



COVID-19 PANDEMİSİNİN SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE GÖREV ALAN MESLEK ELEMANLARININ İŞ DENEYİMLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: DÜZCE İLİ ÖRNEĞİ

Eda YÜCEL TEPE¹

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye'yi ve tüm dünyayı farklı yönleriyle derinden etkileyen Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iş deneyimlerine olan etkisini Düzce İli örneği üzerinden anlamaya çalışmaktır. Çalışmanın alan uygulaması Sosyal Hizmet Merkezi olup görüşmeler, Düzce Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı Düzce Sosyal Hizmet Merkezinde gizlilik esaslarına uyularak gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda; 15 meslek elemanı ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiş olup elde edilen veriler değerlendirilmeye alınmıştır. Mülakat sonucunda, her bir meslek elemanının Covid-19 pandemisi sürecindeki iş deneyimleri, pandemi süresinde yaşadıkları olumlu/olumsuz iş tecrübeleri, mesleki yaşantılarına olan katkıları değerlendirilmiştir. Mülakat sonuçları doğrultusunda; Covid-19 pandemisinin çok yönlü bir süreç olduğu, bu süreçte sosyal hizmet merkezinde görev almış olan meslek elemanları için diğer meslek alanlarına göre farklılıklar gösterdiği açıklanarak konuya katkı sunacağı düşünülen öneriler üzerinde durulmuştur. Yapılan çalışma sonucunda; Covid-19 pandemisinde sosyal hizmet merkezinde görev almış olan meslek elemanlarının sosyal hizmetlere ve görev aldıkları sosyal hizmet merkezlerine bakış açılarında değişikliklerin olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte; katılımcıların, pandemi sürecinde sahada bulunurken hem kendisini hem de hizmet götördükleri bireyleri hastalıktan korumaya çalışmanın oldukça zorlayıcı olduğu ve hissettikleri sorumluluk duygusunun artmasına sebep olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Covid-19 Pandemisi, Sosyal Hizmet Merkezi, Meslek Elemanı, İş Deneyimi, Sosyal Hizmetler Mevzuatı.

THE EFFECT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE WORK EXPERIENCE OF PROFESSIONALS WORKING IN SOCIAL SERVICE CENTERS: THE CASE OF DÜZCE PROVINCE

ABSTRACT

The main purpose of this study is to try to understand the impact of the Covid-19 Pandemic, which deeply affected Turkey and the whole world in different aspects, on the work experiences of professional staff working in social service centers through the example of Düzce Province. In the study, concepts such as Covid-19 Pandemic, social service center, professional staff are included with the relevant legal legislation. The field application of the study is the Social Service Center and the interviews were conducted in Düzce Social Service Center affiliated to Düzce Provincial Directorate of Family and Social Services in compliance with the principles of confidentiality. Interviews were conducted in the form of interviews without audio recording. In this direction, 17 professional staff who have served/are serving in professional staff were interviewed, but the interviews of 15 professional staff were deemed appropriate for obtaining data and were evaluated. As a result of the interview, the work experiences of each professional staff during the Covid-19 pandemic, their positive / negative work experiences during the pandemic, and their contributions to their professional lives were evaluated. In line with the interview results; it was explained that the Covid-19 pandemic is a multifaceted process, and that there are differences for the professionals who have worked in the social service center in this process compared to other professional fields, and the suggestions that are thought to contribute to the subject were emphasized.

Keywords: Covid-19 Pandemic, Social Service Center, Professional Staff, Work Experience, Social Services Legislation.

¹ Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, edayuceltepe@gmail.com

GİRİŞ

Covid-19 pandemisi, 2020 yılında küresel çapta yayılarak Dünya Sağlık Örgütü tarafından bir pandemi olarak ilan edilmiştir. 7 Ocak 2020 tarihinde Çinli bilim insanları tarafından yeni tip Koronavirüs olarak tanımlanan bu hastalık World Health Organization (WHO) (2020) tarafından “uluslararası öneme haiz halk sağlığı acil durumu” olarak ilan edilmiş olup 30 Ocak 2020 tarihinden itibaren 216 farklı ülke tarafından raporlanan hastalık bulaşan kişi sayısı 6 Kasım 2020 itibarıyla 48,2 milyondur. United Nations Development Program (UNDP) (2021), Covid-19 pandemisini, 21. yüzyılın en önemli sağlık krizlerinden biri olarak kabul etmiş olup pandeminin yalnızca sağlık alanında değil; aynı zamanda sosyal, ekonomik ve siyasi alanlarda da çok yönlü krizlere neden olduğunu ifade etmiştir. Sağlık, eğitim, istihdam, aile yapısı ve toplumsal yaşam gibi temel yaşam alanları, bu süreçte olağan seyrinden saparak hızlı bir dönüşüm geçirmiştir (İlhan, 2020, s.292). Pandeminin küresel etkisi, yalnızca bireyin kendisini değil, aynı zamanda toplumu da koruma sorumluluğunu beraberinde getirmiş ve dayanışma, toplumsal farkındalık ile sosyal sorumluluk kavramlarını ön plana çıkarmıştır (Ayata & Çamur, 2020, s.22).

Pandemi sürecinde, sürecin önemli aktörlerinden biri olarak meslek elemanları; kamu ve özel kuruluşlarda, sivil toplum örgütlerinde ve yerel yönetimlerde rutin mesleki görevlerini sürdürmekle birlikte, artan ihtiyaçlara bağlı olarak daha yoğun bir tempoda çalışmaya devam etmişlerdir. Bu durum, meslek elemanlarının hem fiziksel hem de ruhsal açıdan pandemi sürecinden etkilenmelerine neden olurken (Yanardağ & Selçuk, 2020, s.1), aynı zamanda pandemiden etkilenen birey, grup ve toplum kesimlerine yönelik yardım edici rollerini de sürdürmelerini gerekli kılmıştır (Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, 2020).

Uzun süren Covid-19 döneminde; travmatik olaylara ve durumlara şahit olmak, kriz içeren haber ve görsellere maruz kalmak bireylerin kaygı düzeylerini arttırmıştır (Kuruhalil, Özyazıcı ve Hosseinnézhad, 2020, s.4). Bu süreçte, kırılgan ve dezavantajlı konumda bulunan çocuk, yaşlı, engelli, yoksul ve şiddet mağduru kadınların yaşadıkları yoğun sosyal izolasyon ve mağduriyetler üzerinde çalışmalar yapılmış olup sosyal hizmetler ve sosyal hizmet çalışanlarının önemi gündeme gelmeye başlamıştır (Ayata & Çamur, 2020, s.22).

Türkiye’yi ve dünyayı farklı boyutlarda derinden etkileyen ve küresel bir salgın olan Covid-19 döneminde, birçok alanda olduğu gibi sosyal hizmet merkezlerinde de yürütülen hizmetlerin devam etmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; yapılan çalışma, sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanlarının yaşadıkları iş deneyimlerini değerlendirmesinin önemli olduğu düşünüldüğünden planlanmıştır. Konuya ilişkin yapılan literatür taramasında; bu konuda farklı meslek alanlarında veya farklı konularda yapılan birçok çalışma (Ünüvar & Aktaş, 2022; Cansever, 2021; Güzel & Aydın, 2021; Akgün, 2020; İlhan, 2020; Kılıç & Kılıç, 2020) bulunmasına rağmen; özelde sosyal hizmet merkezinde çalışan meslek elemanlarına yönelik Covid-19 dönemini kapsayan çalışmaların (Örk vd. , 2021; Birinci & Bulut, 2020; Kuruhalil vd. , 2020) az sayıda olduğu ve bu çalışmaların da genellikle pandemi dönemi içerisinde ve sosyal hizmet uygulamalarının değerlendirilmesi amacıyla yapıldığı anlaşılmıştır. Yapılan çalışmanın, sosyal hizmet uygulayıcıları olan meslek elemanlarının gözünden pandemi dönemindeki sosyal hizmet uygulamalarının değerlendirilmesine ve pandemi dönemi devam ederken değil pandemi sonrasında gerçekleştirilmesi nedeniyle pandemi sonrasındaki etkilerin daha net bir şekilde görülmesine olanak tanınması nedeniyle özgün olduğu düşünülmektedir. Çalışmada, toplumun dezavantajlı kesimleri ile çalışan sosyal hizmet merkezlerindeki meslek elemanlarının gözünden pandemi dönemini değerlendirmesi sağlanacaktır. Elde edilen veriler ışığında; yaşanabilecek benzer durumlarda ne tür önlemler alınabileceği ve yeterli düzeyde iyileşmenin ne koşullarda sağlanması gerektiği konusunda bir çerçeve oluşturmak amaçlanmaktadır. Yapılan literatür taramasında; sosyal hizmetlere ilişkin, meslek elemanları ve Covid-19 pandemisi arasındaki ilişki bağlamında çok sayıda çalışmaya rastlanılmamış olması ve dolayısıyla bu alanda gelecek çalışmalara ışık tutma potansiyeline sahip olması nitelikleri ile bu çalışmanın önemli ve özgün olduğu düşünülmektedir.

Çalışmada ulaşılmak istenen hedefler şu şekildedir:

1. Sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanlarının pandemi döneminde sahada karşılaştıkları zorlukların neler olduğunun tespit edilmesi.
2. Covid-19 döneminde yaşadıkları iş deneyimlerinin hayatlarına hangi alanlarda ve nasıl etki ettiğinin anlaşılması.

3. Meslek elemanlarının bu dönemde geliştirdikleri süreçle baş etme yöntemlerinin anlaşılması.
4. Şu anda yaşamaları muhtemel benzer bir küresel salgında nasıl bir tutum içerisinde olacaklarını ve ne gibi tedbirler almak isteyeceklerinin tespit edilebilmesi.

Küresel Kapanma ve Sosyal Hizmetlerin Müdahalesi

Sosyal hizmet, bir disiplin olarak insanı biyolojik, psikolojik ve toplumsal yönleriyle bir bütün olarak ele alır ve bireyin hem kendi iç dünyasıyla hem de çevresi ve toplumla kurduğu ilişkileri analiz etmektedir (Çüm & Köroğlu, 2021, s.166). Bu doğrultuda sosyal hizmetin temel önceliklerinden biri, bireylerin yaşamlarında karşılaşılabilecekleri güçlüklerin üstesinden gelmelerine yardımcı olmak, onların çevreleriyle dengeli ve sağlıklı ilişkiler kurarak mevcut yaşam koşullarında mümkün olan en iyi yaşam kalitesine ulaşmalarını desteklemektir. Bu sebeple sosyal hizmet kurumları; birey, aile ve çevreyle birlikte, çok yönlü ve etkileşimli bir çalışma yürütür (Özer, 2018, s.4).

Sosyal hizmetin operasyonel düzeydeki tanımlarından biri, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'nda yer almaktadır. Bu kanuna göre sosyal hizmet; bireylerin ve ailelerin, kendi yapısal koşullarından ya da kontrol edemedikleri dış etkenlerden kaynaklanan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesi, temel ihtiyaçlarının karşılanması, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümüne katkı sunulması ile yaşam standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan planlı ve sistematik hizmetler bütünüdür (madde 3). Sosyal hizmet, bireylerin, ailelerin ve grupların işlevselliğini artırmaya yönelik olarak toplum içindeki bireyler arasında dayanışmayı teşvik eder; sağlam sosyal bağlar kurarak bireylerin yaşam koşullarına uyum sağlama ve bu koşullarla başa çıkma becerilerini geliştirmeyi amaçlar. Bu yönüyle sosyal hizmet, sadece bireye odaklanmakla kalmayıp bireyin çevresel unsurlarını da kapsamına alması bakımından diğer yardım mesleklerinden ayrılmaktadır (Özer, 2018, s.11).

Sosyal hizmet mesleğinin gerekliliklerini yerine getiren ve alanda mesleki çalışmalar gerçekleştiren kişiler meslek elemanlarıdır (Çüm & Köroğlu, 2021, s.166). Mesleki uygulamalarda, her bireyin insan olmanın gerektirdiği onur ve saygınlığa sahip olduğu ve bu hakların korunarak yaşanması gerektiği temel bir ilkedir. Bu bağlamda, bireyler, gruplar ve toplulukların, hem kendi iç dinamiklerinden hem de dışsal çevresel faktörlerden kaynaklanan, kontrol dışı gelişen problemlerin çözüm sürecinde desteklenmesi önem taşımaktadır. Sosyal hizmet, bu problemlerin giderilmesi, bireylerin toplumsal yaşama uyum sağlamalarının kolaylaştırılması ve genel olarak yaşam kalitesinin artırılması amacıyla stratejiler geliştiren ve uygulayan disiplinler arası bir meslek alanıdır (Albayraktaroğlu, 2010, s.1).

Günümüzde değişen toplumsal yapı, birey, aile ve toplum üzerinde yeni ve karmaşık sorun alanlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu sorunların başında, aile yapısında bozulmalara yol açan ve zamanlaması öngörülemeyen afetler gelmektedir (Aslan, 2004, s. 33). Şahin ve Sipahioğlu (2002), nüfus artışıdaki dengesizlik, gelir dağılımındaki eşitsizlik, doğal kaynakların tahribi ve bireysel/ulusal çıkarların öncelenmesi gibi faktörlerin sürmesi halinde, 21. yüzyılın doğal afetlerin yoğun şekilde yaşandığı bir dönem olacağının öngörüldüğünü belirtmiştir.

Yeni Coronavirüs Hastalığı olarak bilinen Covid-19, ilk vakasını Çin'in Wuhan Eyaletinde göstermiş olan ve belirtileri arasında ateş, solunum zorluğu, öksürük olan, bulaşıcılığı yüksek seviyede, zatürreden başlayarak ölüme götürebilen bir pandemidir (Sağlık Bakanlığı, 2020). Covid-19 salgını, geçmişte yaşanan benzer salgınlarda olduğu gibi, bireyin küresel ölçekte halk sağlığı açısından potansiyel bir risk unsuru haline gelebileceğini bir kez daha ortaya koymuştur. Salgına neden olan yapısal ve çevresel koşullar ortadan kaldırılmadığı sürece benzer sağlık krizlerinin tekrarlanma olasılığı devam etmektedir. Bu tür salgınlar, yalnızca mevcut bölgelerle sınırlı kalmayıp, farklı coğrafyalarda da ortaya çıkabilecek şekilde küresel tehdit oluşturmaktadır. Bu nedenle, toplumların bu tür durumlara karşı taşıdığı kırılganlık, uzun vadede devam edecektir. Covid-19 örneğinde olduğu gibi, bu kırılganlığın yönetilebilmesi için bireyin salgın süresince – süresi belirsiz de olabilen – bir denetim altında tutulması ve bazı temel özgürlüklerinin geçici olarak sınırlandırılması zorunlu hale gelebilmektedir. Bu durum, birey hakları ile toplum sağlığının korunması arasındaki dengenin ne kadar hassas olduğunu da gözler önüne sermektedir (Arslan & Karagül, 2020 , s.4).

Covid-19 pandemisinin küresel ölçekte hızla yayılması, ülkeleri olağanüstü tedbirler almaya zorlamış; bu kapsamda, ekonomik ve sosyal hayat büyük ölçüde sekteye uğramıştır. Pandeminin etkileri yalnızca sağlık alanıyla sınırlı kalmamış; eğitim, ulaşım, ticaret, çalışma hayatı ve sosyal etkileşim gibi pek çok

temel alanı da derinden etkilemiştir. Özellikle ilk dönemde sağlık sistemlerinin yetersiz kaldığı Avrupa ülkelerinde kriz daha da derinleşmiş ve devletler, toplumsal yaşamın sürekliliğini sağlama konusunda ciddi zorluklarla karşı karşıya kalmıştır. Bu süreçte ülkeler, sınırlarını kapatarak uluslararası ilişkileri askıya almış, kendi içlerinde ise fiziksel teması en aza indirmek amacıyla sıkı izolasyon önlemleri uygulamaya başlamıştır (Balcı & Çetin, 2019, s.41).

Tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de Covid-19 pandemisinin etkilerini azaltmak amacıyla bir dizi önlem ve tedbir hayata geçirilmiştir. Salgının hızla yayılmasını engellemek adına okullar kısa sürede tatil edilmiş; 20 yaş altı ve 65 yaş üstü bireyler için sokağa çıkma kısıtlamaları uygulanmıştır. Birçok kamu kurumu ve özel kuruluş, faaliyetlerini ya tamamen durdurmuş ya da sınırlı kapasiteyle sürdürmüştür. Özellikle Haziran 2020 tarihine kadar, ülke genelinde ciddi kısıtlamalar devreye alınmış ve salgının yayılım hızı kontrol altına alınmaya çalışılmıştır. Bu süreçte, çalışanların büyük bir bölümü dönüşümlü sistemle ya da uzaktan çalışma yöntemiyle görevlerini sürdürmüştür (Altundağ, 2021, s.500). Geniş kapsamlı bu kısıtlamalar, yalnızca günlük yaşamı değil, aynı zamanda sosyal hizmetlerin sunum biçimini de doğrudan etkilemiş; özellikle yüz yüze yürütülen hizmetlerde ciddi aksaklıklar yaşanmış ve alternatif hizmet modelleri geliştirilmeye başlanmıştır. Türkiye’de son yıllarda prestiji ve önemi artan sosyal hizmet mesleği, Covid-19 gibi sosyal ve psikolojik açıdan zorlayıcı salgın dönemlerinde hayati bir görev üstlenmiştir (Oktar & Negiz, 2023, s.246).

Covid-19 pandemisi ile birlikte görev ve sorumluluklarının artarak devam etmesi nedeniyle sosyal hizmetler, her zamankinden daha fazla önem ve değer kazandığı ancak pandemi koşullarının zorlukları nedeniyle sosyal hizmetlerin sunumunda farklılaşmaların yaşandığı ve sosyal hizmetlerin belli noktalarda dönüşüme uğradığı yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur (Selçuk, 2021; Oktar ve Negiz, 2023; Bilge, 2020; Birinci & Bulut, 2020; Kara, 2020; Ayata & Çamur, 2020; Kuruhalil vd. 2021).

Miller ve Lee (2020), yaptıkları çalışmada; Covid-19 salgınının, sosyal hizmet uzmanlarının müdahalelerini durdurmadığını aksine salgın koşullarına uygun alternatif yöntemlerin geliştirilmesini gerekli kıldığını ortaya koymuştur. Buna göre uzmanlar, pandemi döneminde ihtiyaç sahibi birey ve ailelere yönelik yardım faaliyetlerini çeşitlendirerek destek mekanizmalarını güçlendirmiştir. Karantina ve beraberinde gelen kısıtlamalar, birey ve toplulukların yaşam koşullarını olumsuz etkileyerek mevcut kırılma noktaları derinleştirmiştir. Etik ilke ve değerlere dayanan sosyal hizmet mesleği ise bu süreçte psikolojik, sosyal ve ekonomik sorunlara müdahale ederek dezavantajlı grupların korunmasında etkin rol oynamıştır. İnsan refahını artırmayı ve temel ihtiyaçları karşılamayı amaçlayan sosyal hizmetler, pandeminin olumsuz etkilerinin hafifletilmesinde önemli katkılar sunmuştur (Selçuk, 2021, s.3749).

Salgın dönemlerinde genellikle sağlık çalışanlarının görev ve sorumlulukları ön planda tutulsa da, sosyal hizmet işgücünün de kendine özgü ve kritik rolleri bulunmaktadır. Sosyal hizmet alanında görev yapan profesyoneller; kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan, çocuklar, gençler, yaşlılar, aileler ve çeşitli topluluklarla doğrudan etkileşim içinde olan geniş bir meslek grubunu kapsamaktadır. Bu profesyoneller, kriz zamanlarında bireylerin ve toplumun sosyal işlevselliğini sürdürmesine katkı sağlayarak sağlık sisteminin tamamlayıcı bir unsuru olarak işlev görmektedir (Kara, 2020, s.28).

Covid-19 pandemisiyle birlikte ortaya çıkan sosyal sorunlar, sosyal hizmetin önemini ve gerekliliğini daha görünür hale getirmiştir. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanları; danışmanlık, vaka ve kaynak yönetimi gibi çeşitli rolleri üstlenerek krizle mücadelede aktif rol almıştır. Pandeminin toplumsal yaşamda ve hizmet sunumunda yarattığı değişimler, mesleğin bu dönüşüme uyum sağlamasını zorunlu kılmıştır (Kuruhalil vd. , 2021, s.2).

Meslek elemanları, sosyal adalet, katılım, çeşitlilik ve eşitlik gibi temel değerleri uygularken sıklıkla doğrudan temas yoluyla müracaatçılarla iletişim kurmaktadır. Ancak Covid-19 pandemisi, bu fiziksel yakınlığın sağlık açısından risk taşıması nedeniyle sosyal hizmet uygulamalarında önemli bir paradigma değişikliğine neden olmuştur. Virüsün yayılmasını engellemek amacıyla sosyal mesafe önlemlerinin uygulanması, hem hizmet alanların hem de meslek çalışanlarının enfeksiyon kapma ve bulaştırma endişelerini artırmıştır. Bu durum, sosyal hizmet pratiğinde doğrudan temasın, güvenlik ve etik açıdan yeniden değerlendirilmesini zorunlu kılmıştır (Kuruhalil vd. , 2021, s.3).

Pandemi döneminde karantina uygulamaları ve iş yerlerinin kapanması sonucunda, özellikle yaşlılar ve engelliler olmak üzere pek çok birey, aile sosyal hizmetlere erişim konusunda ciddi güçlükler yaşamış ve bu kurumlara başvuru sayısında önemli bir artış gözlenmiştir. Pandemiden önce de yoksulluk içerisinde bulunan ya da pandemi nedeniyle ekonomik olarak zor duruma düşen aileler, özellikle temel gereksinimlerini karşılamak amacıyla yoğun talepte bulunmuştur. Bu durum, sosyal hizmet sunumunun ağırlıklı olarak sosyal yardım faaliyetlerine yönelmesine sebep olmuştur. Meslek elemanları, hızlı ve etkili müdahale gerçekleştirme çabalarına rağmen, Covid-19'a karşı yeterince korunamamış ve bazı çalışanlar görevlerini verimli şekilde sürdürememiştir. Bu süreç, kurumlarda iş yükünün artmasına, kurumlar arası koordinasyon eksikliğine ve belirsiz iş tanımlarına bağlı olarak sosyal hizmet sunumunda önemli güçlükler yaşanmasına yol açmıştır (Kuruhalil vd. , 2021, s.14).

Yöntem

Bu araştırma, nitel araştırma deseni uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı, Covid-19 döneminde Sosyal Hizmet Merkezlerinde görev almakta olan meslek elemanlarının yaşadıkları iş deneyimlerini sosyal hizmetlerin çalıştığı dezavantajlı kesim ve bu kesime yönelik sunulan hizmetler bağlamında ele alarak anlamak ve bu süreçte yaşadıkları tecrübeler doğrultusunda, yaşanılması muhtemel benzer bir küresel salgında sosyal hizmet merkezleri özelinde neler yapılabileceği konusunda önerilerde bulunabilmektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmek amacıyla derinlemesine görüşmeye, incelemeye, gözleme ve bu doğrultuda değerlendirme yapmaya imkan tanıyan nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma verileri, yarı yapılandırılmış soru formu aracılığıyla derinlemesine görüşme tekniği kullanılarak elde edilmiştir.

Görüşme yöntemi, bireylerin kişisel deneyimlerini, duygusal tepkilerini, algılarını ve değer yargılarını derinlemesine anlamak için sıklıkla tercih edilen nitel veri toplama araçlarından biridir (Karataş, 2015, s.71). Derinlemesine görüşmeler ise, yapılandırılmamış ya da yarı yapılandırılmış açık uçlu sorular aracılığıyla katılımcıların düşüncelerini daha ayrıntılı biçimde ifade etmelerine olanak tanır ve böylece kapsamlı veri elde edilmesini mümkün kılar (Tekin, 2016, s.103).

Yapılan çalışmanın sahasını ve katılımcılarını, Covid-19 pandemisi döneminde Düzce Sosyal Hizmet Merkezinde görev almış olan meslek elemanları oluşturmaktadır. Çalışmaya gönüllü katılım sağlayan meslek elemanları ile yapılan derinlemesine mülakat tekniği ile veriler toplanmıştır. Çalışma kapsamında pandemi süresince Düzce Sosyal Hizmet Merkezinde meslek elemanı olarak görev yapma tecrübesine sahip 15 gönüllü katılımcı ile görüşme sağlanmıştır. Katılımcılar, pandemi süresince sosyal hizmet merkezinin farklı birimlerinde görev almış olan ve farklı branşlara (sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, psikolojik danışman, çocuk gelişimci ve öğretmen) sahip meslek elemanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların sosyal hizmet merkezindeki görev süreleri farklılık göstermekle birlikte ortak noktaları, pandemi koşullarında meslek elemanı olarak çalışmayı deneyimlemiş olmalarıdır. Çalışma grupları ile yapılan görüşmeler Şubat/2025 - Mart/2025 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Mülakat öncesinde katılımcılara bilgilendirilmiş onam formu sunularak çalışmaya katılım onayları alınmıştır. Görüşmelerin tamamlanmasının ardından deşifre edilen veriler, ATLAS.ti nitel veri analizi programına yüklenerek tematik analiz tekniği ile sınıflandırılarak yorumlanmıştır. Bulgular kısmında yer alan alıntılarda her bir katılımcı için "K" harfi kullanılarak ve sıra numarası verilerek kodlamalar gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada, elde edilen veriler analiz ederek tekrarlayan veya birbiri ile benzerlik gösteren anlam öbekleri derlenerek kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan bu kodlar doğrultusunda; birlikte anlamsal bir bütünlük sağlayan kod grupları oluşturulmuş olup buna istinaden araştırmanın bulgularının başlıklarını oluşturan temalar belirlenmiştir.

Covid-19 pandemisinde sosyal hizmet merkezinde görev almayı deneyimlemiş bir meslek elemanı olmamın, çalışmaya önemli katkılar sunacağını düşünmekteyim. Pandemi koşullarında sahada bulunmuş olmam sebebiyle; katılımcıların, pandemi koşullarında zorlandıkları noktaları, bu dönemde hizmetlerin müracaatçılarıyla buluşturulma yöntemlerini ve meslek elemanlarının mesleki alanlarına bakış açılarındaki farklılıkları değerlendirirken meslek elemanı kimliğimi de sürece dahil ederek

çalışmamı tamamladım. Bu durumun, çalışmanın gerçekçiliğine ve özgünlüğüne katkı sağlayacağı düşünmekteyim.

BULGULAR

Sosyal Hizmetlerin Sürekliliği

“Sosyal hizmetler her koşulda devam eder.”

Araştırmada katılımcıların deneyimlerinin anlaşılma çalışıldığı alanlardan biri; sosyal hizmet merkezlerini ve sosyal hizmet merkezinde meslek elemanı olmayı nasıl tanımlandıkları, diğer mesleklerden çalışma alanları ve hizmet verdiği kesimle ne şekilde ayrıldığı, pandemide sosyal hizmet merkezinde görev aldıkları süreçte tecrübe edindikleri mesleki deneyimleri ve zorluklardır. Buna istinaden görüşme yapılan meslek elemanlarına sorulan sorular ile ilk olarak sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olmayı diğer mesleki alanlardan ayıran farklılık / farklılıklar üzerinden aslında bir anlamda sosyal hizmet merkezlerini tanımlamaları istenilmiştir.

Katılımcıların sosyal hizmet merkezinde meslek elemanı olmanın diğer mesleklerden farklılıklarını ifade ederken çoğunlukla; “dezavantajlı gruplarla çalışmak”, “krize müdahale”, “işin devamlılığı”, “yüz yüze görüşmeler”, “saha incelemeleri” ve “vaka çeşitliliği” kavramlarına yer verdikleri dikkat çekmektedir. Bahse konu nitelikler, sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olmanın doğası gereği katılımcıların aşına olduğu çalışma şeklinin bir parçasıdır. Sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olmanın ayırt edici özelliklerini açıklarken bazı katılımcılarda dikkati çeken bir husus da şu olmuştur: Sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olarak görev almak belli bir tecrübe kazandıktan sonra acil vakalara, kriz yönetimine, vaka çeşitliliğine ve risk altında çalışmaya karşı duyarlılık kazanmaya sebebiyet verdiğinden; bazı katılımcılar, bu kazandıkları tecrübe ve bilinç ile Covid-19 pandemisini daha az hasarla atlatabildiklerini ifade etmişlerdir.

Sosyal hizmet merkezinde meslek elemanı olmanın temel farklılığının, hitap ettiği kitle yani dezavantajlı gruplar olduğunu düşünmekte olan K3, sosyal hizmetlere başvuruda bulunan bireyler üzerinden sosyal hizmet merkezlerinin görev alanını tanımlamakta olup şu cümleleri sarf etmiştir:

“...Biz her zaman dezavantajlı gruplarla iç içeyiz. Yani bize yoldan geçen bir insan gelip de başvuru yapmıyor. Hep bir sıkıntısı bir derdi olan, ekonomik anlamda yoksunluk yaşayan bireyler başvuruyor. Bu anlamda bizim psikolojimiz diğer meslekleri icra edenlere göre çok daha fazla yıpranabiliyor. Çünkü dolaylı da olsa biz de aynı durumlara maruz kalıyoruz karşı taraftan.”

Araştırmaya katılım sağlayan meslek elemanlarından sosyal hizmet merkezlerinde görev almayı diğer mesleklerden ayıran temel farklılığı işin “her koşulda devamlılığı” yani “işin sürekliliği” olarak gören katılımcılardan K8 ise, sosyal hizmet merkezlerini şu söylemlerle betimlemeye çalışmıştır:

“...Ben yaptığımız işi Sağlık Bakanlığına bağlı çalışan hemşirelere benzetiyorum. Hepimizin sosyal çalışma görevlisi adı altında toplanıp hepimizin aynı işi yapması bana göre hastanelerde görev yapan hemşirelerle eşdeğerdir.”

K8’in ifadelerinde de görüldüğü üzere; sosyal hizmet merkezlerinde yapılan iş, her koşulda devam etmek durumundadır. Toplumun geneli için olağanüstü kabul edilen ve çoğu mesleğin bu süreçte çalışmaya ara verdiği dönemlerde dahi sosyal hizmetler çalışmalarını sürdürmeye devam etmektedir. Çünkü hitap edilen dezavantajlı kesim, bu dönemlerde ortadan kalkmamakta hatta belki de daha çok birey bu dönemde dezavantajlı hale gelebilmektedir. Katılımcı, sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olmayı Sağlık Bakanlığına bağlı çalışan hemşirelere benzetmekte olup bu yönüyle aslında Covid-19 pandemisi gibi olağanüstü durumlarda dahi işi sürdürebilir halde bulunmayı zorunlu kılan, özellikle böyle dönemlerde hayati önem taşıyan ve vazgeçilemeyecek bir mesleği icra ettiklerini vurgulamaktadır.

Sosyal hizmet merkezleri, mesai içinde veya dışında acil çözülmesi gereken bir vaka gelebilecek şekilde her koşula hazır olmayı gerekli kılmaktadır. “İşin devamlılığı” ve “krize müdahale” noktasında diğer meslek alanlarından sosyal hizmet merkezinde meslek elemanı olmanın ayrıldığını dile getiren K2 farklılıklarına verdiği cevapla aslında sosyal hizmet merkezlerinde meslek elemanı olmayı şu sözleri ile tanımlamıştır:

“...Biz sosyal yardım kuruluşuyuz yani herkes gider biz kalırız gibi. O yüzden diğer mesleklerden ayıran o kriz durumu ve dezavantaj durumu, yoksulluk durumu, yoksunluk durumu bitmedikçe biz orada olmaya devam ederiz.”

Pandemide Mesleki Deneyimler

“Olağanüstü koşulların çalışanları”

Covid-19 pandemisi süresince birçok meslek alanı çalışmalarını durdururken veya evden çalışma sistemine geçerken; sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanları, sosyal hizmetlerin doğası gereği seçenekleri olmadığından çalışmalarını birtakım tedbirler alarak ve çalışma sistemlerinde değişiklik yaparak devam ettirmişlerdir. O dönemde görev alan meslek elemanları için pandemi, önemli mesleki deneyimler kazandırmasının yanında; meslek elemanlarının sosyal hizmetlere ve sosyal hizmet merkezinde meslek elemanı olarak çalışmaya ilişkin bakış açılarında da belirgin değişiklikler yaratmıştır.

Pandemi döneminde artış gösteren işsizlik, yoksulluk, bakıma muhtaçlık, kadına yönelik şiddet ve çocuk bakımındaki sıkıntılar; başka bir ifadeyle, dezavantajlı gruba giren insan sayısındaki yükselişler, sosyal hizmet merkezlerini ve buna bağlı olarak da burada görev alan meslek elemanlarını doğrudan ilgilendiren meseleler olmuştur. Pandemi sürecinde sosyal hizmet merkezlerinin iş ve işlemleri de yukarıda söz edildiği gibi ara vermeden devam etmiştir. Sonuç olarak sosyal hizmet merkezlerinin ve bu alandaki meslek elemanlarının mevcuttaki iş yükü artarak ve çeşitlenerek devam etmiştir.

Selçuk’a (2021) göre; uygulama temelli bir meslek olan sosyal hizmet, pandemi sürecinde uzmanları mikro, mezo ve makro düzeylerde çeşitli girişimlerde bulunmaya sevk etmiştir. Bu girişimler arasında; etik zorlukların üstesinden gelme, yeni koşullara hızla uyum sağlama, Covid-19 hastalığının belirtileri, yayılımı, tedavi süreçleri ve korunma yöntemleri hakkında asgari bilgiye sahip olma ve müracaatçıları bu konularda bilgilendirme yer almaktadır. Örk ve arkadaşları (2021) konuya ilişkin yürüttükleri çalışmada; katılımcıların virüse yakalanma ve hastalığı aile bireylerine bulaştırma ihtimalinin uzmanlarda yoğun bir kaygı düzeyine neden olduğunu, bu psikolojik yükün uzmanlarda uyku bozukluklarına yol açtığını aynı zamanda bireylerin sosyal faaliyetlerini önemli ölçüde sınırlandırmalarına neden olduğunu ortaya çıkarmıştır. Seyitoğlu ve Altundal (2023), Covid-19 pandemisi sürecinde meslek elemanlarının hem destek verdikleri gruplara hem de meslektaşları, aileleri ve yakın çevrelerine virüs bulaştırma kaygısı yaşadıklarını konuya ilişkin yaptıkları araştırma ile tespit etmiştir.

Kuruhalil ve arkadaşlarına göre (2021), bu süreçte sosyal hizmet uzmanları, pandemi öncesine göre çok daha fazla sayıda vaka ile ilgilenmek zorunda kalmış; bu durum, hizmet sunumunun kalitesini olumsuz etkilemiştir. Ayrıca, salgına kurumsal ve bireysel düzeyde hazırlıksız yakalanan meslek elemanları, etkili ve bütüncül bir hizmet sunumunu sürdürmekte çeşitli zorluklarla karşılaşmıştır.

Yapılan görüşmelerde meslek elemanlarına, karar verme süreçlerinin en önemli faktörü olan saha incelemelerine ilişkin deneyimlerini aktarmaları talep edilerek; pandemi döneminde sahada yaşadıkları zorluklar öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu konudaki katılımcıların saha deneyimlerinin, genel anlamda pandemi döneminde sosyal hizmet merkezlerinde görev aldıkları birime göre farklılık gösterdiği görülmektedir.

Pandemide sosyal hizmet merkezlerinin engelli ve yaşlı biriminde görev aldığını ifade eden K2 yapılan görüşmede saha deneyimlerine ilişkin şu ifadelerle yer vermiştir.

“...Biz saha deneyimlerini biraz daha insanlara hastalık taşımamak işte bu sürede eve kapanan, riskten korunan yaşlıya, engelliye yani kendini koruyan vatandaşa hizmet götürmeye çalışırken onları hasta etmekten çekindiğimiz için görüşmelerimizi daha hassasiyetle gerçekleştirdik.”

Pandemi döneminde K2 gibi engelli ve yaşlı biriminde görev almış olan K11, o dönemde sahada olmayı ve bunun vakalara ilişkin karar verme mekanizmasında yarattığı ikilemi şu şekilde aktarmıştır:

“...Bir taraftan Bakanlık kendi yaşlılarını korumaya çalışıyor, huzurevlerimiz karantina altına alındı. O zamanlar Bakanlık bir hizmet geliştirdi; işte barınma ihtiyacı olan yaşlıların barınmasıyla ilgili bir kaynak oluşturup illerde vakıf aracılığıyla bazı otellerde konaklama sağlandı. Ama bu konaklamayı sağlarken adama “Git iki üç gün orada kal.” diyemiyorsun, inceleme süreci oluyor, kişinin aracı olmuyor, yanında gidiyorsun, millet banko arkasında çalışırken ben yaşlının koluna girip testlerini yaptırıyorduk hastanede, çıkarıyorduk, yerleştiriyorduk kuruluşa.”

Pandemide çocuk hizmetleri biriminde görev yapmış olan K6 ise inceleme süreçlerini farklı bir boyutta değerlendirmiş olup müracaatçı boyutuna vurgu yapmış ve yaşadığı deneyimleri şu cümlelerle aktarmıştır:

“...Beni en çok zorlayan bilinçsiz müracaatçılar oldu. Sosyal mesafeyi korumayan müracaatçılar oldu. İncelemelerde biz genel olarak evlere girmeye çalışıyorduk, Sosyal ve Ekonomik Destek (SED) biriminde olduğumuz için. Evde genel olarak maskeyle girip sosyal mesafeyi ayarlamaya çalışıyorduk. Direkt parasal ihtiyaca odaklandıkları için onların herhangi bir çekinceleri olmadı. Ama ben çok tedirgin oldum, her türlü tedbiri almaya çalıştım.”

Bu ifadelerden; pandemide sosyal hizmet merkezlerinde görev alırken meslek elemalarının sağlık açısından kendilerini daha fazla risk altında hissetmelerinin temelini oluşturan durumların; sahada bulunmaya devam etmek zorunda olmaları ve sahada görüşme yaptıkları kişilerin genel anlamda sağlıklarına özen göstermediklerini bilmeleri olduğu sonucuna ulaşılabilir. Burada meslek elemanın sorumluluğu ve riski ikiye katlanmakta olup aldığı birtakım önlemlerle kendisini hastalıktan korumaya çalışırken diğer taraftan da görüşme yaptığı bireyi uyarmakla ve bilgilendirmekle yükümlü olmaktadır. Sağlıktan korunma noktasında katılımcı ve müracaatçı arasındaki bu hassasiyet farkının; bireylerin hayatlarındaki ihtiyaç sıralamasından kaynaklı olduğu söylenebilir. Müracaatçıların genel olarak; sosyo-ekonomik düzeyi düşük ve dezavantajlı konumda olan bireylerden oluşması nedeniyle yaşamlarındaki öncelik sıralamasının başında da maddi gelir kazanımı gelmektedir. Böyle bir durumda; bireyler sağlıklarını geri plana atarak maddi taleplerini öncelemektedirler.

Pandemi Öncesi ve Sonrasında Meslek Elemanı Olmaya Karşı Bakış

Covid-19 pandemisi, birçok alanda veya konuda bireylerin kendilerini, hayatlarını sorgulamalarına vesile olmuştur. Bu dönemde insanlar hastalıktan korunmak için tedbirler alarak hayatlarına devam ederken bir yandan da görev aldıkları mesleklerini de bu koşullar altında sürdürmeye çalışmıştır. Meslek elemanları için de bu süreç belli noktalarda sancılı olmakla birlikte aynı zamanda pandemi sürecinde ve sonrasında mesleklerine karşı farklı bir bakış açısı geliştirmelerini, bu doğrultuda mesleklerine kendilerince farklı bir tanımlama yapmalarını sağlamıştır.

Sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanları ile yapılan görüşmelerde, pandemi sonrasında mesleklerine bakış açılarının değişip değişmediği ve değiştiyse ne yönde bir değişim geçirdiği anlaşılmaya çalışılmıştır. Katılımcılardan alınan bilgiler doğrultusunda: sosyal hizmetin ve sosyal hizmetlerin ne kadar elzem, öncelikli ve her koşulda devamlılığı ile hayati alanlardan biri olduğunu pandemide daha net şekilde gören meslek elemanlarının, bu farkındalığın kendilerindeki sorumluluk duygusunu artırırken zor koşullarda insanların hayatlarına müdahale edebilmenin önemi ile de motive edici olduğu kanısına vardığı sonucu çıkarılabilir.

Pandemide görev aldığı dönemde bir sağlık çalışanı gibi önemli ve vazgeçilmez bir mesleği icra ettiğini hissettiğini, sosyal hizmet merkezlerinin bireyler için hayati ihtiyaçların karşılandığı öncelikli

alanlardan biri olduğunu gördüğünü belirten K1 pandemi sonrasında mesleğine bakış açısını şu sözleri ile özetlemiştir:

“...Bu dönemde diğer bakanlıklarda esnek veya uzaktan çalışma uygulamaları pandemi bitene kadar devam ederken bizde incelemelere devam etme zorunluluğu olması nedeniyle kendimi daha vazgeçilmez ve zor bir meslek icra ediyor gibi hissettim. Aslında bizim kuruluşlarımız sağlık kuruluşlarından farksız görüldü bu dönemde.”

Sosyal hizmet merkezlerinin görev alanının sınırlarının normal zamanlarda da keskin bir çizgi ile belirlenmediğini ve yoğun bir tempoda çalıştığını ifade eden K2 ise; pandemi ile birlikte bu çizginin tamamen ortadan kalktığını, görev alanlarının belirsizleştiğini, normal zamanlarda dezavantajlı konumda olmayan bireylerin dahi pandemi süresince yapılan uygulamalar, alınan kararlar ve kısıtlamalar ile belki de yaşamları boyunca ilk defa işsiz kalarak, bakıma muhtaç duruma düşerek, çocuklarına istedikleri eğitimi alıramayarak, şiddete maruz kalarak veya yoksunluk/yoksulluk deneyimleyerek dezavantajlı konuma gelmesiyle hitap ettikleri kitlenin sayısının da arttığını ifade etmiştir. Katılımcı bu ifadeleri ile aslında sosyal hizmet merkezlerinin olağanüstü durumlarda çalışmalarına ara veremediğini; aksine toplumda daha hayati bir pozisyon kazandığını dile getirmiştir.

“...Pandemi ile sosyal yardımlara ihtiyacı olan kişi sayısının artması, krizin büyümesi,bizim dahil olma oranımızı da arttırdı diye düşünüyorum. Sosyal hizmetlerin iş yükü arttı ve pandemi öncesinde belli başlı kriterler varken işte yardım noktasında veya rehberlik yaptığında gönderebilecek kuruluşlar varken o kuruluşlar da kapandı, yeri geldi ortadan kalktı. Yani bizim sınırlarımız biraz daha bulanıklaştı gibi oldu..”

K6 ise Covid-19 pandemisi süresince görev aldığı zamanlarda mesleğinden soğuduğunu ve zaten zor olan çalışma şartlarının daha da zorlaştığını dile getirirken pandemi sonrasında mesleğine ilişkin olumsuz tutumunun ortadan kalktığını ve süreçten güçlenerek çıktığını şu cümlelerle ifade etmiştir:

“...Mesleğimden biraz soğumama sebep oldu bu süreç açıkçası. Sosyal hizmet merkezlerinin çalışma alanları zaten zor ve fedakarlık istiyor, işin içine bir de pandemi girince o kriz durumu büyüdü aslında. Pandemi sonrası çalışma süresinde kendimi çok daha rahatlamış hissediyordum ve benim için bir kabullenme dönemi de başladı, mesleğimi, zorluklarını. Kaos döneminde de çalışmayı öğrenmiş olarak çıktım o dönemden.”

Pandemi koşullarında uygulanan tedbirlerle çalışmayı deneyimleyen ve sosyal hizmet merkezlerinin çalışma saatlerine ilişkin farklı bir bakış açısı geliştirdiğini dile getiren K8 ise, sosyal hizmet merkezlerin doğası gereği normal zamanlarda da çalışmaların esnek çalışma saatlerinde devam etmesinin verimli olacağını düşündüğünü dile getirmiştir. Bu ifadelerle katılımcı, bir yandan öneride bulunurken diğer yandan sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanlarının Covid-19 gibi olağanüstü durumlarla mücadelede her zaman ön saflarda yer aldıklarını, bu yönüyle yalnızca bireyin değil toplumunda iyilik halini sağlamaya çalıştıklarını belirtmiştir. Katılımcı, bu konudaki önerisini ise şu şekilde aktarmıştır:

“...Esnek çalışma saatleri ile de benzer işleri yapabiliyorduk, yürütülebiliyordu. Çalışma saatleri biraz daha esnek olabilir, hani normal rutin dışında mesai sonrası görevlere hiç gidiyor olmasa belki bu çalışma olabilir ama biz zaten rutinde de rutinde değiliz. Hafta sonu da görevlendiriliyoruz, bir sürü icap görevlendirmesi, şehit cenazesi oluyor, deprem görevlendirmeleri veya afet görevlendirmeleri oluyor, çok fazla oluyor.”

K8'e benzer şekilde, esnek çalışma saatlerinin (10.00-16.00) sosyal hizmet merkezlerinin çalışma koşullarına uygun olduğunu ve bu şekilde çalışmanın daha fazla verim sağlayacağını düşünen K10, K12 ve K14 de; sosyal hizmet merkezlerinin, pandemi koşullarının dışında da esnek çalışma saatleri ile çalışmalarını sürdürebileceğini ve bu çalışma sisteminin oldukça motive edici olduğunu dile getirmişlerdir.

Katılımcıların çoğunun ifade ettiği üzere; sosyal hizmet merkezinin olağanüstü koşullardaki rolü hayati boyutlara ulaşmaktadır. Doğası gereği sosyal hizmetler ve sosyal hizmet merkezleri her koşulda devam etmek durumundadır. Katılımcıların da kullandığı “sağlık çalışanı” benzetmesi, sosyal hizmet merkezlerinin önemini ve vazgeçilmezliğini vurgulamak için ifade edilmektedir. Şiddete maruz kalan bir kadın, bakıma muhtaç bir birey, ihmal/istismar edilen bir çocuk, özbakımını gerçekleştiremeyen bir

yaşlı veya yoksullukla mücadele eden bir aile, olağanüstü durumlarda değişen koşullara uyum sağlamakta herkesten daha fazla zorluk yaşadığından; dezavantajlı olma düzeyleri artmakta ve desteğe herkesten fazla ihtiyaç duymaktadır. Böyle zamanlarda sosyal hizmet merkezlerinin ve buralarda görev alan meslek elemanlarının sorumluluğu ve önemi artış göstermekle birlikte; bu noktada yapacakları her bir müdahale hayati önem taşımaktadır. Bu farkındalıkla görevlerine devam eden meslek elemanlarının Covid-19 pandemisi gibi olağanüstü koşullarda gösterdikleri özveri ve sarfettikleri çaba miktarı da en üst seviyeye ulaşırken aynı oranda yaşadıkları yorgunluk ve tükenmişlik de artmaktadır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, Covid-19 pandemisinin Düzce Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı olarak hizmet vermekte olan Düzce Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde görev alan meslek elemanlarının iş deneyimlerine olan etkileri anlaşılmaya çalışılmıştır. Meslek elemanlarının pandemi dönemine ilişkin iş deneyimlerinin anlaşılması, Düzce ili örneği ile bundan sonraki süreçte yaşanabilecek benzer bir küresel salgında sosyal hizmet merkezlerinin hangi tedbirleri alarak ve ne gibi planlamalar yaparak mesleki çalışmalarını devam ettirebilecekleri konularında rehber olabilecektir. Aynı zamanda meslek elemanlarının pandemi ile değişen mesleki bakış açıları da belirlenerek meslek elemanlarının güçlendirilmesi gereken yönleri hakkında fikir sahibi olmayı sağlayabilecektir.

Covid-19 pandemisinin tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de her alanda kendini göstermesi ile birlikte; halihazırda dezavantajlı grup tanımlamasına dahil edilen engelli, kadın, çocuk, yaşlı, yoksul bireyler alınan tedbirler ve yaşanan kısıtlamalar sonucunda daha dezavantajlı hale gelirken işsizlikte, yoksullukta, bakıma muhtaçlıkta, kadına yönelik şiddette ve çocuk bakımında yaşanan sorunlarda yaşanan artış ile dezavantajlı konumda olmayan bireyler de dezavantajlı konuma gelmiştir. Bu bağlamda; sosyal hizmet merkezlerinin ve dolayısıyla meslek elemanlarının mevcut yoğunlukları ve kapsadığı alan artmış olup görevlerini icra ederken daha fazla zorluk yaşamaya başlamışlardır. Araştırmadan elde edilen bu sonuç aynı zamanda Ayata ve Çamur (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın sonucu ile de benzerlik göstermiş olup pandemi koşullarında dezavantajlı grupların yaşadıkları mağduriyetin artması sonucunda sosyal hizmetlerin ve dolayısıyla meslek elemanlarının önemini ön plana çıkarmıştır.

Meslek elemanları ile yapılan görüşmeler ile en belirgin olarak ortaya çıkan sonuç, pandemi koşullarında sahada görev alırken yalnızca kendilerini değil hizmet götördükleri vatandaşları da koruma güdüsü ile hastalığa ilişkin riski iki boyutlu yaşamak durumunda kalmalarıdır. Bu durumda, meslek elemanları, kurumlarından alınan talimatları uygulayarak hareket ederken bir taraftan da görüşme gerçekleştirdikleri bireylerin de bu talimatlara uymalarını sağlamaya çalışmışlardır. Ancak bu yönlendirmeler her zaman karşılık bulmamış hatta meslek elemanları karşı tarafı kendilerinden korumaya çalışırken kendileri hastalıkla karşı karşıya kalmıştır. Kuruhalil vd. (2021) yaptıkları çalışma ile aynı noktaya değinmiş ve meslek çalışanlarının yaşadıkları bu endişelerin, sosyal hizmetlerin uygulanma şeklinin ve yöntemlerinin dönüşüme uğramasına neden olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çalışmadan çıkarılabilecek diğer temel sonuç ise; meslek elemanlarının bu dönemde genel olarak sağlık çalışanları kadar vazgeçilmez ve öncelikli bir mesleği yerine getirir gibi hissetmeleridir. Meslek elemanları, pandemi süresince yerine getirdikleri hizmetin elzem olduğunun ve yapacakları her mesleki müdahalenin hayati önem taşıdığının bilincinde görevlerini yerine getirmiştir. Bu sürecin bitiminde; bazı katılımcılar, yorgun ve yıpranmış olarak mesleklerine devam ederken bazıları ise edindikleri tecrübelerin kendilerini güçlendirdiği ve mesleki kazanımlarının fazla olduğu kanaatine varmıştır. Kuruhalil vd. (2021) göre; Covid-19 pandemisi sürecinde sosyal hizmete yönelik başvurularda kayda değer bir artış meydana gelmiş, bu durum sosyal hizmet kurumlarının talepleri karşılama da ciddi güçlükler yaşamasına neden olmuştur. Özellikle insan kaynağı ve mali destek açısından yetersiz olan kurumlar, artan talepler karşısında ağır bir iş yükü altında kalmıştır. Kara (2020) çalışmasında; salgın dönemlerinde sosyal hizmet profesyonellerinin, bireylerin ve toplumların sosyal anlamda işleyişine devam etmesine katkı sağlaması yönüyle sağlık çalışanlarının tamamlayıcıları konumunda olduğunu, bu yönüyle sosyal hizmetlerin kritik roller üstlendiğini belirtmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, meslek elemanlarının lisans düzeyindeki eğitimlerinin küresel ölçekte yaşanan salgınlar ve afet benzeri olağanüstü durumlara müdahaleye yönelik yeterli altyapıyı sağlamadığını göstermektedir. Katılımcıların ifadeleri, Covid-19 pandemisi gibi daha önce tecrübe edilmemiş bir sürece karşı hem bireysel hem de kurumsal düzeyde hazırlıksız yaklaşıldığını ve uygulanacak müdahale yöntemlerine dair belirgin bir yol haritasının bulunmadığını ortaya koymaktadır. Bu durum, sosyal hizmet eğitiminin içerik olarak afet yönetimi, kriz müdahalesi ve esnek hizmet modelleri gibi konuları kapsayacak şekilde yeniden yapılandırılmasının gerekliliğini gündeme getirmektedir.

Yapılan çalışmadan elde edilen veriler ile şu sonuca ulaşılabilir: Pandemi koşulları, halihazırda “kriz yönetimi” ve “aciliyet” kavramlarına mesleklerinin doğası gereği aşına olan ve normal zamanlarda mesleklerini bu koşullar içerisinde yerine getiren meslek elemanları için oldukça zorlayıcı bir süreç olmuştur. Bunun sebepleri arasında; küresel ölçekli böyle bir salgında ilk kez görev almaları, Covid-19 gibi bir pandemide doğrudan temasın zorunlu olduğu bir alanda ara vermeksizin mesleklerini sürdürmek durumunda olmaları ve net olarak belirlenmiş veya çizilmiş bir müdahale planına bağlı kalmaksızın çalışmalarını gerçekleştirmeleri sayılabilir. Oktar ve Negiz (2023), yaptıkları araştırma sonucunda; Covid-19 dönemine özgü psiko-sosyal destek uygulamalarının geliştirilmesinin ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik eğitimlerin verilmesi gerekliliğini dile getirmiş olup bu doğrultuda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Sağlık Bakanlığının kurum personelinin mesleki gelişimini desteklemek amacıyla düzenli eğitim programlarının planlamasının önem taşıdığını ifade etmiştir.

Covid-19 ve benzeri pandemi dönemlerinde; sosyal hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için kurumların yeterli insan kaynağına ve maddi olanaklara sahip olması gerekmektedir. Kurum içi görev tanımlarının netleştirilmesi, çalışanların güvenliğinin sağlanması, motivasyonlarını destekleyecek psiko-sosyal ve süpervizyon hizmetlerinin sunulması önemlidir. Ayrıca, kurumsal işleyişin önceden planlanması, kurumlar arası iş birliği mekanizmalarının geliştirilmesi ve kriz durumlarına yönelik acil müdahale planlarının hazırlanması gerekmektedir. Bu unsurlar, pandemi sürecinde sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanlarının etkin ve verimli bir şekilde görev alabilmeleri açısından temel öncelikler arasında yer almaktadır.

Sosyal hizmet merkezlerinin hitap ettiği toplumsal grupların ve verdiği hizmetlerin çeşitliği göz önünde bulundurulduğunda; multidisipliner bir meslek alanı olduğu söylenebilir. Sosyal hizmet merkezleri, mesleki çalışmalarını sürdürürken çoğu zaman resmi kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde olmak durumundadır. Bu kurumların başında; kolluk kuvvetleri, okullar, belediyeler, üniversiteler, hastaneler, mahkemeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve kadın kooperatifleri gelmektedir. Sosyal hizmet merkezlerinde görev alan meslek elemanlarının, sosyal hizmet merkezlerinin işbirliği içerisinde oldukları bu kurum temsilcileri ile düzenli olarak yapılacak toplantılarla bir araya gelerek bilgi alışverişinde bulunmalarının sağlanması önemli görülmektedir. Yapılacak görüşmeler neticesinde; Covid-19 benzeri küresel salgınlarda yol haritasının ve uygulanacak yöntemlerin belirlenmesi amacıyla diğer kurumların da katkılarıyla acil müdahale planı oluşturulabilir. Hazırlanacak bu plan, pandemi koşullarının karmaşasının ve meslek elemanlarının süreç içerisinde yaşayacakları kaygılarının azaltılabilmesine katkı sağlayacaktır.

Buna ek olarak; sosyal hizmet merkezlerinin vazgeçilmezi olan saha incelemelerinin pandemi koşullarında daha sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilmesi adına, meslek elemanlarına düzenli olarak verilecek hizmet içi eğitimlerle, pandemi koşullarında hangi birimlerin ne şekilde incelemelerini gerçekleştireceği uygulamalı olarak aktarılabilir. Bu şekilde gerçekleştirilecek eğitimlerin, benzer bir olağanüstü koşulda meslek elemanlarının hazırlıklı olmasına ve müracaatçılara daha faydalı olmalarına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, Ö. Z., & Dursun, C. (2020). Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi Sürecinde Özel Alanına Kamusal Alanı Sığdıran Çalışan Anneler. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 78-94.
- Akgün, O. (2020). Covid-19 Salgını Döneminde Türkiye’de Alınan İdari Kararların Salgının Önlenmesindeki Etkisinin Değerlendirilmesi.. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(7), 201-228.
- Albayraktaroğlu, S. (2010). Profesyonelleşme Olgusu ve Mesleki Profesyonelleşme Açısından Türkiye’de Sosyal Hizmet Mesleği (Sakarya örneği). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Altundağ, Y. (2021). Erken Dönem Covid-19 Pandemisinde Covid-19 Korkusu ve Psikolojik Dayanıklılık. *EKEV Akademi Dergisi*, (85), 499-516.
- Arısoy, A., & Çay, M. (2023). Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından İş Tatmini, Tükenmişlik ve Duygusal Emekleri Üzerine Değerlendirme. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(28), 279-297.
- Arslan, İ., & Karagül, S. (2020). Küresel Bir Tehdit (Covid-19 Salgını) ve Değişime Yolculuk. *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 1-36.
- Ayata, R., & Çamur, G. (2020). Sosyal hizmet perspektifinden covid-19 pandemi süreci ve sosyal sorunlara yönelik kriz değerlendirmesi. *Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 21-36.
- Balcı, Y., & Çetin, G. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecinin Türkiye’de İstihdama Etkileri ve Kamu Açısından Alınması Gereken Tedbirler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 40-58.
- Bilge, M. (2020). Türkiye’de Covid-19 Pandemi Sürecinde Dezavantajlı Bireylere Yönelik Uygulamaların İncelenmesi: “Vefa Destek Grubu” Örneği (Derleme) *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (16), 101-114.
- Birinci, M., & Bulut, T. (2020). Covid-19’un Sosyo-ekonomik Yönden Dezavantajlı Gruplar Üzerindeki Etkileri: Sosyal Hizmet Bakış Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1), 62-68.
- Bolgün, C., Şahin, F., Baydur, H. (2017). Manisa’da Toplumun Sosyal Hizmet Mesleğine İlişkin Farkındalığı ve Tutumu: Karşılaştırmalı Bir Araştırma.. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(2), 27-49.
- Bulut, R., & Pınar, Ç. (2020). Covid-19 Pandemisi Döneminde Türkiye’de İstihdam ve İşsizlik. *Oğuzhan Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 217-225.
- Buz, S., & Ayyıldız, A. A. (2019). Sosyal Hizmette Toplum Merkezleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 187-212.
- Buz, S., & Genç, B. (2019). Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Psikolojik Dayanıklılığın Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 623-642.
- Cansever, İ. H. (2021). Kovid-19 Sürecinde Türkiye’de Sağlık Politikaları. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 6 (Covid-19 Özel Sayısı), 86-104.
- Ceylan, H., Gül, N., & Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Creswell, J. W. (2013). Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni. Çev. Ed. Mesut Bütün ve Selçuk Beşir Demir. Ankara, Siyasal Kitapevi.

- Çüm, B. & Köroğlu, C. Z. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamlarında Karşılaştıkları Sorunlar: Burdur ili örneği. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8(1), 165-182.
- Gündüz, B. (2020). Meslek Elemanlarının Yaşadıkları İkincil Travmatik Stres (Doctoral Dissertation, Istanbul Kent University).
- Güzel, D. & Aydın, G. (2021). Covid-19 Döneminde Uzaktan Çalışma Sisteminde İş Performansını Etkileyen Faktörler: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 128-133.
- İbiş, E. (2014). Türkiye’de Sosyal Hizmet ve Medikal Kurtarma Açısından Yalova, Van ve Simav Depremlerinin İncelenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (41).
- İlhan, Ü. D. (2020). Covid-19 ile Mücadelede İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarında İhtiyaç Duyulan Aksiyonların Belirlenmesine Yönelik Örgütsel Müdahale Yöntemi Önerisi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19 (Covid-19 Special Issue), 288-307.
- Kara, E. (2020). Kovid-19 Pandemisindeki Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmetin İşlevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 28-34.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kaya Örk, E., Özkul, M., Akçay, S. (2021). Covid-19 Pandemisinin Sosyal Hizmet Uzmanları ve Sosyal Hizmet Uygulamalarına Yansımaları. *Journal of Society & Social Work*, 32(5).
- Kılıç, E. & Kılıç, E. (2022). Türkiye’de Kovid-19 Pandemisinin Kamusal ve Özel Alan Üzerindeki Etkileri. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 20 (3), 170-191.
- Kuruhalil, İ., Özyazıcı, A. & Hosseinnazhad, F. (2020). Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Döneminde Sosyal Hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 1-18.
- Miller, V. J., & Lee, H. (2020). Social Work Values in Action During Covid-19. *Journal of Gerontological Social Work*, 1-5.
- Oktar, M. N., & Negiz, Z. U. (2023). Covid-19 Salgın Döneminde Psiko-Sosyal Destek Uygulamasında Aktif Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 10(1), 246-276.
- Özer, S. (2018). Sosyal Hizmet Kuruluşlarından Hizmet Alanlar Yoluyla Çalışanlara Uygulanan Şiddet ve Çalışanların Üzerindeki Psikolojik Etkisi (Master's thesis, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özkan, S. (2016). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamalarında Karşılaştığı Güçlükler ve Süpervizyon Gereksinimi (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Selçuk, O. (2021). Sosyal Hizmet ve COVID-19: Salgın Sürecinde Sosyal Hizmet Mümkün Mü?. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17 (Pandemi Özel Sayısı), 3745-3763.
- Şahin, C. (2002). Doğal Afetler ve Türkiye. *Gündüz Eğitim ve Yayıncılık*.
- Şeker, A., & Kurt, G. (2018). Bir Sosyal Politika Alanı Olarak Yaşlılık ve Sosyal Hizmet Uygulamaları. *Nüfusbilim Dergisi*, (40), 7-30.
- Taşgın, N. Ş. (2019). Sosyal Hizmet Süpervizyonu ve Türkiye İçin Öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1005-1032.
- Tekin, H. H. (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 3(13), 101-116.

Tekindal, M., Ege, A., Erim, F., Gedik, T. E. (2020). Sosyal Hizmet Bakış Açısıyla Covid-19 Sürecinde Yaşlı Bireyler: Sorunlar, İhtiyaçlar ve Öneriler. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 5(2), 159-164.

Ünüvar, İ. , & Aktaş, H. (2022). Dünya’da ve Türkiye’de COVID-19 Pandemisinin Ekonomik Etkileri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 25(1), 124-140.

Yanardağ, U. , & Selçuk, O. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Hizmet. Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, 4(1), 1-2.

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, (27.05.1983), (14.05.2025)