

SOSYAL HİZMETİN İŞLEV VE ROLLERİ

Roles and Functions of Social Work

Veli DUYAN

Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Öğretim Üyesi

ÖZET

Sosyal hizmet her toplum için vazgeçilmez bir meslek ve disiplindir. Bununla birlikte, kolay bir şekilde tanımlanıp açıklanamadığından kısmen olduğu kadar, sıklıkla da yanlış anlaşılmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmetin ilgi alanı ile sosyal hizmetin işlev ve rollerinin açıklanmasına gereksinim bulunmaktadır. Bu çalışmada sosyal hizmetin ilgi alanı çerçevesinde sosyal hizmetin amacı, odağı, kapsamı ve yetkilendirilmesi konuları ele alınmıştır. Sosyal hizmetin ilgi alanına ek olarak sosyal hizmetin işlevleri olan danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim işlevi açıklanmış ve bu işlevlere karşılık gelen rollere yer verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: *Sosyal hizmet, rol ve işlevler.*

SUMMARY

Social work is an indispensable profession and discipline for every society. However social work is an often misunderstood profession, as well, in part because it cannot be easily described or explained. So there is a need for the description of domain of social work and functions and roles of it. Within this framework, domain of social work in-

volves purpose, focus, scope and authorization of social work. In addition to the domain of social work, functions of social work were described as consultation, resource management and education, and roles of the social work within these functions are also mentioned.

Key Words: *Social work, role, functions*

GİRİŞ

Hem bir sanat hem de bir bilim olarak tanımlanan sosyal hizmet bütün insanların yaşam kalitesini geliştirmeye yardım etmek için toplum tarafından uygun görülen insani hizmet mesleklerinden bir tanesidir. Sosyal hizmetin insanların sosyal işlevselliği üzerindeki odağı ile insanlara hem yakın hem de uzak çevreleriyle daha etkin bir şekilde etkileşim kurmalarına yardımcı olur.

Sosyal hizmet sürekli değişen ve karmaşık hale gelen toplum için vazgeçilmez bir meslektir. Bununla birlikte, kolay bir şekilde tanımlanıp açıklanamadığından kısmen olduğu kadar, sıklıkla da yanlış anlaşılan bir meslektir. Sosyal hizmet uzmanları bir çok farklı insanla birlikte çalışmanın yanı sıra, çok farklı mekan türlerini kapsayan geniş bir faaliyet alanı içerisinde işlev görürler. Kimileri uygun olarak birey ve ailelerle çalışırken, kimileri de küçük gruplar, örgütler ve toplumlarla çalışır. Kimileri çocuklarla, kimileri de ergenliğe daha yeni basmış olan kimselerle çalışır. Kimileri ailede şiddet üzerinde dururken, kimileri de yoksullara barınma ve sağlık hizmetlerinin nasıl sağlanacağı üzerinde durur. İşte bu yüzden, sosyal hizmeti mücadele gerektiren ve uyaran yapan bu çeşitliliğidir.

Fakat müracaatçı ve faaliyetlerin bu çeşitliliğinden dolayı 'sosyal hizmet nedir?' gibi basit bir soruyu yanıtlamak oldukça zordur. Sosyal hizmet uzmanlarının ilgilendiği tüm faaliyetleri kapsadığı haliyle *sosyal hizmet*'i kısa ve öz olarak tanımlamak, bu alanın gelişiminin ilk yüzyılı boyunca sürekli tartışma konusu olmuştur. En temelde sosyal hizmet, insanların kendi sosyal çevrelerinde rahat davranabilmeleri, iş görebilmeleri ve bunları mümkün kılabilmek için kendi çevrelerini değiştirmelerinde yardım etmeyi amaçlayan bir meslektir (Sheafor ve Horejsi, 2003).

Bir disiplin ve meslek olan sosyal hizmeti tanımlamadan önce sosyal hizmetler kavramının açıklanması yararlı olacaktır. Sosyal hizmetler, kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür (SHÇEK Kanunu, 1983). Bir başka tanıma göre sosyal hizmetler, yoksulluklarından kaynaklınsın veya kaynaklanmasın, toplumdaki mevcut ortalama yaşayış ve algılayış seviyesine, ellerinde olmayan sebeplerle süreli veya süresiz olarak ulaşamayıp sosyal ve/veya ekonomik yönlerden desteklenme ihtiyacı duyan kişilere karşılıklı ve/veya karşılıksız şekilde sunulan parasal ve/veya nesnel mahiyetteki (mal, malzeme yardımı, rehberlik, yönlendirme, psikolojik destekleme gibi) hizmetlerdir (Çengelci 1999: 3).

Sosyal hizmet insanların problem çözme, başetme ve gelişme kapasitelerini arttırmayı; kaynak, hizmet ve olanak sağlayacak sistemlerle müracaatçıları bağlantılandırmayı; sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamayı; ve sosyal politikaların gelişimi ve ilerlemesi için katkıda bulunmayı amaçlayan bir meslektir (Pincus ve Minahan 1973). Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Ulusal Derneği (NASW 1973), sosyal hizmeti bireylerin ailelerin, grupların ya da toplulukların sosyal işlevselliği için yetkinliklerin artırılması ya da düzeltilmesi veya bu amaca uygun olarak sosyal koşullar yaratılmasına yardım eden profesyonel bir faaliyet olarak tanımlarken Barker (1999) sosyal hizmeti bütün insanların daha iyi yaşam koşulları için psikolojik işlevselliğin etkili bir seviyeye ulaşması ve etkili sosyal değişimleri gerçekleştirmeleri için insanlara yardım eden uygulamalı bir bilim olarak tanımlamıştır.

IASSW ve IFSW sosyal hizmeti "insan hakları ve sosyal adalet ilkelerini temel alan; sosyal değişimi destekleyen, insanların iyilik durumunun geliştirilmesi için insan ilişkilerinde problem çözmeyi, güçlendirmeyi ve özgürleştirmeyi amaçlayan ve bunun için insan davranışına ve sosyal sistemlere ilişkin teorilerden yararlanarak insanların çevreleri ile etkileşim noktalarına müdahale eden bir meslektir" biçiminde tanımlayarak mesleğin uluslararası tanımını üzerinde anlaşmaya varmışlardır.

Sosyal hizmetin ilgi alanı ile ilgili bilgilerin verilmesi gerektiğinde amacı, odağı, kapsamı ve yetkilendirilmesi ile ilgili bilgilerin verilmesine öncelik

verilmesinin gerekli olduğu çok açıktır.

2. SOSYAL HİZMETİN İLGI ALANI

Sosyal hizmet mesleğinin ilgi alanını ele almadan önce vurgulanması gereken şey onun bir "mesleki bir hizmet" (Fink, 1963: 657) ve uygulamalı bir bilim (Barker, 1999) olduğudur. Ne zaman biri başkalarına yardım etmeye kalkışsa, özellikle sosyal sorunlara çok hassas olan kesimlere, çok ciddi bir sorumluluk üstlendiğini düşünür. Sosyal hizmet uzmanı tarafından verilen hizmet müracaatçılar tarafından kabul görüyorsa, sorumluluk sahibi bir profesyonel, kendi mesleki alanında iş yapmalıdır (yani, mesleğin uzmanlık gerektiren alanı). Profesyonel yardımcılarının kendi profesyonel sınırlarının ötesine geçmesi durumunda müracaatçıları incitebilirler; çünkü bu sınırlar mesleğin formel eğitiminin içeriğini oluşturmakta ve üyelerin dört bir yana dağılmaya hazırlanan hizmetlerini belirlemektedir.

Sosyal hizmet, gerçek anlamda, bir meslek için merak uyandıran bir isimdir. Aslında *hizmet* sözcüğünün kullanımı sorunlu kalmakta ve bu mesleğin uygulayıcılarını kimi zaman açıklamakta zorlu ya da dalgacı (hizmetçi gibi) bir konumda bırakmaktadır. Mesleğin ismi öyle bir isim ki, birçok sosyal hizmet uzmanı mesleğin adının nereden geldiğini muhtemelen bilmeden değiştirmeyi/ebilmeyi istediği bir isimdir. Zaman zaman da mesleğin ismi "sosyal çalışma", "sosyal işler" ya da "sosyal danışmanlık" olarak kullanılmaktadır.

Sosyal hizmet mesleğine isim Jeffrey Brackett (1860-1949) tarafından verilmiştir (Sheafor ve Horesji, 2003). Brackett, *sosyal* kavramının geliş-

mekte olan bu mesleğin isminin bir parçası olması gerektiğini ileri sürmüştür ve savunmuştur. Sosyal kavramı insanların benzer kültür yada etnik grup, okul, iş, komşuluk, topluluk ve bunun gibi içerdiği sayısız diğer faktörleri veya arkadaşlık, üyelik, aile gibi yaşamlarını biçimlendiren önemli dinamiklerle (güç) insanların etkileşimleri üzerindeki odak noktasını tanımlamaktadır. Brackett zengin gönüllülerin kendilerine has yardım faaliyetleri yaptıklarını düşündüğünden profesyonel deneyimi aynı tutmak için *hizmet* kavramını eklemiştir. Kendisi, mesleğin isminin *hizmet* kavramını içermesinin bu mesleğin faaliyetlerinin daha düzenli, sorumluluk ve disiplin gerektirdiğini, yani kısacası bu işlerin hazırlıksız ve donanımsız biri tarafından yapılamayacağını vurgulamıştır.

Sosyal hizmet sosyal sorunları çözmek için yardım tekniklerini disiplinler bir tutumla uygulayan bir meslek için doğru bir kullanımdır. Brackett'in bu ismi kabul etmeleri için ilk yardım hizmeti sağlayanları ikna ettiğinden beri sosyal hizmetin kapsamı genişlemiş ve yaklaşımı sosyal ve davranış bilimlerinde üretilen ve sürekli artan bilgi birikimiyle tekrar biçimlendirilmiş olmasına rağmen bu isim, günümüzde de hala bu mesleğin merkez odağını tanımlamaya devam etmektedir (Sheafor ve Horesji, 2003).

Bir sosyal hizmeti uzmanı için sosyal hizmetin ilgi alanını (amacını, odağını, kapsamını ve kabul edilirliliğini) periyodik olarak gözden geçirmek önemlidir. Bu durum öğrenciler ve yeni sosyal hizmet uzmanları için daha da önemlidir. Çünkü eğitim programları sosyal hizmet çalışmalarını birim ve derslere bölmektedir ve

bu da bütünü anlamadan sadece parçayı tanımaya neden olmaktadır. Mesleğin uzmanlık alanını tekrar gözden geçirmek uzun süre sadece bir alanda deneyim kazanmış profesyoneller için de önemlidir.

Sosyal hizmetin kapsamının periyodik olarak gözden geçirilmesi mesleki anlamda savrulmaya karşı önemli bir çözüm yoludur. *Profesyonel savrulma* mesleğin geleneksel amacını ihmal edip diğer profesyonel disiplinlerle bağıntılı faaliyetleri yapma anlamına gelir. Bu tür durumlar sıklıkla sosyal hizmet uzmanlarının sosyal politika ve sosyal adalet konularını aşırı önemsemesi; tıp, psikoloji ve diğer disiplinlerde kullanılan model ve teorileri kendilerine çok yakın hissetmesi ve klinik uygulama mekanlarda meydana gelir. Bu uygulayıcılar kendilerini terapist olarak tanıtmaya eğiliminde olurlar veya sosyal hizmet uzmanı olduklarını ifade etmekten kaçınılırlar. Profesyonel savrulma, yöneticilik ya da müdürlük yapan sosyal hizmet uzmanları arasında sıkça görülür. Profesyonel savrulma olduğu zaman; sosyal hizmet mesleğine özgü mesleki bakış açısı, bağlılık ve özgün yeterlilikler sekteye uğrar.

Birkaç yardım mesleğini işaret eden sınırların anlaşılması üzerinde kesin ve genel bir fikir birliği yoktur. Farklı disiplinler (örneğin sosyal hizmet, klinik psikoloji, okul danışmanlığı, evlilik ve aile terapisi) bir mesleğin sınırlarının nerede başlayıp nerede bittiği ile ilgili olarak karşılıklı ve ortaklaşa gerçekleştirilimi bir anlaşma yoktur ve her disiplin kendi sınırlarını oluşturmuştur. Bu sorun her devletin bu gibi mesleklerin kendi mesleki tanımlarını serbest bir şekilde yapma-

larına izin vermesiyle daha da karmaşık bir hal almıştır. Bundan dolayı bir ülkede sosyal hizmet alanında iş yapmak için izin verilen birine, bir başka ülkede izin verilmemektedir. Meslekler arasındaki sınırların bazen belirsiz olduğu bilinciyle sosyal hizmetin kapsamını öğrenmeye yaklaşmak bu yüzden oldukça önemlidir. Bununla birlikte, sosyal hizmetin temel amacı, odağı, kapsamı ve kabul edilebilirliği hakkında bilgi sahibi olmak bize bu alanın kapsamının net bir fotoğrafını verir (Sheafor ve Horesji, 2003).

2.1. Sosyal Hizmetin Amacı

Mesleğin amacı; mesleğin sınırlarını oluşturur ve mesleği uygularken kullanılacak yöntemleri ve yollar hakkında bilgi verir (Landon ve Feit, 1999: 28). Sosyal hizmet mesleğini anlamak insanı sosyal bir varlık olarak derinlemesine değerlendirmekle başlar. İnsanlar gerçek anlamda sosyal yaratıklardır ve başkalarına ihtiyaç duyarlar. Bir bireyin büyümesi ve gelişmesi büyük ölçüde başkaları tarafından sağlanan yönlendirme, beslenme ve koruma ile gerçekleşir ve insanın *kendilik* kavramı -onun fiziksel ve ruhsal olarak hayatta kalması dahil- başka insanların karar ve eylemlerine bağlıdır (Sheafor ve Horesji, 2003).

İnsanların birbirlerine bağlı ve karşılıklı dayanışma halinde olması ve sosyal ilişkilerin gücü, insanların bu etkileşim ve ilişkilerin nitelik ve etkinliğini geliştirmelerine ve dolayısıyla sosyal işlevselliklerini artırmalarına yardım eder.

Sosyal hizmetin; insanların problem çözme, başatma ve gelişme kapasitelerini arttırmak; kaynak, hizmet ve

olanak sağlayacak sistemlerle müracaatçıları bağlantılandırmak; sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamak, ve sosyal politikaların gelişimi ve ilerlemesi için katkıda bulunmak olmak üzere dört temel amacı bulunmaktadır. Bununla birlikte bazı yazarlar tarafından sosyal hizmet mesleğinin amaçlarına güçler yaklaşımı ve işbirliğine dayalı çalışma yoluyla müracaatçı sistemlerinin güçlendirilmesi ve sosyal adaleti geliştirme ve eşitlik için çalışma olmak üzere ilave iki amaç eklemektedir (Landon ve Feit, 1999: 28).

Sheafor ve Horesji (2003) NASW ve Barker (1999)'in tanımlarını temel alarak sosyal hizmetin insanların sosyal işlevselliklerini geliştirmelerine yardım etmek ve insanların refahını artıracak ve sosyal işlevsellikteki sorunlarını giderecek sosyal koşulları yaratmak olmak üzere iki amacını vurgulamaktadır. Ayrıca bu tanımlara uygun olarak Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi (CSWE) sosyal hizmet uygulamasının belirlediği dört amaca vurgu yapmaktadır. Bu amaçlar aşağıda verilmiştir.

1. Birey, aile, grup, örgüt ve toplulukların sosyal işlevselliklerinin tesis, onarım, himaye ve artırılması işlerinde başarılı olmak, stresi önlemek ve hafifletmek ve kaynaklarını kullanmada onlara yardımcı olmak.
2. Sosyal politika, hizmet, kaynak ve programların plan, formülasyon ve yürütmesinin temel insan ihtiyaçlarını karşılaması ve insan kapasitesinin gelişimini desteklemesi gerekmektedir.
3. Risk altındaki grupları güçlendirici sosyal ve ekonomik adaleti sağ-

layabilmek için örgütsel ve yönetsel sorumluluk ile sosyal ve politik faaliyet süresince politika hizmet, kaynak ve programların takip edilmesi.

4. Bu amaçlara yönelik profesyonel bilgi ve becerilerin geliştirilip test edilmesi.

Sheafor ve Horesji (2003) bu dört amaçtan birincisinin insanların yeteneklerini geliştirip mevcut kaynakların faydalı bir şekilde kullanılmasına yardım ederek sosyal işlevselliğin artırılmasıyla ilgilendiğine ve diğer üçünün bütün insanların, gerektiğinde, uygun ve etkin insani hizmetleri almalarını mümkün kılacak ve mümkün olduğunda sosyal sorunları ilk ortaya çıktığı yerde önleyecek sosyal koşulların (sadece kanunlar ve politikalar, etkili sosyal programlar, varolan sorunlar karşısında toplumu bilinçlendirmek vb.) yaratılmasına odaklandığını belirtmektedir.

Sosyal İşlevsellik: *Sosyal işlevsellik* kavramı sosyal hizmetin özgün faaliyet alanını anlamayı ve sosyal hizmeti diğer yardım mesleklerinden ayırt etmeyi sağlayan bir anahtardır. Pozitif sosyal işlevsellik, bir kişinin belirli bir topluluğun alt kültürünce gerekli görülen büyük sosyal rollerinin temel ihtiyaçlarını karşılayıp uygulamasını gerekli kılan görev ve faaliyetleri başarabilme yeteneğidir. Temel ihtiyaçlar; yiyecek, barınma ve tıbbi bakımı içerdiği gibi kişiyi bir yerlerden gelecek zarardan koruyabilmek ona sosyal kabul ve destek bulmak ve hayatın bir anlamı ve amacı olduğunu anlatmak gibi ihtiyaçları da kapsar. Büyük sosyal roller; bir aile üyesi olmak, ebeveyn, eş, öğrenci, hasta, işçi, komşu ve vatan-

daş olmak gibi örnekleri içerir. Bir kişinin sosyal rolleri bazen onun cinsiyet, etnisite, kültür, din, uğraş ve topluluğa bağımlı olarak değişen rolleriyle ilişkili olarak hayat ve beklentiler doğrultusunda değişir. Kısaca sosyal işlevsellik kavramı, bireyin sosyal ve ekonomik çevresi içerisinde onun kapasite ve eylemleri, istem, beklenti, kaynak ve fırsatları arasında bireyi toplumla bütünleştirme ya da elverişli bir konuma getirme gibi eylemlere odaklanır (Sheafor ve Horesji, 2003).

Johnson (1998)'a göre sosyal hizmet uzmanları diğer insanlarla ilişki gücünü yaşayan, kendi potansiyelini en üst düzeyde gerçekleştiremeyen, çevrenin taleplerini karşılayamayan insanlarla ilgilendir. Bu, ilgi ve gereksinim ile yakından ilişkilidir. Harriet Bartlett bu durumu "insanların başatması" ve "çevresel talepler" olarak tanımlamaktadır. Toplumda yaşamının bu iki boyutu sosyal işlevsellik terimi ile ifade edilebilir. Sosyal hizmetin ana amacı sosyal işlevsellikte var olan ya da olası problemler ile ilgilidir. Sosyal işlevsellikte meydana gelen sorunlar sosyal hizmet uzmanı - müracaatçı ilişkisinin asıl nedenidir. Sosyal işlevsellikte meydana gelen problemler karşılanmayan gereksinimlerden kaynaklanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı karşılanmayan gereksinimlerin tüm boyutlarını ve ne kadar karmaşık olduğunu birlikte değerlendirir, bu gereksinimin karşılanması için bir plan yapar, planı uygular ve birlikte çalışmanın sonuçlarını birlikte değerlendirir. Hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçı çalışmada sorumluluk alırlar. Rollerin karşılıklı olması nedeniyle sürecin işleye-

bilmesi için her iki tarafın da rollerini yerine getirmesi gereklidir.

Sosyal hizmet tüm insanların sosyal işlevselliğiyle ilgilenmesine rağmen, önceliği toplumun en hassas kesimlerinin ihtiyaçlarını gidermeye vermiştir. Tipik olarak bu hassas kitle ihmalin, sosyal adaletsizliğin, ayrımcılığın ve zulmün kurbanı olmuştur. Bu kategoriye ayrıca çocuklar, gençler ve orta yaşlılar, kadınlar, yoksulluk içinde yaşayan bireyler, fiziksel özürlü bireyler, zihinsel ve duygusal hastalığı olanlar, gey ve lezbiyenler, etnik, ırk ve ulusal geçmişleriyle azınlık konumunda olanlar da dahildir.

Sosyal hizmet uzmanları insanların sosyal işlevselliklerini geliştirmeleri ve tatminkar bir şekilde işlevsel olabilmeleri için sınırlı kapasite ve olanaklar çerçevesinde sosyal bakım sağlamaya çalışır. İnsanların zayıf hükümleri ya da uygunsuz eylemleri kendi ya da başkalarının işlevselliğini sınırlandırdığında veya bu işlevselliklerine zarar verdiğinde, sosyal tedavi hizmetleri verir. Ayrıca sorun yaşamayan insanların da kendi sosyal işlevselliklerini geliştirmek istemeleri nedeniyle destekleyici hizmetlerin sunumuna gereksini vardır.

Sosyal bakım muhtaç insanların temel gereksinimlerini (yiyecek barınma korunma vb.); sahiplenme, kabul görme ve kötü zamanlarda kendini iyi hissetmeme gibi psikolojik ihtiyaçlarını karşılayacak imkanları sağlamak için eylem ve çabaların düzenlenmesini içerir. Sosyal bakım faaliyet alanı, gerekli kaynakları ve/veya müracaatçının zor anlarda mümkün olduğunca - fakat onu ne fazla ne de az değiştirerek - iyi hissetmesini sağlamak gibi durumlardan ibarettir.

Sosyal bakıma örnek olarak barınaklarda yaşayan evsiz insanların sorunlarına çözüm bulma çabaları, ailesiz çocuklar gibi yüksek derecede bağımlı insanlara, ciddi ve kronik fiziksel veya ruhsal hastalığı olan ya da özürülü bireylere ve muhtaç yaşlılara bakımı gösterilebilir.

Sosyal tedavi bireyin ya da aile üyelerinin düşünce, duygu ve davranışlarındaki işlev bozukluklarını gidermek ya da düzeltmek için tasarlanmış faaliyetlerle ilgilenir. Sosyal tedavide faaliyet alanı öncelikli olarak birey ya da ailenin değişimini eğitim, danışmanlık ya da terapinin farklı formları vasıtasıyla kolaylaştırması üzerine kuruludur. Bir çok durumda (ör: Evlatlık olarak bakılan çocuklarla çalışmada) sosyal hizmet uzmanı hem sosyal bakımı hem de sosyal tedaviyi aynı müracaatçıya sağlayabilmelidir.

Müdahalenin üçüncü şekli, işlevsellik sorunu olmayan kişilerin yetenek ve performanslarını artırmak, genişletmek ve geliştirmektir. Sosyal destekleme hizmetleri zorunlu olarak saptanmış bir sorun olmaksızın belli bir alanda faaliyet yürüten müracaatçıların büyüme ve gelişimine odaklanır. Gençleri ve yaşlıları eğlendirme, sağlıklı bebek klinikleri, evliliği zenginleştirme seansları ve ebeveynlerin etkin olmasını sağlayan eğitimler destekleme odaklı bazı hizmetlere örneklerdir (Sheafor ve Horesji, 2003).

Geliştirilmiş Sosyal Koşullar: Sosyal hizmetin ikinci odak alanı güçlendirici ve destekleyici olacak çevreler yaratıp, biçimlendirmek üzerinedir. Bu hedefi desteklemek sosyal hizmetin en temel değerlerinden biri-

dir: Sosyal adaleti başarıp sürdürmenin önemi için güçlü bir inançtır. *Sosyal adalet* hükümetler, şirketler ve güçlü gruplar gibi sosyal kurumların insanların temel insan haklarını anlayıp desteklemelerindeki doğruluk ve ahlaki dürüstlüğe vurgu yapar. Sosyal hizmet uzmanlarının birleştiği nokta, toplumun ekonomik kaynak, fırsat ve sorumlulukların paylaşım ve dağıtımının adil olmasına vurgu yapan ekonomik adalet (*dağıtımçı adalet*) için mücadele etmesi gerektiğidir. Bir başka deyişle, bir toplumun ekonomik kaynaklarının tüm insanlar eşit fırsat ve ekonomik gelişmelere sahip olmaları ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için vergilendirme yapıları ve diğer ekonomik mekanizmaların içerisinde dağıtılması ve tekrar dağıtılması gerekir.

Politik mücadelenin kökeninde gerçek anlamda hak ve adalet kavramları, toplumun insani ihtiyaç ve problemlerinin çözümünde sorumluluğu nasıl düşünmesi ya da düşünüp düşünmemesine olan inançlarını farklılaştırmak yatar. Bir çok sosyal hizmet uzmanı sosyal ve ekonomik politikaların insanların temel insan hakları olduğunu -yani geniş ölçüde insanlığın talep ettiği, bunu bireylerin başarıları ve hükümetlerin başarılarıyla değil de sadece bireyin varoluşu, varolan değeri ve onuru için kabul etmeleri gerektiğini- ileri sürmüştür. Bu temel insan haklarından bazıları şöyledir:

1. Yiyecek, barınma, temel tıbbi bakım ve kişinin hayatını sürdürebilmesi için temel sayılan sosyal hizmetlere sahip olma hakkı.
2. Saldırı ve sömürüden korunma hakkı.

3. Temel kaynakları ve onurlu bir yaşamı teminat altına almak için çalışma ve yeterli bir maaşa sahip olma hakkı.
4. Evlenme, aile sahibi olma ve aile içinde olma hakkı.
5. Temel eğitim hakkı.
6. Mülkiyet hakkı.
7. İşyerinde önlenebilir kaza ve yaralanmalarda korunma hakkı.
8. Kişinin istediği gibi ibadet etme hakkı.
9. Mahremiyet hakkı.
10. Seyahat ve kişinin istediğiyle refakat etme hakkı.
11. Kişinin, mensup olduğu ülkedeki toplum ve hükümet hakkında bilgi edinme hakkı.
12. Kişinin hükümet kararlarında söz, yetki ve karar hakkı.

Sosyal hizmet uzmanları bu haklarla birlikte ayrıca bazı sorumlulukların da olabileceğine dikkat çekmektedir. Haklar ve sorumluluklar paranın yazı ve turası gibidir; biri diğeri olmadan varolamaz. İnsanlar sadece kendi haklarıyla ilgilendiklerinde ve ötekilerle toplumun geneli için herhangi bir sorumluluk duygusu ve sahiplenme hissetmediklerinde adaletsizlik durumları başlar. Her *hakkı* korumak için ortak bir sorumluluk anlayışı olmalıdır. Örneğin yukarıda belirtilen ilk üç hakla ilgili olarak;

İnsan yaşama hakkına sahipse, bu insanın yiyecek, barınma ve temel sağlık kontrolünün karşılandığından başkalarının emin olma sorumluluğu vardır.

İnsanların saldırı ve sömürden korunma hakları varsa, başkalarının gerektiğinde bu korumanın sağlanacağı sosyal program ve faaliyetleri yerine getirme sorumluluğu vardır.

Bir insan çalışıp hayatını kazanma hakkına sahipse, başkalarının iş olanaklarının varolduğu ve çalışanlara yaşam için gerekli maaşın ödenip ödenmediğinden emin olma sorumluluğu vardır.

Sosyal hizmet uzmanları bazen insan haklarının yerine getirilmesi için gerekli hizmetleri sağlar; diğer zamanlarda hakları görmezden gelmiş ya da hakları çiğnenmişler için başkalarını insanların temel haklarını tanımaya ve doğru ve adil davranmaya çağırarak seslerini yükseltirler. Bireyler ve ailelerle çalışırken bu değişimler genellikle *çevresel değişimler* olarak adlandırılır.

Sosyal hizmet uzmanının diğeri bir hedefi de örgüt ve toplumlarla çalışırken destekleyici, çözümleyici ve müsamahacı bir çevrenin oluşturulmasıdır. Bu düzeyde sosyal hizmet uzmanları, toplum karar vericilerin ve devlet ile ulusal hükümetlerin insani ihtiyaçları karşılama ve toplum sorunlarına çözüm bulmadaki değişimleri araştırmaktadır. Bu tür faaliyetler sosyal değişimleri teşvik etmek için siyasal eylemi gerektirir. Bu tür çabalar sosyal ve ekonomik adalet ile insanların olanaklarını arttıracak ve insanların içinde yaşadığı günlük koşulları geliştirecek durumlarda kanunlar, sosyal politikalar, sosyal kurumlar ile sosyal sistemleri geliştirip ilerletecek tasarlanmış faaliyetleri içerir. Güvenli ve uygun koşullarda barınma koşullarının artırılması, iş deneyimi az olan insanları geçici işlerde çalıştırıp onların motive edilmesi, ayrımcılığın ortadan kaldırılması için kanunların düzenlenmesi, karşılaştıkları sorunlarla baş edebilmek için politize olmalarında komşu-

luk ve toplum örgütlerinin güçlendirilmesi gibi belirli örnekler mevcuttur.

Çevreleri yaşanılır kılma çabaları bazen *koruyucu programlar* şeklinde nitelendirilir. Koruyuculuk; sosyal, ekonomik, psikolojik ve insani sorunların oluşumuna katkıda bulunan ya da neden olduğu bilinen diğer koşulların önlenmesi faaliyetlerini içerir. Koruyuculukta etkili olabilmek için sosyal hizmet uzmanları sosyal problemlerin gelişimine katkıda bulunan özel faktör, koşul ve durumları tespit edebilmeli ve bunların etkilerini yok edecek ya da azaltacak faaliyet ve eylemleri seçebilmelidir (Sheafor ve Horesji, 2003). Halk sağlığı ve sosyal hizmet müdahale düzeyleri tam olarak karşılaştırılamamasına rağmen tanım olarak birbirine benzemekte ve 'koruma'nın 3 düzeyi vardır:

Birincil Koruma (Düzey 1): Gelişmekte olan problemin önlenmesine yönelik eylemlerdir (Sheafor ve Horesji, 2003) ve birincil koruma; toplumda hastalıkların görülme oranını düşürme, hastalıkları önleme, hastalıklara neden olan ya da ortaya çıkarıcı, zorlayıcı ve potansiyel olarak zararlı sosyal koşulları ve diğer nedenleri etkisiz hale getirme ve bu tür koşulların bulunup ortaya çıkarma faaliyetlerini içerir. Sosyal hizmetin en önemli işlevlerinden biri olan koruyucu sosyal hizmetler bireylerin, ailelerin ve toplumların sosyal ve ruhsal sağlıklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik organize edilmiş sistematik çabalar bütünüdür. Bu çerçevede temel amaç, birey ve içinde bulunduğu çevre arasındaki karşılıklı uyumu gerçekleştirme, uyum içinde bireyin duygusal, fiziksel ve sosyal kapasitesini geliştirme yoluyla ihti-

yaçlarını karşılamasını sağlamadır. Bu amaca ulaşabilmek içinde sosyal destek sistemlerini harekete geçirmek ilk adımdır (Şimşek, 2001).

İkincil Koruma (Düzey 2): Problemi daha ilk aşamalarında tespit edip kolay bir şekilde değişebilecek durumda olanı çözmeye yönelik eylemlerdir (Sheafor ve Horesji, 2003) ve ikincil koruma, vaka bulma, teşhis ve tedaviyi içerir ve bu hizmetler evlerde, okullarda, sağlık kurumlarında, toplum merkezlerinde yürütülür. Burada problemin erken tanısı ve müdahale gerçekleşir. Amaç, problemin ciddi boyutlara ulaşmasına engel olmaktır. İkincil önlemede sosyal hizmet danışmanlığı, acil hizmetler, eğitimsel rehberlik ve krize müdahale önemli alanlardır (Şimşek, 2001).

Üçüncül Koruma (Düzey 3): Ciddi bir hal almış bir problemin daha da kötü gelişmesine veya fazladan zarar vermesine ya da bu problemin başkalarına sıçramasını önlemeye yönelik eylemlerdir (Sheafor ve Horesji, 2003) ve uzun dönemli ve hatta yaşam boyu bakımı ifade eder (Şimşek, 2001).

Sosyal hizmet uzmanları tarafından yürütülen koruyucu hizmetler, sosyal refah ile sağlık bakım sistemlerini düzenleyen örgütlerin oluşturduğu, insanların kullanışlı ve faydalı hale getirdiği sağlık ve insani hizmetler gibi faaliyetlerin geliştirilmesine yöneliktir. Aynı zamanda bu çok karmaşık, yasal ve aşırı bürokratik hizmetlere insanların ulaşmalarını sağlamak, insanlara ulaştığı zaman da kazanılmış bu hizmetlerin kalitesini arttırmak korumacılık çabaları girişiminin amacıdır (Sheafor ve Horesji, 2003).

2.2. Sosyal Hizmetin Odağı

Mesleğin odağı uygulayıcıya uygulama için gerekli olan vizyonu sağlar. Mesleğin odağı; nerede uygulama yaptığımıza ilişkin odak ve uygulama yaptığımız insanlara ilişkin odak olmak üzere iki uçludur (Landon ve Feit, 1999: 27). Sosyal hizmet sadece birey ve aile işlevselliğinin nasıl olduğuyla ilgilenen bir meslek değildir. Sadece sosyal koşul ve sorunlarla da ilgilenen tek meslek değildir. Buna karşılık, sosyal hizmeti farklı yardım meslekleri arasında onu özgün kılan hem bireye hem de bireyin çevresine aynı zamanda odaklanıp önem vermesidir.

Kişinin çevresindeki unsur ile içinde bulunduğu durum onun etkin sosyal işlevselliğinin birer destekleyicisi ya da engelleyicisi olabilir. Hem kişi hem de çevre sürekli değiştiğinden, adaptasyon ve uyum da sürekli olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, buna karşılık, sosyal refah sistemini düzenleyen sosyal politika ve programların biçimlendirdiği kişinin mevcut çevresinin koşulları ne olursa olsun, tetikte olmalıdır. Sosyal hizmeti diğer yardım mesleklerinden ayıran çevresi içinde birey odağıdır (Sheafor ve Horesji, 2003). Sosyal hizmetin odağı sosyal hizmetin tanımından da anlaşılacağı üzere toplumsaldır ve bu nedenle sistemlerin birbirleriyle kesişme noktalarıdır. Odak baskı altında olan insanların güçlendirilmesi ile de ilgilidir (Landon ve Feit, 1999: 27). Ayrıca insanların sosyal varlıklar olarak doğal ve kurumsal çevrelerinde nasıl işlevsel olduğunu anlaması ve ifade etmesi de mesleğin odaklandığı konulardandır.

Çevresi -içinde- birey odağı sosyal hizmet uzmanının birbiriyle ilişkili olan biyolojik, entelektüel, duygusal, sosyal, ailesel, ruhsal, ekonomik gibi alanlarla ilgilenmesini gerektirir. Bireyin bir bütün olarak ele alınması sosyal hizmet mesleğinin ilgi alanının genişliğini ifade eder. Bireyin temel ihtiyaçlarını (yemek, barınma, sağlık vb.) karşılama kapasitesi, kişinin yaşamın gerekleri ve yaşamını kazanması için vereceği mücadelede bilgi ve becerilerinin düzeyi, kişinin başkaları, kendi ve yaşamıyla ilgili düşünceleri, bireyin hedef ve arzuları ile ilgilenir. Çevre -içinde- birey yapısında 'kişilik' yerine 'kişi' teriminin kullanılması oldukça önemlidir. Kişilik bireyin sadece bir unsurudur. Sadece kişiliğe yönelik bir faaliyet sosyal hizmet kapsamına aykırıdır ve bu onu psikolojinin alanına doğru çeker (Sheafor ve Horesji, 2003).

Sosyal hizmet bireyin çevresi ile ilgilenir. Bilindiği üzere çevre yakın ve uzak çevre olarak iki kapsamda ele alınabilir. Sheafor ve Horesji (2003)'e göre çevre terimi kişinin etrafındakilere -fiziksel ve sosyal yapıların çokluğu ile insanları ve diğer tüm yaşam biçimlerini etkileyen güç ve süreçlere- işaret eder. Sosyal hizmet uzmanlarını belirli ilgilerden çok bu sistem, yapı ve kişinin günlük sosyal işlevselliğini (yani kişinin yakın çevresi) çok sık ve doğrudan etkileyen diğer faktörler ilgilendirir. Kişinin yakın çevresi kişinin ailesi, yakın arkadaşlık, komşuluk, işyeri ve kullandığı hizmet ve programlardan oluşur. Sosyal hizmet uzmanları uzak çevre ile de ilgilenir; ancak uzak çevredeki problemlerin etkisinin daha az belirgin olması ve bu problemlerin değişmesinin daha zor olması

sosyal hizmet uzmanlarının karşılıklı ilişkileri önemli sorun alanıdır.

Sosyal ilişkilerin, meslekleri için temel bir ilgi oluşturmamasından dolayı sosyal hizmet uzmanları sosyal çevrenin gücünü -potansiyel olarak hem yardımcı hem de zararlı amaçlarını anlamalıdır. Daha önce de belirtildiği gibi insanlar sosyal varlıklardır ve başkalarının güçlü bir şekilde kabul edilme ihtiyacı duyarlar. Yalnız olmak ve diğerleri tarafından reddedilme deneyimi yaşamda çok acı verici deneyimlerdir. Bununla birlikte, insanlar, başkalarının nasıl düşünüp davrandıklarını taklit eden taklitçi yaratıklardır. *Taklit arzusu* kavramı başkalarının sahip olduğu şeye insanların kendilerinin de sahip olduğunu hissettikleri itkidir. Örneğin bazı nesne ve faaliyetler için, başkalarının sahip olduğunu görene kadar bunlara daha önce çok az ilgi göstermiş ya da hiç göstermemiş olabiliriz. Fakat, daha sonra biz de bunlara ilgi göstermeye başlar, o insanların sahip olduklarına sahip olmak isteriz. İnsanların, başkalarının seçim ve eylemlerinden kolayca etkilendiğini anladığımızda, etrafımızdaki insanları değişimin katalizörü olarak kullanabiliriz. Kendi sosyal çevremizde başkalarının neler yaptığını gözlemlemek, pozitif ya da negatif olarak, değişim için büyük bir güç olabilir. Sosyal çevrenin gücü, kendi arkadaşlarından etkilenmeye çok yatkın olan gençler arasında çok açıktır. Sosyal hizmet uzmanları kişinin çevresi değiştirilebilirse, o bireyin ne düşündüğünü ya da nasıl davrandığını değiştirmeye yönelik daha açık olduğunu anlamışlardır (Sheafor ve Horesji, 2003).

2.3. Sosyal Hizmetin Kapsamı

Bir mesleğin kapsamı kendi misyonuna uygun faaliyet ve uğraşlar sahası olarak düşünülebilir. Sosyal hizmetin kapsamı ve dolayısıyla faaliyet alanı oldukça geniştir. Sosyal hizmet uzmanları 'sosyal hizmet uzmanları ne yapar?' sorusuna net bir cevap vermenin sürekli sıkıntısına girmişlerdir. Basit bir yanıtla bunu cevaplama girişimi, sosyal hizmet müracaatçısının bir aile, örgüt, toplum ya da grup gibi bir birey ya da sosyal sistem olabileceği gerçeğiyle karmaşık bir hal almaktadır. Sosyal hizmet uygulamasını tanımlamanın faydalı bir yolu müracaatçı sistemin boyutuyla müdahaleyi sınıflandırmaya bağlıdır. Mikro düzeydeki uygulama karı-koca, ebeveyn-çocuk ile yakın arkadaş-aile fertleri arasındaki karşılıklı etkileşim gibi birey ve onun en yakın etkileşimleri üzerine odaklanır. Kişiler arası yardım doğrudan uygulamayı ve klinik uygulama kavramları sıkça birbirleriyle değişerek mikro düzey uygulamalarında kullanılır. Diğer yandan makro düzey uygulaması bir örgüt, toplum, devlet ve hatta bir bütün olarak toplumla çalışmayı kapsayabilir. Açık olarak, makro -düzey uygulaması aynı zaman da kişiler arası ilişkilere de değinir. Fakat, bunlar örgütleri temsil eden ya da bir kurum komitesi veya kurum-arası işgücü gibi bir çalışma grubuna mensup olanlardır. Makro-düzey uygulamasıyla uğraşırken, sosyal hizmet uzmanı sıklıkla yönetim, tahsilat, uygun yasaları saptamak, politika analizi yapmak, sınıf savunuculuğu ile sosyal kaynak ve gelişme gibi faaliyetlerle uğraşır. Mikro ile makro düzeyleri arasında mezzo uygulama vardır. Bu düzey-

deki uygulama aile yaşamındaki kadar biraz daha az samimi olan fakat, örgütsel ve kurumsal temsilcilikler arasında gerçekleşen ilişkilerden, kişisel olarak daha anlamlı olan kişilerarası ilişkilerle ilgilidir. Okul ya da işyerindeki arkadaşlar, komşular ve kendi kendine yardım ya da terapi grubundaki bireyler arasındaki ilişkiler de bu düzeye dahil edilebilir. Bazı uygulamaya yaklaşımları bir müdahale düzeyinden daha fazlasını gerektirir ve bu nedenle sosyal hizmet uzmanının mikro, mezo ve makro düzeylerde yetkin bir pratiğe sahip olmasını gerektirir (Sheafor ve Horesji, 2003).

2.4. Sosyal Hizmetin Yetkilendirilmesi

Yetkilendirme, belli profesyonel uygulama ve faaliyetleri gerçekleştirmek için gerekli olan ruhsat, onay ve izni ifade eder. Yetkilendirme mesleğin kapsamını belirlemektedir (Sheafor ve Horesji, 2003). Birçok kaynak tarafından sağlanan onay sosyal hizmet mesleği için temel destektir. Bu, mesleği uygulayabilmek için çeşitli düzeylerdeki insanlar tarafından verilen izinlerdir. İzin ya da yetki için sosyal hizmet uzmanları çeşitli kaynaklara sahiptir. Bu onay veya yetkilendirmeler sosyal hizmet uzmanlarına insanlarla çalışırken gerekli olan desteği vermekle birlikte bazen birbiriyle uyuşmayan yetkiler nedeniyle kimi zorlukları da sunmaktadır (Landon ve Feit, 1999: 20). Sosyal hizmet uzmanları yetkilerini toplum, meslek, tüketici (müracaatçı), kurum ve kendisi olmak üzere beş kaynaktan almaktadır (Kut, 1988). Bu beş kaynak sosyal hizmetin uygulanmasına destek sağlamaktadır.

Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanlarının bir araya gelme nedeni, 'planlı değişim süreci'nde faaliyet yürütmektir. Bu süreç, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının değişim aktivitesi süresince bir eylem rotasına başlamak ve yardım aktivitesini sonlandırma kararı ve bu rotanın başarısını değerlendirmek için kendi kararlarıyla hareket ettikleri aktivite anının birkaç aşamasını ilgilendirir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu sürece rehberlik etmesinin beklenmesine rağmen, müracaatçı kendi inanç, düşünce ve davranışlarını değiştirip değiştirmemekle ilgili ya da sosyal hizmet uzmanınca belirlenen bu kaynakları kullanıp kullanmayacağına dair karar vermelidir (Sheafor ve Horesji, 2003).

3. SOSYAL HİZMETİN İŞLEV VE ROLLERİ

Daha önce de belirtildiği üzere sosyal hizmetin birey, aile, grup, örgüt ve toplulukların sosyal işlevselliklerinin tesis, onarım, himaye ve artırılması işlerinde başarılı olmak, stresi önlemek ve hafifletmek ve kaynaklarını kullanmada onlara yardımcı olmak; sosyal politika, hizmet, kaynak ve programların plan, formülasyon ve yürütmesinin temel insan ihtiyaçlarını karşılaması ve insan kapasitesinin gelişimini desteklemek; risk altındaki grupları güçlendirici sosyal ve ekonomik adaleti sağlayabilmek için örgütsel ve yönetsel sorumluluk ile sosyal ve politik faaliyet süresince politika hizmet, kaynak ve programları takip etmek ve bu amaçlara yönelik profesyonel bilgi ve becerilerin geliştirip test etmek olmak üzere dört amacı bulunmaktadır.

Sosyal hizmetin amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için her bir amaca karşılık gelen işlevlerin açıklanmasına gereksinim vardır. İlk amacın yani insanların problem çözme, başatma ve gelişme kapasitelerinin artırılması amacının gerçekleştirilebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının değerlendirme (assessment), tanı (diagnosis), inceleme/tanımlama (detection/identification), destek/yardım (support/assistance), tavsiye/danışmanlık (advice/counseling), savunuculuk/muktedir kılıcılık (advocacy/enabling) işlevlerini yerine getirmesi gerekmektedir. İkinci amacın yani kaynak, hizmet ve olanak sağlayacak sistemlerle müracaatçıların bağlantılandırılması amacının gerçekleştirilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının havale (referral), örgütlenme (organizing), harekete geçirme (mobilization), müzakere etme (negotiation) ve değiş-tokuş (exchange) işlevlerini yerine getirmesi gerekmektedir. Sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesinin sağlamak amacıyla sosyal hizmet uzmanlarının idare/yönetim (administration/management), program geliştirme (program development), mesleki yönetim (supervision), eşgüdümleme (coordination), konsültasyon (consultation), son değerlendirme (evaluation), personel geliştirme (staff development) işlevlerini yerine getirmesi gerekmektedir. Son olarak sosyal politikaların gelişimi ve ilerlemesi için katılımında bulunulması amacıyla sosyal hizmet uzmanlarının politika analizi (policy analysis), planlama (planning), politika geliştirme (policy development), gözden geçirme (reviewing) ve politika savunuculuğu (policy advocacy)

işlevlerini yerine getirmesi gerekmektedir (NASW 1981: 12)

Bir mesleğin üyelerinden beklenen roller ve mesleğe özgü işlevler toplumsal normlar, tarihsel gelenekler, etkinliklere yaptırım veren yasal kurallar ve yönetsel düzenlemeler, kurum politikaları ve işlemleri tarafından tanımlanır. Herhangi bir uygulama rolünde açıkça belirlenmiş işlevlerin yerine getirilmesi gerekir. Benzer şekilde belirli bir mesleki işlev birden fazla rolün yerine getirilmesini gerektirir (Sheafor ve Horejsi, 2003: 55).

Sheafor ve Horejsi (2003) sosyal hizmet uzmanının mesleki rollerini temel almış ve buna karşılık gelen işlevleri sıralamıştır. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanının birbiriyle bağlantılı on temel rolü olduğunu belirtmiştir. Buna göre öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının rolleri öncelikle belirtilmiş ve bu role karşılık gelen işlevler açıklanmıştır.

1. Bağlantı kurucu olarak sosyal hizmet uzmanı: müracaatçının durumunu ve kaynakları değerlendirme, havale etme, hizmet sunum sistemleri arasında bağlantı kurma ve bilgi verme işlevi,
2. Savunucu olarak sosyal hizmet uzmanı: müracaatçı veya vaka savunuculuğu, sınıf savunuculuğu işlevi,
3. Öğretici olarak sosyal hizmet uzmanı: toplumsal ve günlük yaşam becerilerinin öğretilmesi, davranış değişikliğinin kolaylaştırılması, temel koruma işlevi,
4. Danışman/Klinisyen olarak sosyal hizmet uzmanı: psikososyal değerlendirme ve teşhis, dengeyi korumaya yönelik bakım, sosyal

- tedavi, uygulamanın değerlendirilmesi işlevi,
5. Vaka yöneticisi olarak sosyal hizmet uzmanı: müracaatçının belirlenmesi ve yönlendirilmesi, müracaatçının değerlendirilmesi, hizmet/tedavi planlaması, bağlantılandırma ve hizmetlerin eşgüdümü, takip ve hizmet sunumunu gözleme, müracaatçının desteklenmesi işlevi,
 6. İşyükü yöneticisi olarak sosyal hizmet uzmanı: çalışma planı hazırlama, zaman yönetimi, kalitenin sürdürülmesini gözleme, bilgi işleme işlevi,
 7. Personel geliştiricisi olarak sosyal hizmet uzmanı: çalışanların oryantasyonu ve eğitimi, personel yönetimi, süpervizyon, konsültasyon işlevi,
 8. Yönetici olarak sosyal hizmet uzmanı: yönetim, kurum içi ve dışı eşgüdüm, politika ve program geliştirme ve program değerlendirme işlevi,
 9. Sosyal değişme ajanı olarak sosyal hizmet uzmanı: sosyal sorunların ve politikaların analizini yapma, toplumun ilgisini harekete geçirme ve sosyal kaynakların geliştirilmesini sağlama işlevi,
 10. Meslek elemanı (profesyonel) olarak sosyal hizmet uzmanı: kendini değerlendirme, kişisel/mesleki gelişim ve sosyal hizmet mesleğinin güçlendirilmesi işlevi.

Johnson (1998)'a göre esasında bu genelci uygulama (generalist practice) anlamına gelmektedir. Plan, değişimi gerekli olan sistem gereksinimlerini karşılayamayan ya da gereksinimlerin karşılanamamasına katkı veren herhangi bir sistem

için hazırlanabilir. Değişme stratejisi genelci sosyal hizmet uzmanının sahip olduğu repertuardan ya da strateji gruplarından seçilebilir. Bu repertuar çeşitli sistemlerle (bireyler, aileler, küçük gruplar, kuruluşlar, toplumlar) çalışma için uygun stratejileri içerir.

Sosyal hizmet uygulama süreci bir şeye ilgi duyma ile başlar. Bu ilgi artar çünkü karşılanmayan bir gereksinim söz konusudur. Durum hakkında düşündükten sonra – bu sürece değerlendirme (assessment) adı verilir – harekete geçilir. Bu tepki – hissetme, düşünme ve harekete geçme – dairesel bir şekildedir. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının birlikte düşünmeleri ve hareket etmeleri sonucunda yeni bir ilgi duygusu ve dolayısıyla yeni gereksinimler daha açık hale gelebilir. Hareket ettikçe, ne olup bittiği hakkında düşünmeye başlanır ve durum hakkında yeni bir anlayış kazanılır. Sosyal hizmet uzmanının insan gelişimi, farklılıkları ve sosyal sistemler kuramı hakkındaki bilgisi durumu ele almasına yardımcı olur.

Sheafor ve Horejsi (2003)'den farklı olarak Miley, O'Melia ve DuBois (1998) ise sosyal hizmet disiplini ve mesleğinin işlevlerini temel almış ve her bir işleve karşılık gelen rolleri açıklamıştır. Genelci sosyal hizmet uygulaması danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim olmak üzere birbirleriyle bağlantılı üç işlev çerçevesinde yürütülür. Her bir işlev çerçevesindeki roller çeşitli düzeylerdeki sistemlerde müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasındaki etkileşimin yapısını açık hale getirir. Bu roller hem müracaatçı sistemleri ve uygulayıcılar için sorumlulukları tanımlar.

3.1. DANIŞMANLIK İŞLEVI

Danışmanlık işlevi ile sosyal işlevselliklerde sorunlar olduğu zaman çözüm bulmak amacıyla sosyal hizmet uzmanları, bireyler, aileler, gruplar, organizasyonlar ve toplumlarla çalışır. Sosyal hizmetin danışmanlık işlevi rolleri çerçevesinde sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar değişme için plan yapmak üzere birlikte görüşme ve müzakere yaparlar. Uygulayıcılar ve müracaatçılar kişisel, ailesel, örgütsel ve toplumsal sorunlarının çözümü amacıyla kendi uzmanlıklarını birbirleriyle paylaşırlar. Danışmanlık sürecinde sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçı sistemleri sorunların çözümü için yaşamsal olabilecek gerçek ya da olası bilgi ve kaynakları getirirler.

Bir işbirliği süreci olarak, danışmanlık sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçıların bilgi, değer ve becerileriyle sorunları açığa kavuştururlar, güçlü yönleri fark ederler, seçenekleri tartışırlar ve olası eylem biçimlerini belirlerler. Danışman olarak sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların yetkinliklerine saygı göstermek, güçlü yönlerini vurgulayarak, ve çözümler keşfetmek için birlikte çalışmak suretiyle onları güçlendirirler. Danışmanlık rolleri içinde müktedir kılıcı (enabler), kolaylaştırıcı (facilitator), planlayıcı (planner) ve meslektaşlık (colleague) rolleri bulunmaktadır Miley, O'Melia ve DuBois (1998).

Müktedir Kılıcı (Enabler) Rolü: Müktedir kılıcı olarak sosyal hizmet uzmanları, danışmanlık sürecinde bireyler, aileler ve küçük gruplarla ilişki kurar. Bir müktedir kılıcı "insanların kendi gereksinimlerini belirlemeleri, kendi problemlerini açığa çı-

karma ve bunlarla etkili bir biçimde baş etme kapasitelerini geliştirmelerine" yardım etmek suretiyle aksiyona geçmelerini destekler, teşvik eder. Bir diğer ifadeyle, müktedir kılıcı "müracaatçıların kendi amaçlarına ulaşmaları için gerekli koşulları sağlamak amacıyla karşılaştıkları güçlükleri aşmak, kendi gelişim aşamalarına ulaşmaları ve kendi görevlerini sürdürebilmek" için çeşitli yaklaşımları kullanan bir değişme organıdır. Gruplarla çalışma bağlamında, müktedir kılıcı olarak sosyal hizmet uzmanları " grubun destekleyici bir kültür geliştirmesine, üyelerin sorunlarının üstesinden gelebilmeleri için karşılıklı yardım etmesine yardımcı olur". Müktedir kılıcı olarak uygulayıcılar; davranışları, ilişki kalıplarını, fiziksel ve toplumsal çevreyi değiştirmek suretiyle sosyal işlevselliği geliştirmek için birey ve aile gibi müracaatçı sistemleri ile çalışır (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Kolaylaştırıcı (Facilitator) Rolü: Kolaylaştırıcılar, değişme çabalarını organizasyon üyelerinin katılımıyla aktive eder. Grup süreçlerini kolaylaştırmak suretiyle sosyal hizmet uzmanları, grup işlevselliğini destekler, grup içi desteği uyarır, yapıcı geri bildirim verir ve grup dinamikleri haklarındaki bilgiyi paylaşır. Kolaylaştırıcı olarak sosyal hizmet uzmanları, organizasyon içindeki bağlantıları güçlendirir ve düzen bozukluğuna karşı onlara yardım eder. Bu rolde, uygulayıcılar personelin yardımlaşmasını artırmak ve sosyal hizmetler sunumunun etkililiğini sağlamak amacıyla çalıştıkları kurumu hedef olarak alabilirler (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Tablo 1: Sosyal Hizmetin İşlev ve Bu İşlevlere Karşılık Gelen Roller

İşlevler	Düzy	Rol	Strateji
DANIŞMANLIK	Birey ve aileler (Mikro)	Muktedir kı- lıcı	Çözümleri bulmada müracaatçı- yı güçlendirme
	Formal gruplar ve organizas- yonlar (Mezzo)	Kolaylaştırıcı	Örgütsel gelişmeyi destekleme
	Topluluk ve top- lum (Makro)	Planlayıcı	Araştırma ve planlama yapmak suretiyle program ve politika ge- liştirmeyi koordine etme
	Sosyal hizmet sistemi	Meslektaşlık/ izleme	Mesleki kültürün yayılması ko- nusunda hocalık yapmak, reh- berlik yapmak ve meslektaşları desteklemek.
KAYNAK YÖNETİMİ	Birey ve aileler (Mikro)	Bağlantı Ku- rucu / Savu- nucu	Vaka yönetimi yoluyla müraca- atçılar kaynaklarla bağlantılandırılır.
	Formal gruplar ve organizas- yonlar (Mezzo)	Uygun Hale Getirici / A- racı	Kaynak geliştirmek için gruplar ve organizasyonlar arasında i- lişki ağı oluşturulur.
	Topluluk ve top- lum (Makro)	Harekete Geçirici	Sosyal aksiyon yoluyla değişimi başlatır ve sürdürür.
	Sosyal hizmet sistemi	Hızlandırıcı	Disiplinlerarası aktiviteler yolu- yla Toplum hizmetlerini uyarır.
EĞİTİM	Birey ve aileler (Mikro)	Öğretici	Bilgi işleme sürecini kolaylaştırıcı ve eğitsel program sağlayıcı
	Formal gruplar ve organizas- yonlar (Mezzo)	Eğitim	Personeli geliştirme yoluyla yön- lendirme
	Topluluk ve top- lum (Makro)	Toplumu Bilgilendirme	Toplumu eğitin yoluyla sosyal sorunlar ve sosyal hizmetler hakkında kamu oyunu bilgilendirme
	Sosyal hizmet sistemi	Araştırmacı/ Mesleki Bil- gilendirici	Bilgiler oluşturmak için araştır- ma keşif sürecine katılma

Miley, K.K., O'Mella, M. ve DuBois, B. (1998). Generalist Social Work Practice Empowering Approach, Allyn Bacon, Boston, 15, 18, 20. sayfalardaki tablolar birleştirilmiştir.

Planlayıcı (Planner) Rolü: Etkili planlayıcıların "toplumun sosyal dokusunu, toplum sosyolojisini, sosyal problemleri, toplum psikolojisini, sosyal planlamayı ve sosyal politikayı" bilmesi gerekmektedir. Sosyal

planlayıcılar, sistematik bir biçimde veri toplamak, alternatif eylem biçimleri keşfetmek ve toplum liderlerinin değişim kararlarında tavsiyelerde bulunmak için araştırma ve planlama stratejilerini kullanır. Planlama tek-

niklerini değerlendirme (assessment), hizmet envanterleri, toplum profilleri, toplum envanterleri, çevre tasarımları ve alan araştırmasını sosyal sorunları anlamak ve makro düzeyde yenilikçi çözümler bulmak amacıyla içerir (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Meslektaşlık (Colleague) ve İzleme

(Monitor) Roller: Meslektaşlık ve izleme rolleri aracılığıyla sosyal hizmet uzmanları mesleğin üyelerinin etik uygulama yapma konusundaki beklentilerini desteklerler. Sosyal hizmet uygulayıcıları arasındaki işbirliğine dayalı etkili uygulama ve mesleki gelişmeyi sağlar. Meslektaş olarak sosyal hizmet uzmanları Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği gibi mesleki organizasyonlara katılmak, bölgesel gruplara katılmak ve diğer meslektaşlarla günlük temaslar yoluyla, diğer uygulayıcılarla çalışma ilişkisi geliştirirler. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Etik kuralları, sosyal hizmet uzmanlarına izleme rolü için özellikle belirleyicilere, meslektaşlarının mesleki aktivitelerinin kalitesini sağlamak ve mesleki standartları korumalarını sağlar (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

3.2. KAYNAK YÖNETİMİ İŞLEVI

Kaynak yönetimi işlevinde sosyal hizmet uzmanları müracaatçı sistemlerinin, hali hazırda belli ölçülerde kullandıkları kaynaklarla olan alışverişini uyarır, müracaatçı sistemlerinin hali hazırda kullanmadıkları kaynaklara ulaşmalarını sağlar ve hali hazırda olmayan kaynakların geliştirilmesini sağlar. Kaynaklar güç kaynağıdır ve herhangi bir düzeydeki sistemde değişiklik için uyarıcı sağlarlar.

Kaynaklar sosyal hizmet uzmanları tarafından verilen hediyeler değildir. Tersine hem sosyal hizmet uzmanları hem müracaatçılar kaynakların kullanımında aktif rol alırlar. Kaynak yöneticileri olarak müracaatçılar var olan fırsatları keşfetmek, hareketsiz destekleri harekete geçirmek ve hizmetler için haklarını savunmak amacıyla eyleme geçerler. Sosyal hizmet uzmanları mesleki uygulamanın kaynaklarını - toplum kaynaklarına eşit bir şekilde ulaşabilme değeri, kaynaklara ulaşabilme konusundaki kapsamlı bilgisini kaynaklara ulaşma ve yeni kaynaklar geliştirme becerilerindeki repertuarını - kullanır. Kaynak yönetimi, müracaatçı sisteminin kendi kaynaklarını kontrol etmek ya da yönlendirmek yerine onları koordine etmek, sistematik hale getirmek ve bütünleştirmek suretiyle güçlendirici olur. Kaynak yönetiminde sosyal hizmet uzmanları bağlantı kurucu (broker), savunucu (advocate), uygun hale getirici (convenor), arabulucu (mediator), harekete geçirici (aktivist) ve hızlandırıcı (catalyst) olur (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Bağlantı Kurucu (Broker) ve Savunucu (Advocate) Roller:

Sosyal hizmet mesleğinin mesleki sorumluluğu olan "insanların kaynaklara ulaşmasına yardım etme" ifadesi bağlantı kurucu ve savunucu roller için temel oluşturur. Bağlantı kurucu olarak sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları olası kaynaklar hakkında bilgi sağlamak ve uygun havalere yapmak suretiyle ulaşılabilir kaynaklara bağlantılandırabilir. Yetkin bağlantı kurucular, durumu değerlendirir, müracaatçıların alternatif kaynaklar arasından seçim yapmasını sağlar.

Müracaatçıların havale edilen kurumlarla bağlantısını kolaylaştırır ve yaptıkları girişimi değerlendirmek için izleme çalışması yaparlar. Savunucu olarak sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların haklarını korumak için müracaatçı ve diğer sistemler arasında bir arabulucu gibi hareket ederler. Sıklıkla, savunuculuk işlevi hükümet bürokrasisi içinde müracaatçı için sözcü olarak çalışılır. "Dirençli, ilgisiz ve tepkisiz sistemden imtiyaz almak politika değişikliği gerçekleştirmek gerekli hizmet ve kaynağa ulaşmak için" savunuculukta müracaatçı yararına (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Uygun Hale Getirme (Convener) ve Aracılık (Mediator) Roller: Sosyal hizmet uzmanları, kaynak dağılımını kontrol etmek ve yeni kaynaklar geliştirmek amacıyla formal gruplar ve organizasyonlarla uygun hale getirme ve aracılık rolü üstlenir. Uygun hale getiriciler, kurumlar arası tartışma ve planlamayı geliştirirler. Etkili hizmet sunumu için koordineli ilişki ağlarını harekete geçirir ve eşit fon ve eşit hizmet sağlanması politikaları için savunuculuk yapar. uygun hale getirici olarak sosyal hizmet uzmanları görev grupları, kurumlararası komiteler ve paneller gibi örneklerde ortak amaçları belirlemek ve işaret etmek için farklı görüşlere sahip temsilcileri bir araya getirmek için ilişki ağı stratejilerini kullanır. Çelişkiler ve çıkar çatışmaları ortaya çıktığı zaman arabulucular olarak sosyal hizmet uzmanları farklılıkları müzakere etme ve çatışmaları çözme konusunda becerilerini kullanır. Uygun hale getiriciler ve aracılık rollerinde hizmet sunumundaki uçurumları belirlemek ve

kurumlararası planlamayı desteklemeyi, sağlayıcı çalışmalar yapılır ve bunlar sosyal hizmetteki koruma çalışmalarının aktivitelerin temelini oluşturur (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Harekete Geçirici (Activist) Rolü: Genelci sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların iyilik halini sürdürmesine engel olan sosyal koşulların belirlenmesi konumundadırlar. Bir görüşe göre bu sosyal hizmet uzmanlarını harekete geçirici olarak tanıtır. Sosyal harekete geçiriciler toplumu sosyal problemler ve adaletsizlikler konusunda uyarırlar ve bu koşulların ortadan kaldırılması için destek oluştururlar. Sosyal harekete geçiriciler, kaynakları harekete geçirir, güçlü birliği oluşturur, yasal eylemler yaparlar ve yasal düzenlemeler konusunda lobi yaparlar. Belirledikleri öncelikli sorunlara işaret eden yeni fonlar oluşturmak ya da var olan fonları harekete geçirmek ya da sosyal politikalar oluşturmak için çalışırlar. Toplum desteğini sağlamak için harekete geçiriciler, toplum sorunlarını çözmeye, sosyal adaletsizliği ortadan kaldırma ve sosyal reformları gerçekleştirme konularındaki toplum temelli çabaları güçlendirir (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Hızlandırıcı (Catalyst) Rolü: Değişimi gerçekleştirmek için hızlandırıcı olarak sosyal hizmet uzmanları insanı hizmet sunumu konusunda diğer meslek elemanlarıyla ekip oluşturur, sosyal ve çevresel politikalar konusunda savunuculuk yapar ve global açıdan karşılıklı bağımlılığı ifade eden dünya görüşünü destekler. Mesleki organizasyonlar yoluyla ülke düzeyinde lobicilik yapar ve uzman görüşü sunar. Hızlandırıcı rolünde sos-

yal hizmet uzmanları müracaatçı, bölge, ulus ve uluslararası sorunlar konusunda disiplinler arası işbirliğinin sağlanması, korunması ve geliştirilmesi için çalışmalar yapar (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

3.3. EĞİTİM İŞLEVI

Sosyal hizmetin eğitim işlevi, müracaatçı sistemi ve sosyal hizmet uygulayıcısı arasındaki güçlendirici bilgi alışverişini gerektirir. Bilgilerin ve fikirlerin karşılıklı olarak paylaşılması eğitim işlevinin temelini oluşturur. Gerçekte her düzeydeki sistemlerde gerçekleştirilen eğitim süreçleri ko-öğrenciler ve ko-öğreticilerin partnerlerini yansıtır. İşbirliği halindeki öğrenme müracaatçı sistemlerinin kendi kendini yönetme, kendi deneyimlerine ve kaynaklarına sahip çıkma ve yeni şeyleri öğrenme isteğinin olduğunun varsayımına dayanır. Sosyal hizmetin eğitim işlevi tarafların verdiği bilgi ve deneyimine saygı duyar. Eğitim işlevi, sosyal hizmet uzmanlarının öğretim, eğitim, toplumu bilgilendirme ve araştırmamesleki bilgilendirme aktiviteleri ile ilgilidir (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Öğretici (Teacher) Rolü: Sosyal hizmette öğretme rolü 'Yaşama ilişkin görevlerde etkili uzmanlık rol performansı ve kendi yaşamı üzerindeki kontrolü sağlaması' konularında müracaatçı sistemine bilgi vererek onu güçlendirmektir. Öğretim stratejileri yoluyla sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarına var olan sorunlarını çözmek ve ortaya çıkabilecek diğer güçlüklerden korumak amacıyla verdiği bilgilerle onları güçlendirir. Bir eğitici olarak sosyal hizmet uzmanı müracaatçıların sorunlarını çözmesi

için ona yeni bilgiler sunar, yeni ve gelişmiş davranışlar için model oluşturur. Rol oynamayı önerir ve problematik durumlarda yeni ve farklı davranış yolları uygulaması için müracaatçılara yardımcı olur. Müracaatçıların varolan bilgi ve becerilerini doğrulamak için, sosyal hizmet uzmanları eğitimsel aktiviteleri yerine getirmek için işbirliğine dayalı öğrenme stratejilerini seçer. Eğitimsel alışverişler, yapılandırılmış müracaatçı-uzman konferanslarında, formal yapılandırılmış ortamlarda ve rol oynama gibi yaşantısal araştırmalarda gerçekleştirilebilir (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Eğitici (Trainer) Rolü: Formal gruplar için eğitimsel kaynak uzmanı olarak eğiticiler, sunumlar yaparlar, kamuya açık forumlarda panelist olurlar ve çalışma grupları oturumlarını yönetirler. Bazen eğiticiler, organizasyonel çalışanlardır, bazı zamanlarda organizasyonlar spesifik eğitim sağlamak için sözleşme yaparlar. Etkili eğiticiler yetişkin eğitimi, tutum değişimi ve öğrenme modelleri hakkında temel olan kaynak materyallerini ve yöntemlerini seçerler. Başarılı eğitim stratejileri personel yetiştirme gereksiniminin dikkatli şekilde değerlendirilmesini organizasyonu gerçekleştirmeyi istediği amaçları açık bir şekilde ortaya koymayı uygun eğitim formatları yoluyla bilginin yayılması becerisine ve somut değerlendirme sürecini gerektirir (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Toplumu Bilgilendirici (Outreach) Rolü: Bilgilendirici rolünde sosyal hizmet uzmanı çeşitli dinleyicilere sosyal problemler hakkında bilgi verir, sosyal adaletsizlikleri açıklar, bu

sorunların çözümü için hizmetler ve politikalar üretir. Uzmanlar, toplumu kamuya ve özel sektöre ait sosyal hizmet organizasyonları hakkında bilgilendirir ve bu sayede hizmetlere ulaşabilirliği artırır. Topulukların ve toplumun makro sistem düzeyinde 'bilgi verici' rolü, problemlerin önlenmesini destekler. Yoksulluk, tıbbi bakım, hastalık kontrolü, stres, intihar, bebek ölümü, madde istismarı, ailede şiddet gibi sorunlara ilişkin farkındalığı arttırmak erken müdahaleye olanak sağlar ve koruyucu uygulamaların gerçekleştirilmesini sağlar. Medyanın kullanılması, poster ve broşürlerin dağıtılması, mektuplar gönderilmesi, bilgi sağlayıcı personelin sağlanması ve kamuya yönelik konuşmalar toplum üyelerinin programlar ve hizmetler hakkındaki farkındalığını artırır. Olası müracaatçıların kendine özgü gereksinimlerine duyarlı olma suretiyle bilgilendirici sosyal hizmet uzmanları çok dilli, tabelaları hazırlar, brail alfabesi sağlar ve büyük harfli duyurular yaparlar (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Araştırmacı (Researcher) ve Mesleki Bilgilendirici (Scholar) Rolü:

Sosyal hizmetin etik kuralları mesleki bilgi ve bilimsel araştırmanın uygulama için nasıl temel oluşturduğunu açıklamıştır. Etik kurallar sosyal hizmet uzmanlarının empirik araştırma yapmak ve bulgularını meslektaşlarıyla paylaşmak suretiyle mesleğe katkı vermesini zorunlu kılmaktadır. Bilgilendirilmiş sosyal hizmet uzmanları araştırma bulgularını kendi uygulamalarına entegre etmek için sosyal hizmet literatürünü eleştirel bir gözle incelerler. Sosyal hizmet uzmanları insan davranışı ve sosyal çevre, hizmet sunumu, sosyal refah politi-

kası ve müdahale yöntemleri ile ilgili araştırmalar yaparlar ya da katkı verirler (Miley, O'Melia ve DuBois, 1998).

Gibbs, Locke ve Lohmann (1990) sosyal hizmetin rol ve işlevlerini tanımlarken her iki yaklaşımdan farklı bir yol izlemiş ve açıklamalar getirmiştir. Aracı, programlarla insanları ya da hizmetleri etkili bir değerlendirme süreci sayesinde birbirine bağlar. Savunucu, reddedilen tek bir müracaatçı için var olan hizmetlerle ilgili tartışır, kuralları veya düzenlemeleri ya da bir sınıfın lehine olan veya bir grup müracaatçıyı ayrımcılığa maruz bırakan kanunları değiştirmek için savaşıyor. Değerlendirici, bir müracaatçının ya da toplumun ihtiyaç hissettiği alanda bir müdahale planı hazırlamak için verileri dikkatlice seçer ve değerlendirir. Ulaşıcı uzman, aktif olarak toplumda hizmetlere ihtiyaç duyan insanlara ulaşır ve bu ihtiyaçların karşılanmasında onlara yardımcı olur. Eğitici, insanlara bilgi verir ya da daha aktif olarak ihtiyaçlarını karşılaması için ona beceriler kazandırır. Davranış değiştirici, insanların ihtiyaç karşılamayla ilişkili olan davranış örüntülerini değiştirmelerinde yardımcı olur. Danışman, diğer kurum veya yardım sağlayıcılara eğitim ya da teknik bilgi sağlayarak, sundukları hizmetleri geliştirmelerinde yardımcı olur. Bakım sağlayan, yas ve kayıp zamanları gibi dönemlerde insanlara destekleyici hizmetler sağlar. Veri yöneticisi, karar vermek ve harekete geçmek için bilgileri toplar, analiz eder ve bir dizi senteze ulaşır, basit veri toplama dahil istatistiksel program raporları hazırlar, değerlendirme ve araştırma yaparak uygulamanın etkililiğini araştırır. Yö-

netici, planlama ve yönlendirmeye ilgili faaliyetleri yerine getirirken, program, hizmet ve kendi politikalarını da uygular. Yetkin uzman, insanların, hayattaki görev ve amaçlarını başarmak için gerekli olan değişimi sağlama yönünde kendilerinde bulunan güç ve kaynakları bulmalarına yardım eder. Arabulucu, farklılıkları uzlaştırmak için çabalar ve çatışan taraflar arasında uzlaşma, anlaşma ve birleşmeyi sağlar. Toplum planlayıcısı, komşuluk grupları, kuruluşlar ve toplum kurumlarına planlamada yardımcı olurken, devlete de toplumun ihtiyaçlarını karşılayacak insani hizmetlerin gelişiminde yardım eder Gibbs, Locke ve Lohmann (199).

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Tarihsel gelişimi ve evrensel birikimi göz önüne alındığında, sosyal hizmetin "insan", "toplum", "değişme" ve "gelişme" konuları üzerinde odaklaşmakta olduğu ve kavramsal olarak bütünlüğü ve çok yönlülüğü içermektedir (Uluğtekin ve diğ. 2002). Bu çalışmada öncelikle sosyal hizmetin ilgi alanına yer verilmiş ve bu kapsamda sosyal hizmetin amacı, odağı, kapsamı ve yetkilendirilmesi konuları ele alınmıştır. Sosyal hizmetin ilgi alanına ek olarak sosyal hizmetin işlevleri olan danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim işlevi açıklanmış ve bu işlevlere karşılık gelen rollere yer verilmiştir. Sosyal hizmetin ilgi alanına ilişkin olduğu kadar işlev ve rollerine ilişkin olarak da farklı açıklamalar ve farklı sınıflamalar literatürde yer bulmaktadır.

Açıklama ve sınıflamalar ne olursa olsun sosyal hizmet uzmanları mesleğin ilgi alanı kapsamında sosyal hizmetin işlev ve rollerini birbirinden

ayrı kompartmanlar halinde değil bütünlüştürücü tarza uygularlar.

Sosyal hizmet uzmanı mesleğin kabul edilen uzmanlık alanı içerisinde bilgili ve yetkin olabilmelidir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet rollerini yerine getirirken anlayarak ve amaç doğrultusunda diğerlerini dinleme, sosyal inceleme, değerlendirme ve rapor hazırlamak için gerek bilgiyi toplama, profesyonel yardım ilişkisini kurma ve sürdürme, sözel ve sözel olmayan davranışları gözlemleme ve yorumlama ve kişilik kuramı ve teşhisi yöntem bilgisini kullanma, problemlerini çözmek ve güven kazanmak için bireyler, aileler ve gruplar ve toplulukları kapsayan müracaatçılarla ilişki kurma, duygusal konuları destekleyici biçimde ve tehdit edici olmayan tarzda ele alma, "müracaatçıların" gereksinimlerine yaratıcı çözümler bulma, terapötik ilişkiyi sonlandırma gereksinimini belirleme, araştırma yapma veya araştırma bulgularını ve mesleki literatürü yorumlama, birbiriyle çatışan gruplar arasında aracılık ve müzakere yapma, organizasyonlararası liezyon hizmetleri sağlama, kaynak sağlayanları, kamuoyunu ve yasa yapıcılar için toplumsal gereksinimleri aktarma ve iletme konularında becerili ve yetkin olması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları; kişisel olarak, eğitim sürecinden başlayarak kişisel-toplumsal yetişmelerini sürekli geliştirmek, mesleki olgunluk, yeterlilik ve deneyimini geliştirmekten sorumludur. Bilimsel ve mesleki yetişme ortamında kazanılan birikimleri istihdam edildiği alanlarda kullanmak, uygulamaya dönüştürmek, toplumun ve insanlığın yararına mesleki

etkinlikler üretmek temel sorumluluktur. Toplum içinde ve kurumsal organizasyonlarda mesleki yapıları geliştirmek ve kurumsallaşmasını sağlamak, mesleki rol ve sorumluluklarını yerine getirerek mesleğin gelişmesine, yaygınlaşmasına ve tanınmasına katkıda bulunmak sosyal hizmet uzmanlarının vazgeçilmez görevleridir (Cılga, 2002).

Sonuç olarak mesleğe, günlük rutin bakış açısından sıyrılarak bir bütün olarak bakabilmek için zaman ayrılması gereklidir. Sosyal hizmet mesleğinin derinlik ve genişliği ile kullanılan çeşitli ve yaratıcı yaklaşımları gerçek anlamda değerlendirebilmek mesleğin yeni bir ivme kazanmasına yardımcı olabilir.

KAYNAKÇA

- Barker, R. (1999) *Social Work Dictionary* NASW.
- Cılga, İ. (2002) Geleceğe yönelik için mesleki güçlerin devingenliği. *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma 1* (ed.) Kasım Karataş ve Sunay İ. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No: 12, ss. 128-137.
- Çengelci, E. (1999) *Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu*. Ankara: Aydınlar Matbaacılık.
- Fink, A. (1963) *Sosyal Hizmet Alanı* (The Field of Social Work) (Çev: L. Yasa ve N. Ulusay) Ankara: SSYB Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü Yayınları: Sayı 21. Balkanoğlu Matbaacılık.
- Gibbs, P., Locke, B.L., Lohmann, R. (1990) "Paradigm for the Generalist - Advanced Generalist Continuum". *Journal of Social Work Education*, 26 (3), 217-233.
- Johnson, L.C. (1998) *Social Work Practice: A Generalist Approach*. USA: Allyn and Bacon.
- Kut S. (1988) *Sosyal Hizmet Mesleği Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara.
- Landon, P.S. ve M. Feit (1999) *Generalist Social Work Practice*. Dubuque, Iowa., Eddie bowers publishing, inc.
- Miley, K.K., O'Melia, M. ve DuBois, B. (1998) *Generalist Social Work Practice Empowering Approach*, Allyn Bacon, Boston, ss. 14-23.
- National Association of Social Workers (1981) *NASW standards for the classification of social practice*. Silver Spring, MD: Author.
- Pincus A. ve A. Minahan. (1973) *Social Work Practice: Model and Method*. Hasca, Ill., F.E. Peacock.
- Sheafor, B.W. ve Horejsi, C.R. (2003) *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. USA: Allyn and Bacon.
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu (2828), Resmi Gazete, 27.5.1983, Sayı: 18059, s.6.Md.3/a.
- Şimşek, Z. (2001) "Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Psikometrik Değerlendirmesi". *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 12 (2), 3-30.
- Uluğtekin, S. ve diğ. (2002) "Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Akademik Yönden Yeniden Yapılanma Önerisi". (ed.) Kasım Karataş ve Sunay İ. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No: 12, ss.9-58.