Evde Bakım Hizmeti
1 Katılımcı	Eğitim, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik

Ümraniye SHM'de faaliyet yürüten meslek elemanları müracaatçı ihtiyaç profili olarak çoğunlukla SED başvurusu için gelenleri işaret etmişlerdir. Öyle ki merkezde 2019 Ağustos ayı itibarıyla 1800 aktif SED dosyası oluşturduğu öğrenilmiştir. Bununla birlikte SHM'de en fazla başvuru alan ve en yoğun şekilde çalışan SED birimi olduğu öne sürülmüştür. Nitekim dosya sayısı bakımından da bu hizmet modeli en çok talep

edilen olmaktadır. Ekonomik destek talep eden müracaatçı profilinden sonra engelli evde bakım desteği için hizmet isteyen kesim gelmektedir. SED biriminden sonra yine en fazla yoğunluğa sahip olan -2015-2019 yılları arasında 3000 aktif dosyası bulunan-engelli evde bakım birimi olmaktadır. Yaşlı bireylerin huzurevi yerleştirme işlemleri, engelli bireylerin ise bakım merkezleri ya da bakım desteği gibi başvuruları olabilmektedir. Müracaatçıların ihtiyaç profiline göre bu iki hizmet modelinin ağırlıkta olması, müracaatçıların büyükşehirde yaşamaları arasında ilişki kurulabilir. Nitekim İstanbul'un Ümraniye gibi ilçelerinin özelliği olarak Anadolu'nun çeşitli kentlerinden göç almış olması ve halen alabilen bir süreçte olduğu, merkezin çevresine dağılmış ve aynı şehirlerden göç etmiş benzer formel ya da enformel iş kollarında çalışan insanların merkezde bulunan nüfusun gelir durumun göre daha düşük seviyede olmaları (Erder, 2011), asgari ücret ya da altında yarı zamanlı işler yapmaları nedeniyle sosyal ekonomik desteğe ihtiyaç duydukları savunulabilir. Ümraniye SHM'nin SED ve Evde Bakım Hizmeti dosya sayılarına ek olarak diğer hizmet modellerine göre işleme alınan dosya bilgileri şu şekilde gösterilebilir;

Tablo 6: Ümraniye SHM'de 2019'un İlk Sekiz Ayı Hizmet Verileri

Gelen Evrak Sayısı	27,187	
Doğum Yardımı	5967	
Bireysel Danışmanlık	185	
Aile Danışmanlığı	66	
Eğitim Seminerleri	57	3.565 Katılımcı
Geçici Koruma Altındaki Bireylere Yönelik	Danışmanlık:35 SED:316 Eğitim:285 Psikososyal Destek:287	

Hizmet Grubuna Göre Başvurusu Sayısı	Kadın:367Çocuk:1817 Yaşlı:115 Engelli:148	
Şehit Yakınları ve Gazi Hizmeti	TSK Gazi: 38 TSK Şehit:45 15 Temmuz Demokrasi Şehitleri:122 15 Temmuz Demokrasi Gazileri:9 Muharip:111 Emniyet (Şehit):9 Emniyet (Gazi):14 Korucu (Gazi):2 Kamu Görevlisi (Gazi):3 Terör Mağduru (Sivil):1 Toplam: 354	

Ümraniye SHM’de çalışan 16 meslek elemanının sıklıkla başvuru yaptığını belirttikleri hizmet modeli olan SED’e ilişkin net bir veri olmamakla AÇSH Bakanlığı’nın çocuk hizmetlerine ilişkin 2018 yılında hazırladığı istatistiki bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 7: AÇSH Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Çocuğa Yönelik Hizmetler İstatistiği.

Hizmet	Çocuk Sayısı
Koruma Altına Alınmadan Aile Yanında Destek Verilen	119.537

Kaynak: (<https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/5864/chgm-2018-istatistik.pdf>).

Sosyal ve Ekonomik Destek, Engelli Evde Bakım hizmet türlerine ilişkin doğrudan veri bulunmamasına karşın Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayınlanan şartlı yardım verileri bu konuda önemli bir ipucu sağlamaktadır.

Tablo 8: Şartlı Yardımların Risk/İhtiyaç Gruplarına Göre Dağılımı.

Risk/İhtiyaç Grupları	2016 Milyon TL	2017 Milyon TL
Sosyal koruma yardımları toplamı	29 310	34 232
Hastalık/sağlık bakımı	4 754	5 500
Engelli/malül	8 848	10 054
Emekli/yaşlı	1 768	1 977
Dul/yetim	1 137	1 201
Aile/çocuk	10 531	12 921
İşsizlik	4	2
Sosyal dışlanma	2 268	2 578

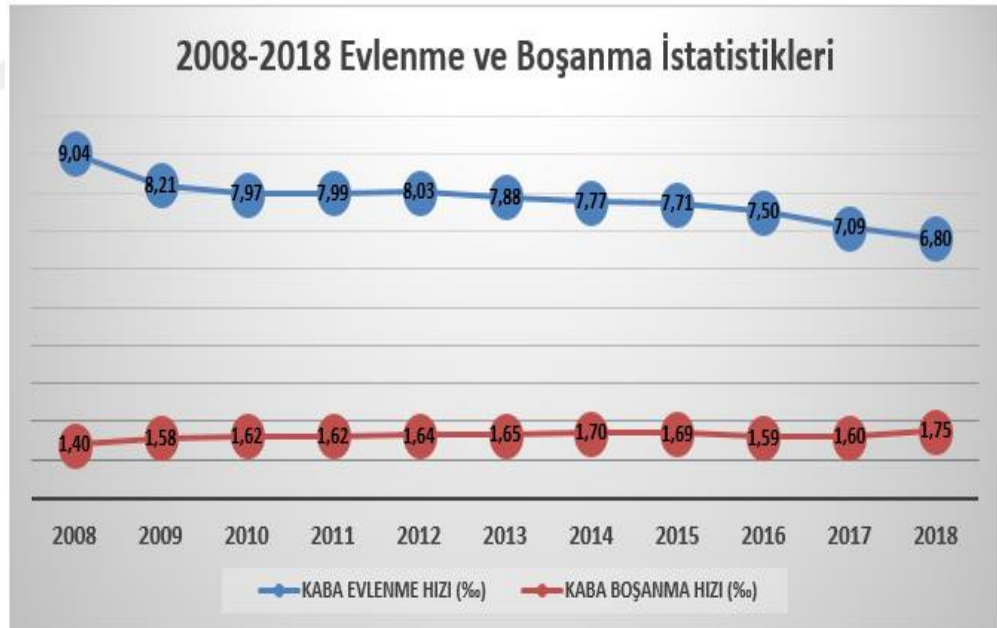
Kaynak: (http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1040).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun yukarıdaki tabloda sunulan istatistiklerine göre en fazla yardım alan risk grubunun engelli bireyler ve çocuklar olduğu görülür. Ancak bu yardım miktarlarının sadece AÇSH Bakanlığı tarafından sunulan yardımların olmadığı diğer kamu kurumlarının da hizmetlerini içeren destekler olduğu bilinmektedir. Buna rağmen

miktarın büyük bir bölümünün AÇSHB tarafından sağlandığı ileri sürülebilir, nitekim tabloda belirtilen desteklerin şartlı yardım niteliğinde olduğu ve Bakanlığı'nda sunduğu Sosyal ve Ekonomik Destek, Engelli Evde Bakım hizmetlerinin belli başlı şartlara göre müracaatçılara sunulduğuna ilişkin bilgiler araştırmanın genel bilgiler bölümünde verilmiştir. Mülakatlarda meslek elemanlarının müracaatçıların ihtiyaç profillerine ilişkin beyanları göz önünde bulundurulduğunda yukarıdaki tabloda verilerin bilgilerin anlamlı bir sonucu çıkartılabilir.

Sosyal Hizmet Merkezlerindeki sunulan Sosyal ve Ekonomik Destek modelinin sıklıkla talep edilmesinin bir diğer sebebi tek ebeveynli çocukların mağduriyet yaşama riskidir. Çünkü çiftlerin boşanmaları sonucu çocukların genellikle anne yanında kaldığı ve annenin çocuk bakımı nedeniyle çalışma yaşamına dahil olamadığı bu nedenle çocuklar için gerekli ihtiyaçların karşılanması noktasında güçlük çekildiği ileri sürülebilir.

Şekil 2: 2018 Kaba Evlenme ve Boşanma Hızı



Kaynak: TÜİK 20.09.2019

Türkiye İstatistik Kurumu'nun yayınladığı son resmi verilere göre Türkiye'de kaba boşanma hızında 2017 verilerine göre 2018 yılında yüzde 10,9 artış göstererek boşanan kişi sayısı 142 bin 448 olmuştur. Bu durum aile parçalanması, çocukların tek ebeveynler ile yaşamaya başlaması ve bunlarla birlikte ekonomik yoksunluk sorunlarını meydana

getirebilmektedir. Dolayısıyla boşanma olgusu Sosyal ve Ekonomik Destek hizmet modeline olan talebin artmasına neden olabilmektedir.

4.4.Hizmet Türleri ile Ailenin Korunması Arasındaki İlişki

Ümraniye SHM ya da sosyal hizmet merkezlerinin sunduğu destek türleri dikkate alındığında birey üzerinden hareketle aileyi korumayı hedefler nitelikte olduğu belirtilebilir. Çünkü verilen hizmetlerin temel amacının bütünsel yaklaşım sergileyerek parçanın bütünden ayrılmasını engellemek ve topluluğun içerisinde bulunan üyelerin birlikteliğini sürdürebilmeye olanak sağlamak olduğu ifade edilebilir. Ümraniye SHM’de günlük faaliyetler ve bunlara ilişkin müracaatçı-meslek elemanı arasındaki diyaloglar gözlemlendiğinde ailenin korunması, sürdürülebilir niteliğe kavuşması anlayışı belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Meslek elemanları veya Türkiye’deki kurumsal sosyal hizmet yapısının misyonu itibariyle aile bütünlüğünü korumaya dayalı olmasının temel sebebi, 20.yy’ dan itibaren dünyada meydana gelen sosyal, ekonomik, politik, kültürel ve teknolojik değişimlerin aile yapısını daraltması ya da çözülmesine neden olmasıdır. Çünkü aile yapısındaki büyük değişimler, dünyanın birçok ülkesinde olduğu gibi Türkiye’de özellikle büyükşehirlerde görünür hale gelebilmiştir (Kağıtçıbaşı, 2010:187). Aile yapısındaki bu hissedilebilir değişim ya da çözülme, AÇSH Bakanlığı’nı da harekete geçirmiş olup, bu yapının korunmasına yönelik hizmetlere ağırlık verilmiştir.

Mülakatlar sırasında meslek elemanlarına yöneltilen ailenin korunmasına yönelik sunulan hizmetlerin neler olduğu sorusuna aşağıdaki örnek ifadeler ile yanıt verilmeye çalışılmıştır.

K7’ye göre; “ailenin korunmasına yönelik ekonomik yetersizliğin temel sorun olduğu ailelerde sosyal ve ekonomik destek ile hizmet verilirken, psikolojik sorunların ağırlıkta olduğu ailelere yönelik danışmanlık hizmeti gibi uygulamalarla aile bütünlüğünün korunması ya da refahının artırılmasına yönelik hizmetler verilmektedir. Yine aynı şekilde ailedeki bütünlüğü tehdit eden şiddet unsuruna dair de psikolojik destek ile sorunlar çözümlenmeye çalışılmaktadır. Ailenin bilinçlendirilmesi adına ayrıca eğitimler verilmektedir.”

K5'e göre; *“aile bütünlüğünü koruma ve ailenin refahını artırmak için sosyal ve ekonomik destek sağlanmaktadır. Desteklendikleri süreçte aileyi takip ederek, yönlendirmeler yapmak, aileyi ihtiyaç dahilinde psikolojik olarak da desteklemek hizmetler arasındadır.”*

K4'e göre; *“aile ve çift terapisi, bireysel psikoterapi, koruyucu ve önleyici tedbirler ve aile eğitim programı kapsamındaki eğitimler ile aile korunmasına yönelik hizmetler sunulmaktadır.”*

K2'ye göre; *“aile bütünlüğünün parçalanması genellikle geçim sıkıntısı ve bu gibi başlıca sorunlardan ileri geliyor. Sosyal ekonomik destek ile aile refahını maddi anlamda yükselterek ailedeki birincil soruna cevap bulmak, ileri gelen diğer sorunların da çözümünü bir nebze kolaylaştırabiliyor. Aile parçalanmasına engel olabilmek için bireysel danışmanlık veya çift terapisinin de etkisi yüksektir.”*

K10'a göre; *“Sosyal ve Ekonomik Destek ile çocukların bakımı konusunda ailelerin rahatlatılarak, çocukların maddi sorun sebebiyle yatılı kurumlara verilmesini engellemek, Engelli Evde Bakım Desteği ile hanedeki engellinin hali hazırda zor olan bakımını maddi yönden destekleyerek engellinin bakım merkezlerine verilmesini engellemek, bireysel terapi, çift terapisi gibi hizmetlerle kişilerin aile içi diyalog ve geçimlerini destekleyerek çocuklar için de sağlıklı bir aile ortamı oluşmasına zemin hazırlamak.”*

Meslek elemanları ile yapılan mülakatlarda ailenin korunmasına ilişkin verilen hizmetlerin temelinde çocuk olgusunun yer aldığı görülebilmektedir. Nitekim ailelere sağlanan sosyal ve ekonomik destek modeli, aile üyelerine verilen danışmanlık hizmetlerinin çıkış noktası çocuk hizmetleri ile yakından ilgilidir. Meslek elemanları, müracaatçı ekonomik yetersizlik hali yaşıyorsa ve bu yetersizlik onun çocuğu/çocuklarını olumsuz etkiliyorsa, ailenin parçalanmasına, çocuğun ihmal ya da istismar riski ile karşı karşıya kalacağını öngörerek gerekli tedbirleri almaya çalışırlar. Bununla birlikte AÇSH Bakanlığı'nın çocuk koruma sistemindeki anlayış ta bu durum ile paralellik oluşturmaktadır. Çünkü daha önce çocuklara yönelik koruyucu hizmetlerin temelinde yurt, yuvaya yerleştirme anlayışı bulunmakta iken, son yıllarda bu paradigma değişime uğramıştır.

03.06.2011 tarih ve 633 sayılı KHK ile çocukların ihmal ya da istismar vakalarından korunması, gelişimlerinin güvenli ve sağlıklı bir biçimde devam edebilmesi için koruyucu, önleyici, geliştirici, rehabilite edici hizmetlerin AÇSH Bakanlığı'na bağlı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmesine karar verilmiş olup, söz konusu müdürlük çocukların her türlü şiddet risklerinden korunması ve eğitimine devam edebilmesi için *aile yanında desteklenmesi* (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.633.pdf>) anlayışı ile çalışmalar sürdürmeye başlamıştır.

Çocuğun risklere karşı korunması adına sunulan hizmetlerin yanı sıra ebeveynlerin, özellikle yoksulluk problemi karşısında evliliklerinin zarar görmemesi, çocukların temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde tutulması için de aile, parasal olarak desteklenir. Meslek elemanı katılımcıların çocuk odaklı yaklaşım biçimlerinden verilen hizmetlerin bir diğeri de danışmanlık, aileye rehberlik etme sistemidir. Aile; sosyal, ekonomik, eğitim, toplumsal bütünleşme, çocuk eğitimi gibi konular dâhilinde yönlendirilerek, süreç takip edilmeye çalışılır. Ailelere sunulan hizmetlerin takibi ve ailenin genel durumunun, gidişatın tespit edilebilmesi adına meslek elemanları hane ziyaretleri gerçekleştirmektedirler. Bu ziyaretlerin sıklığı konusunda sorulan soruya karşılık katılımcılar, genellikle yıl içinde iki defa hane ziyareti yapıldığını ifade etmişler. Ancak bu sürenin sosyal hizmet açısından az olduğu ifade edilebilir. Nitekim görüşme yapılan katılımcıların da bu konuda eleştirel tutum sergiledikleri görülmüştür. Ziyaretlerin daha sık olmasının önemli olduğunu belirtmelerine karşın, iş yükü, başvuru sayısının personel sayısı ile orantılı olmaması gibi etmenler sebebiyle ailelere yılda iki defa ziyaret edebildiklerini belirtmişlerdir. Bu değerlendirmelerden birkaçı ise;

K16'ya göre; “*SED biriminde görev almaktayım. Dosyalara genellikle bir yıl veya iki yıl süreli onay verilmektedir. Dosya yoğunluğu nedeniyle bu süreler dışında çok fazla ziyaret gerçekleştirilemiyor.*”

K9'a göre; “*ziyaretlerin sıklığı başvuran ailelerin problemlerine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Altı ayda bir periyodik incelemesi yapılan ailelerin daha sık ziyaret edilmesi gerekirken iş yoğunluğu nedeniyle bu gerçekleştirilememekte.*”

K5'e göre; “*müdürlüğümüze gelerek başvuru yapan kişilerin dosyaları hakkında karara varabilmek için sosyal inceleme yapıyoruz. Dosya hakkında*

gerekli işlem yapılmasının ardından, dosyanın durumuna göre ev ziyareti sıklığı değişebiliyor. Ama genel anlamda altı aylık periyotlarla ev ziyaretleri yapıyoruz. Çok yoğun bir ilçe olmamız nedeniyle üç aylık takip yapamıyoruz.”

K7’ye göre; “başvuruda bulunan ailelerin değerlendirilmesi noktasında ailenin durumuna göre ev ziyaretleri değişkenlik göstermektedir. Destek almakta olan ailelere ise periyodik aralıklarla 6 ayda 1 takipler yapılmaktadır. Özel durumu olan aileler de ise, meslek elemanı tarafından vakanın durumuna göre ziyaret sayıları değişebilmektedir. Ancak iş yükü sebebiyle ziyaretlerin yetersiz olduğunu düşünüyorum.”

Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri hakkında yönetmeliğin 11’inci maddesinde yer alan izleme ve değerlendirme süresi en geç 6 aylık sürelerle gerçekleşmesi gerektiği belirtilmiştir (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5395.pdf>). Ancak meslek elemanı katılımcıların da ifade ettiği gibi genel olarak iş yoğunluğu bu süreleri geciktirebilmektedir. Bununla birlikte dosyaların arka plandaki öyküleri de ev ziyaretleri yapılması açısından önemli bir husus meydana getirmektedir. Çünkü acil olarak nitelendirilebilecek vakalarda aile ya da çocuğun yoğun bir biçimde izlemeye tabi tutulması gerekebilir.

Özetle bu alt başlıkta ailenin korunması amacıyla verilen hizmet türlerinden SED ve danışmanlık hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Birincisi ailenin özelde ise çocuğun eğitim, sağlık, barınma gibi gereksinimlerinin karşılanması adına verilen parasal destek, ikinci ise; sosyal, ekonomik, psikolojik sebeplerle danışmanlık hizmeti isteyen bireylere bu hizmet türü sağlanarak, aile üyelerinin bir arada ve sorunsuz bir ilişki içerisinde yaşamlarını sürdürebilmelerini sağlamaya çalışmaktır.

4.5.Sunulan Hizmet Türlerinin Meslek Elemanları Üzerindeki Psikolojik ve Fiziksel Etkileri

Ümraniye SHM’de görev yapan meslek elemanlarına yöneltilen sorulardan biri de sosyal hizmet icra ederlerken kendileri üzerinde yaşanan psikolojik, fiziksel ya da tükenmişlik hissi ile ilgili olmuştur. Katılımcılarda 18’i çalıştığı birimin hizmet türünü müracaatçıya sunma sürecinde olumsuz etkiler yaşayabildiklerini ifade etmiştir.

Katılımcılardan iki kişi ise, yapılan işten dolayı herhangi bir olumsuz etki yaşamadığını ileri sürmüştür.

Sosyal hizmet kendi içerisinde birden fazla uygulama barındırır, çünkü birincil hedef kitlesi dezavantajlı gruplar olmakla birlikte bu gruplar da kendi içinde farklılaşabilmektedir. Çocuk, yaşlı, engelli gibi kategorilere ayrı ayrı sunulan hizmetler, uygulama biçimi ve problemi çözme yöntemi olarak farklılık gösterebilmektedir. Dolayısıyla her hizmet tipi kendi zorluklarını, bunu uygulayan bireylere yansıtabilmektedir. Bu nedenle yapılan işin niteliğine göre, meslek elemanları farklı değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

Meslek elemanı katılımcılar ile yapılan mülakatlar değerlendirildiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun çocuk hizmetlerini konu alan uygulamalarda günlük yaşayabildiklerini, her ne kadar profesyonel kimlik ile hareket etseler bile vakaya hizmet sunma sürecinde ruhsal olarak olumsuzluklar yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

K7'ye göre; “sosyal hizmet alanının müracaatçı ve olgulardan kaynaklı olarak zorlu bir alanda bulunması meslek elemanlarını fizyolojik ve ruhsal olarak zorluk yaşamaya itmektedir. Fiziksel ve ruhsal yorgunluk hali belirli sürelerde gün yüzüne çıkmaktadır. İnsana dair bir alan içinde çalışmanın getirisi olarak ruhsal anlamda yoğunluğu daha fazla deneyimlediğimi söyleyebilirim. Bu anlamda meslek elemanlarının yıpranma durumları göz önünde bulundurularak farklı aktiviteler ile vakaların ağırlığından uzaklaşma, dinlenme alanları içinde ara ara bulunabilmenin yararlı olacağını düşünüyorum.”

K2'ye göre; “dezavantajlı gruplar ile çalışırken mesleki, fiziksel ve ruhsal anlamda tükenmişlik halini sıkça yaşıyorum.”

K16'ya göre; “mesleğin uygulama alanları açısından ele alındığında her dosyanın kendi içerisinde özel bir yapıya sahip olması, hizmet sunulan grupların yaşadığı travmaların meslek elemanlarına ikincil travma şeklinde yansımaları, zaman zaman yorgunluk ve tükenmişlik hissine neden olabilmektedir. Bu bakımdan mesleki görevlerin daha iyi ifade edilebilmesi adına zaman zaman rahatlatıcı aktivitelerde bulunulması, Bakanlığın da bu konuda personele yönelik destekleyici hizmetlerde bulunması gerektiğini düşünüyorum.”

K17'ye göre; “*evet, zaman zaman fiziksel, ruhsal ve mental olarak tükenmişlik hissinin yaşamaktayım. Fakat her şeye rağmen dezavantajlı gruplara verilen hizmetin manevi açıdan pozitif duygular uyandırdığını belirtmek isterim.*”

K14'e göre; “*yer yer yorgunluk oluyor. Bu yorgunluğa sebep sosyal hizmeti uygulamaktan ziyade vakaların çeşitli olması, her vakanın kendi içinde ayrı değerlendirilmesi gerektiği, vaka sürecinin uzamasının verdiği etki de kişide yorgunluğa, tükenmişliğe sebebiyet vermektedir.*”

K9'a göre; “*karşılaşılan vakalar itibariyle kişilerin yaşam öyküsü, uğradıkları şiddet, istismar olayları... bunlardan etkilenmemek mümkün değildir. Çalışma saatlerinin yoğunluğu, birçok vaka ile ilgilenmek ve bunun sonucunda psikolojik olarak destek alamamak kendine vakit ayıramamak da ruhsal yorgunluk halini artırmaktadır.*”

K5'e göre; “*karşılaştığımız vakaların, mağduriyetin, şiddet veya istismarın yoğunluğu travmaya maruz kalan insanlarla yapılan görüşmeler sonucunda biz meslek elemanlarının yaşadığı ikincil travmalar, fiziksel ve ruhsal yorgunluk yaşamamıza neden olmaktadır.*”

Görüşmeye katılan meslek elemanlarından K16, K5, K3 ve K4; özellikle çocuk ihmal ya da istismar gibi vakalara bakanlar, olayın tespiti, müdahale etme gibi süreçler sonunda ikincil travma yaşayabildiklerini, vakanın etkisi altında kalabildiklerini savunmuşlardır. Meslek elemanlarının bu tür vakalar sonucunda yaşadıkları olumsuz duygu halleri beraberinde fiziksel, mental yorgunluğu da getirebilmektedir. Çocuklara yönelik olumsuz davranışlar, kadınların yaşadıkları travmalar, şiddet içerikli öykülerin aktarılması, yaşlı ve engelli bireylerin dışlanma hikayeleri gibi tamamen beşeri olan durumlar, meslek elemanlarının üzüntü ya da öfke duygularının yaşamalarını tetikleyebilmektedir. Nitekim sosyal hizmet salt parasal destekler ile sınırlı olmayıp, bireyin güçlendirilmesi, toplumsal dışlanmışlık, şiddet gibi risklerden korunmasını görev edinir, dolayısıyla yapılan işin fiziksel yönü dışında ağırlıklı duygusal, psikolojik özelliği de bulunmaktadır.

Katılımcılardan engelli evde bakım desteği biriminde çalışanlar (K17, K6, K8, K18, K1); yapılan işin gereği çeşitli evraklar toplamak ve engelli ev içerisinde gözlemek

dışında rutin sayılabilecek nitelikte olduğunu dolayısıyla müracaatçıların yaşam öykülerini, yaşadıkları travmaları diğer birimlere göre daha az bilebildiklerini ve bu nedenle olumsuz psikolojik etkileri az yaşayabildiklerini ileri sürmüşlerdir. Buna karşın şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmet, çocuk hizmetleri sunan meslek elemanlarının doğrudan vakaların öyküleri ile muhatap oldukları ve doğal olarak bu durumlardan etkilenebildikleri yapılan görüşmeler neticesinde anlaşılmıştır.

Yapılan iş türünün psikolojik etkileri olduğunu savunan 18 katılımcı aynı zamanda vakaların çeşitliliği, iş yükünün ağırlığı, hizmetlerin özen içerisinde sunulma çabası gibi faktörler sebebiyle zaman zaman tükenmişlik hissi yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Bu nedenle sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının hem yıpranma payı desteği hem de dinlenme-çalışma sürelerine ilişkin düzenlemelere ihtiyaç duyduklarını savunmuşlardır. Katılımcıların bu taleplerini haklılaştırabilecek ve kendileri için güç teşkil edebilecek örnek vaka sorusu mülakatlar sırasında yöneltilmiştir. Bu soruya karşılık bazı katılımcıların tecrübe ettikleri olaylar şu şekilde sıralanabilir;

K16'ya göre; *“ihbar ve kadın dosyalarında kişilerin kuruma müracaatı bulunmaması nedeniyle inceleme için evlerine gidildiğinde kişilerde güven sorunu ile karşılaşmakta, bu durum inceleme yapılmasını güçleştirebilmektedir. Bu bakımdan Bakanlığın görev ve hizmetleri hakkında kamu spotu vs. yoluyla aileler bilgilendirilebilir.”*

K17'ye göre; *“engelli hizmetlerinde en büyük sorun ruhsal hastalığı olanlarda karşılaşmaktayız. Psikoz olanların saldırganlık hali risk oluşturmaktadır. Ayrıca KİOC (Korumaya İhtiyacı Olan Çocuk) durumunda çocuğun yakınları tarafından saldırılara maruz kalabilmekteyiz.”*

K7'ye göre; *“ihbar ile gelen (şiddet vs.) vakalarda olayın öznesi olan birey ya da aileler ile görüşme aşamasında kişilerin herhangi bir başvurusu olmaması ve görüşmeyi kabul etme konusunda güven duymamasına ilişkin sıkıntı yaşamaktayım. Bu bağlamda Bakanlığın uygulamalarında meslek elemanlarına karşı kişilerin güven duymasına yönelik çalışmalara ihtiyaç vardır.”*

K15'e göre; *“sosyal hizmet uygulamalarında sosyal inceleme açısından sosyal çalışmacının haneye tek başına girmek durumunda olması bazı özel*

durumlarda çalışan açısından çoğu zaman güç teşkil eden bir durum olmaktadır.”

K14’e göre; “korunmaya ihtiyacı olan çocuk pozisyonunda olan çocukların kurumlara yerleştirme sürecinde güçlükler yaşanabilmektedir. Ailenin tepkisi, çocuğun durumdan etkilenme boyutu, çocukta olacak travmanın etkisinin en aza indirilmesi gibi konular güç teşkil eden durumlardır.”

K4’e göre; “genellikle travma vakalarıyla çalışıyoruz. Bu anlamda cinsel istismar vakaları ile çalışırken daha fazla dikkat ve özveri gerekmektedir. Bu yanı sıra güç demekten ziyade hassas çalışılması gereken vakalar. Süpervizyon olarak ve özbakımı ihmal etmeyerek bu vakalarla çalışırken destek sağlıyorum.”

K20’ye göre; “ailesi tarafından ihmal edilen çocukların son çare olarak kuruma yerleştirilmesi sürecinde çocuğun ailesi size karşı saldırgan tutum sergileyebiliyor yani bu vakalarda meslek elemanının güvenliği tartışmalıdır. Engelli vakalardan şizofren teşhisi olanların hane ziyareti ya da incelemesi yapıldığında da engelli size karşı saldırı da bulunabilir. Bunların dışında ekonomik destek alan ailelerin desteğinin bitmesi ya da başvurusunun ret edilmesi de yine meslek elemanına karşı sert tutum sergileyebiliyorlar. Dolayısıyla bu tür vakalar bizlere güç teşkil etmektedir.”

Meslek elemanı katılımcıların güçlük çekilen örnek vaka sorusuna yönelik çocuk istismarı, şiddet gibi olaylarda ortaklaştıkları görülmüştür. Korunmaya ihtiyacı olan çocuk, kadına yönelik şiddet, saldırganlık eğilimi olan engelli bireyler ve ihbar yoluyla gelen vakalar, meslek elemanlarının tedirginlik yaşayabildikleri durumlar olarak sıralanabilir. Nitekim bu tedirginliğin bir yönü olayın niteliği olmasının yanı sıra diğer tarafı ise müdahale aşamasında meslek elemanının mevcut şartlar sebebiyle yalnız hareket etmesidir. Vakaya müdahale sürecinde tek başına kalan meslek elemanı, güvenlik kaygısı yaşayabilmektedir. Meslek elemanları ile yapılan görüşmelerde bu hususta güçlük yaşadıklarını ve konunun hassasiyetinin ilgililer tarafından dikkate alınması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu durum kendileri için önem arz ettiği gözlemlenmiş, konuya ilişkin öneriler çalışmada yer almaktadır.

4.6.Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nin Fiziksel Durumu, İşleyiş Biçimi ve Diğer Kamu Kurumları İle İlişkileri Hakkında Düşünceler

Araştırma kapsamında meslek elemanı katılımcıların görev yaptıkları yer olan Ümraniye SHM'nin genel durumu hakkında düşüncelerini paylaşmışlardır. Katılımcılar bu doğrultuda merkezde bulunan idare ile personel arasındaki ilişki, merkezin yapısal olarak fiziksel yeterliliği, ilçenin diğer kamu kurum ya da kuruluşları ile ilişkisi hakkında fikirlerini paylaşmışlardır. Meslek elemanlarının konuya dair değerlendirmelerine bu alt başlıkta yer verilmesinin amacı; kuruluşa ilişkin genel memnuniyet hali, diğer kurumlar ile koordineli olarak hareket edilip edilmediği, merkezin sunduğu hizmetler için gerekli kurumsal koşulların var olup olmadığı anlamaya çalışmak olmuştur. Meslek elemanlarının konuya ilişkin örnek değerlendirmeleri şöyledir;

K18'e göre; *“aynı odada on meslek elemanının çalıştığı, bilgisayar ve elektrik kablolarının ayağımıza takıldığı, müracaatçıların özel yaşamları ile ilgili bilgilerin konuşulabileceği alanın sınırlı olduğu kuruluşumuzun fiziksel yapısını yeterli bulmuyorum.”*

K9'a göre; *“çalışma ortamımız fiziki açıdan uygun koşullar taşımamaktadır. Müracaatçılar ile bireysel olarak görüşme sağlayabileceğimiz alan sınırlı, aynı odada yedi veya sekiz kişi çalışmaktayız, özellikle rapor yazdığımız süreçte sessiz bir ortamın olmaması çalışma verimliliğimizi düşürmektedir.”*

K8'e göre; *“kuruluşumuzun bulunduğu yeri lokasyon olarak iyi görmekteyim ancak fiziksel yapısı sosyal hizmet binası için yeterli değildir.”*

K2'ye göre; *“verilen hizmetler, hizmet sunan personeller ve yürütülen hizmetlerin öznesi olan müracaatçılar bakımından da SHM'nin fiziki anlamda yeterli koşullarda olmadığını düşünüyorum. Özellikle müracaatçıların ilk başvurularının özel bir alanda alınamamasının etik olmadığını düşünüyorum. Aynı zamanda görüşme odalarının yetersizliği de işleyişi yavaşlatan bir etki yaratmaktadır.”*

K17'ye göre; “*çalıştığımız sosyal hizmet merkezi binası Ümraniye Belediyesi'ne bağlı kültür merkezinde olduğu için sosyal hizmet merkezi olarak hizmet vermeye elverişli değil ancak buna rağmen hizmetler maksimum düzeyde sunulmaya çalışılmaktadır.*”

K10'a göre; “*çalıştığımız sosyal hizmet merkezinde iş ve işlemler kültür merkezi binası içinde sürdürmekteyiz. Danışan müracaatçının mahremiyeti açısından odaların yetersizliği sıkıntılara neden olabilmektedir. Kısıtlı olanaklarla maksimum düzeyde hizmet vermeye çalışmakta ve bunu başarmaktayız.*”

K5'e göre; “*çalışmakta olduğumuz sosyal hizmet merkezinin fiziki yapısı uygun koşullar taşımamaktadır. Müracaatçılarla bire bir görüşme yapabileceğimiz bir oda bulunmaktadır. Sakinlik içerisinde çalışabileceğimiz bir odamız yok, bulunduğumuz ortamın gürültülü olması nedeniyle dosyalara odaklanma ve rapor yazma konusunda çok zorlanmaktayız.*”

K11'e göre; “*tasarım olarak SHM uygun inşa edilmemiş, görüşme odası vs. yetersiz, müracaatçıların mahremiyeti açısından sosyal hizmetin işleyişini zorlamaktadır.*”

Katılımcıların tümü SHM'nin fiziksel yapısının çalışma koşullarına uygun olmadığını, müracaatçılar ile özel görüşme yapabilecek alanın kısıtlı olduğunu ve bu anlamda sunulan hizmetlerin tam bir verimlilik içerisinde gerçekleşmediğini ileri sürmüşlerdir. Herhangi bir iş kolunda faaliyet yürüten insanların buldukları mekânın yapısı önemli bir husustur. Çalışanın işini sağlıklı bir biçimde yüksek motivasyon ile yapabilmesi için çalışma ortamının konforu ya da yeterli yapıda olmasına ihtiyaç duyulabilmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet faaliyeti yürütülen mekânsal ortamın da orada çalışan bireylerin müracaatçılar ile özel görüşmeler ve raporlama işlemlerini yapabilecekleri araç gereçlerin ve çalışma odalarına sahip olması beklenir, bu durum hizmetlerin sorunsuz bir şekilde topluma sunulması açısından önemlidir. Yapılan gözlemler ve meslek elemanlarının konuya ilişkin düşünceleri dikkate alındığında SHM'nin fiziksel koşulları yeterli seviyede olmayıp, buna ilişkin değerlendirme ise çalışmanın öneriler kısmında yer verilmiştir.

Katılımcılar, merkezin fiziksel koşullarına ek olarak kuruluşun işleyişi, idare ile diğer personeller arasındaki ilişkilerine dair düşüncelerini belirtmişlerdir. Buna göre katılımcılardan;

K3'e göre; *“merkezin işleyişini verilen hizmetler açısından hızlı ve çözüme yönelik olduğunu düşünüyorum. İdari personel ve diğer personeller arasında zaman zaman problemler yaşanabildiği ve süreçlerin değişkenlik gösterdiğini düşünüyorum.”*

K2'ye göre; *“bireysel ve idari ilişkiler bağlamında sıkıntı teşkil eden herhangi bir durum olmadığını düşünüyorum (kurum bazında). Bireyler arası ilişkiler için temel olduğu kurum yapılarında sorunların saygı ve değer ile çözülebileceğini düşünüyorum.”*

K10'a göre; *“kuruluşta zaman zaman sorunlar çıkabilmekte olup, sorunların çözümünde personel ve idare arasında profesyonel bir süreç izlenerek çözüme ulaştırılmaktadır.”*

K4'e göre; *“insanın çalıştığı her kurumda olduğu gibi bizim kurumumuzda da zaman zaman personel arası ya da idare ile sorunlar yaşanabiliyor, bu durumun normal olduğunu çünkü hepimizin farklı karakterlerde olmamızdan kaynaklı olduğunu düşünüyorum, önemli olan yaşanan sıkıntılar değil çözümün olup olmamasıdır. Kurumda çalışırken idarenin mesleki olarak çalışanlara saygı duyması ve inisiyatif tanıması durumu bizi daha da geliştiriyor. İşimizi yaparken idareyle kurabildiğim olumlu iletişim ve destek beni motive ediyor.”*

K13'e göre; *“çalıştığım kişilerin söylenen bir şeyi kişileştirmesini ve işe yansıtmasını doğru bulmam. Kurumumuzda zaman zaman sorunlar olmasına rağmen vatandaşın hizmete kısa sürede ulaşmasına ve mağdur edilmemesine önem verilmekte, işleyişte herhangi bir aksaklık bulunmamaktadır.”*

K5'e göre; *“merkezlerde çalışan-idare ve çalışan-çalışan arasındaki uyumun çok önemli olduğunu, karşılıklı saygı ilişkisini temele oturtan, fikirlerin özgürce konuşulduğu, karşıdaki kişiyi dinleme yetisinin gelişmiş olduğu bir ortamda çalışmanın iş verimliliğini ve motivasyonu artırdığını düşünüyorum.*

Yöneticilerimizin, verdiğimiz kararlarda bizleri desteklemesi ve koruması fikirlerimize saygı duyması da mesleki açıdan gelişmememizi sağlamaktadır.”

K15’ göre; “merkezin işleyişi açısından idari ve diğer personellerin ilişkilerinin iyi düzeyde olduğunu, her anlamda yardımsever ve destekleyici ilişkiler olduğunu düşünüyorum.”

K14’e göre; “merkezimizin verdiği hizmetler ve hizmetlere bakış açısı sebebiyle sistemini, çalışmanı planını oturtmuş bir merkezdir. Yoğun çalışma şartlarında destek sağlayıcı idarecilerin olması işin verimliliğini artırmada etkilidir. Merkezde ilişkiler olumlu anlamda yürütülmektedir.”

Katılımcıların büyük bir bölümü merkezin işleyişi hakkında olumlu ifadeler kullanmışlardır. Merkezin fiziksel yapısının yetersizliği, personel sayısındaki durum, dosya sayısı, iş yoğunluğu gibi faktörlere rağmen müracaatçılara hizmet verilmesi sürecinde tikanıklık yaşanmadığı bu anlamda işleyişin ciddi sayılabilecek sorunlarla karşılaşmayacak şekilde sürdüğü savunulmuştur. Ümraniye SHM içerisinde yapılan gözlemler neticesinde yoğun bir biçimde müracaatı sirkülasyonu olduğu ancak hizmetlerin nihai olarak verilmeye çalışıldığı ifade edilebilir.

Kurumsal işleyişin yanı sıra katılımcılar, idari personeller ve diğer çalışma arkadaşları arasındaki ilişkinin olumlu yönde olduğunu, zaman zaman sorunlar meydana gelmesine rağmen bunun çözülmeye çalışıldığı ileri sürülmüştür. Bununla birlikte yapılan mülakatlarda katılımcıların profesyonellik kavramına vurgu yaptıkları görülmüştür. Katılımcılar, toplumsal rollerini sıralarken SHM’deki görevi, ünvanı, yaptığı işler, yaşı gibi demografik öğeleri öne çıkararak meydana gelebilecek sorunlar karşısında profesyonel kimliklerini işaret etmişlerdir. Dolayısıyla idare ya da diğer personeller ile yaşanabilecek muhtemel insani tartışmalar karşısında kamu çalışanı olmanın verdiği sorumluluk ile kısa sürede çözüm üretme eğilimi taşıdıkları anlaşılmıştır.

Katılımcılar, SHM ile aynı ilçede faaliyet yürüten kamu kurum ya da kuruluşları arasındaki ilişkileri de değerlendiren ifadeler kullanmışlardır. Sosyal hizmet merkezi ve diğer kamu örgütleri ilişkisine yönelik katılımcıların örnek beyanları şunlardır;

K2’ye göre; “sosyal hizmet merkezinin çalışma anlamında ilişkili olduğu SYDV ile ilişkisinde kolaylıkla mevcut. SYDV çalışanları ile ilişki kurarak

çalışmak çoğu bilinmeyen durumları çözüme kavuşturmakta yol gösteri olabilmektedir. Belediye ile olan ilişkide ise kolaylıklar ve zorluklar bulunmaktadır. Çoğu zaman kuruluşumuza yanlış yönlendirilen kişiler oluyor, bunu diğer kurumlar yapıyor. Bu da çalışmanın verimliliğini düşürmektedir.”

K12’ye göre; “Diğer kurumlar ile sosyal hizmet merkezinin ilişkisinin yetersiz olduğunu, diğer kurumlar ile daha entegre olmuş bir ilişkinin çözümler üretilmesi bakımından önemli olduğunu düşünüyorum.”

K4’e göre; “sosyal hizmet sağlamak esasen kurumlar arası koordinasyonu gerektirmektedir. Bu anlamda bazı aksaklıklar olabiliyor. Bazı kurumlar bazen sorumluluk almayabiliyor. Bu anlamda kurumların birbirlerine olan tanışıklığı daha fazla artırılabilir ve koordinasyonu artırıcı faktörler araştırılabilir.”

K18’e göre; “kurumlar olarak birbirimizin ne iş yaptığını net bir şekilde bilmiyoruz gibiyiz. Diğer kurumlar genellikle bizi para yardımı yapan bir kuruluş sanıyor, ancak ekonomik destek hizmet bölümlerimizden biridir sadece.”

K1’e göre; “kurumların mesafe olarak birbirinden uzak olması hizmet modelleri için başvuru yapacak müracaatçılar için önemli bir zorluk noktasıdır. Bu nedenle kurumların fiziksel yakınlığı önemlidir.”

K10’a göre; “sosyal hizmet merkezlerinin bağlı oldukları kurumlar ile ilişkisi oldukça önemli ve elzemdir. Müracaatçılar hakkında verilecek kararlar açısından diğer kurumlardan gelir bilgisi gibi bilgiler istenebilmektedir. Yine çocuk hakkında okul rehberlik servisinden çocuk ile ilgili bilgiler istenebilmektedir. Ancak bu bilgiler için yapılan yazışma ve yanıt alma aşaması dosyaların kararları için zaman kaybına neden olabilmektedir.”

K2’ye göre; “SHM’lerin bağlı olduğu yapı içinde hizmet yükünün büyük bir bölümünü karşıladığını düşünüyorum. Diğer kurumlar ile olan ilişkiye dair ise kurumlar arası iletişimin ve kurumların birbirleriyle ilişkisinin sistemdeki bütünlük açısından önemli olduğunu düşünüyorum. Hizmetlerin daha kapsamlı olabilmesi adına farklı kurumlar ile olan bağın bütünlüklü bir sistem içinde yürüme gerekliliği taşıdığını düşünüyorum.”

K17'ye göre; “sosyal hizmet merkezinin bağılı olduğu üst kurumlar ile zaman zaman iletişim sıkıntısı yaşanmaktadır. Yazışmalara zamanında cevap verilmemesi önemli bir sorundur. Farklı kurumlarla (Sosyal Güvenlik, Tarım gibi) yazışmaların geç yanıtlanması hizmetin aksamasına neden olabilmektedir.”

K3'e göre; “hizmet bölgesindeki diğer kurumlar ile koordineli olarak çalışılması gerektiğini ve kurumların verdiği hizmetler konusunda birbirleri hakkında bilgi sahibi olması gerektiğini düşünüyorum. İnsan odaklı çalışan bütün kurumların birbirini tanması ve işbirliği yapması gerektiği kanaatindeyim. Bu açıdan bakıldığında daha hızlı bir hizmet sağlanabilir.”

K14'e göre; “sosyal hizmetin bütüncül bir şekilde ele alınması diğer kurumlarla işbirliği içinde olmak gerekir. Belli tıkanıklıkların giderilmesi, işin daha kolay yürütmesi adına ilişkiler kurulması önem arz eder.”

Ümraniye SHM'de bulunan meslek elemanları sosyal hizmetin insanı hedef alan, onun ihtiyaçlarını karşılama, iyilik halini koruma ve onu güçlendirme süreci olduğunu, bu nedenle birey ve toplum odaklı hizmet sunan diğer kurumlar ile koordineli çalışmanın önemini vurgulamışlardır. Nitekim yurttaşların refahını dikkate alan ve bunu sürdürülebilir hale getirmeyi amaçlayan sosyal devletler, bunu kendi kontrolünde bulunan kamu kurumları aracılığıyla yapar. Bu örgütlerden en önemli konumda olan ise, sosyal hizmet yapılarıdır (Genç ve Alptekin, 2013). Bu açıdan bakıldığında sosyal hizmet faaliyeti yürüten kurumlara devletin diğer kurumları da destek olmak, bu yapılar ile koordineli çalışmak durumundadır. Nitekim Belediyeler, Sosyal Güvenlik Kurumu, Eğitim Kurumları, Sağlık kuruluşları, Kaymakamlık birimleri gibi birçok kamusal örgütün hizmet verdiği hedef kitle toplumun üyeleridir. Ancak meslek elemanlarının bu konuya ilişkin değerlendirmelerine bakıldığında Ümraniye SHM ile ilçede bulunan diğer kurumlar arasında yeterli koordinasyon bulunmadığı anlaşılmaktadır.

Ümraniye SHM'nin Kaymakamlık birimi olan Sosyal Dayanışma ve Yardımlaşma Vakfı (SYDV) ile oldukça fazla karıştırıldığı, müracaatçıların belediye ya da diğer kurumlar tarafından SYDV yerine SHM'ye yönlendirildikleri, bunun önemli bir sorun olup iş akışı için engel teşkil ettiği meslek elemanı katılımcılar tarafından ileri sürülmüştür. Söz konusu karışıklık, kamu kurumları ve çalışanlarının birbirleri hakkında

yeterli bilgiye sahip olmamaları, mevzuat, hizmet verilen kitle gibi faktörlerden yeterince bilgi sahibi olmadıklarından kaynaklanabildiği savunulabilir.

Sosyal hizmet çalışanları, müracaatçılar hakkında raporlama yapmak için yeterli bilgiye ihtiyaç duyar ve bu nedenle müracaatçının hem sosyal çevresi hem de diğer kurumlar ile olan ilişkisi hakkında bilgi edinmeye çalışılır. Meslek elemanları bilgi toplama sürecinde bazı kurumların gecikmeli olarak yanıt verdiğini, bu durumun raporlama işlemini geciktirebildiğini ileri sürmüşlerdir. Katılımcıların belirttiği bir diğer husus ise, acil vakalar –özellikle çocuklara ilişkin sosyal hizmet müdahalesi- noktasında bürokratik hiyerarşinin zaman kaybına sebep olduğuna ilişkin olmuştur. Katılımcıların kurumların ilişkisine yönelik düşüncelerinde genel olarak sistem eleştirisi bulunmaktadır. Dolayısıyla kurumların birbirleriyle ilişkili olması, koordineli olarak hareket etmeleri, işbirliğinin devamlı sağlanması, bürokratik hiyerarşi işlemlerinin hafifletilmesi gibi öneriler, katılımcılar tarafından sunulmuştur.

4.7.Mevcut Hizmetlerin Yeterliliği ve Sosyal Politika Önerisi

Ümraniye SHM'nin meslek elemanlarıyla yapılan mülakat sırasında araştırmanın önemli bir verisi sayılabilecek soru yöneltmiştir. Bu soruda; hali hazırda müracaatçılara verilen hizmetlerin yeterliliği ve konu kapsamında sosyal politika önerisi yer almıştır. Mevcut hizmetlerin amacına ulaşp ulaşmadığı, farklı hizmet önerileri meslek elemanlarının değerlendirmeleri çerçevesinde analiz edilmiştir. Bu doğrultuda katılımcıların bazı örnek ifadeleri şu şekilde sıralanabilir;

K6'y göre; “dağılmakta olan ailelere yönelik daha fazla psikolojik destek sağlanmalı, sosyal ekonomik destek alan bireylere ise, bu hizmetin işe yarayıp yaramadığı ile ilgili çalışmalar yapılmalıdır.”

K15'e göre; “engelli, yaşlı ve çocukların sosyal açıdan desteklenmesinin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Bu nedenle faaliyetlerin artırılmasının ve çeşitlendirilmesinin önemli bir ihtiyaç olduğunu düşünüyorum.”

K5'e göre; “mevcut hizmetlerin yeterli olduğunu düşünmüyorum, yapılan ekonomik desteklerin aileyi iş gücüne katılım sağlamaları konusunda teşvik etmek yerine desteklere alışma ve yapılan desteğe bağımlı hale gelme gelmesine sebep olduğunu görmekteyiz. Bunun yerine insanlar, işe yönlendirmek ve

takibini yapmak, çalışabilecekleri iş kolları yaratmak hem insanları hem de toplumu güçlendireceğini düşünüyorum. Yapılan hizmetlerin takibini yapmanın çok önemli olduğunu düşünüyorum.”

K3'e göre; “yeterli bulmuyorum, özellikle insanların bilinçlendirilmesi, ve yetersizlik olan konularda belli periyotlarla eğitimlerin düzenlenmesi, parçalanmış ailelerin sosyal açıdan da rehabilite edilebilir olması, acil durumlarda gerekli olan maddi yardımın daha hızlı bir şekilde yapılabilir olması gerektiğini düşünüyorum. Kurumsal eğitimlerin ve hizmet programlarının artırılması gerektiğini düşünüyorum. Sosyal hizmet merkezlerinin ekonomik destek kurumları olarak değil insanların sosyal ihtiyaçlarını (eğitim, danışmanlık, sosyal faaliyetler vs) karşılayan kurumlar olarak çalışması ve tanıtılması gerektiği kanaatindeyim.”

K17'ye göre; “verilen hizmetler yeterli olmamakla birlikte, sosyal hizmet olarak dokunduğumuz bireye çok önemli hizmet verildiği kanaatindeyim. Ekonomik açıdan verilen yardımların, hizmet alan birey tarafından yardımdan çok maaş olarak algılanması en büyük problemdir. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından politikaların gözden geçirilmesi, bazı durumların revize edilmesinin doğru olacağı kanaatindeyim.”

K16'ya göre; “ağırlıklı olarak ekonomik destek sağlayarak ailelerin mevcut sorunlarını çözmeye çalışılmaktadır. Büyükşehirlerdeki gereksinimler ile kırsal alanda duyulan gereksinimlerin farklı olması, ancak ülke genelinde mevcut sorunlar karşısında genel bir politika izlenmeye çalışılması mevcut hizmetlerde yetersizliklere neden olmaktadır.”

K7'ye göre; “mevcut hizmetlerin yeterli olduğunu düşünmüyorum. Özellikle var olan politikaların sorunları geçici olarak çözdüğü, kalıcı çözümler yerine daha çok kısa süreli, anı kurtaran ve kişileri sosyal yardım niteliğiyle var olan hizmetlere bağımlı hale getirerek bireyi güçlendirmekten uzak olduğu söylenebilir. Bu anlamda hanelerdeki temel sorunların ne olduğunun anlaşılması sorunların kaynağının irdelenmesi ve bu sorunların kalıcı çözümler adına bireylerin ve aile yapısının güçlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.

Özellikle sorunlar baş göstermeden tespit edilmesi ve olaya müdahale edilerek oluşabilecek sorunların önlenmesi önemlidir.”

K13’e göre; *“uzun süreli desteklerin kaldırılması ve geçici mağduriyetlerin giderilmesinin ardından kişilere rehberlik edilmesi, çalışma hayatına katılmasının sağlanması gerektiği düşüncesindeyim. Engelli bireyleri, damgalanmış ve dışlanmış kişileri toplumun bir üyesi haline getiren ve kabul görmesini sağlayan politikalar üretilmelidir.“*

K9’a göre; *“var olan hizmet modellerinin yeterli olduğunu düşünmüyorum. Uygulama kısmında karşılaşılan problemler nedeniyle meslek elemanları olarak hedefimize tam anlamıyla ulaşamıyoruz, özellikle ekonomik destek sağlanan ailelerin süreç içerisinde iş gücüne katılmasını sağlayabilmek, ihtiyaçlarını tek başına karşılayabilmesini sağlamak açısından yetersiz olduğunu düşünüyorum. Yönlendirdiğimiz kurumlar vasıtasıyla da bu hedefimizi gerçekleştirememekteyiz, yine kurumlardaki işin yoğunluğu hizmet kalitesini etkilemektedir. Hassas gruplar ile çalıştığımız için kişilerin toplumsal hayata uyumunu sağlamak açısından uzun süreli takiplerin yapılması gerekir.”*

K4’e göre; *“bazı noktalarda yetersiz buluyorum. Ekonomik destek sağlanması güzel fakat bu duruma sınırlama gelmelidir. Kişiler kriz anında desteklendikten sonra artık kendisi ekonomik olarak geçimini sağlaması yönünde desteklenmelidir. Bakanlık olarak daha bilinçli olunmalı ve buna yönelik şartlar iyileştirilmelidir (görüşme odası, mesleki eğitim vs). Engelli bireylere ve ailelerine yönelik özellikle damgalama karşıtı politikalar üretilmelidir.”*

K2’ye göre; *“vakadan vakaya değişiklik gösterirken, yeterli bulduklarımın yanında bulmadıklarım da mevcut, örnek vermek gerekirse başvuruya gelen müracaatçıların çoğunun çocuklarının elinden eğitim hakkının alınması konusunda politikaları yeterli bulmuyorum. Bu tür konuda cezai yaptırımların daha fazla ve daha caydırıcı olması aynı zamanda kadına şiddet konularında da yaptırımların daha iyi olması bu tür olayların engellenmesini sağlayabilir. Aynı zamanda sosyal hizmet merkezlerinde aile planlaması adı altında müracaatçılara eğitimler verilmesi veya okullarda okul sosyal hizmeti*

adı altında bu tür eğitimlerin aileleri verilmesi, maddi ve manevi açıdan sağlıklı aile ortamı açısından önemlidir.”

K20’ye göre; “mevcut hizmetler kısmen yeterli denilebilir. Ancak yeni hizmet türlerinin üretilmesine ihtiyaç vardır. Sosyal politika açısından ise, örneğin Ümraniye SHM olarak hem Roman vatandaşlar hem de Suriyeli mülteciler konusunda projeler yürüttük, özellikle Roman çocukların ekonomik olarak desteklenmesi, okula devamının sağlanması, ebeveynlere İşkur aracılığı ile çalışma fırsatlarının yaratılması gibi birçok faydalı icraatlar yaptık, işte buna benzer projeler ile dezavantajlı gruplar güçlendirilebilir.”

Yapılan mülakatlar çözümlendiğinde katılımcıların 11’nin SHM’nin mevcut hizmetlerini yetersiz bulduğu, buna karşın 8 katılımcının kısmen yeterli olduğunu düşündüğü ve bir katılımcının ise, hizmetleri yeterli bulduğu tespit edilmiştir. Katılımcılardan mevcut hizmetleri yetersiz olarak görenlerin (K10, K8, K15, K5, K14, K6, K3, K2, K9, K4, K2) öne sürdükleri gerekçelere bakıldığında, SED modelinden hareket ile eleştiri sundukları, bu yardım türünün müracaatçıyı bağımlı hale getirdiğini savundukları anlaşılmıştır. Bu husus, sosyal politika alanında geçmişten gelen bir tartışma konusudur. Yardımların şartlı mı şartsız mı olacağı, bağımlılık yaratıp yaratmadığı, iş gücüne katılımını engellediği halen hem akademik düzeyde hem de uygulacılar tarafından tartışılacak bir konudur. Hizmetlerin yetersiz olduğunu belirten katılımcılar, müracaatçının iş gücüne katılımının verilen ekonomik destekler sebebiyle eksik ya da yetersiz olabildiğini, müracaatçının kendisine sunulan ekonomik yardımı maaş algısı ile karşıladığını bunun da sorun yarattığını savunmuşlardır. Ancak bu tartışma ile ilgili İngiltere’de yapılan bir araştırmaya (<https://www.jrf.org.uk/report/welfare-sanctions-and-conditionality-uk>) göre, sosyal yardımların kesilen bireylerin iş gücüne katılımında sayılarında herhangi bir değişiklik olmadığı tespit edilmiştir. Muhakkak ki bu araştırma İngiltere toplumunda olması genelleme yapılması için yeterli bir kanıt değildir, zaten bilimsel çalışmaların en belirgin özelliği toplumsal değişimin zaman ve mekansal olarak ele alınıp veri elde edilmesidir. Katılımcıların bu noktadaki yargılarını destekleyebilecek örnekler bulunabilir buna karşın anti tezler de ileri sürülebilir. Dolayısıyla bu husus, halen tartışılan ve nasıl sonuçlanacağı belli olmayan bir özelliğe sahiptir.

Hizmetleri yetersiz olarak nitelendiren katılımcıların (K10, K8, K15, K5, K14, K6, K3, K2, K9, K4, K2) bir diğer gerekçesi ise, uygulamaların zaman zaman pasif kaldığı ve planlı, programlı olmadığı yönünde olmuştur. Buradaki kasıt, müracaat eden bireylere hizmet verildikten sonra izleme sürecinin yeterli düzeyde olmamasıdır. Bununla birlikte hizmet kalitesi ve hizmetten alınan verimlilik konusu, yetersiz olarak nitelendiren katılımcıların savunma argümanları olmuştur. Hizmetlerin kısa süreli, geçici çözümler ürettiği buna karşın kalıcı uygulamalara ihtiyaç duyulduğu ve sosyal hizmet kurumları ile diğer kamu kurumlarının koordineli olması gerektiği, bireylerin iyilik hallerinin sağlanıp korunması için kurumların ortak hareketine gereksinim olduğu savunulan hususlardan olmuştur. (K10, K8, K15, K5, K14, K6, K3, K2, K9, K4, K17)

Katılımcılardan mevcut hizmetlerin kısmen (K1, K7, K8, K10, K11, K12, K13, K20) yeterli olduğunu ileri sürenler ise, genellikle var olan hizmetlerin geliştirilmesi ve çeşitlenmesi gerektiğine vurgu yapmışlardır. Katılımcıların vurguladığı bu nokta, önemli bir konu teşkil etmektedir. Nitekim dezavantajlı, çeşitli yönlerden desteklenmeye ihtiyaç duyan kesimler dünyada ve Türkiye’de belli başlı gruplardan oluşmaktadır. Engelli, yaşlı, çocuk gibi kesimler evrensel düzeyde desteklenmesi gereken topluluklar olarak nitelendirilmektedir. Ancak toplumsal değişim olgusu göz önüne alındığında dezavantajlılık kendini yeniden üretebilmektedir. Günümüzde birçok sorundan muzdarip olan toplumsal kesimler vardır. Örneğin; yaş, cinsiyet ayrımı olmaksızın teknoloji bağımlılığı olan gruplar buna benzer çeşitli uyarıcı maddelere bağımlı olan bireyler gibi yeni desteklenmeye ihtiyaç duyan kesimler ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda hizmetlerin daha fazla çeşitlenmesi ve buna paralel olarak gelişim göstermesi katılımcıların savundukları hususlardan biri olmuştur.

Katılımcıların sosyal politika önerisine ilişkin ifadelerine bakıldığında somut öneri sunmadıkları, bazı sosyal hizmet uygulamalarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi çerçevesinde değerlendirmeler yapılmıştır. Örneğin, meslek elemanlarının sayısal olarak artırılması, risk altında olan bireylere daha yoğun danışmanlık hizmetinin sunulması, SED modelinin izlenebilir, planlı ve aktif bir şekilde sunulması, doğru zamanda doğru sosyal hizmet müdahalelerinin yapılması, engelli bireylerin kullandığı cihazların alımı için desteklerin artırılması ve genel olarak şiddet, ayrımcılık gibi konularda eğitimlerin toplumsal sahada yurttaşlara sunulması, salt ekonomik destek sunmayan, sosyal ihtiyaçların da karşılandığı uygulamaların üretilmesi gibi hususlarda öneriler katılımcılar tarafından beyan edilmiştir.

5.TARTIŞMA

Sosyal Hizmet Merkezleri'nde çalışan meslek elemanlarının kuruluşun toplumsal gruplara sunduğu hizmet türlerine ilişkin düşüncelerini anlamaya çalışmak amacıyla Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nde görev yapan 20 meslek elemanı ile birebir görüşmeler yapılmıştır. Hizmet modellerine, ihtiyaç gruplarına, kuruluşun yapısına ve ilişkilerine, mesleğin psikososyal etkilerine yönelik sorulan sorular çerçevesinde alınan yanıtlar alt başlıklar halinde sıralanmıştır. Bu başlıklardan ilki katılımcıları tanıtıcı özellikler olmak üzere diğerleri ise, *Dezavantajlılık, Hizmetlerin Önem Derecesi, Hizmet Türleri ile Ailenin Korunması Arasındaki İlişki, Sunulan Hizmet Türlerinin Meslek Elemanları Üzerindeki Psikolojik ve Fiziksel Etkileri, Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nin Fiziksel Durumu, İşleyiş Biçimi ve Diğer Kamu Kurumları İle İlişkileri Hakkında Düşünceler, Mevcut Hizmetlerin Yeterliliği ve Sosyal Politika* olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılımcı olarak dahil edilen meslek elemanlarının 16'sı kadın olduğu bu da örneklem grubunun %80'ni oluşturduğu geriye kalan %20'lik bölümün de erkeklerden oluştuğu saptanmıştır. UNDP'nin İnsani Gelişme Endeksi verilerine göre, kadın istihdamı yeterli düzeyde olmamasına rağmen (<http://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/presscenter/articles/2018/09/tuerkiye-nsani-gelime-endeksinde-64--oldu0.html>), TÜİK'in 2012-2018 meslek gruplarına göre istihdam edilenler istatistiğine göre profesyonel meslek grupları içerisinde kadınların istihdamı bu yıllar arasında sürekli artış gösterdiği tespit edilmiştir (http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1068). Öyle ki Ümraniye SHM'de bulunan çalışanlarının çoğunun kadın olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların yaş ortalamasına bakıldığında ise 28,7'lik bir veri ortaya çıkmıştır. Bu oran ise, katılımcıların genç yetişkinlik dönemi içerisinde yer aldığı (Onur, 2014) dolayısıyla aktif bir çalışma yaş dönemi içerisinde yer aldıkları savunulabilir. Bununla birlikte katılımcıların 12'si lisans mezuniyeti açısından sosyoloji kökenli oldukları bu durum da AÇSH Bakanlığı'nın 2016 yılından başlanarak ASDEP kapsamında istihdam sağlarken çoğunluğunun sosyoloji mezunu olması ile ilişkisi bulunduğu ileri sürülebilir.

Mülakatlara katılan meslek elemanları genel olarak hizmet sundukları bireyleri dezavantajlı yani yaşamını sürdürebilmek için desteklenmeye, güçlendirilmeye ihtiyaç duyan kişiler olarak tanımlamışlardır. Bu durum sosyal hizmet mesleğinin kapsamını

ifade eder, nitekim sosyal hizmet; psikolojik, toplumsal ve ekonomik olarak engeller ile karşılaşan bireylere profesyonel düzeyde destek müdahalesi sağlamaktır. Bu anlamda sosyal hizmetin amacı; kişilerin, grupların ve genel olarak toplumun gelişimini sağlamak, refah düzeylerini artırmak ve bununla birlikte birey-toplum refahını dengelemektir (Yıldırım ve Yıldırım, 2008).

Meslek elemanları ile yapılan mülkâlatlarda uyguladıkları hizmet modellerinin dosya yükü, yoğunluğu ve etkisi bakımından önem derecesi sırlaması yapılmaya çalışılmıştır. Buna göre sosyal ve ekonomik destek modeli, çocuk koruma hizmetleri ve kuruluştaki müracaatçılara sağlanan danışmanlık hizmetleri diğer modellere göre daha fazla ön planda tutulmuştur. (Ersoy ve Hurasan, 2017)'nin Aralık 2016- Mart 2017 tarihlerinde Karabük ilinde SED modeli uygulanan 68 çocuk ve aileleri üzerine yaptıkları çalışma neticesinde, SED alan ailelerin çocuklarının sosyal etkinliklere katılım düzeylerinde artış olduğu saptanmıştır. Yine AÇSH Bakanlığı'na bağlı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 2014 yılında hazırlanan rapora göre, SED yardımının çocukların eğitime devamını, okul başarı düzeylerini, sosyal ilişki ve uyumunu artırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Taşpınar, Karataş ve Gelişli, 2014). Kırlioğlu'nun 2018 yılında *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Ve Mesleki Güç Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi* adlı doktora çalışmasında da meslek elemanlarının ekonomik destek hizmet türü için bekledikleri dosya sayısı ile var olan dosya sayısı arasında fark olduğu, SED modeline yönelik başvuruların beklentinin üstünde olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada meslek elemanlarının SED modelini, hem en fazla talep edilen hizmet türü hem de risk altındaki çocukların yaşam standartlarını artırıcı yönde buldukları için önem derecesine göre ön planda tuttukları ileri sürülebilir.

Araştırmaya katılan meslek elemanları, hizmet modellerine göre yaptıkları işlerin kendileri üzerinde oluşan psikolojik ve fiziksel etkileri hakkında düşünceleri belirtmişlerdir. Buna göre, K2, K4, K9, K7, K16, K17, K3, K6, K14, K5, K15, K18 ve K1 koldu katılımcılar; çocuklara yönelik olumsuz davranışlar, kadınların evlilik, aile ilişkileri ve sosyal çevreleri ile alakalı yaşam öyküleri, engelli ve yaşlı bireylerin yaşadıkları güçlükler gibi vakalara hizmet sunarlarken faaliyetin sonunda kendileri üzerinde ruhsal ve fiziksel olumsuz etkiler bıraktığını ileri sürmüşlerdir. Bu konuda vakaların ağırlığı gibi unsurlar meslek elemanlarının ikincil travma sorunu ile karşı karşıya geldikleri belirtilmiştir. Şefkat yorgunluğu olarak adlandırılan ikincil travma;

kendisi dışında bireylerin yaşamlarında meydana gelen özellikle psikolojik manada yıkıcı olaylar ya da travmatik sarsıntılar, kişinin bu sarsıntıyı yaşayan birey ile özdeşim kurması sonucu yaşadığı üzüntü, acı duyma hissi, yorgunluk, kaygı ve umutsuzluk gibi olumsuz ruhsal durumlara maruz kalması olarak tanımlanabilir (Conrad ve Kellar-Guenther, 2006 ve Nelson-Gardell ve Harris, 2003; Akt: Gürdil, 2014:13). Gürdil'in 2014 yılında psikologlar, avukatlar, sosyal hizmet görevlileri ve ambulans hizmeti veren 309 çalışana ilişkin yaptığı ikincil travma ve stres olgularına yönelik çalışmada, meslek elemanlarının hizmet süresince rahatsız edici düşünceler, olumsuz fizyolojik etkiler, stres bozukluğu ve ikincil travma hallerine maruz kaldıkları saptanmıştır. Benzer bir şekilde (Yanboluoglu, 2019)'nun 15 meslek elemanı ile yaptığı ikincil travma temalı çalışmada, elde ettiği bulguları 2007 ve 2017 yılları arasında bu konuda yapılmış olan akademik çalışmalarla karşılaştırması neticesinde, psikolojik ve sosyal destek sağlayan meslek elemanlarının mesleki görevleri boyunca yaşadıkları ikincil travma düzeyinin son yıllarda artış gösterdiği sonucuna varmıştır. Özellikle çocuk koruma hizmetleri alanında yapılan faaliyet sonucu meslek elemanlarının ikincil travmatik stres yaşama riskleri diğer alanlara göre fazla olmaktadır (Creamer ve Liddle, 2005; Akt: Var ve Büyükbodur, 2017:3682).

Araştırmaya katılan meslek elemanları, müracaatçıların yaşam öykülerine ilişkin bilgi alımında yaşadıkları ikincil travma durumuna işaret etmekle birlikte yine benzer sebepler ile mesleki tükenmişlikte yaşadıklarını savunmuşlardır. Bireylerde tükenmişlik duygusu, kişiyi başarı hissinden uzaklaştıran, giderek artan tükenme ve kendisi dışındakilere karşı duyarsız olma gibi olumsuz tutumların meydana geldiği, özellikle duygusal emek gerektiren faaliyetlerde bulunan insanlarda ortaya çıkan duygusal, psikolojik ve zihinsel bir durumdur (Yürür ve Sarıkaya, 2011). Sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişlik hallerini etkileyen faktörleri saptamaya yönelik Türkiye'nin 9 ilinde 192 sosyal çalışmacı ile yapılan (Ceylan, Gül, ve Öksüz, 2016) araştırmasında meslek elemanlarının yaşadığı tükenmişlik hissinde bireysel ve örgütsel faktörlerin önemli bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde (Işıkhan, 2012) Türkiye genelinde 491 sosyal hizmet çalışanı ile yaptığı tükenmişlik temalı çalışmada çocuk hizmetleri alanında çalışan görevlilerin tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olup, genel olarak sosyal hizmet uzmanlarının ortalama tükenmişlik düzeyine sahip oldukları saptanmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulardan bir diğeri ise, meslek elemanların Ümraniye SHM'nin fiziksel yapısı ve buna ilişkin çalışma şartlarına yönelik değerlendirmeleri olmuştur. Buna göre, meslek elemanları mevcut çalışma alanlarının sosyal hizmet faaliyetini sürdürebilecek bir yapıda olmadığı dolayısıyla müracaatçılara hizmet sunarlarken önemli zorluklar yaşadıklarını savunmuştur. Alanyazı incelendiğinde bu konuya ilişkin meslek elemanlarının ya da diğeri sosyal hizmet çalışanlarının benzer eleştirilerde buldukları, sadece Ümraniye SHM değil Türkiye'nin birçok şehrinde bulunan sosyal hizmet merkezine ilişkin fiziksel anlamda çalışma koşullarının yetersiz olduğuna yönelik algı mevcuttur. İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda iş doyumu ve stresi temalı (Erdal ve Turan, 2017)'nin 2014 yılı çalışmasında 697 sosyal hizmet görevlisine yönelik anket uygulanmıştır. Bu araştırmanın verilerden biri de çalışanların görev yaptıkları kuruluşların fiziksel koşullarından memnuniyet duymadıkları yönünde olmuştur. Benzer sonuç Mehmet Kırlioğlu'nun 2018 yılında yaptığı doktora tezinde de yer almaktadır. Büyükbodur (2018)'un 2017 yılında İstanbul, Ankara ve İzmir'de 221 sosyal hizmet çalışanı üzerine yaptığı psikolojik dayanıklılık araştırmasında katılımcıların %90'nı üzerinde müracaatçılarla çalışırken fiziksel şartların yetersizliğinden dolayı güçlükler yaşadıklarını savunmuşlardır. (Yıldırım H. H., 2013) tarafından Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası katkılarıyla hazırlanan raporda sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin müracaatçıların mahremiyetini koruyabilecek ve bu anlamda sağlıklı görüşmeler yapabilecekleri odaların sınırlı sayıda olduğu, fiziksel çalışma koşullarının meslek elemanları için önemli bir problem olduğu belirtilmiştir. Nitekim Ümraniye SHM'de araştırmanın mülakatlarına katılım gösteren meslek elemanlarının tümü bu manada zorluklar yaşadıklarını belirtmişlerdir.

6.SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1.Sonuç

Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nde yürütülen araştırmanın temel amacı; kuruluştaki görev yapan meslek elemanlarının (sosyolog, psikolog, çocuk gelişimci, sosyal hizmet uzmanı, öğretmen, aile ve tüketici bilimleri) müracaatçılara sundukları hizmet modellerine ilişkin bakış açılarından elde edilen sonuçları betimleme üzerine planlanmıştır. Söz konusu amaçtan hareketle meslek elemanları ile yapılan birebir görüşmeler sonucu elde edilen veriler alt başlıklar halinde sunulmuştur. Buna göre araştırmaya katılan meslek elemanları; lisans mezuniyeti ve cinsiyet durumları gibi faktörler ile dengeli dağılım göstermediği, katılımcıların büyük bir bölümünü sosyoloji kökenli meslek elemanları ve kadınların oluşturduğu görülmüştür. Dengesiz olarak nitelendirebilecek bu dağılıma rağmen katılımcıların hizmet modellerine, çalışma koşullarına ve genel olarak sosyal hizmet alanına yönelik bakış açılarından elde edilen bulguların alanyazında daha önce yapılan çalışmaların bulguları ile paralellik gösterdiği savunulabilir.

Katılımcıların sosyal hizmetin hedef kitlesini dezavantajlı bireyler olarak görmeleri normal koşullarda anlaşılabilir bir durumdur. Nitekim sosyal hizmet mesleği, ortaya çıktığı zamandan günümüz şartlarına kadar toplumun ortalama standartlarının gerisinde kalmış olan, sosyal gereksinimlerini karşılamakta yetersiz kalabilen, kendisi dışındaki bireylerin desteğini almadan yaşamını devam ettirmesi zor olan, korunmaya ve güçlendirilmeye ihtiyaç duyan kişileri hizmet edilecek odak gruplar olarak belirlemiştir. Dolayısıyla bu gruplar arasına giren engelli, yaşlı, çocuk gibi bireylerin sosyal hizmet çalışmalarında ön planda olması ve dezavantajlı olarak nitelendirilip hizmet sunulması doğal bir sonuç olmaktadır. Ancak küresel düzeyde yaşanan hızlı politik, toplumsal, ekonomik ve teknik değişimler, dezavantajlılık kavramının kapsamını da genişletebilmektedir. Günümüz şartlarında her geçen zaman dilimi içerisinde klasik dezavantajlı bireylere yenileri eklenip, esasen toplumun tüm üyeleri birer ihtiyaç sahibi noktasına gelebilmektedir.

Katılımcıların hizmet önem derecesi sıralaması ve bunların ailenin korunması üzerindeki etkileri de araştırmada elde edilen önemli bulgulardan biri olduğu düşünülebilir. Gelir durumu kötü, çocuklarının temel gereksinimlerini karşılayabilecek

düzyeyde olmayan ebeveynler ya da boşanmış çiftlerden çocuğunun velayetini alan kişilerin içinde buldukları yaşam standartları kişiyi sosyal hizmet merkezlerinde sıklıkla kullanılan hizmet modeline yönlendirebilmektedir. Genel olarak yoksulluk olgusu ile de ilişkilendirilebilecek ailelerin SED hizmeti almaya yönelik yoğun talepleri bu hizmet türünü önem derecesine göre üst sıralara taşımaktadır. Katılımcıların da ileri sürdüğü gibi SED modeli, sadece çocukların ihtiyaçlarının karşılanması değil ailenin bütünlüğünün korunması ve yaşam standartlarının ortalama düzyeye çekilmesinin önemli bir parçası olduğu savunulabilir. Türkiye’de hali hazırda sosyal yardım alan ailelerin nüfusun önemli bir bölümü oluşturduğu düşünüldüğünde söz konusu hizmet türü, sosyal hizmet faaliyeti yürüten kurum ya da kuruluşlar için önemli bir konumdadır.

Sosyal ve Ekonomik Destek modelinin yanında risk altında bulunan çocukların korunması, gelişimlerinin olumlu bir biçimde sağlanması adına hem ona hem de diğer aile bireylerine verilen danışmanlık hizmeti önemli modellerden biridir. Başta risk altında bulunan gruplar olmak üzere toplumun diğer üyelerine de hizmet sunmaya müsait olan danışmanlık türü, esasen sosyal hizmet sisteminin beyin takımını da oluşturmaktadır. Çünkü sosyal hizmetler sadece sosyal yardım sağlamayan bireylerin güçlendirilmesini ön gören rehberlik, yönlendirme hizmeti olarak ta faaliyet yürütür. Dolayısıyla katılımcıların belirttiği önem derecesine göre hizmet türlerinde söz konusu modeller, Türkiye toplumunun ekonomik, sosyal ve psikolojik koşullarında destek sunması önemli bir husustur. Ancak hizmetin niteliği, değişen şartlara uygun olma esnekliği gibi yetersiz sayılabilecek durumları, bu alanda yapılacak akademik çalışmalar ile desteklenmeli ve geliştirilmelidir.

Meslek elemanı katılımcıların bakış açılarına göre, sosyal hizmet alanı ve sunduğu hizmet türleri itibariyle fiziksel ve psikolojik etkiler bırakabilen bir alandır. Çünkü söz konusu alanın odak noktası birey ve toplumdur, dolayısıyla bireylerin yaşadıkları olumsuz durumlardan meslek elemanın etkilenmemesi çok güç bir ihtimal olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim alanyazında bu konuda yapılmış birçok çalışma bulunmakla birlikte işin tanımlayıcı unsurları gereği meslek elemanları kendileri için olumsuz sayılabilecek duygu durumları yaşayabilmektedirler. Bununla birlikte travma yaşamış kişilere yönelik çalışma sürdüren alanlarda, örneğin; sağlık çalışanları, hukukçular, güvenlik personelleri gibi sosyal hizmet personelleri, bireylerin yaşamlarında meydana gelen sorunları öğrenmeleri ve bu sorunların bıraktığı etkileri ortadan kaldırmak için yapılan müdahaleler sürecinde bu alanlarda çalışan meslek

elemanları ikincil travmalar yaşayabilmektedir. Bu durum aynı zaman da mesleki anlamda tükenmişlik riskini de sıcak tutabilmektedir. Araştırma kapsamında yapılan mülakatlarda katılımcıların yaptıkları iş gereği bu iki psikolojik duruma maruz kaldıklarını belirtmişlerdir.

Mesleki tükenmişlik, müracaatçıların travmalarını üstlenme, özdeşim kurma ile birlikte meydana gelen duygusal olumsuz etkilerin yanı sıra katılımcıların çalışma koşulları da sorunlar barındırabilmektedir. Öyle ki Ümraniye SHM'nin bulunduğu yer lokasyon açısından önemli olmasına rağmen binanın fiziki yapısı personellerin rahat koşullarda müracaatçılara hizmet sunmayı engelleyen bir durum teşkil etmektedir. Nitekim personel sayısı ile oda sayısı arasındaki ters orantı, meslek elemanlarının çalışma verimini düşüren faktörlerden biridir. Bununla birlikte mevcut hizmetlerin yeterli olmadığı anlayışı katılımcıların ortak eleştirilerinden biri oluşmuştur. Var olan hizmet modellerinin eksiklikleri sosyal hizmet tecrübesi ile anlaşılabilir bir durumdur. Katılımcıların bu anlamda hizmetlerin yetersiz olduğu anlayışı daha kapsamlı bir çalışma ile ele alınması gereken bir akademik konudur.

6.2.Öneriler

Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarının mevcut hizmet biçimlerine, mesleğin genel yapısına ve hizmet verilen çalışma ortamına ilişkin düşünceleri başlıklar halinde analiz edilmişti. Meslek elemanlarının görüşleri ile birlikte araştırma kapsamında saha çalışması yapıldığı sırada yapılan gözlemler neticesinde çeşitli öneriler sunulmaya ihtiyaç duyulduğu anlaşılmıştır. Bu anlamda araştırmada elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak sunulabilecek öneriler şu şekilde sıralanabilir;

- Araştırmada elde edilen bulgulardan biri katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bilgilerdir. Bu özelliklere bakıldığında Ümraniye SHM'de görüşülen meslek elemanlarının büyük bir bölümü sosyoloji mezunlarından oluşmuştur. Buna karşın psikolog ve sosyal hizmet mezunlarının görece azlığı mesleki anlamda dağılımı olumsuz etkilediği savunulabilir. Sosyal hizmetler esasen multidisipliner özellik taşıyan bir alandır, dolayısıyla bir sosyal hizmet kuruluşunda meslek elemanlarının dağılımının dengeli olması sunulacak hizmetlerin verimli

olmasını sağlayacaktır, bu varsayımından yola çıkarak dağılım konusunda düzenlemeye ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

- Araştırmanın bir diğer önemli bulgusu ise, meslek elemanlarının hizmet faaliyetleri sonucunda yaşadıkları ikinci travma, stres ve tükenmişlik gibi psiko-sosyal olumsuzluklardır. Bu konuya ilişkin alanyazında birçok çalışma yapılmış olmakla birlikte halen detaylı bir biçimde ele alınmaya uygun bir sorun olarak görülmektedir. Sosyal hizmet merkezlerinin bağlı olduğu genel müdürlük ve AÇSH Bakanlığı'nın bu hususta, meslek elemanlarının iş yükünü, çalışma saatlerini azaltabilecek buna karşın çalışanların dinlenme sürelerini artırabilecek, sosyal ve bireysel etkinliklerini artırabilecek yeni uygulamaları yaşama geçirebilmelidir. Bunlara ek olarak Bakanlık, meslek elemanlarının psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri almalarını olanak sağlandığı takdirde yaşadıkları ikincil travmaların ya da stresin yoğunluğu ve etkisi azaltılabilir.
- Sosyal hizmet gibi insanların sosyal, ekonomik ve psikolojik gereksinimlerini karşılamaya dönük mesleki alanların nitelikli hizmet sunabilmelerinin en önemli ön koşullarından biri, personellerin çalıştıkları fiziki ortamın iş yapabilme şartlarına uygun olmasıdır. Alanyazın incelendiğinde sadece Ümraniye SHM'de değil Bakanlığa bağlı birçok kuruluşta çalışma ortamının yetersizliği personeller tarafından belirtilmiştir. O halde bu alanda görev yapan bireylerin talepleri doğrultusunda iyileştirmeler yapılarak, meslek elemanlarının müracaatçılara daha nitelikli hizmet sunmaları kolaylaştırılmalıdır. Özellikle SHM'lerde görüşme odalarının yetersizliği müracaatçı-meslek elemanı ilişkisinde büyük bir sorun olduğu dolayısıyla bu sorunun çözümünün de sosyal hizmet sunulabilmeye müsait fiziki yapıların oluşturulmasından geçtiği söylenebilir.
- Sosyal hizmet merkezi toplumla doğrudan çalışma yürüten kuruluşlardır, dolayısıyla SHM'ler gibi toplumun sorunlarına odaklanan kamu kurum ya da kuruluşların iş birliği içerisinde hareket etmeleri önemlidir. Ümraniye SHM'nin ilçede bulunan diğer kurumlarla işbirliği

yaparak yaşama geçirdiği “Roman Projesi” gibi birçok proje bazlı çalışmalar sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, vakıflar ve kamu kurumları ile koordineli bir biçimde yapılabilir. Bu birliktelik, kurumların hem toplumsal fayda sağlaması hem de konulara çok yönlü bakabilme fırsatı vermesi açısından önem arz etmektedir.

- Bir toplumun elinde bulunan iktisadi kaynakların adil bir biçimde dağılımını ifade eden sosyal adalet, özellikle neo-liberal ekonomi politikaların hakim olduğu günümüz koşullarında gerçekleşmesi uzak görünen bir durumdur. Söz konusu sorun yoksul bireylerin sosyal yardımlara olan ihtiyacını artırmaktadır, bu gereksinimin karşılanması adına da çalışmalar yürüten sosyal hizmet sadece bu kapsamda değerlendirilme hatası ile karşı karşıya kalmaktadır. Sosyal yardım, sosyal hizmetin bir uygulama modeli olabilir ancak tümüyle bununla ifade edilemeyecek genişlikte bir alanı teşkil etmektedir. Dolayısıyla Türkiye’de sosyal hizmet çalışmaları yürüten merkezlerin parasal destek odaklı olarak algılanmasının önüne geçilebilecek kamu spotu, tanıtım, bilgilendirme ve yönlendirme çalışmalarının AÇSH Bakanlığı tarafından yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.
- Sosyal hizmet; çocuk, genç, yaşlı, yetişkin ve özel gereksinimli grupları yani toplumun tüm üyelerinin kapasitelerinin artırılması, işlevsel ve bağımsız yaşayabilmelerini sağlayıcı roller üstlenir. Bu rolleri yerine getirirken bireylerle, topluluklarla, ailelerle, örgütlerle ve nihayet toplum ile çalışır. Ancak bu araştırmada varılan sonuçlardan anlaşılacağı üzere sosyal hizmet merkezinde müracaatçı odaklı yani tekil bireyler ile çalışma daha belirgin durumdadır. Bu sorunun giderilmesi adına ilçede bulunan örgütler ile çalışma tarzının benimsenerek müracaatçı ve aile bireylerine bütüncül bir yaklaşım ile müdahale yöntemleri geliştirilmelidir. Bu anlamda eğitim, sağlık ve kültürel alanlarda diğer kurumlarla beraber etkinlikler, projeler üretmek merkezin sosyal yönünü güçlendirmeye katkı sağlayacaktır.

- AÇSH Bakanlığı'nın meslek elemanlarının yaratıcılığında, bilgi düzeylerinden ve aktif rollerini dikkate alıp, onların sosyal politika üretmelerini sağlayacak ilgiyi göstermeleri gerekmektedir. Meslek elamanlarının bilgi ve becerilerini geliştirebilecek, hizmetlerin geliştirilmesine yardımcı olabilecekleri kurs, seminer gibi hizmet içi eğitimlerin verilmesi, Türkiye'de sosyal hizmet sisteminin daha etkin işlemesine katkı sağlayacaktır.



7.KAYNAKLAR

ACAR, H., & DUYAN, G. Ç. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi* , 14 (1), 1-19.

AÇSHB,<https://ailevecalisma.gov.tr/>:<https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/5864/chgm-2018-istatistik.pdf> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2019

AÇSHB, <https://asdep.ailevecalisma.gov.tr/asdep-hakkinda> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 25 Ağustos 2019

AÇSHB,<https://ailevecalisma.gov.tr/bakanlik/hakkinda/misyon-ve-vizyonumuz/#> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 4 Ağustos 2019

AÇSHB,<https://ailevecalisma.gov.tr/>:<https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/5864/chgm-2018-istatistik.pdf> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2019

AKKAYA, Z. (1996). Atatürk, Sosyal Hizmet ve Toplum Kalkınması. *Sosyal Hizmet Dergisi* , 3 (1), 1-10.

AKKUŞ, P., & Aktütün, Ö. B. (2014). Planlı Bir Sosyal Değişim İçin Medya İle Birlikte Çalışmak: Teorik Perspektif, İmkân ve Sınırlılıklar. O. Morva içinde, *Sosyal Hizmet ve Öteki*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

ALTINDAĞ, Ö. (2011). *Sosyal Hizmet'in Doğası ve Amaçları*. Ankara:Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını, Ocak-Haziran 19-31.

ALTUN, F., & YAZICI, H. (2014). Nitel ve Nicel Yöntemleri Kullanan Araştırmacıların Empatik Eğilimleri ve İşlevsel Olmayan Tutumları Arasındaki Farklılıklar. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 18 (1), 371-386.

ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S., & YILDIRIM, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

CANBULUT, T. (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yoksulluk Algısının Yoksullukla Mücadele Programlarına Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- CEREV, G., & YENİHAN, B. (2018). *Yoksulluk Farklı Boyutlarıyla*. Bursa: Dora.
- CEYLAN, H., GÜL, N., & ÖKSÜZ, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi* , 6 (11), 43-69.
- CILGA, İ. (2004). *Bilim ve Meslek Olarak Türkiye'de Sosyal Hizmet*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları.
- ÇAĞLIYAN, E. (2018). *Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- ÇENGELCİ, E. (1996). *Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Hizmetlerin Örgütlenmesi*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- ÇÜM, B. (2019). *Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının ve İş Yaşamlarında Karşılaştıkları Sorunların İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- DEMİR, B. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanı Bakış Açısı İle Türkiye'de Mültecilere Ve Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- DUYAN, V. (2014). *Sosyal Hizmet*. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.
- DUYAN, V., & BAYIR, Ö. Ö. (2016). *Sosyal Hizmete Giriş (Öğrenciler ve Uygulayıcılar İçin Bir Rehber)*. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.
- DUYAN, V., KARATAŞ, K., & ONAT, Ü. (2003). *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını.
- ENGELBRECHT, L. K. (1999). *Introduction To Social Work*. Wellington: Goodwood.
- ERDAL, L., & TURAN, A. H. (2017). Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş Doyumu ve Motivasyonu: İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü (İstanbul ASPİM) ve Bağlı Kuruluşlar Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 7 (1), 61-92.
- ERDER, S. (2011). *İstanbul'a Bir Kent Kondu: Ümraniye*. İstanbul: İletişim Yayınları.

EROL, Z. (2015). *Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşması İle İş Stresi Arasındaki İlişki: İstanbul Örneği* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

ERSOY, A. F., & HURASAN, M. (2017). Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmeti Alan Çocukların Sosyal Etkinliklere Katılımlarına İlişkin Ailelerinin Değerlendirmeleri. *International Journal of Cultural and Social Studies* , 3 (2), 196-204.

GENÇ, Y., & ALPTEKİN, K. (2013). Korunmaya Muhtaç Yaşlılara Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti Sunulması Adlı Proje Üzerine Bir Araştırma. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi* , 3 (5), 76-92.

GENÇ, Y., & BARIŞ, İ. (2015). Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetimin İşlevselliği. *International Journal of Social Science* (32), 95-117.

GÖKÇE, B. (1992). *Toplumsal Bilimlerde Araştırma*. Ankara: Savaş Yayınları.

GÜRDİL, G. (2014). *Üstlenilmiş Travma Ve İkincil Travmatik Stresin Travmatik Yaşantılara Müdahale Eden Bir Grup Üzerinde Gestalt Temas Biçimleri Çerçevesinde Değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

IŞIKHAN, V. (13-14 Ekim, 2012). Sosyal Hizmet Alanından Çalışanların Sorunları. *Türkiye’de Sosyal Politikalar ve Çalışan Sorunları Sempozyumu Bant Çözümleri*. Ankara: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı & Sağlık-Sen.

İDEAL SOSYAL HİZMET: <https://idealsosyalhizmet.com/kpss-sosyal-calismaci-atamaları/> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 20 Ağustos 2019

İFSW, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 8 A Temmuz 2019

İLTER, O. (2009). *Sosyal Yardım Alanında SYDV ve STK İşbirliği, Sorunlar, Çözüm Önerileri* (Sosyal Yardım Uzmanlık Tezi). T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Ankara.

JRF; <https://www.jrf.org.uk/report/welfare-sanctions-and-conditionality-uk> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 25 Ağustos 2019

KAĞITÇIBAŞI, Ç. (2010). *Benlik, Aile ve İnsan Gelişimi: Kültürel Psikoloji*. İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.

KARASAR, N. (2006). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

KARABENK, D. (2018). *Sosyal Çalışma Görevlilerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Süpervizyonun Önemi. İstanbul İli Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

KARATAŞ, Z. (2017). Sosyal Bilim Araştırmalarında Paradigma Değişimi: Nitel Yaklaşımın Yükselişi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi* , 1 (1), 68-88.

KARATAŞ, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi* , 1 (1), 62-80.

KESGİN, B. (2013). *Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet*. İstanbul: Açılım Kitap.

KIRLIOĞLU, M. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Ve Mesleki Güç Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

KONGAR, E. (1978). *İnsanı Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

KÖKDEMİR, D. (2004). *Akademik Yazım Kuralları Kitapçığı*. Ankara: Başkent Üniversitesi.

KUŞ, E. (2012). *Nitel-Nitel Araştırma Teknikleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.

KUT, S. (1991). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitimi. R. Keleş içinde, *Türkiye’de ve Almanya’da Sosyal Hizmetler* (s. 202-208). Ankara: Selvi.

KÜÇÜKKARACA, N. (2013). İnsan Hakları, Sosyal Adalet ve Sosyal Hizmet. *Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları* (s. 84-96). içinde İstanbul: Maya Akademi.

MENGİLLİ, D. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Etik Değerlendirme ve Karar Alma Süreçleri Üzerine Fenomenolojik Bir İnceleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

MEVZUAT, <http://www.mevzuat.gov.tr/>. Erişim Tarihi:25 Ağustos 2019

MEVZUAT, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.17110&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=sosyal%20hizmet%20merkezleri> adresinden alındı.

MEVZUAT, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5395.pdf> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2019

NEGİZ, N., AKMAN, E., & ACAR, H. (2013). Sosyal Hizmet Etiği. V. Duyan içinde, *Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları*. Ankara: Maya Akademi Yayıncılık.

NEUMAN, W. (2011). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri 1*. İstanbul: Yayın Odası Yayınları.

ONUR, B. (2014). *Gelişim Psikolojisi*. İstanbul: İmge Kitabevi.

ÖKTEM, M. (2006). Kamu Yönetimi Tartışması Bağlamında Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 17 (2), 41-57.

ÖZDEMİR, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 323-343.

ÖZKAN, E. (2018). *Tıbbi Sosyal Hizmet Uzmanlarının İşyerinde Sosyal Destek Algısı, Mesleki Benlik Saygısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Manisa.

REÇBER, B. (2019). Sosyal Hizmetin Gelişiminde Türkiye'nin Konumu: Teorik Bir Analiz. *Toplum ve Hizmet*, 30 (2), 715-738.

RESMİ GAZETE, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130209-3.htm>.

RESMİ GAZETE, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130209-3.htm> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 24 Ağustos 2019

RESMİ GAZETE, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/07/20180710-1.pdf> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 24 Ağustos 2019.

SEYYAR, A. (2002). *Sosyal Siyaset Terimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım.

SHEAFOR, B. W., & HOREJSÍ, C. J. (2014). *Sosyal Hizmet Uygulaması*. (A. B. vd., Çev.) Ankara: Nika Yayın.

ŞAŞMAZ, A. (2019). *Sosyal Hizmet Sunum Sistemi Ve Sosyal Hizmet Merkezlerinin İşleyiş Ve İşlevlerinin Türkiye Ve AB Açısından Kıyaslaması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ŞEKER, A. (2008). *Sosyal Çalışma Mesleği*. Ankara: Sabev.

ŞEKER, A. (2012). *Sosyal Hizmete Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.

ŞENKAL, A. (2018). *Küresel Sosyal Politika*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

TAŞÇI, F. (2010). *Sosyal Yardım-Sosyal Politikalarda Can Simidi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

TAŞĞIN, N. Ş., & UĞUR, T. (2013). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. N. Ş. Taşğın, & T. Uğur içinde, *Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet* (s. 119-135). Ankara: Maya Akademi.

TAŞPINAR, M., KARATAŞ, K., & GELİŞLİ, Y. (2014). *Sosyal Ve Ekonomik Destek Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Projesi Araştırma Sonuç Raporu*. Ankara: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.

TOMANBAY, İ. (1999). *Sosyal Çalışma Sözlüğü*. Ankara: Selvi Yayınevi.

TUFAN, B., & KOŞAR, N. (1999). Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Tarihesine Bir Bakış. B. Tufan, & N. Koşar içinde, *Prof. Dr. Sema Kut'a Armağan: Yaşam Boyu Sosyal Hizmet* (s. 10-20). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını .

TUİK, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1040 adresinden alındı. Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2019

TUİK, <http://www.tuik.gov.tr/Start.do>: htt Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2019

TUİK, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1068 adresinden alındı. Erişim Tarihi: 26 Ağustos 2019

TURAN, N. (1999). *Sosyal Kişisel Çalışma-Birey ve Aileler İçin Sosyal Hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaası.

UNDP, <https://www.undp.org/>. Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2019

UNDP, http://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/human_development/global_humandevlopment_2005.html adresinden alındı .

UNDP, http://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/presscenter/articles/2018/09/tue_rkiye-_nsani-gelime-endeksinde-64--oldu0.html adresinden alındı. Erişim Tarihi: 24 Ağustos 2019

VAR, E. Ç., & BÜYÜKBODUR, A. Ç. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarında İkincil Travmatik Stres. *International Journal of Human Sciences* , 14 (4), 3676-3689.

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

YANBOLLUOĞLU, Ö. (2019). İkincil Travmatik Stresin Meslek Elemanları Üzerindeki Etkileri: Bir Derleme Çalışması. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 20 (36), 141-164.

YILDIRIM, A., & ŞİMŞEK, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara : Seçkin Yayıncılık.

YILDIRIM, H. H. (2013). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında Çalışanların Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Ankara: Sağlık-Sen Yayınları.

YILDIRIM, K., & YILDIRIM, N. (2008). *Sosyal Hizmete Giriş*. Sakarya Yayıncılık: Sakarya.

YOLCUOĞLU, İ. G. (2017). *Sosyal Hizmet Sosyal Çalışma Bilim ve Mesleğine Giriş*. İstanbul: Nar Yayınları.

YÜRÜR, S., & SARIKAYA, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 11 (4), 537-552.

ZASTROW, C. (2015). *Sosyal Hizmete Giriş*. (Kolektif, Çev.) Ankara: Nika Yayınevi.



8.EKLER

Ek 1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

Değerli katılımcı,

Bu çalışma, “Sosyal Hizmet Merkezlerinin Verdiği Hizmetlerin Sosyal Hizmet Çalışanlarının Bakış Açısından Değerlendirilmesi: Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezlerinin Örneği” araştırması amacıyla yürütülmektedir. Bu çalışma, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans tezi çalışması kapsamında yürütülmekte olup verdiğiniz cevaplar hiçbir şekilde aleyhinize kullanılmayacak ve mahremiyete dikkat edilecektir. Araştırmanın tamamlanması için tüm soruları cevaplamanız önem arz etmektedir. Görüşme formu ile ilgili sorularınızı sayan19@hotmail.com mail adresinden araştırmayı yürüten Süleyman AYAN’a ulaşıarak sorabilirsiniz.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Süleyman AYAN

Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz nedir?
 Kadın Erkek
2. Yaşınızı belirtiniz lütfen.....
3. Öğrenim durumunuz nedir?
 Lisans Mezun
 Yüksek Lisans Öğrenci
 Yüksek Lisans Mezun
 Doktora Öğrenci
 Doktora Mezun
4. Mesleğiniz/Kurum içindeki göreviniz nedir?.....

5. Mesleki deneyim süreniz?.....

ARAŞTIRMA SORULARI

1. Sosyal Hizmet Merkezleri sizin için ne ifade ediyor?
2. Sizce sosyal hizmet merkezleri verdiği hizmetler bakımından önemli midir?
3. Çalıştığınız sosyal hizmet merkezini fiziki açıdan yeterli buluyor musunuz?
4. Çalıştığınız sosyal hizmet merkezinde müracaatçıların hizmetlere olan ihtiyaç profili nedir?
5. Önem derecesine göre hizmet sıralaması yaparsanız hangilerini sayarsınız?
6. Sizce sosyal hizmet merkezinde verilen hizmetlerin hangisi toplumun başat sorunlarına yanıt vermeyi hedefliyor?
7. Sosyal hizmet merkezinin hizmetleri toplumun hangi kesimini kapsamaktadır?
8. Aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik yaptığınız sosyal hizmet faaliyetlerini belirtiniz.
9. Müracaatçılara yönelik eğitim ve rehberlik hizmeti sunuyor musunuz?
10. Sosyal çalışma görevlisi olarak, başvuruda bulunmuş ailelere ne sıklıkla ev ziyareti yapıyorsunuz?
11. Sosyal Hizmet Merkezleri'nin hem bağlı olduğu yapı hem de diğer kurumlar ile ilişkisi hakkında ne düşünüyorsunuz, bu ilişkide kolaylıklar ya da zorluklar nelerdir?
12. Merkezin işleyiş birimi, idari ve diğer personelin ilişkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?
13. Sosyal hizmeti uygularken tükenmişlik, fiziksel ve ruhsal yorgunluk hali yaşıyor musunuz?
14. Sosyal hizmet uygulamalarında sizin için güç teşkil eden örnek vakalardan söz eder misiniz?
15. Kurumsal olarak mevcut hizmetleri yeterli buluyor musunuz, ne tür politikaların üretilmesine ihtiyaç vardır?

Ek 2. Etik Kurulu Formu



Altunizade Mahallesi Haluk Türksoy Sokak No:14 34662 Üsküdar/İSTANBUL
T: 0216 400 22 22 F: 0216 474 12 56 bilgi@uskudar.edu.tr

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSSEL OLMAYAN ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU BAŞKANLIĞI


SAYI: B.08.6.YÖK.2.ÜS.0.05.0.06 /2018/1060

24/12/2018

Sayın Prof. Dr. İsmet Galip YOLCUOĞLU
(Süleyman AYAN)

Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulunun 24/12/2018 tarihinde yapılan 13 No.lu toplantısında “**Sosyal Hizmet Merkezlerinin Verdiği Hizmetlerin Sosyal Hizmet Bakış Açısından Değerlendirilmesi: Ümraniye SHM Örneği**” adlı araştırma projenizin kurum izni getirme koşulu ile şerhli olarak etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.


Doç. Dr. Cumhuri TAY
Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik
Kurulu Başkanı

Ek 3. AÇSH Bakanlığı Araştırma İzin Belgesi



T.C.
AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Toplum Hizmetleri Daire Başkanlığı

Sayı : 75440112-605.01-E.2044618

21.08.2019

Konu : Araştırma Önerisi (Süleyman AYAN)

EĞİTİM VE YAYIN DAİRESİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 02.08.2019 tarihli ve 1931072 sayılı yazınız.

İlgi yazınız ekinde bulunan ve Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Tezli Yüksek Programı öğrencisi Süleyman AYAN'ın '*Sosyal Hizmet Merkezlerinin Verdiği Hizmetlerin Sosyal Hizmet Bakış Açısından Değerlendirilmesi: Ümraniye SHM Örneği*' konulu tez çalışmasını Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezinde yapabileme talebi değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda;

Çalışmanın, İl Müdürlüğünün koordinasyonunda, kuruluş idarelerinin gözetim ve denetiminde, yapılacak araştırmaya katılım hususunda katılımcıların gönüllülüğü esas alınarak, elde edilecek kimlik bilgilerinin ve özel hayatın gizliliğine riayet edilerek, görüntü kaydı alınmaksızın ve fotoğraf çekimine izin verilmeksizin, kuruluş işleyişini ve günlük yaşam programını aksatmayacak şekilde mesai saatleri içerisinde, gerçekleştirilmesi koşuluyla yürütülmesi olumlu değerlendirilmiştir.

Gereğini arz ederim.

e-İmza

Mehmet Mustafa Nuri NURUAN
Genel Müdür V.

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imzalı aslı ile aynıdır.



Eskişehir Yolu Söğütözü Mahallesi 2177. Sokak No:10/ A
Çankaya / Ankara
(312)705 55 00
(312)705 55 23

Bilgi için: Tuğba UYSAL
Uzman Yardımcısı

Ek 4. Özgeçmiş

Adı Soyadı : Süleyman AYAN
Doğum Yeri ve Tarihi : Mecitözü/10.03.1974
Yabancı Dili : İngilizce
İletişim : sayan19@hotmail.com

Eğitim Durumu (Kurum ve Yıl)

Üniversite : Balıkesir Üniversitesi/ Necatibey Eğitim Fakültesi
(Biyoloji Eğitimi Bölümü)-1992-1996

Çalıştığı Kurum/lar ve Yılı : Gaziantep Milli Eğitim Müdürlüğü/1996-2002
(Öğretmen)

: Özel Eğitim Kurumu/2003-2008
(Kurucu-Müdür)

: AÇSH İstanbul İl Müdürlüğü/2008-2013
(Öğretmen)

:Pendik Sosyal Hizmet Merkezi Müdür Yardımcısı
Vekili/2014-2015

:Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi Müdür Vekili/2015-
2017

: Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürü/2017-...

Diğer Konular : Ümraniye İlçesi Roman Ailelerinin Sosyal
Entegrasyonu Projesi, 2016.

: Ümraniye'deki Tüm İlkokul Ve Orta Okul
Öğrencilerinin Sosyal Risk Analizi Projesi, 2017.