



## Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rollerini Sahaya Aktarma Sürecinde Yaşadıkları Zorluklara Yönelik Bir Araştırma\*

Büşra AYDIN\*\*

Ömer Miraç YAMAN\*\*\*

### Öz

Bu çalışma korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini sahaya aktarma sürecinde yaşadığı zorlukları tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklem grubunu Türkiye'nin yedi bölgesinden 13 ilde (Adana, Ankara, Artvin, Çankırı, Diyarbakır, Erzincan, İstanbul, İzmir, Malatya, Manisa, Samsun, Yalova ve Yozgat) korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan 31 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Araştırmada niteliksel yöntem kullanılmıştır. Verilerin toplanmasında derinlemesine mülakat, katılımlı gözlem ve doküman inceleme yöntemleri tercih edilmiştir. Elde edilen bulgular; "Kurum/Kuruluş Ortamının Mesleki Rollerini Uygulamaya Etkisi, Yasa ve Yönetmelikler, Kültürel Farklılıklar, Güvenlik Sorunları ve Süpervizyon" başlıklarıyla temalandırılmıştır. Araştırma sonucunda ise sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini yeteri kadar sahaya aktaramadıkları anlaşılmıştır. Uzmanların mesleki rollerini sahaya aktarabilmelerini destekleyecek çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Hizmet, Mesleki Rol, Sosyal Hizmet Uygulamaları, Sosyal Hizmet Uzmanının Mesleki Rollerini

**Makale Türü:** Araştırma Makalesi

## A Study on the Difficulties Social Workers Experience in Transferring Their Professional Roles to the Field

### Abstract

This study was carried out to determine the difficulties experienced by social workers working in the field of children in need of protection, in the process of transferring their professional roles to the field. The sample group of the study consists of 31 social workers working in the field of children in need of protection in 13 provinces from 7 regions of Turkey (Adana, Ankara, Artvin, Çankırı, Diyarbakır, Erzincan, İstanbul, İzmir, Malatya, Manisa, Samsun, Yalova and Yozgat). The qualitative method was used in the research. In-depth interview, participatory observation and document review methods were preferred in data collection. Obtained results; titled with thematic "The Effect of the Institution/Organization Environment on the Practice of Professional Roles, Laws and Regulations, Cultural Differences, Security Issues and Supervision". As a result of the research, it was understood that social workers could not adequately transfer their professional roles to the field. Various suggestions were made to support the experts' transfer of their professional roles to the field.

**Keywords:** Social Work, Professional Role, Social Work Practices, Professional Roles of Social Worker

**Article Type:** Research Article

\* Bu çalışma, İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa, Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans programı kapsamında Doç.Dr. Ömer Miraç Yaman danışmanlığında yazılan "Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Örneğinde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamaları Üzerinden Mesleki Rollerinin İncelenmesi: Niteliksel Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinin verileri kullanılarak oluşturulmuştur.

\*\* Sosyal Hizmet Uzmanı. busraaydin2525@gmail.com, Orcid ID: 0000-0002-9766-5572

\*\*\* Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi – Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet bölümü, omermirac@gmail.com, Orcid ID: 0000-0001-9989-8575

## 1. GİRİŞ

Her mesleğin, kendisine has uygulama ve metotları bulunmaktadır. Meslek mensupları, bu uygulama ve metotları kullanarak, mesleklerini icra etmeye çalışmaktadırlar. Sosyal hizmet mesleğinde de sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerini icra etmek üzere kullandıkları birtakım mesleki roller bulunmaktadır. Söz konusu mesleki rollerin sahaya aktarılması süreci, sosyal hizmet uzmanının bir müracaatçısı karşısında geliştirdiği aşamalı müdahale planlarıyla gerçekleşmektedir. Kişiye özel olarak geliştirilen bu müdahaleler, kişinin durumuna has mesleki rollerin kullanımını gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının mesleki rollerini kullanımı, müracaatçısının ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilmek amacı ön plandadır.

Sosyal hizmet uzmanları tarafından kullanılan mesleki roller, uzmanın çalıştığı kuruma, topluma ve çalıştığı popülasyona göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu değişiklik aynı zamanda mesleki rollerin kullanım imkanı için de geçerlidir. Zira çalışılan kurum ve çalışılan gruplar, bazı rollerin kullanımını mümkün kılmamaktadır. Bu durum gerek kurumsal kapasitenin yetersizliğinden, gerekse uzmanın mesleki beceri eksikliğinden meydana gelebilmektedir. Bu bağlamda bakıldığında, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini uygulamaya geçirmesi aşamasında karşılaştıkları zorlukları betimlemenin önemli olduğu düşünülmektedir.

Türkiye'deki literatüre bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerine ilişkin bazı çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Ancak bu mesleki rollerin uygulamaya geçirilmesi aşamasında sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları zorluklara ilişkin yapılan çalışmalarda, uzmanların duygu ve düşüncelerini derinlikli yansıtmadığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla bu çalışma ile mesleki rollerin ve görevlerin, uygulama aşamasına aktarılması sırasında karşılaşılan zorlukların ortaya çıkartılması ve bunlara yönelik çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmaktadır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Mesleklerin, kendilerine ait çeşitli rolleri ve işlevleri bulunmaktadır. Sosyal hizmet de çeşitli rol ve görevlerin, kendisine yer bulduğu bir meslek yapısı arz etmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanları, çeşitli mesleki rol ve sorumlulukların öznesidir. Bunlar, meslek elemanın neleri yapıp yapamayacağı veya neleri nasıl yapacağına yönelik sınırların ve standartların tamamını kapsayan bir yapıya karşılık gelmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 75).

Meslek elemanlarının rol ve sorumlulukları, uygulama yapılan alana göre değişiklik gösterebilmektedir. Çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları; kurum bakım hizmetleri, koruyucu aile hizmetleri, evlat edindirme, aile yanında bakım ve koruma noktasında görev almaktadırlar. Rol ve sorumluluklar da yine bu bağlamda şekillenmektedir. Sosyal hizmet uzmanları tarafından sıklıkla kullanılan roller ve bu ekseninde şekillenen görevler, Sheafor ve Horejsi (2014: 75) tarafından yapılan çalışmada açıklanmıştır. Sosyal hizmet uzmanının bu bağlamdaki rol ve sorumlulukları; bağlantı kurucu, savunuculuk, eğitici, danışman, vaka yöneticisi, iş yükü yöneticisi, süpervizör, yönetici, değişim ajanı ve araştırmacı şeklinde tanımlanabilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarının ihtiyaçlarını gidebilmek adına söz konusu mesleki rollerini kullanmaktadırlar. Her biri farklı bir işleve sahip olan ve müracaatçı ihtiyaçlarına göre şekillenen bu roller, sosyal hizmet uzmanının müdahalelerinde kendini göstermektedir. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanının bir müracaatçının ihtiyaçlarına yönelik olarak yaptığı müdahaleler, çeşitli roller bağlamında değerlendirilebilmektedir (Zastrow, 2013). Örneğin; müracaatçıya terapötik bir destek sağlamak danışmanlık rolüne, bir madde kullanıcısının tedavi ücretinin karşılanması adına kurum ve kuruluşlar ile yaptığı iş birliği ve baskı savunuculuk rolüne, kişinin ihtiyaç duyduğu sosyal becerilerin geliştirilmesi adına düzenlediği grup oturumları eğiticilik rolüne, doğru kaynaklara ve hizmetlere yaptığı

yönlendirmeler bağlantı kurucu rolüne işaret etmektedir. Müracaatçıların ihtiyaç durumlarına göre uzmanın yaptığı müdahaleler, aynı anda birden fazla rolü kapsayabilmektedir (Duyan, 2003; Aktürk vd., 2020). Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının müracaatçısıyla ilgili tüm adımları ve müdahaleleri bir role karşılık gelmektedir. Kişinin ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için bu rollerin doğru şekilde kullanılması ve bu kullanıma uygun sistemin mevcut olması oldukça önem taşımaktadır.

Çocuk koruma sistemi içerisinde sosyal hizmet uzmanları buldukları konum itibariyle oldukça önemli bir yer tutmaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanları, çocuğun refahını sağlamak için geliştirdiği müdahalelerinde mesleki rollerini kullanmakta ve bu şekilde çocuğu korumaya çalışmaktadır. Bu süreçte yapılan müdahaleler bağlamında şekillenen rollerin kullanımı, çeşitli sebeplerle zorlaşabilir veya mümkün olmayabilmektedir.

Bu çalışma, korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini sahaya aktarma sürecinde yaşadığı zorlukları tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

### 3. YÖNTEM

Bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini kullanırken karşılaştıkları zorlukları betimleme amacı taşıması nedeniyle, insan deneyiminin paylaşımına dayanan ve söylemlerdeki derin anlamları kavramayı amaçlayan nitel araştırma yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir (Creswell, 2016).

Araştırmanın deseni ise fenomenolojik yöneme göre kurulmuştur. Fenomenolojik yöntem, günlük hayatta bilinen ancak hakkında derinlemesine bilgi sahibi olunmayan olguların açıklamasına dayanan bir yöntem niteliği taşımaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki rollerini kullanırken karşılaştıkları zorluklara ilişkin söylemlerin ardındaki gerçekliğe ulaşmaya çalışılması, araştırmanın amacı ve deseni arasında anlamlı bir ilişki kurulmasını sağlamaktadır.

#### 3.1. Katılımcılar

Araştırma; Adana, Ankara, Artvin, Çankırı, Diyarbakır, Erzincan, İstanbul, İzmir, Malatya, Manisa, Samsun, Yalova ve Yozgat olmak üzere Türkiye'nin 7 bölgesinden 13 ili kapsamaktadır. Bu illerin seçilmesinde, bulunduğu bölgedeki konumuna ve temsiliyet gücüne bakılarak karar verilmiştir. Bu süreçte yoğun göç alması, büyükşehir unvanına sahip olması, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin bulunması gibi kriterler baz alınmıştır. Nitekim, 6 ilde dernek bulunmamaktadır. Derneğin varlığı, meslek elemanlarına süpervizyon kaynağı oluşturabilmesi açısından kolaylık sağlayabileceği ön kabulüyle kriterler arasına yerleştirilmiştir.

Araştırmanın örneklem seçimi, amaçsal örnekleme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Amaçsal örneklemede, araştırmaya katılacak kişilerin rastgele değil, araştırmanın tartışmaya açmak istediği olgunun öznesi olması, doğrudan hedeflenen grup olması gayreti ön plandadır. Buna göre belirlenen katılımcıların, yeni katılımcılara yönlendirme yapmasıyla kartopu örnekleme yöntemi de araştırmanın bir diğer örnekleme tekniği haline gelmiştir. Yönlendirilen katılımcıların da araştırmanın amacına uygun niteliklere sahip olup olmadığı değerlendirilmiş ve durumuna göre dahil edilmiş veya edilmemiştir (Kümbetoğlu, 2015). Başlangıçta 7 katılımcı ile görüşülmüş ve ardından bu katılımcıların, farklı kaynaklara yaptıkları yönlendirmeler ile 17'si kadın, 14'ü erkek olmak üzere 31 katılımcıya ulaşılmıştır (Tablo 1). Katılımcılar, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarıdır. Çocuklarla en az 3 yıl en fazla 30 yıl çalışmış ya da çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarıyla görüşülmüştür.

**Tablo 1:** Katılımcılara İlişkin Sosyodemografik Veriler

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Meslekteki Süre
SHU 1	Kadın	45	Lisans	20 yıl
SHU 2	Kadın	53	Lisans	30 yıl
SHU 3	Erkek	50	Lisans	27 yıl
SHU 4	Kadın	48	Lisans	25 yıl
SHU 5	Erkek	42	Yüksek Lisans	17 yıl
SHU 6	Erkek	42	Lisans	20 yıl
SHU 7	Erkek	33	Doktora	7 yıl
SHU 8	Kadın	31	Yüksek Lisans	6 yıl
SHU 9	Erkek	36	Lisans	8 yıl
SHU 10	Erkek	39	Yüksek Lisans	16 yıl
SHU 11	Kadın	27	Lisans	4 yıl
SHU 12	Erkek	30	Yüksek Lisans	3 yıl
SHU 13	Kadın	30	Lisans	6 yıl
SHU 14	Erkek	36	Lisans	10 yıl
SHU 15	Kadın	28	Yüksek Lisans	4 yıl
SHU 16	Kadın	29	Lisans	5 yıl
SHU 17	Kadın	29	Yüksek Lisans	5 yıl
SHU 18	Erkek	29	Lisans	4 yıl
SHU 19	Kadın	31	Yüksek Lisans	5 yıl
SHU 20	Erkek	35	Lisans	8 yıl
SHU 21	Kadın	28	Yüksek Lisans	5 yıl
SHU 22	Kadın	28	Lisans	4 yıl
SHU 23	Erkek	28	Lisans	5 yıl
SHU 24	Kadın	28	Lisans	4 yıl
SHU 25	Kadın	28	Lisans	4,5 yıl
SHU 26	Erkek	30	Doktora	5 yıl
SHU 27	Erkek	33	Lisans	7 yıl
SHU 28	Kadın	28	Lisans	5 yıl
SHU 29	Kadın	28	Lisans	5 yıl
SHU 30	Erkek	33	Yüksek Lisans	3 yıl
SHU 31	Kadın	28	Lisans	5 yıl

### 3.2. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada birden fazla veri toplama yöntemi kullanılmıştır. Bunlar, nitel araştırma yöntemlerinin veri toplama tekniklerinden olan derinlemesine mülakat, katılımlı gözlem ve doküman incelemesidir (Krysik ve Finn, 2015: 193).

Derinlemesine görüşmeler araştırmanın birincil veri toplama yöntemidir. Görüşmelerde kullanılmak üzere yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Mesleki yaşam, mesleki rol ve öneriler olmak üzere 3 bölüme ayrılabilen form 31 sorudan oluşmaktadır. Bunun yanında katılımcıların sosyodemografik verileri ise farklı bir form aracılığı ile toplanmıştır. Ardından gelen süreçte, çalışmanın etik ilkelere uygunluğuna ilişkin etik kurul izni İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığının 27.11.2017 tarihinde verdiği kararla alınmıştır.

Katılımlı gözlem, araştırmanın bir diğer veri toplama tekniği arasında yer almaktadır. Buradaki gözlem, kısmi katılımlı gözlem şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu yol ile çalışma yürütülen grupla tam zamanlı yerine kısmi ve değişken zamanlarda birlikte olmanın çabası içerisinde girilmektedir (Creswell,

2013). Bu gözlem sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları yerlerde kurdukları ilişkiler hem çalışma arkadaşları hem de müracaatçılar açısından incelenmiştir.

Araştırmadaki diğer veri toplama yöntemi ise doküman incelemesidir. Araştırılan konuyla alakalı dokümanlara ulaşarak, bunların araştırma bulgularına dahil edilmesi olarak tanımlanabilecek olan bu stratejide (Yıldırım ve Şimşek, 2016) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının; raporları, el kitapçıkları, tanıtım filmleri, hizmet içi eğitim kitapçıkları gibi materyalleri incelenmiştir.

### 3.3. Verilerin Analizi

Yapılan görüşmelerden elde edilen 1434 dakikalık ses kaydının deşifre edilmesiyle 325 sayfalık deşifre metni ortaya çıkmıştır. Bu metin üzerinde kodlama işlemi yapılmış ve yapılan kodlama işlemi sonrasında elde edilen kodların; Kurum/Kuruluş Ortamının Mesleki Rollerini Uygulamaya Etkisi, Yasa ve Yönetmelikler, Kültürel Farklılıklar, Güvenlik Sorunları, Süpervizyon olmak üzere 5 tema altında birleşebileceği görülmüştür. Bu temalar bağlamında deşifre metni tekrar okunmuş ve temaların geçerlilikleri test edilmeye çalışılmıştır.

## 4. BULGULAR

Sosyal hizmet uzmanları, rollerini saha pratiğine yansıtma sürecinde bazı zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu zorluklara ilişkin temalar ve bunların yorumlarına bu bölümde yer verilecektir.

### 4.1. Kurum/Kuruluş Ortamının Mesleki Rollerini Uygulamaya Etkisi

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinin pratiğe doğru şekilde aktarılabilmesi adına öne çıkan söylemlerden birisi, iş yükünün azaltılmasıdır. Ancak bunun sahadaki karşılığının “iş yüküyle mücadele eden tek uzman olmak” bir nevi süper kahraman olmak şeklinde kendine yer bulduğu anlaşılmaktadır.

*“Bazen tek başınıza süper kahraman olmak zorunda kalabiliyorsunuz ve bunun için altyapımızın sağlam olması gerekiyor.” (SHU 21)*

*“İki buçuk yıldır da burada sosyal serviste tek başıyım.” (SHU 2)*

Kurum içerisinde sosyal servis biriminde çalışan sosyal hizmet uzmanları “sosyal servisçi” olarak anılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı, bazen kuruluştaki kalan çocukların öz bakım ihtiyaçlarının karşılayan bazen de profesyonel hizmet, danışmanlık sağlayan bir pozisyonda olabilmektedir. Sosyal servis biriminde görev yapan diğer meslek elemanları da “sosyal servisçi” unvanı ile anılmaktadır.

*“Sevgi Evleri yeni adıyla çocuk evleri sitesi müdürlüğünde sosyal servis görevlisi aynı zamanda tek sosyal hizmet uzmanı olarak çalışıyorum. Ama genelde oradaki çocukların hemen hemen hepsi bana Sosyal servisçi derler sosyal çalışmacı sosyal hizmet uzmanı diye bir kavram yoktur onlarda. Tamamen herkes sosyal servisçidir onlar için.*

*-Diğer meslek elemanlarına da mı “sosyal servisçi” diyorlar?*

*Diğer meslek elemanlarına da böyle söylüyorlar onlar için herkes sosyal servisçi. Çünkü bir çocuk eğer kuruluştaki kalırsa tüm işleri sosyal servisten yürür. Bu yüzden onların gözünde mesleki bir ayrım yoktur. Sosyal serviste çalışıyorsan her işi yapmak zorundasın. Bu yeri gelir bir çocuğun altını bezlemek de olabilir yeri gelir banyo yaptırırsın yeri gelir görüşmeye alırsın yeri gelir profesyonel hizmet sağlarsın. Sosyal servisçi onların gözünde bu yani. Tam bir hizmetçi.” (SHU 21)*

Sosyal hizmet uzmanlarının kurumda çalışan tek uzman olması ve bir takım idari görevlerinin olması, iş yükünün ciddi manada artmasına ve yapılması gereken işlerin aksayabileceğini ortaya koymaktadır.

*“Buna iş yükü engel olabilir. Ben kuruluşun müdür yardımcısıyım ve ekip koordinatörüyüm. Hem sosyal çalışmacıyım. İl müdürünün ve kendi müdürümün vermiş olduğu işleri yapmakla yükümlüyüm. Bu mesainin darlığı tam olarak odaklanma noktasında benim önümde engel olabiliyor.” (SHU 9)*

Sosyal hizmet uzmanlarının kurumda çalışan tek uzman olmadıkları durumda da iş yükü azalma göstermemektedir. Zira başvuru sayıları oldukça yüksek, bunu karşılayacak nitelikli meslek elemanı sayısı ise buna nazaran azdır. Bu sebeple, ciddi bir birikme ve iş yükü kendini göstermektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının böyle bir iş yükü altında çalışmayı sürdürmelerinin, mesleki rolleri tam anlamıyla kullanma anlamında önemli bir engel oluşturduğu anlaşılmaktadır.

*“Avrupa’da bir meslek elemanına en fazla 12-13 dosya düşerken burada aylık dosya sayıları 40’ları bulabiliyor. Yıl bazında ise 200-300 bulabiliyor. Mesela burada çalıştığı vaka sayısı bir uzmanın 200’ün üzerinde.” (SHU 9)*

*“Danışmanlık rolünü kullanabiliyorum. Eğitici rolümü çok kullanamıyorum iş yoğunluğundan dolayı çünkü ayda aşağı yukarı 65 dosya oluyor. Dosyanın incelemesidir raporudur yazılmasıdır çok vakit aldığından proje yapmaya fırsatım kalmıyor. Kendimi geliştiremiyorum, eğitici rolümü kullanamıyorum. Kendi alanımda araştırma yapamıyorum.” (SHU 23)*

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerde yaşadıkları en önemli sorunlardan biri olarak idarecilerin dosyalara ve dosya sayılarına önem verip, yapılan işin niteliğine odaklanmadıkları vurgusu sıklıkla yapılmıştır.

*“Daha çok zorlamak istiyorsun, ama il müdür yardımcınız geliyor hocam bu kadar zorlamayın sizin yapabileceğiniz yönlendirme rolü, yönlendirin koordinasyonu sağlayın ve vakayı bitirin. Ama müracaatçı bilmiyor, yönlendirdiğim kuruma nasıl gideceğini bilmiyor, dilekçeye ne yazacağını bilmiyor. Bu noktada idareci kadroyla birtakım sıkıntılar yaşıyoruz mesleki rollerimizi gerçekleştirirken. Çünkü onlar, hani daha yüzeysel, daha iş bitirici. İşin nasıl bittiği önemli değil. O çocuğun maddeyi bırakıp bırakmaması önemli değil. Bizden mahkeme yazı istemiş ya biz o yazıyı yazalım ne yazdığımızın çok da önemi yok gibi bir bakış açısı var. Çünkü ona sorulduğunda biz şu tarihte yazımızı yazdık ve yolladık. O noktada biz mesleki rollerimizi yaparken daha ileriye gitmek istiyoruz, daha iyi sonuçlar almak istiyoruz ama idareci kadronun niyeti bu konuda bizim gibi değil. Kaç aileye baktık, kaç çocuk geldi, kaçını aileye yerleştirdik. İşte bu çocukları yerleştirdik ama ailenin yanında durumu nasıl? Bir verim alabiliyor muyuz? İşin niteliği nasıl, çok da sorulmuyor. Bakanlığa biz sayı verelim, bu yıl içerisinde bu kadar çocuğu yerleştirdik falan. Hangi aileye yerleştirdin belli değil.” (SHU 11)*

#### **4.2. Yasa ve Yönetmelikler**

Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki rollerini uygulama noktasında yasa ve yönetmeliklerin önemli işlevleri bulunmaktadır. Ancak katılımcıların söylemlerinde yasa ve yönetmeliklerin, mesleki rollerin pratiğe geçmesi açısından zorluk çıkarabildiği anlaşılmaktadır.

*“Mesela savunuculuk rolümüz var. Ben mesela ABD’deki bir sosyal çalışmacı gibi mahkemede şu anda bu celsenin kapalı yapılmasını istiyorum diyebilme hakkına sahibim yani bunu diyebilmeliyim. Benim rolüm bunu gerektiriyor ben orada süs bitkisi olarak durmuyorum. Fakat işte Türkiye’de bilginin böyle çiğnemenen yutulduğu ülkelerde Türkiye gibi, hakimler ve*

*savcılarının o kadar yüksek bir egosu var ki ben o rolümü orada uygulayamıyorum çünkü hemen bir dikey ilişkiye girerek orda ezme ezilme ilişkisi sürecine giriyoruz karşılıklı karşımızdaki kurum kuruluş ya da kişiyle. Bu mesleğe saygı yok bakıldığında çünkü bilinç yok farkındalık yok tüm güçlülük var. Mesleğin özünde ve pragmasında bence bir sıkıntı yok, bireylerin bu mesleği algılamasıyla alakalı bir sıkıntı var.” (SHU 8)*

Sosyal hizmet uzmanları bazı vakalarda mevzuat ve yönetmeliklere uymak zorunda kaldıklarında esnek hareket edemediklerini, bunun sonucunda vakaların çözümsüz kalabildiğini ve bunların kısıtlayıcılığının kendilerini zorladığını dile getirmişlerdir.

*“Tabii ki şimdi şöyle bir şey var her anlamda kaynakları gerekli yerlere ulaştırma konusunda yeterli kullanma konusunda kısıtlayan şeyler var bu da sizi engelleyebiliyor. Çünkü elinizde sınırlı kaynaklar var ama bu kaynağın dışında o kaynağın yetmeyeceği bir müracaatçı kitlesi var. Elinizden geldiği kadar siz o kaynağı eşit adaletli bir şekilde dağıtmak zorundasınız. Ve bunu yaparken bir tarafı kazanırken bir tarafı küstürebiliyorsunuz. Sizin seçiminize göre sizin mesleki deneyimleriniz o teoride aldığınıza eğitimlerle birleştiğinde birileri birilerinden daha fazla kaynaktan yararlanabilir. O geri dönüşler, diğer vakalarda çözümsüz kalan vakalar her zaman sizin zihninizde yer alıyor. Kaynakların yetersiz olduğundan, bürokrasinin ağırlığından yavaş işleyişten.” (SHU 9)*

İhtiyaç duyulan durumlarda görüş almak amacıyla bakanlıkla iletişim kurabilen sosyal hizmet uzmanları, sorulan sorulara yönelik olarak birden fazla farklı cevap ile karşılaşabildiklerini ve süreci yönetmeliğe uygun yürütme anlamında zorlanabildiklerini belirtmektedirler.

*“Bakanlığa bir soru sorduğumuzda 3 farklı cevap alabiliyoruz Vaka bazlı sormuyorum bunu bir yönetmeliğin yorumlanmasında yönlendirilmesinde soruyorum. Bakanlığın kendi yazdığı yönetmelikle ilgili şu şöyle mi olmalı dediğimde 3 farklı cevap alabiliyorum. Şimdi benim cevap alma mekanizmam güçlendirilmediyse, yönetmeliğin uygulanması konusunda yorum yapıcı mekanizma güçlü değilse, ben alanda hiç güçlü değilim. Çünkü cevap almak istiyorum aldığım cevap beni tatmin etmiyor. Sonra şöyle oluyor bunlar baştan böyleyse aman bana neye geliyor sonuç. Sonra da mesleki tükenmişlik ile ilgili çalışmalar yapılıyor. Bir kere Balık baştan kokmuş. Sonra uzman uğraşsın dursun. Yöneticisine gidiyor, yöneticisi zaten alandan değil yetersiz. Yani bir şekilde ışılandı mı geldi, liyakat desiniz öyle değil.” (SHU 9)*

Bakanlık ile kurulan iletişimde yaşanan bir diğer zorluk ile görüş taleplerine sahayı tam olarak bilmeyen, yasa ve yönetmeliklere aşına ama sahanın işleyişine yabancı meslek elemanlarının cevap vermesinin, bir destek mekanizması olarak bakanlığın işlevini yitirmesine sebep olduğu anlaşılmaktadır.

*“Bakanlıkla iletişime geçmek açıkçası çok kolay olmuyor. Çünkü bakanlıkta çalışan insanlar meslek elemanlarının hemen hemen hepsi sahayı bilmiyor. Alandan değil alandan olsalar da sahayı görmemişler. Bunun içine bir de tecrübesizliği eklerseniz bakanlığın hiçbir hükmü kalmıyor.” (SHU 22)*

### **4.3. Kültürel Farklılıklar**

Mesleki rollerin uygulamaya geçirilmesi noktasında kültürel farklılıkların önemli etkileri bulunmaktadır. Görev yapılan bölgedeki kültürün gerekleri bazı mesleki rollerin bölgenin şartlarına göre uygulamaya geçirilmesini zorunlu kılmaktadır.

*“Teori ve pratik farklı yani mesela teoride anlatılır arabuluculuk şudur budur vs. ama sizin gittiğiniz vakada kadın Türkçe yarım yamalak biliyor. Sen onla arabuluculuk nasıl yapabilirsin? Ben burada çalıştığım bölge de Türkçe, Gürcüce, Lazca ve Hemşince dili var. 4 tane dil var.*

*Yani insanların kendi lehçeleri ama en ufak bir şey düşünün burası yöresel bir yer, Anadolu burası. İnsanları anlayabilmen için onların halk diline inmen lazım. İlk geldiğim zaman Türkçeyle alakasız kelimeler duyuyordum ve anlamıyordum. Ne demek istiyor acaba diye düşünüyordum.” (SHU 22)*

Bu kültürel farklılıkların, kültüre duyarlı sosyal hizmet uygulamalarını harekete geçirmesini ve buna bağlı olarak mesleki rollerin yerel değişkenlere göre revize edilebilmesi önem taşımaktadır.

*“Biraz önce ülkeler bazlı yazılmış örneklerden bahsettik. Burada ülkeler bazlı değil, Ege, Doğu Anadolu, Marmara burada bile kültürel, sosyal yaşantı göz önünde bulundurduğumuzda, burada bile vakaya farklı yaklaşımlar sergileyebiliriz. Bizim Marmara da uyguladığımız sosyal hizmet modelinin Güneydoğuda uygulanması zaten uygun değil. Yerel de bile vaka bazlı çalışmalar yeni sosyal hizmet modellerini doğuruyor.” (SHU 9)*

Kültürel farklılıklar konusuna lisans eğitimi süresince değinildiği ancak bu konunun sahadaki yansımalarına yeterince yer verilmediği anlaşılmaktadır.

*“Tamam biz bireyle çalışmayı, grupla çalışmayı öğreniyoruz ama bir de kültürel yapıyı öğrenmemiz lazım. Mesela roman kültürü denen bir kültür var ülkemizde. Biz bu kültürün sağından solundan hiçbir yerinden geçmedik. Ama onlar çok farklı bir kültür. İlk göreve başlıyorsun onların çok ayrı bir cumhuriyetleri var, farklı sistemleri var. O sistemleri bilmezseniz müdahale edemiyorsunuz gerçekten çok büyük çaplı çalışmayı içinde barındıran bir durum. Bizim buna ulaşmamız çok mümkün olmuyor. Lisans eğitiminde tamam kültürel farklılıklar olabilir dendi ama tam olarak kültürel farklılıklardan kastımız ne?” (SHU 31)*

#### **4.4. Güvenlik Sorunları**

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki rolleri bağlamında çeşitli uygulamalar yaparken güvenlik açısından risk teşkil edecek kişi ve gruplarla da görüşebilmektedir. Bu süreçte yaşanabilecek durumlara ilişkin alınmayan önlemler, sosyal hizmet uzmanının belli bir rol kapsamında yapacağı müdahaleyi doğrudan etkilemektedir.

*“Benim karşılaştığım değil bir arkadaşın yaşadığı olay vardı. Evde bakım hizmetinden yararlanmak isteyen ancak maddi durumu iyi olan bir aile varmış. Tabi dosya reddedilince bir öğle arası gelip kurumu basıyor. İki tane kadını sıkıştırıyor. Üzerlerine yürüyor. Hiç kimse bir şey yapmıyor. Güvenlik müvenlik falan. Kelle koltukta çalışıyoruz.” (SHU 22)*

Evlât edindirme biriminde ve SED dosyalarında sosyal hizmet uzmanları ciddi tehditler alabilmektedirler. Aşağıdaki örnek vakada da bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçının talebini uygun görmediği için müracaatçı tarafından öldürülmekle tehdit edilmiştir. Uzman bu durumdan şans eseri kurtulduğunu ifade etmiştir:

Çalışılan kurumun evlât edindirme biriminde görev yapan veya sosyoekonomik destek dosyalarıyla ilgilenen sosyal hizmet uzmanlarının önemli güvenlik sorunları yaşayabilecekleri anlaşılmaktadır. Bu çalışma alanları, farklı odaklar ile çıkar çatışmasının doğmasına neden olabilmesi sebebiyle bazı tehlikeleri içerisinde barındırabilmektedir.

*“Evlât edindirme biriminde çalışırken, bir ailenin dosyasına ret vermişim. Adamı biliyorum psikopat gibi zaten, çocuk falan bakamaz o adam. Neyse sonra adam gelmiş, kuruma güzelce kapıdan geçmiş. Bizim X-Ray cihazımız yok ki kapıda, ya da güvenlik aramıyor geleni, gideni. Sonra danışmadakilere “Ayşe” Hanımın odası nerede diye sorunca, danışmadaki arkadaşta sağ olsun oda numarama kadar tarif etmiş. Adam elinde silah girdi odaya “Ayşe Hanım” sen misin*



*dedi? Odada da kimse yok ama başkalarının da masası olunca sordu herhalde. Bende Ayşe Hanım ben değilim, koridorun sonundaki odada dedim. Hemen kaçtım, güvenliği çağırdım. Adamı götürdüler. Yani adam beni öldürmeye gelmiş ve ben şans eseri kurtuldum. Anlayabiliyor musunuz nasıl güvenli bir yerde çalıştığımızı!” (SHU 15)*

Sosyal hizmet uzmanının bir müracaatçı için sosyal inceleme planlarken, bu incelemeye tek başına gitmemek gibi bir kriteri olduğu anlaşılmaktadır. Gidilecek mekanda nasıl bir kişi ve durum ile karşılaşılacağı bilinmediğinden, bu durumlar da sosyal hizmet uzmanları için zaman zaman güvenlik sorunlarının doğabileceği unsurları bünyesinde taşımaktadır.

*“Evde şizofren var ve üstüme yürüyordu. Neredeyse adam beni dövecekti. Elimdeki dosyaları aşağıya indirme bahanesiyle kaçtım. Ama bir kadın arkadaş olsaydı ne yapardı bilmiyorum.” (SHU 30)*

*“1 ay önce bir vakaya gittim. Engelli bir çocuk ev çok pis annesi çocuğu birlikte beraber dilenmeye götürüyor. Eve gittim baba evde kova vuruyor. Bonzai çekiyordu düşünün onu kullanırken ben eve gittim. Ben gittim adam onu içiyordu yani.” (SHU 18)*

Çocuk koruma alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının çocuk velayeti, istismar gibi durumlarda hakim tarafından istenen raporlara, avukatlar aracılığı ile tarafların erişim sağlayabildiği anlaşılmaktadır. Bu durum, raporu yazan sosyal hizmet uzmanı için çeşitli tehdit unsurlarını içerebilmektedir.

*“Bizden raporlarımızda hakimi ikna etmemiz bekleniyor. Neyi istiyorsak neyi savunuyorsak buna ikna edeceğiz. Ben bütün çıplaklığıyla her şeyi yazıyorsam yarın bir gün raporun çocuğun velisine, vasisine geçme ihtimali var. Avukat çok rahat bir şekilde ulaşabiliyor raporlara. Bu bizi gerçekten çok zora sokuyor. Bu konuda çok fazla tehdit alabiliyoruz.” (SHU 31)*

#### **4.5. Süpervizyon**

Mesleki rollerin pratiğe geçirilmesinde süpervizyonun önemli bir etkisi bulunmaktadır. Birbirinden çok farklı içeriklere sahip, aynı kategoriye dahil edilebilecek vakanın çözümü noktasında farklı mesleki rollere başvurmak ve farklı müdahaleler yapmak gerekebilmektedir. Bu noktada süpervizyon ihtiyacı açık bir şekilde kendisini göstermektedir. Bununla beraber, genellikle ciddi zorlanmaları ve ağır travmatik deneyimleri olan müracaatçılar ile görüşen sosyal hizmet uzmanlarının ikincil travmatizasyonunun önüne geçilebilmesi adına süpervizyon, aynı zamanda bir kendine yardım işlevi de görebilmektedir.

*“Hissetmiyorum diyen zannediyorum ki yoktur. Bu çok ütöpik bir şey. Alandan kaynaklı olarak sürekli travmayla çalışıyorsunuz oradan kaynaklı olarak sizde travmaya maruz kalıyorsunuz. Aynı şeyi sürekli bir kısır döngü içerisinde tekrarladığımı düşündüğümüzde insanda da duygusal olarak bir tahribat yaratabiliyor. Bu durumda gerekli tedbirleri almazsanız karşı tarafa zarar verebilirsiniz. Ama konuşmayarak, ama dışlayarak. Davranışlarınızı kontrol edemeyebilirsiniz. Bu karşı tarafa zarar verir. Yani kişinin kendisini koruması için sağlıklı kalabilmesi için ve mesleğini de uzun yıllar yürütebilmesi için süpervizyon gereklidir. (SHU 5)*

Süpervizyon alma konusunda, iş tecrübesinden bağımsız olarak neredeyse tüm katılımcılar bu konuda talepkar görünmektedir. Bu ihtiyacın karşılanmaması ise mesleğin önemli sorunlarından birisi olarak görülmektedir.

*“Bu mesleğin temel problemlerinden birisi bu, lise mezunu düzeyinde algılanmasının sebebi uygulayıcıların bir süpervizyon desteği içerisinde vakaları değerlendirmemesi ve takip*

*etmemesidir. Mesela burada doktorların şef viziti var. Klinik şef vizit yapar. Yani aslında süpervizörlük yapar. Uzmanların çalışmalarını, hasta takiplerini, asistan doktorun hasta takiplerini şef viziti içerisinde değerlendirir. Uzmanları, asistanları, tedavinin diğer üyelerini, sosyal hizmet uzmanlarını, psikologları, hemşirelere süpervizörlük yapar. Bir mesleğin standardının yükselmesi ve gelişmesi için gereklidir. En önemli boşluk bu. Sadece sağlıkta değil sosyal hizmetlerde de bunun yapılması gerekiyor. Yuvalarda müdürlere bırakmışlar durumu. Müdürlük idari bir görevdir.” (SHU 3)*

Özellikle çalışma yaşamının ilk yıllarında süpervizyon almanın, hem mesleki gelişimi pozitif yönde etkilemesi ve kişiyi psikolojik açıdan koruması sebebiyle önemli bir yeri bulunmaktadır.

*“Keşke mesleğe ilk başladığımız zamanlarda süpervizyon desteğimiz olsaydı. En azından takıldığımız noktalarda yolumuzu açacak, bu il müdürü bile olabilir. Gerçekten meslekten gelen bir idareci oldu mu ona danıştığında bile yol açılabilir. Ama keşke olsaydı. Birde özellikle küçük illerde ne yazık ki uzun süre çalışan meslek elemanı olmadığı için, gidip tanıştığın kişilerde senden 6 ay önce başlamış oluyorlar. Biz Ağrı’da bunun zorluğunu çok yaşamıştık. 10 yıllık meslek elemanı vardı o da tek kişiydi. O da çok yıpranmış zaten. Her gittiğinde adam dert anlatıyor, artık bir şey danışmaya gitmek istemiyorsun. O kadar tükenmiş ki, artık süpervizörlük yapacak enerjisi kalmamış.” (SHU 11)*

## **5. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ**

Bu çalışmada çocuk koruma alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki rollerini saha pratiğine yansıtıran karşılaştıkları zorluklar betimlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının bu bağlamda bazı engeller ile karşılaştıkları anlaşılmıştır. Bu engeller; kurumda yaşanan zorluklar, yasa ve yönetmelikler, kültürel farklar, güvenlik sorunları ve süpervizyon desteğine duyulan ihtiyaç şeklinde ifade edilebilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yoğun iş yüküne sahip olmaları, mesleki rollerin pratiğe geçirilmesi açısından önemli bir yere sahiptir. Kurum ve kuruluşların idari yöneticilerinin, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarına müdahale etmeleri hem iş yükünü artıran hem de müdahaleye kaynak oluşturan mesleki rollerin aktif kullanımını engelleyen bir nitelik taşımaktadır. Bütün bunlar, sosyal hizmet uzmanının motivasyonunu düşürebilmekte ve müdahaleleri yaparken engelleyici faktörler olarak görünür hale gelmektedir. Farklı çalışmalarda da bu çalışmaya benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Örneğin, Berkün (2010) tarafından yapılan çalışmada da sosyal hizmet uzmanlarının bu manada yaşadığı sorunlara değinilmiştir. Benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının kurum kapsamında karşılaştıkları zorluklardan bir diğeri personel yetersizliği olduğuna dikkat çekilmektedir (Zengin ve Çalış, 2017). Sosyal hizmet uzmanlarının sayıca yetersiz olması, farklı meslek gruplarının işleriyle meşgul olmaları özellikle birçok bürokratik işle ilgilenmek zorunda kalmaları, bu durumun bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Mesleki sınırların ihlali, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya sunacağı hizmet kalitesini etkilemekte ve mesleki rollerin uygulanmasını tehlikeye düşürmektedir. Karabekir (2016), sosyal hizmet kurumlarının kaynak yetersizliği ve kurumsallaşma eksikliklerini, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini uygulamalarında sınırlayıcı faktör olarak değerlendirmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, çalıştıkları kurumun beklentileri ve politikaları ile müracaatçının çıkarı arasında kalabildikleri anlaşılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanından beklentinin yasa ve yönetmeliklere tam uyum sağlaması olduğu kabul edildiğinde, müracaatçının faydası adına esneklik sağlanması gereken noktalarda ihtiyaç duyulan müdahale gerçekleştirilememektedir. Thompson (2017) bu durumu anlatırken “iki ateş arasında olmak” ifadesini kullanmaktadır. Nitekim, sosyal hizmet uzmanlarının etik karar verme süreçlerinde yasa ve yönetmeliklerin önemli bir rolü bulunduğu

bilinmektedir (Çiftçi ve Gönen, 2011). İdari yöneticilerin tutum ve tavırlarının, mesleki uygulamaları zorlaştırabildiği, bu noktadaki en önemli eksikliğin ise mesleğe yabancı ve meslek dışından olan kişilerin idari yönetici görevini yürütmeleri olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların söylemlerinde; yöneticinin meslek dışından olması ile meslek içerisinden olması arasında önemli farklar olduğuna ilişkin düşünceler kendilerine sıklıkla yer bulmaktadır. Meslek içinden olmayan yöneticinin mesleki rollere ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bakış açısının problematik olduğu ve çalışan kişileri bu manada zorladığı anlaşılırken, meslek içinden olan yöneticinin varlığı ise uygulama ve müdahalelerin yapılmasını kolaylaştırabilmekte, sosyal hizmet uzmanlarına süpervizyon desteği sağlanmasında yardımcı olabilmekte ve işleri kolaylaştırabilmektedir. Nitekim, Zengin ve Çalış (2017) tarafından yapılan çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının ağır çalışma koşulları altında olduğu ve buna ek olarak alan dışı yöneticilerin ve diğer dezavantajların varlığının süreci daha da zorlaştırdığını belirtmektedir.

Katılımcıların söylemlerinde öne çıkan bir diğer unsur ise güvenlik meselesidir. Katılımcılar, çalışma koşulları sırasında mesleki rolleri doğrultusunda yaptıkları bazı uygulamaların, güvenlik konusunda endişe oluşturabilecek niteliğe sahip olduğunu belirtmektedirler. Özellikle sosyal inceleme gibi müracaatçıyı yaşadığı ortamı gözlemlemek adına yapılan uygulamalar sırasında güvenlik endişelerinin yoğun olduğu anlaşılmaktadır. Yeterli güvenlik önemlerinin alınmaması veya alınmaması sebebiyle tedirginliğin ve endişenin yoğun olduğu müdahaleler gerçekleştirilebilmektedir. Sosyal inceleme sürecinde; madde kullanımı, şiddet girişimi, sözlü ve fiziksel istismar, öfke eğilimi gibi pek çok sorunla karşılaşma ihtimali olan sosyal hizmet uzmanlarının, bu noktada güvenliklerinin sağlanması adına daha fazla sorumluluk alınması ve girişimlerde bulunması önem taşımaktadır. Böylelikle hem yapılan müdahalelerin işlevselliği hem de mesleki rollerin uygun kullanımı gündeme gelebilecektir. Nitekim, Sienna (2017) tarafından yapılan bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının risk altında olabilecekleri çalışmalar yürütüyor olmaları sebebiyle çeşitli güvenlik eğitimleri almaları gerektiği belirtilmektedir. Bu çalışmayla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik sorunlarının yalnızca Türkiye'ye has bir olgu olmadığı, yurtdışında da görülebildiği anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini kullanarak yaptıkları uygulamalarda öne çıkan engellerden bir diğeri de kültürel farklılıklardır. Sosyal hizmet müdahalelerinin kültüre duyarlı olarak şekillendirilmesi önem taşımaktadır. Ancak uzmanın kültürel birikimi ve bağlamın getirdiği kültür arasında bazı çatışmalar ve uyumsuzluklar doğabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanı bu farklılıkları, fark ederek müdahalelerini buna göre şekillendirmelidir. Nitekim, kültüre duyarlı sosyal hizmet yaklaşımları, sosyal hizmetin geleneksel tek tip uygulama modellerini, daha çoğulcu bir yapıya dönüştürmek noktasında önem arz etmektedir (Özgür, 2010). Sosyal hizmet uzmanının kültüre duyarlılığı geliştikçe, mesleki uygulamaların kültür öğelerinden etkilenme oranı da artış gösterecektir. Bu durumun ise sosyal hizmet uzmanının bulunduğu kültür içerisinde mesleki rollerin etkin kullanımını sağlaması beklenmektedir (Uzunaslan ve Çiftçi, 2019). Yaman ve Akyurt (2013) tarafından yapılan bir çalışmada, “müracaatçının dilini ve müracaatçıların ihtiyaçlarını esas almak” şeklinde açıklanan yaklaşımların, kültüre duyarlılık ile yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanı, görev yaptığı bölgelerdeki kültüre hakim olmalı ve müdahalelerini buna göre şekillendirmelidir. Böylelikle müracaatçının en çok ihtiyaç duyduğu şeyi, müracaatçının dilini anlayarak, en uygun mesleki rolü kullanarak gerçekleştirmek mümkün hale gelmektedir. Bu bir noktada çokkültürcü sosyal hizmet bakış açısına denk düşmektedir. Özgür (2010) tarafından yapılan çalışmada değinildiği üzere çokkültürcü sosyal hizmet, disiplinin katı ve tek tip tutumunu bir kenara bırakarak, müracaatçıyı anlamayı odağa almayı hedefler ve böylelikle ihtiyaçların karşılanması adına mevcut kültürel engellerin etkisini azaltmayı amaçlamaktadır.

Araştırma bulguları arasında kendisine yer bulan unsurlardan bir diğeri ise süpervizyon alabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarının denetimini yapmak, mesleki uygulamaları geliştirmek ve müdahalelere danışmanlık sağlamak adına süpervizyon oldukça kritik bir önem arz etmektedir. Ancak, ülkemizde sosyal hizmet adına geliştirilmiş bir süpervizyon sistemi bulunmamaktadır. Katılımcıların söylemlerinden anlaşıldığı üzere, uzmanların süpervizyona ihtiyaç duymaları durumunda ilk başvuru noktaları kurumun idarecileri ya da deneyimli sosyal hizmet uzmanlarıdır. Bu sebeple kurumun idarecilerinin sosyal hizmet alanından seçilmesi, tecrübeli sosyal hizmet uzmanlarının vakalara danışmanlık yapabilme kapasitelerini geliştirmeleri önem taşımaktadır. Katılımcılar formal süpervizyon süreci yürütemediklerinde genellikle akran süpervizyonu olarak adlandırılan ve uzmanların birbirlerinin vakalarına yönelik olarak görüş bildirmelerine dayanan destekler gündeme gelmektedir. Elde edilen veriler ışığında, insanla çalışan pek çok meslek gibi sosyal hizmetin de süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduğu açıktır. Noble ve Irwin (2009) yaptığı araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının zor vakalarla çalışması sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını 3 aşamada denetlemek zorunda bırakmıştır. Sosyal hizmet uygulamalarında verimlilik, hesap verilebilirlik ve uzmanların performansları üzerinden bir denetim yapılmaktadır. Ancak araştırmada bu üç maddenin haricinde uzmanlara başka hangi süpervizyon desteğinin sunulabileceği, ülkelerinin ekonomik, sosyal ve politik süreçlerine göre tartışılmaktadır. Bizim ülkemizde süpervizyon desteği alamayan uzmanlar mesleki rollerini uygulama noktasında problem yaşamaktadırlar. Özellikle mesleğe yeni başlayan uzmanlar için bu durum çok daha kritik olabilmektedir. Lisansta öğrenilen teorik bilgilerin sahaya aktarılmasında süpervizyon desteği önemli bir kolaylaştırıcı unsur olarak var olabilmektedir. Uzmanlar hangi vakada ne gibi mesleki rollerin uygulanabileceğini süpervizyon desteğiyle çok daha iyi öğrenebilmektedir. Nitekim, Taşğın (2019) tarafından yapılan çalışmada da sosyal hizmet süpervizyonunun gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu anlamda mesleki rollerin pekişebilmesi, sahada aktif bir şekilde uygulanabilmesi için süpervizyon desteğine ihtiyaç duyulmaktadır. Artan vd. (2018) tarafından yapılan bir çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıya ilişkin zorluklar, etik konular ve mesleki gelişim anlamında destek almaya ihtiyaç duydukları anlaşılmıştır. Alptekin, Topuz ve Zengin (2017)'in yaptığı çalışmada ise sosyal hizmet eğitiminde süpervizyonun öneminin altı çizilmiş ve buna duyulan ihtiyaç vurgulanmıştır.

Bu araştırmanın çıkış noktasını sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini sahaya aktarma sürecinde yaşadığı zorluklar oluşturmaktadır. Bu amaçla korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışmış ya da çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarıyla derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Uzmanlarla yapılan görüşmeler bulgular kısmında paylaşılmıştır ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucunda ise şu öneriler yapılabilir;

Sosyal hizmetin mesleki rolleri ile ilgili Türkçe literatüre bakıldığında bu konudaki araştırmaların yetersiz olduğu görülmektedir. Dolayısıyla mesleki rollere ilişkin yapılacak yeni araştırmalar alandaki eksikliği doldurabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik sorunları ile ilgili çalışmalar yapılabilir. Zira bu konuda ayrıntılı bir çalışma mevcut literatürde yer almamaktadır. Daha geniş kapsamda ise sosyal hizmet uzmanlarının güvenliği ile ilgili Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı uygun müdahale planları geliştirebilir. Sosyal hizmet kurumlarının güvenlik kontrollünün daha iyi sağlanması konusunda çalışmalar yapılabilir. Ayrıca uzmanların kendilerini savunabileceği/koruyabileceği temel eğitimler verilmesi de yine Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının yaptığı hizmet içi eğitim programlarına eklenebilir. Bu sayede sosyal hizmet uzmanları güvenlik problemini düşünmek zorunda kalmadan mesleki rollerini daha etkin gerçekleştirebilir. Sosyal hizmet uzmanlarına kritik vakaları üzerinden süpervizyon desteği sunulması mesleki rollerin sahaya aktarılmasında yaşanan zorlukları azaltacağı için ciddi önem arz etmektedir. Ülkemizde sosyal hizmet eğitimi almamış meslek gruplarının sosyal hizmetler alanında istihdam edilmesi, sosyal hizmet uygulamalarında görevlendirilmesi

Aydın, B. & Yaman, Ö. M. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rollerini Sahaya Aktarma Sürecinde Yaşadıkları Zorluklara Yönelik Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 390-403.

ve yönetici konumunda olmaları gibi sorunlar süpervizyon ihtiyacını daha çok elzem hale getirmektedir. Kültürel farklılıklarla ilgili eğitimlerin lisans sürecinde sosyal hizmet öğrencilerine anlatılması gerekmektedir. Bu sayede yaşadığı coğrafyadan “bir haber” olmayan sosyal hizmet uzmanı adayları sosyal hizmet sahasına kazandırılabilir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının kültürünü anlayamadığında ya da müracaatçının içinde bulunduğu kültürü kabul etmediğinde müracaatçıya da gerekli hizmeti sunamamış olacaktır. Kültüre duyarlı sosyal hizmet uzmanı olmak, bu konuda bulunduğu toplumun kültürel yetkinliğini kazanmak hiç şüphesiz sosyal hizmet uzmanının mesleki rollerini uygulamasında önemli kolaylaştırıcılardandır. Çünkü sosyal hizmet uzmanı iyi bir kültür okuyucusu olduğunda müracaatçının problemlerine daha geniş perspektiften bakabilecektir. Bu bakış açısı ile de hangi mesleki rolleri ne zaman, ne şekilde ve ne sıklıkta uygulayabileceğini bulabilecektir.

### **Etik Beyan**

Bu çalışmanın yazılması ve yayınlanması süreçlerinde Araştırma ve Yayın Etiği kurallarına riayet edilmiş ve çalışma için elde edilen verilerde herhangi bir tahrifat yapılmamıştır. Çalışmanın etik kurul onayı, İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı tarafından; 2017/167 dosya numarası, 27.11.2017 tarih ve 138907 sayılı yazıyla alınmıştır.

### **Katkı Oranı Beyanı**

Çalışmadaki yazarların tümü çalışmanın yazılmasından taslağın oluşturulmasına kadar tüm süreçlere katkı yapmış ve nihai halini okuyarak onaylamıştır.

### **Çatışma Beyanı**

Yapılan bu çalışma gerek bireysel gerekse kurumsal/örgütsel herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamıştır.

### **KAYNAKÇA**

- Aktürk, İ., Bozdoğan, Ö.F., Çuhacı, G., Ögel, K., Şimşek, G.M. ve Tokluoğlu, N. (2020). *Bağımlılıkta Sosyal Hizmet Uygulamaları*. Yeşilay.
- Alptekin, K., Topuz, S. ve Zengin, O. (2017). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminde Neler Oluyor? *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(2), 50-69.
- Artan, T., Özkan, A. O., Açıkgöz, N. ve Salduz, Ç. (2018). Göç Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences*, 13(4), 1099-1109.
- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99-109.
- Creswell, J.W. (2016). *Nitel Araştırma Yöntemleri, Beş Yaklaşımına Göre Araştırma ve Araştırma Deseni*. Bütün, M. ve Demir, S.B. (Ed.), Ankara: Siyasal Kitabevi
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1-22.
- Gökçearsan Çifci, E. ve Gönen, E. (2011). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 149-160.
- Gökçearsan Çifci, E. ve Uzunaslın, Ş. (2019). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinliği Geliştirmenin Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213-230.

Aydın, B. & Yaman, Ö. M. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rollerini Sahaya Aktarma Sürecinde Yaşadıkları Zorluklara Yönelik Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 390-403.

Karabekir, H.M. (2016). *Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Savunuculuk Uygulamaları: Bir Niteliksel Araştırma. (Doktora Tezi)*. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Krysiak ve Finn. (2015). *Etkili Uygulama İçin Sosyal Hizmet Araştırması*. Erbay, E. (Ed.), Ankara: Nika Yayınevi.

Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Noble, C. ve Irwin, J. (2009). Social Work Supervision: An Exploration of the Current Challenges in a Rapidly Changing Social, Economic and Political Environment, *Journal of Social Work*, 9(3), 345–358.

Özgür, Ö. (2010). Çokkültürcü Sosyal Hizmet: Eleştirel Bir Bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 89-104.

Sheafor, B.W., Horejsi, C.J. (2014). *Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler*. Ankara: Nika Yayınevi.

Sienna, L. (2017). *An Exploration Of Social Worker Risk in The Field When Working With Vulnerable Adults And Their Desire For Safety Training. (Yüksek Lisans Tezi)*. California State University, San Bernardino.

Şahin-Taşgın, N. (2019). Sosyal Hizmet Süpervizyonu ve Türkiye İçin Öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1005-1032.

Thompson, N. (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*. Hatipoğlu, E. ve Cankurtaran, Ö. (Çev.). Ankara: Dipnot Yayınları.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim* (1. Baskı). İstanbul: Hayat Yayınları.

Yaman, Ö.M. ve Akyurt, M.A. (2013). Sosyal Hizmete Kültürel Yaklaşım: 2011 Van Depremi Örneği, *Sosyoloji Dergisi*, 105- 144.

Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zastrow, C. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika.

Zengin, O. ve Çalış, O. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-68.