

Sosyal Hizmette Akış: Uygulama Zorlukları ve Çözüm Stratejileri

Flow in social work: Implementation challenges and solution strategies

Atakan PEHLİVAN^{1,*}, Mehmet GEDİK²

¹ Doktora Öğrencisi, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye - ORCID 0009-0001-1467-313X

² Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye - ORCID 0000-0003-2421-5092

Sosyal Çalışma Dergisi (2024) 8(1), 1-16

Copyright © 2024 İZU

YAYIN BİLGİSİ

Yayın geçmişi:

Gönderilen tarih: 08 Mayıs 2024

Kabul tarihi: 24 Temmuz 2024

Yayın tarihi: 14 Eylül 2024

Anahtar kelimeler:

Akış kuramı

Güçlendirme

Keywords:

Flow theory

Empowerment

ÖZ

Sosyal hizmet mesleğinin multi-disipliner oluşu, diğer meslek dallarından uygulamalar ve kuramlarla besleniyor olması oldukça önemli bir olgudur. İnsan ve toplum bilimleri bağlamında özellikle psikoloji alanından birçok kuram ve teknik sosyal hizmete kaynaklık etmiştir. Pozitif psikolojinin bir konusu olan "Akış kuramı" birçok farklı alana destek sağlamaktadır. Bu kuramın sosyal hizmet disiplininde uygulanabilirliği ve sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimlerini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, sosyal hizmet mesleğinin güçlenmesi, uzmanların farkındalık kazanması, uzmanlar tarafından aktarıcı bir role dönüşebilmesi amacı ile önemli bir çalışmadır. Bu çalışmanın amacı akış kuramını sosyal hizmet disiplininde tartışmaya açmak ve sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimlerini etkileyen faktörlerin niteliksel olarak incelenmesi ile sosyal hizmet mesleğine ve uygulayıcılara bir perspektif kazandırmaktır. Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde bulunan, rastgele seçilmiş kurumlarda aktif olarak çalışan, kartopu örnekleme yöntemi ile seçilmiş 10'u erkek 8'i kadın sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Fenomenoloji modeli kullanılarak araştırma deseni tasarlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme sonuçlarına göre; sosyal hizmet mesleği akış deneyimi yaşamak için uygun ortamı sağlamamaktadır. Bunun yanı sıra uzmanların işi anlamlı bulmalarına göre akış deneyimi değişkenlik göstermektedir. Bireysel yeteneklerini vakalarda kullanabilen uzmanların daha fazla akış yaşadığı tespit edilmiştir. Vaka yoğunluğuna göre anda kalma ve iş doyumlarının değişkenlik gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

ABSTRACT

The multi-disciplinary nature of the social work profession, being nourished by practices and theories from other fields, is a significant phenomenon. In the context of human and social sciences, particularly the field of psychology, many theories and techniques have been a source for social work. The "Flow Theory," a subject of positive psychology, supports various fields. The applicability of this theory in the social work discipline and identifying the factors affecting social workers' flow experiences are crucial for strengthening the social work profession, raising awareness among professionals, and enabling them to assume a transmissive role. The aim of this study is to open the discussion of flow theory within the social work discipline and to provide a perspective to the social work profession and practitioners by qualitatively examining the factors affecting social workers' flow experiences. The sample of the research consists of 18 social workers (10 men and 8 women) actively working in randomly selected institutions in Istanbul, chosen using the snowball sampling method. The research design was created using the phenomenology model. According to the results of semi-structured interviews, the social work profession does not provide an appropriate environment for experiencing flow. Additionally, the flow experience varies according to the experts' perception of the meaningfulness of their work. It was found that experts who could utilize their individual skills in cases experienced more flow. The findings indicate that staying in the moment and job satisfaction vary according to the case load.

1. Giriş

İnsanlar herhangi bir iş ile meşgul olurken bu yapmış olduğu eylemi anlamlandırma yolunda bir takım zihinsel faaliyetler yürütür. Zaman ve mekân gözetmeksizin daha önce yüksek motivasyon ve verimlilikle yapmış olduğu işi tekrarladığında aynı duygu ve verimi elde edememektedir. İşin oluş biçimi açısından ve kişisel yeterlilik bağlamında bir değişkenlik söz konusu değildir. Sadece kişinin yapmış olduğu eylemi anlamlandırma yolunda bir dizi farklılıklar meydana gelmektedir. Bu zihinsel dizi akış olarak tanımlanmıştır. Akış deneyimi; Mihaly Csikszentmihalyi tarafından ortaya çıkartılmış ve geliştirilmiştir. Mihaly akışı "Kişinin o anda yaşadığı sürece tamamen

* Sorumlu yazar e-mail adresi: fatih.kucur@istanbul.edu.tr

Etik onayı: Araştırmaya Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik kurulunun 25/09/2018 tarihinde onay verilmiştir.

Bu çalışma "sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimlerini etkileyen faktörlerin niteliksel olarak incelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

kendini kaptırması ve düşünce ile eylemin ve kişi ile çevrenin birliği ve yoğun etkileşimi gibi unsurlarla karakterize; keyfin kendiliğinden ve odağın bir arada olduğu bir deneyim.” olarak tanımlamıştır. Csikszentmihalyi akış durumu, bir aktivitenin algılanan meydan okumaları ile kişinin algılanan yetkinliklerinin eşleştiği durum olarak adlandırılmaktadır. Ancak bu akış deneyiminin gerçekleşmesi belirli koşulların sağlanması ile mümkündür. Zihinsel olarak akış durumuna ulaşma bireyin belirli bir koşul altında algıladığı meydan okumalar ile bireyin o koşulda ortaya koyduğu yetkinlikler arasında bir dengeyi mevcut olmasını gerektirmektedir (Özkara ve Özmen, 2016).

Akış deneyimini olumsuz etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, sosyal hizmet uzmanlarının güçlenmesine, iş motivasyonunun artmasına, mesleğin icrasında tam farkındalık hâline getirilmesi düşüncesi ile yola çıkılmıştır. Akış perspektifini meslek uygulamaları bağlamında tartışmaya açmak ve mesleğin gelecekle ilgili dönüşümüne katkı sağlamak da bu çalışmanın bir parçasıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının akış perspektifini öğrenmesi ve akış deneyimini müracaatçılara aktarabilmesi de bir diğer unsurdur. Sonuç olarak akış, son derece keyifli bir tecrübe olup bireyi olumlu yönde etkilemekte ve bireye yüksek performans sağlamaktadır (Akt, Türk ve Yeşiltaş, 2017).

Bu araştırmanın temel amacı sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamında akış yaşantısının belirlenmesidir. Bu amaç ile sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimi ve mutluluk düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığı, işini anlamlı bulan sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimini nasıl değerlendirdikleri ve akış deneyimini engelleyen ortak sorunların ne olduğuna ilişkin niteliksel cevaplar aranmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının güçlenmesi ve akış deneyiminin sosyal hizmet mesleğinde kullanılabilir hâle gelmesi meslek disiplininin gelişmesine ve uzmanın akış deneyimini aktarıcı bir rol üstleneceği düşüncesi ile önem taşımaktadır.

1.1. Akış

Akış deneyimi; Mihaly Csikszentmihalyi tarafından ortaya çıkartılmış ve geliştirilmiştir. Mihaly akışı “Kişinin o anda yaşadığı sürece tamamen kendini kaptırması ve düşünce ile eylemin aynı zamanda kişi ile çevrenin birliği ve yoğun etkileşimi gibi unsurlarla karakterize; keyfin kendiliğinden ve odağın bir arada olduğu bir deneyim.” olarak tanımlamıştır. Akış hâlinin meydana gelebilmesi için yapılan aktivitenin detaylandırılması ve buna bağlı olarak zorluk düzeyi, geri bildirim ve ölçülebilirlik gibi parametrelerin dengeli bir biçimde kontrol edilmesi gerekmektedir. Kişi akış deneyimi yaşarken en iyi performans hâlinindedir. Zamanın ve bulunduğu yerin tam olarak farkında değildir ve konsantrasyonu tamdır. Ancak ironik bir biçimde işten keyif almak boş zamanda keyif almaya göre daha kolaydır çünkü akış aktiviteleri gibi içsel hedefleri, geri bildirimleri, kuralları ve zorlukları vardır ve bunların hepsi işe katılan kişinin konsantre olmasına ve kendisini kaybetmesine yardımcı olur (Csikszentmihalyi, 2017). Zihin, başka düşünceler ile meşgul olup yapılan aktiviteye odaklanamadığında yapılan aktiviteden yüksek performans ve fayda sağlamanın mümkün olmadığı görülmüştür (Killingsworth, 2011).

Karmaşık hedeflere odaklanmak, netlik ihtiyacının karşılanmaması, yetenekler ile uyumlu olmayan bir iş pozisyonu, yapılan işin ölçülebilir olmaması, işi bir araç olarak görerek sonunda ulaşılabilecek maddi gelire odaklanma gibi birçok değişken genel hatları ile birçok iş sektörüne ve çalışma biçimine atfedilebilir. Ancak ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramına referansla Maslow bu

durumu şöyle özetler: “Eğer bile bile gücünüz yettiğinden daha azı olmayı planlıyorsanız sizi uyarıyorum. Hayatınızın geri kalan kısmında mutsuz olacaksınız. Kendi yeteneklerinizden ve olanaklarınızdan kaçıyor olacaksınız.” Kişinin yaptığı işin yetenekleri ile ilişkili olmuyor olması ya da yeteneklerini kullanacak bir pozisyonun meydana gelmemesi, bilişsel düzeyde yüksek bir etkileşim sağlamayacaktır. İhtiyaç çerçevesinde düşünüldüğünde akış, bir anlama kendini gerçekleştirme evresinde üst düzey bir biliş düzeni sağlayan mutluluk durumudur. Clarke ve Hawort (1994) akış deneyimini sürece ilişkin eğlenme ve mutluluk hissini de ötesinde tam bir tatmin duygusuna yol açan bireysel bir deneyim olarak tanımlanmıştır (Akt, Özkara ve Özmen, 2016).

Yapılan işin nihai hedefi önemlidir. Ancak bu süreç içerisinde hedefe giden ara basamak hedefleri akış deneyimi sağlar. Örneğin bir satranç oyuncusunun oyunu kazanmaktan öte içinde bulunduğu durumdaki en iyi hamle ve strateji üzerine odaklanması akış hâlini doğurur. Mesleki olarak iş yaşantılarında mutsuz bireylerin genelde yaptığı işin sonucuna ve işin bitiminde elde edeceği ücrete odaklandığı görülmektedir. İşinde daha mutlu olan insanların ise yaptıkları işin anlamlı olması ve sonuca götüren tüm süreçlerin bilincinde oldukları görülür. Yapılacak olan eylemin genel hatları ile akış yaşantısına dönüşmesi şu gerekçeler ile mümkün olacaktır:

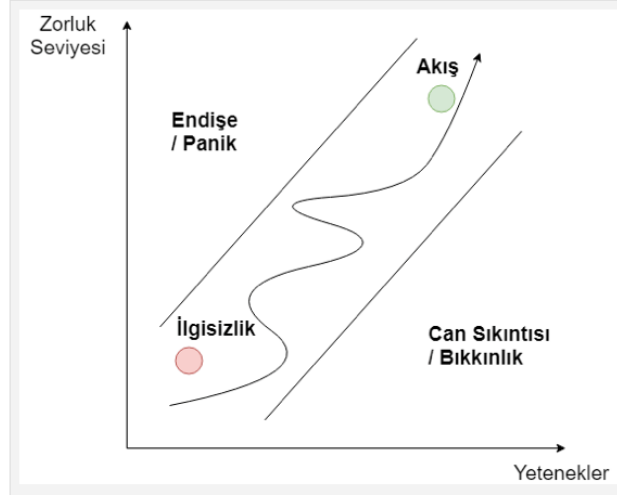
- a) Genel bir hedef ve mümkün olduğunda gerçekçi yapılabilir alt hedefler belirlemek.
- b) Seçilen hedefler bakımından ilerlemeyi ölçmek için yöntemler bulmak.
- c) Yapılan işe odaklanmak ve aktivitedeki zorluklarda giderek artan bir biçimde daha ince ayrımlar yapmaya devam etmek.
- d) Mümkün olan fırsatlarla etkileşime geçebilmek için becerileri geliştirmek.
- e) Aktivite sıkıcı hâle geliyorsa zorlukları arttırmaya devam etmek (Csikszentmihalyi, 2017).

Mihaly'nin ortaya çıkardığı bu sistematiği inceleyecek olursak; genel bir hedefin belirlenmesi kişinin netlik ihtiyacının karşılanması ile doğrudan ilişkilidir. Hedefin alt boyutlara ayrılması ise süreç içerisinde parça bütün ilişkisinin sağlanması amacı ile gereklidir. Yapılacak olan her parça iş nihai hedefimizi meydana getirir. Ölçülebilir olmak ilerlemeyi görmek amacı ile hedeflerimizin düzeyini bize gösterir. Yapılan işe göre ölçme biçimi değişkenlik gösterir. Örneğin öğrenciler için akademik başarı iken sporcular için kronometre, ağırlık, hız, denge gibi unsurlar söz konusudur. Yapılan bir iş hakkında ölçüm almak parça bütün ilişkisinde ne kadar yol alındığını görmeyi sağlar. Dikkatin ve enerjinin ne kadar harcanması gerektiği konusunda fikir verir. Ne kadar enerji ve zaman harcanacağı belirsiz olan işler genellikle konsantrasyonu ve motivasyonu az olan işlerdir. Bir koşucunun yarışa başlamadan önce ne kadar tur atması gerektiğini, bu turu ne kadar sürede tamamlaması gerektiğini bilmesi onun yaptığı işten keyif almasına, yüksek zihinsel ve bedensel performans sergilemesine neden olur.

Herhangi bir işin zor olması genellikle yapılacak işin ne olduğunu ve nasıl yapılması gerektiğini tam algılayamamakla ilgilidir. Zorluk derecesi arttıkça kişi kontrolü kaybetmeye başlayıp dış uyaranlara daha açık hâle gelir. Ancak detaylandırılmış zorluklar parçalanarak yapılabilir hâle dönüştürülür.

Akış yaşantısının bir diğer etkisi ise kişinin yeteneklerini sürekli üst sınırdaki tutması sebebi ile kişinin yeteneklerinin olumlu yönde sürekli gelişim göstermesini sağlamaktır. Akış hâlini sürekli

hâle getiren bir kişi yeniliklere açık ve yeteneklerini tam kapasite kullanabilen bir hâle gelir. Bu akış deneyimi hazzını tekrarlamak isteyen kişi sürekli dikkati tam, yeteneklerinin farkında ve yeni deneyimlere açık bir zihin hâlidir.



Şekil 1.1. Akış Grafığı (Csikszentmihalyi, 2017)

Akış deneyimini grafik olarak incelediğinde akış (flow) hâlini yeteneklerin ve meydan okuma düzeyimizin kesiştiği yer olarak görebiliriz. Bunun anlamı şudur; kişi herhangi bir yeniliğe meydan okumadan mevcut yeteneğini kullanarak risk almadan bir işi gerçekleştirirken rahatlık (relaxation) hâlidir. Kişi herhangi bir yeteneği olmadığı hâlde bir işe meydan okursa endişesi ve kaygı (anxiety) durumu artar. Yaptığı işte herhangi bir yetenek ve meydan okuyacak şeyler olmadığında kişi duygusuzluk (apathy) hâline geçer. Rutin tekrar gerektiren işler, telefonla oynama, televizyon izleme gibi eylemler ilgisizlik bölümünde yer alır (Csikszentmihalyi, 2017).

Yapılan işin zorluk düzeyi kişinin yetenekleri üzerinde olduğunda bireyin zorlanması neticesinde kişi tükenmişlik ve yetersizlik hissine kapılır. Yine benzer bir biçimde yaptığı iş kendisinin yeteneklerini zorlamayan bir iş olduğunda sıkılma, dikkat dağılması ve motivasyon kaybı gibi unsurlarla karşımıza çıkar. Bu durumda akış hâlinin meydana gelebilmesi optimum zorluk derecesi ile mümkündür. Kişinin yeteneklerini bir miktar zorlayan işler kişinin başarabilme, yeterlilik, motivasyon gibi zihnin tam performans hâlini ortaya çıkartır. Yeteneklerin mevcut işe adapte olması ya da hedonik adaptasyonun sağlanması neticesinde başlangıçta çekici gelen iş zamanla değerini ve geliştiriciliğini kaybetmeye başlar. Akış hâlinin yeniden kazanılması için işten alınan geri bildirim ve ölçümlerle yeniden optimum bir zorluk durumuna geçilmesi gerekir.

1.2. Güçler Perspektifi ve Akış İlişkisi

Güçler perspektifi ve güçlendirme yaklaşımı sosyal hizmet mesleğinin önemli bir parçası olmakla birlikte birçok danışmanlık veren ve alan bireyler arasında da sıklıkla başvurulan bir yaklaşımdır. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW - International Federation of Social Workers) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği'nin (IASSW - International Association of Schools of Social Work) kabul ettikleri ortak metinlerde "Sosyal hizmet uzmanları, tüm bireylerin, grupların ve toplulukların güçlü yanlarına odaklanmalı ve bu şekilde onların **güçlenmelerini desteklemelidir.**" diyerek, **güçlü yanlara odaklanmayı mesleğin bir değeri**

olarak kabul etmiştir (IASSW, 2019). Bireylerin hayatlarında yaşamış olduğu zorluklar bireylerin mental dayanıklılığını tüketmektedir. Bireyin sorunlarla mücadele etme enerjisi gün geçtikçe zayıflar. Dolayısıyla ekosistem perspektifinde düşünüldüğünde hayatın diğer sistemlerinde de sorunlar meydana gelir. Örneğin kişinin herhangi bir durumdan kaynaklı olarak akademik başarısı düşmüş olabilir. Bu sorunun çözümü için müdahale edilmezse kişi bir süre sonra akranları ya da ailesi tarafından “akademik başarısı düşük birey” olarak etiketlenecektir. Bu etiketlenme kişinin güç kaybetmesine sebep olacak ve sorun çözebilme kapasitesini olumsuz bir biçimde etkileyecektir.

Güçler perspektifinin önde gelenlerinden olan Dennis Saleebey; güçler perspektifi müracaatçılara, çevrelerine ve içinde buldukları duruma farklı bir şekilde bakmayı gerektirmektedir. Sadece ya da yoğun bir şekilde sorunlara odaklanmak yerine, bu perspektif; bakışların olasılıklara dönüşmesini önermektedir. Saleebey’e göre; Müracaatçının yaşam kalitesinin kendi tanımladığı şekilde artması için müracaatçının güçlü yanlarını (yetenekler, bilgi, kapasite, kaynaklar) kendi hedefleri doğrultusunda harekete geçirmek gerekmektedir (Akt, Erbay, 2019).

Buradan da anlaşıldığı üzere kişinin kendi potansiyellerini fark etmesini sağlamak, içselleştirilmiş hedeflerine odaklanmasına yardımcı olmak kişinin potansiyel bir akış deneyimi yaşayabilmesi için en temel faktördür. Sosyal hizmet ve müracaatçı ilişkisi ya da kişiye danışmanlık veren herhangi bir meslek grubu için kişilerin akış deneyimi yaşayabilmesi amacı ile yol gösterici olabilir. Bireylerin güçlü yanlarının doğasını, içinde buldukları bağlamı anlayarak ve zihni geçmişten kurtararak şimdiye getirmeye yardımcı olabilir.

Güçlendirmenin ayrıca kendini farklı etki alanlarında gösterebildiği görülmektedir. *“Kişisel/bireysel; Güçlendirmenin konusu bireyin kendi yaşamları ve koşulları üzerinde daha fazla kontrol sahibi olmaları için mümkün olan çeşitli yollarla bireylere yardım etmektir. Aile, grup ya da ekip; Bireylerin kendi yaşam şartları üzerinde daha fazla kontrol sahibi olmaları için kendi kendilerine yardım edebilmeleri bakımından güçlendirmenin ayrıca kolektif bir yönü de bulunmaktadır.*

Toplum/topluluk; Zor olmasına rağmen bütün topluluklara ve kendi yaşamları ve kendi çevreleri üzerinde daha fazla kontrol kazanmaları için yardım etmek mümkündür.” (Thomson, 2016).

Farklı grup ve kategorilerde güçlendirmenin varlığı akışla birlikte düşünüldüğünde bahsi geçen üç grupta da tartışılabilir. Güçlü yanlar, doğal yetenekler, edinilmiş ve geliştirilmiş becerilerdir. Tüm bireylerin ve grupların henüz keşfedilmemiş yetenekleri, enerjileri, cesaretleri, bilgileri, deneyimleri, iyi niyetleri, erdemleri vardır (Sheafor ve Horejsi, 2014). Akış deneyiminin nasıl işlediğini anlayabilen bir sosyal hizmet uzmanı kişilerin geçmişteki akış deneyim hâlini tanımlamasında, ilgili parametrelerin farkına varmasında yönlendirici bir rol oynamaktadır. Güçlenmesi istenilen kişinin güçlü yanlarını fark etmesi sağlanarak akış hâlini daha görünür ve uygulanabilir hâle getirmek kişinin doğrudan güçlenmesini sağlar. Sosyal ya da akademik herhangi bir sisteminde sorun olan kişi yine ekosistem perspektifinde akış hâline geçebilirse üzerine yapılandırılmış etiketlerden kurtulabilir ve yeteneklerinde artış gözlemlenebilir.

Akış hâlini bilen bir kişi, bu durumu bilinçsiz olarak yaşamış olan bireye şu soruları sorarak akış hâlini keşfetmesine yardımcı olabilir:

1. Sevdiğin ya da yaparken büyük keyif aldığın bir iş oldu mu?

2. İşi yaparken yüksek konsantrasyon ile zamandan ve mekândan uzaklaştın mı?

3. Bu işi yapmak için özel bir yetenek geliştirdin mi?

4. Bu iş esnasında işin durumunu ölçen herhangi bir sistemin var mıydı?

(Burada anlatılmak istenen yapılan işe bağlı olarak değişen bir ölçüm aracını kavramak. Kronometre, hız, akademik puan, adımsayar, ilerlemeyi kayıt altına alan çizelge ya da herhangi bir uygulama.)

5. İşi yaparken sana geri bildirim veren bir sistemin ya da arkadaşın var mıydı?

(Burada anlatılmak istenen işin durumu hakkında geri bildirim almaktır. Örneğin; bir konuşmacının akış deneyimi yaşaması seyircilerin beden dilini okuyarak kendisine geri bildirim verisi toplaması ile ilişkilidir.)

6. Yaptığın bu işin bilişsel düzeyini ya da kendi kapasiteni zorladığını düşünüyor musun?

(Burada kişinin yaşamış olduğu deneyimin kendisi için bir zorluk oluşturup oluşturmadığını anlamaya çalışmaktır. Çünkü akış hâli için olması gereken mevcut yetenekleri zorlayıcı bir durum olmasıdır. Dikkat edilmesi gereken durum, bu zorluk düzeyinin optimum düzeyde artan bir zorluk olmasıdır.)

7. Bu yaşadığın mutluluk ve keyif hâlini hayatının diğer sıkıcı işlerinde de yaşayabilseydin ne farklı olurdu?

Yukarıdaki akış basamakları ile tasarlanmış keşif soruları kişinin akış deneyimini fark etmesine yardımcı olacaktır. Bu aşamadan itibaren kişinin sıkıcı bulduğu ya da üstesinden gelmekte zorlandığı bir iş, ortak bir çalışma yürütülerek akış deneyimi yaşamak üzere yeniden değerlendirilebilir. Örneğin akademik başarısı düşük bir öğrenci herhangi bir spor ile ilgileniyorken akış hâline geçebilir. Spor yaparken yaşadığı keyif ve mutluluk hâli belirli bir düzeyde de olsa hayatında sıkıcı bulduğu başka bir işe aktarılabilir. Uzmanla birlikte ders çalışmanın akış hâline dönüşmesi için akış basamakları yeniden tasarlanabilir. Örneğin; Ders çalışma detaylandırılıp hedefler belirlenir ve netlik kazandırılır, hangi derse ne kadar zaman ayırması gerektiği fark edilir, çalışma ilerlemesini ölçmek için bir zaman sayacı ve bu ilerlemeyi kayıt altına almak için çizelge geliştirilir. Mevcut seviyesine göre belirli periyotlar hâlinde çalışma performansı artırılır. Böylelikle kişinin akış deneyimi yaşaması daha olası hâle gelebilir.

1.3. Sosyal Hizmet Uzmanı ve Mesleki Zorluklar

Sosyal hizmet mesleği incelendiğinde göreceli olarak yıpratıcı bir iş olduğu söylenebilir. Çalışma grubunun dezavantajlı gruplardan meydana geliyor olması yıpratıcı bir iş olmasında önemli bir etkidir (Çevik ve Özkul, 2022). Tükenmişlikten en çok etkilenen meslekler arasında sosyal hizmet mesleği yer almaktadır (Açan ve Özbesler, 2020). Kısaca sosyal hizmet; madde bağımlılığı, işsizlik ve yoksulluk, ihmal ve istismar, kadına şiddet, engelli bireyler ve göçmenler gibi sayısını arttırabileceğimiz yüksek sorumluluk gerektiren bir meslektir. Problem çözme ve disiplinler arası çalışma sosyal hizmet uzmanının önemli görevleri arasındadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının organizasyonlar içindeki görev tanımı ve sorumlulukları oldukça karmaşıktır. Karar alma esnekliği, kurum kültürü, hiyerarşi gibi değişkenler, sosyal hizmet

uzmanlarının görev tanımlarını netleştirmemesine sebep olmaktadır (Basım ve Harun, 2005). Olası herhangi bir sorun sosyal hizmet uzmanı üzerinde sosyal bir baskı meydana getirmektedir. Ani karar alma süreçlerinde, görev tanımlamalarının netleşmemesine bağlı olarak sosyal hizmet uzmanları baskı altında kalmaktadır. Yoğun iş yükü ve yeterli sayıda sosyal çalışmacı istihdam edilmemesi de iş doyumunun düşmesine ve tükenmişlik hissi yaşamasına neden olmaktadır (Ceylan vd. 2016).

İş tatmini konusu incelendiğinde temel olarak bireylerin yaptıkları işten keyif alması, olarak ifade edilebilir. Kavramın öncülerinden olan Spector'a göre iş tatmini, bireylerin içsel ve dışsal değişkenlere bağlı olarak mesleğine yönelik olumlu ve olumsuz tutumların derecesi olarak belirtilmektedir (Taşçı ve Başçılar, 2018). İçsel faktörler olarak kişinin yaptığı işi anlamlı bulması ve kendinden bir değer katıyor olmak gibi örneklendirilebilir. Dışsal faktörlerde ise maaş, terfi, güvenlik gibi unsurlar yer almaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının terfi ve kariyer fırsatlarının kısıtlılığı iş tatminlerini olumsuz olarak etkilemektedir (Akt. Taşçı ve Başçılar, 2018). Terfi ve kariyer fırsatları kısaca dışsal faktörler, mevzuat ve mesleki beceri bağlamında sınırlıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının vaka sayılarının fazla olmasının, maaşlarının ortalama meslek gruplarından az olmasının, yaptıkları işin değersiz görülmesinin ve ikincil duygu yükünün tükenmişliğe neden olabileceği ifade edilmektedir (Demirel, 2023).

İş memnuniyetinin düşük olması ile personel değişim hızı, performans düşmesi, işe devamsızlık, memnuniyetsizliği pekiştirici iş ortamı, çalışma ekibi ile ilgili zorluklar, kurumsal engeller gibi faktörlerle iş memnuniyeti bağlamında yakın bir ilişki bulunmaktadır (Akt. Bilgin vd. 2011). Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminine yönelik yapılan bir araştırmada katılımcıların iş tatmin puanlarının orta düzeyde bulunduğu ve beklentiyi karşılamadığı tespit edilmiştir. (Çalışan ve Zengin, 2017). Bu durum sosyal inceleme raporu (SİR) yazmanın uzun saatler alıyor olması ile ilişkilendirilebilir. Bürokrasiye bağlı karmaşık durumların yaşanması ve kısıtlı kaynakların müracaatçıya yönlendirilmesi de iş doyumunu sağlamanın önünde bir engeldir.

2. Gereç ve Yöntem

2.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmanın modeli fenomenoloji modelidir. Fenomenoloji modeli mevcut sorunu derinlemesine incelemek gerektiğinde kullanılan bir araştırma modelidir. Araştırma sonucunda elde edilen bilgilerden genel düşünceye varılamaz. Fenomenoloji modelinde araştırmaya katılanların tecrübeleri ve bakış açılarını anlamak için sorular sorulur. Betimsel bir anlatım kullanılarak katılımcıların söylemleri olduğu gibi kullanılır. Yarı yapılandırılmış mülakat formu kullanılarak araştırma esnasında muğlak kalan bölümler derinleştirilerek netlik kazandırılmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada aktif çalışan sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimlerini ve bu deneyimi etkileyebilecek ortak sorunların etkisine odaklanılmaktadır.

Yarı yapılandırılmış mülakat ve Oxford mutluluk ölçeği kullanılarak aktif çalışan sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimleri ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Katılımcıların mutluluk puanları isim kodlarının yayına yazılarak söylemlerle ilişkisine bakılmıştır.

Çalışmanın yapılabilmesi için Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu 25/09/2018 tarihinde onay vermiştir. Araştırma sürecinde bilimsel etik kurallara riayet

edilmiştir. Çalışmanın verileri, onam formları alınarak kişisel verilerin gizliliği ilkelerine uyularak kaydedilmiştir.

2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın evreni 2019-2020 yıllarında İstanbul'da aktif olarak çalışan toplamda 18 olmak üzere 10 erkek ve 8 kadın sosyal hizmet uzmanından oluşmaktadır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinde sıklıkla tercih edilen örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Aktif olarak sosyal hizmet uzmanı olmak ve sosyal hizmet mesleğini icra eder pozisyonda olmak araştırmaya katılım şartını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı olup farklı mesleki pozisyonlarda görev alan katılımcılar araştırmaya dahil edilmemiştir. İlk katılımcılığın seçilmesinden sonra diğer sosyal hizmet uzmanlarına yönlendirilmesi ile bağlantı kurulmuştur. Araştırma kapsamında 18 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu ve 29 sorudan oluşan Oxford Mutluluk Ölçeği kullanılmıştır.

2.4. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmaya gönüllü olarak katılan sosyal hizmet uzmanlarının niteliksel söylemleri üç başlık altında kategorize edilerek tartışılmıştır. Bu kategorilerde; Sosyal hizmet uzmanlarının mutluluk düzeyleri ve akış deneyimleri arasında ilişki olup olmadığı, mesleklerini icra ederken işlerini anlamlı bulup bulmadıkları ve yaşadıkları ortak sorunların ne olduğudur. Bu kategoriler eşliğinde katılımcıların söylemleri gruplandırılarak yorumlanmıştır. Mutluluk ölçeğinden aldıkları puanlar isim kodlarının yanına eklenerek söylemlerle ilişkisine bakılmıştır.

2.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın sınırlılıkları kısaca şöyledir: Araştırma için sosyal hizmet uzmanları ile görüşüldüğünde uzmanlar bilimsel araştırmaya katkı sunmaya yeterince gönüllü olmamışlardır. Araştırmaya katılan bazı uzmanların ise farkındalıkları araştırmaya nitelik kazandıracak kadar yüksek değildir, buna bağlı olarak 4 kişi araştırmaya dahil edilmemiştir.

3. Bulgular

3.1. Mutluluk ve Akış Deneyimi İlişkisi

Araştırmada Oxford Mutluluk Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin çalışma prensibine göre en fazla 174 puan alınabiliyorken en az 29 puan alınmaktadır. Skor yükseldikçe mutluluk düzeyinin arttığını, skor azaldıkça mutluluk düzeyinin azaldığını ifade etmektedir.

Toplamda 18 aktif çalışan sosyal hizmet uzmanı ile görüşülmüştür. İki kişi Sosyal Hizmet Merkezinde çalışmakta, dört kişi tıbbi sosyal hizmet alanında çalışmakta, bir kişi ASDEP personeli olarak çalışmakta, bir kişi denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışmakta, yedi kişi mülteciler alanında çalışmakta ve son olarak da üç kişi yetim vakfında çalışmaktadır. Uzmanların çalışma süreleri birbirinden farklılık göstermektedir.

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruma Göre Mutluluk Düzeyleri

Çalışılan Kurum	Çalışma Süresi	Mutluluk Puanı
Mülteci Dernekleri	9 ay	96
SHM	2,5 yıl	112
Yetim Vakfı	2 yıl	113
Tıbbi Sosyal Hizmet	6 ay	117
Tıbbi Sosyal Hizmet	2 yıl	119
SHM	8 ay	121
Mülteci Dernekleri	1 ay	122
Mülteci Dernekleri	3 ay	126
Yetim Vakfı	1 yıl	128
Mülteci Dernekleri	1 yıl 3 ay	130
ASDEP	3 yıl	131
Mülteci Dernekleri	3 ay	132
Tıbbi Sosyal Hizmet	4 yıl	133
Yetim Vakfı	2 ay	133
Tıbbi Sosyal Hizmet	4 yıl	141
Mülteci Dernekleri	11 ay	142
Denetimli Serbestlik Müdürlüğü	4 yıl	143
Mülteci Dernekleri	3 yıl	144

Katılımcıların mutluluk puanları ve mesleği yapma süreleri arasında bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Araştırmaya katılan uzmanların mutluluk düzeylerini etkileyen farklı unsurların olduğu düşünülmektedir. Dolayısı ile mutluluk puanları, çalışma süreleri ve söylem temaları arasında herhangi bir ilişki kurulamamıştır.

3.2. İşin Anlamlı Olması ve Akış Deneyimi

Bu soruda sorunsal ile birlikte uzmanların yaptıkları işleri anlamlı bulup bulmadıkları üzerinde durulmuştur. Bu temadan elde edilen cevaplar uzmanlara sorulmuş iki farklı sorudan elde edilmiştir. Öncelikli olarak üzerinde duracağımız soru “Bu işi yapma nedeniniz nedir?” sorusu olmuştur. Daha sonra ise yaptıkları işi anlamlı bulup bulmadıkları sorulmuştur. Verilen cevaplar üzerine düşünüldüğünde uzmanların işi yapma nedenleri iki kategoride değerlendirilebilir. Katılımcıların mutluluk puanlarına ilişkin veriler incelendiğinde mutluluk puanı diğer katılımcı söylemlerine göre değişkenlik göstermektedir. Dolayısı ile mutluluk puanları ile söylemler arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

1. Yaptıkları işin insanların hayatlarını değiştirme potansiyeli olmasından dolayı bu işi yapanlar.

2. Ekonomik kaygılardan dolayı yapanlar olarak iki kategoride incelenebilir.

İşlerini yapma nedenleri gruplandırılrsa bile tüm uzmanlar “Yaptığınız işi anlamlı buluyor musunuz?” sorusuna anlamlı bulduklarına dair cevaplar vermişlerdir.

-(B.K, 117) “Öncelikle ilgi duyuyorum. Hak temelli bir anlayış var, bu hakkı yasalar yoluyla insanlara ulaştırmak, refaha ulaşmalarını sağlamak anlamlı geliyor.”

-(A, 121) “Sevdiğim için yapıyorum. İnsanlara yardım etme isteğim var.”

-(İ.Ö, 119) “Zamanında bu bölümü okudum, bu yüzden bu işi yapıyorum.”

-(N.K, 141) “Tercihden kaynaklı, konum olarak sosyal hizmet okumak daha avantajlıydı.”

-(Ş.A, 96) “Ekonomik olarak beklentimi karşılıyor. Kendi okuduğum bölümün mesleğini yapıyor olmak.”

-(M.G, 144) “Aslında tamamen para kazanmak desem yalan söylemiş olmam hatta sosyal hizmeti bölüm mezunlarının iş bulma imkânının fazla olması nedeniyle okumuştum. Ama insanlara faydalı olabilmek, yol gösterebilmek, çocuk yararına bir şeyler yapıyor olabilmek... Mesleki tercihimin önemini anlamam çok geç olmadı.”

-(A.Y, 113) “Sosyal hizmeti insanlara faydalı olmak ve iyilik yapmak için tercih ettim. Adli sosyal hizmette ise hiçbir suçlunun vicdanı olmadığını düşünmüyorum. Bu yüzden bunu merak ettiğim için tercih ettim.”

-(M.E,131) “Dezavantajlı gruplarla çalışmak istiyordum ve bu işi seçtim.”

-(K.G, 132) “Yararlanıcılara olan faydam, kişisel gelişimim ve para için yapıyorum.”

-(M, 133) “Çocukluk hayalim desem yanlış olmaz. Çünkü ben futbolcu olarak insanlara paramla yardımcı olmayı düşünüyordum ama şu an bu görevi sosyal hizmet uzmanı olarak yapıyorum.”

-(K, 133) “Adaletsizliğin mağdur ettiği insanları görünebilir kılmak, insanlara faydalı olmak, onların hayatına dokunabilmek ve yalnız olmadıklarını hissettirmek için.”

-(Z, 142) “Mesleki anlamda kendini geliştirmek. Aylık maddi kazanç sağlamak.”

-(M.G, 143) “Sosyal hizmet mesleğini kendi isteğimle seçtim. Tıbbi sosyal hizmet alanını da kendi isteğimle seçtim. İnsanlara yardımcı olmak ve sorunlarının çözümünde rol almak beni tatmin ediyor.”

3.3. Ortak Sorunlar

Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimini etkileyen ortak sorunlar incelenecektir. Uzmanların vermiş oldukları cevaplar gruplanarak genel bir kanıya varılacaktır. Akış deneyiminde netlik ihtiyacı çok önemlidir. Net olmayan ve beklenmedik anda hedefi değiştirilen işler kişilerin akış deneyimi yaşamasını engellemektedir. Rol tanımının net olması kişinin akış deneyimi yaşamasını tetiklemektedir. Aynı zamanda akış için kişi kendi yeteneklerini yönlendirmek durumundadır. Günlük iş rutinini kendisi planlayamayan uzmanlar, keyif almadıklarını ifade etmiştir. İş yoğunluğunun fazla olması uzmanların dikkatini tek bir işe verememelerine neden olmaktadır. Akış için net ve planlanmış işler gereklidir. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamında en çok karşılaştıkları sorunlar mobbing davranışına maruz

kalmak, aşırı evrak yükü, mevzuattan kaynaklı sorunlar, maaşların yeterli olmaması, iş yoğunluğu, kurumlardaki fiziki koşulların uygun olmaması, alınan kararlara yukarıdan müdahale edilmesi olarak ifade edilmektedir (Çüm ve Köroğlu, 2021).

-(Ş.A, 96) “Çok fazla sorumluluğum var sürekli sorun çıkıyor. Rol tanımım sürekli değişiyor.”

-(F.D, 130) “İş yoğunluğuna göre değişiyor. Birden çok vaka varsa dikkatim azalıyor.”

-(K, 133) “İş yükünün arttığı zamanlarda süreç takibinin ucunu kaçırdığımı da düşünüyorum.”

-(F.D, 130) “Vaka kontrolü bende ise iş doyumum yüksek.”

Uzmanların danışanlarla etkileşimlerinin danışanların duygu durumunu olumsuz etkilediği kanısına ulaşılmıştır. Bu durumda uzmanların duygu durumlarını kontrol edemediği kanısına ulaşılmıştır. Ancak bu niteliği ölçecek yeterli kanıt bulunamamıştır.

-(N.A, 128) “Hastaların ruh hâli nasılsa benim de öyledir.”

İşi kendisi planlayamayan uzmanlar mutlu olmadığını ifade etmiştir. Herhangi bir işi bölümlerine ayırmak ve hedefler koymak işin tamamlanmasına neden olmaktadır. Bu yüzden işin kontrolü kendi elinde olan uzmanlar daha mutlu olduğunu ifade etmiştir.

-(M.E, 131) “İş planımı kendim yapıyorsam daha mutluyum ama planımın dışında bir şey geliştiğinde daha stresli oluyorum.”

-(E.B, 122) “Gün içerisinde sürekli sürprizlerle karşılaşılıyor. Neredeyse iş akışım her saat değişiyor. Bir anda incelemeye çıkmam gerekebilir ya da komisyon toplantılarına katılmam gerekebiliyor. Böyle olduğu günlerde pek keyif aldığımı söyleyemez.”

-(M.G, 143) “Özellikle son 2 yıldır kurduğum sistemden memnunuz. Hastalara dosya takibi yapıyorum ve gelişmeleri görebiliyorum. Bu beni mutlu ediyor.”

-(Z,142) “Bana verilen görevleri olması gerektiği gibi ve zamanında yaptığım için işin sonunda mutlu hissediyorum.”

-(M.G,143) “İşlerin kontrolden çıktığı ve işlerin yoğunlaştığı dönemlerde süpervizyon almaya çalışıyorum. Eğer sorun benim çözüm alanımda değilse kendimi çemberin dışına atıyorum, maddi ve manevi olarak.”

Akıştta kalabilmenin bir diğer koşulu ise geri bildirim almaktır. Kişi yaptığı işten geri bildirim aldıkça kendi durumunu işin durumu ile kıyaslayabilme fırsatı bulmaktadır. Meslek elemanları arasında bir şekilde sağlanan süpervizyon desteklerinin, daha sistematik ve profesyonel bir şekilde uygulamaya konulması gerekmektedir (Güzel ve Selcik, 2017). Bilinçli olmaksızın geri bildirim alınabilir ancak bilinçli farkındalıkla ilerlemeyi ölçen uzmanların alanlarında daha başarılı olacağı kanısına varılmıştır.

-(K, 133) “Oldukça dikkatliyim. Artılarımı ve eksilerimi çok hızlı görürüm. Sıklıkla iç muhasebemi yaparım.”

-(F.P, 112) “Yaptığımız işte koordineli bir şekilde çalışmak gerektiğini düşünüyorum. Hem kurum içi hem de kurum dışı meslektaşlarımla vakalarımı istişare ederim.”

Karşılaşılan bir diğer durum ise uzmanların sosyal hizmet mesleği dışında farklı birimlerde görevlendirilmeleridir. Bu durum uzmanlar tarafından hoş karşılanmamaktadır. Çünkü mesleki yeterliliğin ya da yetki alanının dışına çıkılmaktadır. Yapılan araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının sayıca çok yetersiz oldukları ve olması gerekenden çok fazla müracaatçıya hizmet vermek durumunda kaldıkları ifade edilmektedir (Berkün, 2010). Sosyal hizmet mesleğini icra etmeyen, farklı birimlerde çalışan uzmanların akış deneyimi yaşamadığı kanısına ulaşılmıştır.

-(N.A, 128) *“Hasta haklarında çalışırken hayır. Eğitimini aldığım sosyal hizmet mesleğini yapıyorken evet.”*

-(M.G, 144) *“İşimi yaparken mutluyum hele ki bir çocuk için çırpınışım olumlu bir sonuç veriyorsa, başarılı oluyorsam daha da mutlu oluyorum ancak bazen çok tükenmiş, bitkin, bıkkın olduğum zamanlar oluyor, stresi ve temposu oldukça yoğun.”*

Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve işi anlamlı buluyor olmaları bireysel farklılık göstermektedir. Ortak bir kanıya varılamamıştır ancak birtakım verilere ulaşılmıştır.

-(A.Y, 113) *“Yeni insanlar tanıyorum. İşimi seviyorum. Farklı yaşantıları tanımak mutlu ediyor.”*

-(A, 121) *“Bizim yaptığımız sosyal incelemecilik. Çok dosya var. Odaklanmak zor. Yılda bir kez bile müracaatçıyı göremiyorsun. Bu yüzden beklentim karşılanmıyor.”*

-(M.G, 143) *“Kimi zaman çok fazla efor sarf ediyorum bir konunun üstesinden gelmek için doğru olanın olması için ama bazen hukuksal süreç, mevzuatlar, işleyişler vs. engel olabiliyor bu da başarmak istediğine engel teşkil edebiliyor.”*

-(B.K, 117) *“İş doyumum yok çünkü çalışmalar niteliksel değil, sadece niceliksel ilerliyor.”*

-(Y, 126) *“Ne kadar hassas başlarsanız başlayın bir süre sonra yapmanız gerekenler yüzünden mekanikleşiyorsunuz.”*

4.Tartışma

Akış kuramı bireylerin akış yaşadıkları durumlarda diğer durumlarına göre farklı tepkiler verdiği, daha mutlu olduğu ve bu durumu sürdürme eğiliminde olduğunu öngörmektedir. Akış deneyimi yaşayabilmek için belirli parametrelerin bir araya gelmesi önemlidir. Örneğin yapılan işin kişi tarafından anlamlı bulunuyor olması, kişinin bilişsel ve fiziksel yeteneklerini zorluyor olması, yapılan işe konsantrasyon sağlayabilmesi, yapılan işin net olması, işin yapılabilir alt hedeflere ayrılması ve ilerlemeyi ölçmek için belirli araçların kullanılması gerekmektedir. Bu parametreler kimi zaman tesadüfen bir araya gelerek işten keyif almaya ve işten verim elde etmemize neden olmaktadır. Çalışılan kurumun ya da yapılan işin akış kuramına göre dizayn edilmesi kişinin akış deneyimi yaşamasına, zaman ve mekânın göreceliğini kaybetmesine neden olarak kişiye mutluluk vermektedir. Bunun sebebi ise fiziki eylemlerde kişi daha kolay anda olmaktadır. Kısacası zihin gezinmemektedir. Özellikle performans eylemlerinde kişi, durumunu değerlendiren ve ölçebilen birtakım materyallere sahiptir. Örneğin bir atlet için kronometre ve koşu parkurundaki bilgilendirici metre çizgileri kişiye geri bildirim vererek akış yaşamasına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda akış içsel bir eylemdir. Dışsal bir motivasyon ile kişi akış hâline giremez. İş birey tarafından anlamlı ve yapılmaya değer bulunmalıdır. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları olumsuz çalışma koşullarıyla baş etme noktasında umursamama veya işten çıkmayı

düşünme gibi daha çok duygu odaklı baş etme yöntemleri kullandıkları ifade edilmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021).

Bu alanda akış ile ilgili Türkiye’de sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan birisinde “Akış deneyiminin yamaç paraşütü deneyim doyumunu ve yaşam doyumuna etkileri.” araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; 296 katılımcıdan elde edilen veriler incelenerek yordanmıştır. Yamaç paraşütünde akış deneyiminin yaşanması zorluk-beceri dengesi, yoğunlaşma ve heyecan arama davranışı etkili olmaktadır. Akış deneyimi katılımcıların kişisel iyi oluşuna olumlu katkılar sağlamaktadır (Ayazlar, 2015). Yapılan bu çalışmada da benzer bulgulara rastlanmış olup, akış deneyimi yaşama imkânı bulunan sosyal hizmet uzmanlarının mutluluk düzeylerinin daha yüksek olduğu ve böylelikle kişisel gelişimlerine bilinçli olarak katkıda bulunduğu anlaşılmıştır. Yapılan bir diğer çalışma ise üniversite öğrencilerinin akış deneyimini etkileyen faktörlerin incelenmesi üzerinedir. Bu araştırmanın sonuçlarında ise üniversite öğrencilerinin akış deneyimi yaşamaya uygun parametrelerinin olmadığıdır (Ermiş, 2013). Bu çalışmada benzer olarak elde edilen bulgu ise üniversite öğrencilerinde rutin bir döngünün olduğudur. Bu durum sosyal hizmet uzmanları için de geçerlidir. Hedonik adaptasyonun gerçekleşmesi sonucunda akış deneyimi kitlenmektedir.

Bu çalışma retrospektif bir anlayışla ölçülmüştür. Kişinin yaptığı işin tanımlaması, işi anlamlılık düzeyi, bireysel yetenekleri ile iş uyumunun durumu, iş doyumunu gibi akışa katkıda bulunan parametrelerle sosyal hizmet uzmanının kendi yaptığı iş derinlemesine görüşme tekniği ile ölçülmüştür. Elde edilen veriler yorumlanarak söylemlerinin akış yaşantısını destekleyip desteklemediği anlaşılmaya çalışılmıştır. İşlerini anlamlı bulan sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimi yaşamaya daha yatkın olduğu görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri arttıkça akış deneyimi kanısına ulaşamamıştır. Akış deneyimini engelleyen bir diğer unsur ise sosyal hizmet uzmanlarının mobbinge maruz kalıyor olmasıdır. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki mobbing davranışlarına maruz kalanların hem iş arkadaşları ile ilişkileri ve işin niteliği hem de yöneticiler ile ilişkileri açısından iş yaşamından duydukları tatminin azaldığı; depresyon nöbetleri, psikolojik/duygusal sorunlar ile fiziksel sağlık sorunları yaşama sıklıklarının da arttığı ifade edilmektedir (Özmete ve Laleoğlu, 2013). Mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları yeteneklerinin zorlandığını ve geliştiğini ifade etmiştir, bu durum akış kuramı ile uyumludur. Ancak meslekte uzun zaman geçirmiş uzmanlar hedonik adaptasyona uğramış ve kişisel gelişimlerini durdurmuştur.

Akış deneyimi konsantrasyon ile doğru orantılıdır. Dikkat ne kadar artarsa kişinin akış deneyimi yaşama olasılığı o kadar artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının iş yoğunluğu ve rutinleri göz önünde bulundurulduğunda iş yoğunluğu nedeni ile tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. İş yoğunluğu yaşayan ve dikkati başka değişkenler tarafından bölünen uzmanlar akış deneyimi yaşayamamaktadır. Bireysel yetenekleri kullanmak akış deneyimi için oldukça önemlidir. Ancak sosyal hizmet mesleği ve sosyal hizmet vaka yöneticiliği gibi durumlarda bireysel yeteneklerin dışında gelişen durumlar söz konusudur.

Sonuç

Sonuç olarak ekonomik kaygılardan çok işin anlamına odaklanan uzmanların daha fazla akış deneyimi yaşadığı düşünülmektedir. Katılımcıların mutluluk puanlarına ilişkin veriler

incelendiğinde mutluluk puanı ve söylemler arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır. Mutluluk puanı diğer katılımcılara göre daha yüksek olmasına rağmen olumsuz ve olumlu bildirimlerde bulunurken aynı zamanda mutluluk puanı düşük olan katılımcılardan da olumlu ve olumsuz bildirimler alınmıştır. Dolayısı ile nitel bağlamla mutluluk düzeylerine ilişkin ortak bir kanıya varılamamıştır.

Vaka yöneticiliği gerektiren durumlarda multi-disipliner olan sosyal hizmet mesleğinin akış deneyiminin kesilmesine neden olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde iş planlamasını kendisi yapan sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla akış deneyimi yaşadığı düşünülmektedir.

Bireysel yeteneklerini geliştirme fırsatı bulan uzmanların yaptıkları işte daha fazla akış yaşadığı düşünülmektedir. Yetenekleri düzeyinde hedonik adaptasyon sağlamış bireylerin akış deneyimini ifade eden herhangi bir bulguya rastlanılmamıştır. Netlik ihtiyacı karşılanmayan bireylerin gün içerisinde yaptıkları işe yeteri kadar motive olamadıkları tespit edilmiştir. İş yükü bireyin kapasitesinin çok üstünde olduğunda dikkatin azaldığı ve akış deneyimi yaşayamadığı görülmüştür.

Öneriler

Sosyal hizmet uzmanlarının akış deneyimini etkileyen faktörler mesleki açıdan bir destek görmemektedir. Kişilerin bireysel çabaları tesadüfen akış yaşamalarına sebep olmaktadır. Bu konuya ilişkin öneriler aşağıda sıralanmıştır.

1. Sosyal hizmet mesleği mensuplarına “akış deneyimi” eğitimi düzenlenmelidir böylelikle mevcut işler akışa dönüştürülebilir.
2. Sosyal hizmet uzmanlarının bireysel yetenekleri göz ardı edilmektedir. Rastgele bir dağılım olarak pozisyon atamaları yapılmaktadır. Uzmanın kişisel beceri ve yetenekleri ile uyumlu pozisyonlarda görevlendirilmesi akış deneyimi yaşamalarına yardımcı olacaktır.
3. Sosyal hizmet uzmanının elinde olmayan nedenlerden kaynaklı olarak bazı vakalar başarısızlıkla sonuçlanmaktadır. Mevzuat yetersizliği ya da bürokratik sorunlar uzmanın bireysel motivasyonunu olumsuz etkilediği için bu durum manipüle edilerek muamele edilmelidir.
4. Bireysel yetenekleri ölçen ya da yapılan işin niteliğini ifade eden herhangi bir parametre söz konusu değildir. Akışa girmek için geri bildirim alma ve performans değerlendirmesi önemli bir etkidir. İş yerleri bu durumu destekleyecek bir sisteme geçebilir.
5. İş sirkülasyonunun kurumlarca benimsenmesi hem uzmanların yeteneklerini olumlu yönde geliştirecektir hem de işten motivasyon anlamında verim sağlanacaktır.
6. Niceliksel verinin önemsenmesi yerine niteliksel veri göz önünde bulundurularak uzmanların gün içerisindeki vaka sayıları sınırlandırılmalıdır.
7. Sosyal hizmet mesleğinin duygusal yükünü manipüle edecek herhangi bir uygulama bulunmamaktadır. Uzmanların bu durumu yönetemediği gözlemlenmiştir. Psikolojik destek sağlanarak uzmanların iyilik hâlleri desteklenmelidir.

Kaynakça

- Açan, A.B. ve Özbesler, C. (2020). Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 106-130.
- Ayazlar, R. (2015). Akış Deneyimin Yamaç Paraşütü Deneyim Doyumu ve Yaşam Doyumuna Etkileri, DR-008.
- Basım, N. Harun, S. (2005) Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları İşe Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-69.
- Berkün, S. (2010) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99-109.
- Bilgin, R. Emhan, A. Bez, Y. (2011) Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 10(38) 210-228.
- Ceylan, H., Gül, N., ve Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Csikszentmihalyi, M. (2017) Akış 1. Baskı, Buzdağı yayınları, Ankara.
- Çalışan, N. Zengin, O. (2017) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet* 28(1), 47-68.
- Çevik, C. ve Özkul, B. (2022) Çalışma Yaşamında Dezavantajlı Gruplar ve Eşitsizlikler, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi 2022; 7(3), 611-618
- Çüm, B. ve Köroğlu, C.Z. (2021) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamlarında Karşılaştıkları Sorunlar: Burdur İl Örneği, *Ortimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8(1), 165-182
- Danacıoğlu, S. Akçay, S. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Özel Sektörde Çalışma Deneyimleri, *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 995-1019.
- Demirel, A.C (2023) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlikleri, *Sistemik Bir Derleme, Sosyal Sağlık Dergisi*, 3(2)
- Erbay, E. (2019) Güç Ve Güçlendirme Bağlamında Sosyal Hizmet Uygulamaları, *Sosyal Politika Çalışma Dergisi*, 19(42).
- Ermiş, N. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Akış Deneyimlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi.
- Güzel, B. ve Selcik, O. (2017) Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Zorluklar ve Başa Çıkma Yolları: Rize Örneği, *International Journal Of Human Science* 14(3) 2848-2864
- IASSW, (2019) International Association of Schools of Social Work, <https://www.iassw-aiets.org/>, Erişim tarihi 2019

- Killingsworth M. (2011) “Şu anda kalın”
https://www.ted.com/talks/matt_killingsworth_want_to_be_happier_stay_in_the_moment?language=tr Erişim Tarihi: 10.01.2019
- Özkara, B. ve Özmen, M. (2016) Akış Deneyimine İlişkin Kavramsal Bir Model Önerisi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 11(3), 71-100.
- 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, 24(2), 23-44.
- Sheafor, B. Horejsi, C. (2014) Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler, 2. Baskı, Nika Yayınları.
- Taşçı, A. Başçılar, M. (2018) İş Yükü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksek Okulu Dergisi. (4) 330-344.
- Thomson, N. (2016) Güç ve Güçlendirme, çev. Ahmet Ege, Eda Beydili Gürbüz, Hande Albayrak, Nurullah Çalış, Ankara. Nika yayınları.
- Türk, M. ve Yeşiltaş, M. (2017) İş Akış Kuramı ve Beş Faktör Kişilik Modeli İlişkisi Üzerine bir Araştırma. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İİBF Dergisi, 1(2), 117-128.