

Başer, D. ve Akçay, S. (2019). Araçsal Akıl ve Sosyal Hizmet: Bürokrasi ve Yönetimsellik Bağlamında Bir Değerlendirme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1033-1051.

*Derleme*

*Makale Geliş Tarihi: 12.07.2019*

*Makale Kabul Tarihi: 12.09.2019*

## **ARAÇSAL AKIL VE SOSYAL HİZMET: BÜROKRASİ VE YÖNETİMSELLİK BAĞLAMINDA BİR DEĞERLENDİRME**

**Instrumental Reason and Social Work: An Assessment in The Context of Bureaucracy and Managerialism**

**Doğa BAŞER\***

**Sinan AKÇAY\*\***

\* Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, dogabaser@selcuk.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-7451-6590

\*\*Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, sinan.akcay@selcuk.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-9485-5891

### **ÖZET**

*Araçsal akıl, teknik olarak örgütlenmiş, amaçlardan çok araçlara ve verimliliğe odaklanan bir düşünce biçimini ifade eder. Bürokrasi ise insanlar arası ilişkilerde rasyonelleşme ve formelleşmenin artışı ile anlam bulan bir yaşam biçimi olarak değerlendirilmektedir. Hesap-kitap yapma, formelleşme, defter tutma, denetim ve mevzuata keskin bağlılık iki kavramın da ortak noktalarını gösteren olgular olarak değerlendirilebilir. Araçsal aklın bürokrasi ile bağlantısının yanında verimliliğe ve ekonomiye yönelik bir vurgusu da özellikle 1980 sonrası baskın bir ideoloji haline gelen neo-liberalizmin uzantısı olan "yönetimsellik"tir. Yönetimsellik, işletmecilik mantığına dayalı denetim ve kalite kontrol gibi ifadelerin kamu sektörüne geçişini ifade etmektedir. Bu çalışmada araçsal akıl ve sosyal hizmet perspektifinde bürokrasi-sosyal hizmet ve bürokrasi-yönetimsellik ilişkisi ele alınmış ve gelişen teknolojilerin bu iki farklı olgunun etki alanını nasıl arttırdığı üzerinde durulmuştur. Sonuç olarak gelişen ve kendisi de başlı başına bir araçsal akıl ürünü olan yeni teknolojilerinin denetim, hesap kitap yapma ve*

verimliliği daha da baskın hale getirmesi bürokrasi ve yönetimselliğin etki alanına ivme kazandırarak sosyal hizmet eğitimi ve uygulaması açısından önemli soru işaretlerini gündeme getirdiğinin altı çizilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Araçsal Akıl, Bürokrasi, Yönetimsellik, Sosyal Hizmet.

## **ABSTRACT**

*Instrumental reason refers to a technically organized way of thinking that focuses on instruments and productivity rather than on goals. Bureaucracy, on the other hand, is considered as a way of life that finds meaning with the increase of rationalization and formalization in human relations. Arranging finances, formalization, bookkeeping, auditing, and a sharp commitment to legislation can be considered as showing the commonalities of both concepts. In addition to the connection of instrumental reason with bureaucracy, an emphasis on productivity and economy is "managerialism", an extension of neo-liberalism, which has become a dominant ideology particularly after 1980. Managerialism refers to the transfer of expressions such as audit and quality control based on business logic to the public sector. In this study, the relationship between bureaucracy-social work and bureaucracy-management in the perspective of instrumental reason and social work is discussed and how the developing technologies increase the scope of these two different phenomena is emphasized. As a result, it is underlined that the new technologies, which are products of instrumental reason and which are itself an instrumental mind product, make the control, arranging the finances and productivity more dominant and it accelerates the field of influence of bureaucracy and administration and raise important question marks in terms of social work education and practice.*

**Keywords:** Instrumental Reason, Bureaucracy, Managerialism, SocialWork.

## **GİRİŞ**

Horkheimer ve Adorno(1995) *Aydınlanmanın Diyalektiğinde* "akıl biçimselleştirilmesi" olarak kavramsallaştırdıkları belirli kurallar uyarınca teknik olarak örgütlenmiş, amaçların yanında (ve aslında daha fazla) araçlara yönelen bir düşünce biçimine gönderme yapar. Weber'in metinlerinde de araçsal akıl olarak yer eden bu durum modern toplumların gelişiminde egemen düzenleyici ilke ve maddi-kültürel dönüşümün temel odak noktası olarak görülmekte ve yaşantımızın büyük bölümünde hesap kitap yapmakla birlikte amaçlardan çok araçlara odaklanıldığının altını çizmektedir (Gay, 2002). Amaçlardan çok araçlara odaklanan araçsal akıl

eylemin sonuçlarından ziyade eylemin etkililiğine ve verimliliğine odaklanır. Nitekim savaşlarda kullanılan teknolojilerin büyük bir çoğunluğu amacını sorgulamaktan ziyade verimliliğe odaklanan araçsal aklın ürünüdür.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarının çevresel bağlamdan ve uygulama ortamının kültürel ve sosyo-politik özelliklerinden etkilendiği vurgulanmaktadır (Shier ve Graham, 2015). Örneğin iş yükünün fazla olmasının, düşük maaş ve yapısal baskı gibi birçok faktörün sosyal hizmet uzmanlarının kişisel-mesleki güç algısını ve müracaatçılara sunulan hizmeti etkilediği ifade edilmektedir (Kırılıoğlu ve Karakuş, 2019). Geleneksel olarak, sosyal hizmet uzmanlarının resmi örgütler içinde faaliyet gösterdiği (Finch, 1976) ve kamu alanındaki sosyal refah faaliyetlerinin sosyal hizmet mesleğinin kendine özgü sorumluluk alanı olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte sosyal hizmet mesleği ile bürokratik refah örgütü felsefesi ve pratiği arasında var olan örtük ve açık çatışmalar bulunmakta (Green, 1966) ve sosyal hizmette profesyonel özerkliğe bürokrasinin müdahaleleriyle ilgili uzun ve kapsamlı bir araştırma geleneği bulunduğu altı çizilmektedir (Shier ve Graham, 2015). Bu geleneğin arkasındaki temel argüman da, bürokratik kontrole karşı profesyonel özerkliğin ikilemi (Finch, 1976) olarak belirtilmektedir.

Literatürde araçsal akıl ile bürokrasinin birbiri ile ilişkili kavramlar olduğunun altı çizilmektedir. Bürokrasi, insanlar arası ilişkilerde araçsal aklın ve formelleşmenin artışı ile anlam bulan bir yaşam biçimi olarak değerlendirilmektedir (Mouzelis, 2003). Bürokrasi ve araçsal akıl o kadar iç içe geçmiştir ki Castoriadis'e (2001) göre, "akılcı egemenlik" ve "bürokratik egemenlik" aslında "birbirinin yerine kullanılacak terimler" olarak görülebilmektedir. Hesap kitap yapma, formelleşme, defter tutma, denetim ve mevzuata keskin bağlılık iki kavramın da ortak noktalarını gösteren olgular olarak değerlendirilebilir. Araçsal akıl ve bürokrasi ilişkisinde önemli kavramlardan biri de Lipsky'nin "sokak düzeyinde bürokratlar kavramıdır" Lipsky (1980), "sokak düzeyinde bürokrat" kavramı ile vatandaşlarla doğrudan etkileşimde bulunan ve işlerinin yürütülmesinde büyük takdir yetkisi olan öğretmenler, polis memurları, sosyal hizmet uzmanları, hakimler vb. kamu görevlilerini kastetmektedir. Lipsky'nin sokak düzeyindeki bürokratlar kavramındaki temel vurgusu bu kişilerin kendilerini kamu kurumlarında sürekli olarak yetersiz kaynaklara ve belirsiz-çelişkili, amaçları tam olarak belli olmayan, karmaşık ve kafa karıştırıcı politikalara sahip çalışma ortamlarında bulmaları ve bu bağlamda, yukarıdan belirlenen politikaları basitçe uygulamaktan öte onları sürekli olarak; yorumlanmalarının ve önceliklendirilmelerinin (interpreted and prioritised) gerekmesidir (Evans ve Harris,

2006). Bu yorumlama ve önceliklendirme işleminin de sürekli çelişkiler ve strese neden olması beklenen bir sonuçtur. Bürokrasi bir yandan yoğun evrak işi ve iş yoğunluğu ile de değerlendirilmekte ve sosyal hizmette asıl mesleki faaliyetlerin yapılamaması gibi ironik\* sonuçlarında sorumlusu olarak gösterilmektedir. Nitekim Zengin ve Çalış'ın (2017) araştırmasında sosyal hizmet uzmanlarının günlük mesai içinde büro işlerine mesleki uygulamalara ayırdıkları zaman kadar zaman ayırdıkları belirtilmiştir.

Araçsal aklın bürokrasi ile bağlantısının yanında verimliliğe ve ekonomiye yönelik bir vurgusu da özellikle 1980 sonrası baskın bir ideoloji haline gelen neo-liberalizmin uzantısı olan managerialism yani "yönetimsellik"tir. Bu anlayışta kamu sektörünün yeni yönü, özünde "politika" ve kamu hizmetlerinin daha verimli hale gelmesi ihtiyacıdır. Kamu hizmetlerine ilişkin kararlar esas olarak politik kararlardır ve bu bağlamda 1980'lerin başından beri "neo-liberalizm" baskın bir ideoloji olmuştur (Hall, 2003). Ellis ve diğerleri (1999) 1970-1980'li yıllarda sosyal hizmet uzmanlarının yetki ve sorumluluklarının daha iyi durumda olduğunu belirtirken özellikle 1980 sonrası değişen yönetim anlayışı ile birlikte hizmet sunumunda standartların yönetsel yapıda yukarıdan aşağıya dikte edilmesi ile şekillendiğini belirtmektedir. Bu noktada ihtiyaçlar ve hizmet almaya uygunluk ile ilgili kriter ve kararların da profesyonel kanaat yerine resmi öncelikler ve politika hedefleri üzerinden alınması süreci başlamıştır. Günümüzde sosyal refah hizmetlerinin gittikçe formelleştiği ve hizmet çıktılarına aşırı odaklanarak hizmetin müracaatçının üzerinde bıraktığı etkiyi görmezden geldiği eleştirisi yapılmakta ve sosyal hizmetin, kamu sektörü kültüründeki değişimlere uyum sağlama konusunda da ciddi sorunları olduğu ve mesleki özerkliğin günden güne değer kaybettiği vurgulanmaktadır (Munro, 2004).

Özellikle gelişen ve kendisi de başlı başına bir araçsal akıl ürünü olan yeni teknolojilerinin denetim, hesap kitap yapma ve verimliliği daha da baskın hale getirmesi bürokrasi ve yönetimselliğin etki alanına ivme kazandırarak sosyal hizmet eğitimi ve uygulaması açısından önemli soru işaretlerini gündeme getirmektedir. Nitekim bu çerçevede literatürde altı çizilen "indirgemeci model" in günden güne değer kazandığı görülebilir. Howe (1997) genel olarak sosyal hizmeti özel olarak ise sosyal hizmet eğitimini bugün tehdit eden temel değişimlerden birinin insan

---

\*Buradaki ironi şudur rasyonelliğin ve bürokrasinin araçsal aklın bir ürünü olarak bir işin nasıl daha etkin ve verimli yapılabileceğine odaklanır, bu durum ise araçlara aşırı odaklanmayı gündeme getirerek formların doldurulması, defterlerin tutulması, işlerin resmiyete uygun bir şekilde yapılmasını o kadar ön plana çıkarır ki ulaşılması istenen asıl amaç geri planda kalır ya da engellenir. Bu noktada verimlilik düşer.

deneyimini kişisel ve sosyal bir bütünlük olarak gören bütüncül modelden insan davranışına araçsal akılcı ve yönetsel perspektiften bakan indirgemeci modele geçiş olduğunu belirtmektedir. İndirgemeci modelin odak noktası bireysel ya da ailedeki zorluklardan kaynaklanan nedenlerden, zorlukların müdahale etmeyi haklı çıkaracak yeterlilikte olup olmamasına kaymıştır (Howe ve Hinings, 1995). Sonuç olarak hizmet sunumunda temel odak derin açıklamalardan ziyade yüzeysel açıklamalara ve bir şeyin neden olduğundan ziyade ne olduğuna yönelmiştir (Howe, 1996). Bu çerçevede sosyal hizmet akademisyenlerinin de bugün temel problemi, öğrencilerini araçsal akılcı davranış ve bürokratik tepkilerden oluşan kurgulanmış bir dünya görüşüyle mi yoksa gerçek dünyanın karmaşıklığı, belirsizliği ve tahmin edilemezliği ile mi yönlendirecekleri sorusudur (Richards ve diğ., 2005). Sonuç olarak bu çalışmada araçsal akıl ve sosyal hizmet perspektifinde bürokrasi-sosyal hizmet ve bürokrasi-yönetsellik ilişkisi ele alınmış ve gelişen teknolojilerin bu iki farklı olgunun etki alanını nasıl arttırdığı üzerinde durulmuştur.

### **Bürokrasi ve Sosyal Hizmet**

Weber'e göre bürokrasi, toplumsal yaşamda denetimin bilgi temelinde kurulması anlamına gelmektedir (2006a). Modern bürokrasi, "kurallar, yani yasalar ya da yönetsel yönetmeliklerce düzenlenmiş belirli bir resmî yetki alanları"nın içinde barındırır. "Bürokratik olarak yönetilen yapının amaçlarının gerçekleşmesi için gerekli düzenli çalışmalar, resmî görevler olarak belirli bir biçimde dağıtılmıştır". Ayrıca "görevlerin düzenli ve sürekli yürütülmesi ve karşılıkları olan yetkilerin kullanılması, sistematik hükümler altına alınmış; yalnızca genel kurallara bağlanmış nitelikleri taşıyan kişiler istihdam edilmiştir" (Weber, 2006b). Weber'e göre bürokrasi, hesaplanabilirliği ve kişisel olmayan ilişki biçimini genel bir ilke olarak kabul eder. Söz konusu kabullenme, modern toplumdaki teknik ve ekonomik aklın artışı ile paralel bir süreci belirtir. Bürokrasi, irrasyonel öğelerden sıyrıldıkça modern topluma uyum sağlar (Weber, 2006b).

Profesyonellik arayışının kaçınılmaz olarak bürokrasi ile çatışmayı içerip içermediği sorusu, sosyal hizmet yazarları için büyük ilgi çeken bir konu olagelmıştır. Profesyonellik talepleri ve bürokrasideki çalışma düzeni birçok yönden uyumlu olabilirken, genellikle profesyonellerin hizmet idealleri ve müracaatçılarla çalışma sürecindeki özerklik arzusu ile ilgili olan başlıca çatışma kaynakları mevcuttur (Finch, 1976). Özellikle sosyal hizmet uzmanının da bir parçası olduğu bürokratik yapının statükoyu korumak için onu sürekli yönlendirdiği belirtilmektedir. Söz konusu

yönlendirmenin müracaatçıya etkisine bakıldığında Wasserman (1971), bürokrasinin yapısal kısıtlamalarının duygusal ve fiziksel tükenmişlik oluşturduğunu, bu nedenle de uzmanların çoğu zaman müracaatçılarla anlamlı mesleki ilişkiler kurmaktan kaçındığını belirtmekte iken Green (1966) ise sosyal hizmet uzmanının hizmet verdiği kurum ve kuruluşlarda standartlara ihtiyaç duyulduğunda müracaatçıların aslında bir bakıma otomatik olarak kategorize edilmiş olduğunu, bu durumun da sosyal hizmet uzmanının müracaatçının bireysel ihtiyaçlarına biricik çözümler sunması hedefi ile çeliştiğinin altını çizmektedir. Laakso ve Drevdahl'un (2006) araştırmasında sosyal refah sisteminin bürokratik yapısının kadın müracaatçılara travmatik deneyimler yaşatabileceği ifade edilmektedir. Kurallara ve mevzuata aşırı vurgu yapılması uzman tarafından kolayca değiştirilemeyen kalıplar oluşturmakta, sonuç olarak davranışın akıldışı ve duygusal boyutları ve sosyal sorunların yapısal kökenleri gözden kaçmakta ve sosyal hizmet mesleği bürokratik bir hal almakta (Richards ve diğ., 2005), bu sebeple müracaatçıya nitelikli bir hizmet sunulamamaktadır.

Müracaatçıya nitelikli hizmetin sunulmaması doğal olarak sosyal hizmet uzmanı üzerinde olumsuz bir etkinin de nedeni olarak değerlendirilmekte ve mesleki özerklik sorunu gündeme gelmektedir. Nitekim literatüre bakıldığında birçok vakada bürokratik süreçlerin müracaatçıya ihtiyacı olan hizmetin sunumundan daha önemli görüldüğü bunun da sosyal hizmet uzmanları üzerinde olumsuz etki yarattığı belirtilmektedir (Shier ve Graham, 2015). Erol ve Uğur'un araştırmasında (2015) sosyal hizmet uzmanlarının işleri üzerinde daha fazla özerklik sağlanması, karar verme yetkilerinin güçlendirilmesi, müracaatçıları ile iletişimlerinde daha fazla denetim ve özerklik verilmesi, bürokratik engellerin en aza indirilmesi, astın üstü etkileme gücünün genişletilmesi başlıklarına değinilirken, Alpdoğan'ın (2018) çalışmasında ise uzmanlar etik karar verme sürecini zorlaştıran kurum kültürünün ve bürokratik baskının varlığına dikkat çekmişler ve bu baskıya karşı direnç göstermeye çalıştıklarını vurgulamışlardır. Wasstelve White (2014) özellikle sosyal hizmet uzmanlarının doldurmak zorunda oldukları aşırı karmaşık formların ve standartlaştırılmış süreçlerden oluşan katı iş akışı rejimlerinin, mesleki uygulamada takdir yetkisini azalttığını belirtmektedir. İngiltere'de değerlendirme komisyonunun araştırmasında bürokrasi, evraklar ve hedefler tarafından boğulma hissi; yönetilemeyen iş yüklerine yol açan yetersiz kaynaklar; özerklik eksikliği; hükümet, yöneticiler ve halk tarafından değer düşüklüğü ve adil olmadığını hissetme gibi

sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin temel gündem maddeleri belirtilmiştir (Audit Comisson, 2002).

Coffey ve diğerlerinin (2009) araştırmasında ise, sosyal hizmet uzmanlarının vurguladığı en temel endişeler zaman eksikliği, iş yoğunluğu ve personel eksikliğidir. Sosyal hizmet uzmanları evrak işleri ile birlikte vakalarda zamanında karar verebilmek için yoğun çaba sarf etmektedirler. Karabekir'in (2010) ve Özkan'ın (2016) çalışmalarında da uzmanların bürokratik işlerle görevlendirilmelerinin mesleki uygulamalarına ayırdıkları zamanı önemli ölçüde daralttığı üzerinde durulmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının hepsi evrak işlerine boğulduklarını, kendilerini sekreter gibi hissettiklerini, bu sebeple mesleki uygulamalarını ve aldıkları eğitimleri uygulayamadıklarını ifade etmişlerdir. Dizim pusulası, kayıt işlemleri, kütük doldurma, kaçakların yazıları gibi rutin işleri takip edecek bir elemana çok ihtiyaç olduğu anlatılmıştır. Green (1966) ise sosyal hizmet uzmanlarının mesleki becerilerinden gurur duyduğunu ve bu becerileri kullanmak için inisiyatif ve özerkliklerini kullanabilmeyi tercih ettiklerini belirtirken bürokrasinin, düzenlemeler, prosedürleri ve hiyerarşik denetim sistemi aracılığıyla uzmanı sınırladığını ve sonuç olarak profesyonel çalışanın özerkliğine katkı sağlayan eğilimler ile örgütün kontrolle dayalı bürokratik düzeni arasındaki çatışmanın dikkat çekici olduğunu vurgulamaktadır. Söz konusu duruma uzmanların yaklaşımı açısından ise Musil ve diğerleri (2004) bürokrasi ve sosyal hizmet ilişkisinde iki tür sosyal hizmet uzmanı modeli sunmaktadır. Birinci model ikilemlerden kaçınarak koşulları değiştirmeye çalışmayan kişileri, diğer model ise belirsizliklerin (mevzuat ile gerçek yaşam) kökenine inmeye çalışarak onlara çözüm üretmeye çalışan uzmanı ifade etmektedir.

Bürokrasi ve sosyal hizmet ilişkisinde politikaların esnekliğinin de önemli bir unsur olduğu unutulmamalıdır. Prosedürün vurgulanması, kamu refahı programlarının yasalarla sınırlı olması, kuruluşların vergilerle desteklenen bütçelere bağlı olması gibi faktörler, sosyal hizmet uzmanının hizmet ettiği hizmet standartları ile çatışabilecek güvensizliği ve katılımı teşvik etmektedir (Green, 1966). Politikalar büyük vaatlerde bulunduğu fakat bunları elde etmek için kaynaklar yetersiz kaldığında bürokrasiler esnekliğe açık olmadıkları için sorun yaşanabilmektedir. Pratik açıdan sosyal refah kuruluşları, hangi çocukların korunmaya ihtiyacı olduğunu ve hangilerinin evde kalabileceğini belirlemek ve bir ailenin sorunlarını bütünüyle ele almak için sınırlı kaynaklara sahip olabilir. Örneğin, yeterli yiyecek ya da kıyafet olmadan yaşayan bir çocukla karşılaşan sosyal hizmet uzmanı, çocuğu korumak ve

aileye yardım etmek için maddi destek sağlama konusunda genellikle sınırlı bir yetkiye sahiptir (Brodkin, 2006).

Karabekir'in (2016) çalışmasında devletin ve çalıştığı kuruluşun politikaları ile müracaatçının ihtiyaçlarının çatıştığı durumlara dikkat çekilmiş ve bazı uzmanlar da mevzuat hükümleri ile müracaatçının ihtiyaçları arasında ikilemde kaldıklarını vurgulamışlardır. Wastel ve White (2014) politikalar ve bürokrasinin vakaya etkisi açısından İngiltere'deki Bebek Peter vakasını örnek göstermektedir. İngiltere'deki Çocuk Koruma Sistemi, politika olarak önceden belirlenmiş ve bürokratik olarak uygulanan standart süreçlerin ve zaman ölçeklerinin ön plana çıktığı, form doldurmaya dayalı bir uygulama sistemidir. İngiltere'de olay yaratan Bebek Peter vakası ile ilgili bir değerlendirmede vakalarla ilgilenmeye yönelik zaman sınırlamaları konduğu ve uzmanın zamanın büyük bir kısmının veri toplamak amacıyla karmaşık formların doldurulmasına ayrıldığı eleştirisi yapılmıştır. Bu noktada sistem neredeyse bürokrasi canavarını beslemeye yaramaktadır (Wastel ve White, 2014). Sonuç olarak rasyonellik-verimlilik açısından nicelik ve nitelik tartışması önem kazanan bir durum haline gelmektedir. Richards ve diğerlerinin de (2005) vurguladığı üzere bu durum sosyal hizmet eğitimini ve uygulamasını etkilemesi açısından sosyal hizmet uzmanlarını, sosyal hizmet akademisyenlerini ve sosyal hizmet öğrencilerini etkileyen süreçleri gündeme getirmektedir. Nitekim Richards ve diğerleri (2005) sosyal hizmet eğitiminde beceri öğretimine yönelik güncel yaklaşımın yardım etme ilişkisi bağlamında empatiyi ve iletişim becerisinin gelişimini vurgulamakta iken uygulama alanında ise sosyal hizmet uzmanlarının bireyleri bürokratik prosedür yoluyla anlamaları ve kategorize etmeleri beklenmekte, bu da uzmanı gözlemleyen öğrencilere kafa karışıklığı ve zorluk olarak yansımaktadır. Neo-liberalizm açısından bakıldığında ise sosyal hizmet eğitiminde eleştirel sosyal analizi odağında bulunduran ve baskı durumlarına meydan okumayı amaç edinen bir müfredat yerine bireysel sorunlara odaklanan teknik becerilere dayalı öğrenme sürecinin ön planda olduğu, depolitize bir müfredata öncelik verildiği vurgulanmaktadır (Hanesworth, 2017). Neo-liberalizmin en tehlikeli unsurlarından biri insani sorunların teşhis edilmesi ve çözüme kavuşturulmasında daha geniş toplumsal dinamiklere karşı kişisel sorumluluklara otomatik olarak öncelik verilmesidir. Dolayısıyla neo-liberal gündemlerin sosyal hizmetin amaçları ve özgürleştirici değerlerine aykırı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, sosyal hizmet müfredatında eleştirel sosyal analizin sürdürülmesi önem taşımaktadır (Morley, Macfarlane ve Ablett, 2017). Nitekim Morley (2016) de sosyal sorunlara



neden olan yapısal faktörleri temel almayan ve yapısal değişimlere yönelik eleştirel uygulama yöntemleri olmayan sosyal hizmet eğitiminin neo-liberal uygulayıcılar üretmeyi amaçlayan bir dizi yetkinlik ve öngörülen içerik alanlarına indirgenebileceğinin altını çizmektedir.

### **Yönetimsellik**

1980'lerin başından beri neo-liberalizmin baskın ideoloji olmasıyla birlikte (Hall, 2003) hizmet sunumunda da yönetimselliğin ön plana çıktığı görülmektedir. Sosyal hizmette hizmetlerin standardizasyonu genellikle neo-liberalizm ve yönetimsellik ile bağlantılı olarak görülmüştür (Matarese ve Caswell, 2017). Gilbert'in (2005) de ifade ettiği üzere managerialism olarak da tanımlanan yönetimsellik işletmecilik mantığına dayalı denetim ve kalite kontrol gibi ifadelerin kamu sektörüne geçişini ifade etmektedir. Yönetimselliğin temel odağı etkililik ve maliyetin düşürülmesidir. Bu noktada önemli bir vurgu bürokrasinin prosedürel yani formaliteye dayalı hesap-kitap faaliyetlerinin yönetimsellik anlayışıyla birleşmesi ve uyumlu bir şekilde birlikte var olmasıdır. Yönetimsellik anlayışının özetle temel nitelikleri müracaatçının tüketici olarak değerlendirilmesi, organizasyon içerisinde müracaatçı ile bağlantı kuran sosyal hizmet uzmanlarının yerine bütçelerde etkinliği sağlayan yöneticilerin önem kazanması, meslek elemanlarının profesyoneller olarak değil personel olarak değerlendirilmesi ve mesleki özerkliğin geri plana atılması, mesleki bilgi temeli ve sağduyunun geri plana atılarak işletmeci bir bakış açısının önem kazanması, topluluk ve topluma odaklanan bir çevre anlayışı yerine piyasa odaklı bir çevre anlayışı, hizmet sunumunda kalitenin standartlara indirgenerek verimliliğin ve etkililiğin önüne geçmesi, para ve sözleşmenin ilgi ve bakımın önüne geçmesi, kalitenin standardizasyon ve dokümantasyon ile bir tutulması olarak belirtilmektedir (Tsui ve Cheung, 2004).

Yönetimsellik ideolojisi ile sonuçların değerlendirilmesi, performans ölçümü, sürekli kalite iyileştirme, en iyi uygulamalar ve değerlendirme ve müdahalelerin standardizasyonu ön plana çıkmakta (Schwandt, 2005) işletmecilik anlayışıyla vurgu, kaynaklar, finans ve performans yönetimi üzerine odaklanılmakta (Clarke ve Newman, 1997) ve kalite ve hesap verebilirlik belgelerle ve nicelik ile bağlantılandırılmaktadır (Tsui ve Cheung, 2004). Seyitoğlu'nun (2016) insan hakları perspektifinde sosyal hizmet sunumunu değerlendirdiği araştırmasında da kuruluşlarda sosyal hizmet uzmanlarından evrak ve dosyalarla ilgilenmelerinin, raporlar yazmalarının ve gerekli istatistikleri tutmalarının beklendiğini vurgulanmıştır.

Ayrıca bir çocuğun “evrak”a dönüştüğü, bu evraka verilen sayı ile işlemlerin yürütüldüğü, artık insanın değil sayıların konuşulduğunun altı çizilmiştir. Uzmanlardan haftada on “dosya” hakkında görüşme yapıp, karara bağlayıp, raporlamalarının beklendiği vurgulanmış, dolayısıyla değerlendirme bir çeşit performans göstergesine dönüşmüştür. Durumun kısa süre içerisinde anlaşılıp karara bağlanması talebi genel bir beklenti olarak ifade edilmiştir. Performans temelli anlayış denetimde de kendisini nicelik olarak göstermektedir. Nitekim Karabekir'in (2010) ve Özkan'ın (2016) araştırmalarında da uzmanların uygulamalarının içerik olarak denetime tabi tutulmadığı, yapılan işlerin evrak üzerinden ve biçimsel bir denetime tabi olduğu belirtilmektedir. Bu denetimler, sosyal hizmet uzmanına mesleki açıdan uygulamalarıyla ilgili bir geribildirim sağlamadığı gibi sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini ve işlerini bir üst makama anlatmasını da engellemektedir.

Yönetimselliğin müracaatçılara etkisine bakıldığında özellikle belirli standartlara dayalı olma çerçevesinde uygulamaların standart form doldurma etkinliğine indirgenmesi temel eleştiri alanlarından biri haline gelmektedir. Blaug (1995) yönetimsel yaklaşımda müracaatçının durumunun karmaşıklığını umursamadan müracaatçıları sınıflandırmak ve yönetmek için uygunluk kriterleri ve risk değerlendirmelerinin kullanıldığını ifade etmektedir. Anderson (2001) formlara dayalı görüşme ile değerlendirme sürecinin sosyal hizmetin temel öğelerinden olan güçlendirmeye engel olduğu belirtilmekte iken Matarese ve Caswell (2017) ise araştırmalarında forma dayalı etkileşimlerin müracaatçı etkileşiminde sınırlı katılıma neden olduğunu belirtmektedir. Araştırmada sosyal hizmet uzmanları forma dayalı etkileşimlerin aşırı derecede yapılandırılmış olduğunu ifade etmişlerdir. Yönetimselliğin müracaatçılara etkisi açısından bir diğer önemli başlık da işletmecilik anlayışıdır. Nitekim Munro (2000) müracaatçıların artık zorluklar yaşayan bireyler değil belirli değerlendirme kriterlerinden geçtikten sonra hizmet almaya hak kazanmış "hizmet kullanıcısı" ya da "müşteri" olarak görüldüğünün altını çizmektedir. Burton ve Van Den Broek'in (2008) ise işletmecilik anlayışını bir çağrı merkezi bulgusu ile örneklemektedir. Avusturalya'daki çocuk hizmetleri çağrı merkezine yönetici olarak daha önce finansal sektörde çağrı merkezi yöneticiliği yapan birinin atanması ile sosyal refah alanında tecrübeli birinin atanması arasında çok büyük fark olduğu belirtilmektedir. Ne yazık ki çağrı merkezi geçmişi olan bir yönetici çocuk hizmetleri çağrı merkezini de nicel ölçümler ile değerlendirmeye gidecektir. Bu noktada önemli bir bulgu da kuruluş bünyesinde yapılan işlemlerin nicelikle bağlantılandırılması ve hizmet kalitesi anlayışının da niteliği görmezden

gelmesidir. Ne yazık ki müracaatçının durumu veya sorununun bütünsel olarak çözülmesi yönetimselliğin odaklandığı konulardan biri değildir. Bu noktada denetlenebilirlik ve performans ölçümlerinin paradoksal bir biçimde müracaatçıya hizmet sunumunun kalitesini düşürdüğü bile söylenebilir.

Albayraktaroğlu'nun (2010) çalışmasında yönetimselliğin bir sonucu olarak sosyal hizmet alanında yöneticilerin önemli bir kısmının meslek dışı elemanlardan oluşması ve mesleki denetimi bu kişilerin yapmasının mesleki özerkleşme konusunda handikap olduğu belirtilmektedir. Örneğin hastanelerde başhekimler, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki faaliyetlerini engelleyebilmekte, kalite temsilciliği, düz memurluk gibi görevler verebilmektedir. Nitekim Richards ve diğerleri (2005), bürokratizasyonun ve yönetimselliğin birlikteliği ile günümüzde oluşan durum sosyal hizmetin değerlendirme ve gözden geçirme görevleri ile ilgili standart prosedürleri kullanması, dokümantasyonun artışı, performans göstergelerine yönelik ölçüm gibi müracaatçıların ihtiyaçlarına (planlı müdahale süreci) değil, performansa (kaç vaka ile ilgilenildi) odaklanmasıdır. Nitekim Munro (2004) sosyal hizmeti niceliksel olarak "denetlenebilir" hale getirme sürecinin yıkıcı olma, uygulamanın basit bir tanımını oluşturma ve kullanıcı çıktılarına (müracaatçıya ne oldu?) çok az dikkat ederek hizmet çıktılarına (kaç müracaatçıya ulaşıldı?) odaklanma tehlikesi altında olduğunu vurgulamaktadır.

Yönetimselliğe sosyal hizmet uzmanları açısından bakıldığında ise Humphries ve Camilleri (2002), sosyal refah hizmetlerinin sunumunda ölçülebilir hedeflerin benimsenmesinin çalışanlar için özel mesleki, sosyal ve etik sorunlar ortaya çıkardığını belirtmekte iken Ellis ve diğerlerinin (1999) araştırmasında ise birçok sosyal hizmet uzmanı yönetimsellik temelli yeni düzenlemelerin profesyonel özerklik ve kimlik için bir tehdit oluşturduğunu ifade etmektedir. Kriterlere dayalı değerlendirme pratiği sosyal hizmet uzmanının bireysel takdir yetkisini azaltmaktadır. Bununla birlikte önemli bir vurgu da ihtiyaçların müracaatçı tarafından belirlenmesi ile ön plana çıkan etik temelli uygulamanın da kapsamının daralmasına yöneliktir. Bu durum özellikle sosyal hizmet uzmanlarının savunuculuk rolü önünde engel teşkil etmektedir (Ellis, 2011). Sosyal hizmet uzmanları insani hizmetler alanında kaynak yönetimine dayalı işletmeciler bir anlayışı bir tehdit olarak görmektedirler (Ellis, 1993). Mesleki özerkliğin yanında profesyonel erozyon da diyebileceğimiz unvanın ve istihdamın tehlikeye girmesi de ayrı bir sorun olarak değerlendirilmelidir. Cheetham (1993), devletin değerlendirme ve bakım yönetim sistemleri rehberliğinde sosyal hizmet görevlisi yerine "uygulayıcı" terimini

kullanmasının profesyonel otoritenin erozyonuna işaret ettiğini ileri sürmüştür. Fook (2002) ise işletmeci modelde performans göstergeleri kullanılarak uzmanın etkinliğinin ölçüldüğünü fakat burada etkinliği etkileyen dışsal ve çevresel faktörlere (örneğin kısıtlı kaynaklar, düşük nitelikli destek hizmetleri ve bazı uygulayıcıların deneyimlediği zor çalışma koşulları) ya çok az vurgu yapıldığının ya da hiç vurgu yapılmadığının altını çizmektedir. Canbulut (2015) bu noktada eleştirel bir bakışla gerek müracaatçıların † gerekse devlet tarafından beklenenin uzmanın sosyal hizmetin nihai hedefiyle ilgilenmemesi olduğunu ve bu çerçevede uzun vadeli sonuçlardan ziyade “sabahı tok bir şekilde akşam edecek” koşulların sunulması için sosyal hizmet uzmanının mevzuat insanı olmasının beklediğini vurgulamıştır. Bu çerçevede yönetimselliğin yoksulluğa bakış açısını da önemli derecede etkileyerek sosyal hizmetin temel değerleri ile çatışmaya yol açtığı söylenebilir. Nitekim ekonomik desteğin bir araç mı yoksa amaç mı olduğu sorusu tam da akıllara araçsal akli getiren bir durumdur.

### **Yeni Teknolojilerin Etkileri**

Bürokrasi ve yönetimselliğin niceliğe, hesap-kitap yapmaya, denetlenebilirliğe, performans ölçümlerine, kriterlere ve prosedürlere odaklanması göz önüne alındığında gelişen teknolojilerin söz konusu iki olgunun daha da keskinleşmesi açısından katalizör rolünü oynadığı söylenebilir. Bu noktada Ellul'un (2003) “*teknik araçların üstünlüğü, toplumsal gerekliliklere tam olarak karşılık gelmelerinin sonucudur*” ifadesi önem kazanmakta olup gelişen teknoloji tam da bürokratik-yönetimsel bir refah rejimine entegre olmaktadır. Sonuç olarak teknoloji, sosyal hizmet uzmanlarına vakaları takip edebilme açısından destek çıkmaktaysa da bir taraftan kendisinin denetlenmesi ve prosedürlerin izlenmesi ve performansının ölçülmesi açısından da kısıtlayıcı rol oynamaktadır. Bu bağlamda mesleki uygulamaların teknoloji aracılığıyla hesap verilebilirlik, izleme, denetim ve prosedürler ile kuşatılması yönetimsellik anlayışının temel özelliklerinden biridir. Gelişen teknoloji ile birlikte her işlem kayıt altına alınabilmekte ve girdi-çıkıtı hesabı gibi sayısal verimlilik hesapları yapılabilmektedir. Bu noktada performans ölçümü olarak anlamlandırabileceğimiz benchmark önemli bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır (Burton ve Van Den Broek, 2008). Harris, (1998) bilgisayarlaşmanın, sosyal hizmet uzmanlarının takdirine zarar verdiği ve kayıtlarını bilgi işlem için standart prosedürlere tabi tutulmasına neden olduğunun altını çizmekte iken

---

† Müracaatçıların tüketici olarak görülmesi doğal olarak yerine gelmeyen taleplerin de müşteri ilişkilerine benzer şekilde ele alınmasına neden olabilmektedir.

Kirkpatrick ve diğerleri (2005) ise bilgisayar teknolojilerinin genel olarak yönetsel hedefleri desteklediğini, çünkü müracaatçı bilgilerinin standartlaştırılmış formatlarda toplanmasına ve işlenmesine izin vermenin yanı sıra personel ve organizasyon performansını izleyebilmeyi ve değerlendirebilmeyi de mümkün kıldığını belirtmektedir.

Özellikle literatürde vurgulanan önemli bir bulgu insani hizmet kuruluşlarının giderek müracaatçıların bilgilerini derlemek ve kaydetmek ve kalite güvencesi ve hesap verebilirlik amaçları için sonuçları göstermek için bilgisayar veri tabanlarına güvenmesidir. Bu, sosyal hizmet uzmanları için iş uygulamalarında, süreçlerinde ve ilişkilerinde önemli değişikliklere neden olmuştur (Burton ve Van Den Broek, 2008). Wastel ve White (2014) İngiltere'de sosyal hizmet altyapısının tamamına yakınında bulunan mevcut bilgi teknolojisi sistemlerinin, mesleki uygulamayı desteklemek veya halka yönelik hizmetleri geliştirmek yerine bürokrasinin çıkarlarına hizmet etmek için tasarlandığını ifade etmekte, Parton (2008) ise insani hizmetlerde teknolojinin, sosyal ve eleştirel düşünmeden ziyade bilgi üzerine vurgu yapılmasına yol açtığını savunmaktadır. Sonuç olarak gelişen teknoloji standartların uygulanması ve prosedürlerin izlenmesi noktasında ayrı bir itici güç haline gelmiştir. Bu anlamda değerlendirme yapmak bir bilgisayar ekranındaki boşlukların doldurulması ile eşdeğer hale gelmesi ile bir tutulabilmektedir (Ellis ve diğ.,1999). Bu noktada Bauman'ın (2003) "aletler, belirli amaçlara ulaşmak için üretilmesine rağmen, bir süre sonra kendi başlarına birer amaç haline gelirler ve insan üzerinde tahakküm kurarlar" argümanı teknolojinin mesleki değerlendirme sürecine etkisini özetler niteliktedir. Her ne kadar sosyal hizmet uzmanlarının rehberler ve standartlar aracılığıyla değerlendirme pratiğinin rutinleştirilmesine direndiği belirtilse de (Ellis, 1993) teknolojinin mesleki uygulamaları takip edebilme imkanı sosyal hizmet uzmanlarının kendi iş imkanlarını da tehdit edebilmektedir. Nitekim Harris (1998) vakaların teknoloji aracılığıyla takibinin sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü ölçümü ile birleştirilebileceği tehlikesine dikkat çekmektedir. Bu bağlamda bir vakayı yönetmek için gereken standart zaman önceden belirlenebilir ve 'yavaş çalışanlara' yönetsel önem verilebilir. Bu çerçevede denetleme faaliyetleri, sosyal hizmet uzmanının "üretkenliğine" odaklanabilir ve hangi vakaya ne kadar zaman ayırdığı ya da ayırması gerektiği standart ölçümlere tabi tutulabilir.

## SONUÇ

Araçsal akıl ve bürokrasi sosyal bilim literatüründe önemli tartışmaların odağında olan bir kavram çiftidir. Genel olarak sosyal hizmet özel olarak ise sosyal hizmet eğitimini bugün tehdit eden temel değişimlerden biri insan deneyimini kişisel ve sosyal bir bütünlük olarak gören bütüncül modelden insan davranışına araçsal akılcı ve yönetsel perspektiften bakan indirgemeci modele geçiştir (Howe, 1997). Bu çerçevede Kuddaş'ın da (2016) değindiği sosyal hizmet uzmanlarının müdahale yöntemleri konusunda aldıkları akademik eğitim ile mevzuat arasında sıkışmaları sorunu ortaya çıkmakta, mesleğin müracaatçıyı kabul ettiği konum ve müracaatçının sorunlarına çözüm olarak sunabildiği yöntemler, halihazırda kullanılan yönetmelik ve kanunlar ile uyum sağlamamaktadır. Sonuç olarak çalışma koşullarının esnek olması ve müdahale olanaklarının çeşitlenmesi, müdahalelerde uzmana karar hakkının pratik olarak tanınması, kurumların ve personelin, mezzo ve makro müdahalelere teşvik edilmesi ön plana çıkan öneriler olarak belirtilmektedir (Kuddaş, 2016).

Mesleklerin profesyonelleşmesi açısından devletin önemli bir güç merkezi olduğu belirtilmekle birlikte neo-liberal ideolojilerin hakim olduğu siyasal yapıda mesleki profesyonelliğin piyasa düzeni ile ters düştüğü görüşü hakimdir. Bu eğilim sosyal hizmet mesleğinin profesyonelleşme sürecinde önemli bir engeldir (Albayraktaroğlu, 2010). Neo-liberal söylemin ürünü olan yönetselliğin işletmeci anlayışının sosyal hizmet alanındaki yansıması ise görüldüğü üzere hem müracaatçı hem de uzman perspektifinde olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bununla birlikte sosyo-politik düzlemde müracaatçı da yönetsellikten etkilenmekte ve bilinçsiz de olsa bir tüketici konumuna girmektedir. Bu durumda savunuculuk rolü sosyal hizmet uzmanına kalsa da savunuculuğun yönetselliğe ne kadar uygun olduğu da ayrı bir tartışma konusu olmaktadır.

Teknolojinin bürokrasi ve yönetselliği keskinleştirmesi ise mesleki özerklik açısından en büyük tehlikelerden biri olarak değerlendirilebilir. Nitekim Bauman teknolojinin önemli bir vurgusunun bireysel sorumluluk reddi üzerine olduğunu belirtmekte ve teknolojinin günümüzde yalnızca eylemlere aracılık vazifesi görmediğini, bunun yanında eylemin sorumluluğun da teknolojiye yüklenebilmesinin altını çizmektedir (Bauman, 2001). Bu çerçevede müracaatçının sosyal hizmet eğitiminde sürekli vurgulanan çok boyutluluğu rakamlara ve standartlara indirgenmekte ve sorumluluk yüzer gezer hale gelmektedir.

Bürokratik yapı ve neo-liberal politikaların bir sonucu olarak sosyal hizmet uzmanlarının mesleki kimliği tehdit altında olmakta ve sosyal hizmet uzmanları mesleki uygulamalarını gerçekleştirirken birçok meydan okumayla karşılaşmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının örgütlenme ihtiyacını daha da görünür kılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları mesleki kimliklerini korumak ve sosyal hizmetin değerlerini uygulamaya aktarabilmek adına kolektif bilinç ve sorumluluğa sahip olmalı ve örgütlenme ihtiyacına yönelik çalışmalara önem vermelidir.

Sosyal hizmetlerden yararlanan müracaatçıların indirgemeci modelin bir yansıması olarak öznelliklerinin ve biricikliklerinin önemszenmeyip standart ve yüzeysel uygulamaları içeren bir “dosya” olarak görülmesi sosyal hizmetin değerleriyle çelişen son derece kritik bir sorundur. Sosyal hizmet uzmanları bu tür meydan okumaların farkında olmalı ve tüm zorluklara rağmen Thompson (2013)'ün de ifade ettiği iyi uygulamayı başarma motivasyonunu sürdürmelidir.

İnsan hakları ve sosyal adalet değerleriyle özgürleştirici ve baskı karşıtı uygulamayı gerçekleştirme ideali olan bir meslek olmanın gereği olarak, sosyal hizmet eğitiminde yapısal baskıları gündemine taşıyan ve bu baskılara meydan okuma bilgi ve becerisi sağlayan teorik ve uygulamalı derslerin arka planda kalmasının önüne geçilmelidir.

Son olarak sosyal hizmetin hem uygulama hem de eğitim boyutunda bürokrasi, yönetimsellik ve teknoloji üçgeninde çeşitli sorunlarla yüzleştiği kaçınılmaz bir gerçeklik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu gerçekliği görünür kılmak ve çözüm önerileri geliştirebilmek adına sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet akademisyenleri veya sosyal hizmet öğrencilerini odağında bulunduran araştırmalara ihtiyaç vardır.

## KAYNAKÇA

- Albayraktaroğlu, S. (2010). Profesyoneleşme Olgusu Ve Mesleki Profesyoneleşme Açısından Türkiye’de Sosyal Hizmet Mesleği (Sakarya Örneği) Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Alpdoğan ,S., N. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Etik Karar Verme Süreçlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Ankara
- Anderson, S. G. (2001). Welfare recipient views about caseworker performance: Lessons for developing TANF case management practices. *Families in Society*, 82(2), 165-174.

- Audit Commission. (2002). *Recruitment and retention: a public service workforce for the twenty-first century*. London: Audit Commission.
- Bauman, Z. (2001). *Parçalanmış Hayat Postmodern Ahlak Denemeleri*, (İ. Türkmen çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bauman, Z. (2003). *Yasa Koyucular ile Yorumcular*, (2.Baskı). (K. Atakay çev.). İstanbul: Metis Yayınları.
- Blaug, R. (1995). Distortion of the face-to-face: communication, reason and social work practice. *British Journal of Social Work*, 25, 424-439.
- Brodkin, E. Z. (2006). Bureaucracy redux: Management reformism and the welfare state. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(1), 1-17.
- Burton, J. ve Van den Broek, D. (2008). Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British journal of social work*, 39(7), 1326-1342.
- Canbulut, T. (2015). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yoksulluk Algısının Yoksullukla Mücadele Programlarına Etkisi İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Sosyal Politika ve Sosyal Hizmetler Yüksek Lisans Programı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.İstanbul.
- Castoriadis, C. (2001). *Dünyaya, insana ve topluma dair*, (2.Baskı). (H. Tufan çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Cheetham, J. (1993), Social work and community care in the 1990s: pitfalls and potential. In R. Page & J. Baldock (Eds), *Social policy review 5*, Canterbury: Social Policy Association, pp. 155-76.
- Clarke, J. ve Newman, J. (1997). *The Managerial State*. Sage, London.
- Coffey, M., Dugdill, L. ve Tattersall, A. (2009). Working in the public sector: A case study of social services. *Journal of Social Work*, 9(4), 420-442.
- Ellis, K. (1993), *Squaring the Circle: User and Carer Participation in Needs Assessment*. New York: Joseph Rowntree Foundation/Community Care.
- Ellis, K. (2011). 'Street-level bureaucracy' revisited: the changing face of frontline discretion in adult social care in England. *Social Policy & Administration*, 45(3), 221-244.
- Ellis, K., Davis, A., and Rummery, K. (1999). Needs assessment, street-level bureaucracy and the new community care. *Social Policy & Administration*, 33(3), 262-280.
- Ellul, J. (2003). *Teknoloji Toplumu*. (M. Ceylan çev.). İstanbul: Bakış Yayınları.



- Erol, Z., Uğur, A. (2015). Sosyal Çalışmacıların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Stres Faktörlerine Yönelik Kavramsal Bir Değerlendirme Ve Stres Yönetimi Müdahale Programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (39):987-997.
- Evans, T. ve Harris, J. (2006). A case of mistaken identity? Debating the dilemmas of street-level bureaucracy with Musil et al. *European Journal of Social Work*, 9(4), 445-459.
- Finch, W. (1976). Social workers versus bureaucracy. *Social Work*, 21(5), 370-375.
- Fook, J. (2002) *Social Work: Critical Theory and Practice*, Sage, London.
- Gay, P. (2002). *Bürokrasiye Övgü*, (E. Yıldırım, Ş. Çalış, S. Bayraktar çev.). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Gilbert, T. (2005). Trust and managerialism: Exploring discourses of care. *Nursing and Health Care Management and Policy*, 52.
- Green, A. D. (1966). The professional social worker in the bureaucracy. *Social service review*, 40(1), 71-83.
- Hall, D. (2003) 'Public Services Work! Information, Insights and Ideas for our future', available online at: [<http://www.psir.org/reports/2003-09-U-PSW.pdf>], accessed March 2008.
- Hanesworth, C. (2017). Neoliberal influences on American higher education and the consequences for social work programmes. *Critical and Radical Social Work*, 5(1), 41-57.
- Harris, J. (1998). Scientific management, bureau-professionalism, new managerialism: The labour process of state social work. *The British Journal of Social Work*, 28(6), 839-862.
- Horkheimer, M. ve Adorno T.W. (1995). *Aydınlanmanın Diyalektiği Felsefi Fragmanlar I*, (O. Özügül çev.). İstanbul: Kabalcı Yayınevi.
- Howe, D. (1996). Surface and depth in social work practice, in *Social Theory, Social Work and Social Change*, ed. N. Parton, Routledge, London.
- Howe, D. (1997), Psychosocial and relationship-based theories for child and family social work: politics, philosophy, psychology and welfare practice. *Child and Family Social Work*, 2, 162-169.
- Howe, D. ve Hinings, D. (1995). Reason and emotion in social work practice: managing relationships with difficult clients. *Journal of Social Work Practice*, 9(1), 5-14.
- Humphries, P. a Camilleri, P. (2002). Social work and technology: Challenges for social workers in practice: A case study. *Australian Social Work*, 55(4), 251-259.

- Karabekir, H.M. (2010). Yetiştirme Yurtları Örneğinde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Değerlerinin Mesleki Uygulamalarına Aktarışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Karabekir, H.M. (2016). Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Savunuculuk Uygulamaları: Bir Niteliksel Araştırma Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisadi Ve İdari İlimler Fakültesi. Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Doktora Tezi. Ankara.
- Kirkpatrick, I., Ackroyd, S. and Walker, R. (2005). The New Managerialism and Public Service Professions: Change in Health, Social Services, and Housing, Hampshire. Palgrave Macmillian.
- Kırlıoğlu, M , Karakuş, Ö . (2019). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Ve Mesleki Güç Algıları Ölçeğinin Geçerlilik Ve Güvenirlik Çalışması. Toplum ve Sosyal Hizmet, 30 (1), 88-120.
- Kuddaş, N.B. (2016). Sosyal Hizmet Uzmanlarında Depresyonun Yapısal Sebepleri Türkiye Cumhuriyeti Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı. Ankara.
- Laakso, J. H. ve Drevdahl, D. J. (2006). Women, abuse, and the welfare bureaucracy. *Affilia*, 21(1), 84-96.
- Lipsky, M. (1980.) *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage.
- Matarese, M. T. ve Caswell, D. (2017). I'm Gonna Ask You about Yourself, so I can put it on paper: Analysing street-level bureaucracy through form-related talk in social work. *British Journal of Social Work*, 48(3), 714-733.
- Morley, C. (2016). Promoting activism through critical social work education: the impact of global capitalism and neoliberalism on social work and social work education. *Critical and Radical Social Work*, 4(1), 39-57.
- Morley, C., Macferlane, S., Ablett, P. (2017). The Neoliberal Colonisation of Social Work Education: A Critical Analysis and Practices for Resistance. *Advances in Social Work and Welfare Education*, 19(2), 25-40
- Mouzelis, N.P. (2003). *Örgüt ve Bürokrasi*, (H.B. Akın çev.). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Munro, E. (2000). Defending professional social work practice, in Reclaiming Social Work: The Southport Papers Volume One, (Eds. J. Harris, L. Froggett and I. Paylor), Venture Press: Birmingham.
- Munro, E. (2004). The impact of audit on social work practice. *British Journal of Social Work*, 34.

- Musil, L., Kubalčíková, K., Hubíková, O. ve Nečasová, M. (2004). Do social workers avoid the dilemmas of work with clients?. *European journal of social work*, 7(3), 305-319.
- Özkan, S. (2016). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamalarında Karşılaştığı Güçlükler Ve Süpervizyon Gereksinimi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the “social” to the “informational?”. *British Journal of Social Work*, 38(2), 253–69.
- Schwandt, T. A. (2005). The centrality of practice to evaluation. *American Journal of Evaluation*, 26(1), 95-105.
- Seyitoğlu, (M. 2016). İnsan Hakları Perspektifinden Çocuk Refahı Alanındaki Sosyal Hizmet Uygulamalarında Değerlendirme Sorunu T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Hakları Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Shier, M. L. ve Graham, J. R. (2015). Subjective well-being, social work, and the environment: The impact of the socio-political context of practice on social worker happiness. *Journal of Social work*, 15(1), 3-23.
- Thompson, N. (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*. (Ö. C. Öntaş ve B. H. Eren, Dü) Ankara: Dipnot Yayınları.
- Tsui, M. S. ve Cheung, F. C. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34(3), 437-442.
- Wasserman, H. (1971). The professional social worker in a bureaucracy. *Social Work*, 16(1), 89-95.
- Weber, M. (2006a). *Sosyoloji Yazıları*, (8. Baskı). (T. Parla çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Weber, M. (2006b). *Bürokrasi ve Otorite*, (2. Baskı). (H.B. Akın çev.). Ankara: Adres Yayınları.
- Zengin O., Çalış N.(2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları Ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 28 (1):47-67.