

## Yoksullarla Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Emegi

### *Emotional Labor of Social Workers Working with the Poor*

Zeynep ACA<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, zaca@bandirma.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3399-5310

Başvuru: 16.10.2020  
Kabul: 16.02.2021

Atıf:  
Aca, Z. (2021). Yoksullarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emegi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2), 439-457. DOI: 10.33417/tsh.826609

#### ÖZET

*Çalışmada yoksullara hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emegi Hochschild (1983)'ün duygusal emek teorisine referansla incelenmiştir. Derinlemesine görüşmelere dayanan araştırmada artan yoksulluk, artan vaka yükleri ve yoksullukla mücadelede yoksulluğu azaltmaktan ziyade kontrol altında tutan sosyal politika uygulamalarıyla karşı karşıya olan sosyal hizmet uzmanlarının duygularına odaklanılmıştır. Örnek olay çalışması niteliğinde olan araştırmada kartopu örnekleme ile 18 sosyal hizmet uzmanı ile görüşme yapılmıştır. 20 Eylül 2020-5 Ekim 2020 tarihleri aralığında yürütülen görüşmelerin bir kısmı (13 görüşme) yüz yüze bir kısmı ise (5 görüşme) çevrimiçi gerçekleştirilmiştir. Bulgular yoksullarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının birbiriyle alakalı üç yönünü ortaya koymuştur: a) sosyal hizmet uzmanlarının çalışma rutinlerinde sıklıkla sorunlarla karşılaşmaları, b) artan vaka yükleri ve sürekli yoksul insanlarla iç içe olmanın duygusal refahları üzerindeki olumsuz etkisinin ve bunun sosyal yaşamlarına yansımalarının teyidi, c) sürekli yoksullarla karşılaşmanın duygusal tepkisiyle baş etmek için duygusal hissizlik/duygusal duyarsızlaşma ve duygusal bölünme gibi duygusal emek uygulamalarına başvurmaları. Ayrıca araştırma bulguları sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel olarak duygusal koruyucu bir destek almadıklarını ortaya koymuştur.*

**Anahtar kelimeler:** *Duygusal emek, yoksulluk, sosyal hizmet uzmanları, sosyal yardım, örnek olay çalışması*

#### ABSTRACT

*The present study examined the emotional labor of social workers serving the poor regarding the Emotional Labor Theory of Hochschild (1983). Based on in-depth interviews, the research focused on the emotions of the social workers who always face increasing poverty and caseloads and social policy practices keeping poverty under control rather than reducing it. A total of 18 social workers selected with the snowball sampling technique were interviewed in this case study. While some of the interviews (13 interviews) were carried out face-to-face between September 20 - October 5, 2020, others (5 interviews) were conducted online. The findings revealed three interrelated aspects of the participants working with the poor: a) encountering problems in work routines frequently, b) confirmation of the adverse impacts of increasing caseloads and being always with the poor on emotional well-being and their projections on social life, and c) resorting to insensibility/depersonalization, emotional splitting, and emotional labor to deal with reactions due to constant encounters with the poor. In addition, the research findings revealed that social workers did not receive any professional emotional support.*

**Keywords:** *Emotional labor, poverty, social workers, social assistance, case study*

## GİRİŞ

Duygusal emek kavramını ilk kez Hochschild (1983), bir hizmet sunarken bir gülümseme taklidi yapmakla ilgili emeği belirtmek için kullanmış (Hochschild, 1983) ve duygusal emeği bireyin duygularını kurumsal, örgütsel ya da politik çerçeveye kılavuz ilkelere dayanarak oynadıkları role göre kasıtlı dönüşümü olarak tanımlamıştır Hochschild (1983)'e göre organizasyonlar "arzulanan" işle ilgili duygular yaratmak için çalışanlarının duygusal eylemlerini resmi ve gayri resmi olarak yönlendirmektedir. Bu açıdan duygusal emek bireyin duygularını örgütün istediği şekilde sunma çabasıdır (Lavee ve Strier, 2018).

Sosyal hizmet, genellikle devamlı ve yoğun duygu yönetimi veya duygusal emek gerektiren bir meslek olarak tanımlanır. Sosyal hizmet açısından duygusal emek yararlanıcıların duygusal ihtiyaçlarını önemseme ve bunlara yanıt verme ihtiyacı da dahil olmak üzere sosyal hizmet uzmanlarına yüklenen daha geniş duygusal talepleri içerir (Grootegoed ve Smith, 2018, s. 1931). Sosyal hizmet uygulamasının duygusal etkisi genel olarak yakın tarihli araştırmalara konu olmaya başlamıştır (Reingold ve Liu 2009; Kinman ve Grant, 2011; Ruch, 2012; Fenton, 2012; Enosh, Bayer-Topilsky, 2014; Wagaman vd., 201). Ancak sosyal yardım alan ailelerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının günlük uygulamalarında duyguların rolüne, sosyal hizmet uzmanlarının yoksul ailelerle sürekli olarak karşılaşmalarının bir sonucu olarak duygusal yıpranmalarının sosyal yaşamdaki rolüne ilişkin çalışmalara ilişkin ilgi azdır (Lavee ve Strier, 2018, s. 504-505). Dahası sosyal hizmet uzmanlarının refahı için doğru ve yanlış empatinin etkileri de incelenmesi gereken bir konudur. Çalışmada Hochschild (1983)'ün duygusal emek teorisine referansla, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeği örnek olay çalışmasıyla ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle derinlemesine incelenmiştir.

## YOKSULLUK, SOSYAL HİZMET VE DUYGUSAL EMEK

Yoksulluk ve yoksullar tarihsel süreçte sürekli olarak sosyal hizmet mesleği ile ilişkilendirilmiş ve yoksulluk sosyal hizmetin merkezi olmuştur. Yoksulluk ve sosyal hizmet ayrılmaz bir şekilde birbirine bağlıdır ve sosyal hizmet mesleğinin başlangıcından bu yana sosyal hizmet uzmanları yoksulluk içindeki kişiler, aileler ve topluluklarla doğrudan çalışmışlardır (Feldman, 2019). Birçok ülkede sosyal hizmet uzmanları yoksullara maddi ve manevi destek sağlayan doğrudan uygulamaların içinde yer almaktadırlar (Nevo, 2015). Maddi düzeyde, sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarına haklarını, sosyal yardımları, sağlık hizmetlerini ve çocuk bakım hizmetlerini kullanmaya yönlendirerek müracaatçıların sosyal haklarını kullanmalarına yardımcı olmaktadır. Duygusal düzeyde ise sosyal hizmet uzmanları yoksulluk içinde yaşayan müracaatçılara psikolojik destek sağlamaktadır (Lavee ve Strier, 2018). Dolayısıyla hizmet alanla hizmet veren arasında ilişkiyel/etkileşimsel bir uygulama söz konusudur. Bu ilişkiyel uygulama, katılım, iletişim ve çalışma ilişkilerinin kurulması sürecindeki duyguları içerir. Bu tür ilişkiler, sosyal hizmet uygulamasının prosedürel, gönüllü veya istemsiz bağlamlarda gerçekleşmesine bakılmaksızın çeşitli duyguları içerir (O'connor, 2019).

Duygular ve sosyal hizmet alanında empati duygusu ayrı bir öneme sahiptir. Başka bir kişinin duygusal durumunu ve fikirlerini algılama, anlama, deneyimleme ve bunlara yanıt verme eylemi olarak tanımlanabilecek empatinin (Grant, 2013) duyguların yoğun olarak kullanıldığı sosyal hizmet mesleğindeki yeri ayrıcalıklıdır. Empati, kişinin uyandırdığı empatik duygu ve düşüncelerle ne yapılacağına dair bir kararla sonuçlanır. Empatinin başkasının duygularına ve eylemlerine duyuşsal yanıt; duygusal tepki, kişinin duygusal tepkisinin ve diğer kişinin bakış açısının bilişsel olarak işlenmesi; perspektif alma ve eylemde bulunmak için bilinçli karar verme; duyguların düzenlenmesi gibi birçok bileşeni vardır (Davis, 1983; Gerdes ve Segal, 2009; Gerdes ve Segal, 2011). Sosyal hizmet uzmanları için mesleki tutum ve etik davranış bakımından da empati özel bir öneme sahiptir. Empati sosyal hizmet uzmanının profesyonel tutumun bir parçasıdır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları kendi duygularının ve ihtiyaçlarının farkında olduklarında, onları kontrol edebilir ve müracaatçılar üzerinde eyleme geçmemeleri için bunlarla nasıl başa çıkacaklarına bilinçli olarak karar verebilirler (Lazo ve Vik, 2014). Empati haritaları kavramını yaratan ve bunun çeşitli zımni ahlaki yargılar tarafından şekillendiğini ileri süren Hochschild (2013) empati düzeyi kişinin çizdiği empati haritasına göre; yüksek empati, düşük empati ve empati yapmama şeklinde olabilmektedir (Hochschild, 2013). Kişinin çizdiği empati haritasına bağlı olarak hizmet verilen kişilerle duygusal olarak aşırı ilgilenmenin ve iç içe olmanın merhamet yorgunluğu, kişinin duygularına karşı yabancılaşması gibi bir dizi olumsuzlukla sonuçlanabileceği tespit edilmiştir (Morissette, 2004; Thomas ve Otis, 2010). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdikleri kişilerin içinde buldukları koşullarla kendilerini aşırı özdeşleştirmelerinin, profesyonel yardım etme hususundaki dünya görüşlerini bozabileceği; hoşgörü, kendine inanç, kişilerarası ilişkiler üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabileceği ve daha genel olarak mesleki muhakeme-karar vermede bozulmaya yol açabileceği ileri sürülmüştür (Bride, Radey ve Figley, 2007, s. 156). Hizmet sunumunun kalitesi ve sosyal hizmet uzmanlarının kendilerinin refahı üzerinde ciddi olumsuz etki yaratacağı bu durum (Grant, 2013) son dönem çalışmalarda belgelendirilmiştir. Örneğin Enosh, Bayer-Topilsky (2014) sosyal hizmet uzmanlarının yoksulluk içindeki ailelere yönelik kişisel tutum ve inançlarının kararlarını etkilediğini ortaya koymuşlardır. Reingold ve Liu (2009) ise yoksullarla uğraşan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal bir ikilikle karşı karşıya kaldıklarını göstermişlerdir.

## **TÜRKİYE'DE YOKSULLUK, SOSYAL YARDIM VE SOSYAL HİZMET UZMANLARI**

Türkiye adaletsiz gelir dağılımı bakımından ciddi sorunları olan ülkelerden biridir. Güncel veriler, gelir dağılımının yıllar içinde iyi bir seyir izlemediğini (2016'da gini katsayısı 0,404 ve P8/P20 ise 7,7, 2017'de gini katsayısı 0,405 ve P8/P20 ise 7,5, 2018'de gini katsayısı 0,408 ve P8/P20 ise 7,8' ve 2019'da ise gini katsayısı 0,395 ve P8/P20 ise 7,4'dür) göstermektedir (TÜİK, 2020a). Bu durum yoksulluk istatistiklerine de yansımaktadır. TÜİK'in görelî yoksulluk verilerine göre 2017'de yoksul sayısı 10,622, yoksulluk oranı %13,5, 2018'de yoksul sayısı 11,091, yoksulluk oranı %13,9 ve 2019'da ise yoksul sayısı 11,641, yoksulluk oranı ise % 14,4 olarak gerçekleşmiştir (TÜİK, 2020b).

Adaletsiz gelir dağılımının ve yoksulluğun başat olduğu Türkiye’de sosyal yardımlar temelde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından verilmektedir. Düzenli ve süreli olmak üzere ikili bir ayrıma sahip olan sosyal yardımlar 2000/2001’de Dünya Bankası ile işbirliğiyle Sosyal Riski Azaltma Projesi (SRAP) kapsamında büyük ölçüde şekillenerek çeşitlilik ve miktarlar bakımından artış göstermiştir (Aca, 2018). 2002’de sosyal yardımların GSYİH’ye oranı % 0,3, 2012’de % 1,18, 2016’da % 1,45, 2018’de % 1,16 ve 2019 yılında ise % 1,24’tür (Aca, 2020; AÇSHB, 2020). Ancak SRAP’la yaygınlaşan sosyal yardımlarda SRAP’ın sosyal risk yönetimi konusundaki temel felsefesi; kişilerin maruz kalacağı riskleri azaltma ve hafifletme yönünde önlemler almaktır (Aca, 2018). Belirli bir gelir ölçütüne; gelir testine dayalı yöntem ve yardımın türüne bağlı olarak bir takım başkaca koşullara bağlı olarak verilen sosyal yardımlarda yoksulun muhtaçlığını kanıtlaması gerekmektedir (Aca, 2020). Yoksullukla gerçek anlamda mücadeleden uzak, yoksulluğu kontrol altında tutmaya yönelik klientalist<sup>1</sup> hayırsever politikalar bütünü şeklindeki uygulamalar niteliğini taşıyan sosyal yardımlarla Türkiye’de temelde en yoksul kesim hedeflenmekte, özellikle “Şartlı nakit bileşeni” içinde yer alan yardımlarda bu hedef kitle nüfusun muhtaç %6’lık kısmına kadar inmektedir (Aca, 2018).

Türkiye’de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yoksulluk kapsamında sunulan sosyal yardımların büyük bir kısmı her ilçede kurulu olan sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları (SYDV) eliyle yürütülmektedir. Esasında sosyal hizmet uzmanlarının istihdam edilmesi gereken vakıflarda atanamayan öğretmenler, iktisadi ve idari bilimler fakültesi mezunları, fen edebiyat fakültelerinin çeşitli bölümlerinden mezunlar istihdam edilmektedir. Evde bakım yardımı ve sosyal ve ekonomik desteğin verildiği sosyal hizmet merkezlerinde de durum farklı değildir. Uygulamada, sosyal hizmet mezunlarının görev alanına giren evde bakım yardımı ve sosyal ve ekonomik destekte sosyologlar, psikolojik danışmanlık ve rehberlik mezunları, çocuk gelişimi bölümü mezunları ve hatta sınıf öğretmenleri çalıştırılmaktadır. Ancak yoksullar sosyal hizmetin odağında yer almakta olup, sosyal hizmet mesleğinin bir gereği olarak öğretilen sosyal hizmet etiği ve değerleri konusundaki eğitimlerde sosyal hizmet mezunlarının yoksul vatandaşlara nasıl yaklaşması gerektiği eğitimin bir parçası olarak müfredatlarda yer almaktadır. Bu anlamda çalışmada yoksulluk olgusu ve yoksul vatandaşlara nasıl yaklaşması gerektiği konusunda gerekli eğitime sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeği konu edinilmiştir.

## **ARAŞTIRMANIN AMACI**

Çalışmada yoksullara hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Hochschild (1983)’ün duygusal emek çerçevesinden hareketle sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeği birkaç araştırma sorusu çerçevesinde: i) Günlük çalışma rutinlerinde karşılaştıkları zorluklar, ii) sürekli yoksul insanlarla karşılaşmalarının

<sup>1</sup> Klientalizm politik açıdan; siyasal otoritenin siyasal destek amacıyla bir dağıtım ölçüsü çerçevesinde kişilere mal ve hizmet sağlamasıdır. Siyasal otorite patron figürünü temsil eder. Bu patron kişilere verdiği mal ve hizmetler karşılığında geçmiş ve gelecekte kişilerin kendisini destekleyip desteklemeyeceği sorusunu sorma yetkisine haizdir (Stokes, S. (2007). Political Clientelism. In C. Boix & S. Stokes (Eds.), The Oxford Handbook of Comparative Politics (604-627). Oxford: Oxford University Press).

onlara yaşattığı duygular, iii) sosyal hizmet uzmanlarının yoksul insanlarla sürekli olarak karşılaşmalarının onların sosyal hayatlarına yansımaları, iv) yoksul insanların artan taleplerinin duygusal refahlarına yansımaları, v) duygusal olarak kendilerini korumak için aldıkları önlemler-ele alınmıştır. Diğer yandan sosyal hizmet uzmanlarına a) yaşı, b) meslekteki yılı ve c) çalıştıkları birimler de görüşmenin başlangıcında sorulmuştur.

## YÖNTEM

Araştırmanın modeli; gerçek yaşamın, doğal ortam veya gerçek bağlam içindeki bir durumun araştırılmasını gerektiren örnek olay çalışması niteliğindedir (Punch, 2014; Creswell, 2015). Sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeğine; bir tek konuya odaklanım sebebiyle amaç bakımından araçsal örnek olay çalışması uygun görülmüştür (Creswell, 2015).

## Çalışma Grubu

Araştırma, evreni oluşturan birimlere ulaşmanın zor olduğu ya da evren hakkındaki bilgilerin eksik olduğu durumlarda kullanılan kartopu örnekleme yöntemiyle 18 sosyal hizmet uzmanının katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, araştırma sorusuna yanıt olabilecek kavram ve süreçler tekrar etmeye başladığı noktaya kadar (doyum noktasına kadar) kişilerle görüşmeye (veri toplamaya) devam edilmiş ve yeterli sayıda veri kaynağına ulaşıldığı düşünüldüğünde görüşmeler sonlandırılmıştır (Yıldırım ve Şimşek 2018).

**Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Veriler**

Kod İsim	Cinsiyet	Yaş	Mesleki Deneyim	Çalıştığı Birim
K1	Kadın	26	2 Yıl 7 Ay	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K2	Erkek	49	26 Yıl	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K3	Kadın	26	3 Yıl	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K4	Kadın	26	2 Yıl 5 Ay	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K5	Kadın	32	9 Yıl	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
K6	Erkek	31	3 Yıl	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
K7	Erkek	34	8 Yıl	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
K8	Kadın	25	2Yıl	Evde Bakım Birimi
K9	Kadın	38	2 Yıl 5 Ay	Evde Bakım Birimi
K10	Kadın	26	2 Yıl	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K11	Kadın	26	2 Yıl	Evde Bakım- Sosyal Ve Ekonomik Destek
K12	Kadın	26	4 AY	Evde Bakım- Sosyal Ve Ekonomik Destek
K13	Kadın	25	3 Yıl	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K14	Erkek	39	15 Yıl	Sosyal Ve Ekonomik Destek
K15	Erkek	31	5 Yıl 6 Ay	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
K16	Kadın	32	7 Yıl 9 Ay	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
K17	Kadın	32	6 Yıl 11 Ay	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
K18	Erkek	27	4 Yıl 2 Ay	Evde Bakım Birimi

## Verilerin Toplanması

Araştırma için Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulundan 14.09.2020'de izin alınmıştır.

Araştırmada, araştırmacı hedeflenen durumu ayrıntılı olarak ve derinlemesine incelemeyi amaçladığından ana temaya bağlı kalmak koşuluyla farklı alt sorular yöneltme imkânı sunan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanmıştır (Yıldırım ve Şimşek 2018). Görüşmeler 20 Eylül 2020 ve 5 Ekim 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin bir kısmı (13 katılımcı) randevuyla sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlarda yürütülmüştür. Pandemi sebebiyle bazı katılımcılara (5 katılımcı) çevrimiçi ulaşılarak görüşme yapılmıştır. Yapılan görüşmelerde katılımcıların izni ile ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Ortalama 30 dakika süren görüşmeler aslına uygun olarak yazılı metin haline getirilmiştir.

### **Verilerin Analizi**

Veriler içerik analiziyle değerlendirilmiş, analizde 'kodlama', 'temaları belirleme', 'kodları ve temaları düzenleme' ve 'bulguların yorumlanması' aşamaları takip edilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Verilerin analizinde Word 2013 ve Excel 2013 programlarından yararlanılmıştır.

### **Geçerlilik ve Güvenirlik**

Araştırmada güvenilirlik (tutarlılık) ve geçerlilik (aktarılabirlik ve inandırıcılık) için çeşitli stratejiler kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Tutarlılık için içerik analizi yöntemleriyle çalışma yapmış bir araştırmacıya başvurularak kod ve temaların birbirine uygunluğunun incelenmesi istenmiştir ve öneriler doğrultusunda gerekli değişiklikler yapılmış ve mutabakat sağlanıncaya kadar kod ve temalar incelenmiştir. Aktarılabirlik için ayrıntılı betimlere yer verilirken inandırıcılık için de katılımcı onayına; görüşme sonunda veriler araştırmacı tarafından özetlenerek doğruluğuna ilişkin dönüt alınmıştır. Katılımcılar görüşmelerin doğruluğunu onaylamakla birlikte bazı durumlarda ilave açıklamalar yapmıştır.

## **BULGULAR**

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmelerde elde edilen veriler içerik analiziyle analiz edilmiş ve elde edilen tema ve kodlar doğrudan alıntı ve yorumlarla aktarılmıştır. Analiz sonucunda; Çalışma Rutinlerinde Karşılaşılan Sorunlar, Duygular-Aile-Yaşam ve Toplumsal İlişkiler Bağlamında Problemler, Duygusal Koruyucu Mekanizmalar ve Duygusal Profesyonel Koruyucu Mekanizmalar şeklinde 4 tema elde edilmiştir.

### **Sosyal Hizmet Uzmanlarının Günlük Çalışma Rutinlerinde Karşılaştıkları Sorunlar**

Sosyal hizmet uzmanları yoksul vatandaşlara hizmet veren en ön cephe çalışanları olarak günlük çalışma rutinlerinde çeşitli sorunlarla karşılaştıklarını dile getirmişlerdir. Bulgular sosyal hizmet uzmanlarının; kurum içi araç sıkıntısından dolayı yerinde incelemelerin tek günde yapma zorunluluğu ve incelemelerin sınırlı sürelerde gerçekleştirilmesi, her geçen gün artan iş yükü, uzmanların performansının baktıkları dosya sayısı ile değerlendirilmesi ve bunun kurum içi baskı aracına dönüşmesi, idarecilerle yaşanan gerilimler ve zaman zaman mobinge maruz kalma, iş yoğunluğundan kaynaklı stres yaşama, yoksul vatandaşlarla iletişimde zorluk, hane ziyaretine gidilen kişileri evde bulamama gibi çok çeşitli sorunlarla yüzleştiklerini ortaya koymaktadır. Bu

sorunların bir kısmı mevcut sistemden kaynaklı kurum içi işleyişten bir kısmı ise yoksul vatandaşlara hizmet vermekten kaynaklanmaktadır. Ayrıca bazı uzmanlar yoksul vatandaşlara hizmet vermenin en büyük zorluklarından birinin; yoksul vatandaşların bazılarının yardıma başvuru esnasında yardım alabilmek için yanlış beyanda bulunmaları olduğunu belirtmişlerdir. Örneğin bir görüşmeci (K3) konuya ilişkin olarak şunları söylemiştir:

“Evet çok dezavantajlı insanlar ama bize de çok yalan söyleyen insanlar. Hani bir şey soruyoruz ya gizliyorlar ya yalan söylüyorlar. İnsanın yüzüne baka baka karşında ağlıyor. Ama yalan söylüyor. Biliyorsunuz. Hala da ısrarcı bir şekilde devam ediyor.”

Akademik yazında sosyal yardımların olumsuz yönlerine vurgu genellikle kişileri tembelleğe itmesi, bağımlılık yaratması ve kişilerin ihtiyacı olmadığı halde yardım talep etmesi yani istismara açık olmasına ilişkindir (Taşçı, 2008). Belirtelim ki, her sistemde sistemi suiistimal edenlerin ortaya çıkması olasıdır. Amaç yoksul vatandaşa yardım etmek iken yanlış beyanlar yüzünden gerçek muhtaca ulaşmada sorunlar yaşanabilir. Ancak daha öncede belirtildiği gibi Türkiye’de sosyal yardımların temel özelliği gerçek anlamda yoksullukla mücadeleden uzak, yoksulluğu kontrol altında tutmaya yönelik hayırsever-klientalist bir sosyal yardım anlayışıdır. Sosyal yardımlarda düzenli yardımlar toplumun en dipte olanını hedefler. Temelde bu sistemde amaçlanan bir taraftan neopopülist-neoklientalist politikaları başarılı bir şekilde uygulamadır. Bir taraftan da yoksulluk kısır döngüsünde muhtaçlığa ilişkin yardım-dağıtım mekanizmasını güçlü bir denetim altında tutmadır (Aca, 2020). 15 yıldır sosyal yardım kuruluşlarında hizmet verdiğini belirten ve içinde bulunduğu sistemi hem idarecilerin hem de yoksulların bakış açısından okuyabilen K14 klientalist sosyal yardım anlayışını idareciler gözünden özetlemiştir: *“İdareciler siyasi olarak atandıkları için baskıya pek göğüs geremiyorlar. Bu yüzden olumsuz değerlendirilen bazı vakaların yeniden değerlendirilmesi ve kabul edilmesi yönünde talepleri oluyor.”* Aynı katılımcı esasında yoksul vatandaşın temelde istediği şeyin bu kısır döngünün içinden çıkma isteği olduğunu şu şekilde belirtmiştir:

“Yoksulların süregelen sorunlarının farkındayım. Kamunun sağlamış olduğu hizmetler müracaatçıların taleplerini karşılamıyor. Müracaatçılarla yaptığım ön görüşmeler sonucunda genelde iş talep ediyorlar. Yardım sonraki süreci oluşturuyor.”

Türkiye’de sosyal yardımlara başvuruda temelde muhtaçlık kriteri esas alınır ve gelir testine dayalı yöntemle yoksul olanın muhtaçlığını kanıtlaması temel koşuldur (Aca, 2020). Bu sistemde her yardım türünün miktarı önceden bellidir ve kişilerin ihtiyaçlarına bağlı olarak farklılık göstermez. Klientalist-hayırsever anlayışın bir uzantısı olarak hak temelli olmayan bu sosyal yardım sisteminde gerek yardıma başvuru yapanlar gerekse onlara hizmet sunanlar çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Örneğin görüşmecilerden biri (K17) bu yöndeki görüşlerini şu şekilde dile getirmiştir:

“Hani engelli bir ailenin ihtiyaçlarıyla normal, sağlıklı bireylerin oluşturduğu bir ailenin ihtiyaçları bir değil yani engelli bir bireyi olan bir ailede bunun kişisel ihtiyaçları için bez, mama gibi. ....Hani bunlar hep göz önünde bulunduruluyor ama biz buna, yani devletimiz 700 lira

alt sınır belirlemiş. Bu sınırın üzerine çıkarsa 700 bin lira da kaldıysa bu aile yani 700 lira, 95 kuruş da kaldıysa yine olmuyor. Yani takdir müteveli heyetine veriyorsunuz ama müteveli heyetine de şöyle bir baskı yapıyorsun. Bunun hesabını size sorarım. O zaman müteveli heyeti de bu taşın altına elini koyamıyor. .... Üzülüyorum. İnsanlığın bu denli aç-açıkta bırakılması ve kamusal sosyal yardım almak için kapı kapı dolaşmasının gerekmesine üzülüyorum.”

Kamusal sosyal yardım sisteminde var olan sorunların birçok sosyal hizmet uzmanı farkında olduklarını analiz sonuçları göstermektedir. K12'nin de belirttiği gibi *“Maalesef sosyal yardımlar çok çok yetersiz bence. Sistemdeki sıkıntıların aşılması ve politikadan öte insan bazlı düşünülmesi ve en iyisi yapılmalı ve bunun için uğraş vermeli.”* kamusal sosyal yardım sistemi gerçek ihtiyaç sahibini de zaman zaman gerçek anlamda kapsayıcılıktan uzak kalabilmektedir.

Sosyal hizmet mesleğinde önemli noktalardan biri etik kodlarının olmasıdır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılara hizmet verirken bu etik kodlardan hareketle hizmet sunumu gerçekleştirirler. Etik kodlar uzmanların davranışlarını etik hale getirme ve etik olmayan davranışları engellemede kontrol görevi görürler (Ife, 2015). Araştırma bulguları sosyal hizmet uzmanlarının mevcut sosyal yardım sisteminde yoksul kişilere karşı etik konular konusunda da sorunlar yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Meslekte 9. yılı olan K5 incelemeye gittiği evlerde zaman zaman çelişkiye düştüğünü ve bunun kendisinde önyargı oluşturduğunu şu şekilde ifade etmiştir:

“.....gidiyorsunuz o anda çalışıyor görüyorsunuz. Yazıyorsunuz rapora bu kişi çalışıyor diye gidiyo. Ama aslında belki o hakikaten o çok çalışmak zorunda. Yani hani ikinci bir şeye de kendimizi inandıramıyoruz..... Bazı dosyalarda mesela ben hani dediğim olmuştur. Ben bu dosyaya çok ön yargılıyım. Kesinlikle onay vermem. Çalışabilir durumdaymış diyip dosyayı yönlendirdiğim zaman olmuştur arkadaşlara. Çünkü o esnada karar veremiyicem. Ön yargılarım her şeyin önüne geçiyor. Ne zaman gidersem gideyim her halükârda o aile bana muhtaç gelmeyecek.”

### **Duygular-Aile-Yaşam ve Toplumsal İlişkiler Bağlamında Problemler**

Duygusal emek kavramı çalışma ortamında duyguların bireysel ve çalışma ortamı bakımından etkilerinin ortaya konması ile ortaya çıkmış bir kavramdır (Grandey, 2000). Yoksullara kaynakların eşit tahsisinde önemli bir rol üstlenen sosyal hizmet uzmanları açısından duygusal emek; uzmanla, yoksul vatandaşlar veya devlet temsilcisi ile vatandaş etkileşimlerinin gerçekleştiği bir araç olarak tanımlanabilir (Özmete, 2011). Duygusal emek sıklıkla çalışma ortamlarıyla ilişkilendirilse de duygusal emek hayatın her alanını işgal eden bir kavramdır (Wharton, 2009). Dolayısıyla sürekli olarak yoksul insanlarla yoğun iletişim içinde olan ve sürekli stresli çalışma ortamlarındaki sosyal hizmet uzmanları olumsuz duygular geliştirerek duygusal yıpranma, aile yaşam ve toplumsal ilişkiler bağlamında problemler ve hayata karşı ümitsizlik gibi çeşitli sorunlarla yüzleşmeleri olasıdır. Araştırma bulguları da bu yöndedir. Sosyal hizmet uzmanları yaptıkları işin gereği olarak duygular, aile-yaşam ve toplumsal ilişkiler bağlamında a) duygusal olarak yıprandıklarını, b) kişisel olarak



kendilerini güvencesiz hissettiklerini ve c) aile-yaşam ve toplumsal ilişkiler bağlamında problemler yaşadıklarını belirtmişlerdir.

**a) Duygusal Yıpranma:** Araştırma bulguları yoksulluk içinde yaşayan insanlarla yoğun çalışmanın güçlü duygusal deneyimler içerdiğini göstermektedir. Bu deneyimler stres, bıkkınlık, zaman içinde sabırsız bir yapıya bürünme, değersizlik hissi, tükenmişlik gibi çeşitli olumsuz duygulardır. Henüz meslekte 5. Yılına girmemiş olan K8 yaşadığı çeşitli duygusal yıpranmışlığı şu şekilde dile getirmiştir:

“Sosyo-ekonomik düzeyi düşük insanlarla çalışmak, karamsarlık, stres, tükenmişlik, kaygı ve değersizlik gibi duyguları yaşamamda etkilidir. Değersizlik duygusu dolaylı yoldan oluşmaktadır. Şöyle ki sosyo- ekonomik düzeyi ve eğitim düzeyi düşük kesimle çalışmak, yapılan işlemlerden sonra değerli olduğumu ve anlaşıldığımı hissettirecek olan pekiştireç olarak da nitelendirilebileceğimiz teşekkür söylemleri, nezaket kuralları çerçevesinde iletişim kurma, etkin dinleme, empati gibi becerilerden yoksunluk değersiz hissetmeme sebep oluyor. Kendimi ifade etmeme rağmen iletişim becerilerinin zayıf olması bir süre sonra yapılan görüşmelerden sonra tükenmişlik hissi oluşturmaktadır.”

K14 ise hizmet verdiği insanların derdine kalıcı çözüm bulmanın kendisinde yarattığı hissiyatı dile getirmiştir. “*Yaklaşık 10 yıl SED hizmetinde bizzat görev aldım. ... Vakaları süreklilik arzedecek bir şekilde çözüme kavuşturamayacağınızı bilmek insanda isyan ve burukluk duygusu meydana getiriyor.*” Sosyal hizmet uzmanlarının duygusal olarak yıpranmaları onların uzun vadede bu mesleği yapabileceklerine olan inançlarını kaybetmelerine sebep olmaktadır. K6 “*Bu işi artık 50 yaşımdan sonra yapabileceğimi düşünmüyorum.*” diyerek zaman içinde yaşayacağı mesleki deformasyonun işini sürdürebileceğine ilişkin inancını zedelediğini göstermektedir.

**b) Kişisel Güvencesizlik:** Sosyal hizmet uzmanlarının sürekli olarak yoksul insanlarla iç içe olmaları yoksulluk olgusunu derinden yaşamalarına neden olarak kendi yaşamlarına ilişkin endişe duymalarına yol açmaktadır. Bir katılımcının (K18) söylediği gibi;

“Sosyo-ekonomik düzeyi düşük kişilerle yoğun çalışmaktan ötürü gelecek kaygısı ve hayata karşı daha temkinli olma tutumu geliştirdim. Zaman Zaman gelecekte beklediğim sadece maddi durum olarak yoksul olmamak gibi alım gücümün azalmaması gibi düşünceler olduğumu hissetmekteyim.”

Yoksul insanlarla sürekli iç içe olmak hayata karşı daha temkinli yaklaşma düşüncesini sosyal hizmet uzmanlarında yerleşmesine yol açmaktadır. Toplumun yoksullarıyla ilgilenen sosyal hizmet uzmanları mevcut sosyo-ekonomik politikaların sonuçlarının farkına varmaktadır. Neoliberal politikaların hegemonyasında yükselen ekonomi piyasalarında sosyo-ekonomik güvenceler giderek aşınmakta orta sınıfla yoksulluk arasındaki çizgi giderek zayıflamaktadır. K14 “*Sürekli bu hizmet alanında çalışmak depresif ve melankolik bir tarz ya da ruh hali içine girmenize sebep olabilir. Dünyadan bir beklentiniz ya da sınıf atlama gibi bir düşünceniz kalmıyor.*” Diyerek mevcut durumu özetlemiştir.

Bir başka katılımcının da belirttiği gibi (K15) sosyal hizmet uzmanları yaptıkları işten dolayı “gelecek beklentilerinde demoralize olma”, “hayata karşı umudun azalması” durumlarıyla karşı karşıya kalmaktadırlar.

Sosyal hizmet uzmanları kişisel güvencesizlikte başka duygularda deneyimlemektedirler. Dezavantajlı olanla bir arada olma benzer kaderi yaşama korkusunu farklı alanlarda deneyimlemelerine sebep olmaktadır. SYDV’de çalışan K4 ‘işinin bir gereği olarak dezavantajlı bireylere sürekli hizmet vermenin çocuk sahibi olmaya ilişkin yarattığı korkuyu’, K15 ise hayata karşı azalan umutlarını dile getirmişlerdir:

“Böyle bir dünyaya gerçekten çocuk getirmek istiyor muyum? Böyle bir dünyada çocuk yetiştirebilir miyim? Onu yeterince koruyabilir miyim? Gelecek için ben bu şekilde yaşamaya devam etmek istiyor muyum? Böyle dezavantajlı guruplarla iç içe olduğum bir çevrede çocuk büyütmeyi gerçekten düşünüyor muyum? Bilmiyorum.”

**c) Aile-Yaşam ve Toplumsal İlişkiler Bağlamında Problemler:** Duygusal emek sosyal hizmet uzmanlarını yakından ilgilendirdiğinden duygusal tepkilerin anlamı ve duyguların sosyal hizmet uzmanının mesleki uyum ve duygusal refahı üzerindeki etkisi araştırmayı hak eder (Özmete, 2011). Araştırma kapsamında görüşülen kişiler yoğun duygusal yükleri olduğunu dile getirmiş ve bunun kendileri için birtakım sonuçlar yarattığını ifade etmişlerdir. Analiz sonuçları sosyal hizmet uzmanlarının işlerinden kaynaklı olarak aile-yaşam ve toplumsal ilişkilerinde sorunlar yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Eşi ile aynı işyerinde çalışan K5 kendilerinde oluşan yoğun duygusal yükün aile ilişkilerine yansımaları şu cümlelerle ifade etmiştir:

“Eşimle birlikte çalışıyoruz zaten gün içerisinde sürekli olumsuz duygular, sürekli bir olumsuzluğa tabi oluyorsunuz ve hani bu insanlar ayırım yapmamakla birlikte belirli bir tabakaya dahil olan insanlar. Ya eğitim seviyesi düşük insanlar ya da sağlık açısından özellikle psikolojik olarak belli sıkıntısı olan insanlar. Sürekli bu insanları telafi etmek durumunda kalıyorsunuz. Yani onların şeyini görmemezlikten geliyorsunuz. Ve o yaşadığınız olumsuzluklar zihninizde de olumsuz düşünceleri beraberinde getiriyor ve aile hayatında belirli bir saatten sonra hani yapabilecek miyim, edebilecek miyim? Kendime ait artık sorular başlıyor. ... İkincisi, gün içerisinde çok fazla konuşmak zorunda kaldığımız için eve gittiğimizde iletişim tamamen bitiyor ve hiç kimseyle konuşmak istemiyorsunuz. Eşim bir tarafa telefonunu alıp uzanıyor, ben bir tarafa ve televizyonun sesini dahi duymak istemiyoruz.”

Sosyal hizmet uzmanlarının yoksul insanlarla sürekli karşılaşmaları bir yandan kendi aile hayatındaki problemlerin önemsiz olduğu hissini de uyandırmaktadır. Mesleğin henüz başında olmasına rağmen K6 yoksul insanlarla sürekli iç içe olmanın kendi aile ilişkilerine yansımaları şu şekilde ifade etmiştir:

“...Evde daha çok susuyorum. Pek fazla konuşamıyorum. Çünkü gün içinde o kadar çok şeyle karşılaşıyoruz ki eve gittiğimiz zaman evdeki şeylerin önemsiz olduğunu düşünüyorum.”

Konuşulmayacak şeyler olduğunu düşünüyorum. O yüzden pek konuşasım gelmiyor. Konuşmuyorum hatta eşimde bundan şikâyetçi. İşte niye konuşmuyorsun diye bana sürekli söylüyor bunu. Bende yorulduğumu söylüyorum yani.”

Ayrıca uygulama birimi altında sosyal yardımların yanı sıra kadına şiddet, çocuk istismarı, korunmaya muhtaç çocuk gibi önlerine gelen her dosya ile ilgilenmek zorunda kalan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emek yüklerinin ve bunun ilişkilere yansımalarının daha fazla olduğunu analiz sonuçları göstermektedir. Katılımcılardan K1 zaman zaman yanlış beyan verme eğiliminde olan sosyal yardım başvuru sahiplerinden, karşılaştığı ağır çocuk istismarı ve kadına şiddet vakalarından ötürü ilişkilerinde şüpheli biri olduğunu şu cümlelerle ifade etmiştir.

“Hani şüphelilikten bahsettik ya<sup>2</sup> aslında güvensizlikte bunun yanında getirmiş olduğu bir şey. Bu doğal olarak aslında çevreye karşı güvensizliği de tetikliyor. ... Bu aslında benim kişilik yapımla çok çelişen bir şey. Çünkü ben normalde çok sıcakkanlı birisiyim. Hani kaynaşma konusunda genelde sıkıntı yaşamam aslında. Ama işte bu şüphelilik ve güvensizlik böyle pekiştiği zaman bazen kendimle çeliştiğim noktalarım oluyor. Farkında olmadan çekindiğim zamanlara şahit oluyorum ve hatta bunun farkına vardığım zamanlarda hatta kendime kızıyorum. Ön yargılı yaklaşıyor muyum gibi geliyor kişilere. Bu anlamda kendimle çeliştiğim zamanlar oluyor. Kendimi dürtüyorum tabiri caizse işte uyandırmaya çalışıyorum. Herkese öyle değil saçmalama falan gibi.”

### **Duygusal Koruyucu Mekanizmalar**

Sosyal hizmet mesleği açısından empatinin önemine daha önce değinilmiştir. Empati, sosyal hizmet uzmanının rolünün ayrılmaz bir parçasıdır ve yararlanıcılarla etkileşim kurmak için empatinin kullanılması, sosyal hizmet uzmanlarının eğitim ve öğretimindeki temel yeterlilik becerilerinden biridir (Wagaman vd., 2015). Kişinin kendi durumuna göre diğerinin koşullarına daha uygun olan bir uyarılmaya yol açtığı bir karşılaşma olan empati ya da bir başka kavramlaştırmayla empatik uyarılma “gerçekten diğerini hissetme, duygusal durumunu ve fikirlerini anlayarak ve algılayarak bunlara tepki vermedir” (Pizarro, 2000). Hochschild (1983) çalışma hayatında duygusal emek gerektiren işlerde çalışanların zamanla gerçek duygularında yabancılaşma yaşadıklarını belirtmiştir (Morris ve Feldman, 1996). Dolayısıyla duygusal emeğin yoğun kullanımı bireysel sonuçlara yol açmaktadır<sup>3</sup> (Grandey, 2000).

Çalışma bulguları yoğun bir şekilde yoksul insanlarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini korumak adına; duygusal hissizlik/duyarsızlaşma ve duygusal bölünme mekanizması geliştirdiklerini ortaya koymaktadır.

<sup>2</sup> Katılımcı yaptığı işten dolayı insanlara karşı şüpheli biri haline geldiğini görüşme boyunca sık sık dile getirmiştir.

<sup>3</sup> Bireysel sonuçlar toplumsal olumsuzluklara/sonuçlara da yol açmaktadır.

**a) Duygusal Hissizlik/Duyarsızlaşma:** Katılımcılar zaman içinde yoksul vatandaşların artan talepleri ve genel yaşam koşulları bakımından bu koruyucu mekanizmayı geliştirdiklerini ifade etmişlerdir. Örneğin K16 yoksul insanlarla sürekli karşılaşmanın kendisinde yarattığı etkiyi şu cümlelerle özetlemiştir:

“İş yerimde sürekli yoksul vatandaşlarla iç içe olduğum için günlük hayatımda yolda karşılaştığım yoksulların artık bu işi yapmaya başlamadan önceki kadar ilgimi çekmediğini fark ettim. İşe ilk başladığım zamanlarla şu anı kıyasladığımda duyarsızlaşmaya başladığımı fark ediyorum.”

Bir başka katılımcı ise (K10) sürekli benzer şeylerle karşılaşmanın kendisinde yarattığı hissi, bunun işine ve yaşam kalitesine yansımalarını şu cümlelerle ifade etmiştir:

“Çok fazla benzer öykülerle karşılaştıktan sonra vakalara daha nötr bakma yönünde bir duygum gelişti. ... Bizim yaşantımız hiçbir zaman belirleyici bir sınıf olamaz. Mevcut politikaların yeterli ve sağlıklı olduğunu düşünmüyorum. Duygusal yaşam kalitemizin gün geçtikçe düştüğünü, acıma duygusundan uzaklaşıp işimi yapma ve dosyayı kapatma isteği oluşuyor.”

**b) Duygusal Bölünme:** Sosyal hizmet uzmanları sürekli duygusal emek talep eden bir işle karşı karşıyadır ve bu uzmanlarda empatinin bölünmesiyle de sonuçlanabilmektedir. Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının bazıları belirsiz bir empati yaşadıklarını tasvir etmişlerdir. Örneğin K4 bir taraftan daha agresif bir yapıya bürünme, bir taraftan yoksula acıma, bir taraftan yoksul olmadığı için kendi hayatına şükretme ve bir taraftan da yoksulu öteki olarak görme; kendi sınıfından görmeme duygusunu şu cümlelerle özetlemiştir:

“Ben artık sabırsız bir yapıya büründüğümü hissediyorum bu artan talepler karşısında. Sabrım taşıyor. Daha fazla sinirlenmeye agresifleşmeye başlayabiliyorsunuz veya artan taleple birlikte çok şükür biz bu durumda değilizi de yaşıyorsunuz. Hani bir şey var agresifleşme var. Buna yetememekle ilgili. Çünkü yeterli gelemiyorsunuz. Kendi hayat standartlarınızla onların hayat standartlarını karşılaştıramıyorsunuz. Ekonomik olarak aynı standartlarda değilsiniz. Onlar çalışabilir durumda değiller. Onlara yetemiyorsunuz. Verdiğiniz yardım yeterli gelmiyor. Ama daha fazlasını yapamıyorsunuz. Bir yandan acıyorsunuz. ... Normal olarak çok değişik duyguları bir arada yaşıyoruz.”

Araştırmalar, yoksullarla uğraşan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal bir ikilikle karşı karşıya kaldıklarını: yargılama ile birlikte şefkat, kaçınma ile birlikte katılım ve reddetme ile birlikte dayanışma- göstermektedir (Reingold ve Liu, 2009). K7 ise sürekli yoksul insanlarla karşılaşmasının kendisinde bir deformasyon yarattığını ve bu anlamda kendisini korumak adına bazı kalkanlar oluşturduğunu şu cümlelerle belirtmiştir:

*“İnsanların daha yumuşak baktığı olayları görmezden geldiğimi fark etmeye başladım. Tabii dediğim değişiklikler zamanla oldu. Şimdi daha detaycı ve olumsuz bir bakış açısına sahibim işimden dolayı.”*

Her ne kadar K7 bir savunma mekanizmasını zaman içinde geliştirse de gerçekten yoksul bir insanla karşılaştığında kendisinin psikolojik olarak etkilendiği *“Kişi anlattıklarında samimi ise ister istemez etkileniyorum. Psikolojik olarak insanların zor durumda olmaları psikolojik anlamda etkiliyor beni.”* diyerek aslında duygularının yönünde bir belirsizlik yaşadığını ifade etmiştir.

### **Duygusal Profesyonel Koruyucu Mekanizmalar**

Çok sayıda araştırma, sosyal desteğin duygusal yüklerle karşı en etkili tamponlardan biri olduğunu göstermektedir (Kinman ve Grant, 2011). Çalışma bulguları sosyal hizmet uzmanlarının duygusal olarak kendilerini korumak için aldıkları önlemlerde profesyonel bir destek almadıklarını, genel olarak sosyal destek mekanizması olarak aile ve aynı işi yapan arkadaşları gördüklerini, bazen kendi bireysel hobileri çerçevesinde rahatlamaya çalıştıklarını ya da yaptıkları işin kaderleri olduklarını düşünüp bu işin sonuçlarını kabullendiklerini göstermektedir. Örneğin K4 kendi uğraşları doğrultusunda nasıl rahatladığını şu ifadelerle aktarmıştır:

*“Mesela ben buraya işe başlamadan önce dikiş kursuna gitmişim ve dikiş benim için ciddi bir terapi. Hani kendimi rahatlattığım, işte kendimi daha iyi hissettiğim, üzgün olduğumda veya bu duygularım çok fazla karmaşık olduğunda kendime ait bir alan oluşturabildiğim bir yer. Veya yürürüm genellikle. İşte sahilde olmak bana iyi geliyor. Denizi görmek iyi geliyor. Kesinlikle çok iyi geliyor.”*

K1 ise *“Sanırım bu anlamda en büyük şansım eşim. Zaten direk eve gittiğim zaman burdan moralim bozuk olarak gittiğim zaman anlaşılıyor. Eşim psikolojik olarak destek oluyor. Onun etkisini yadsıyamam.”* Sözleriyle eşinin kendisine verdiği desteği dile getirmiştir. K7’de K1 ile benzer şekilde aile desteğini dile getirmiştir: *“Ailemle vakit geçirdiğimde süre biraz uzun olduğu müddetçe biraz olsun stresten sıyrılabilirim. Bu farkettiriyor.”* K16 ise kendi kendine telkin ve arkadaş desteğine başvurduğunu belirtmiştir. *“İşe ilk başladığım dönemlerde çok etkilendiği fark ettim daha sonra kendimi telkin etmeye arkadaşlarım ile durumu paylaşarak çözümlenmeye başladım.”* K15 ise yaptığı işin olumsuz duygusal yüklerini kabullendiğini *“Hiçbir önlem almıyorum. Kaderim olduğumu düşünüyorum ve yaşıyorum.”* belirtmiştir.

### **TARTIŞMA**

Sosyal hizmetin bireyin ve toplumun kesişim noktasındaki konumu göz önüne alındığında, neoliberal düşüncenin hâkim olduğu ve neoliberal politikaların uygulandığı bir ortamda sosyal hizmet uzmanları denetleyici (özellikle yoksul kim seçme/ayırma) işlevlerin egemenliğindeki kısıtlı kaynaklarla görevlerini gerçekleştirirler. Bu tür ortamlarda sosyal hizmet uzmanları, genellikle kendilerini bilerek veya bilmeyerek neoliberal gündemi gerçekleştirmeye yardım ederken bulurlar (Abramovitz, 2012).

Böyle bir ortamda sosyal hizmet uzmanları duygularına da sıklıkla başvurmaktadırlar. Bu anlamda yargılama ve karar verme süreçlerinde ruh hali ve duyguların yönetimi önemli rol oynadığından (Morrison, 2007) duygusal emeğin önemi sosyal hizmet uygulamalarında başat olmaktadır. Zira duygusal emek, duygusal uyumsuzluğu tetikleyebilir ve kişinin asıl duygusunu bozabilir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Akademik yazında duygularla “neye dikkat ettiğimiz”, “nasıl düşündüğümüz” ve “onlar aracılığıyla kararlar verdiğimiz” ortaya konulmuştur. Bu anlamda sosyal politika uygulamalarından biri olan sosyal yardımların yoksul vatandaşlara ulaştırılmasında ilk karar vericiler olan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal durumlarının yönü mesleki karar alma süreçlerini etkileyebilir. Nitekim araştırma bulguları sosyal hizmet uzmanlarının günlük rutinlerinde mevcut politikalardan dolayı hem hizmet sunumunda hem de yoksul kişilere yaklaşımda sorunlar yaşadıklarını ortaya koymaktadır.

Sürekli başkalarının acılarına tanıklık etme şefkat yorgunluğu olarak adlandırılan ayrı bir tükenmişlik türüne yol açar (Leung vd., 2005). Nitekim sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir çalışmada tükenmişlikle müracaatçıya yardım etme davranışı arasındaki ters yönlü ilişkiye dikkat çekilmiştir (Serpen ve Hasgöl, 2013). Mevcut araştırma sonuçları ise sosyal hizmet uzmanlarının sürekli yoksul vatandaşlarla iç içe olmalarının, yoksullukla yoğun karşılaşmalarının şefkat yorgunluğu olarak tanımlanabilecek ve şefkat yorgunluğunun bir sonucu olarak; işle ilgili olumsuz duygularının hayatlarının diğer alanlarına yayıldığını, yoksul bireylere karşı olumlu duygularının ve empatilerinin azaldığını (Leon vd., 1999) ortaya koymaktadır. Bu anlamda sosyal hizmet uzmanları sürekli yoksullukla karşılaşmanın bir sonucu olarak işle ilgili duygularını hayatlarının diğer alanlarına taşıyarak duygusal yıpranma, kişisel güvencesizlik ve aile-yaşam, toplumsal ilişkiler bağlamında problemler yaşamaktadırlar. Sonuçlar, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunun işlerini mesleki değerlerine göre yerine getirme konusundaki duygularını yönetme ya da etkili bir şekilde araçsallaştırmakta başarısız olduklarını, sürekli bir duygusal uyumsuzluk durumu ile karşı karşıya kaldıklarını ve kendi hayatlarına taşımama konusunda başarısız olduklarını belgelemektedir. Dolayısıyla hem etkili uygulayıcılar olabilmek hem de sosyal yaşama bu duyguları taşımamaları için sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle kendi duygularını yönetmede yetkin olmaları gerekmektedir (Merighi ve Dinis, 2005).

Olumsuz duygu çağrışımları ile birlikte sosyal hizmette profesyonelliği ve profesyonel standartları korumaya yapılan vurgu uygulayıcılar için bir paradoks yaratır. Duygular profesyonel uygulamanın bir parçasıdır ancak 'profesyonel' olarak algılanmazlar. Sosyal hizmet ilişkiye dayalı, duygular ilişkisel yapılar olarak görüldüğünde, bu paradoksal algı önemli gerilimler ortaya çıkarır (O'connor, 2019). Bu anlamda bir başka araştırma sonucu; sosyal hizmet uzmanlarının -müracaatçı ilişkisinde bir araç; 'müracaatçıyı anlama, kendini müracaatçının yerine koyma' işlevi gören -empatilerinin (Başer, 2016) ve yoksul insanlara karşı olumlu duygularının azaldığı, yoksullukla yoğun karşılaşmanın bir sonucu olarak bu olumsuz duyguları bastırmak, unutmak ve hepsinden önemlisi yoksulluk içinde yaşayanları ve kendilerini ayırt etmek için koruyucu duygusal mekanizmalar geliştirdikleridir. Uzmanların duygularını düzenlemek için kullandıkları duygusal yabancılaşma; artan

duygusal taleplere karşı bir savunma mekanizması ve "hissettikleri ve ifade ettikleri duygu arasındaki" eşitsizlikleri müzakere ettiklerinde ortaya çıkan "bilişsel uyumsuzluk kavramına benzer" bir kavram olan duygusal uyumsuzlukla başa çıkmanın bir yoludur (Lavee ve Strier, 2018; Hochschild, 1983). Duygusal emek, sadece sosyal hizmet uzmanlarının yoksul insanlar hakkında hissettiklerini değiştirmez; aynı zamanda hak ettiklerine dair ahlaki yargılarını da şekillendirir. Başka bir deyişle, duygular, sosyal hizmet uzmanlarının eylem veya eylemsizliklerini meşrulaştırmaya hizmet edebilir (Grootegoed ve Smith, 2018). Sosyal hizmet uzmanlarının başa çıkma mekanizması olarak geliştirdikleri bu stratejiler aynı zamanda duygusal emek ve sosyal hizmet mesleğinin ve bu mesleği icra edenlerin etik değerleri/ahlaki yargı arasındaki ilişki bakımında da önemli sonuçlar doğurmaktadır. Çünkü müracaatçının düşünce, duygu ve koşullarını anlama ve yansıtma bakımından sosyal hizmet uzmanlarına yönelik bir çağrı olarak kabul edilmesi gereken empati (Tuncay ve İl, 2009) özellikle başkalarının acı çektiği durumlarda-genellikle başkalarının refahı için endişe yarattığı için ahlaki bir duygu olarak kabul edilir. Bu ise ahlakın, hangi eylemlerin başkalarının iyiliğine fayda sağlayacağına karar verme alanıdır (Pizarro, 2000). Dolayısıyla çalışma, duyguların özellikle empatinin ahlaki yargı sürecinde nasıl bütünleyici bir rol oynadığı bakımından da sonuçlar ortaya koymaktadır.

## **SONUÇ**

Öncelikli olarak çalışma katılımcı sayısı bakımından küçük ölçekli bir çalışma olarak kabul edilebilir. Ancak ulaşılan sosyal hizmet uzmanlarının farklı şehirlerde, farklı birim ve farklı kurumlarda görevlerini sürdürmelerine rağmen genel olarak benzer eğilimlerle görüşme sorularını cevaplandırmaları çalışma bulgularını önemli kılmaktadır.

Diğer yandan duygusal emeğin etkilerini sınırlandırmak, sosyal hizmet uzmanlarını duygusal yüklerinden kurtarmak; bu yolla sosyal hizmet uzmanlarının duygusal refahını artırmak ve etkili uygulayıcılar olabilmelerini sağlayacak müdahalelerin geliştirilmesine rehberlik edebilmek için karşılaştıkları taleplerin olumsuz etkilerinden koruyabilecek faktörleri belirlemek önemlidir.

Bu çalışmada bulunan yüksek düzeyde duygusal emeğin olumsuz etkileri sosyal hizmet kariyerinin erken bir aşamasında dayanıklılığı artırmaya yönelik müdahalelerin gerekli olduğunu göstermektedir. Kişiler arası ve kişinin kendi iç dünyasındaki duygusal yetkinlikleri geliştirmek için tasarlanacak müdahaleler, duygularla başa çıkma, duyguların dirençliliği artırma ve duygusal yüklerden arındırma potansiyeline sahip olmalıdır.

Duygu yönetiminde hizmet içi eğitim bir seçenek olarak düşünülebilir. Her ne kadar bu çalışmada yoksul insanlara nasıl yaklaşması gerektiği konusunda eğitim alan ve yoksul insanlarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeği konu edinilmişse de Türkiye’de bu alanlarda sosyal hizmet uzmanlarının yerine başkaca mezunların çok daha fazla istihdam edildiği gerçeği kurum içi eğitimi bir başka açıdan da önemli kılmaktadır. Bu çalışma özelinde sosyal hizmet uzmanlarının duygusal olarak kendilerini korumak için profesyonel hiçbir mekanizmaya başvurmamaları da kurum

içi eğitimin bir başka yönden önemini göstermektedir. Kurum içi eğitimlerde farkındalık teknikleri ve duygu yoğunluğunu azaltma gibi boşaltma teknikleri kullanılabilir. Ayrıca yoksul bireylere ne şekilde yaklaşılması gerektiği, yoksul kişilere zaman içinde olumsuz bir önyargı geliştirmenin onların sosyal yardımlara erişimlerini engelleyebileceği olgusu verilecek eğitimlerin bir parçası olmalıdır.

Diğer taraftan bu çalışma sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeğine ve bunun yoksul vatandaşlara yansımalarına ilişkin bir iç görüş kazandırmış olsa bile, gelecekte bu yönde başkaca çalışmalarda yapılmalıdır. Bu çalışmalarda yoksul bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının hem duygusal emeği konu edilmeli hem de duyguların yönetimi konusunda kurum içi eğitimlerin duyguların yönetimi konusunda ne kadar etkili olduğu ortaya konmalıdır. Bu hem sosyal yardım alan yoksul bireylere ilişkin hizmetin kalitesini artırma hem de sosyal hizmet uzmanlarını duyguların olumsuz etkilerinden koruma bakımından gereklidir.

### **ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER**

Araştırma için Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulundan 14.09.2020 tarihli ve 2020/5 sayılı onay belgesi alınmıştır.

### **ÇATIŞMA BEYANI**

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### **KAYNAKÇA**

- Abramovitz, M. (2012). Theorising The Neoliberal Welfare State for Social Work. In M. Grey, J. Midgley, & S. A. Webb (Eds.), *The Sage Handbook Of Social Work* (33–50). London: Sage.
- Aca, Z. (2018). *Türkiye’de Kamusal Sosyal Yardımların Yapabilirlik Yaklaşımı Çerçevesinde Etkinliği Analizi: Bursa Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Aca, Z. (2020). *Yapabilirlik Yaklaşımı Çerçevesinde Kamusal Sosyal Yardımların Etkinliği Analizi: Bursa Örneği*. Ankara: Türk Metal.
- Ashforth, B., Humphrey, E. ve Ronald. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Başer, D. (2016). *Sosyal Hizmette Empatinin Kavramsallaştırılması, Uygulaması, Ölçümü Ve Eğitimine Yönelik Bir İnceleme: Karma Yöntem Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Creswell, J.W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Desenleri* (Çev., Osman Birgin vd.,). (Gözden geçirilmiş 2. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Davis, M. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy Evidence for a Aulti-Dimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126.



- Feldman, G. (2019). Towards a Relational Approach to Poverty in Social Work: Research and Practice Considerations. *British Journal of Social Work*, 49, 1705–1722.
- Fenton, J. (2012). Bringing Together Messages from the Literature on Criminal Justice Social Work and 'Disjuncture: The Importance of 'Helping''. *The British Journal of Social Work*, 42(5), 941–956.
- Frederickson, B. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden And Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist*, 56, 18–26.
- Gerdes, K. E. ve Segal, E. A. (2009). A Social Work Model of Empathy. *Advances in Social Work*, 10(2), 114-127.
- Gerdes, K. E., Lietz, C. A., ve Segal, E. A. (2011). Measuring Empathy in the 21st Century: Development of an Empathy Index Rooted in Social Cognitive Neuroscience and Social Justice. *Social Work Research*, 35, 83–93.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grootegoed, E. ve Smith, M.(2018). The Emotional Labour of Austerity: How Social Workers Reflect and Work on Their Feelings towards Reducing Support to Needy Children and Families. *British Journal of Social Work*, 48(7), 929–1947.
- Hochschild, A. (1983). *The managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2013). *So how's the family? and Other Essays*. Berkeley: University of California Press.
- IFE, J. (2015). *İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet* (Çev. Ali Değirmenci vd.), Ankara: Nika.
- Kinman, G. ve Grant, L. (2011). Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies. *British Journal of Social Work*, 41, 261–275.
- Lavee, E. ve Strier, R. (2018). Social Workers' Emotional Labor with Families in Poverty: Neoliberal Fatigue?. *Child & Family Social Work*, 23(3), 504-512.
- Lazo, D. ve Vik, E. (2014). Reflections on Empathy in Social Work Practice: A Qualitative Study among Swedish Social Workers. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:733643/FULLTEXT01.pdf>. Erişim tarihi, 12.11.2020.
- Leon, A. M., Altholz, J. A. S. ve Dziegielewska, S. F. (1999). Compassion Fatigue: Considerations for Working with the Elderly. *Journal of Gerontological Social Work*, 32 (1), 43-62.

- Leung, T. T., Mok, B., Wong, H. (2005). Tension of Managerial Change in the Emotional Labour of Social Work. *International Journal Of Knowledge, Culture And Change Management*, 5 (3), 1-8.
- Merighi, J. R. ve Dinis, M. C. (2005). Surface Acting as a Predictor of Emotional Exhaustion in Portuguese Social Workers. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 3(1), 303-310.
- Morris, A. J. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Morrison, T. (2007). Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245–263.
- Morrisette, P. (2004). Promoting Psychiatric Student Nurse Well-Being. *Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing*, 11(5), 534–540. doi:10.1111/j.1365-2850.2004.00753.x .
- O'Connor, L. (2019). How Social Workers Understand and Use Their Emotions in Practice. A Thematic Synthesis Literature Review. *Qualitative Social Work*, 19(4), 1-28.
- Özmete, E. (2011). Social Work As an Emotional Labor: Management of Emotions in Social Work Profession. <http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/EmineOZMETE-Labors.pdf>. Erişim tarihi, 12.11.2020.
- Pizarro, D. (2000) Nothing More than Feelings? The role of Emotions in Moral Judgement. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 30(4), 355–75 .
- Punch, K.F. (2014). *Sosyal Araştırmaya Giriş: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar* (Çev. Dursun Bayrak vd.). (2. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi
- Reingold, D. A., ve Liu, H. K. (2009). Do Poverty Attitudes of Social Service Agency Directors Influence Organizational Behavior?. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38, 307–332.
- Ruch, G. (2012). Where Have All the Feelings Gone? Developing Reflective and Relationship-Based Management in Child-Care Social Work. *The British Journal of Social Work*, 42(7), 1315–1332.
- Serpen, S. A, ve Hasgül, E. (2015). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi Ve Yardım İlişkisi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*. 15(35), 37-52.
- Stokes, S. (2007). Political Clientelism. In C. Boix & S. Stokes (Eds.), *The Oxford Handbook of Comparative Politics* (604-627). Oxford: Oxford University Press.
- Taşçı, F. (2008). Sosyal Yardım Yapma(Ma) Gereksinimleri Üzerine Yaklaşımlar. *Kamu-İş*, 9(4).
- Thomas, J. T., ve Otis, M. D. (2010). Intrapsychic Correlates of Professional Quality of Life: Mindfulness, Empathy, and Emotional Separation. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 1. doi:10.5243/jsswr.2010.7.

- 
- Tuncay, T. ve İl, S. (2009). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2), 39-56.
- TÜİK (2020a). <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=65&locale=tr>. Erişim tarihi, 12.11.2020.
- TÜİK (2020b). [http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1013](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1013). Erişim tarihi, 12.11.2020.
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., ve Segal, E. A. (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion, Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60, 201–209.
- Yıldırım, A. Ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. Baskı). Ankara: Seçkin.