

Araştırma

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ MESLEKİ UYGULAMALARI VE ÇALIŞMA KOŞULLARI

Professional Practices and Working Conditions of Social Workers

Oğuzhan ZENGİN*¹
Nurullah ÇALIŞ**

* Yrd. Doç. Dr. Karatekin Üniversitesi İİBF
Sosyal Hizmet Bölümü

** Arş. Gör. Hacettepe Üniversitesi İİBF Sosyal
Hizmet Bölümü

ÖZET

Amaç: Bu çalışmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulama süreçlerini, çalışma koşullarını, yöneticileri ve diğer meslek elemanlarıyla olan ilişkilerini, iş yükü ve iş ortamında yaşadıkları stres durumlarını ortaya koymaktır.

Yöntem: Nicel araştırma desenine dayalı olarak tasarlanan çalışmada araştırmacılar tarafından hazırlanan ve 52 maddeden oluşan soru formu kullanılmıştır. Soru formu internet ortamında sosyal hizmet uzmanla-

rının yoğun olarak bulunduğu platformlarda paylaşılmış ve 238 sosyal hizmet uzmanına ulaşılmıştır. İstatistiksel analizler SPSS programında yapılmış olup sürekli değişkenler ortalama ve standart sapma değerleriyle, kategorik değişkenlerse sıklık ve yüzdesel değerlerle ifade edilmiştir. İlişki analizlerindeyse ki-kare testi kullanılmıştır.

Bulgular: Bulgular sosyal hizmet uzmanlarının günlük mesai içinde ortalama 3 saat 18 dakikalarını büro işlerine, 3 saat 12 dakikalarını ise mesleki uygulamalara ayırdığını göstermektedir. Sosyal hizmet uzmanları, mesleki rolleri arasında genel olarak danışmanlık, bağlantı kuruculuk ve vaka yönetimi rollerini yerine getirirken eğitici, savunuculuk, planlama, araştırma ve geliştirme rollerini yerine getiremediklerini belirtmektedir. Katılımcıların önemli bir kısmı yöneticilerinin ve diğer meslek elemanlarının sosyal hizmet mesleği ve kendi rolleri hakkında yeterince bilgiye sahip olmadığını, iş yükünün yüksek olduğunu (%65,7) ve kendilerini iş ortamında önemli derecede (%37,9) stres altında hissettiğini belirtmiştir.

Sonuç: Sosyal hizmet uzmanları ağır çalışma koşullarından dolayı sosyal hizmet uygulamasından beklenen nitelikleri yerine getirememektedir. Bu soruna ek olarak yöneticilerin ve diğer meslek elemanlarının mesleğe yönelik bilgi düzeyinin azlığı ve yöneticilerin mesleğin değer ve felsefesine uygun olmayan tutum ve davranışları nedenleriyle sosyal hizmet uzmanları kendilerini stres altında hissedebilmektedirler.

Anahtar Sözcükler: Sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet uygulaması, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşulları, iş yükü, iş ortamında stres.

ABSTRACT

Aim: The purpose of this study is to determine professional practices and working conditions of social workers and their relations with their managers and other profes-

¹ Yazışma Adresi / Correspondence address:
Yrd. Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN, Karatekin
Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü, Çan-
kırı, Türkiye E-mail: oguzen04@gmail.com

sionals.

Method: 52 item self-report questionnaire designed by researchers was used in this quantitative research method based study. Researchers shared the questionnaire on online platforms which are frequently used by social workers and reached 238 social workers. SPSS was used to perform certain statistical analyses. Continuous variables were expressed as mean and standard deviation while categorical variables as frequency and percentage. Chi-square test was used for correlation analysis.

Findings: The research findings indicated that social workers spend 3 hours and 18 minutes a day for their clerical work, while they spend 3 hours and 12 minutes for social work practices. Social workers reported that they generally could perform counselling, broking, and case management roles while they could not adequately perform their educator, advocator, planner, developer and researcher roles in their workplace. Many participants reported that managers and other professionals do not have sufficient knowledge about social work profession and their roles. They also reported that they have a high workload (%65,7) and feel worthless at a moderate level (%42,6).

Conclusion: It could be claimed that social workers are not able to fulfil their professional requirements completely due to heavy working conditions. Moreover, social workers may feel that they are worthless due to the low level of occupational knowledge of managers and other professionals and the attitudes and behaviours of managers that do not conform to the values and philosophy of the profession.

Keywords: *Social worker, social work practice, work conditions of social workers, work load, stress in workplace.*

GİRİŞ

Sosyal hizmetin uygulamalı bir disiplin olması mesleğin kuramsal bilgi temelini uygulamaya aktarılması konusunda uygulayıcı ve akademisyenleri bu konuda sürekli bir arayışa ve tartışmaya yöneltmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet eğitiminin idealize ettiği temel bileşenlerin uygulama ortamlarında yerine getirilmesi üzerinde pek çok güçlüğün var olduğuna yönelik tartışmalar devam etmektedir. Sosyal hizmet disiplininin sosyal refahı artırma ve sosyal sorunlara yönelik çözüm üretme çabasında izlediği yöntemlerin diğer toplumsal kurumlar tarafından doğru bir şekilde algılanması ve benimsenmesi bütüncül bir perspektif oluşturma bakımından önemlidir. Ancak Türkiye’de ve diğer pek çok ülkede sosyal hizmet uygulayıcıları eğitimlerinin gerektirdiği çerçevede uygulama yapmayı başabilecekleri ortamlardan mahrum klabilmektedir. Bu durumun ortaya çıkmasında eksik veya yanlış politikaların, yönetsel ve yapısal etkenlerin, kaynak yetersizliği ve zorlayıcı çalışma şartlarının önemli rolleri olduğuna yönelik araştırma bulgularına rastlanabilir. Ne var ki, özellikle yerli literatür bakımından sosyal hizmet uzmanlarının uygulama süreçlerinin nasıl gerçekleştiğine ve çalışma koşullarını nelerin belirlediğine ilişkin çalışmalar halen yeterli genişlikte değildir.

Bir yandan kuramı uygulamaya aktarmanın yollarını ararken öte yandan kuramsal altyapının uygulama ortamından gelen bilgilerle şekillenmesine olanak sağlamak açısından sosyal hizmet uygulayıcılarının halihazırda sürdürdüğü mesleki uygulamalarına yakından bakmak önem arz etmektedir. Böylece sosyal hizmet uzmanlarının

günlük rutinini ve uygulama etkinliklerini şekillendiren etmenleri daha iyi kavramak olanaklı olacaktır. Literatüre bakıldığında uygulayıcıların mesleki uygulamalarını yürütürken karşılaştığı sorunlar arasında tükenmişlik, iş değiştirme, aşırı iş yükü, yoğun bürokratik işler, işlevsiz kurum politikaları gibi başlıklar öne çıkmaktadır. Bu sorun kümesinin içinde kalan sosyal hizmet uzmanlarının karşı karşıya kaldıkları koşullar içerisinde nasıl çalıştıkları ve mesleki uygulamalarının ne tür bir görünüm oluşturduğunu saptamak bu çalışmanın sunacağı temel çerçeveyi oluşturmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışmanın amacı, çeşitli kurumlar bünyesinde aktif çalışma hayatını sürdüren sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarını şekillendiren etkenleri, mesleki uygulama süreçlerini ve yöneticiler ile diğer meslek elemanlarıyla olan ilişkilerini ve yaşadıkları stresi betimleyici sonuçlara ulaşmaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamlarına ve yaptıkları uygulamalara ilişkin araştırmalar yapılmış olsa da yerel literatürde tam ve kapsamlı bir çerçeve henüz oluşmamıştır. Bu çalışma sosyal hizmet mesleğinin Türkiye'deki görünümünü anlamaya yönelik bir çabayla literatüre katkıda bulunmayı hedeflemiştir.

Sosyal Hizmet Uygulamasından Beklenen Nitelikler

Sosyal hizmet mesleğinin insan sorunlarının çözümüne yönelik çalışmalarında benimsediği temel yaklaşımlardan biri değişim yaratmadır. Sosyal hizmet müdahalesinde, sorunu ortaya çıkaran ve besleyen faktörlerin değiştirilmesi, çözümün kalıcı olması ve müracaatçıyı güçlendirme açısından

önemlidir. Müracaatçı sistemlerinde değişim yaratma süreci sosyal hizmetin bilgi temelinde 'planlı değişim süreci' veya 'planlı müdahale süreci' olarak ele alınmaktadır. Yürütülen çalışmanın sistematik ve yöntemsel altyapısına vurgu yapan 'planlı' ifadesi uygulamanın yaratmak istediği değişimin yolunu belirlemektedir. Bu anlamda planlı değişim süreci birkaç aşamaya bağlı olarak sosyal hizmet müdahalesini belirli bir sistematik çalışmaya dönüştürmektedir. Thompson (2013), planlı değişim sürecini; 1) ön değerlendirme, 2) müdahale, 3) gözden geçirme, 4) sonlandırma, 5) değerlendirme olarak beş aşamada ele almaktadır. Kirst-Ashman ve Hull ise planlı değişim sürecini 1) tanışma/bağlantı kurma, 2) ön değerlendirme, 3) planlama, 4) uygulama, 5) son değerlendirme, 6) sonlandırma ve 7) izleme şeklinde yedi basamakta tanımlamaktadır (Akt. Duyan, 2010). Planlı değişim süreci, farklı şekillerde tanımlansa da sosyal hizmet uygulamasının temel vurgu ve yaklaşımı sorunun belirlenmesi, soruna yönelik çözüm üretilmesi ve çözümün sürdürülmesine dayanmaktadır. Burada önemli olan nokta planlı değişim süreci olarak ifade edilen sorun çözme sürecinin her bir aşaması için, tamamen olmasa da, farklı çalışma aktivitelerinin gerekli olmasıdır. Örneğin ön değerlendirme aşaması çalışılan vaka hakkında sorunları, güçleri ve riskleri belirleme üzerine yapılacak kapsamlı bilgi toplama ve değerlendirme sürecidir. Uygulama aşamasında, sosyal hizmet uzmanından sosyal hizmetin kuramsal yelpazesinde yer alan uygulama yaklaşımlarından yararlanarak sorunun çözümüne yönelmesi beklenmektedir. Planlı değişim sürecinin bir başka basamağı olan izlemede ise müdahale

amaçları doğrultusunda müracaatçının elde ettiği işlevselliği sürdürmesi için müracaatçının durumuna ilişkin bilgi almayı sürdürmek söz konusudur (Duyan, 2003). Planlı değişim sürecinde yer alması öngörülen aktivitelere yönelik olarak uygulayıcılara atfedilmiş çeşitli rol ve işlevler etkin uygulama için başvurulması gereken önemli mesleki kaynaklardır.

Sheafor ve Horejsi (2003: 55-67) sosyal hizmet uzmanının rol ve işlevlerini birbirleriyle bağlantılı on başlıkta değerlendirmiştir. Sosyal hizmet uzmanı, sahip olduğu bu rolleri mesleğin temel amaçları doğrultusunda bütünleştirerek kullanmaya yönelik çaba harcamaktadır. Tablo 1'de bu rol ve işlevlere yönelik bilgiler sunulmaktadır.

Sosyal hizmet uygulayıcıları, mesleki müdahale yöntemleri ve mesleki rollerini uygulama ortamında bir bütün olarak sergileyebilmeleri için kendilerine düşen sorumlulukların yanı sıra buldukları çalışma koşullarının belirleyici etkisi altında kalabilmektedir. Sheafor ve Horejsi (2003), mesleki rol ve işlevlerin toplumsal normlar, tarihsel gelenekler, yasal düzenlemeler, kurum politikaları gibi etkenler etrafında şekillendiğini dile getirmektedir. Bu durum, aslında sosyal hizmet uygulamalarından beklenen niteliklerin sözü edilen etkenler tarafından nasıl sınırlandırılıp törpülenebildiğinin bir ifadesidir. Nitekim literatürde yer alan araştırmalara bakıldığında sosyal hizmet uygulayıcılarının çalışma ortamlarında karşı karşıya kaldığı pek çok olumsuzluğun mesleğin icrasını zorlaştıran çalışma koşullarından kaynaklandığı görülmektedir. Çalışma koşullarının temel belirleyicilerine bakıldığında ise yönetim anlayışı ve kurum politikaları,

yasal düzenlemelere ilişkin çerçeve ile çalışma ortamının özellikleri ön plana çıkmaktadır.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Koşulları

Literatürde yer alan bilgilere bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşulları ile ilgili daha çok olumsuzluklar dikkati çekmektedir. Yapılan araştırmalara göre sosyal hizmet uzmanlarının yetersiz bütçe ve personel yapısı dahilinde kısıtlı bir zaman içerisinde belirsiz iş beklentileri, yoğun evrak işleri ve altından kalkılamayan vaka/dosya yükü ve zor müracaatçılarla ilgilenmek zorunda oldukları görülmektedir (Kim ve Stoner, 2008; Kalliath ve Kalliath, 2013; Calitz ve diğ., 2014). Sosyal hizmet uzmanları bu sorunlarının yanında sundukları hizmetler için oluşan kalabalık bekleme listeleri ve sosyal hizmetle ilgili olmayan görevlendirmeler gibi bir dizi sorunla karşılaşabilmektedir (Whitaker ve diğ., 2006: 24). Bu sorunların tamamı sosyal hizmet uzmanları için etkin bir uygulamanın önündeki engeller olarak değerlendirilmektedir.

Uygulayıcıların önemli bir sorunu olan işyükü fazlalığı pek çok araştırmanın ortak konusudur. İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları Rehber Çalışmasına (2010: 20) göre; sosyal hizmet vaka yükü, her bir sosyal hizmet uzmanına 10-30 müracaatçı arasında değişen, her bir müracaatçıya doğrudan sosyal hizmet uygulaması için ayda en az 4-12 saat gerektiren bir yük olmalıdır. Ne var ki birçok sosyal hizmet kuruluşunda ağır işyükü nedeniyle müracaatçılara yönelik yoğun bir klinik vaka çalışması gerçekleştirilememekte ancak kriz

Tablo 1. Sosyal Hizmet Uzmanının Rol ve İşlevleri

Roller	İşlevler
Bağlantı kurucu	Müracaatçıyı değerlendirme ve kaynak sağlama, hizmete yönlendirme, hizmet sistemleri arasında bağlantı kurma
Savunucu	Müracaatçı ve müracaatçı gruplarının haklarını savunma işlevi
Öğretici/Eğitici	Sosyal yaşam becerileri öğretme, davranış değişikliği sağlama, önleyici hizmetler sağlama
Danışman	Psikososyal değerlendirme, sosyal işlevselliği sağlama ve koruma, terapötik uygulama
Vaka yöneticisi	Müracaatçıyı değerlendirme, hizmeti planlama, destek sağlama, takip ve koordinasyonu sağlama
İşyükü yöneticisi	Çalışma planı hazırlama, zaman yönetimi, kalitenin sürdürülmesi, bilgi işleme
Personel geliştiricisi	Çalışanların oryantasyonu, personel yönetimi, süpervizyon ve konsültasyon
Yönetici	Yönetim, kurum içi ve dışı eşgüdüm, politika ve program geliştirme, program değerlendirme
Sosyal değişme ajanı	Sosyal sorun ve sosyal politika analizi, toplumun ilgisini harekete geçirme, sosyal kaynakların geliştirilmesini sağlama
Profesyonel	Kişisel ve mesleki gelişimi sağlama, mesleğin güçlendirilmesi

Kaynak: Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (2003). *Techniques and Guidelines for Social Work*. ABD: Pearson Education Inc. s. 55-67.

durumlarında bu hizmetler sağlanabilmektedir. Gerçekleştirilen bir araştırmaya göre sosyal hizmet uzmanları mesailerinin üçte birinden daha azını danışmanlık hizmetlerine ayırabilmektedir (James-Rogers ve diğ., 1992). Merighi ve Ehlebracht (2005) tıbbi alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ancak %34'ünün hastaların psikososyal ihtiyaçları için yeterli zaman

bulabildiklerini, danışmanlık ve hasta eğitimine yeterince vakit ayırabilen bu grubun iş doyumunun yüksek olduğunu ve daha az duygusal tükenmişliğe sahip olduklarını belirlemiştir. Strolin ve arkadaşları (2006:12) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise dosya yükü fazlalığının sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarına etki ettiğini belirtilmektedir.

Aşırı işyükünün önemli bir belirleyicisi personel yetersizliği olarak değerlendirilebilir. Berkün tarafından (2010) sosyal hizmet uzmanları ile yapılan odak grup çalışmasında, sosyal hizmet uzmanları sayıca yetersiz olmaları nedeni ile müracaatçıların ihtiyaç duyduğu hizmetin zamanında sunulmadığını ve gecikmelerin yaşandığını bildirmiştir. Personel yetersizliğinin hizmetin niteliğini olumsuz etkilediği ve müracaatçılara zaman ayırmada problem yaşandığı vurgulanmaktadır. Öte yandan araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tümü sosyal hizmet uzmanlarına destek verecek personelin yetersiz olması nedeniyle birçok bürokratik işlemler kendilerinin ilgilenmek zorunda kaldığını ifade etmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının 'sosyal hizmet' olarak nitelendirilemeyecek işlerle meşgul olması da mesleğin sorunları arasında görülmektedir. Merighi ve Ehlebracht'ın (2005) tıbbi alanda çalışan 809 sosyal hizmet uzmanıyla ABD'de gerçekleştirdiği kapsamlı bir araştırmaya göre; sosyal hizmet uzmanlarının %94'ü faks ve fotokopi gibi sekretarya işi yaptığını ancak bu işlerin eğitimlerinin bir parçası olmadığını, %61'i hastaların ulaşım düzenlemelerinden kendilerinin sorumlu olduğunu, %26'sı hastaların sigorta işlemlerinden, faturalama, ücret toplama gibi sorumlulukları olduğunu belirtmiştir. Yine aynı çalışmada mesleki uygulama dışı sorumluluklar üstlenen sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunun düşük olduğu ve duygusal olarak daha çok tükeniği görülmüştür. Işıkhani (1993)'in gerçekleştirdiği araştırmada da bu çalışmaya paralel bir biçimde meslek dışı iş ve görevlerden sorumlu olmayan sosyal hizmet uzmanlarının iş

doyumunun diğerlerine göre yüksek olduğu belirtilmektedir.

Çalışma koşullarındaki olumsuzluklar sosyal hizmet uygulayıcılarının mesleki doyumuna olumsuz etkilerde bulunduğundan yapılan işe yönelik memnuniyetsizlik artmaktadır. Nitekim Tham (2007) tarafından yapılan çalışmada ulaşılan 309 sosyal hizmet uzmanının 144'ü (%48'i) bir yıl içinde yeni iş aramalarının muhtemel olduğunu belirtmiştir. Ortaya çıkan bu tablonun sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları iş ortamında yaşadıkları stres düzeyinde etkili olması muhtemeldir.

Çalışma Koşullarının Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Ortamında Yaşadıkları Strese Etkisi

Sosyal hizmet uygulayıcılarının iş ortamında yaşadıkları stresle ilgili olarak tartışılması önemli görülen konulardan biri de diğer profesyonellerle sürdürülen ilişki ve etkileşimin ortaya çıkardığı atmosferin etkisidir. Williams (1995) çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluşlarda diğer meslek elemanlarınca rolü en az anlaşılır olan profesyoneller olduğunu belirtmiştir. Bu durum söz konusu kuruluşların yöneticileri için de geçerli olmakta ve sosyal hizmet uzmanının kuruluş çatısı altındaki misyonu anlaşılmadığından mesleği kapsamına girmeyen işler sosyal hizmet uzmanına yüklenebilmektedir. Bu durum uzmanlar üzerindeki stresi artırıcı bir role sahiptir. Elpers ve Westhuis'un (2008) çalışmasında ulaşılan 833 sosyal hizmet uzmanından alınan bilgiler yönetici tutumlarının sosyal hizmet uzmanlarının iş ortamında yaşadıkları stres üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Bunun yanında farklı meslekten yöneticiyle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları stres, sosyal hizmet uzmanı olan yöneticilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yüksektir (Işıkhan, 1993). Yönetici ve uygulayıcının aynı mesleğe sahip olduğu durumda mesleki çalışmalara yönelik olarak karşılaşılabilecek engellerin daha az olabileceği, iletişim ve karar alma süreçlerinin daha kolay işleyebileceği düşünülebilir.

Kadushin ve Kulys (1995)'in araştırmasına göre ise sosyal hizmet uzmanlarının rollerinin diğer meslek elemanlarıncı anlaşılmadığı, bu nedenle rol çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Bunu destekleyici biçimde, Blomberg ve arkadaşları (2014) tarafından yürütülen çalışmada, Kuzey Avrupa ülkelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının önemli bir kısmının sorumlu olduğu işlerin belirsizliği nedeniyle stres yaşadığına dair bulgular elde edilmiştir.

YÖNTEM

Çalışmanın metodolojik yönelimi, genellenebilirliği sağlamak üzere niceliksel araştırma desenine dayalı bir betimsel araştırma niteliğindedir. Araştırma kapsamında araştırmacılar tarafından sosyal hizmet uzmanlarının sosyodemografik ve mesleki bilgileri, mesleki uygulamaları ve çalışma koşullarına ilişkin veriler elde etmeye yönelik 52 maddeden oluşan soru formu tasarlanmıştır. Soru formu çevrimiçi uygulamalardan yararlanılarak elektronik form haline getirilmiş ve internet ortamında sosyal hizmet uzmanlarının yoğun olarak bilgi paylaşımı ve etkileşim sağladığı platformlarda paylaşılmıştır. Yapılan

paylaşımlar aralıklı olarak tekrarlanmış ve 238 sosyal hizmet uzmanının araştırmaya katılımı gerçekleştirilmiştir.

İstatistiksel analizler ise SPSS v. 21 programında yapılmış olup $p < ,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Çalışmada sürekli değişkenler ortalama ya da standart sapma değerleriyle, kategorik değişkenler ise sıklık ve yüzdesel değerlerle ifade edilmiştir. İlişki analizlerinde ise ki-kare testi kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırmada elde edilen bulgular sosyodemografik ve mesleki bulgular, müracaatçılarla doğrudan çalışma ve doğrudan çalışmanın kapsamı, gerçekleştirilen mesleki roller, sosyal hizmet uzmanlarının günlük uygulamaları ve işyükü algısı, sosyal inceleme, izleme çalışması yapma, sosyal hizmet uzmanlarının yöneticiler, diğer meslek elemanları ve meslektaşlarıyla ilişkileri ve çalışılan kuruluştaki kendini stres altında hissetme adlı ögeler üzerine temellendirilmiştir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyodemografik ve mesleki özellikleri hakkında elde edilen bilgiler Tablo 2'de yer almaktadır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına ait demografik bilgiler incelendiğinde kadın (%51,7) ve erkek (%48,3) katılımcıların birbirine yakın oranda olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş aralığı 23 ile 66 arasında değişen bir yelpazeye otururken ortalama yaş yaklaşık 30 olarak bulunmuştur ($Ort.=29.95$, $S.S.=7.13$). Katılımcıların önemli bir kısmı (%78) lisans mezunlarından oluşmakta ve çok büyük bir çoğunluğu(%96,6)

Tablo 2. Sosyodemografik ve Mesleki Bilgiler

	n	%	Toplam
Cinsiyet			
Kadın	122	51.7	236
Erkek	114	48.3	
Yaş			
26 yaş ve altı	75	36.9	203
27-30 yaş arası	77	37.9	
31 yaş ve üstü	51	25.1	
Eğitim Durumu			
Lisans	184	78.0	236
Lisansüstü	52	22.0	
Medeni Durum			
Bekâr	128	54.7	234
Evli	106	45.3	
Kurum Statüsü			
Kamu	227	96.6	235
Özel-Vakıf/Dernek	8	3.4	
Çalışma Yılı			
2,5 yıl ve altı	63	27.5	229
3-5 yıl arası	81	35.4	
6 yıl ve üstü	85	37.1	
Pozisyon			
Meslek elemanı	200	85.5	234
Yönetici	34	14.5	
Mesleki Dernek Üyeliği			
Evet	121	52.2	232
Hayır	111	47.8	

kamu kurumlarında çalışmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı olarak çalışma yılı ortalaması yaklaşık altı yıldır ($Ort.=5,90$, $S.S.=6,45$). Sosyal hizmet uzmanlarının meslek derneğine üyelik durumunun (%52.2) düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının farklı çalışma alanlarına göre dağılımına bakıldığında %54,2'sinin çocuk, %25,2'sinin yoksulluk, %24,8'inin engellilik, %23,9'unun aile, %23'ünün kadın, %21,8'inin yaşlılık, %20,6'sının sağlık, %14,3'ünün gençlik, %9,2'sinin suçluluk, %6,3'ünün şehit ve gazi yardımcıları ve %5,5'inin afet alanında çalıştığı görülmüştür. Öte yandan katılımcıların birden fazla hizmet alanı içerisinde yer alabildiklerini belirtmek gerekmektedir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla doğrudan çalışmalarına ilişkin bulgular Tablo 3'te yer almaktadır.

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarıyla doğrudan çalışmasının sosyal hizmet uygulaması açısından önemine dayanarak, katılımcılara müracaatçılarıyla doğrudan çalışma yapıp yapmadıkları ve yapılan çalışmaların genel olarak hangi amaca yönelik olduğu sorulmuştur. Elde edilen veriler sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun müracaatçılarıyla doğrudan çalışma gerçekleştirdiğini gösterirken 25 katılımcı (%10.6) müracaatçılarıyla doğrudan çalışmadığını bildirmiştir. Bunun yanında müracaatçılar ile doğrudan görüşme gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarının %34.1'i müracaatçılarıyla özel olarak görüşebilecekleri herhangi bir mekana sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Gerçekleştirilen doğrudan çalışmanın hangi amaca yönelik olarak gerçekleştirildiğinin detayları

Tablo 3'te yer almaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleriyle ilgili veriler Tablo 4'te gösterilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları ortamda mesleki rollerini yerine getirebilmelerine ilişkin elde edilen veriler önemli sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Katılımcıların geneli (%84,5) 'danışmanlık' rolünü yerine getirdiğini beyan ederken bunu sırasıyla 'bağlantı kuruculuk' (%77,7) ve 'vaka yönetimi' (%71,4) izlemektedir. Eğitici, savunuculuk, planlama ve geliştirme ile araştırma rollerini yerine getiremediğini düşünen sosyal hizmet uzmanlarının oransal büyüklüğü düşündürücüdür. Genel olarak, planlama ve geliştirme ile araştırma en zayıf alanlar olarak değerlendirilebilirken hemen hemen tüm alanlarda rollerini gerçekleştirilemeyen sosyal hizmet uzmanlarının önemli oranlara sahip olduğu belirtilmelidir. Sosyal hizmet uzmanlarının, bir günlük mesai saati içerisinde resmi evrak hazırlama, yazışmalar, rapor yazma, dosyalama, arşivleme gibi büro işlerine ve vaka çalışması, danışmanlık, hizmet sağlama gibi mesleki çalışmalara ne kadar zaman ayırdığı ele alınmış ve elde edilen bulgular Tablo 5'e yansıtılmıştır.

Tablo 5'te de görülebileceği gibi sosyal hizmet uzmanları günde ortalama üç saat on sekiz dakikalarını büro işlerine ($S.S.=1,64$), üç saat on iki dakikalarını ise mesleki uygulamalara ($S.S.=1,54$) ayırmaktadır. Büro işlerine günlük mesai saatinin yarısından fazlasını harcayan katılımcı oranı %21.9 olmakla birlikte üç ve daha fazla saatini bu işlere ayıran uzmanların oranı toplamda %66.1'e ulaşmaktadır. Öte yandan katılımcıların yaklaşık üçte birinin (%32.8) mesleki uygulamalara

Tablo 3. Müracaatçılarla Doğrudan Çalışma ve Doğrudan Çalışmanın Kapsamı

Müracaatçıyla doğrudan çalışma	n	%	Toplam
Evet	211	89.4	236
Hayır	25	10.6	
Müracaatçıyla doğrudan çalışmanın kapsamı* Hizmet başvurusu alma ve başvuru hakkında bilgi edinme			
Evet	127	60.1	211
Hayır	84	39.9	
Hizmetler ve süreçler hakkında bilgi verme			
Evet	139	65.8	211
Hayır	72	34.2	
Müracaatçının sorununa ilişkin kapsamlı öykü alma			
Evet	147	69.6	211
Hayır	64	30.4	
Müracaatçının sorununa yönelik gerekli hizmetlere yönlendirme			
Evet	157	74.4	211
Hayır	54	25.6	
Belirlenen bir mesleki müdahaleyi uygulama (terapi, destek, danışmanlık vb.)			
Evet	138	65.4	211
Hayır	73	34.6	

ayırdıkları sürenin iki saat ve daha altında olması dikkat çeken bir noktadır. Sosyal hizmet uzmanlarından mevcut

iş yüklerini değerlendirmeleri istendiğinde elde edilen veriler önemli bir sonucu ortaya çıkarmaktadır. Buna göre

Tablo 4. Gerçekleştirilen Mesleki Roller

	n	%	Toplam
Vaka yönetimi			
Evet	170	71.4	238
Hayır	68	28.6	
Bağlantı Kuruculuk			
Evet	185	77.7	238
Hayır	53	22.3	
Danışmanlık			
Evet	201	84.5	238
Hayır	37	15.5	
Eğitcilik			
Evet	127	53.4	238
Hayır	111	46.6	
Savunuculuk			
Evet	134	56.3	238
Hayır	104	43.7	
Planlama ve geliştirme			
Evet	120	50.4	238
Hayır	118	49.6	
Araştırma			
Evet	111	46.6	238
Hayır	127	53.4	

katılımcıların üçte ikisi (%65.7) mevcut işyükünün olması gerekenden fazla olduğunu belirtmektedir. Tablo 6'da ise

sosyal hizmet uzmanlarının yürüttüğü sosyal inceleme süreçlerine ilişkin bulgular sunulmaktadır.

Tablo 5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Günlük Uygulamaları ve İşyükü Algısı

Günlük uygulama rutini	Ort. (M)	S.S.	n	%	Toplam
Büro işleri	3 s 18 dk	1.64			
2,5 saat ve altı			79	33.9	233
3-4 saat		103	44.2		
4,5 saat ve üstü		51	21.9		
Mesleki uygulamalar	3 s 12 dk	1.54			
2 saat ve altı			75	32.8	229
2.5-3.5 saat		60	26.2		
4 saat ve üstü		94	41.0		
İşyükü algısı					
Çok az			8	3.4	236
Az			11	4.7	
Orta			62	26.3	
Fazla			75	31.8	
Çok Fazla			80	33.9	

Tablo 6'dan da görülebileceği üzere, katılımcıların üçte ikisi (%66.2) çalıştıkları kuruluşun gerekleri doğrultusunda sosyal inceleme yaptığını belirtmektedir. Sosyal inceleme sürecinde yapılan görüşmeler ortalama 45 dakika sürmektedir (*Ort.*=45.8, *S.S.*=25.6). Bununla birlikte katılımcıların %41'i sosyal inceleme sırasında müracaatçılarla yaptıkları görüşmelerin 30 dakika veya daha az sürdüğünü bildirmektedir. Katılımcılara bir sosyal inceleme sürecinin müracaatçının ikametine ulaşım, görüşmenin tamamlanması ve geri dönüş süresini

kapsayacak şekilde ne kadar zaman aldığı sorulduğunda her bir sosyal inceleme için ortalama iki saate yakın süre (*Ort.*=115dk, *S.S.*=60.7) gerektiği belirlenmiştir. Yapılan sosyal incelemelerin raporlaştırılması konusunda harcanan zamana ilişkin bilgi istendiğinde sosyal hizmet uzmanları, sosyal inceleme raporu hazırlamak için ortalama bir buçuk saatten fazla (*Ort.*=101.8dk, *S.S.*=69) zamana ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Haftalık ortalama altıya yakın (*Ort.*=5.7, *S.S.*=6.1) sosyal inceleme yapıldığı göz önüne alındığında, sosyal inceleme yapma ve sosyal

Tablo 6. Sosyal İncelemeye İlişkin Bulgular

	Ort.	S.S	n	%	Toplam
Sosyal inceleme yapma					
Evet			157	66.2	237
Hayır			80	33.8	
Sosyal inceleme görüşme süresi	45.8	25.6			
30 dk ve altı			64	41.0	
31-45 dk arası			46	29.5	156
46 dk ve üstü			46	29.5	
Sosyal incelemenin aldığı süre	115	60.7			
60 dk ve altı			38	27.0	
61-120 dk arası			61	43.3	141
121 dk ve üstü			42	29.8	
SİR yazım süresi	101.8	69			
53 dk ve altı			35	24.6	
54-120 dk arası			76	53.5	142
121 dk ve üstü			31	21.8	
Haftalık sosyal inceleme sayısı	5.7	6.1			
2 ve altı			49	32.7	
3-5 arası			57	38.0	150
6 ve üstü			44	29.3	

inceleme raporu hazırlama süreçlerinin haftalık çalışma süresi içinde başlı başına önemli bir iş yükü olduğu görülebilmektedir. Tablo 7’de ise planlı müdahale sürecinin bir aşaması olan izleme çalışması ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.

Tablo 7’de görüleceği üzere, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının üçte ikisi (%67.2) izleme çalışması yapamadığını bildirmiştir. Bu grubun önemli bir çoğunluğu (%82.5) mevcut iş yükü yoğunluğu dolayısıyla izleme

çalışması yapacak zamanı olmadığını belirtmektedir. Bunun yanı sıra, izleme çalışmasına engel teşkil eden nedenler, oransal büyüklüğe göre, çalışılan kurumun olanaklarının yeterli olmaması (%66.8), kurumun politikalarındaki eksiklikler (%54.3), yöneticilerin izleme çalışmasına önem vermemesi (%36.2) ve izleme çalışmasına gerek duyulmaması (%24.3) olarak belirlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileri ve diğer meslek elemanları

Tablo 7. İzleme Çalışması Gerçekleştirme

İzleme çalışması gerçekleştirme	n	%	Toplam
Evet	78	32.8	238
Hayır	160	67.2	
İzleme Çalışmasına Yönelik Engeller*			
İş yükü fazlalığı nedeniyle zaman ayıramama			
Evet	132	82.5	160
Hayır	28	17.5	
İzleme çalışmasına gerek duyulmaması			
Evet	39	24.3	160
Hayır	121	75.7	
Yöneticilerin izleme çalışmasına önem vermemesi			
Evet	58	36.2	160
Hayır	102	63.8	
Kurum politikalarındaki yetersizlik			
Evet	87	54.3	160
Hayır	73	45.7	
Kurumsal olanakların yeterli olmaması			
Evet	107	66.8	160
Hayır	53	33.2	

*Katılımcılar bu soruda birden fazla seçenek işaretlemişlerdir.

ile olan ilişkileri mesleki düzlemde ele alındığında elde edilen bulgular Tablo 8'de açıklanmaktadır.

Yöneticiler ile ilişkiler bağlamında dikkat çeken nokta, sosyal hizmet uzmanlarının perspektifinden yöneticilerin

sosyal hizmet mesleği ve sosyal hizmet uzmanının nitelikleri hakkında yeterince bilgi ve farkındalığa sahip olmadığıdır. Bu doğrultuda, yöneticilerin sosyal hizmet uzmanlarının rol ve sorumluluklarını bilmesi hususunda uzmanların üçte ikisi (%65.1), yöneticilerin

Tablo 8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yöneticiler, Diğer Meslek Elemanları ve Meslektaşlarıyla İlişkileri

SHU ve Yönetici İlişkileri	n	%	Toplam
Yöneticilerin SHU rol ve sorumluluklarını bilmesi			
Evet	83	34,9	238
Hayır	46	19,3	
Kısmen	109	45,8	
Yöneticilerin sosyal hizmetin değer ve felsefesini benimsemesi			
Evet	68	28,9	235
Hayır	64	27,2	
Kısmen	103	43,8	
Yöneticilerin mesleki karar almaya etkisi			
Çok az	34	14,5	234
Az	73	31,2	
Orta	80	34,2	
Fazla	38	16,2	
Çok Fazla	9	3,8	
Yöneticiler ile olan mesleki uyum ve etkileşim			
Çok az	20	8,5	235
Az	38	16,2	
Orta	96	40,9	
Fazla	62	26,4	
Çok Fazla	19	8,1	
SHU'larınDiğer Meslek Elemanlarıyla İlişkileri	n	%	Toplam
Diğer meslek elemanlarıyla işbirliği			
Çok az-Az	47	19,9	236
Orta	69	29,2	
Fazla	77	32,6	
Çok Fazla	43	18,2	
Diğer meslek elemanlarının SHU'ların rol ve sorumluluklarını bilmesi			
Evet	108	46,0	235
Hayır	17	7,2	
Kısmen	110	46,8	
Diğer meslek elemanları ile çatışma yaşama			
Evet	121	51,7	234
Hayır	113	48,3	

sosyal hizmetin değer ve felsefesini benimsemesi hususunda da yine önemli bir çoğunluğu (%71) 'hayır' veya 'kısmen' cevabı vermiştir. Sosyal hizmet uzmanlarından diğer meslek elemanları ile ilişkilerini değerlendirmeleri istendiğinde ise alınan cevaplar belirli bir yönde yoğunlaşmamıştır (Tablo 8).

Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticilerinin aldıkları lisans eğitimleri incelendiğinde; yöneticilerin %27,3'ünün öğretmenlik, %26,8'inin tıp, %19,5'inin sosyal hizmet, %5'inin ilahiyat, %4,5'inin hukuk, %4,5'inin iktisadi ve idari bilimler, %12,2'sinin psikoloji, sosyoloji, hemşirelik gibi diğer alanlardan mezun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %48,7'si öğretmenlerle, %37,1'i sosyologlarla, %20,6'sı psikologlarla, %15,7'si hemşirelerle, 14,8'i çocuk gelişimcilerle, 14,8'i hekimlerle, %11,5'i ise hâkim ve savcılarla çatışma yaşadığını belirtmiştir. Tablo 9'da sosyal hizmet uzmanların iş ortamında yaşadıkları stres üzerinde etki sahibi olan faktörler yer almaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarına çalıştıkları iş ortamında stres yaşayıp yaşamadıkları sorulduğunda elde edilen veriler uzmanların ancak üçte birinden fazlasının (%37.9) stres yaşadığını ortaya koymaktadır. Kendilerini 'kısmen' stres altında hisseden uzmanların oranı %42.6 iken, çalıştığı iş ortamında kendini stres altında hissetmeyenlerin oranı %19.6 ile dikkat çekmektedir. Tablo 9'da yer alan ve uzmanların iş ortamında yaşadıkları stres üzerinde etki sahibi olan faktörlere bakıldığında pek çok nedenin istatistiksel olarak anlamlı etkisini görmek mümkündür. Yapılan kare-kare analizi neticesinde dikkati çeken noktalar irdelendiğinde strese önemli

derecede etkisi olan faktörler yöneticiler, diğer meslek elemanları ve çalışma ortamının koşulları olarak kategorize edilebilir. Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanlarının yöneticilerle uyum ve etkileşiminin ($p=.000$), yöneticilerin sosyal hizmet mesleği ($p=.000$) ve sosyal hizmet uzmanının rol ve sorumlulukları hakkındaki farkındalığının ($p=.000$) yüksek olması uzmanların stres düzeyine olumlu katkı sağlamaktadır. Öte yandan, mesleki karar alma süreçleri üzerinde yöneticilerin etkisinin artması ($p=.010$) ve yöneticilerin istekleri ile uzmanların önemli gördüğü mesleki gerekliliklerin çatışması ($p=.027$) yaşanan stres düzeyi üzerinde olumsuz etki oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini stres altında hissetmesine etki eden nedenler içerisinde diğer meslek elemanlarının sosyal hizmet uzmanına ilişkin farkındalığı ($p=.000$) ve diğer meslek elemanlarıyla yaşanan çatışmalar ($p=.000$) önemlidir. Çalışma koşullarının sosyal hizmet uzmanlarının stres durumlarına etkisini gösteren bulgulara bakıldığında, görüşme yapmak için uygun mekânın bulunmamasının ($p=.037$), meslek elemanları arasındaki işyükü adaletsizliğinin ($p=.006$), büro işlerine ($p=.006$) ve mesleki çalışmalara ($p=.048$) ayrılan sürenin anlamlı düzeyde etki sahibi olduğu görülmektedir.

TARTIŞMA

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarından elde edilen veriler, sosyal hizmet uygulamalarına ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarına dair önemli bulgular sağlamıştır. Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarını çevreleyen koşullarla birlikte nasıl çalıştıklarını gösteren

Tablo 9. İş Ortamında Yaşanan Stres ve Buna Etki Eden Etmenler

İş Ortamında Yaşanan Stres	n	%
Evet	89	37,9
Kısmen	100	42,6
Hayır	46	19,6
Yaşanan Strese Etki Eden Etmenler	X²	p
Yönetici ile mesleki uyum ve etkileşim	57.531	,000**
SHU rol ve sorumluluklarının yöneticiler tarafından bilinmesi	41.138	,000**
Yöneticilerin istek ve beklentileri ile mesleki gerekliliklerin çatışması	7.207	,027*
Mesleki karar alma süreçleri üzerinde yöneticilerin etkisi	20.056	,010**
Sosyal hizmetin değer ve felsefesinin yöneticiler tarafından benimsenmesi	26.245	,000**
SHU rol ve sorumluluklarının diğer meslek elemanları tarafından bilinmesi	44.220	,000**
Diğer meslek elemanları ile çatışma yaşama	16.297	,000**
Kurum politikalarındaki yetersizlik	11.577	,003**
Görüşme yapmak için uygun mekana sahip olma	6.586	,037*
İş yükü adaletsizliği	10.305	,006**
Mesleki uygulamalara ayrılan süre	9.594	,048*
Büro işlerine ayrılan süre	14.354	,006**

**p<,01 *p<,05

güncel ve somut bilgiler elde edilmiştir. Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde ilk belirtilmesi gereken husus sosyal hizmet uzmanlarının genellikle olumsuzluklarla çevrelenmiş bir çalışma atmosferinde bulduklarına yönelik düşüncelerinin fazlalığıdır. İş yükünün fazla olması, mesleki

çalışmalara zaman ayıramama, mesleki çatışmalar, kendini stres altında hissetme gibi olumsuzlukların sosyal hizmet uzmanları için zorlayıcı koşullar ortaya çıkardığı anlaşılmaktadır.

Araştırma bulgularının önemli göstergelerinden biri sosyal hizmet uygulayıcılarının çalışma karakteristiklerine

ışık tutan bilgilerdir. Bunlar içinde dikkat çeken önemli noktalardan birisi sosyal hizmet uzmanlarının rollerine ilişkin tanımlamalardır. Bu doğrultuda, ortaya çıkan bulgular sosyal hizmet uzmanlarının çoğunlukla vaka çalışması ve danışmanlık yapma, gerekli görülen hizmetlere yönlendirme gibi mesleki rollerini daha yoğun olarak vurguladıklarını göstermiştir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanının sahip olduğu rol ve işlev yelpazesi içinde yer alan eğitici, savunucu, politika ve program planlayıcı ve geliştirici veya araştırmacı niteliklerinin buldukları çalışma ortamında daha arka plana itildiğini düşündürmektedir. Özbesler ve İçağasıoğlu - Çoban'ın (2010) çalışmasında da benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının aile ve bireyle çalışma, sosyal hizmet yönetimi, grup çalışması ve bilimsel araştırma yöntemlerini kullanma sıklığının düşük olduğu vurgulanmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen bulgulara göre; sosyal hizmet uzmanlarının %65,7'si işyükünün normalden fazla olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte uzmanların mevcut işyükü içerisinde büro işlerinin önemli bir yere sahip olması (ortalama 3 saat 18 dakika) elde edilen bulgular arasındadır. Bu bulgu doğrultusunda, sosyal hizmet uzmanları tarafından yerine getirilmesi gereken raporlama, evrak hazırlama, yazışma, dosyalama gibi prosedürlerin fazla olması büro işlerine ayrılan mesainin artmasına neden olduğu söylenebilir. Levin ve Webb (1997) sosyal hizmet uzmanlarının mesai saatleri içerisinde ortalama 4 saat 15 dakikalarını büro işlerine ayırdıklarını belirtmektedir. Gerçekleştirilen başka bir çalışmaya göre sosyal hizmet uzmanları işyerindeki

zamanlarının %80'inini büro işlerine harcamaktadır (Community Care, 2006). Bu durum Albayraktaoğlu (2010) tarafından sosyal hizmet uzmanlarının katılımıyla yürütülen nitel çalışmada da uzmanlar tarafından ifade edilmiş bir sorundur. Yine bizim bulgularımıza paralel bir biçimde Merighi ve Ehlebracht (2005) faks ve fotokopi çekme gibi büro işlerinin sosyal hizmet uzmanların zamanlarının önemli bir kısmını aldığını belirtmektedir. Berkün tarafından (2010) gerçekleştirilen araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tümü büro işlerini gerçekleştirecek personelin az sayıda olması nedeniyle birçok büro işiyle kendilerinin ilgilenmek zorunda kaldığını ifade etmesi de elde ettiğimiz bulguları destekler niteliktedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının genel rutinlerinde sosyal inceleme süreçleri önemli bir uygulama olarak kendini göstermektedir. Bu doğrultuda, çalıştığı kurumun iş akışı içinde sosyal inceleme yapan uzmanlar için haftalık çalışma takviminde sosyal incelemelerin önemli bir yer tuttuğu anlaşılabilmektedir. Nitekim sosyal inceleme süreci ve sosyal inceleme raporunun hazırlanması bir bütün olarak değerlendirildiğinde önemli bir zamanın buna ayrıldığını görmek mümkündür. Bu durum sosyal incelemenin adeta uygulamanın kendisi haline gelmesine neden olabilmektedir. Mesleki uygulamalara ilişkin elde edilen bulgular bu kanıyı destekleyici niteliktedir.

Araştırma bulgularından hareketle sosyal hizmet uzmanlarının buldukları çalışma koşulları içinde sosyal hizmet uygulamasını kapsamlı bir biçimde gerçekleştirememesi söz konusudur. Örneğin yerine getirilen mesleki rolere, yürütülen mesleki uygulamaların

genel görünümüne, izleme çalışmalarında karşılaşılan sorunlara bakıldığında planlı müdahale sürecini gerçekleştirmeyi mümkün kılan bir çalışma düzeninin sağlanamadığını düşünmek mümkündür. Spesifik olarak izleme çalışmaları, sosyal hizmet müdahalesinde önemli bir yere sahip olsa da, yoğun işyükü gerekçesi başta olmak üzere çeşitli nedenlerle yapılamamaktadır. Bu bulguya paralel bir biçimde Challis ve arkadaşları (2007) gerçekleştirdikleri çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının zamanlarını daha çok müracaatçılara yönelik değerlendirmeye ayırırken izleme çalışmalarına yeterince zaman ayıramadığını belirtmektedir.

Yöneticilerle ilgili olarak elde edilen bulgular yöneticilerin sosyal hizmetin değer ve felsefesi ile sosyal hizmet uzmanının rolleri hakkında yeterince bilgi ve farkındalığa sahip olmadığına işaret etmektedir. Bunun yanında araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından çoğu mesleki karar almada yöneticilerinin etkisi olduğunu (%34,2 orta düzey, %20 fazla düzeyde) belirtmişlerdir. Yine yönetici ile mesleki uyum ve etkileşim, sosyal hizmet uzmanlarının rol ve sorumluluklarının yöneticiler tarafından bilinmesi, yöneticilerin istek ve beklentileri ile mesleki gerekliliklerin çatışması, sosyal hizmet değer ve felsefesinin yöneticiler tarafından benimsenmesi, mesleki karar alma süreçleri üzerinde yöneticilerin etkisinin sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini stres altında hissetmesinde rol oynadığı elde edilen veriler arasındadır. Sosyal hizmet uzmanlarına çalıştıkları iş ortamında stres yaşayıp yaşamadıkları sorulduğunda elde edilen veriler uzmanların ancak üçte birinden fazlasının (%37.9) stres yaşadığını

ortaya koymaktadır. Kendilerini 'kısmen' stres altında hisseden uzmanların oranı %42.6 iken, çalıştığı iş ortamında kendini stres altında hissetmeyenlerin oranı %19.6 ile dikkat çekmektedir. Benzer bir biçimde Calits ve arkadaşlarının (2014) gerçekleştirdiği araştırmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının üçte biri kendini işyerinde stres altında hissetmektedir. İşyerinde stres yaşama ile iş doyumunu kavramlarının bağlantılı olduğu düşünüldüğünde Strolin ve Işıkhani'nin bulguları ile bu çalışmanın bulguları arasındaki bağlantılar daha kolay anlaşılacaktır. Strolin ve arkadaşları (2006) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre mesleki karar almada özerklik sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarına etki ettiğini belirtmektedir. Işıkhani'nin (1993) gerçekleştirdiği araştırmaya göre ise; yöneticisi sosyal hizmet uzmanı olan yani sosyal hizmet uzmanlarını daha iyi anlayan yöneticilere sahip sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

SONUÇ

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulama süreçlerini, çalışma koşullarını ve yöneticileri ve diğer meslek elemanlarıyla olan ilişkilerini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmanın bulguları, Türkiye'de farklı çalışma alanlarında görevlerini sürdüren sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarının özellikle mesleki rollerin yerine getirilmesindeki sorunlar, iş yükü fazlalığı, prosedürlere harcanan zaman ve yönetici ve diğer meslek elemanlarıyla yaşanan sorunlar ve iş ortamında yaşanan stres etrafında şekillendiğini göstermiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular sosyal hizmet uzmanlarının

mesleki kimliklerini tam olarak uygulama alanına yansıtılabilmelerini mümkün kılacak çalışma şartlarına sahip olmadıklarına işaret etmektedir. Literatürden edinilen bilgiler bu bulguları desteklemektedir. Buradan hareketle sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini stres altında hissetmelerine neden olan faktörlerin çalıştıkları kurumların üst yönetimleri tarafından değerlendirilmesi ve bu konuda destek hizmetlerinin sağlanması, işyüklerini azaltmak için yeterli sayıda personelin istihdam edilmesi ve sosyal hizmet uygulamasında nicelik odaklı yaklaşım yerine nitelik odaklı yaklaşımın benimsenmesi gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Albayraktaroğlu, S. (2010). *Profesyonelleşme olgusu ve mesleki profesyonelleşme açısından Türkiye’de sosyal hizmet mesleği: Sakarya örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Berkün, S. (2010). *Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa örneği*. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 99-109.
- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C., Saarinen, A. (2014). *Job stress among social workers: Determinants and attitude effects in the Nordic countries*. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2089-2105.
- Calitz, T., Roux, A., Strydom, H. (2014). *Factors that affect social workers’ job satisfaction, stress and burnout*. *Social Work*, 50(2), 153-169.
- Challis, D., Hughes, J., Jacobs, S., Stewart, K., Weiner, K. (2007) *Are different forms of care-management for older people in England associated with variations in case-mix, service use and care-managers’ use of time?*. *Ageing and Society*, 27(1), 25-48.
- Community Care (2006). *Too much paperwork say staff*. Erişim: 24 Şubat 2016 <http://www.communitycare.co.uk/Articles/2006/01/20/52465/Too-much-paperwork-saystaff.htm>.
- Duyan, V. (2003). *Aileye yönelik planlı müdahale sürecinin aşamaları*. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14(1), 41-61.
- Elpers, K. Ve Westhuis, D. (2008). *Organization all leadership and its impact on social workers job satisfaction: A national study*. *Administration in Social Work*, 32(3), 26-43.
- Işıkkhan V. (1993). *Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu*. *Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara*.
- İnsan Haklarının Karşılansında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları*. (2010). (V. Duyan ve E. Çalık, Çev.) Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayınları.
- Levin, E. ve Webb, S. (1997). *Social work and community care: Changing roles and tasks*. London: National Institute for Social Work.
- James-Rogers, A., Widrow, L., Schwankovsky, L., Rasgon, S. (1992). *Analysis of nephrology social worker tasks and functions*. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 21, 293-297.
- Kadushin, G. ve Kulys, R. (1995). *Job satisfaction among social work discharge planners*. *Health and Social Work*, 20, 174-186.
- Kalliath, P. ve Kalliath, T. (2013). *Work-family conflict and its impact on job satisfaction of social workers*. *British Journal of Social Work*, 45(1), 241-259.
- Kim, H. ve Stoner, M. (2008). *Burnout and turn over intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support*. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Merighi, J. R. ve Ehlebracht, K. (2005). *Emotional exhaustion and workload demands in*

renal social work practice. *Journal of Nephrology SocialWork*, 24, 14-20.

Özbesler, C. ve Çoban, A. İ. (2010). Hastane ortamında sosyal hizmet uygulamaları: Ankara örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 31-46.

Sheafor, B. W. ve Horejsi, C. R. (2003). *Techniques and guidelines for social work*. ABD: Pearson Education Inc.

Strolin, J. S., McCarthy, M., Caringi, J. (2006). Causes and effects of child welfare workforce turnover: Current state of knowledge and future directions. *Journal of Public Child Welfare*, 1(2), 29-52.

Tham, P. (2007). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.

Thompson, N. (2013). Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak. (Hatiboğlu, B. ve Öntaş. Ö. C. Çev. Ed.) Ankara: Dipnot Yayınları.

Williams, E. (1995). Understanding social work in the home health care setting. *Journal of Home Health Care Practice*, 7(2), 12-20.

Whitaker, T., Weismiller, T. & Clark, E. (2006). Assuring the sufficiency of a frontline workforce: A national study of licensed social workers: executive summary. Washington, D.C.: National Association of Social Workers.