



**SOSYAL ÇALIŞMACILARIN MOTİVASYON KAYNAKLARININ VE İŞ  
YAŞAMLARINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELENMESİ**

**Bilgesu ÇÜM**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Danışman: Doç. Dr. Cemile Zehra Köroğlu**

**Uşak**

**Haziran, 2019**



**SOSYAL ÇALIŞMACILARIN MOTİVASYON KAYNAKLARININ VE İŞ  
YAŞAMLARINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELENMESİ**

**Bilgesu ÇÜM**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Sosyal Hizmet Yönetimi Bölümü**

**Danışman: Doç. Dr. Cemile Zehra Köroğlu**

**Uşak**

**Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Haziran, 2019**

## ÖZET

### SOSYAL ÇALIŞMACILARIN MOTİVASYON KAYNAKLARININ VE İŞ YAŞAMLARINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELENMESİ

Bilgesu ÇÜM

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran 2019

Danışman: Doç. Dr. Cemile Zehra Köroğlu

Bu araştırmada, cinsiyet, kıdem ve çalışılan alan değişkenlerine göre sosyal çalışmacıların çalışma yaşamlarında karşılaştıkları sorunların ve onları motive eden faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi ve elde edilen bulguların incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonuçları, sosyal çalışmacıların sorunlarına ışık tutacağı ve bu sorunlara çözüm üretilebilmesi noktasında duyarlılığı artırabileceği için önemli görülmektedir. Aynı şekilde araştırmanın sonuçları, sosyal çalışmacıların motivasyon kaynaklarının neler olduğunu ortaya koyacağı ve kurumların sosyal çalışmacıların motivasyon düzeylerini artıracak uygulamalara yer vermesini sağlayabileceği için önem arz etmektedir.

Araştırma, nitel yöntem kullanılarak Burdur ilinde çalışmakta olan tüm sosyal çalışmacılar ile derinlemesine görüşülerek yürütülmüştür. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak betimsel olarak incelenmiştir. Analiz için NVİVO paket programı kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunlar olarak; mevzuattan kaynaklı sorunlar, mobbinge maruz kalmak, aşırı evrak yükü, sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu, iş yoğunluğu ve maaşların yetersizliği olarak belirlenmiştir. 33 sosyal çalışmacı ile yapılan araştırmada, katılımcıların %82'sinin çalışma hayatında karşılaştığı sorunların motivasyon düzeyini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Yine sosyal çalışmacıların %39'unun ifadelerinden yola çıkılarak çalışma hayatında karşılaşılan sorunların müracaatçıları olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları ise, insanlara yardım edebilmek, toplumsal fayda sağlıyor olmak, yönetici ve

iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, maaş, başarılarımızın takdir edilmesi olarak belirlenmiştir. Cinsiyet, kıdem ve çalışılan alan değişkenleri fark etmeksizin sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında içsel olarak motive oldukları ortaya koyulmuştur.

**Anahtar sözcükler:** Sosyal çalışmacı, sosyal çalışmacıların sorunları, motivasyon



## ABSTRACT

### THE INVESTIGATION OF SOCIAL WORKERS SOURCE OF MOTIVATION AND THEIR PROBLEMS ENCOUNTERED IN WORKING LIVES

Bilgesu ÇÜM

Department of Social Services

Uşak University, Institute of Social Sciences, June 2019

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Cemile Zehra Köroğlu

In this study, it is aimed to determine the problems encountered by social workers in their working lives and the factors that motivate them according to gender, seniority and working area variables and it is aimed to examine the findings. The results of the study are considered as important because they will shed light on the problems of social workers and increase the sensitivity to these problems in the point of finding solutions. In the same way, the results of the study are important because social workers will demonstrate what the motivation sources are and are important in that the institutions can provide practices to increase the motivation levels of social workers.

The research was carried out in depth with all social workers working in Burdur province by using qualitative method. The data were analyzed being subject to content analysis descriptively. NVIVO package program was used for analysis. Result of the analyses were specified as the most common problems encountered by social workers in working lives such problems as arising from legislation, exposure to mobbing, overload of documents, lack of importance and value given to social workers, non-compliance of physical conditions in institutions, job density and inadequacy of salaries. In the study which was conducted with 33 social workers, it was determined that the problems encountered in working lives affected 82% of the participants negatively in terms of their motivation level. Again, it was determined that the problems encountered in working lives negatively affected the applicants according to the statements of 39% of social workers. In consequence of the analyses, motivation tools that motivate social workers most in their working lives are specified as helping people, being able to provide social benefits, having good

relations with managers and colleagues, salary and appreciation of their achievements. Regardless of gender, seniority and the study area, it is revealed that social workers are internally motivated in their working lives.

**Key Words:** Social worker, problems of social workers, motivation



**JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI**

Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı 164047005 No'lu öğrencisi Bilgesu ÇÜM'ün “Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının ve İş Yaşamlarında Karşılaştıkları Sorunların İncelenmesi” adlı tezi 12 / 06 / 2019 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Uşak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, Yüksek Lisans Tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

<b>Jüri</b>	<b>Adı Soyadı</b>	<b>İmza</b>
Danışman	: Doç. Dr. Cemile Zehra KÖROĞLU	
Üye	: Prof. Dr. Adem EFE	
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Zuhal ÖNEZ ÇETİN	

**Enstitü Müdürü**

Profesör Mehmet KARAYAMAN



## ÖNSÖZ

Sosyal hizmet kurumlarının etkililiği ve verimliliği, bireylere ihtiyaçları olan hizmeti sunabilmek ve bireylerin sorunlarıyla baş etme kapasitesini artırabilmek için oldukça önemlidir. Sosyal hizmet kurumlarında verimlilik sosyal çalışmacıların sorunlarına çözüm üretilmesi ve onların motivasyon düzeylerinin artırılması ile sağlanabilir. Bu amaçla çalışma, cinsiyet, kıdem ve çalışılan alan değişkenlerine göre sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunların ve onları motive eden faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi için ortaya konulmuştur.

Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde konuyla ilgili giriş yapılarak araştırmanın problem durumu, amacı, önemi ve sınırlılıkları verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde, sosyal hizmet, sosyal hizmet mesleği, sosyal çalışmacı, motivasyon ve çalışma yaşamında motivasyon kavramları hakkında bilgi verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırma modeli, evren ve örneklem, araştırmada kullanılan bilgi toplama aracı ve elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiksel yöntem ve teknikler açıklanmıştır. Son olarak dördüncü bölümde ise araştırmanın amaçlarına ilişkin olarak elde edilen bulgular ve yorumlar sunulmuştur.

Bu tezin ortaya çıkmasında değerli görüşleriyle yoluma ışık tutan, çalışmamı zenginleştiren ve beni her anlamda motive eden, bu aşamadan sonra da her daim görüşlerine başvurmaya devam edeceğim saygıdeğer danışmanım Doç. Dr. Cemile Zehra KÖROĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunarım. İyi ki kendisini tanıma fırsatı yakaladım.

Lisans eğitimim boyunca akademik anlamda yetişmeme katkısı olan hocalarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Lisansüstü eğitimim boyunca derslerine katılmaktan büyük keyif aldığım ve kıymetli görüşlerine her zaman önem vereceğim Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Ali KÖROĞLU'na teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Jüri üyelerim Prof. Dr. Adem EFE'ye ve Dr. Öğr. Üyesi Zuhâl ÖNEZ ÇETİN'e kıymetli zamanlarını ayırarak tez çalışmamı sunmuş oldukları katkılarından dolayı teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Tezimle yakından ilgilenen, araştırmanın her aşamasında bilgisi ile bana yol gösteren, beni bir an olsun yalnız bırakmayan ve hayatta varlığından büyük güç

aldığım ağabeyim Dr. Sait ÇÜM'e teşekkür etmeyi bir borç bilirim. Bu yolu o olmadan yürüyemezdim.

Hayatım boyunca varlıklarından çok büyük mutluluk duyduğum ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen annem Emine Gül Çüm ve babam Bilal ÇÜM'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Manevi desteklerini her zaman hissettiğim değerli dostlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Konu üzerindeki bilgilerimi derinleştirmeme katkı sağlayan değerli dostum Fazilet ÇOLAK ve Selin HOPANCI'ya ayrıca teşekkürlerimi sunarım.



## ÖZGEÇMİŞ

### **Kişisel Bilgiler:**

Adı Soyadı: Bilgesu ÇÜM

Doğum Yeri ve Tarihi: Burdur / 18/05/1994

Lisans Öğrenimi: Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet

Yüksek Lisans Öğrenimi: Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sosyal Hizmet/Sosyal Hizmet Yönetimi

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri: ‘Ortopedik Engelli Bireylerin Eğitim Sorunlarının Eğitim Düzeyleri Bağlamında İncelenmesi’ adlı bildiri, Celal Bayar Üniversitesi, 2016

### **İş Deneyimi:**

Çalıştığı Kurumlar: Uşak Üniversitesi-Araştırma Görevlisi-2019

Projeler: ‘Yalova İlinde Ağır Derecede Çoklu Engele Sahip Bireylerle Birlikte Yaşayan Ailelerin Yaşam Koşullarının Tespit Edilmesi’, PHD Student of ELTE University ve Yalova Üniversitesi'nin ortak projesi, 2016

### **İletişim:**

e-posta adresi: bilgesu.cum@usak.edu.tr

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	v
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI .....	vii
ÖNSÖZ .....	viii
ÖZGEÇMİŞ .....	x
İÇİNDEKİLER .....	xi
TABLOLAR LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xv
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	4
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	5
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....	6
2.1. Sosyal Hizmet Kavramı .....	6
2.2. Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi .....	8
2.2.1. Dünyada Sosyal Hizmetin Gelişimi.....	8
2.2.2. Türkiye’de Sosyal Hizmetin Gelişimi .....	16
2.2.3. Osmanlı Döneminde Sosyal Hizmet.....	16
2.2.4. Cumhuriyet Döneminde Sosyal Hizmet .....	20
2.3. Bir Meslek Olarak Sosyal Hizmet .....	25
2.3.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Amaçları .....	26
2.3.2. Sosyal Hizmet Mesleğinin Bilgi Temeli.....	29
2.3.3. Sosyal Hizmet Mesleğinin Değerleri .....	32
2.3.4. Uygulayıcılar Kadrosu Olarak Sosyal Çalışmacılar .....	36
2.4. Motivasyon Kavramı .....	39
2.5. Motivasyon Türleri .....	40

2.5.1. İçsel Motivasyon .....	40
2.5.2. Dışsal Motivasyon .....	42
2.6. Çalışma Yaşamında Motivasyon .....	43
3. YÖNTEM .....	48
3.1. Araştırmanın Modeli .....	48
3.2. Evren ve Örneklem .....	48
3.3. Veri Toplama Araçları .....	50
3.4. Verilerin Analizi .....	51
3.5. Geçerlilik ve Güvenirlik .....	53
4. BULGULAR VE YORUMLAR .....	55
5. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	121
5.1. Sonuçlar .....	121
5.2. Öneriler .....	127
KAYNAKÇA .....	129

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Araştırma Örneklemine İlişkin Bilgiler .....	49
Tablo 2. Cinsiyet ve Kıdeme İlişkin Dağılım .....	49
Tablo 3. Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına İlişkin Dağılım.....	49
Tablo 4. Kadın Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlarına İlişkin Dağılım .....	55
Tablo 5. Erkek Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	62
Tablo 6. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlarına İlişkin Dağılım .....	68
Tablo 7. 5 Yıl Üzeri Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	71
Tablo 8. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	74
Tablo 9. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	79
Tablo 10. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	82
Tablo 11. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	84
Tablo 12. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım .....	87
Tablo 13. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım.....	90
Tablo 14. Kadın Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım..	94
Tablo 15. Erkek Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım..	97
Tablo 16. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım.....	101
Tablo 17. 5 yıl Üzeri Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım.....	103
Tablo 18. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım.....	105

Tablo 19. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım.....	107
Tablo 20. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım .....	109
Tablo 21. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım .....	111
Tablo 22. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım .....	113
Tablo 23. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım .....	115
Tablo 24. Gerçekleşmesi Durumunda Çalışma Yaşamında Sosyal Çalışmacıları Motive Edecek Uygulamalara İlişkin Dağılım .....	117

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Kadın Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	60
Şekil 2. Kadın Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	61
Şekil 3. Erkek Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	66
Şekil 4. Erkek Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	67
Şekil 5. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	70
Şekil 6. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	71
Şekil 7. 5 Yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	73
Şekil 8. 5 Yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	74
Şekil 9. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	77
Şekil 10. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	78
Şekil 11. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	81
Şekil 12. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	81
Şekil 13. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	83
Şekil 14. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	83
Şekil 15. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	86
Şekil 16. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	87



Şekil 17. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	88
Şekil 18. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	89
Şekil 19. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetlerinde Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	92
Şekil 20. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	93
Şekil 21. Kadın Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	95
Şekil 22. Kadın Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	96
Şekil 23. Erkek Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	99
Şekil 24. Erkek Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	100
Şekil 25. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları.....	102
Şekil 26. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	103
Şekil 27. 5 Yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları.....	104
Şekil 28. 5 yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	105
Şekil 29. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları.....	106
Şekil 30. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	107
Şekil 31. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları.....	108
Şekil 32. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	109
Şekil 33. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	110

Şekil 34. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	110
Şekil 35. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	112
Şekil 36. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	113
Şekil 37. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	114
Şekil 38. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	114
Şekil 39. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları .....	116
Şekil 40. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetlerinde Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği .....	116

## 1. GİRİŞ

Bu bölümde, problem durumu, araştırmanın amacı, önemi ve sınırlılıklara yer verilmektedir.

### 1.1. Problem Durumu

Toplumlar sürekli olarak değişim içerisinde. Bu değişim süreci bireylerin ihtiyaçlarını da çeşitlendirmektedir. Bazı insanların ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri, topluma aktif olarak katılabilmeleri ve toplumda bağımsız bir şekilde yaşamlarını sürdürebilmeleri için desteğe ihtiyaçları vardır. Bu nedenle bireylerin sahip oldukları haklar ve devletin vatandaşlarına karşı sorumlulukları bağlamında sosyal hizmet, bireylerin beklentilerini yerine getirerek onların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmelerini, sorunları ile başa çıkabilmelerini ve hayatlarının kontrolünü ellerine alabilmelerini sağlama sürecinde birtakım görevler üstlenmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmetin bireylerin sorunlarını çözme ve onları istismar, ihmal ve zarardan koruma noktasında oynadığı kritik rol, onu önemli bir konuma taşımaktadır.

Sosyal hizmet, sosyal adaletsizliğin ve eşitsizliğin olduğu çevrelerde faaliyet göstererek tarihin her döneminde var olan sosyal sorunlarla mücadele etmektedir. Örneğin yoksulluk, refah devletlerinde daha az olmakla birlikte tüm dünyanın karşı karşıya olduğu bir sorundur. Hala Türkiye'nin de dahil olduğu bir çok ülkede, yoksulluk nedeniyle, hastalıktan ve açlıktan ölen bebeklerin, bunalıma girerek intihar eden gençlerin, suça ve şiddete karışan çok sayıda bireyin olması sorunun ne kadar ciddi boyutlara ulaştığının göstergesidir. Öte yandan, özellikle kadına ve çocuğa yönelik artan toplumsal şiddet olayları ve bu şiddet olaylarının ölümle sonuçlanacak kadar ileri boyutlarda olması diğer bir sorunun varlığını göstermektedir. Kadın özelinde örnek verilecek olursa, kadınlar yemeğin sıcak ya da soğuk olması, çayın geç demlenmesi gibi oldukça küçük nedenlerle şiddete maruz kalabilmekte, hatta aldatılma şüphesi, barışma isteğinin reddi, kadının ayrılma ya da boşanma isteği, namus ya da töre gibi nedenlerle öldürülmektedirler (Mavili, 2016: 33).

Bunun yanı sıra, artan terör olayları ve savaşlar toplumda meydana gelen kaosu gözler önüne sermektedir. Bu olaylar birey, grup, aile ve toplum üzerinde fiziksel, sosyal ve psikolojik olarak büyük hasarlara yol açmaktadır. Ayrıca meydana gelen savaşlardan dolayı günümüzde göç ve mülteci sorunu da önemi artan şekilde boy göstermektedir.

Nitekim mülteciler, sosyokültürel ve ekonomik zorlukların yanı sıra, ruh sağlığını olumsuz etkileyecek göç öncesi (travmatik yaşantılar ve geçmiş kayıplar gibi) ve göç sonrası (geldiği ülkede karşılaştığı zorluklar gibi) çoklu travmalara maruz kalmaktadırlar. Birçok mülteci, ülkesinden ayrılmadan önce tecavüz, işkence, savaş, cinayet, fiziksel yaralanma, soykırım gibi travmatik olayları yaşamakta ya da bu olaylara tanıklık etmektedir. Göç sonrasında ise yaşanan işsizlik, statü kaybı, aile ve sosyal destek kaybı, dil öğrenme ve uyum sağlama zorlukları ruh sağlığını olumsuz etkileyen risk etmenlerini oluşturmaktadır (Demirbaş ve Bekaroğlu, 2013: 12). Farklı bir ülkeye mülteci konumunda gitmek uyum problemlerine, fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçların artış göstermesine vb. neden olduğundan bu sosyal sorunlara yönelik olarak devletlerin yeni politikalar üretmeleri ve hizmetlerin çeşitlendirilmesi gerekmektedir.

Bir başka açıdan da dünya nüfusunun hızla yaşlanmasıyla birlikte 'yaşlılık olgusu' önemi artan ve daha fazla gündeme gelmeye başlayan bir konu olmaktadır. Modern dönemde tıp ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle beraber yaşam süresinin giderek uzaması yaşlıların sağlık, bakım ve sosyal hizmetlere olan ihtiyacını artıran bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır (Ceylan, 2015: 3). Ne yazık ki dezavantajlı gruplar bu kadarı ile sınırlı değildir. Engelliler, ihmal ve istismara uğrayan çocuklar, çocuk işçiler, intihar riski taşıyan bireyler, madde bağımlıları, kriz durumlarıyla karşı karşıya kalanlar, mahkumlar gibi birbirinden farklı gruplar ve bu gruplara etkili bir müdahale sürecinin sağlanması sosyal hizmet ihtiyacını doğurmaktadır. Kısacası sosyal sorunlar ve yaşamının belli bir döneminde veya sürekli olarak 'özel gereksinime' ihtiyaç duyan bu gruplar var olduğu sürece sosyal çalışma her toplumda olması gereken önemini koruyan bir meslek olarak var olmaya devam edecektir.

Bu bağlamda, üzerinde durulan ve üzerinde durulmayan mevcut sorunların çözüme kavuşturulabilmesi için doğru ve yerinde bir planlama ve uygulama yapmak gerekir. Etkili ve kalıcı bir sonuç alınabilmesi için bir mesleğin alanında uzman kişiler tarafından icra edilmesi oldukça önemlidir. Bu amaçla Avrupa'da profesyonel anlamda ilk sosyal hizmet eğitimine 1899 yılında Amsterdam'da açılan 'Institute for Social Work Training' adlı okul ile başlanmıştır. Yaşanan bu gelişmeden kısa bir süre sonra, diğer Avrupa ülkelerinde de profesyonel olarak sosyal hizmet eğitimi sunmaya başlanmıştır (Zastrow, 2010: 58). Türkiye'de ise ilk kez 1961 yılında

‘Sosyal Hizmetler Akademisi’ kurulmuş ve bu sosyal hizmetlerin profesyonel bir yaklaşımla ele alınması noktasında önemli bir adımı oluşturmuştur (Berkün, 2010: 103). Sosyal hizmet lisans bölümü öğrencileri, eğitim süreçleri boyunca, mesleğin mevzuatını, bilgi, beceri ve değer boyutlarını, etik ilke ve değerlerini, kuram ve yöntemlerini, mesleki rol ve kimliklerini, mülakat tekniklerini öğrenmektedirler. Bu süreçte yine dezavantajlı grupları (engelli, yaşlı, çocuk, kadın gibi) ayrı ayrı tanıyarak bu gruplara nasıl müdahale edeceklerini, değişimi planlamayı, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini, müracaatçıyla empati kurarak süreci yönetmeleri gerektiğini ve mesleğe dair daha pek çok şeyi öğrenirler.

Ancak eğitimini aldıktan sonra iş yaşamına dahil olan sosyal çalışmacıların mesleki yaşamlarında karşılaşmış olduğu birtakım sorunlar mevcuttur. Bireylerin sosyal çalışmacıların kim olduğu ve ne yaptığı ile ilgili fazla bilgisinin olmaması, mesleğin toplum bazındaki imajının düşük olduğunu göstermekte, bu durum sosyal çalışmacıların mesleğe olan bağlılığını azaltabilmektedir. Öte yandan bazı sosyal çalışmacılar, yaptıkları işin gittikçe prosedürleşen yapısından ve istedikleri kadar koruyucu-önleyici çalışmalara zaman ayıramadıklarından yakınmaktadır. Yapılan bazı araştırmalar, sosyal çalışmacıların verdikleri mesleki hizmetlerden giderek koparak rutin işlemler içerisinde boğulmakta olduğunu ve meslekteki profesyonelliğin yerini bürokrasiye bıraktığını ortaya koymuştur (Thompson, 2013: 237).

Ayrıca zamanın kısıtlı olması nedeniyle bireylerin problemlerinin kaynağına inilemeden ve yeterli görüşme yapılamadan karar alınmak zorunda kalınması, mesleki müdahalelerde idari kontrolün çok fazla olması, iş yükünün fazla olması sosyal çalışmacıların meslek hayatlarında karşılaştıkları diğer sorunlardır. Türkiye’deki sosyal çalışmacıların bunlara ek olarak aydınlatılması gereken pek çok sorunu mevcuttur. Bu bağlamda, sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunları tespit edebilmek ve bu sorunlara çözüm üretebilmek, bu konu üzerinde çalışma yapma ihtiyacını doğurmaktadır. Bu doğrultuda, sosyal çalışmacıların, çalışma yaşamında karşılaşmış oldukları sorunlarını, bu sorunlara ilişkin görüşlerini ortaya koymak araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

## **1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunlarının ve onları motive eden içsel-dışsal faktörlerin neler olduğunun

değerlendirilmesidir. Bu araştırmada belirlenen amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır:

- Sosyal alışma mesleğinin herhangi bir alanında çalışan kadın sosyal çalışmacıların dile getirdikleri sorunlar nelerdir?
- Sosyal alışma mesleğinin herhangi bir alanında çalışan erkek sosyal çalışmacıların dile getirdikleri sorunlar nelerdir?
- Sosyal çalışmacıların mesleki kıdem değişkenine göre dile getirdikleri sorunlar nelerdir?
- Sosyal çalışmacıların çalıştıkları hizmet alanı değişkenine göre dile getirdikleri sorunlar nelerdir?
- Çalışma hayatında yaşadıkları sorunların sosyal çalışmacıların motivasyonları üzerindeki etkileri nelerdir?
- Sosyal alışma mesleğinin herhangi bir alanında çalışan kadın sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları nelerdir?
- Sosyal alışma mesleğinin herhangi bir alanında çalışan erkek sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları nelerdir?
- Sosyal çalışmacıların mesleki kıdem değişkenine göre motivasyon kaynakları nelerdir?
- Sosyal çalışmacıların çalıştıkları hizmet alanı değişkenine göre motivasyon kaynakları nelerdir?
- Gerçekleşmesi durumunda sosyal alışmacıları çalışma yaşamında daha fazla motive edecek uygulamalar neler olabilir?

### 1.3. Araştırmanın nemi

Sosyal hizmet mesleği ve sosyal çalışmacıların sorunları üzerine yapılan çalışmalar oldukça azdır. Oysaki toplumdaki hassas gruplarla çalışan ve onların psikolojik, sosyal ve ekonomik yönden iyilik hallerini sağlamak gibi önemli bir amaca hizmet eden sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları sorunlar, onların faaliyetlerinde etkili ve verimli olmalarını engelleyebilmektedir. Bu durum, danışanların da hizmetlerden yeterince yararlanamamasına neden olabilmektedir. Söz konusu nedenlerle bu alanda yapılan araştırmaların artması gerekmektedir. Araştırma, sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunların ve bu sorunların sosyal çalışmacılar üzerindeki etkilerinin neler olduğunun aydınlatılması noktasında katkı sağlayıcı niteliktedir. Ayrıca araştırma yaşanan sorunlar hakkında

farkındalık oluştururken bu sorunların çözüme kavuşturulabilmesi noktasında neler yapılabileceğine dair yeni çalışmaların ortaya konmasına zemin hazırlayacaktır.

Ek olarak yapılan çalışmalarda genellikle sosyal çalışmacıların iş doyumları, tükenmişlik düzeyleri, stres kaynakları vb. üzerinde durulurken, bu araştırma kapsamında, sosyal çalışmacıların motivasyon kaynaklarının neler olduğu üzerinde durulacak olması farklı bir çalışmayı beraberinde getirmiş olacaktır. Araştırmada bu konu üzerinde durulması, motivasyonun çalışma hayatında oldukça önemli bir kavram olmasından ileri gelmektedir. Çalışma hayatında güdülenmiş bireyler işini severek yapar, işinde mutlu ve üretkendirler. Performansın ve hizmetlerde verimin artması bakımından motivasyon konusu sosyal çalışmacılar için de oldukça önemlidir. Nitekim yardım ihtiyacı içerisinde olan ve kendilerine daha hassas bir yaklaşım sergilenmesinin gerekli olduğu dezavantajlı kesimlere etkili bir hizmet sunumu ancak büyük bir motivasyon, enerji, güç ve istek sayesinde gerçekleşebilir. Genellikle yapılan çalışmalar çalışanların motivasyon düzeylerini ölçmeye yönelik olduğundan bu çalışma, sosyal çalışmacıları güdüleyen içsel ve dışsal kaynakların neler olduğunu ortaya koymasıyla daha önce araştırılmamış bir konunun aydınlatılmasını sağlaması bakımından önemlidir.

#### **1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırma Burdur il ve ilçelerinde görev yapan 33 sosyal çalışmacıdan elde edilen veriler ile sınırlıdır.

Araştırmada elde edilecek veriler oluşturulan 'mülakat formu' aracılığıyla ulaşılabilecek veriler ile sınırlıdır.

Araştırmanın uygulama kısmı, 2018-2019 I. Dönem aralık ayı süreçleriyle sınırlıdır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, sosyal hizmet, sosyal hizmet mesleği, uygulayıcılar kadrosu olarak sosyal çalışmacılar, motivasyon kavramı ve çalışma yaşamında motivasyon ile ilgili kavramsal ve kuramsal çerçeve belirginleştirilmeye çalışılmıştır.

### 2.1. Sosyal Hizmet Kavramı

Çağımızda insan hakları, insanca yaşama, özgürlük, sosyal adalet, eşitlik gibi kavramların gelişmesi için gerekli olan koşulların bulunduğu refah toplumlarının meydana getirilmesi için ulusal ve uluslararası birçok çaba gösterilmiştir. Buna rağmen yoksulluk, cehalet, işsizlik, açlık, sosyal yalnızlık, gençlik bunalımları, alkolizm, uyuşturucu bağımlılığı, ailenin çözülmesi, nüfusun yaşlanması, çevre kirliliği, nükleer silahlanma gibi insanlığı tehdit eden sorunlar giderek artmaktadır. Var olan bu sorunları azaltmayı, bireylerin toplumun değişen koşullarına uyum sağlayabilmelerine yardımcı olmayı, bireylerin gelişimini, birey-toplum etkileşimini güçlendirmeyi, insan haklarını güvence altına almayı, toplumsal refah ve kaynakların dağılımını dengelemeyi amaçlayan hizmetler sosyal hizmetlerdir (Kut, 1998: 2).

Sosyal hizmet, sosyal işlevselliği artırmak, insanların sorun çözme, baş etme ve gelişme kapasitelerini arttırmak, sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamak, özlenen amaçlara uygun toplumsal koşulları yaratmak üzere bireylere, gruplara, ailelere ve topluluklara yardımcı kapsayan mesleki bir çalışmadır (Zastrow, 2016: 6). Sosyal çalışma bireylerin karşılıklı olarak birbirine bağımlılığının ve insan ilişkileri ile sosyal süreçlerin karmaşık yapısının bilincinde olup insan-çevre perspektifine önem verir. Bu noktada sosyal hizmet mesleğini diğer mesleklerden ayıran en önemli faktör, birey ve çevresi arasındaki etkileşime odaklanmasıdır.

Sosyal hizmet mesleğinin birbirinden farklı bireyleri ve durumları içinde barındıran geniş bir etkinlik alanına sahip olması ‘sosyal hizmet nedir?’ sorusunun yanıtlanmasını zorlaştırmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmetin nasıl tanımlanacağı, kavramsallaştırılacağı ve uygulanacağı, sosyal çalışmacıların mesleki tarihleri boyunca ilgilendikleri tartışmalı bir konu olmuştur. (Sheafor ve Horejsi, 2014: 19). Bu doğrultuda sürdürülen sistemli çabalar sonucu sosyal hizmet çeşitli şekillerde ifade edilmiştir.

Toplumların birbirinden çeşitli yönleriyle farklılaşmasına bağlı olarak bütün toplumlarda sosyal hizmet uygulamaları kendine özgü niteliklere sahiptir. Fakat



evrensel sosyal hizmet tanımlamaları belli bir ülkedeki uygulamalara dayalı olmaksızın mesleğin amaçları doğrultusunda ortaya konulmuştur.

Günümüzde en yaygın kullanılan uluslararası tanım, Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) (2014) tarafından birlikte geliştirilmiştir. Bu tanıma göre ‘‘Sosyal hizmet yaşam zorluklarıyla mücadele etmek ve toplumsal iyilik halini artırmak amacıyla sosyal değişime ve gelişime, sosyal bütünleşmeye, insan ilişkilerinde sorun çözmeye, güçlenmeye ve özgürleşmeye katkı sağlayan uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir. Sosyal hizmet disiplini için sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı ilkeleri temel önemdedir.’’(Aktaran: Özcan vd., 2017: 380). Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin (NASW) (1973) yaptığı diğer bir tanıma göre sosyal hizmet ‘‘Birtakım değerleri, ilkeleri ve teknikleri temel olarak bireylerin, grupların veya toplulukların sosyal işlevsellik kapasitelerini geliştirmelerine ve bu amaca uygun toplumsal koşullar oluşturabilmelerine yardımcı olan profesyonel faaliyettir.’’(NASW, <https://www.socialworkers.org/Practice>, Şubat 2018'de erişildi).

Türkiye açısından ise 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu ile tanımlanan sosyal hizmet ‘‘Kişi ve ailelerin kendi bünye ve şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunların önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür.’’ şeklinde ifade edilmiştir (2828 Sosyal Hizmetler Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf>, Şubat 2018'de erişildi.).

Bunlarla birlikte sosyal hizmete dair farklı tanımlar mevcuttur. Cılga (2012) sosyal hizmeti, ‘‘Kişisel ya da sosyal içerikli her türlü engelle tek başına baş edemeyen insan ve insani birimlerin, istenilen ve beklenen iyilik düzeylerine ulaşmalarını sağlamak amacıyla; insan hakları, adalet, eşitlik öğelerini, ön plana alarak gerekli tüm kaynakların kullanılması ile doğru zamanda, doğru yerde ve doğru şekilde müdahale edilmesine odaklanan, kendine özgü bir bilgi temeli olan bir bilim ve meslektir.’’ şeklinde tanımlamaktadır (Aktaran: Keleşoğlu, 2014: 61).

Tomanbay (1999) sosyal hizmeti “İnsanların bireysel ve toplumsal mutluluğu için verilen hizmetler” şeklinde tanımlamıştır. Kongar (1972) ise sosyal hizmeti, “İnsanın, doğayla ve insanla olan çelişkilerinin çözümüne yardım etmeyi amaçlayan, bu yardımı, birey, grup ve toplum düzeyinde değişme yaratma yöntemi ile gerçekleştirmeye çalışan, sosyal hizmetler, sosyal refah ve sosyal güvenlik alanlarındaki sorunlara ilişkin etkinlik gösteren, insan, toplum, sosyal hizmet ve hizmet programları hakkındaki bilgilerle değişme açısından eğitilmiş, mesleki ahlak kurallarına uyan uygulayıcılar ve bunların yardımcılarının meydana getirdiği bir kadroya sahip olan bir meslektir.” şeklinde tanımlamaktadır.

Tek bir sosyal hizmet tanımı ile yetinilmemesine rağmen var olan tanımların benzer öğeler içerdiği görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde sosyal hizmet, çeşitli kurumlar ve alanda uzman kişiler tarafından açıklandığı şekliyle birey, grup ve toplum bazında çalışmalar yürüten, birtakım amaçları olan ve bu amaçlara kendine özgü yöntemlerle ulaşmaya çalışan, bilgi, beceri ve değer temelli bir meslek ve disiplin olarak tanımlanabilir.

## **2.2. Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi**

Sosyal hizmetin ne olduğunu anlayabilmek tarihsel süreçteki gelişimini bilmekle mümkün olabilir. Gönüllülük esas alınarak başlayan sosyal hizmet profesyonel olarak yapılması gerektiği fikriyle sistematik bir ilerleme göstermiştir. Bugün geldiği konum ve meslekleşme süreci hakkında bir öngörü kazandırılması amacıyla sosyal hizmetin gelişimi sürecin karmaşıklığının giderilmesi dikkate alınarak konu, dünyada sosyal hizmetin gelişimi ve Türkiye’de sosyal hizmetin gelişimi şeklinde iki ayrı başlık altında irdelenecektir.

### **2.2.1. Dünyada Sosyal Hizmetin Gelişimi**

İnsanoğlunun bir arada olma gereksinimi ve sorunlarına ‘karşılıklı dayanışma’ çerçevesi içinde çözüm üretme düşüncesi her zaman var olagelmiştir. İnsanlar çok eski tarihlerden beri, gerek vicdanlarının etkisiyle gerek dinsel bağlamda öteki dünya bilinci ve sevap edinme duygusu ile engelliler, yoksullar gibi toplumdaki olanak ve hizmetlerden yeteri kadar yararlanamayan bireylere yardım etmiştir. Bu nedenle sosyal hizmet uygulaması, insanlık tarihi içerisinde çok eskilere uzanan bir özelliğe sahiptir (Şeker, 2012: 21, Kongar, 1972: 147). Fakat teknolojideki ilerlemeler ile birlikte meydana gelen Sanayi Devrimi yaşamın sosyal

ve ekonomik alanlarında köklü değişikliklere sebep olmuştur. Başka bir deyişle Sanayi Devrimi yalnızca endüstriyel tekniklerde ve üretimde değişimin olduğu bir süreç değil, sosyal etkilerinin de olduğu sosyal bir devrimdir (Ronald, 2014: 3).

Sanayi devrimi ile birlikte göç, yoksulluk, suç, kentleşme, işsizlik, açlık, sefalet, ağır çalışma koşulları gibi sorunların artması, mevcut yardım yöntemlerini yetersiz kılmış, böylece toplum liderlerinin ve duyarlı insanların yapmış olduğu sosyal hizmet uygulamalarını o alanla ilgili eğitimli insanların yapması gerektiği düşüncesi ortaya çıkmıştır. Yaşanan sosyal sorunları profesyonel yöntemlerle çözüme süreci, sosyal hizmetin bir meslek ve disiplin olarak ortaya çıkmasının zeminini oluşturmuştur (Şeker, 2004: 106).

Sosyal hizmetin şüphesiz ki refah devleti kavramıyla da doğrudan bir ilişkisi vardır. Çünkü sosyal hizmet mesleği, sosyal refah devletinin ortaya çıkmasıyla, onun bir gereği olarak vücut bulmuştur. Sosyal refah, kişilerin asgari bir yaşam düzeyi ve sağlık standardına ulaşmalarını, kişisel ve sosyal ilişkilerini dengeli olarak devam ettirmelerini sağlamak amacı ile sosyal hizmetler ve sosyal kurumların organize bir şekilde çalıştığı bir sistem olarak ifade edilmektedir (Friedlander, 1961, 4). Refah devletinin toplum üzerindeki etkisi ise üç şekilde gerçekleşmektedir: Birincisi, refah devleti bireylere ve ailelere, minimum bir düzeyde gelir garantisi sağlamaktadır. İkincisi, kişilere ve ailelere belirli sosyal risklerin (yaşlılık, hastalık, işsizlik vb.) üstesinden gelmelerinde destek olarak, onları bu gibi olası durumlar karşısında güvence altına almaktadır. Üçüncüsü ise, sosyal refah hizmetleri aracılığıyla, statü ve sınıf farkı gözetmeksizin tüm vatandaşlara en iyi yaşam standartlarını sunmaktadır (Briggs, 1961, aktaran: Toprak, 2015: 154).

Refah devleti 18. yüzyılın sonlarına doğru Sanayi Devrimi'nin bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır. Yeni üretim ilişkileri, gelir olanakları kısıtlı çalışan sınıfı sefalet noktasında etkileyince, insancıl duygulara sahip birtakım öncü kişiler seslerini yükseltmeye ve bu kötü gidişata bir çözüm aramaya başlamış, bu duruma kayıtsız kalamayan devletin de yasalar yoluyla müdahaleye yöneldiği görülmüştür (Özdemir, 2007: 26).

Yoksulluk ve yoksullukla mücadele kapsamında uygulanan sosyal yardım, eğitim, sağlık, konut gibi alanlardan çok daha önce gündeme gelmiştir. Nitekim yoksul yasaları, İngiltere'de 17. yüzyıldan itibaren toplumdaki yoksulları korumak

için konulmuştur. Batılı ülkelerinde refah devleti uygulamalarının tarihsel gelişiminin 1601 tarihli 'Elizabeth Yoksulluk Yasası' ile başladığı söylenebilir. Bu yasa 1834 Tarihli Yoksullar Yasası'na kadar yürürlükte kalmıştır. Yasalarla muhtaç durumda olan yaşlı, engelli, yetim, öksüz ve hastalara yardım, insaniyet namına gerekli görülürken; çalışabilecek durumda olanlara sanayi, piyasa ve üretim adına müdahale edilmemesi ve yardım yapılmaması gereği üzerinden hareket edilmiştir. Çalışabilecek güce sahip olduğu tespit edilen bireylerin iş bulması ve çalışmasının gereği vurgulanmıştır (Kesgin, 2012: 54). Diğer uygulamalar arasında 1662 İskan Kanunu, Gilbert Yasası ve Spenhamland Yasası yer alır. Bu ilk uygulamaların asıl amacı, kapitalizmi sürdürülebilir kılmaktır. Bu nedenle bu uygulamaların refah devletinin ortaya koyduğu amaçlarla ne derece örtüştüğü tartışılır olsa da uygulamalar refah devleti için başlangıç niteliği taşıması yönünden oldukça önemlidir.

Yoksullara yönelik birtakım yasalar söz konusu olsa da Refah devletinin asıl olarak başlangıcı 1883'te Bismark tarafından getirilen sosyal sigorta uygulamasıdır. Bu dönemde çalışanlar, finansmanına zorunlu olarak katıldıkları sosyal sigorta kurumlarının koruması altındadır. İlerleyen zamanlarda sosyal sigortalara ek olarak refah devletinin fonksiyon ve kurumlarının genişlediği, gelirin devamlılığını sağlamayı ve yaşam standartlarını yükseltmeyi amaç edindiği görülmektedir (Durdu, 2009: 42). Sosyal refah devletlerinin adil bir gelir dağılımının gerçekleşmesi görevini üstlenmesi, korunmaya muhtaç grup ve sınıfları gözetmesi, sosyal güvenlik uygulamaları ve istihdam politikalarına yön vermesi, eğitim, sağlık, konut gibi toplumun temel gereksinimlerini karşılamaya yönelik politikaları uygulaması ve çalışma yaşamını düzenleyici önlemler alması geçmişte yalnızca yoksullara yönelik bir hizmet anlayışından, bütün nüfusun gereksinimlerini karşılamaya yönelik bir anlayışa geçildiğini göstermektedir (Özdemir, 2007: 19).

Sosyal refah uygulamalarının örnekleri, sosyal güvenlik için bir temel oluşturmuştur. Bu noktada Beveridge raporu, modern sosyal güvenliğe götüren en önemli adımlardan birisi olarak kabul edilmektedir. 1942 yılında hazırlanan bu rapora göre, sosyal sigorta ve sosyal yardım birlikte planlanmıştır. Raporda toplumun tüm üyelerini kapsayacak sağlık hizmeti verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Raporda ayrıca sosyal güvenliğin kapsaması gereken riskler arasında hastalık, işsizlik, emeklilik ve dul kalma gibi durumlara yer verilmiş ve sosyal sigorta ödenekleri için

herhangi bir muhtaçlık durumu tespiti yapılmayacağı ifade edilmiştir (Çengelci, 1993: 13).

Kurumsal olarak bakıldığında ise, ilk sosyal refah kurumları ABD’de yaşanan ekonomik krizin etkisiyle 1800’lerin başlarında, şehirlerde yaşayan çaresizlik içerisindeki insanların gereksinimlerini karşılayacak bir girişim ile başlamıştır. Bu kurumlar ilk başta dinsel grupların ve bu gruplara liderlik eden din adamlarının inisiyatifiyle gelişen özel kurumlardır. 1900’lerin başlarına kadar bu kurumlarda hizmetler resmi eğitim almamış, insan davranışlarını çok iyi bilmeyen inanç grupları üyeleri ve varlıklı hayırseverler tarafından sağlanmıştır. Çalışmaların odağı gıda ve barınak gibi temel fiziksel gereksinimleri karşılamak, duygusal ve kişisel güçlükleri dini telkinlerle tedavi etmektir. 1800’lerin ikinci yarısında işsizlere, yoksullara, fiziksel ve zihinsel engellilere, yetimlere yardım etmek üzere büyük kentlerde çok sayıda özel inanç kurumu kurulmuştur (Zastrow, 2016: 2).

Bu yardımlarda savurganlığı önlemek, kurumlar arası eşgüdümü sağlamak ve daha fazla aileye faydalı olabilmek amacıyla 1877’ de Hayırseverlik Örgütlenme Cemiyeti (Charity Organization Society) adında bir kurum açılmıştır. Böylece yardım işi ilk kez bir sisteme bağlanmış ve yardımlar gerçekten yoksul olan kimselere yapılabilmıştır. Bu girişim, kısa sürede toplum desteğini kazanmış ve diğer kentlerde benzer kurumlar hizmete girmiştir (Acar ve Duyan, 2003: 4). Hayırseverlik kurumları ihtiyaç sahibi bireylere yardım edebilmek için gönüllü olarak çalışan ‘dost ziyaretçiler’ görevlendirmiştir. İhtiyaç sahibi bireyleri ziyaret ederek gerçekleştirilen bu çalışma, vaka çalışmalarının öncüsü olmuştur. Dost ziyaretçiler yaptıkları işten ücret almaya başladıklarında bu kişiler için 1903’te Londra Üniversitesi Sosyoloji Bölümü’nde sosyal çalışma eğitimi başlamıştır. Bundan sonra sosyal çalışma eğitimi Amerika’da başlamıştır.1899 yılında ise Hollanda’da ilk sosyal hizmet okulu açılmıştır. Aynı dönemde hem İngiltere’de hem de Amerika’da yerleşim evleri kurulmuştur. Bu yerleşim evlerinden ilki, 1884’te Londra’da kurulan Toynbee Hall’dur (Engelbrecht, 1999: 13, Kut, 1988: 36).

1889’da da Toynbee Hall’u ziyaret eden Jane Addams Chicago’da Hull House’u kurmuştur. Dost ziyaretçilerin aksine buralarda çalışanlar yoksul mahallelerde yaşamışlardır. Ayrıca bunlar yoksulluğu kişisel hataların bir sonucu olarak görmek yerine yoksulluğun çevresel faktörlerden kaynaklandığı görüşü üzerine odaklanmışlardır. Yetersiz istihdam koşulları ve düşük ücretler, eğitim

fırsatlarının eksikliği, standardın altında kalan konutlar, bölgelerin yoksulluğuna yol açan çevresel faktörler arasındadır. Yerleşim evi liderleri çevreyi geliştirerek toplulukları değiştireceklerine, toplulukları değiştirerek daha iyi bir toplum ortaya çıkaracaklarına inanmışlardır (Zastrow, 2016: 6).

Hull House'u takiben, diğer Amerikan şehirleri olan New York'ta Henry Street Settlement ve Boston'da South End House gibi birkaç yerleşim evi daha kurulmuştur. 1894'te Graham Taylor tarafından kurulan Chicago Commons yerleşim evi Chicago'daki yaşam mücadelesi içerisinde olan göçmen topluluklarının ihtiyaçlarını karşılayabilmek için hizmet vermektedir. Çoğu yerleşim evi beyaz mahallelerde kurulurken Afrika kökenli Amerikalılar tarafından, ilki Atlanta'da olmak üzere Afrika kökenli Amerikalıların bulunduğu bölgelerde de yerleşim evleri kurulmuştur. 1910 yılına gelindiğinde, özellikle Afrika kökenli Amerikalılara hizmet eden on tane yerleşim evi mevcut durumdadır (Leighninger, 2012: 28).

1899'da Şikago'da ilk çocuk mahkemesinin kurulması sosyal hizmetin bu alanda gelişmesine öncülük etmiştir. İlk kez ABD'de kurulan çocuk mahkemeleri daha sonra İngiltere ve Batı Avrupa ülkelerinde kurulmaya başlanmıştır. Richard Cabot ile de 1905'te Massachusetts Hastanesi'nde tıbbi sosyal hizmet başlamıştır. Böylelikle sosyal çalışmacılar, hastanın yaşam koşulları, aile ilişkileri, sosyoekonomik durumu vb. ile ilgilenmeye başlamışlardır. Daha sonra tıbbi sosyal hizmet ABD'de birçok hastanede uygulanmaya başlanmıştır (Turan, 1999: 9). Yaşanan gelişmelerle birlikte daha sonra sosyal çalışmacılar, okul vb. gibi yerlerde görevlendirilmiştir. Böylece başlangıçta yoksul bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek için yürütülen çalışmalarla başlamış olan sosyal hizmet daha sonra farklı alanları içerisinde barındıran geniş bir alana yayılmıştır.

Bu dönemde ayrıca sosyal çalışmaya bilimsel bir nitelik kazandırmak amacıyla pek çok kişi tarafından mesleğin doğası ve odağına ilişkin tartışmalar yapılmıştır. 1915 yılında Flexner, konuşmacı olarak davet edildiği bir konferansta sosyal hizmetin bir meslek olup olmadığı sorunsalı üzerinde durmuştur. Bu soruyu yanıtlayabilmek için, bir işin meslek olabilmesi noktasında gereken kriterleri anlatmış ve bunların hepsini sosyal hizmetle karşılaştırarak sosyal hizmetin beklenen kriterlere uymadığı sonucuna varmıştır. Flexner, sosyal hizmetin kendine özgü yetkinlik ve becerilere sahip olmadığını belirterek bilimsel araştırma temelli özel bir eğitimin gerekliliğini vurgulamıştır. Bugün sosyal çalışma üzerine yazılan pek çok

makale veya kitapta bu konuşma referans olarak gösterilmektedir (Krysik ve Finn, 2015: 35).

Mary Richmond ise 1917 yılında, sosyal çalışmanın profesyonel bir konuma gelmesinde önemli bir role sahip Sosyal Teşhis (Social Diagnosis) adlı kitabı ile müdahale sürecinin gözlem ve inceleme temeline dayandırılması gerektiğini ortaya koyarak sosyal kişisel çalışmanın öncüsü olmuştur. Kitap, sosyal hizmet mesleğinin bilgi temeline katkıda bulunan önemli bir yapıttır (Figueira McDonough, 2007: 5). Sosyal hizmet ile ilgili yapılan bu çalışmalar, mesleğin perspektifini ve müdahale yaklaşımlarını zenginleştirmiş sosyal hizmetin meslek olarak kabul edilmesi noktasında önemli bir adım oluşturmuştur.

Bir disiplin meslek haline dönüşünce mesleki örgütlenme kaçınılmaz hale gelmektedir. Sosyal çalışmacıların bu yöndeki ilk çabaları 1921 yılında Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin kurulmasıyla başlamıştır. Diğer bir kuruluş, 1928'de kurulan Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (International Association of Schools of Social Work)' dir. Bu kuruluş, sosyal çalışmacıların dünya çapındaki konumunu geliştirmede büyük bir başarı sağlamıştır (Kut, 1988: 37).

I. Dünya Savaşı, sosyal hizmet için yeni alanlar açmıştır. Yaşanan savaş travmalarının psikolojiye olan ilginin artmasını sağlamasıyla psikiyatrik sosyal hizmetin temelleri atılmış, bireylerin maddi ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılayabilmek için gerekli olan hizmetler sunulmuştur. Savaş yıllarından sonra 1926'da Amerikan Psikiyatri Derneği gibi profesyonel organizasyonlar kurulmuş, özellikle 1930'dan itibaren sosyal hizmet üzerinde Freud'un teorileri etkili olmaya başlamıştır. Çoğu sosyal çalışmacı bundan sonraki otuz yıl içinde terapi yapmaya doğru yönelmiştir. ABD'de bu eğilim bireyselliğin güçlenmesini destekleyen siyasi ve sosyal çevre tarafından da desteklenmiştir (Engelbrecht, 1999: 14).

ABD'de 1929'da meydana gelen Dünya Ekonomik Krizinin ve daha sonraki yıllarda meydana gelen II. Dünya Savaşı yoksulluk, işsizlik, suç ve toplumsal stres gibi pek çok sosyal problemi beraberinde getirmiştir (Toikko, 1999: 355, aktaran: Bilge vd., 2013: 215). Birey ve toplum üzerindeki önemli etkileri olan bu gelişmeler, insan davranışının çevre içerisinde şekillendiği ve bu yönüyle değerlendirilmesi gerektiğini savunan bir anlayış oluşturmuştur. Sosyal çalışmacılar, yalnız bireyi değil onun, aile ve toplum ile olan ilişkilerini de önemsemeye ve kişiyi etkileyen sosyal,

ekonomik, psikolojik ve kültürel faktörleri değerlendirmeye başlamışlardır. Böylece sosyal hizmet uygulamaları bireylerin sosyal çevrelerine odaklanılan yeni bir boyut kazanmıştır (Danış, 2006: 46).

1929 Dünya Ekonomik Krizi ve 1935 yılında çıkarılan Sosyal Güvenlik Yasası, sosyal hizmetlerin yayılmasına olanak tanımıştır. 20. yüzyılda, sosyal hizmetleri sağlamak için profesyonel olarak eğitim almış sosyal çalışmacılara ihtiyaç duyulduğu konusunda sosyal kurumlar ve toplum açısından giderek artan bir farkındalık ortaya çıkmıştır. 1945 yılında Birleşmiş Milletler kurulmuş, örgüt özellikle geri kalmış ülkelerde sosyal ve ekonomik kalkınmaya yönelik programlar düzenlemiştir. Bu hareket doğrultusunda gelişmekte olan birçok ülkede sosyal hizmet eğitimi başlamış, meslek dünya ölçeğinde yaygınlık kazanmıştır. 1955 yılında ABD’de sosyal hizmet mesleğini temsil eden Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) kurulmuştur (Acar ve Çamur Duyan, 2003: 13).

Toplumsal sorunların çeşitlilik göstermesiyle birlikte 1960’lı yıllardan itibaren sosyal bilim çevrelerinde psikoterapötik yaklaşımların uygulamalardaki etkinliği sorgulanmaya başlamış, sosyal bilimlerde kaydedilen hızlı gelişmeler ile birlikte sosyolojik yaklaşıma ve reform yaklaşımına doğru bir ilgi oluşmuştur. Günümüzde sosyal hizmet, hem reform yaklaşımını hem de sağaltım yaklaşımını kapsamaktadır (Zastrow, 2016: 4).

Bu dönemde ayrıca bilim temelli yaklaşım hakim olmuş, sosyal hizmet uygulamalarında çeşitli teorik yaklaşımlar (radikal sosyal yaklaşım, davranışsal yaklaşım, ekolojik yaklaşım, güçlendirme yaklaşımı gibi) esas alınmıştır. Yine bu dönemde daha etkili çözümler için sosyal kişisel çalışma ile sosyal hizmetin sonradan gelişen yöntemleri sosyal grup çalışması ve toplumla çalışmanın birlikte kullanıldığı geneli bir model benimsenmiştir (Turan, 1999: 16).

20. yüzyılın başlarında gelişmeye başlayan sistem kuramı, 1970’li yıllardan itibaren sosyal hizmet uygulamalarında yer edinmiştir. Sistem kuramı, psikodinamik kuramın sosyal hizmetteki ‘sosyal’ kavramını ele alma konusundaki başarısızlığına karşı durarak psikodinamik kuramdan duyulan memnuniyetsizliğe karşı gelişmiştir. Sistem kuramının savunduğu, birey ve diğer sosyal sistemler arasındaki karmaşık etkileşimin anlaşılması gerektiği, buna göre birey ve bireyin içinde bulunduğu çevrenin birlikte değerlendirilmesi gerektiğidir (Yoldaş; 2007: 7).



1970'lere kadar devam eden müracaatçıların bireysel hakları ve görüşleri ile ilgili olan mikro sorunlara odaklanma eğilimi, bu yıllarda yapısal eşitsizlikler konusunda farkındalığın artmaya başlaması ve radikal sosyal hizmet yaklaşımının etkisiyle değişim göstermeye başlamıştır. Toplumsal sınıf, ırk ve cinsiyet ayrımcılığı, sosyal adalet konularına ilginin artması ile 1980'lerde güçlenen feminist hareketin ve 1990'lı yıllarda ortaya çıkan baskı karşıtı uygulamanın etkisiyle sosyal hizmette sosyal uyuma yönelik yaklaşımların yanında sosyal değişime yönelik çalışmanın önemine dikkat çekilmiştir (Bolgün, 2016: 22).

Sosyal çalışmacıların statüsünün gelişmesinde ise, 1972 yılında Viyana'da kurulan Avrupa Sosyal Refah Eğitim ve Araştırma Merkezinin (European Center for Social Welfare Training and Research) önemli katkıları olmuştur. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (International Federation of Social Workers) sosyal çalışmacıların mesleki sorunları ve etkinliklerinde dünya kamuoyu oluşturulmasında başarılı çalışmaları olan diğer bir kuruluştur. Günümüzde uluslararası düzeyde bir sosyal hizmet uzmanları topluluğu mevcuttur. Çeşitli toplumları temsil eden meslek elemanları arasında etkili bir diyalog kurulabilmiş, meslek ahlakı, mesleğin temel değer ve ilkeleri, teori ve yaklaşımları konusunda ortak bir görüş sağlanabilmiştir (Kut, 1988: 38).

1980'li yıllara gelindiğinde ise, küreselleşme süreci tüm dünyayı etkilemiş, yaşanan ekonomik krizler devletin ekonomik ve sosyal alandaki rolünü azaltmıştır. Eğitim, sağlık, sosyal hizmetler gibi kamu harcamalarının arttırılmasını savunan görüşler önemini yitirmeye başlamış ve bu dönemden sonra özellikle 1990'lı yıllardan itibaren kamu harcamalarının kısılması yönündeki görüşler giderek ağırlık kazanmıştır (Berkay, 2013: 4). Küreselleşmenin etkisiyle gelir farklılıklarının ve yoksulluğun ülkeler arasında sürekli arttığı, sosyal koruma ağlarının zayıfladığı, işgücü piyasalarının kutuplaştığı, ekonomik krizlerin işsizler üzerindeki etkilerinin derinleştiği bu dönemde, gönüllü örgütlenmeler, yeni olmayan ancak yeniden işlevsel hale gelen görünümleri ile dikkat çekmeye başlamıştır. Özellikle sivil toplum kuruluşları, küreselleşmenin getirdiği sayısız soruna karşı aktif bir rol oynamış, bu kuruluşların önemi giderek artmıştır (Özaydın, 2008: 172). 2000'li yılların ortalarından itibaren, eğitim, sağlık, sosyal hizmetler gibi kamu harcamaları yeniden yükselme eğilimine girmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde sosyal hizmet toplumsal yapı değişimleriyle ortaya çıkmış bir meslektir. Toplumsal yapıdaki bu değişimlerle birlikte yaklaşımları da dönemsel olarak farklılaşmış ve gelişmiştir. Günümüzde ise, mesleki çalışmaların artması mesleğin perspektifini zenginleştirmiş, çok sayıda çalışma alanı ve tekniği ortaya konulmuştur.

### **2.2.2. Türkiye’de Sosyal Hizmetin Gelişimi**

1800’lü yıllarda Amerika Birleşik Devletleri’nde başladığı kabul edilen sosyal hizmet, Türk topluluklarında da çok eski tarihlerden beri var olagelmıştır. Korunmaya muhtaç çocuklar, yaşlılar ve engelliler daima gözetilmiş, ihtiyaç grupları hiçbir zaman Eski Mısır, Yunan, Roma, İran, Arap Ortadoğu’su ve Ortaçağ Avrupası’nda olduğu gibi küçümsenmemiştir. Sosyal hizmet ve yardımlar Türk devletlerinin toplumsal ve ekonomik gelişmeleri ile orantılı olarak Türk milletinin imkanları ve değerleri paralelinde yapılmıştır (Türkmen, 2015: 1). Bu bağlamda sosyal hizmetin Türkiye’deki gelişiminin Osmanlı döneminde ve Cumhuriyet döneminde olmak üzere iki temel başlık altında ele alınması daha aydınlatıcı olacaktır.

### **2.2.3. Osmanlı Döneminde Sosyal Hizmet**

Osmanlı Devleti’nde sosyal hizmet uygulamaları klasik dönem ve Tanzimat sonrası döneme göre çeşitlilik göstermektedir. Bu şekilde yapılan dönemsel bir ayrımla Osmanlı Devleti’nde sosyal hizmetin nasıl sağlandığı daha kolay anlaşılabilir.

Klasik dönem, Osmanlı’nın kuruluşuyla başlayıp 1839 Tanzimat Fermanının ilanına kadar olan dönemi ifade etmektedir. Bu dönemde öne çıkan ve refah sisteminin birer parçası olan kurumlar, ahilik teşkilatı, lonca teşkilatı ve vakıflardır. Osmanlı Devleti’ndeki, muhtaç olana yardım ve zayıf olanı koruma özellikleri, emeğiyle hayatını kazanan ve bu emeğine pazar bulamadığı zaman sefaletle karşı karşıya kalan emekçi, işçi ve sanatkarlar için de geçerli olmuş; bu kişiler, mesleki dayanışma düşüncesine dayanan esnaf teşkilatları yolu ile korunmuş ve kendilerine yardım eli uzatılmıştır (Saymen, 1953: 1067, aktaran: Şen, 2002: 2). Meslek kuruluşları, zor durumda kalan üyelerinin ihtiyaçlarını karşılayarak sosyal yardımlaşmayı ve dayanışmayı olanaklı kılmıştır. Ahilik ve Lonca teşkilatının oluşturduğu ‘Orta Sandığı’ adı verilen yardımlaşma sandıkları, özellikle yaşlılık,

hastalık ve sakatlık gibi nedenlerle çalışamayan üyelerine destek olarak sosyal güvenlik örgütü işlevi görmüştür. Bu sandıklar aracılığıyla üyelerinin ailelerine ve muhtaç durumda bulunan kimselere de çeşitli yardımlar götürülmüştür (Kesgin, 2012: 140).

Bir diğer sosyal nitelikli kurum olan vakıflar, bir kimsenin mülkünü kamu yararı için ebedi olarak tahsis etmesiyle oluşmuştur. Bu sistemde, her türlü hırs ve tamahtan uzak bir şekilde, şahsi mal varlığı kamunun kullanımına aktarılmakta, böylece şahsi imkanlar, kamu hizmetine dönüştürülmektedir (Bayartan, 2008: 157). Vakıflar, toplumdaki mevcut gelir farklılıklarının giderilmesi, sosyal yardımlaşmanın sağlanarak fertler arasındaki gelir dağılımının dengelenmesi ve sosyal huzurunun sağlanması bakımından önem taşımaktadır. Osmanlı Devleti kendinden önceki diğer İslam ve Türk-İslam devletlerinin teşkilat ve kurumlarından faydalanma imkânını elde ettiği için vakıf, Osmanlı dünyasının her köşesine yayılmıştır (Soysaldı, 2002: 391). Medreseler, mektepler, kütüphaneler, darüşşifalar, imaretler, kervansaraylar, türbeler, aşevleri gibi birçok dini ve sosyal kuruluş, vakıflar aracılığıyla oluşmuştur (Türkmen, 2015: 6).

Mescit, kütüphane, çeşme, köprü, gibi vakıf müesseselerinden zengin ve fakir ayrımı yapılmaksızın toplumdaki herkes yararlanabiliyorken; imaretler (aşevi), hastaneler, tabhaneler (dinlenme yeri), gibi müesseselerden genellikle yoksul durumda olan bireyler yararlanabilmektedir (Şen, 2002: 13). Osmanlı Devleti'nde ayrıca fiziksel rahatsızlığı olan bireylerin yanında ruhsal hastalığı olan bireylere de hizmet sunulmuştur. Doğrudan akıl ve ruh hastalarına yönelik özel hastaneler (bimarhane) açılmış ve bu hastaların tedavilerine önem verilmiştir. Bimarhanelerde normal bir darüşşifa gibi hastalara hizmet vermenin ötesinde akıl hastalarını iyileştirmek için havuz (su sesi), bahçe ve musikiden oluşan bir tedavi yöntemi benimsenmiştir (Ertuş ve Eğnim, 2011: 92). Görüldüğü gibi bu kurumlar toplumsal alanda önemli amaçlar üstlenmiştir. Kısacası Osmanlı Devleti'nde din, dil ve ırk farkı gözetilmeksizin gerçekleştirilen vakıf hizmetleri yoksullara, kimsesiz yaşlı ve çocuklara temel gıda, barınma ve sağlık hizmetleri sunmuştur.

Osmanlı Devleti'nde yaşanan batılılaşma hareketleri ve 1839 Tanzimat Fermanı'nın ilanı, toplumsal yapıda değişimler meydana getirmiştir. Toplumsal yapıda meydana gelen bu değişimler, Osmanlı'nın klasik dönemindeki toplumsal yardımlaşma sistemini de etkilemiş, vakıflar, lonca ve Ahilik teşkilatı gibi sosyal ve

mesleki dayanışma ağları etkisini kaybetmeye başlamıştır. Eskiden beri gönüllü olarak süregelen ve devlet mekanizmasının bizzat yer almadığı sosyal hizmet kurumları, kamusal bir boyut kazanarak devlet memurlarınca yönetilmeye başlamıştır. Bu bağlamda merkezi planlamanın hayata geçirilmesinin en somut adımlarından birisi olarak Evkaf-ı Hümayun'un kurulması gösterilebilmektedir. Modern anlamda sosyal hizmet kurumlarının da bu süreçten sonra hayata geçirilmeye başlandığını söylemek mümkündür (Abay ve Ceylan, 2011: 11, Genca, 2014: 538).

Osmanlı Devleti'nde Tanzimat sonrası dönemde korunmaya muhtaç çocuklar, yaşlılar ve kimsesizler için yapılan çalışmalar, devlet eliyle yürütülerek devam etmiş, birçok sosyal hizmet kurumu kurulmuştur. Osmanlı Devletinde önemli bir kurum olan darülaceze (düşkünler yurdu), dilenci sayısının artması üzerine din, dil, ırk, cinsiyet ve mezhep ayrımı gözetmeksizin sokaklarda dilenen çocukları, engelli erkek ve kadınları dilenmekten kurtarmak, çalışabilecek durumda olanların çalışmasını sağlamak amacıyla İstanbul'da kurulmuştur. Burada ayrıca yaşlılara yönelik hizmetler de sunulmuştur. Darülaceze'de hasta olanlar için hastane, kimsesiz çocuklar için çocuk yuvası ve yetimhane bulunmaktadır (Türkmen, 2015: 55, Ünal, 2012: 18). Darülaceze, Osmanlı'dan günümüze kadar varlığını sürdürmeye devam etmektedir.

Osmanlı Devleti'nde korunma ihtiyacı olan çocuklar için kurulmuş bir diğer sosyal hizmet kuruluşları ıslahhanelerdir. Din, dil, ırk, cinsiyet ve mezhep ayrımı gözetmeksizin göçlerin mağdur ettiği 5–13 yaşları arasındaki fakir ve kimsesiz çocukların sokaklardan alınarak, devletin kontrolünde ve sağlıklı bir ortamda büyüyeabilmelerinin sağlanması için ıslahhaneler kurulmuşlardır. Ayrıca ıslahhaneler, suç işlemiş çocukları da bünyesinde barındırmıştır. Bu şekilde çocukların cezalarını, yaşlılarıyla birlikte, kurumun kazandıracığı nitelikleri alarak çekmeleri sağlanmıştır. Bu uygulama daha sonra sadece çocuk suçlulara yönelik olarak açılacak ıslahevlerine öncülük etmiştir (Koç, 2007: 37).

Osmanlı Devleti'nin bir başka önemli kurumu Darüşşafaka'dır. Darüşşafaka, 1863 yılında kurulan ve eğitim alanındaki ilk sivil örgütlenme örneğini oluşturan Cemiyet-i Tedrisiye-i İslamiye derneğinin çalışmaları sonucu kurulmuştur. Bu cemiyetin başlangıçtaki amacı, Kapalıçarşı ve çevresinde çalışan çırakların okutulmasıdır. Türkiye'de ilk halk okulu sayılan bu 'çırak mektebi', 1873'e kadar

eğitim vermeye devam etmiştir. 1873 yılında cemiyet kurucuları Müslüman olmak koşulu ile yoksul ve yetim çocukların eğitim ve öğretimine destek olmak için çalışmaya başlamıştır. Bu şekilde Darüşşafaka aynı yıl içerisinde parasız yatılı bir okul olarak açılmıştır (<https://www.darussafaka.org/hakkimizda/cemiyet/tarihce>, Ekim 2018’de erişildi). Darüşşafaka çağın ilerisinde imkanlara sahip bir okuldur. Öğrenciler, eğitim amaçlı yurt dışına dahi gönderilmiş, onlara maaş ve yolluk tahsis edilmiştir. Ayrıca Darüşşafaka’dan mezun olanların istihdamı da kolay olmuştur (Keçeci Kurt, 2012: 164).İlerleyen yıllarda Darüşşafaka’nın kurumsallığı, oluşturduğu kampanya ve projeleri giderek artmıştır. Günümüzde önemli bir kurum olarak varlığını sürdürmektedir.

Osmanlı Devleti’nde daha genel ve kapsayıcı hizmetler sunmak amacıyla kurulan diğer bir kurum, Hilal-i Ahmer Cemiyeti’dir. Günümüz adıyla Kızılay, 1876 Osmanlı-Rus Savaşı’ndan 1974 Kıbrıs Barış Harekatı’na kadar geçen süre içinde, yaralanan ya da hastalanan askerlerin tedavi edilmelerine yardımcı olmuş, savaş esirlerine gereken yardımları yapmış, savaştan etkilenen sivil halkın ihtiyaçlarını karşılamak için çaba göstermiştir. Ayrıca doğal afetlerde felaketzedelerin barınmalarını ve beslenmelerini sağlamış, uluslararası yardım faaliyetlerine katılmış, pek çok kişiye gereken sosyal yardım ve hizmetleri sunmuştur (<https://www.kizilay.org.tr/kurumsal/tarihcemiz>, Ekim 2018’de erişildi). Kısacası Osmanlı Devleti’nde Hilali Ahmer Cemiyeti olarak hizmet sunan kurum günümüzde Kızılay olarak varlığını sürdürmekte ve savaşlarda, doğal afetlerde, salgın hastalıklarda oluşan ihtiyaçları karşılamaya çalışmaktadır.

Osmanlı Devleti’nde yine korunma ihtiyacı içerisinde bulunan çocuklar için kurulan en önemli kurumlarından birisi Himaye-i Etfal Cemiyeti’dir. Cemiyet, kimsesiz çocukların bakımı ve korunması ile ilgili yetersizlikler nedeniyle I. Dünya Savaşı’nın son yıllarında, çocukları korumak amacıyla daha örgütlü bir teşkilat kurulması yolunda başlayan çalışmalar sonucunda İstanbul’da kurulmuştur. 1917 yılında kurulan İstanbul Himaye-i Etfal Cemiyeti, öksüz ve yetim çocukların barınması, beslenmesi, sağlığı ve eğitimi konusunda hizmetler vermiştir (Sarıkaya, 2003: 194).

İstanbul Himaye-i Etfal Cemiyeti çalışmalarını yürütürken 30 Haziran 1921’de Ankara’da yeni bir Himaye-i Etfal Cemiyeti kurulmuştur. Ankara Himaye-i Etfal Cemiyetinin kurulup güçlenmesi ile İstanbul Himaye-i Etfal Cemiyeti çalışmalarına

son vermiştir. Kurum, 1922 yılında muayene, tedavi, para yardımı ve koruma hizmetlerini, 1923 yılında yiyecek yardımlarını başlatmıştır. 1924’de pastörize süt dağıtımı, 1926’da doğum yardımı, okul malzemelerinin dağıtımı, okula ve diğer yerlere yerleştirme çalışmaları, 1927’de anne ve çocukların ücretsiz yararlanabileceği sihi banyoların hizmete girmesi, 1928’de çocuk bahçelerinin açılması, 1929’da dış muayeneleri ve tedavilerinin başlaması ve Çocuk Bakıcı Okulunun açılması gibi pek çok ilki gerçekleştirmiştir (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/tarihce>, Ekim 2018’de erişildi). 1935 yılında cemiyetin adı Çocuk Esirgeme Kurumu olarak değişmiştir. 1983 yılında 2828 sayılı kanunla Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) adını almıştır. 2011 yılında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuş, böylece kurumun faaliyetleri Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na devredilmiştir. Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ile ismi Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olan kurum halen hizmet vermeye devam etmektedir.

Görüldüğü üzere Osmanlı Devleti’nde özellikle korunma ihtiyacı içerisinde olan çocuklara yönelik olmak üzere faaliyette bulunan ve Türkiye’de sosyal hizmet sunan kurumların başlangıcı olarak kabul edilebilecek birçok kurum mevcuttur. Osmanlı Devleti’nde bu çalışmada sözü edilmeyen daha pek çok kurum mevcuttur. Bu gelişmelerin hepsi göstermektedir ki Osmanlı Devleti sosyal hizmetler alanında kurumsallaşmanın ilk basamağını oluşturmuştur.

#### **2.2.4. Cumhuriyet Döneminde Sosyal Hizmet**

Cumhuriyetin ilanıyla birlikte kadınların ailede, eğitimde, toplumsal yaşamda ve siyasette eşit haklara sahip olabilmeleri için yasal ve yapısal düzenlemeler artmıştır. 1926 yılında Medeni Kanun’un kabul edilmesiyle dezavantajlı gruplar içerisinde yer alan kadınlara birçok hak tanınmıştır. Buna göre tek eşlilik ve resmi nikâh zorunlu hale getirilmiş, kadınlar yasada yazılı nedenlerle ve mahkeme kararıyla erkeklerle eşit olarak boşanma hakkına ve velayet hakkına sahip olmuşlar, kız ve erkek çocukların mirastan eşit pay almaları kabul edilmiştir (Kaypak ve Kahraman, 2016: 307). Medeni Kanun ile birlikte kadın erkek eşitliğini sağlamaya yönelik adımlar atılmaya başlanmıştır.

Cumhuriyetin kurulmasıyla birlikte modern batı devlet uygulamalarının hayata geçirilmeye başlandığı görülmektedir. Ancak dönemin sosyoekonomik şartlarının uygun olmaması nedeniyle istenilen düzeyde bir dönüşüm sağlanamamış,

1936'ya kadar Türkiye sosyal politika bakımından yavaş sayılabilecek bir gelişme göstermiştir. Çünkü ekonomik yetersizlik içindeki bir toplum ve devlet için sosyal kültürel kalkınmayı planlamak ve bu anlamda ihtiyaç duyulan kurumları tesis etmek kolay değildir. Bu nedenle Cumhuriyet döneminin ilk yıllarından itibaren sosyal hizmet kurumları olarak öncelikle Osmanlı döneminde kurulmuş olan Kızılay, Çocuk Esirgeme Kurumu, Darülaceze gibi kurumlar hizmet vermiştir (Abay ve Ceylan, 2011: 14).

Cumhuriyetin ilk yıllarında sosyal güvenliğe yönelik doğrudan düzenlemeler yapılmasa da 1930 yılında kadınları, hamileleri ve çocukları koruyucu tedbirler getiren, iş saatlerini ve işyerindeki sağlık koşullarını düzenleyen Umumi Hıfzıssıhha Kanunu gibi yasalarla dolaylı bazı düzenlemelere gidilmiştir. Yine bu dönemde emeklilik ve yardımlaşma sandıklarının kuruluşunu öngören birtakım yasalar çıkarılmıştır (Yıldırım, 2007: 62, Kongar, 1972: 163). Cumhuriyet döneminde çalışma hayatı ile ilgili bazı düzenlemeler yapılmış olsa da ilk ciddi girişim 1936 yılında İş Kanunu'nun çıkartılmasıdır. Bu kanun, iş sağlığı ve güvenliği konusunda ayrıntılı ve sistemli bir düzenlemeye gidilmesini sağlamıştır (Kesgin, 2012: 82).

1945'te ise Çalışma Bakanlığı kurulmuştur. Çalışma hayatının düzenlenmesi ve çalışanları risklere karşı koruyan sosyal güvenlik sistemlerinin hayata geçirilmesi sosyal hizmet uygulamaları için önem taşımaktadır. Bakanlığın kuruluşundan itibaren 1945 yılında İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları ile Analık Sigortası Kanunu, 1949 yılında Yaşlılık Sigortası Kanunu, 1950 yılında Hastalık Sigortası Kanunu çıkarılmış ve buna benzer pek çok gelişme daha yaşanmıştır (Abay ve Ceylan, 2011: 16, Kongar, 1972: 164).

Türkiye'de 1959 yılında sosyal hizmet alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bu yıl, 7355 Sayılı Sosyal Hizmetler Enstitüsü'nün kurulmasına dair kanun yayımlanmış ve Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı olarak Sosyal Hizmetler Enstitüsü kurulmuştur. Kurum, sosyal hizmet alanında araştırma yapmakla ve yoksul, engelli, çocuk gibi dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştirmekle yükümlü olarak çalışmalarını yürütmüştür (Güdek, 2012: 128). Ayrıca kanun, sosyal hizmet okulları açarak profesyonel meslek elamanı yetiştirmenin gerekliliği ilkesinden yola çıkılarak hazırlanmış, buna dayalı olarak da 1961 yılında ilk kez Sosyal Hizmetler Akademisi açılmıştır (Ekenci, 2013: 25).

1960'lı yıllar sosyal hizmet alanında gelişmelerin yaşandığı bir dönemdir. Sosyal hizmetin gelişmesi sosyal devlet anlayışı ile yakından ilgilidir. 1961 Anayasası ile Türkiye'de sosyal devlet ilkesi kabul edilerek bireylerin 'insan' olmalarından kaynaklanan bazı hakları olduğu belirtilmiş, söz konusu hakları hayata geçiren düzenlemeler yapılmıştır (Yıldırım, 2007: 82). 1963 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı olarak Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Genel Müdürlüğün görevleri, sosyal yardım ve sosyal güvenlik hizmetlerini düzenlemek, korunma ihtiyacı olan çocuklar, engelliler ve yaşlıların bakım, yetiştirilme ve rehabilitasyonu ile çalışma gücünden yoksun kimselerin sosyal güvenliğini sağlamak ve Sosyal Hizmetler Enstitüsünün idari ve bilimsel işlerinin denetimini yapmaktır (Kesgin, 2012: 71).

Türkiye 1963 yılında, sosyal hizmet eğitiminin çıkarlarını savunan ve mesleğin dünyaca kabul gören değerlerini temsil eden Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliğine (IASSW) üye olmuştur (<https://www.iassw-aiets.org/brief-history/>, Ekim 2018'de erişildi). Profesyonel meslek elemanı yetiştirme konusunda duyulan ihtiyaç nedeniyle de 1967 yılında Hacettepe Üniversitesinde Sosyal Çalışma bölümü açılmış ve sosyal çalışmacı yetiştirmek üzere eğitime başlanmıştır. Bu kurum, Sosyal Hizmetler Akademisinden sonra Türkiye'de sosyal çalışmacı yetiştirmek üzere kurulan ikinci yükseköğrenim kurumudur (Kongar, 1972: 164, Şeker, 2012, 36). Bu iki kurum daha sonra birleştirilerek Hacettepe Üniversitesine bağlanmış ve 2000'li yıllara kadar sosyal hizmet alanında yüksek eğitim veren tek kurum olarak kalmıştır (Taşgın ve Özel, 2011: 180). Bu durum sosyal hizmetin okullaşma anlamındaki gelişiminin yavaş seyrettiğini göstermektedir.

1961 Anayasası'ndan sonra, 1982 Anayasası da ileri düzeyde haklar sağlayıcı hükümler getirmiştir. Korunmaya muhtaç kişiler, engelliler, yaşlılar, yurt dışındaki Türk işçiler ile sağlık, işsizlik, cehalet gibi sosyal risklerden ayrıntılı olarak söz eden anayasa, korunma ihtiyacı içerisinde olan kesimlere yönelik hizmetler için devlete önemli görevler yüklemiştir. Devlet, zor durumda olan, kendi kendine yetemeyen ve başkasından yardım almak zorunda kalan kişileri, anayasanın 61. maddesine göre sosyal hizmetler ve yardımlarla desteklemekle yükümlü kılınmıştır (Yıldırım, 2007: 82).

Türkiye 1963 yılından itibaren planlı döneme geçmiştir. Kalkınma planlarında amaç, gelir dağılımını iyileştirmek ve yoksulluğun azaltılmasını sağlamak, toplumun



refahını artırmak, bireylerin hayat standardını yükseltmek, temel hak ve özgürlükler zemininde adil, güvenli ve huzurlu bir yaşam ortamı tesis etmek, fırsat eşitliğini sağlamak, dezavantajlı kesimleri gözetmek ve sosyal hizmetlerin yaygınlaştırılmasını sağlamaktır([http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu\\_Kalk%C4%B1nma\\_Plan%C4%B1.pdf](http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu_Kalk%C4%B1nma_Plan%C4%B1.pdf), Ekim 2018’de erişildi). Kalkınma planlarında ulaşılmak istenen hedefler doğrultusunda oluşturulan politikalar sosyal hizmet alanında yürütülen faaliyetlerin şekillenmesinde oldukça önemlidir.

1983 yılında 2828 sayılı yasa ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) kurulmuştur. SHÇEK tarihsel gelişimi içerisinde önemli bir dönüşüm sergilemiştir. Tarihi Osmanlı dönemine kadar dayanan kurum, kuruluşunda bir sivil toplum kuruluşu olarak örgütlenmiş, 1983 yılından itibaren ise bir kamu kurumu kimliğine bürünmüştür (Ergenç, 2009: 39). Böylelikle sosyal hizmetlerin sunumunda devlete sorumluluk yüklenmiş, kurumsallaşmanın başladığı bir döneme geçilmiştir (Taşgın ve Özel, 2011: 180). Kurumun amacı korunmaya, bakıma veya yardıma ihtiyacı olan aile, çocuk, engelli, yaşlı ve diğer kişilere götürülen sosyal hizmetleri yürütmektir (SHÇEK, 1983: madde 1). 2828 sayılı SHÇEK kanunu ile farklı kuruluşların sorumluluğunda yürütülen sosyal hizmetler merkezi idarenin sorumluluğu altında ve tek bir kurumun bünyesinde yürütülmüştür (Yolcuoğlu, 2009: 48).

1986 yılında 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu kabul edilmiştir. Kanunun amaçları yoksul ve muhtaç durumda olan bireylere yardım etmek, sosyal adaleti pekiştirici tedbirler olarak gelirin adil bir şekilde dağılımını sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmektir (Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu, 1986: madde 1). Bu kanun kapsamında Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları kurulmuştur. Vakıfların kuruluş amacı ihtiyaç sahibi bireylere nakdi ve ayni olarak yardım yapmak ve kanunun amacına uygun faaliyet ve çalışmalarda bulunmak olarak belirtilmiştir (Saran, 1997: 432).

Bunlarla birlikte 1980’li yıllardan itibaren sivil toplum kuruluşları gelişmeye başlamıştır. Sosyal hizmetin çeşitli alanlarında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları günümüzde en yaygın şekliyle dernek ve vakıf adı altında faaliyetlerini yürütmekte, toplum için yararlı çalışmalarda bulunmaktadır (Özdemir ve diğerleri, 2009: 154). Günümüzde sivil toplum kuruluşlarının (STK) sosyal hizmet alanındaki

etkinliği önemli ölçüde artmıştır. Türkiye’de çocuk, kadın, mülteci, eğitim, sağlık, insan hakları, çevre gibi konularda çalışmalar yürüten LÖSEV, TEGV, Mor Çatı, Toplum Gönüllüleri gibi birçok kuruluş mevcuttur.

2000’li yıllarda dünya, ekonomik ve sosyal yapıda yeni düşünce ve gelişmelere neden olan küreselleşme sürecinden geçmektedir. Artık dünyada sermaye, bilgi, teknoloji, hammadde ve emek transfer edilebilmekte, bu durum uluslararası rekabetin şiddetini artırırken devletin ekonomiye müdahale alanlarını daraltmaktadır. Sonuçta sosyal verimliliği büyük ölçüde düşüren, gelir dağılımındaki dengeleri daha da bozan ve sosyal yapıda dalgalanmalara yol açan bir ekonomik yapının şekillendiği görülmektedir (Yıldırım, 2007: 82).

Hızla artan gelir adaletsizliği, işsizlik, yoksulluk gibi sorunlar sosyal yardım, sosyal güvenlik ve sağlık harcamalarının artmasına neden olmuştur. Bu durum sosyal devletin masraflarını önemli ölçüde genişletmiş, artan sosyal talepleri karşılama ve kaynakların sınırlı oluşu ikilemiyle karşı karşıya kalınmıştır (Gümüş, 2010: 106). Bu sürece bağlı olarak sosyal devletin rolünün azaltılması gerektiği görüşü üzerine odaklanılmıştır. Sosyal devlet anlayışının gerileyiş süreci sosyal çalışma mesleğini de doğrudan etkilemiş, sosyal çalışma mesleği son yirmi yılda önemli bunalımlar yaşamıştır (Şeker, 2004: 115). Sosyal devlet algısının zayıfladığı ve dönüşüme uğradığı bu dönemde sivil toplum kuruluşlarının ve gönüllü kuruluşların önemi giderek artmıştır ve bu kuruluşlarının sosyal refah alanındaki önemi artarak devam edecektir.

2011 yılında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuştur. Bakanlığın kurulmasıyla bu tarihe kadar çalışmalarını yürüten Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu kapatılmıştır. Bakanlığın görevleri çocuk, kadın, engelli, yaşı, yoksul gibi toplumda yardım ve korunmaya ihtiyaç duyan kesimlere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini düzenlemek ve bu faaliyetleri etkin bir biçimde yürütmektir. Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ile ismi Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olan kurum hizmetlerini sürdürmeye devam etmektedir. Kısacası Cumhuriyet Döneminde sosyal hizmetlerin gelişimi bu şekilde seyretmiştir.

İnsan haklarının korunması ve geliştirilmesi ile sosyal adaletin sağlanabilmesi amacıyla sosyal hizmete duyulan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Bu nedenle

sosyal hizmet mesleğinin gerekliliğine ve önemine binaen mesleğin saygınlığını artırıcı çalışmaların yapılması önemli olacaktır. Ayrıca sosyal devlet anlayışı içerisinde ve değişen ihtiyaçlar baz alınarak sosyal hizmetlerin ve sosyal hizmet kurumlarının geliştirilmesi ve verimliliğinin artırılması oldukça önemlidir. Ek olarak toplumun kültürel yapısı bağlamında etkili politikalar üretilmesi ve koruyucu-önleyici uygulamalara ağırlık verilmesi noktasında çaba gösterilmeli, bilimsel temelli araştırmalar çeşitlendirilmelidir.

### **2.3. Bir Meslek Olarak Sosyal Hizmet**

Bireyler, gruplar ve aileler yoksulluk, engellilik, şiddet, ayrımcılık, baskı, ihmal, istismar gibi pek çok problemle karşı karşıya kalabilmektedirler. Bireyler yaşadıkları problemleri kimi zaman kendi kendilerine çözebilirken kimi zaman bu problemlerin çözümü ancak dışarıdan gelecek bir yardımla mümkün olabilmektedir. Toplumsal sorunların çözümü ve hizmetlerin amacına ulaşabilmesi birtakım bilgi ve becerilerin gerekliliğini zorunlu kılmış, bu da sosyal hizmetin bir meslek olarak ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Sosyal hizmet meslekleşme sürecinde birtakım güçlüklerle karşılaşmıştır. Dinsel, flantropik (insan sevgisi), utilitarianism (yararcılık), hümanizm (insancılık) ve sosyal adalet yaklaşımlarını benimseyen sosyal yardımlaşma ve dayanışmanın insanlık tarihi kadar eski geleneksel bir uygulama oluşu bu güçlüklerin başında gelmektedir. Böyle bir uygulamaya bilimsel içerikli mesleki bir oryantasyon kazandırmak kolay olmamıştır. Sosyal hizmetin özgün bir meslek olarak gelişmesinde karşılaşılan diğer bir güçlük, başlangıçta tıp alanının içerisine dahil edilmeye çalışılmış olmasıdır. Bireylerin tıbbi müdahale ile tedavi edilebileceği varsayımı ile psiko-sosyal yönleri geri plana itilmiş, sosyal hizmetin bilimsel yöntemi uygulama da yetersiz kalmıştır (Kut, 1998: 4, Şeker, 2004: 101).

Bir işin meslek olarak tanımlanabilmesi için birtakım unsurlar gereklidir. Bu unsurlar amaç, yöntem, bilgi temeli, eğitim, uygulama alanı ve uygulayıcılar kadrosu, mesleki değerler, toplumun kabulüdür (Kongar, 1972: 20). Bunların hiçbiri sadece sosyal hizmet mesleğine özgü nitelikler değildir. Sosyal hizmet mesleği diğer tüm mesleklerde olduğu gibi kendine özgü amaç, değer, bilgi ve yöntemlerden meydana gelir.

Başlangıcından bu yana sosyal hizmetin amaçlarının, rollerinin, görevlerinin ne olduğu üzerine ya da statü ve kimlik arayışını merkezine yerleştirmiş olan sosyal hizmetin toplumdaki yerine dair tartışmalar meydana gelmiştir (Gibelman, 1999: 298). Sosyal hizmet mesleği hem bireysel ihtiyaçları karşılama hem de sosyal değişimi gerçekleştirme potansiyeline sahiptir. Mesleğin birey ve toplum arasındaki konumu sıklıkla mesleğin uygulayıcılarını, insanları durumlara göre ayarlama veya mevcut duruma meydan okuma arasında seçim yapmaya zorlamaktadır. Bu nedenle burada tartışılan konulardan birisi sosyal hizmetin amacının sosyal değişimi gerçekleştirmek olup olmadığı üzerinedir (Abramovitz, 1998: 512).

Sosyal hizmet uygulamasının odak noktası olması gereken sosyal grupların kim olduğu üzerine yaşanan anlaşmazlıklar da mesleğin gelişiminin ayrılmaz bir parçası olmuştur. Sosyal hizmete toplumdaki hangi grupların en çok ihtiyaç duyduğu ve sosyal hizmeti talep ettiği veya sosyal çalışanların hangi gruplar üzerine dikkatini vermesi gerektiği soruları ortaya çıkmıştır. Bu tartışmanın merkezinde sosyal çalışmanın çeşitli ihtiyaçlara sahip olan dezavantajlı birey ve gruplardan hangisine veya hangilerine hizmet vermesi gerektiği olmuştur (Weiss vd., 2003: 3).

Sosyal hizmet mesleği üzerine uzun süredir yapılan tartışmalar, mesleği daha iyi anlama noktasında ışık tutmuş, sosyal çalışanlar ve konu ile ilgili araştırmacılar, mesleğin doğası hakkında küresel bir anlayışa ulaşmak için sistemli çalışmalar yürütmüşler ve mesleğin ortak özelliklerini tespit etmeye yönelik bir girişime odaklanmışlardır. Yürütülen bu sistemli çalışmalar ve girişimler sonucu mesleğin amaçları, görevleri, değerleri, yöntemleri ortaya koyulmuştur.

### **2.3.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Amaçları**

Bireyler yaşadıkları durumların sonuçları çok fazla karmaşık değilse genellikle yardım almadan onları yönetebilirler. Bu nedenle sosyal çalışanlar nerede çalışırlarsa çalışsınlar karmaşık yaşam durumları ile ilgilenirler. Bunlar aile içi şiddet deneyimleri, gençlik sorunları, gençlerin madde kullanımına yönelimleri, ebeveynlerine ve çevrelerine karşı duygusal ve sosyal tepkileri, yakın bir kişinin kaybedilmesi sonucu oluşan yas süreçleri gibi durumlardır (Payne, 2008: 15). Yaşanılan durumların birbirinden farklı olması problemlerin çözülmesi için ihtiyaç duyulan hizmetlerin de değişkenlik göstermesine neden olacaktır. Bu doğrultuda sosyal çalışanlar, bütün bireyleri farklılaşan ihtiyaçları doğrultusunda ele alarak

mesleki müdahale ve uygulamalarla sosyal hizmet mesleğinin ortaya koyduğu amaçlara ulaşmaya çalışırlar.

Sosyal hizmet mesleğinin amaçlarının ne olduğu, farklı bakış açıları çerçevesinde tartışılmış, detaylı ve kapsamlı analizler sonucu sosyal hizmet, toplumsal istikrar ve toplumsal değişim kurumu olarak iki temel yaklaşımla ele alınmıştır. Sosyal hizmetin temel görevini toplumsal istikrar olarak kabul eden yaklaşıma göre temel amaç, bireylere sosyal koşullarına uyum sağlamaları konusunda yardım etmek ve içinde yer aldığı koşullarla nasıl daha iyi başa çıkabileceklerini öğretmek bireylerin toplumsal düzen içerisinde etkin bir işlev kazanması sağlamaktır. Buna alternatif bir yaklaşım sosyal hizmeti toplumsal değişim ve iyileşmenin bir parçası olarak görmektir. Bu görüşe göre sosyal hizmetten yararlananlar, sorunları toplumsal yapıyla bağlantılı olarak yaşayan, baskı altındaki ezilen gruplardır. Böyle bir yaklaşım, insanların dezavantajlı konumlarına uyum sağlamalarına yardım etmektense sosyal değişime yönelik çalışmanın önemini vurgular (Thompson, 2013: 40).

İnsanların içinde yaşadıkları sosyal koşulların değiştirilmesi yolu ile sosyal işlevselliklerinin geliştirilebileceği inancına dayalı toplumsal değişim yaklaşımı statükoya karşıdır ve bunu müracaatçı sistemleri lehine değiştirmekle yükümlüdür (Şahin, 2009: 94). Sosyal hizmetin amaçlarına ulaşabilmesi noktasında her iki yaklaşımın birlikte ele alınması oldukça önemlidir.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS) sosyal hizmet uygulamasını 4 temel amaçla kavramsallaştırmıştır (Zastrow, 2013: 18):

- Bireylerin problem çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini artırmak.
- Bireyleri kendilerine kaynak, hizmet ve fırsat sağlayan sistemlerle buluşturmak ve bunu insancıl bir şekilde gerçekleştirmek.
- Bireylere kaynak ve hizmet sağlayan sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamak.
- Sosyal politikaları geliştirmek ve iyileştirmek.
- Bu dört amaca sosyal hizmetin ek bir amacı ilave edilmiştir. Bu amaç insan ve toplum refahını özendirme, sosyal hizmet yoksulluğu, baskıyı ve sosyal adaletsizliği en alt düzeye indirmek ve bireylerin yaşam kalitesini yükseltmek için uygulanır.

Kongar (1972:26)'a göre insana yönelik her mesleğin amacı insanlığın refahı, insanın daha iyi yaşaması, gelişmesi, refaha kavuşması gibi, soyut, genel ve göreceli

bir nitelik taşımaktadır. Bu doğrultuda odak noktası insan olan sosyal hizmet uygulamasının amaçlarını şu şekilde sıralamıştır:

- Kişilere ve gruplara, kendileri ile çevreleri arasındaki dengesizlikten doğan sorunların belirlenmesi, bu sorunların çözülmesi ya da etkisiz hale getirilmesi için yardım etmek.
- Dengesizliğin meydana gelmesini önlemek için kişiler ya da gruplarla çevreleri arasındaki potansiyel dengesizlik alanlarını belirlemek.
- Tedavi edici ve önleyici önlemlere ek olarak, kişilerin, grupların ve toplumların gelişimlerini sağlamak ve desteklemek.

Cılga (2004: 32) ise sosyal hizmetin amaçlarını şöyle ifade etmiştir:

- Bireyin toplumsal yaşam içerisinde etkililiğini sağlamak.
- Bireyin kendi yaşamı ve kaynakları üzerinde denetim sahibi olmasını ve karar vermesini olanaklı kılmayı sağlamak.
- Bireyin kendi gücünü kullanmasına olanak sağlayarak üretkenliğini ve yaratıcılığını harekete geçirmek.
- Çoğulcu ve katılımcı demokratik toplum yapısı içerisinde insanca yaşama ve gelişme koşullarını geliştirmek.
- İnsanın ve toplumun gelişme düzeyini, gereksinimlerini karşılama olanaklarını ve sorun çözme yeteneklerini arttırarak yaşam kalitelerini yükseltmek, özgür ve mutlu bir yaşam sürmelerine yardımcı olmaktır.

Friedlander'e (1965) göre sosyal çalışma uygulamasının amaçları şöyle sıralanabilir (Aktaran; Şeker: 2012: 69):

- Kişiler veya gruplar ile çevre arasında çatışma yaratmaya müsait alanları teşhis etmek ve böyle çatışmaları önlemek için kişiler, gruplar ve çevrede değişikliklerin meydana gelmesine yardımcı olmak.
- Kişi, grup ve toplumları güçlendirmek.
- Kişi ve gruplara, kişiler veya gruplarla bunların çevreleri arasındaki dengesizlikten doğacak sorunları çözmekte yardımcı olmak.

Bir başka açıdan sosyal hizmetin amacı ulusal ve evrensel değerleri benimseyen bir yaklaşımla çalışarak, hassas grupların (çocuk, genç, yaşlı, kadın, engelli vb.) sorun çözme becerileri kazanabilmelerini sağlamaktır. Sosyal hizmet yoksulluk içinde olan, kapasiteleri ölçüsünde tüm girişimlerine karşın bir türlü toplumsal sisteme dahil olamayan, zor koşullarda ve risk altında yaşayan ihtiyaç sahibi kitlelerin yaşamlarında pozitif yönde planlı bir değişimi amaçlamaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda hassas grupların gerekli kaynaklara ulaşabilmelerini sağlamak ve toplumun sahip olduğu kaynakları doğru yönetmek gerekir. Sosyal harcamalar (beslenme, barınma, yakacak yardımları, öğrenci yardımları, nakit yardımlar gibi) iyi yönetildiği takdirde sosyal refaha ve insani gelişmeye katkı sağlamaktadır. (Yolcuoğlu, 2014: 14).

Sosyal hizmetin engelli bireylere iş imkanı yaratmak için işletmelere sağlanacak vergi teşvikleri, ayrımcılığın önlenmesi için düzenlenmiş yasaların aktif hale getirilmesi adına düzenlenen yerel ve toplumsal organizasyonlara yardım etmek gibi örgüt, topluluk, devlet ve tüm toplumla olan çalışmaları içeren makro düzeyde uygulamaları mevcuttur. Makro düzeyde müdahaleler, kanunların, sosyal politikaların, kurumların ve sosyal sistemin geliştirilmesi, insanlar için fırsatların artırılması ve insanların günlük hayat şartlarının iyileştirilmesi amacı taşır. Sosyal hizmetin bir diğer amacı, insan sorunlarının oluşumuna etkiye bulunan sosyal, ekonomik, psikolojik ve diğer durumların ortadan kaldırılması için önleme faaliyetleri içerisinde bulunmasıdır. Bu faaliyetler, problemin gelişmesini veya problemin büyümesini, daha fazla zarar vermesini engellemeye yönelik eylemlerdir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 26).

Görüldüğü gibi sosyal hizmetin amaçlarının ne olduğunun anlaşılması hususunda alanyazında sunulan bilgiler aydınlatıcı niteliktedir. Bu bilgiler ışığında sosyal hizmetin hem bireyin hem de toplumun en üst düzeyde fayda sağlamasını amaç edindiği söylenebilir. Sosyal hizmet, birey bazındaki amaçlarını gerçekleştirebilmek için her bireyin birbirinden farklı olduğunun bilincinde olmalı, bireyleri ait olduğu topluma, aileye veya kimliğe göre değerlendirmelidir. Bu, insanların özüne eğilebilmeyi ve onların farklılaşan problemlerine uygun çözümler üretebilmeyi olanaklı kılar. Sosyal çalışmacıların, bireylere problemleri çözme becerileri kazandırmak ve ihtiyaca yönelik hizmeti sağlamak, bireylerin problemlerini çözmeyi olanaklı kılan kişi ve kuruluşlarla ilişki kurmasını sağlamak, sahip oldukları haklar, yararlanabilecekleri hizmetler vb. hakkında ihtiyaç sahiplerini bilgilendirmek gibi amaçları vardır. Bu amaçlara, eğitim hakkından maruz kalan bir çocuğu eğitime buluşturmak, aile ilişkilerini düzenlemek, kendini gerçekleştirme fırsatı elde edebilmeleri amacıyla bireyleri mesleki kurslara yönlendirmek, engelli çocuk ve yetişkinlerin sağaltımını sağlamak için onları spor vb. faaliyetler içerisinde bulunan kurumlarla buluşturmak gibi somut örnekler verilebilir.

### **2.3.2. Sosyal Hizmet Mesleğinin Bilgi Temeli**

Tüm meslekler gelişen zamana ayak uydurmak zorundadır. Sosyal hizmet mesleği de yalnızca toplumun değişen ihtiyaçlarına çözüm üretilmesi bakımından zamana ayak uydurmakla kalmayıp bilgi, beceri ve değer bakımından da ilerleme göstermiştir.

Geçmiş dönemlerde sosyal hizmet mesleğinin bazı uygulayıcıları arasında mesleğin teorik ve kuramsal kısmını benimseme konusunda bir isteksizlik söz konusu olmuştur. Teorinin uygulama açısından alakasız, belirsiz ve soyut olduğu kabul edilmiş ve teoriye başvurulmanın sosyal hizmet uygulamasının gerçekle olan bağlantısını kaybettireceği düşünülmüştü. Fakat zaman içerisinde alanla ilgili birtakım açıklamalar getiren teorilere başvurulmadığında uygulamalardan alınan verimin yeterli olmadığı görülmüştür. Şöyle ki daha önceki yıllarda sosyal çalışmacılar için uyuşturucu madde kullanımı, cinsel istismar gibi durumların bireyler üzerindeki etkisine dair çok az bir bilgi mevcuttur. Bunlar gibi farklı sosyal ve duygusal sorunlar ortaya çıktıkça bilgi anlamında benzer boşluklar meydana gelmiş ve uygulamalar yeterince fayda sağlamamıştır (Trevithick, 2000: 9). Bu bağlamda duruma uygun yöntem ve yaklaşımlar kullanarak doğru bir sosyal hizmet uygulaması gerçekleştirmek bilgi temeline sahip olduğunda mümkündür. Örneğin koruyucu aileye verilmesi uygun görülen bir çocukla çalışan sosyal çalışmacının, uygulamada bağlanma teorisi ve alandaki diğer yazarlara ait metinlerden faydalanması, çocuğun davranışlarını anlamasına ve koruyucu aileyi belli konularda aydınlatmasına yardımcı olabilecektir.

Bazı bilim insanları da bilgi temelini önemine dair görüş bildirmişlerdir. Gordon (1965), sosyal hizmet mesleğinin profesyonel olarak hayatta kalabilmesinin ancak bilgi ile olabileceğini ileri sürerek bilginin sosyal çalışmanın özü olduğunu belirtmiştir. Gordon gibi diğer bazı araştırmacılar da profesyonel statüyü korumak ve alanın güvenilirliğini artırmak için araştırmaya dayalı uygulamanın gerekliliğine vurgu yapmışlardır (Lloyd, 2013: 45). Zeer (2003) da bir kişinin mesleki olarak yeterli olabilmesi için, etkili ve nitelikli bir çalışmayı sürdürebilecek derinlemesine bir bilgi birikimine sahip olması gerektiğini ifade etmiştir (Davletkaliev vd., 2015: 177).

Sosyal çalışmacılar bilgiyi yetki, doğrudan deneyim, önsezi, bilim ve gelenek gibi birçok yoldan elde edebilirler. Bilgi yetkili kişilerden elde edilebilir. Bunun anlamı, sosyal çalışmacıların bilgiyi meslektaşları, danışmanları veya müracaatçılarından edinebileceğidir. Ayrıca onlar bilgiyi alanda kazandıkları tecrübelerden elde ederek neyin, hangi şartlar altında gerçekleştiğini anlarlar, bireylerin içinde bulunduğu durumu daha rahat ifade edebilmelerini sağlayabilmek için farklı görüşme ve soru sorma teknikleri geliştirebilirler. Sosyal çalışmacılar için



önemli bir bilgi kaynağı da sosyal hizmet ile ilgili bilimsel araştırmalarla desteklenmiş metinler, makaleler, kitaplar vb.dir. Araştırmalarla desteklenmiş bilimsel bilgiler, insanları ve onların problemlerini anlama, probleme yönelik müdahaleleri belirleme ve uygulanan müdahalelerin etkililiğini değerlendirme yollarını geliştirerek sosyal çalışmacıları daha etkili kılar (Krysyk ve Finn, 2015: 30).

Görüldüğü üzere, sosyal çalışmacıların bilgiyi edinme yolları oldukça fazladır. Bununla birlikte sosyal çalışmacılar, konusu insan olan diğer meslek ve disiplinlerin bilgisinden yararlanır. Sosyal hizmet teorisinin insan, insanın gelişimi, insan davranışları vb. hakkında sahip olduğu bilgiler, diğer disiplin ve mesleklerden alınmış bilgilerdir. Bu bağlamda sosyal çalışmacılar, yeni bilgi üretmektense insanlarla ve onların birbiriyle etkileşimleriyle ilgilenen psikoloji, sosyoloji, sosyal antropoloji gibi disiplinlerin mevcut bilgilerini kullanmayı tercih etmektedirler (Kut, 1988: 15).

Pek çok meslek, genellikle bir veya iki alanda uzmanlaşmaktadır. Oysa sosyal hizmet mesleği genel ve ayrıntılı bir yaklaşımı benimseyerek birçok alandan beslenir. Bu bağlamda sosyal çalışmacıların etkili hizmet sunabilmeleri kapsamlı bir bilgi temeline sahip olmalarıyla mümkün olabilmektedir.

Sosyal çalışmacıların mesleği uygularken bilmesi gerekenler, dezavantajlı gruplar hakkında bilgi, bireysel ve toplumsal problemler hakkında bilgi, insan davranışları hakkında bilgi, sistem teorisi, benlik teorisi ve diğer teoriler, insanın gelişim evreleri, inançlar, din ve tinsellik hakkında bilgi, etkili iletişim bilgisi, sosyal politika bilgisi, mevzuat bilgisi, sosyal hizmet uygulaması, bireye, gruba ve topluma yönelik müdahale yöntemleri, dezavantajlı grupları topluma kazandırma yolları hakkında bilgi, vakaların zamanında ve etkili çözülebilmesi için süreç yönetimi ve sistematik uygulama hakkında bilgi şeklinde sıralanabilir (Augustine ve Gentle Genitty, 2013: 11).

Bir başka açıdan Thompson (2013: 89) da yoksulluk, ayrımcılık, suç, intihar gibi çoğu sorunun toplumsal kökenli olduğunu söyleyerek sosyal çalışmacıların sosyal yapıyı anlamalarının önemli olduğuna dikkat çekmektedir. Bu nedenle sosyal çalışmacılar toplumun sosyal süreçler bakımından nasıl işlediğini anlamak için sınıf, ırk, etnik köken, toplumsal cinsiyet ve temel sosyoloji bilgisine ihtiyaç duymaktadırlar. Yine etkili bir uygulama için yakınların kaybı, keder, yas gibi

duygusal konulara ve bunların bireyler üzerindeki olası etkilerine dair bilgiye sahip olunması gerekmektedir. Çünkü sosyal çalışmacılar genellikle duygusal olarak zorlu süreçlerden geçen bireylere yönelik hizmet sunmaktadır. Bu nedenle duygusal konuların nasıl ortaya çıktığını anlamamanın önemi azımsanmamalıdır.

Sosyal çalışmacıların bilmesi gerekenlerin ne olduğuna dair bir sınırlama getirmek doğru olmayacaktır. Bunların bir belirleyicisi yoktur, hem mesleki hem de kişisel olarak öğrenmeye ve gelişmeye sürekli açık olmak gerekmektedir. Elbette ki teorik bilgilerin ihtiyaç duyulan tüm cevapları vermesini ve doğrudan çözümler sunmasını beklemek gerçekçi olmayacaktır. Burada önemli olan teorik bakış açısına sahip olarak gerektiği zaman onlardan yararlanabilmektir.

### 2.3.3. Sosyal Hizmet Mesleğinin Değerleri

Değer temeline sahip olma, sosyal hizmet disiplini meslek haline getiren unsurlardan birisidir. Değerler, şeylerin nasıl olması gerektiği, neyin doğru ve neyin yanlış olduğu konusundaki inançlarımızın temel taşıdır. Örneğin, erkek bir sosyal çalışmacının üzgün bir kadın müracaatçuyu rahatlatmaya çalışırken dokunması kabul edilebilir mi? Ebeveyni madde bağımlısı olan bir çocuğu ondan almak gerekir mi? Eşi tarafından nadiren istismar edilen bir kadın onunla birlikte yaşamaya teşvik edilmeli mi? Bekar ve hamile bir kadına sorunlarının çözümü olarak kürtaj bir alternatif olarak sunulmalı mı? gibi sorular değerler temelinde karar alınmasını gerektirmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 60, Shardlow, 2009: 75, Zastrow, 2016: 138).

Sosyal çalışmacılar sosyal hizmet mesleğinin değerlerinin ne olduğu konusunda uzun yıllar boyunca çalışmalar yürütmüştür (Congress ve McAuliffe, 2006: 153). Yürütülen sistemli çalışmalar sonucu mesleğe ait birtakım değerler kabul görmüştür.

Değerlere ilişkin sınıflama Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) tarafından şu şekilde oluşturulmuştur (Sheafor ve Horejsi, 2014: 61):

- Hizmet

Etik ilke: Sosyal çalışmacıların öncelikli amacı sosyal problemleri olan ve ihtiyaç içerisindeki bireylere yardım etmektir (Gökçearsan Çifçi ve Gönen, 2011: 151).

- Sosyal Adalet

Etik ilke: Sosyal çalışmacılar toplumsal yapının adaletsiz koşullarını değiştirmek için çabalarlar ve özellikle yoksulluğu, ayrımcılığı ve diğer çeşitli adaletsizlikleri tecrübe etmiş olan birey ya da gruplarla çalışırlar.

- Bireylerin Onuru ve Değeri

Etik ilke: Sosyal çalışmacılar her bireyi biricik ve değerli kabul ederler. Aynı zamanda her bireyin doğuştan itibarlı olduğuna ve bireylere herhangi bir ayırım yapılmadan saygılı davranılması gerektiğine inanırlar (Zastrow, 2016: 139).

- İnsan İlişkilerinin Önemi

Etik ilke: Sosyal çalışmacılar içten ve destekleyici ilişki yoluyla müracaatçıların yaşamlarına dahil olup onlara katkıda bulunabilmektedirler (Tuncay, 2017: 3). Fakat sosyal çalışmacılar, şu anki ve daha önceki müracaatçıları ile olan ilişkilerinde bazı sınırlar koymalı, uygun ve uygun olmayan fiziksel temasları ayırt etmek için her zaman dikkatli olmalıdırlar. Sosyal çalışmacıların müracaatçıları ile profesyonel bir görüşmenin başında veya sonunda el sıkışmak gibi fiziksel temasları kabul edilebilirken herhangi bir kriz, stres vb. durumlarda kucaklaşmak, sarılmak gibi bazı temaslar hem sosyal çalışmacıları hem de müracaatçıları uygulamanın tedavi edici gündeminden uzaklaştıracaktır. Ayrıca bu müracaatçıya duygusal açıdan zarar verebilmekte ve profesyonel sosyal çalışmacı-müracaatçı ilişkisini tehlikeye uğratabilmektedir (Reamer, 2009: 64).

- Dürüstlük

Etik ilke: Sosyal çalışmacılar müracaatçılarının güvenini kazanabilmek adına dürüst davranırlar ve onların mahremiyetlerine saygı duyarlar.

- Yeterlilik

Etik ilke: Sosyal çalışmacılar mesleki bilgi ve becerilere sahiptirler ve yetkinliklerini artırmak için çaba gösterirler. Sosyal çalışmacıların yenilikleri takip etmeleri, alana dair araştırma yapmaları ve mesleğin bilgi tabanına katkıda bulunmaları gereklidir.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin (NASW) bu altı temel ilke dışında mesleğin değerlerine dair sunduğu diğer katkılar şunlardır (Reamer, 2009: 13):

- Self Detarminasyon (Kendi Kaderini Tayin Hakkı-Öz Belirtim)

Müracaatçıların kendi tercihlerini yapma ve hayatlarının gidişatını çizme hakkına sahip olmalarıdır. Sosyal çalışmacılar, müracaatçıların problemlerinin çözümü için alternatifleri ve bu alternatiflerin olası sonuçlarını ortaya koyarak onların seçimlerine saygı duymakta ve onları desteklemektedirler. Ayrıca müracaatçılarına amaçlarını belirleme ve netleştirme noktasında yardımcı olmaktadır.

- Mahremiyet ve Gizlilik

Müracaatçıların sosyal çalışmacılara güvenebilmeleri mahremiyetlerine saygı duyulacağına ve bilgilerinin herkesçe erişilemeyeceğine dair inançlarına bağlıdır. Sosyal çalışmacıların gizliliğe ve mahremiyete verdiği önemden şüphe duyan müracaatçılar yaşamlarındaki hassas bilgileri paylaşma konusunda isteksiz olacaktır.

- Müracaatçıya bağlılık

Sosyal çalışmacılar her zaman başlıca sorumluluklarının müracaatçıları olduğunun farkındadırlar ve elde etmek istedikleri amaçları kişisel çıkarların üstünde tutmaktadırlar.

Sosyal hizmet mesleğinin değerleri bunlarla sınırlı değildir. Bunlardan bazıları şunlardır (Thompson, 2013: 160):

- Kabul

Sosyal çalışmacının müracaatçıyı uyumlu ve uyumsuz nitelikleri, güçlü ve zayıf yönleri, olumlu ve olumsuz duyguları, yapıcı ve yıkıcı tutum ve davranışları ile olduğu gibi kabul etmesidir. Sosyal çalışmacılar hoşlanmadıkları, kendilerini ya da yapmış olabileceklerini onaylamadıkları kişilerle çalışmaya hazır olmalıdırlar.

- Yargılayıcı Olmayan Tutumlar

Kabul değeriyle yakından ilgi olan bu değer sosyal çalışmacıların bireyleri ve ailelere karşı yargılayıcı olmayan bir tutum benimsemeleri gerektiğiyle ilgilidir.

- Empati

Sosyal çalışmacıların müracaatçıların hislerine karşı duyarlı olmaları gerekmektedir. Sosyal çalışmacılar, kendilerini müracaatçıların yerine koymayı başarabilirlerse onların güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koyabilirler (Gordon, 2000: 3).

Sosyal hizmet mesleğinin değerleri bu şekilde sıralanabilir. 1960'lı yıllardan bu yana ise savunuculuk, güçlendirme, katılım, ortaklık, müracaatçı katılımı gibi bir dizi fikir sosyal hizmet ideolojisini etkilemiştir. Yeni ortaya çıkan ve baskı ve ayrımcılık karşıtı doğası nedeniyle 'geleneksel' değerlerden ayrılan bu sosyal hizmet değerleri 'radikal' değerler olarak nitelendirilmiştir. Çünkü geleneksel değerler daha çok sosyal çalışmacı ve yardım alan birey arasındaki ilişkinin bireyselleştirilmiş doğasına vurgu yapmaktadır (Shardlow, 2009: 81).

Bu radikal değerlerden bazıları şunlardır (Thompson, 2013: 172):

- Eşitlik

Sınıf, ırk, toplumsal cinsiyet, yaş, engellilik, cinsel yönelimle ilgili büyük boyutlu eşitsizliklerin varlığı sosyal hizmet mesleği için önemlidir. Bu türden eşitsizliklerin varlığının kabul edilmesi ve bunlarla mücadeleye hazırlıklı olma eşitliğin sosyal hizmetin kilit bir değeri olarak kabul edilmesini sağlamıştır.

- Birlikte Çalışma

Birlikte çalışma değeri sosyal çalışmacının problemleri teşhis eden ve 'tedavi programı' yazan bir tür 'sosyal hekim' olarak görüldüğü sosyal hizmet yaklaşımından uzaklaşarak, sosyal çalışmacının müracaatçı ile işbirliği içerisinde çalışmasıdır.

- Güçlendirme

Kendi yaşamlarında daha fazla kontrol kazanmaları için bireylere yardım etmek olarak ifade edilebilmektedir. Benlik saygısını artırma, kalıp yargılar ve diğer ayrımcı çarpıtmalara karşı mücadele vb. çabalarını içerir.

Sosyal hizmet mesleğinin sahip olduğu değerler, uygulama boyunca sosyal çalışmacılara rehberlik eder ve kişisel değerlerle hareket etmenin önüne geçer.

### 2.3.4. Uygulayıcılar Kadrosu Olarak Sosyal Çalışmacılar

Sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcısı olan sosyal çalışmacılar mesleğin temel unsurlarıdır. Sosyal çalışmacılar, insanın önemli ve değerli bir varlık olduğunun kabulüyle, yaşadığı problemleri kendi kendine çözmeyi başaramayan insan ve insan durumları üzerine çalışan meslek elemanlarıdır. Bu insanlar; engelli, yoksul, hükümlü, ihmal veya istismara uğramış vb. durumda olan kişilerdir. Bu durumdaki bireylerle çalışmak, sosyal hizmet mesleğine özgü yöntem ve teknikleri içeren belli bir eğitim almayı gerektirir. Bu bağlamda sosyal çalışmacılar, dezavantajlı konumda bulunan insan ve onun çevresiyle etkileşimini göz önüne alarak çalışabilmek için bilgi, değer ve becerilerle donatılmış kişilerdir.

Birtakım bilgi, değer ve becerilerle donatılmış sosyal çalışmacılar yetiştirmek üzere, 1899 yılında Amsterdam'da 'Institute for Social Work Training' adlı ilk sosyal hizmet okulu açılmıştır. Bundan sonraki yıllarda, diğer ülkelerde profesyonel olarak sosyal hizmet eğitimi vermek amacıyla okullar açılmaya başlamıştır. 1914'de Kanada'da bulunan Toronto Üniversitesinde sosyal hizmet eğitimi sunulmuştur. 1920'de Latin Amerika ülkesi olan Şili'de açılan sosyal hizmet okulu mesleki eğitim vermek üzere faaliyete geçmiştir. 1924'de Güney Afrika'da, 1936'da ise Mısır'da diğer sosyal hizmet okulları açılmıştır. Asya kıtasında sosyal hizmet eğitiminin öncülüğünü 1936 yılında Hindistan'da kurulan Tata Sosyal Bilimler Enstitüsü yapmıştır. İlerleyen yıllarda sosyal hizmet eğitimi veren kurumlar yaygınlık göstermeye devam etmiştir (Hokenstad, 2012: 166).

Okullaşma ile birlikte, Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Derneği (IASSW), Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) ve Birleşmiş Milletler gibi uluslararası örgütlerde sosyal hizmet eğitimi ve kaliteli eğitim programlarının gelişimini desteklemiştir. Bu gelişmelerle birlikte sosyal hizmet Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Kanada, Hindistan ve diğer pek çok ülkede tanınan dünya çapında bir meslek haline gelmiştir.

Tarihsel süreçte profesyonel anlamda sosyal hizmet eğitimi 19. Yüzyılın sonlarında başlamasına karşın, Türkiye'de ancak 1961 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler Enstitüsüne bağlı olarak açılan Sosyal Hizmetler Akademisi ile başlamıştır. Daha sonra 1967 yılında Hacettepe Üniversitesinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesine bağlı olarak Sosyal Çalışma Bölümü açılmıştır (Yiğit, 2017: 156). 1982 yılında bu iki okul Yüksek Öğretim

Kanunu ile Hacettepe Üniversitesi bünyesinde birleştirilerek Sosyal Hizmetler Yüksekokulu adıyla eğitime devam etmiştir. 2006 yılında Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesinde Sosyal Hizmet Bölümü olarak yeniden yapılandırılmıştır (Işıkhana vd., 2016: 3; Alptekin vd., 2017: 3).

2002 yılında Başkent Üniversitesi bünyesinde Sosyal Hizmet Bölümü açılmış, böylelikle bölüm sayısı ikiye çıkmıştır. 2006 yılından itibaren ise bölüm sayıları her yıl artış göstermiştir. Türkiye'de sosyal hizmet eğitiminin okullaşma bazında başlangıcından 2006 yılına kadar olan dönemde gelişemediği, 2006 yılı ve sonrası dönemde ise kontrolsüz bir büyümenin hakim olduğu görülmektedir (Alptekin, 2016: 20). 2011 yılında Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Sosyal Hizmetler Bölümünün açılması ve 2014 yılında Dikey Geçiş Sınavı ile sosyal hizmet lisans programına, benzer bilimsel temellere sahip olmayan Hava Savunma, İstihbarat, İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği gibi programlardan öğrenci geçişine izin verilmesi bu kontrolsüz büyümenin göstergesidir (Işıkhana vd.,2016: 5). Nitekim donanımlı meslek elemanlarının yetişebilmesi, nitelikli bir sosyal hizmet eğitimi gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet eğitiminin sağlıklı bir şekilde yoluna devam edebilmesi noktasında çalışmalar yapılmalıdır.

Profesyonel eğitim sürecini tamamladıktan sonra çalışma yaşamına dahil olan sosyal çalışmacılar, ulusal ve uluslararası pek çok kurum ve kuruluşta mesleğini icra edebilmektedirler. Bunlar; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri, Çocuk İzlem Merkezleri, sevgi evleri, huzurevleri, rehabilitasyon merkezleri, belediyeler, üniversiteler, kreşler, hastaneler, il sağlık müdürlükleri, adliyeler, cezaevleri, denetimli serbestlik, ıslahevleri, madde bağımlılığı merkezleri, sivil toplum kuruluşları, gönüllü kuruluşlar, Birleşmiş Milletlere bağlı kuruluşlar vb.dir.

Sosyal çalışmacıların mesleği icra edebilmesi birtakım özellikler taşımasını gerektirir. Sosyal çalışmacılar almış oldukları eğitim süreciyle ve kendilerini mesleki olarak geliştirmeleriyle birtakım beceriler kazanırlar. Sosyal hizmet mesleği, farklı ırk ve etnik kökenli, farklı bir kültür ve geleneğe sahip, farklı bir dine mensup veya farklı cinsel yönelimde olan bireylerle birlikte çalışmayı gerektirdiği için sosyal çalışmacılar, kendi değer yargılarını, inançlarını, eğilimlerini, yaşam tarzlarını ve manevi yönlerini mesleki ilişkilerinde yansıtmayan, tarafsızlığını koruyabilen, farklılıklara saygı gösterebilen kişiler olmak zorundadırlar. Ancak bu şekilde

müracaatçılarında güven verebilir, müracaatçılarıyla etkili iletişim ve bağ kurmayı başarabilirler.

Ayrıca sosyal hizmet mesleği kişisel görüşmeler ve grup çalışmalarının sıklıkla yapıldığı bir meslektir. Bu bağlamda sosyal çalışmacılar profesyonel bir görüşme için duygularını kontrol etmeyi başarabilen, müracaatçılarında karşı ilgili, saygılı ve doğal davranabilen, yardım sürecini yönetebilme yeteneğine sahip kişilerdir.

Sosyal çalışmacılar, kendi hayatlarında karşı karşıya kaldıkları problemlerle barışık olan ve kendi güçlü yönlerini keşfeden kişilerdir. Ancak kendini tanıyan ve kendini olduğu gibi kabullenebilen, pozitif bakış açısına sahip sosyal çalışmacılar, müracaatçıların hayatlarında istedikleri değişimi gerçekleştirebileceklerdir.

Engelbrech'e (1999) göre de sosyal çalışmacıların mesleği icra edebilmesi için taşıması gereken özellikler; insan sevgisi, duyguların yönetimi, öz farkındalık, kişilerarası iletişim yeteneği, analitik düşünebilme, empatik anlayış, öğrenmeye istekli olmak, kendine güven ve kararlılık, azimli, sorumluluk sahibi, iyimser, hevesli, sağduyulu, enerjik, doğal ve içten olma, iyi niyet, samimiyet, yaratıcılık, şartlara uyabilmek, liderlik potansiyeline sahip olmaktır. Bu tür özellikler sosyal çalışmacıları motive eder, kendi hayal kırıklıkları ile baş edebilmelerini sağlar, hizmetlerin etkili bir biçimde sunulmasına yardımcı olarak ilerleme, gelişme ve değişmeyi kolaylaştırır, problemlerin fırsata çevrilmesini olanaklı kılar. Ayrıca sosyal çalışmacıların müracaatçıları ile iletişimlerinin daha kolay kurulmasına yardımcı olur, müracaatçılar değişmeye ve gelişmeye daha fazla istekli olurlar.

Genel olarak, sosyal çalışmacılar birey, aile ve grubun problem çözme becerilerini geliştirerek, onların sosyal işlevsellik düzeylerinin artırılması, sosyal gelişimin ve değişimin desteklenmesi, sosyal politikaların planlanması, uygulanması ve geliştirilmesine katkıda bulunulması yönünde çalışan meslek elemanlarıdır.

Bu bağlamda sosyal çalışmacılar, mesleki uygulamada elde edilmek istenen amaca göre bazı roller üstlenirler. Bunlar, savunuculuk, bağlantı kurucu, danışman, aktivist, ara bulucu, uzlaştırıcı, harekete geçirici, kolaylaştırıcı, vaka yöneticisi, eğitmen, güçlendirici, koordinatör, araştırmacı ve toplum sözcüsü rolleridir.



Kısacası mesleği icra ederken birtakım özellik, beceri ve bilgiye sahip olması gereken sosyal çalışmacılar, eğitim sürecinden başlayarak kendilerini geliştirmekten, istihdam edildikleri alanlarda mesleki bilgilerini uygulamaya dönüştürmekten, toplumun ve insanlığın yararına mesleki etkinlikler üretmekten sorumludurlar. Ayrıca toplum içinde ve kurumsal organizasyonlarda mesleki yapıları geliştirmek ve bu yapıların kurumsallaşmasını sağlamak, mesleki rol ve sorumluluklarını yerine getirerek mesleğin gelişmesine, yaygınlaşmasına ve tanınmasına katkıda bulunmak sosyal çalışmacıların vazgeçilmez görevlerindedir (Cılga, 2002, aktaran: Koç, 2015: 15).

#### **2.4. Motivasyon Kavramı**

Yüzyıllar boyunca filozofların egemen görüşü, insanların zihinleriyle amaçlar seçen, nasıl hareket edeceklerine karar veren akılcı varlıklar olduğu yönündeydi ve motivasyon gibi bir kavram açıklayıcı değildi. Ancak insanların araya akıl ve düşünce girmeksizin içgüdüleri ile de hareket ettikleri üzerinde durulmuş, bu görüş geliştirilerek 1880'li yıllar itibariyle motivasyon kavramından söz edilmeye başlanmıştır (Keser, 2006: 1).

Motivasyon sözcüğü Latince 'movere' fiilinden İngilizceye geçen ve hareket etmek anlamında kullanılan 'to move' fiilinden türetilmiştir. İngilizcede 'motivation' sözcüğüne karşılık gelen motivasyon sözcüğü Türkçede ise 'güdülenme' sözcüğüne karşılık gelmektedir. Harekete geçmek hedeflere ulaşmanın ilk koşuludur. İnsan organizmasının hareket edebilmesi, davranışta bulunabilmesi için birtakım sebepler gerekmektedir. Bu bağlamda motivasyon temel bir psikolojik süreç olup istekleri, arzuları, ihtiyaçları ve ilgileri kapsayan geniş bir kavramdır ve bireyleri hedefleri doğrultusunda davranmaya yönelten bir güçtür. (Arık, 1996, Cüceloğlu, 1994, aktaran: Çüm ve Doğan, 2016: 120).

Motivasyon kavramıyla ilgili alan yazında var olan tanımlamalar genellikle birbirine benzer niteliktedir. Bu tanımlardan birkaçına yer verilmesi konunun anlaşılması açısından faydalı olacaktır. Plotnik'e (2009) göre motivasyon, belirli bir zamanda belirli bir şekilde davranmamızı sağlayan çeşitli psikolojik ve fizyolojik faktörleri tanımlar. Motive olduğumuz zaman; bazı hareketlerde bulunmak için enerji yükleniriz, enerjimizi belli bir hedefe ulaşmak için yönlendiririz ve o hedefe ulaşmak konusunda farklı düzeylerde duygulara sahibizdir.

Daft ve Marci (2004) motivasyonu belirli bir eylemi sürdürebilme heves ve kararlılığını uyandıran kişinin içindeki veya dışındaki güç olarak tanımlamıştır (Aktaran: Shah ve Beh, 2016: 824). Kruchinina ve arkadaşları tarafından (2016) ise motivasyon bir veya birden çok faaliyeti gerçekleştirebilmek için kişiyi ikna eden şey olarak ifade edilmiştir. Singh ve arkadaşlarına göre (2011) motivasyon, bireylerde bir şey yapma arzusu ve isteğini uyandıran, bireyleri bir hedefe ulaşma noktasında harekete geçiren itici bir güçtür.

Başka bir açıdan motivasyon, bireylerin bir amaca ulaşmak için çaba sarf etmelerini, herhangi bir konuya, işe veya role ilgili olmalarını ve onlara kendilerini adamalarını sağlayan, bireylerde enerji ve istek uyandıran içsel ve dışsal faktörler şeklinde tanımlanmıştır (George ve Marianthi, 2012: 216).

Motivasyon doğrudan gözlemlenemez ve belirsiz bir yapıya sahiptir. Motivasyon ancak, belli bir amacı gerçekleştirmek üzere güdülenmiş tutum ve davranışlar aracılığıyla anlaşılabilir. Kısacası motivasyonu ölçmenin yolu davranışlara bakmaktır (Mubeen ve Reid, 2014: 129). Dağa tırmanan bir dağcı, maraton koşucusu olan bir kadın/erkek, üniversite sınavlarına hazırlanan bir genç, mesleğinde başarılı olan bir kadın/erkek, öğrenmeye açık, ilgili ve dikkatli bir öğrenci vb. belli bir amacı gerçekleştirmeye yönelik motive olmuş bireylerdir.

Görüldüğü gibi motivasyon, bireylerin kendilerini bir şeye adanmalarını sağlayan, onları kişisel hedeflerine ve beklentilere ulaşma noktasında teşvik eden, cesaretlendiren, kendini kanıtlama içgüdüleri içerisindeki insanların davranışlarının nedenini açıklayan ve davranışlarının sonucunda içsel veya dışsal bir ödül almalarına olanak tanıyan, oldukça önemli psikolojik bir kavramdır.

## **2.5. Motivasyon Türleri**

Araştırmacılar motivasyonu içsel ve dışsal motivasyon olmak üzere iki boyutta sınıflandırmışlardır (Hee vd., 2016: 669).

### **2.5.1. İçsel Motivasyon**

Elli bin yıl kadar önce insanların tek amacının hayatta kalmak olduğuna dair hakim bir kanı mevcuttu. İnsanlar yiyecek bulma ve yırtıcı hayvanlardan kaçma güdüleriyle davranışta bulunmaktaydı. İnsan toplulukları giderek daha karmaşık bir yapıya bürününce biyolojik güdülerimizi temel alan bu sistem işlememeye başladı.

Bu noktada ödülün peşinden gitmek, cezadan kaçmak olarak tanımlanabilecek ikinci bir güdü meydana geldi. Bu yeni yaklaşıma göre, performansı ve verimliliği artırmak için istediğiniz davranışı ödüllendirip istemediğinizi cezalandırmanız yeterliydi. Bu sistem uzun bir süre kullanılmasına rağmen yirminci yüzyılda önemini kaybetmeye başladı. İnsanların harici ödül ve cezaları bir kenara kaldırıncaya bir şey yapmadıklarını savunan görüşe karşı çıkılarak içsel güdü üzerinde duruldu (Pink, 2012: 28).

Bireyler çocukluktan itibaren yaşamın her döneminde meraklı, ilgili, aktif, yeniliklere açık ve becerilerini yaratıcı bir şekilde uygulayabilme eğilimine sahip canlılardır. Bu nedenle bireyler bir şeyleri öğrenmeye ve keşfetmeye her zaman hazırdır ve bunun için dışarıdan gelen teşviklere ihtiyaç duymazlar. Bu bağlamda içsel motivasyon her zaman bireyler ve onların faaliyetleri arasındaki ilişkide var olagelmıştır ve bu doğal motivasyon eğilimi bireylerin bilişsel, sosyal, fiziksel gelişimlerinde önemli bir role sahiptir (Ryan ve Deci, 2000: 56).

İçsel motivasyon bireylerin kendi içsel tatminleri için bir faaliyette bulunması olarak tanımlanır. Bireyler, içsel olarak motive olduklarında dışsal özendiriciler, baskılar ya da ödüller gibi nedenlerle değil doyum almak için harekete geçerler. Bu bağlamda öz belirleme ve yetkinlik içsel motivasyonun ayırt edici özellikleridir (Amabile vd., 1994: 952).

İçsel motivasyon, bireyin kendine özgü olan gereksinim, beklenti, amaç, ilgi ve istekleri ile ilgilidir. Bunları karşılamak için birey davranış kalıplarını kendisi belirler ve eyleme yönelir. Birey işlerini etkili bir şekilde yapmasını sağlayacak olan hevese ve coşkuya sahiptir. Bu tür güdülemede güdüleyen ve güdülenen kişi aynıdır. Diğerleri onu etkileme girişiminde bulunsay bile karar verme aşamasında son söz kişinin kendisindedir. Kısacası içsel motivasyon, bir kişinin kendi çabasıyla bir şeyler elde ettiğini algılaması ve bunun sonucunda da kendisini yeterli ve bağımsız hissetmesi gibi üst düzey gereksinimlerini karşılaması durumudur (Balcı, 1988: 38, Hee vd., 2016: 669).

İçsel motivasyon bireylerin özgüven ve saygınlık kazanma, kişisel gelişim, başarılı olma gibi amaçlarla davranışta bulunmalarınıdır (Kuruüzüm vd., 2010: 187). Toplumsal fayda sağlamak için uğraşma, kan vermek gibi gönüllü faaliyetlerde bulunma, dolgun maaşlı işleri bırakıp düşük maaşlı fakat bize hayattaki amacımızı

daha fazla hissettiren işlere yönelme, kendi yaratıcı yönünü ortaya çıkaran şeyler peşinde koşma bu yeni motivasyon ile ilgilidir (Pink, 2012: 39).

### 2.5.2. Dışsal Motivasyon

Bireylerin başkaları tarafından belli davranış kalıplarına girmeleri özendiriliyor ya da zorlanıyorsa dışsal motivasyon söz konusudur. Bu tür güdülemede güdülenen ve güdüleyen farklıdır. Olumlu güdüleme onaylanır nitelikteki performansı ödüllendirir, olumsuz güdüleme ise olumsuz ya da yetersiz nitelikteki performansı cezalandırır ya da ceza tehdidini kullanır (Balci, 1988: 37).

Ödüller, adil davranış, çalışma koşulları, iş güvenliği, gelecek güvencesi, iş arkadaşlarının ve yöneticilerinin desteği, yöneticinin özel sorunlara ilgisi, tanınırlık kazanma, çalışma ortamının fiziki koşulları, terfi, ikramiyeler ve ücretlerde artış gibi ekonomik ve sosyal faktörler bireylerde enerji ve çaba yaratabilmektedir (George ve Marianthi, 2012: 217). Özellikle takdir görme ve pozitif geribildirim nakit paradan ve somut ödüllerden daha etkili olabilmektedir (Pink, 2012: 81). Dışsal olarak motive olan bireyler, vaat edilen ödülü almak, işi yapamadığında suçluluk duygusuna kapılmamak, sosyal bir baskıyla karşılaşmamak ve bir onay almak için davranışı gerçekleştirmeye çalışırlar (Koyuncu, 2016: 71).

Bireyler işlerini etkili bir şekilde sürdürebilmek için dışsal motivasyon unsurlarına ihtiyaç duyarlar. Muogbo (2013) tarafından yapılan araştırmada dışsal motivasyonun çalışanın performansı ile anlamlı ve pozitif ilişkili olduğu kanıtlanmıştır. Yani dışsal motivasyonda bir artış olduğunda eş zamanlı olarak çalışanın performansında da artış görülmüştür (Hee vd., 2016: 670). Bu nedenle dışsal motivasyon araçları belirlenen hedeflere ulaşabilmek ve çalışanlara ilham verebilmek amacıyla örgütler tarafından sıklıkla kullanılır. Fakat araştırmacılar dışsal güdüleyicilerin, içsel motivasyonu zayıflatarak performansı düşürebileceğini ve yaratıcılığı yok edebileceğini öne sürmüşlerdir (Luthans, 2011: 160). Yapılan bir araştırmada, dışsal olarak değerlendirilme beklentisi içerisinde sanatsal çalışma yürüten kadınların, bir değerlendirilme beklentisi olmayan kadınlara göre yaratıcılıklarının daha düşük olduğu ortaya koyulmuştur. Aynı şekilde Kruglanski ve arkadaşlarının (1971) araştırmasında, çalışmalarını sonucunda ödül bekleyen lise öğrencilerinin, çalışmalarını gönüllü olarak yapan lise öğrencilerine göre yaratıcılığı daha az olan hikayeler yazdığı sonucuna varılmıştır. Yine bir araştırmada iş

yaşamında ödül almak için rekabet etmenin performansı negatif yönde etkilediği ve çalışanların hata yapma olasılığını artırdığı görülmüştür (Amabile, 1985: 394).

Bu bağlamda bireyleri dışsal motiflerle güdülerken onlara özerklik tanınmalı, işlerini kendi belirledikleri şekilde yapabilmeleri ve fikirlerini uygulayabilmeleri noktasında fırsat verilmelidir. Ayrıca bir alanda ustalaşabilmek ve kendini gerçekleştirebilmek noktasında bireylere geniş olanaklar sunulmalıdır. Bir de bireylerin günlük işlerinin daha büyük ve anlamlı bir amaca hizmet ettiği vurgulanmalıdır. Çünkü bireyler daha büyük bir hedefi gerçekleştirmek için çalışıyorlarsa daha büyük başarılar elde edeceklerdir (Pink, 2012: 80). Bu unsurlar mevcutsa bireyler görevlerine bir anlam yükleyerek önem verecekler böylece onların performansları ve yaratıcılıkları artacaktır.

Ek olarak, dışsal olarak güdülenmiş davranışların içselleştirilmesi de önemlidir. Woodworth'a (1918) göre bir faaliyet dışsal motiflerle başlatılabilir ancak, kişi içsel olarak istekli olursa özgür ve etkili bir şekilde faaliyete devam edecektir. Aynı şekilde Allport (1937) da bireylerin faaliyetleri dışsal motivasyon ile başlamışsa, davranışın devam edebilmesi için bireylerde içsel motivasyonun olmasının zorunlu olduğuna vurgu yapmıştır (Özdaşlı ve Akman, 2012: 76).

## **2.6. Çalışma Yaşamında Motivasyon**

Çalışma motivasyonu iş ile ilgili davranışların oluşmasını sağlayan, bu davranışların yoğunluğunu ve süresini belirleyen ve hem kişinin içinden gelen hem de dış kaynaklı olan güçler kümesi olarak tanımlanmıştır (Meyer vd., 2004, aktaran: Baltacı vd., 2016: 57).

Günümüzde bilgi ekonomisine verilen önem giderek artmaktadır. Bilgi ekonomisine geçişle bilgi sektörü, bilgi üretimi, bilgi sermayesi ve nitelikli insan faktörü önem kazanmış, toplumu sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir aşama gerçekleştirmiştir. Bilginin önemli bir üretim alanı ve temel güç olmaya başladığı, iş hayatında bilgi pazarlaması ve işi yeni bilgi üretmek olan çalışanların giderek daha çok istihdam edilmeye başlandığı görülmektedir (Kavak Çeken, 2016: 101). Yani modern ticari girişimin varlığı binalarda ve iş makinelerinde değil, zeka, kavrayış ve becerilerdedir (Manville ve Ober, 2004: 12). Bu bağlamda insan bir örgütün can damarıdır. Bu da örgütlerin motivasyon ve motivasyon sağlayıcı unsurların neler olduğu hakkında daha fazla bilgi sahibi olmasını gerekli kılmaktadır. Winter ve

arkadaşları (2010) çıkarımsal çalışmasında, örgüt içindeki motivasyonun hizmetlerin başarılı bir şekilde sunulmasını sağladığını ve yeterlilik/beceri temelli davranışı gerçekleştirmek için bireye enerji ve yön verdiğini ortaya koymuştur (Larawan, 2011: 146). Dörnyei ve Csizér'in (1998) belirttiği gibi 'Yeterli motivasyon olmadan dikkate değer yetenekleri olan bireyler bile uzun vadeli hedeflere ulaşamazlar.' (Sung, 2013: 19).

Bu bağlamda çalışma yaşamında motivasyon kavramı üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Örgütler hedeflerine çalışanlar ve çalışanlarının göstermiş olduğu performans aracılığıyla ulaşabilir. Çalışanların belirlenen hedeflere ulaşabilecek performansı sergilemeleri, görevlerini istekle yerine getirmeleri, üretken ve verimli olabilmeleri ise o işe ne denli motive oldukları ile ilişkilidir. Motivasyon seviyesi yüksek olan çalışanlar işlerine ve amaçlarına kanalize olmanın yanı sıra işini sever ve benimser, böylece işlerinden tatmin olabilirler. Bu nedenle yöneticiler ve örgüt liderleri tarafından çalışanların beklenti ve gereksinimleri belirlenmeli, onların örgütün hedefleri doğrultusunda motive olmaları sağlanmalıdır. Aksi takdirde çalışanların hedefe yönelik davranışlarında aksamalar, hatta işten ayrılmalar meydana gelecektir.

Yöneticilerin çalışanları nasıl motive edeceği konusuna çeşitli kuramlar bağlamında öne sürülen fikirlerle açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Örneğin Herzberg, gerçekleştirmiş olduğu 12 araştırmanın sonuçlarından yola çıkarak bireyin işe karşı tutumunu etkileyen faktörleri güdüleyici faktörler ve hijyen faktörleri şeklinde sınıflandırmıştır (Özkalp ve Kirel, 2001: 115). Bu sınıflamaya göre ücret, iş ortamının fiziksel koşulları, yönetici ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler, iş güvenliği gibi faktörler hijyen faktörleri içerisinde yer almaktadır. Bu faktörler var olduğu zaman, iş doyumunu hissinin sağlamazlar, sadece iş doyumsuzluğu hissinin önleyebilirler. Bu nedenle bunlar gerçek güdüleyiciler olarak nitelendirilmezler (Kurt, 2005: 293). Asıl güdüleyici faktörler, başarı, başarı nedeniyle itibar kazanma, işte yetki ve sorumluluğa sahip olma, işin kendisi, ilerleme ve gelişmedir (Herzberg, 2003: 62). Çalışanların örgüte olan bağlılıklarını kaybetmemeleri ve işlerin devamlılığı için elbette ki bir örgütte ücret artışı gibi hijyen faktörlerinin de olması gereklidir. Bu bağlamda ilk olarak hijyen faktörleriyle çalışanların memnuniyetsizliği önlenmeli daha sonra güdüleyici faktörlerle çalışanların motive olmaları sağlanmalıdır.

Elizur, Borg, Hunt ve Beck (1991) sekiz farklı ülkede (Almanya, ABD, Hollanda, Macaristan, İsrail, Kore, Tayvan ve Çin) çalışanları motive eden unsurları ve bunların önem derecelerini belirlemek amacıyla çeşitli mesleklere sahip 2.280 kişi üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Araştırmada her bireyden iş ile ilgili 24 farklı güdüleyici unsur önem sırasına göre puanlamaları istenmiştir. Başarı elde etme ve ilgi çekici bir işte çalışma en yüksek puanları alan motive edici unsurlar olmuştur. Ücret ise hiçbir ülkede beklenen önem derecesine yerleşememiş, en yüksek önem sırasına Macaristan'da motive edici 5. unsur olarak ulaşmıştır (Toker, 2008: 72).

Diğer taraftan Türkiye'de yapılan araştırmalar incelendiğinde, Şimşek'in (1983), Erzurum'da şeker, çimento ve yem fabrikalarında yaptığı araştırmasında Türkiye gibi az gelişmiş ülkelerde ücretin motive edici bir faktör olduğu ortaya koyulmuştur. Gökçe (1995) kamu çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında, çalışanların büyük bir çoğunluğunun adil ve tatmin edici bir ücret beklediği bulgusuna ulaşmıştır (Şahin, 2004: 538). Bu bağlamda Keser (2006), Herzberg'in kuramının evrensel olarak kabul edilemeyeceği üzerinde durmaktadır. Ona göre güdüleyici faktörler ve hijyen faktörlerinin öncelik ve önem sırası ülkelere göre değişiklik göstermektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde hijyen faktörleri aynı zamanda güdüleyici bir rol oynayabilmektedir.

Yapılan araştırmalardan görüldüğü üzere bireylerin güdülenme kaynakları farklılaşabilmekte ve çalışanları güdüleyen faktörleri genellemek güçleşmektedir. Bu bağlamda çalışanları güdüleyen faktörlerin neler olduğunu daha net bir şekilde belirleyebilmek için farklı meslek grupları üzerinde yapılan araştırmaların sayısının artması gerekmektedir.

Sosyal hizmet kurumlarındaki performansın ve hizmetlerde verimin artması, daha iyi bir toplum inşasını olanaklı kılacaktır. Bu bağlamda motivasyon konusu, sosyal çalışmacılar için de oldukça önemlidir. Özellikle içinde 'insan sevgisi' barındıran bireylerin yapması gereken meslekler arasında yer alan sosyal hizmet mesleğinde içsel motivasyonun önemi yadsınamaz. Çünkü mesleğin odak noktası olan alt kültür grupları, yoksullar, engelliler, mülteciler, ihmal ve istismara uğramış çocuklar, madde bağımlıları vb. gibi yardım ihtiyacı içerisinde olan ve kendilerine daha hassas bir yaklaşım sergilenmesinin gerekli olduğu dezavantajlı kesimlere etkili bir hizmet sunumu ancak içten gelen bir enerji, güç ve istek sayesinde gerçekleşebilir. Bu kesimlerden herhangi bir şekilde rahatsızlık duyanlar ve

sundukları hizmetin sonucunda bireylere fayda sağlamaktan ziyade maddi kazanç elde etme amacıyla olanlar için bu işi yapmak zordur.

İçsel olarak güdülenmiş sosyal çalışmacılar işlerini doyum alabilmek için gayretli ve özverili bir şekilde yaparlar ve insanlara yardım etmek için hevese ve coşkuya sahiptirler. Yaptıkları işlerin büyük ve anlamlı bir amaca hizmet ettiğinin bilincindedirler. Bu sayede bireyler görevlerine bir anlam yükleyerek insanların karşı karşıya kaldığı problemlerin çözümü için yoğun çaba sarf ederler. Hatta sosyal adaleti sağlamaya çalışmak, sosyal politikalar oluşturmak, mevcut olandan daha iyi hizmet modelleri geliştirmek gibi topluma katkı sağlayacak daha büyük hedefleri gerçekleştirmek için enerjiye sahiptirler. Ek olarak, içsel olarak güdülenmiş sosyal çalışmacılarda sorumluluk alma bilinci daha fazla gelişmiştir. Bu bağlamda sosyal çalışmacılar kendi inisiyatifleriyle gönüllü olarak çalışmalar yürütebilirler.

Sosyal çalışmacılarda içsel motivasyon oldukça önemli olsa da dışsal motivasyon da etkili olabilmektedir. Farklı fikirlere, projelere ve yeniliklere açık olan yöneticilerle çalışmak ve onların desteğini almak sosyal çalışmacıları kaynakları daha verimli kullanabilme noktasında teşvik edebilmektedir. Kim ve Lee'nin (2009) sosyal hizmet alanında yapmış oldukları çalışma, yöneticiler ile çalışanlar arasındaki ilişkinin motivasyonun önemli göstergelerinden olan tükenmişlik ve personel değişim oranı gibi faktörler üzerinde etkili olduğunu göstermiştir (Baltacı vd., 2016: 58). Aynı şekilde karmaşık vakalar üzerinde fikirsel tartışmalar yapılabilen, karşılıklı bilgi alışverişinde bulunulabilen, birbirini geliştiren, dayanışma halinde ve destekleyici ekip arkadaşlarıyla çalışmak da sosyal çalışmacılar için önemli motivasyon kaynağı olabilmektedir.

Sosyal hizmet mesleği için çalışılan kurumun fiziki koşullarının iyi olması gereklidir. Sosyal hizmet kurumlarında müracaatçıların mahrem olan bilgilerini rahatça paylaşabilecekleri bireysel görüşme odasının bulunması, çalışılan alana göre bireyleri rehabilite edici faaliyetlerin ve grup çalışmalarının yapılabileceği alanların ve atölyelerin bulunması gereklidir. Sosyal hizmet kurumları fiziksel yönden uygun koşullara sahip olduğunda sosyal çalışmacılar dışsal olarak güdülenecek ve daha iyi performans sergileyebileceklerdir.

Kundratova'nın (2009:103) yapmış olduğu araştırmada, sosyal çalışmacılar tarafından atfedilen öneme göre iş yaşamında güdüleyen faktörler sıralamasında ilk



sırayı ‘vizyonun netliği’, ikinci sırayı ‘yeterince yetki ve sorumluluğa sahip olma’, üçüncü sırayı ise ‘işin kendisi’ almıştır. Bunu mesleki gelişim, tasdik edilme, çalışılan örgütün kimliği ve kariyer takip etmiştir. Ayrıca araştırmada, sosyal çalışmacıların vermiş olduğu cevaplardan yola çıkıldığında hijyen faktörleri, önem derecesine göre sıralanamamıştır. Çünkü istatistiksel olarak incelendiğinde bu faktörler arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. Herhangi bir sıralama olmaksızın sosyal çalışmacılar için aynı öneme sahip bu faktörler, iş arkadaşları ile iyi ilişkiler, iyi bir yönetici ve maaştır.

Develin ve Mathews’in (2008: 22) yapmış oldukları araştırmada sosyal çalışmacılar, başkalarının gelişimine ve mesleğin kendisine katkıda bulunmanın kendilerini önemli ölçüde motive ettiğini ifade etmişlerdir. Bunlardan sonra sosyal çalışmacılar tarafından ‘sosyal hizmet müdahale sürecine katkıda bulunan becerileri geliştirme fırsatlarına sahip olmak’ en çok motive eden faktör olarak belirlenmiştir. Araştırmada aynı zamanda sosyal çalışmacıları en az motive eden faktörler de ortaya konulmuştur. Bunlar akademik kariyer yapmak, finansal ödüller ve yöneticilerin teşvikleri olarak belirlenmiştir.

Yapılan bir başka çalışma, başkalarına yardım etme isteğinin ve daha fazla müracaatçıyla çalışabilme imkanı bulmanın sosyal çalışmacıları motive ettiğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte, sosyal çalışmacılar kişisel gelişim, kariyer ve toplumsal değişimi sağlamak istemektedirler (Christie ve Edward, 1998: 22).

Görüldüğü gibi motivasyon konusunda sosyal çalışmacıları konu alan çalışmalar çok azdır. Yurtiçi alanyazını incelendiğinde ise sosyal çalışmacıları motive eden faktörlerin ele alındığı çalışmaların olmadığı görülmektedir. Bu alanda yürütülen çalışmaların sayısının artması, sosyal çalışmacıların gereksinimlerine yönelik daha doğru belirlemeler yapılabilmesi bakımından önemlidir. Bu açıdan yapılan bu çalışma, sosyal çalışmacıları güdüleyen faktörlerin ortaya koyulması noktasında alana katkı sağlayıcı nitelikte olup yapılacak benzer çalışmalara kaynak oluşturabilecektir.

### 3.YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, araştırma grubu, araştırmada kullanılan bilgi toplama aracı ve elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiksel yöntem ve teknikler açıklanmıştır.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Nitel araştırmalar, insan deneyiminin daha derinde yatan anlamlarını kavramayı amaçlar. Bu türden anlamları yakalamanın en iyi yolu, nicel araştırmada olduğu gibi sayılar değil, sözcükler ve imgelerdir. Nitel araştırmalar, bireylerin perspektif, algı, izlenim ve duygularına dair sayısal verilerin aktarabileceğinin ötesinde bir içgörü sunmaktadır (Krysik ve Finn, 2015: 187). Bu yöntemlerin en önemli avantajı, araştırılan konuyu, ilgili kişilerin bakış açılarından görebilme ve bu bakış açılarını oluşturan sosyal yapıyı ve süreçleri ortaya koymaya imkan vermesidir. Bu nedenle nitel araştırmalar, sosyal bilimlerde oldukça önemli bir konuma sahiptir (Yıldırım, 1999: 10).

Bu araştırmada sosyal çalışmacıların iş yaşamlarındaki motivasyon kaynaklarının ve karşılaştıkları sorunların derinlemesine incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda bu araştırma nitel araştırma düzeyinde bir durum çalışmasıdır. Nitel durum çalışmasının en temel özelliği, bir ya da birkaç durumun gözlem, görüşme, doküman gibi veri toplama araçları ile derinlemesine incelenmesidir. Yani bir duruma ilişkin etkenler (ortam, bireyler, olaylar, süreçler vb.) bütüncül bir yaklaşımla araştırılır ve ilgili durumu nasıl etkiledikleri ve ilgili durumdan nasıl etkilendikleri üzerine odaklanılır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 77). Tıpkı mimaride yapılan ayrıntılı bir planlama gibi, bilgi toplama, toplanan bilgileri organize etme, yorumlama ve araştırma bulgularına ulaşma gibi basamakları içeren sistematik desen türlerinden biridir (Merriam, 1988; Aktaran: Vural ve Cenksever, 2005: 127).

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Burdur ilinde ve ilçelerinde sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında Burdur ilinin seçilmesinin nedeni, Burdur ilinde daha önce buna benzer bir çalışmanın yapılmamış olması, buna bağlı olarak araştırma kapsamında farklı sonuçların elde edileceğinin düşünülmesidir.

Araştırma kapsamında Burdur il ve ilçelerindeki tüm sosyal çalışmacılara ulaşılmış ve toplam 33 sosyal çalışmacı ile görüşülmüştür. Araştırmanın örneklemine ilişkin bilgiler tablo 1, tablo 2 ve tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 1. Araştırma Örneklemine İlişkin Bilgiler**

Kurumlar	Kadın	Erkek
Burdur Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	11	10
Burdur Devlet Hastanesi		2
Burdur Halk Sağlığı Müdürlüğü	1	
Burdur E Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumu (Cezaevi)		1
Bucak Sosyal Hizmet Merkezi		2
Bucak Devlet Hastanesi	3	
Bucak İsmail Şerife Sarı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	2	
Göhlisar Sosyal Hizmet Merkezi		1
Toplam	17	16

**Tablo 2. Cinsiyet ve Kıdeme İlişkin Dağılım**

Cinsiyet	Frekans	Kıdem	Frekans
Kadın	17	0-5 yıl	24
Erkek	16	5 yıl üzeri	9
Toplam	33	Toplam	33

Tablo 2'de görüldüğü üzere araştırmanın örneklemini 33 sosyal çalışmacı oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların 17'si kadın, 16'sı erkektir. Tablo incelendiğinde 24 katılımcının, 0-5 yıl arası deneyime, 9 katılımcının ise 5 yıl üzeri deneyime sahip olduğu görülmektedir. Kıdem değişkenine göre yapılan ayırım, 5 yıl üzeri deneyime sahip çok fazla katılımcı olmadığı için bu şekilde yapılmıştır.

**Tablo 3. Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına İlişkin Dağılım**

Çalışılan Alan	Frekans
Tıbbi Sosyal Hizmet	6
Sosyal Ekonomik Destek	6
Mülteci	3
Kadın	8
Çocuk	2
Engelli, Yaşlı, Evde Bakım Hizmetleri	7
Adli Sosyal Hizmet	1
Toplam	33

Tablo 3'te görüldüğü üzere katılımcılardan 6'sı tıbbi sosyal hizmet, 6'sı sosyal ekonomik destek, 3'ü mülteci, 8'i kadın, 2'si çocuk, 7'si engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri ve 1'i adli sosyal hizmet alanında çalışmaktadır.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Nitel araştırmalarda veri; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi yöntemler kullanılarak elde edilmektedir. Bu araştırmada sosyal çalışmacıların sorunlarının ve motivasyon kaynaklarının neler olduğunun ortaya konulabilmesi amacıyla nitel araştırmanın veri toplama yöntemi olan bireysel görüşme tekniğinden faydalanılmıştır.

Nitel araştırmadaki görüşme, yüz yüze, bire bir görüşülerek yapılan, daha çok açık uçlu soruların sorulduğu, araştırılan konunun bütün boyutlarını kapsayan ve detaylı cevapların alınmasına imkan veren bir veri toplama tekniğidir. Görüşme, görüşülen kişilere kendilerini doğrudan ifade edebilme fırsatı verirken, araştırmacıya da görüşme yaptığı kişilerin bakış açısı, duygu, düşünce ve deneyimlerini derinlemesine anlama ve kavrama olanağı sunar. Görüşmeler genel ve objektif gerçekleri ortaya koymak ya da hipotezi test etmek gibi bir amaç taşımamakla birlikte, araştırmacıya görüşme yapılan kişinin anlatımları yoluyla çalışması için gerekli sonuçları çıkarmasına yardımcı olur (Tekin, 2006: 101). Diğer araştırma teknikleriyle yeterince elde edilemeyen kişiye özel, saklı birçok şeyi görüşme tekniği kullanarak ortaya çıkarmak mümkündür (Kvale, 1996; Aktaran: Türnüklü, 2000: 545).

Görüşme birtakım türlere ayrılmıştır. Bu araştırma kapsamında yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi uygulanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılan araştırmalarda, araştırmacılar tarafından katılımcıların konuşmalarına çok az müdahale edilir, konuşmayı katılımcıların yönlendirmesi engellenmez ve konuşma esnasında katılımcılara konu hakkında derine inmelerine imkan tanınır (Arkonaç, 2017: 64). Bu tür görüşmelerde araştırmacı, araştırılan konuya yönelik soru ya da konuları içeren bir tür soru formuna sahiptir. Araştırmacı, bu soruları katılımcılara yöneltebilmekte, yöneltilmiş olduğu sorulara verilen cevaplara göre görüşme formunda olmayan alternatif sorular oluşturabilmekte ve katılımcıların görüşlerini daha derinlemesine belirtmesine yardımcı olacak açıcı sorular sorabilmektedir (Göktan, 2017: 86).

Bu araştırmada kullanılan, literatür ve alanda uzman kişilerin görüşleri dikkate alınarak oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşme formunda demografik bilgilerin de elde edilebileceği 12 soru bulunmaktadır (Ek 1). Uygulamaya başlamadan önce Uşak Üniversitesi Etik Kurulundan yazılı olur alınmıştır. Uygulama esnasında katılımcılar

görüşmenin araştırma kapsamında yapıldığı, gönüllülüğün esas olduğu ve katılmak istemediklerinde belirtmelerinin yeterli olduğu konusunda bilgilendirilmiştir. Daha sonra sosyal çalışmacıların yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer olan sorulara ayrıntılı cevaplar verebilmeleri için her biriyle ortalama 15'er dakikalık görüşme yapılmıştır. Görüşmeler sosyal çalışmacıların kendilerini rahat ve doğru bir şekilde ifade edebilmesi için her katılımcı ile ayrı ayrı görüşme gerçekleştirilmiştir.

### 3.4. Verilerin Analizi

Bu araştırmada elde edilen veriler tümevarımcı analiz yolu ile içerik analizine tabi tutularak betimsel olarak incelenmiştir. İçerik analizi, sözel ve yazılı verilerin belirli bir problem veya amaç bakımından sınıflandırılması, özetlenmesi, yine bu verilerin belirli değişken veya kavramların ölçülmesi ve belirli bir anlam çıkarılması için taranarak kategorilere ayrılmasıdır. İçerik analizi bir kavram, görüş, durum, özellik ya da değişken hakkında önemli bilgiler edinmeyi olanaklı kılar. Başka bir deyişle sosyal gerçeği, yani var olan durumu açığa çıkarmayı sağlamaktadır (Arık, 1992, aktaran: Tavşancıl ve Aslan, 2001: 21). Kısacası içerik analizi yoluyla veriler tanımlanmaya, verilerin içinde saklı olabilecek gerçekler ortaya çıkarılmaya çalışılır. Temelde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları düzenleyerek yorumlamaktır. Nitel araştırma verileri verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi, son olarak bulguların tanımlanması ve yorumlanması şeklinde dört aşamada analiz edilir (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 228).

Araştırmada ilk olarak görüşme formlarından elde edilen veriler Microsoft Word programına aktarılmıştır. Toplanan veriler detaylı bir şekilde incelenmiş ve araştırmanın amaçları çerçevesinde önemli olan kısımlar saptanmıştır. Verilerin detaylı bir şekilde incelenmesi sonucu tümevarımcı analiz yoluyla belirli kodlar ortaya konulmuş ve verilerin işlenmesi noktasında öneme sahip olan bir kod listesi oluşturulmuştur. Kod listesi sosyal çalışmacıların hem çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunları hem de motivasyon kaynaklarını ortaya koymak amacıyla düzenlenmiştir.

Sosyal çalışmacıların sorunlarına yönelik toplanan verilerin kodlanması sonucu; alınan kararlara yukarıdan müdahale edilebilmesi, aşırı evrak yükü, rotasyon olmaması, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği, mevzuattan kaynaklı sorunlar, koruyucu- önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği, alan

dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri, idareciler ile iletişim sorunları, sosyal inceleme için her zaman araç bulamamak, teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar, uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmaması, can güvenliğinin olmaması, mobbing, görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu, yöneticilerin farklı alanlardan gelmesi, maaşların yetersizliği, mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi, uzun çalışma saatleri, mesleki tükenmişlik, yıpranma, işe oranla çalışan yetersizliği, resmi kurumlar arasında iletişim kopukluğu, mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi, sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi, iş yoğunluğu, süpervizör sisteminin olmaması, bürokrasinin yavaşlığı ve gerekli durumlarda hukuki yaptırımların yeterli olmaması kavramları ortaya çıkmıştır. Bu kavramlardan yola çıkılarak yedi çeşit sorun alanı oluşturulmuştur. Bunlar; İdari sorunlar, fiziki sorunlar, psikolojik sorunlar, iş yükü kaynaklı sorunlar, maddi sorunlar, sosyal politikalardan kaynaklı sorunlar ve mesleğin kendisinden kaynaklı sorunlardır.

Sosyal çalışmacıların motivasyon kaynaklarına yönelik toplanan verilerin kodlanması sonucu ise; toplumsal fayda sağlıyor olmak, insanlara yardım edebilmek, işte başarılı olmak, mesleğin kendisi, mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak, saygınlık kazanmak, geniş olanaklara sahip bir çalışma ortamı, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, mutlu olduğum işi yapıyor olmak, hedeflere ulaşmak, kendimi gerçekleştirme çabası, maaş, başarılarımızın takdir edilmesi, üretmek, müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimleri görmek, mesleğin statüsü, dezavantajlı gruplarla çalışmak, manevi doyum almak, yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak, bireylerin hayatlarına dokunabilmek, özerk bir şekilde çalışabilmek, kalıcı çözümler üretebilmek, mesleki anlamda doyum almak, çalışma koşullarının iyi olması, vicdanen huzurlu olmak, sorun çözmek, mesleki gelişim, kavramları ortaya çıkmıştır. Bu kavramlar da dışsal motivasyon kaynakları ve içsel motivasyon kaynakları olmak üzere iki kategoride ele alınmıştır.

Analiz için NVIVO paket programı kullanılmış ve oluşturulan kodlar ile katılımcıların ifadelerinin yer aldığı görüşme formları programa aktarılmıştır. Sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlara ve motivasyon kaynaklarına yönelik ifadeleri, oluşturulan kodların içerisine yerleştirilmiştir. Bu yerleştirme işleminde katılımcıların ifadeleri ile oluşturulan kodların anlamsal olarak birbirine benzerliği dikkate alınmıştır. Her kodun kaç defa ifade edildiği

sayısallaştırılarak frekanslarla cinsiyet, kıdem ve çalışılan sosyal hizmet alanı ayrımı yapılarak gösterilmiştir. Daha sonra kodlar doğrudan alıntılarla desteklenmiştir. Sosyal çalışmacıların verdiği yanıtların gizliliğini koruyabilmek için erkek sosyal çalışmacılara “ES”, kadın sosyal çalışmacılara ise “KS” kodu verilmiştir ve ilk görüşme yapılan sosyal çalışmacıdan başlanarak her birine “ES1, ES2; KS1, KS2” şeklinde numaralar verilmiştir. Elde edilen frekanslar ve katılımcıların doğrudan alıntıları karşılaştırılmalı bir biçimde yorumlanmış ve bu bağlamda bazı sonuçlar çıkarılmıştır. Yine NVIVO paket programı ile nitel kümeleme analizi yapılmıştır. Kümeleme analizi ile sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler ile motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur. Sorun alanları ve motivasyon kaynakları ise genel bir görünüm oluşturması açısından daire grafiği üzerinde yüzde oranları ile birlikte görselleştirilmiştir. Nitel kümeleme analizleri ve daire grafikleri de yorumlanarak bazı sonuçlar çıkarılmıştır.

### **3.5. Geçerlilik ve Güvenirlilik**

Bu araştırmada geçerlilik ve güvenirliliği sağlamak amacıyla görüşme sonunda katılımcılara kendi ifadeleri özetlenmiş ve katılımcılardan bunların doğruluğuna ilişkin düşüncelerini belirtmeleri istenmiştir. Katılımcı teyidi adı verilen bu strateji ulaşılan sonuçların gerçeği temsil etmede ne derece yeterli olduğunu anlamada yardımcı olabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 268). Bu yolla abartılı yorumların, eksik anlatımların, gereksiz aktarımların, yanlış anlama ve ön yargıların önüne geçilmeye çalışılmıştır. Ayrıca ortaya çıkan verileri desteklemek ve inandırıcılığı artırmak için içerisine herhangi bir yorum katılmadan katılımcıların ifadeleri doğrudan okuyuculara sunulmuştur.

Araştırma konusu hakkında genel bilgiye sahip ve nitel araştırma yöntemleri konusunda uzmanlaşmış kişilerden, araştırmayı çeşitli boyutlarıyla incelemesinin istenmesi inandırıcılık konusunda alınabilecek önlemlerden bir diğeridir (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 268). Bu araştırmada veri toplama araçları olarak kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formu iki farklı alan uzmanı tarafından ayrı ayrı analiz edilerek kodlamalar yapılmıştır. Daha sonra görüş birliği olan kodlar NVIVO paket programı kullanılarak harf sırasına göre listelenmiştir. Yine iki alan uzmanı tarafından ayrı ayrı sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlara ve motivasyon kaynaklarına yönelik ifadeleri, oluşturulan kodların içerisine yerleştirilmiştir. Bu yerleştirme işleminde katılımcıların ifadeleri ile oluşturulan

kodların anlamsal olarak birbirine benzerliği dikkate alınmıştır. Alan uzmanlarından gelen dönütler karşılaştırılarak görüş birliği esasına göre yapılan ilişkilendirilmelere son şekil verilmiştir.





#### 4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmanın amaçlarına ilişkin olarak elde edilen bulgular ve yorumlar sunulmuştur.

**Tablo 4. Kadın Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlarına İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Mobbing	13
Aşırı evrak yükü	9
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	8
Maaşların yetersizliği	7
İş yoğunluğu	7
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	7
Alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi	5
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	5
Görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi	4
Sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi	4
İdareciler ile iletişim sorunları	3
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği	3
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	3
Bürokrasinin yavaşlığı	2
Can güvenliğinin olmaması	2
İşe oranla çalışan yetersizliği	2
Mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi	2
Rotasyon olmaması	2
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	1
Mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi	1
Resmi kurumlar arasında iletişim kopukluğu	1
Süpervizör sisteminin olmaması	1

Tablo 4. incelendiğinde, kadın sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok mobbing, aşırı evrak yükü, mevzuat kaynaklı sorunlar, maaşların yeterli olmaması, iş yoğunluğu, kurumlardaki fiziki koşulların uygun olmaması, alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi, kurumların hizmet içi eğitim sağlama konusunda yetersiz oluşu sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Bunu görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi ve sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi sorunları takip etmiştir. Frekansı en yüksek sorun olan mobbinge ilişkin kadın sosyal çalışmacıların üzerinde durdukları bazı görüşler şu şekildedir:

*“Sosyal hizmet müdahale sürecinde çeşitli baskılar nedeniyle yardıma ihtiyacı olmayan kişilere yardım bağlanmasına yönelik baskılanıyorum. Yani*

*işleyiş ile ilgili nedenlerden dolayı mobbing söz konusu. Ayrıca mobbing genellikle yöneticilerin davranış ve tavırlarından ve iş arkadaşlarımızın iş yapmamasından dolayı da olabiliyor.” (KS2)*

*“Çeşitli baskılar nedeniyle bazı vakalarda, yaptığımız sosyal incelemelerimiz, mesleki sorumluluğumuz, mesleki değerlerimiz, etik ilkelerimiz, içimizdeki adalet sistemimiz ve insani karakterlerimiz hiçe sayılarak vakalarda ultiatom (emir) uygulandığı zamanlar mobbinge uğruyorum. Kendime yönelik saygısızlık yapıldığı düşüncesindeyim.” (KS4)*

*“Çalışma arkadaşlarım tarafından mobbinge maruz kalmadım. Sosyal hizmet uygulamasını etik kurallara uygun, adil ve hakkaniyetli bir şekilde yapmam gerektiğini düşünüyorum. Yöneticilerim tarafından, yönetici ile benim vakalara bakış açımızın farklı olduğu durumlarda baskıya maruz kaldım.” (KS11)*

*“Sosyal hizmet mesleğinde iş birliği içerisinde çalışmak oldukça önemli. Çalışma arkadaşlarıyla karşılıklı iletişim halinde olduğunda vakalar üzerinde birlikte düşünerek, tartışarak, farklı perspektiflerden bakış açıları ortaya koyarak sorunlara daha iyi çözüm bulunabiliyor. Çünkü herkes kendi deneyimlerinden yola çıkarak bir şeyler katıyor. Fakat çalışma arkadaşlarım kişisel sorunlarını işe yansıtarak işteki eksikliklerimi bulmaya çalışıyor. Yöneticimi gidip benim hakkımda dolduruyorlar, bir şey olsa da şikayet etsem düşüncesindedirler. Sert tavırlarla karşılaşıyorum ve meslek elemanları yapmak istemedikleri işleri üzerime yıktığında işim olmayan şeyleri de yapmak zorunda kalıyorum.” (KS10)*

*“Yöneticilerim tarafından mobbinge uğramadım. Ancak diğer personeller tarafından iş yükümün artırılmasına zaman zaman maruz kaldım. Örneğin sorumluluklarını zamanında yerine getirmeyen personelin işlerini de yapmak durumunda kalıyorum.”(KS3)*

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkılarak kadın sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında benzer şekillerde mobbing davranışlarına maruz kaldıkları belirlenmiştir. Özmete ve Laleoğlu'nun (2013:32) da sosyal çalışmacıların karşılaştıkları mobbing davranışları ile ilgili yapmış oldukları araştırmasında, sosyal çalışmacıların çoğunlukla iş arkadaşlarının arkalarından konuştuklarını, dedikodu

yaptıklarını ve çalışırken kendilerini kaygılı hissettiklerini belirttikleri ortaya çıkmıştır.

Çalışma yaşamında kadınların mobbinge daha fazla maruz kaldığını ortaya koyan başka çalışmalar da mevcuttur. Yılmaz ve arkadaşları (2008: 349) Kütahya ilinde faaliyet gösteren 2 kamu hastanesinde yapmış oldukları araştırmada kadınların erkeklere oranla mobbinge daha fazla maruz kaldığını ortaya koymuştur. Aynı şekilde yurtdışı alanyazını incelendiğinde, Almanya’da yapılan bir başka araştırmada kadınların mobbinge maruz kalma riskinin, erkeklere oranla %75 daha fazla olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada çalışan kadınlar ile çalışan erkekler karşılaştırıldığında, kadınların mobbing davranışlarından daha fazla etkilendiği ortaya koyulmuştur (DiPasquale, 2002). Mobbinge maruz kalmanın birey üzerinde birçok olumsuz sonucu olduğu düşünüldüğünde, bireylere etkili ve verimli hizmet sunumunu engellememesi adına sosyal hizmet kurumlarında mobbingin önlenmesi oldukça önemlidir.

Ortaya çıkan sonuçlara göre kadın sosyal çalışmacıların aşırı evrak yükü ve iş yoğunluğundan da sorun olarak bahsettikleri görülmektedir. Aşırı evrak yükü ve iş yoğunluğuna ilişkin kadın sosyal çalışmacıların üzerinde durdukları bazı görüşler ise şu şekildedir:

*“Aşırı evrak yükü, yoğun talepler ve iş yoğunluğu nedeniyle her bireye gerektiği ölçüde hizmet sunulamıyor. Yetişemiyorum ve kendimi eksik görüyorum.”* (KS10)

*“Tam anlamıyla sosyal hizmet yapıldığını düşünmüyorum. Değişimi sağlamak için dezavantajlı gruplara yönelik uzun süreli danışmanlık, rehberlik yapmak çok önemli. Fakat iş yükünün çok fazla olmasıyla mesleki çalışma için ayrılan süre daha az oluyor ve her birine uzun bir süre ayıramıyorsunuz. Kısacası iş yoğun, evrak yükü çok ve personel az olunca müracaatçıya ayrılan süre kısalıyor. Bu sebeple verimli çalıştığımı hissedemiyorum.”* (KS13)

*“İş yükümün ağırlığı ile baş etmeye çalışırken motivasyonum olumsuz yönde etkileniyor. Bireyleri ekolojik sistem yaklaşımı ile değerlendirebilmekte iken iş yoğunluğundan dolayı güçlendirme işlevinde yetersiz kalıyorum.”* (KS5)

Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda, bireylere sundukları hizmetin etkili ve verimli olmasını engellediği için aşırı evrak yükü ve iş yoğunluğundan şikayet ettikleri sonucuna varılabilmektedir. Fontana da (1993) sosyal çalışmacılar her bir müracaatçının problemi ile aynı hassasiyetle ilgilenmek zorunda olan meslek elemanları olduğu için, aşırı evrak yükü ve iş yoğunluğunun sosyal çalışmacıların etkin hizmet sunumunu etkileyeceğini belirtmiştir. Calitz ve diğerleri (2014) de yapmış oldukları çalışmada, sosyal çalışmacıların iş yükü ve zaman yönetiminin bir sonucu olarak iş stresi ve tükenmişlik yaşadıkları, bunun sonucu olarak kendilerini duygusal olarak bitkin ve verimsiz hissetmeye eğilimli olduklarını belirtmişlerdir (Aktaran; Uğur ve Erol: 2015: 989). Hablemitoğlu ve Özmete'nin (2012: 189) yapmış olduğu çalışmada sosyal çalışmacıların çok sayıda vaka ile karşılaştığı ve %94.3' ü için en önemli stres kaynağının iş yükünün fazla olması olduğu ortaya konulmuştur.

Tabloya göre bu sorunları kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu takip etmiştir. Buna göre bir katılımcı tarafından vurgulanan görüş şöyledir:

*“Müracaatçının gizliliğini koruma sosyal hizmetin temel ilkelerinden birisidir. Kurumların alt yapısının bu gizlilik ilkesine uyulabilmesi açısından müsait olmadığı kanaatindeyim. İlçelerde bulunan Sosyal Hizmet Merkezleri gibi bazı kurumlar özellikle uygun değil. Özel görüşme odaları mevcut değil, sosyal çalışmacılar birden fazla kişinin bir arada bulunduğu odalarda görüşüyor. Mesela müracaatçı yaşamış olduğu boşanma sürecini anlatıyor, böyle bir ortamda diğer iş arkadaşları da anlatılanlara şahit oluyor. Müracaatçıyla konuşurken diğer meslek elemanları ile görüşmek için başka bir müracaatçı da odaya giriyor ve o da şahit oluyor anlatılanlara.” (KS17)*

Görüldüğü gibi kadın sosyal çalışmacılardan bazıları çalışma hayatında karşılaştıkları sorunları yukarıdaki gibi ifade etmişlerdir. Araştırmada kadın sosyal çalışmacıların çalışma hayatında yaşadıkları sorunların motivasyonları üzerindeki etkilerinin neler olduğunun ortaya koyulması açısından da bir soru sorulmuştur. Katılımcılardan 14'ü iş hayatında yaşadıkları sorunların motivasyonlarını genellikle olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir. Bu soruya verilen bazı cevaplar ise şu şekildedir

*“Moral bozukluğu ve motivasyon düşüklüğü oluyor. İşimde göstermiş olduğum performans, buna bağlı olarak sağlanan verim azalıyor, dikkatimin dağılmasına sebep oluyor ve mesleki anlamda tatmin olmamı engelliyor.”* (KS7)

*“Motivasyonum düşüyor, psikolojim bozuluyor, çalışma performansımı etkiliyor, çalışmam gelmiyor ve işime kendimi veremiyorum, buna bağlı olarak işler aksıyor, tükenmiş hissediyorum.”* (KS10)

*“Şevkim kırılıyor, meslekte soğuyorum, bıkkınlığa sebep oluyor, yapılan hizmetlerde yetersizlik oluyor.”* (KS9)

*“Zaman zaman ciddi yorgunluk oluşturmamasına rağmen çalışma düzenimi etkilememektedir.”* (KS13)

*“Sistem nitelikten çok niceliği ön plana çıkarmama zorluyor. Müracaatçılar için doğru bilgi ediniliyor mu, etkili hizmet sunumu için yeterli süre veriliyor mu, hizmetten fayda sağlanıyor mu bakılmadan sayısal olarak kaç vakaya ile çalışıldı vb. ile ilgileniliyor. Sosyal hizmet müdahale sürecinde tanı koyma ve tedavi etmeden çok, kaç vakaya bakıldığıyla ilgileniliyor. Bu durum çabuk tükenmişlik yaşayabileceğimden endişe etmeme sebep oluyor. Ayrıca iş yükümün ağırlığı ile baş etmeye çalışırken motivasyonum olumsuz etkileniyor.”* (KS5)

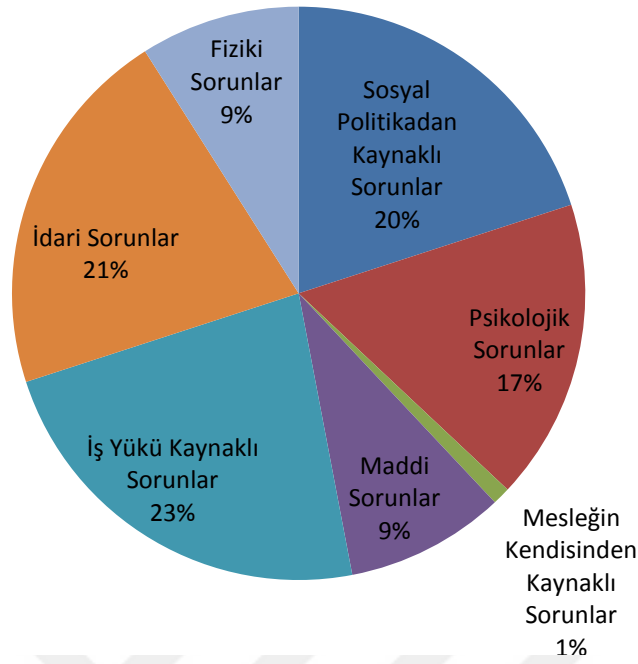
*“Çözüm odaklı yaklaşmama rağmen motivasyonumu etkiliyor. Kendimi değersiz hissediyorum.”* (KS6)

Katılımcıların ifadeleri çalışma yaşamında meydana gelen motivasyon düşüklüğünün psikolojik etkilerinin yanı sıra iş performansına yönelik etkilerinin de olduğunu göstermektedir. Çalışma yaşamında meydana gelen motivasyon düşüklüğünün, sosyal çalışmacıların iş performansını olumsuz yönde etkilemesi üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Çünkü sosyal çalışmacıların faaliyette bulunduğu, toplumun dışına itilen, baskı ve ayrımcılıkla karşı karşıya kalan, suça sürüklenen, kendi kendine yetemeyen grupları, psikososyal yönden sağlıklı bireyler haline getirmek ve onları topluma kazandırmak, bu gruplara en çok fayda sağlayacak olan hizmeti sunmak, özverili bir şekilde çalışmayı gerektirir.



**Şekil 1. Kadın Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 1’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında kadın sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesinden şikayetçi olan katılımcılar, mobbing davranışına maruz kaldıklarını da ifade etmiştir. Diğer yandan alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmelerini sorun olarak gören katılımcılar, aynı zamanda mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesini de sorun olarak görmektedir. Bunlarla birlikte sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi sorununu belirten katılımcılar, görev tanımında yer almayan işlerin verilmesini de sorun olarak belirtmişlerdir. Aşırı evrak yükünün sorun olduğunu düşünen katılımcılar da, işe oranla çalışan yetersizliğinin sorun olduğunu düşünmüşlerdir. Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği sorununun üzerinde duran katılımcılar ise, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliğinin de üzerinde durmuştur. Kümeleme analizi sonuçlarına göre üzerinde durulan sorunların birbiriyle oldukça ilişkili kavramlar olduğu görülmektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre mesleki tükenmişlik, yıpranma sorunu ile mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi arasında da uzaktan da olsa bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.



**Şekil 2. Kadın Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiğı**

Şekil 2’de verilen daire grafiğinde kadın sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre en çok %23 oranında iş yüğü kaynaklı sorunlarla karşılaştığı ortaya çıkmaktadır. İş yüğü kaynaklı sorunlar içerisinde katılımcıların aşırı evrak yüğü, iş yoğunluğu ve işe oranla çalışan yetersizliği sorunlarına yönelik ifade ettikleri dahil edilmiştir. Bunu idari sorunlar, sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve psikolojik sorunlar takip etmiştir. İdari sorunların içerisinde alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği, görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi, idareciler ile iletişim sorunları, bürokrasinin yavaşlığı, mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi ve resmi kurumlar arasındaki iletişim kopukluğu sorunları dahil edilmiştir. Sosyal politikalardan kaynaklı sorunlara ise, mevzuattan kaynaklı sorunlar, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği ve alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri sorunları dahil edilmiştir. Diğer yandan, psikolojik sorunlar içerisinde de mobbing ve mesleki tükenmişlik, yıpranma sorunları dahil edilmiştir.

**Tablo 5. Erkek Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	10
Sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi	8
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği	6
Mobbing	5
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	5
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	4
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	4
Mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi	4
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	4
İş yoğunluğu	4
Aşırı evrak yükü	4
Maaşların yetersizliği	4
Teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar	4
Alınan kararlara yukarıdan müdahale edilebilmesi	3
İşe oranla çalışan yetersizliği	3
Rotasyon olmaması	2
Uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmaması	2
Can güvenliğinin olmaması	2
Gerekli durumlarda hukuki yaptırımların yeterli olmaması	2
İdealist meslek elemanı azlığı	2
Mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi	1
İdareciler ile iletişim sorunları	1
Sosyal inceleme için her zaman araç bulamamak	1
Resmi kurumlar arasında iletişim kopukluğu	1
Bürokrasinin yavaşlığı	1
Süpervizör sisteminin olmaması	1

Tablo 5 incelendiğinde, erkek sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok mevzuattan kaynaklı sorunlar, sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği, mobbing, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Erkek sosyal çalışmacıların mevzuattan kaynaklı sorunlar üzerinde durdukları bazı görüşler şu şekildedir:

“Niteliksiz politikalar üretilmesi. Niteliğin önemsenmesi yerine niceliğin önemsenmesi. Hizmette bulunurken belirlenen sayıya ulaşılmış mı ulaşılamamış mı ona bakılıyor. Bireylerde bir ilerleme kaydedilmiş mi, istenilen sonuç elde edilmiş mi bakılmıyor. Sunulan hizmetler gerçekten yeterli mi bakılmıyor.” (ES1)



*“Etkili ve verimli hizmet sunulmasına engel olacak sosyal politika ve mevzuat eksiklikleri mevcut. Hükümlü ve tutukluların iyileştirilmesi ve topluma kazandırılmasına yönelik uygulamalar eksik ve dar bir çerçevede dahilinde, basitçe oluşturulmuş. Hükümlü ve tutuklulara sadece eğitim ve seminer veriyoruz. Bu yetersiz kalıyor, rehabilite edici çalışmalara ağırlık verilmesi gerekiyor.” (ES14)*

*“Mevzuattaki eksiklikler. Bu mesleki doyumun alınamamasına ve fayda sağlamıyorum düşüncesinin oluşmasına sebep oluyor. Mevzuatın bir yaptırımı ve bireyler üzerinde caydırıcı etkisi yok. Örneğin 6284 sayılı kadına karşı şiddetin önlenmesine dair olan kanuna göre şiddet gösteren eşe uzaklaştırma kararı veriliyor, fakat tekrar şiddet uygulayabiliyor eşine, çünkü herhangi bir yaptırımı yok. Yine 5395 sayılı kanuna göre sağlık, bakım, danışmanlık tedbiri veriliyor. Fakat danışmanlık tedbiri aldığımız müracaatçılar buna uymuyor.”(ES10)*

Katılımcıların ifadeleri incelendiğinde erkek sosyal çalışmacılar, mevzuattan kaynaklı sorunlardan etkili ve verimli hizmet sunulmasını engellediği için şikayet etmişlerdir. Tablo 4’e göre kadın sosyal çalışmacılar çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunun mobbinge maruz kalmak olduğunu ifade ederken erkek sosyal çalışmacılar mevzuattan kaynaklı sorunlardan şikayet etmişlerdir. Kadın sosyal çalışmacıların mobbing davranışlarından daha fazla şikayetçi olmalarının sebebi, çalışmahanatında kadınların, erkeklere göre daha zayıf olduğuna dair oluşan genel kanı nedeniyle kadınların üzerinde daha fazla baskı oluşması ve iş ilişkilerinden kaynaklanan problemlerin kadınlar için erkeklere oranla daha fazla sorun teşkil etmesi olabilir.

Ortaya çıkan sonuçlara göre katılımcılar, sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesini de karşılaştıkları en önemlisorum olarak görmektedir. Sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesine ilişkin erkek sosyal çalışmacıların üzerinde durdukları bazı görüşler ise şu şekildedir:

*“Mesleği herkesin yapabileceği yönünde oluşan algı ve her meslekten elemanın bu mesleği yapması nedeniyle mesleğin değersizleşmesi. Buna bağlı olarak biz sosyal çalışmacılara verilen değerin azalması sorunu mevcut.” (ES1)*

*“Genel bir çerçeveden bakacak olursak, sosyal hizmet mesleği genellikle gerek yöneticiler olsun gerek toplum tarafından olsun bilinmiyor. Sosyal yardım şartları sağlayanlara bağlanıyor ve bunu yapmak çalışan açısından nispeten kolay. Sosyal hizmetin de ‘sosyal yardım’ gibi kolaylıkla yapılabileceği algısı mevcut. Bu algı mesleğin herkes tarafından yapılabileceği düşüncesini de beraberinde getiriyor ve ben bunun büyük bir sorun oluşturduğunu düşünüyorum. Mesleğin eğitimini aldığınızda olayları başka açılardan görebilme özelliği kazanıyorsunuz. Bizim yaptığımız meslekte, yani sosyal hizmet mesleğinde, etkili ve verimli bir müdahale ve uygulamada bulunulduğunda çıktılarının gerçekten çok daha fazla olduğunu görürsünüz. Sosyal hizmetin anlık çıktısı yok, ulaşılmak istenen sonucu almak uzun bir süreci gerektiriyor. Bunu göremedikleri için de mesleğin sosyal yardım bağlamak gibi kolay bir şekilde yapılabildiğine yönelik bir algı var. Bu durum da biz sosyal çalışmacıları değersizleştiriyor.”(ES16)*

*“Genel olarak çok fazla emek sömürüsü mevcut. Özel sektörde özellikle asgari ücret ve bunun altı ücretlerle çalışanlar çok fazla. Ek ders karşılığı çalışanların hiçbir özlük hakkı yok. En basitinden rehabilitasyon merkezlerinde yönetmelik değişikliği ile sosyal çalışmacı çalıştırma zorunluluğu kalktı. Sosyal çalışmacılara gerek yokmuş gibi bakılıyor.”(ES15)*

Katılımcıların söylemleri incelendiğinde, erkek sosyal çalışmacılar genel olarak mesleğin kolaylıkla icra edilebilir olduğu ve sosyal çalışmacılara gerek olmadığı yönünde oluşan algılardan şikayet etmektedir. Katılımcılara göre koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği de karşılaşılan bir diğer sorundur. Buna göre erkek sosyal çalışmacıların üzerinde durdukları bazı görüşler ise şu şekildedir:

*“Sosyal ekonomik destekteki, ‘sosyal’ olana önem verilmiyor, yalnızca ‘ekonomik’ kısmı ön plana çıkıyor. Ekonomik desteğe önem verilmesi sosyal hizmetin ‘sosyal yardım’ mesleği gibi algılanmasına sebep oluyor. Bireyleri ve toplumu geliştirici, sağlıklı değişim sağlayıcı hizmetlerin artırılması gerekmektedir.”(ES10)*

*“Hizmet sunumunda kriz odaklı çalışıldığı, yani problem meydana geldikten sonra harekete geçildiği için mesleki gerekliliklerin tam anlamıyla yerine getirilmediğini düşünüyorum. Olması gerekenin koruyucu-önleyici çalışmalara daha fazla önem verilmesi ve politikaların bu yönde gelişmesidir.”* (ES2)

Araştırmada erkek sosyal çalışmacıların çalışma hayatında yaşadıkları sorunların motivasyonları üzerindeki etkilerinin neler olduğunun ortaya koyulması açısından da bir soru sorulmuştur. Katılımcılardan 13’ü iş hayatında yaşadıkları sorunların motivasyonlarını genellikle olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir. Bu soruya verilen bazı cevaplar ise şu şekildedir:

*“Yıpranıyorum. Kaygı, yetersizlik, stres yaşıyorum. Sabrım tükeniyor, tükenmişlik yaşıyorum. ‘Başka bir mesleği yapmak istiyorum.’ dediğim çok oldu.”* (ES4)

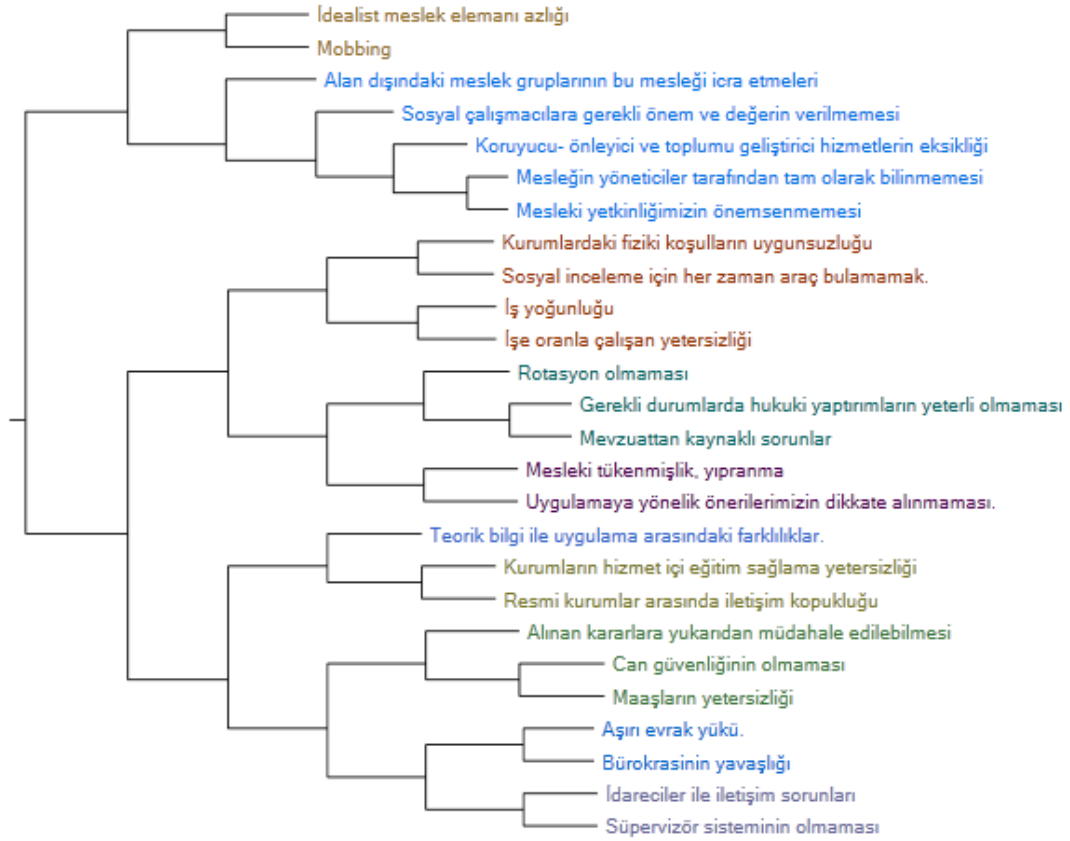
*“Zorlu bir meslek yaparken, böylesine sorunlar yaşadığımda tükenmişliğe daha çok yaklaşıyorum. Enerjim düştüğü için gerekli özeni gösteremiyorum. Bu da verim alınmasını engelliyor. Vaka ile daha iyi ilgilenebilecek potansiyelim var fakat bu potansiyeli gösterememe sebep olabiliyor.”* (ES6)

*“Yılgınlık ve değersizlik duyguları ve enerji düşüklüğü oluyor. Zaman zaman çaresizlik hissi yaşıyorum, bocalıyorum. Verimli olamıyorum.”* (ES7)

*“Mesleğe başladığım ilk zamanlardaki ideallerimden uzaklaştım. Bu da kendimi geliştirmek istemememe neden oldu.”* (ES12)

*“Sorunlar motivasyonumu kötü etkiliyor. Gün içerisinde motivasyon düzeyime 0 ile 10 arasında bir değer versem 4 verirdim.”* (ES2)

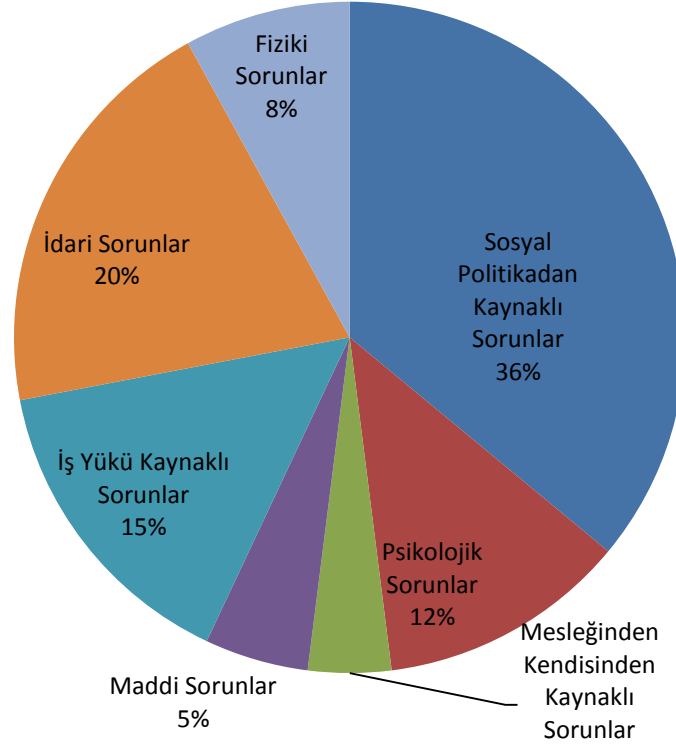
Katılımcıların ifadeleri çalışma yaşamında meydana gelen motivasyon düşüklüğünün psikolojik etkilerinin oldukça fazla olduğunu göstermektedir. Sosyal çalışmacılar, gün içerisinde çok çeşitli ve karmaşık vakalarla karşı karşıya kalırlar ve bu vakalarda, müracaatçıya uygun bir hizmet modeli geliştirerek müracaatçıların tüm hayatını etkileyebilecek bir karar almış olurlar. Böylesine bir sorumluluğu almayı gerektiren, zorlu ve stresli bir mesleği icra ederken çalışma hayatında karşılaşılan sorunlar, sosyal çalışmacıları daha fazla etkilemekte ve motivasyon düşüklüğü, yıpranma, stres, tükenmişlik gibi semptomlara yol açmaktadır.



**Şekil 3. Erkek Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 3'te verilen kümeleme analizi sonuçlarında erkek sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre idealist meslek elemanı azlığından şikayet eden katılımcılar, mobbing davranışına maruz kaldıklarını da ifade etmiştir. Diğer yandan mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesini sorun olarak gören katılımcılar, aynı zamanda mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesini de sorun olarak görmektedir. Yine kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorununu belirten katılımcılar, sosyal inceleme için araç bulamama sorununu da belirtmiştir. Bunlarla birlikte iş yoğunluğunun sorun olduğunu düşünen katılımcılar, işe oranla çalışan yetersizliğinin de sorun olduğunu düşünmüştür. Gerekli durumlarda hukuki yaptırımların yeterli olmadığını dile getiren katılımcılar, mevzuattan kaynaklı sorunları da dile getirmiştir. Mesleki tükenmişlik, yıpranma sorununun üzerinde duran katılımcılar, uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmamasının da üzerinde durmuştur. Aşırı evrak yükü sorundan bahseden katılımcılar ise, bürokrasinin yavaşlığı sorunundan da bahsetmiştir. Kümeleme

analizi sonuçlarına göre üzerinde durulan sorunların birbiriyle oldukça ilişkili kavramlar olduğu görülmektedir.



**Şekil 4. Erkek Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 4'te verilen daire grafiğinde erkek sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçevede sunulmuştur. Şekle göre en çok %36 oranında sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Sosyal politikadan kaynaklı sorunların içerisine mevzuattan kaynaklı sorunlar, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği, alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri, teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar, gerekli durumlarda hukuki yaptırımların yeterli olmaması sorunları dahil edilmiştir. Bunu idari sorunlar ve iş yükü kaynaklı sorunlar takip etmiştir. İdari sorunların içerisine alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği, idareciler ile iletişim sorunları, bürokrasinin yavaşlığı, mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi ve resmi kurumlar arasındaki iletişim kopukluğu, uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmaması sorunları dahil edilmiştir. İş yükü kaynaklı sorunların içerisine ise iş yoğunluğu, aşırı evrak yükü ve işe oranla çalışan yetersizliği dahil edilmiştir. Şekil 3'e göre kadın sosyal

çalışmacıların çalışma yaşamında en çok iş yükü kaynaklı sorunlarla karşılaştığı görülmüş. Erkek sosyal çalışmacıların sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaştığı görülmüştür. Bunun sebebi çalışılan sosyal hizmet alanının farklılaşması ve çalışılan alan içerisinde yaşanan sorunların değişkenlik göstermesi olabilir.

**Tablo 6. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlarına İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Mobbing	14
Aşırı evrak yükü	10
Sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi	9
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	9
Maaşların yetersizliği	9
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	9
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	8
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği	8
İş yoğunluğu	8
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	6
Can güvenliğinin olmaması	4
İşe oranla çalışan yetersizliği	4
Rotasyon olmaması	4
Alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi	3
Görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi	3
Mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi	3
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	3
Mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi	3
Bürokrasinin yavaşlığı	2
İdareciler ile iletişim sorunları	2
Resmi kurumlar arasında iletişim kopukluğu	2
Süpervizör eksikliği	2
Teorik bilgi ile uygulama arasında farklılıklar	2
Gerekli durumlarda hukuki yaptırımların yeterli olmaması	1
Sosyal inceleme için her zaman araç bulamamak	1

Tablo 6 incelendiğinde, 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok mobbing, aşırı evrak yükü, sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi, mevzuattan kaynaklı sorunlar, maaşların yetersizliği, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği, iş yoğunluğu, alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Kadın sosyal çalışmacıların en önemli gördükleri ve frekansı en yüksek sorun olan mobbinge maruz kalmanın, 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıların da en önemli sorunu olduğu görülmektedir. 0-5

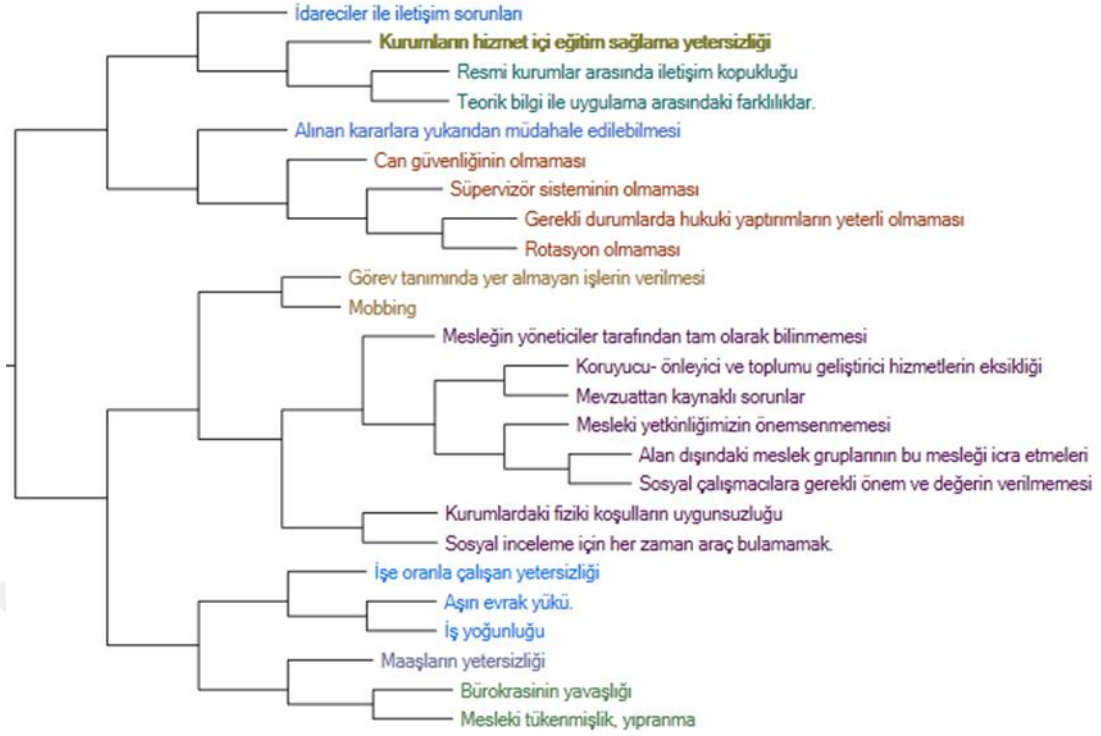
yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıların mobbing üzerinde durdukları bazı görüşler şu şekildedir:

*“Daha çok sert tavırlarla karşılaşıyorum. ‘Sen ne biliyorsun ki zaten’ şeklinde itham ettikleri bile oldu. Özellikle söylenen sözler ve maruz kaldığım mobbing beni çok incitiyor, motivasyonum düşüyor.”*(KS14)

*“Deneyimi fazla olan meslek elemanlarının her şeyi biliyormuş havasında olup kendini üstün görmesi ve üsten konuşması, ‘sen deneyimsiz ve yenisin’ şeklinde yaklaşılması. Bu üzerimde büyük bir baskı oluşturuyor ve hata yapmamalıyım göze batmamalıyım şeklinde bir düşüncenin oluşmasına sebep oluyor. Maruz kaldığım mobbing bende yetersizlik hissi oluşturdu. Vakalara düzgün müdahale edebilecek miyim noktasında tereddüt yaşadım. Acaba ben işi bilmiyor muyum, yanlış mı yapıyorum diye, acaba haklılar mı şeklinde kafamda sorulara sebep oldu ve özel hayatıma yansdı, işten çıktığımda hala düşünüyordum, aklımdan çıkmıyordu.”* (KS17)

*“İlk çalışma deneyimimi yaşadığım yerde çalışma arkadaşlarım tarafından mobbinge maruz kaldım. Çalışma arkadaşlarım tarafından zaman zaman hak etmediğim şekilde sert davranış ve tavırlarla karşılaşıyordum. Burada maruz kaldığım mobbing nedeniyle bütün çalışma arkadaşlarımın aynı olacağı korkusuyla bir süre kimseyle yakınlık kuramadım, korktum. Zaman zaman baş ve mide ağrılarım olmaktaydı”* (ES6)

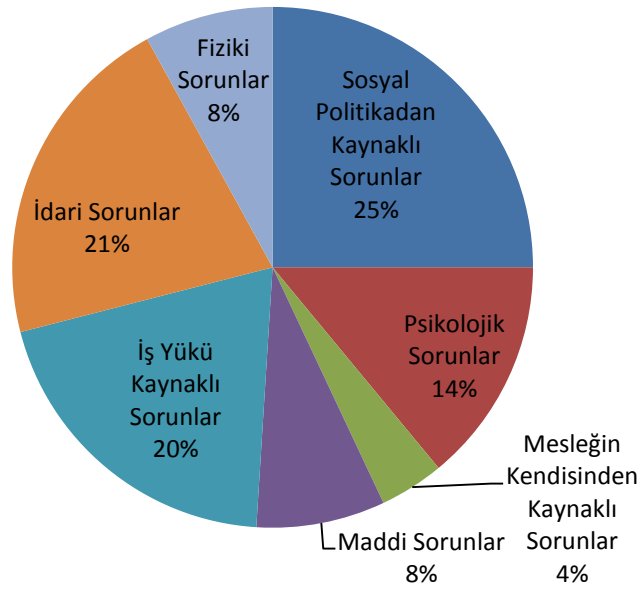
Şen’e (2017: 143) göre mobbing sonucunda, birey kendini altüst olmuş, tehdit altında, psikolojik olarak yıpranmış hisseder, kendine olan güveni sarsılır, yeteneklerinden şüphe etmeye başlar ve iş yerinde dehşet, korku ve kaçma isteği içindedir. Leymann (1996: 168) da bir psikolojik terör olan mobbing davranışının uzun süre devam etmesi halinde birey üzerinde psikolojik ve psikosomatik etkilerin olduğu bir noktaya gelineceğini ifade etmiştir. Katılımcıların ifadeleri çalışma yaşamında meydana gelen mobbingin katılımcılar üzerinde benzer etkilerinin olduğunu göstermektedir.



**Şekil 5. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 5’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında 0-5 yıl arası deneyime sahip olan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre görev tanımında yer almayan işlerin verilmesinden şikayet eden katılımcılar mobbing davranışına maruz kaldıklarını da ifade etmiştir. Diğer yandan koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliğini belirten katılımcılar, aynı zamanda mevzuattan kaynaklı sorunların olduğunu belirtmiştir. Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmelerini sorun olarak gören katılımcılar, sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesini de sorun olarak görmüştür. Buna ek olarak bu iki sorun ile mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi arasında da uzaktan da olsa bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Yine kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorununu dile getiren katılımcılar, sosyal inceleme için araç bulamama sorununu da dile getirmişlerdir. Bunlarla birlikte iş yoğunluğunun sorun olduğunu düşünen katılımcılar, işe oranla çalışan yetersizliğinin de sorun olduğunu düşünmüştür.





**Şekil 6. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 6'da verilen daire grafiğinde 0-5 yıl deneyime sahip olan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre en çok % 25 oranında sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu idari sorunlar, iş yükü kaynaklı sorunlar ve psikolojik sorunlar takip etmiştir.

**Tablo 7. 5 Yıl Üzeri Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	6
Sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi	3
Mobbing	3
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	3
Alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi	2
Aşırı evrak yükü	2
İdealist meslek elemanı azlığı	2
İşe oranla çalışan yetersizliği	2
Maaşların yetersizliği	2
Mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi	2
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	2
Teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar	2
Uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmaması	2
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	1
Bürokrasinin yavaşlığı	1
Görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi	1
İş yoğunluğu	1

Tablo 7 incelendiğinde, 5 yıl üzeri çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok mevzuattan kaynaklı sorunlar, sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi, mobbing, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Tablo 5'e göre, 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıların en önemli gördükleri ve frekansı en yüksek sorun mobbinge maruz kalmakken, 5 yıl üzeri çalışan sosyal çalışmacıların en önemli sorun mevzuattan kaynaklı sorunlardır. Buna göre deneyimi daha az olan sosyal çalışmacıların daha fazla mobbing davranışına maruz kaldığı ortaya çıkmaktadır. Bunun sebebi deneyimli meslek elemanlarının kendilerini, kendilerinden daha az deneyime sahip olan meslek elemanlarından üstün görmesi olabilir. Ayrıca, kadrolu çalışanlar; ek ders, danışma yönlendirme vb. adı altında güvencesiz bir şekilde istihdam edilen genç çalışanlar üzerinde baskı oluşturabilmektedir.

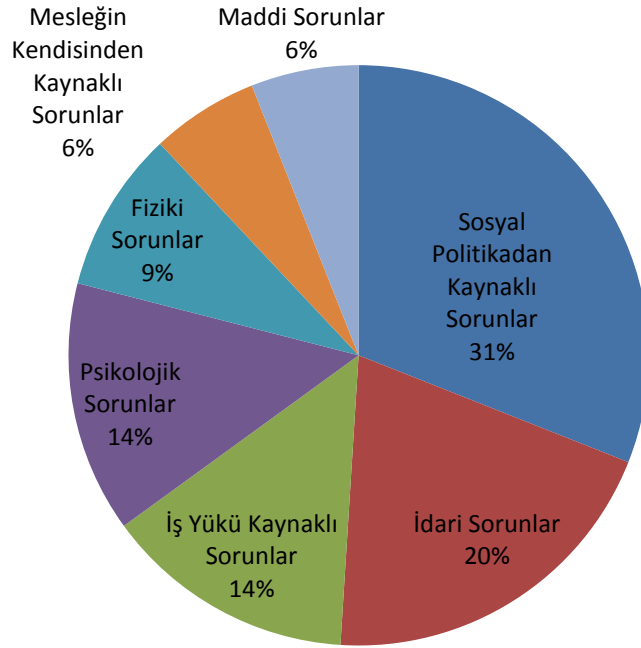
5 yıl üzeri deneyime sahip bir sosyal çalışmacının mevzuattan kaynaklı sorunlar üzerine görüşü şu şekildedir:

*“Sosyal hizmet uygulamaları gelişmiyor, hep aynı şeyleri yapıyor ve yerimizde sayıyoruz. Mevzuata göre gerçekleştirilen uygulamalar ve çalışmalarla ‘ideal’ olana ve istenen hedeflere ulaşamadığını düşünüyorum. Mesela sosyal yardımlarla birlikte bireyler yardıma bağımlı hale geliyor ve bu durum onların sürekli yardım talebinde bulunmalarına neden oluyor. Topluma göre sosyal hizmet modelleri biz sosyal çalışmacıların görüşleri ve önerileri alınarak geliştirilmeli, bizlere sorulmuyor bile.” (KS1)*



**Şekil 7. 5 Yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 7’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında 5 yıl üzeri deneyime sahip olan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre iş yoğunluğunun sorun olduğunu düşünen katılımcılar, aşırı evrak yükünün de sorun olduğunu düşünmüştür. Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmelerini sorun olarak belirten katılımcılar, mobbing davranışına maruz kaldıklarını da belirtmiştir. Diğer yandan mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesinden şikayet eden katılımcılar, idealist meslek elemanı azlığından da şikayet etmişlerdir. Yine görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi sorunundan bahseden katılımcılar, sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi sorunundan da bahsetmişlerdir. Bunlarla birlikte şekle göre bürokrasinin yavaşlığı sorunu ile mesleki tükenmişlik, yıpranma sorunu arasında da ilişki bulunduğu görülmektedir.



**Şekil 8. 5 Yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 8’de verilen daire grafiğinde 5 yıl üzeri deneyime sahip olan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre en çok % 31 oranında sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu idari sorunlar, iş yükü kaynaklı sorunlar ve psikolojik sorunlar takip etmiştir.

**Tablo 8. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi	4
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	4
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	4
Mobbing	4
Mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi	3
Bürokrasinin yavaşlığı	2
Görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi	2
Teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar	2
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği	2
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	2
Resmi kurumlar arasında iletişim kopukluğu	1
Uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmaması	1
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	1
Aşırı evrak yükü	1

Tablo 8 incelendiğinde, tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu, mevzuattan kaynaklı sorunlar ve mobbing sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Frekansı en yüksek olan sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi sorununa tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların ortaya koyduğu bazı görüşler şöyledir:

*“Tıbbi sosyal hizmetin varlığının yokluğunun belli olmaması, gerekli mi değil mi şeklinde hala tartışılması sorunu mevcut. Tıbbi sosyal hizmet ülkemizde çok geri kalmış durumda, emekleme aşamasında olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Yaşadığımız sorunların tespiti ve çözümü için bile çaba gösterilmemekte. Doktorların, hemşirelerin yani ana sağlık çalışanlarının yaşadıkları mesleki sorunlar üzerinden politika üretilebiliyor. Bizim çalışma ortamımızı ve yeterliliğimizi denetleyen, önemseyen, sorunları çözümüne yönelik bir şeyler yapan bir güç dahi yok, bizlere önem verilmiyor.”* (KS5)

*“Değerli bir mesleğe sahip olduğumu düşünüyorum. Fakat tıbbi sosyal hizmet alanında fayda sağlayacak bir şeyler yapmaya çalıştığımda önüme set koyulabiliyor, çözüm odaklı yaklaşılmıyor, keyfi bir şey yapıyormuşum gibi davranılıyor. Hastaneye doktor odaklı bakılıyor ve muamele de öyle oluyor, bizi daha alt seviyede görüyorlar ve öyle yaklaşıyorlar. Bu nedenle değersiz hissediyorum. Diğer bölümlerden kişilerin atanması ve lisans tamamlamaların getirilmesi bu değersizlik hissini artırıyor.”* (KS6)

*“Hastanede literatürde geçen ‘sosyal hizmet uzmanının’ ve bu mesleğin yöneticiler tarafından tam olarak bilinmemesi sorunu mevcut. Ayrıca yaptığımız işin takdir edilmediğini ve anlaşılmadığımızı görüyorum.”* (ES12)

Genel olarak tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacılar kendilerine hastanede çalışan diğer sağlık personelleri kadar değerin verilmediğini ve olumsuz davranışlarla karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorunu üzerine bir katılımcının görüşü şu şekildedir:

*“Hastane yalnızca fiziksel hastalıkların çözümüne yönelik çalışmalar yürüten bir kurum gibi görülüyor. Bu nedenle biz sosyal çalışmacılara gerekli önem verilmiyor. Önem verilmediği için müracaatçılarla uygun bir görüşme ve*

*çalışma ortamımız bulunmamaktadır. Diğer meslek elemanları ile aynı odada çalışıyorum. Çalışma ortamının uygun olmaması nedeniyle müracaatçı ile istenilen durum ve düzeyde görüşme yapamıyorum. Verimli bir görüşme ve gözlem yapılamıyor. Birebir görüşmeyi gerektiren acil durumlarda diğer kişi işini bırakıp odadan çıkmak zorunda kalabiliyor.’’(KS7)*

Mevzuattan kaynaklı sorunlar için ise bir katılımcının görüşü şu şekildedir:

*‘‘Verimli hizmet sunulmasına engel olacak mevzuat eksikliklerinin olması, uygulanmak istenen sosyal hizmet müdahalelerinin yapılamaması sorunu mevcut. Örneğin kimsesiz yaşlı bir hasta kurum bakımına alınması gerekiyor, fakat yer olmadığı için sıra bekliyor ve o sürede kalacak yeri yok. Hastanede kalsa hem yer işgal etmiş oluyor hem de bakacak kimsesi, refakatçisi yok. Hızlı olması gereken işler çabuk olmuyor, üç hafta sürüyor mesela. Yaşanılan sorunun alternatif çözümleri yok. Bu da müracaatçıların ihtiyaçlarının tam olarak karşılanmamasına ve mağdur olmasına neden oluyor. Bizim açımızdan da verimli çalışmayı ve görevimizi iyi yapmamızı engelliyor.’’(KS6)*

Araştırmada tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların motivasyonları üzerindeki etkilerinin neler olduğunun ortaya koyulması açısından bir soru sorulmuştur. Alanda çalışan 6 sosyal çalışmacı ile yapılan araştırmada, tüm katılımcılar çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların motivasyonlarını genellikle olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir. Bu konuda bir katılımcının görüşü şu şekildedir:

*‘‘Aldığımız teorik eğitimin çalışma hayatında yeterince uygulanamaması motivasyonumu olumsuz etkilemektedir. Örneğin sosyal hizmetteki güçlendirme yaklaşımını uygulayamıyorum. Ayrıca tıbbi sosyal hizmetin tam olarak bilinmemesi nedeniyle mesleki kimliğimi sürekli açıklamak zorunda kalmak da motivasyonumu düşürüyor.’’(ES11)*

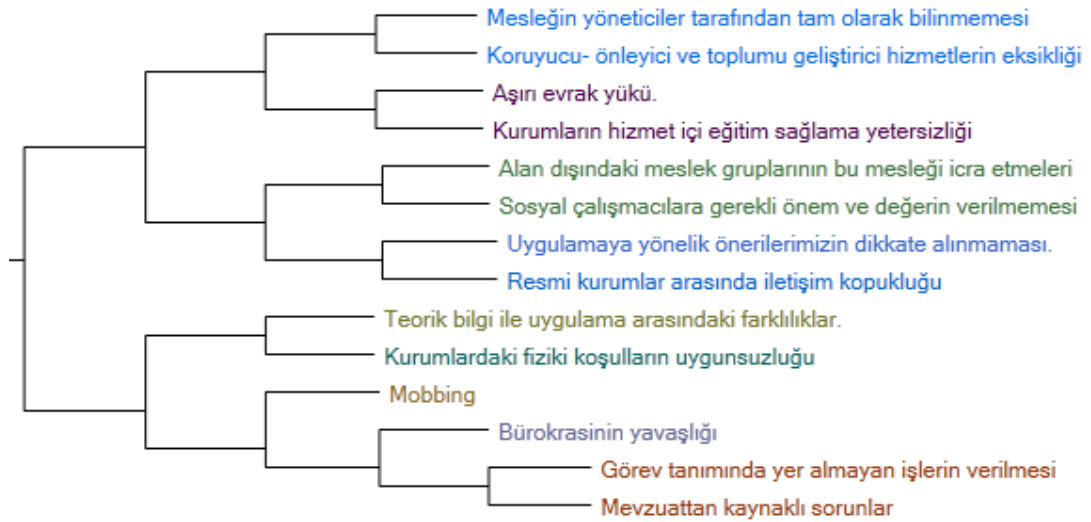
Araştırmada tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların müracaatçıları/danışanları üzerinde etkisinin olup olmadığının ortaya koyulması açısından da bir soru sorulmuştur. Bu alanda çalışan sosyal çalışmacılarla yapılan araştırmada, 5 kişi çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların müracaatçıyı etkilediğini belirtmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri şöyledir:

“Sistematik problemlerden dolayı işlemler uzun sürdüğü sürece danışanlar mağdur olabiliyor. Müracaatçının yüksek yararını sağlayamıyoruz” (KS6)

“Teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklar nedeniyle kişiyi güçlendirme işlevinde yetersiz kalıyorum.” (ES11)

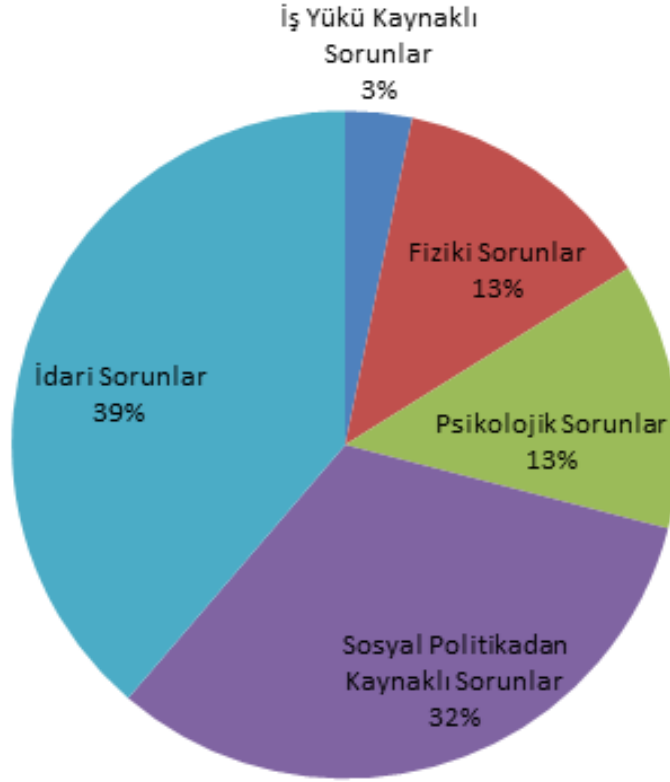
“Mevzuat eksikliklerinden dolayı hizmet alamayan müracaatçılar yıpranıyor. Çözüm bulamıyoruz.” (ES12)

Tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacılar müracaatçıların sistemselsel ve mevzuat kaynaklı sorunlardan dolayı olumsuz etkilendiğini ifade etmişlerdir. Sosyal çalışmacılar, müracaatçılara ihtiyacı olan hizmeti sunarken mevzuatlara ve bazı prosedürlere bağlı kalmaktadırlar. Mevzuatlar, bazı vakalarda müracaatçıların problemlerine çözüm üretme noktasında yetersiz kalmaktadır. Böylesine vakalarda alternatif bir çözüm yönteminin olmaması, müracaatçıya faydalı bir hizmet sunumunu engellemekte, bu da sosyal çalışmacılar için sorun teşkil etmektedir. Çünkü sosyal çalışmacılar müracaatçılarına fayda sağlamak için çabalayan meslek elemanlarıdır. Nitekim yapılan araştırmalar müracaatçıların sorunlarını çözememe, sosyal çalışmacıların yüksek düzeyde stres yaşamalarına sebep olan faktörlerden birisi olarak belirlenmiştir (Uğur ve Erol, 2015: 991).



**Şekil 9. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 9’da verilen kümeleme analizi sonuçlarında tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmelerinden şikayetçi olan katılımcılar, sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesinden de şikayet etmişlerdir.



**Şekil 10. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 10’da verilen daire grafiğinde tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeveye ile sunulmuştur. Şekle göre en çok % 39 oranında idari sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu sosyal politikadan kaynaklı sorunlar takip etmiştir. Şekil incelendiğinde, tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların, maddi sorunlar ve mesleğin kendisinden kaynaklı sorunlarla karşılaşmadığı görülmektedir. Maddi sorunların içerisine, maaşların yetersizliği; mesleğin kendisinden kaynaklı sorunların içerisine ise, idealist meslek elemanı azlığı ve can güvenliğinin olmaması dahil edilmiştir.



**Tablo 9. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi	4
İş yoğunluğu	3
Sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değer verilmemesi	3
Mobbing	2
Teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar	2
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği	2
Resmi kurumlar arasındaki iletişim kopukluğu	1
Bürokrasinin yavaşlığı	1
İşe oranla çalışan yetersizliği	1
Uzun çalışma saatleri	1
Mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi	1
Maaşların yetersizliği	1
Sosyal inceleme için araç bulamamak	1
İdareciler ile iletişim sorunları	1
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	1
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	1
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	1
Rotasyon olmaması	1
Aşırı evrak yükü	1

Tablo 9 incelendiğinde sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi, iş yoğunluğu, sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değer verilmemesi sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. İş yoğunluğu sorunu için sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların ortaya koyduğu bazı görüşler şöyledir:

“Özellikle Sosyal Ekonomik Destek (SED) biriminde yeterli görüşme yapmadan karar verilmek zorunda kalınabiliyor. Evde Bakım Hizmetleri ve Sosyal Ekonomik Destek birimindeki dosya çokluğu ve personel eksikliği denetimlerin aksamasına sebep oluyor. Yardım sağladığın vakayı takip edememen yeniden değerlendirme sürecinin sağlıklı olmasına sebep oluyor.”(ES1)

“İş yoğunluğundan dolayı her vakaya inceleme yapmak ve bir sonuca varmak için yeterince zaman ayıramıyorsun. Bu nedenle yeterli görüşme yapılmadan karar verilmek zorunda kalınabiliyor.” (ES9)

Katılımcılar, iş yoğunluğundan etkili ve verimli bir hizmetin sunulmasını engellediği için şikayet etmişlerdir. Araştırmada sosyal ekonomik destek alanında

alışan sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların müracaatçıları/danışanları üzerinde etkisinin olup olmadığının ortaya koyulması açısından da bir soru sorulmuştur. Bu alanda çalışan sosyal çalışmacılar ile yapılan araştırmada, yalnızca 2 kişi çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların müracaatçıyı etkilediğini belirtmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri şöyledir:

*“Yaşadığım sorunları müracaatıma yansıtıyorum. Yansıtılmamaya çalışsam da müracaatçıyı dinlerken kendimi ona tam anlamıyla veremiyorum. Bu durum müracaatçı için uygun çözüm yollarını gözden kaçırmama sebep olabiliyor.”* (KS14)

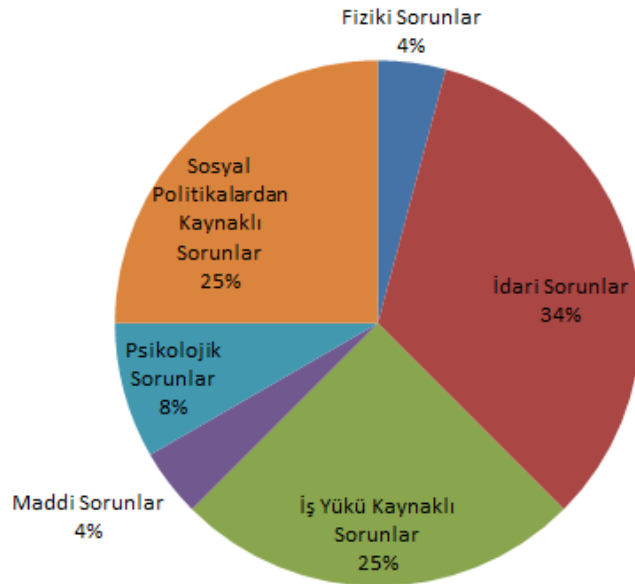
*“alışma hayatında yaşadığımız her sorun müracaatçıyı etkilemiyor. Ancak araç eksikliği, etkin personel eksikliği müracaatçılara ulaşılmasına engel oluyor. Bu da onları doğrudan etkilemiş oluyor.”* (ES10)

Bu görüşler göstermektedir ki katılımcılardan birisi kurumsal nedenlerden ve eksikliklerden dolayı müracaatçıların etkilendiğini ifade ederken bir diğeri, kendini onların problemlerine tam olarak verememesi nedeniyle müracaatçıların etkilendiğini ifade etmiştir. Diğer katılımcılar, yaşanılan sorunların müracaatçıya yansıtılmaması gerektiğinin bilincinde olduklarını ve işlerini profesyonel bir şekilde yapmaya çalıştıklarını, bu nedenle karşılaşılan sorunların müracaatçıyı etkilemediğini ifade etmiştir.



**Şekil 11. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 11’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre iş yoğunluğundan şikayetçi olan katılımcılar, işe oranla çalışan yetersizliğinden de şikayet etmişlerdir. Ayrıca aşırı evrak yükünü sorun olarak gören katılımcılar, bürokrasinin yavaşlığını da sorun olarak görmektedir.



**Şekil 12. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 12’de verilen daire grafiğinde sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeveye ile sunulmuştur. Şekle göre en çok % 34 oranında idari sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve iş yükü kaynaklı sorunlar takip etmiştir. Sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacılarda iş yükü kaynaklı sorunların fazla olmasının sebepleri, bu birime çok fazla başvuru yapılması, buna bağlı olarak vaka sayısının çok olması ve personel eksikliği olarak düşünülebilir.

**Tablo 10. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Tercüman eksikliği	3
Mobbing	3
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	2
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği	2
Süpervizör sisteminin olmaması	1
Sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değerin verilmemesi	1
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	1
Mesleki yetkinliğimizin önemsenmemesi	1
Maaşların yetersizliği	1
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	1
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	1
Aşırı evrak yükü	1
Rotasyon olmaması	1

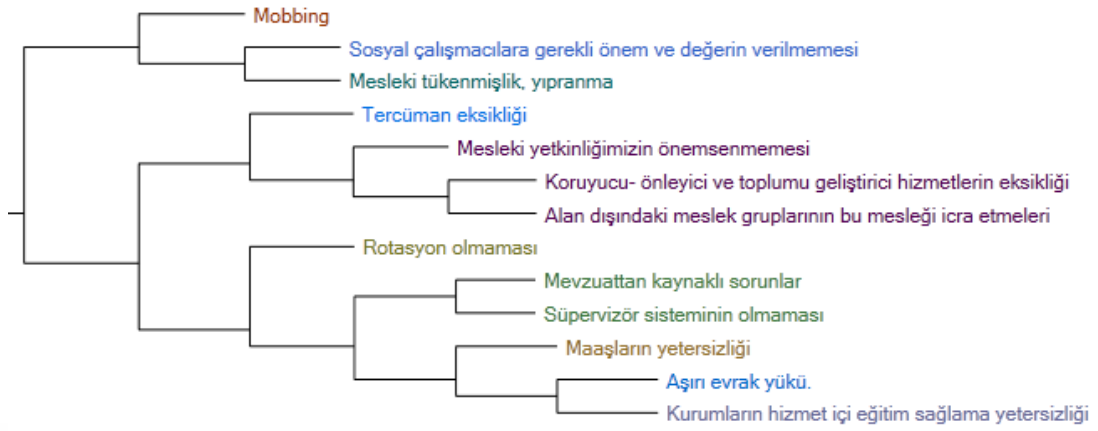
Tablo 10 incelendiğinde mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok tercüman eksikliği, mobbing, alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Tercüman eksikliği sorunu için mülteci alanında çalışan bir katılımcının ortaya koyduğu görüş şöyledir:

*“Yabancı uyruklu bireylere yönelik hizmetlerde iletişim sorunları yaşıyor. Tercüman sayısı yetersiz Burdur ilinde bir tane tercüman var ve ona da sürekli ulaşmak imkansız.”(ES6)*

Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri sorunu üzerine ise bir katılımcının görüşü şu şekildedir:

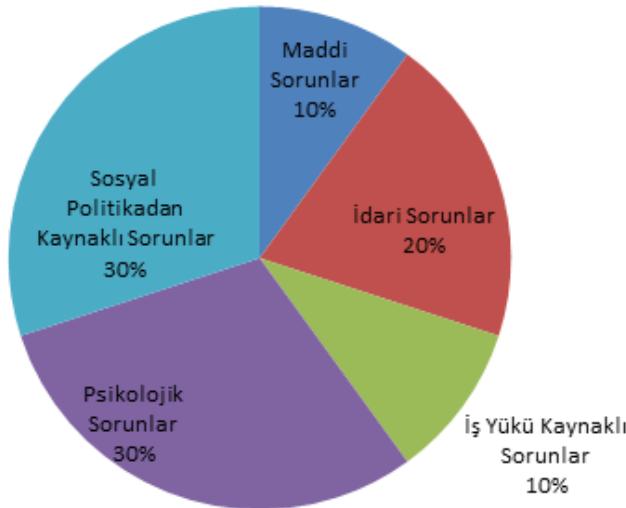
*“Mesleği diğer meslek gruplarının yapması sorunu mevcut. Sosyal hizmet müdahalelerini bizim kadar bilmiyorlar. Sorunlara yönelik müdahale*

*yöntemlerini bilmeyen bireylerle çalışmak yanlış kararların alınmasına ve onların yetersiz kalmalarına neden oluyor.” (KS10)*



**Şekil 13. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 13’te verilen kümeleme analizi sonuçlarında mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değer verilmemesinden şikayetçi olan katılımcılar, mesleki tükenmişlik, yıpranmadan da şikayetçi olmuşlardır. Bu iki sorun ile mobbing arasında da uzaktan da olsa bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.



**Şekil 14. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 14'te verilen daire grafiğinde mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre en çok % 30 oranında psikolojik sorunlar ve aynı oranda sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu idari sorunlar takip etmiştir. Psikolojik sorunların oran olarak en yüksek olduğu alan mülteci alanıdır. Psikolojik sorunlar içerisinde mobbing ve mesleki tükenmişlik, yıpranma sorunları dahil edilmiştir. Mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların psikolojik sorunlarla daha fazla karşılaşmasının sebebi, mülteci alanının, çocuk, yaşlı, engelli, istismar, sosyal uyum sorunları gibi birçok sorunu içerisinde barındıran kompleks bir yapısının olması, bu nedenle vakalar üzerinde daha yoğun bir çalışma gerektirmesi olabilir. Ayrıca sosyal çalışmacıların, şiddet, savaş, göç gibi ağır vakalarla karşı karşıya kalmış olan mültecilerle çalışırken ikincil travmatik strese maruz kalmaları bir diğer neden olarak düşünülebilir. Bunlara yaşanan iletişim sorunları ve her vakada tercümana ihtiyaç duyulması da eklenebilir. Son olarak, mültecilerle olan kültür farkı ve buna bağlı olarak yaşanan sorunlar, mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların psikolojik sorunlarla daha fazla karşılaşmasının sebebi olarak nitelendirilebilir.

**Tablo 11. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Aşırı evrak yükü	6
Maaşların yetersizliği	5
Mobbing	5
Can güvenliğinin olmaması	4
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	4
Kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği	4
Koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği	3
Sosyal çalışmacılara gerekli önem ve değer verilmemesi	2
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	2
Uzun çalışma saatleri	2
Görev tanımında yer almayan işlerin verilmesi	2
İdareciler ile iletişim sorunları	2
Rotasyon olmaması	2
Gerekli durumlarda hukuki yaptırımların yeterli olmaması	2
Süpervizör sisteminin olmaması	1
İş yoğunluğu	1
İşe oranla çalışan yetersizliği	1
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	1
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	1

Tablo 11 incelendiğinde kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok aşırı evrak yükü, maaşların yetersizliği, mobbing, can güvenliğinin olmaması, mevzuattan kaynaklı sorunlar, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Maaşların yetersizliği için kadın alanında çalışan bir katılımcının ortaya koyduğu görüş şöyledir:

*“Sosyal çalışmacıların yapmış olduğu işe ve izin, tatil olanaklarının azlığına, çalışma saatlerinin uzunluğuna kıyasla maaşlarının düşük olduğunu ve bu durumun da motivasyonumuzu düşürdüğünü düşünüyorum.” (KS9)*

Can güvenliğinin olmaması sorununa ilişkin ise katılımcıların ortaya koyduğu bazı görüşler şu şekildedir:

*“Can güvenliğimizin riskli olduğu durumların olması. Örneğin şiddet gören kadına hizmet sunduğumuzda ve onu konukevine aldığımızda eşi tarafından araba ile önümüz kesildi ve tehdit edildik.” (KS2)*

*“Genellikle eşine şiddet uygulayan erkekler, kadını bilinçlendirdiğimiz ve haklarını söylediğimiz, onları savunduğumuz için tepki gösteriyorlar. Zaman zaman müracaatçılar görüşme esnasında tehdit edici ve sinkaflı sözcükler kullanıyor.”(ES8)*

Mevzuattan kaynaklı sorunlar için de bir katılımcının ortaya koyduğu görüş şu şekildedir:

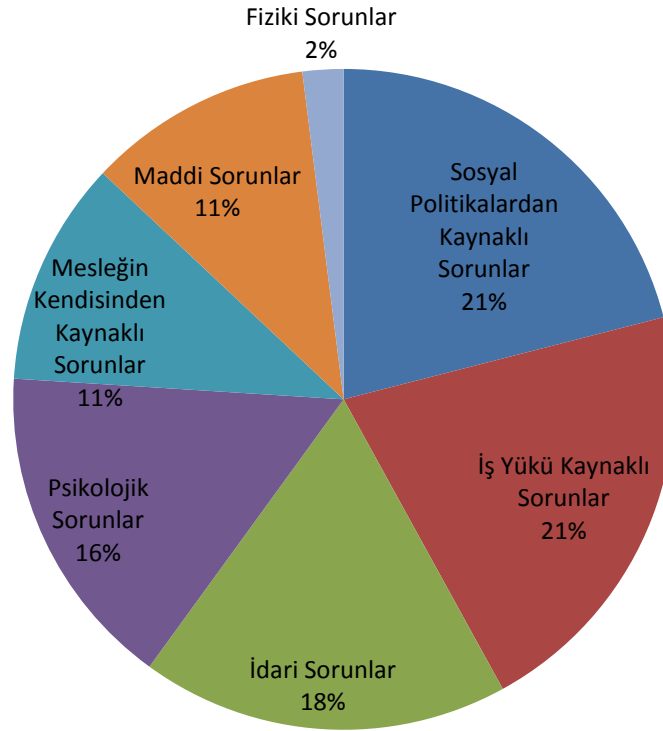
*“İnsanların hayatlarına tam anlamıyla dokunabilmeyi istiyoruz. Fakat yasa ve mevzuatların buna izin vermediğini ya da yeterli düzenlemelerin olmadığını görüyoruz. Kadına dair hizmetlerde gerekli olan İş kur, Halk Eğitim gibi kurumlarla ortak hizmetler yürütülüyor. Yalnızca barınma hizmeti veriyormuşsun gibi oluyor. Bu da vakadan verim almamana sebep oluyor.”*



**Şekil 15. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 15’te verilen kümeleme analizi sonuçlarında kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre işe oranla çalışan yetersizliğinden şikayetçi olan katılımcılar, aşırı evrak yükünden de şikayet etmişlerdir. Diğer yandan mesleki tükenmişlik, yıpranma sorununu belirten katılımcılar, aynı zamanda kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliğini de belirtmişlerdir. Ayrıca uzun çalışma saatlerini sorun olarak gören katılımcılar, maaşların yetersizliğini de sorun olarak görmüşlerdir.





**Şekil 16. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 16'da verilen daire grafiğinde kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeveye ile sunulmuştur. Şekle göre en çok % 21 oranında sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve aynı oranda iş yükü kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu idari sorunlar ve psikolojik sorunlar takip etmiştir.

**Tablo 12. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

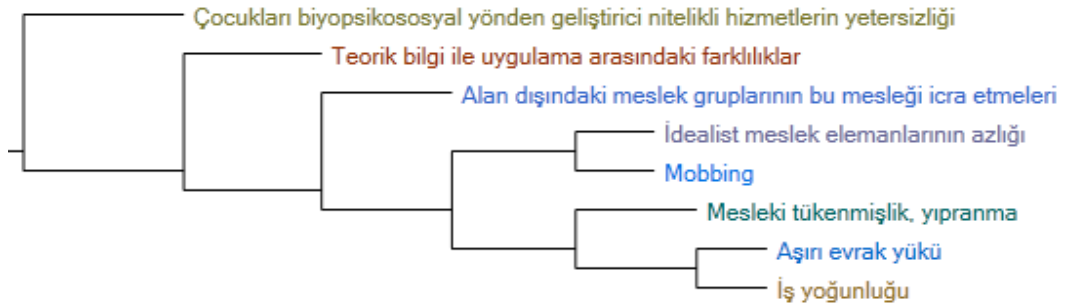
Sorunlar	Frekans
Çocukları biyopsikososyal yönden geliştirecek nitelikli hizmetlerin yetersizliği	2
İdealist meslek elemanlarının azlığı	1
Alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	1
Aşırı evrak yükü	1
İş yoğunluğu	1
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	1
Mobbing	1
Teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar	1

Tablo 12 incelendiğinde çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların ifadelerine göre çalışma yaşamında karşılaştıkları en önemli sorun çocukları

biyopsikososyal yönden geliştirecek nitelikli hizmetlerin yetersizliğidir. Katılımcıların bu konu ile ilgili görüşleri şöyledir:

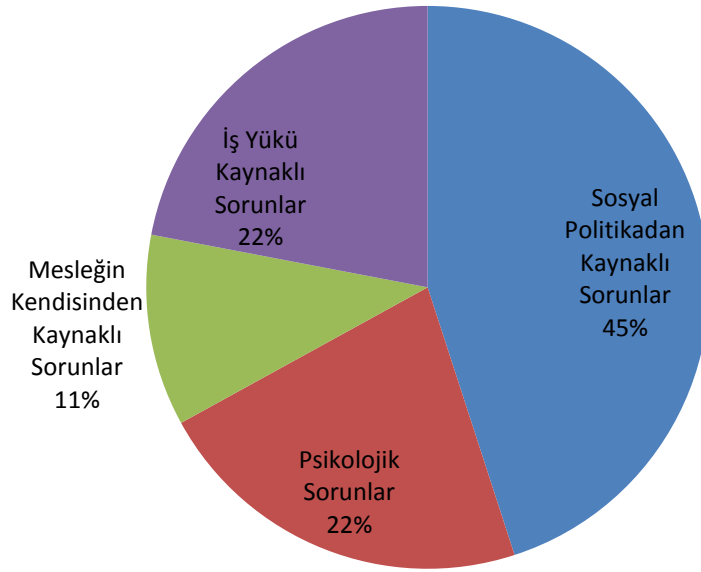
“Özellikle kurumlarda her çocuk aynıymış, birbirinden farklı değillermiş gibi görülüyor. Çocuklar yeteneklerine ve ilgi alanlarına göre geliştirilmiyor.”(ES3)

“Çocuklara ödevleri konusunda yardımcı olunuyor, resim yapmaları için ayrı bir oda mevcut, bahçede oynayabilecekleri, spor yapabilecekleri bir alan da mevcut. Fakat çocuklar yeteneklerine göre geliştirilmiyor. Bazısı nasılsa devletin sağladığı imkanlar ile ileride memur olacağım düşüncesinde olduğu için kitap bile okumuyor.” (ES7)



### Şekil 17. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları

Şekil 17’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre idealist meslek elemanlarının azlığından şikayet eden katılımcılar, mobbinge maruz kaldıklarını da ifade etmişlerdir. Diğer yandan aşırı evrak yükünü sorun olarak gören katılımcılar, iş yoğunluğunu da sorun olarak görmektedir. Yapılan analiz sonucunda bu iki sorun ile mesleki tükenmişlik, yıpranma sorununun da uzaktan da olsa birbiriyle ilişkili olduğu görülmektedir.



**Şekil 18. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 18’de verilen daire grafiğinde çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre en çok %45 oranında sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu iş yükü kaynaklı sorunlar, psikolojik sorunlar, daha sonra mesleğin kendisinden kaynaklı sorunlar takip etmiştir. Sosyal politikadan kaynaklı sorunların içerisine çocukları biyopsikososyal yönden geliştirecek nitelikli hizmetlerin yetersizliği, alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri ve teorik bilgi ile uygulama arasındaki farklılıklar dahi edilmiştir. İş yükü kaynaklı sorunların içerisine aşırı evrak yükü ve iş yoğunluğu sorunları dahil edilmiştir. Psikolojik sorunların içerisine mesleki tükenmişlik, yıpranma ve mobbing davranışına maruz kalma sorunları dahil edilmiştir. Mesleğin kendisinden kaynaklı sorunlara ise idealist meslek elemanlarının azlığı dahil edilmiştir.

Şekil incelendiğinde, çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların, diğer sosyal hizmet alanlarının çoğunda karşılaşılan idari sorunlarla, karşılaşmadığı görülmektedir. Ayrıca çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların, maddi sorunlar ve fiziki sorunlarla da karşılaşmadığı görülmektedir.

**Tablo 13. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Dağılım**

Sorunlar	Frekans
Mevzuattan kaynaklı sorunlar	4
Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu	3
İş yoğunluğu	2
Mobbing	2
Aşırı evrak yükü	2
İdealist meslek elemanı azlığı	1
İşe oranla çalışan yetersizliği	1
Mesleki tükenmişlik, yıpranma	1
Uygulamaya yönelik önerilerimizin dikkate alınmaması	1
Alan dışı meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri	1
Sosyal inceleme için her zaman araç bulamamak	1

Tablo 13 incelendiğinde engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok mevzuattan kaynaklı sorunlar ve kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorunlarıyla karşılaştığı görülmektedir. Mevzuattan kaynaklı sorunlar için bir katılımcının ortaya koyduğu görüş şu şekildedir:

*“Mevzuat eksikliği nedeniyle sorunlar yaşıyorum. Mesleğimin bilinciyle bireylere profesyonel olarak yardım etmek istiyorum. Fakat mevzuatın gerektirdikleriyle vicdani ikilem arasında kaldığım oluyor. Örneğيناğır engelli olmayan aynı zaman da ailesinin de bakımını üstlenmediği bir kişi mevcut. Bu kişinin bakım merkezinden ücretsiz bir şekilde yararlanabilmesi için ağır engelli olması gerekiyor. Başka bir örnek, yaşlı bir birey bakım evine yerleştirilecek, gelir durumu, sağlık gibi bazı şartlara bakılıyor. Yaşlının geliri çok az bir farkla belirtilen limitin üstündeyse hizmetten yararlanamıyor. Uygulanmak istenen sosyal hizmet müdahaleleri uygulanamıyor ve çözümsüz sorunlar meydana geliyor. Danışanlara hizmet ulaşamaması ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanmaması benim için büyük bir sorun oluşturuyor” (ES4)*

Kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorununa yönelik ortaya konulan bir görüş ise şöyledir:

*“Bakım merkezlerine acil yerleştirilmesi gereken bireyler var. Hizmetten yararlanabilmek için müracaatçı uzun süre sıra bekliyor. Bakım merkezi, huzurevi eksikliği çok fazla. Sayısının artırılması gerekiyor. Ayrıca çağımıza uygun hizmetler*

*gelişmiyor. Gündüzlü bakım evi gibi günümüzün şartlarına uygun kuruluşlar yok denecek kadar az. Biz alanın içinde olduğumuz için neyin eksik olduğunu görebiliyoruz. Önerilerimiz var, fakat önerilerimiz dikkate alınmıyor.” (ES4)*

Engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanında çalışan sosyal çalışmacılardan bazılarının çalışma hayatında karşılaştıkları sorunlara ilişkin ifadeleri bu şekildedir. Araştırmada bu alanlarda çalışan sosyal çalışmacıların çalışma hayatında yaşadıkları sorunların motivasyonları üzerindeki etkilerinin neler olduğunun ortaya koyulması açısından da bir soru sorulmuştur. Bu alanda çalışan sosyal çalışmacılarla yapılan araştırmada, 4 kişi iş hayatında yaşadıkları sorunların motivasyonlarını genellikle olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir. Bu soruya verilen bazı cevaplar ise şu şekildedir:

*“Olumsuz durumlarda keyfim kaçır ve bu durumun iş performansım üzerinde büyük etkisi olur.”(KS15)*

*“Motivasyonum üzerinde etkili olan asıl sorun mobbing. Deneyimli iş arkadaşlarımla tavırları ile kendimi onlara ispatlama düşüncesi içerisine çok girdiğim oldu. Hatalı bir şey yaptığımda, doğru kararlar veremiyor muyum acaba diye şüpheye kapılıyor ve motivasyonum düşüyordu.”(KS17)*

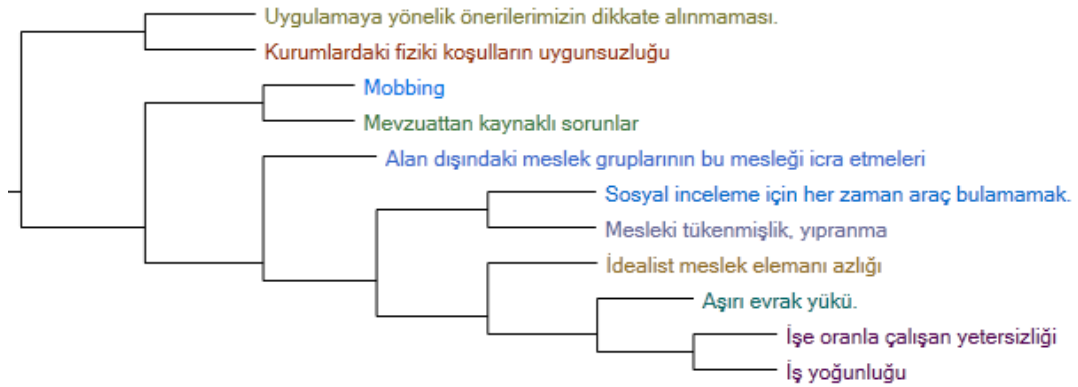
Diğer yandan araştırmada bu alanlarda çalışan sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların müracaatçıları üzerinde etkisinin olup olmadığının ortaya koyulması açısından da bir soru sorulmuştur. Bu alanda çalışan sosyal çalışmacılar ile yapılan araştırmada, 3 kişi çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların müracaatçıyı etkilediğini belirtmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri şöyledir:

*“Tabii ki. Hizmetler tam anlamıyla gerçekleşmeyince, mevzuatta boşluklar oldukça müracaatçılar üzerinde olumsuz etkisi oluyor.” (ES4)*

*“Özellikle iş yükü çok olduğunda, onlara harcayacağım vaktin azalmasına sebep oluyor, onlara gerektiği özeni gösteremiyorum.” (ES13)*

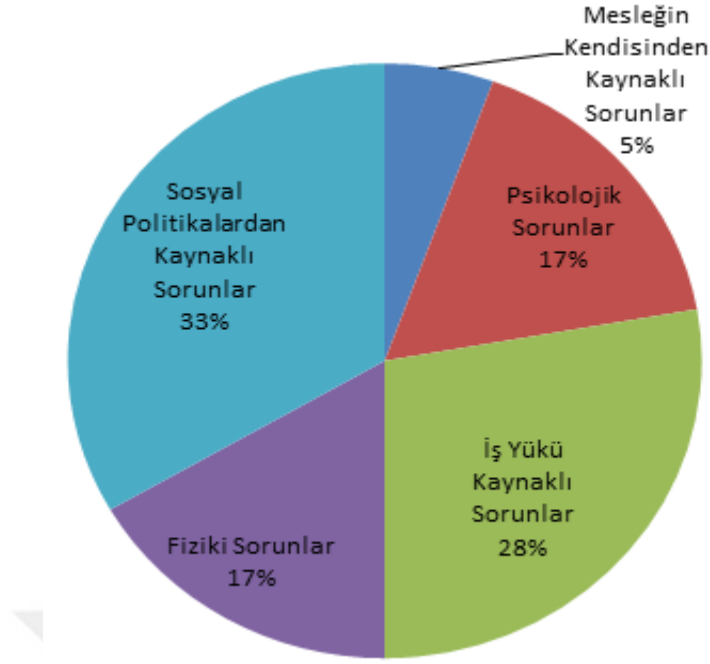
*“İş yerindeki sorunlar üst üste geldiğinde, ağır vakalar, iş arkadaşlarınız tarafından uygulanan mobbing vs. etkiliyor. Kesinlikle azarlama vb. olmuyor. Fakat müracaatçıyı daha anlayışlı bir şekilde karşılayarak, daha açıklayıcı cümleler kurmaktansa kısa, net, kesik cümleler kullanarak onlara soğuk ve donuk cevaplar vermeme sebep olabiliyor. Daha samimi, içten, açık bir dil kullanmak yerine konuyu*

*kapatıcı, kesin ve hemen başından savacak şekilde konuşmalara sebep olabiliyor.’’(KS17)*



### Şekil 19. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetlerinde Çalışan Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamındaki Sorunlarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları

Şekil 19’da verilen kümeleme analizi sonuçlarında engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre işe oranla çalışan yetersizliğinden şikayet eden katılımcılar, iş yoğunluğundan da şikayet etmişlerdir. Yapılan analiz sonucunda bu iki sorun ile aşırı evrak yükünün de uzaktan da olsa birbiriyle ilişkili olduğu görülmektedir.



**Şekil 20. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Sorun Alanlarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 20’de verilen daire grafiğinde engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanlarında çalışan sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunlar genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre en çok %33 oranında sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaşıldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu iş yükü kaynaklı sorunlar takip etmiştir. Psikolojik ve fiziki sorunların da oransal olarak yüksek olduğu görülmektedir. Psikolojik sorunların yüksek olmasının sebebi, özellikle engelli alanında ağır vakaların olması ve buna bağlı olarak ikincil travmatik strese maruz kalmak olabilir. Fiziki sorunların yüksek olmasının sebebi ise, huzurevi, gündüzlü bakım evi, rehabilitasyon merkezi gibi kuruluş sayısının az olması olabilir. Çünkü kuruluş sayısının az olmasına bağlı olarak hizmetten yararlanacak olan bireyler, kuruluşa yerleşmek için çok fazla sıra beklemekte ve mağdur olabilmektedirler.

**Tablo 14. Kadın Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

Motivasyon kaynakları	Frekans
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişki	12
İnsanlara yardım edebilmek	8
Başarılarının takdir edilmesi	7
Saygınlık kazanmak	7
Maaş	7
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	6
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	5
Çalışma ortamının fiziki koşulları	5
İşte başarılı olmak	5
Çalışma koşullarının iyi olması	5
Mutlu olunan işi yapıyor olmak	5
Mesleğin statüsü	4
Mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak	3
Mesleğin kendisi	3
Manevi doyum almak	2
Çalışma hayatında olmak	1
Dezavantajlı gruplarla çalışmak	1
Hedeflere ulaşmak	1
Kalıcı çözümler üretebilmek	1
Kendini gerçekleştirme çabası	1
Mesleki gelişim	1
Müracaatçıların hayatındaki olumlu değişimleri görmek	1
Özerk bir şekilde çalışabilmek	1
Üretmek	1
Yardım edilen kişinin teşekkürünü almak	1

Tablo 14 incelendiğinde kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişki, insanlara yardım edebilmek, başarılarının takdir edilmesi, saygınlık kazanmak, maaş ve toplumsal fayda sağlıyor olmak olduğu görülmektedir. Şekle göre kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi bir ilişki içerisinde olmak, dışsal motivasyon kaynaklarından birisidir.

Kadın sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları üzerine ifade etmiş olduğu birkaç görüş şu şekildedir:

*“İnsanların hayatlarına dokunabilmek çok güzel bir şey. Çeşitli mekanizmaları kullanarak kişilere kendi ayakları üzerinde durabileceği uygulamalar yapabilmek ve bunun senin sayende olduğunu bilmek duygusu harika bir şey. Örneğin bir kadını işe yerleştirmek gibi.” (KS9)*

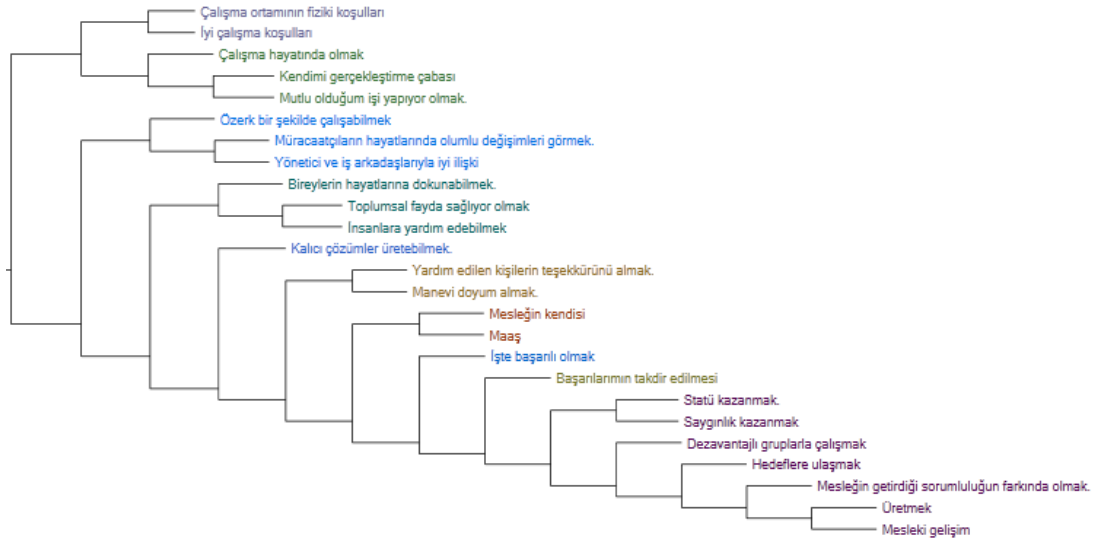


“İnsanlara yardım ettiğimde onların iyi hissetmesini sağlamış olduğumu görüyorum. Onların yüzünü güldürmeyi başardığım zaman çok mutlu oluyorum ve o an kendimi de onlarla birlikte gülümserken buluyorum. Sonucu güzel bir şekilde sonuçlanmış vakayı durup seyrediyorum ve bir şeyi başarmış olmanın verdiği haz bambaşka oluyor. Ayrıca işime müdahale edilmemesi, işi yönetme ve karar alma süreçlerine kendim karar vermem ve özerklik tanınması beni motive eden diğer bir şey.” (KS17)

“Manevi doyum almak. Özellikle engelli, yaşlı ve çocuklara hizmet sunduğumda bu doyumunu hissediyorum. Özellikle istismar olaylarında sorunun çözümüne yönelik bir katkıda bulduysam beni motive ediyor. Faydalı olabilmek ve bunun sonucu kişilerin bir teşekkürünü alabilmek güzel bir şey. İş arkadaşları ve yöneticimin desteğini almak ve onlarla birlikte verimli etkinlikler yapabilmek de beni motive eden bir etken”(KS6)

“Bu mesleğimin bana uygun olması ve mesleğimi severek yapmam beni motive ediyor. Bunun için de karşılığında aldığımız sıcak bir gülümseme yetiyor.”(KS7)

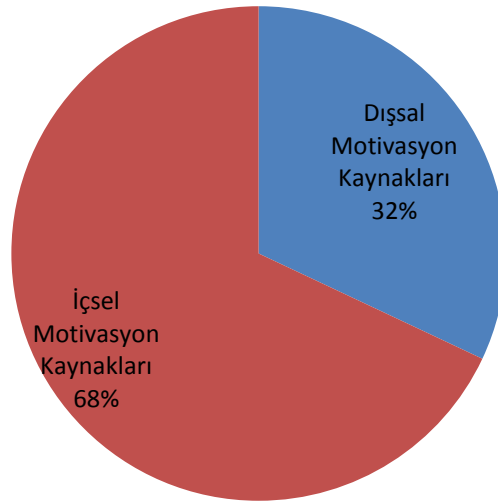
“İnsanlara faydalı olabilmek. Özellikle çocukların ihtiyaçlarını karşılamak adına yapılan hizmetler, çocuğun bir kırtasiye ihtiyacını bile karşılanmasına yardımcı olmak beni motive ediyor.” (KS1)



**Şekil 21. Kadın Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 21’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında kadın sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre çalışma koşullarının iyi olmasının kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar,

çalışma ortamının fiziki koşullarının da motive ettiğini ifade etmiştir. Diğer yandan kendini gerçekleştirme çabasını motivasyon kaynağı olarak belirten katılımcılar, aynı zamanda mutlu olunan işi yapıyor olmayı da motivasyon kaynağı olarak belirtmiştir. Yapılan analiz sonucunda çalışma hayatı içerisinde olmanın da bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yine motivasyon kaynaklarını toplumsal fayda sağlıyor olmak şeklinde ifade edenler, insanlara yardım edebilmeyi de söylemişlerdir. Analiz sonucunda bireylerin hayatlarına dokunabilmenin de bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almayı kendilerinin motivasyon kaynağı olarak gören katılımcılar, manevi doyum almayı da motivasyon kaynağı olarak görmüşlerdir. Ayrıca mesleğin statüsünün kendilerini motive ettiğini düşünenler, saygınlık kazanmanın da kendilerini motive ettiğini düşünmüşlerdir. Bunlarla birlikte üretmek ve mesleki gelişimin kendilerini motive ettiğini belirten katılımcılar aynı kişilerdir. Analiz sonucunda mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmanın da bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Kümeleme analizi sonuçlarına göre üzerinde durulan sorunların birbiriyle oldukça ilişkili kavramlar olduğu görülmektedir.



**Şekil 22. Kadın Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 22’de verilen daire grafiğinde kadın sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçevede sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %68 oranında

içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. İçsel motivasyon kaynaklarının içerisinde insanlara yardım edebilmek, başarılarının takdir edilmesi, saygınlık kazanmak, toplumsal fayda sağlıyor olmak, bireylerin hayatlarına dokunabilmek, işte başarılı olmak, mutlu olunan işi yapıyor olmak, mesleğin statüsü, mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak, mesleğin kendisi, manevi doyum almak, çalışma hayatında olmak, dezavantajlı gruplarla çalışmak, hedeflere ulaşmak, kalıcı çözümler üretebilmek, kendini gerçekleştirme çabası, mesleki gelişim, müracaatçıların hayatındaki olumlu değişimleri görmek, özerk bir şekilde çalışabilmek, üretmek ve yardım edilen kişinin teşekkürünü almak dahil edilmiştir. Tablo 14’te kadın sosyal çalışmacıları, çalışma yaşamında en çok güdüleyen ve frekansı en yüksek olan güdüleme aracının yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişki olduğu görülmesine rağmen, kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında genel olarak içsel motivasyon kaynakları güdülediği için, içsel motivasyon kaynaklarının oransal olarak daha yüksek çıktığı görülmektedir.

**Tablo 15. Erkek Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

Motivasyon Kaynakları	Frekans
İnsanlara yardım edebilmek	12
Maaş	8
Yönetici ve iş arkadaşları ile iyi ilişki	7
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	6
Başarılarının takdir edilmesi	4
İşte başarılı olmak	4
Mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak	4
Çalışma koşullarının iyi olması	4
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	3
Mesleğin statüsü	3
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	3
Manevi doyum almak	2
Mesleğin kendisi	2
Müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimi görmek	2
Sorun çözmek	2
Kalıcı çözümler üretebilmek	1
Kendini gerçekleştirme çabası	1
Mesleki anlamda doyum almak	1
Mesleki gelişim	1
Mutlu olunan işi yapıyor olmak	1
Özerk bir şekilde çalışabilmek	1
Saygınlık kazanmak	1
Vicdanen huzurlu olmak	1

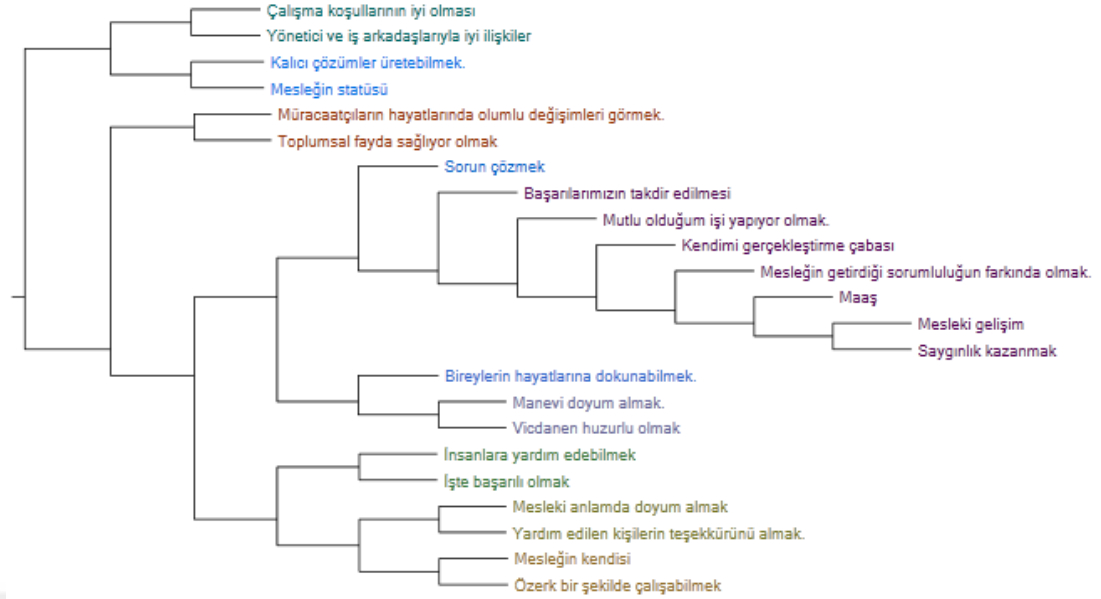
Tablo 15 incelendiğinde erkek sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının insanlara yardım edebilmek, maaş, yönetici ve iş arkadaşları ile iyi ilişki ve toplumsal fayda sağlıyor olmak olduğu görülmektedir. Tablo 14'e göre kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden motivasyon aracı yönetici ve iş arkadaşları ile iyi ilişki içerisinde olmakken erkek sosyal çalışmacıları en çok insanlara yardım edebilmek motive etmektedir. İnsanlara yardım edebilmek, içsel motivasyon kaynaklarından birisidir. Bunun nedeni, kadınların, çalışma yaşamında mobbing davranışlarına daha fazla maruz kalmaları ve iş ilişkileriyle ilgili sorunlardan daha fazla etkilenmeleri, bunlara bağlı olarak çalışma yaşamında yönetici ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerine erkeklere göre daha fazla önem vermeleri olabilir.

Erkek sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları üzerine ifade etmiş olduğu görüşler şu şekildedir:

*“Bizler toplumun hurpalandığı, zarar gören, şiddete uğrayan, ayrımcılığa maruz kalan bireyleriyle uğraşyoruz. Sosyal hizmet mesleği olmasa toplum da çöker düşüncesi beni güdüleyen en önemli şey. Her kesime, herkese ulaşmaya çalışıyoruz. Ayrıca hizmet verdiğimiz kişilerin yakınlarının, ailelerinin bir teşekkürü en büyük şey. Bir yaşlıya veya bir engelliye hizmet sununca onun gülümsemesi, sevinmesi, onun size bakışı, bir teşekkürü beni motive ediyor. Engelli birisinin anne-babası oluyorsunuz resmen.”*(ES4)

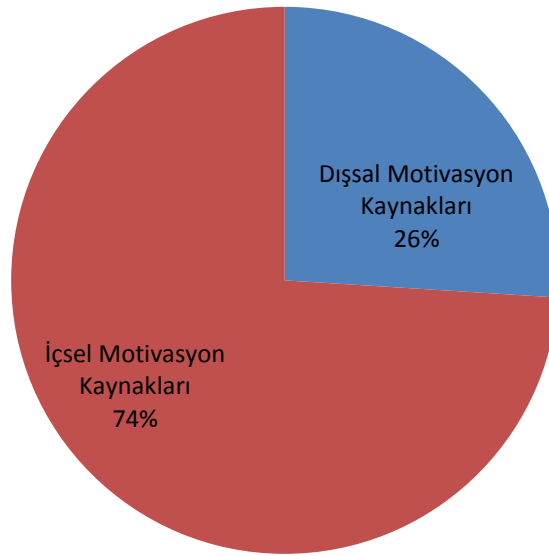
*“Biyopsikososyal yönden müracaatçıya uygun olan hizmeti vermek, danışanın iyilik halini artırabilmeyi başarmak, maddi yoksunluk sebebiyle çocuğu kurum bakımına alınacak birisine iş bulmak gibi kalıcı çözümler üretebilmek ve hizmetlerden yararlanan bireylerden takdir görebilmek beni motive ediyor.”* (ES6)

*“Danışanlarımın benim verdiğim hizmetin çıktısını alabildiğini ve verdiğim hizmetin onlar üzerinde fayda sağladığını görebilmek beni oldukça motive ediyor.”* (ES14)



**Şekil 23. Erkek Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 23'te verilen kümeleme analizi sonuçlarında erkek sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimleri görmeyen kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, toplumsal fayda sağlıyor olmanın da motive ettiğini ifade etmiştir. Diğer yandan mesleki olarak kendini geliştirmeyi motivasyon kaynağı olarak belirten katılımcılar, aynı zamanda saygınlık kazanmayı da motivasyon kaynağı olarak belirtmiştir. Yine motivasyon kaynaklarını manevi doyum almak şeklinde ifade edenler, vicdanen huzurlu olmayı da söylemişlerdir. Analiz sonucunda bireylerin hayatlarına dokunabilmenin de bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. İnsanlara yardım edebilmeyi kendilerinin motivasyon kaynağı olarak gören katılımcılar, işte başarılı olmayı da motivasyon kaynağı olarak görmüşlerdir. Ayrıca mesleki anlamda doyum almanın kendilerini motive ettiğini düşünenler, yardım edilen kişilerin teşekkürünü almanın da kendilerini motive ettiğini düşünmüşlerdir. Kümeleme analizi sonuçlarına göre üzerinde durulan sorunların birbiriyle oldukça ilişkili kavramlar olduğu görülmektedir.



**Şekil 24. Erkek Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

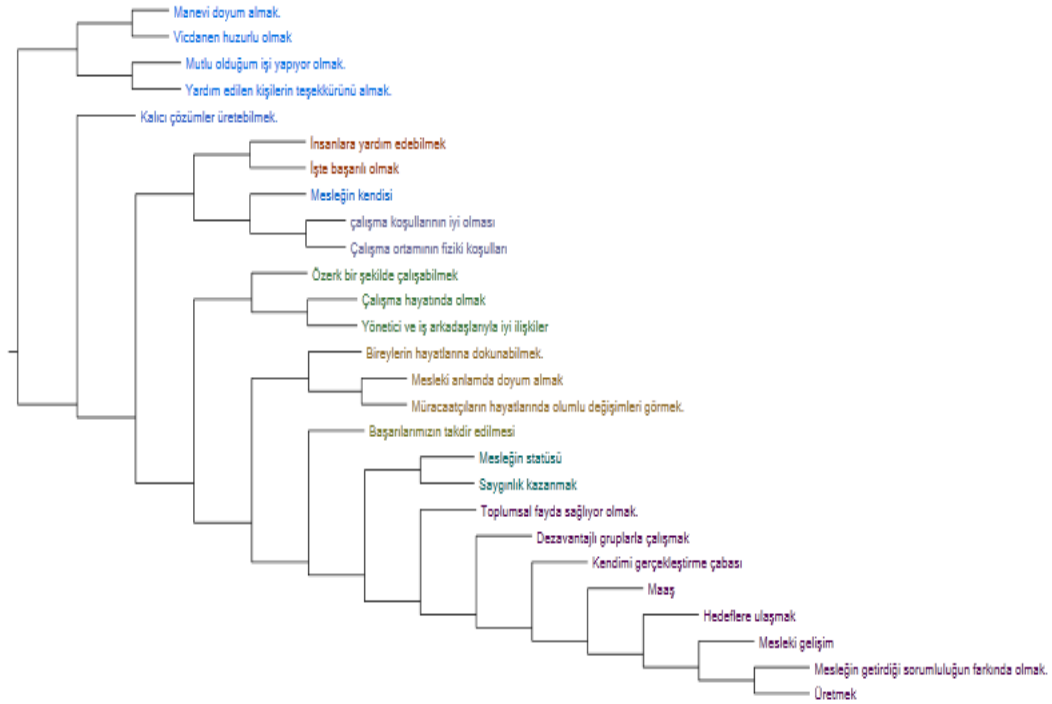
Şekil 24'te verilen daire grafiğinde erkek sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %74 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Şekle göre bireyleri güdüleyen içsel motivasyon ile dışsal motivasyon kaynaklarının oran olarak birbirinden oldukça farklı olduğu görülmektedir. Şekil 22'ye göre kadın sosyal çalışmacıları da en çok içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmış olsa da şekilde erkek sosyal çalışmacıların içsel motivasyon kaynaklarının oranının kadınlarınkinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

İçsel motivasyon kaynaklarının içerisine insanlara yardım edebilmek, toplumsal fayda sağlıyor olmak, başarılarının takdir edilmesi, işte başarılı olmak, mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak, bireylerin hayatlarına dokunabilmek, mesleğin statüsü, yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak, manevi doyum almak, mesleğin kendisi, müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimi görmek, sorun çözmek, kalıcı çözümler üretebilmek, kendini gerçekleştirme çabası, mesleki anlamda doyum almak, mesleki gelişim, mutlu olunan işi yapıyor olmak, özerk bir şekilde çalışabilmek, saygınlık kazanmak, vicdanen huzurlu olmak dahil edilmiştir. Dışsal motivasyon kaynaklarının içerisine ise, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişki, maaş, çalışma koşullarının iyi olması dahil edilmiştir.

**Tablo 16. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

Motivasyon Kaynakları	Frekans
İnsanlara yardım edebilmek	15
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	14
Maaş	12
Başarılarının takdir edilmesi	10
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	9
Çalışma koşullarının iyi olması	8
Saygınlık kazanmak	8
İşte başarılı olmak	8
Mesleğin statüsü	7
Mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak	7
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	5
Mesleğin kendisi	5
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	4
Mutlu olunan işi yapıyor olmak	4
Çalışma ortamının fiziki koşulları	3
Manevi doyum almak	3
Mesleki gelişim	2
Kalıcı çözümler üretebilmek	2
Müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimleri görmek	2
Kendini gerçekleştirme çabası	2
Vicdanen huzurlu olmak	1
Mesleki anlamda doyum almak	1
Özerk bir şekilde çalışabilmek	1
Dezavantajlı gruplarla çalışmak	1
Üretmek	1
Hedeflere ulaşmak	1
Çalışma hayatında olmak	1

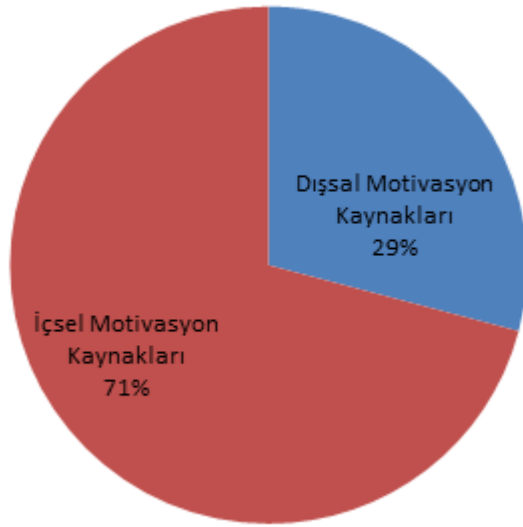
Tablo 16 incelendiğinde 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının insanlara yardım edebilmek, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, maaş, başarılarımızın takdir edilmesi, toplumsal fayda sağlıyor olmak, çalışma koşullarının iyi olması, saygınlık kazanmak, işte başarılı olmak, mesleğin statüsü, mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak olduğu görülmektedir. Şekle göre erkek sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden insanlara yardım edebilme, 0-5 yıl deneyime sahip sosyal çalışmacıları da en çok motive eden güdüleme aracıdır.



**Şekil 25. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 25'te verilen kümeleme analizi sonuçlarında 0-5 yıl deneyime sahip sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre manevi doyum almanın kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, vicdanen huzurlu olmanın da motive ettiğini ifade etmiştir. Diğer yandan mutlu olunan işi yapıyor olmayı motivasyon kaynağı olarak belirten katılımcılar, aynı zamanda yardım edilen kişinin teşekkürünü almayı da motivasyon kaynağı olarak belirtmiştir. Yine motivasyon kaynaklarını insanlara yardım edebilmek şeklinde ifade edenler, işte başarılı olmayı da söylemişlerdir. Çalışma koşullarının iyi olmasını kendilerinin motivasyon kaynağı olarak gören katılımcılar, çalışma ortamının fiziki koşullarını da motivasyon kaynağı olarak görmüşlerdir. Ayrıca mesleki anlamda doyum almanın kendilerini motive ettiğini düşünenler, müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimleri görmeyen de kendilerini motive ettiğini düşünmüşlerdir. Analiz sonucunda bireylerin hayatlarına dokunabilmenin de bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yine mesleğin statüsünü kendilerinin motivasyon kaynağı olarak gören katılımcılar, saygını kazanmayı da motivasyon kaynağı olarak görmektedir. Son olarak mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmanın kendilerini motive ettiği kanısında olanlar, üretmenin de motive ettiği kanısındadır. Kümeleme analizi sonuçlarına göre üzerinde durulan sorunların birbiriyle oldukça ilişkili kavramlar olduğu görülmektedir.





**Şekil 26. 0-5 Yıl Arası Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 26’da verilen daire grafiğinde 0-5 yıl deneyime sahip sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %71 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Bireyleri güdüleyen içsel motivasyon ile dışsal motivasyon kaynaklarının oran olarak birbirinden oldukça farklı olduğu görülmektedir.

**Tablo 17. 5 yıl Üzeri Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

Motivasyon Kaynakları	Frekans
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	6
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	5
İnsanlara yardım edebilmek	5
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	4
Maaş	3
Mutlu olunan işi yapıyor olmak	2
Çalışma koşullarının iyi olması	1
Kalıcı çözümler üretebilmek	1
Özerk bir şekilde çalışabilmek	1
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	1
Müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimi görmek	1
Başarılarının takdir edilmesi	1
Çalışma ortamının fiziki koşulları	1
İşte başarılı olmak	1

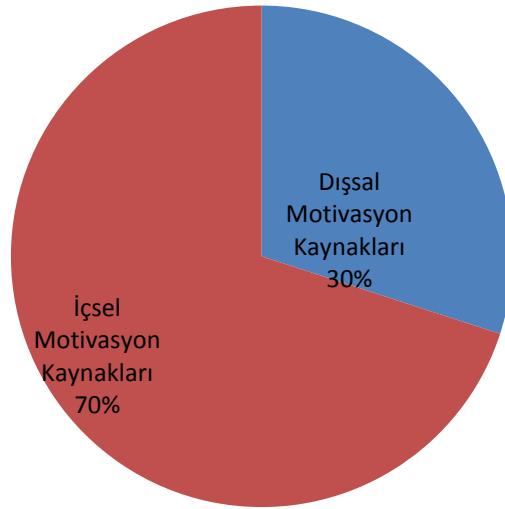
Tablo 17 incelendiğinde 5 yıl üzeri deneyime sahip sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının bireylerin hayatlarına

dokunabilmek, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, insanlara yardım edebilmek, toplumsal fayda sağlıyor olmak olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan sonuçlara göre 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacılar ile 5 yıl ve üzeri deneyime sahip sosyal çalışmacıları en çok motive eden güdüleme araçlarının birbirine oldukça benzediği görülmektedir.



**Şekil 27. 5 Yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 27’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında 5 yıl üzeri deneyime sahip sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre çalışma ortamının fiziki koşullarının kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, çalışma koşullarının iyi olmasının da motive ettiğini ifade etmişlerdir. Yine işte başarılı olmayı motivasyon kaynağı olarak belirten katılımcılar, aynı zamanda başarılarının takdir edilmesini de motivasyon kaynağı olarak belirtmişlerdir. Son olarak motivasyon kaynaklarını insanlara yardım edebilmek şeklinde ifade edenler, bireylerin hayatlarına dokunabilmeyi de söylemişlerdir. Analiz sonucunda toplumsal fayda sağlıyor olmanın da bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.



**Şekil 28. 5 yıl Üzeri Deneyime Sahip Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 28’de verilen daire grafiğinde 5 yıl üzeri deneyime sahip sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %70 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Yapılan bu araştırmaya göre, 5 yıl üzeri deneyime sahip sosyal çalışmacılar ile 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıların dışsal ve içsel motivasyon kaynakları oransal olarak birbirine oldukça yakındır.

**Tablo 18. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

Motivasyon Kaynakları	Frekans
Maaş	3
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	3
İnsanlara yardım edebilmek	2
Sorun çözmek	2
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	2
Başarılarının takdir edilmesi	2
Saygınlık kazanmak	2
Mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak	2
Vicdanen huzurlu olmak	1
Çalışma koşullarının iyi olması	1
Manevi doyum almak	1
Dezavantajlı gruplarla çalışmak	1
Mutlu olduğum işi yapıyor olmak	1
Çalışma ortamının fiziki koşulları	1
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	1

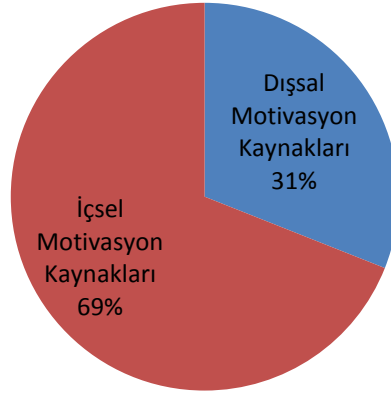
Tablo 18 incelendiğinde tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden ve frekansları en yüksek olan güdüleme araçlarının maaş ile yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler olduğu görülmektedir. Maaş ile yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler dışsal motivasyon kaynaklarıdır. Maaşın en çok motive ettiği tek alan tıbbi sosyal hizmet alanı olmuştur. Bunun nedeni, tıbbi sosyal hizmet kapsamında hastane ve halk sağlığı merkezlerinde çalışan sosyal çalışmacıların, diğer alanlarda çalışanlara göre daha yüksek maaş almaları olabilir.



**Şekil 29. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 29'da verilen kümeleme analizi sonuçlarında tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre saygınlık kazanmanın kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, başarılarının takdir edilmesinin de motive ettiğini ifade etmişlerdir. Diğer yandan mutlu olunan işi yapıyor olmayı motivasyon kaynağı olarak belirten katılımcılar, aynı zamanda dezavantajlı gruplarla çalışmayı da motivasyon kaynağı olarak belirtmişlerdir. Motivasyon kaynaklarını toplumsal fayda sağlıyor olmak şeklinde ifade edenler, mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmayı da söylemişlerdir. Analiz sonucunda vicdanen huzurlu olmanın da bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Manevi doyum almayı kendilerinin motivasyon kaynağı olarak düşünen katılımcılar, yardım edilen kişilerin

teşekkürünü almayı da motivasyon kaynağı olarak düşünmüşlerdir. Son olarak çalışma ortamının fiziki koşullarından motive olan katılımcılar, aynı zamanda çalışma koşullarının iyi olmasından da motive olmaktadır.



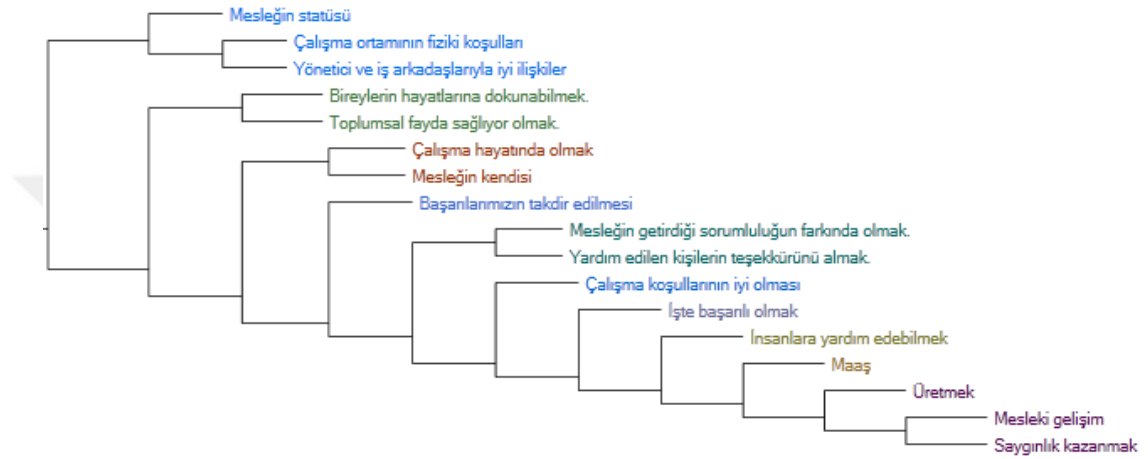
**Şekil 30. Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 30'da verilen daire grafiğinde tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçevede sunulmuştur. Şekle göre katılımcıların %69 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 19. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

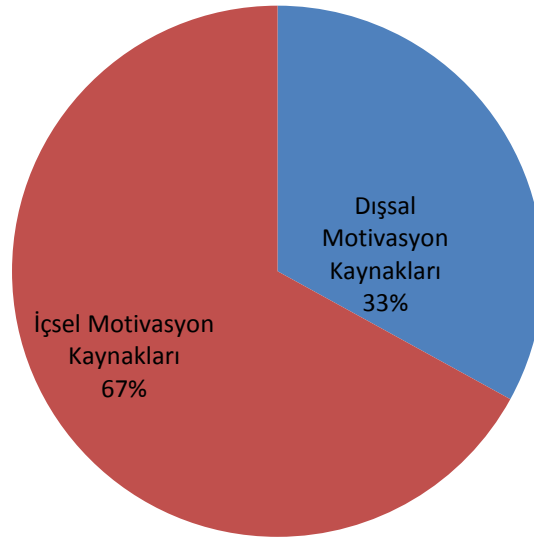
Motivasyon Kaynakları	Frekans
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	5
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	4
Mesleğin statüsü	3
Maaş	3
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	3
Çalışma koşullarının iyi olması	2
Başarılarının takdir edilmesi	2
Mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak	2
Mesleğin kendisi	2
İşte başarılı olmak	2
İnsanlara yardım edebilmek	2
Çalışma hayatında olmak	1
Mesleki gelişim	1
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	1
Üretmek	1
Çalışma ortamının fiziki koşulları	1
Saygınlık kazanmak	1

Tablo 19 incelendiğinde sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, bireylerin hayatlarına dokunabilmek, mesleğin statüsü, maaş, toplumsal fayda sağlıyor olmak olduğu görülmektedir. Tabloya göre frekansı en yüksek olan yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler dışsal motivasyon kaynağıdır.



### Şekil 31. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları

Şekil 31’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre bireylerin hayatlarına dokunabilmenin kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, toplumsal fayda sağlıyor olmanın da motive ettiğini ifade etmiştir. Motivasyon kaynaklarını çalışma hayatında olmak şeklinde belirten katılımcılar, mesleğin kendisinin de motivasyon kaynakları olduğunu belirtmişlerdir. Diğer yandan mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmayı kendilerinin motivasyon kaynağı olarak düşünen katılımcılar, yardım edilen kişilerin teşekkürünü almayı da motivasyon kaynağı olarak düşünmüşlerdir. Son olarak mesleki olarak gelişmeyi kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, saygınlık kazanmanın da motive ettiğini ifade etmiştir. Analiz sonucunda üretmenin de bu iki motivasyon kaynağı ile uzaktan da olsa ilişkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. İçsel motivasyon kaynağı olan üretmek, çalışma yaşamında olmak, bir ürün ortaya koymak, hizmet üretmek anlamında kullanılmaktadır.



**Şekil 32. Sosyal Ekonomik Destek Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

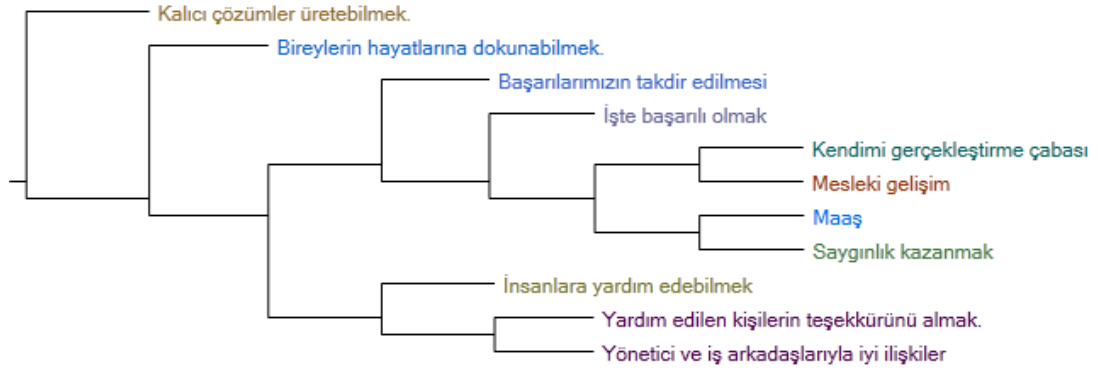
Şekil 32’de verilen daire grafiğinde sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeveye ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %67 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 20. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

Motivasyon Kaynakları	Frekans
Başarılarının takdir edilmesi	2
İnsanlara yardım edebilmek	2
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	1
İşte başarılı olmak	1
Kalıcı çözümler üretebilmek	1
Kendini gerçekleştirme çabası	1
Maaş	1
Mesleki gelişim	1
Saygınlık kazanmak	1
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	1
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	1

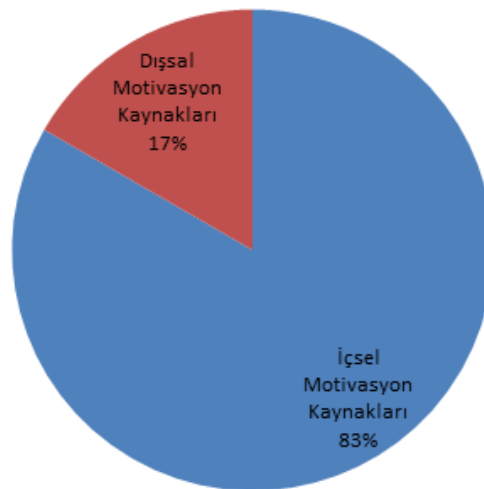
Tablo 20 incelendiğinde mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının başarılarımızın takdir edilmesi ve insanlara yardım edebilmek olduğu görülmektedir. Tabloya göre frekansı en

yüksek olan başarılarımızın takdir edilmesi ve insanlara yardım edebilmek içsel motivasyon kaynaklarıdır.



**Şekil 33. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 33’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre kendini gerçekleştirme çabasının kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, mesleki olarak gelişimin de motive ettiğini ifade etmiştir.



**Şekil 34. Mülteci Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**



Şekil 34'te verilen daire grafiğinde mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %83 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Diğer tüm alanlarda katılımcıları en çok içsel motivasyon kaynaklarının motive ettiği sonucu ortaya çıkmış olsa da içsel motivasyon kaynaklarının oran olarak en yüksek olduğu alanın mülteci alanı olduğu görülmektedir. Mülteciler genellikle oldukça yoksul ve muhtaç durumda olan bir kesimi oluşturduğu için ve mültecilerin yaşadıkları sorunlar genellikle birden fazla ve kompleks bir yapıda olduğu için, onların, yaşadıkları sorunların üstesinden gelebilmelerini sağlamak ve vakadan etkili sonuçlar almak, sosyal çalışmacıları, çalışma yaşamında içsel olarak daha fazla güdülemektedir. Ayrıca, mültecilerin uluslararası bir sorun haline gelmesi ve mültecilerinin yaşadıkları sorunların çeşitlenmesi, bu alanı ve bu alanda yapılan çalışmaları önemli hale getirmekte, bu da bu alanda çalışan sosyal çalışmacıları değerli kılmaktadır.

**Tablo 21. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

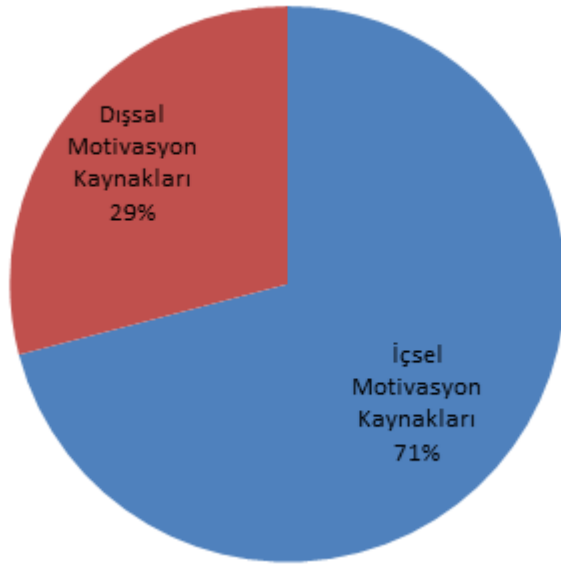
Motivasyon Kaynakları	Frekans
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	6
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	6
Çalışma koşullarının iyi olması	5
İnsanlara yardım edebilmek	5
İşte başarılı olmak	4
Saygınlık kazanmak	4
Başarılarının takdir edilmesi	3
Mesleğin getirdiği sorumluluğun farkında olmak	3
Mesleğin kendisi	3
Mesleğin statüsü	3
Maaş	3
Çalışma ortamının fiziki koşulları	2
Mutlu olduğum işi yapıyor olmak	2
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	2
Hedeflere ulaşmak	1
Kendini gerçekleştirme çabası	1
Mesleki anlamda doyum almak	1
Müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimi görmek	1

Tablo21 incelendiğinde kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının toplumsal fayda sağlıyor olmak, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, çalışma koşullarının iyi olması, insanlara yardım edebilmek, işte başarılı olmak ve saygınlık kazanmak olduğu görülmektedir.



### Şekil 35. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları

Şekil 35'te verilen kümeleme analizi sonuçlarında kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre mesleki anlamda doyum almanın kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimleri görmeyen de motive ettiğini ifade etmiştir. Diğer yandan kendini gerçekleştirme çabasının kendilerini motive ettiğini belirten katılımcılar da, mutlu olunan işi yapıyor olmanın da motive ettiğini belirtmişlerdir. Çalışma koşullarının iyi olmasının kendilerini motive ettiğini düşünen katılımcılar, çalışma ortamının fiziki koşullarının da motive ettiğini düşünmektedir. Motivasyon kaynaklarına bireylerin hayatlarına dokunabilmenin olduğunu söyleyen katılımcılar, insanlara yardım edebilmeyi de söylemiştir. Son olarak hedeflere ulaşmanın kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, işte başarılı olmanın da kendilerini motive ettiğini ifade etmiştir.



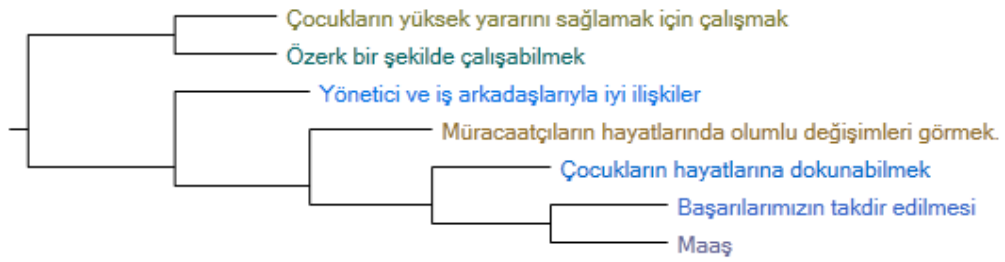
**Şekil 36. Kadın Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 36’da verilen daire grafiğinde kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %71 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Bireyleri güdüleyen içsel motivasyon ile dışsal motivasyon kaynaklarının oran olarak birbirinden oldukça farklı olduğu görülmektedir.

**Tablo 22. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

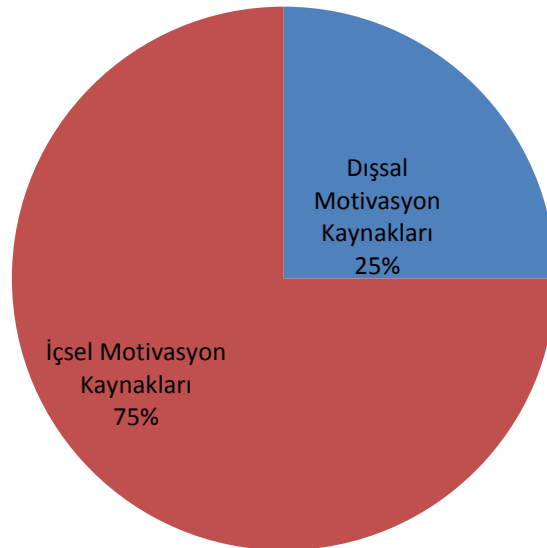
Motivasyon Kaynakları	Frekans
Çocukların yüksek yararını sağlamak için çalışmak	2
Çocukların hayatlarına dokunabilmek	1
Başarılarımızın takdir edilmesi	1
Müracaatçıların hayatlarında olumlu değişimleri görmek	1
Özerk bir şekilde çalışabilmek	1
Maaş	1
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	1

Tablo 22’ de çocuk alanında çalışan katılımcıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme aracının diğer alanlarda çalışan sosyal çalışmacılardan farklı olarak çocukların yüksek yararını sağlamak için çalışmak olduğu görülmektedir.



**Şekil 37. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları**

Şekil 37’de verilen kümeleme analizi sonuçlarında çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre çocukların yüksek yararını sağlamak için çalışmanın kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, özerk bir şekilde çalışabilmenin de motive ettiğini ifade etmişlerdir.



**Şekil 38. Çocuk Alanında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği**

Şekil 38’de verilen daire grafiğinde çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçeve ile sunulmuştur. Şekle göre katılımcıları %75 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Bireyleri güdüleyen içsel motivasyon ile dışsal motivasyon kaynaklarının oran olarak birbirinden oldukça farklı olduğu görülmektedir.

**Tablo 23. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına İlişkin Dağılım**

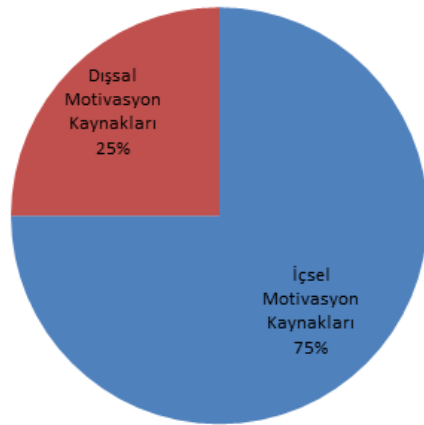
Motivasyon Kaynakları	Frekans
İnsanlara yardım edebilmek	6
Toplumsal fayda sağlıyor olmak	3
Mutlu olduğum işi yapıyor olmak	3
Yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler	3
Maaş	3
İşte başarılı olmak	2
Manevi doyum almak	2
Yardım edilen kişilerin teşekkürünü almak	2
Başarılarımızın takdir edilmesi	1
Bireylerin hayatlarına dokunabilmek	1
Çalışma koşullarının iyi olması	1
Mesleğin statüsü	1
Özerk bir şekilde çalışabilmek	1

Tablo23 incelendiğinde engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanlarında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçlarının insanlara yardım edebilmek, toplumsal fayda sağlıyor olmak, mutlu olduğum işi yapıyor olmak, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, maaş olduğu görülmektedir.



### Şekil 39. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetleri Alanlarında Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarına Yönelik Nitel Kümeleme Analizi Sonuçları

Şekil 39’da verilen kümeleme analizi sonuçlarında engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanlarında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Şekle göre bireylerin hayatlarına dokunabilmenin kendilerini motive ettiğini ifade eden katılımcılar, manevi doyum almanın da motive ettiğini ifade etmiştir. Diğer yandan insanlara yardım edebilmenin kendilerini motive ettiğini belirten katılımcılar da, aynı zaman da işte başarılı olmanın da kendilerini motive ettiğini belirtmiştir.



### Şekil 40. Engelli, Yaşlı ve Evde Bakım Hizmetlerinde Çalışan Sosyal Çalışmacıların Motivasyon Kaynaklarının Dağılımına İlişkin Daire Grafiği

Şekil 40’da verilen daire grafiğinde engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanlarında çalışan sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları genel bir çerçevede sunulmuştur. Şekle göre katılımcıların %75 oranında içsel motivasyon kaynaklarının güdülediği ortaya çıkmaktadır. Bireyleri güdüleyen içsel motivasyon ile dışsal

motivasyon kaynaklarının oran olarak birbirinden oldukça farklı olduğu görülmektedir.

**Tablo 24. Gerçekleşmesi Durumunda Çalışma Yaşamında Sosyal Çalışmacıları Motive Edecek Uygulamalara İlişkin Dağılım**

Motivasyon düzeyini artıracak faktörler	Frekans
Maaş ve ücretlerin artırılması	21
Mesleğin saygınlığını artırmaya yönelik çalışmaların yapılması	19
Hizmet içi eğitim programlarının daha fazla düzenlenmesi	17
Sosyal çalışmacıların sosyal politikaların planlanması ve geliştirilmesi süreçlerine katılımlarının sağlanması	13
Psikolojik destek alabilme imkanlarının artırılması	11
Çalışılan kurumun fiziki koşullarının iyileştirilmesi	10
Evrak işlerinin azaltılması	9
Alan dışı meslek elemanı alımının engellenmesi	6
Meslekte yükselme olanağının sağlanması	6
Toplumun sosyal hizmet mesleği hakkında bilinçlendirilmesi	6
Sosyal hizmet alanındaki kanun ve yönetmeliklerin iyileştirilmesi	5
Çalışma saatlerinin füzuli fazlalığını azaltmak	4
Değer görmek	4
İzin haklarının artırılması	4
Özlük haklarının artırılması	3
Sosyal çalışmacıların sayısının artırılması	3
Tatil imkanları, sosyal tesisler, lojman, kamp yerleri, misafirhane gibi imkanlar artırılarak sosyal destek sağlanması	3
Kurumlar tarafından sosyal çalışmacıları rehabilite edici yemek organizasyonları, doğum günü kutlamaları gibi sosyal faaliyetlerin düzenlenmesi	2
Mesleki örgütlenme ve dayanışmanın artması	2
Takdir edilmek	2
Yöneticiler tarafından sosyal hizmete daha fazla değer verilmesi	2
ASDEP personellerine daha fazla saygı gösterilmesi ve onların meslek elemanı statüsünde değerlendirilmesi	1
Bakanlık tarafından daha çok değer görmek	1
Çocuklara yönelik projeler yapabilmek için etkinlik odalarının olması	1
Ek ders, danışma-yönlendirme gibi farklı statüde istihdamın olmaması	1
Hastane içerisinde sosyal çalışmacılar için oyun alanı, masa tenisi vb. gibi imkanları içerisinde barındıran bir dinlenme yeri	1
Koruyucu-önleyici politikaların hayata geçirilmesi	1
Öğle aralarının uzatılması	1
Özel sektördeki emek sömürsünün önüne geçilmesi	1
Özerk bir şekilde çalışabileceğimiz bir çalışma ortamı	1
Sosyal çalışmacı istihdam edilen kurumların yöneticilerine sosyal çalışmacıların ve görevlerinin tanıtılması	1
Sosyal çalışmacıların meslek hayatında yaşadıkları sorunların tespiti ve çözümü için daha fazla çaba gösterilmesi	1
Sosyal hizmet kurumlarında alandan gelmiş kişilerin yönetici olarak görevlendirilmesi	1
Tercih ettiğimiz alanlarda çalışabilme fırsatı	1
Ülkemizde tıbbi sosyal hizmet alanına daha fazla önem verilmesi, desteklenmesi ve geliştirilmesi	1
Yurtdışında uygulanan sosyal hizmetlerin yerinde görülebilmesi amacıyla bakanlık tarafından yurtdışına gönderme faaliyetlerinin artırılması	1

Tablo 24 incelendiğinde gerçekleşmesi durumunda sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive edecek uygulamalar, maaş ve ücretlerin artırılması, mesleğin saygınlığını artırmaya yönelik çalışmaların yapılması, hizmet içi eğitim programlarının daha fazla düzenlenmesi, sosyal çalışmacıların sosyal politikaların planlanması ve geliştirilmesi süreçlerine katılımlarının sağlanması, psikolojik destek alabilme imkanlarının artırılması, çalışılan kurumun fiziki koşullarının iyileştirilmesi, evrak işlerinin azaltılması, alan dışı meslek elemanı alımının engellenmesi, meslekte yükselme olanağının sağlanması ve toplumun sosyal hizmet mesleği hakkında bilinçlendirilmesi olduğu görülmektedir. Sosyal çalışmacıların bu konu üzerine ifade etmiş olduğu birkaç görüş şu şekildedir:

*“Bizleri güdüleyici ayrıca sunulan hiçbir olanak yok. Bizler bizzat alanın içinde olduğumuz için birey ve toplumun daha fazla yarar sağlayabilmesi adına uygulanması ve yapılması gerekenler hakkında bilgiye sahibiz. Ortaya çıkan sosyal politikalar, hizmet modelleri vb. alanda uygulamakta zorlandığımız şeyler. İhtiyaç duyulan politikalar çok bambaşka bize gönderilen politikalar bambaşka. Alanla uyguladığımız şeylerle politikalar birbirini tutmuyor. Problemlerin temeline inmeden, yüzeysel olarak çözüyoruz. Bu nedenle sosyal politikaların planlanması ve geliştirilmesi süreçlerine katılımlarımız sağlanabilirdi. Örneğin mail atabileceğimiz, görüş bildirebileceğimiz bir daire başkanlığı olabilirdi. Yine farklı illerden gelen sosyal çalışmacılar ile fikrî tartışmaların yapılacağı toplantılar düzenlenebilirdi.” (KS10)*

*“Evrak işlerinin azaltılarak vaka ile kaliteli bir çalışmanın yürütülmesine olanak tanınması iyi olurdu. Çoğaldıkça yetişemiyorum ve kendimi eksik görüyorum.” (KS12)*

*“Maaşların yapılan işe göre düşük olması motivasyonu düşürüyor. Alınan maaş konusunda düz bir memur gibisin. Oysa sosyal çalışmacılar gün içerisinde bile insanların ağzını açık bırakabilecek, dilini uçuklatacak vakalarla çalışıyorlar. İnsanın başına bu da gelir mi diyorsun. Maaşların da tatmin edici olması gerekiyor. Bu nedenle maaşların artırılması gerektiği düşüncesindeyim.” (KS11)*



“Bizlere çok fazla olanak sunulduğunu düşünmüyorum. Hizmet içi eğitim programlarının daha fazla düzenlenmesi gerekiyor. Yılda en az üç dört defa hizmet içi eğitim programları olmalı. Deneyimli kişiler tarafından, sosyal çalışmacıların alanda neyi nasıl yapması gerektiğine dair, karşılaşılan vakaların zorlukları örnek vakalar üzerinden anlatılarak eğitimler verilmeli. Nerde nasıl, ne yapılması gerekiyor konusunda eğitimler geliştirilmeli. Alan içerisine girdikçe makale, kitap vb. bilgi verici şeylerden uzaklaşıyoruz. Bunu tetikleyici eğitimler verilmeli, kişileri hala araştırıp öğrenmeye teşvik etmeli.” (KS4)

“Genel anlamda sosyal çalışmacılara sunulan imkanları yetersiz buluyorum. Sosyal çalışmacıların hak ettikleri değeri gördüklerini düşünmüyorum. Daha fazla saygı görmek istiyorum. Bu nedenle mesleğin saygınlığını artırmaya yönelik çalışmaların ve mesleğin doğru bir şekilde tanıtımının yapılmasının motivasyon düzeyimi artıracaklarını düşünüyorum.” (KS3)

“Sosyolog, psikolog, sosyal çalışmacı aynı görevi yapıyor. Görev dağılımı düzenlenmeliydi. Ruhsal tedavi gerektiren bir durumda, psikolojik sorunları olan birisine psikolog müdahale etsin, sosyal çalışmacı değil. Sosyal çalışmacının yapması gereken işleri de sosyal çalışmacı yapsın. Bu durumlar sosyal çalışmacının farklılığını, farkındalığını azaltıyor. Mesleğimiz tanınmıyor, sosyal çalışmacının görevini kurum içerisinde herkes yapıyor. Sosyal çalışmacıların farkındalığının, onlara duyulan ihtiyacın bilinmesi gerekiyor. Farkındalık çalışmalarının yapılması motivasyonumu artırır.”(KS17)

“Sosyal çalışmacılar için sunulan ayrıca olanak yok. Örneğin öğretmenler için öğretmen evleri var, askerler için askeri kamplar var. Fakat bizler için bir artı, bir avantaj yok. Olanaklar sunulmadığı için hiçbir şekilde motive olamıyoruz. Sosyal çalışmacılar için açılmış lojman, kamp yerleri vb. insanı motive edici şeyler olabilirdi.”(KS15)

“Sosyal hizmet mesleği fiziksel bir güç gerektirmiyor. Fiziksel bir yorgunluk olmuyor. Öyle bir durum olsaydı masaj yaptırırsın, dinlenirsin geçer. Fakat sosyal hizmette duymuş olduğunuz hikayeler, olaylar oldukça ağır. Bir insanın, çalışanın kaldırabileceği olaylar değil. Gün içerisinde 6-7 vaka

*duyuyorsun ve yaşanan olayları göz ardı edemiyorsun, etkileniyorsun. Bu nedenle tatil süreleri, yıllık izinler artırılmalı.’’ (KS14)*

*‘‘Çok çeşitli travmalar yaşayarak gelmiş bir kesime hizmet ediyoruz. Bireylerin maruz kalmış olduğu travmalara şahit oluyorsun, bu durum psikolojik olarak çok fazla etkilenmene sebep oluyor. Bizler ikincil ve üçüncül travma yaşıyoruz. Bizler için psikolojik destek hizmetlerinin olması gerekiyor, bu motive edici olurdu.’’(ES6)*

Bunlarla birlikte sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında kendilerine sunulan olanaklarla yeterince motive olup olmadıklarına yönelik de bir soru sorulmuştur. 33 katılımcıdan, 27’si sunulan olanakların kendilerini motive etmediğini, 2’si ise kısmen motive ettiğini ifade etmiştir. Ortaya çıkan bu sonuca göre, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun sunulan olanaklarla motive olmadığı görülmektedir. Katılımcıların bu konudaki ortak görüşü sosyal çalışmacıların hak ettiği değeri görmediği yönündedir. Sosyal çalışmacılar, yukarıda sayılanların gerçekleşmesi durumunda çalışma yaşamında daha fazla motive olunabileceğini belirtmiştir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, sosyal çalışmacıların cinsiyet, mesleki kıdem ve çalıştıkları hizmet alanı değişkenine göre motivasyon kaynaklarının ve iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunların incelenmesi amaçlanmış, bu doğrultuda oluşturulan on araştırma sorusuna yanıt aranmıştır. Bu bölümde, yapılan nitel analizlere ve elde edilen bulgulara dayalı olarak ulaşılan sonuçlar sunulmuştur. Ayrıca, araştırma sürecinde edinilen bilgiler doğrultusunda, bu alanda çalışma yapmak isteyen araştırmacılara çeşitli öneriler getirilmiştir.

### 5.1. Sonuçlar

Kadın sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunun mobbing davranışına maruz kalmak olduğu belirlenmiştir. Bunu aşırı evrak yükü, mevzuattan kaynaklı sorunlar, maaşların yeterli olmaması, iş yoğunluğu, kurumlardaki fiziki koşulların uygun olmaması, alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi, kurumların hizmet içi eğitim sağlama konusunda yetersiz oluşu sorunları takip etmiştir. Erkek sosyal çalışmacıların ise çalışma yaşamında en çok mevzuattan kaynaklı sorunlarla karşılaştığı elde edilmiştir. Bunu sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin yetersizliği, mobbing, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorunları takip etmiştir. Elde edilen sonuçlar karşılaştırıldığında kadın sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok karşılaştığı sorunun mobbing davranışına maruz kalmak olduğu, erkek sosyal çalışmacıların ise etkili ve verimli hizmet sunulmasını engellediği için mevzuattan kaynaklı sorunlar olduğu görülmüştür.

Araştırmada kadın sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunun çalışma hayatında karşılaştığı sorunların motivasyon düzeylerini olumsuz yönde etkilediği ve bu motivasyon düşüklüğünün tükenmişlik, bıkkınlık, mesleki tatminsizlik gibi psikolojik etkileri ile birlikte iş performansına yönelik etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde erkek sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunun da çalışma hayatında karşılaştığı sorunların motivasyon düzeylerini olumsuz yönde etkilediği ve bu motivasyon düşüklüğünün tükenmişlik, yıpranma, kaygı, yetersizlik, değersizlik, enerji düşüklüğü gibi psikolojik etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Tanğlay'ın (2009: 79) sosyal çalışmacıların demografik bilgileri ve kişilik özellikleri ile ilişki kurarak mesleki motivasyon düzeylerini incelediği araştırmasında da, sosyal çalışmacıların Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre motivasyon düzeyleri,

kişisel bütünlük ihtiyacı, takdir edilme ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, temel fizyolojik ihtiyaçlar boyutlarında ele alınarak incelenmiş ve motivasyonlarının her ihtiyaç faktöründe çok düşük olduğu görülmüştür. Motivasyon düşüklüğünün sosyal çalışanların hem kendileri üzerinde hem de iş performansları üzerinde olumsuz etki oluşturması üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Çünkü dezavantajlı gruplarla çalışılan ve bu grupların psikososyal iyilik halinin sağlanması, topluma kazandırılması gibi önemli görevler üstlenilen sosyal hizmet mesleğinde, hedeflenen sonucun alınabilmesi son derece önemlidir.

Araştırmada 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışanların çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunun mobbing davranışına maruz kalmak olduğu belirlenmiştir. Bunu, aşırı evrak yükü, sosyal çalışanlara gerekli önemin ve değerin verilmemesi, mevzuattan kaynaklı sorunlar, maaşların yetersizliği, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği, iş yoğunluğu, alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri sorunları takip etmiştir. Kadın sosyal çalışanların en önemli gördükleri sorun olan mobbinge maruz kalmanın, 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışanların da en önemli sorunu olduğu ortaya koyulmuştur. 5 yıl üzeri çalışan sosyal çalışanların ise çalışma yaşamında en çok mevzuattan kaynaklı sorunlarla karşılaştığı elde edilmiştir. Bunu sosyal çalışanlara gerekli önem ve değerin verilmemesi, mobbing, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu sorunları takip etmiştir. Elde edilen sonuçlar karşılaştırıldığında 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışanların çalışma yaşamında en çok karşılaştığı sorunun mobbing davranışına maruz kalmak olduğu, 5 yıl üzeri çalışan sosyal çalışanların ise mevzuattan kaynaklı sorunlar olduğu görülmüştür. Yılmaz ve arkadaşları da (2008: 349) Kütahya ilinde faaliyet gösteren 2 kamu hastanesinde yapmış oldukları araştırmada çalışanın işinde deneyim kazanmaya başladığı ve işinde yükselmeye çalıştığı 18-30 yaş aralığında daha fazla mobbinge maruz kaldığını ortaya koymuştur.

Araştırmada tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışanların çalışma hayatında en çok karşılaştıkları sorunların, sosyal çalışanlara gerekli önemin ve değerin verilmemesi, kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu, mevzuattan kaynaklı sorunlar ve mobbinge maruz kalmak olduğu belirlenmiştir. Tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan 6 sosyal çalışmacı ile yapılan görüşmelerde, tüm

katılımcıların çalışma hayatında karşılaştığı sorunların motivasyon düzeylerini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Yine tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların ifadelerinden yola çıkılarak çalışma hayatında karşılaşılan, özellikle sistemsel ve mevzuat kaynaklı sorunların müracaatçıları olumsuz yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma hayatında en çok karşılaştıkları sorunlar alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi, müracaatçılara yeterli vaktin ayrılmasına engel olduğu, etkili ve verimli bir hizmetin sunulmasını engellediği için iş yoğunluğu, sosyal çalışmacılara gerekli önemin ve değerin verilmemesi olarak belirlenmiştir. Mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunlar ise, tercüman eksikliği, mobbing, alan dışındaki meslek gruplarının bu mesleği icra etmeleri, koruyucu-önleyici ve toplumu geliştirici hizmetlerin eksikliği olarak belirlenmiştir. Mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacılar, diğer sosyal hizmet alanlarında çalışanlardan farklı olarak mültecilerle olan dil farklılığı nedeniyle yaşanan iletişim sorunsalı ve buna karşın Burdur ilinde yeterli sayıda tercümanın olmaması nedeniyle tercüman eksikliği sorunundan bahsetmişlerdir.

Kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunlar da, aşırı evrak yükü, maaşların yetersizliği, mobbing, can güvenliğinin olmaması, mevzuattan kaynaklı sorunlar, kurumların hizmet içi eğitim sağlama yetersizliği olarak belirlenmiştir. Kadın alanında çalışan sosyal çalışmacılar, diğer sosyal hizmet alanlarında çalışanlardan farklı olarak, şiddete uğrayan kadınların eşleri tarafından hakaret içerikli cümlelere maruz kaldıkları ve tehdit edildikleri için can güvenliğinin olmaması sorunundan bahsetmişlerdir. Çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların diğer sosyal hizmet alanlarında çalışanlardan farklı olarak, çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorun ise, çocukları biyopsikososyal yönden geliştirecek nitelikli hizmetlerin yetersizliği olarak belirlenmiştir. Bunların yanısıra engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunlar, mevzuattan kaynaklı sorunlar ile birlikte kurumlardaki fiziki koşulların uygunsuzluğu olarak belirlenmiştir. Engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanında çalışan 7 sosyal çalışmacı ile yapılan görüşmelerde, 4 katılımcının çalışma hayatında yaşadıkları sorunların motivasyon düzeylerini olumsuz yönde etkilediği ortaya

koyulmuştur. Yine engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanında çalışan 7 sosyal çalışmacıdan, 3'ünün ifadeleri doğrultusunda çalışma hayatında karşılaşılan sorunların müracaatçıyı etkilediği ortaya koyulmuştur.

Benzer olarak Berkün (2010: 106)'ün araştırmasında Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatındaki mesleki sorunlarının neler olduğu belirlenmiştir. Buna göre sosyal çalışmacılar hizmet içi eğitim programlarınınaz olduğunu, çalışma ortamının fiziksel donanım, araç-gereç yönünden eksik olduğunu ifade etmişlerdir. Kurum yöneticileri ise, daha etkin ve verimli sosyal hizmet faaliyetlerinin sunulması için yasal ve yönetsel düzenlemelere ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

Sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı sorunlar hakkında ifade ettikleri doğrultusunda idari sorunlar, fiziki sorunlar, psikolojik sorunlar, iş yükü kaynaklı sorunlar, maddi sorunlar, sosyal politikalardan kaynaklı sorunlar ve mesleğin kendisinden kaynaklı sorunlar olmak üzere yedi çeşit ana sorun alanı belirlenmiştir. Daha sonra sosyal çalışmacıların ifade ettiği sorunlar, belirlenen ana sorun alanlarının içlerine yerleştirilerek sorunlara genel bir görünüm kazandırılmıştır. Buna göre kadın sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun, iş yükü kaynaklı sorunlar ve idari sorunlar olarak belirlenmiştir. Erkek sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun ise, sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve idari sorunlar olarak belirlenmiştir. Aynı şekilde, 0-5 yıl ve 5 yıl üzeri deneyime sahip olan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun, erkek sosyal çalışmacılarda olduğu gibi sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve idari sorunlar olarak belirlenmiştir.

Aynı şekilde tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun, idari sorunlar ve sosyal politikadan kaynaklı sorunlar olarak belirlenmiştir. Sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun, idari sorunlar ile oransal olarak birbiriyle aynı olan sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve iş yükü kaynaklı sorunlar şeklinde belirlenmiştir. Kadın alanı ile birlikte engelli, yaşlı ve evde bakım alanlarında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun ise, sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve iş yükü kaynaklı sorunlar olarak belirlenmiştir.

Mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun, psikolojik sorunlar ve sosyal politikadan kaynaklı sorunlar olarak belirlenmiştir. Son olarak çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı en önemli sorun sosyal politikadan kaynaklı sorunlar ve oransal olarak birbiriyle aynı olan iş yükü kaynaklı sorunlar ile psikolojik sorunlar şeklinde belirlenmiştir. Buna göre psikolojik sorunların oran olarak en yüksek olduğu alanlar mülteci alanı ve çocuk alanıdır. Daire grafiklerinden elde edilen değerler incelendiğinde cinsiyet, kıdem ve çalışılan alan değişkenine göre sosyal çalışmacıların en çok sosyal politikadan kaynaklı sorunlarla karşılaştığı ortaya koyulmuştur. Bunu sırasıyla idari sorunlar, iş yükü kaynaklı sorunlar ve psikolojik sorunlar takip etmiştir. Diğer yandan sosyal çalışmacıların maddi sorunlar, fiziki sorunlar ve mesleğin kendisinden kaynaklı sorunlar ile çok fazla karşılaşmadığı ortaya koyulmuştur.

Araştırma kapsamında sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında motive eden güdüleyici faktörlerin neler olduğu incelenmiştir. Buna göre, kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme aracı yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişki olarak belirlenmiştir. Bunu insanlara yardım edebilmek, başarılarının takdir edilmesi, saygınlık kazanmak ve maaş takip etmiştir. Kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi bir ilişki içerisinde olmak, dışsal motivasyon kaynaklarından birisidir. Erkek sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme aracı ise insanlara yardım edebilmek olarak belirlenmiştir. Bunu maaş, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişki, toplumsal fayda sağlıyor olmak takip etmiştir. Ortaya çıkan bu sonuca göre, kadın sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden motivasyon aracı yönetici ve iş arkadaşları ile iyi ilişki içerisinde olmakken erkek sosyal çalışmacıları en çok insanlara yardım edebilmek motive etmektedir. İnsanlara yardım edebilmek, içsel motivasyon kaynaklarından birisidir.

0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme aracı insanlara yardım edebilmek olarak belirlenmiştir. Bunu yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, maaş, başarılarının takdir edilmesi takip etmiştir. Buna göre erkek sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden insanlara yardım edebilme, 0-5 yıl deneyime sahip sosyal çalışmacıları da en çok motive eden güdüleme aracıdır. Diğer yandan 5 yıl üzeri deneyime sahip sosyal

çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları ise, bireylerin hayatlarına dokunabilmek, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, insanlara yardım edebilmek olarak belirlenmiştir.

Araştırmada tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları maaş ile yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler olarak belirlenmiştir. Maaş ile yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler dışsal motivasyon kaynaklarıdır. Maaşın en çok motive ettiği tek alan tıbbi sosyal hizmet alanı olmuştur. Bunun nedeni, tıbbi sosyal hizmet kapsamında hastane ve halk sağlığı merkezlerinde çalışan sosyal çalışmacıların, diğer alanlarda çalışanlara göre daha yüksek maaş almaları olabilir. Sosyal ekonomik destek alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları ise, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler ve bireylerin hayatlarına dokunabilmek olarak belirlenmiştir. Mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları da, başarılarının takdir edilmesi ve insanlara yardım edebilmek olarak belirlenmiştir.

Diğer yandan kadın alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları, toplumsal fayda sağlıyor olmak, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, çalışma koşullarının iyi olması, insanlara yardım edebilmek olarak belirlenmiştir. Çocuk alanında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme aracı ise, diğer alanlarda çalışanlardan farklı olarak çocukların yüksek yararını sağlamak için çalışmak şeklinde belirlenmiştir. Son olarak engelli, yaşlı ve evde bakım hizmetleri alanlarında çalışan sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive eden güdüleme araçları insanlara yardım edebilmek, toplumsal fayda sağlıyor olmak, mutlu olduğum işi yapıyor olmak, yönetici ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler ve maaş olarak belirlenmiştir. Cinsiyet, kıdem ve çalışılan alan değişkenine göre ortaya çıkan veriler doğrultusunda bir karşılaştırma yapıldığında, sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında motive eden faktörlerin pek fazla değişmediği görülmüştür.

Benzer şekilde Smith ve Shields (2012: 195) yapmış oldukları araştırmada, Herzberg'in teorisindeki güdüleyici faktörlerden çeşitlilik ve yaratıcılığın, hijyen faktörlerinden ise süpervizörlerle olumlu ilişkinin sosyal çalışmacıların iş doyumunu artırdığını ortaya koymuşlardır.



Sosyal çalışmacıların ifade ettiği güdüleyici faktörler, motivasyon kavramının iki temel türü olan içsel motivasyon kaynakları ve dışsal motivasyon kaynakları şeklindeki ana alanların içlerine yerleştirilerek genel bir görünüm kazandırılmıştır. Daire grafiklerinden elde edilen değerler incelendiğinde cinsiyet, kıdem ve çalışılan alan değişkenleri fark etmeksizin sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında içsel olarak motive oldukları ortaya koyulmuştur. Cinsiyet değişkenine göre bakıldığında, erkek sosyal çalışmacıların içsel motivasyonlarının kadın sosyal çalışmacılarınkine göre oran olarak daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Kıdem değişkenine göre bakıldığında, 0-5 yıl arası deneyime sahip sosyal çalışmacılar ile 5 yıl üzeri deneyime sahip sosyal çalışmacıların içsel motivasyonları arasında oran olarak belirgin bir fark görülmemiştir. Çalışılan alan değişkenine göre bakıldığında, mülteci alanında çalışan sosyal çalışmacıların içsel motivasyonlarının diğer alanlarda çalışan sosyal çalışmacılarınkine göre oran olarak daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İçsel motivasyonun oran olarak en düşük olduğu alan ise sosyal ekonomik destek alanı olmuştur.

Araştırmada gerçekleşmesi durumunda sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında motive edecek birtakım uygulamalar belirlenmiştir. Buna göre gerçekleşmesi durumunda sosyal çalışmacıları çalışma yaşamında en çok motive edecek uygulama maaş ve ücretlerin artırılması olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla mesleğin saygınlığını artırmaya yönelik çalışmaların yapılması, hizmet içi eğitim programlarının daha fazla düzenlenmesi, sosyal çalışmacıların sosyal politikaların planlanması ve geliştirilmesi süreçlerine katılımlarının sağlanması, psikolojik destek alabilme imkanlarının artırılması, çalışılan kurumun fiziki koşullarının iyileştirilmesi, evrak işlerinin azaltılması, alan dışı meslek elemanı alımının engellenmesi, meslekte yükselme olanağının sağlanması ve toplumun sosyal hizmet mesleği hakkında bilinçlendirilmesi takip etmiştir.

## 5.2. Öneriler

Bu araştırma sosyal çalışmacıların motivasyon kaynaklarının ve çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunların incelemesi amacıyla Burdur İlinde çalışan sosyal çalışmacılar ile sınırlandırılmıştır. Burdur İli özel sektör kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşlarının (STK) ve gönüllü kuruluşların olmadığı bir ildir. Bu nedenle, bu konuya ilgi duyan başka araştırmacılara, konuya dair elde edilen bilgilerin çeşitlenmesi ve derinleşmesi için özel sektör, sivil toplum ve gönüllü kuruluşların yer

aldığı, sosyal çalışmacıların da bu kuruluşlarda aktif olarak çalıştığı farklı illerde ve daha geniş örnekleme çalışmalar yapmaları önerilebilir.

Bu araştırma kapsamında, sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştığı birçok sorun tespit edilmiştir. Bu bağlamda burada tespit edilen sorunlar hakkında daha detaylı bilgi elde edilebilmesi amacıyla, başka araştırmacılara, kendilerine göre ilgi çeken mobbing, iş yoğunluğu, mevzuattan kaynaklı sorunlar vb. gibi her bir sorunun tek başına ele alındığı farklı çalışmalar yapmaları önerilebilir.

Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında sosyal çalışmacılar ayrımcılık, dışlanma, şiddet, yoksulluk vb. durumlarla karşı karşıya kalmış bireylere yönelik faaliyette bulunduğu sunulan hizmetin çıktılarını almak, bireylerin sağaltımını sağlamak ve bireyleri topluma kazandırmak oldukça önemlidir. Çalışma yaşamında var olan sorunlar, çalışanların etkili ve verimli hizmet sunmasına engel olabilir. Bu araştırmada sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlar ortaya koyulmuştur. Bu bağlamda sosyal politika üreticilerine, ulusal ve uluslararası boyutlarda etkin olan sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarına araştırmada belirlenen sorunlara çözüm üretebilme noktasında çalışma ve uygulama yapmaları önerilebilir.

Çalışma yaşamında motivasyon üretkenlik ve verimliliği artıran önemli bir araçtır. Sosyal çalışmacıların üretkenlik ve verimliliği, hizmetten faydalananları etkilediğine göre sosyal çalışmacıların motivasyon durumları dikkate alınması gereken önemli bir konudur. Çalışanı teşvik etmek için, kişiyi neyin motive ettiğini anlamak gerekir. Bu amaçla araştırmada sosyal çalışmacıların motivasyon kaynakları ortaya koyulmuştur. Ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda sosyal çalışmacıların motivasyon düzeylerini artıracak uygulamaların yetkili kişiler, yöneticiler, sosyal hizmet kurum ve kuruluşları tarafından göz önüne alınması ve buna yönelik uygulamaların yapılması önerilebilir.

Sosyal çalışmacıların örgüte bağlılıklarını, iş tatmin ve iş doyumunu düzeylerini artırabilmek amacıyla sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında istihdam eden yönetici ve örgüt liderlerine, sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunların çözülebilmesi için çaba göstermeleri ve onların motivasyon düzeylerini artıracak uygulamalar yapmaları önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Abay, A.R. ve Ceylan, H. (2011). Sosyal Hizmet Kurumlarının Tarihsel Gelişimi. M. Sarıkaya (Ed.), *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim*(s. 1-24). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Abramovitz, M. (1998). Social Work and Social Reform: An Arena of Struggle. *Socia lWork*, 6 ,512–526.
- Acar, H. ve Duyan, V. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 1, 1-19.
- Akar Vural, R. ve Cenkseven Önder, F. (2005). Eğitim Araştırmalarında Örnek Olay (Vaka) Çalışmaları: Tanımı, Türleri, Aşamaları ve Raporlaştırılması. *Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi*. 126-139
- Alptekin, K. (2016). *Başlangıçtan Bugüne ve Yarına Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. Alptekin, K., Topuz, S., Zengin, O. (2017). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminde Neler Oluyor?.*Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 2, 50-69.
- Amabile, T. M. (1985). Motivation and Creativity: Effects of Motivational Orientation on Creative Writers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 393-399.
- Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A., Tighe, E. M. (1994). The Work Preference Inventory: Assessing Intrinsic and Extrinsic Motivational Orientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 950-967.
- Arkonaç, S. A. (2017). *Psikolojide Söz ve Anlam Analizi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Augustine, M. G. ve Gentle Genitty, C. (2013). A Perspective on the Historical Epistemology of Social Work Education. R. Bakos Block (Ed.), *Perspectives on Social Work* (s. 9-21). Houston: The Journal of the Doctoral Students of the University.
- Balcı, E. (1988). *Ödüller, Güdüleme Kuramları ve Türkiye’de Öğretmen Ödülleri*. Ankara: Adım Yayıncılık
- Baltacı, A., Tiyek, R., Burgazoğlu, H. (2016). Örgütsel Bağlılık, Çalışan Performansı ve Motivasyon Faktörleri ile Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet İşletmeleri Açısından İncelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18, 49-77.
- Bayartan, M. (2008). Osmanlı Şehirlerinde Vakıflar ve Vakıf Sisteminin Şehre Kattığı Değerler. *Osmanlı Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 1, 157-175.

- Berkay, F. (2013). 1980-2010 Döneminde Sosyal Refah Devleti Çerçevesinde Türkiye’de Sosyal Güvenlik Harcamalarının Gelişimi. *Vizyoner Dergisi*, 9, 1-20
- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 1, 99-109.
- Bilge, F., Avcı, D., Dinçel, E. F., Demirel, E. A., Karatekin, H., Koç, Ö. Demirtaş Zorbaz, S. (2013). The Use of Systems Approach in Psychological Counseling and Guidance. Ş. Ş. Erçetin ve Santo Banerjee (Ed.), *Chaos, Complexity and Leadership* (s. 213-222). Ankara: Springer Yayıncılık
- Bolgün, C. (2016). *Toplumun Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Görüş ve Düşüncelerinin İncelenmesi: Manisa Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa
- Ceylan, H. (Ed.). (2015). *Modern Hayat ve Yaşlılık*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Christie, A. ve Kruk, E. (1998). Choosing to Become A Social Worker: Motives, Incentives, Concerns and Disincentives. *Social Work Education*, 17, 21-34.
- Cılga, İ. (2004). *Türkiye’de Sosyal Hizmet*. Ankara: Eski Dost Sahaf
- Congress, E., McAuliffe, D. (2006). Social Work Ethics. *International Social Work Dergisi*, 49, 151-164.
- Çengelci, E. (1993). Sosyal Refahın Gerçekleşmesinde Sosyal Yardımların Rol ve Önemi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 11, 9-34.
- Çüm, S. ve Doğan, N. (2016). Öğretmenlerin Çalışma Yaşamında Güdülenme Düzeylerini Artıran Faktörlerin Önem Sırasının Belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24, 119-132.
- Danış, M.Z. (2006). Davranış Bilimlerinde Ekolojik Sistem Yaklaşımı. *Aile ve Toplum Dergisi*. 3, 45-53.
- Darüşşafaka. <https://www.darussafaka.org/hakkimizda/cemiyet/tarihceadresinden> 6 Ekim 2018 tarihinde alınmıştır.
- Davletkaliev, D. K., Zueva, N. K., Lebedeva, N. V., Mkrumova, I. V., Timofeeva, O. (2015). Professional Competence Development of the Social Work Specialists in the Period of Study in the System of Additional Education. *Published by Canadian Center of Science and Education*, 6, 176-183.
- Demirbaş, H. ve Bekaroğlu, E. (2013). Evden Uzakta Olmak: Sığınmacıların/Mültecilerin Psikolojik Sorunları ve Alınacak Önlemler. *Kriz Dergisi*. 21, 11-24.
- Develin, D. ve Mathews, I. (2008). What Motivates Social Workers to Become Practice Teachers?. *Journal of Practice Teaching & Learning*, 8, 18-30.

- Di Pasquale, V. (2002). Study Examines Mobbing at the Workplace. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/article/2002/study-examines-mobbing-at-the-workplace> adresinden Nisan 2019 tarihinde alınmıştır.
- Durdu, Z. (2009). Modern Devletin Dönüşümünde Bir Ara Dönem: Sosyal Refah Devleti. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22, 38-50.
- Ekenci, M.T. (2013). *Analitik Hiyerarşi Süreci ile Sosyal Hizmet İhtiyaç Duyan Hanelerin Tespiti: Ankara-Mamak Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Engelbrecht, L.K. (1999). *Introduction to Social Work*. Wellington: Lanzo Yayıncılık.
- Ergenç, Sosyal Politikalarda ve Sosyal Hizmetlerde Değişim Süreci (Yeni Bir Model Önerisi). *Dergi Park Akademik*, 1, 35-41
- Ertaş, M. Y. ve Eğinim, K. (2011). Evliya Çelebi Seyahatnamesinde Hastalıklar. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 83-108.
- Figueira McDonough, J. (2007). *The Welfare State and Social Work*. London: Sage Publications.
- Friedlander, W.A. (1961). *Introduction to Social Welfare*. ABD: Prentice Hall Yayıncılık
- Genca, E. (2014). Osmanlı Hukukunda Vakıfların Denetimi (Evkaf-ı Hümayun Nezaretini). *ÜHFM*, 1, 531-554.
- George, X. ve Marianthi, S. (2012). Psychological Contract, Motivation and Changes in HR Management in The Age of Crisis in Greece. *International Journal of Business and Management Studies*, 4, 215-224.
- Gibelman, M. (1999). The Search for Identity: Defining Social Work: Past, Present, Future. *Social Work Dergisi*, 44, 298–310.
- Gordon, W. (2000). *Social Work* Svaziland: Ag2i Communication Puplicher
- Gökçearslan Çifçi, E., Gönen, E. (2011). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*.22, 149-160.
- Göktan, N. (2017). *Okul Öncesi Eğitiminde Yöneticilerin Etkili Zaman Yönetimi*. İstanbul: Hiperyayın.
- Güdek, K. (2012). *Sosyal Çalışmaya Giriş: Sosyal Çalışmacılar İçin Mesleğe Giriş Bilgileri*. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi.
- Gümüş, A.T. (2010). Küreselleşme ve Sosyal Devlet. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18, 86-93.

- Hablemitoğlu, Ő. ve Özmete, E. (2012). Sosyal alışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Őefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1, 171-213.
- Hee, O. C., Kamaludin, N. H., Ping, L. L. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. *Journal of International Review of Management and Marketing*, 6, 668-672.
- Herzberg, F. (2003). *Harvard Business Review dergisinden semeler: Motivasyon* (ev. Aslan, L. ). İstanbul: Mess Yayın.
- Hokenstad, T. (2012). Social Work Education: The International Dimension. K. Lyons, T. Hokenstad, M. Pawar, N. Huegler, N. Hall (Ed.), *The Sage Handbook of International Social Work* (s. 163-178). London: Sage Publications.
- Işıkhan, V., Erbay, E., Akçay, S., Ege, A. (2016). Sosyal Hizmet Bölümü Őđrencilerinin Mezuniyet Sonrası Gelecek Planları: Ankara, Başkent ve Hacettepe Üniversitesi Örnekleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 1, 7-24.
- KalkınmaPlanları.[http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalkınma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu\\_Kalk%C4%B1nma\\_Plan%C4%B1.pdf](http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalkınma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu_Kalk%C4%B1nma_Plan%C4%B1.pdf) adresinden 18 Ekim 2018 tarihinde alınmıştır.
- Kavak çeken, . (2016). Türkiye'nin Bilgi Ekonomisi Performansı (2004-2014 Dönemi). *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 34, 99-139.
- Kaypak, Ő., Kahraman, M. (2016). Türkiye'de Kadının İnsan Hakları ve Anayasal Yansıması. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 298-315.
- Keçeci Kurt, S. (2012). Bir Eğitim Öncüsü: Darüşşafaka. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 159-174.
- Keleşoğlu, F. (2014). *Sosyal Hizmet Perspektifinden Akademik Başarı ve Yalnızlık Düzeyi İlişkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Keleşoğlu, F. (2014). *Sosyal Hizmet Perspektifinden Akademik Başarı ve Yalnızlık Düzeyi İlişkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Keser, A. (2006). *alışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayıncılık
- Kesgin, B. (2012). *Kamu Sorumluluğuunda Sosyal Hizmet*. İstanbul: Açılım Yayınları
- Kızılay. <https://www.kizilay.org.tr/kurumsal/tarihcemiz> adresinden 6 Ekim 2018 tarihinde alınmıştır.
- Koç, B. (2007). Osmanlı İslahhanelerinin İşlevlerine İlişkin Bazı Görüşler. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 6, 36-50.

- Koç, S.Ç. (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Kongar, E. (1972). *Sosyal Çalışmaya Giriş*. Ankara: Şafak Matbaası.
- Koyuncu, K. (2016). *Okul Öncesi Eğitimi Öğretmen Adaylarının Akademik İçsel Motivasyonlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale
- Kruchinina, G. A., Tararina, L. I., Sokolova, E. E., Limarova, E. V., Muskhanova, I. V., Arsaliyev, S. M., Bazayeva, F. U., Tagirova, N. P. (2016). Information and Communication Technologies in Education as a Factor of Students Motivation. *Journal of International Review of Management and Marketing*, 6, 104-109.
- Krysik, J.L., Finn, J. (2015). *Etkili Uygulama İçin Sosyal Hizmet Araştırması*. Ankara: Nika Yayınları
- Kundratova, I. (2009). Motivating Social Workers: The Significant Factors Affecting Practical Social Work. *Institute of Educology and Social Work*, 94-106.
- Kurt, T. (2005). Herzberg'in Çift Faktörlü Güdüleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözümlemesi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25, 285-299.
- Kuruüzüm, A., Irmak, S., İpekçi Çetin, E. (2010). İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 53, 183-198.
- Kut, S. (1988). *Sosyal Hizmet Mesleği Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara
- Larawan, L. A. (2011). Employee Innovativeness and Achievement Motivation: A Public and a Private Organization's Experience. *International Journal of Business and Management Studies*, 3, 145-155.
- Leighninger, L. (2012). The History of Social Work and Social Welfare. C. N. Dulmus, K. M. Sowers (Ed.), *The Profession of Social Work* (s.17-42). Hoboken: Wiley Publishers
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Lloyd, M. H. (2013). Will History Repeat Itself ? An Over view of the Development of Knowledge for the Professional Social Worker. R. Bakos Block (Ed.), *Perspectives on Social Work* (s. 9-21). Houston: The Journal of the Doctoral Students of the University.

- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. ABD: McGraw Hill Education.
- Manville, B. ve Ober, J. (2003). *Harvard Business Review dergisinden seçmeler: Motivasyon* (Çev. Aslan, L. ). İstanbul: Mess Yayın.
- Mavili, A. (2006). *Aile İçi Şiddet*. Ankara: Elma Yayıncılık.
- Muben, S. ve Reid, N. (2014). The Measurement of Motivation with Science Students. *European Journal of Educational Research*, 3, 129-144.
- Özaydın, M. M. (2008). Küresel Etkilerle Şekillenen Sosyal Politika Anlayışı Ekseninde Sosyal Politikaların Geleceğini Tartışmak. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 163-180
- Özcan, E., Özden, S. A., Çoban, A. İ. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Güvencesiz Çalışma Biçimine İlişkin Deneyimlerinin Değerlendirilmesi. *Journal of Human Sciences*, 14, 377-395.
- Özdaşlı, K. ve Akman, H. (2012). İçsel ve Dışsal Motivasyonda Cinsiyet ve Örgütsel Statü Farklılaşması: Türk Telekomünikasyon A. Ş. Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7, 73-81.
- Özdemir, S. (2007). *Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti*. İstanbul: İTO Yayıncılık.
- Özdemir, S., Şenocak, H., Başel, H. (2009). Sivil Toplum Kuruluşlarının Artan Önemi ve Üsküdar'da Faaliyet Gösteren Bazı STK'ler Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 151-234.
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Özmete, E. ve Laleoğlu, A. (2013). İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları İle İş Tatmini ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 2, 23-44.
- Payne, M. (2008). Complexity and Social Work Theory and Practice. *Social Work Now Dergisi*, 15-20.
- Pink, D. H. (2012). *Drive*. (Çev. Göktem, L.). MediaCat Yayıncılık. (Orijinal çalışmanın yayın tarihi 2009)
- Plotnik, Rod. (2009). *Psikolojiye Giriş*. (Çev. Geniş, T.). Kaknüs Yayıncılık. (Orijinal çalışmanın yayın tarihi 2007)
- Reamer, F.G. (2009). *Social Work Ethics Casebook: Cases and Commentary*, Washington: NASW Press.



- Ronald, Y. (2014). Introduction to Social Work. Y. Ronald, S. Malar, P.V. Laavanya (Ed.), *Social Work: An Introductory Text Book* (s. 3-12). New Delhi: REGAL Yayıncılık.
- Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Saran, U. (1997). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları. *Vakıflar Dergisi*. 26, 427-440.
- Shah, S. H. A.ve Beh, L. S. (2016). The Impact of Motivation Enhancing Practices and Mediating Role of Talent Engagement on Turnover Intentions: Evidence from Malaysia. *Journal of International Review of Management and Marketing*, 6, 823-835.
- Shardlow, S. M. (2009). Değerler, Etik ve Sosyal Hizmet. R. Adams, L. Dominelli, M. Payne (Ed.), *Sosyal Hizmet: Temel Alanlar ve Eleştirel Tartışmalar* (s. 71-82). Ankara: Nika Yayıncılık.
- Sheafor, B. W. ve Horejsi, C. J. (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması: Temel Teknikler ve İlkeler. (Çev. Yıldırım, B. & Hatiboğlu Eren, B. & Öngen, Ç. & Beydili, E. & Erükçü Akbaş, G. & Adıgüzel, İ.B. & Akçay, S. & Özateş Gelmez, Ö,S). Nika Yayıncılık. (Orijinal çalışmanın yayın tarihi 2009)
- Singh, L. S., Singh, A., Singh, K. (2011). Academic Motivastion Among Urban & Rural Students: A Study on Traditional vs Open Education System in India. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 12, 133-146.
- Smith, D. B. ve Shields, J. (2012). Factors Related to Social Service Workers Job Satisfaction: Revisiting Herzberg's Motivation to Work. *Taylor and Francis Online*. 2, 190-198.
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu: Madde 1 (1986) <https://eyh.aile.gov.tr/sosyal-yardimlasma-ve-dayanismayi-tesvik-kanunu> adresinden 20 Kasım 2018 tarihinde alınmıştır.
- Soysaldı, H.M. (2002). Vakıfların Günümüzdeki Yeri ve Önemi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12, 383-400.
- Sung, K. Y. (2013). L2 Motivation in Foreign Language Learning. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 9, 19-30.
- Şahin, A. (2004). Yönetim Kurumları ve Motivasyon İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 524-547.
- Şahin, F. (2009). Sosyal Hizmette Kendi Kaderini Tayin Hakkı. *Aile ve Toplum Dergisi*, 19, 87-98.

- Şeker, A. (2004). *Küreselleşen Dünyada Geleceğin Sosyal Hizmeti*. Ankara: SABEV Yayınları.
- Şeker, A. (2012). *Sosyal Hizmete Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Şen, M. (2002). Tanzimat (Klasik Dönem) Öncesi Osmanlı Devleti'nde Sosyal Güvenlik. *Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi*, 3. <http://www.e-akademi.org/makaleler/msen-1.htm> adresinden Ekim 2018 tarihinde alınmıştır.
- Şen, N. (2017). İş Hayatında Psikolojik Şiddet (Mobbing): Trabzon Örneği. *İmgelem Dergisi*, 1, 135-151.
- Tanğlay, N. (2009). *SHÇEK'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Taşgın, N., Özel, H. (2011). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 22, 175-190.
- Tavşancıgil, E. ve Aslan, E. (2001). *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Tekin, H. H. (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*.13, 101-116.
- The International Association of Schools of Social Work (IASSW) <https://www.iassw-aiets.org/brief-history/> adresinden 20 Ekim 2018 tarihinde alınmıştır.
- Thompson, N. (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*.(Çev. Bilgen, A. & Kaynarkaya, B. & Gülmez, D. & Baran Çiftci, D. & Türközü, S. E. & Çoban, F. & Çelik, G. & Özen, H. & Uraz, O. & Uraz, T. & Oğuz, Y.S). Dipnot Yayıncılık. (Orijinal çalışmanın yayın tarihi 2012)
- Toker, B. (2008). Motivasyonda Kullanılan Özendirme Araçlarının İş Doyumuna Etkileri: Beş ve Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8, 69-91.
- Tomanbay, İ. (1999). *Sosyal Çalışmayı Yapılandırmak*. Ankara: SABEV Yayıncılık.
- Toprak, D. (2015). Uygulamada Ortaya Çıkan Farklı Refah Devleti Modelleri Üzerine Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 151-175.
- Trevithick, P. (2000). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. Philadelphia: Library of Congress Cataloging in Publication.
- Tuncay, T. (2017). Sosyal Hizmet Eğitiminin Etik Yönleri. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 2, 1-9.

- Turan, N. (1999). *Sosyal Kişisel Çalışma: Birey ve Aile İçin Sosyal Hizmet*. Ankara: Türkiye Kitabevi
- Türkmen, B. (2015). *Sosyal Hizmet Tarihi*. İzmir.
- Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 24, 543-559.
- Uğur, A. ve Erol, Z. (2015). Sosyal Çalışmacıların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Stres Faktörlerine Yönelik Kavramsal Bir Değerlendirme ve Stres Yönetimi Müdahale Programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 39, 987-997.
- Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) (1973) <https://www.socialworkers.org/Practice> adresinden 1 Eylül 2018 tarihinde alınmıştır.
- Ünal, V. (2012). Osmanlı'nın Son Dönemlerinde Korunmaya Muhtaç Çocuklar İçin Kurulan Sosyal Hizmet Kuruluşları. *CÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 36, 1-27.
- Weiss, I., Gal, J., Dixon, J. (2003). Research Design and Methodology. I. Weiss, J. Gal, J. Dixon (Ed.), *Professional Ideologies and Preferences in Social Work* (s. 1-9). London: Praeger Publishers
- Yıldırım, A. (1999). Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi. *Eğitim ve Bilim*. 23, 7-17.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, K. (2007). *Sosyal Hizmet*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Yılmaz, A. Ergun Özler, D. ve Mercan, N. (2008). Mobbing ve Örgüt İklimi ile İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 7, 334-357.
- Yiğit, T. (2017). Türkiye'de Sosyal Hizmet Eğitim/Öğretiminde Kalite Güvence Sistemi ve Akreditasyon Standartlarına İlişkin Bir Model Çerçeve Önerisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 1, 151-168.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2014). *Bireylerle, Ailelerle, Gruplarla ve Toplumla Sosyal Hizmet*. İstanbul: Nar Yayıncılık.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2014). *Bireylerle, Ailelerle, Gruplarla ve Toplumla Sosyal Hizmet*. İstanbul: Nar Yayınevi.
- Yolcuoğlu, İ.G. (2009). Türkiye'de Çocuk Koruma Sisteminin Genel Olarak Değerlendirilmesi. *Aile ve Toplum Dergisi*. 5,43-57.
- Yoldaş, Y. (2007). *Sistem Kuramı*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayıncılık

Zastrow, C. (2010). *Social Work and Social Welfare*. Kanada: Nelson Yayıncılık.

Zastrow, C. (2016). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayıncılık.



## EKLER

EK-1:

### Görüşme Formu

Saygıdeğer katılımcı,

Bu anket Uşak Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Sosyal Hizmet Yönetimi Programında ‘SOSYAL ÇALIŞMACILARIN MOTİVASYON KAYNAKLARININ VE İŞ YAŞAMLARINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELENMESİ’ adlı tez çalışması kapsamında sosyal çalışmacıların çalışma yaşamındaki sorunlarının ve motivasyon kaynaklarının ne olduğuna ilişkin bilgi toplamak amacıyla oluşturulmuştur. Sorulara samimiyetle cevap vermeniz bizim açımızdan çok önemlidir. Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Doç. Dr. Cemile Zehra Köroğlu

Bilgesu Çüm

#### 1)Cinsiyetiniz:

Kadın ( ) Erkek ( )

#### 2) Yaşınız:

20-30 yaş ( ) 31-40 yaş ( ) 41-50 yaş ( ) 51-59 ( ) 60 ve üzeri ( )

#### 3)Eğitim düzeyiniz:

Lisans ( ) Yüksek lisans ( ) Doktora ( )

#### 4)Hangi sosyal hizmet alanında çalışıyorsunuz?

Kadın ( ) Çocuk ( ) Engelli ( ) Yaşlı ( ) Mülteci ( ) Sosyal Ekonomik Destek ( )

Tıbbi sosyal hizmet ( ) Adli sosyal hizmet ( ) Madde bağımlıları ( ) diğer( ).....

#### 5)Ne kadar süredir çalışıyorsunuz?

0-4 yıl ( ) 5-9 yıl ( ) 10-14 yıl ( ) 15-19 yıl ( ) 20 ve üstü ( )

#### 6)Meslek hayatınızda yaşadığınız başlıca sorunlar nelerdir?

.....  
 .....  
 .....

#### 7)Meslek hayatınızda kurumdaki diğer personeller tarafından ve/veya yöneticiniz tarafından ‘mobinge’ maruz kaldığınız oldu mu? Anlatınız.

.....  
 .....  
 .....

#### 8)Çalışma hayatında yaşadığınız sorunların ‘motivasyonunuz’ üzerindeki etkileri nelerdir?

#### 9)Çalışma hayatında yaşadığınız sorunların müracaatçılarınızın/danışanlarınızın üzerinde etkisi var mı? Anlatınız.

.....  
.....  
.....

**10)Çalışma hayatında sizi en çok güdüleyen/motive eden içsel faktörleri önem sırasına göre belirtiniz?**

.....  
.....  
.....

**11)Çalışma hayatında sizi en çok güdüleyen/motive eden dışsal kaynakları önem sırasına göre belirtiniz?**

.....  
.....  
.....

**12)Gerçekleştirilmeleri durumunda, çalışma hayatında motivasyon düzeyinizi artıracaklarını düşündüğünüz faktörler nelerdir?**

.....  
.....  
.....