

Yazar(lar) / Author(s)

Dr. Öğr. Üyesi Beyhan Doğan 
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sağlık
Bilimleri Fakültesi, Tokat-Türkiye
e-posta: beyhandogan48@gmail.com
(Sorumlu Yazar/Corresponding author)

Makale bilgileri/Article information

Tür-Type: Araştırma makalesi-Research article
Geliş tarihi-Date of submission: 21.02.2025
Kabul tarihi-Date of acceptance: 16.11.2025
Yayın tarihi-Date of publication: 30.11.2025

Hakemlik-Review

Çift Taraflı Kör Dış Hakemlik
Double-Blind External Peer Review

Etik beyan/Ethics statement

Yazar(lar), çalışmanın hazırlanma sürecinde etik ilkelere uyduklarını beyan etmiştir.
The author(s) declared that they complied with ethical principles during the preparation of the study.

Benzerlik taraması- Plagiarism checks



Çıkar çatışması-Conflict of interest

Çıkar çatışması beyan edilmemiştir
No conflict of interest declared

Finansman-Grant support

Fon, hibe veya destek alınmamıştır
No funding or support was received

Lisans- License



Farklı Alanlarda Görevli Sosyal Çalışmacıların Mesleki Uygulamalarını Değerlendirmelerine Yönelik Bir Çalışma

Öz

Sosyal hizmet, insanların farklı ihtiyaçlarına yönelik sunulan refah devletinin kurumsal çerçevesini esas alan bir yardım disiplini ve uygulama alanıdır. Bu araştırmanın amacı, sosyal çalışmacıların müdahalelerini sosyal hizmetin yardımcı olma işlevi ve refah devleti uygulamaları bağlamında değerlendirmeleriyle ortaya çıkan sonuçları incelemektir. Araştırma, nitel desende, yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler yoluyla yürütülmüş ve veriler betimsel analizle değerlendirilmiştir. Veriler bireysel görüşmelerle 8 sosyal çalışmacının katılımıyla elde edilmiştir. Katılımcılara kartopu ve amaçlı örnekleme yöntemleriyle ulaşılmış; elde edilen veriler MaxQda programı kullanılarak betimsel analiz tekniğiyle çözümlenmiştir. Analiz sonucunda dört ana tema belirlenmiştir: (1) etik ikilemler ve yardım-kontrol dengesi, (2) bürokrasi ve kurumsal sınırlamaların mesleki kimlik ve uygulamaya etkisi, (3) mevzuat yetersizlikleri, izleme eksikliği ve yapısal engeller, (4) sosyal çalışmacı inisiyatifi ve esnekliğin rolü. Araştırma sonucu ulaşılan bulgulara göre, mevzuat ve kurumsal yapıların sosyal çalışmacıların profesyonel özerkliğini sınırladığı, buna karşın bireysel girişimlerin hizmetin etkinliğinde belirleyici bir unsur olduğu görülmektedir. Çalışmanın önemi, Türkiye’de sosyal hizmet uygulamalarının yapısal ve etik boyutlarını meslek elemanlarının deneyimleri üzerinden analiz etmesi ve sosyal hizmette mevzuat-etik etkileşimine ilişkin literatürdeki boşluğu doldurmasıdır. Ayrıca araştırma, sosyal hizmet sisteminin bütüncül ve hak temelli bir yaklaşımla yeniden yapılandırılmasına yönelik politika ve eğitim düzeyinde somut öneriler sunarak uygulamaya doğrudan katkı sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Sosyal Çalışmacı, Yardım Etme, Refah Devleti, Nitel Araştırma.

A Study on the Evaluation of Professional Practices of Social Workers Working in Different Fields

Abstract

Social work is a helping discipline and field of practice that is based on the institutional framework of the welfare state and provides services for the diverse needs of individuals. The aim of this study is to examine the outcomes that emerge from social workers' evaluations of their interventions within the context of the helping function of social work and welfare state practices. The research was conducted in a qualitative design through semi-structured in-depth interviews, and the data were analyzed using descriptive analysis. Data was collected through individual interviews with 8 social workers. Participants were reached through snowball and purposive sampling methods, and the obtained data were analyzed using the descriptive analysis technique with the MaxQda program. Four main themes were identified as a result of the analysis: (1) ethical dilemmas and the balance between helping and control, (2) the impact of bureaucracy and institutional constraints on professional identity and practice, (3) legislative shortcomings, lack of monitoring, and structural barriers, and (4) the role of social worker initiative and flexibility. According to the findings, legislative and institutional structures limit the professional autonomy of social workers, whereas individual initiatives are a determining factor in the effectiveness of service delivery. The significance of the study lies in its analysis of the structural and ethical dimensions of social work practice in Türkiye based on the experiences of professionals and its contribution to filling the gap in the literature regarding the interaction between legislation and ethics in social work. Additionally, the research provides concrete policy and educational recommendations for restructuring the social service system with a holistic and rights-based approach, offering direct contributions to practice.

Keywords: Social Work, Social Worker, Help, Welfare State, Qualitative Research.

Yazar Katkı Oranları/ Author Contributions

Çalışmanın Tasarımı/Conceiving the Study	Yazar-1 (%100)
Veri Toplama/Data Collection	Yazar-1 (%100)
Veri Analizi/Data Analysis	Yazar-1 (%100)
Makale Yazımı/ Article Writing	Yazar-1 (%100)
Gönderim ve Revizyon/Submission and Revision	Yazar-1 (%100)

Atıf- Citation (APA)

Doğan, B. (2025). Farklı alanlarda görevli sosyal çalışmacıların mesleki uygulamalarını değerlendirmelerine yönelik bir çalışma. *İçtimaiyat*, 9(2), 802-818.
<https://doi.org/10.33709/ictimaiyat.1644360>

1. Giriş

Sosyal hizmet, refah devletinin kurumsal çerçevesine entegre edilmiş bir yardım disiplini ve uygulama alanıdır. Bu özelliği sayesinde sosyal hizmet, bireylerin ihtiyaçlarını karşılamada yanı sıra toplumsal düzenin ve sosyal refah sistemlerinin sürdürülebilirliğini sağlamayı da amaçlamaktadır (Dahme & Wohlfahrt, 2020). Bireylerin ihtiyaçlarını karşılama ve toplumsal düzeni sağlama hedefleri onu diğer yardım mesleklerinden ayıran temel unsurlardan biridir. Yardım işlevi ile bir yandan bireysel refahı artırma hedefi bulunurken, diğer yandan kamu otoritesinin uzantısı olarak sosyal kontrolü düzenleyici konumunda yer almaktadır. Bu durum sosyal hizmetin yardım ve kontrol işlevleri arasında bir çatışma içerisinde olacağını göstermektedir (Kvello, 2021; Alfandari et al., 2022).

Sosyal çalışmacılar, uygulamalarında müracaatçıların iyilik halini desteklemek ve yasal yükümlülükleri yerine getirmekle yükümlüdürler. Sosyal hizmetin bu ikili rolü, “çifte yetki” konusunu öne çıkarmaktadır. Yardım ve kontrol, birbirinden bağımsız değil, birbirini tamamlayan mesleki sorumluluk olarak görülmektedir. (Dahme & Wohlfahrt, 2018). Yardım ve kontrol arasındaki bu dengeyi sağlamak kolay değildir; çünkü yardım süreci denetim, risk yönetimi veya yaptırım gibi faktörleri kapsamaktadır (Alfandari et al., 2022). Bu bağlamda sosyal çalışmacılar, yardımcı olma işlevinde destekleyici rolleri ile refah devletinin kurumsal yükümlülüklerine uyma işlevinde ise düzenleyici yükümlülükleri arasında etik ve pratik ikilemlerle karşılaşmaktadır (Maylea, 2017).

Sosyal hizmetin bu ikili yapısını anlamak için mesleğin tarihsel gelişimi önemli bilgiler sunmaktadır. Mesleğin ortaya çıkışı, yoksullara ve muhtaç bireylere eğitim ve bakım temelli destek sağlama amacıyla karakterizedir. İlerleyen süreçte sanayileşme ve refah devleti ile birlikte devletin bireylerin sosyal alanlarına müdahale ihtiyacı doğmuş, yardım işlevi refah devletinin denetim mekanizmalarıyla bütünleşmiştir (Rothenbacher & Niederhausen, 2021). Sosyal hizmet güncel yansımasında hem maddi destek sağlamakta hem de davranışsal düzenlemeleri hedeflemektedir. Sosyal hizmetin bu yapısı mesleğin, tarihsel mirasının tezahürüdür.

Bu araştırmanın da amacını oluşturan sosyal hizmetin temel sorunu, yardımın sınırları ile kontrolün meşruiyeti arasındaki dengenin uygulamada nasıl kurulduğunun ortaya çıkarılmasıdır. Sosyal hizmetin bu ikili yapısı literatürde sosyal hizmetin hem refah hem de sosyal kontrol işlevi görmesi kapsamında incelenmektedir (Day, 1981; Svensson, 2003). Uygulamada ortaya çıkan yardım–kontrol ilişkisi, sosyal çalışmacıların profesyonel takdir yetkisi, etik karar süreçleri ve müracaatçı ile kurdukları güven ilişkisinde doğrudan etkiye sahiptir.

Bu araştırmanın amacı, sosyal çalışmacıların müdahalelerinde ortaya çıkan yardım etme ve kontrol etme işlevlerini incelemektir. Araştırmada, belirlenen bu amaca ulaşmak için sosyal çalışmacıların, refah devleti ilkeleri çerçevesinde yardım ve kontrol rollerini nasıl dengelediği sorusu sorulmuştur. Böylelikle sosyal hizmetin yapısal konumu ve uygulamadaki etik gerilimleri ortaya çıkarmak için zemin oluşturulacaktır.

Nitel yöntemle gerçekleştirilen bu çalışmada fenomenolojik desen kullanılmış, görüşme gerçekleştirilen 8 katılımcıya kartopu ve amaçlı örneklem yoluyla ulaşılarak yarı yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla veriler elde edilmiştir. Verilerin analizinde tematik analizden faydalanılmıştır. Sosyal hizmetin yardım–kontrol dengesi farklı araştırmalarda çalışılmıştır (Dahme & Wohlfahrt, 2018; Klug, 2002; Vader, 2023). Ancak Türkiye’deki sosyal hizmet

uygulamalarının belirlenen çerçevede incelenmesine yönelik çalışmalar sınırlıdır. Çalışma bu yönüyle mevcut literatürdeki bu boşluğu doldurmayı ve sosyal hizmet müdahalelerinin ikili yapısını açıklamayı hedeflemektedir.

Bu doğrultuda, yardım meslekleri içerisinde kendine has bir konumu olan sosyal hizmetin hem bireysel yardım hem de toplumsal düzen işlevi taşıyan çok boyutlu yapısı çözümlenmiş olacaktır. Böylelikle mesleğin etik, yasal ve pratik temellerinin güçlendirilmesi sağlanacaktır. Sosyal çalışanların müdahalelerinde gözlenen sorunlar; hem refah devleti politikalarının hem de sosyal hizmet alan bilgisine ilişkin uygulamaların analiz edilmesine imkân tanıyarak mesleğin geliştirilmesini, müracaatçıların iyilik halinin sağlanmasını olumlu yönde etkileyecektir.

2. Yöntem

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel yöntemle gerçekleştirilen araştırmalar belirlenen konuyu kendi ortamı içerisinde ele alarak (Baltacı, 2019) konuya ilişkin bireylerin oluşturdukları anlamları ve deneyimleri ortaya koymayı amaçlamaktadırlar. Nitel yöntemde araştırma nesnesi olan bireylerin araştırılan konuyu anlamlandırma biçimlerinin yanı sıra açıklama sürecine de yer verilmektedir (Yanardağ, 2025). Farklı araştırma desenlerinin bulunduğu nitel yöntemde anlamların ve deneyimlerin keşfedilmesine olanak sağlayan fenomenolojik desen ise bu araştırma için en uygun zemini oluşturmaktadır. Fenomenolojik desen sosyal çalışanlarla alandaki müdahaleleri hakkında deneyimi ve anlamı ön plana çıkaran görüşmelerin gerçekleştirilmesine olanak sağlamaktadır. Bu yaklaşım, sosyal çalışanların deneyimlerinin özünün ortaya çıkarılmasına, sosyal hizmet müdahalelerini bütün gerçekliğiyle katılımcıların gözünden aktarılmasına imkân tanımıştır (Polat, 2022).

2.1. Araştırmanın Özneleri

Araştırmanın evrenini, çalışma yürütüldüğü sırada aktif olarak görev yapan sosyal çalışanlar oluşturmaktadır. Ancak bu sosyal çalışanlar içerisinde örneklem grubunun oluşturulması için kartopu ve amaçlı örneklem kullanılmıştır. Bu kapsamda evrak ve belge kayıt, kabul birimi gibi direkt müdahalelere katılmayan sosyal çalışanlar kapsam dışı bırakılmıştır. Bunun nedeni araştırmanın amacının sosyal çalışanlardan müdahalelerini değerlendirmeleri beklenmesidir. Bahsedilen birimlerde görevli sosyal çalışanlar ise müracaatçılara direkt müdahalede bulunmamakta dosyalama ve kayıt gibi işlemlerle ilgilenmektedir. Araştırma kapsamına giren sosyal çalışanlara araştırmanın amaç ve yönteminden bahsedilmiştir. Çalışmaya katılmayı kabul edenlerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu şekilde ulaşılan 8 sosyal çalışan ile görüşülmüştür. Katılımcılara ait sosyo-demografik bilgiler Tablo 1’de gösterilmiştir. Katılımcılar kendi isimlerinin baş harfleri kullanılarak farklı isimlerle anonimleştirilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların özellikleri

No	Kod Adı	Yaş	Eğitim Durumu	Şu An Hangi Alanda Görev Yaptığı	Ne Zamandan Beri Sosyal Çalışmacı Olarak Görev Yaptığı
1	Bircan	28	Lisans	Çocuk bakım hizmetleri	4 yıl
2	Gönül	32	Lisans	AB Projesi	5 yıl
3	Züleyha	30	Lisans	Cezaevi	5 yıl
4	Mert	33	Yüksek Lisans	Hastane	6 yıl
5	Nalan	30	Lisans	Çocuk bakım hizmetleri	5 yıl
6	Uğur	33	Yüksek Lisans	Çocuk bakım hizmetleri	6 yıl
7	Yağmur	27	Yüksek lisans	Sosyal hizmet merkezi	5 yıl
8	Yusuf	32	Yüksek lisans	Çocuk bakım hizmetleri	6 yıl

Araştırmaya katılan görüşmecilerden 5'i kadın 3'ü ise erkektir. Yaşları 27 ile 32 arasında değişmektedir. Katılımcıların 4'ü yüksek lisans yaparken 4'ü lisans mezunudur. Mesleki deneyim açısından değerlendirildiğinde hizmet süreleri 4-6 yıl arasında değişmektedir.

Görüşmelerin gerçekleştirilmesi için öncelikle araştırmacının görevli olduğu kurumdan etik kurul onayı alınmıştır. Görüşmelerde araştırmacı tarafından etik kurul başvuru sürecinde hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu ve katılımcı sosyo-demografik bilgi formu kullanılmıştır. Sosyo-demografik bilgi formunda Tablo 1'de de görüldüğü üzere katılımcılara yaş, cinsiyet, mezuniyet durumu, çalıştığı kurum ve hizmet süreleri hakkında sorular sorularak buradan elde edilen veriler çalışmaya aktarılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda sosyal çalışmacıların sosyal hizmetin yardım etme temel fonksiyonu ve refah devleti yasaları çerçevesince deneyimledikleri sürece dair sorular sorulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme formundaki başlıca sorular şu şekildedir;

- 1) Sosyal hizmetin yardım fonksiyonu ile ilgili deneyimleriniz nelerdir?
- 2) Sosyal hizmetin kontrol etme fonksiyonu ile ilgili deneyimleriniz nelerdir?
- 3) Sosyal hizmetin refah devletinin ilkeleri ile yani sosyal politikalar ile olan ilişkisine dair deneyimleriniz nelerdir?

2.2. Veri Toplama Araçları ve Süreci

Araştırmada veriler Temmuz-Ağustos 2024 tarihleri arasında çalışmaya katılmayı kabul eden ve aktif olarak vakalara müdahalede bulunan sosyal çalışmacılardan bireysel çevrimiçi ve yüz yüze derinlemesine görüşmeler aracılığıyla elde edilmiştir. Çalışma nitel yöntemde fenomenolojik desenle planlanmıştır. Sosyal çalışmacılardan araştırmacının amacına uygun olarak müdahalelerine dair deneyimleri bahsedilen çerçevede aktarması beklendiğinden derinlemesine görüşmeler bu bağlamda önemli veri toplama araçlarıdır (Patton, 2014). Katılımcılara görüşmelerin kayıt altına alındığı ancak tüm bilgilerin anonimleştirileceği bilgisi verilerek aydınlatılmış onam alınmıştır. Katılımcılardan onay alındıktan sonra görüşmeler için ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Böylelikle verilerin doğru ve güvenilir bir şekilde kullanılması sağlanmıştır. Görüşmelerin gerçekleştirileceği mekân ve zaman katılımcıların uygunluğuna ve isteğine göre ayarlanmıştır. Görüşmelerin tamamı araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Nitel çalışmalarda katılımcılardan elde edilen verilerin tekrarlamaya başladığının fark edilmesi veri doygunluğunu ifade etmektedir (Saunders, ve diğerleri, 2017). Veride doygunluğa ulaşılması katılımcı sayısının belirlenmesinde önemli kriterdir. Araştırmada görüşmecilerden gelen yorumlar tekrarlamaya başladığında veri toplama süreci bitirilmiştir.

Araştırmada verilerin toplanması iki basamaklı bir yarı yapılandırılmış görüşme formu ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı tarafından çalışmanın amacı doğrultusunda sosyal hizmet literatüründe yer alan benzer nitel çalışmalar dikkate alınarak hazırlanan görüşme formu iki basamaklı bir yapıya sahiptir. İlk basamakta yöneltilen sorular katılımcıların demografik bilgilerini (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyim süresi ve görev yapılan kurum) belirlemeye yöneliktir. İkinci basamakta ise katılımcıların sosyal hizmet müdahalelerinde karşılaştıkları güçlükleri, yardım ve mevzuat ilişkilerinde nasıl bir rol üstlendiklerini anlatmalarına olanak tanıyan açık uçlu sorular bulunmaktadır. Görüşmeler katılımcıların onayıyla ses kaydına alınmış ve her biri ayrı ayrı deşifre edilmiştir.

2.3. Veri Analizi

Verilerin analizinde öncelikle elde edilen deşifre metinler araştırmacı tarafından birkaç kez okunmuştur. Böylelikle araştırmacı verilere aşinalık kazanmıştır. Bu sürecin ardından açık kodlama olarak adlandırılan, katılımcı ifadelerinde tekrar eden, anlamca benzer veya araştırma amacıyla ilişkili kavramlar (Çelik, Baykal, & Memur, 2020) kod olarak belirlenmiştir. Elde edilen kodlar eksensel kodlama ile benzerlik ve ilişki düzeylerine göre gruplandırılmış, alt kategoriler oluşturulmuştur. Kodlar arasındaki ilişkiler incelenerek ana temalar oluşturulmuştur (Braun & Clarke, 2006).

Verilerin analizinde MaxQDA 2020 nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Kodlama ile ilgili işlemler program üzerinde yapılmıştır. Programda daha anlaşılır bir görünüme ulaşan kodlar gerektiğinde gözden geçirilerek birleştirilmiş veya yeniden adlandırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda dört ana tema belirlenmiştir. Bu temalar, araştırmacının teorik çerçevesi ile uyumlu olacak şekilde yardım–kontrol ikilemi, etik sınırlar ve sosyal politika boyutları ile ilişkilendirilmiştir. Verilerdeki örüntüleri sistematik olarak tanımlamaya, anlamlandırmaya ve raporlamaya yarayan tematik analiz yöntemi veri analizinde tercih edilmiştir (Braun & Clarke, 2006).

Araştırmanın temel sınırlılıklarından biri analiz sonrasında verilerin katılımcılarla yeniden paylaşılması şeklinde tanımlanan (Başkale, 2016) member checking yapılmamış olmasıdır. Bu nedenle güvenirliliğin sağlanması için kodlamalar farklı zamanlarda tekrar gözden geçirilmiş, temaların tutarlılığı kontrol edilmiştir.

Çalışma, araştırmacının bağlı olduğu ilgili üniversitenin Etik Kurulu onayı alınarak yürütülmüştür. Görüşmeler öncesinde katılımcılara araştırmanın amacı, gizlilik ilkeleri ve gönüllülük esasları açıklanmış; yazılı ve sözlü onamları alınmıştır. Katılımcıların kimlik bilgileri gizli tutulmuş, doğrudan alıntılarda anonimleştirilmiş ifadeler kullanılmıştır.

3. Bulgular

Bu kısımda araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların sosyal hizmetin yardım etme fonksiyonu ve refah devleti ile olan görüş ve deneyimleri yer almaktadır. Veri analiz sürecinde aktarılan süreç doğrultusunda 4 ana tema oluşturulmuştur. Bununla birlikte her bir tema altında oluşturulan kategoriler ile toplam 10 kategori elde edilmiştir.

3.1. Yardım–Kontrol İşlevlerinin Kurumsal Dengesinin Sağlanması

Bu tema altında, sosyal hizmetin temel işlevi olan yardım etme rolü ile sonraki süreçte gelişen refah devletinin kurumsal çerçevesiyle kazanılan denetleme/koruma rolleri analiz edilmiştir. Bu analiz bahsedilen görevlerin katılımcıların ifadelerinde öne çıkan kurumlarda (ÇİM, Hastaneler) nasıl yürütüldüğünü ve bu rollerin etkin müdahale için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

3.1.1. Sosyal Hizmette Yardım–Kontrol Dengesi ve Etik Sorumluluk

Çocuk İzlem Merkezleri (ÇİM) ve hastanelerdeki sosyal hizmet uygulamaları, sosyal hizmetin yardım ve kontrol fonksiyonlarının uygulamadaki yansımalarıdır. Çocuk İzlem Merkezleri cinsel istismar mağduru çocukların tıbbi, sosyal ve adli süreçlerini tek bir merkezden yürütmekte; böylelikle çocuk, yaşadığı olumsuz deneyimi tekrar tekrar anlatmak zorunda kalmamaktadır

(Büber, Alsancak, Kara, & Oksal, 2024). Bu yapı, müracaatçılara yardımcı etkin bir biçimde sunarken kontrolün kurumsal çerçevede uygulanmasına da imkân tanımaktadır.

Yusuf'un Çocuk İzlem Merkezi (ÇİM) deneyiminde, adli süreçlerle bütünleşen müdahaleler yardımın aynı zamanda kurumsal kontrol işlevi gördüğünü göstermektedir. “Çimlerdeki sosyal çalışmacılar adli görüşmeci olarak çalışıyor... Bu eğitimi almadan görüşmeyi gerçekleştiremem... Hasta yakınları ve kolluk memnun.” (Yusuf). Sosyal çalışmacı, adli görüşme eğitimi alarak, yalnızca teknik bir yeterliliğe sahip olmaz, aynı zamanda etik ve profesyonel sorumluluk da yerine getirilmiş olmaktadır. Bu süreçte sosyal çalışmacı, çocuğun güvenliği ve hukuki süreçleri aynı anda yönetmektedir. ÇİM uygulaması ile çocuğun üstün yararı gözetilerek sosyal çalışmacı, hem duygusal destek sağlayan hem de yasal süreci yöneten bir konuma yerleşmektedir.

Hastaneler müracaatçılara ulaşım kolaylığı ve hızlı müdahale imkânı sağlayarak, sosyal çalışmacının inisiyatifi ön plana çıkarmaktadır. Mert hastanede sosyal çalışmacı olarak görev yaptığı sırada başvuran bireyin güvenliği için acil önlemler (sığınma evine yönlendirme, çocukları koruma altına alma) alarak hem etik sorumluluğu hem de mevzuata bağlı kontrol işlevini yerine getirmiştir. Mert'in faydalandığı informal ağlar ve sistem içi işbirlikleri (arkadaş, polis aracılığı) sosyal hizmetin sahadaki esnekliğini ve etkinliğini artıran önemli faktörler olarak öne çıkmaktadır: “Bir kadın... Ayaküstü çok bir şey anlatmadı. Sadece... Eşim çocuklarıma taciz ediyor, ben çok korkuyorum. ... Tutanak tuttuk, aslında bizim bildirim zorunluluğumuz var ama tutmayabilirdim... Kadını sığınma evine gönderdik. Çocuklarını da koruma altına aldık, eş en son cezaevine girdi.” (Mert). Mert'in bu müdahalesinde, etik sorumluluk ve risk yönetiminin birleştiği görülmektedir. Mert'in ifadesi, sosyal çalışmacıların sahadaki yardım işlevini çoğu zaman denetim ve etik sorumlulukla birlikte yürüttüklerini göstermektedir. Bu durum Lipsky'nin Sokak düzeyinde bürokrasi kavramının bir örneğidir. Buna göre sosyal çalışmacı yardım ve kontrol arasındaki ikilemi kendi takdir yetkisiyle yönetmektedir (Süre, Öztürk, & Göktürk, 2025).

Sosyal hizmet uygulamalarının yardım-kontrol dengesi ve etik sorumluluk bağlamları göz önünde bulundurulduğunda, bu durumu etkileyen üç temel unsur bulunmaktadır. Yardım ve kontrol işlevi müdahalelerde eşzamanlı uygulanmalıdır. Sosyal çalışmacının mesleki yeterliliğinin olması gerekmektedir. Müracaatçı ihtiyaçlarına cevap verebilecek düzeyde kurumsal destek ve yapı ile informal dayanışma mekanizmaları bulunmalıdır.

ÇİM gibi ihtisaslaşmış kurumlarda, sosyal çalışmacının etik ve profesyonel kararları desteklenmektedir. Hastane bağlamındaki müdahalelerde öne çıkan, sosyal çalışmacının inisiyatif kullanma kapasitesi ve hızlı karar alabilme yetisidir. Yusuf ve Mert'in deneyimindeki saha uygulamaları, uygulamaların yardım-kontrol ikilemini yalnızca bireysel çabalarla değil, aynı zamanda kurumsal yapı ve destek mekanizmaları ile dengelenmiş bir biçimde çözmektedir.

3.1.2. Danışan Adına Karar Vermek / Vermek Zorunda Olmak

Sosyal hizmet uygulamalarının doğası gereği hem yardım hem de kontrol işlevlerini aynı anda içermesi sosyal çalışmacının müracaatçının yararını gözetirken aynı zamanda mevzuat, kurum politikaları ve toplum güvenliği gibi dışsal sorumlulukları da dikkate almasını gerekli kılmaktadır. Bu durumun en belirgin yanı, zaman zaman müracaatçı adına karar vermeyi zorunlu hâle getirmesidir. Kraus'un (2014) da ifade ettiği üzere yardım sürecinde karar verme hakkı normalde yardım alan kişide olmalıdır; ancak kontrol uygulandığında karar yetkisi sosyal çalışmacıya geçmektedir. Bu durum, “yardım odaklı kontrol”ün temelini oluşturur.

Yusuf'un deneyimi bahsedilen bu ikilemi açıklamaktadır “Çocuğun yüksek yararı gözetilerek... Mesela enstest mağduru çocuk var. Çocuk aileye gitmek istiyor. Ama o an aileye gidilmesi çocuğun yararına olmayacağını, çocuğu buraya ikna edip veya bir şekilde aksiyon alıp çocuğu önce bir sosyal hizmetlerin kurumuna yerleştirip... bu yönde yönlendirdiğimiz olmuştur.” Bu ifadeye göre çocuğun özerkliği ile güvenliğinin çatışmakta, etik açıdan hassas bir durum ortaya çıkmaktadır. Sosyal çalışmacının, görünürde bir “yardım” davranışı sergilediği bilinse de, kararın asıl sahibi müracaatçı değil, kurumun belirlediği koruma politikalarıdır. Dolayısıyla sosyal çalışmacının yardım etme isteği kurumun koruma politikaları tarafından belirlenen kontrolün sınırları içinde şekillenmekte; çalışmacı da bu çerçevede profesyonel özerklik ve etik sorumluluk arasında denge kurmak zorunda kalmaktadır.

Bu tür durumlarda uygulayıcının verdiği kararlar, yalnızca bireysel etik değerlendirmelerle değil, aynı zamanda kurum politikalarının içerdiği risk ve sorumluluk çerçeveleriyle belirlenmektedir. Sosyal çalışmacının “danışanı ikna etme” eylemi, hem güç ilişkisini hem de mesleğin sınırlarını görünür kılmaktadır.

3.2. Bürokrasi ve Kurumsal Sınırlamaların Mesleki Kimlik ile Uygulamaya Etkisi

Bu temada, sosyal çalışmacıların idari iş yükü nedeniyle mesleğin özünden uzaklaşmak zorunda olmalarının, mesleki kimliklerini nasıl dönüştürdüğü, etik ikilemleri nasıl artırdığı ve yardım etme yeteneğini nasıl kısıtladığı ele alınmaktadır.

3.2.1. Büro İşlemlerinin Yoğunluğu ve Mesleki Kimliğe Etkisi

Sosyal hizmet uzmanları, uygulamalarında savunucu, aracı, danışman ve vaka yöneticisi gibi birçok rolü aynı anda yürütmektedir. Ancak bu tema altında ifade edildiği üzere, bu roller arasında özellikle “büro işlemleri” adı altında vaka yöneticisi rolünün tek bir boyutunun giderek baskın hale geldiği görülmektedir. Zengin ve Çalış'ın (2017) araştırması da bu durumu desteklemekte; sosyal hizmet uzmanlarının mesai saatlerinin büyük kısmını raporlama, yazışma ve dosyalama gibi idari işlere ayırdığını belirtmektedir.

Bircan bu durumu şu sözlerle dile getirmiştir: “Ben sadece evrakçılık yapıyorum. Günün sonunda hiçbir karara varmıyorum... Bunun için dört sene okumaya gerek yok. Ya bizde alan gerçekten çok şey kalmış diye düşünüyorum” Bu ifade, sosyal çalışmacıların mesleki yeterliliklerini ve meslek kimliklerini bürokratik iş yükü altında sorgulamaya başladıklarını göstermektedir. Özellikle vakaya doğrudan müdahale yerine belgelerin düzenlenmesine ayrılan zamanın artması, sosyal hizmetin insani yardım yönünü zayıflatmakta, uzmanları idari personel konumuna indirgemektedir.

Nalan'ın adli sosyal hizmet alanındaki deneyimi de benzer bir tabloyu yansıtmaktadır: “Biz sadece dosyanın giriş kısmında kalıyoruz... Belirli bir iş yoğunluğumuz olduğu için inisiyatif doğrultusunda müdahalede bulunamıyoruz.”

Katılımcıların anlatılarında, iş yükü fazlalığı yalnızca mesleki uygulamaları sınırlamamakta, aynı zamanda etik karar verme süreçlerinde de belirsizlik yaratmaktadır. Sosyal çalışmacılar, vakaların arka planını değerlendirmeye yeterli zaman bulamadıklarında, hızlı karar verme ve mevzuata bağlı hareket etme eğilimindedirler. Bu durum, kimi zaman müracaatçı yararına olan uygulamaların ertelenmesine ya da yalnızca “formel gerekliliklerin” yerine getirilmesine neden olabilmektedir.

Bircan'ın aktardığı örnek de bu etik ikilemi yansıtmaktadır: “Ben biliyorum ki tekrar gitsem bir şey değişmeyecek... Oturuyorum var olan dosyamın üzerinden yazıyorum. Biraz kanuna uyuyoruz. Bazen vicdanen rahatsız olsak bile bir şeye varamıyoruz.” Bu durum, sosyal hizmetin temelinde yer alan birey merkezli müdahale ilkesinin, artan idari yük ve sınırlı kaynaklar nedeniyle ikinci plana itildiğini göstermektedir. Katılımcılar, yoğun büro işlemlerinin mesleki özerkliklerini daralttığını, tükenmişlik ve etik ikilem duygularını beslediğini ifade etmişlerdir.

Sonuç olarak, büro işlerinin yoğunluğu sosyal çalışanların mesleki kimliğini dönüştürmektedir. Bunun sonucunda yardım işlevinin yerine “kontrol ve raporlama odaklı” bir yaklaşımı yerleşmektedir. Weber'in tanımladığı biçimiyle bürokrasinin rasyonel işleyişi, mesleki özerkliği sınırlandırmaktadır (Ritzer, 2016) Bu durum, sosyal hizmetin hem birey odaklı değerleriyle hem de refah devleti ilkeleriyle çelişen yapısal bir soruna işaret etmektedir.

3.2.3. Meslekte Teori ve Uygulamada Uyumsuzluğun Olması

Sosyal hizmet eğitiminde amaçlanan, öğrencilerin farklı kuramsal yaklaşımları öğrenerek bunları uygulamada kullanabilmesidir. Ancak katılımcı ifadeleri, mesleki yaşamda bu kuramların uygulamada yer edinemediğini göstermektedir. Kuramların uygulamaya aktarılamaması mesleki kimliği ve müdahale kalitesini olumsuz etkilemektedir.

Bircan, bu durumu şöyle dile getirmiştir: “Ben edindiğim hiçbir bilgiyi alanda uygulayamadık, hiçbir kuramı kullanamadık. Kadında en çok güçlendirmeyi kullandım. Çocukta her şey boşlukta. Hani o bilgileri edinmeye gerek yokmuş.”

Her ne kadar bu ve bununla birlikte birkaç bulgu sınırlı sayıda katılımcı tarafından dile getirilmiş olsa da, bu durum sahada yapısal bir örüntüye işaret etmektedir. Bircan'ın ifadesi sosyal çalışmacının eğitim sürecinde kazandığı kuramsal bilgiyi uygulamaya aktaramayınca yaşadığı mesleki hayal kırıklığına işaret etmektedir. Kuramların pratikte yer bulamaması, sosyal çalışanların bireysel yetersizliğinden ziyade sistemin mevzuat merkezli ve denetim odaklı yapısından kaynaklanmaktadır. Sosyal çalışmacı, müracaatçısına karşı “yardımcı olma” ilkesini merkeze alırken, kurumsal beklentiler çoğu zaman “kontrol” ve “uyum sağlatmaya” odaklanmaktadır. Bu durum, sosyal hizmetin yardım-kontrol ikilemini güçlendirerek sosyal çalışmacıyı etik ikilemde bırakmaktadır. Katılımcının “boşlukta kalma” ifadesi kuramsal eksiklik değil, sisteme dair yapısal bir güçsüzlük hissine işaret etmektedir. Sosyal çalışmacının, profesyonel bilgisi sahada karşılık bulamadığında müracaatçıya yardım etme kapasitesini sınırlı hissetmekte; bu da mesleki tükenmişlik riskini artırmaktadır (Demirel, 2023).

Sonuç olarak, sosyal hizmet uygulamalarında çalışanların yaşadığı teori-uygulama uyumsuzluğu yalnızca mesleki yeterlilik değil, aynı zamanda etik sorumluluk ve kurumsal yapı açısından da ele alınmalıdır. Bu durum, sosyal hizmette bilgi temelli uygulama anlayışının güçlendirilmesi ve kurumsal yapılanmada çalışanlara karar alma süreçlerinde daha fazla profesyonel özerklik tanınması gerekliliğini ifade etmektedir.

3.3. Mevzuat Yetersizlikleri, İzleme Eksikliği ve Yapısal Kısıtlar

Bu temada, yasal çerçevenin, kurumsal yapısal boşlukların ve kaynak eksikliklerinin sosyal hizmetin yardım fonksiyonu ne derece kısıtladığı ele alınmaktadır. Sosyal çalışanların bireysel yetersizliklerinin uygulamalar üzerindeki etkisinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bu kısıtlanmanın özellikle dezavantajlı gruplar (göçmen, çocuk, hükümlü) üzerindeki etkileri aktarılmaktadır.

3.3.1. Sosyal Hizmetin İzleme Fonksiyonunda Yetersizlik

İzleme aşaması sosyal hizmet müdahalelerinin etkinliği ve müracaatçının güvenliği açısından önemlidir. Ancak bu aşama sahada çoğunlukla uygulanamamaktadır. Özellikle gizliliğin öncelikli olduğu kadın sığınma evlerinde, kurumdan ayrılan veya başka bir kuruma yönlendirilen bireylerin durumu takip edilememektedir. Bu durumun ortaya çıkardığı etik ikilem sosyal çalışmacının vakaya karşı etik sorumluluğunun olması ve mevzuatın sosyal çalışmacıyı sınırlamasından kaynaklanmaktadır.

Bircan'ın anlatımı, izleme eksikliğinin uygulamadaki etkilerini göstermektedir: “Kadın boşanma davası açamıyor. Vicdanen de rahatsızım, yardım etmeye çalışıyorum ama hiçbir şey yapamıyorum. Belirli aralıklarla kadınla konuşuyorduk, bir yerden sonra iletişim koptu. Öldü mü, kaldı mı bilmiyoruz. Kontrol mekanizması işlemiyor.” (Bircan). Bu durum, izleme eksikliğinin sosyal hizmetin yardım ve koruma işlevini sınırladığını, sosyal çalışmacının etik sorumluluk ve profesyonel yargısını zorladığını göstermektedir.

3.3.2. Mevzuat Anlamında Yetersizlik ve Sosyal Hizmet Uygulamalarına Etkisi

Sosyal çalışmacıların mesleki müdahalelerinde önemli güçlük oluşturan faktörlerden biri refah devletinin sunduğu yasal düzenlemeler ve kurumsal çerçevelerin sınırlı veya eksik olmasıdır. Çünkü sosyal hizmet uygulamaları, bu süreç içinde şekillenmektedir.

Katılımcı ifadeleri, mevzuat yetersizliklerinin özellikle çocuk koruma ve göçmen hizmetlerinde belirginleştiğini göstermektedir. Bu durum, sosyal hizmetin etik işlevi ile bürokratik sınırları arasındaki uyumsuzluğu görünür kılmaktadır.

Çocuk Koruma Alanında Mevzuat Boşlukları

Katılımcılar, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun farklı risk gruplarına yönelik kapsamının sınırlı olduğunu vurgulamaktadır. Uğur'un ifadesi bu durumu somut biçimde desteklemektedir: “Suça sürüklenen çocuk, istismar mağduru çocuk, bağımlı çocuk gibi etkenler karşımıza çıktığı için biz artık o çocuklara tek bir çocuğun hukuki yaptırımları üzerinden müdahale etmekte zorlanıyoruz. Hukuki anlamda çok büyük sıkıntılarımız oluyor.” (Uğur)

Uğur'un aktardığı duruma ek olarak Yasemin'in anlattığı örnekte, çocuğun “asgari düzeyde bakım görebildiği” koşullar, mevzuata dayanılarak yeterli görülmemekte; fakat bu durum çocuğun yüksek yararının gözetilmesi hususunda eksik karar alınmasına neden olmaktadır. “Bu kadar kokulu bir konteyner, ev de değildi. Velayet konusunda zaten mahkeme dosyayı kapatıyor, velayeti buna verildi, bitti şeklinde. Eğer karşı taraf... ben almak istiyorum diye dava açmadıkça tekrar gündem olmuyor zaten.”

Bu durum, mesleki müdahaleyi kısıtlamakta, sosyal çalışmacının etik sorumluluk ile yasal çerçeve arasında sıkışmasına neden olmaktadır.

Göçmenlerle İlgili Düzenlemelerdeki Eksiklikler

Sosyal hizmetin diğer dezavantajlı gruplarında olduğu gibi göçmenlerle ilgili mevzuatın yetersizliği, hizmetlerin erişilebilirliğini doğrudan etkilemektedir. Kimliği bulunmayan bireylerin sosyal ve sağlık hizmetlerinden yararlanamamakta, bu durum ise sosyal hizmetin koruyucu yönünü işlevselliğini olumsuz etkilemektedir. Gönül'ün ifadesi bu durumu yansıtmaktadır: “Hamile, kimliği yok... Normal sağlık ocakları kendileri yapamıyorlar, çünkü resmi bir kayıt gerekiyor bu aşilar için... Biz de yapamıyoruz. Ortada kalıyor.” (Gönül). Bu örnekte, hukuki

kimliği olmayan göçmenler sistem dışında kalmakta ve sosyal çalışmacıların da yasal çerçeve nedeniyle müdahale kapasitesi daralmaktadır. Dolayısıyla mevzuatın dezavantajlı gruplar lehine geliştirilememesi yalnızca bireysel bir sorun değil, bu gruplar için yapısal bir dışlanma haline gelmektedir.

Katılımcıların aktarımlarına göre, sosyal hizmet uygulamasında mevzuat çoğu zaman etik kararların önüne geçmektedir. Sosyal çalışmacılar, çocuk veya göçmenlerle çalışırken, yasal sınırların izin verdiği ölçüde hareket edebilmekte; bu da yardım etme niyeti ile kontrol uygulama zorunluluğu arasında gerilim oluşturmaktadır.

Vaka analizleri doğrultusunda elde edilen veriler, sosyal hizmetin temelinde yer alan “yardım–kontrol dengesinin sağlanmasının sosyo-politik düzeyde yeniden üretildiğini göstermektedir. Buna göre mevzuat ile ilgili eksiklikler mesleğin uygulamadaki etik unsurlarını belirlemektedir. Mevzuat yetersizliği bu bağlamda sırf teknik bir engel olmanı ötesine geçmektedir.

3.3.1. Sosyal Hizmetin Eksik Kalan Yardım Fonksiyonu

Sosyal hizmet, temelde bireylerin, ailelerin ve toplulukların iyilik hâlini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu amacın gerçekleştirilmesi için ortaya konulan eylem “yardım etme”dir. Katılımcıların aktarımlarına göre, sosyal hizmetin yardımcı olma işlevi mevzuat eksikliği, kaynak yetersizliği veya kurumsal sınırlar nedeniyle eksik kalabilmektedir. Bu tema, sosyal hizmetin uygulamalarında karşılaşılan “yardım edememe” durumunun sistemsel bir problem olarak karşılaşıldığını göstermektedir.

Yardımda Adalet Sorunu ve Dışlanmış Gruplar

Sosyal hizmet uygulamalarında beliren yardım, farklı bileşenlerden etkilenmektedir. Örneğin bireylerin toplumsal konumları ya da toplumsal bakış bu işlevi etkilemektedir. Engelli bireylere sağlanan yardımlar bazı durumlarda normatif kısıtlamalarla sınırlandırılmaktadır. Gönül’ün ifadesine göre engelli bir bireyin aynı evde yaşadığı kardeşi sigortalı bir işte çalıştığından aile yardımlardan faydalanamamıştır. “...Sırf abi şey çalıştığı için sigortalı çalıştığı için o çocuğa da maaş bağlanamıyordu. Ama hani evin durumu... Ev gerçekten bir insanın barınamayacağı bir haldeydi. Ama buna rağmen işte...” (Gönül) Bu durum yardımın adalet ilkesi ile çelişmesini göstermektedir.

Bu duruma farklı bir örnek de Züleyha’nın toplumsal önyargıların kurumsal uygulamalara ne şekilde yansıdığını belirten ifadeleridir: “Hükümlüye yönelik hiçbir şeyimiz yok... Vicdani olarak çok yoruyor, yardım edemediğim vardı... Hükümlüye karşı hep bir ön yargı var maalesef. Yani eğer bir yardım yapılacaksa... Daha başka kişilere yapılmalıdır.” (Züleyha).

Suriye’deki savaştan refakatsiz çocuk olarak Türkiye’ye sığınan bir müracaatçısı yıllar içinde büyüyerek kurumdan ayrıldıktan sonra hiçbir sosyal haktan faydalanamamıştır. Sağlıklı yürümeyen bir evlilik de yaptıktan sonra hayatının düzenini kuramayan müracaatçı için Bircan’ın ifadesi yardımda adalet sorununu ve bazı grupların dışlanmasını açıklamaktadır. “Böyle bir mağduriyet mağduriyeti doğurdu ve biz onun için hiçbir şey yapamadık”

Katılımcıların bu ifadelerine göre sosyal hizmet uygulamaları çerçevesince sunulan yardımların yalnız teknik değil ahlaki ve politik bir yanının da olduğunu göstermektedir.

Yardıma Parçalı ve Yetersiz Uygulanması

Sosyal hizmetin etik sorumluluğunun bazı durumlarda devletin yapısal sınırlarıyla çeliştiği görülmektedir. Nalan, 5395 sayılı kanun gereği çocuğa verilen tedbir kararlarının aileyi de destekleyecek yönünün olmaması durumunda kalıcı bir iyilik halini yönelik tarafın çocuk ve aileye yönelik tedbirlerin birbirinden kopuk yürütülmesinin kalıcı bir iyilik hâlinin oluşturulamayacağını aktarmaktadır: “Aileyi de beraberinde alamadığımız için sadece çocuğa yönelik bir tedbir oluyor... Bu tarz durumlarda maalesef eksik kaldığımızı hissediyorum.” (Nalan)

Uğur’un ifadesi sağlık sisteminde bütüncül olmayan sosyal hizmet uygulamaları nedeniyle yaşanan eksikliklerin çocuğun intiharıyla sonuçlanan trajik bir sonuca nasıl dönüştüğünü göstermektedir. “Bir çocuk...bağımlı olarak geliyor. Babası... kendisine uyuşturucu sattırıyor... Çocuk da madde bağımlısı... Bizim İlde ÇEMATEM yoktu. Çocuk en sonunda kuruluştan izinsiz ayrıldığı dönemde...intihar etti. Bu aslında bizim sağlık anlamında yeterli gelmeyişi.” Buna göre, yardım bütüncül biçimde uygulanmadığında, bireysel felaketleri önleyememektedir.

Katılımcı aktarımları yardımın eksik kalmasında refah politikalarının seçiciliği ve mevzuatın dışlayıcılığının kaynak yetersizliğinden daha ziyade sorunları artırdığını göstermektedir (Yüksek, 2020). Bu durum sosyal çalışmacılar için yardım-kontrol dengesinde devletin yapısal sınırlarıyla çelişmesi kaynaklı farklı bir etik soruna işaret etmektedir. Sosyal hizmet uygulayıcıları yardım etmek isterken yardım edememe zorunluluğu ile karşı karşıya kalmaktadırlar.

Göçmenlerle İlgili Yardımda Kurumsal ve Yasal Boşluklar

Sosyal hizmet uygulamalarında yardım konusunun en zayıf halkası göçmen ve sığınmacı gruplarıdır. Özellikle Suriye’den gelen göçlerin ilk yıllarında mevzuat ve tanınma ile ilgili sorunlar Suriyeli bireylerin kimlik ve statü sorunlarını artırmıştır. Bu nedenle Suriye’den Türkiye’ye sığınanlar içerisinde sosyal hizmetlere erişemeyenlerin bulunduğu ve bu durumun insani boyutunun can yakıcılığı Bircan’ın ifadesinde aktarılmaktadır: “O çocuk hiçbir haktan faydalanamadı... Biz böyle hayatının kayışını izledik sadece.” (Bircan).

Gönül kurumlar arası koordinasyon eksikliğinin, yardımın yalnızca tespit aşamasında kalmasına yol açtığı ifade etmektedir: “Şu mültecinin evine git, gebe varsa tespit et... E tamam, bildirdim, sonuç? Ne olacak?” (Gönül). Bu ifadelere göre, yardım yalnızca gözlem ve raporlama düzeyinde kalmakta sosyal hizmetin eyleme geçirici gücü mevzuat ve kaynak sınırları nedeniyle yetersiz görülmektedir.

3.3.2. Sorunların Sadece Dinlenilmesi: Yardımın Sınırında Kalmak

Etkili dinleme becerisi, müracaatçının yaşantısının anlaşılması ve güven ilişkisinin kurulması için temel bir beceridir (Artan & Kumbasar, 2017). Etkili dinlemenin önemli olmasıyla birlikte bu süreç somut müdahalelere dönüşmediği takdirde etkili bir uygulama olmayacağı aktarılmaktadır. Ancak katılımcı anlatıları, dinleme sürecinin çoğu zaman yardımın son noktası haline geldiğini göstermektedir. Başka bir deyişle, sosyal çalışmacılar dinleme rolünü yerine getirseler de, bu süreci somut müdahalelere dönüştürmede sistemsel ve yapısal engellerle karşılaşmaktadırlar.

Gönül bu durumu: “Ben kendimi Güzin ablaya benzetiyorum. Oturuyoruz, dinliyoruz sadece... Bir gün bir tanesi çıkıp diyecek ki, ‘Ya sen ne işe yararsın ki?’” sözleriyle aktarmaktadır. Gönül’ün bazı uygulamaları için kullandığı bu metafor, bireysel bir yetersizlik hissi değildir. Aksine mesleki sınırlar ve kurumsal işleyişteki sistemsel ve yapısal engeller sosyal çalışmacıyı

edilgen bir konuma itmektedir. Sosyal çalışmacı müracaatçısının sorunlarını yalnızca dinler ancak somut bir çözüm sunamazsa bu durum kendisinde yardım edememe kaygısını ve mesleki tükenmişlik hissini artırmaktadır. Sosyal hizmetin yardım yönünün tekrardan kurumsal sınırlamalar nedeniyle eksik kaldığı görülmektedir. Sosyal hizmetin etik sorumluluğu ile uygulama gerçekliği arasındaki ikilem her vakada farklı şekillerde görünür olmaktadır.

Buna karşın, etkili ve profesyonel dinleme becerisi Yusuf'un deneyiminde yalnızca pasif bir süreç olarak kalmamaktadır. Dinleme becerisi doğru uygulandığında güven ve açıklık sağlayan bir müdahale biçimi olabilmektedir: “Biz yanlı soru sormuyoruz... Çocuğu zorlamadan, anlayabileceği düzeyde güven bağı geliştiriyoruz.” Bu ifadeye göre, dinleme profesyonel bir araç olarak kullanıldığında müracaatçıda güven, katılım ve duygusal onarım sağlamaktadır. Bu durum dinleme becerisinin kendisinin değil uygulanacak yardımların müracaatçıyı nasıl desteklemediğiyle ilgilidir. Yapısal yetersizlikler, mevzuat sınırlılıkları ve iş yükü gibi unsurlar etkin dinleme gerçekleşse bile somut müdahalelerle desteklenmediğinde mesleğin yardım işlevinin görünürlüğü zayıflatmaktadır.

Sonuç olarak, katılımcı deneyimlerine göre sosyal hizmette dinleme çoğu zaman kurumsal ve yapısal eksiklikler nedeniyle yardımın yerine geçmektedir. Etkin bir müdahale için etkin dinleme becerisinin kurumsal ve yapısal uygulamalarla desteklenmesi gerekmektedir. Buna göre, meslek elemanları sosyal hizmetin beceri temelini etik ve uygulama temeli ile uyum içerisinde olduğu hem “duyan” hem de “eyleyen” rolleri ile görev almalıdırlar.

3.4. Sosyal Çalışmacı İnisiyatifi ve Mesleki Esnekliğin Rolü

Bu tema altında, kurumsal sınırlamalar ve mevzuat eksikliklerine rağmen, sosyal çalışmacıların mesleki takdir yetkisi, empati ve anlık çözümler yoluyla yardım fonksiyonunu nasıl tamamladığı ve mesleğin etkinliğini nasıl sürdürdüğü vurgulanmaktadır.

3.4.1. Anlık Planların Uygulamaya Konulması: Esneklik ile Plansızlık Arasında

Sosyal hizmet uygulamaları müracaatçıların, çevrenin ve refah politikalarının durumuna göre dinamik ve duruma duyarlıdır. Uygulamada karşılaşılan farklı ihtiyaçlara hızlı yanıt verilmesi, çoğu zaman da anlık kararların alınması zorunluluğu oluşturmaktadır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken bu esnekliğin sistematik müdahale planlarının yerine geçmemesi ve mesleğin planlı değişim süreci ilkesinin zayıflatmamasıdır (Dinç & Tan, 2022).

Bircan, bu durumu: “Biz biraz şeyiz böyle... Arabadaki benzin nereye kadar götürüyorsa, o anlık çözümler. ... Hedefimiz iyilik halini yükseltmek ama çok böyle biraz şeyde kalıyoruz hani bence. Benzin bizi nereye kadar götürüyorsa.” sözleriyle aktarmaktadır.

Sosyal çalışmacılar farklı nedenlerle müdahalelerini anlık gerekliliklere göre şekillendirmektedirler. Bu nedenler arasında yoğun iş yükü, kaynak yetersizliği ve kurumsal kısıtlamalar sık karşılaşılanlardır. Bircan'ın ifadesine göre “anlık plan” sosyal çalışmacının müdahaleye ansızın yakalanması dolayısıyla spontan gelişen bir uygulamadan ziyade pratik esneklik anlamına gelmektedir. Bu esneklik, sosyal hizmet müdahalelerini geçici çözümlere indirgediğinde tehlikeli olabilmektedir. Katılımcı anlatısında da ifade edildiği üzere esnekliğin müracaatçıya sunduğu yardımın ihtiyacına cevap vermesi, tutarlı ve izlenebilir olması gerekmektedir.

Bu durum esnekliğin süreklilik kazanması halinde etik bir soruna dönüşebilmektedir. Sürekli anlık çözümler üretmeye çalışmak kurumsal sorumluluğun bireysel Sosyal çalışmacı her

koşulda müracaatçısının yararını gözetmesi gerektiğini düşündüğünden bu durumun anlık kararları meşrulaştırması kaçınılmaz olmaktadır.

Etik açıdan bakıldığında, sosyal çalışmacının her koşulda müracaatçının yararını gözetmesi gerekliliği, bu anlık kararları meşrulaştırabilir. Ancak sürekli “anlık çözümler” üretmek, kurumsal sorumluluğun sosyal çalışmacı takdirine aktarılması riskini taşımaktadır. Bu durum mesleğin önemli bileşenlerini oluşturan planlı müdahale ilkesinin ve hesap verebilirlik standardının güvenilirliğini sarsmaktadır.

Tüm bunların ışığında katılımcı ifadesi sosyal hizmette esneklik ve plansızlık sınırlarının muğlaklaştığını göstermektedir. Sosyal çalışmacılar sistemdeki yetersizlikleri tolere etmek, müracaatçıya her koşulda yardımcı olabilmek için anlık planları devreye koymaktadırlar. Ancak uygulayıcıların bu durumu uzun vadede bir uyum biçimi olarak görmesi sosyal hizmetin yapılandırılmış yardım işlevini zayıflatmakta hizmetlerin sürdürülebilirliğini ve etik boyutunu ihmal etmektedir.

3.4.2. Sosyal Çalışmacıların İnisiyatifi ile Tamamlanan Yardım Fonksiyonu

Sosyal çalışmacılar müracaatçılara yardım ederken genel mevzuat ve kurum mevzuatına bağlı olmakla birlikte kendi inisiyatiflerini de kullanma, kurumlar arası koordinasyonu sağlama işlevleri ile bireylerin temel ihtiyaçlarının karşılanmasında belirleyici bir rol oynamaktadırlar. Katılımcı ifadeleri, sosyal hizmet uygulamalarında yardım mevzuat sınırlarının ötesine taşınabilmekte böylelikle de bireysel ve toplumsal düzeyde etkin iyilik hâli sağlanabilmektedir.

Züleyha ve Mert’in aktarımlarına göre, sosyal çalışmacıların bireysel çabaları müracaatçıların temel ihtiyaçların karşılanmasını mümkün kılmaktadır: “Bir tanesi ayağında terliği dahi olmayan kişiler vardı... Yardım etmeye çalışıyoruz. Mevzuatta ödeneğimiz yok, sadece barınma ve yemek karşılıyoruz.” (Züleyha). Mert’in görevli olduğu kurumda yaşanan olayda müracaatçıya sağlanan destek şöyle aktarılmaktadır: “Solunum cihazı gerekiyordu, STK’larla iletişime geçtik, cihazı bulduk, hastayı bakım evine yerleştirdik.” (Mert) Bu ifadeler, sosyal çalışmacıların mesleki pozisyonlarının yardımların kapsayıcılığı için önemli olduğunu göstermektedir.

Yusuf ve Gönül uygulamalarında, empati ve profesyonel yargı ile mevzuatın ötesine nasıl geçtiklerini: “Çocuğun aç olduğunu gördüğümüzde, yemeğini kendi cebimden karşılıyorum; böylece görüşmeye odaklanabiliyor.” (Yusuf).

“Bu insanların kendini geçindirecek durumları yok. Ama Kızılay destek verebilmem için üç çocuk şartı koyuyorum diyor... Kadın bir hamile kalıyor. Üçüz. Anne baba 7 kişi... Kadın intiharın eşiğine gelmişti. Ona işte biz ne yapabiliydik? Psikolog arkadaşımız onunla görüştü. Biz de elimizden geldiğince hani elimize geçen yardımları onlara yönlendiriyorduk” (Gönül)

sözleri ile aktarmaktadırlar. Yusuf ve Gönül’ün vakaları, sosyal hizmetin yardım fonksiyonunun sosyal çalışmacıların aracılığıyla mevzuat dışına taşmasının hem etik hem de yararlı bir gereklilik olduğunu göstermektedir.

Buna göre, sosyal hizmetin yardım fonksiyonunun eksikliğinde sosyal çalışmacıların mesleki pozisyonları ön plana çıkmaktadır. Yardımın sadece kurumsal mevzuat çerçevesince planlanması yetersiz kalabilmektedir. Böyle bir yetersizlik durumunda sosyal çalışmacılar etik ve profesyonel davranma ilkelerinden vazgeçmeden etkin bir yardım süreci sağlayabilmektedirler.

4. Tartışma

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sosyal hizmet uygulamalarının çeşitli faktörlerden etkilendiği ve bu faktörlerin birleşiminde şekillendiğini göstermektedir. Bunlar; Türkiye’deki refah devleti yapısı, sosyal çalışanların profesyonel takdir yetkisi ve etik sorumluluktur. Katılımcıların deneyimleri doğrultusunda ulaşılan sonuçlar, sosyal hizmetin yardım işlevi ve refah devleti arasında kurulan hassas denge, bürokratik süreçler ve mevzuat sınırlılıkları nedeniyle gücünü kaybetmektedir. Ancak sosyal çalışanlar tarafından ortaya konulan mesleki özerklik zayıflayan dengeyi onarmaya çalışmaktadır. Sosyal çalışanların, kurumsal kısıtlar altında karar verme yetkilerini kullanarak sistemdeki açıkları telafi etmeye çalışmaları Lipsky’nin (1980) street-level bureaucracy yaklaşımıyla da benzerlik göstermektedir. Ancak bu durum meslek elemanlarının yüklendiği etik sorumluluğu artırmakta ve tükenmişlik riski de buna bağlı olarak ortaya çıkmaktadır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre Türkiye’deki sosyal hizmet uygulamaları hak temelli değil, ihtiyaç temelli bir anlayışla yürütülmektedir. Bu durum Türkiye’nin de içerisinde bulunduğu Güney Avrupa refah modeli ile benzerlik göstermektedir (Ferrera, 1996). Katılımcı ifadelerine göre sosyal hizmetleri kısıtlayan unsular mevzuat ve bütçe engelidir. Bu nedenle sosyal hizmet müdahalelerinin önleyici ve bütüncül yanı zayıf kalmaktadır. Çocuk hizmetleri, hastane sosyal hizmeti ve koruyucu alanlarda meydana gelen yetersizlikler refah devletinin kurumsal sınırlarını açığa çıkarmaktadır. Bu bağlamda çalışma, sosyal hizmet sisteminin kurumsal eksikliklerinin bireysel düzeyde yinelenmekte olduğunu kanıtlamaktadır. Katılımcı ifadesinde yer alan “yardım eksik kaldığında mağduriyet yeni bir mağduriyeti doğuruyor” biçimindeki ifadesi, hizmetin yetersiz kaldığı durumlarda bireysel sorunların yapısal eşitsizlikleri devam ettirdiğini göstermektedir.

Katılımcıların deneyimlerine göre, mevzuat çoğu zaman mesleki etik kararların alınmasını olumsuz etkilemektedir. Bu durum müdahalelerin yardım–kontrol dengesini güçleştirmektedir. Sosyal çalışanların, kurumun mevzuatına uyma ve müracaatçıların iyilik hâlini sağlama sorumluluğu, meslekte ikili bir görevi vurgulamaktadır. Etik ikilemler bu ikili yapı kaynaklıdır. Bu nedenle katılımcıların anlatıları yardım sürecinin farklı şekillerde tamamlanmaya çalışıldığını göstermektedir. Bunlar; sosyal çalışanların mevzuatın tanımlamadığı durumlarda inisiyatif alarak kişisel ağırları kullanması, meslektaş dayanışması veya gönüllü kaynakların devreye koyulmasıdır. Bu bulgu, Lipsky’nin (1980) ve Evans’ın (2011) discretion (takdir yetkisi) kavramlarıyla benzerlik göstermektedir. Ancak sosyal çalışanlar tarafından ortaya konulan bu inisiyatif kullanımı şeklindeki çözümler, kurumsal destek eksikliği nedeniyle sürdürülebilir olmaktan uzaktır.

Bulgulara göre, mesleki uygulama ile eğitim arasında da boşluk olduğu vurgulanmaktadır. Katılımcı ifadelerine göre, lisans eğitiminde edinilen teorik bilgiler alanda doğrudan kullanılamamaktadır. Uygulamalar çoğu zaman mevzuata dayalı prosedürler ve bürokratik yazışmalar üzerinden yürütülmektedir. Bu durum, sosyal hizmet mesleğinin teori–pratik uyumuna ilişkin literatürdeki tartışmalarla (Dominelli, 2004; Banks, 2012) uyum göstermektedir. Evrak işlemlerinin yoğunluğu, sosyal çalışanların zamanlarının büyük bölümünü alarak müracaatçıyla temas ve izleme süreçlerini sınırlamaktadır. Bu bulgu, mesleki özerklik ve etkinlik arasındaki gerilimi açığa çıkarmaktadır.

Çalışmada dikkat çeken bir diğer husus ise hizmetlerin bütüncül olmamasıdır. Katılımcıların ifadelerine göre, hizmetler yalnızca bireye veya çocuğa yöneldiğinde, aile veya çevresel faktörler güçlendirilmediğinde sorunları geçici olarak çözülmüş görünmektedir. Bu durum, Bronfenbrenner'in (1979) ekolojik sistem kuramı çerçevesinde değerlendirildiğinde, sosyal hizmetin mikro düzeyde etkili olmasına rağmen mezo ve makro düzeyde sınırlı kaldığını göstermektedir. Sunulan hizmetlerin bütüncül biçimde yapılandırılmaması, müracaatçının iyilik halini kalıcı biçimde güçlendirmekte sınırlı kalmaktadır.

Sosyal çalışmacıların kişisel dayanışma ağlarını ve kendi imkânlarını devreye sokarak eksik kalan kurumsal destekleri telafi etmeye girişmesi, kurum tarafından bireye yüklenen sorumluluğu derinleştirmektedir. Bu durum, mesleğin etik yükünü artırırken; refah devletinin kurumsal eksikliklerinin bireyler üzerinden giderilmeye çalışıldığı bir yapıyı da ortaya çıkarmaktadır. Sonuç itibarıyla, elde edilen bulgulara göre sosyal hizmetin, yalnızca bireysel bir yardım süreci değil, aynı zamanda sistemsel bir bütünlük içinde yürütülmesi gereken bir uygulama alanı olduğunu ortaya koymaktadır.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma ile sosyal hizmet uygulamalarında mesleki etik, kurumsal kısıtlar ve yapısal eksiklikler arasındaki etkileşim açığa çıkarılmıştır. Bulgulara göre, sosyal çalışmacılar yardım-kontrol dengesi içinde etik sorumluluklarını sürdürmeye çalışırken, mevzuat, bürokrasi ve kaynak yetersizlikleri nedeniyle kısıtlamalar yaşamaktadırlar. Bu durum, Türkiye'deki sosyal hizmet sisteminin ihtiyaç temelli yapısında görünür kılınmaktadır. Refah sisteminin bu yapılanışı mesleki özerklik ve müdahale etkinliği üzerinde temel bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmada "mağduriyetin yeni mağduriyet doğurması" biçimindeki tekrarlayan süreç, sunulacak hizmetlerin bütüncül olmasını, tekil ve kısa vadeli müdahalelerle sınırlı kalmaması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu durum bireysel sorunların yapısal eşitsizlikler aracılığıyla yeniden üretilmesine ve sosyal hizmetin önleyici işlevinin zayıflamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla, sosyal hizmet, müracaatçısının sorunları oluştuğunda yalnızca müdahale eden bir uygulamadan ziyade, önleyici ve güçlendirici bir sistem bileşeni haline gelmesini gerekli kılmaktadır. Sosyal çalışmacılar bireysel çabaları ve informal destek ağlarıyla sistemdeki boşlukları doldurmaya çalışmaktadırlar. Bu durum, mesleğin özverili doğasını öne çıkarsa da kurumsal düzeyde sürdürülebilir değildir. Bu nedenle, sosyal hizmetin hukuki dayanakları revize edilmeli, kurumsal potansiyeli güçlendirilmeli ve kesişimsel dezavantaj durumlarında uzmanlaşma artırılmalıdır. Sosyal hizmet eğitiminde uygulama temeli yeniden düzenlenerek, mezunların alanda karşılaştıkları teori-pratik uyumsuzluğu sorunu minimize edilebilir. Sosyal çalışmacıların bürokratik iş yükü azaltılmalı ve izleme-değerlendirme süreçleri daha aktif olarak takip edilebilir hale getirilmelidir. Bu durum müracaatçıyla temasın güçlendirici etki ortaya çıkararak müdahalelerin etkinliğini artıracaktır. Sosyal hizmet, mesleğin temelinde de var olduğu üzere mikro düzeyden makro düzeye uzanan bütüncül bir sistem olarak ele alınmalı, böylelikle müracaatçıların hem bireysel iyilik hali hem de toplumsal adaleti desteklenmiş olacaktır. Özetle, bu araştırma Türkiye'de sosyal hizmet uygulamalarının yalnızca mesleki değil, aynı zamanda yapısal bir dönüşüm ihtiyacına işaret etmektedir. Sosyal çalışmacıların etik duyarlılığı ve mesleki pozisyonları müdahalelerin en etkili öğelerinden biridir. Sosyal çalışmacıların bu yetkinliklerinin etkili olabilmesi için kurumsal ve politik düzeyde destekleyici dönüşümlerin ortaya konulması zorunludur. Böylelikle sosyal hizmet bütüncül, hak temelli ve önleyici bir yapıya kavuşarak toplumsal refahın kalıcılığına katkıda bulunacaktır.

Kaynakça

- Alfandari, R., Altman, A., Levy, D., & Benbenishty, R. (2022). Making sense of risk: Social work at the boundary between care and control. *Health, Risk & Society*, 25(1), 75–92.
- Artan, T., & Kumbasar, B. (2017). Sosyal hizmet mesleğinde etkili iletişim. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1(2), 51-63.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work* (4th ed.). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Başkale, H. (2016). Nitel araştırmalarda geçerlik, güvenirlik ve örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 1(2), 23-28.
- Bilgin, Ö. (2023). Pandemi döneminde sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(3), 675-703.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Büber, Ö., Alsancak, F., Kara, H. Z., & Oksal, H. (2024). Uygulama deneyimleri ışığında çocuk izlem merkezlerinin işlevselliği. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, YOK* (57), 169-196. <https://doi.org/10.54049/taad.1418211>
- Çelik, H., Baykal, N. B., & Memur, H. N. (2020). Nitel veri analizi ve temel ilkeleri. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 379-406. <https://doi.org/10.14689/issn.2148-2624.1.8c.1s.16m>
- Dahme, H.-J., & Wohlfahrt, N. (2018). Hilfe und Kontrolle in der Jugendhilfe. In: H.-J. Dahme & N. Wohlfahrt (Eds.), *Soziale Arbeit: Eine Einführung* (pp. 219–241). Springer VS.
- Daliken, C. (2013). Making sense of each other: Lived experiences and told stories of child protection social workers and asylum-seeking families [Doctoral dissertation, University College Cork]. <https://files.core.ac.uk/download/pdf/35316468.pdf>
- Day, P. R. (1981). Perspectives and multiple realities in social work and social control. *International Social Work*, 24(4), 17–28.
- Deichmann, C. (2020). *Das Doppelmandat in der sozialen Arbeit. Spannungsverhältnis zwischen Hilfe und Kontrolle*. Retrieved from Grin Verlag
- Deichmann, U. (2020). *Soziale Arbeit im Wandel: Profession, Disziplin und Gesellschaft*. Beltz Juventa.
- Demirel, A. C. (2023). Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikleri: Sistematik bir derleme. *Sosyal Sağlık Dergisi*, 3(2), 39-52.
- Dilik, S. (1980). Sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler arasındaki ilişkiler. *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1), 73-84.
- Dinç, A., & Tan, L. (2022). Sosyal hizmet uzmanları açısından verilen sosyal hizmetlerin işlevleri: Trabzon örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(4), 1377-1391.
- Dominelli, L. (2004). *Social work: Theory and practice for a changing profession*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell.
- Evans, T. (2011). *Street-level discretion and public service reform*. London, UK: Routledge.
- Ferrera, M. (1996). The “Southern model” of welfare in social Europe. *Journal of European Social Policy*, 6(1), 17–37. <https://doi.org/10.1177/095892879600600102>
- Kessel, F. (2017). Individuum und Gesellschaft. F. Kessel, E. Kruse, S. Stövesand, & W. Thole (Eds.), *Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder*. Verlag Barbara Budrich Opladen&Toronto, <https://doi.org/10.25656/01:16874>
- Kessel, M. (2017). *Sozialarbeit und gesellschaftliche Verantwortung: Praxis und Ethik im Wandel*. Beltz Juventa
- Kraus, B. (2014). Introducing a Model for Analyzing the Possibilities of Power, Help and Control. *Social Work and Society*, 12(1), 1-12.
- Klug, W. (2002). *Hilfe und Kontrolle: Das doppelte Mandat in der US-amerikanischen und deutschen Bewährungshilfe*. Springer VS.
- Kraus, B. (2014). *Einführung in die Soziale Arbeit: Grundlagen, Methoden und Perspektiven*. Beltz Juventa.

- Kvello, Ø. (2021). Making the combination of support and social control work in supervision. In Ø. Kvello (Ed.), *Professional Dilemmas in Social Work* (pp. 77–101). Springer.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Lutz, R. (2020). *Doppeltes Mandat*. Retrieved from <https://www.socialnet.de/lexikon/Doppeltes-Mandat> adresinden alındı
- Maylea, C. (2017). Minimising coerciveness in coercion: A case study of social work powers under the Victorian Mental Health Act. *Australian Social Work*, 70(4), 465–476.
- Örk, E. K., Özkul, M., & Akçay, S. (2021). Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları. *Toplum ve Sosyal Hizmet, Cilt COVID 19 Özel Sayı*(1) 23-45.
- Polat, A. (2022). Nitel araştırmalarda yarı yapılandırılmış görüşme soruları: soru form ve türleri, nitelikler ve sıralama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 161-182.
- Svensson, K. (2003). Social work in the criminal justice system: An ambiguous exercise of caring power. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* 4(1) <https://doi.org/10.1080/14043850310011126>
- Ritzer, G. (2016). Profesyonelleşme, bürokratikleşme ve rasyonelleşme: Max Weber'in görüşleri. *Sosyoloji Dergisi, Armağan Sayısı*, 627-634.
- Rothenbacher, A., & Niederhausen, S. v. (2021, August). Hilfe und Kontrolle in der Sozialhilfe. Bachelor Arbeit. Hochschule Luzern.
- Sağlık, Uygulama ve Araştırma Merkezi. (2024, 07 22). Ondokuz Mayıs Üniversitesi: <https://hastane.omu.edu.tr/tr/kurumsal/sosyal-hizmet> adresinden alındı
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., . . . Jinks, C. (2017). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality&Quantity*, 52(4), 1893–1907.
- Süre, E., Öztürk, O., & Göktürk, Ş. (2025). Michael Lipsky'nin "Sokaktaki Bürokrasi" kitabının eğitim yönetimi bağlamında incelenmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, (19) 633-669.
- Vader, R. (2023). Care as a relational practice. In R. Vader (Ed.), *Relational Social Work*. pp. 34–49. Routledge.
- Yanardağ, R. (2025). 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş Depremleri sonrasında psiko-sosyal destek hizmetlerinde yer alan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 27(49), 1077-1103.
- Yurtsever, E., & Ofluğlu, A. (2021). Halk sağlığı ve sosyal çalışma: Covid-19 pandemi sürecinde sosyal çalışmacıların rol ve görevleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1079-1102. <https://doi.org/10.33417/tsh.801029>
- Yüksek, D. A. (2020). Refah devletine yönelik birey tutumları: Refah devleti politikaları Türkiye'de sosyal sermayeyi etkiler mi? *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(2), 789-807. <https://doi.org/10.46442/inticss.701352>
- Zengin, O. & Çalış, N. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları ve çalışma koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-67.

Extended Abstract

Introduction

Social work is a helping discipline and field of practice integrated into the institutional framework of the welfare state. This characteristic allows social work to not only meet the needs of individuals but also to ensure the sustainability of social order and social welfare systems. Its goals of meeting individual needs and maintaining social order are among the fundamental elements that distinguish it from other helping professions. While its helping function aims to increase individual well-being, it also acts as an extension of public authority, regulating social control. This suggests a conflict between helping and controlling functions of social work. The purpose of this research is to examine the helping and controlling functions that emerge in social workers' interventions. To achieve this goal, the research asks how social workers balance their helping and controlling roles within the framework of welfare state principles. This will provide a basis for exploring the structural position of social work and the ethical tensions inherent in its practice.

Method

This qualitative study employed a phenomenological design, using a snowball and purposive sampling method to collect data through semi-structured interviews with eight participants. Thematic analysis was utilized in data analysis. The balance between help and control in social work has been studied in various studies. However, studies examining social work practices within this framework in Türkiye are limited. In this respect, the study aims to fill this gap in the existing literature and explain the dual nature of social work interventions.

Findings

Four main themes were created in line with the process outlined in the data analysis process. Furthermore, the categories created under each theme resulted in a total of 10 categories.

Ensuring the Institutional Balance of Assistance and Control Functions

This theme analyzes the role of assisting, the core function of social work, and the monitoring/protection roles acquired through the institutional framework of the evolving welfare state. This analysis demonstrates how these roles are carried out in the institutions highlighted in participants' statements and the importance of these roles for effective intervention.

The Impact of Bureaucracy and Institutional Constraints on Professional Identity and Practice

This theme explores how social workers' forced departure from the core of their profession due to administrative workload transforms their professional identity, exacerbates ethical dilemmas, and limits their ability to help.

Legislative Deficiencies, Lack of Monitoring, and Structural Constraints

This theme addresses the extent to which the legal framework, institutional structural gaps, and resource deficiencies constrain the assistance function of social services. The impact of individual social workers' inadequacies on practice is observed to be quite low. The impact of these limitations, particularly on disadvantaged groups (immigrants, children, and prisoners), is discussed.

The Role of Social Worker Initiative and Professional Flexibility

Under this theme, it is emphasized how social workers complete the helping function and maintain the effectiveness of the profession through professional discretion, empathy and ad hoc solutions, despite institutional limitations and legislative shortcomings.

Conclusion

The findings from the study indicate that social work practices are influenced by various factors and shaped by a combination of these factors. These are the welfare state structure in Türkiye, social workers' professional discretion, and ethical responsibility. The findings, based on the participants' experiences, indicate that the delicate balance established between the aid function of social services and the welfare state is weakened by bureaucratic processes and regulatory constraints. However, the professional autonomy demonstrated by social workers is attempting to repair this weakened balance. However, this increases the ethical responsibility placed on professionals, and the risk of burnout arises accordingly.

The results of the study indicate that social work practices in Türkiye are conducted on a needs-based approach, rather than a rights-based one. This situation is similar to the Southern European welfare model, of which Türkiye is a member. According to participants, the factors that constrain social services are legislative and budgetary constraints. Consequently, the preventive and holistic aspects of social work interventions remain weak. Inadequacies in child services, hospital social services, and protective services reveal the institutional limitations of the welfare state. In this context, the study demonstrates that the institutional shortcomings of the social work system are recurring at the individual level. The participant's statement, "When assistance is lacking, victimization leads to further victimization," demonstrates that when services are inadequate, individual problems perpetuate structural inequalities.

Social workers' attempts to compensate for lacking institutional support by leveraging their personal support networks and their own resources deepens the responsibility placed on individuals by the institution. This increases the ethical burden on the profession and creates a structure in which the institutional shortcomings of the welfare state are attempted to be addressed through individuals. Ultimately, the findings demonstrate that social work is not merely an individual aid process but also a field of practice that must be implemented within a systemic framework.