

*Araştırma*

## SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ YERİNDEKİ İNFORMAL ÖĞRENMELERE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

### Social Workers' Opinions On Informal Learning At Workplace

Ş. Erhan BAĞCI\*

\* Dr.

#### ÖZET

*Araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki pratiklerine yön veren iş yerindeki informal öğrenmelerine ilişkin görüşlerinin ne olduğunu; bu öğrenmelerin nasıl ve hangi yollarla gerçekleştiğini ve nelerden etkilendiğini anlamayı amaçlamaktadır. Veriler, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bilgi, beceri, tutum ve değerlerini edindikleri varsayılan öğrenme süreçlerine ilişkin görüşlerini anlamaya yarayan bir form aracılığıyla yüz yüze görüşmeler yapılarak toplanmıştır. Bulgular sosyal hizmet uzmanlarının mesleki niteliklerinin ve pratiklerinin şekillenmesinde işyerindeki informal öğrenme süreçlerinin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Sonuçta sosyal hizmet eğitiminin formal, non-formal ve informal öğrenme süreçlerini bütünsel ve kesintisiz bir yaşam boyu eğitim perspektifi içinde yeniden yapılandırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.*

**Anahtar Sözcükler:** Sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet eğitimi, informal öğrenme, formal öğrenme, non-formal öğrenme, yaşam boyu eğitim

#### ABSTRACT

*This research aims to find out the impact of the informal learning processes of the social workers at their workplace on their practices and how these kinds of learning happen throughout their work. Data is collected by face to face interviews using an interview form prepared to understand the opinions of the social workers on their learning processes that are supposed to effect their professional knowledge, skills, attitudes and values. Findings underline that informal learning processes at workplace are very important to shape their professional qualifications and practices. As a result, the social work education system needs to be restructured considering all the formal, informal and non-formal learning processes under a holistic and continuous lifelong education approach.*

**Keywords:** Social worker, social work education, informal learning, formal learning, non-formal learning, lifelong education

#### GİRİŞ<sup>1</sup>

Bireyden topluma, çok geniş bir alanı içeren sosyal hizmet uygulamasında, mesleki bilgi, beceri ve değerler konusunda yapılacak her türlü değerlendirme ve ilerleme mesleğin gelişim ve eğitim sürecine olumlu olarak

<sup>1</sup> Araştırmanın tasarlanmasındaki ve verilerin toplanmasındaki katkılarından dolayı Hacettepe Üniversitesi'nde Sosyal Hizmet Anabilim Dalı'nda lisansüstü eğitimine devam eden Deniz Güleç'e teşekkür ederim.

yansıyacaktır. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'na (IFSW) göre sosyal hizmet şöyle tanımlanmaktadır (IFSW, 2012):

Sosyal hizmet mesleği refahın yükseltilmesi için toplumsal değişimi, insan ilişkilerinde sorun çözme, güçlenmeyi ve özgürleşmeyi destekler. Sosyal hizmet, insan davranışı ve sosyal sistemlere ilişkin teorilerden yararlanarak, insanların çevreleriyle etkileşime girdikleri noktalara müdahale eder. İnsan hakları ve sosyal adalet ilkeleri sosyal hizmetin temelidir.

Tanımda sözü edilen sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanının sahip olduğu bilgi, değer ve beceriyi uygun ve işlevsel olarak kullanabilmek sosyal hizmet uzmanının en önemli özelliğidir. İnsanı ve toplumu odak alan sosyal hizmetin temel sorunsalı insanın ve toplumun değişmesi ve gelişmesidir (Cılga, 2004: 32). Sosyal hizmetler kavramının anlamı ve kapsamı bağlama göre değişse de sosyal hizmet uygulamalarında değişmeyen şey, en önemli kaynağın sosyal hizmet uzmanının kendisi olmasıdır (Şahin, 2001: 69). Sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanının yaptıklarıdır (Thompson, 2013: 36), dolayısıyla iyi kurgulanmış bir sosyal hizmet eğitimi, mesleğin yürütülmesi için oldukça önemlidir. Bu bakımdan sosyal hizmet eğitimi, sosyal hizmet pratiklerinin niteliğinin en temel belirleyicilerinden biridir.

Dünyada 19. yüzyılın sonlarına doğru Amerika ve Avrupa'da sosyal sorunların çözümüne yönelik gönüllü hizmetlerle başlamış olan sosyal hizmet etkinlikleri, sosyal hizmet eğitiminin de başlamasına neden olmuş; önceleri kuramsal ve uygulamalı dersleri kapsayan kurslar

olarak başlayan eğitim faaliyetleri hızla yaygınlaşma eğilimi göstererek birçok ülkede sosyal hizmet okulu açılmıştır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra sosyal hizmetler eğitiminin yaygınlaşmasında ve meslekleşmesinde Birleşmiş Milletler'in merkezi bir rolü olmuştur. (Tufan ve Koşar, 1999: 1-2; Karataş ve Erkan, 2005: 112-113 ).

Türkiye'de de sosyal hizmet eğitimi, Birleşmiş Milletler'in öncülüğünde, "Birleşmiş Milletler Teknik Yardım Programı" çerçevesinde 7355 Sayılı Kanun uyarınca 1961 yılında kurulan Sosyal Hizmetler Akademisi ile başlamıştır (Cılga, 2001: 78). Akademi, 1982 yılında 2547 Sayılı Yükseköğretim Kurumu Kanunu ile 1967'de Hacettepe Üniversitesi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi bünyesinde kurulmuş olan Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü'nün kendisine katılmasıyla Sosyal Hizmetler Yüksekokulu adını alarak Hacettepe Üniversitesi'ne bağlanmıştır (Özdemir, 2001: 89).

2006 yılı itibarıyla de Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesinde "Sosyal Hizmet Bölümü" yer almaktadır. 2002-2003 yılında Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne bağlı Sosyal Hizmetler Bölümü'nün açılmasına kadar geçen sürede Türkiye'de sosyal hizmet eğitimi sadece Hacettepe Üniversitesi'nde sürdürülmüştür. 2002 yılından sonra ise yeni kurulan üniversitelerle birlikte çok sayıda Sosyal Hizmet Bölümü açılmıştır.

Türkiye'de sosyal hizmet eğitiminin içeriği, başladığı yıldan günümüze çeşitli aşamalardan geçmekle birlikte, temelde "genelci sosyal hizmet" yaklaşımını esas almaktadır. Genelci sosyal hizmet

eğitiminde amaç, öğrenciye mikro, mezo ve makro düzeyde müdahaleler yapabilecek şekilde genelci bir bakış açısı kazandırmaktır (Bulut, 2005: 74). Genelci sosyal hizmet yaklaşımı ile sosyal hizmet uzmanlarının meslekle ilgili tüm alanlarda ve her düzeyde uygulama yapabilecek bilgi, beceri ve değerleri kazanması beklenmektedir.

Türkiye’de mevcut sosyal hizmet eğitiminin ilk yılları, sosyal bilimlerin geneline ilişkin bilgiler ve sosyal hizmet bilimi ve mesleğine ilişkin temel uygulama ve kuram bilgisini kapsar. Programın ilerleyen dönemlerinde sosyal hizmet bilimi ve mesleğine ilişkin derinlemesine kuramsal bilginin yanında, araştırma ve uygulama faaliyetleri gerçekleştirilir. Öğrencilerden kuram-uygulama bütünlüğünü kurmaları beklenmektedir. Uygulama dersleri, çeşitli sosyal hizmet kurumlarında bir eğitsel danışman ve uygulamada çalışan bir sosyal hizmet uzmanı ya da kuruluşta danışmanlık için görevlendirilen bir meslek elemanı rehberliğinde yürütülür (İl vd., 2011: 9).

Lisans programlarının mezunları, 7355 Sayılı Kanun gereğince “sosyal hizmet uzmanı” unvanını alırlar. Sosyal hizmet uzmanları özellikle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na (ASPB) bağlı merkez ve taşra örgütlerinde, Sağlık Bakanlığı’nda, Adalet Bakanlığı’nda, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nda, Milli Eğitim Bakanlığı’nda, yerel yönetimlerde, üniversitelerde, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde ve sivil toplum kuruluşlarında etkin olarak çalışmaktadırlar.

Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının en yaygın olarak görev yaptığı kurum Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’dır. 2012 yılı itibarıyla söz

konusu Bakanlıkta 1240 sosyal hizmet uzmanı çalışmaktadır (ASPB, 2013a). ASPB’de göreve başlayacak sosyal hizmet uzmanları öncelikle aday memur eğitiminden geçmektedir. Bu eğitimin ardından uzmanlar, Bakanlık tarafından çeşitli zamanlarda ve konularda düzenlenen hizmet içi eğitim kurslarına devam etmektedir. 2012 yılında Bakanlık bünyesinde çalışan personele yönelik çeşitli konu başlıklarında 30 adet hizmet içi eğitim kursu düzenlenmiştir (ASPB, 2013b).

Dünya çok hızlı ve çok yönlü bir değişim içindedir. Değişimin yönü ve niteliği üzerine farklı bakış açılarından farklı yorumlar yapılıyor olsa bile herkesin kabul ettiği şey değişimin sürekliliği ve artan hızıdır. Yaşam boyu eğitim, bu hızlı değişimin insan hayatında ortaya çıkardığı yeni öğrenme ihtiyaçlarının giderilmesinde giderek önem kazanan bir eğitim yaklaşımıdır (Bağcı, 2010: 54). İnsanı ve toplumu merkez alan bir faaliyet alanı olarak sosyal hizmetlerin bu değişimden etkilenmemesi beklenebilir. Dolayısıyla, sosyal hizmet eğitimi de değişimin hızına kendisini uyarlamalıdır. Bir sosyal hizmet uzmanının, hayatının belli bir döneminde, çalışma hayatına başlamadan önce aldığı lisans eğitiminin, onu, bugünün dünyasının sürekli değişen ve çeşitlenen sorunları karşısında yeterince donanım sahibi yapamayacağı ortadadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının sürekli eğitim anlayışı içinde, oluşan öğrenme gereksinimlerinin karşılanması ve yetiştirme/geliştirme olanaklarının artırılması, mesleki pratiklerinin niteliğinin yükseltilmesi için yaşamsaldır (Cılga, 2004: 175).

Genel olarak üç tür öğrenmeden söz etmek mümkündür: Formal, non-formal

ve informal. Formal öğrenme kurumsal, amaçlı ve planlı eğitim süreçleridir (UNESCO, 2013: 80). Formal öğrenme programları, öğrencilerin kaydedilmesini veya kabul edilmesini gerektirmektedir (UNESCO, 1985: 53). Formal öğrenme, örgün eğitim veya okul eğitimi olarak da adlandırılmaktadır ve sosyal hizmet eğitimi açısından üniversitelerdeki lisans programlarına denk gelmektedir. Non-formal öğrenme de kurumsal, amaçlı ve planlıdır ancak formal öğrenme programlarına ek, alternatif veya tamamlayıcı olarak yürütülmektedir. Bu programlar genellikle daha kısa ve daha az yoğunudur (UNESCO, 2013: 81). Okul dışı veya yaygın eğitim olarak da adlandırılan bu öğrenme türünde öğrencilerin kaydedilmesi veya kabul edilmesi gibi işlemler zorunlu değildir (UNESCO, 1985: 65). Sosyal hizmet eğitimi açısından non-formal öğrenme hizmet içi eğitimlere denk gelmektedir. İnfomal öğrenme ise her bireye hayat boyunca günlük yaşantılardan, eğitimsel etkinliklerden ve çevre kaynaklarından – aileden ve komşulardan, işten ve oyundan, pazardan, kitaptan ve kitle iletişim araçlarından – tutumlar, değerler, beceri ve bilgiler kazandıran süreç olarak tanımlanmaktadır (UNESCO, 1985: 26). Bu tür öğrenmeler amaçlı veya kasıtlıdır ancak kurumsal değildir (UNESCO, 2013: 80). İnfomal öğrenmeler, sosyal hizmet uzmanları açısından çalışma hayatı içinde, işyerinde sürdürülen faaliyetler sırasında gerçekleşen öğrenmelere denk gelmektedir.

İşyerleri, informal öğrenmelerin en yaygın ve sürekli gerçekleştiği mekânlardır. Bir sosyal hizmet uzmanı için işyerindeki informal öğrenme stratejileri koçluk, mentorluk, süpervizyon, gözlem

yapma, deneyimlerden yararlanma, deneme yanılma, meslektaşlara soru sorma, yaparak öğrenme, yanlışlardan öğrenme, dokümantasyonu gözden geçirme, danışanlarla etkileşimler, alan ziyaretlerinde edinilen deneyimler, tartışma, danışma, internet taramaları, sosyal gruplarda etkileşim, toplantılar, gazete vb okuma olarak sıralanabilir. İnfomal öğrenmelerin sosyal hizmet uzmanlarına sadece iş konularında daha fazla bilgi ve beceri edinmelerinde değil, aynı zamanda müracaatçılarla nasıl iletişim kuracaklarında ve çalıştıkları kurumun kültürüyle nasıl bir etkileşime gireceklerinde de yol gösterici olacağı düşünülebilir.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bilgi ve becerilerini edindikleri ve geliştirdikleri hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerle ilgili çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Karataş ve arkadaşlarına göre (2002: 74) sosyal hizmet uzmanlarının sadece %37,1'i aldıkları lisans eğitimini yeterli görmektedir. Erbay ve Sevin (2013: 35), Hacettepe Üniversitesi'nde sosyal hizmet eğitimi alan öğrencilerin genel olarak aldıkları lisans eğitimlerini yeterli gördüklerini ancak kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyecek daha fazla bilimsel etkinliğe ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarını, mesleki uygulama kapsamında kullandıkları yaklaşım, yöntem ve teknikleri, mezuniyet sonrası eğitim gereksinimlerini ve ne tür çalışmalar yaptıklarını inceleyen bir diğer araştırmanın sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının tamamına yakınının mezuniyet sonrası eğitime ve süpervizyona ihtiyaç duyduğunu vurgulamaktadır (Özbeşler ve İçağasıoğlu Çoban, 2010: 42). Kılıç ise (2013:

273) aile mahkemelerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yetersiz olduğunu düşündüklerini belirtmektedir. Berkün (2010: 107) de, sosyal hizmet uzmanlarının öğrenme ihtiyaçlarının giderilmesi için lisans ve hizmet içi eğitim programlarının yaygınlaştırılması, Türkçe bilimsel yayınların ve diğer faaliyetlerin sayısının artması gerektiğini dile getirmektedir.

Yukarıda özetlenen araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının formal ve non-formal öğrenme süreçleri ile ilgilidir. Yeni teknolojiler, sürekli ve hızlı değişim süreci, formal öğrenme ve hatta non-formal öğrenme ile elde edilen beceri ve nitelikleri yetersiz bırakmakta, bu nedenle de işyerlerindeki informal öğrenme süreçlerinin önemi giderek artmaktadır (Günlü, 2003: 77). Buna rağmen sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerindeki informal öğrenme süreçleri ile ilgili bir araştırma bulunmamaktadır.

Toplumsal yaşamın hızlı değişimi, sosyal hizmet uzmanlarının okul eğitimlerini yetersiz kılmakta, işyerindeki öğrenme süreçlerinin önemini artırmaktadır. Sosyal hizmet eğitiminin, uzmanların mesleki pratiklerine yön veren bilgi, beceri, tutum ve değerlerinin sürekli yenilenmelerini hedefleyen bir yaşam boyu eğitim anlayışı çerçevesinde yeniden yapılandırılması, hizmetin etkinliğinin yükseltilmesi için kaçınılmaz görünmektedir. Bunun için sosyal hizmet uzmanlarının formal, non-formal ve informal öğrenme süreçlerinin etkileşimlerini artıran ve tüm bu öğrenme türlerinin mesleki pratiklerdeki yerini dikkate alan bir yaşam boyu eğitim perspektifinin geliştirilmesine ihtiyaç vardır. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerindeki informal öğrenme

süreçlerinin mesleki pratiklerine etkisinin bilinmesi gerekmektedir.

Bu araştırmanın problemi, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na (ASPB) bağlı toplum merkezlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki pratiklerine yön veren işyerindeki informal öğrenmelerine ilişkin görüşlerinin ne olduğunu; bu öğrenmelerin nasıl ve hangi yollarla gerçekleştiğini ve nelerden etkilendiğini anlamaktır. Bu araştırma ile ASPB'ye bağlı toplum merkezlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının işyerindeki informal öğrenmelere ilişkin görüşleri anlaşılmasına çalışılmaktadır.

## YÖNTEM

Araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerindeki informal öğrenmelerine ilişkin görüşlerini anlamayı amaçladığından tarama modeli ile yürütülmüştür. Tarama modelinde araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Tarama araştırmalarında nesnenin ya da bireyin doğrudan kendisi incelenebileceği gibi önceden tutulmuş kayıtlara (yazılı belge ve istatistikler, resimler, ses ve görüntü kayıtları vb.), eski kalıntılara ve alandaki kaynak kişilere başvurarak elde edilen veriler bir sistem içinde bütünleştirilerek yorumlanır (Karasar, 1994: 77).

## Veri Toplama Aracı

Sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerindeki informal öğrenmelere ilişkin görüşlerinin anlaşılması, araştırmanın nitel tekniklerle yürütülmesini gerekli kılmıştır. Nitel araştırmaların en önemli avantajı, araştırılan konuyu, ilgili bireylerin bakış açılarından görebilmeyi

ve bu bakış açılarını oluşturan sosyal yapıyı ve süreçleri ortaya koymaya olanak vermesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2004: 35-36). Bu bakımdan araştırmanın verileri, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bilgi, beceri, tutum ve değerlerini edindikleri varsayılan öğrenme süreçlerine ilişkin görüşlerini anlamaya yarayan bir görüşme formu aracılığıyla (EK 1), yüz yüze görüşmeler yapılarak toplanmıştır.

Görüşme formu, ilk olarak, sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerindeki informal öğrenmelerine ilişkin görüşlerini kavramaya dönük on beş sorudan oluşturulmuştur. Bu formun geçerliği ve güvenilirliği ile ilgili yüz-görünüş geçerliği aranmıştır. Yüz-görünüş geçerliğinde uzmanlar bir ölçme aracının ölçmek istediğini ne derece ölçebildiğine karar verirler (Balcı, 2001: 118). Görüşme formu yüz-görünüş geçerliği için ilgili üç alan uzmanına sunulmuş ve alınan eleştirilerle uygulamaya hazır hale getirilmiştir. Yapılan ön uygulama sonrasında iki sorunun tekrar eden cevaplara yol açtığı tespit edildiğinden bu sorular çıkarılmıştır.

#### **Çalışma Grubu ve Verilerin Toplanması**

On üç sorudan oluşan nihai görüşme formu Ankara'da Mamak ve Altındağ bölgelerindeki Sosyal Hizmet Merkezleri'nde çalışan altı sosyal hizmet uzmanına uygulanmıştır. Sosyal Hizmet Merkezleri, sosyal hizmet müdahalesinin ve takibinin gerçekleştirilmesi amacıyla, çocuk, genç, kadın, erkek, engelli, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık odaklı sosyal hizmetlerin, hizmete erişim

kolaylığı esasıyla bir arada sunulduğu kurumlardır (Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, 2013). Bu kurum çok çeşitli müracaatçı sistemleri ile birçok düzeyde sosyal hizmet uygulaması yürütülmesi nedeniyle seçilmiştir.

Görüşmeler, görüşülen kişilerin izinleri alınarak bir ses kayıt cihazıyla kaydedilmiş ve altı uzmanla yapılan görüşmeler sonucunda veri doygunluğuna ulaşıldığı düşünüldüğünden veri toplama süreci sonlandırılmıştır. Görüşülen kişilerin özellikleri EK 2'de verilmiştir.

#### **Verilerin Analizi**

Görüşme formu aracılığıyla toplanan veriler, kavramsal çerçeveden ve görüşme sonuçlarından çıkarılan temalar aracılığıyla tasnif edilerek betimlenmiştir. ASPB'ye bağlı toplum merkezlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerinde gerçekleşen ve mesleki pratiklerine yön veren informal öğrenmelere ilişkin görüşlerinin anlaşılmasına çalışıldığı bu çalışmada aşağıdaki alt sorulara yanıt aranmıştır:

- Formal öğrenmeler ve mesleki pratikler: Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki pratikleri ve hizmet öncesi eğitimleri arasındaki ilişkiyle ilgili görüşleri nelerdir?
- Non-formal öğrenmeler ve mesleki pratikler: Sosyal hizmet uzmanları kurumun düzenlediği hizmet içi eğitim kurslarını nasıl değerlendirmektedir?
- Informal öğrenmeler ve mesleki nitelikler: Sosyal hizmet uzmanları iş yerinde informal olarak neleri öğrenmektedir? Bu öğrenmeler onların mesleki niteliklerinin şekillenmesinde ne derece etkili olmaktadır?

- Informal öğrenme ortamı ve kaynakları: Sosyal hizmet uzmanlarının iş yerlerinde sahip oldukları informal öğrenme kaynakları nelerdir? Sosyal hizmet uzmanlarının söz konusu öğrenmelerini destekleyen ve engelleyen koşullara ilişkin görüşleri nelerdir?
- Mesleki gelişim ve öğrenme: Sosyal hizmet uzmanları mesleki pratikleri ve farklı türlerdeki öğrenmeleri arasındaki ilişkinin geliştirilmesi için ne önermektedir?

Yukarıda sıralanan alt sorular verilerin analiz edildiği temaları oluşturmaktadır. Toplanan bulgular bu beş tema ekseninde analiz edilmiştir.

## BULGULAR

Sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerinde gerçekleşen ve mesleki pratiklerine yön veren informal öğrenmelere ilişkin görüşlerini anlamayı amaçlayan araştırma kapsamında toplanan veriler aşağıdaki beş alt başlıkta analiz edilmiştir.

### Formal öğrenmeler ve mesleki pratikler

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitimleri bakımından formal öğrenmeleri lisans eğitimlerine denk gelmektedir. Bu başlık altında, görüşülen uzmanların lisans eğitimleri ve hâlihazırda yürüttükleri mesleki pratikleri arasındaki ilişkiyi nasıl gördükleri kavranmaya çalışılmaktadır.

Araştırma kapsamında görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının, formal eğitimlerinde edindikleri teorik bilgi ile mesleki pratikleri arasındaki ilişkiyle ilgili genel olarak olumlu değerlendirme yaptıkları ancak çalışma hayatında

edindikleri pratik deneyime de önem verdikleri görülmektedir:

SHU1- ... temel olarak sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji, felsefe, antropoloji bunlar temel düzeyde alınıyordu, alındı. Ama bunlar bir şey oluşturuyor, bir geneli bakış açısı anlamında bir bakış açısı oluşturuyor. Ama işin büyük bir kısmı çalışma hayatı içerisinde öğreniliyor...

SHU2- Ben önemli bir katkısının olduğu kanaatindeyim. İlk mezun olduğum zaman aynı kanaatte değildim. Çünkü yani pratikte karşılaştığım şeylerle eğitim arasında bir açı farklılığını daha net olarak görüyordum. Ama yıllar geçtikçe, aslında sosyal hizmet felsefesi biraz da temel değerleri veriyor, temel felsefemizi vermiş oluyor. Biraz bize sosyal hizmet felsefesi insana olan değeri anlatıyor. İnsan sorunlarını çözmeyi anlatıyor... Eğitim benim açımdan önemli bir kazanım...

SHU 5- Temel olarak yeterli görüyorum. Kendi geliştirme boyutunda yetersiz olabilirim ama temelde yeterli. Teori, biliyorsunuz sadece yol gösterir, bu yolda nasıl yürüyeceğiniz sizin pratiğinize bağlı, kendinizi geliştirmenize bağlı, ama bence yeterli idi.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanları hizmet öncesi alınan formal eğitimin kendilerine genel bir bakış açısı kazandırdığını ve bu nedenle de mesleki pratiklerine yön vermek anlamında önemli bir katkısı olduğunu ifade etmektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanları içinde yine de lisans eğitiminin çalışma hayatlarına katkısını daha düşük düzeyde görenler de bulunmaktadır:

SHU3- Yüzde yirmibeş, bir oran söylemek gerekirse, yüzde yirmibeş.

Çünkü tamamen pratik üzerinden ilerliyor süreç çalışma hayatında. Yani kişiler, hizmet verdiğimiz mü-racaatçı kitlesinin özellikleri çok fazla belirleyici bu noktada. Çünkü hizmeti alamayan hale bile getirebiliyor. Yani hizmetin onlar tarafından, taleplerinin onlar tarafından sunumu, bunun sizin tarafınızdan anlaşılması, değerlendirilmesi ve onların varolan hizmetten yararlanma aşamalarına gelmesi zahmetli bir süreçmiş. Ben de o alan içerisinde öğrendim bunu. Uygulama derslerinin çok etkili olduğunu düşünmüyorum.

SHU 6- ... bizim mesleğimizde biraz da böyle bireysel girişimler, bireysel kendini geliştirmeler, atraksiyon, olaylar karşısında karar verme yetkisi bunlar hepsi de biraz da yetenek. O nedenle de teoride aldığınız bilgi her ne olursa olsun bunu alanda uygulayabilme ölçüsünde, yeteneğinde olmanız gerekiyor. Alanla ilgili birtakım bilgileri tabii ki kullandık, yolumuza da devam ediyoruz. Ama bazı bilgiler de Türkiye şartlarında çok da kullanılmadığını da gördük.

Görüldüğü üzere sosyal hizmet uzmanları, aldıkları lisans eğitiminin mesleki pratiklerine katkısını farklı biçimlerde değerlendirmekte; hepsi lisans eğitiminin önemini ifade etmekte fakat bir kısmı uygulama içinde öğrenilenlere ve kişisel özelliklere daha fazla ağırlık vermektedir.

Sosyal hizmetlerde çalışan uzmanların, lisans eğitimleri ile çalışma hayatlarındaki uygulamaları arasındaki ilişki önemli sorun alanlarından biridir. Bu konuda yürütülmüş bir araştırmada sosyal çalışmacıların teorik bilgiyi

uygulamaya aktarırken karşılaştıkları problemlerin kaynağının eğitim süreçleri olduğu belirtilmektedir. Araştırma, bu sorunun aşılması için uygulamaya dönük derslerin artırılmasını önermektedir. Aynı araştırmada sosyal çalışmacıların lisans eğitimlerindeki uygulama derslerinin yetersizliğinin, mesleğe başladıklarında kendilerini yetersiz hissetmelerine neden olduğu da vurgulanmaktadır (Kaplan ve ark., 2014). Gerçekten de, mesleğe başlangıç aşamasında sosyal hizmet uzmanlarının hissettiklerinin belli bir düzeyde de olsa eğitimleri ile ilgili olduğu düşünülebilir:

SHU2- Tabii meslek yaşamına başlarken bir belirsizlikle karşı karşıya kalıyorsun... Sen ilk defa mesleğe başlıyorsun, tanımaya çalışıyorsun, öğrenmeye çalışıyorsun. Aldığın teorik bir altyapı var, teori ile pratik arasındaki bağlantıyı kurmaya çalışıyorsun. Zaman zaman çok acelelik çekiyorsun, o süre içerisinde öğreniyorsun yani. Yıllar öğretiyor.

SHU3- İlk çalışma yerim huzurevi idi. Huzurevinin, şöyle bir şey, sakın temposu olan bir yerdir huzurevleri, çok yoğun sosyal hizmet uygulanmaz, daha çok bakım odaklıdır. Bu yüzden orası benim daha çok memuriyeti, ilişkileri, resmiyeti öğrendiğim bir yer oldu. O yüzden de çok heyecanlanıp, kaygılanmadım. Ama doğrudan daha sosyal hizmetin yoğun uygulandığı bakım değil de daha rehabilitasyon odaklı bir yere gitseydim herhalde daha kaygılanırdım. Çünkü bu süreçte en zorlayan şey, temel kriterleri oluşturmak. Okulda temel bilgileri alıyorsunuz ama pratikte temel kriterleri siz kendiniz



oluşturuyorsunuz ve bu her kişiye göre biraz da değişiyor.

SHU 6- ... teorinin uygulamayla uyuşup uyuşmadığı konusunda kafamızda soru işareti vardı, tereddüdümüz vardı. Tüm bunlar nedeniyle okul bitip de çalışmaya başladığımızda bir kaygımız vardı.

Lisans eğitimi, mesleğe hazırlık eğitimi olarak değerlendirildiğinde, mesleğe ilk başlayan bir sosyal çalışmacının hazır olma düzeyinin aldığı eğitimle ilişkili olduğu varsayılabilir. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları, mesleğe başlama aşamasında hissettikleri yetersizliğin önemli bir sorun olduğuna işaret etmektedir. Bu bulgudan, sosyal hizmet eğitiminin, sosyal çalışmacıları mesleğe daha etkili biçimde hazırlaması gerektiği sonucu çıkarılabilir.

Yetersizlik duygusu, sadece formal eğitimin teoriye yönelik olması ve uygulama eğitiminin az olmasından kaynaklanmamaktadır. Sosyal hizmetler alanında yaşanan hızlı değişimin de formal eğitimi yetersiz bıraktığı görülmektedir:

SHU1- Benim mezun olduğum yıllarda özürle alanı Türkiye'de yeni yeni yaygınlaşıyordu. O alanla ilgili de sosyal hizmetlerin ne yapacağına ilişkin köşeli tanımlar yoktu. Böyle bir dönemde çalıştığım için her şeyi kendim yapmak zorunda kaldım. O dönem benim için çok şey geçti, araştırarak, öğrenerek...

Sosyal hizmet uzmanları, alanlarında yaşanan hızlı değişimin formal eğitimlerini nasıl yetersiz bıraktığının farkında olduklarını ifade etmektedir. Sürekli değişen koşullar sosyal hizmetlerin de niteliğini değiştirmektedir. Dolayısıyla

sadece lisans eğitime bağlı kalan bir mesleki donanım, sosyal çalışmacıların öğrenme gereksinimlerini karşılamamaktadır (Cılga, 2004: 175). Görüşülen sosyal hizmet uzmanları, bu noktada ortaya çıkan açıklarını kendilerinin kapatmaya çalıştıklarını dile getirmektedir.

### **Non-formal öğrenmeler ve mesleki pratikler**

Sosyal hizmet uzmanlarının katıldıkları gönüllü ve zorunlu hizmet içi eğitimleri ifade eden non-formal öğrenmelerinin, uzmanların bilgilerini güncellemeleri, alana ilişkin yeni gelişmelerden haberdar olmaları ve çalıştıkları kurumun hizmet politikasının farklı yerlerdeki uyumunu sağlamaya yaradığı düşünülebilir. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmının kurumlarının düzenledikleri hizmet içi eğitimlere katıldıkları, diğer bir kısmının ise katılmayı tercih etmedikleri görülmektedir. Kurslara katılmış olan uzmanlar, söz konusu eğitimlerin mesleki pratiklerine fayda sağladığını düşündükleri için katıldıklarını dile getirmektedir:

SHU1- ... Çok değişik alanlarla ilgili aldım üstelik bu eğitimleri; yaşlı refahı, çocuk refahı alanı gibi... (Bu eğitimler) küçük illerde zorunlu oluyor. Büyük ile geldim, burası kalabalık olduğu için çok denk gelmiyor işin doğrusu. Senin üstündeki kişiler, genellikle idareciler gidiyor. Yoksa ben bu tip eğitimlerin hepsine gitmek istiyorum, bunlara yönelik gönüllüyüm. Ama Ankara'ya geldikten sonra bu azaldı. Ben çoğunu kendi olanaklarımla, kendim eğitim meselesini önemseydiğim için kendi imkânlarımla aldığım

bir dolu eğitim de var; işte aile danışmanlığından proje oluşturma eğitimlerine kadar birçok konuda.

SHU4- ... Çok katıldım evet. Bunun bir kısmı teorik bilgi, diyelim hizmet-içi eğitimlere memurları her zaman katmak zorundasınızdır, dosya yapmak zorundasınızdır, devlet memurluğunu, yazışma kurallarını öğreten, bu tip eğitimler dâhil ama bunun dışında kendi mesleğimle ilgili de zaman zaman çeşitli eğitimlere katıldım. Örneğin daha geçen hafta eğitimdeydim... İnsanlar genellikle her şeyi bildiklerini düşünürler, hâlbuki öyle bir şey de yok yani. Bilginin sonu yok, ben geçen hafta baktığımda ki Nisan ayında da benzer bir eğitimi almıştık üç aşağı beş yukarı, bir kelime farklı bir şey öğrendiysem, faydası vardır hayatıma.

Yetişkinlerin genel olarak doğrudan fayda sağlayacağını düşündükleri eğitimlere katıldıkları; konu mesleki eğitim olduğunda ise mevcut konularını korumalarına veya geliştirmelerine yarayacağını düşündükleri eğitimleri tercih ettikleri bilinmektedir (Bağcı, 2014). Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları için de bu durum geçerlidir. Uzmanlar, kurumlarının düzenledikleri eğitimlere, mesleki konularına sağlayacaklarını düşündükleri fayda oranında katılmakta veya katılmamaktadır:

SHU3- Evet aldık. Yani genel olarak her konu ile ilgili eğitim olabiliyor ama şöyle diyemeyiz, aldığımız eğitimler bizim sürecimize hizmet etti diyemeyiz... (Bu eğitimler) hiçbir düzeyde faydalı olmadı. Yani ben çok fazla eğitim almadım ama eğitim alan arkadaşlarımı biliyorum. Olayın ruhuna temas eden eğitimler

değildi, ya da teorinin yeniden bir tekrarı gibiydi. Bizim ihtiyacımız olan daha çok, güzel, birtakım ulaşılmış teorik bilgiden öte, bunun aktarımı, kaynakların kullanımı ve bunun varoluşu, var edilmesi nasıl olacak. Olayın pratiğine ilişkin bizim ihtiyacımız. Yani gidip, psikoterapi ile ilgili müthiş bir bilgi verebilirsiniz, bir birikim sağlayabilirsiniz ama bunu veremedikten sonra bir anlamı yok. Ben açıkçası kendim açısından en çok buna ihtiyaç duyuyorum. İkincisi de bu stresli ortamda kendimizi nasıl koruyacağımıza ilişkin eğitime hepimizin ihtiyacı var. Çünkü bu çok ciddi bir şey, yani buna ilişkin şeyler yok ama sürekli süper lüks, harikulade eğitimler veriliyor. Ama bunların bizde bir karşılığı yok, zihnimizde bir yere paketliyoruz.

SHU2- Çok fazla değil. Bazıları çok yoğun katıldı. Çok yoğun katılan arkadaşlarımız var. Ama ben çok katılmadım yani... (Çünkü) benimle, bizimle ilgili bir şey değildi, kurum kendisi tespit ediyor. Genel anlamda böyle oluyor. Zaman zaman gönüllülük esası olsa da çoğunlukla idare tarafından tespit ediliyor. Ben kişisel olarak çok fazla katılamadım.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanları içinde kurumun düzenlediği hizmet içi eğitimlere katılmaktan imtina edenlerin, bu kursların mesleki pratiklerine fayda sağlamadığını düşündükleri anlaşılmaktadır. Nitekim bu durum yetişkin eğitiminin en temel özelliklerinden biridir: Çocukların ve gençlerin konu merkezli öğrenme yönelimlerinin aksine yetişkinlerin öğrenmeleri sorun merkezlidir. Yetişkinler, bir şeyi öğrenmenin görevlerini yerine getirmede veya kendi

yaşam durumlarında karşılaştıkları sorunlarla başa çıkmada kendilerine yardımcı olacağını düşündükleri ölçüde öğrenmeye yönelirler (Knowles, 1996: 60). Bu nedenle kurumlarının düzenlediği hizmet içi eğitimlerin kendilerine fayda sağlamayacağını düşünen sosyal hizmet uzmanları katılmayı tercih etmemektedirler.

### **İnformal öğrenmeler ve mesleki nitelikler**

Sosyal hizmet uzmanları, diğer tüm meslek elemanları gibi çalışma hayatı içinde öğrenmeye devam etmektedir. İnfomal öğrenmeler, sosyal hizmet uzmanları açısından işyerinde sürdürülen faaliyetler sırasında gerçekleşen öğrenmelere denk gelmektedir. Formal ve non-formal öğrenmelerin yanı sıra infomal öğrenmeler de meslek elemanlarının niteliklerinin şekillenmesinde önemli bir yer tutmaktadır.

Sosyal hizmetler alanında çalışanların sahip olması gereken zorunlu beceriler duygusal ve motor beceriler, uygulamalara yön veren bilgiler ve kişiler arası iletişim becerileri olarak sınıflandırılabilir. Ayrıca sosyal hizmet alanında çalışanların sosyal adalet duygusuna sahip olmaları ve farklılıklara saygıyı esas almaları da gerekmektedir. Bu alandaki mesleki davranış standartları ise mahremiyet ve gizlilik, cinsel ilişki ve fiziksel temas engeli, saygı ve meslektaşların etik olmayan davranışlarına karşı önlem alma sorumluluğu olarak sıralanmaktadır (Olson, 2011). Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının, alanda çalışan meslek elemanlarında bulunması gereken özellikleri insancılık, eşitlikçilik, önyargısız olma,

vicdanlı olma, sevgi, adalet duygusu, tutarlılık, içgörü sahibi olma, mütevazılık, sakinlik, yaratıcılık, sabırlı, etkili iletişim becerilerine sahip olma, dışa dönük olma, empati, inisiyatifli, soğukkanlı, kararlı olma ve benzeri olarak ifade ettikleri görülmektedir. Görüşülen sosyal hizmet uzmanları yukarıda dile getirilen meslek elemanı özelliklerini edinme yollarına ilişkin ise farklı fikirler ileri sürmektedir:

SHU1- (Bu özellikleri edinme yollarından) birincisi, eğitim. Eğitim meselesine açık olması. Bu sadece örgün eğitim değil, yaygın eğitimle de kendini geliştirmesi. İkinci olarak ... önyargısız olarak farklı düşüncelere (yaklaşma) meselesi, bu zaman içerisinde olabilecek bir şey belki, tecrübe ile baki olabilecek bir şey. Bunlarla kazanılabilir.

SHU3- Süreç aslında. Okulda pratikte, belli bir düzeye kadar geliştirebilir staj dönemi ama gerçekten o baskı ve stresi bir insanın hayatına dokunabilir mi, dokunduğu zaman neyi değiştirebilir stresini ve karşısındaki insanın sorumluluğunu tam olarak hissetmesi gerekiyor. Bunu okulda hissettirmenin yolu varsa okulda, ama daha çok meslek hayatında varsa meslek hayatında yapmak lazım.

SHU4- Biraz zamanla, biraz tecrübe ile ilgili ama asıl mühim olan da iyi dinlemek, yani dinlemeyi iyi bilmek... Tabi bunda da tecrübe devreye giriyor.

SHU5- ... Değişime açık olmayı hiçbir şekilde hiçbir kurum öğretmez size. Tarafsız olmayı hiçbir kurum, hiçbir eğitim sistemi size bunu veremez.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına, meslek elemanlarında aranan özelliklerin nasıl edinileceği sorulduğunda, temel kaynak olarak çalışma hayatı içindeki informal öğrenmeleri işaret ettikleri görülmektedir. Buna göre sosyal hizmet alanında çalışan uzmanların işyerlerindeki informal öğrenme süreçleri, mesleki özelliklerinin şekillenmesinde önem kazanmaktadır.

### **İnformel öğrenme ortamı ve kaynakları**

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları, işe başladıktan sonra karşılaştıkları zorlukları aşarken buldukları çözümlerin önemli bir öğrenme kaynağı olduğunu belirtmektedir:

SHU2- Çok sayıda çok zor durumla karşılaşıyorsun. Çünkü ne bir önceki deneyimin bazı sorunları çözmeye yetiyor ne de almış olduğun eğitim belli sorunları çözmeye yetiyor. Bazen çok zorlandığın anlar oluyor, arkadaşlarınla paylaşarak çözmeye çalışıyorsun, işin içerisinden çıkmaya çalışıyorsun. Belki bir nefes alıp, geri adım atıp yeniden bir değerlendirme yapıyorsun, tekrar bakıyorsun. O şekilde çözmeye çalışıyorsun.

SHU5- ... Her türlü çözümü kendim buldum. Çünkü çok güzel bir laf vardır, "karnının doymayacağı yerde açıklığından bahsetmeyeceksin". Aslında şöyle de bir şey var; zaten bir parça kurumu bilirseniz, sizin "sorun" diye tanımladığınız şeyin, sizin bu sorununuzu çözmek adına varolan kişinin de "sorunu" olduğunu görüyorsunuz.

Görüldüğü gibi sosyal hizmet uzmanları, iş içinde sorunlarla karşılaştıklarında

bazen kendileri çözüm üretmekte, bazen de meslektaşlarına danışmaktadır. Uygulamada karşılaşılan sorunlara çözüm üretirken, günlük pratik içinde kendiliğinden gelişen meslektaş dayanışmasının kurumsal bir öğrenme mekanizmasına dönüştürülmesi gerektiğini düşünen uzmanlar da bulunmaktadır:

SHU1- Bence bütün bu sosyal yardımlarla ilgilenen tüm mesleklerin de bence temel problemlerinden biri de Türkiye'de bir süpervizörlük sistemi yok. Tıp alanında da yok mesela. Bu mesleklerin, kamunun bunu sistem haline getirmesi lazım bu süpervizörlük meselesini. Bu olmadığı zaman bütün iş sende tecrübeliden bir şey öğrenmeye kalıyor ve tamamen senin kişisel çabana kalıyor.

SHU4- Aslında, ne diyorlar ona, bir üst daha iyi bir meslek elemanına danışmak, süpervizörlük, evet. Mesleğe başladığımızda böyle bir kavramdan haberimiz yoktu ama uygulamada bunu yapıyorduk. Ben Sivas'ta başladığımda bile meslek büyüklerimden, yanında staj yaptığım ağabeylerimden, ablalarımın, böyle bir vaka ile karşılaştık, çözemiyoruz, ne yapalım abla, abi diye soruyorduk... Bugüne baktığımda bu olay çok daha kolay, işte bilgisayar var, atıyor internet ortamına, şimdi bizim sosyal hizmet uzmanlarının öyle bir mail grubu var, bir bakıyorsun genç bir meslektaş başlamış bir kuruluştaki başına bir şey gelmiş, işte anlatıyor ve diyor ben bu konuda ne yapmalıyım. Oradan işte üç beş tane cevap geliyor, şunu yap bunu yap... Bunu biz otuz sene önce mail grubu yoktu, telefonlarla hallediyorduk ya da mektup

yazıyorduk. Mektup yazdığımız dönem bile vardı yani. Ama daha çok da orda, işyerimizde yanımızdaki arkadaşlara danışıyorduk yani, daha tecrübeli arkadaşlara.

Sosyal hizmet uzmanlarının, meslek alanlarındaki güncel gelişmeleri takip etmek için yeterli kaynak olmadığını, bu alanda Türkiye’de yeterli yayın yapılmadığını belirttikleri görülmektedir:

SHU1- ... Meslekte bu alanın biraz kurang olduğunu düşünüyorum. Biriktirilmiş bir bilgi yok, zaman zaman işte okulun çıkardığı yayınlar vardı. Mesela bir hakemli yayıncımız yok şu an. Herhangi bir üniversitenin çıkardığı düzenli hakemli bir yayını yok, olsa haberim olurdu. Sendikaların da keza öyle bir çabası yok. Mesela ben kendi üyesi olduğum sendikayı da yayın çıkarma konusunda zorladım ama onların da bir şeyi yok. Bu alan biraz şeyde boşta. Yeni yeni eski meslek elemanları ile benim kuşak meslek elemanlarının kurduğu birtakım internet siteleri var. Oralarda birtakım tartışmalar var. Derneğin bir internet sitesi var. Biraz onlar, biraz işte kâğıttan ekrana dönme işi, biraz oradan devam eden bir şey var. Ama toplama bakıştımda yeterli değil.

SHU3- ... Bizim derneğimizin mail grubundayım. Onlardan güncel şeyler alabiliyorum... Bizleri besleyen, zengin bir dünya yok, olsa dâhil olurdu diye düşünüyorum. Çünkü eğer böyle bir yapı olsa kaçınılmaz olarak oraya dâhil olurduk, çünkü hepimizin ihtiyacı var.

SHU5- Hayır. Zaman zaman internetten. Terminoloji boyutunda evet ihtiyaç duyuyorum, en

azından dünyadaki gelişmeleri merak ederim.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanları mesleki yayınlara ihtiyaç duyduklarını, bu alanda düzenli çıkan bir süreli yayın olmamasının önemli bir eksiklik olduğunu belirttikleri görülmektedir. Uzmanlar, meslek alanlarındaki güncel gelişmeleri takip etmek için daha çok internet kaynaklarını kullandıklarını, meslektaşlar arasında kurulan internet temelli iletişim ortamları aracılığıyla öğrenme ihtiyaçlarını gidermeye çalıştıklarını dile getirmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, uygulamaları sırasında kendilerinden daha deneyimli meslektaşlarına danışmalarının yaptıkları işin bir gereği olduğunu ve bunun önemli bir mesleki olanak yarattığını ifade etmektedirler:

SHU1- Evet... Bu işkolunun en önemli avantajlarından birisi. Mekânsal olarak sıkışık mekânlarda çalıştığımız için sizden deneyimlilerle beraber çalışabiliyorsunuz ve en avantajlı durumlardan biri de bu. Bu da bu alanda hayatınızı en kolaylaştıran şeylerden biri oluyor. Her şeyi görüyorsunuz, sizin yanınızda, önünüzde yaşıyor, görüşmelerin çoğu mesela küçük odalarda 3-4 kişi çalışıyorsunuz ve her şey önünüzde oluyor. Siz istemeseniz bile o dâhil olunuyor, sıkışırsanız ondan yardım istiyorsunuz. Bir de son yıllarda, özellikle bu birtakım yönetmeliklerle de sağlanıyordu. İşte sosyal hizmet merkezleri yönetmeliğinde de var zaten, diğer kurumların yönetmeliğini de girdi. Bazı toplantılar, aylık değerlendirme toplantıları, haftalık değerlendirme toplantıları yapılıyor. Bilgi aktarımının yoğun olduğu toplantılar

oluyor. Vaka değerlendirme toplantıları oluyor. Bunlar işin güzel taraflarından biri. Yeni başlayanlar için öğretici oluyor. Kendiliğinden gelişen, doğal halinde yürüyen danışma meselesini daha kurumsal bir hale getirmiş oluyor.

SHU2- Yani aynı ortamda, aynı alanda çalışıyorsan oluyor. Aynı ortamda çalışmıyorsan eğer olamıyor maa-  
lesef. Bunun mekanizması, bunun ilişkileri yok.

SHU5- Tabii ki. Yüzde yüz. Benim mesela ilk başladığımda, çalıştığım yerdeki en yaşlı, deneyimli, şef bir abim vardı, çok entranas aynı meslek grubunda değildik ama bana bir üst yazı nasıl yazılır ya da bir dolu şey öğretti. Deneyimlerinden yararlandığım, danıştığım insanlar tabii ki oldu, iyi ki de oldular ve zaten amaç şu idi onlar olmasa sen olmazdın, sen olmazsan başkalarını var edemezsin. Sosyal hizmetlerin bir geleneği vardı, tek okul olmasından da kaynaklanan, 67-68 de ilk mezunlarını vermeye başladı ve 2000'lerin ortalarına kadar sanıyorum, ikinci okul açılana kadar, tek okul, bir gelenek, bir kültür nasıl ki bir mülkiye geleneği var bizde de öyleydi. Büyüklere abi abla deriz, hala da öyledir ama yeni jenerasyona bakıyorum öyle bir şey yok. Öyle bir sıcaklık yok, sevmediğim bir büyüğüme bile ben abi derim.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının mesleki dayanışmaya, fikir alışverişine önem verdikleri görülmektedir. Kimi sosyal hizmet uzmanları bu konuda kurumsal mekanizmaların gelişmeye başladığını dile getirmekte, kimileri ise bu mekanizmaların var olmamasının bir eksiklik olduğunu belirtmektedir.

Düzeyi görüşülen uzmana göre değişiyor olmakla birlikte, sosyal hizmet çalışanları içinde informal öğrenmeleri kolaylaştıran meslektaşlar arası etkileşime dayalı bir kurum kültürü olduğunu söylemek mümkün görünmektedir. Bu durumun uzmanların mesleki gelişimlerine katkı sağlayan aktif bir informal öğrenme ortamı yarattığı düşünülebilir.

Kendilerinden daha deneyimli meslektaşlarına danışmaya açık olan sosyal hizmet uzmanlarının kendilerinden daha az deneyimli meslektaşlarına bilgi ve deneyim aktarmaya da açık oldukları görülmektedir:

SHU1- Ben, en başta ilişkinin başında, stajyerler geldiğinde, onlarla açık bir sohbet ediyorum her konuda benden yardım alabilirsiniz, danışabilirsiniz, görüş alabilirsiniz anlamında kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya çalışıyorum. Bu konularda onları biraz çekingen görüyorum işin aslı, biraz daha ilerledikçe biraz daha açık olabiliyorlar.

SHU2- Tabii oluyor, oluyor yani. Stajyerlerimiz oluyor çoğunluklu olarak. Her yıl stajyerler geliyorlar, stajyerlerimiz danışıyorlar. Onlarla belli bir noktada bilgi ve deneyimlerimizi paylaşmaya çalışıyoruz. Yeni başlayan meslektaşlarımız oluyor, onların da belli ölçülerde bir danışmaları söz konusu oluyor. Biz de bilgilerimizi, deneyimlerimizi aktarıyoruz. Pratiğe dayalı, ağırlıklı olarak pratiğe dayalı bir meslek olduğu için oluyor.

SHU4- Ben kendi adıma bilginin paylaşılmasından yanayım... O açıdan baktığımda bende ki bilgiyi saklamam, soran olursa da söylerim.

Uygulamaları sırasında karşılaştıkları sorunları çözmek için kendilerinden daha deneyimli meslektaşlarına danışmaya değer veren sosyal hizmet uzmanları kendilerinden daha az deneyimli meslektaşlarına bilgi ve deneyim aktarmaktadırlar ancak uzmanların bu konuda bazı sorunlar tespit ettikleri de görülmektedir:

SHU1- Bu konuda son yıllarda biraz şöyle bir şey gelişti yalnız; bilgi paylaşımı konusunda yeni meslek elemanlarımız açık değiller, daha ketumlar. Daha doğrusu bilgiyi bir güç aracı olarak görüp bilgiyi paylaşma konusunda ketum davranıyorlar. Bilgi onları güçlendiriyor. Ben biliyorum üzerinden bir hayat kurmaya çalışıyorlar. Bu son yıllarda gördüğüm genel davranışlardan birisi. Açıkçası bundan rahatsızım.

SHU4- Ama bazen şöyle durumlarla da karşılaşmıyor değilim; bizim çalışma ortamlarımız böyle hep iç içe olduğu için aynı odada arkadaşımın bir müdahalesi ile ilgili siz de şöyle olsa falan dediğinizde rahatsız olma durumları, "ben de biliyorum" durumları oluyor. Hepsi değil ama zaman zaman oluyor. Onun için sorarlarsa söylemek en güzeli, yani danışılırsa, danışana bilgi vermek iyi. Çünkü deneyim önemli...

Görüşülen sosyal hizmet uzmanları, süreç içinde kimi sorunlar yaşandığını tespit etmekle beraber esasen birbirleriyle etkileşime, bilgi ve deneyim alışverişine dayanan bir öğrenme ortamında çalışmakta ve bu kurum kültürünü de devam ettirecek davranışlar sergilemektedirler. Bu durumun sosyal hizmet çalışanlarının işyerlerindeki informal öğrenmelerini geliştiren

ve zenginleştiren bir nitelik arz ettiğinin altının çizilmesi önemlidir. Sosyal hizmet uzmanları, meslektaşlar arası bilgi ve deneyim aktarımı bakımından etkili bir informal öğrenme ortamında çalışmaktadırlar.

Ancak işyerindeki öğrenme olanakları bakımından idarecilerin, sosyal hizmet uzmanlarının gözünde yeterince etkili bir kaynak olmadığı da belirtilmelidir:

SHU1- Bu konu en sıkıntılı konulardan birisi. Kamuda idarecilik, idare meselesi çok liyakat üzerinden ilerlemiyor. Yani işe layık insanlar gelmiyor. Gelmediği için de onlardan bir şey öğrenemiyorsun... Yurtta çalışırken alakasız bir insanı yurt müdürü yapıyorlar, ona sen anlatıyorsun; çocuk şudur, çocuk kavga ettiğinde hemen başka kuruluşa sürgün edilmez, sistem şöyle işler, ruh dünyaları budur, böyle davranırlar diye... Bu çok önemli. Bazısı oluyor, belediyeden geliyor, ASKİ'de müdürken buraya geliyor müdür oluyor ve ben her şeyi biliyorum diyor.

SHU2- Yok, yani. İdareciler çok yetkin, yeterli insanlardan çok oluşmuyor. Maalesef. Şu anda kuruluş idaresi ile ilgili bir problemimiz olmuyor. Ama genel idare ile her zaman başımızın dertte olduğu bir gerçek yani.

SHU5- Öğrenmek isteyip istememe bağlı olarak öğreniyorum ya da öğrenmek istemiyorum. Yani şöyle, herkesten her bilgiyi alabilirsiniz, bilgi denizi gibi ama şu da var bu denizin kimisi kirlidir, kimisi temizdir, senin nasıl bir su istediğine bağlı.

Meslektaşlar arası iletişimin önemli bir öğrenme kaynağı olduğunun

anlaşıldığı sosyal hizmetler alanında uzmanların idarecilerin yetersizliğine vurgu yapmaları anlamlıdır. Bu, sosyal hizmetler alanında yaşanan sürekli değişim ve alanın insan odaklı ve dinamik yapısı içinde ortaya çıkan sorunların çözümünde güçlükler ortaya çıkarma potansiyeli arz eden ve meslek elemanlarının öğrenmelerini destekleyen bir durum olarak vurgulanmalıdır.

### Mesleki gelişim ve öğrenme

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının genel kanaati lisans eğitiminde uygulamaya daha fazla yer verilmesi gerektiği yönündedir. Sosyal hizmet uzmanları hizmet öncesi eğitimin, uygulamanın gerçek sorunlarıyla öğrenciyi daha fazla yüzleştiren bir niteliğe sahip olması gerektiğini düşünmektedir:

SHU1- ... mesleğin bu uygulama yönünün devam etmesi lazım, onu önemsiyorum. Eğitimin son iki yılında uygulama olması konusunun devam etmesi lazım.

SHU2- ... eğitimde teori ve pratiğin iç içe geçmesi lazım.

SHU4- ... sosyal hizmetin bence temeli ya da bu eğitimde temel bence alan bilgisi yani uygulama becerisidir. Ve bu uzaktan alınacak bir şey değil, yani vakaya dokunmanız gerekiyor, görmemiz, işitmeniz gerekiyor. Yani siz bunları görmeden uzaktan sosyal hizmet uzmanı olacağım diyorsanız, bu uzaktan kalp ameliyatı yapmak gibi bir şey.

Görüldüğü üzere sosyal hizmet uzmanları lisans eğitimi sırasında sürdürülen uygulama eğitimlerine önem vermekte, söz konusu uygulama süreçlerinin mesleğe hazırlık aşamasında daha

fazla önemsenmesi gerektiğini ileri sürmektedir. Lisans döneminde gerçekleştirilen staj uygulamalarının artırılması ve geliştirilmesi gerektiği ortadadır. Güncel staj düzenlemelerine ilişkin yaşanan çeşitli düzey ve biçimlerdeki sorunların (Erbay, Adıgüzel ve Akçay, 2013) hesaba katılması ve staj süreçlerinin çalışma yaşamında meslek elemanlarının yüzleşmesi olası sorunlara yönelik daha etkili bir içeriğe kavuşturulması, söz konusu sorunların azaltılmasında etkili bir yöntem olacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerinde, eğitim ve uygulama bütünlüğünün sadece lisans eğitimindeki uygulama derslerinden ibaret olmadığı, alana ilişkin akademik çalışma ile alan uygulamaları arasındaki ilişkinin de kurumsal ve sürekli bir nitelik kazanması gerektiğine vurgu yapıldığı görülmektedir:

SHU1- ... bir diğer şey de kamu kurumları ile akademi dünyasının işbirliğinin yaygın olduğu bir model geliştirebilmeli. Bu belki süpervizörlük sistemini kurabilir... Bunun sistem haline gelmesi lazım. Kişilerin inisiyatifinde değil de sistemin bir parçası haline gelmesi lazım.

SHU2- ... Bir öğretim elemanı aynı zamanda öğrencilere eğitim verirken bir taraftan da pratiğin içerisinde olması lazım... örneğin öğlene kadar öğrencilerine eğitim verebilir, öğleden sonra pratik içerisinde olabilir. Bu öğrenciler içinde çok iyi bir şey, kısmen öğrenciler 2. sınıftan sonra uygulamanın içerisinde ama öğretim elemanları daha çok teorik ağırlıklı, pratikle çok bağlantısı olmuyor.

SHU6- ... alanda çalışanların üniversitelere gidip ders vermesi lazım.



Bunu her zaman söylüyorum. Çünkü ben kendimden biliyorum, ilgili olduklarını da biliyorum, çünkü bir hocanın ders sunum şekli ile, mesela beni çağırdıklarında ben gidiyorum, bir vakayı sunuyorum, oradaki öğrencilerin ilgisini gördüğümüz zaman anlıyorsunuz. Hakikaten çok ilgileniyorlar, işte şöyle yapsamıydınız, şöyle olsamıydı, sürekli sorular geliyor. Neler yaptığımıza şaşırıyorlar oluyor. Ama çok büyük yararı var diye düşünüyorum.

Görüldüğü gibi görüşme yapılan uzmanlar sosyal hizmetlere ilişkin akademik çalışma ile alan çalışmalarının kurumsal düzeyde entegre edilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bu hem lisans eğitiminde kurulan altyapının sürekli hale getirilmesi ve uygulamacıların kendilerini sürekli güncelleme olanağına sahip olması hem de akademik çalışmanın kuramsal bilgiyi alanda yeniden ve yeniden sınaması açısından önemli görünmektedir.

Eğitim sürecinde uzmanlaşma da sosyal hizmet uzmanlarının gündeme getirdiği bir diğer öneridir. Genelci sosyal hizmet yaklaşımı altında sosyal hizmet uzmanlarını tüm mesleki alanlarda ve her düzeyde çalışabilecek bilgi, beceri ve değerlerle donatmayı (Bulut, 2005: 75) hedefleyen lisans eğitimi aşamasında belli bir uzmanlaşma yaşanması gerektiğini dile getiren uzmanlar bulunmaktadır:

SHU1- Bir de eğitimde fakülteleşerek, branşlaşmaya doğru, bölümler kurularak bir eğitim modeli olabilir. Fakat bu istihdam ile ilgili bir şey olduğu için kamunun da böyle bir yönelime girmesi lazım. Mesela ben çocuk refah alanında çalıştıysam

bana artık çocuk refahı uzmanı olarak bakması lazım, beni hep böyle değerlendirmeli ve okulu bitirdiğimde tüm meslek hayatımda bu alanda çalışabileceğimi garantileyebilmeliyim. Bu kısa sürede olabilecek bir şey değil ve bence de üniversitelerde bunu gördüğü için başvuruyor bu yola, fakülte işine girmiyor. Çünkü mezunlar işsiz kalabilir. Yerleştirmenin nasıl olacağını bilmiyor. Ama şu an da üniversiteler bunu yapabilir, yapanlar da var, yüksek lisans programları ile bu uzmanlaşmayı sağlayabilir.

SHU6- Ayrıca sosyal hizmet mesleğinin de artık okulda alanlara yönelmesi gerekir, işte çocuk hizmetlerine yönelecekse çocuk alanında, işte yaşlı ise yaşlılık alanında, engelli hizmetleri ise engelli alanında uzmanlaşması gerekiyor diye düşünüyorum. Mesela birinci sınıfta, tıpkı mühendisler gibi, birinci sınıfta temel dersleri alırsınız, ondan sonra artık çocuk hizmetleri, yaşlı hizmetleri gibi uzmanlaşırsınız ki mezun olduğunuzda çalıştığınız alanda çok daha bilgi ve beceriye sahip olursunuz. İkinci sınıftan sonra artık uzmanlaşmanın gerektiğine inanıyorum sosyal hizmetlerde.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları, lisans düzeyinde uzmanlaşmanın gerekli olduğuna işaret etmekle birlikte, buna bağlı olası pratik sorunların da farkında olduklarını ifade etmektedirler. Bu konunun aynı zamanda istihdam sorunuyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

Lisans eğitimi düzeyinde belli bir uzmanlaşmanın öneriliyor olmasının yanı sıra, görüşme yapılan uzmanlar, hizmet öncesi eğitimin aynı zamanda

meslek elemanlarının yaşam perspektiflerini zenginleştirecek bir genel kültür katkısıyla da genişletilmesi gerektiğini ileri sürmektedir:

SHU1- Öncelikle, temel bilimlerle ilgili giriş düzeyinde bilgiler almalılar. Özellikle eğitimin ilk bir yılı bununla geçmeli. Buna mesela daha güncel olan meseleler de dâhil olmalı, mesela toplumsal cinsiyet meselesi sosyal hizmetin mutlaka bir parçası haline gelmeli... Felsefe konusu çok önemli... Felsefi bir bakış açısına sahip olmalı bir meslek elemanı, yani derinlikli bakabilen, farklılıkları görebilen arka plan değerlendirmesi yapabilen biri olmalı... İngilizce, yabancı dil çok önemli, mutlaka yabancı dil ağırlıklı bir eğitim almalı, çünkü hala kaynaklar yabancı dilde...

SHU5- Bir sosyal hizmet uzmanı bol bol okumalı, fantastik roman okumalı, film izlemeli. Her hafta film izlemeli. Öyle filmler var ki, bizim temelimiz insan iletişimi, göz göze temas, filmlerde öyle sahneler vardır ki onları kolayca öğrenciye sunmak, bu sahnede böyle bir iletişim var, kaç düzey iletişim yapıldı, duygu yoğunluğu nasıldı, oradaki diyaloglar nasıldı bunlar verilebilir. Sosyal hizmet uzmanı günlük yaşamda çok iyi bir gözlemci olmalı, ses tonları, oturması kalkması, beden dili çok önemli. Filmler çok önemli, sanatı takip etmeli.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının, meslek elemanlarının sadece alana ilişkin teorik ve pratik bilgi ve becerilerle yetinmemesi gerektiğini, kültür, sanat, yabancı dil, felsefe gibi daha genel bir yeterlilik yelpazesine sahip

olmalarının önemli olduğunu belirttiği görülmektedir. Doğrudan insanlarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının teknik bilgi ve becerilerle yetinemeyeceği, kendisini çok yönlü geliştirmesi gerektiği ve eğitim süreçlerinin bu ihtiyacı da gören bir zeminde kurgulanması gerektiği anlaşılmaktadır.

### SONUÇ ve ÖNERİLER

İnsanı ve toplumu merkezine alan sosyal hizmetlerin en önemli kaynağı sosyal hizmet elemanlarıdır. Eğer sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanının yaptıkları ise, söz konusu uzmanın niteliklerinin şekillenmesinde birincil etken olan öğrenme süreçleri, hizmetin niteliğinde de belirleyicidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının niteliklerini belirleyen öğrenme süreçleri formal (hizmet öncesi lisans eğitimi), non-formal (hizmet içi kurslar) ve işyerinde gerçekleşen informal öğrenmeler olarak üç ana kategoride değerlendirilebilir. Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının eğitimlerine ilişkin araştırmalar ve tartışmalar bulunmaktadır ancak sosyal hizmet uzmanlarının informal öğrenmeleri henüz yeterince ele alınmamıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının işyerinde gerçekleşen informal öğrenme süreçlerini kavramaya dönük olarak gerçekleştirilen bu araştırmanın sonunda bulgular informal öğrenme süreçlerinin mesleki pratiklerin şekillenmesi üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Bulgulara göre sosyal hizmet uzmanları lisans eğitimlerinde edindikleri bilgi ve becerileri değerli görmekte ancak çalışma hayatı içinde öğrendiklerinin de önemini vurgulamaktadır. Buna karşılık uzmanlar içinde lisans eğitiminin

kendilerine katkısını oldukça düşük görenler de bulunmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları mesleğe ilk başladıklarında kendilerini yetersiz hissetmektedir. Bu genel durumdan, hizmet öncesi aldıkları eğitimin sosyal hizmet uzmanlarını mesleğe daha etkili biçimde hazırlaması gerektiği sonucu çıkarılabilir. Sosyal hizmet uzmanları ayrıca lisans eğitimlerinin alanlarında yaşanan hızlı değişim karşısında da yetersiz kaldığını belirtmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları mesleki pratiklerine fayda sağlayacağını düşündükleri hizmet içi eğitim kurslarına katılmakta ancak kurumlarının düzenlediği bazı kursları işlevsiz ve yetersiz bulmakta ve bu durumda da bu kurslara katılmaktan imtina etmektedir.

Alanda çalışan elemanların sahip olması gereken niteliklerin edinilmesinde uygulama sürecindeki informal öğrenmelerin etkili olduğu anlaşılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları işe başladıktan sonra karşılaştıkları zorlukları aşarken öğrettikleri çözümlerle birlikte mesleki niteliklerini kazandıklarını ifade etmektedir. Uzmanlar bu zorluklar karşısında bazen kendileri çözüm üretmekte bazen de meslektaşlarından destek almaktadır. Meslektaşlar arasındaki bilgi ve deneyim aktarımı sosyal hizmet uzmanları için önemli bir öğrenme kaynağı olmasına rağmen bu sürecin kurumsal, sürekli ve bağlayıcı bir niteliğinin olmaması bir eksiklik olarak görülmektedir. Meslek elemanları günlük pratikleri içinde çözüm üretirken başvurdukları meslektaş dayanışmasının kurumsallaştırılması gerektiğini düşünmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, meslek alanlarındaki güncel gelişmeleri takip

etmek için yeterli kaynak bulamamakta, bu alanda Türkiye’de yeterli yayın yapılmadığını ifade etmektedir. Görülen sosyal hizmet uzmanları mesleki yayınlara ihtiyaç duyduklarını, meslek alanlarındaki güncel gelişmeleri takip etmek için daha çok internet kaynaklarını kullandıklarını, meslektaşlar arasında kurulan internet temelli iletişim ortamları aracılığıyla öğrenme ihtiyaçlarını gidermeye çalıştıklarını dile getirmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, uygulamaları sırasında kendilerinden daha deneyimli meslektaşlarına danışmalarının yaptıkları işin bir gereği olduğunu ve bunun önemli bir mesleki olanak yarattığını, kendilerinin de daha az deneyimli meslektaşlarına yardımcı olmayı istediklerini ancak yeni mezun olan meslek elemanlarıyla aralarındaki iletişimde bazı sorunlar yaşanabildiğini ifade etmektedirler. Sosyal hizmet çalışanları içinde informal öğrenmeleri kolaylaştıran meslektaşlar arası etkileşime dayalı bir kurum kültürü olduğunu söylemek mümkün görünmektedir. Bu durumun uzmanların mesleki gelişmelerine katkı sağlayan önemli bir informal öğrenme ortamı yarattığı düşünülebilir. Sosyal hizmet uzmanları, süreç içinde kimi sorunlar yaşandığını tespit etmekle beraber esasen birbirleriyle etkileşime, bilgi ve deneyim alışverişine dayanan bir öğrenme ortamında çalışmakta ve bu kurum kültürünü de devam ettirecek davranışlar sergilemektedirler. Buna karşılık sosyal hizmet uzmanlarının idarecileri yeterli bir öğrenme kaynağı olarak görmediği anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları lisans eğitiminde uygulamaya daha fazla yer verilmesi, bunun yanı sıra akademi ile alan arasındaki ilişkinin de

kurumsallaştırılması ve sürekli hale getirilmesi gerektiğini düşünmektedir. Lisans eğitimi sırasında uzmanlaşma da çalışanların önem verdiği tartışma başlıklarından biridir. Uzmanlar ayrıca meslek elemanlarının genel kültürlerini geliştirmek için de desteklenmesi gerektiğini düşünmektedir.

Sosyal hizmetler alanında yaşanan hızlı değişim ve eğitim ve uygulama arasında yaşanan ilişki zayıflığı sosyal hizmet eğitiminin de kendisini yeniden yapılandırması gerektiğine işaret etmektedir. Formal, non-formal ve informal öğrenme süreçleri arasındaki kalınlaştırılmış çizgileri kaldırmayı hedefleyen, sosyal hizmet uzmanının mesleki niteliklerini belirleyen ve pratiklerine yön veren tüm öğrenme süreçlerini bütünsel ve kesintisiz bir yaşam boyu eğitim perspektifi içinde yeniden düzenleyen bir anlayışın geliştirilmesi ve sosyal hizmet eğitimine ve ilgili kurumlara uygulanması bu alandaki sorunların aşılması için önemli bir ilk adım olabilir.

Bu araştırma, ele alınan sorun hakkında genel bir fikir vermekle birlikte uygulandığı alan, uygulama sayısı ve örneklemin çeşitliliği bakımından sınırlıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının formal, non-formal ve informal öğrenme süreçlerini bütünsel bir perspektif içinde değerlendiren daha geniş ölçekli ve yaygın çalışmalara ihtiyaç duyulduğu ortadadır. Bu araştırmalardan elde edilecek veriler, sosyal hizmet eğitiminin değişen ihtiyaçlara uyarlanması için elverişli bir zemin sunabilir.

#### KAYNAKÇA

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, (2013a). 2012 Aile ve Sosyal Politikalar Faaliyet Raporu, [http://sgb.aile.gov.tr/upload/Node/19618/files/ASPBakanlik\\_Faaliyet-Raporu\\_2012\\_3.pdf](http://sgb.aile.gov.tr/upload/Node/19618/files/ASPBakanlik_Faaliyet-Raporu_2012_3.pdf), 28.12.2013.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, (2013b). 2012 Yılı Hizmet İçi Eğitim Genel İstatistikleri, <http://eydb.aile.gov.tr/tr/>, 28.12.2013.

Bağcı, Ş.E. (2010). Neoliberalizm ve Yaşam Boyu Eğitim: Gerçeği Gizleyen Büyülü Sözler. *Eğitim, Bilim, Toplum Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 30, s.53-76.

Bağcı, Ş.E. (2014). *Yetişkin Eğitimi ve Eşitlik: Türkiye'deki Yetişkin Eğitimi Uygulamalarının Anlam ve Beklentiler, Materyaller, Bütçe, Katılma, Mekân ve Zaman Bakımından Değerlendirilmesi*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi

Balci, A. (2001). Sosyal Bilimlerde Araştırma – Yöntem, Teknik ve İlkeler. Ankara: Pegem Yayıncılık

Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 99-109.

Bulut, I. (2005). Sosyal Hizmette Genelci Yaklaşım. Onat Ü. (ed.), Sosyal Hizmet Sempozyumu 2002: Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu, Yayın No: 017, 73-81.

Cılga, İ. (2001). Türkiye'de Sosyal Hizmetler Eğitiminin Başlangıcı. Karataş K (ed.), Sosyal Hizmet Sempozyumu'96: Topumsal Gelişme ve Değişme Sürecinde Sosyal Hizmet, Ankara: T.C. Başbakanlık Sosyal Hizmetler Esirgeme Kurumu ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Ortak Yayını, 74-84.

Cılga, İ. (2004). Bilim ve Meslek Olarak Türkiye'de Sosyal Hizmet. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları, Yayın No: 016.

Erbay, E., Adıgüzel, İ.B., Akçay, S. (2013). Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Sosyal Hizmet Uygulaması Dersleri Kapsamında Uygulama Yürütecekleri Kurumları Tercih Etme Süreçleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 24(2), 95-107.

Erbay, E. ve Sevin, Ç. (2013). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet 4. Sınıf Öğren-

- cilerinin Eğitim Süreçlerine ve Gelecekteki Meslek Yaşamlarına İlişkin Görüşleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 24(1), 25-39.
- Günlü, R. (2003). Avrupa Birliği'nde İstihdam, Eğitim ve Mesleki Eğitim. Ankara: Türkiye-AB Sendikal Koordinasyon Komisyonu, Yayın No:6.
- IFSW (International Federation of Social Workers) (2012), Definition of Social Work, <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>, 27.04.2014.
- İl, S., Cankurtaran Öntaş, Ö., Duman, N., Demiröz, F. (2011). SHO 417 Sosyal Hizmet Uygulaması I ve SHO 418 Sosyal Hizmet Uygulaması Rehberi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü.
- Karasar, N. (1994), Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler. Altıncı basım. Ankara: 3A Araştırma, Eğitim, Danışmanlık Ltd.
- Karataş, K., Demiröz, F. ve İçağasıoğlu Çoban, A. (2002). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Türkiye'deki Sosyal Hizmet Eğitimine İlişkin Değerlendirmeleri. Karataş K. ve İl S. (ed.), Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma I., Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları, Yayın No: 012, 59-79.
- Karataş, K. ve Erkan, G. (2005). Türkiye'de Sosyal Hizmet Eğitiminin Tarihçesi. Onat Ü. (ed.), Sosyal Hizmet Sempozyumu 2002: Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu, Yayın No: 017, 1-2.
- Kılıç, Ç. (2013). Aile Mahkemelerinde Görev Yapan Uzmanların Hizmet İçi Eğitim İhtiyacı. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 14 (2), 273-290.
- Knowles, M. (1996). Yetişkin Öğrenenler: Göz Ardı Edilen Bir Kesim. Çev: Serap Ayhan. Ankara Üniversitesi Basımevi: Ankara
- Koşar, N ve Tufan, B. (1999). Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Tarihçesine Genel Bir Bakış. Prof.Dr. Sema Kut'a Armağan Yaşam Boyu Sosyal Hizmet, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu, Yayın No: 017, 1-21.
- Olson, G. (2011). Essential Skills, Values and Standards of Professional Conduct Important to Admission and Continuance in the School and Profession of Social Work. <http://socialwork.uw.edu/node/1700>, 17.06.2014
- Özbesler, C. ve İçağasıoğlu Çoban, A. (2010). Hastane Ortamında Sosyal Hizmet Uygulamaları: Ankara Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(2), 31-46.
- Özdemir, U. (2001). Sosyal Hizmet Eğitimi. Karataş K (ed.), Sosyal Hizmet Sempozyumu'96: Toplumsal Gelişme ve Değişme Sürecinde Sosyal Hizmet, Ankara: T.C. Başbakanlık Sosyal Hizmetler Esirgeme Kurumu ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Ortak Yayını, 85-96.
- Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, Resmi Gazete: Tarih 09.02.2013, Sayı: 28554.
- Şahin, F. (2001). Sosyal Hizmetlerde Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat. *Aile ve Toplum Dergisi*, Eylül – Aralık, 59-71.
- Thompson, N. (2013). Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak. Ankara: Dipnot Yayınları.
- Tomanbay, İ. (2005). *1960'lı Yıllardan 2000'li Yıllara Sosyal Hizmet Eğitimi*. Onat Ü. (ed.), Sosyal Hizmet Sempozyumu 2002: Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu, Yayın No: 017, 59-70.
- UNESCO. (1985). Yetişkin Eğitimi Terimleri Sözlüğü. Ankara: UNESCO Türkiye Milli Komisyonu.
- (2013). International Standard Classification of Education ISCED 2011. <http://www.uis.unesco.org/Education/Documents/isced-2011-en.pdf>, 27.12.2013.
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2004). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.

**EK 1****SORU FORMU****Cinsiyet:****Görevi:****Görev yılı:****Mezun olduğunuz Okul:****Eğitim Düzeyi:**

1. Okuldan sonra çalışmaya başladığınızda ilk olarak neler hissettiniz? Heyecanlandınız mı? Ne yapmanız gerektiğini biliyor muydunuz?

2. Çalışmaya başlamadan önce aldığınız eğitimin işinizi yapmanıza ne kadar katkısı olduğunu düşünüyorsunuz? Teorik kısımları nasıldı? Stajla ilgili görüşünüz nedir?

3. Çalışmaya başladıktan sonra kurumunuzun düzenlediği eğitimlere katıldınız mı? Neden?

4. Hangi eğitimlere katıldınız? Hangisinden ne düzeyde faydalandınız? Bu eğitimlerin işinize ne düzeyde katkı sağladığını düşünüyorsunuz? Neden?

5. Sizin deneyimlerinize göre bir sosyal hizmet uzmanının işi ile ilgili hangi özelliklere sahip olması gerekiyor? (veya bir sosyal hizmet uzmanının yaptığı işi iyi yapabilmesi için neleri bilmesi gerekiyor?)

6. Bir sosyal hizmet uzmanının bu özellikleri hangi yollardan edinebileceğini düşünüyorsunuz?

7. Çalışmaya başladıktan sonra yaptığınız işle ilgili zorlandığınız durumlarla karşılaştınız mı? Ne yaptınız? Nasıl çözümler ürettiniz?

8. Bugün işinizle ilgili bir güçlükle karşılaşıyorsanız, ilk önce kime başvurursunuz? Neden?

9. Yaptığınız işe ilgili güncel gelişmeleri takip etmek için herhangi bir yayın takip ediyor musunuz? Bu alanda yayınlanan kitapları okuma ihtiyacı hissediyor musunuz? Kurumunuz bu tip yayınlar yapıyor mu? Onlardan faydalaniyor musunuz?

10. Yaptığınız işle ilgili sizden daha deneyimli olduğunu düşündüğünüz meslektaşlarınıza danışma imkânınız oluyor mu? Neden?

11. Sizden daha az deneyimli olan meslektaşlarınızı size danışıyorlar mı? Onlara nasıl davranmayı tercih ediyorsunuz? Neden?

12. İdari olarak sizden üstte olan kişilerden yaptığınız işle ilgili yeni bir şeyler öğreniyor musunuz?

13. Sizin deneyimlerinize göre, bir sosyal hizmet uzmanı hangi eğitimlerden geçmeli? Hangi tür bir eğitim anlayışı ile yaptığınız işin daha iyi yapılabileceğini düşünüyorsunuz?

**EK 2****Görüşülen Kişilerin Özellikleri**

SHU1- Erkek, 1973 doğumlu, 18 yıldır çalışıyor, 1996 yılı HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu mezunu, lisans

SHU2- Erkek, 1962 doğumlu, 24 yıldır çalışıyor, 1988 yılı HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu mezunu, lisans

SHU3- Kadın, 1975 doğumlu, 16 yıldır çalışıyor, 1998 yılı HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu mezunu, yüksek lisans

SHU4- Erkek, 1963 doğumlu, 30 yıldır çalışıyor, 1984 yılı HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu mezunu, lisans

SHU5- Erkek, 1973 doğumlu, 19 yıldır çalışıyor, 1993 HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu mezunu, lisans

SHU6- Erkek, 1965 doğumlu, 24 yıldır çalışıyor, 1987 yılı HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu mezunu, lisans