



DEZAVANTAJLI BÖLGEDE ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ KAMUSAL SOSYAL HİZMET SUNUMUNA İLİŞKİN ALGILARI

(Araştırma Makalesi)

Ali Artam AYYILDIZ (*), Özlem CANKURTARAN (**)

Öz

Dünya üzerinde yoksulluk küreselleşmenin etkisiyle giderek yaygınlaşmakta ve derinleşmektedir. Yoksulluğun artması, derinleşmesi ile yoksulları dışlayan mekanizmaların güçlenmesi yoksulların toplumsal merkezden uzaklaşmalarına neden olabilmektedir. Bu duruma bağlı önemli bir değişim barınma gereksinimlerinin karşılanmasında ortaya çıkmaktadır. Gecekondu ve benzeri yapıların zorunlu olarak tercih edilmesiyle zor koşullarda yaşamlar sürdürülmektedir. Bu yapıların bir arada olduğu dezavantajlı mahalle ve bölgelerde ise marjinalleşme, sosyal dışlanma sorunlarının yaşandığı bilinmektedir. Bu durum şiddet, suçla karışma, uyuşturucu ticareti ve çeteler gibi kentsel sorunlara yol açabilmektedir. Sosyal çalışmacılar yoksulluğun ortadan kaldırılması ve yoksullara yardımcı olmada önemli rol oynamaktadır. Bu çalışma dezavantaj özellikleri gösteren bir bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamusal hizmet deneyimlerini tanımlamak amacıyla niteliksel yaklaşımla yapılan Tanımlayıcı Fenomenolojik bir araştırmadır. Katılımcıların seçiminde amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmış ve sekiz meslek mensubu ile görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerden elde edilen verilerin analizi sonucunda; iki ana tema oluşturulmuştur. Bunlar; “Havanda Su Dövme” ve “Yeni Hizmet Modeli” olarak tanımlanmıştır. Bu iki ana tema ile meslek mensuplarının yürüttükleri hizmetlerin toplumun refahında değişim yaratamadığı ve yeni bir hizmet modeline gereksinim duyulduğu tanımlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yoksulluk, Mahalle, Göç, Dışlanma, Sosyal Hizmet.

JEL Kodları: D63, I31, I38, O15

*) YÖK 100/2000 Göç Çalışmaları Doktora Öğrencisi, Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmetler Bölümü, (e-posta: aliayyildiz@hacettepe.edu.tr)
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8326-3732>

**) Prof. Dr. Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü
(e-posta: ozlemc@hacettepe.edu.tr). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2243-0247>

Perceptions of Social Workers Related to the Public Services Experiences in a Disadvantaged Neighbourhood

Abstract

Poverty has become much more widespread and it has deeper effects with the influence of globalization. With the increasing rates of poverty and its harsh effects, it strengthens the mechanisms which excludes the poor people from the center of the society. In relation to this an important transformation which we see is happening in the area of housing needs. Because of the coercible preference of poor people to live in slums causes them to experience harsh living conditions. It is known that people who live in disadvantaged neighbourhoods are experiencing problems such as social exclusion and marginalization. This situation can lead to urban problems such as violence, involvement in crime, drug dealing and gangs. Social workers has an important role and responsibility in helping the poor and working to eradicate poverty. This research uses a descriptive phenomenological method and has been conducted in a disadvantaged area in order to understand the experiences of people who work in the area of social work while doing a public service. Participants have been chosen with the method of purposive sampling and interviews has been conducted with eight workers. After analyzing the interview data, two main themes have been formed, which are defined as “clutch at straws” and “a new service model”. These two main themes show that workers define that their services do not create a change in the welfare of the society and there is a need for a new service method.

Keywords: *Poverty, Neighbourhood, Migration, Exclusion, Social Work.*

JEL Codes: *D63, I31,I38,O15*

1. Giriş

Gelişmiş ülkeler arasında hızla yayılan neo-liberal politikalar az gelişmiş ülkeleri, ekonomik zayıflıkları nedeniyle 1980' li yıllarda kendi sarmalı içine almış ve dünya genelinde egemen olan bu ekonomik yapının küreselleşmesi gündeme gelmiştir. Yeni dünya düzeni olarak tanımlanan küreselleşme, hem ekonomik hem de politik değişimlerle özelleşen bir yeni yapı sunarken beraberinde sosyo-kültürel değişimlere neden olmaktadır.

Küreselleşmenin ülkeler arasında ve ülke içinde var olan ekonomik eşitsizliği derinleştirdiği ve buna bağlı olarak toplumsal düzeyde çeşitli değişim ve dönüşümlere neden olduğu bilinmektedir. Bu değişimlerin sonucu olarak gelişen önemli bir küresel sorun olan yoksulluk giderek derinleşmektedir. Son yıllarda küresel dünyada yoksulluk adına yaşananlar özellikle kentlerde daha belirgin bir biçimde gözlenmektedir. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği toplumsal dönüşümlerin etkisiyle en çok kentlerde görünür biçimde sosyal sorunlar yaşanmaktadır. Küreselleşme sürecinde kentsel alanlar; sermaye, yatırımı, teknoloji için önemli bir çekim merkezi konumunda olurken istihdam arayışında olanlar için göç hedefi haline gelebilmektedirler. Bunun sonucunda ise istihdam ve temel gereksinimlerin karşılanamadığı bir başka deyişle olanakların talebin altında kaldığı durumlar yaşanabilmekte ve kentsel yoksulluğunda artış gözlenebilmektedir. Küreselleşme

ile birlikte kentsel bölgelerde gözlenen önemli bir değişim ise barınma gereksinimlerinin karşılanmasında gecekondular ve benzeri yapıların zorunlu tercihi ile bu alanlarda zor şartlarda yaşamların sürdürülmesidir. Bu yapıların bir arada olduğu mahalle ve bölgelerde ise marjinalleşme, sosyal dışlanma sorunlarının yaşandığı bilinmektedir. Kaçınılmaz bir biçimde yeni kentsel sorunların yaşanmasına yol açabilecek olup bunlar arasında; şiddet olayları, suça bulaşma, uyuşturucu madde alışverişi ve çeteleşme gibi ilişkilerin yaşandığı görülmektedir (Aytaç,2016). Yılmaz (2012) çalışmasında, bu durumun Giddens tarafından kentler için birbirine zıt iki düşünce ile ifade edildiğini bildirmektedir. Birinci olarak kentler, insanlara kültürel yaratıcılık anlamında kaynaklar oluşturması açısından önemli mekânlar olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, ekonomik ve sosyal gelişme olanağı açısından zengin seçenekler sunan bir yaşam alanı olarak da önemlidir. Buna karşın kentler insanlara kalabalıkların güvensizliğinin ve yabancılaşmanın yoğun biçimde yaşandığı güvensiz ortamlarda sunabilmektedir. Böylece kentler saldırganlığın arttığı bunun yanında ciddi oranda olduğu suç, şiddet oranı ile yoksulluğun derinleştiği ve yaygınlaştığı yaşam alanları olarak tanımlanmaktadır. Küresel dünyada kentler ekonomik, politik ve toplumsal açıdan yaşadığı değişimlerle birlikte eşitsizliğin, zengin ile yoksul çelişkilerinin, dışlanmanın, yoksulluğun, işsizliğin, iş güvencesizliğinin, marjinalleşme ve damgalanmanın ve bunlara bağlı sonuçların gözlemlendiği mekânlar haline dönüşmektedir. Kent nüfusu içinde ayrışmalar ve kutuplaşma yaşanmakta olup kentlerde yaşanan bu değişimler tüm toplumlarda kendisini göstermektedir. Gelişmiş ve gelişmekte olan tüm ülke kentlerinde yaşanan toplumsal çatışmalar bu ayrışmanın dışı vurumu olarak değerlendirilmektedir (Karakaş, 2010).

Bıçkı(2005), kentsel yoksulluğun yapısal analizini yaptığı çalışmasında Dünya Bankası tarafından yapılan yoksulluk tanımını vermektedir. Bu tanıma göre kentsel yoksulluk; açlık, korunmada gösterilen eksiklikler; hastalanma, doktora gidememe; okula gidememe ve okumayı bilememe; bir işe sahip olamama; gelecek için korkma ve günlük yaşama sağlıksız su kaynağından kullanma, hasta çocukların yitirilmesi; özgürlüğü yaşayama ve temsil edilememe eksikliği ile güçsüzlüğü olarak tanımlandığını belirtmektedir. Bıçkı'ya göre bu tanım kentsel yoksulluk ile örtüşmektedir. Kent odaklı yeni yoksulluk; sınıf-altı (underclass) yoksulluğu gibi kavramlarla da açıklanabilmekte iken yeni bir yoksulluk çeşidine de işaret edilmektedir. Sınıf-altı yoksulluğu kavramı kapitalist sistemde yaşanan emek ve sermaye ilişkilerinin sınıf ve mekân anlamında yol açtığı ayrışma sürecine bağlı ortaya çıkan dışlanma biçiminin analizinde kullanılmış bir tanımdır. Sınıf-altı kavramı, dışlanma biçimi analizlerinde daha sonra alkol ve uyuşturucu bağımlılığı, hırsızlık gibi yasa dışı durumlar gibi sosyal problemler anlamında da kullanılmıştır. Bu yönüyle sınıf-altı yoksulluk kavramı, işsizliği ve yoksulluğu bir toplumsal sorun olarak ele almakta ve bu durumların suç işleme potansiyeline işaret ederek yoksulluğu damgalamakta ve dışlamaktadır. Bu bağlamda sınıf-altı tanımlaması; damgalama ve dışlama ve izole etme anlamında tanımlanan marjinalleştirme mekanizmalarını harekete geçiren bir anlayış sergilenmektedir. Sınıf-altı, toplumun merkezinden uzaklaşma, topluma katılmama ve toplum dışında olma hallerini ifade etmektedir. Sınıf-altı kitlelere birçok kentte

rastlanabilmektedir. Bu kitleler; kentlerde iş olanağında görülen yetersizliklere bağlı sayıca büyüyen işsizler, işsizliğe bağlı yoksul kitleler ve bu anlamda devletin yardımına ihtiyaç duyanlar ile kısıtlılıklar nedeniyle suç işleme eğilimi taşıyanların oluşturduğu yanı zamanda barınacak yeri olmayanlar ya da çok kötü barınma koşullarına sahip olanlardır.

Sınıf-altı kavramıyla tanımlanan yeni yoksulluk ise mutlak yoksulluk kavramı ve anlayışından farklı bir yoksulluk biçimini tanımlamaktadır. Mutlak yoksulluk insanın yaşamını sürdürebilmesi için temel ihtiyaçlarını karşılayabilmesine odaklı iken yeni yoksulluk, kentsel yoksulluğun ortaya çıkması ve derinleşmesi ile görülen tabakalaşmanın önemli bir göstergesidir. Yeni yoksulluk biçimi; gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde görülen ve özellikle büyük kentlerin mekezine uzak mahallerinde yaşayanlarının sorunlarına işaret etmektedir. Bu bölgelerde süren yaşamların kendine özgü kültürel atmosfer oluşturduğu bilinmektedir. Kentlerin içinde zenginler ile yoksulların mekânsal ayrışımı, insanların kentte yaşamı sürdürmede yaşanan çelişkilerin şiddetini artırmakta ve yoksullar açısından yaşanan eşitsizlikle birlikte dışlanmışlığı derinleştirmektedir. Sosyal dışlanma; eşitsizliklerin büyümesi ve derinleşmesiyle toplumun bir kesiminde sosyal ve ekonomik güvence kaybına neden olmakta ve buna bağlı olarak toplumsal uyum zedelenmekte bütünlük bozulmaktadır. Sosyal yoksunlukların kaynağı olarak görürülen sosyal dışlanma ve bunun mekânsal ifadesi olan mekânsal ayrışma yoksulluk tartışmalarında önemle ele alınmaktadır. Bireyin sosyal dışlanmaya maruz kalmasının ise yaşadığı topluma etkin ve aktif bir biçimde katılmasını sınırladığı vurgulanmaktadır (Bıçkıcı, 2005; Karataş, 2010).

Birey ya da grupların toplumsal yaşama etkin ve aktif biçimde katılmasının sınırlanması ise giderek yoksul kitleleri toplumsal işlevlerinden koparmaktadır. Toplumsal işlevlerinden uzaklaşma ise kitleleri daha yoksun duruma toplumsal ilişki ağlarının dışına itmektedir. Bu durumlar yoksul kitlelerin toplumsal konumu bağlamında politik etkinliklerini ve iyileşme olasılıklarını etkileyerek yoksulluklarını derinleştirerek kronik hale getirmektedir (Sipahi, 2006; Karataş, 2010). Toplumsal bağlamda ele alınan yoksulluk derecesi aynı zamanda toplumun sınıfsal hiyerarşik yapısının değişiminde ve yeniden biçimlenmesinde önemli rol oynamaktadır. Yoksulluk yaşama süresi arttıkça beraberinde gelişen sorunların boyutları da derinleşmekte ve sonucunda da toplumsal problemler artış gösterebilmektedir. Kentlerde yaşanan sosyal dışlama ve damgalama süreçlerinde yasa dışı durumlara ve suça meyilli davranışlara eğilimi yükselmekte ve suç işlemenin toplumda kendini ifade etme biçimi olarak tercih edildiği görülebilmektedir. Yoksulluğun artması, derinleşmesi ile yoksulları dışlayan mekanizmaların güçlenmesi biçiminde gelişen etki ve tepki süreçlerinin yoksulları toplumsal merkezden daha uzaklaşmaya doğru ittiği bilinmektedir. Bu durum sadece yoksulları değil onların yaşamlarını sürdürdükleri bölgelerin/mahallelerin de damgalanarak; kötü, tehlikeli, suç batağı ve yasa dışı yaşam alanları olarak tanınmanmasına yol açtığı vurgulanmaktadır. Kuşkusuz bu durum ise daha fazla dışlanmışlık yaşanmasına neden olabilmektedir. Yoksul, işsiz, göçle gelmiş ve kente tutunmaya çalışanların ya da kentte insani yaşam olanaklarını yitirmişlerin yasa dışı baş etme yollarını tercih etmeleri yaşamlarını kolaylaştırıcı olarak cazip olabilecektir. Bu tür örneklerin özellikle büyük kentlerde yoksullukla bağlantılı gelişen birçok soruna yol açtığı görülmektedir (Aytaç, 2016).

Sosyal dışlanma; işsizlik sorunu ve buna bağlı gelir yoksunluğu gibi ekonomik nedenler yanında bunların oluşmasında da etkili olabilecek eğitim eksikliği ile birlikte zaman zaman yaş ve cinsiyet benzeri bireye özgü nedenlerle olabilmektedir. Sosyal dışlanma ayrıca sosyal güvence yoksunluğu ile birlikte yaşanan toplumsal destek yoksunluğu gibi kısıtlılıklara bağlı görülebilmektedir. Sosyal ve kurumsal nedenlere bağlı olarak politik haklarından yararlanamama ya da politik karar alma mekanizmalarına katılmama gibi birçok toplumsal katılımı engelleyen nedenler sonucunda da ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenlerden bir ya da birkaçı sonucunda görülen toplumsal dışlanma maruz kalan bireyin sorunlarını büyütmektedir. Bu nedenle ihtiyaçlarının karşılanması için yeterli gelir ve varlığa sahip olamayan uzun süreli işsizler, güvencesizler, yaşlılar, engelliler, göçmenler ve kadınlar gibi sosyal dışlanma riski bulunanların toplum nezdinde korunmaya ve sosyal politikalar aracılığıyla desteklenmesine olan gereklilik vurgulanmaktadır (Çakır, 2002; Şahin, 2010).

Yoksul bireylerin, topluma katılabilmesinin en önemli aracı olan, üretici kapasitesinin artırılması ve bu durumun önemliliği göz ardı edilmiş olmaktadır. Küreselleşmenin dogasına bağlı olarak ekonominin yeniden biçimlenmesi yoksul kesimlerin üretici olma olasılıklarını sınırlayarak, hem iş gücüne katılımı hem de toplumsal karar alma mekanizmalarına katılımını sınırlamaktadır (Bıçkı, 2005). Yoksulluk insanların istihdam, sağlık, eğitim (Karayılmazlar, 2006) beslenme, barınma için konut ve yeterli alt yapı gibi hizmetlere ulaşmada sıkıntı yaşanması ya da çok sınırlı ulaşma durumu ile çizilen, bireylerin, ailelerin ve toplumun iyilik halini ve refah düzeyini etkileyen bir kavram olarak ele alındığında nasıl bir hizmete gereksinim duyulduğuna da işaret etmektedir. Sosyal hizmet yoksullukla mücadele konusunda önemli role sahip önemli disiplindir. Sosyal hizmet mesleğinin tarihsel köklerine dayanan yoksullara yönelik hizmetlerin sunumunda değişimler söz konusu olsa da yoksulluk, mesleğin önemle ele aldığı konulardan biri olmaya devam etmektedir (Karayılmazlar, 2006; Duru ve Kalaycı, 2017). Yoksullukla ilgili olarak sosyal hizmetlerin sunumu mikro, mezo ve makro düzeyde gerçekleştirilmektedir. Bireye ve aileye yönelerek yoksullara ulaşan hizmet bu tarihsel köklere dayandığı gibi makro düzeyde de toplumsal sistemi ele alarak yoksullukla ilgili çalışmalar 1800'li yılların sonlarında başlamıştır (Teater, 2014). Bu yıllarda olduğu gibigünümüzde de toplum merkezlerinin hizmet sunumunda komşuluk kavramı bir başka deyişle mahalle özellikleri sosyal hizmetin sunumunu etkilemiş ve hizmetin odak noktasında toplumu yeniden inşa etme hedefi yer almıştır (Washington ve Paylor, 2008; Buz ve Ayyıldız, 2019).

Narhi (2002) makalesinde toplum temelli sosyal hizmet sunumunda uzmanlarının yerel yaşam çevrelerinde sosyal dışlanma süreçlerinin küreselleşmiş bir dünyada yerel yaşam ortamlarını nasıl etkilediğini ve bu bağlamda kentsel gelişimi ele almaktadır. Bu bakış açısıyla kaleme aldığı makalesinde sosyal hizmet uzmanlarının mekansal marjinalleşme ve kentsel ayrıştırma mekanizmalarını nasıl anladıklarını ve sosyal hizmet uzmanlarının toplum katılımını destekleyen sürdürülebilir yaşam ortamları hakkındaki görüşlerini incelemektedir. Bu konuda yapılan diğer çalışmalarda da sosyal hizmet uzmanlarının günlük çalışmalarında, sosyal dışlama ve içerme süreçleri konusunda sınırlı bir görüşe sahip oldukları ve yapısal değişimlere gereksinim duydukları gösterilmiştir (Narhi, 2002;

Penna, Paylor, Washington, 2010). Yapılan bir diğer çalışmada ise, Avrupa Birliği'nin Hedeflenen Sosyo-Ekonomik Araştırma Programı/TSER tarafından finanse edilen "Avrupa Şehirlerinde Sosyal Dışlanmaya Karşı Yeni Yerel Politikalar" adlı üç yıllık bir araştırma projesidir. Bu projede ise sosyal çalışmalarda, sosyal dışlanmaya ilişkin Avrupa tartışmalarına ve sosyal çalışmanın teorik bilgisi yanında saha projelerine katkıda bulunan araştırmalar özetlenmiştir. Bu çalışmada özellikle eko-sosyal çevreninele alınması ve dezavantajlı yerleşim alanlarında yaşam süren vatandaşların hizmete katılımlarının önemli olduğu yeniden gösterilmiştir. Bir çok Avrupa ülkesini kapsayan çalışmada özellikle topluma dayalı sosyal hizmetler dahilinde, yerel politikaların yenilikçi modellerinin geliştirilmesine olan gereksinimin önemi vurgulanmıştır (Matthies, Turunen, Albers, Boeck ve Närhi, 2010). Benzer biçimde; Şili, ABD ve Galler bölgesinde yürütülen üç araştırma projesinin sonuçlarının özetlendiği çalışmada ise; sosyal hizmetler alanında mahallelerin yerel özellikleri ile yürütülen sosyal hizmetlerin araştırmalarda ele alınarak değerlendirilmesinin gerekliliğine (Holland, Burgess, Grogan-Kaylor ve Delva, 2010; Matthies ve diğerleri, 2010) işaret edilmektedir. Dezavantajlı bölgelerde sosyal hizmet ihtiyacının fazla olmasına karşın, bölge özelliklerinin altında yatan eğitim ve işsizlik sorunlarına bağlı yoksulluk düzeyinin çok derin olması ve sosyal dışlanmanın yaşanmasının sosyal hizmetlerin sunumunu nasıl etkilediği irdelenmelidir. Derinleşen olumsuz koşulların, sosyal hizmet alanında çalışmalarda çaresizlik, tükenmişlik duyguları yaşanmasına neden olduğu bilinmektedir (Dhemba ve Nhapi, 2020). Bu nedenlerle bu çalışma; dezavantaj özellikleri gösteren bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamusal hizmet deneyimlerini nasıl algıladıklarının tanımlanması amacıyla yapılmıştır.

2. Yöntem

Bu çalışma dezavantaj özellikleri gösteren bir bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamusal hizmet deneyimlerini ortaya çıkarmak amacıyla niteliksel yaklaşımla yapılan **Tanımlayıcı Fenomenolojik** bir araştırmadır. Bu araştırma yönteminin seçiminde; çalışmanın amacının kişi ya da kişilerin ilgilenilen fenomenin gerçek yaşam deneyimlerinin özünün, anlamının, yapısının ne olduğunun tanımlanmasına dayanması etkili olmuştur. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek memurlarının, günlük mesleki yaşam deneyimlerini nasıl algıladıklarını tanımlamak amacıyla yapılan bu çalışmada Giorgi' nin tanımlayıcı fenomenoloji yaklaşımı kullanılmıştır (Giorgi, 2012).

2.1. Çalışma Grubu

Tanımlayıcı Fenomenolojik araştırma yaklaşımının kullanıldığı bu çalışmaya, katılımcıların seçiminde **amaçlı** (Purposive) örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Gentles, Charles, Ploeg, McKibbin, 2015). Amaçlı örnekleme seçimi araştırmada incelenen fenomene ilişkin zengin deneyimi sergileyecek en uygun kişilere ulaşılmasını tanımlamaktadır (Englander, 2012). Bu çalışma amacı doğrultusunda; Ankara ili içinde dezavantajlı olarak tanımlanan bir bölgede yer alan Sosyal Hizmet Merkezi (SHM) çalışanları içinde meslek elemanlarından çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul edenlere ulaşılmıştır. Bu bölgenin dezavantajlı bölge olarak tanımlanmasında hem dış hem de iç göçle gelen-

lerin yerleştiği bölge olması yanında işsizlik oranının yüksek, eğitim düzeyinin düşük ve suç oranının fazla olması önemli olmuştur. Çalışmanın amacı ve tasarımına ilişkin bilgi verilerek SHM yönetiminden araştırma için izin alınmıştır. Alınan izin sonrası, meslek elemanları ile görüşülerek çalışmanın amacı ve nasıl uygulanacağı açıklanarak çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul edenler belirlenmiştir. Katılımcıların çalıştıkları kuruma ilişkin bilgi katılımcıların korunması adına araştırmanın yayın aşamasında kaldırılmış olup katılımcı ifadeleri de anonimleştirilerek sunulmuştur.

2.2. Veri Toplama Araçları

Görüşmelerde araştırmacı tarafından bu çalışma amacı doğrultusunda hazırlanan ve çalışma amacına 4 temel soru ile odaklanan “**görüşme kılavuzu**” kullanılmıştır. Görüşme kılavuzunda yer alan sorular sırasıyla;

“Bölgeniz için sosyal hizmetin anlamını nasıl yorumluyorsunuz, açıklar mısınız?, Bu bölgeyi sosyal hizmet sunumunun sonuçları açısından nasıl değerlendiriyorsunuz? Açıklar mısınız?, Bölgede sosyal hizmetin etkili bir şekilde sunulmasını engelleyen durumları nasıl değerlendiriyorsunuz, açıklar mısınız?, Bu bölgede daha etkin sosyal hizmet verilmesi için nasıl öneriler oluşturunuz?, açıklar mısınız?” sorularından oluşmuştur.

2.3. Uygulama

Dezavantajlı bölgede yer alan Sosyal Hizmet Merkezi’nde (SHM) sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarından çalışmaya katılmayı kabul edenlerle görüşmeler için uygun gün ve saat belirlenerek yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler birinci yazar tarafından 22.03.2018 tarihinde ilk görüşme ile başlamış ve son katılımcı görüşmesi ise 26.04.2018 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler belirlenen zamanda katılımcıların kendi odalarında, sessiz ortamda teke tek olarak yapılmış ve görüşmelerin ses kaydı alınmıştır. Görüşmeler yarı-yapılandırılmış görüşme biçiminde gerçekleştirilmiş olup yaklaşık 55 - 65 dakika sürmüştür. İlk görüşme sonrası ses kayıtlarının çözümüne başlanarak görüşme içeriği kağıda dökülmüş ve görüşme içeriklerinin analizi başlatılmıştır. Araştırmacı dördüncü görüşmede veri doygunluğunun gerçekleştiğine ilişkin kanıtlar değerlendirmiş olmasına karşın görüşmelere devam ederek 8 görüşmeden sonra veri elde etme süreci sonlandırmış ve çalışma 8 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcı sayısı; Giorgi’nin tanımlayıcı fenomenoloji için en az 3 katılımcının yeterli olacağına (Englander, 2012; Gill, 2014) ilişkin bildirimini doğrultusunda ele alınan fenomenin tanımlanmasında yeterli olduğu düşünülmüştür. Katılımcıların yaş ortalamalarının 26 – 53 yaş arasında değişiklik gösterdiği, cinsiyete göre dağılımında katılımcıların 5’inin erkek 3’ünün kadın olduğu ve çalışma sürelerinin ise en az sürede 3yıl ile en fazla çalışma süresinin ise 29 yıl olduğu saptanmıştır.

2.4. Veri analizi

Tüm görüşmeler ses kaydına alınmış ve ilk görüşme sonrası ses kayıt çözümü yapılarak kağıda görüşme içerikleri aktarılmıştır. Kağıda dökülen görüşme içeriği tekrarlı

okumaları yapılarak nitel veri analizinde ilk adım gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı Fenomenolojik araştırma türünde yapılan bu çalışmada veri analizinde de **Giorgi**'nin veri analizi yönteminden yararlanılarak veri analizi yapılmıştır (Giorgi, 2012). Bu adımlar doğrultusunda; birinci adımda araştırmacı tüm dökümanı (bütün içinde yer alan temel anlamı kavramak için) tekrarlı biçimde okumuştur. Bu adımda gerçekleştirilen tekrarlı okumalar ile araştırmacının incelediği fenomeni katılımcıların nasıl anlamlandırıldığının kavranması sağlanmıştır. Veri analizinin ikinci adımında verilere odaklanılarak inceleme yapılarak fenomenolojik indirgeme yapılmış, katılımcı ifadelerinin incelenen fenomen ile ilgili olan anlam birimleri oluşturulmuştur. Bu noktada ifade edilen deneyimler, deneyimleri ifade eden kelimeler ve metafor kullanılarak fenomenle ilgili anlam birimleri ile incelenen fenomen ve anlam birimleri arasında oluşan bağ incelenmiştir. Üçüncü adımda; araştırmacı bilimsel fenomenolojik indirgemeleri kullanarak oluşturulan anlam birimleri ile çalışma fenomeni ilişkilendirmesini her anlam biriminin fenomenin tanımlanmasında ne anlam taşıdığı incelenerek anlam birimleri analiz edilmiştir. Dördüncü adımda ise; dördüncü analiz aşamasında ise bilimsel fenomenolojik indirgemeler ile katılımcıların gerçek yaşamlarına ilişkin ifadeleri ele alınarak son adımda yaşanan deneyim yapısının tanımlanmasını sağlayan temalara ulaşılarak analiz sonlanmıştır. Bu analiz adımları zaman aralığında adım adım yinelenerek tutarlılık yönünden araştırmacı tarafından yeniden değerlendirilmiştir. Veri analizi, anlam birimlerinden araştırmacının fenomenolojik indirgeme sonucu ortaya çıkarılan alt temalardan temalar oluşturularak sonlandırılmıştır. Dezavantajlı bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamu hizmeti sunumuna ilişkin algılarını tanımlayan alt temalara dayalı çalışmanın temaları Tablo 1'de sunulmuştur.

3. Araştırma etiği

Dezavantaj özellikleri gösteren bir bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamusal hizmet deneyimlerini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan bu niteliksel araştırma insanlar üzerinde gerçekleşmesi nedeniyle, Helsinki Bildirgesi etik ilkeleri doğrultusunda ele alınarak zarar vermeme, gizliliği ihlal etmeme başta olmak üzere etik ilkelere uyularak yapılmıştır. Nitel görüşmelerin 2018 yılında gerçekleştirilmesi ve etik kurul onamının o tarihte nitel çalışmalarda gereklilik göstermemesi nedeniyle kurul başvurusu yapılmamıştır. Çalışma kapsamında yer alan Sosyal Hizmet Merkezi yönetimi ve çalışanlarından sağlanan araştırmanın katılımcılardan da çalışmaya gönüllü katılım onamları alınmıştır.

4. Bulgular

Dezavantajlı bölge olarak tanımlanan kentsel alanda; eğitim düzeyinin çok düşük olduğu, işsizlik oranının çok yüksek olduğu olumsuz ev koşulları ile çevre yapısına sahip olması yanında damgalanmış bir bölgedir. Uyuşturucu alış verişinin yoğun yaşandığı bölgede şiddet ve istismar, yoksullukla birlikte derinleşmektedir. İç göç yanında dış kaynaklı göç alan bu bölge damgalanmış bir bölge olarak sorunlar yumağı olarak nitelendirilmektedir. Bu dezavantajlı bölgede, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamu

hizmeti sunumuna ilişkin algıları görüşme ifadelerinden çıkarılan iki ana tema ile tanımlanmıştır. Çalışmanın iki ana teması “**Havanda Su Dövme**” ve “**Yeni Hizmet Modeli**” olarak belirlenmiştir. Görüşmelerden ortaya çıkan iki ana tema ve bu temaların dayandığı çalışmanın alt temaları Tablo.1’de sunulmuştur. Çalışmada tanımlanan ana temalardan biri olan “Havanda Su Dövme” teması sosyal hizmet sunumunda görev alan meslek elemanlarının görüşme içeriğinden çıkarılan “Fazla Dosya Sayısı” ile “Karmaşık Gereksinim” alt temalarından destek almaktadır.

Tablo 1. Dezavantajlı Bölgede Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Kamu Hizmeti Sunumuna İlişkin Algıları

Havanda Su Dövme	Yeni Hizmet Modeli
Fazla Dosya Sayısı	Eşgüdüm ve İşbirliği
Karmaşık Gereksinim	Toplum Odaklı Koruyucu Hizmet
	Özel Hizmet Birimleri
	Ulaşılabilir Birimler

Havanda Su Dövme teması katılımcıların bölgeye ilişkin sosyal hizmet deneyimlerinin aktarıldığı ifadelerde yer alan bölgenin sosyal hizmet açısından çok fazla ihtiyaç duyulan bölge olarak nitelendirilmesine karşın sürdürdükleri hizmetlerin niceliksel boyutunun algılamada öne çıktığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar “**fazla dosya sayısı**” nı ifade ederek dosyalara bağlı iş yüklerinin çok fazla olduğunu ve bölgenin nüfus yapısına niteliğine ilişkin olarak ise “**karmaşık gereksinim**” “gösterdiğini ve gereksinimlerinin neler olduğunun farkında oldukları görülmüştür. Bu alt temaları destekleyen katılımcı ifadelerine bakıldığında seçilen bazı örnekler aşağıda sunulmaktadır.

..... *sosyal hizmetin çok yönlü baktığımız zaman ekonomi sistemi içerisinde bu bölgenin birçok sorunu var. Aile sistemi içerisinde genellikle eşler cezaevinde olabiliyor. Boşanma sorunu çok fazla. Resmi olarak boşanmaları kastetmiyorum. Eş eve gelmiyor, madde bağımlısı olabiliyor. Veya evlilik sorumluluklarını yerine getirmiyor, çocukların sorumluluklarını yerine getirmiyor. Resmi olarak değil de eş ayrı yaşıyor, evini terk ediyor..... (K.8)*

..... *eee ne gibi sıkıntılara baktığımızda çok büyük bir bölge olan bu bölgede, dosya sayımız çok fazla ve çalışan sayımız az, dosya sayısı çok fazla olduğundan dolayı ailelere ayırabileceğimiz zaman kısıtlı oluyor, çünkü mesai saatimiz belli. Buda bence bir sıkıntı çünkü yurt dışına baktığımızda her sosyal hizmet uzmanının belli sayıda ailesi vardır ve o aileyle ilgili tüm sorunlarıyla ilgilenir çünkü zamanı vardır, yeterli kaynak vardır elinde. Ama bize baktığımızda şu anda yüze yakın ekonomik destek dosyam var, bunun yanında ihbarı var, Bimer’i var, Cimer dosyaları var ne oluyor bir aileye ayırabileceğimiz zaman kısıtlı oluyor ve niteliği düşüyor..... (K.2)*

..... *kadın sorunu çok yoğun, şiddete uğrayan kadın sorunu çok yoğun, çocuklarda da ihmal çok yoğun, istismar diyorum çünkü bir madde bağımlılığı konusunda bir şey*

var bide son dönem bu bölgede gözümüzün önünde çok büyük bir çeteleşme var..... halk evlerin yıkılmasıyla gittiler, onların yıkılan evlerin arasında kalan beş, on evde madde satıcılarının ticarethanesi olmuş durumda, hani bu geçici bir sorun yani ama şu an çok kötü yani. Sende duyuyorsundur kurşun sesleri, olaylar, ölümler..... (K.4)

..... Çocuk parkları yok, engelliler için uygun sosyal, fiziksel ortamlar yok kaldı yürümek çünkü yıkılacak, edilecek doğru düzgün.... Bu anlamda Altındağ'ın bu bölgesine altyapı hizmeti gelmiyor, park falan çok az, yollar çok kötü, tekerlekli sandalye gidemiyor. Bir sürü engelli var bu bölgede, engellilerle ilgili hani biz denetimlere gittik çok yoğundu o açıdan çok iyi biliyorum, asansörsüz genelde evler..... (K.1)

.....Yani toplumun genel sosyal politikalarıyla ilgili ülkenin gerilikler, eksiklikler, olaylar yani şurada evler 4 katlı ve asansörsüz adamın evi en üst kattaysa engelli çocuğunu indiremiyor bunun için Avrupa'da binanın dışında bir tane asansör yapıyorlar o bir kişi için ama bakın böyle büyük bir sorun var, açıkçası şeyde görüyorum mesela bu bölge çok eski bir yerleşim yeri, eskiye dayalı köklü ilişkiler olduğunu düşünüyorsun, mesela sosyal ilişkiler çok güvensiz, kimse kimseye kapı açmıyor.....(K.6).

Dezavantajlı bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının yukarıda örneklenen ifadelerinden de anlaşıldığı gibi bölgenin sosyal hizmet açısından gereksinimlerinin çok fazla ve özel karmaşık yapı algısının güçlü olduğunun ifade edildiği saptanmıştır. Karmaşık gereksinimlerin farkında olunması bir biri ile bağımlı birden fazla sorunun birey ve aile düzeyinde görülmesi yanında bunların ele alınmasını engelleyen birey, aile ve toplumsal ve de siteme ilişkin engellerin tanımlanmış olduğu tanımlanmıştır. Sorunların karmaşık yapısına ilişkin örnek katılımcı ifadelerinde sosyal hizmet uygulamalarının niteliğinin aktarıldığı görülmektedir.

..... sayı çok olursa o kadar iyiymiş gibi algılanıyor, halbuki nitelik önemli nicelik hiçbir zaman önemli değildir, niceliğiniz geçici olarak bir şey ifade edebilir ama ki geldikimiz nokta bu sorunlar her geçen gün katlanıyor çünkü niteliğe yatırım yapmıyorsunuz. Yani insana yatırım, yani o birin yada bir milyunun, beş yüzün bir sayı değil, bir insan olduğunu unutmamamız lazım. Sosyal hizmet insandır insana dokunur yani biz istatistik kurumu değiliz ki veya maliye değiliz ki rakamlarla uğraşalım biz insanlarla uğraşıyoruz ben bir tane vakayla uğraşırım bir ay, bir toplumu kurtarırın, bir aileyi kurtarırın ama sana derler ki ya bir ay boyunca bir kişiyle mi ilgilendin? Bunu başarısızlık görüyor ama özenmezse o 500 tane vakayla ilgilendin, büyük başarı ama içi boş yani bizim dedim ya 3 kuşak burada belki nakdi yardım alan var ama aileye para vermek dışında bir şey yapamazsanız, aileye dokunmadığımız sürece o devam ediyor..... (K.6)

Bir diğer ifade örneğinde ise;

.....aç insan ne yapar, yani birçok olumsuzluklara yani kanun dışılığa sapa bilir, birde çocuklar gördüğü bir şeyi yapıyor yani anasından, babasından, atasından ne görüyorsa eğilim o. Bu ailelerin erkeklerinin hemen hemen hepsi hukuku çiğneyerek yapmış oldukları kazançlardan dolayı cezaevinde, gelen çocuklarda bunu görüyor, bildiği şey bu bunu yapıyor..... Yani biz bir şeye bakmak lazım aslında Milli Eğitimin bu bölgede ki okul devamlılık çizelgelerine haa diğer normal apartmanda oturan veya işte Roman olmayan insanların çocukları da eğitimde devamsızlık yapıyor ama burada sanki kalımsal bir şey haline dönüşmüş okuyupta ne olacağım diyor.....(K.4).

.....bizim bölgenin insanı olsun deyip te temizlik için başka bölgeye önerdikleri kadınlarla ilgili çalışmama isteği, yolu uzak bulma, burada verilen ekonomik desteğin iki katı para alacakken bile çalışmak zor geliyor insanlara, yani birazda bağımlı hale getirilmişler. Üretmek yerine, daha iyi yaşamak yerine bizden aldıkları, belediyeden aldıkları, kaymakamlıktan aldıkları parayla yattıkları yerde gayri insani yaşamak onlara daha cazip geliyor..... (K.2)

Örnek verilen ifadelerden de tanımlanabileceği gibi bölgenin sosyal hizmet gereksinimlerinin çok fazla olmasına karşın tüm katılımcılar tarafından dille getirilen, hizmetin büyük karmaşık yapıda hiçbir şeyin değiştirmedeği algısı “havanda **su dövme** “çalışmanın ikinci ana temasını oluşturmuştur. Bu saptamayla bağlantılı olarak katılımcıların verilen hizmeti bazı noktalar açısından eleştirileri ile birlikte yeni bir hizmet modeline olan büyük ihtiyacın farkındalığı önemli bir bulgudur.

Yeni Hizmet Modeli ihtiyacının farkındalığını dile getiren katılımcıların bu ana tema altında; “Eşgüdüm ve İşbirliği”, “Toplum odaklı koruyucu hizmet”, “Özel hizmet birimleri”, “Ulaşılabilir birimler” olmak üzere dört alt tema tanımlanmıştır. Katılımcıların SHM’de yürütülen sosyal hizmetlere ilişkin “Eşgüdüm ve İşbirliği” teması altında yer alan anlam birimlerinin hizmetlerin daha etkin sunumunun önünde engeller olarak ifade ettikleri eleştirel bir bakış açısında değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Bu temaya yönlendiren örnek ifadelerden bazıları aşağıda sunulmaktadır.

.. Birçok sorun açısından bu bölge etkin politika üretilmesi gereken bir bölge, o yüzde sosyal hizmet kavramı aslında bu bölge için çok önemli.... Aile Bakanlığı olarak birçok etkin yasaları uygulamaya çalışıyoruz fakat multi-disipliner bir çalışma olmadıği için bir ayağı yerine geliyorsa bir yapının ama diğer ayaklarında bir niteliksiz olabiliyor... Bu bölgede sosyal hizmet açısından multi-disipliner çalışma çok önemli... Aile Bakanlığı, madde kullanımı sorununda Sağlık Bakanlığı, ihmal, istismarda Emniyet, kadına şiddette Emniyet olsun Aile Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, dediğim gibi sorunlarda multi-disipliner çalışma açısından eksiklik var (K.5)

.....mesela bürokrasi birinci sırada, farklı kurumlara yazı yazdığımızda mesela ben en son İŞKUR’a bir yazı yazdığım da kadın müracaatçımızın iş bulmayla ilgili.Şiddete uğramış, eşinden boşanmış, dezavantajlı bir grup, İŞKUR’a yazı yazdığımızda bizim kendi politikamız var diyip bizimle işbirliğine yanaşmıyor.Dediğim gibi kurumlar arası işbirliği olsa sosyal hizmet daha etkili bir şekilde uygulanabilir.....(K.1)

.....Ben bir yazı yazıyorum,aracılarla Adalet Bakanlığına gidiyor. O aracılığın ortadan kaldırılması. Ortak bir sistemde Adalet Bakanlığı o kişiyle ilgili nasıl bir işlem yapmış görebilmem lazım. Etkin politika yürütebilmem için multidisipliner çalışmada bütün bakanlıkların ortak çalışma yapabilmesi lazım. Ben Sağlık Bakanlığından bir hizmet istediğimde direkt o hizmetin uygulanması lazım orada çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla ortak çalışma yapmamız lazım..... (K.7)

.....bölgeyi düşündüğümde Belediyesi hizmet veriyor. Aile Bakanlığı Sosyal Hizmet Merkezi hizmet veriyor. İlçe Millî Eğitim hizmet veriyor. Dediğim gibi en önemli nokta bence bu kurumların işbirliği çerçevesinde çalışması. Şimdi bölgesine bakı-

yoruz en önemli sorunlardan biri ne? Madde bağımlılığı, bu madde bağımlılığıyla ilgili bütün kurumlar işbirliği yapacak, bir politika belirleyecek ve etkin hizmet sunumu için kaynaklar doğru şekilde kullanılacak..... (K.3).

“Toplum odaklı koruyucu hizmet” alt temasının tanımlanmasında katılımcıların daha çok birey ve aile odaklı anlık çözümleri ifade ettikleri görülmüştür. Dosya sayısının fazla olması yanında anlık kısa vadeli çözümlere odaklı hizmetin sürdürülmesinin toplumu bu sorunlara karşı koruyan, onların katılımı ile gerçekleştirilemedi vurgulanmaktadır.

.... Şimdi iki tane vardı. Burası Toplum Merkezi hizmeti verdiği dönemle, Sosyal Hizmet Merkezi olarak hizmet verdiği dönemi ikiye ayırabiliriz. Eee Toplum Merkezi olduğu dönemde Toplum Merkezleri yönetmeliğine uygun olarak yürütmüş olduğu hizmetler açısından, bölgenin kozmopolit, sosyoekonomik yapısına daha uygun hizmet verdiğini düşünüyorum çünkü buradaki temel sorun kişilere direkt sosyoekonomik destek , eski adıyla aynı nakdi yardım vermek değil, doğurganlık oranının yüksek olduğu, erken yaş evlilik dediğimiz adölesan evliliklerinin yoğun olduğu, bununda temelinde kültürel altyapının olması nedeniyle böyle bir özelliği var.....Ağırlıklı olarak zaten Toplum Merkezlerinin kuruluş amacına en ideal yerde bulunuyoruz şu anda, yani kent varoşu ,alt sosyoekonomik düzeye,alt kültürel seviyeye hakim olduğundan toplum merkezlerinin kuruluş amacı da buldukları bölgelerdeki sosyal, kültürel, demografik yapıya ilişkin olarak diğer bölgelerle kendi içinde bulunduğuBölgesi açısından eğitim öncelikli olmak üzere yetişkin eğitimi, çocuk eğitimi,işte doğurganlık oranlarının dengelenmesi , özellikle kadınların katılım haklarının yükseltilmesi, işte hijyen,doğurganlığın kontrol edilmesi,bilinç düzeylerinin ve haklarının özellikle,kadın haklarının artırılması, çocuklarında zararlı alışkanlıklar, bağımlılık yapıcı alışkanlıklardan uzak sporla sanatla, aktivitelere,aktif katılıma dayalı etkinliklerle diğer bölgelerdeki çocukların yani kent yaşamına ait haklardan yararlanmalı katılım haklarını,yaşam haklarının,gelişim haklarının sağlanması anlamında onların aktif olarak katıldığı etkinlikler yoğun olarak yürütülüyordu..... (K.3)

.....bu tarafta da yoğun olarak SED (Sosyal Ekonomik Destek) işte çocuklarını okutan ailelerle birde sığınmacılarımız var onlarda siteler ve çevresinde yoğun olarak sığınmacılara verilen para , ya bu anlamda baktığımızda mesleki doyum düzeyinde zayıfladı yani biz dediğim gibi almış olduğumuz eğitime göre sadece gidip para vererek hizmetin yürütülmesi bir sosyal hizmet değil.Vakıfta veriyor, kavramsal olarak devlet bütçesi altında sosyal yardımlar anlamında baktığımız zaman evet insanların o anda acil ihtiyaçları karşılanıyor ama bunu vakıfta veriyor sosyal çalışma görevlisi adı altında,veya sosyal araştırmacı adı altında yapıyor bunu, belediyelerde yapıyor bunu, ama bu sosyal hizmete biz bütüncül baktığımız için yani vakıf grup çalışması yapmıyor, vakıf toplumla çalışmada yapmıyor,vakıf başvuran kişinin kişisel çalışma dersek bir görüşmeyle o andaki sorununu çözmeye çalışıyor yani anlık sorunlar çözülmeye çalışılıyor.....(K.6)

..... şimdi burada sosyal hizmet uygulanıyor, halk zaten uygulandığını biliyor ama biz bazen uygulayıcılar şey düşünüyoruz havanda su dövüyoruz çünkü bizim kurumun model değiştirmesi toplum merkezinden sosyal hizmet merkezine dönmesi, yani siz sadece para vererek toplumsal değişim ve dönüşümü sağlayamazsınız. Bunun eğitim ayağı

var, bunun toplum önderleri ayağı var, bunun bakış açısı yani, 21. Yüzyıla uygun sosyal hizmet modellemesine ihtiyaç var, atıyorum işte 1900'lü yıllarda da yapıyorsa bu para verme yani nakdi yardım veya aynı yardım ..yapmak zaten Kızılay yapıyor.Zaten vakıflar yapıyordu,e bizde aynı şeyi yapıyoruz bir anlamı yok yani bizim 21.yüzyılda değişen sorun alanlarına uygun bakanlıklar olarak modellemeler geliştirmemiz lazım..... bağımlılık ,genç işsizliği bunlar yeni olgular yani bizim buna yönelik bir şey yapmamız lazım ama maalesef her şey sayısal olarak algılanıyor.İnsan geçmiyor sayı, diyorki bana ne kadar sed yaptın ne kadar engelli yaptın, ne kadar eğitim verdin. Hep sayı yani..... (K.8)

.....işte sosyal hizmet yani, toplum odaklı, aile odaklı. Şimdi biz birey odaklı bir hale getirip sadece para vererek gidersek bu olmaz yani o yüzden de sosyal hizmetleri etkin hale getirmemiz için toplum merkezlerinin tekrar açılması gerekiyor. Yani bu şu anda sosyal hizmet merkezi il müdürlüğünün işini yapıyor zaten teşkilat yapısına baktığın zaman il müdürlüklerinin işi direkt topluma dokunmak değil bürokratik işlemlerin yürütülen yerdir..... çünkü toplum merkezleri bir çağdaşlaşma projesidir, bireyi güçlendirme, aileyi güçlendirme, toplumu güçlendirme, bulunduğu bölgenin dikey sınıf atlamasında..... (K.2)

Verilen hizmetlerin anlık çözümü dışında toplumun kapsamlı eğitimi ile koruyucu sosyal hizmet anlayışının getirilmesinin önemi vurgulanmaktadır. Bu noktada eski hizmet sunumu olarak tarihe geçen Toplum Merkezleri'nin koruyucu sosyal hizmet açısından daha iyi bulunduğu da vurgulanmaktadır. Bölgede dezavantajlı nüfusa yönelik fazla ve karmaşık yapısal sorunlarla sosyal hizmet sunumu ile başa çıkmada bazı özel sorun alanlarına ilişkin özelleşmiş sosyal hizmet birimlerine olan gereksinim ifade edilmiştir. Alt tema olarak” özel **hizmet birimleri**” nin tanımlanmasında yol gösterici olan katılımcı ifadeleri arasında ise;

.....beş tane spor merkezi olsa gençlik kurtulur.Spor merkezi.Çocuklarımız madde- den kurtulur.Bir kuşağı kurtarız.hayal mi zor mu hayır.Ve ben çok iddialıyım okul öncesi eğitim kurumları ve gençlerin eğitimlerini destekleyecek kurumlar ve sosyal, sportif ve sanatsal alanda gelişebilecekleri sağlıklı merkezlerle bu iş buradan başlar....Yani kadına yönelik bir yerden destek vereceksiniz, çocukların yaş gruplarına yönelik hizmet modelleri bellidir destek vereceksiniz.Çocuğa dershaneye göndermek için kaynak bulsak çocuk bu ortamda dershaneye gidemiyor.Eve gelişinde mahallesinde risk var,servis ücreti var,ücretsiz eğitim desteği bu bölgenin dezavantajı için çok önemli, her anlamda sağlıkta,sporda, sanatta,okul başarısını desteklemekte,dershanede ve kreşte tamamen ücretsiz harükülade yapılarla,ortamlarla,kurumlarla burası kalkındırılabilir...Burası para dayamakla,evlere de ASDEP deyip onu bunu ikide bir kapıya çoluğu,çocuğu göndermekle havanda su dövmek kendimizi kandırmak hiçbir iş yok,elli kere gideyim şurada ki müraacaatçının kapısına onun hayatını değiştirecek alternatif hiçbir şey sunmuyorum ki,ASDEP diye o gençler çoluk,çocuk birde sıkıştırıyorlar bu kadar şey diye komedi içim sızlıyor devlet kaynaklarının boşa harcamak.....(K.1)

..... sokakta çalışan, çalıştırılan çocuklarla ilgili bir merkezin açılması gerekiyor dedim. Bu kesinlikle burada özel ihtisas alanı olarak bunun oluşturulması gerekiyor birinci planda, ikinci planda bu kuruluşa bağlı başka bir kuruluşun ilçenin öbür tarafında

kesinlikle bir tane daha oluşturulması ve buranın da elemanlarla ve araç gereçle takviye edilmesi gerekiyor. Bu da çok önemli. Kadına yönelen şiddetle ilgili olarak ŞÖNİM türü hizmetin geliştirilerek devam etmesi..... (K.5).

.....kadın her koşulda okuma, yazmayı sökecek. Biz bunu mecbur kılıyoruz. Bu bir etkidir ama bu etkiyi yaratmak için o kadına kreş ve etüt sağlayacaksın anlatabiliyor muyum bak niye ben hep kreş diyorum, etüt diyorum. Kadınlar çocuklarını bırakmıyorlar baba yok o çoğunlukta zaten ortada ve sosyal çevre çok riskli. İstismar var, cinsel istismar var, şu var, bu var, Çocukların sağlıklı zaman ve eğitim süreçlerinden geçirecekleri alanlar yaratıp kadınları eğiteceksin, iş edindireceksin bu eğitime bu. Kadınları eğitime, iş edindirebilmek içinde çocuklara etkin ve sağlıklı eğitim ve sosyal aktivite merkezleri açacaksın..... (K.7)

ifadeleri yer almaktadır. SHM’de sosyal hizmet sunumunda yer alan katılımcıların ifadeleri arasında bölgenin çok sayıda ve büyük coğrafik alana yayılan yapısı anlatılmış ve SHM’nin lokalizasyonunun bazı mahalle sakinlerinin ulaşımı açısından elverişli olmadığına altı çizilmiştir. “**Ulaşılabilir birimler**” alt temasına yönelik katılımcı ifadelerinde bölgenin genişliği birden fazla mahalleyi içermesinin SHM’ne ulaşmada sıkıntılar yaşanmasına yönelik tanımlamalar yer almaktadır. Bu ifadelerde ulaşım açısından sıkıntı yaşanan mahallelere “mahalle birimleri” nin kurulmasının gerekliliği açıklanmıştır.

.....Bütün bunlar aslında genel kapsamlı işler yani bir sosyal hizmet merkezinin bulunduğu hizmetler içerisinde yer alan hizmetler ama bunun dışında da bazı hizmet alanlarının belki bu verilen hizmetlerin yapısının derinleştirilerek sürdürülmesi gerekiyor..... (K.3).

..... Bölgesinde en az bir 10 tane toplum merkezinin olması gerekiyor. Yani ailelerin bulunduğu bölgede hizmetin yer alması gerekiyor yani aileler buradan işte dan 30 kilometre 40 kilometre ilerden kalkıp buraya gelmemeli aile. Orada bir tane sosyal hizmet merkezi, ha Sosyal Hizmet Merkezi bir şey olabilir. Merkez olabilir ona bağlı şeyler olabilir küçük, küçük birimler olabilir. Orada işte bir ekip olabilir işte sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyoloğun o mahallede olması lazım. O mahalleyle ilgili yada bir mahalle hani belki çok şey ama dört, beş mahallenin birleştiği bir şey olmalı yani böyle bir hizmet sunumunu biraz daha kişilerin yaşadığı bölgelerde oluşturmak yada orada kurmak, oradan yürütmek daha etkili olacaktır diye düşünüyorum..... (K.4)

.....çocuk işçiliği çok ön planda özellikle Suriyeli ailelerde çocukların çalıştırılması yöntemiyle bir geçim kaynağı oluşturulmuş durumda, aslında birazda çaresizlikten kaynaklanıyor çünkü buraya mülteci olarak gelen ailelerin çalışabilecek durumda olanların sayısı az, çalışanlarda son derece düşük ücretlerde ve sigortasız olarak çalıştırılıyor. Öyle olunca korunmaya muhtaç çocukların tespit edilmesi ve bunlara yapılan hizmetler son derece zayıf kalabiliyor. Yine bu bölgedeki normal Türk çocuklar içinde aynı şeyler geçerli bu anlamda bu bölgede mutlaka bir birim oluşturulması ve bunun bir ihtisas alanı olarak bu bölgede devam etmesi gerekiyor..... (K.7)

.....sosyal hizmet merkezinin bir biriminin de tarafında örgütlenmesi gerekiyor çünkü çok büyük bir bölge bazen Ulus, Kızılay gibi merkezi bölgelere gitmekten se buraya gelmeleri halkın biraz daha zor. Belki bu birime bağlı sitelerin üst tarafında

... tarafında yeni bir birimin açılması gerekiyor, halkın kolay ulaşabilirliği sağlanması açısından. Bunlar benim gördüğüm ve tespit ettiğim önemli eksiklikler. Kreş hizmeti özel kreşlerden yararlanmayla ilgili ciddi sorunlar var, o sorunların aşılmasıyla ilgili de burada kreş kurulmasıyla ilgili gerekli teşviklerin yapılması gerekiyor..... (K.1)

5. Tartışma / sonuç ve öneriler

Dezavantajlı bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamu hizmeti sunumuna ilişkin algılamalarını ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada tanımlanan iki ana tema olarak **“Havanda Su Dövme”** ve **“Yeni Hizmet Modeli”** tanımlanmıştır. Birinci ana tema çalışanların yürüttükleri sosyal hizmetin toplumsal sorunlara çare olmadığı olamayacağına ilişkin güçlü algılamaları ortaya koymaktadır. Bu deneye bağlı olarak çalışanların eski hizmet modelinin koruyucu sosyal hizmet açısından daha iyi olanaklara sahip olduklarını ifade ettikleri görülmüştür. Çalışanlar tarafından yeni bir hizmet modeline ihtiyaç duyulduğu açıktır. Bu doğrultuda yasal düzenlemelerin çalışanların bu çalışmada olduğu gibi görüşleri ile geliştirilmesinin önemli olduğunun da altı çizilmiştir. Yeni hizmet modelinin sosyal hizmet mesleğinin gelişiminde yer alan “yerleşim evleri” ile başlayan toplum merkezleri yapısında mahalleleri kucaklaması yaygın eğitimle toplumun aktif katılımının sağlanarak topluma odaklı koruyucu ve önleyici sosyal hizmet modelinin bir başka deyişle toplumu yeniden yapılandırıcı hizmet modeli istenmektedir. Bunun için değişim gerekli görülmektedir. Bu çalışma sonuçları ülkemizde Canbulut (2017) tarafından yapılan “Yoksulluk ve yoksullukla mücadele alanındaki sosyal politikaların sosyal hizmet uzmanlarınca değerlendirilmesi: sürdürülebilir yoksulluk” başlıklı çalışmada elde edilen temalar ile benzerlik görülmektedir. Canbulut’un makalesinde örnek gösterdiği ifadeler bu çalışmada katılımcıların ifade içeriklerine benzer niteliktedir. Bu ifadelerden biri olarak Canbulut’un sunduğu ifadeyi bu noktada ele almak yararlı olabilecektir. Bu ifade aşağıda sunulmaktadır.

“İnsanlar yardım alabilmek için maalesef kendi gerçeklerini gizlemeyi öğrendiler. İş yapmadan, üretime katkıda bulunmadan devletin bakmasına alıştılar ve bu beklentileri de arttı. Herkes bunu bir hak olarak görmeye başladı ve bunu geçici süreyle yaptığımız halde devam ettirmek, sürekli hale getirmek çabasına girdi. Biz oysa bu yardımları kendilerine yetebilecekleri, kriz dönemlerini atlatabilmeleri için bir destek olarak sunduk. Ama onlar artık bunu böyle görmüyorlar, geçim kaynağı olarak görüyorlar”

Bu çalışma sonuçları; ilgili literatürde dezavantajlı bölge nüfusuna odaklı sürdürülen sosyal hizmet çalışanlarının “ne algıladıkları?” ve “neler yapılmalı?” sorularına yanıt arayan çalışmaların sonuçlarına benzerlik göstermektedir (Lupton, 2003; Kintrea ve Atkinson, 2001). Bu bağlamda, sosyal politikaların geliştirilmesine olan gereklilik öne çıkmaktadır. Benzer biçimde, bir diğer çalışma sonucunda da politikaların geliştirilmesi yoluyla çocukluk döneminde sosyal dışlanma sorununun azaltılabileceğini vurgulanmaktadır (Klasen, 1999). Yoksulluğa bağlı gelişen sorunların çözümünde farklı yaklaşımlara karşın iş olanakları, konut programları yanında olumlu çevre koşullarının yaratılmasının sosyal dışlanmanın azaltılmasında olumlu etkileri gösterilmektedir (Crisp, McCarthy,

Parr, Pearson ve Berry, 2016). Sosyal dışlanma, çok boyutlu bir yapı gösterirken sosyal, ekonomik, kültürel ve politik süreçlerden hem etkilenmekte hem de onları etkileyebilme potansiyeli taşımaktadır. Bu nedenle yerel toplumsal faaliyetlerin önemle ele alınması (Chow ve Lou, 2015) önerilmekte ve yerel çabaların dışlanmışlığın önlenmesinde yararı üzerinde durulmaktadır. Yapılan bir çalışmada; yoksulluğu belirleyici önemli unsurun gelir düzeyi yetersizliği olduğu ve bu durumun sosyal dışlanma yönünde ilerleyici bir süreci bildirilirken çocukluk çağında yaşanan bu durumun eğitim ve iş olanaklarındaki yetersizlikler ile erişkin yaşlara taşındığı vurgulanmaktadır (Abe, 2009). Bu nedenle çocuk yoksulluğunun erişkin dönemde de dışlanma sorununun tetikleyici bir unsuru olarak ele alınması ve bu nedenle çözüm adımlarının ivedilikle bu gerçekliğe odaklı olarak gerçekleştirilmesi önemsenmektedir. Quillian (2017) tarafından yapılan çalışmada da; mahalle yoksulluğunu azaltmaya yönelik daha etkili politikaların - makro düzeyde yoksulluğu önleme politikaları olması - gerekliliği ileri sürülürken yoksulluğu azaltan macro politikaların mahallelerde yoksulluğu azaltacağı önemle vurgulanmaktadır. Bu politikalar sonucunda ise; birçok dezavantajlı ailenin yaşam kalitesini ve yaşama şansını önemli ölçüde geliştirilebileceğine işaret edilmektedir. Gilster ve Meier'de (2016) yaptıkları çalışmada, dezavantajlı mahallelerde yaşanan eşitsizliklerin toplumun tümünü kapsayan politikalarla etkilendiğini ve bu nedenle sosyal eşitsizliklerin belirleyicilerinin ele alındığı politikalara ihtiyaç duyulduğu belirtmektedir.

Asen ve arkadaşları (2021) da yaptıkları literatür incelemesinde; kentsel ortamlarda hızla yaygınlaşan farklılıkların ve eşitsizliklerin sosyal hizmet sunumunda; daha proaktif, topluluk temelli ve işbirliği modeline dayalı çözümleri zorunlu kıldığını bildirmektedir. Bu bağlamda sonuç olarak; daha sürdürülebilir bir kentsel sosyal hizmet pratiği için hem bireysel hem de toplumsal düzeyde yapısal değişikliklerin savunulmasının gerekliliği vurgulanmaktadır. Dezavantajlı mahallerde damgalanmış toplumla çalışmanın, bu mahallele insanlarına olumsuz özelliklerin atfedilmesi bağlamında sosyal hizmetten yararlanma ve bu hizmeti sunma açısından engelleyici olduğu vurgulanmaktadır. Damgalanmanın psikolojik ve sosyal etkileri sonucunda hizmet kullanıcıları ve hizmet sağlayıcılar arasında etkileşimin olumsuz etkilenecek marjinalleşmenin artabileceği ve bunun dezavantajlılığın devamına yol açacağı belirtilmektedir. Bu nedenle, bu durumun hizmet sunumunda önemli bir engel oluşturacağı göz ardı edilmemesi önerilmektedir (Stevenson, McNamara ve Muldoon, 2014). Dezavantajlı sosyal konum, mahalle ve sosyal çevre kırılganlıkların derinleşmesine yeni sosyal sorunlara yol açacağından çözümün birey, aile mahalle ve toplumu kapsayan farklı türde politika müdahalelerini gerektirdiği ve toplumun sosyal ve ekonomik kalkınması yanında eğitim ve gelir politikalarının ele alınmasını zorunlu kıldığı belirtilmektedir (Mechanic ve Tanner, 2007). Bu çalışma sonucunda da; dezavantajlı bölgede sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının kamu hizmeti sunumuna ilişkin algılamalarının, yürütülen hizmetten hoşnut olunmadığını ve yeni bir modelde hizmet ihtiyacına yanıt oluşturacak politikalara olan gereksinimi tanımlandığı görülmektedir. Dezavantajlı bölgede sosyal hizmet sunumunda görev alan çalışanların algılamalarının yanı sıra bu bölgede yaşayanların aldıkları hizmeti nasıl algıladıklarını inceleyen çalışmalar önerilmektedir.

Kaynakça

- Asen, K., Julkunen, I. ve Saurama, E. (2021). Contemporary urban social work: a scoping review. *Nordic Social Work Research*, 1-17. DOI: 10.1080/2156857X.2021.1890192
- Abe, A.K. (2009). Social exclusion and earlier disadvantages: An empirical study of poverty and social exclusion in Japan. *Social Science Japan Journal*, 13(1), 5-30.
- Aytaç, Ö. (2016). Kent yoksulluk ve sosyal düzensizlik potansiyeli. *Mukaddime*, 7(1), 135-155.
- Bıçkı, D. (2005). Kentsel yoksulluğun yapısal faktörlerle analizi: ekonomik ve politik yapının yeniden örgütlenmesi: karşılaştırmalı bir analiz. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(1), 104-138.
- Buz, S. ve Ayyıldız, A. A. (2019). Sosyal hizmette toplum merkezleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 187-212.
- Canbulut, T. (2017). Yoksulluk ve yoksullukla mücadele alanındaki sosyal politikaların sosyal hizmet uzmanlarınca değerlendirilmesi: sürdürülebilir yoksulluk. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 113- 132.
- Chow, J. C. C. ve Lou, C. W. M. (2015). Community-based approaches to social exclusion among rural-to-urban migrants in China. *China Journal of Social Work*, 8(1), 33-46.
- Crisp, R., McCarthy, L., Parr, S., Pearson, S., Berry, N. (2016). *Community-led approaches to reducing poverty in neighbourhoods: A review of evidence and practice*. Centre for Regional Economic and Social Research.
- Çakır, Ö. (2002). Sosyal dışlanma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 83-104.
- Dhemba, J. ve Nhapi, T. G. (2020). Social work and poverty reduction in Southern Africa: The case of Eswatini, Lesotho, and Zimbabwe. *Social Work & Society*, 18(2), 1-13.
- Duru, S. ve Kalaycı, E. (2017). Kentleşme ve yoksulluk bağlamında sosyal hizmet uzmanının mesleki rolleri. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(17), 224-230.
- Englander, M. (2012). The interview: Data collection in descriptive phenomenological human scientific research. *Journal of Phenomenological Psychology*, 43(1), 13-35.
- Gentles, S. J., Charles, C., Ploeg, J. and McKibbin, K. A. (2015). Sampling in qualitative research: Insights from an overview of the methods literature. *The Qualitative Report*, 20(11), 1772.
- Gill, M. J. (2014). The possibilities of phenomenology for organizational research. *Organizational research methods*, 17(2), 118-137.
- Gilster, M. E. ve Meier, C. L. (2016). Formal and informal neighborhood social organization: which promotes better resident health?. *Health & Social Work*, 41(3), 182-190.
- Giorgi, A. (2012). The descriptive phenomenological psychological method. *Journal of Phenomenological Psychology*, 43(1), 3-12.

- Holland, S., Burgess, S., Grogan-Kaylor, A., Delva, J. (2010). Understanding neighbourhoods, communities and environments: New approaches for social work research. *British journal of Social Work*, 41(4), 689-707.
- Karakaş, M. (2010). Küresel yoksulluğun öteki yüzü: yeni yoksulluk ve sosyal dışlanma. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 12(2),2-16.
- Karayılmazlar, E. (2006). Küreselleşme sürecinde yoksulluk ve eğitim. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(2),205-225.
- Kintrea, K. ve Atkinson, R. (2001). *Neighbourhoods and social exclusion: The research and policy implications of neighbourhood effects*. University of Glasgow, Urban Change and Policy Research Group. Glasgow.
- Klasen, S. (1999). Social exclusion, children and education: conceptual and measurement issues. <https://www.oecd.org/education/innovation-education/1855901.pdf>
- Lupton, R. (2003). *Neighbourhood effects: Can we measure them and does it matter?*. London: CASE paper 73.
- Matthies, A-L., Turunen, P., Albers, S., Boeck, T., Närhi, K. (2010). An eco-social approach to tackling social exclusion in European cities: A new comparative research project in progress. *European Journal of Social Work*, 3(1), 43-52.
- Mechanic, D. ve Tanner, J. (2007). Vulnerable people, groups, and populations: societal view. *Health Affairs*, 26(5), 1220-1230.
- Narhi, K. (2002). Social workers' conceptions of how the local living environment is related social exclusion. *European Journal of Social Work*.5(3),255-267.
- Penna, S., Paylor, I. ve Washington, J. (2010). Globalization, social exclusion and the possibilities for global social work and welfare. *European Journal of Social Work*, 3(2), 109-122.
- Quillian, L. (2017). Neighborhood and the intergenerational transmission of poverty. *Focus*, 33(2), 22-24.
- Sipahi, E. B. (2006). Yoksulluğun küreselleşmesi ve kentsel yoksulluk: ekonomik ve sosyal boyutlarıyla Konya örneğinde yoksulluk. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(11), 172-189.
- Stevenson, C., McNamara, N. ve Muldoon, O. (2014). Stigmatised identity and service usage in disadvantaged communities: Residents', community workers' and service providers' perspectives. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 24(6), 453-466.
- Şahin, T (2010). Sosyal dışlanma ve yoksulluk ilişkisi. *Yardım ve Dayanışma Dergisi*, 1(2),71-80.
- Teater, B. (2014). *Sosyal hizmet ve yöntemleri*. Uygulama için bir giriş. (Çev. A. Karatay). Ankara, Nika yayınevi.
- Washington, J. ve Paylor, I. (2008) Europe, social exclusion and the identity of social work. *European Journal of Social Work*, 1(3), 327-338.
- Yılmaz, M. (2012). Küreselleşme ve kentsel yoksulluk: Sosyolojik bir perspektif. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 257-287.