T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KORUNMAYA İHTİYACI OLAN ÇOCUK ÖRNEKLEMİNDE SOSYAL HİZMET UZMANLARININ UYGULAMALARI ÜZERİNDEN MESLEKİ ROLLERİNİN İNCELENMESİ: NİTELİKSEL BİR ARAŞTIRMA

BÜŞRA AYDIN

DANIŞMAN
DOÇ. DR. ÖMER MİRAÇ YAMAN

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET PROGRAMI

İSTANBUL-2019

TEZ ONAYI

Bu çalışma 20.06.2019 Tarihinde aşağıdaki jüri tarafından
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans ProgramıYüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ

Doç. Dr.Ömer Miraç YAMAN
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Fakülte

Dr.Öğr.ÜyesiTaner ARTAN
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Sağlık Bilimleri Fakültesi

Doç. Dr.Bedrettin KESGİN
Yalova Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

.....Metin girmek için burayı tıklatın.
Üniversite
Fakülte

.....Metin girmek için burayı tıklatın.
Üniversite
Fakülte

iii

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Büşra AYDIN



İTHAF

Yeryüzünde korunmaya ihtiyacı olan tüm çocuklara…

TEŞEKKÜR

Bu araştırmayı yapmayı bana nasip eden, tahmin edemeyeceğim kolaylıklar ikram eden Rabbime hamd ediyorum.

Bu çalışmanın meşakkatli geçen günlerinde benden daha çok sabreden, maddi ve manevi desteklerini sonuna kadar açan anne ve babama, dualarını eksik etmeyen dedeme ve bu sıkıntılı günlerimde tüm kahrımı çeken, beni tolere eden biricik kardeşim, Miray AYDIN'a teşekkür ediyorum.

Araştırmanın tüm aşamasında kıymetli fikirlerini, teze dair düşüncelerini esirgemeyen ve tavsiyelerde bulunan, her daim anlayış gösteren, iş yükümü azaltmak için ellerinden geleni yapan güzel insanlar; Berivan EVRAN, Büşra UYGUN, Rabia ÇIRPANLI, Rabia AYDIN ve Ali AYDIN'a teşekkür ediyorum.

Yorulduğum zamanlarda kendisiyle istişare etme imkanı bulduğum, teze başlama sürecinde tavsiyelerini ve desteğini esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Mehmet Emin BABACAN; Her daim yanımda olduğunu hissettiren, yaptığım her çalışmada beni cesaretlendiren, kendisiyle konuşurken hep rahatladığım kıymetli dostum Gizem ERGÜN; Bu çalışmada beni yüreklendiren, yola devam etmemi sağlayan ve kendi yoğunluğuna rağmen günlerce benimle ilgilenen kıymetli arkadaşım Rabia ERTEN; tezi sabırla okuyup tavsiyelerde bulunan Hakan KARAMAN;

Bu çalışmanın bitmesinde çok emeği olan, en az benim kadar yıpranan ama yine de bırakmayan, bana kardeşi olduğumu her daim hissettiren, hakkını ödeyemeyeceğim değerli ağabeyim Burak ACAR ve gönlü güzel eşi Reyyan ACAR'a teşekkürlerimi sunuyorum.

İki yıl süren araştırma süreci içinde sabrını sınadığım, hayatıma olan katkısıyla bugünlere gelmeme vesile olan, tüm zorluklarına rağmen bu dünyada "güzelliklerin de" olduğunu bana gösteren, benim kendime inanmadığım anlarda bile bana güvenen, destek veren, kendisini bu kadar uğraştırmama rağmen tebessümünü yüzünden eksiltmeyen, hak etmediğim zamanlarda bile gönlümü kırmayan, talebesi olmaktan her daim gurur duyduğum, iyi ki karşılaşmışım ve iyi ki hocam olmuş diyerek Allah'a binlerce şükrettiğim hürmetli hocam Doç. Dr. Ömer Miraç YAMAN'a teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI ..... İİ
BEYAN III
İTHAF IV
TEŞEKKÜR V
İÇİNDEKİLER ..... Vİ
TABLOLAR LİSTESİ ..... İX
ÖZET X
ABSTRACT ..... Xİ
1. GİRİŞ VE AMAÇ 1
2. GENEL BİLGİLER 3
2.1. Kuramsal Çerçeve 3
2.1.1. Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Kavramı 3
2.1.2. Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuklara Dair Sosyal Hizmet Uygulamaları 5
2.1.2.1. Kurum Bakımı 6
2.1.2.1.1 Çocuk Koruma İlk Müdahale Birimleri 7
2.1.2.1.2 Çocuk Yuvaları 9
2.1.2.1.3 Yetiştirme Yurtları 10
2.1.2.1.4 Çocuk Evleri, Çocuk Evleri Sitesi (Sevgi Evleri) 12
2.1.2.1.5 ÇODEM (Çocuk Destek Merkezleri) 14
2.1.2.2. Koruyucu Aile Hizmetleri 16
2.1.2.3. Evlat Edinme Hizmetleri 18
2.1.2.4. Öz Aile İçinde Bakımı ve Korunması 20
2.1.3. Mesleki Rol Kavramı ve Önemi 21
2.1.4. Sosyal Hizmetin Mesleki Rol ve İşlevlerini Etkileyen Unsurlar 22
2.1.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rol ve İşlevleri 29
2.1.5.1. Bağlantı Kurucu Rolü (Broker) 29
2.1.5.2. Savunuculuk Rolü (Advocate) 30
2.1.5.3. Eğitim Rolü (Education) 31
2.1.5.4. Danışmanlık/Klinisyenlik Rolü (Counseling) 31
2.1.5.5. Vaka Yöneticisi Rolü (Case Management) 32

2.1.5.6. İş Yükü Yönetimi Rolü (Work Load Management) 33
2.1.5.7. Süpervizör/Personel Geliştirici Rolü (Supervision/Staff Development) 34
2.1.5.8. Yöneticilik Rolü (Administration) 35
2.1.5.9. Değişim Ajanı Rolü (Change Agent) 36
2.1.5.10. Araştırmacı/Değerlendirmeci Rolü (Researcher) 37
2.1.5.11. Diğer Roller 38
3. GEREÇ VE YÖNTEM 39
3.1. Araştırmanın Yöntemi 39
3.2. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri 40
3.2.1. Derinlemesine Mülakat Tekniği 40
3.2.2. Katılımlı Gözlem 41
3.2.3. Doküman İnceleme 42
3.3. Araştırmanın Örneklemi ve Katılımcıları 42
3.4. Verilerin Analizi 44
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları 44
4. BULGULAR 46
4.1. Mesleki Yaşam 46
4.1.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Çalışma Süreleri 46
4.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Alanları 47
4.1.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kritik Deneyimleri 49
4.2. Mesleki Roller 56
4.2.1. Mesleki Rol Tanımları 56
4.2.2. Mesleki Rolün Amacı 60
4.2.3. En Çok Tercih Edilen Mesleki Roller 61
4.2.4. Mesleki Rolleri Uygulamada Kişisel Özelliklerin Etkisi 66
4.2.5. Vakalar Üzerinden Mesleki Rol Uygulamaları 68
4.2.6. Saha Pratikleri Sonucunda Geliştirilen ve Oluşan Mesleki Roller 72
4.2.7. Mesleki Roller Uygulanırken Destek Alınan Kişi ve Kuruluşlar 76
4.3. Sosyal Hizmet Eğitimi ve Mesleki Rollerin Öğrenilmesi 79
4.3.1. Üniversite Eğitimleri 79
4.3.2. Örgün Eğitim Dışında Alınan Eğitimler 83
4.4. Sosyal Hizmet Uzmanı Kimdir? 85
4.4.1. “Algı Yıkan” Sosyal Hizmet Uzmanları 90

4.4.2. “Memur Algısıyla Çalışan” Sosyal Hizmet Uzmanları 95
4.4.3. “Minnet Altında Çalışan” Sosyal Hizmet Uzmanları 96
4.5. Mesleki Rollerin Sahaya Aktarılmasinda Yaşanılan Zorluklar 97
4.5.1. Kurum/Kuruluş Ortamının Mesleki Rolleri Uygulamaya Etkisi 98
4.5.2. Yasa ve Yönetmelikler.....113
4.5.3. Kültürel Farklılıklar 116
4.5.4. Güvenlik Sorunları.....117
4.5.5. Mesleki Tükenmişlik.....119
4.5.6. Süpervizyon 123
4.6. Uzmanların Meslek ve Mesleki Roller Hakkındaki Önerileri 125
4.6.1. Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerine Öneriler.....125
4.6.2. Sosyal Hizmet Eğitimine Yönelik Öneriler 130
4.6.3. Sosyal Hizmetin Geleceğine İlişkin Öneriler.....132
5. TARTIŞMA.....136
KAYNAKLAR 154
FORMLAR 165
ETİK KURUL KARARI 171
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI.....172
ÖZGEÇMİŞ 173

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2-1:2018 yılına ait çocuğa yönelik hizmetler 5
Tablo 2-2:Kuruluş Bakımı Altında bulunan Çocuk Sayısı 7
Tablo 2-3: Koruyucu Aile Hizmetinden Faydalanan Çocuk ve Aile Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı 18
Tablo 2-4: Evlat Edinilen Çocuk Sayısının Yıllara Göre Dağılımı 19
Tablo 3-1: Araştırmaya Katılan Uzmanların Kişisel Bilgileri 43
Tablo 4-1:Sosyal Hizmet Uzmanlarının Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Alanında Çalışma Süreleri.....46

ÖZET

Büşra, A. (2019). Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Örnekleminde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamaları Üzerinden Mesleki Rollerinin İncelenmesi: Niteliksel Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Sosyal hizmet uzmanının mesleki rollerini ele alan bu çalışmanın temel amacı; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol anlayışlarını kavramak, bu konuya ilişkin bilgileri hakkında durum tespiti yapmak, uygulamalarında kullandıkları mesleki rollerini örneklerle açıklamalarına olanak sağlamak ve bu şekilde sosyal hizmet öğrencileri ile mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları için rehber niteliğinde bir kaynak oluşturulmasına katkı sağlamaktır. Bu çerçevede Türkiye'nin 7 bölgesinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan 31 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Elde edilen bulgular temalandırılarak kategorilere ayrılmıştır. Araştırma sonucunda ise sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollere ilişkin bilgi birikimlerinin yetersiz olduğu, bu noktada sosyal hizmet eğitimlerinin eksik olduğu anlaşılmıştır. Ancak tüm bunların yanında sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol uygulamalarına ilişkin "iyi örneklerin" mevcut olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: sosyal hizmet uygulamaları, mesleki rol, sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet uzmanının mesleki rolleri.

ABSTRACT

Büşra, A. (2019). Investigation of Professional Roles Through the Social Workers' Practices in the Sample of Children who need protection: A Qualitative Research. İstanbul University-Cerrahpasa, Institute of Graduate Studies, Social Work. Master's Thesis. İstanbul.

The main aims of this study which is discuss the professional roles of social worker are comprehending the professional role of social workers, determining the situation of their knowledge about this topic, allowing for them to explain their professional roles by using examples and in this way, contributing to the creation of a source as a guide for social work students as well as social workers who are new to the profession. Therefore, in 7 region of Turkey, in-depth interviews were conducted with 31 social workers who are working in the field of children who are in need of protection. The findings were divided into categories by the matizing. As a result of the study, it was understood that the social workers' knowledge about professional roles was insufficient and their social service training was incomplete at this point. However, it has been observed that there are good examples in the professional role applications of social workers.

Key Words: social work practices, professional role, social worker, the professional roles of social worker.

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Her mesleğin kendine özgü rolleri ve işlevleri vardır. Sosyal hizmet uzmanından da mesleki sınırları içerisinde uygulaması beklenen bazı rolleri mevcuttur. Bireyler mesleklerini gerçekleştirirken her ne kadar kişisel özelliklerini kullansa da bu bireylerin sosyal hizmet mesleğini icra ederken neleri yapıp neleri yapamayacağını belirleyen mesleki sınırları ve standartları mevcuttur (Sheafor ve Horejsi, 2014: 75). Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının uygulamaları üzerinden mesleki rollerini nasıl ortaya koydukları, teoride lisans öğrenimleri sürecinde öğrendikleri rol ve işlevleri uygulamaya aktarmada ne tür zorluklarla karşılaştıkları ve hangi yöntemler tercih edilirse roller uygulanırken saha çalışmasında daha işlevsel hale gelebilir gibi sorulara cevaplar aranmıştır.

Araştırmanın temel amacı; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol anlayışlarını öğrenip bu konuya ilişkin bilgileri hakkında durum tespiti yapmak, uygulamalarında kullandıkları mesleki rollerini örneklerle açıklamalarını sağlamak ve bu şekilde sosyal hizmet öğrencileri ile mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları için rehber niteliğinde bir kaynak oluşturulmasına katkı sağlamaktır. Bu çalışma sosyal hizmet mesleğinin uygulama noktasında en önemli alanını oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının rollerinin, uygulamalarından örneklendirmelerle aktarılmasını ve olması gereken rollerle ilişkisini araştırmayı içermektedir. Rollere ilişkin gerek saha uygulamalarında gerekse literatürde bir eksikliğin olması çalışmanın seçilmesine zemin oluşturmuştur. Dünya literatüründe sosyal hizmet uzmanlarının rollerinin gittikçe daha yoğun tartışılması, ülkemizde ise çok sınırlı kalması konunun belirlenmesinde diğer önemli etkendir. Bu anlamda, çalışma ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinin uygulamalarından örneklerle açıklanacağı ilk çalışma olma özelliğini taşımaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinin neler olduğu ve bu rolleri mesleki uygulamalara nasıl ve ne düzeyde aktarabildiklerini ortaya çıkarabilmenin yolu olarak nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Bu araştırmada nitel veri toplama tekniklerinden derinlemesine mülakat, katılımlı gözlem ve doküman inceleme teknikleri kullanılmıştır.

Araştırma süresi açısından kesitsel bir çalışma olma özelliği göstermektedir. Bu araştırmada niteliksel araştırmanın sunduğu esneklikten faydalanmak adına amaçsal örneklem yöntemi kullanılmıştır. Amaçsal örneklem yöntemi ile ilk 7 katılımcı belirlenmiştir. Daha sonra kartopu yöntemini kullanarak konuyla ilgili bilgiler verecek başka sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılmıştır. Araştırmanın veri kaynaklarının farklılığını arttırmak için Türkiye'nin 7 bölgesinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan 31 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine mülakat yapılmıştır. Araştırma Türkiye'nin 7 bölgesinden 13 ili kapsamaktadır. Bu iller; Adana, Ankara, Artvin, Çankırı, Diyarbakır, Erzincan, İstanbul, İzmir, Malatya, Manisa, Samsun, Yalova ve Yozgat'tır. Bu iller içinde bulundukları bölgeyi temsilen seçilmiştir. Ayrıca İstanbul, İzmir, Ankara, Diyarbakır, Adana, Samsun gibi iller gerek bulundukları bölgeleri temsil etmesi gerekse yoğun göç alan büyük şehirler olması nedeniyle seçilmiştir.

Çalışmada öncelikle korunmaya ihtiyacı olan çocuk kavramı ve korunmaya ihtiyacı olan çocuklara dair sosyal hizmet uygulamaları üzerinde durulmuştur. Mesleki rol kavramı, mesleki rolün önemi ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerine dair literatür bilgisi sunulmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri üzerine yürütülen saha araştırmasının bulguları belirlenen 6 ana tema altında ele alınmıştır. Bu kapsamda ilk olarak sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Daha sonra sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri, sosyal hizmet eğitimleri, mesleki rollerin öğrenilme süreci, mesleki rollerin sahaya aktarılmasında yaşanılan zorluklar, uzmanların meslek ve mesleki roller hakkındaki önerileri şeklinde temalandırmalarla araştırma bulguları ve bunlara ilişkin yorumlar aktarılmıştır. Tartışma bölümünde ise ilgili literatür sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri doğrultusunda yorumlanmış ve çıkan sonuçlar değerlendirilmiştir. Sosyal hizmet bağlamında mesleki rollere ilişkin öneriler getirilmiştir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve bölümünde korunmaya ihtiyacı olan çocuk kavramı; korunmaya ihtiyacı olan çocuklara dair sosyal hizmet uygulamaları, mesleki rol kavramı ve önemi; sosyal hizmetin mesleki rol ve işlevlerini etkileyen unsurlar; sosyal hizmet uzmanlarının rol ve işlevleri gibi konulara değinilmiş ve bu konular açıklanmıştır.

2.1.1. Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Kavramı

Çocuk, bedensel, ruhsal ve zihinsel anlamda tam olgunluğa erişmemesinden dolayı yetişkinlerin bakımına ihtiyaç duymaktadır. Çocuğun reşit olma yaşına kadarki süre içerisinde her türlü bakıma ihtiyaç duyması ve bu ihtiyaçlarının giderilmesi zaruridir. Bu zaruri ihtiyaçların varlığı ve bu ihtiyaçların giderilmesi her ne kadar ortak bir durum olarak görülmekteyse de farklı perspektiflerden yorumlanabilmektedir. Korunmaya ihtiyacı olan çocuk kavramı farklı disiplinlerde ve uygulamalarda oldukça çeşitli tanımlarla ifade edilmektedir. Bu anlamda korunmaya ihtiyacı olan çocuk kavramı en geniş anlamıyla uzun ya da kısa süreli olmak üzere bedensel, ruhsal, zihinsel gelişimleri olumsuz etkileyebilecek veya sağlıklı bir kişiden beklenen biyolojik, psikolojik, ekonomik veya sosyal bütünlüğünü zarara uğratabilecek her türlü olay ve yaşantıya maruz kalmış 18 yaş ve altındaki kişileri kapsamaktadır (İnan, 1996; Çetin ve Ark., 2005: 65). Dar anlamda ise; kanunun gösterdiği zorunluluklar çerçevesinde çocuğun bakımının yerine getirilememesi sonucunda bedensel, duygusal ve zihinsel olarak zararlara açık hale gelmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Akyüz, 1984: 11).

Korunmaya ihtiyacı olan çocukların sosyal hizmet disiplin ve uygulamaları için özel bir yeri bulunmaktadır. Tarihsel süreç içerisinde gönüllüler tarafından verilmeye çalışılan hizmetlerin artan ihtiyaçlar doğrultusunda profesyoneller ve kurumlar üzerinden verilmeye başlanması sosyal hizmet alanını tüm dünyada önemli bir noktaya getirmiştir. Tarihsel süreç içerisinde incelendiğinde çocukların korunmaya ihtiyaçlığı daha çok sanayileşme, savaş ve göç gibi büyük toplumsal hareketlerin sonucunda ortaya çıktığı bilinen bir gerçektir. Özellikle sanayi devrimi sonrası ortaya çıkan sosyal ve ekonomik şartlar, 1. Dünya ve 2. Dünya savaşları sonrasında ortaya çıkan kimsesiz ve yoksul çocuklar sorunu çocukların korunması noktasında sosyal hizmetin profesyonelleşen ve kurumsallaşan bir meslek haline gelmesinde oldukça önemlidir. Bu açıdan bakıldığında devlet sistemleri korunmaya muhtaç çocukların ihtiyaçlarını sosyal hizmet aracılığıyla

gidermekte ve bu kapsamda yasal düzenlemeler yapmaktadır. Her ne kadar yasal düzenlemeler ilgili konularda sınırlı tanımlar getirse de sosyal hizmetin bilimsel ayağına uygun tanımlar sunması açısından önemlidir. 1983 yılında yürürlüğe giren 2828 sayılı Sosyal Hizmet ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) Kanunu'nda korunmaya muhtaç çocuk "beden, ruh ve ahlak gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olup;

1. Ana veya babasız, ana ve babasız,

2. Ana veya babası veya her ikisi de belli olmayan,

3. Ana ve babası veya her ikisi tarafından terkedilen,

4. Ana veya babası tarafından ihmal edilip; fuhuş, dilencilik, alkollü içkileri veya uyuşturucu maddeleri kullanma gibi her türlü sosyal tehlikelere ve kötü alışkanlıklara karşı savunmasız bırakılan ve başıboşluğa sürüklenen" olarak tanımlanmıştır (SHÇEK, 1983). 2011 yılında Sosyal Hizmetler Kanunu olarak değiştirilen bu metinde 2014 yılında korunmaya muhtaç çocuk kavramında değişikliğe gidilmiştir. Yeni düzenlemeye göre çocuğun korunması bir muhtaçlık durumu değil ihtiyaç durumu olarak belirtilerek "Korunma İhtiyacı Olan Çocuk" ibaresi kullanılmaya başlanmıştır. Ancak farklı kanun ve yönetmelikte hatta akademik çalışmalarda muhtaçlık kavramı kullanılmaya devam edilmektedir. Sosyal hizmet uygulamalarında önemli bir yere sahip olan 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun 3. Maddesinin 1. bendinde korunma ihtiyacı olan çocuk "Bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismar edilen ya da suç mağduru" olarak tanımlanmıştır. Bu kanun ile çocuğun korunmaya ihtiyacı tehlike, ihmal, istismar veya suçun mağdurluğu gibi daha çok adli süreç içerisinde ele alınmıştır ve tedbir uygulamaları belirlenmiştir.

Gerek yurtdışında gerekse yurtiçinde korunma ihtiyacı olan çocuklar engellilik, suça sürüklenme, suçun mağduru olmak, ihmal ve istismara maruz kalmak, yoksulluk, dilencilik yapmak, işçi olarak çalıştırılmak, madde bağımlısı olmak, adölesan gebe olmak, kimsesiz kalmak gibi çok çeşitli sorunların öznesi durumunda olabilmektedirler. Bu çocuklara verilen hizmetler 3 aşamada açıklanabilir. Her bir hizmet modeli birbirinin gelişimine zemin hazırlamakta ve sonucunda tek bir uygulama modeli üzerinden hizmet sağlanabilmekteyse de hali hazırda ülkemizde olduğu gibi her bir modelin birbirinin tamamlayıcısı olarak görüldüğü ve aynı anda 3 modelin de uygulanmaya çalışıldığı durumlar da olabilmektedir. Bu aşamaların ilki; korunmaya ihtiyacı olan çocukların büyük gruplar halinde bakımının sağlanmasıdır. Günümüzde bu hizmet modellerine

örnek olarak eski yetiştirme yurtları, çocuk yuvaları, çocuk ve gençlik merkezleri, bakım ve sosyal rehabilitasyon merkezleri, şimdiki isimleriyle çocuk destek merkezleri, sevgi evleri, çocuk evleri, umut evleri örnek verilebilir. İkinci aşama ise büyük grup bakımının zararlarının anlaşılması üzerine evlat edinme ve koruyucu aile hizmetlerinin ve daha küçük grup bakımı hizmetinin gelişimi ve uygulanmasıdır. Son aşama ise asgari bakım standartlarının sağlanması durumunda çocuğun öz ailesinin bakımından faydalanabilmesi için sosyo-ekonomik destek modellerinin geliştirilmesi ve uygulanmasıdır (Çifci, 2009: 54).

2.1.2. Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuklara Dair Sosyal Hizmet Uygulamaları

Korunmaya ihtiyacı olan çocuklara yönelik uygun hizmetlerin sağlanmasında sorumlu ve asli unsur Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve bu bakanlığa bağlı kurum ve kuruluşlardır. Bakanlık çatısı altında uygulanan hizmet modellerinin tespiti, bu hizmet modelleri içerisinde uygulayıcı durumunda bulanan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinin daha açık bir şekilde anlaşılabilmesi noktasında önemli olduğu düşünülmektedir. Bakanlığa bağlı sosyal hizmet uygulamaları 4 şekilde açıklanabilir.

1. Kurum Bakımı Hizmetleri
2. Koruyucu Aile Hizmeti
3. Evlatlık Edinme
4. Aile Yanında Bakımı ve Korunması

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 2018 yıl sonu verilere göre Bakım ve koruma hizmetlerinden faydalanan toplam çocuk sayısı 176.564'tür (Tablo 2-1).

Tablo 2-1:2018 yılına ait çocuğa yönelik hizmetler (https://ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/istatistikler/2018-5c62a51c75b1f.pdf)

Çocuğa Yönelik Hizmetler	Çocuk Sayıları
Kuruluş Bakımı Altında Bulunan	*14.214*
Koruma Altına Alınmadan Aile Yanında Destek Verilen	*119.537*
Aileye Döndürülen Çocuk (2005-2017)	*11.485*
Toplam Evlat Edindirilen	*16.809*
Koruyucu Aile Yanında Bakımı Sağlanan	*6.468*

Koruyucu Aile Sayısı	*5.289*
Özel Kreş ve Gündüz Bakım Evlerinde Ücretsiz Bakılan	*2.762*
TOPLAM	**176.564**

2.1.2.1. Kurum Bakımı

5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında haklarında bakım ve/veya barınma tedbirinin uygulanmasına kararı verilen ya da verilecek çocuklar Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın kurum bakım modellerinden faydalanmaktadırlar. Bu amaçla korunmaya ihtiyacı olan çocukların tespiti, incelenmesi, korunma kararlarının ve gerekli tedbirlerin alınması ve kaldırılmasına ilişkin yönetmelik[1] , bu esasları yerine getirecek ve işlemleri yapacak birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'nun 21. ve 22. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır. İlgili yönetmeliğin 4. Bölümünde ve 15. Maddesinde ifade edildiği üzere Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın il müdürlüğü, yetkili ve görevli mahkemeden alınan korunma kararından sonra çocuğun, tercihen aynı mahalde bulunan uygun görülecek yuva, yurt ve koruyucu aileye yerleştirilmesi gibi hizmetleri yerine getirmekle sorumludur. Yönetmelikte de ifade edildiği üzere bu bölümde uygun görülen yuva, yurt gibi kurum bakımı hizmetlerinden bahsedilerek gerekli bilgiler sunulacaktır.

Yukarıda Tablo 2-1'de de ifade edildiği üzere 2018 yılında kuruluş bakımı altına alınan çocuk sayısı 14.214'tür. 1.192 çocuk evlerinde 6.199, 111 çocuk evleri sitesinde 6.383, 63 çocuk destek merkezlerinde 1.632 çocuk bakım hizmetinden faydalanmaktadır. Tablo 2-2'de yer alan kurum türleri kız/erkek yetiştirme yurtları ve çocuk yuvası gibi koğuş tarzı kuruluşların kapatılması politikasının sonucu olarak çocuk evleri, sevgi evleri, çocuk evleri sitesi gibi ev tipi kuruluşlara geçilmesinin bir tezahürüdür.

[1] Korunmaya Muhtaç Çocukların Tespiti, İncelenmesi, Korunma Kararlarının Ve Gerekli Tedbirlerin Alınması ve Kaldırılmasına Dair Yönetmelik, http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.4419&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=korunmaya, Erişim Tarihi: 09.05.2019

Tablo 2-2:Kuruluş Bakımı Altında bulunan Çocuk Sayısı

Kurum Türü	Kuruluş Sayısı	Çocuk Sayısı
Çocuk Evleri Sitesi	*111*	*6.383*
Çocuk Evleri	*1.192*	*6.199*
Çocuk Destek Merkezleri	*63*	*1.632*
Toplam	**1.366**	**14.214**

Yukarıda ifade edilen kurum türlerinin dışında korunmaya ihtiyacı olan çocukların bu kurum ve kuruluşlarda barındırılmadan önce yasal ve idari süreç için gerekli işlemlerin yapılması adına çocuk kabul ve ilk müdahale birimine getirilmektedir. Bu ilk aşama çocuğun kuruluşa kabulünün uygun olup olmadığı veya alternatif müdahale şekillerinin incelendiği bir ön değerlendirme basamağı olması açısından önemlidir. Kurum bakımı şeklinde verilen kuruluş hizmetlerinden bahsetmeden önce ilk olarak çocuk kabul ve ilk müdahale biriminden bahsedilmesi amaçlanmaktadır.

2.1.2.1.1 Çocuk Koruma İlk Müdahale Birimleri

Çocuk Koruma İlk Müdahale Birimi (ÇOKİM) ilk olarak, 2009 yılında yayımlanan Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri (KBRM) Yönetmeliği'nde, sonrasında ise 2010 yılında yayımlanan Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri (KBRM/BSRM) Yönetmeliği'nde[2] "2828 sayılı Kanunun 21 inci maddesi ile 5395 sayılı Kanunun 5 inci, 6 ncı ve 9 uncu maddeleri gereği Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bildirilen çocuklara sunulacak hizmet modeli belirleninceye kadar, kız ve erkeklerin ayrı bölümlerde barındırıldıkları birim" olarak tanımlanmıştır (4/1-ç Maddesi). Çocuk Koruma İlk Müdahale Birimleri, 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın

[2] Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri (KBRM/BSRM) Yönetmeliği, http://cocukhaklari.barobirlik.org.tr/dokuman/mevzuat_diger/korumabakim.pdf, Erişim Tarihi: 09.05.2019

kurulması sonrasında kendi bünyesinde kurulan Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün görev ve hizmet alanında varlığını sürdürmüştür. Daha sonra Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 2012 yılındaki "Çocuk Hizmetlerine İlişkin" isimli genelgesi[3] ile "Çocuk Koruma İlk Müdahale ve Değerlendirme Birimi (ÇOKİM)" adı altında hizmet vermeye başlamıştır.

Bu genelgeye göre Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüklerine bağlı ÇOKİM'lerin kız ve erkek çocuklar için yatılı olacak şekilde, en az 6 kapasiteye sahip olması ve ihtiyaç duyulması halinde kapasitesinin en fazla 20'ye çıkartılması, birimlerin çocukların geliş nedenlerine göre ayrı bölümler halinde düzenlenmesine uygun olarak hizmet vermesi beklenmektedir. Aynı genelgeye göre ilde 0-6 yaş çocuk yuvası bulunması durumunda bu yaş grubunda olan çocukların ÇOKİM yerine çocuk yuvasına yerleştirilmesi istenmektedir (20-a Maddesi). Hizmet verecek bu birimler kapasitelerine göre birim sorumlusu, sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimci, çocuk eğiticisi, öğretmen, hemşire, yurt yönetim memuru ile büro memuru, güvenlik görevlisi, bakım, temizlik elemanı vb. personelin görevlendirilmesi de beklenmektedir.

Aynı genelgenin kuruluşlara kabul ve başvuru şartları incelendiğinde ise sosyal çalışmacılardan Cumhuriyet Savcılığınca veya çeşitli yollarla durumu ASPB İl Müdürlüklerine bildirilen çocukların "Çocuk Koruma İlk Müdahale ve Değerlendirme Birimi'ne yerleştirilmesi, (0-6) yaş grubu çocukların ise durumuna uygun kuruluşlara kabullerinin sağlanması, durumlarının ivedilikle değerlendirilerek uygun hizmet modellerin belirlenmesi ve uygulanması; çocuk hakkında yapılan sosyal inceleme sonrası çocuğun durumuna göre 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun 5 ila 9. Maddeleri veya 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nun 21ile 25.maddeleri uyarınca çocuk hakkında öncelikle sağlık, eğitim ve danışmanlık tedbirlerinin değerlendirilmesi, bakım tedbirinin bu kapsamda son seçenek olarak ele alınmasının beklendiği ifade edilmektedir (Genelge, I/1-2).

ÇOKİM'lerden dolayısıyla sosyal çalışmacılardan beklenen rol ve görevler 07.05.2012 tarihli Çocuk Hizmetlerine İlişkin genelgede ise şu şekilde ifade edilmiştir:

---

[3] Çocuk Hizmetlerine İlişkin 2012/15 genelgesi, https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/24363, Erişim Tarihi 09.05.2019

- Çocuğun birime geldiği tarihte mülki amirden gerekli onayın alınması,
- Çocuk Koruma Kanunun 5. Maddesi gereğince en geç 5 gün içinde ilgili mahkemeye müracaat edilerek acil korunma kararı talep edilmesi,
- Çocuk hakkında mahkeme kararı alınıncaya kadar en geç 8 gün bu birimde kalmasına imkan sağlamak
- Çocukların birim kabulü sırasında sağlık kontrollerinin yaptırılması, hastalık tespit edilmesi halinde tedavisi için gerekli hizmetlerin başlatılarak yerine getirilmesi; psikiyatri, madde bağımlılığı, bulaşıcı ve süreğen hastalıkların tedavisi için ivedilikle sağlık tedbiri kararının alınmasının sağlanması
- Birimde bulunan çocukların bakım ve temel ihtiyaçlarının karşılanması
- Çocukla ön görüşme yaparak psiko-sosyal değerlendirmesinin yapılması, aile ve sosyal çevresine ilişkin sosyal inceleme sürecinin başlatılması ve çocuğa ilişkin bireysel uygulama planının oluşturulması ve adli sürecin takibinin yapılması.

2.1.2.1.2 Çocuk Yuvaları

2828 SHÇEK Kanunu'nun 3. Maddesinde çocuk yuvaları "0- 12 yaş arası korunmaya ihtiyacı olan çocuklarla gerektiğinde 12 yaşını dolduran kız çocuklarının, bedensel, eğitsel, psiko-sosyal gelişimlerini, sağlıklı bir kişilik veya iyi alışkanlıklar kazanmalarını sağlamakla görevli ve yükümlü yatılı sosyal hizmet kuruluşları" şeklinde tanımlanmıştır. 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanununun 15 inci maddesine dayanılarak hazırlanan 1999 tarihli "Çocuk Yuvaları Yönetmeliği[4]"nin 2. Bölümünün 11. Maddesinde bu çocuk yuvalarında görev yapan sosyal çalışmacıların görev ve yetkileri şu şekilde belirtilmiştir:

> a) Kuruluşa çeşitli yollardan gelen her çocuğun ilk kabulünü yapmak ve hakkında ilk gözlem raporunu hazırlamak, kuruluşa uyumuna yardımcı olmak,
>
> b) Çocukların kendilerine ve topluma yararlı kişiler olarak yetişmelerinin sağlanması amacıyla sürekli olarak psiko-sosyal gelişimlerini izlemek Sosyal Kişisel Çalışma, Sosyal Grup Çalışması ve Toplumla Çalışma yöntemlerini kullanarak sorunlarının çözümüne yardımcı olmak,
>
> c) Çocuğun ailesi ve yakınları ile gerekli mesleki çalışmaları yapmak ve çocuğun korunmasını gerektiren koşulların devam edip etmediğini izlemek,
>
> d) Çocukları serbest zamanlarında izlemek, sosyal, kültürel, sportif etkinliklere katılımlarını sağlamak,

[4] Çocuk Yuvaları Yönetmeliği, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/cocuk-yuvalari-yonetmeligi.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

e) Çeşitli nedenlerle kuruluştan ayrılacak çocuğu yeni yaşantısına hazırlamak ve yeni yaşantısının izlenmesinde görev almak,

f) Kuruluşun çevreye ve topluma tanıtılmasını sağlamak amacıyla resmi ve gönüllü kuruluşlarla iş birliği yapılmasında ve gönüllülerin çalışmalarının programlanmasında görev almak,

g) Hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesinde ve uygulanmasında konusu ile ilgili görev almak,

h) Yıllık çalışma programlarına göre oluşturulan aylık çalışma programlarının uygulama sonuçlarını aylık rapor halinde kuruluş müdürüne vermek,

ı) Kuruluşun amacına uygun nitelikteki araştırma ve incelemelerde görev almak.

Son yıllarda modern ve çocuğun ihtiyaçlarına en güzel şekilde cevap verebilme kapasitelerinin sınırlılığından dolayı çocuk yuvalarının ve yetiştirme yurtlarının sayısının azaltılması ve çocukların sosyal ve aile yaşamına uyum sağlayabilecekleri, zihinsel ve duygusal bilgi ve beceri gelişimlerini olumlu anlamda etkileyeceği düşünülen çocuk evlerinin sayısının artırılması amaçlanmıştır. Bu nedenle 2018 yılı kurum bakımında kalan çocuklara dair istatistiklerde çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında kalan çocuk sayısına ulaşılamamaktadır. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından Çocuk yuvalarında kalan çocuk sayısına dair son veriler 2016[5] yılında paylaşılmıştır. Bu verilere göre 0-12 yaş çocukların bulunduğu 6 çocuk yuvasında 323, 4 çocuk yuvası ve 0-18 yaş kız yetiştirme yurdunda ise 254 çocuk kalmaktadır. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 2011 yılı verileri[6] - 68 Çocuk Yuvası (0-12) + (Çocuk Yuvası ve Kız Yetiştirme Yurdu (0-18)'nda 3.724 çocuk- ile kıyaslandığında çocuk yuvalarının ve yetiştirme yurtları sayılarında ve burada kalan çocuk sayısındaki azalma dikkat çekicidir.

2.1.2.1.3 Yetiştirme Yurtları

Yetiştirme yurtlarını çocuk yuvalarından ayıran temel fark hizmet verilen çocukların yaş aralığıdır. 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanununun 15 inci maddesine dayanılarak 1995 yılında hazırlanan Yetiştirme Yurtlarının

[5] Çocuk Hizmet Genel Müdürlüğünün 2016 yılı Verileri, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/istatistikler/2016.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

[6] Çocuk Hizmet Genel Müdürlüğünün 2011 yılı verileri, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/istatistikler/2011.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

Kuruluş ve İşleyişine İlişkin Yönetmelikte[7] yetiştirme yurtları şu şekilde tanımlanmaktadır: "13-18 yaş ve 18 yaşın üzerinde korunma kararının devamını gerektiren koşulları taşıyan korunmaya ihtiyacı olan çocukları; Atatürk İlke ve İnkılaplarına bağlı, demokrasi bilincine sahip, insan haklarına saygılı, çağdaş, beden, ruh ve duygusal gelişimleri sağlıklı, topluma yararlı bireyler olarak yetiştirmek, korumak, bir iş veya meslek sahibi yapmakla görevli ve yükümlü olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı yetiştirme yurtlarını kapsar." Çocuk yuvalarında ifade edilen hususlar yetiştirme yurdunda kalan çocuklar için de geçerlidir. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün verilerine göre 2011 yılında 89 yetiştirme yurdunda 4.342 çocuk bulunmaktayken, yetiştirme yurtlarına dair son verilerin paylaşıldığı 2016 yılında yetiştirme yurdu sayısı 8'e bu yurtlarda kalan çocuk sayısı ise 396'ya düşmüştür. Bu durumun önemli sebepleri arasında bu çocukların çocuk evleri modelinden faydalandırılmak üzere yeni kuruluşlara geçişinin sağlanması bununla birlikte koruyucu aile, evlat edindirme veya öz ailesi yanında kalmasına yönelik sosyo-ekonomik destekler gibi farklı hizmet modellerinin önemsenmesi ve uygulanması yer almaktadır.

Yetiştirme yurtlarında bulunan sosyal servislerde görev yapan sosyal çalışmacıların rol ve görevleri aynı yönetmeliğin 7. Maddesinde şu şekilde ifade edilmiştir:

> a) Çocuğun kuruluşa kabulü ve uyumu ile ilgili mesleki çalışmaları yapmak,
>
> b) Kuruluşta bakılan çocukların, ana ve babasına veya yakınlarından kimlere ne kadar süre ile izinli verilebileceğini belirlemek, bu kişiler ve aile hakkında Sosyal İnceleme Raporu hazırlanmasını sağlamak,
>
> c) Temel esasları Genel Müdürlükçe belirlenen, çocukların psiko-sosyal gelişimlerine katkıda bulunacak programları, kuruluş ve çevre koşullarını dikkate alarak hazırlamak, uygulamak ve değerlendirmek,
>
> d) Çocukların korunmasını gerektiren koşulların devam edip etmediğini belirlemek, aile ve çocuk arasında sağlıklı ve sürekli ilişki kurulmasını sağlamak amacı ile en az yılda bir kez ailenin yeniden sosyal incelemesini gerçekleştirmek, ziyaretçisi gelmeyen çocukların varsa ailesi, yoksa akrabaları ile ilişkiye geçilerek olumlu sosyal ilişkiler kurulmasını sağlamak,
>
> e) Çocukların okul ve işyerindeki eğitim ve öğretim işleriyle ilgili hizmetleri yürütmek ve konuyla ilişkin kayıtları düzenlemek; okul-kuruluş ve işyeri-kuruluş işbirliğini sağlamak,

---

[7] Yetiştirme Yurtlarının Kuruluş ve İşleyişine İlişkin Yönetmelik, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/yetistirme-yurtlarinin-kurulus-ve-isleyisine-iliskin-yonetmelik.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

f) Çocukların hukuki sorunlarının çözümlenmesine yardımcı olmak ve gerekli durumlarda konuyla ilgili olarak Genel Müdürlük Hukuk Müşavirliği ile koordinasyonu sağlamak,

g) Kuruluşta hizmetin verimliliğini arttırmak, personelin, çocukların özelliklerine uygun davranış geliştirmelerini sağlamak amacıyla çeşitli konularda hizmet içi eğitim programları ve seminerler hazırlanmasını ve Müdürün uygun göreceği zamanlarda kuruluş personeline sunulmasını sağlamak,

h) Kuruluşta verilen hizmetlere toplumsal sorumluluk çerçevesinde, halkın gönüllü katkı ve katılımlarını sağlayıcı etkinlikleri organize etmek, konuya ilişkin programlar geliştirerek, yürütülmesini sağlamak, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kişi ve kuruluşlar arasında iş birliğinin sağlanmasında rehberlik yapmak,

i) Yükseköğrenime veya yatılı okullara devam eden çocukların sosyal ve psikolojik gereksinimlerini belirlemek, ihtiyaçlarının zamanında karşılanması amacıyla çalışmalar yapmak,

j) Kuruluştan ayrılan çocuğun, kuruluşla ilişkisinin sürmesi, toplumda izlenmesi ve desteklenmesi konusunda gerekli çalışmaları yürütmek,

k) Çocukların psiko-sosyal yönden gelişimlerinin sağlanması amacıyla sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler düzenlemek, bunun için toplum kaynaklarının kullanımı yönünde çalışmalar yapmak,

l) En az ayda bir kez servisin tüm elemanları, çocuğun grup sorumlusu ve gerek duyulan diğer elemanların katılımı ile "Vaka Tartışma ve Değerlendirme" toplantıları yapmak,

m) Çocuklarla yapılan mesleki çalışmalar ve tüm kayıtların gizlilik ilkesine uygun olarak hazırlanması ve saklanmasını sağlamak,

n) Kuruluşun amacına uygun inceleme ve araştırmalar yapmak.

2.1.2.1.4 Çocuk Evleri, Çocuk Evleri Sitesi (Sevgi Evleri)

Çocuk evleri, yetiştirme yurtları ve çocuk yuvalarının önce sayıca azaltılması daha sonra ise tamamen kapatılması isteğinin sonucu olarak alternatif hizmet modeli olarak düşünülen ve yaygınlaştırılması amaçlanan kuruluş şeklidir. Bu kapsamda 24/5/1983 tarih ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile 3/7/2005 tarih ve 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında haklarında korunma ya da tedbir kararı verilen 0-18 yaş arası korunmaya ihtiyacı olan çocukları korumak, bir iş veya meslek sahibi yapmak, izlemek ve desteklemekle görevli ve yükümlü olan çocuk evlerinin kurulması amacıyla 05.10.2008 tarihinde “Çocuk Evleri Çalışma Usul ve

Esasları Hakkında Yönetmelik"[8] yayınlanmıştır. Bu yönetmeliğin 4. maddesinde çocuk evleri "sosyal hizmet kuruluşu olup, her ilin sosyal, kültürel açıdan çocuk yetiştirmeye uygun bölgelerinde tercihen il merkezinde okul ve hastanelere yakın apartman dairesi veya müstakil dairelerde 5 ila 8 çocuğun kaldığı evler" olarak tanımlanmıştır.

İlk çocuk evinin Ankara Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı Çevre Eğitim Sağlık Sosyal Yardımlaşma Vakfı ile iş birliği protokolü ile 2000 yılında Ankara ilinde açıldığı ve uygulamanın başarılı bulunması sonrasında 2005 yılından itibaren yaygınlaşmaya başlayan bu yeni hizmet modeli 2018 yılında 1.192 çocuk evine ulaşmıştır. Burada kalan çocuk sayısı ise 6.199 kişidir. 111 çocuk evleri sitesinde ise 2018 yılı itibariyle 6.383 çocuk ikamet etmektedir (Gözler, 2007; Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2019).

Çocuk evleri siteleri (sevgi evleri) ise korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik olarak yurt tipi ve koğuş düzeni şeklindeki yaşam modellerinden çok sayıda küçük müstakil (villa tipi) binalardan oluşan site içerisinde bakım ve barınma ihtiyaçlarının karşılanması için tasarlanmıştır. Apartman dairesinin bir katında bulunan çocuk evlerinden farkı sevgi evlerinin, birden fazla olması, bir site içerisinde yer alması ve yalnızca korunmaya ihtiyacı olan çocukların hizmetinde olmasıdır. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 2018 yılı verilerine göre 111 çocuk evleri sitesinde 6.383 çocuk bu yaşam modelinden faydalanmıştır.

Aynı yönetmeliğin 7. Maddesinde ise sosyal çalışmacıların görev ve yetkileri şu şekilde belirtilmiştir:

> a) Çocuklar hakkında ilk gözlem raporunu hazırlamak, uyum sürecine yardımcı olmak,
>
> b) Çocuk, ailesi ve yakınları ile gerekli mesleki çalışmaları yapmak, çalışmalara ilişkin sosyal inceleme raporlarını ve/veya gerekli mesleki çalışma raporlarını hazırlamak,
>
> c) Çocukların kendilerine ve topluma yararlı kişiler olarak yetişmelerinin sağlanması amacıyla psikolojik ve sosyal gelişimlerini izlemek, sosyal hizmet yöntemlerini kullanarak sorunlarının çözümüne yardımcı olmak,
>
> ç) İdarece verilen diğer görevleri yerine getirmek.

---

[8] Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/cocuk-evleri-calisma-usul-ve-esaslari-hakkinda-yonetmelik.pdf , Erişim Tarihi: 10.05.2019

2.1.2.1.5 ÇODEM (Çocuk Destek Merkezleri)

Çocuk Destek Merkezleri suça sürüklenen, suç mağduru olan ve sokakta yaşayan çocuklara yönelik hizmet veren yatılı kuruluşlardır. Önceki yıllarda çocuk destek merkezlerinin işleyişine benzer şekilde Çocuk ve Gençlik Merkezleri, Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezi gibi farklı isimlerle bu hizmet modelleri kullanılmıştır. Ancak 19.02.2014 tarihinde yayımlanan 6518 sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunda Çocuk Destek Merkezi olarak tanımlamıştır. Daha sonraki süreçte 29.03.2015 tarihinde "Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği" yayınlanmıştır (Şavlı, 2018: 49). Bu yönetmeliğin 3. maddesine[9] göre çocuk destek merkezleri "suça sürüklenmesi, suç mağduru olması veya sokakta sosyal tehlikelerle karşı karşıya kalması sebebiyle haklarında bakım tedbiri veya korunma kararı verilen çocuklardan; psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilenlerin, bu ihtiyaçları giderilinceye kadar geçici süre ile bakım ve korunmalarının sağlandığı, bu süre içerisinde aile, yakın çevre ve toplum ilişkilerinin düzenlenmesine yönelik çalışmaların yürütüldüğü; çocukların mağduriyet, suça sürüklenme, yaş ve cinsiyet durumuna göre ayrı ayrı yapılandırılan veya ihtisaslaştırılan yatılı sosyal hizmet kuruluşları" şeklinde tanımlanmıştır. Çocuk destek merkezlerinin diğer kuruluşlardan farkı; bu merkezlerin ihtisaslaşma alanlarına uygun çocukların yerleştirilebilmesi ve çocukların mağduriyetleri, suça sürüklenmeleri ve sokakta yaşama durumları yaş ve cinsiyet özellikleri dikkate alınarak ihtisaslaştırılması olarak belirtilmektedir. Örneğin; gebelik, madde bağımlılığı, suça sürüklenme, cinsel istismar mağduru olmak gibi ihtisas alanları belirlenmiştir. Bu merkezlere 11-18 yaş çocukların kabullerinin sağlanması ve yerleştirilen her çocuğa bir danışman görevlendirilmesi bu merkezlerin diğer özellikleri arasında yer almaktadır. Burada önemli bir husus bir danışmanın en fazla 10 çocuk için görevlendirilebiliyor olmasıdır. Yönetmeliğin 3. maddesinde tanımlandığı üzere bu danışmanlar "merkeze kabul edilen her çocuğun merkeze uyumunu sağlamak, takibini yapmak, uygulama ve mesleki çalışma planlarını psikososyal destek programı çerçevesinde hazırlayarak yürütmek, vaka

[9] Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/cocuk-destek-merkezleri-yonetmeligi.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

sunumu yapmak, çocuğun aile ilişkilerini, sosyalleşme ve yaşam becerilerini, öz bakım ve özgüven yeterliliğini geliştirmek, eğitimini yönlendirmek, desteklemek ve çocuğun aldığı sağlık hizmetlerinin sonuçlarını izlemekten sorumlu meslek elemanları"dırlar. 25. Madde ise danışmanların görev ve yetkilerine dair ayrıntılı bilgi sunmaktadır:

a) Çocuğun merkeze kabulünü yapmak,

b) Çocuğa merkez ve alacağı hizmetler hakkında bilgi vermek, kurallar listesini bildirmek, merkeze uyum sürecini planlamak, izlemek ve ihtiyaçlarını belirlemek,

c) Mahkeme veya çocuk hâkimine sunulmak üzere çocuğa ilişkin yürütülecek uygulama planını merkeze ilk kabulünü takip eden on gün içinde hazırlamak,

ç) 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında verilen koruyucu ve destekleyici tedbir kararlarının alınması, uygulanması, kaldırılması ve değiştirilmesine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

d) Çocukların sorunlarının çözümlenmesi amacıyla hastane, psikiyatri klinikleri ve benzeri kuruluşlarla iletişime geçerek vaka takibini yapmak,

e) Çocuğa ilişkin yürütülecek psiko-sosyal destek programını en geç on gün içinde hazırlayarak uygulamak ve üç aylık dönemlerde değerlendirme yapmak,

f) Ziyaretçisi gelmeyen ve izinli gitmeyen çocukların varsa ailesi, yoksa akrabaları ile iletişime geçmek,

g) Çocukların yeteneklerine ve isteklerine göre sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere düzenli katılımlarını sağlamak, izlemek, denetlemek, değerlendirmek ve raporlamak,

ğ) Çocukların etüt programlarına düzenli katılımlarını sağlamak ve rehberlik yapmak,

h) Danışmanı olduğu çocuk hakkında değerlendirme raporları hazırlamak, vaka tartışma ve değerlendirme toplantısına sunmak ve çocuğun dosyasında muhafaza etmek,

ı) Çocukların sağlıklı gelişimlerinin sağlanması amacıyla toplumsal ve kültürel kurallar, görgü ve nezaket kuralları, kişiler arası iletişim, temizlik, düzen, giyim ve benzeri konularda olumlu alışkanlıklar kazanmalarını sağlamak,

i) Çocukların merkezden ayrıldıktan sonraki hayata hazırlanması amacı ile değerlendirme yapmak ve gerekli çalışmaları yürütmek,

j) Çocukların giyim-kuşam ve kırtasiye gibi gereksinimlerinin zamanında belirlenmesi ve karşılanması amacıyla gerekli iş ve işlemleri gerçekleştirmek,

k) Çocuğa ait harçlık, tasarruf ve harcamalara ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

l) Çocuklara yaşam becerileri kazandırabilmek amacı ile kendi yaşam alanının tertip, düzen ve temizliği, kişisel bakım konusunda sorumluluk ve görev vermek,

m) Çocuklara toplumsal, kültürel, manevi ve milli değerleri benimsetmek amacıyla, dini ve milli bayramlar ile özel gün ve haftalarda etkinlikler yapılmasını sağlamak ve bu değerleri öğretmek,

n) Çocuğun günlük yaşam programını ve kendisine bağlı bakım elemanlarının günlük çalışma programlarını oluşturmak, takip etmek ve çocuk ile ilgili bakım elemanlarından geri bildirimler almak,

o) Merkezde bulunan çocukların psikososyal özelliklerini göz önünde tutarak aile bağlarını güçlendirici yönde çalışmalarda bulunmak,

ö) Psikososyal destek sürecine ilişkin çocuk, aile ve sosyal çevresi ile gerekli mesleki çalışmaları planlamak,

p) Kuruluştan ilişiği kesilen veya kuruluştan izinsiz ayrılan çocuğun kuruluşa dönmesi halinde tekrar danışmanlığını üstlenmek,

r) Çocukların okul başarı durumlarını değerlendirmek, okul, kurs ve iş yeri ile ilgili sorunlarının tespiti ve çözümüne yardımcı olmak.

2.1.2.2. Koruyucu Aile Hizmetleri

Koruyucu aile, evlatlık edinme ve öz ailesi yanında destekleme gibi hizmet modelleri aile temelli bakım yöntemlerini oluşturmaktadır. Aile temelli bakım hizmetleri, kurum temelli bakım hizmetlerine alternatif olarak ön plana çıkmaktadır. Bunun önemli nedenlerinden birisi çocukların sosyal rehabilitasyonunun yine aile veya sosyal çevre ile birlikte yaşayarak gerçekleştirilmesinin sağlanması isteğidir. Bir diğer neden ise kurum bakımında kalan çocukların sosyal maliyetleri kadar ekonomik maliyetlerinin de aile temelli bakım yöntemlerine göre fazla olmasıdır (ASPB, 2013). Bu çerçevede değerlendirildiğinde aile temelli bakım modelleri çocuk koruma sisteminin önemli bir unsuru haline gelmiş ve ülkemizde son yıllarda en çok desteklenen ve tercih edilen uygulamalardan biri olmuştur. Çocuk koruma sisteminin unsurlarından biri olarak kabul edilen bu modellerden ilki koruyucu aile hizmetleridir.

Koruyucu aile; çocukların beslenme, barınma, sağlık, güvenlik gibi temel ihtiyaçlarının karşılanamadığı için her yönden gelişiminin engellendiği durumlarda bu ihtiyaç ve gelişimlerinin bir başka aile tarafından karşılanması olarak tanımlanmaktadır (Koşar, 1992). Miller ise (2013: 141, akt: Erdal, 2014: 179) koruyucu aileyi çocukların kendi evleri yerine başka bir evde 24 saatlik bir aile bakımı olarak tanımlamıştır.

Ülkemizde koruyucu aile hizmetlerini ve uygulamalarını yürütmekle sorumlu tek kurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'dür. Bu hizmetler, 2828 sayılı yasa ve bu yasa dayanak alınarak hazırlanan ve 14.12.2012 tarihli "Koruyucu Aile Yönetmeliği" çerçevesinde koruyucu aile hizmetleri "bakanlıkça belirlenen esaslar çerçevesinde Genel Müdürlüğün koordinasyonunda il müdürlüklerinde oluşturulan komisyonlar ile bu hizmet kapsamında görevlendirilen sosyal çalışma görevlisi" tarafından yürütülür (madde 5).

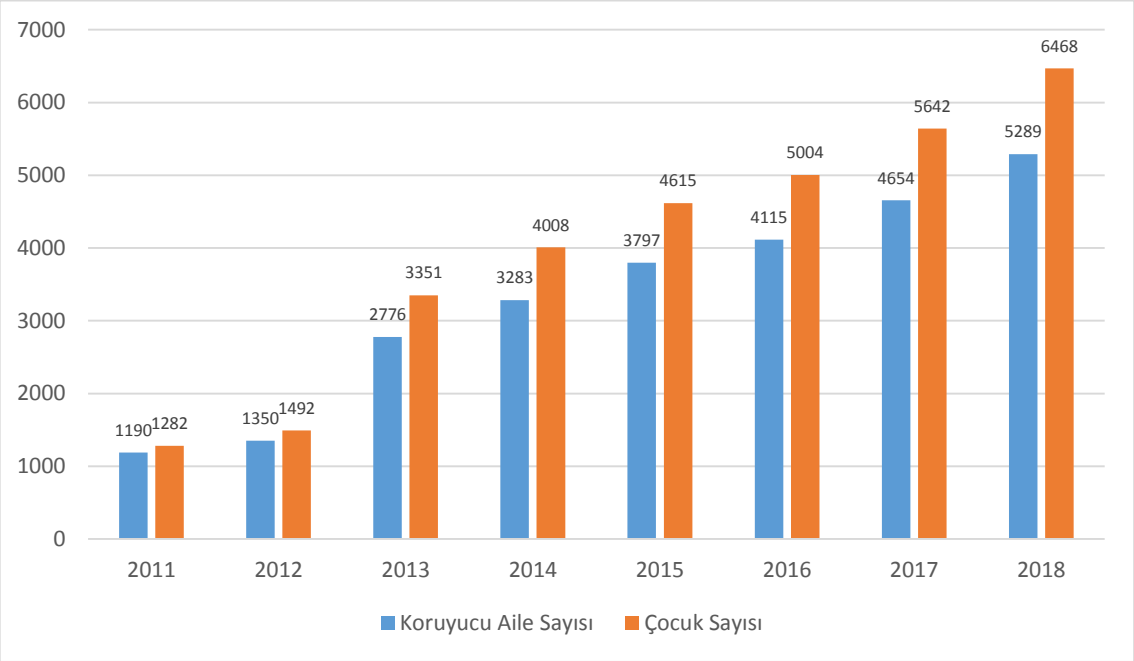
2828 sayılı (SHÇEK) Sosyal Hizmetler Kanunu'nda "Mahkemece korunma kararı alınan korunmaya ihtiyacı olan çocuğun bakımı ve yetiştirilmesi bu Kanuna göre

kurulmuş kuruluşlarda olduğu kadar Kurumun denetim ve gözetiminde bir "Koruyucu Aile" tarafından da yerine getirilebilir (Madde 23)" şeklinde ifade edilerek ücretli ya da gönüllü olarak bu hizmetin sağlanabileceği açıklanmaktadır. Koruyucu Aile Yönetmeliği'nde ise koruyu aile: "Korunmayı gerektiren duruma göre belirlenen sürede, il müdürlükleri denetiminde, ödeme karşılığı ya da karşılıksız olarak çocuğun bakımını ve yetiştirilmesini üstlenen, aile ortamında yaşamını sağlayan, tercihen (j), (k), (s) bentlerinde tanımlanan eğitimlerden en az birini almış ve (a), (e), (r), (ş) bentlerinde tanımlanan modeller kapsamındaki aile veya kişi" olarak tanımlanmıştır. İsmi geçen yönetmeliğin 6. maddesinde sosyal çalışmacının görevi şu şekilde belirtilmektedir:

> Koruyucu aile yanına yerleştirilmede haklarında acil korunma veya bakım tedbiri alınması zorunlu olan korumaya muhtaç çocuklar öncelikli kabul edilirler ve sosyal çalışma görevlisi tarafından koruyucu aile adayının sosyal incelemesi tamamlandıktan sonra, hakkında durum değerlendirme raporları düzenlenmiş çocuklar arasından eşleştirme yapmak üzere ilgili kuruluşa veya birime ziyaret yapılır, dosya bilgileri incelenir, çocuğun tanınması amacıyla ilgili personel ve çocukla gerekli görüşmeler yapılır. Aile ve çocuğun özellikleri görülerek yapılan eşleştirme önerisi, yazılı olarak Komisyona sunulur (madde 6).

Koruyucu aile hizmetinden faydalanan aile ve çocukların istatistikleri incelendiğinde özellikle 2012 yılında çıkarılan Koruyucu Aile Yönetmeliği ile koruyucu aile hizmetinden faydalanan çocuk sayısında ciddi bir artışın olduğu görülmektedir (Tablo 3). 2011 yılındaki 1190 koruyucu aile, 1282 koruyucu aile yanında bakımı sağlanan çocuk sayısı, 2018 yılında 5289 koruyucu aileye, 6468 koruyucu aile yanında bakımı sağlanan çocuk sayısına ulaşmıştır.

Tablo 2-3: Koruyucu Aile Hizmetinden Faydalanan Çocuk ve Aile Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı (https://www.ailevecalisma.gov.tr/chgm/istatistikler/)



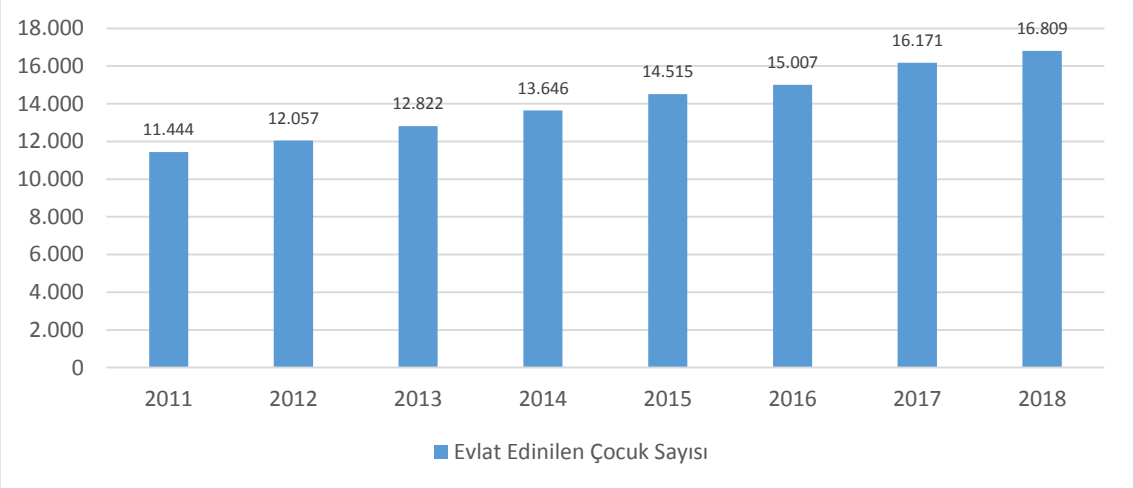
2.1.2.3. Evlat Edinme Hizmetleri

Evlat edinme modeli de tıpkı koruyucu aile modelinde olduğu gibi aile temelli bakım hizmetlerindendir. Çocuğun Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük'te[10] yer alan hükümler dikkate alındığında evlat edinme, evlât edinmesine hukuksal engeli olmayan kişi veya eşler ile hakkında mahkemece korunma kararı alınan veya ailesi tarafından evlât edinilmesine rıza gösterilen küçük arasında hukuki birliktelik yoluyla soybağının sağlanmasıdır. Soybağının sağlanması evlat edinme hizmetini koruyucu aile hizmetinden ayıran temel ayrımdır. Çünkü koruyucu aile hizmetinde çocuk ailenin soy ismini alamaz ve miras haklarından faydalanamazken evlatlık edinen çocuk bu hakları kazanmaktadır. Bu ve diğer hukuki hakların varlığı evlat edinme hizmetinden faydalanmak isteyen taraflar için resmi işlemlerin daha uzun ve detaylı olmasına neden olabilmektedir. Bu durum koruyucu aile hizmetinden yararlanana çocuk sayısındaki büyük artışlara rağmen evlat edinilen çocuk sayısının yıllara göre çok büyük artışlar göstermemesinin önemli nedenlerinden birini

[10] Çocuğun Evlat Edinilmesinde Aracılık faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/tuzukler/kucuklerin-evlat-edinilmesinde-aracilik-faaliyetlerinin-yurutulmesine-iliskin-tuzuk.pdf, Erişim Tarihi: 11.05.2019

oluşturmaktadır. Öyle ki Tablo 4'te görüldüğü üzere 2011 yılından 2018 yılına kadar evlat edinilen çocuk sayısında ki artış oranı koruyucu aile hizmetinden yararlanan çocuk sayısına göre daha düşük kalmıştır.

Tablo 2-4: Evlat Edinilen Çocuk Sayısının Yıllara Göre Dağılımı (https://www.ailevecalisma.gov.tr/chgm/istatistikler/)



Türk Medeni Kanunu'nun 320. Maddesinde "Küçüklerin evlât edinilmesine ilişkin aracılık faaliyetlerini yani evlatlık edinilmesi sürecinde aile ve çocuk arasındaki resmi işlemler yapabilmesi için ancak Cumhurbaşkanınca yetki verdiği kurum ve kuruluşlarca tarafından yapılır" ibaresi bulunmaktadır. Dolayısıyla 320. Madde gereğince ülkemizde evlatlık edinilmesinde aracılık yapma görevi Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü ise evlat edinme işlemlerini 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 305 ve 320 arasındaki evlat edindirmeye dair maddeler[11], 14.01.2004 Tarihli 5049 Sayılı "Çocukların Korunması ve Ülkelerarası Evlât Edinme Konusunda İşbirliğine Dair Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Hakkında Kanun[12]" ve 25.02.2009

[11] 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu, https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4721.pdf, Erişim Tarihi: 11.05.2019

[12] 5049 Sayılı "Çocukların Korunması Ve Ülkelerarası Evlât Edinme Konusunda İşbirliğine Dair Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Hakkında Kanun, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/kanunlar/5049-sayili-cocuklarin-korunmasi-ve-ulkelerarasi-evlat-edinme-konusunda-isbirligine-dair-sozlesmenin-onaylanmasinin-uygun-bulundugu-hakkinda-kanun.pdf, Erişim Tarihi: 11.05.2019

tarihinde bakanlar kurulu kararıyla kabul edilen "Çocuğun Evlat Edinilmesinde Aracılık faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük[13]" kapsamında yerine getirmektedir.

- Sosyal çalışmacıların evlat edinme hizmetlerindeki görev ve sorumlulukları ilgili tüzükte şu şekilde ifade edilmiştir:
- Başvuranlara, evlât edinilecek küçüklerin özellikleri ile evlât edinmenin sosyal ve hukuki sonuçları hakkında sosyal çalışmacı tarafından bilgi verilir ve ilk görüşme formu birlikte doldurulur (madde 5/3).
- İncelemede karar vermeye yardımcı olacak her türlü belge talep edilerek başvuru sahiplerinin ve varsa birlikte yaşadıkları başka kişilerin kişilik, eğitim, kültürel özellikleri, ekonomik güçleri, sağlık durumları, aile bireylerinin birbirleriyle ve çevreleri ile olan ilişkileri, küçükten beklentileri, evlât edinmeye bakış açıları, bakım, eğitme ve yetiştirme konularına yaklaşımları, evlât edinmek istedikleri küçüğün özellikleri, başvuru sahiplerinin veya varsa altsoylarının tavır ve düşünceleri en az beş görüşme sonucu değerlendirilerek kapsamlı bir sosyal inceleme raporu hazırlanır (madde 7/3).
- Evlât edinme öncesinde, 11 inci maddeye uygun olarak yerleştirilen küçük; evlât edinecek kişi veya eşlerin küçüğü eğitme yeteneği, aile ilişkileri, sağlığı, küçükle olan ilişkilerindeki gelişmeler ile sosyal ve ekonomik koşullarındaki değişimler yönünden sosyal çalışmacılarca izlenir ve izleme sonuçları üçer aylık dönemler halinde rapora bağlanır (madde 12/1).
- İzleme süresi sonunda düzenlenen sosyal inceleme raporuna dayalı olarak veya itiraz üzerine komisyon tarafından karar verilerek evlât edinme talepleri uygun görülenlere, sonuç ve evlât edinme kararı alınması için mahkemeye başvurmaları gerektiği hususu İl Müdürlüğünce yazılı olarak bildirilir (madde 13/1).

2.1.2.4. Öz Aile İçinde Bakımı ve Korunması

Korunma ihtiyacı olan çocuklar için şartların sağlanması durumunda kendi aileleri yanında bakım ve korumalarının sağlanması tercih edilecek öncelikli hizmet modelidir. Özellikle yoksulluk gibi nedenlerden kaynaklı olarak çocuğun bakım ve korunmaya olan ihtiyacı sosyo-ekonomik destekler sağlanarak çocuğun aile yanında kalması şeklinde karşılanabilmektedir. Yine ebeveyni tarafından ihmal edilen ya da ebeveyn kaybı yaşayan çocukların akraba yanında kalması ve kaldığı süre boyunca sosyo-ekonomik olarak desteklenmesi sağlanabilmektedir. Sosyo-Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında

[13] Çocuğun Evlat Edinilmesinde Aracılık faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/tuzukler/kucuklerin-evlat-edinilmesinde-aracilik-faaliyetlerinin-yurutulmesine-iliskin-tuzuk.pdf, Erişim Tarihi: 12.05.2019

Yönetmeliği [14]'nin 5. Maddesinin (ç), (d) ve (h) bendinde bu kapsamdaki çocuklara ve ailelerine dair yapılacak yardımların gerekçesi şu şekilde belirtilmiştir:

> (ç) Sosyal ve ekonomik destek hizmetinin uygulanmasında korunmaya muhtaç çocuk ve gençlere öncelik tanınması, ekonomik destek talebinin bütçe imkânları ile karşılanamayacak derecede fazla olması halinde; aciliyet durumu, muhtaç olma derecesi ve müracaat sırası esas alınarak öncelikli olarak değerlendirilmesi,
>
> (d) Muhtaç durumda bulunan çocuğun ailesi veya yakınları ile ekonomik desteğe ihtiyaç duyan gençlerin, en kısa sürede kendi imkânlarıyla yaşamlarını sürdürebilecekleri koşullara kavuşturulması
>
> (h) Sosyal hizmet kuruluşlarında korunma altında bulunan çocuklardan, sosyal ve ekonomik destekle ailesi yanına döndürülmeleri uygun olanların bakım tedbiri kararlarının kaldırılarak aile ortamında bakılması ve desteklenmesi esastır.

2.1.3. Mesleki Rol Kavramı ve Önemi

Herhangi bir mesleğin icrası için kişinin o mesleği yapabilme yeti ve becerisini teorik ve uygulama boyutunda mesleki eğitimden geçmesi ve başarılı/yeterli olması beklenir. Başarılı/yeterli olduğunun ispatlanması durumunda ise kişi artık mesleğinin gerektirdiği rolleri yani sorumlulukları yerine getirebilmeye hak kazanmış olur. Mesleki bilgilerin mesleki rollere dönüşebilmesi için eğitim tek başına yeterli olmayabilmektedir. Kişiler mesleki rollerini icra edebilmek için kişisel niteliklerini, yaratıcı yeteneklerini ve sosyal bağlantılarını mesleki bilgiler ile bir araya getirebilmelidir. Dolayısıyla mesleki roller kişinin becerileri ile mesleki bilginin birleşiminden meydana gelmektedir. Mesleki rollerin belirlenmesinde bir diğer önemli faktör mesleğin icracısı olan kişilerin değerleridir. Değerler, bireyin kararlarını ve etkinliklerini etkileyen ve insanın en derin inanç ve bağlılıklarına dayanan tercihlerden oluşur (Sheafor ve Horejsi, 2014: 60). Yine değerlerin oluşumunda kişinin içerisinde yaşadığı sosyal ve ekonomik çevresi, kültürü, dini ve dünya görüşü, geçmiş travmaları oldukça etkili olduğu göz önünde bulundurulmadır. Bu açıdan bakıldığın da meslek uygulayıcıları için kişisel değerler bazen risk bazense avantaj sağlayan bir faktör olabilmektedir. Kişinin değerleri hizmet alıcısının değerleriyle veya mesleki etik ilkelerle çatışmaması mesleki rollerine farklı bakış açıları kazandırması açısından olumlu kabul edilebilir. Aksi durumda yani kişinin

---

[14] Sosyo-Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/sosyal-ve-ekonomik-destek-hizmetleri-hakkinda-yonetmelik.pdf, Erişim Tarihi: 12.05.2019

öznel değerleri mesleğinin gerektirdiği etik değerlerle karşı karşıya gelmesi durumunda ve bunda ısrar edilmesi durumunda zarar verici olabilir. Mesleki rollerin üzerinde bir başka faktör ise hizmet sağlayıcılarının tarzları olabilmektedir. Sheafor ve Horejsi (2014: 62) tarz, hizmet sağlayıcının hizmet alıcısına enerjisini, yaratıcılığını, bilgeliğini, muhakemesini, tutku ve adanmışlığını ve davranışını ifade etmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken tıpkı kişisel değerlerde olduğu gibi kişinin tarzının hizmet alıcı ve mesleğin gerekliliğine aykırı olmamasıdır. Kişi kendi tarzı ile mesleğinin gerekliliğini ortak noktada buluşturduğu ölçüde mesleki tarzını oluşturmuş ve bunu role dönüştürmüş olacaktır.

Sonuç olarak kişi mesleki rollerini mesleki eğitim sonucunda elde ediyor olsa da değerler, tarzlar gibi kişisel özelliklerinin unsurları ile mesleki rollerini güçlendirebilmekte ya da yeni mesleki roller oluşturabilmektedir.

2.1.4. Sosyal Hizmetin Mesleki Rol ve İşlevlerini Etkileyen Unsurlar

Sosyal hizmetin amacı, müdahale yaklaşımları ve uygulama alanları sosyal hizmet uzmanının kullanması muhtemel mesleki rollerinin işlevini etkileyen temel hususlardır.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol ve işlevlerini ortaya koymadan önce sosyal çalışmanın ne olduğuna ve amaçlarına kısaca değinmek gerekmektedir. Çünkü bir mesleğin tanımının ve amacının ne olduğu o mesleğin uygulayıcılarının rolleri ve görevleriyle ilişkili olduğu bilinmektedir. Sosyal çalışma, tüm insanların psiko-sosyal fonksiyonlarını işlevsel hale getirmeyi başarmak ve iyilik hallerini artırmak için etkili sosyal değişimler yaratmak noktasında insanlara yardım eden uygulamalı bir bilimdir (Barker, 1995: 270). Uluslararası Sosyal Çalışmacılar Federasyonu (IFSW) (2014) sosyal hizmeti sosyal adalet, insan hakları, kollektif sorumluluk ve farklılıklara saygının sosyal hizmet için önemli ilkeler olduğunu dile getirerek şöyle bir tanımda bulunmaktadır: "Sosyal hizmet, sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini destekleyen uygulamalı bir meslek ve akademik bir disiplindir." Kirst-Ashman (2009: 5) ise sosyal hizmeti ilkeler ve değerlere sıkı sıkıya bağlı, hedeflere ulaşmak ve tedaviyi sağlamak için teknik ve becerilere sahip, insanların ihtiyaç duyduğu kaynaklara erişimini sağlayan, sosyal değişimi sağlayabilmek için sosyal politika ve kanun değişikliklerinin takipçisi ve etkileyicisi olan ve bu şekilde birey, grup ve topluluklara yardımcı olan bir uygulama olarak tanımlamaktadır. Thompson ise sosyal hizmeti tek bir şekilde tanımlamayı verimsiz bir çaba olarak ifade ederek sosyal hizmet

uzmanları ne yapıyorsa onun sosyal hizmet olduğunu ifade etmektedir. Ona göre sosyal hizmet uzmanlarının ön değerlendirme yapmak, yetersiz ve zararlı koşulları iyileştirmek, sorun çözücü, destekleyici ve kolaylaştırıcı etkinlikler geliştirmek, koruyucu çalışmalarda bulunmak, sosyal inceleme raporları hazırlamak ve sunmak, proje ve planlara katkı sunmak, savunuculuk ve arabuluculuk faaliyetlerinde bulunmak, sosyal sorunları tanımlamak için birey, grup ve topluluklarla çalışmak gibi etkinliklerin her biri veya tamamı sosyal hizmetin tanımıdır (Thompson, 2013: 36).

Sosyal hizmet mesleğinin amacının ifade edilmesi, mesleğin yöntemi ve meslek çalışanının rol ve görevleri hakkında bilgi vermesi bakımından önemlidir. Her ne kadar sosyal hizmetin amacı uygulama alanlarının beklentilerine uygun olarak değişkenlik gösterebilmekteyse de genelci sosyal hizmet bağlamında ortak amaç ve hedeflerin belirlenmesi mümkün olabilmektedir. Sosyal hizmet mesleğini diğer mesleklerden amaçsal bağlamda ayıran en önemli kavram sosyal işlevselliktir. Kişinin, aile üyesi olmak, anne/baba olmak, çalışan olmak, arkadaş olmak gibi toplum içerisindeki rollerini gerçekleştiremediği veya beslenme, barınma, sağlık veya sosyal destek gibi temel ihtiyaçlarını karşılayamadığı her durum pozitif sosyal işlevselliğine zarar vermektedir. Sosyal hizmetin bu noktadaki en temel amaçlarından birisi kişinin pozitif işlevselliğine zarar verici unsur/unsurları tespit ederek onları tedavi etmektir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 23). Kongar (1972: 26) ise sosyal çalışmanın amacını "insanların diğer insanlarla ve doğayla olan ilişkilerini var olan çelişkileri ortadan kaldıracak şekilde düzenlemelerine yardımcı olmak" olarak açıklamıştır.

Yukarıda da ifade edildiği üzere her bir amacın gerçekleşebilmesi sosyal hizmet uzmanının bazı mesleki rolleri ile doğrudan ilişkilidir. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin (NASW) sosyal hizmet mesleğinin amacına dair ifade ettiği 4 temel varsayım ve bu varsayımların gerçekleşmesi için gerekli mesleki roller bu ilişkinin bir örneğidir. Sosyal hizmet mesleğinin amaçlarından ilki problem çözme sürecini işlevsel hale getirmek, bireyin problemle baş edebilmesine yardım etmek ve her insanda var olduğuna inanılan gelişim kapasitesini artırmaktır. Bu amaç bağlamında sosyal hizmet uzmanlarından bilimsel bilgi ve yöntemlerle problemlerin çözümü sürecinde bireyin kendi kapasitesi ile problemi arasında kolaylaştırıcı bir rolde bulunması beklenir. Sosyal hizmet mesleğinin ikinci temel amacı, müracaatçıların ihtiyaçları ile bu ihtiyaçları giderebileceği düşünülen kaynak, hizmet veya fırsatları bir araya getirmektir. Birey ve

farklı sistemler arasında iş birliğini sağlaması beklenen sosyal hizmet uzmanı bu amacı gerçekleştirirken arabuluculuk görevini yerine getirmektedir. Üçüncü amaç müracaatçıların ilişki içerisinde oldukları sistemlerin çalışmalarını ve gelişimlerini müracaatçı yararına desteklemektir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı ve ihtiyaçlarını var olan sistemlere karşı koruyarak savunuculuk rolünü yerine getirir. Bu amacın gerçekleşmesi için savunuculuk rolünün yanında yeni hizmet modelleri önermek ve teşvik etmek için program geliştirici, sistemler içindeki hizmet sağlayıcıları ve hizmetlerin verimliliği ve etkinliğini tespit etmek için denetçi (süpervizör), müracaatçı ve hizmetler arasındaki iletişim ve iş birliğini sağlamak için koordinatör ve hizmet sağlayıcı kurum ve kuruluşların etkinlik ve verimliliğini artırma noktasında yardımcı olmak için danışman rollerini de kullanması beklenmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin son amacı ise müracaatçıların ihtiyaç ve gereksinimleri önceleyen, sosyal refahı artırıcı sosyal politikalar üretmek veya üretenleri etkilemektir. Bu amacın yerine getirilmesi için sosyal hizmet uzmanının planlayıcı ve politika geliştirici rolünü üstlenmesi gerekmektedir (Zastrow, 2013: 18-19). Sosyal hizmetin herkes tarafından kabul görülen bir başka amacı ise sosyal adaleti sağlamaktır. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW, 1996; Akt: Tuncay ve Erbay, 2006: 58) sosyal hizmetin amacı olarak sosyal adalet ilkesini ve bu ilkenin gerçekleştirebilmesi için gerekli mesleki rolleri şu şekilde ifade etmektedir:

> Sosyal hizmet uzmanları incinebilir ve baskı altındaki bireyler ve gruplarla birlikte ve onların adına toplumsal değişimi gerçekleştirmeye çabalar… Sosyal hizmet uzmanlarının toplumsal değişim çabaları öncelikli olarak yoksulluk, işsizlik, ayrımcılık ve diğer sosyal adaletsizlik unsurlarına odaklanmıştır… Bu eylemler kültürel ve etnik farklılığa ilişkin bilgi ve duyarlılığın sağlanmasını hedefler. Sosyal hizmet uzmanları tüm insanlar için gereksinim duyulan bilgi, hizmet ve kaynaklara erişmeye ve fırsat eşitliğinin sağlanmasına çabalar… Sosyal hizmet uzmanları sosyal adalet sağlanması için sosyal, ekonomik, politik, kültürel değerleri ve kurumları geliştirerek temel insani gereksinimlerin karşılanmasında yardım edici, yaşam koşullarının iyileştirilmesinde savunucu bir rol üstlenir.

Sosyal hizmet mesleğinin uygulanmasına yönelik birçok farklı yaklaşım ve her bir yaklaşımın ön gördüğü farklı müdahale düzeyleri bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının rollerini etkileyen bir başka unsurda bu mesleki müdahalelerin içeriği ve düzeyleridir. Sosyal hizmet mesleğinde en çok öne çıkan yaklaşımlardan birisi olan genelci sosyal hizmet yaklaşımının diğer yaklaşımlardan farklı olarak öne çıkan mesleki rolleri bulunmaktadır. Genelci sosyal hizmetin çoklu müdahale düzeyi, farklı ve ilgili teorilerden seçilmiş bilgi temeli ve sosyal adaleti sağlama özellikleri mesleki rol ve görevleri şekillendiren temel amaçlarıdır (Thomas, Piersen, 1999 Akt; Bulut, 2005: 75).

Genelci sosyal hizmetin mikro, mezzo ve makro çoklu müdahale düzeylerinde mesleki rol farklılıkları çok daha belirgin görülebilmektedir. Genelci sosyal hizmet yaklaşımı üç önemli fonksiyon üzerinden müdahale uygulaması geliştirir. Bunlar; danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim fonksiyonlarıdır. Her bir fonksiyon mikro, mezzo ve makro boyutlarda farklı mesleki rolleri öne çıkarır. Genelci sosyal hizmet yaklaşımının danışmanlık fonksiyonu mikro düzeyde müracaatçıyı değişim için cesaretlendirici, sorunun çözümü noktasında teşvik edici bir rol benimserken; mezzo düzeyde, problemin çözümü için sosyal grup ve organizasyonları sürece dahil ederek kolaylaştırıcı rolü kullanılır. Makro düzeyde ise politika ve program geliştirmek üzere sosyal hizmet uzmanının planlayıcı rolü ön plana çıkar. Eğitim fonksiyonunda ise sosyal hizmet uzmanından mikro boyutta eğitsel programların ve süreçlerin öğreticisi olma rolü, mezzo düzeyde personel gelişimi için eğitici rolü, makro boyutta ise sosyal sorunlar hakkında topluma veya topluluklara farkındalık kazandırmak ya da önleyici çalışmalarda bulunmak için bilgilendirici rolünü kullanılır (Tracy ve DuBois, 1987, Akt; Miley, O'Melia ve DuBois, 2012: 12-20). Problemlerin müracaatçıların algılarıyla tanımlandığı, kendilerinin gelişimini ve büyümesini etkileyen engellerin belirlendiği ve bu problem ve engellerin kaldırılması için amaçların oluşturulduğu kısa süreli bir müdahaleyi içeren görev odaklı yaklaşımın uygulanması için öne çıkan bazı mesleki roller bulunmaktadır (Reid ve Epstein, 1972 Akt: Uluocak, 2011: 34). Bunlardan birisi görev odaklı yaklaşımın ana unsurlarından olan iş birliği rolüdür. Buradaki iş birliği rolü diğer yaklaşımlardan farklılık gösterebilmektedir. Müracaatçının görüşmeye getirdiği problemi merkeze alan bu yaklaşımda uzman, merkezde olmayan ancak etkili bir konumda iş birliğinde bulunur (Teater, 2015: 213). Yaklaşımın kısa süreli ve yapılandırılmış olma özelliği uzmanının planlayıcı rolünün de önemini artırmaktadır (Uluocak, 2011: 141). Problem yerine çözümlerin, zayıf yönler yerine güçlü yönler, teşhis yerine değerlendirmenin öne çıkartıldığı güçler yaklaşımı ve çözüm odaklı uygulamalarda ise cesaretlendirme, destekleme, mümkün kılma, gücü keşfetme sosyal hizmet uzmanlarının temel rollerini oluşturmaktadır (Şahin, 2001: 65).

Sosyal Hizmet uzmanının rollerini etkileyen bir diğer unsur ise sosyal hizmetin uygulama alanlarıdır. Sosyal hizmet mesleğinin temel amacı değişmese de uygulama alanlarının çeşitliliği mesleki rollerin şekillenmesinde önemli bir belirleyicidir. Yoksul müracaatçılara hizmet verilen bir uygulama alanında sosyal çalışmacının mevcut sosyo-ekonomik kaynaklarla- müracaatçı arasında bağlantı kurucu rolünü, yoksulluğun ortaya

çıkardığı sosyal sorunlara yönelik sosyal değişim rolünü öne çıkarmışı, yoksulluğun nedenini müracaatçıda değil sistemsel faktörlerde görerek müracaatçıyı politika ve yasa yapıcılara karşı yeni haklar kazanabilmeleri noktasında savunuculuk rolünü kullanması beklenmektedir (Duru ve Kalaycı, 2017: 229).

Okul sosyal hizmeti alanında çalışan uzmanların, öğrencilerin öğrenme süreçlerini etkileyen ve etkilemesi muhtemel aile, okul, toplum ve kişisel faktörlerini değerlendirme, danışmanlık yapma, vaka yönetimi ve krize müdahale gibi mesleki rollere sahiptir (Tracy ve Ark, 2006 Akt; Kılıç ve Özkan, 2015: 167). Özkan ve Selcik (2016: 433) ise okul sosyal hizmeti alanında doğrudan müdahale, süpervizyon ve yönetim gibi rollerini yerine getirirken program ve politika geliştirici veya politika geliştirme aşamasında işbirlikçi rollerinin önemi üzerinde de özellikle durmakta ve bu rolleri önemsemektedir. Bu rolün yerine getirilmesi için Jansson'un öne sürdüğü okul sosyal hizmet uzmanda bulunması gereken 4 temel beceriye dikkat çekmektedirler. Jansson'a (2013: 78) göre sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorunları değerlendirebilmek ve buna dair politika önerileri üretebilmek ve politika uygulamalarının önündeki engelleri tespit edebilmek için analitik becerilere; gücü kazanması ve kullanabilmesi, politik yöntemler ortaya koymak ve bunları uygulayabilmek için politik becerilere, komiteler gibi görev gruplarına katılabilmek ve insanları politikaları desteklemeye ikna etmek için etkileşimsel becerilere ve son olarak politika uygulaması aşamasında uygun ilkelerin belirlenmesi için değer becerilerine ve bu becerilere uygun mesleki rollere ihtiyacı vardır.

Sağlık alanında hasta, hasta yakını ve sosyal çevresinin tedavisi sürecine katılımlarının sağlanarak bütüncül bir yaklaşımın ortaya konulmasının gerekliliği artık kabul edilen bir gerçektir. Toplum Ruh Sağlığı, bu gerekliğe en çok ihtiyaç duyulan uygulama alanlarından birisidir. Sosyal hizmet uzmanları ise hastalıkların teşhisi ve tedavisi için çevresel ve kültürel özelliklerinin anlaşılması, hastalığa maruz kalmış kişinin psikolojik kaynaklarının bilinmesi ve toplumda var olan hastalıkların genetik ve biyokimyasal yapısının tespit edilmesi gerektiği inancının yani biyo-psiko-sosyal yaklaşımının asli unsurlarından birisidir (Oral ve Tuncay, 2012: 100). Dolayısıyla en genelde sağlık alanında özel de ise ruh sağlığı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bu yaklaşıma uygun mesleki rol ve sorumlulukları bulunmaktadır. Sağlık alanında görev yapan bir sosyal hizmet uzmanının rolleri Ottan Raporu'nda (1975) şu şekilde yer almıştır; Teşhis için gerekli sosyal faktörlerin değerlendirilmesi, yine sosyal

faktörlerin tedaviye dair önemi hakkında bilgi vermek, taburculuk işlemleri için gerekli sosyal faktörlerin incelenmesi, taburculuk sonrası bakım ve hizmetlerin tespit edilmesi ve buna yönelik planlamaların yapılması, hasta, ailesi ve çevresiyle mesleki bir ilişki kurmak, hasta için gerekli kaynakları harekete geçirmek ve bu kaynaklar ve hastanın hakları için savunuculuk yapmak, beşeri ve iktisadi kaynaklar ile hasta arasında bağlantı kurucu olmak, sağlık alanında çalışan meslek gruplarını bütüncül yaklaşımlar hakkında eğitimler vermek ve aynı meslek grubu çalışanlarına danışmanlık vermektir (Sheppard, 1991: 6-8 Akt; Çifci ve Ark., 2015: 172). Ruh sağlığı alanında klinik düzeyde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, toplum temelli ruh sağlığı alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarıyla benzer rollere sahip olsa da öne çıkan farklı roller de bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları hastalarıyla klinik düzeyde çalışırken sosyal inceleme rolünü, hasta ve ailelerine hastalık ve hastalığın iş, eğitim, sosyal ve ailesel etkilerine yönelik kendisine ve yakınına psikoeğitim ve danışmanlık rolünü, hastayı taburculuk sonrasına hazırlamak için bilişsel, psiko-sosyal, ekonomik ve barınma gibi gereksinimlerin karşılanmasına yönelik planlayıcı rolünü, hastayı karşı karşıya kaldığı psikolojik, duygusal ve sosyal gerilimlerin üstesinden gelebilmesi için güçlendirmek amacıyla bireyle ve grupla çalışma rolünü, hastanın ruh sağlığı hizmetlerinden faydalanabilmesi ve ihtiyaç duyduğu kaynaklara erişebilmesi için savunuculuk rolünü, değişen ve gelişen bilgi ve hizmet modellerinin takibinin ve tatbikinin yapılabilmesi için sosyal serviste çalışan meslek çalışanlarına yönelik eğitimin verilmesi, organize edilmesi veya var olan eğitime kendisinin katılması rolünü yerine getirir (Oral ve Tuncay, 2012: 105-108). Palyatif bakım ve yaşam sonu bakım merkezleri, çocuk izlem merkezleri, alkol madde bağımlılığı tedavi merkezi, çocuk ergen madde bağımlılığı tedavi merkezi ve evde bakım merkezleri sosyal hizmet uzmanlarının rol ve görevler üstlendiği diğer sağlık çalışmaları alanlarıdır.

Sosyal hizmet uzmanlarının rol ve işlevlerini etkileyen uygulama alanlarından diğeri madde bağımlılığı alanıdır. Madde bağımlılığının tedavisinde kişinin maddeye erişiminin engellenmesi ve yeniden kullanım (relaps) sürecinin mümkün olabildiği kadar uzatılması amaçlanmaktadır. Bu amaçların yerine getirilmesinde sosyal hizmet uzmanları bağımlı bireyin içinde bulunduğu sosyal koşulları tedavi sürecine ve tedavi sonrası sürece dahil etmeye yönelik belirli rol ve görevler üstlenmektedir (Polat, 2014: 145). Bağımlılık tedavisinde bağımlılığın neden olduğu tıbbi olmayan diğer sorunlar da söz konusudur ki bu sorunların çözümü noktasında sosyal hizmet uzmanın mesleki rollerine son derece ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin tedavi masraflarının karşılanmasına yönelik maddi

yetersizliğin olduğu durumlarda kaynak bulucu, kurumlar arası işbirliğinin gerektiği durumlarda arabulucu, bağımlılıktan kaynaklı aile içi sorunların çözümüne yönelik aile danışmanlığı, tedavi sürecinde veya sonrasında bağımlının ailesi ve sosyal çevresiyle kuracağı ilişkilerde rehberlik etme, sosyal faktörleri tedavi sürecinde etkili kullanabilmek için harekete geçirme madde bağımlılığı alanında kullanılan mesleki rollerin yalnızca bir kaçıdır (Karaman, 2017: 69).

Sosyal hizmet uzmanlarının görev aldığı ve mesleki rollerinin uygulanması beklenen bir diğer önemli uygulama alanı ise adli sosyal hizmettir. Sosyal hizmetin hukuk ve hukuk sistemlerine ilişkin soru ve sorunlara uygulanmış hali olan adli sosyal hizmet, boşanma, velayet, çocuğun ihmal ve istismarı, suça sürüklenen çocuklar, aile içi şiddet gibi çocuk adalet ve yetişkin adalet sistemi içerisinde yer alan sorun alanlarına yönelik adli sosyal hizmet uzmanlarının rol ve görevlerini içerir (NOFSW). Adli sosyal hizmet uzmanlarının rol ve görevleri arasında sosyal hizmet öğrencilerinden adalet sistemi çalışanlarına, politika ve kanun yapıcılardan topluma kadarki hedef kitleye insan hakları, çocuk hakları ve hükümlü/tutuklu hakları, suçun nedenleri ve ceza adalet sistemi konularında danışmanlık ve eğitici rolleri, çocuk ve yetişkin adalet sistemlerinde yer alan bireylere yönelik değerlendirme ve bu bireylere yönelik ıslah ve tedavi edici roller, mahkemenin uygun gördüğü konu ve alanlarda bilirkişilik rolü ve mağdur ile fail arasında arabuluculuk rolleri bulunmaktadır (Acar, 2015: 37). Bu ve benzeri roller yetişkin ve çocuk cezaevleri, güvenlik birimleri, aile ve çocuk mahkemeleri, denetimli serbestlik gibi adli sistem içerisindeki kurum ve kuruluşlara göre değişiklik gösterebilmektedir.

Görüldüğü üzere sosyal hizmetin farklı uygulama alanlarında benzer mesleki rollerin kullanılmakta olduğu düşünülmekteyse de mesleki rollerin işlevi ve amacı uygulama alanına göre değişiklik göstermektedir. Örneğin toplum ve ruh sağlığı merkezinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı ile ceza ve tevkifleri genel müdürlüğüne bağlı bir cezaevinde çalışan sosyal hizmet uzmanının kullandığı danışmanlık rolü teorik olarak aynı olmaktaysa da uygulama süreci içerisinde hedef kitle ve kurumsal amaçlar açısından dikkat çekici farklılıklara sahiptir. Toplum ve ruh sağlığında görevli bir uzmanın danışmanlık rolü ruhsal hastalar ve ailesini hedeflerken cezaevlerinde görevli bir uzmanın danışmanlık rolü hükümlü ve tutuklulara yönelik olmaktadır. Bu anlamda kurumlar arası farklılıklar hedef müracaatçı kitlesini dolayısıyla mesleki amaçları farklılaştırmakta bu durum da benzer mesleki rollerin farklı uygulama amaçları içerisinde

değişim göstermesine imkân sağlamaktadır. Mesleki roller hakkında bir başka önemli hususta bir mesleki rolün aynı uygulama alanında farklı düzeylerde kullanılabiliyor olmasıdır. Dolayısıyla aynı mesleki rol farklı amaçlarla mikro, makro ve mezzo düzeylerde -hedef kitleleri üzerinde- kullanılabilmektedir. Örneğin sosyal hizmetin madde bağımlılığı alanında kullanacağı eğitici rolü mikro düzeyde bağımlı bireye ve ailesine yönelik bağımlılık hakkında vereceği bilgiler üzerinde şekillenirken, mezzo düzeyde sağlık çalışanları, öğretmenler veya diğer gruplara makro düzeyde ise farkındalık çalışmalarına, yasa ve program yapıcılara yönelik profesyonel bilgiler sunmak amacıyla kullanılabilmektedir. (Polat, 2014: 146)

2.1.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rol ve İşlevleri

Mesleki rol kavramının tanımı, önemi ve mesleki rolü etkileyen unsurların ifade edildiği önceki bölümlerden farkı olarak bu bölümde sosyal hizmet mesleğinde büyük bir ekseriyette kabul görmüş roller ve işlevlere değinilecektir. Bu kapsamda Sheafor ve Horejsi'nin (2014: 75) çalışmasında ortaya koyduğu mesleki roller göz önünde bulundurularak açıklanmaya çalışılacaktır.

2.1.5.1. Bağlantı Kurucu Rolü (Broker)

Sosyal hizmetin kişiler ve onların sosyal çevreleri arasındaki uyumsuzluğu ve sorunları gidermelerine yardımcı olan bir meslek olarak ifade edilmesi sosyal hizmet uzmanının bağlantı kurucu rolüyle doğrudan ilişkilidir. Müracaatçıların sorunları, ihtiyaçları ve sorunların çözümü noktasında gereken kaynakları ortaya koymayı amaçlayan bir meslek ve bu mesleğin uygulayıcıları için bağlantı kurucu rolü oldukça önemlidir. Sosyal hizmet uzmanının bu rolü kullanarak kişi-kişi, kişi-kurum, kurum-kurum arasında sorunların çözümü noktasında aracılık yapması beklenir. Adli sistem içerisinde mağdur ve fail veya eşler arasında yapılabilen arabuluculuk ile çocuk evinde kalan bir çocuğun uygun görülen aile üyelerinin birisinin yanına döndürülmesi için beşeri kaynaklarla kurulan iş birliği veya yoksul bir birey ile ekonomik kaynaklar arasında bir kurulan bir bağlantı aynı mesleki rolün farklı işlevlerine örnektir. Sosyal hizmet uzmanından sorunların giderilmesi, hizmetlerin müracaatçıya etkili şekilde sunulabilmesi için kurum, kuruluş veya profesyoneller arasında iletişimin sağlanması, aktivitelerin güçlenmesi, hizmet sağlayıcılar arasında koordinasyon ve planlamanın sağlanabilmesine yönelik bilgilendirici (bilgi paylaşımı) ve yönlendirici rollerinde bulunmaları beklenmektedir (Miley, O'Melia ve DuBois, 2012: 15). Bunun yanında bağlantı kurucu

rolüne uygun olarak sosyal hizmet uzmanından müracaatçıyı sorunlarının çözümü noktasında ihtiyaç duyduğu hizmete yönelik olarak uygun kurum veya kişilere havale edilmesi de beklenmektedir (Duyan, 2003: 13). Bu sebepledir ki sosyal hizmet uzmanının aracı, aracılık, kaynak sağlayıcı, yönlendirici veya arabulucu rolleriyle de ifade edilebilmektedir.

2.1.5.2. Savunuculuk Rolü (Advocate)

Sosyal hizmet uzmanı var olan bir sorunun nedeni olarak müracaatçısını görmek yerine sistemsel işleyişleri sorumlu tutmaktadır. Bu yüzdendir ki sosyal hizmet mesleği bu sistemsel bozuklukların çözümü olarak gördüğü sosyal adaletin en önemli savunucusudur. Sosyal hizmet mesleği uygulayıcıları sosyal adaletin savunuculuğunu mesleki bir rol olarak benimsemiş; kişilere, kurumlara ve sistemlere karşı müracaatçısının hakkını savunma sorumluluğunu üstlenmiştir. Mickelson (1995: 95, Akt; Sheafor ve Horejsi, 2014: 77) savunuculuk rolünü "bir ya da daha fazla birey, grup ya da topluluk adına, sosyal adaleti sağlama ya da koruma amacı ile doğrudan temsil etme, savunma, müdahil olma, destekleme ya da bir dizi eylem hakkında tavsiyede bulunma davranışı" olarak tanımlamıştır. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) ise savunuculuğu, müracaatçının güçlü yönlerini, ihtiyaçlarını ve hedeflerini tanımlamasına ve bu ihtiyaçları ve hedefleri hizmet sağlayıcılara ve karar vericilere iletmek için yardımcı olmak şeklinde açıklamıştır. Bu ifadeden sosyal hizmet uzmanının amacının müracaatçının kendisini savunabilecek güce eriştirmek olduğu anlaşılmaktadır. Öyle ki açıklamanın devamında savunuculuk için yalnızca ifade edilen amacın yeterli olmadığı, sosyal hizmet uzmanlarının savunuculuk rolünü daha geniş bir çerçevede ele almaktadır: "yalnızca müracaatçıların kendi savunuculuğunu teşvik etmek için değil, aynı zamanda müracaatçıların biyo-psiko-sosyal yaşam kalitesini desteklemek amacıyla toplulukların kapasitesini artırmak için de çaba sarf etmektedir (2013: 38)". Sheafor ve Horejsi (2014: 78) savunuculuğun çerçevesini "toplulukların kapasitelerini artırmaya yönelik çaba" şeklindeki ifadeden biraz daha farklı olarak "ortak bir sorun ya da endişesi olan bir grup insana vekil olmak" şeklinde detaylandırmış ve bu sorumluluğu "sınıf savunuculuğu" olarak kavramsallaştırmıştır. Öte yandan savunuculuk rolü her ne kadar daha çok makro sosyal hizmet uygulamaları içerisinde değerlendirilme eğilimi bulunmaktaysa da finans, kültür, medya, yasa gibi müracaatçının yaşamının parçası olan birçok konuda uygulanabilir olduğu da unutulmamalıdır (McLaughlin, 2009: 52).

2.1.5.3. Eğitim Rolü (Education)

Eğitim rolü sosyal hizmet uzmanının müracaatçılara yaşamlarını olumsuz olarak etkileyen sorunlarla nasıl baş edebileceklerini, ne tür çözümler ortaya koyabileceklerini, sorunlara dair ihtimalleri veya olası sonuçları öğretmesini, tavsiyeler vermesini veya bilgi sağlamasını içermektedir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 78). Sosyal hizmet uzmanı eğitim rolünü kullanılarak para yönetimi, yaşam düzenlemesi, kişisel bakım ve sağlık, etkili iletişim gibi günlük ve sosyal yaşam yetenekleri kazandırmak, soruna neden olduğu veya çözüme katkı sunacağı düşünülen davranışların değişimine yönelik yapılandırılmış bir sürece dahil etmek ve son olarak koruyucu önleyici sosyal hizmet kapsamında evlilik öncesi danışmanlık sunmak, ebeveynliğe hazırlamak, ergenlik çağında bulunan çocukların özellikleri hakkında bilgilendirici toplantılarda bulunmak, stres yönetimi, toplumu ilgilendiren sosyal sorunlara yönelik tanıtıcı ve farkındalık kazandırıcı programlar düzenlemek gibi işlevleri yerine getirilmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 78). Bu işlevleri yerine getirmek için sosyal hizmet uzmanları bireysel, birleşik veya grup oturumlarında temel bilgiler sağlayabilir veya tüketici gruplarına veya halka yönelik yukarıda ifade edilen konularda eğitim sunumları yapabilir (Dore, 1993, Akt; Hepworth ve Ark. 2017: 29). Sosyal hizmet uzmanının eğitim rolünü makro amaçlar içinde kullanabilmektedir. Sosyal hizmet sistemleri çoğu zaman bireysel işlevsellik temelinde finanse edildiğinden, sosyal hizmet uzmanı sağlık, güç ve doğal destek sistemlerinin önemini vurgulayan daha sistematik problem çözme yaklaşımı için hizmet sağlayıcı sistemleri duyarlı hale getirmede eğitim rolünü oynar (Hepworth ve Ark., 2017: 38). Eğitim rolünün bir diğer amacı da kendisinin yanında getirdiği bilgi ve deneyimine saygı duyarak yine kendisinde var olduğuna inanılan becerilerini sürece katkı sunması yönünde desteklenmesidir. Bunun içinde eğitim rolünde esas olan uzman-müracaatçı ilişkisinin iş birliğine açık olması, güç ilişkisinin eşit dağıtılması beklenir. Nitekim bilgi ve fikirlerin karşılıklı paylaşımı, eğitim rolünün odağında yer almaktadır (Miley, O'Melia ve DuBois, 2012: 17). Sonuç olarak amaçsal ve hedef kitlelerin farklılığından kaynaklı çeşitli eğitim rolleri akademik literatür ve uygulamada bilgilendirici rol, eğitici rol ve öğretici rol gibi farklı isimlerle de ifade edilebilmektedir.

2.1.5.4. Danışmanlık/Klinisyenlik Rolü (Counseling)

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçının sosyal çevresi ile uyumunda ve sosyal işlevselliğinde sorun tespit etmesi halinde var olan sorunlarıyla başa çıkabilmeleri ve

sorunlara çözüm bulabilmeleri adına danışmanlık rolüne başvurur. Bu rol ile psikososyal değerlendirme ve teşhis, değişime hazırlamak ve müdahalede bulunmak gibi aşamalar üzerine plan yapmak ve müracaatçıyla bu doğrultuda iletişim ve iş birliğinde bulunarak uzmanlık bilgilerinin birbiriyle paylaşılması amaçlanır (Sheafor ve Horejsi, 2014: 79; Duyan, 2010: 21; Duyan, 2003: 15). Bununla birlikte danışmanlık rolü, bireyin veya ailenin işlevsiz ve problemli düşünce, davranış ve alışkanlıklarını değiştirmek ve düzeltmek için tasarlanmış eylemleri ifade eden sosyal tedaviyi gerçekleştirmede bir araç olarak kullanılır (Sheafor ve Horejsi, 2014: 24). Barker (1995: 73) ise danışmanlığı "Klinik sosyal hizmette ve diğer mesleklerde sıklıkla, bireylere, ailelere, gruplara ve topluluklara tavsiye verme, alternatifleri tanımlama, hedefleri belirleme ve gerekli bilgileri sağlama gibi faaliyetlerde rehberlik etmek için kullanılan bir prosedür" olarak tanımlamıştır. Özetle ifade etmek gerekir ki diğer rollerden farklı olarak danışmanlık rolü sosyal hizmet uzmanında aile ve çift terapistliği, aile danışmanlığı, ergen danışmanlığı, grup terapisi veya danışmanlığı gibi klinik odaklı bir eğitimin varlığını zorunlu kılmaktadır.

2.1.5.5. Vaka Yöneticisi Rolü (Case Management)

Barker (1995: 43) vaka yönetimi kavramını "farklı sosyal kurum ve profesyonellerden ihtiyaç duyduğu hizmetleri müracaatçı adına planlamak, aramak ve izlemek" şeklinde tanımlayarak birçok sosyal hizmet uzmanının ya da farklı kurumların, bir müracaatçıya profesyonel ekip çalışması yoluyla hizmet etmesi için koordine etme çabası olarak açıklamaktadır. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği'ne (NASW, 1992) göre ise vaka yönetimi, profesyonel bir sosyal hizmet uzmanının müracaatçısının ve ailesinin ihtiyaçlarını uygun bir şekilde değerlendirdiği ve müracaatçısının karmaşık ihtiyaçlarını karşılamak için düzenlediği, koordine ettiği, izlediği ve desteklediği hizmet sağlama yöntemidir.

Vaka yöneticiliğinin mikro ve makro düzeydeki amacı en sade şekilde şöyle ifade edilebilir (Kirst-Ashman ve Hull, 2009: 517):

a. Müracaatçının sosyal hizmetleri ve sosyal destekleri kullanmadaki becerilerini ve yeteneklerini geliştirmek.

b. Müracaatçının işlevlerini daha iyi yerine getirmesini sağlamak için sosyal ağların ve ilgili hizmet sağlayıcıların yeteneklerini geliştirmek.

c. Etkili ve verimli hizmet sunumunu teşvik etmek.

Vaka yöneticiliği rolü müracaatçının ihtiyaçlarına göre, bağlantı kurucu, savunucu, danışman, öğretmen, topluluk organizatörü veya planlayıcısı gibi birçok farklı rolün belirlenmesini de içeren kapsamlı bir roldür. Diğer bir ifadeyle vaka yöneticiliği uygun diğer farklı rolleri de belirlemek suretiyle müracaatçıların ihtiyaçları ve hizmet sistemleri arasındaki koordinasyonu sağlayarak bu hizmetlere ve yukarıda ifade edilen amaçlara etkin bir şekilde ulaşmasını sağlar (Kirst-Ashman ve Hull, 2009: 516). Hepworth veArk. (2017: 30) ise vaka yöneticiliğini ve görevlerini şu şekilde aktarmıştır:

> Bazı müracaatçılar, diğer sistemleri takip edebilecekleri ya da bu sistemlerden faydalanabilecekleri yetenek, beceri, bilgi veya kaynaklardan yoksundur. Bu gibi durumlarda, sosyal hizmet uzmanı, bu müracaatçının ihtiyaçlarını değerlendirmek ve diğer kaynaklar tarafından sağlanan temel mal ve hizmetlerin sunumunu düzenlemek ve koordine etmek için birincil sorumluluk üstlenerek, vaka yöneticisi görevinde bulunabilir. Vaka yöneticileri ayrıca, ihtiyaç duyulan mal ve hizmetlerin zamanında temin edilmesini sağlamak için müracaatçılar ve kaynak sağlayıcılar ile doğrudan çalışır.

Özetle sosyal hizmet uzmanı vaka yöneticiliği rolünü kullanarak mikro düzeyde müracaatçının ve sorununun tanımlanması, risk faktörlerinin değerlendirilmesi, hizmet ve tedavi planının oluşturulması, kaynak ve hizmetler hakkında bilgilendirilmesi veya kaynak ve hizmetlere yönlendirilmesi, sorunların çözümü noktasında desteklenmesi, müdahale veya hizmet sonrası takip ve izlenmenin yapılması işlevlerini yerine getirir. Mezzo düzeyde hizmetlerin koordine edilmesi, bakım ve hizmetin sürekliliğini saplamak için engelleri belirlenmesi, programları değerlendirmek, ihtiyaç duyulan hizmetlerin savunulması; makro düzeyde ise politika yapıcıları desteklemek, yasa yapıcıları etkilemek ya da süreç içerisinde aktif bulunmak, önleyici programları desteklemek, eğitim kampanyaları düzenlemek ve halkın bilinçlendirilmesini sağlamak gibi işlevlerde bulunulur (Miley, O'Melia ve DuBois, 2012: 363).

2.1.5.6. İş Yükü Yönetimi Rolü (Work Load Management)

Sosyal hizmet uzmanları bireysel ve kurumsal sorumluluklarını aynı anda yerine getirmekle sorumludur. Müracaatçılarının problemleri ve ihtiyaçlarına yönelik mesleki çalışmalarda bulunmanın yanında çalıştıkları kurumların taleplerini de yerine getirmek durumundadır. Sosyal inceleme raporu yazma, ev incelemelerinde bulunma, bireysel ve grup çalışmalarında bulunma gibi işlevler sosyal hizmet uzmanlarının diğer rolleri ile birlikte düşünüldüğünde çalıştığı kurum içerisinde oldukça fazla sorumluluk aldığı görülmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının iş verimini sağlayabilmek için

müracaatçı ve kurumun taleplerini dengelemesi gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı merkezli rollerinin yanında mesleki kimliğinin bir başka boyutu olan kurumsal sorumluluğunu da yerine getirebilmek için iş yükünü yönetmeli ve bunu mesleki bir rol olarak kullanmalıdır. Bu kapsamda iş yükü yönetici rolünün başarıyla yürütülebilmesi için iş planlaması, zaman yönetimi, hizmet/iş değerlendirmesi gibi işlevlerin başarılı şekilde yerine getirilmelidir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 81).

2.1.5.7. Süpervizör/Personel Geliştirici Rolü (Supervision/Staff Development)

Çoğu sosyal hizmet uzmanının, özellikle yeni başlayan, önemli/kritik alanlarda görev alan, en zor değerlendirme ve kararların sahibi uygulayıcıların bu karmaşık ve zorlayıcı çalışma şartları içerisinde rehberlik ve destek almasını dahası görev veya ilişki odaklı denetim (süpervizyon) sağlayan ortamlarda bulunmasını önemli hale getirmektedir (Bradley, Engelbrecht ve Höjer, 2010: 775). Bu durum deneyimli sosyal hizmet uzmanlarına bilgi verici, yönlendirici ve denetleyici birtakım sorumluluklar vermektedir. Bunlardan ilki verimli ve etkili bir iş performans ve hesap verebilirlik için beceriler geliştirmeyi amaçlayan görev odaklı süpervizyonluktur. İkincisi ise müracaatçılar için yetkin ve etik hizmetler sunulması noktasında beceri geliştirmeyi hedefleyen ilişki odaklı süpervizyonluktur. Görev odaklı ve ilişki odaklı süpervizyonluk aracılığıyla sosyal hizmet uzmanları;

a) müracaatçı sistemiyle yapılan çalışmaları rapor etmesini ve yansıtmasını isteyerek uygulamayı yapılandırmayı

b) mesleki çalışmayı güçlendirmek ve teşvik etmek için bir destek sistemi sağlamayı

c) süpervizörlüğünü yaptığı uzmanın güçlü özelliklerini belirlemek ve mesleki gelişimi noktasında hedefler oluşturmak için bir oturum/toplantılar oluşturmayı amaçlamaktadır (Miley, O'Melia ve DuBois, 2012: 375). Dolayısıyla denetim ve gözetim anlamına gelen süpervizyonluk, hizmetin kalitesini geliştirmek, yapılan işin kurumun kural ve politikalarına uygunluğunu kontrol etmek ve personelin bu yönlü etkinliklerini kontrol etmek ve gözlemlemek için eğitim, danışmanlık, mentörlük, meslektaşlık, yöneticilik gibi rollerinde kullanıldığı kapsamlı ve çok amaçlı bir mesleki role karşılık gelmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 83; Miley, O'Melia ve DuBois, 2012: 375).

Sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonluk rolünü kullanabilmesi için yeterli deneyim ve tecrübeye sahip olması beklenildiği gibi personel geliştirici işlevinin kullanılabilmesi içinde bu amaçla kurulmuş bir birimde çalışıyor veya yöneticilik görevinde bulunuyor olması- ki bu daha çok tercih edilendir- beklenmektedir. Bunun yanında personel geliştirici bir rol üstlenmek çoğunlukla eğitici rolünün niteliklerini sahip olmayı da gerektirir. Sosyal hizmet uzmanı bu rolleri de kullanarak yeni yasal düzenlemelere, programlara ve uygulamalara uyumunun sağlanması için oryantasyon ve eğitim, çalışanların etkinliğini ve verimliliği artıracak uygun alanlarda ve görevlerde bulunmalarını sağlayabilmeleri için personel yönetimi işlevlerini yerine getirir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 82).

2.1.5.8. Yöneticilik Rolü (Administration)

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği'nin (NASW,1999) Etik Kodlar çalışmasının Uygulama Ortamında Etik Sorumluluklar başlıklı bölümünde sosyal hizmet yöneticisinin sorumluluklarına şu şekilde yer verilmiştir:

> Sosyal hizmet yöneticileri, hem müracaatçıların ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli kaynakları ve hem de bu kaynakların adil paylaşımını savunmalıdır. Ek olarak, akılcı personel denetimini mümkün olan en yüksek seviyede tutmalı ve çalışma ortamını etik Kurallara uygun olması için yönetmeli/denetlemelidir.

Yöneticinin rol ve sorumlulukları ile yönetim tarzı görev yapılan alanlara göre değişiklikler göstermekteyse de yöneticilik rolünün değişmeyen bazı ilkeleri mevcuttur. Bu ilkelerden birisi bilgi elde etmedir. Yöneticiliğin temeli amaçların ne olduğuna dair gerçek bir değerlendirmede bulunmaktadır. Bu değerlendirmenin doğru yapılabilmesi içinde yöneticinin araştırma yapmaya ve bilimsel bilgiden faydalanmaya istekli olması gerekir. Diğer bir ilke yöneticinin, kurumun amacına uygun çalışıp çalışmadığı, kurumsal sorunlar ve öncelikli ihtiyaçlar gibi kurum içi ve personeller arası durumların bilgisine sahip olmasıyla ilgilidir. Alternatifleri tahmin etme ve seçme, esneklik ve denge, beklenmedik durumlarla baş edebilme, sistematik yaklaşım, kaynakların etkili kullanımını sağlama, finansal planlama yapabilme, durum ve sorunları yorumlayabilme, iş bölümü oluşturabilme ve bunları organize edebilme, yetki imkanını verim artırıcı, personel ilişkilerini düzenleyici şekilde kullanabilme, ödül ve disiplini doğru kullanabilme gibi özellikler yöneticide olması beklenen diğer temel ilkelerdir (Cannon, 2008). Yönetici bir sosyal hizmet uzmanından politika, program ve yasaları uygulama sorumluluğunun yanında politika geliştirme ve program planlama girişimlerine liderlik

etmesi gibi makro boyuttaki sorumluluklarını da yerine getirmesi beklenmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 83).

2.1.5.9. Değişim Ajanı Rolü (Change Agent)

Sosyal hizmet uygulama ve teorilerinin en temel amaçlarından birisi ve onu diğer meslek gruplarından ayıran özelliği birey, grup ve topluluk üzerinde olumlu çevresel, iktisadi, davranışsal ve psikolojik değişim sağlamaktır. Bu değişimi sağlarken birçok yöntem ve tekniği farklı rol ve işlevlerle yerine getirmektedir. Bu rollerden birisi de sosyal hizmet uzmanının sosyal değişim rolüdür. Sosyal hizmet uzmanının değişim ajanı rolü aşağıda belirtilen işlevlerle yakından ilişkilidir. Nitekim değişim rolünün kullanması ve başarılı olunabilmesi sosyal hizmet uzmanının şu işlevleri yerine getirmesi beklenmektedir (Zastrow, 2013: 95):

a) Müracaatçılara uygun hizmet modeli sağlamak,

b) Durumu, sorunları, ihtiyaçları, kaynakları ve varlıkları belirlemek,

c) Bilgiyi toplama ve ön değerlendirme,

d) Hizmet dağılımı için plan yapmak,

e) Denetleme, danışmanlık ve iletişim becerilerini kullanmak,

f) Müracaatçının amaçlarını gerçekleştirmesi için müdahaleleri belirlemek, değerlendirmek ve uygulamak

g) Uygulamanın etkinliğini ve programın sonuçlarını değerlendirmek.

Uluslararası Sosyal Çalışmacılar Federasyonu (IFSW) ise sosyal çalışmayı bir oyun değiştirici olarak kavramsallaştırmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların yaşamlarında karşılaştıkları zorluklarda ileriye dönük olumlu yollar bulmak, birlikte karar verme, birlikte üretim ve sosyal sorumluluk yollarıyla yaşamak istedikleri ortamları kurmalarına yardımcı olmak için çalışan birer oyun değiştiricidirler (https://www.ifsw.org/what-is-social-work/). Sosyal hizmet uzmanlarının değişim sağlamak amacı kadar yaşanan değişimi sürdürmek içinde değişim ajanı rolünü kullanır. Değişimin korunmasına yardımcı olmak ve müracaatçı sistemlerinin bağımsız olarak çalışma fırsatlarını arttırmak için sosyal hizmet uzmanı kendisini ve kurumunu değişim ajanı olarak kullanır. Bu rolünü çalışan ve müracaatçı sistemleri arasındaki temasın sıklığı ve yoğunluğunu azaltarak gerçekleştirir. Böylesi bir uygulamanın arka planında kişinin

değişimde sorumluluk almasını sağlamak ve tek başına bu sorumluluğu sürdürebilme becerisini artırmak bulunmaktadır (Kirst-Ashman ve Hull, 2009: 302).

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara yönelik ekonomik ve sosyal kaynak yaratmada veya müracaatçıların haklarını savunma da çok başarılı olmalarına rağmen mezzo ve makro boyutta birçoğu değişim rolünde başarılı olamamaktadır. Örneğin kendi örgütleri içindeki değişiklerde etkili olamamakta dahası değişim önerisi getirememektedir. Bunun başarılabilmesi için yani sorumluluk almak ve değişime katılabilmek için çalışanların güçlendirilmesi oldukça önemlidir (Hepworth ve Ark. 2017: 439). Bunun başarılabilmesinde bir başka yöntem değişime inanan ve kararlılık gösteren kişilerden destek alınması ya da bu değişimi sağlamak için çalışanlara katılmaktadır. Bu yolla tek bir değişim ajanı olarak daha büyük bir sistemin ve dahi büyük bir değişimin parçası olunabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 2009: 10).

Kısaca ifade etmek gerekirse insanların sorunlarını çözme ve ihtiyaçlarına karşılık vermesi açısından sosyal hizmet uzmanları çok önemli bir görevi yerine getirmektedir. Kişinin sosyal işlevselliğini bozucu etkiye sahip çok çeşitli sorun alanlarını tespit ederek ve çözümü noktasında çalışarak sosyal değişimler için fırsatlar yaratmaktadır. Bu fırsatların yaratılması ve olumlu bir değişimin sağlanması noktasında ise sosyal hizmet uzmanlarından her düzeyde ve alanda değişim ajanı rolünü kullanabilmesi ve sorumluluk alması beklenmektedir.

2.1.5.10. Araştırmacı/Değerlendirmeci Rolü (Researcher)

Sosyal hizmet uzmanları mesleğinin gerekliliğine uygun olarak müdahaleleri seçmek, müdahalelerinin etkinliğini değerlendirmek ve müracaatçıların gelişimini sistematik olarak izlemek için hem kamu hem de özel ortamlarda sorumluluklar üstlenmektedir. Bu süreçlerin varlığı, uygulayıcıların araştırmayı yürütme ve kullanma becerilerine sahip olmayı gerektirir ki bu tam da sosyal hizmet uzmanının araştırmacı rolüne karşılık gelmektedir. Sosyal hizmet uzmanları araştırmacı rolünü, araştırmaya dayalı uygulamalara ve uygulamaya yönelik araştırmalara dahil olmak üzere iki şekilde yerine getirmektedir (Hepworth ve Ark., 2017: 33). Daha açık ifade etmek gerekirse sosyal hizmet uzmanı uygulama için gerekli yöntem ve teknikleri güncel bilgiler elde etmek yoluyla araştırmak veya var olan veya oluşturulması planlanan uygulama modellerinin etkinliğini ve işlevselliğini bilimsel yöntemler yoluyla test etmek için araştırmacı kimliğini kullanır (Zastrow, 2013: 103). Bunun yanında sosyal hizmet

uzmanı araştırmacı rolünü kullanarak uygulama için bilimsel temel oluşturma, mesleki kararların alınması ve sosyal değişimin sağlanması amaçlarıyla bilgi elde etmek işlevini yerine getirmektedir (Reid,1987: 474; Akt., Duyan, Sayar ve Özbulut, 2008: 169).

2.1.5.11. Diğer Roller

Hemen hemen birçok meslekte olduğu gibi sosyal hizmet mesleği içinde herkes için geçerli benzer rollerin varlığından bahsetmek oldukça güçtür. Yukarıda birçok kaynakta ortak olarak kabul edilmiş ve öne çıkmış rollerden bahsedilmiştir. Bu bölümde ise en azından farklı kaynaklarda kendine yer edinmiş olan çeşitli roller kısaca sunulacaktır. Müracaatçıların kapasitelerini geliştirmek için her düzeyde ve modelde desteklenmesi için destekleyici rolü, mağdur kişilere kaynak ve güç aktarımında bulunmak için aktivist rolü, tarafsız olması beklenen arabuluculuktan farklı olarak tarafta olunabilen görüşmeci rolü, sosyal, ekonomik veya politik çok boyutlu gelişimlerini sağlanması için güçlendirici rolü, problem potansiyeli olan yada öncelenen konulara dair çalışmalarda bulunmak için öncü rolü, grup terapi ve grup çalışmalarında liderlik görevi üstlenerek grup kolaylaştırıcısı rolü, hizmet alıcılara var olan ve yeni hizmetleri anlatmak için sözcü rolü sosyal hizmet uzmanlarının kullandığı farklı rollerdir (Zastrow, 2013: 204). Sosyal hizmet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve bu sorunların çözümü için başvurulan yöntemlerin çeşitliliği sebebiyle yapılandırılmış bir çözüm önerisi getirmekte yaşanılan zorluk. esneklik ve yaratıcılığı sosyal hizmet uzmanlarının önemli mesleki rolleri haline getirmiştir (Duyan, 2010: 11). Son olarak pek çok farklı kurum ve kuruluşta görev yapan farklı meslek uygulayıcılarıyla birlikte çalışmak için takım üyeliği rolü ve modern veya post modern terapi türlerinden biri veya daha fazlasını uygulamak için terapistlik rolü sosyal hizmet uzmanının kullanabileceği diğer rollerdir (Hepworth ve Ark. 2017: 31).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Gereç ve yöntem bölümünde araştırmanın yöntemi; araştırmanın veri toplama teknikleri; araştırmanın örneklemi ve katılımcıları; veri analizi ve araştırmanın sınırlılıklarına değinilmiştir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinin neler olduğu ve bu rolleri mesleki uygulamalara nasıl ve ne düzeyde aktarabildiklerini ortaya çıkarabilmenin yolu olarak nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yönteminin tercih edilmesinin bir başka nedeni ise sosyal hizmet uzmanlarının bilgi, beceri ve deneyimlerinin araştırmacı tarafından elde edilme süreçlerinde yarı yapılandırılmış ve söylemsel araçlarla elde edilecek verilerin önemli ve kolaylaştırıcı bir katkı sunacağına olan inanıştır. Çünkü nitel yöntemler, insan deneyiminin paylaşıldığı anlatı geleneğinden gelir ve daha derin anlamları kavramayı amaçlar. Araştırmacı sahaya girdikten sonra sürecin akışına göre veri toplama aşamasını değiştirebilir ya da farklı şekilde yön verebilir. Katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda soruların değiştirilmesi, araştırma yapılan ortamın ve araştırmaya katılan kişilerden elde edilen verilerin çalışmanın amacıyla uyum göstermemesi durumunda örneklem grubuna dahil edilmemesi, bu duruma örnek olarak verilebilir (Creswell, 2016: 47- 49). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinin uygulamaya aktarılışına ilişkin Türkiye'de yapılmış nitel araştırmaların oldukça sınırlı olması bu tür bir esnekliği beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla bu çalışma çerçevesinde sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini keşfetmek ve bu rolleri uygulamaya nasıl aktardıklarını ortaya koyabilmek için derin anlamları yakalayabilmenin yolu olarak sözcükler, sayılamayanlar ve imgelerin ön planda tutulduğu nitel araştırma yönteminin uygun olacağı düşünülmüştür (Krysik ve Finn, 2015: 187).

Mesleki rollerin, sosyal hizmet uzmanları tarafından sahada nasıl kullanıldığını araştırmak bu çalışmanın ana amacıdır. Bunun için öncelikle literatürde var olan bilgileri kullanmak veya yapılan çalışmalara güvenmenin ötesinde, uzmanlarla birebir görüşmeler yapılmıştır. Bu durum sahada çok fazla zaman geçirilmesini beraberinde getirmiştir. Araştırmacı uzun saatler alanda vakit harcayıp, genel bir konu hakkında kapsamlı veriler toplamak için "içeriden" bir bakış açısı kazanmaya çalışmıştır (Creswell, 2016: 48).

Araştırma kapsamında nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenolojik yaklaşım kullanılmıştır. Fenomenolojik araştırmalar bilinen, tanıklık edilen fakat derinlemesine bir görüşe sahip olunamayan olguları açıklamakta kullanılır. Olgular geniş kavram yelpazesine sahip üst başlık olarak kabul edilebilir. Olguyu oluşturan alt başlıklar ise; algılar, düşünceler, deneyimler, yönelimler gibi çeşitli başlıklardan oluşabilmektedir ve bu alt başlıklarla gündelik süreçlerimizde çoğu kez karşılaşılabilmektedir. "Mesleki rol" çok sık karşımıza çıkan ve üst başlık olarak kabul edilebilecek bir olgu olabilir. Rollerle ilgili araştırmalar bize rollerin diğer değişkenlerle ilişkileri (annelik rolü, babalık rolü, hocalık rolü gibi) hakkında bilgi verebilir. Ancak mesleki rol sosyal hizmet uzmanı açısından ne anlama gelmektedir? Mesleki rol sosyal hizmet uzmanının kendisiyle, ailesiyle, sosyal çevresiyle ilişkilerini nasıl etkilemektedir? Bir sosyal hizmet uzmanı, çalıştığı kurumda mesleki rollerini en iyi nasıl uygulayabilir? gibi mesleki rol olgusunun alt başlıklara dair sorulara yeterince açıklayıcı cevaplar bulunamayabilinir. Tam da bu noktada fenomenolojik yaklaşımın kullanılması sosyal hizmet uzmanları tarafından mesleki rolün çeşitli açılardan ne anlama geldiğinin anlaşılmasına ve alt sorulara cevaplar bulma imkânı tanımaktadır. Bu da uzmanlarla doğrudan konuşarak, onları kendi çalışma ortamlarında değerlendirerek var olan literatür bilgisinden sıyrılmış mesleki bilgi ve deneyimlerini anlatmaları yoluyla olabilecektir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 70).

3.2. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri

Veri toplama yöntemlerinin farklılıklarına göre değişen birçok nitel veri türü vardır. Nitel yöntem kullanılarak yapılan sosyal hizmet araştırmalarında, bireysel görüşmeler, odak grup görüşmeleri, gözlem ve mevcut kayıtları tarama olmak üzere dört temel veri toplama yöntemi bulunur (Krysik ve Finn, 2015: 193). Bu araştırmada nitel veri toplama tekniklerinden derinlemesine mülakat, katılımlı gözlem ve doküman inceleme teknikleri kullanılmıştır.

3.2.1. Derinlemesine Mülakat Tekniği

Derinlemesine mülakat tekniği, nitel araştırmalarda en yaygın biçimde kullanılan tekniklerden biridir. Bu teknik; açık uçlu soruların sorulduğu, cevapların dinleme esnasında kaydedildiği veya sonrasında deşifrelendiği, gelen cevaplar üzerinden ek sorular sorularak, katılımcının bir konu hakkındaki kişisel deneyimlerini, bakış açısını ve

düşüncelerini kendi ifadeleri ile anlatmasına olanak tanıyan esnek bir yöntemdir (Kümbetoğlu, 2015: 71).

Bu çalışmada veri toplamak için derinlemesine görüşme türlerinden araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırmacı, konuyla ilgili önceden hazırladığı belli konu başlıkları ya da sorularla görüşmeyi gerçekleştirir. Görüşme sırasında soruların sırası, soruların soruluş biçimi gibi değişiklikler yapılabileceği gibi görüşme konusu bağlamında araştırmacı tarafından soru eklenebilir ya da çıkarılabilir (Kümbetoğlu, 2015: 75). Araştırma esnasında da bazı soruların yerlerinin değiştirilmesi, soru eklenmesi veya çıkarılması, araştırmaya kolaylık sağlamıştır. Bu kapsamda hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşam, mesleki rol ve önerileriyle ilgili soruların yer aldığı 3 bölümden oluşmaktadır. Görüşme formunda toplamda 31 soru yer almaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunun yanı sıra araştırma kapsamında sosyo-demografik bilgilerin yer aldığı kişisel bilgi formu da kullanılmıştır. Kişisel bilgi formunda; katılımcıların yaş, eğitim durumu, çocuk sayıları, çocuklarının yaşları, sosyal hizmet uzmanı olarak çalışma süreleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

Soruların etkinliği ve verimliliğini gözlemlemek ve ihtiyaç durumunda soruların yenilenmesi amacıyla araştırma sahasına inilerek beş sosyal hizmet uzmanın ile pilot uygulama yapılmıştır. Uygulama sonrasında uzmanların önerdiği şekilde sorular tekrar düzenlenerek son halini almıştır ve bu çerçeve ile görüşmelere devam edilmiştir.

3.2.2. Katılımlı Gözlem

Araştırmada kullanılan diğer veri toplama tekniği katılımlı gözlem modeli olmuştur. Katılımlı gözlemde neyin gözlemleneceği, gözlemci ile katılımcı arasındaki ilişki ve gözlemleri kaydetmenin yolu önemlidir. Dikkatle gözlemleme yapabilmek, sonrasında mümkün olduğunca hatırlayabilmek ve detaylarıyla kaydedebilmek ciddi bir odaklanmayı beraberinde getirmektedir (B. Merriam, 2013: 111). Dolayısıyla çalışmada katılımlı gözlem türlerinden, kısmi katılımlı gözlem olarak bilinen model tercih edilmiştir. Kısmi katılımlı gözleme göre araştırmacı çalışma yürüttüğü grupla tam zamanlı değil, kısmi ve değişken zaman aralıklarıyla beraber olmanın yollarını aramaktadır (Creswell, 2013: 167). Araştırma sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının kurum içindeki çalışma arkadaşlarıyla, üstleriyle ve gelen müracaatçılarla ilişkileri gözlemlenmiştir. Bu durumun görüşme sürecine olumsuz etkisini önlemek adına,

görüşme sırasında ve sonrasında araştırmacı tarafından gözlemlerinin yer aldığı notlandırmalar yapılmıştır.

3.2.3. Doküman İnceleme

Nitel araştırmalarda kullanılan ve ikincil veri kaynakları olarak isimlendirilen dokümanlar, görüşmeler ve gözlemler dışında başvurulabilecek diğer nitel veri kaynaklarını oluşturmaktadır. Doküman inceleme tekniği aracılığıyla çalışılan konuyla ilişkili yazılı ve görsel malzemeler araştırmaya dahil edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 189). Bu kapsamda Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın konuyla ilgili yayınladığı; raporlar, el kitapçıkları, tanıtım filmleri, hizmet içi eğitim kitapçıkları gibi materyaller incelenmiştir. Bu sayede görüşmelerde eksik kalan, tam olarak anlaşılamayan bölümlerin analiz edilmesi kolaylaşmıştır.

3.3. Araştırmanın Örneklemi ve Katılımcıları

Araştırma Türkiye'nin 7 bölgesinden 13 ili kapsamaktadır. Bu iller; Adana, Ankara, Artvin, Çankırı, Diyarbakır, Erzincan, İstanbul, İzmir, Malatya, Manisa, Samsun, Yalova ve Yozgat'tır. Bu iller, içinde bulundukları bölgeyi temsilen seçilmiştir. Ayrıca İstanbul, İzmir, Ankara, Diyarbakır, Adana gibi iller gerek bulundukları bölgeleri temsil etmesi gerekse yoğun göç alan büyük şehirler olması nedeniyle seçilmiştir. Adana, Ankara, Diyarbakır, İstanbul, İzmir ve Manisa illerinde Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin şubeleri bulunurken, diğer 6 ilde derneğin şubesi bulunmamaktadır. Araştırmacı buna özellikle dikkat etmiştir. Bu bilgi, görüşme soruları içerisinde yer alan süpervizyon desteği ile ilgili olarak kullanılabilecek ölçütlerden biridir. Bu nedenle iller belirlenirken bu kriter de göz önüne alınmıştır.

Bu araştırmada niteliksel araştırmanın sunduğu esneklikten faydalanmak adına amaçsal örneklem ve kartopu örneklem yöntemleri kullanılmıştır. Amaçsal örneklem; yapılan araştırmaya bağlı olarak bir durum hakkında detaylı bulgu elde etme gibi gerekçelerle örneklemin belirlenmesidir. Kartopu örneklem ise, belirlenen kaynak kişiler aracılığı ile yeni kişilere ulaşımın sağlanmasıdır (Kümbetoğlu, 2015: 99). Bu kapsamda amaçsal örneklem yöntemi ile ilk 7 katılımcı belirlenmiştir. Katılımcıların yukarıda bahsedilen illerde çalışıyor olması önemli etkenlerden biridir. İkinci aşamada ise görüşülen uzmanların tavsiye ettiği başka bir uzman ile görüşülerek kartopu örneklem yöntemi kullanılmıştır. Veriye ulaşma potansiyeli açısından kartopu örneklemi de illerin belirlenmesinde diğer önemli faktörlerden biri olmuştur.

Araştırmanın veri kaynaklarının farklılığını arttırmak için, Türkiye'nin 7 bölgesinde korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan 30 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine mülakat yapılmıştır. Katılımcıların 16'sı kadın, 14'ü erkektir. Görüşülen kişilerden 9'u yüksek lisans, 2'si de doktora eğitimine devam etmektedir. Uzmanlar 3 yıl ile 30 yıl arasında alanda çalışmış kişilerdir.

Tablo 3-1: Araştırmaya Katılan Uzmanların Kişisel Bilgileri[15]

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Mesleki Çalışma Süresi
SHU 1	Kadın	45	Lisans	20
SHU 2	Kadın	53	Lisans	30
SHU 3	Erkek	50	Lisans	27
SHU 4	Kadın	48	Lisans	25
SHU 5	Erkek	42	Y.Lisans	17
SHU 6	Erkek	42	Lisans	20
SHU 7	Erkek	33	Doktora	7
SHU 8	Kadın	31	Y.lisans	6
SHU 9	Erkek	36	Lisans	8
SHU 10	Erkek	39	Y.Lisans	16
SHU 11	Kadın	27	Lisans	4
SHU 12	Erkek	30	Y.Lisans	3
SHU 13	Kadın	30	Lisans	6
SHU 14	Erkek	36	Lisans	10
SHU 15	Kadın	28	Y.Lisans	4
SHU 16	Kadın	29	Lisans	5
SHU 17	Kadın	29	Y.Lisans	5
SHU 18	Erkek	29	Lisans	4
SHU 19	Kadın	31	Y.Lisans	5
SHU 20	Erkek	35	Lisans	8
SHU 21	Kadın	28	Y.Lisans	5

[15] Araştırmaya katılan uzmanların kimliklerinin anlaşılmaması için gerçek isimleri kullanılmamıştır. Katılımcıların isimleri SHU şeklinde kodlanmıştır.

SHU 22	Kadın	28	Lisans	4
SHU 23	Erkek	28	Lisans	5
SHU 24	Kadın	28	Lisans	4
SHU 25	Kadın	28	Lisans	4,5
SHU 26	Erkek	30	Doktora	5
SHU 27	Erkek	33	Lisans	7
SHU 28	Kadın	28	Lisans	5
SHU 29	Kadın	28	Lisans	5
SHU 30	Erkek	33	Y.Lisans	3
SHU 31	Kadın	28	Lisans	5

Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanın seçilmesinde bazı belirleyiciler etken olmuştur. İlk olarak bu alanın vaka yoğunluğu noktasında kurumlardaki en çok vaka gören birimlerin yer alıyor olması, ikinci olarak ise korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanının farklı alanlara bölünerek (koruyucu aile birimi, evlat edindirme birimi, çocuk destek merkezleri birimi vb.) işleyişin daha sistematik ilerlemesidir.

Adana, Erzincan, Malatya, İzmir, Manisa, İstanbul, Yalova İllerinde katılımcılarla yüz yüze görüşmeler yoluyla, Artvin ve Yozgat illerindeki katılımcılarla online yüz yüze görüşme (skype) yoluyla, Çankırı, Ankara ve Diyarbakır'da görev yapan katılımcılarla ise İstanbul'da yüz yüze görüşmeler yoluyla. Samsun'da görev yapan katılımcı ile de telefonla görüşmeler yapılmış ve veriler toplanmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Görüşmeler sonucunda toplam; 1434 dakikalık ses kaydı elde edilmiştir. Görüşme kayıtları deşifrelenerek, 325 sayfalık bir yazılı doküman haline getirilmiştir. Bu aşamadan sonra kodlamaların ve temaların oluşturulabilmesi için nitel veri analiz programı kullanılmaya karar verilmiştir. Bu çalışmada Atlas. Ti nitel veri analizi programı kullanılmıştır.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın en önemli sınırlılığı sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptığı kuruluşlarda yapılan görüşmelerde (25 katılımcı ile) çalışma ortamlarından kaynaklı olarak yaşanan sorunlar olmuştur. Öyle ki kurumda yapılan görüşmelerde, odada diğer meslek elemanlarının olması konuşmanın bazen bölünmesine bazen de görüşülen kişinin

odaklanmasına engel olduğu için kesintiye uğramasına neden olabilmiştir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının mesai aralarında ya da sonrasında bile çok fazla telefonla aranması yine görüşmelerin kesintiye uğramasına sebep olan etkenlerdendir. Bu kesintiler sosyal hizmet uzmanının gerek iş yükü gerekse çalışma koşullarının görülmesi adına çok faydalı olmakla birlikte sıklıkla görüşmelerin bölünmesine sebep olduğu için çalışmayı sınırlandıran bir etken olarak değerlendirilmektedir. 2 görüşme kafe ortamında yapılmıştır. Kafedeki yüksek ses de hem görüşmecinin hem de araştırmacının odaklanmasını zorlaştırdığı için, araştırmanın sınırlılıklarından biri olmuştur.

30 katılımcıdan 3'ü ses kayıt cihazı ile görüşmenin gerçekleşmesini kendilerini rahat hissedemeyeceklerini ifade ederek kabul etmemişlerdir. Araştırmacının not alarak mülakat yapmasını rica etmişlerdir. İki tarafında aktif bir iletişim içerisinde olduğu böylesi görüşmelerde not alma, dikkati toparlama ve görüşmeyi akıcı bir şekilde sürdürme noktasında yaşanılan zorluklar göz önüne alındığında 3 katılımcı ile yapılan görüşme araştırmacı açısından özellikle zorlayıcı bir süreç olmuştur.

4. BULGULAR

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri üzerine yürütülen saha araştırmasının bulguları belirlenen 6 ana tema altında ele alınmıştır. Bu kapsamda ilk olarak sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Daha sonra sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri, sosyal hizmet eğitimleri, mesleki rollerin öğrenilme süreci, mesleki rollerin sahaya aktarılmasında yaşanılan zorluklar, uzmanların meslek ve mesleki roller hakkındaki önerileri şeklinde temalandırmalarla araştırma bulguları ve bunlara ilişkin yorumlar aktarılmıştır.

4.1. Mesleki Yaşam

Bu başlık altında sosyal hizmet uzmanlarının meslekteki çalışma süreleri, çalışma alanları ve meslek yaşamlarındaki kritik deneyimleri aktarılacaktır. Mesleğin ilk yılları ile daha sonraki zamanlarda edindikleri önemli deneyimleri ve bu süreçte uzmanların mesleğe bakışları hakkında alınan bilgiler ele alınacaktır.

4.1.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Çalışma Süreleri

Araştırmaya katılan uzmanların mesleki çalışma süreleri geniş bir dağılım göstermektedir. 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kurulmasıyla birlikte SHÇEK bünyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanları Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kurum ve kuruluşlarda çalışmaya başlamışlardır. Dolayısıyla 10 yıl ve üzeri mesleki deneyimi olan sosyal hizmet uzmanlarının SHÇEK ve ASPB döneminde çalışma imkanları olmuştur. Özellikle alanda 10 yıl ve üzeri mesleki çalışma deneyimi olan uzmanların araştırmaya çok önemli katkıları olmuştur. SHÇEK zamanında çalışmış olmaları o zamanki deneyimleri ile şu anki sosyal hizmetin bakanlık olma sürecini kıyaslayabilmeleri açısından araştırmaya zenginlik katmıştır

Tablo 4-1:Sosyal Hizmet Uzmanlarının Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Alanında Çalışma Süreleri

Mesleki Çalışma Süresi (Yıl)	Katılımcı Sayısı
3-9	22
10-16	3
17-23	3
24-30	3
Toplam	31

Sahada uzun yıllar çalışmak meslek elemanının deneyimini arttırırken aynı zamanda "işin erbabı" olmasını kolaylaştıran bir etkene dönüştürebilmektedir. Aşağıdaki

ifadeler alanda uzun süre çalışan bir uzmanın meslekte çalışma süresine ilişkin yorumunu içermektedir:

> 20 yıl az bir tecrübe mi yani, neler gördü bu gözler ya… Ne vakalar ne olaylar. Deneyimler ne yapıyor, vakayı görür görmez çözüyorsun artık. Zamanla daha sokakta görünce diyorsun ki benim aradığım kişinin annesi mesela. Böyle şeylerde karşımıza çıkıyor, deneyim kolaylaştırıyor işini.(SHU 1)

Mesleki çalışma süresinin uzunluğu aynı zamanda sosyal hizmet mesleğinin gelişim ve değişim süreçlerine tanıklık olunması açısından önemli bir noktaya karşılık gelmektedir. Bu durumu SHU 2 şu cümlelerle aktarmaktadır:

> Biz ilk başladığımızda SHÇEK yeni yeni projeler geliştiriyordu o zaman çocuk anneler diye bir eğitim programı hazırladı. Erken yaşta anne olmak zorunda kalan çocuklarla çalışma yapılmıştı. O güne kadar da herhalde ciddi bir çalışma yoktu Türkiye'de. Ben o eğitimi aldım ve Çanakkale'ye geri döndüm. O eğitim yaklaşık herhalde bir 50 kişiye falan verilmişti o dönemde. (SHU 2)

İstismar vakaları ile ilgilenen kurumların yakın geçmişte kurulması nedeniyle istismar vakaları ile çocuk şubedeki polislerin görüştüğünü hatırlatan ifadelerden, çocukların işin uzmanı olmayan insanlarla görüşmek zorunda kaldığı anlaşılmaktadır:

> Orada da ensest bir vakanın ifadesini almak zorunda kalmıştık o dönemde şeyler yoktu, ÇİM'ler. Çocuk şube de ifadesi alınırken biz de yanında bulunmak zorunda kaldık. (SHU 2)

Uzun yıllar çalışan meslek elemanlarının deneyimleri sadece bulundukları illerde değil, diğer illerde çalışan ve özellikle mesleğe yeni başlayan meslek elemanları içinde zor vakalarda "aranabilecek" kişi haline getirmiştir.

> Adana da her yerden ararlar beni. Antep, Eskişehir, Ankara buralarda da beni bilenler arar. Ya da staj yaparlar yanımda. (SHU 1)

4.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Alanları

Bazı sosyal hizmet uzmanları Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı haricinde, Adalet Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığında sosyal hizmet uzmanı olarak görev almışlardır. Bu kapsamda öncelikle Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde çalışan uzmanların çalıştıkları birimler hakkında görüşleri paylaşılacaktır. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı altında, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile ilgili aşağıdaki alt birimler yer almaktadır;

- Evlat Edindirme,
- Çocuk Evleri
- Koruyucu Aile

- Çocuk Destek Merkezleri (ÇODEM)
- Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk (KİÇ)

Bu alt birimlerde çalışan uzmanlar özellikle neden Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nı tercih ettiklerini ve sonrasında neden bu bakanlıkta çalışmak istemediklerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir:

> Ben 2008 KPSS Türkiye birincisiydim. O zaman bende her horoz kendi kümesinde öter dedim. Geldim buraya. Ama hata yapmışım, şu an diyorum keşke sağlıkta kalsaydım. Zaten burada da kıymetsizim. Orda beni kimse takmasın boş ver, en azından maaşım iyi olurdu diyorum. (SHU 14)

> Yıllar öncesinde ben bu kurumun sınavını kazandığım zaman SHÇEK'i, o zaman Sağlık Bakanlığını da kazandım gitmedim. Sonra Adalet Bakanlığının da yazılı sınavını kazandım mülakatına çağırılmıştım, gitmedim. Ben ne dedim, benim birincil alanım sosyal hizmet, yani her horoz kendi çöplüğünde öter. Yani böyle baktım. Ama şu an gelinen nokta hiç öyle değil. (SHU 4)

Sosyal hizmet uzmanları, birincil alan olarak gördükleri Aile bakanlığını önemserlerken aynı değeri bakanlık bünyesinde görememeleri, bu alanı seçmelerinde pişmanlık sebebi olarak yer almaktadır. Bu nedenle "her horoz kendi çöplüğünde öter" algısı zihinlerinde yıkılmış olup, alandan ziyade maddi anlamda imkanları daha iyi olan diğer bakanlıklarda çalışmak gerektiğinin vurgusunu yapmışlardır.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında çalışmayla ilgili olumsuz çıkarımlarda bulunan sosyal hizmet uzmanlarının yanı sıra Sağlık Bakanlığında çalışan sosyal hizmet uzmanları da Sağlık Bakanlığında çalışmanın olumsuz yönlerini şu sözleriyle açıklamışlardır:

> Sosyal hizmetteki rollerini tam anlamıyla yerine getirebilmen için kurumunda buna engel olmaması lazım. Ben şimdi sağlıkta çalışıyorum ve sağlık alanında sosyal hizmetin ne olduğunu bilmiyorlar. Bırakın rolleri meslek olarak, kabul görmüş durumda değiliz şu an. Sosyal hizmet uzmanı nedir, ne yapar, hangi alanlarda çalışır. Sağlık alanında özellikle mesleğimizi tanıtmakta sıkıntı yaşıyoruz. (SHU 12)

Adalet Bakanlığı'nda çalışmış bir uzman, mesleki çalışmalarının desteklenmesi ve bunun sonucunda Adalet Bakanlığı tarafından mesleki kabul gördüğünü aşağıdaki gibi ifade etmiştir.

> Ama dediğim gibi adalet bakanlığı çocuklara her zaman önem verir. Önemsediği için her türlü projeye de olumlu bakıyor. Hatta yaptığımız projeler diğer kuruluşlarda uygulandı, pilot uygulamaları oldu. (SHU 27)

Yukarıda farklı bakanlıklarda çalışma deneyimleri olan uzmanların açıklamaları yer almıştır. Cümlelerden de anlaşılacağı gibi, bir sosyal hizmet uzmanı mesleki kabul görmediği yerde mesleki doyumu sağlayamadığı için mutlu olamamaktadır. Sosyal hizmet uzmanının Aile bakanlığı ya da diğer bakanlıklar bünyesinde çalışıyor olması bu durumu etkilememektedir. Sosyal hizmet uzmanı için ilk şart mesleki kabul yani mesleki saygınlığı yakalamak olarak açıklanabilir.

4.1.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kritik Deneyimleri

Sosyal hizmet uzmanlarına mesleğe başladıktan sonra unutamadıkları kritik deneyimleri sorulduğunda anlattıkları pek çok örneğin ensest ve istismar vakalarıyla ilgili olduğu görülmüştür. Özellikle mesleğe başladıkları ilk yıllarda bu derece ağır vakalarla karşılaşmış olmaları sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bakışlarını değiştiren önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Sürecin anlaşılması noktasında aşağıdaki açıklamalar durumu özetlemektedir:

> "Genellikle ensest vakaları insanı çok etkiliyor. Ensest vakalarında biz fail hakkında suç duyurusunda bulunmamıza rağmen hakimlerin onları salı vermesi, fail ve mağdurun aynı evde yaşaması beni çok etkiliyor. (SHU 19)

Ensest vakalarının sadece mesleğin ilk yıllarında değil, sonrasında da uzmanları çok etkilediği şu açıklamalardan anlaşılmaktadır:

> Ensestler hakikaten çok etkiliyor. Hala bir hafta kendime gelemem ben. Zaten kendimize gelmeyelim. Bu normal bir durum değil, kendimize gelmemeliyiz hemen. Mesela yıllar yıllar önce karşılaştığım ensest vakalar ile işte en son karşılaştığım arasındaki etkilenme aynı oranda. İşimi yaparım ayrı ama hala etkilenirim. Bir hafta kendime gelemem. Beni en çok o kafa ve birçok vakada gördüğüm bekaret önemli. Bak ele güne karşı anal yoldan, vajinal yoldan değil anal yoldan yaparım. Mesela bu çok etkilemişti beni bu nasıl bir ahlak, namus anlayışı bu nasıl bir kafa? ve sonrasında fiziksel şiddetin takip etmesi? Mesela birçok ensest ilişkide fiziksel şiddetin eşlik ettiğini gördüm, artık korkutma amaçlı mı bilmiyorum. (SHU 1)

Aşağıdaki vakada da uzun süre ensest ve cinsel istismar vakalarıyla çalışmış bir uzmanın, ensest mağdurunun ve ensest sonucu doğan çocuğun durumunu açıklayan ifadeleri dikkat çekicidir:

> 13 yıl boyunca da Türkiye'nin değişik yerlerinden ensest ve istismar vakalarıyla gelen, erken yaşta anne olmak zorunda kalan çocuklarla çalıştım. 6 ay boyunca ulaşamadığım -iletişim anlamında- bir çocuk vardı. Sanırım 14 yaşındaydı. Sonra aylar sonra ben tesadüfen bir şey öğrendim yani aylar demeyeyim bir yıl sonra yaklaşık, bir şey öğrendim. Çocuk evlat edinilecek ya hani bebek ne oldu diye merakımdan alt kattaki meslektaşımla konuştum. Öldüğünü öğrendim bebeğin. Zaten doğumdan itibaren çok sağlıklı doğmamış daha doğrusu. Öldüğünü öğrendim ve bunu gerçek annesiyle paylaşmak istedim ama uzun zaman geçmesine

> rağmen dediğim gibi güven olayı bir türlü gelişmedi ya küsmüştü zaten kendini kapatmıştı. Okula da gitmek istemiyordu bir şey de yapmak istemiyordu. Hatta yaşamak bile istemiyordu. Ben bir gün, "Çocuğunla ilgili konuşmak istiyorum" dedim ona. Böyle sinirli baktı bana. Yani belki o kısmı silmek istiyordu hayatından. Sonra işte bu öldüğünü bir şekilde ifade etmem lazım ya. Yani yok artık böyle biri resmiyette de onu anlatmam gerekiyordu. İşte şeyden girdim kimlik bilgilerinden, böyle dedim: "Bebek yaşamıyormuş onu öğrendim." Ve o anı belki yaşadığı o anı yani izi bitti ya yani bebekte ortadan kalktı, çocuk hayata geri döndü. Yani bazen bilmiyorum, öyle şeyler de oluyor. O kızla çok uğraştım, çok zaman harcadım ama değdi mi, değdi. Mesela unutamadığım vakalardan biri budur. (SHU 2)

Benzer şekilde SHU 23 ve SHU 24 de ensest vakaların ile ilgili aynı açıklamaları yapmışlardır:

> Çok sayıda ensest ve istismar vakası var, en çok bunlar. (SHU 24)

> Mesela ensest vakalarda bir ay unutamayıp etkisinden çıkamadığım oluyordu. (SHU 23)

Yaşadığı coğrafyada ensest vakalarının olmasına şaşırdığını ve sosyal medya üzerinden çocukların istismar hikayeleri ile ilgili olarak paylaştığı cümleler ensest ve istismarın herhangi bir coğrafyaya ait olmadığına dair önemli bilgiler vermektedir. Zira gelişen teknoloji faydalarıyla birlikte nitelikli kullanılmadığında çocuklar için nasıl bir sömürü haline gelebileceği SHU 18 tarafından ifade edilmiştir:

> Amcasıyla ensest bir ilişki yaşayan kız çocuğu vardı. 2-3 yıl süren bir ilişkileri vardı. Durum anlaşıldığında şikâyet olmuş ama çocuk ben şikayetçi değilim, kendi rızamla birlikte oluyorum demiş. Ben bunları ilk duyduğumda şaşırıyordum. Malatya' da bunlar oluyor mu, nasıl olur diye. Daha çok da problem sosyal medyadan oluyordu ve ben bu işe başladığımdan beri facebook, twitter bunlardan nefret etmeye başladım. Çünkü çocuklar o kadar istismar ediliyor ki. Çok vaka duydum ben facebooktan tanıştığı birisiyle kaçan. Sonuçlar hep aynı. Çocuklar hep hamile kalıyor. Çocuk yaşta birliktelik yaşayan çok fazla sayıda kişi var… Yine 2 kızına tecavüz eden bir baba vardı. Çok fazla ensest örneği var unutamadığım. Annenin gizlediği durumlar vardı. Bunlar çok kritik vakalardı. Çocuk öğretmenine söylediği için olay bize intikal edebilmişti. Baba cezaevine alındı, çocuklar yuvaya verildi. Babayı sonra cezaevinde öldürmüşlerdi… Küçük bir bebeğe tecavüz eden bir çocuk vardı. Tecavüze uğrayan bebek, yapanda 17 yaşlarında bir çocuk. Bunlar çok etkilemişti beni. (SHU 18)

Bir uzmanın cinsel istismar vaka örneklerinden belki de uç nokta olarak gösterilebilecek bir vakada istismara maruz kalan çocukla çalışması ve sonrasında hissettikleriyle ilgili şu ifadeleri oldukça dikkat çekicidir:

> Mesela on üç yaşında bir çocuğun bütün köy tarafından istismara maruz kalması, yıllarca hani kronik bir şekilde istismara maruz kalması. Mesela o çok yani dramatikti. Türkiye'nin bir köyünde çocuk köy eşrafı tarafından hemen hepsi tarafından istismara maruz bırakılıyor. Çocuk çok dağılmış bir şekilde gelmişti bize. En unutamadığım vaka oydu. Ondan çok etkilenmiştim mesela. (SHU 8)

Uzmanların unutamadıkları diğer önemli konu ise intihar vakalarıdır. Birçok emek ile topluma yeniden kazandırılmaya çalışılan çocukların, intihar vakaları ile tekrar başladıkları noktaya geri dönmeleri uzmanların işin içinden çıkılmaz bir duruma düşmelerine karşılık gelmektedir:

> Altay diye bir çocuğum vardı benim bundan birkaç yıl önce. Bu çocuğumuzun anne babası boşanmış, annesi tekrar evlenmiş, çocuklar uzun süre anneyi görmemiş. Baba bakım merkezinde ve babanın Şamanizm kökenlerinden gelen bir yapısı var ve dini inançları çok güçlü değil. Çocuklarına bunu yansıtmış. Adam uç bir adam ve kafayı bozmuş, bakım merkezinde yatırılmıştı. İki çocuğu ise benimleydi. Göreve ilk başladığım sürelerde bu çocuk gerçekten çok düzgün bir çocuktu. Davranışları olsun, tutumları olsun, bize olan saygısı olsun... Çocuğa sorumluluk vererek özgüvenini artırmayı düşündük. Yavaş yavaş da aslında kademe de almaya başlamıştık fakat bu çocuk çok fazla şaman geleneğine maruz kaldığı için o kitapları okuyordu. Fakat çocukta hissettiğim anne ve baba duygusunu tam olarak içinden atamamıştı. Onların yoksunluğunu ciddi anlamda hisseden bir çocuktu. Kardeşiyle ilk başta çok yakın olsa da bir yerden sonra kopmaya başlamıştı. Kardeşiyle ilişkilerinin de artık zayıflamaya başladığını hissetmeye başlamıştım. Altay okulla ilgili bir sıkıntı yaşamıştı. Bu çocuk spor yapan, dış görünümüne ve bakımına özen göstermeye çalışan bir çocuktu. Altay'ın okulda yaşadığı bir sorun, çocuk okula gittikten sonra, oradaki idareciler çocuğun saçlarıyla ilgili bir problem yaratmışlar. Uzun saçı seviyordu. Saçlarıyla ilgili sıkıntı yaşadıktan sonra, kendi benliğine olan saygısını kaybedeceğini düşünerek okula gitmek istememeye başladı.
>
> - Kaç yaşındaydı?
>
> 16 yaşlarındaydı. O süreçte inanılmaz bocalamıştı. İçine kapandığını hissettim. Bir gün nöbetim sırasında bu çocuk geldi, 'Hocam, dışarı çıkmak istiyorum.' dedi. 'Oğlum Altay, bu saatte çıkamazsın. Belli saatlerimiz var, saat 12'yi geçmiş. Ben bu saatten sonra seni çıkartamam. Başına bir şey gelebilir.' demiştim. O sürece kadar öyle bir huysuzluk yapacak bir çocuk değildi. Bir şeylerin o çocuk için yolunda gitmediğini hissettim o gün. Mesleki hissiyat mı dersiniz, başka bir hissiyat mı dersiniz... Altay ile konuşmaya çalıştım. Otur, bir derdin bir sıkıntın var muhtemelen. Paylaş benimle. Çözebileceğim bir şeyse çözelim. Çözemeyeceğim bir şeyse, gerekirse dışarı beraber gidelim dedim. Çocuğu yanıma oturtmamla beraber konuşmaya başladığım sıra çocuğun çok fazla titrediğini hissettim. Ben çocuğun madde kullandığını düşünmüştüm açıkçası. Güvenlik görevlisine maddenin sıkıntı yaratabileceğini ve ambulans çağırmasını söyledim. Çocuk ambulansı duyunca biraz bocaladı. Ambulans geldi, çocuğu ambulansla hastaneye gönderdim. Öğrendim ki Altay intihar girişiminde bulunmuş.
>
> - İlaç mı içmiş?
>
> İlaç içmiş. Bir sürü ilaç kullanmış. Sonrasında ise bu çocuğumuz dört aylık süreçte yaklaşık on defa intihar girişiminde bulundu. İlki ilaçlaydı, sonrakilerde bileğini kesti. Çok iyi dediğim bir çocuk, bilmiyorum inançları gereği mi, ya da başka bir boyutuyla mı... O süreçte çok fazla sorguladık ama şu an tam hatırlayamayabilirim.

> Ama çocuğun kendi söylemleri şöyleydi: ‘Ben ölüm anını ve ölümden sonraki hayatı çok merak ediyorum.’ ’Bu ölmeye değmez mi?’ mantığıyla hareket ediyordu. Hem okuduğu kitaplar hem aile yaşamındaki bozukluklar hem anne babasının geçmişte çocuğa empoze ettiği düşünceler. 4 ayda yaklaşık 10 defa intihar girişiminde bulunduğu için hastaneye gittiğimizde Altay sen mi geldin?’ diyorlardı. Kolunda jilet atacak yer kalmamıştı. Altay ile ilgili çok çalışmalarım oldu. Ondan sonra bayağı toparlamıştı. Sağ olsun, bir öğretmen arkadaşımızla beraber bayağı toparlamıştık çocuğu. Şu anda reşit oldu, İzmir’de resmi bir kuruluşta çalışıyor. Ama o resmi kuruluşta da bir sıkıntı yaşamış. Kendini jiletleme davranışında bulunmuş. Bunu dikkat çekmek, bir kaçış noktası olarak görüyordu. En çok etkilendiğim olay Altay’ın olayıydı. (SHU 26)

Yine intihar konusunda krize müdahale ile ilgili başka bir uzman yaşadığı deneyimi şu şekilde paylaşmıştır:

> “Benim 4 yıldır en çok zorlandığım şey intihara kalkan çocuklarla müdahale etmem oldu. Çünkü intihar edeceğim diye birkaç defa dillendirmek çocuğun zamanla eğilimleri olmaya başlar. Kendine zarar veren çocuğun zarar verdiği bölge çok önemli mesela çocuk gelip de kolunun üzerindeki damardan çok uzak ne kadar derin kesse de damara ulaşamayacağı bir yerden keserse, bu çocuğun amacı dikkat çekmek, kendine zarar vermek değildir. Maksat benle biraz ilgileninsindir. Ama çocuk gelip bileğinde damara çok yakın bir yerden jilet atmışsa ve görüşmelerde birkaç defa intihar etme düşüncelerini söylemişse bu çocuk ciddi bir eğilim sergiler. Bu nedenle benim en zorlandığım nokta kendine zarar veren çocuklarla baş etmekti. Çünkü kendine zarar veren çocuk eğer bundan gerçekten zevk alıp bundan mutluluk duyduğu hissine ulaşıyorsa, bu alışkanlığı bırakması bu davranışı değiştirmesi ya da benim bu davranışı söndürmem çok zor. (SHU 21)

Uzmanlar için kritik deneyim olarak adlandırılan bir diğer önemli başlık madde kullanan çocuklar ve onların yaşantıları olmuştur:

> Çalışmakta en zorlandığım kitle madde bağımlısı çocuklardı. Ciddi anlamda Ölüme Yakın bir çocukla çalışmıştım. Onun tedavi süreci tedaviye ikna etme süreci Maddeyi kullanım oranını artırması vs. Benim için gerçekten çok zor olmuştu pratikle teori ciddi anlamda zorlamıştı beni. Teorik bilgilerle pratikte onları uygulamaya çalışmak. Ama işte insan genel anlamda zaten farklı. Ama madde bağımlısı genç benim için dönüm noktası olmuştu diyebilirim. Neyse ki sonrasında tedaviye ikna ettik arındı inşaallah. (SHU 11)

> Yakın bir zamanda 15 yaşında bir kız çocuğu vardı. Sürekli evden kaçıyor, sürekli ailesinden kaçıyor. Gece sabaha doğru 4'te Polis çocuğu sokakta yakalıyor. Eve götürüyor ama çocuk ısrarla evden kaçıyor. Aile yanıma geldi bu konuda yardım istedi. Ama çocuğa ulaşmak çok zor sürekli evden kaçan bir çocuk. Bunun nedenini öğrenmeye çalıştım. Kendin birkaç defa eve gittim sadece bir keresinde çocukla görüşebildik. Ama çocukla iyi bir kanal yakaladım. Kendisini kuruma davet ettim geldi. Bana şunu söyledi; baba alkol bağımlısıydı, eve geldiğinde sürekli kavga, tartışma çıkarıyormuş. Çocuğu ya da diğer kardeşleri suçladığı için artık evde durmak istemiyor. O kavgalardan bıktığı için çocuk ben evde durmak istemiyorum dedi. Gittim okulla görüştüm, çocuğun babasıyla, diğer kardeşleriyle görüştüm. Çocuk aslında çok zekiydi. 7. sınıfa kadar hep takdir alıyorken, birdenbire 8. sınıfta derslerde bir başarısızlık olmuş. Ders başarısında düşüş olmuş.

> Arkadaş ortamında değişiklik olmuş. Arkadaş ortamını merak ettim. Biraz onun içerisinde de girmeye çalıştım. Farklı kurumlarla da ben iş birliği yapıp bilgi aldım. Elde ettiğim bilgi şuydu, yakındaki yani içine girdiği arkadaş ortamında madde kullanımı, madde satışı varmış. 15 yaşındaki kızın birkaç tane erkek arkadaşı olmuş. Cinsel birliktelikleri de olmuş. Eve gitmeyip, sürekli otellerde kalmışlar. Hepsi de 15, 16- 20 yaş grubuydu. Araba kiralayıp gezmeye gidiyorlardı. Soru şuydu 15- 20 yaşındaki genç insanlar çalışmıyorlar. Bu kadar parayı nereden buluyorlar. En sonda şunu bulmuştuk. Ortamdaki çocukların birkaçı torbacılık yapıyordu. İşin iyi tarafı 15 yaşındaki kız madde kullanmış ama bağımlılık düzeyinde değildi. Ben AMATEM'e götürdüm. Orda birtakım testler uygulandı. 8. sınıfı bırakmıştı. Milli eğitime gittim. Oradakilerle konuştuk, çocuğun tekrardan okula başlamasına vesile olduk. Ama şimdi arkadaş ortamını tamamen değiştiremediğimiz için KMÇ birimine yönlendirdim. Danışmanlık tedbiri alsın diye. (SHU 12)

Görüşme yapılan uzmanların çalıştıkları vakalarda karşılaştıkları kişilerin ölmesi onları etkilemektedir. Yaşadıkları bu durumu kendileri de ölünceye kadar unutamayacaklarını ifade etmişlerdir:

> Evet, ölünceye kadarda unutamam diye düşünüyorum. Bizim işimiz o kadar titiz hassas bir iş ki, yani sadece iş olarak bakmamak gerekiyor. Gönülden çalışmak lazım. Çok özverili olmamız gerekiyor. Bizim işimiz insanla çalıştığımız için hata affetmiyor. Kusur affetmiyor, ihmal kesinlikle affetmiyor bizim mesleğimiz. Gönlünüzü vereceksiniz bu mesleğe gerçek anlamda yapabilmek için. Yıllar öncesinde, il müdürlüğünde olduğum bir dönemde birkaç tane müracaatçı geldi. Yeni doğan bir bebek var dediler. Kurum bakımına vermek istediklerini söylediler. Ben dilekçelerini aldım başvurularını kabul ettim. Ama tabi o zaman tüm işlemler İl Müdürlüğü bünyesinde yapılıyor. İki gün il müdürlüğünde çalışıyorum daha sonra kadrolu olduğum huzur evine gidiyorum. Uzun süre böyle çalıştık. Her kuruluştan meslek elemanları dönem dönem il müdürlüğünde çalışıyordu. Huzurevi müracaatçılarına yönelik dilekçeleri değerlendirecektim. Benim 2 gün içerisinde gittiğim il müdürlüğünde dilekçeler yine birikmiş. Aslında benim suçumda değil. Hekimhan'ın bir köyünde bir adrese gittim. Kapıyı çaldık açan olmadı, komşulara sorduk. Vaka şöyleymiş, ben sadece KMÇ başvurusu olduğunu biliyordum. Anne hafif zihinsel engelli, tecavüz sonucu hamile kalıyor. İstenmeyen bir bebek ondan sonra ailede bebeği istemiyor. Anneyi başka bir köyde yaşlı bir adamla evlendirmişler. Bebekte beşikte ölüme terk etmişler aile büyükleri. Bebekte ağlaya, ağlaya beslenmeye beslenmeye o şekilde hayatını kaybetmiş. Ben 25 yıllık mesleki hayatımda geçmişe dönüp baktığım zaman bunu hiç unutamıyorum. Özeleştiri yapayım suç bende var mı bende de var ama tek suçlu ben değilim. Toplum olarak suçluyuz. İl Müdürlüğünün sistemli çalışmaması bir bebeğin hayatına mal oldu. Bir genç annenin hayatına mal oldu. Biz o zaman sosyal hizmet olarak gerçekten zamanında ve yerinde müdahale yapmış olsaydık bu bebek şu an yaşıyor olacaktı. O olay şimdi olsaydı anında kuruluşa alınırdı. (SHU 4)

Ölümle sonuçlanan vakalarda yaşanılan yetersizlik hissi sosyal hizmet uzmanlarının işi bırakma/istifa etme noktasına getirebilecek önemli noktalar olarak karşımıza çıkmaktadır:

> İlk görüştüğüm cinsel istismar vakaları, görüşemediklerim, derdimi anlatamadıklarım, müdahale edemediklerim ama en çarpıcısı; korunma altında iki çocuk vardı onlar normalde başka yurttaydı, annenin gizlilik kararı vardı. Babanın şiddetinden ve ölüm tehdidinden dolayı saklı tutuluyordu. 11 ay sonra baba geldi. Akşama kadar önceki gün de telefonla tehdit etti. Silahla geldiğini fark ettim. Ben polise söylemedim daha sonra görüşmek istediğini söyledi. Çocukta her görüşmesinden sonra daha çok korktuğunu bana ağlayarak sarılarak söylemişti. Dedim ki bu çocuk için güvenli bir ortam oluşturmaya çalışıyoruz. Bu sadece sizin çocuğunuz için değil kimin çocuğu olursa olsun 8- 9 yaşında ağlayan bir çocuk korkan bir çocuk görmek çok hoş bir şey değil yani. Kurumun amacı da bu zaten korumaya çalışıyorsun. Biraz daha huzurlu hissetsin biraz daha güvende hissetsin. Baba da silahın olduğunu fark ettikten sonra görüşme uzadı tabi ben polisle çalışmak istemedim. Polis gelirse işler daha da karışacak zaten mahkemeyle çok sıkıntı yaşadığını, bugüne kadar ilk defa benim tarafından dinlendiğini söylemişti İlginç de zaten öfke ile geldi …… kim dedi. Müdür bu dedi hemen kucağına verdi adamın.
>
> Peki kaçıncı yılınızda oldu bu olay?
>
> Benim 3. senemdi. Ben babayla 4- 5 saat konuştum. Sonra ikna ettim. Ben gidiyorum hoca dedi. Bak dedi sen sabahtan beri görüyorsun sonra diyorlar ki kadın cinayetleri niye oluyor. İşte bu yüzden oluyor dedi. Dedim ki çözüm değil çocuğu için bu kadar uğraşan birisinin bunu konuşmaması gerekiyor bunu düşünmemesi gerekiyor. Ben düşünüyorum da ne oluyor? Ben kavuşamıyorum dedi. Bırakmıyorsunuz dedi. Dedim ki benimle ilgili değil çocukla da ilgili değil, bir korku var. Bunu dağıtmak da bizim görevimiz olsun niye bana güvenmiyorsun. Bana üç dört gün müsaade et, ben baba-oğul ilişkilerini düzeltirim. Bana o anlamda güven bak bir sürü çocuk var. Annelerine-babalarına kızabilirler korkabilirler. Önce Allah'a emanet sonra sana emanet dedi ve gitti. Akşam sekiz buçukta kadını …. boş bir araziye çağırmış. Önce kadını öldürmüş sonra intihar etti. Benim tabi ertesi gün haberim oldu. Akrabaları geldi, bana biraz öfkeliydiler. Çocuğu gösterseydin böyle olmazdı dediler. Şimdi artık bunun üzerine benim yönüm değişti. Mesleki karar alma ile ilgili ben ne yapacaktım ne edecektim diye oturdum, ondan sonra bunun üzerine konuşmaya başladım Etik miydi değil miydi diye düşünmeye başladım. İstifa sürecinde girdim dilekçemi verdim. Parası için, şuyu buyu için yaptığım bir iş değil. Sonra yönüm değişti. Hiç unutamadığım beni defalarca eksik yetersiz kötü hissettiren olay bu. (SHU 7)

Yaşadıkları kritik deneyimlerin uzmanların mesleki bakışlarını nasıl etkilediği sorulduğunda alınan cevaplar mesleki bakış ile mesleki doyumun ne kadar ilişkili olduğunu göstermektedir:

> O günden sonra bu şöyle bir şeydi; Erkek haklı mıydı haklıydı kadın haklı mıydı kadın da çok haklıydı. Çocuk haklı mıydı o da haklıydı. Geride 3 tane çocuk, öldürülmüş ve intihar etmiş bir anne baba vardı. Yani biz aslında cinayetin çok kenarından geçtik. Bize bir şey olmadı pekâlâ olabilirdi de mesele o değil. Yani çocuk koruma sisteminde herkesin haklı olduğu bir vakada herkesin çokça üzüldüğü ve hakkının teslim edilmediği bir sistem gördüm ben. Sonra benim bağım koptu otorite ile idare ile ilgili. Zaten uyumsuz bir çalışan olduğumu sıklıkla söylüyorlar ama o saatten sonra, o saatten önce de öyleydi de o saatten sonra daha altını çizerek belirttim. Burası çocuğu merkeze alacak bir kurumdur. Bu bazen birisinin canı pahasına olsa bile. Beni buradan gönderebilirsiniz, beni işten,

> buradan atabilirsiniz, maaşımı kesebilirsiniz, bunlar önemli değil bu çocuk burada güvende hissedecek. Tek başına yapabiliyor musun? yapamıyorsun çünkü bu bir takım işi. Öyle ara sıra işte bir kıvılcım alevi kadar ışık saçıyorsun o kadar. Yani böyle çok yapısal bir değişikliğe gitmiyor bizim bu niyetimiz, bizim bu çalışmamız. (SHU 7)

> Şöyle, en ufak bir şeye yardımcı da olabilsem mesleki doyumu aldığımı hissediyorum. İşe yaradığını hissediyorsun. Tabi bir taraftan da bazı durumlarda kendini yetersiz hissedebiliyorsun. (SHU 27)

> Mesleki tutkumla ben alana başladım. Çalışmaktan zevk alıyordum. Zaten bu tarz şeylerin başıma geleceğini düşünerek mesleği seçtim. Aldığım eğitimden sonra da bu tarz vakalarla zaten uğraşacağımı biliyordum. Aslında mesleğe bakış açımı olumlu etkiledi çünkü A'dan aldığım olumlu bildirileri başka çocuklara da yansıtabileceğimi düşündüm. 'Demek ki bir işe yarıyormuşum.' dedim. (SHU 26)

Bazı uzmanlar yaşadıkları kritik deneyimlerin sadece mesleki bakışlarını değil aynı zamanda hayata bakışlarını da etkilediğini belirtmişlerdir. Bu anlamda uzmanların hayata karşı şüpheci ve endişeli oldukları ifadelerinden anlaşılmaktadır:

> Mesleğe bakışı değişmiyor da orada insanda şey oluyor, kafasında yeni yeni soru işaretleri gelişiyor. Ben acaba eşimde ya da çoluğumda çocuğumda bir şeyleri gözden kaçırıyor muyum? Bir problem var da ben mi görmüyorum, diye takılıyorsunuz. Sonra çocuğunuzu kısıtlıyorsunuz evde. Sokağa çıkmasını engelliyorsunuz. Sonra bir duruyorsunuz karşıdan itiraz gelince. Ama ben ne yapıyorum diye. Yani kendi hayatınızı da etkiliyor bu durum. (SHU 2)

> Öyle bir mesleğe sahibiz ki, mesleğe değil hayata bakış değişiyor. (SHU 4)

> İstismar alanında çalışmak aslında hayata bakışımı değiştirdi sadece mesleğe bakış olarak değil hayata bakışım değişti. İşe ilk başladığım zamanlarda sürekli istismar vakalarını okuduğumu, istismar ile çalıştığım için çok septik çok şüpheci bir insan oldum. İşte giderken yolda örneğin sürekli baba çocuk, abi çocuk ya da bir erkek ile yanında bir çocuk varsa sürekli onların davranışlarını gözlemleme başladım falan. Sonra zaman ilerledikçe bu geçiyor ama hep böyle bir uyarı mekanizmanız oluyor. İlk bir ortama girdiğinizde ilk onu kokluyorsunuz var mı yok mu diye? (SHU 8)

> Yaşadığım kritik deneyimler sadece mesleğe değil insanlığa bakışımı değiştirdi. Güven problemi yaşıyorum sosyal hayatta. (SHU 20)

Ensest vakasıyla çalışan bir sosyal hizmet uzmanı bu vakanın kendisinde nasıl değişikliklere yol açtığını şu şekilde aktarmıştır:

> Daha sonrasında gittiğim vakalarda, o evde her şey olabilir. O evde her şey yaşanabilir diye düşünerek gözlem çerçevemi daha da açtım, genişlettim. Her şey olabilir, bir baba bunu kızına yapıyorsa diye düşünerek en ince ayrıntısına kadar vakalarımı sorguluyordum, inceliyordum. Çünkü o eve ilk gittiğimde böyle bir ihtimalin olabileceğini hiç düşünmemiştim. Ama olabiliyormuş, bu ihtimaller varmış. Bu bana çok güzel bir deneyim oldu. Çok ağır bir travmaydı kız için. Benim içinde çok ağır oldu resmen şok etkisi yaratmıştı. Betona çakılmış gibi oldum o olayda. Özel hayatımı da çok etkilemişti. Günlerce yemek yeme sıkıntım oldu. Kafamı verip bir şeye odaklanamıyordum. Bunu nasıl yapar diye sorguladım. Acaba benim çevremde benim akrabalarımdan böyle yapan olabilir mi yapar mı?

> Yapabilirler, herkese bu gözle bakıyorsun. Temkinli oluyorsun, olayları daha da çok inceliyorsun. (SHU 17)

Araştırmaya katılan uzmanlardan bazıları teori ile uygulamanın birbirine uymamasından kaynaklı sorun yaşadıklarını ve bu nedenle vakalarına gerekli müdahalelerde bulunamadıklarını söylemişlerdir. Tüm bu süreçlerde onların mesleğe bakışını olumsuz yönde etkilemiştir:

> Bu durum beni olumsuz yönde sarsıyor. Kanun eksikliğinden dolayı olumsuz yönde çok sarsıyor. Teori ve uygulama birbirine uymuyor. Teoriye göre çocuğun hayatını değiştireceğime dair bir sürü madde var şu yapılır bu yapılır diye ama…(SHU 19)

Bir başka uzmana yaşanılan kritik deneyimlerle ilgili mesleğe bakışını nasıl etkilediği sorulduğunda "yorulduğunu" dile getirmiştir:

> Yordu. Mesleğe bakışım, yani şöyle gerçekten yönetmeliği kanunları çok iyi bilip hâkim olmanız gerekiyor. Yeni yayınlanan bir yasa, yönergeyi artık ne olursa bunların hepsini çok iyi takip etmek gerekiyor. 2. kurumlar arası iletişim görev dağılımı bunlarda çok önemli. Hastanenin sınırı, çalışan sosyal servisin, sosyal hizmet uzmanının sınırı nedir, bizim kurumun bakanlık olarak sınırı nedir, görev ve yetkileri nedir? Bunların dağılımının bilinmesi ve iş birliği içerisinde bütün kurumların çalışması gerekiyor. Bu diğer bütün birimlerimiz için de geçerli. (SHU 22)

4.2. Mesleki Roller

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollere ilişkin değerlendirmelerinin yer aldığı bu bölümde, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol tanımları, mesleki rolün amacıyla ilgili düşünceleri, sahada en çok uygulayabildikleri mesleki roller, bu rolleri uygularken onlara yardımcı olan kişisel özellikleri, mesleki rolleri karşılaştıkları vakalar üzerinden nasıl uyguladıkları ele alınmıştır. Bu başlık altında değerlendirilen ve araştırmanın ana hatlarından birini oluşturan saha pratikleri sonucunda oluşan mesleki roller kısmı ise ülkemizde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kendi tanımlamalarını içermektedir. Onların kendi tanımlamalarından yola çıkılarak mesleki rol kavramları oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu başlığın son alt teması ise sosyal hizmet uzmanlarının destek aldığı kişi ve kuruluşlar olarak belirlenmiştir.

4.2.1. Mesleki Rol Tanımları

Yapılan görüşmelerde uzmanların mesleki rol algılarını anlamak için mesleki rol denildiğinde aklınıza ne geliyor sorusu sorulmuştur. Bunun sonucunda savunuculuk rolüne çok fazla atıf yapıldığı anlaşılmıştır. Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan uzmanların, söz konusu çocuklar ve çocukların hakları olduğunda mesleki rolü

tanımlarken ilk akla gelen ilkenin savunuculuk olması çok anlamlı olmuştur. Zira kendi haklarını yeterince savunamayan/koruyamayan çocuklar için, sosyal hizmet uzmanın savunuculuk rolüne bürünmesi, onların seslerinin duyulmasını kolaylaştıran bir etkendir:

> Sosyal hizmet uzmanlarının uygulaması gereken rol savunuculuk. Çünkü çok fazla dezavantajlı konumda insan var. (SHU 27)

> Mesleki rol deyince müracaatçıların savunuculuk ilkesi geliyor, çocuk hakları geliyor. (SHU 6)

> Aklıma ilk gelen savunuculuk. Neden savunuculuk, çünkü çocukla çalışıyorsunuz, karşınızdaki çocuk. Çocuk haklarıyla hareket eden birey. Bazen doğruyu söylüyor bazen doğruyu söylemiyor. Her halükârda kendinizi savunmak durumunda kalabiliyorsunuz. Mesleki rol denilince aklıma gelen önemli kavramlardan biri savunuculuk oldu. (SHU 21)

> Yani Aklıma ilk savunuculuk geliyor. Tabi Koruma alanında çalışınca güçlendirme geliyor. (SHU 7)

Savunuculuk yanında danışmanlık ve eğiticilik rolleri de uzmanların ilk aklına gelen mesleki roller olmuştur:

> Danışmanlık, öğretici rol, meslektaşlarımızla dayanışma ve bilgi alışverişi. (SHU 23)

Bazı uzmanlar mesleki rolü sorunla- sorunu yaşayan, çözümle- sorunu yaşayanlar arasında kendilerini köprü olarak görebilmektedir:

> İnsanlarla sosyal hayatları arasında köprü yaptığımızı düşünüyorum. Aileleri ile olan bağlarında onlara köprü olduğumuzu düşünüyorum. Biz her anlamda bağlayıcı olduğumuz için aklıma ilk köprü geldi. (SHU 17)

Benzer açıklamaları katılımcılardan birisi şu şekilde ifade etmiştir:

> Hizmet sunduğumuz kesim, grup, kitle, kişi, aile her neyse orada sorunla, sorunu yaşayan çözüm ve sorunu yaşayanlar arasında bir yerde bizim rolümüz. Ben rol olarak onların yanında görüyorum kendimi. Sorunun çözümü ve sorunu yaşayan arasında bir yerde. (SHU 1)

Mesleki rol bazı uzmanlar için bir mesleğin en iyi şekilde yapılmasına yardımcı olan tüm çalışmalar olarak görülebilmektedir:

> Sosyal hizmeti en iyi şekilde icra etmesine yarayacak olan eylemdir. (SHU 30)

> Mesleki rol dediğimiz zaman, sosyal hizmetin mesleki temel becerilerinin alana yansıması. (SHU 26)

> Herhangi bir mesleğin mesleki rolü kendi benliğinden çıkıp aldığın eğitimi uygulamak. (SHU 24)

Alanda uzun yılar çalışmış sosyal hizmet uzmanlarından birinin aşağıdaki yorumu mesleki role nasıl bakılması gerektiğini açıklamaktadır. Katılımcılardan biri uzun yıllar saha tecrübesinden faydalanarak kişiye özgü mesleki rol geliştirilmesi gerektiği kanaatine varmıştır. Hatta bir uzmana çok fazla rol biçip, hepsini yapmasını beklemek, uzmanın "mesleki bocalamasına" sebep olan bir durum haline gelebilir ifadesini ekleyerek durumu izah etmeye çalışmıştır:

> İnsanı hissetmek ve insana dair ihtiyaçları belirleyerek o insana özgü yaklaşmaktır. Bunu biz arkadaşlarımız arasında da yaparız. X arkadaşımıza sergilediğimiz tavır ile, sevecendir, daha alttan alıcıdır, diğer arkadaşımız kırılgandır ona bambaşka yaklaşırız. Müracaatçı da böyledir. Müracaatçının ihtiyaçları, anlık içinde bulunduğu durum sosyal hizmet uzmanının gücü, yetkisi ve kapasitesi ile kendi rollerini kendisi belirler. Her sosyal hizmet uzmanı; şu tabiri kullanırız maymuncuk anahtarı değildir. Benim sahip olduğum yetiler ve yetenekler ile X arkadaşımın, meslektaşımın sahip olduğu yetkinlikler birbirinden farklıdır. Bu kapasite ve yetenekler aslında sosyal hizmet uzmanının rollerini ve yaklaşımını belirtir. Ama bunu da Türkiye'de sınıflayacak bir sistem henüz yok. Bunu şuna da benzetebiliriz doktorlar eğilimlerine kişisel yeteneklerine kapasitelerine göre TUS sınavına girer. Bundan sonra da sadece göz, göz diye de sınıflandırmazsınız. Göz cerrahisi ayrıdır, gözün X bölümü ayrıdır. Yani o da kendi içerisinde ayrılır. Sosyal hizmet uzmanlarının da kendi yeteneklerini, kapasitelerini bilgi, beceri ve eğilimlerine göre bu ihtisaslaşmayı yapması ve mesleki rolünü ona göre çerçevelendirmesi lazım. Siz bir ev içerisinde hem öğrencilik rolü hem annelik rolü hem çocuk rolü hem bilmem ne rolü verildiğinde ne yaparsınız? Bocalarsınız. Bunun gibi siz sosyal hizmet uzmanının omzuna 20 tane rolü verdiğinizde hangi rolü hangi zamanda yapacağını bilemez ya da o rollerin bazılarını yapmaz. Bazılarını yapamama yetisi yoktur yani. Demek istediğim bilmiyorum anlaşıldı mı? (SHU 10)

Mesleki rollerimiz içerisinde yer alan arabuluculuk rolünü uzmanlar uzlaştırıcı rol olarak açıklamışlardır. Kurum, aile ve çocukları birbirine uzlaştırmaya çalıştıklarını dile getirmişlerdir:

> Uzlaştırmak yani idare etmek uzlaştırmak. Sosyal hizmetlerde en çok yaptığın en çok üstlendiğin rollerden bir tanesidir. Çocuk ile aileyi uzlaştırmak, anne ile babayı uzlaştırmak işte idareci olursun personel ile personeli uzlaştırırsın, çocuk ile personeli uzlaştırılmak yani ikisini bir noktaya getirmek yani uzlaştırmacı rolümüz çok fazla. (SHU 8)

Özellikle sosyal hizmet alanında uzman duruşunun çok önemli olduğu vurgusu sıklıkla yapılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının kararlarına ve kanaatlerine saygı duyulabilmesi için uzmanın mesleki duruşunun çok kıymetli olabileceği ifade edilmiştir:

> Bence mesleki rol bir duruş, kesinlikle bir mesleki duruş olması gerekiyor. Çünkü çalıştığınız birimlerde hiç ummadığınız şeylerle karşılaşabiliyorsunuz. Sizin

> kararınız kabul görmeyebilir, istenmeyebilir veya değiştirilmek istenebilir. Bu konuda meslek elemanının kesinlikle bir duruşu olmalı. Tecrübe denilebilir ve analiz konusunda bizim gördüğümüz teorileri sahada uygulayabilme yeteneği ve yetkinliği belki bu şekilde açıklayabilirim. (SHU 22)

Kimi uzmanlar mesleki rolü, dezavantajlı konumda olan bireylerin yetkinlik ve yeterlilik kazanacak düzeye getirebilme çabası olarak açıklamışlardır:

> Kendine yetemeyen insanları herhangi bir nedenden dolayı yeterlilik düzeyine getirebilme. Kendi problemleriyle baş edebilme durumu. Bu problemlerin maddi ve manevi koşullarda kendine yetebilecek düzeye gelme. Bir ekonomik destek sağlıyorsunuz, ya da ciddi bir problemden sonra verdiğin destekle en azından bir süre, kendine yetebilecek düzeye getirme. (SHU 19)

Sosyal hizmet uzmanlarının rollerine yönelik soruya bazı katılımcılar lisans dönemine ait eğitimlerde edindikleri ve hatırladıkları bilgiler ışığında cevaplar verdiği gözlemlenmiştir:

> Yani genelde bu işte bize sınavda sorulan, sosyal hizmetin uygulama derslerinde sınav da bize sorulan işte arabuluculuk, kaynakları harekete geçirme, yedi madde olan roller geliyor. Aklıma bunlar geliyor onun dışında ekstra bir rol gelmiyor açıkçası. (SHU 16)

Araştırma sürecinde mesleki rolü, mesleki sorumluluk olarak tanımlayan uzmanlarda yer almıştır. Mesleki sorumluluk da onlara danışmanlık, arabuluculuk ve eğiticilik rollerini hatırlattığı için şu tanımlamayı yapmışlardır:

> Bir şeyleri değiştirebilmek adına üstlendiğimiz sorumluluk. Ya da mesleki sorumluluk diyebilirim. En başta sosyal hizmet uzmanı olarak bizim danışmanlık rolümüz var. Bir kere bizim müracaatçıyı ihtiyaç duyduğu hizmetlere ulaştırmamız için bir aracı rolümüzün olması lazım. Kişiyi dinliyoruz, konuşuyoruz. Davranışlarını değiştirmeye çalışıyoruz ve sosyal çevresini değiştirmeye çalışıyoruz. Bu nedenle danışmanlık rolümüz var. Danışmanlık sürecinde kişinin sorunlarını tespit edip, diğer hizmet kaynaklarıyla buluşturuyoruz. Müracaatçı ve diğer kurumların birleştirilmesinde aracı rolümüz var. En azından ben kendi çalıştığım kurumda bunları yapmaya çalışıyorum. Birde şunu ekleyebilirim; biz birçok konuda eğitim veriyoruz. İhmal, istismar, madde bağımlılığı, intiharı önleme konusunda, kadına yönelik şiddet konusunda eğitim veriyoruz. Burada birde herhalde eğitici rolümüz devreye giriyor. (SHU 12)

Aslında çoğu uzmanın akademik literatürde yer alan mesleki rol tanımlamalarından ziyade kendi mesleki rol tanımlarının olduğu fark edilmiştir ve kendi tanımlamalarından hareketle vakalarla görüşme yapmaktadırlar:

> Yönlendirici olmak. Çalıştığınız kurum olarak, insanların problemlerini çözeceğiyle ilgili iyi bir yönlendirici olmak. Yani bunun arkasında da şu yok tabi ki, her şeyi bilmek değil iş. İnsanları anlamak, ihtiyacı olan şeyleri onlara fark ettirmek ve bunu nasıl karşılayabilecekleriyle ilgili onlara ifade etmek. (SHU 5).

4.2.2. Mesleki Rolün Amacı

Sosyal hizmet uzmanları mesleki rollerinin amacını, hizmet götürülen kitleye kaliteli hizmet sunabilmek olduğunu ifade etmişlerdir:

> Rollerin amacı; biz kimlerle çalışıyoruz dezavantajlı gruplarla çalışıyoruz. Dezavantajlı gruplara kaliteli hizmet sunabilmek adına o rolleri kullanabilmek önemli. Yani amacı dezavantajlı gruplara kaliteli hizmet sunabilmek diye düşünüyorum. (SHU 12)

Mesleki rollerin amacını mesleki süreci düzene koymak ve koordine etmek olarak tanımlayanlar da olmuştur.

> Bence mesleki roller olmadan biz bu mesleği yapamayız. Hakların savunucusu olmadığımızda, ya da işlerin gerçekleşmesi için o koordineyi sağlamadığımızda mesleği gerçekten yapıyor olamayız. Bu meslek insan hayatına dokunan bir meslek olduğu için, insanı ilgilendiren her şeyle ilgileniyoruz. Bu anlamda mesleki rollerimiz olmazsa bir çıkmaza gireceğimizi düşünüyorum ben. (SHU 11)

Vakada doğru sonuca ulaşabilmek için köprü metaforunu kullanan katılımcılar olmuştur:

> Bir vaka sonunda sonuca ulaşabilmek için, doğru şekilde doğru sonuca ulaşabilmek için mesleki roller arada bir köprü gibi. (SHU 16)

Bazı sosyal hizmet uzmanları uygulama sürecinde kullanılan mesleki rollerin kendileri için vakayı çözmede kolaylaştırıcı bir etken olduğunu ifade etmiştir:

> İşi layıkıyla yapmaya çalışmak, edindiğin rollerle karşıdaki vakayı çözmeye çalışmandır. Ya da o vakayı süzgeçten geçiriyorsun. Her türlü sosyal çevresini inceliyorsun, topluyorsun bakıyorsun çözümlüyorsun, sistem yaklaşımıyla. Mesleki roller de benim bu çözüm işimi kolaylaştırıyor. (SHU 17)

> Pozisyonumuzu ve yönümüzü belirlemek için. Kolaylaştırıcı aslında. (SHU 5)

Aşağıdaki açıklamadan her iki tarafında -hizmet alanın ve hizmet verenin- karşılıklı yarar sağladığı bir amaca tekabül ettiğini çıkarabiliriz:

> İki taraflı aslında. Hem mesleki tatmin, çalışan sosyal hizmet uzmanı için mesleki tatmin, duygusal tatminde olabilir bu. Sonuçta iyi bir şey yapıyorsunuz, insanların iyiliği için çabalıyorsunuz. Karşı tarafında aldığı güzel bir şey. Şimdi sahipsiz bir çocuğu koruma altına almak, annesi babası cezaevinde ve gidecek yeri yok, bilmiyorum çocuk için travmatik olabilir ama özünde çocuğun yararı içindir yani. Çocuğun üstün yararı şeklinde geçer zaten. Veya danışmanlık tedbiri, bunların her biri çocuk için fayda sağlıyor. Gelip seninle konuşması bile onun için bir rahatlatıcı etkendir. (SHU 22)

Mesleki rolleri kimlik olarak tanımlayan ve bu kimlikleri korumanın sosyal hizmetin mesleki rollerinin amacı olduğunu düşünenler de olmuştur:

> Roller kimliktir. Roller olmadan hiçbir meslek var olamaz. Her mesleğin belirli bileşenleri vardır, bizim de kimliğimiz yani kimliğimiz unsurlardır roller. Onlar olmadan mesleğimizde var olamayız. (SHU 8)

Mesleki rolün amacını standartlaşma ile gelen mesleki uygulamada birlik olarak tanımlayan sosyal hizmet uzmanları olmuştur:

> Mesleki rolün bize en büyük sağlayacağı yarar standartlaşmadır. Meslek elemanın sergilemesi gereken belli kurallar, belli çerçeve olduğundan dolayı bu sınırların dışına çıkmamasını sağlar. Çünkü eğer sınırın dışına çıkarsa vaka analizlerinde farklı sonuçlar çıkabilir bu da müracaatçı açısından dezavantajlı bir konuma düşmesine sebep olur. (SHU 27)

Mesleki rollerin gerçekleştirilmesine özgür düşünce ortamının kendilerine yardımcı olacağına dair çok fazla atıf yapıldığı fark edilmiştir. Uzmanlar artık kanaat bildiren konumdan karar verici pozisyona geçmek istediklerini ifade etmişlerdir. Bu yetkinliğe ulaşabilmek içinde gerekli eğitim desteğinin sağlanması gerektiği yönünde açıklamalarda bulunmuşlardır:

> Rollerde bir kere özgür düşünce çok önemli, meslek elemanının düşüncelerine ve kanaatine önem verilmesi gerekmektedir. Nasıl doktor raporu esastır kanaat bildirmez o mesela, doktor derse ki o adam çalışmaz o adam çalışamazdır. Onun üzerine başka hiçbir şey söylenmez ya da belli durumlarda heyet alınır tek doktor geçerli değildir denir ama genelde doktorlar silsilesinin bu seferde kararıdır. Bizim mesleğimizde de böyle bir durumun olması gerekmektedir yani biz kanaat bildirici değil karar verici olmalıyız çünkü bizim raporlarımıza bakıyorlar işte hakimler ama yine de kararı o veriyor ya da benim yazdığım raporun yarısı alıp mahkeme duruşma tutanağının sonuna ekleyip kararı çıkartıyor. Şimdi bu hırsızlığa intihale de girmiş oluyor. O kararı ben verebilmeliyim yani o yetkinliğe ulaşıp çıkmalıyım ben okuldan, bir doktor gibi olmalıyım. (SHU 8)

4.2.3. En Çok Tercih Edilen Mesleki Roller

Araştırma kapsamında öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol algısı üzerine sorular sorulmuş ardından mesleki rollerin amacına ve bu amaçların gerçekleştirilmesine kendilerine nelerin yardımcı olduğu öğrenilmeye çalışılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının kullandıkları mesleki rollerin arasında öne çıkan başlıklar savunuculuk, arabuluculuk eğiticilik, danışmanlık mesleki rolleri olduğu görülmüştür:

> Savunuculuk rolünü kullandım. Özellikle adliye de çalışırken arabuluculuk rolünü çok kullandım. Özellikle hükümlü ile idare arasında köprü görevi gördüm. Zaten idarenin hükümlüyle iletişimi yasak gibi bir şeydi. (SHU 27)

> Savunuculuktan bahsettik, mesela bize müracaat eden her vaka fırsat eşitsizliğinin verdiği sonuçları dolayısıyla bizde. Biz bunları diğerleriyle aynı fırsat eşitliğine getirebilmek adına ekonomik düzeyde olsun, psiko-sosyal destekle o seviyeyi yakalamaya çalışıyoruz ya da yasaların onlar üzerinde uyguladığı dezavantajları avantaja çevirmek adına burada bizim bir savunuculuk rolümüz var. Çünkü başvuran müracaatçıyı her zaman diğer kaynaklarla buluşturmak adına bir savunuculuğumuz var. Onu her zaman diğerlerinden üstün tutuyoruz niye, fırsatlara yakınlaşmasını sağlamak adına. (SHU 9)

Savunuculuk rolü bazı uzmanlar için sadece kişilerin hak ettiğini vermek için mücadele etmek değil, aynı zamanda o kişilere değer vermek olarak da tanımlanmıştır:

> İnsanlar çok yararlandıkları şeyleri, lütuf gibi görüyorlar bundan kaynaklı. Yani hak olduğunu bilmiyorlar. Onlara bunları lütuf gibi sunmak insanları küçümsemektir, değersizleştirmektir. Onlara bunun hakkı olduğunu göstermek, onlara değer vermektir. Ve o insana bunun böyle olduğunu söylemek en temelinde savunuculuktur yani." (SHU 5)

Kimi uzmanlar mesleki rollerin vakaya göre değişebildiğini, bu nedenle özellikle belirtebilecekleri bir rolün olmadığını ifade etmişlerdir:

> Vakaya göre değişiyor rolün. Şimdi gidiyorsun diyelim ki çocuk istismarı söz konusu olduğu bir vakada ne öne çıkmalı en fazla bir bakıyorsun. Bir de eğer aile yol yöntem bilmiyorsa çocuğun hukuki haklarının varlığından bile haberi yoksa orada neyi üstleniyorsun savunuculuk. Çocuğun yanında hak savunuculuğu hukuki savunuculuk yani yol yöntem gösteriyorsun hatta o yolu yönlendirmeye bizzat sen giriyorsun yani işte yazılarınla görüşmelerinle. Kimi vakada da mesela başka bir sorun vardır ne bileyim çocukların anne tarafından mesela ben de çok önemliydi o. Anne tarafından hasta olduklarına inandırılarak sürekli uyutulan 24 saat hiç kalkmayan çocuklar vardı mesela. Güneşi görmüyor, yürüyemiyor hatta. Çok uzun süre yattığından, orada hemen tıbbi müdahale gerekiyor. Yani çocuğun ne o yaşam hakkı onu unutmayalım ama. Şimdi mevzuat derken çocuk hakları çok önemli böyle içmemiz gereken bir şey orada ne hangi hakkı gasp ediliyor kimin tarafından orada anneye de yardımcı olmak gerekiyor baba inanmış babaya da inandırılmış yani anne tarafından orada da değişiyor rolün mesela hangi hakkı gasp ediliyorsa hangi hakkı ihlal ediliyorsa ona göre. (SHU 1)

Araştırma yapılan illerden bazılarında kurum olarak birlikte hareket etmeye çalışan sosyal hizmet uzmanlarının olduğu görülmüştür. Bu kurumlarda toplumla sosyal hizmet başlığı altında çeşitli projelerin yapıldığı bilgisine ulaşılmıştır:

> Sosyal hizmet merkezi olarak biz biraz daha yenilikçiyiz. Proje bazlı çalışıyoruz. Bunlar çocukların psiko-sosyal hayatlarını güçlendirmek, kaliteli zaman geçirmek, boş vakit aktivitelerini kaliteli geçirmelerini sağlamak, bunun gibi çok fazla çalışmalarımız var. Biz biraz daha sosyal hizmetin sosyal yönüne ağırlık veriyoruz. Bununla ilgili çalışıyoruz artık, politika üreticisi mi dersiniz, yani sosyal yaşamı güçlendirici mi dersiniz, motive edici mi dersiniz. (SHU 9)

Bazı uzmanlar mesleki rolü uygularken ana problemi tespit etmenin gerekliliğine vurgu yapmıştır. Yerinde ve doğru problem teşhisi mesleki rollerin uygulanması aşamasında oldukça işlevsel bulunmaktadır:

> Ya eğer ben şuna da inanıyorum, eğer problemi tam doğru tespit etmişsek problem iyi belirlenmiş ise hangi rolü yerine getirirsen getir işlevsel oluyor yani ben 20 yılı sayayım sana hangisini getirirsen getir. (SHU 1)

Yine danışmanlık ve yönlendirme rolünü kullanan sosyal hizmet uzmanının ifadeleri ise şu şekildedir:

> Ben çocuklarla çalışırken daha çok öğreticiliği kullanmaya çalışıyorum. Çünkü benden öğrenecekleri çok şey olduğunu düşünüyorum. Ailede bazı şeylerin dezavantajlarını çok yaşamışlar. İdareme karşı çocukların çok fazla savunuculuğunu yapıyorum. Bazıları çocukları bir kalemde silerken, ben o davranışın o profildeki bir çocuğa göre normal olduğunu söylüyorum. Çünkü çocuğun yaşantılarını göz önünde bulundurmamız gerekiyor. Çocuklara çok fazla yönlendirme yapıyorum. Özellikle 3413 kapsamında işe yerleştirmek olsun, okul-eğitim hayatı olsun, ya da sosyal yaşamıyla ilgili olsun, yönlendirme ve danışmanlığı çok fazla yapıyorum. Günümüz Türkiye'sinde, farklı sosyal hizmet modelleri var. Sağlık sektöründeyiz, adli mercilerdeyiz, aile bakanlığındayız. Kendimde ve diğer arkadaşlarımda gözlemliyorum. Genelde bir danışmanlık modu var. Şu vakaya ilişkin ne yapacaksın? Şöyle yapacaksın. Mevzuat bilgimizin de biraz olmasından dolayı genelde yönlendirme ve danışmanlık. Bir rapor yazarken bile biz hâkimi karara yönlendiriyoruz. (SHU 26)

Sosyal hizmet uzmanları çalışılan birimle ilgili olarak mesleki rollerin de değişiklik gösterebileceğini açıklamışlardır. Özellikle çocuklarla yakın temas imkânı olan uzmanların yuvalarda uyguladıkları mesleki rollerle, sosyal hizmet merkezi gibi kurum ortamlarında çalışan uzmanların mesleki rol uygulama alanları değişiklik gösterebilmektedir:

> En çok herhalde savunuculuğu uyguluyorum. Burada daha çok çocuğun mağduriyetini gidermek içim mecburen onu savunuyorsun. İşte istismara uğramışsa aile üstünü kapatmaya çalışıyor. Kamu görevlileri yok öyle bir şey diyor. Mecburen o konuya giriyorsunuz en çok ona ihtiyaç var. Ona ihtiyaç var çünkü o yüzden onu kullanmak zorunda kalıyorsun. Her alanda kullandığınız roller o alanla ilgili ekonomik destek birimdeyseniz kaynak buluculuğu kullanmak zorundasınız. (…) Çalıştığınız birimle alakalı o. Yuvada çalışıyorsanız daha çok eğitimle ya da çocuğun kişisel gelişimiyle ilgili vaka yönetimiyle ilgili çünkü o zaman vakayı tartışıyorsunuz vaka tartışması yapman lazım. Orada o zaman vaka yöneticiliği devreye girer çalıştığınız alanla ilgili. Ben burada sadece korumaya muhtaç çocukları, mağdur çocukların, suça sürüklenmiş korumaya ihtiyacı olan çocukla çalıştığım için daha çok savunuculuk ön plana çıkıyor. (SHU 6)

Alanda en çok hangi mesleki rolleri uygulayabiliyorsunuz diye sorulduğunda, pek çok uzmanın önce sessiz kaldığı ardından zihinlerine bu konuyla ilgili herhangi bir pratikliğin gelmediği gözlemlenmiştir. Araştırmacı biraz konuyu açtığında ise örneklerin paylaşıldığı görülmüştür. Aşağıdaki açıklamada da uzman önce ne yaptığını düşünüp, sonrasında arabuluculuk ve vaka yöneticiliğini nasıl uyguladığını açıklamıştır:

> Açıkçası şu an bir şey aklıma gelmiyor. Ama bahsettiğiniz mesleki rollerin her biri gerçekten alanda görebileceğiniz ve yapabileceğiniz yapılması gereken şeyler. Mesela arabuluculuk örnek veriyorum. Boşanma süreci danışmanlığı gibi bir durum olabilir bizim bakanlığımızın böyle bir hizmeti de var. Bu durumda arabuluculuk rolü ciddi önem arz ediyor. Çiftler geliyor ve boşanmaya karar verdikleri süreçten itibaren geldikleri son sürece kadar arabulucu rol ile boşanmalarına engel olmaya çalışıyoruz. Engel olmaya çalışmak demeyelim de bir

> şekilde arabuluculuk yapmaya çalışıyorsunuz. Çünkü boşanmaya karar verdiler ise doğru olan bu ise artık hiçbir şekilde değişmiyorsa bu şekilde de arabuluculuk yapabiliyoruz veya çiftin bir araya gelme durumu varsa, böyle bir ihtimal varsa o ortak noktayı bulup tespit etmek bunlarda arabuluculuk konusunda yapılabilir. Mesela korunmaya muhtaç çocuk durumunda 5395 çocuk koruma kanuna göre ben bir çocuğu koruma altına almak istiyorsam bakım tedbiri uygulamak istiyorsam 5. maddeye istinaden koruyucu destekleyici tedbirlerden dolayı tamamen senin yazdığın sosyal inceleme raporuna göre raporunu sunuyorsun ve mahkeme çoğunlukla senin verdiğin kararı onaylıyor ve sen o çocuğu koruma altına alıyorsun. Tamamen senin yönetiminle alakalı oluyor. Vaka yöneticiliğine de bu şekilde örnek verebiliriz. Çünkü kanaat ve karar sizdedir. Bu da vaka yöneticiliğine girer. (SHU 22)

Araştırmaya katılan uzmanlar en çok uygulayabildikleri mesleki rolleri tanımlarken bazı hususların altını çizerek açıklamalarda bulunmuşlardır. Uzmanlar için bir mesleki rolün iyi icra edilebilmesi için, çocuğun şartları dahilinde meslek elemanının kendi beceri ve kabiliyetlerini kullanmış olması gerekmektedir. Eğer bir uzman profesyonelce işini yapmaya çalışırken, çocuğun kendisine yüklediği anlamı kaçırırsa bütün sistemin çökmesine sebebiyet verebilmektedir. Bu durum bir katılımcı tarafından şu şekilde izah edilmiştir:

> Genel olarak savunuculuk. Aslında sosyal hizmetin literatürüne baktığında akademik olarak tanımlanan mesleki rollerin dışında sosyal hizmet uzmanının kabiliyetinin becerisinin ve yeterliliğinin olması gerekiyor. Savunuculuğunu yanında krize müdahale daha sonra kendini ifade etme gücü, karşısındakini ikna kabiliyeti olması lazım. Yani şöyle; eline bir bıçak alıp da ben intihar edeceğim kendimi keseceğim diyen bir çocuğu sakinleştirmek gerçekten kolay değil. Onu sakinleştirebilmeniz için önce özgeçmişini bilmeniz gerekiyor. Özgeçmişin çocuktaki yansımalarını görmeniz gerekiyor. Bu da bir anlık bir süreç değil. Birtakım süreçlerin sonucu olarak gelen bir şey. O yüzden uzmanın mukayese gücünün fazla olması gerekiyor. Çünkü çocuğun bazen size yaptığı davranışlar aslında çocuğun kendi özünü yansıtan davranışlar. Çocuğun size yüklediği anlamlar, sizin ona yüklediğiniz anlamlarla örtüşünce başka bir rol ortaya çıkıyor. Mesela çocuk ister istemez kendi davranışının sizdeki yansımasını görmek istiyor. Siz onun istediği tepkiyi vermeyince mesleki bir tepki verince bu sefer çocuk diyor ki aa bu beni anlamıyor. O onu buraya bağlıyor. Mesela bir ailede bir baba, bir anne çocuğu yetiştirirken nasıl ki, anne ebeveyn rolünün sorumluluklarını yükleniyorsa mesleki rolü uygulayan sosyal hizmet uzmanının da bu yeterlilikleri elde etmesi gerekiyor. Hangi alanda çalışırsa çalışsın. Çünkü bizim amacımızın temelinde aile var.” (SHU 21)

Uzmanlar kullandıkları mesleki rolleri açıklarken araştırmacının dikkatini çeken noktalar olmuştur. Kaynak bulucu rolünü bazı uzmanlar “kaynakları harekete geçirme” şeklinde tanımlamıştır. Arabuluculuk rolünü “uzlaştırıcı rol” olarak tanımlayanlar olmuştur. Aslında burada önemli olan kısım mesleki rollerin farklı başlıklarla anlatılmasından ziyade, bir mesleki rolün neye karşılık geldiği konusunda karışıklıkların olduğu fark edilmiştir. Örneğin arabuluculuk mesleki rolünü, bazı uzmanlar kişiler arası,

bazı uzmanların ise kurumlar arası arabuluculuk olarak kabul etmiştir. Savunuculuk rolü de sosyal hizmet uzmanının müracaatçının hakkını savunması olarak kullanılmakla birlikte uzmanın kendi haklarının savunuculuğu olarak da kullanılabilmiştir. Bu durum aşağıdaki ifadelerle daha iyi anlaşılabilir:

> Bizim şimdi çocuk esirgeme olduğu için bağıştı, gönüllüydü ya da koruyucu aile başvurusu falan çok fazla oluyor. Çocuklar için bir şeyler yapabilmek için gerçekten belli kaynakları harekete geçirebilmek gerekiyor. Bunları yönetmekte bizim elimizde, birincisi bu. İkincisi de en çok rol olarak üstlendiğimiz şey mesela atıyorum babasının yanından almak zorunda kaldığımız ya da babası bakamadığı için bize bırakmak zorunda olduğu çocukların başka bir alternatif var mı, anne nerde, baba nerde, aile nerde, akraba nerde diye arayıp onlara ulaşma çabasından kaynaklı direk bunu söyledim. Arabuluculuğu da aslında çok kullanıyoruz. Çünkü örnek bir vakamız var. Çocuk anne tarafından doldurulmuş, aslında anne bakımını üstlenemiyor çocukların, biz çocukları babaanneye koruyucu aileye vermek istiyoruz. Anne çocuğu çok doldurduğu için çocuk babaannesini istemiyor. Burada da arabuluculuk devreye giriyor. İkisinin arasını yapıp bir şekilde çocuğu ikna etmek zorunda kalıyoruz. Çünkü en kötü aile kurum bakımından iyidir. Birde özellikle çocuklar adına karar alındığınız içinde savunuculuk rolünü aslında hak anlamında öne çıkmaktadır. (SHU 16)

Aile bakanlığına bağlı kurumlarda çocuk alanında çalışan uzmanların en çok savunuculuk rolünü kullandığı görülürken, sağlık bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları için eğiticilik rolü ön planda bulunmaktadır. Bu anlamda farklı bakanlıklarda çalışan uzmanların uygulamada en çok kullandıkları mesleki roller de değişiklik gösterebilmektedir. Sağlık Bakanlığı'nda çalışan sosyal hizmet uzmanlarından biri en çok kullandığı mesleki rolleri şu anlatılar ile ifade etmiştir:

> Şu an genellikle eğitici rolümüz var. Diğer bir rolde müracaatçıyı diğer kurumlarla iletişim kurmasını sağlayarak aracı rolümü kullanıyorum. Birde bireysel görüşmelerde danışman rolümüz var. Sorun neyse onu tespit etmeye çalışıyoruz. Ve o sorunlara yönelik çözüm bulmaya çalıştığımız danışmanlık rolümüz var. Bu 3 ana rolü söyleyebilirim. (SHU 12)

Bazı uzmanlar Türkiye'de profesyonelce çalışmanın zorluğuna dikkat çekmişlerdir. Müracaatçı nereye nasıl gidileceğini bilmediğinde, uzmanlar müracaatçıya eşlik edebilmektedir. Ya da müracaatçıya bir yönlendirme yapıldığında müracaatçı dilekçeyi nasıl yazması gerektiğini bilmiyorsa, uzman bu kişi için "kolaylaştırıcı" olmak adına yardımcı olabilmektedir.

> Çocukla çalıştığın için onlar kendi haklarının, sorumluluklarının ya da uğradıkları haksızlığın farkında değiller. Bu anlamda daha çok savunucu rolünü üstleniyorsun yani.
>
> Ben koordine edici rolü çok fazla kullanıyorum. Adliyeye dilekçe yazması gerekiyorsa biz gidiyoruz. Koordine etmiyoruz sadece eşlik ediyoruz. Yol gösterici rolümüz çok fazla. Onun dışında danışmanlık anlamında çok fazla şey yapıyoruz.

> Ben koruyucu aile biriminde çalıştığım için işimi profesyonel yapmaya çalışıyorum. Ancak Türkiye de profesyonel çalışma zor. Bu nedenle ailelere de bilgilendirme çok yapıyoruz, görevlerini uygulama noktasında. (SHU 11)

4.2.4. Mesleki Rolleri Uygulamada Kişisel Özelliklerin Etkisi

Katılımcıların bir kısmına göre mesleki rolleri uygulama noktasında en çok faydalandıkları kişisel özelliklerinin empati ve iyi dinleme becerisi olduğunu vurgulamışlardır:

> Dinleme becerim iyidir, empati yeteneğim vardır. Meslekle kişiliğim örtüştüğü için keyif alıyorum, zevk alarak yapıyorum mesleğimi. Başarılı olduğumu insanlarda söylüyor. Ama bunlar tesadüf değil. İlgi, merak, yetenekler ve eğitimlerle desteklenen bir süreç. (SHU 3)

> Empati yapabiliyor olmam. Bir de çocukla çalıştığımız için onun dilinden konuşuyor olmak çok önemli. Düşünün ki ailenizden kopuyorsunuz ve kuruma geliyorsunuz ya da farklı ailenin yanına yerleşiyorsunuz. Bu anlamda çocukla onun bulunduğu yerden başlamak, anlayabileceği lisanda onunla iletişime geçmek gerekiyor. Çocukla çalışırken onu anladığınızı çocuğa yansıtmakta çok önemli oluyor. (SHU 11)

Mesleki rolleri uygularken "insanı sevmeyi" temele alan sosyal hizmet uzmanlarının olduğu görülmüştür. İnsana sevginin olmadığı bir yerde bu işin yapılamayacağını dile getirmişlerdir. Bir uzman herkesi sevdiği için ona "palto" denildiğini şu ifadelerle izah etmiştir:

> Ben herkesi her şeyi çok severim, benim için bir ağaç kesildi insan ölmüş gibi benim için bir köpeğe (köpeğimde var benim) mesela ona kızdığım zaman vicdanımdan perişan olurum benim için çok kıymetli…Bu bizim meslekte kişilikle mesleğin bütünleşmesi kesinlikle temel, birde sevmek temel bizde profesyonellik falan boş ver. Tamam müdahalelerin sorun tespiti o başka ama temelde sevmek gerekiyor. Sen sevmezsen sorunu tespit edemezsin müdahalede bulunamazsın bizde o çok önemli. Birde benim kişiliğimde şeyde vardır: palto derler bana, palto gibisin. Kavrama- kapsama anlamında.
>
> -Neden sevmek önemli sizce?
>
> İnsanı sevmek yoksa yapamayız, imkânsız. Olumsuz bir şey besleyelim, insana doğaya hayvana her neyse duygumuz olumsuz olsun bu işi yapamayız, yapmayalım da zaten.
>
> Hani Mercedes araban var bozuldu götür yaptır yani ama bizde onu diyemezsin, bozulmamaya çalışmak bizde. Ben çok önemsiyorum, çocuklarla uzun 12 yıl çalıştım, çocuk hakları, çocuk bakış açısını bilmekle birlikte sevmeyi temele koydum. Sevmek, aksi halde gerçekten zor. İşimiz zaten zor. Sevmezsek çok zorlaşır özünde. (SHU 1)

Kimi sosyal hizmet uzmanları bu meslekte girişimciliğin önemli olduğunu, yeniliklere ayak uydurarak uzmanların kendilerini güncellemesi gerektiğinin altını çizmişlerdir. Aşağıda yer alan konuşmada da bu durum şu şekilde açıklanmıştır:

> -Girişimcilik sizin mesleki rolleri uygulamalarınızı nasıl kolaylaştırıyor, biraz açabilir misiniz?
>
> Geleneksel uygulamaların dışında yenilikçi ne yapılabilir, sonuçta toplum sürekli kendini güncelliyor, en basit örneğiyle teknoloji kendini güncelliyor yani. 1960'larda çıkan bahsettiğiniz modelleri günümüze entegre etmek lazım. Müracaatçıya nasıl yaklaşabiliriz? 1960 modelleriyle değil de günümüz koşulları ile o fırsat eşitliğini nasıl sağlayabiliriz? Nasıl yakalayabiliriz bu şekilde yenilikleri değerlendirmek istiyorum.(SHU 9)

Bu mesleği yapacak kişilerin sakin bir karaktere sahip olması gerektiğini düşünen sosyal hizmet uzmanları da vardır:

> Ben aşırı sakin bir insanım. Kolay sinirlenmem sabırlıyımdır, son noktada patlarım ama işte o patlama kısmı kötü oluyor da ama gerçekten sabırlıyımdır. (SHU 2)

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları kişisel özelliklerden ziyade geçmiş yaşantılarının bu mesleği icra etmelerini kolaylaştıran bir etken olduğu vurgusunda bulunmuşlardır:

> Ben her zaman şunu düşünüyorum, ben sosyal hizmet okumak için yaratılmış bir insanım yani Allah beni sosyal hizmet okuyayım ve çalışayım diye yaratmış.
>
> Nasıl bu kanıya vardınız?
>
> Ben öyle düşünüyorum. Bunda büyüme seyrimi, insanlara bakış açımı, sosyal ilişkilerimi, okuldaki duruşumu ve davranışımı, arkadaşlık ilişkilerimi, aile ilişkilerimi yani bireyle olan ya da toplumla olan ilişkilerimi düşündüğümde orada ki konumu düşündüğümde, diyorum ki evet ben sosyal hizmet okumalıyım ve şu an doğru bir şey yapıyormuşum. Her ne kadar belli noktalarda zorlansam da bunun meslekle alakası yok. O yüzden şu özelliğim diyemem. (SHU 8)

Sosyal hizmet mesleğini icra etmelerini kolaylaştıran etkenler arasında kişisel özellikleri ile birlikte geçmiş yaşantıları/deneyimleri olduğunu düşünen başka görüşmeciler de mevcuttur. Katılımcıların bazıları benzer örnekleri aşağıdaki gibi ifade etmişlerdir:

> Sosyo-ekonomik düzeyi düşük bir aileden geldiğim için bu tür çocukların durumlarını daha iyi anlayabiliyorum. Ne gibi anlıyorum? Mesela bir ailede, senin isteklerini ailen alamıyorsa başka birisi aldığında ona minnet borcu duyma. Gerçekten devlete minnet duyan çocuklar var. Mesela bakım personellerine biz onlara anne diyoruz, sen yapma anne ben yaparım diyen çocuklar gerçekten devlete minnet borcu olan çocuk. (SHU 21)

Görüşme yapılan uzmanlardan biri kendi çocukluk sürecinde yaşadığı tecrübelerin çocukları anlamada ve mesleki rollerini bu doğrultuda kullanmada yardımcı olduğunu şu ifadelerle dile getirmiştir:

> Benim hangi tarafıma geliyor; çocuklukla ilgili benimde bir meselem var. Ben çok kolay bir çocukluk geçirmedim. Ne olduğunu ne hissettiğimi ne yapıldığını, çocuk

> gözünden ben herhalde kocaman gözlerle izledim. Bunu kendi çocukluğumla ilgili söyleyebilirim. O yüzden bir çocuğun, bakışından, korkusundan tanımak çok zor değil benim için. Onun ihtiyacını görebilmek bu bilgiyle zenginleşen bir şey ama bu bahsettiğim şey daha çok hisle ilgili. Biraz böyle herhalde ben bu çocukluk çalışmalarıyla kendi hikayemi tamamlamaya çalışıyorum. Bana denk gelen tarafı bu. (SHU 7)

Görüşmeye katılan uzmanlardan kimileri de alınan mesleki kararların arkasında durmak ve bu konuda ısrar etmenin önemli olduğunu izah etmişlerdir:

> Kararlılık, kararlılığın arkasında durma olarak inatçılık. Zıtlaşmak değil de konuda inat etmek. Aldığım mesleki karar budur ve ben bunun arkasındayım demek. Merhamet ve empati. (SHU 22)

Uzmanların müracaatçı ile iletişime geçebilmeleri için öncelikle iyi bir dil yakalamaları gerekmektedir. Bunun için de üslubun önemli olduğunu uzmanlardan biri şu cümleleriyle açıklamıştır:

> Merhamet ve Allah korkusu. Bunlar olunca her yönüyle bakmak zorunda hissediyorsun kendini. Tatlı dilli olduğumu söylerler ki, bu bence çok işe yarıyor. Birde müracaatçılarla görüşürken kullandığım üslup. Kaba ve dambur dumbur konuşmalardan kimse hoşlanmaz. Bende öyle yapmamaya çalışıyorum. Empati yeteneğimi kullanmaya çalışıyorum. Zaten empati kuramadan onlara olayı anlattıramazsın. Bu hani galoş mevzusu var. Yıllardır sosyal hizmette tartışılır. Galoşla girelim mi, girmeyelim mi? İnsan şunu düşünecek, ben kendi evime galoşla girilmesini ister miyim? Ne hissedersin diye sorduğumda hiç düşünmemiştim diyor. İşte empati yapabilse böyle bir soruyu sormayacak aslında. Zaman geçtikçe meslek elemanının da kendi hayatında edindiği farklı roller mesleğine yansıyor. Mesela ben anne oldum, Evladım var. Bir çocuğa bakış açısı bir anneye bakış açısı çok değişiyormuş. Neler hisseder, bunu daha iyi anlayabiliyorum. Bir KMÇ, ya da SED dosyasına bakışım değişiyor. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının da bazı şeyleri yaşaması lazım. Tecrübe edinmesi lazım diye düşünüyorum. Ki kendi rollerimiz arttıkça insanları anlama, empati yeteneğimiz daha çok gelişebiliyor. (SHU 17)

Sosyal hizmet uzmanlarından bazıları da önyargısız, tarafsız bir dinleme ile müracaatçıya kaliteli hizmet sunulabileceğini söylemişlerdir:

> İnsanlara yardım edebilme beceriniz, fayda sağlamanız ve iletişim beceriniz varsa daha kolay yapabiliyorsunuz. İnsanları birbirinden ayırmıyorsanız, insanlara gerek duydukları ihtiyaçları gidermeye çalışıyorsanız, yani önyargısız bir şekilde insanlara ulaşıyorsanız daha iyi hizmet sunabiliyorsunuz. (SHU 12)

4.2.5. Vakalar Üzerinden Mesleki Rol Uygulamaları

Bu tema altında sosyal hizmet uzmanlarına vakaları üzerinden hangi mesleki rolü ne şekilde uygulayabildikleri sorulmuştur. Bu sayede mesleki rol kavramının uygulamadaki karşılığı görülmeye çalışılmıştır.

SHU 3 sosyal hizmet uzmanlarının afet bölgelerinde hangi mesleki rolü nasıl uyguladıkları konusunda zorlukların olduğunu dile getirerek, kriz bölgelerinde, bir sosyal hizmet uzmanının neler yapabileceğini aşağıdaki örnek üzerinden anlatmıştır:

> 1999 deprem bölgesinde Emirdağ çadır kentinde çalışırken, Bakırköy Sinir Hastanesi tedavi ekibi olarak gittik. Orda annesini ve babasını kaybetmiş bir kız çocuğu getirmişlerdi. Çadır kentte görevli muhtarlar vardı. Muhtarın birisi dedi, kız annesini babasını kaybetmiş. Ertesi gün de dedesinin olduğu köye gidecek. Bu gece kalacak yeri yok demişti. O zaman çadır kent idaresinden bir komutan görevliydi. O esnada bende ordaydım. Muhtar çocuğu aldı götürdü. Aradan bir saat geçtikten sonra komutana; bu çocuğun çadır kentte kalması uygun değil, bu çocuğun sosyal hizmetlere bağlı yuvalara sevk etmek lazım dedim. Sonra gece askerler çocuğu çadır çadır aramış. Çocuğu fuhuş amaçlı istismar ettirilirken, kullanılırken görmüşler. Çocuğu sosyal hizmetlere götürmüşler, onu kullanan kişiyi de cezaevine götürmüşler. Ben Adapazarı örneğinde ne yaptım mesela, bir krize müdahale de bulundum. Çocuğun güvenli bir yer için devletin koruması altına alınmasında arabuluculuk yaptım. Bir koordinasyon yaptım. Komutanla bir iş birliği yaptım. Aynı zamanda savunuculuk rolümü ortaya koydum, o çocuğun ihmal ve istismarını engellemek için. O deprem ortamının koşullarını düşündüğünde bir kaos var neticede. (SHU 3)

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının pek çoğu vakalarla uzun süreli çalışma yapamadıkları için tam anlamıyla mesleki rollerini kullanabildiklerini düşünmemektedirler. Özellikle evlat edindirme birimi, koruyucu aile birimi veya yuvalar gibi kuruluşlarda çalışan uzmanların mesleki rollerini daha iyi yerine getirebilecekleri kanaatindedirler. Evlat edindirme birimi, koruyucu aile birimi veya yuvalar gibi uzun süreli görüşmelerin yapıldığı, süreç takibinin sağlandığı birim ve kuruluşlarda mesleki rollerin daha etkili kullanıldığı düşünülmektedir:

> Vaka bazlı derken şöyle beklemeyin biz İskandinav ülkeleri gibi çalışmıyoruz. İskandinav ülkeleri bir vakayı alıp üzerine uzun uzun çalışıyorlar. Belki bunu evlat edindirme birimindeki şöyle yapıyordur; evlat edindireceği aileyi tanıyordur gözlem süresi vardır, tanıştırma süreci vardır, uyum süreci vardır. İşte bu vakalar tam anlamıyla mesleki rolü gerçekleştiriyordur. Çünkü evlat edindirme bir çocuğun tamamen aileye teslim edilmesi ve artık o her şekilde o ailenin hanesinde olacak. Bütün haklarıyla o aile üzerinde haklarını devam ettirecek. Bu tür yaklaşımlarda olabilir. Diğer vakalarda gidiyoruz incelememizi yapıyoruz, eğer o da uzatabiliyorsak hane bazlı 45 dakikadır. 45 dakikanın haricinde sosyal hizmet merkezinde ya da ilgili kuruluşlarda görüşürsek o dur. Vaka ile uzun soluklu çalışma zaten mümkün değil. Türkiye genelinde iller bazlı biri çıkıp çalışmamı bu şekilde yapıyorum diyorsa helal olsun derim. (SHU 9)

Yatılı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının mesleki rollerini daha fazla kullandığını düşünen uzmanlar, kendi çalıştıkları birimlerde mesleki rollerini kullanamadıklarını ifade etmektedirler. Ancak biraz üzerinde düşündüklerinde aslında pek çok rolü farkında olmadan kullandıklarına tanık olmuşlardır:

> Yatılı kuruluşlarda bu roller daha çok kullanılabiliyor. Benim çalıştığım sosyal hizmet merkezinde ben vakayı birebir giderim görüşmemi yaparım arada çok nadir bir kontrole gidersem giderim. O şekilde olur yani. Onun dışında bahsettiğiniz bu rollere yatılı kuruluşlarda daha rahat örnek verilebilir diye düşünüyorum. Gittiğiniz zaman görüşme yaptığınızda verebileceğiniz şey bir yere kadar. Örneğin geçenlerde bir aileye gittim, bizden sosyal ve ekonomik destek alıyordu. Çocuğun bir tanesi okula gitmiyor. Açık öğretime de kayıt yaptırmamış. Aslında lise de olması gerekiyor. Bunu fark ettim ben mesela direk yönlendirdim. Buraya gidin, şunu yapın vs. şeklinde. Çocuğun eğitim hayatının devam etmesi için yönlendirdim. Çünkü aile bunu yapmamış. Sonra bir daha gittim, baktım yine çocuk okula gitmiyor. Tekrar anlattım, nerelere gitmeleri gerektiğini. Bu sefer yaptılar. Bunun gibi yönlendirme olacak yani.(SHU 22)

SHU 30, mesleki çalışmalarda neden ön yargı ile hareket edilmemesi gerektiğini aşağıdaki örnek vaka üzerinden açıklamıştır. Uzman gerekli incelemelerde bulunarak, arabuluculuk ve savunuculuk rollerini kullanabilmiştir:

> Vaka şuydu. Kadının iki çocuğu var. Kendisinden boşanan eşi başka biriyle evlenmiş. Aslında olaylı bir boşanma, yeniden olaylı bir evlilik olmuş. Adam astsubay 2 çocuğu var bir tanesini küçüğünü dolduruşa getiriyorlar, yanlış yönlendiriyorlar. Büyük olanda bir sıkıntı yok. En son adam diyor ki çocuk yetiştirme yurdunda büyüsün ben sonra velayetini o şekilde alırım. Daha çocuk yurda gelmeden adam kapıda bekliyor. İşte ben geldim, babasıyım şöyledir, böyledir. Hala profesyonel şeylere geçemedik biz. Profesyonel çalışma yapılamıyor hiçbir şekilde. Çünkü senden önce gelen adam, görüşmeye geldiğinde kurum müdürüyle görüşüyor. Kurum müdürünün hiçbir mesleki birikimi yokken adamla konuşup yanlış mesleki kararlar verebiliyor. Adam gelmiş 2 saat konuşmuş. 2 saat eşini kötülemiş, şöyle kötüdür, böyle kötüdür, ahlaksızdır. Fuhuş yapıyor falan demiş. Türlü türlü bir şeyler söyledi. Ben de baktım kadına karşı böyle bir, olumsuz duygu geliştiriyorum ben odadan çıktım. Bir buçuk saat sonra arkadaşlar geldi, baktım onlar kötü etkilenmiş. Adam ilk adım merkezine de gidip, eski eşini kötülemiş. Oradaki arkadaşlarda adama inanmışlar. Ben rolümü kullandım, arabulucu oldum. Aslında biraz savunucu oldum. Ben üzerine düşmesem kimse ilgilenemeyecek.
>
> -Siz kadının durumuyla ilgili inceleme mi yaptınız?
>
> Kadının durumunu için inceleme yaptım. İlk adım merkezine gidip, inceleme yaptım çocukla ilgili. Araştırmacı rolümü de üstlendim. Ben gittim gayet olağan bir şey yaşanmış. Çocuk gelmiş, çocuğunu görmek istiyor. Çocuk o an tepki göstermiş. Çocuk tepki gösterdi diye bizim anneye tepki göstermemiz gerekmiyor. (SHU 30)

Sosyal hizmet uzmanlarının bazen bir kişi için yaptıkları savunuculuk uygulaması, tanımadıkları başka çocukları da olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bu ve benzeri durumlar için katılımcılardan birisinin ifadesi durumu özetler niteliktedir:

> Yakın zamanda bir dosyaya gitmiştim. Bir cemaat kursunda fiziksel şiddet olayı olmuş, o fiziksel şiddet olayında çocuk baya darp görmüş hocası tarafından. Onun mesela peşini bırakmadım, diğer çocuklarda o hocadan darp görmüşler ve orda derneğin duruşu hiç hoş değildi, bunlar olabilir falan gibi olayı daha böyle kapatmak üzerine bir kurguları vardı. İlgili yerlere yazarak süreci böyle biraz sıkıştırdım. Mesela ben orada o kişinin savunuculuğunu yapmış oldum. O bir

> çocuktu ve o çocuğun ve tanımadığım diğer çocukların mesela savunuculuğu yaptım. O dernekle ilgili bir teftiş istedim örneğin. Ondan sonra hatta işte o yetkili kişi aradı beni, böyle bir şey olamaz falan dedi. Ben dernekler kurulunun protokolünü ilgili maddesini ona atıf yaptım. Dedim ki bu madde doğrultusunda eğer yapamıyorsanız yazıyla yapamayacağınızı bildirin dedim. Onlar yazıyla yapamayacaklarını yazıyla bildirmediler ve gittiler oraya o kişinin orada çalışmadığını tespit ettiler. Sonuçta gittiler ve bir şekilde onların mideleri bulandı. Bir zorluk gördüler ve hiçbir şeyin o kadar da kolay olmadığını, merdiven altında örselemeyeceklerini, böyle bir eğitim tarzının olamayacağını, denetlendiklerini ve hala birtakım mekanizmaların çalıştığını görmeleri bu bir savunuculuk rolüdür. (SHU 8)

Çocuk alanında çalışan uzmanlar karar verme yetkilerinin kendilerinde olmamasından dolayı mesleki rollerini daha çok yerine getirebildiklerini ifade etmişlerdir:

> Çocuk alanında mesleki rollerimi daha çok yapabildiğimi düşünüyorum. Neden Derseniz 18 yaş altı çocukların kararları meslek elemanlarına bırakılıyor. Örneğin bir çocuk geliyor, bir de kadın geliyor. Kadın yetişkin olduğu için kadına sadece bilgi veriyoruz. Kararı alamıyoruz en fazla can güvenliği riski olduğunda kadın istemese dahil almak zorundayım. Onun dışında hiçbir kararına müdahale edemiyorum. Çocuk geldiği zaman 0-18 yaş aradığımda olduğu için anne babanın rızası olmadan dahi çocuğa karar verecek durumları gördüğüm zaman o kararları kendim alabildiğim için mesleki rollerimi yönetmeliklere dayanarak daha çok yerine getirebiliyorum. (SHU 19)

Aşağıdaki vakada da madde bağımlılığı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri nasıl kullandıklarıyla ilgili bir örnek teşkil etmektedir:

> Şöyle 17 yaşında bir erkek genç vardı. Aile ile birlikte bize geldiler. Çocuk madde bağımlısı. Anne boşanmış başka bir adamla evlenmiş. Çocuk üvey baba, anne ve abi ile yaşıyor. İlk başta anne bana çocuğun tedavi olmak istemediğini söyledi. Biz çocuğun evine gittik, bir ziyaret gerçekleştirdik. Yaptığımız görüşme neticesinde çocuk tedavi olmaya ikna oldu. Burada AMATEM var oraya götürdüm. Yatışını yaptık, yaklaşık 3 hafta orada tedavi gördü. Daha sonra orada dışarı çıktığında annesi ve kendisiyle görüşmelerimiz oldu. Aslında biz çocukla motivasyonel görüşme yaparak onun tedaviye başlamasına katkı sağladık. Tedaviye sevk sürecini de biz kendi kurum aracımızla yaptık. Aracı rolümüzü yerine getirdik. Hem danışman hem de danışmanlık rolümüzü gerçekleştirdik diyebilirim. (SHU 12)

Aşağıdaki proje örnekliğinde görüldüğü gibi toplumla sosyal hizmet çalışmaları kapsamında da çok fazla mesleki rol gerçekleştirilebilmektedir. Tarım işçisi olarak gelen ailelerin çocuklarıyla yapılan çalışmada çocukların haklarıyla ilgili olarak savunuculuk yapıldığını ve aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının eğitici rollerini devam ettirdiklerini görülmektedir:

> Göçmen kuşlar projemiz vardı mevsimlik tarım işçilerinin çocuklarına uyguladığımız. Bir sosyalizasyon projesi. Güneydoğu'dan Doğu Anadolu Bölgesi'nden kendi topraklarını terk etmiş 6-7 ay boyunca Yozgat'ta farklı iklim koşullarında tanımadıkları bir alanda elverişli olmayan barınaklarda çocukların sosyal kültürel akademik başarılarını arttırmaya yönelik faaliyetlerimiz oldu.

> Burada Yozgat ilinin Yerköy ilçesine yaklaşık 600 aile geliyor. Bunların çocukları ile beraber toplamda 400 çadırları var. Biz 200 çocuğa ulaşabildik birebirde görüştüğümüz. Bu çocukların akademik başarılarını arttırmaya yönelik çalışmalarımız oldu bölgeye iki tane çadır kurduk. Bu çadırlarda arkadaşlarımız sabah sekiz akşam beş mesai saatlerini o çadırda geçirdiler. Mümkün mertebe bu çadırları biz gün boyu açık tutmaya çalıştık ki oradaki tarım işçilerinin 5 ila 13 yaşındaki çocukları aileleri tarladayken kaliteli vakit geçirebilsinler diye. Kendi bölgelerinde yarım kalan eğitimlerini burada tamamlaya bilsinler akranları ile olan fırsat eşitliğini bir nebze de olsa bizim bu kurduğumuz çadırlarla -bilim ve sanat çadırı idi isimleri- bir nebze olsun aynı seviyeyi yakalama odaklı çalışmalarımız oldu. (SHU 9)

4.2.6. Saha Pratikleri Sonucunda Geliştirilen ve Oluşan Mesleki Roller

Bu tema başlığı altında saha pratikleri sonucunda oluşan ve geliştirilen mesleki roller açıklanacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarına, sizce mesleki rollerimiz içerisinde yer almayan ancak kullanabiliriz dediğiniz bir rol var mı? Diğer meslekleri düşünerek ya da saha pratikleri sonucunda oluşan tecrübeler dahilinde neler olabilir? gibi sorularla sosyal hizmet uzmanlarının bu konuyu düşünmeleri sağlanmıştır. Ancak çoğu uzmanın bu soruyu cevaplarken zorluk çektiği fark edilmiştir. Alanda çok yoğun emek sarf eden sosyal hizmet uzmanlarının bunları durup düşünecek vakitlerinin olmaması nedeniyle cevaplamakta güçlük çektiği anlaşılmıştır. Çünkü hem zihnen hem bedenen yıpranan uzmanlar, yaptıkları işin ayrıntılarıyla ilgilenebilecek bir zamana sahip değillerdir. Araştırmaya katılan görüşmecilerin büyük bir kısmı böyle bir soru ile ilk defa karşılaştıklarını, üzerinde biraz düşünmek istediklerini belirtmişlerdir. Bu durumu bazı noktalarda "sınırları aşmak" olarak adlandıran sosyal hizmet uzmanları olmuştur:

> Bir tane hükümlümüz vardı sıkıntılıydı, adamın eşi dışarıda başkasından hamile kalmış. Adam kaçmayı planlıyordu. Onunla bireysel görüşmemde, bazı sınırları aşmıştık. Farklı bir role büründüm. Onun sigara içmesine izin verdim görüşmede. Çünkü krize girmişti ve rahatlaması gerekiyordu. Ben şöyle düşünüyorum öncelik insan hayatı olmalı. Çünkü adam kendine zarar verme eğilimindeydi ve krize müdahale etmem gerekiyordu. (SHU 27)

Görüşmeye katılan sosyal hizmet uzmanlarından biri kendi saha pratiklerini "mum ışığı rolü" olarak isimlendirmiştir.

> Mum ışığı rolü. Yani ışık verince kendini eritiyorsun. Bizim sosyal hizmette ben 8 senede ben kendi alemimde çok yara aldım. Kişisel olarak bunu hissediyorum. Benim obsesyonlarım arttı, agresyonum arttı. Görüp görebileceğiniz en komik insanlardan biri bendim… Çok ayakta durmaya çalıştım. Aldığım her şeyi hazmetmek benim için çok kolay değildi yani. Ama o aralar dediğim gibi sevdiklerim, sevenlerim, uykumu ihmal ettim. Dışarda bir hayat vardı ben onu kaçırdım. Ben kaçırdım yani bir sürü şeyi. Arkadaşlarımın düğününe gidemedim. Gidemediğim cenazeler, eğlenceler, davetler oldu. Vefasız oldum bazı arkadaşlarım için, özel anlarında yanlarında olamadım. Ama ben o ara bir şey yapıyordum. (SHU 7)

Pek çok sosyal hizmet uzmanı çocuklarla çalışırken kolaylaştırıcı olmak gerektiğiyle ilgili cümleler kurmuştur. Özellikle kurum bakımına alınan çocukların isteklerinin "makul ölçüler çerçevesinde" yerine getirilebileceğinin vurgusu yapılmıştır. Bu anlamda sosyal hizmet uzmanının "kolaylaştırıcı rolünden" bahsetmişlerdir:

> Çocuğa kolay kolay hayır dememeye çalışıyoruz. İstediği şey bir bisiklet bu çok zor bir şey değil istediği şey annesini görebilmek bu çok zor bir şey değil bunları kolaylaştırmak gerekiyor. (SHU 7)

Yine aynı sosyal hizmet uzmanı mesleki rollerine "değerli hissettirme" ve "var kılma" rollerini de ekleyerek şu örnekler üzerinden açıklamıştır:

> Bir çocuk çok şey ister. O niye istediğini bilir biz ne istediğini anlamayız. Yapabileceğin o kadar küçük bir şey ki yani bazen çak bir beşlik yapıyorsun o da zaten görünmek istiyordu. O çocuğun isteği buydu. Bu hareket onu haftalarca uçurur. Benim böyle çok sağlıklı ilişki kurduğum çocuk var. Mesela yanımdan geçerken sadece kalemle hey şövalye hadi diyerek başlıyoruz kılıç gibi kullanıyoruz kalemi of ne kadar güçlüymüş falan diyorum. Onun zaten bunu duymaya ihtiyacı var ve gerçekten güçlü aslında. Yani ilgi görmeyince sistem çöküyor. İlgi bekliyor, birazcık ilgi, birazcık zarafet. Dinle, sen de anlat bu kadar. İnsan olduğunu hissetsin. Ütopik bir şeyden bahsetmiyorum yani. Belki buna "değerli hissettirme rolü" ya da "var kılma rolü" diyebiliriz. (SHU 7)

SHU 18 alanda yaptığı çalışmaları anlatırken mesleki tecrübelerin mesleki rollerimizi nasıl etkilediğini izah etmeye çalışmıştır. Kendi geliştirdiği uygulamaların örneklerini vermiştir:

> Bizim anneden bilgi almamız gerekiyor, çocuk da orada. Şimdi ben çocuğa da bir şeyler sormak istiyorum. Anneye desen ki çocuğunla biraz görüşebilir miyim izin vermeyecek veyahutta verdiğinde ben çocukla otururken çocukta korkacak bu bana ne soracak diye. Yabancı bir insanla tek kalıyorsun sonuçta. Çocukla yalnız kalmak adına anneye alakasız bir şey söylüyorum. Kimliğiniz varsa getirebilir misiniz gibi. Ama kimliği bana lazım değil. O da diğer odada getireyim diyor. Ben de o ora çocuğa sorular sorabiliyorum. Veyahut adresinizde hata var faturanız varsa getirir misiniz, bir bakalım diyorum o zaman fatura aramaya gidiyor. Yani böyle değişik şeyler de çocukla yalnız kalmaya çalışıyorum. Çocukta bundan korkmuyor. Orada anne de oğlum bak otur bu abi sana bir şey soracak diye çocuğa bir şey söylemiyor. Ve anne de özellikle çocuğu ile görüşmüş gibi bir algı vermiyoruz. Ya da bir kadın eşinden boşanmış ve benim çevre araştırması yapmam lazım. Komşular da zaten önceden tembihlenmiş oluyor. Şimdi herkes her şeyi bildiği için. Eşi çalışıyor deme gibi. Durumunu sorduğumda ya onların durumu çok kötü diyerek size yanlış bilgi verebiliyorlar. Sanki bedava para dağıtıyormuşuz gibi görüyorlar. Diyelim ki bana böyle bir vaka geldi. Kadın başvuru yapmış, eşimden ayrıyım çocuklarımla yaşıyorum diyor. Benim için ilk önemli olan şu; bu kadın eşiyle beraber mi? Bunu öğrenmem lazım. Çünkü resmiyette ayrılmış ama yardım almak için resmi olarak nikahını bozan kaç insan var. Ya da hiç resmi nikah yapmamış insanlar var. Komşusuna gidip şunu sormuyorum ben, bunlar eşinden ayrımı falan diye. Ne diyorum kadının adı atıyorum Gamze olsun. Gamze'nin eşi ne iş yapıyor diyorum, sanki orda olduğunu biliyormuşum gibi soruyorum. Derse ki, işi gücü yok sabah

> çıkıp akşam geliyordu. Öyle boş boş oturuyordu. Ben burada istediğimi aldım. Benim için ilk önemli olan bu adam evde mi sorusu? İşini zaten sonra ben öğreneceğim. Ama doğru soruyu çevredekilere sorduğunuzda her şeyi anlatıyorlar. Çünkü yardım kriterine uyması için parçalanmış bir aile olması lazım. Yoksa vakfa yönlendireceğiz. Çünkü bizim alanımıza girmiyor. Ama tabi öyle bırakmayacağız. İşte bunlar ufak benim kendimin geliştirdiğim teknikler…Evlere gittiğimizde eve girmeden aile hakkında bilgi almak daha önemli olabiliyor. Mesela bir eve gitmeden önce alt katın zilini çalıp, Gamze Hanım burada mı oturuyor diyorum hayır diyor. Kusura bakmayın yanlış çalmışım diyorum. Halbuki ben biliyorum yanlış çaldığımı. Ama belki aileden onunla ilgili birkaç bilgi alabilirim diye. Tabi bunlar kim kaç kişi kalıyorlar diye sormuyorum. Ya kusura bakmayın şu kişiydi, üstte mi oturuyor eşinin adını ve çocukların ismini söyleyip doğrulamaya çalışırmış gibi biraz bir şeyler bulmaya çalışıyorum. Ama dediğim gibi bunlar kendi geliştirdiğim, benim aklıma gelen şeyler. Mesela bu tür şeyler ufak tefek ama önemli olabiliyor. (SHU 18)

Yukarıdaki örneklerin benzerlerini SHU 9 da şu şekilde açıklamaktadır:

> Çocuğun olduğu bir ortamda görüşmek uygun değilse sen şimdi bir çık annenle babanla biz bir görüşme yapacağız daha sonra seni de alacağız demek tarzında değil de sen de şu oyuncak var mı? En sevdiğin oyuncağın nedir? Bize onu biraz gösterebilir misin? Mesela aile apartmanı ise gittiğimiz ev babaannen seni merak etmiş biz gelirken soruyordu bir aşağı inip ona baksan belki seni görürse içi rahatlar şeklinde cümlelerimiz oluyor tabi. (SHU 9)

Sosyal hizmet uzmanlarının "görünürlüğü arttırma rolünün" olmasına ilişkin SHU 26 da aşağıdaki vaka üzerinden yorumlarını aktarmıştır:

> Geçenlerde milli eğitim müdürlüğü öğrencilere yönelik bir doğum günü etkinliği düzenliyorlardı. Köy okullarında falan düzenliyor. Geçen ben bunu öğrendikten sonra bunu eleştirdim. Bakış açım farklıydı benim çünkü onlar o çocuğu o anlık mutlu etmenin derdindeydi. Fakat ben mesleğim gereği şunun farkındaydım; o okulda doğum günü kutlanıyor ama o çocuğun evdeki ve ailedeki beklentileri artıyor. Okulda kutluyorsun ama çocukta beklenti tavan yapıyor çünkü 'öğretmenim benim doğum günümü kutluyor, o zaman annem ve babam da kutlar.' Ama evde kutlanmıyor. Bu çocuk için travmadır aslında. Ben bunları söylediğim zaman biraz yanlış anlaşılabiliyoruz. Sosyal hizmet uzmanı rollerinden bir tanesi görünebilirliği artırmak denilebilir. Mesela bu vakada, onlar sadece çocuğun anlık davranışlarını gözlemlerken ben aslında evde var olan şeylerin görünürlüğünü artırdım. Ben görünürlüğü artırmak diyorum buna. Artırılabilir. Ya da farkındalığı artırmak da diyebilirsiniz çünkü bireysel, grup ya da toplumsal çalışmalar yapıyorsunuz. Farkındalığı artırmak diye bir rol duymadım ben. Onu ekleyebilirsiniz mesela. Aslında farklı sosyal sorumlulukların, farklı davranışların aslında farkındalığını ve bilinç düzeyini artırmaya çalışıyor bu meslek. Mesela yoksula karşı farkındalığı artırmaya çalışan bir sosyal hizmet mesleğinden söz edebiliyoruz. Ama buna direkt farkındalığı artırmak demiyoruz da başka kavramlar kullanıyoruz. Farkındalığı ve görünürlüğü artırmak gibi bir rolümüz var aslında. Çünkü vakalara farklı bir bakış açısıyla bakmak gerekiyor. (SHU 26)

Araştırmaya katılan uzmanlar çocuklarla görüşme yaparken, onları yetişkin bir müracaatçıdan ayırt ederek çocuk olduklarını unutmadan görüşme yaptıklarının vurgusunu çok sık dile getirmişlerdir:

> Biz genelde çocuğu gözlemleriz. Gözlemleme fırsatım olmadığında çocuğu karşıma alıp yetişkin gibi konuşmak değil de belki bir boyama çıkararak, daha sohbet havasında görüşme yapmaya çalışıyorum. Çocuğun gözünde sen zaten büyüksün, yetişkin gibi karşıma alıp konuşmuyorum. Uçurumu daha fazla açmak değil de küçük bir sandalyede yanına oturarak, bir resmi boyayarak, ya da daha küçükse belki oyun odamız var bizim, oyun odasında oyuncaklarla oynayarak, aa bak bu oyuncaklar çok güzel hadi gel evcilik oynayalım diyorum aileye bakış açısını ölçmek için. Ya da eve incelemeye gittiğimde çocuğun duymaması gereken bir şey varsa şunu getirir misin bunu getirir misin diyerek uzaklaştırmak, ya da işte odası varsa ve görmek istiyorsam seninle oyun oynayalım mı bana oyuncaklarını göstermek ister misin? Yani burada çocuğun odası var mı aile oda kurmuş mu, ya da odada neler var ben bir bakayım diyerek değil de bu şekilde çocuğun odasına girmek gibi bir yol izliyorum. (SHU 11)

Bir çocukla görüşme yaparken çocuğun bulunduğu noktadan başlayarak hareket ettiğini SHU 21 şu sözleriyle ifade etmiştir:

> Mesela bazı çocuklar masa sandalye, dosya çok klasik bir ortamda görüşmeyi reddederler. Onlar biraz daha kendilerini açabilecekleri doğal ortam isterler. Mesela bizim bu doğal ortamımız zaman zaman parktaki bir salıncaktır. Zaman zaman çimlerde yatarız, gök yüzünü izleriz o zaman anlatır çocuk bana. Yani tamamen karşınızdakinin ilettiği mesajı siz alırsanız o zaman daha rahat olur. Yani ben çocuğun bulunduğu noktadan devam ediyorum. (SHU 21)

Sosyal hizmet uzmanlarının "arkadaşvari yaklaşım" ile müracaatçıyla iletişime geçmesini içeren aşağıdaki cümleler sosyal hizmet uzmanlarının sahada mesleki rol pratikliklerine örnek olabilecek açıklamalardır:

> Şimdi biz bir kişiyle görüşmeye gittiğimizde görüşeceğimiz konular genelde hassas konular oluyor. Ve iletişim denilen şeyin iki taraflı olduğuna inanıyorum. Yani sen gidip nasıl oldu şöyle oldu, böyle oldu dersen durumu çözemezsin. Benim şahsi kanaatim. Bahsettiğim iletişim olmaz sorgu veya ifade almak olur. Onu da zaten savcılar yapıyor. Bizim yaptığımız şey burada iletişime geçmek, kişiyi çözümlemen gerekiyor, sağaltım yapman gerekiyor, gözlemlemen gerekiyor ve kanaat oluşturman gerekiyor. Bununla alakalı olarak da iletişimin çift taraflı olması gerekiyor. Bende şöyle yapıyorum, sadece kişiyi dinlemek değil kendimden de bir şeyler anlatıyorum. İletişime geçebilmek için öncelikle kendimi tanıtıp, nerden geldiğimden bahsedip ardından işte hayatımdan birkaç parça kesit sunup sende nasıl durumlar diyerek karşılıklı alışveriş oluyor. Ben kendimden bir bilgi veriyorum ondan bir bilgi alıyorum şeklinde. İkili olarak ilişkili olarak yapıyorum bu işi. Bu biraz kişinin karakteriyle hatta fiziksel özelliğiyle bile gerektiğinde mesleki işini etkileyebiliyor. Yaşından daha büyük gözüken, olgun gözüken birisi daha babacan bir tavır takınabilir bence. Bende biraz yapım gereği hem genç hem

> de ufak tefek olunca arkadaşvari bir yaklaşım çiziyorum. Burada fiziksel özelliğimi de kullanmış oluyorum aslında.(SHU 22)

Bağımlılık alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları motivasyonel görüşmeler yaparak müracaatçılara umut aşıladıklarını, bunun çıktısı olarak da değişim yaratmaya çalıştıklarını ifade etmişlerdir:

> Özellikle madde bağımlılarında umut aşılama rolü, bire bir muhtemelen bunu uyguluyorum diye düşünüyorum. Ben literatürde böyle bir rolün olduğunu bilmiyordum ama zaten motivasyonel görüşmenin amacı da umut aşılama. Bağımlı olan kişi kolay kolay ben bağımlıyım ve tedavi olmak istiyorum demez. Ama bunun zararlarını kendi hayatında görür. Belki içinde değişme isteği vardır ama o adımı atamaz. İşte biz aileye hem o bağımlı kişiyle konuşarak umut aşılıyoruz. Bu kendi içinde bir değişim yaratmaya gidiyor. Ve tedavinin de ilk adımı oluyor. Böyle konuşunca aklıma geldi değişim yaratma rolü olabilir. (SHU 12)

Sosyal hizmet uzmanları yeri geldiğinde ebeveynlik rollerini kullanarak vakalarıyla iletişime geçmek durumunda kalabilmektedirler:

> Bazen ÇODEM'ler ile çalışırken mesleki roller yetmiyor. Örneğin sen orada ebeveynlik rollerini de kullanmış oluyorsun. Ebeveynlik rolünü nasıl kullanıyorsun? Çocuk işte sağlıksız bağlanma ile birilerine bağlanıyor. Bir çocuk geliyor ve işte senin atıyorum omuzuna dayanıp ağlamak istiyor. Orada bir görüşme falan yapmak istemiyor, arabulucu ol istemiyor, savunucu ol istemiyor. Sadece oturup senin omuzunda ağlamak istiyor. Şimdi o onun ihtiyacı ve senin orada başka bir rolün çıkıyor. İşte o ebeveynlik rolü ya da yaşına göre işte abilik, ablalık cinsiyetine göre babalık rolleri çıkıyor. Mesleki rollerin içine ebeveynlik rolü katılamaz belki ama mesleki roller çalışılan alanlara göre esneklik kazanabilir. Ebeveynlik rolü diye bir rol direk belki evrensel olarak bütün vakalara uygulayamazsın. İşte bu uzmanlaşmakla ve ihtisaslaşmakla alakalı bir şey yani. (SHU 8)

4.2.7. Mesleki Roller Uygulanırken Destek Alınan Kişi ve Kuruluşlar

Sosyal hizmet uzmanları mesleki rollerini gerçekleştirirken bazı kişi ve kuruluşlardan destek aldıklarını ifade etmişlerdir. Adana, Ankara, Diyarbakır, İstanbul, İzmir, Manisa ve Samsun illerinde Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin şubeleri bulunurken, diğer 6 ilde derneğin şubesi bulunmamaktadır. SHUDER'in sosyal hizmet uzmanlarına mesleki anlamda ne gibi katkı sağladığı sorulduğunda derneğe üye olan uzmanlar, vaka tartışmaları yaptıklarını, yeni çıkan mevzuatlar hakkında konuştuklarını ve mesleki birlikteliği devam ettirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir:

> Adana da kurucu başkanım ben. Daha önce kurulup kapanmış, Mersin'e bağlanmışlar. Ben kurucu başkanıyım… Gayet güzel heyecanlı başlamıştı. Herkes üye oldu ama sonra bankadaki paramıza zaten üç kuruştu el koydular. Arkadaşlarda yavaş yavaş uzaklaştı. Ama mesleki anlamda biz çok şey planlıyoruz. Vaka tartışması, yeni çıkan mevzuatı konuşuyoruz. (SHU 1)

> Vaka tartışmaları olurdu ama zaten derneğin yapabileceği şeylerde sınırlı. Meslek odası olarak devam etmesi daha iyi olabilirdi. (SHU 30)

Araştırmaya katılan bazı uzmanlar siyasi süreçlerle ilgili olarak herhangi bir derneğe üye olmaktan korktuklarını şu cümlelerle dile getirmişlerdir:

> Üye değilim ama olsa da Malatya da çok bir katkı sağlayacağını sanmıyorum. Malatya standartlarında sol bir sendikaya üye olmak bile sıkıntı. Ben buna da çok şaşırmıştım. Herkesin masasında sağlık sen oluyor. Daha büyük bir ilde olsaydım tabi ki de üye olurdum. Katkı sağlayacağını düşündüğüm her şeye üye olabilirim. (SHU 25)

> Ben SES'liyim toplantılara katılmak bile göze batabiliyor. SHUDER kapandı burada. Açıkçası daha önce açığa da alındığım için artık toplantılara katılmaya da korkuyorum. (SHU 19)

Kimi sosyal hizmet uzmanları SHUDER'i kendi meslek gruplarına önyargısız davranamayan, eleştiri kabul etmeyen bir kurum olarak tanımlamışlardır. Bu nedenle mesleki roller adına katkısının olmadığını düşünenler olmuştur:

> Ankara'da staj yaptığım süreçte etkin olarak çalışmalarına dahil olmaya çalıştım. Oldum da aslında. Ama açıkçası yaklaşım ve davranışlarını yanlış bulduğum boyutlar oldu. Diyorum ya, kendi doğrularının her zaman doğru olduğunu kabullenen insanlar, kendi yanlışlarını görmezler. Eleştiriye açık değiller. O tarz şeylerin daha kapsayıcı ve kucaklayıcı olması gerekiyor. Sağcısı, solcusu, A partisi, B partisi mantığıyla hareket etmemesi gerekiyor. Özellikle bütün müracaatçıları davranış ve tutumları farklılaşmadan kabul eden bir meslek grubunun, kendi meslektaşlarına bu ayrımı gütmesi kabullenilmez. Saygınlığı çok fazla gözümde kalmaz. (SHU 26)

Bazı uzmanlar ise, bu gibi derneklerin işlevsel olmadıklarını söylemişlerdir:

> Ben dernek adı altında toplanan toplulukları fason olarak buluyorum. İlk önce kuruluş amaçları güzel oluyor da sonra bence boş bir işe gidiyorlar, bu nedenle böyle bir derneğe üye olmak istemedim. (SHU 24)

Mesleki rolleri uygulamada destek alınan kişiler ise genellikle tecrübeli meslek elemanları olarak açıklanmıştır:

> Meslek hayatında bir insan ben tamamen oldum diyorsa, o kişi aslında olmamıştır. Benden daha tecrübeli uzmanlara danışırdım. Alanda 10 yıl ve üzeri çalışmış meslek elemanlarının edindiği becerilere bakardım. Bunları nasıl edindiklerini öğrenmeye çalışırdım. (SHU 30)

> Genelde bilgi-beceri temelli öğrendiklerim benim temelimdi. Fakat kendi meslektaşlarımdan da benden önce alana başlamış, bu vakalarla karşılaşmış, tecrübeli ister kendi alanında ister farklı alanlarda olsun, birlikte çalıştığım insanlara danışırdım. Çünkü yanlış bir tutuma girmem söz konusu olmaması için böyle yapardım. (SHU 26)

Farklı meslek gruplarından ve kuruluşlardan destek alan sosyal hizmet uzmanları nasıl destek aldıklarını şu şekilde ifade etmişlerdir:

> Yerel yönetimlerden sivil toplum örgütlerinden hatta kişisel desteklerden, sürekli biz destek alıyoruz. Almak zorundayız. Çünkü bakanlık imkânlarıyla, il müdürlüğü imkânlarıyla bir projeyi yürütemeyiz. Bir projenin imzalanması zamanındaki

> bekleyiş süreciniz size olan dönüt gecikebiliyor. Ama eğer siz de projeye inanıyorsanız sivil toplum kuruluşları olsun yerel bazlı alanları olsun pek çok kişiden destek alıyorsunuz. Yani sana diyeceğim bakanlığın imkânlarıyla sosyal hizmet merkezinin imkanlarına odaklanıp oradan bir şeyler beklersek ben de dahil olmak üzere diğer meslektaşlarım da pek başarı elde edemeyeceklerdir. Edemezler mümkün değil. (SHU 9)

> Tabi mesela eğitici rolümüzde özel konularda bilgi sahibi insanlara danışıyoruz. Mesela meslek edindirme konusunda yetkin halk eğitimden birilere danışıyoruz, konu hakkında bilgisi olduğunu düşündüğümüz arkadaşlarımıza danışıyoruz. Savunuculuk rolümüzde hukuki yerlere başvuruyoruz bilgi edinmek için. (SHU 23)

Görüşülen uzmanların pek çoğu ise çalıştığı kurumdaki meslek elemanlarından destek aldığını ifade etmiştir:

> Eksikleri kendin fark ediyorsun çalışırken, niye ben buna müdahale edemiyorum niye ben bunu bu şekilde düşünemiyorum diye meslektaşlarınla konuşuyorsun, onlardan destek alıyorsun. Biz mezun grubu ile mesela hiç iletişimi kesmedik. Herkes birbirine sorar, bunda ne yapalım? Yani akademisyen olarak devam edenler de var aramızda. Onlardan da destek alırız. (SHU 2)

> Odamızdaki meslek elemanlarıyla konuşuyoruz. Zaten öyle bir durum olmazsa çok zorluk yaşarsınız. (SHU 25)

> Mesela bir ihbar geldi çocuğun koruma talebine yönelik, incelemeye gitmeden önce kurumdan bir arkadaşıma danışıp gerekirse beraber gidiyorum. Bazen mesela dört kişi gittiğimiz oluyor. (SHU 23)

Araştırmaya katılan bir uzman bulunduğu kuruluşta tek sosyal hizmet uzmanı olduğu için destek aldığı kişilerin sınırlı olduğunu belirtmiştir. Kendisi mesleki anlamda destek alamasa da çalıştığı bölgede bilgisi dahilinde halka destek verdiğini açıklamıştır:

> Ben tek sosyal hizmet uzmanı olduğum için destek aldığım kişiler de çok sınırlı. (…) Halk geliyor çok ilginç bir şekilde. Duymuşlar şurada bir kuruluş var oradan kaçan çocuklarla Zeynep Hoca ilgileniyormuş diye halk geliyor mesela.
>
> -İsminiz halka duyulmuş öyle mi?
>
> Zaten 2000 nüfuslu bir yer. Mesela çok ilginç geçen boşanmak üzere olan bir çift geldi. Kimisi ne yapayım diye geliyor.
>
> -Siz bundan rahatsız mısınız peki?
>
> Ben rahatsız değilim. Eğer mesai saatleri içinde geliyorlarsa mesai saatleri dışında gelin diyorum. (SHU 21)

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından birinin eşinin de sosyal hizmet bölümünde akademisyen olması, mesleki çalışmalara katkı sağlaması adına nasıl faydalı olduğunu SHU 17 şu sözleriyle ifade etmiştir:

> Akademisyen olduğu için öğrencilerle haşır neşir ve o bilimsel yönünü daha çok bana sorar. Biz böyle anlatıyoruz derslerde ama uygulama da nasıl diye. Bende hep şunu tavsiye ederim. Maalesef verdiğiniz eğitim ile bizim idari yapı uyuşmuyor. Çocuklar yabancılık çekmesinler, kuruluşlardaki yapıları mutlaka anlatın. Çok fazla bir ego ile kurumlara göndermeyin çocukları. Eğitiminizin kalitesini arttırın

> ve hep takviyeler almalarına imkân verin. Bende ona soruyorum. Yeni çıkan makaleleri tezleri söylüyor. Araştırmalardan örnekler veriyor. Birbirimize çok katkımızın olduğunu düşünüyorum. (SHU 17)

Yine eşi sosyal hizmet uzmanı olan ve sahada çalışan bir görüşmeci mesleki anlamda birbirlerinden nasıl destek aldıklarını şu sözleriyle ifade etmektedir:

> Eşim var o da sosyal hizmet uzmanı. Eve gelince bazen yaptığımız işi konuşuyoruz. Onun çalıştığı kurum farklı… İnsana mesleğe bakış açılarımız biraz paralel olduğu için, en azından belli konularda birbirimizi beslendiğimizi düşünüyorum. (SHU 12).

4.3. Sosyal Hizmet Eğitimi ve Mesleki Rollerin Öğrenilmesi

Sosyal hizmet eğitimi ve mesleki rollerin öğrenilmesi teması altında; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini nerelerden ve nasıl öğrendikleri, bu kapsamda hangi eğitimleri aldıkları öğrenilmeye çalışılmıştır. Sosyal hizmet uzmanları bu soruları lisans döneminde edindikleri bilgiler ve sonrasında aldıkları eğitimler şeklinde cevaplandırdıkları için Sosyal hizmet uzmanlarının üniversite eğitimleri ve örgün eğitim dışında aldıkları eğitimler olarak iki alt başlıkla izah edilmiştir.

4.3.1. Üniversite Eğitimleri

Katılımcılara uygulamada kullanılan mesleki rollerin nereden öğrenildiği sorulmuştur. Teorik bilgiyi lisans eğitimleri sırasında öğrendiklerini ancak rolleri tam olarak "sahada pişerek" pekiştirebildiklerini ifade etmişlerdir:

> Okulda bazı şeyleri öğreniyorsunuz fakat her şey teoride basit kalıyor. Ben aldığım lisans eğitiminden çok memnun değildim…Akademisyenlerin kendisini geliştirmesi gerekiyor. Çeviri bilgilere körü körüne sabit kalmaması gerekiyor. Bana beş altı tane mesleki rol söylüyor ama, içini doldurmadığı sürece bende havada kalıyor. Teoride kısmen temeli atıldı ama uygulamada ben daha çok bunu hissediyorum. Aslında alanda öğrendim ben bunları. Yönlendirme yapacağım ama korumaya muhtaç çocuk ya da istismar mağduru çocuğu nasıl yönlendireceğim? Sahada pişiyorsun. Sahada öğrenerek mesleki rollerin sadece tanımı değil de içini doldurarak uygulamaya koyuyorsunuz artık. (SHU 26)

Alanda 27 yıl çalışan bir sosyal hizmet uzmanı kendi dönemlerinde eğitimin yetersiz olduğunu ancak buna rağmen şu anki sosyal hizmet eğitiminden daha kaliteli eğitim aldıklarını ifade etmektedir:

> Şu ankinden çok daha iyi bir eğitim aldık. Şu anki süreç çok daha kötü. Ama yine de bizimkisi de yeterli değildi. Sadece mesleki bakış kazandık. (SHU 3)

Görüşmeye katılan sosyal hizmet uzmanları üniversite eğitimlerinin yeterli olmadığını özellikle uzmanlaşmaya gidilmediği için sorun yaşadıklarını ifade etmişlerdir:

> Okuldaki eğitim yetmiyor sonradan yetmiyor zaten okulda genel bi eğitim alıyorsunuz, alanda yani siz de bilirsiniz yaşlılık alanı bambaşka bir şey çocuk bambaşka bir şey engelli apayrı hepsinin yönetmeliği farklı. Zaten onları birebir öğrenip de alana çıkma şansınız olmuyor. Bizde de alanda uzmanlaşıp işe başlayamıyorsunuz. Yani bugün buradayım ben yarın nerede olacağım belli değil.(SHU 2)

Alınan eğitimin uygulamada uzmanları nasıl etkilediği sorulduğunda, teorinin pratikle birleşmeden anlatılmasını eleştiren uzmanlar olmuştur:

> Aldığım teorik eğitimden ziyade uygulamadan gelen hocaların tecrübeleri bana çok faydalı oldu. Çünkü sabah 7'ye kadar çalıştığım dersten iki saat sonra aynı soruları sorsalardı cevap veremem. 100'lük kâğıt veriyorsam 70'lik kağıt veririm. Ezber mantığı olmamalı bence. Daha uygulamaya yönelik, daha mantıksal ve muhakeme yeteneğini kullanarak öğrencinin ufkunu açarak ve nerede ne şekilde nasıl bir davranış sergileneceğine yönelik daha yaratıcı eğitim sistemleri uygulanabilir. (SHU 26)

Alan çalışmalarına mesafeli olan veya sosyal hizmet eğitimine uyumda sorunlar yaşayan bazı hocalardan eğitim almanın zorluğuna değinen katılımcılar yaşadıkları sorunları şu şekilde ifade etmiştir:

> Mesela ben çocuk evlerini okulda bilmiyordum ben bu kuruma geldim burada KMÇ de başladım. Bana çocuk evi çocuk evi diyorlar kafamda belirmiyor bilmiyorum ben sosyal hizmet mezunuyum ve çocuk evi kurumunu bilmiyordum ve ben 2009 girişliyim çocuk evleri de 2010 da başladı yani düşünün. Bizim hocalarımız alanında uzman değil sosyoloji bölümü felsefe bölümü mezunuydu. Tamam herkesin alanı farklı ama biz kendi alanımızın hocalarından eğitim almadık. (SHU 13)

Bir uzman açık öğretim kitapları yazan hocalar için "sosyal hizmetin megolamanyası" tabirini kullanarak, bazı hocaların sosyal hizmetin öneminden bahsedip kendi çıkarları için açık öğretim kitapları yazdıklarını ifade etmiştir:

> …..' dan şikayetçiyim. Sosyal hizmetten ve öneminden bahsedip, şimdi onlara açık öğretim kitapları yazmak. Mesleki rol mü kalır? Ben şikayetçiyim açık öğretime onay verdiler, herkes geldi bizim alana böyle mesleki rol oluşur mu, kalır mı? Tabi bunları konuşabilmek için önce sosyal hizmet eğitimin kalitesine bakmalıyız. Sosyal hizmetin bu hale gelmesinde en önemli faktör …… ve türevleridir. Kendi çıkarları için hala kitap yazıyorlar ama hala bunu durdurmak için uğraşmıyorlar. Ben buna sosyal hizmet uzmanının megolamanyası diyorum.(SHU 27)

Okuldaki eğitimlerin katkısının olduğunu düşünen ancak sahadaki uygulamalarla bunların daha iyi yerleştiğini belirten katılımcılar olmuştur:

> Ben lisans sürecinde aldığım eğitimlerin hepsini uygulama sürecinde oturtmaya çalıştım. Benim için en etkili kısım uygulama alanı oldu. Ama onun öncesinde her şey kuramsal teorik, teorik. Tabi illaki katkıları oldu. Mevzuat bilgisi, yönergeler elbette öğrenilmeli ancak uygulamada her şey oturuyor. (SHU 25)

Çok az sayıda sosyal hizmet uzmanı okullarındaki eğitimi beğendiğini, okullarının kendilerine en azından mesleki bakış kazanma noktasında yardımcı olduğunu ifade etmiştir:

> Ben okurken çokta fazla farkının olmadığını düşünüyorum, hepsinde bence aynı şeyler anlatılıyordur, herkes üç aşağı beş yukarı bu okuldan çıkan insanlar gibidir diye düşünüyordum ama sahaya çıkınca ne yazık ki öyle olmadığını anladım. Burada da küstahlık olarak değil ama gerçekten okuduğum okulun biraz bakış açısı noktasında olumlu etkisinin daha fazla olduğunu gördüm diğerlerine göre. Lisans eğitiminden bahsediyorum. Yüksek lisanstan hiç bahsetmiyorum birkaç hoca dışında hatta bir hoca dışında pekte bir şey almışlığım yok. (SHU 8)

Benzer şekilde SHU 21 de lisans sürecinde aldığı eğitimin ve stajların alanda mesleki çalışmalarını kolaylaştırdığını açıklamıştır:

> "Belki de bizim okulda öğrendiklerimizin alana yansıması ile ilgili en güzel nokta aile çalışmalarıydı. Üniversite zamanlarında stajlarımızın biraz daha diğer üniversitelere göre uzun olması neredeyse hemen hemen bütün vakaları derste görmemiz, zaman zaman alandan kişilerle tanışmamız, onların bakış açılarından bir şeyler kapmamız bize biraz daha işi profesyonelce dökme noktasında yardımcı oldu. Mesela şimdi gelen ASDEP'li arkadaşlara bakıyoruz rapor dili yok. Gerçek bir müdahale yok. Mevzuat, yönetmeliğe hakim olma yok. Bizim için şöyle bir şey vardı hukuksal boşluk bırakmayacaksın. Hukuksal boşluk bırakırsan hem karşındakine yeterli hizmeti sunamazsın hem senin için büyük bir boşluk oluyor ve bu sana olumsuz bir şekilde geri döner. Yani bakış açın da birlikte yapacağı müdahale mevzuatla desteklenecek ve sen bunu biraz okuldan öğrenebiliyorsan işin kolaylaşıyor. (SHU 21)

Araştırmaya katılan uzmanlara aldığınız eğitim sizi uygulamada nasıl etkiliyor diye sorulduğunda lisans dönemlerinde bir şey öğrenmediklerini zannedip, sahaya çıktıklarında aslında bu eğitimlerin çok değerli olduğunu fark ettiklerini söylemişlerdir:

> Açıkçası okuldan ilk mezun olduğumda ben fakültede bir şey öğrenmedim, 4 yıl boyunca hep insan davranışı, mülakat teknikleri, mikro-mezzo-makro sanki başka bir şey öğrenmedim sanıyordum. Biz okulda çok fazla role play yapardık. Örneğin tahtaya çıkıp, birimiz uzman birimiz istismara uğrayan birey, diğeri ebeveyn olurdu. 3 yıl boyunca aynı şeyleri yapınca bir şey öğrenmedim sanıyordum. Ama aslında sahaya çıktıktan sonra öğrenmediğim zannettiğin şeylerin aslında çok değerli olduğunun farkına varıyorsun. Kültürel farklılıklara göre hareket etmemiz gerektiği ile ilgili hocalarımız çok öneride bulunmuştu. Ama bunu çok az insanda çok az üniversitede gördüm açıkçası. (SHU 19)

Katılımcılar lisans eğitimleri sürecinde aldıkları ve en çok faydalandıkları derslerin vaka paylaşımı yapılan dersler olduğunu şu şekilde ifade etmişlerdir:

> Eğitimin tabi ki büyük katkısı oldu. Sosyal hizmette en sevdiğim şey hocaların derste vaka anlatmasıydı. Vakayı anlatırdı nasıl çözüldüğünü uygulamasını anlatırdı. Ve ben bazen vakalarla karşılaştığımda hocam da bunu yapmıştı derim. Ama bu nadirdi tabi. Hacettepe sosyal hizmette egonun zirve olduğu bir yer. Bazen

> gelirlerdi, hoca kavrama takılırdı ve ders boyu kavram anlatırdı. Bazı anlattıkları bize geçmezdi bile. (SHU 17)

Mesleki rolleri uygulamaya aktarmada staj süreçlerinden çok şey öğrendiğini ifade eden uzmanlar olmuştur:

> Ben bunları stajdan öğrendiğim. Biliyorsunuz zaten okulun her sınıfında belli günler staja çıkıyorsun ve yaptığın staj günleri daha çok böyle hocalarınız nasıl roller üstleniyorlar, vakalarına nasıl yaklaşıyorlar, ne kadar içerisine giriyorlar ya da sınırları ne kadar belirliyorlar, hani daha çok yaptığım gözlemlerimden öğrendim ekstra hiçbir şey yapmadım. (SHU 16)

Yüksek lisans ve doktora eğitimlerinin mesleki rolleri öğrenmeye etkisi sorulduğunda SHU 26 şöyle bir açıklama yapmıştır:

> Tabi, olaylara bakış açınız daha genişliyor. Şöyle bir durum var, Adnan Menderes'te okudum. Orada yoksulluk, yaşlılık, engellilik öğrendim. Yüksek lisansta da benzer şeyler vardı. Ankara'da Yıldırım Beyazıt'taydım. Oradakiler biraz daha bilişsel yaklaşıyorlardı. Daha klinik odaklıydı. Mesleki tecrübeleri ve mesleğe bakış açıları daha iyiydi. Doktorada da şunu öğreniyorum: olaylara farklı boyutuyla, daha sosyolojik boyutuyla bakmayı öğrenmeye başladım. Diğer meslek grupları da böyle mi, bilmiyorum. Ama sosyal hizmetin lisans üstünden kastı lisansı bir yıl uzatmak ya da lisans eğitiminin yarıda kalıp tamamlanması gibi olmamalı. Lisansın devamı olmamalı yüksek lisans ve doktora. Daha farklı sosyal politika alanlarının, daha farklı sosyolojik ve klinik boyutuyla uzmanlaşmaya ve spesifikleşmeye başlamalı. Genelci sosyal hizmet mantığı bence artık bir yerde rafa kalkmalı. (SHU 26)

Görüşmeye katılan uzmanlardan bazıları uygulamalı eğitimlerin akıllarında kaldığını ancak yönetmelikleri hatırlamadıklarını ve bununla ilgili mesleğin ilk yıllarında rapor yazarken zorlandıklarını ifade etmişlerdir:

> Aldığımız eğitimin elbette işime yarayan çok önemli noktaları oluyor. Bu bilgileri vakalar ile görüşürken aktarabilmek ya da yine grup ve aile dersinde yaptığımız çalışmalar çok kıymetli. Ancak yönetmelik anlamında hiçbir şey bilmiyormuşuz. 5395'i öğrendik ama içeriğinde ne vardır yani bu anlamda biz, herhangi bir bilgi görmedik üniversitede ne yazık ki. Ama müracaatçıyla görüşme anlamında yaptığımız uygulamalı eğitimlerin zihnimde kaldığını fark edebiliyorum. (SHU 11)

Uzmanlar okulda mesleki bakış açısının ve teorinin çok fazla öğretildiğini belirtmişlerdir. Okulda çok önemli olduklarını öğrenseler de alanda karşılığının böyle olmadığını, toplumda halkın sosyal hizmete bakışının para odaklı olduğunu düşünen katılımcılar bu durumu şöyle izah etmişlerdir:

> Teorik anlamda okulda çok şey görüyoruz. Bu size mesleki bakış açısı kazandırıyor. Ama uygulama çok farklı. Okulda siz dünyanın en önemli insanısınız. Ama buraya geldiğinizde gördüğünüz şu, sadece kölesiniz ve vatandaşla devlet arasında aracısısınız. Şu an toplumda sosyal hizmete bakış açısı sadece para. (SHU 14)

Mesleki rollerle ilgili alınan eğitimin önemli olduğunu, eğitimin yeterli olduğunu ancak sosyal hizmet uzmanlarının bunu alana aktaramadıkları için kullanamadıklarını ifade eden katılımcılar olmuştur:

> Bu roller var bu rolleri sahipleniyorum bu rollerin mesleğimizde olması gerektiğini kabul ediyorum, düşünüyorum saçma falan bulmuyorum. Hepsi uygulana bilir hepsi olmalı olması gerekiyor yani. Kuram olmadan, bilgi olmadan bir vaka yönetimin olması mümkün değildir. Ben bu konuda pek çok arkadaşımdan ayrıştığımı da biliyorum bu konuda da mesela çok tartışıyoruz. İşte bize öğretilenler hiçmiş, ya nasıl hiç! Maslow güdü piramidini bilmiyorsan, Piaget'in kuramlarından haberdar değilsen bir çocuğu nasıl yorumlayacaksın? Ekonomik bir destekte atıyorum temel ihtiyaçlarını karşılayamayan bir insandan sen nasıl entelektüel bir yatırım bekleyebilirsin? Bu Maslow'da değil de ne yani? Bunu ama kendileri kullanamıyorlar kullanamayınca da okula falan ya da işte gördükleri eğitime hani bir şekilde eleştiri yöneltiyorlar. Ben öyle olduğunu düşünmüyorum."(SHU 8)

Lisans eğitiminin mesleği icra etmede tek başına yeterli olmayacağını düşünen sosyal hizmet uzmanları da vardır:

> Mesleğe bakışım şöyle oldu; akademik olarak Türkiye de kendi eğitimim ve dışarıdan da aldığım eğitimlere dayanarak iyi olduğunu düşünsem bile yetersiz olduğu kanaatine tabi ki varırım. Çünkü tek başına yapılabilecek, ya da lisans eğitimiyle tamamlanabilecek bir şey değil. Ekstra Eğitimler ekstra gerçekten akademik eğitimler bilgilere ihtiyaç duyulan şeyler. (SHU 21)

Yeterli eğitim almadığını düşünen sosyal hizmet uzmanları mezun olduktan sonra kendilerini mesleki anlamda geliştirmek için çeşitli eğitimlerin arayışına girdiklerini ifade etmişlerdir:

> Çok daha iyi bir eğitim almak isterdim. Alanda çalıştığımda aldığım eğitimin yetersiz olduğunu hissettiğim için zaten, mesleğe başladıktan sonra kaynak aramaya başladım. Kendimi nasıl geliştiririm diyerek yollar aramaya başladım. Okuldan elbette bir şeyler öğrendik ama alanda çalışmaya başladığımda aldığım eğitimin bana yetmediğini fark ettim.(SHU 12)

4.3.2. Örgün Eğitim Dışında Alınan Eğitimler

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına üniversite eğitimlerinin haricinde hangi eğitimleri aldıkları sorulmuştur. Bu kapsamda SHU 27 şu cümlelerde aldığı eğitimleri açıklamıştır.

> Bağımlılık alanında eğitim aldım, aile danışmanlığı eğitimi aldım. Bakanlığın eğitimleri var katıldığım. (SHU 27)

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının vermiş olduğu eğitimlerin içeriği sorulduğunda SHU 24 durumu aşağıdaki cümlelerle izah etmiştir:

> Antalya'da çok lüks bir otelde, bizim için o önemli denize yakın mı, sahili var mı, spası var mı? Eğitime gitmediğin zaman kimse seni zorlamıyor veya arkadaşın

> yerine imza atabiliyor. Ya tabii bu Türk ahlakından kaynaklı bir şey ben bunu kabul ediyorum. Ama meslek eğitimi böyle olmaz gerekirse 3 gün 5 gün neyse bizi topla gelmeyenin sertifikasını yak ve bir daha eğitime alma. Bir caydırıcılık yap yani. Benim 12 tane eğitimim var. Bir sene içerisinde 4-5 tane eğitime gittim. Ne verdi bana boş yani boş eğitimler bence öyle. (SHU 24)

Alanda 20 yıl çalışmış bir sosyal hizmet uzmanı lisans sonrasında eğitimlere neden ihtiyaç duyduğunu aşağıdaki cümlelerle ifade etmiştir:

> Kadına şiddetle ilgili eğitim aldım. Töre namus cinayetleri ile ilgili aldım. Proje hazırlama aldım. Aile danışmanlığı eğitimi aldım. Direkt çalıştığım alanla alakalı değil işte birisi kadın birisi şiddet farklı farklı ama neticede tamamlayıcı oluyor, bakış açını değiştiriyor, ufkunu geliştiriyor. Okuldan mezun olmuşsun 20 yıl geçmiş bir kısım bilgini neticede unutuyorsun. Tazeliyor bilgini güncel yaklaşımlar çıkıyor falan tamamlayıcı oluyor. (SHU 6)

SHU 23 yurt dışında sosyal hizmet eğitimini merak ettiği için Hollanda'ya gidip, farklı ülkelerin sosyal hizmet modellerini öğrendiğini belirtmiştir:

> Hollanda'ya gittim orada bir dönem eğitim gördüm okulların sosyal hizmetle ilgili yaz okulları olurdu farklı ülkelerden sosyal hizmet öğrenceleri kendi ülkelerindeki modelleri anlatırdı. Oradaki deneyimlerimde gelişmemi sağladı. (SHU 23)

Bazı katılımcıların eğitim ihtiyaçlarını yurtdışı merkezli kurum ve kuruluşlardan karşıladığı görülmektedir. Buna örnek olarak Birleşmiş Milletler' den göç ve çocuk travması eğitimi alan bir katılımcı eğitim alma sürecini şu şekilde açıklamaktadır:

> Birleşmiş Milletler'in projesinde yer aldığım için onların vermiş olduğu eğitimler vardı onları almıştım. Göç ile ilgiliydi ancak çocuk biriminde çalıştığım için, çocuk travması üzerine cinsel istismar mağdurları ile görüşme teknikleri, iletişim becerileri gibi dersler aldım. Yüksek lisansla da eğitim devam ediyor. (SHU 19)

SHU 7 karşılaştığı vakaların zorluğundan dolayı farklı eğitimlere ihtiyaç duyduğunu ancak bu şekilde kendini geliştirebildiğini ifade etmiştir. Mesleğine sahip çıkmak ve mesleğini iyi yapabilmek için böyle bir çabasının olduğunu dile getirmiştir:

> Çok zorlanıyordum. İlk mesleğe başladım 3. ay beni sürdüler, …. sosyal hizmet merkezine. Orda dediler ki engelli bakım servisinde çalışacaksın. Ben korunmaya muhtaç çocuk istiyorum dedim. Tamam dediler. Bir çocuk geldi, yanında 15 yaşında bir de ablası vardı. Saçları 3 numaraya vurulmuş erkek çocuğuna benziyordu. Başta anlamamıştım. Yanında da 15 yaşında bir kız çocuğu var. Bunlar kardeş, anne 34 yaşında. Anne seks işçisi 34 yaşındaki anneyi 52 yaşındaki bir adam çalıştırıyor. Bu kadının kızı var 15 yaşında onu da hem çalıştırıyor hem de eşim diyor. Anne kızı çalıştırıyor 5 yaşındaki kızı da istismar etmiş. Tabi çocuk bana anlatmadı. Ben çok üzülmüştüm. Şuna üzüldüm ben bu kurumda tek olsam demek ki böyle bir çocukta gelse, bu hikayeden sonra düşündüm. Bana hiçbir şey anlatmayacaktı ben de bu çocuk da hiçbir şey yok deyip gönderecektim. Kim bilecekti dedim. Onun üzerine hemen eğitimlere başladım. Cinsel istismar mağdurları ile nasıl görüşülür? Gittim 5-10 günlük bir eğitim vardı onu buldum bir üniversitede. Sonra adli tıpçıların bir eğitimi vardı onlardan aldım. Sonra yetmedi projektif çizim testlerine gittim. Orada çizimlerden nasıl anlaşılır anlaşılmaz mı falan büyük oranda fikir veriyor. Oraları biraz eşeledim. Sonra baktım bunlar daha

> telepatik bir şeye geçiyor. Ama ben alana gideceğim dedim. Ya bir hak ihlali varsa gidip mahkemelerde duruşmalarda savaş yerinde göç yerinde sel felaket ne varsa oralarda durayım oralarda yapayım dedim. Ondan sonra da hak savunuculuğu üzerine gittim. Bunu yaparken de biraz daha böyle felsefeye ihtiyacım oldu. Gittim insan hakları felsefesinde yüksek lisans yaptım. Ondan sonra da şimdi doktora yapıyorum. Ama maalesef doktoradan -şu an sosyal hizmet alanında yapıyorum- pek de bir verim alamıyorum.(SHU 7)

SHU 7 aldığı eğitimlerin kendisini tazelediğini, ayakta tuttuğunu ifade ederek bu sayede travmatik konularla çalışmayı öğrendiğini belirtmiştir:

> -Peki bu kadar eğitim zor olmuyor muydu, saha zaten çok yoğun. Birde akşamları ya da hafta sonlarını vaktinizi buna ayırıyor olmak?
>
> Çok zorlandım, çok yıprandım, çok tükendim. Bu işten nasıl güçlü çıkılır onu anlamaya çalıştım. Dolayısıyla okumadığım zamanlarda daha depresif, daha yorgun, daha iştahsız, daha somurtkan olduğumu fark ettim. Bu eğitimlerle ben kendimi yenilediğimi, tazelediğimi, ayakta tuttuğumu gördüm.
>
> -Size iyi geliyordu o zaman.
>
> Tabi ondan sonrada daha sakin nasıl yapılır bu iş, daha sağlıklı nasıl olur? Kendini koruyarak nasıl olur? Biraz bunlarla ilgilendim. Okuyarak anlamaya çalıştım, yurt içi, yurt dışı pratiklerim oldu. Bir uzman bu kadar travmatik meselelerle nasıl çalışır? Hem okumak hem duymak iyi geldi. Sonra da doktora da bir yerden devam etsin dedim. (SHU 7)

Alanda 17 yıldır çalışan SHU 5 de özellikle aile terapisi eğitimlerine yöneldiğini bu sayede çalışmak istediği alanı daha net çizebildiğini ifade etmiştir. Aldığı tüm eğitimlerin vakalarla görüşmelerinde işini kolaylaştırdığını açıklamıştır:

> Lisanstan sonra bağımlılık danışmanlığı eğitimi aldım, 5 yıl aile terapisi eğitimi aldım. EMDR eğitimi aldım, BDT'yi 1 yıl adım sonra devam edemedim.
>
> -Peki tüm bu eğitimleri düşündüğümüz zaman bu eğitimler sizin vakalarınızla görüşmenizi nasıl etkiledi?
>
> Zaman geçtikçe iyi bir eğitim aldığımı fark ettim. Zaman geçtikçe daha deneyimli uzmanların aktarımları, yani o bilginin teoriden pratiğe yansımalarını alandaki daha tecrübeli arkadaşlarla görmüş oldum. Meslektaşlarımdan öğrenmiş oldum. Mevzuatın da belirlediği roller var sonuçta onlar da etkili. Ama en temelinde insanla çalışıyorsunuz ve ben çalışmak istediğim alanları kendim belirledim. Bir alanda çalışmak istediğinizde o alanda gerekli olan şeyler neyse onu da tamamlamaya çalışıyorsunuz. (SHU 5)

4.4. Sosyal Hizmet Uzmanı Kimdir?

Bu tema altında sosyal hizmet uzmanlarına bir sosyal hizmet uzmanı nasıl olmalı diye sorulmuş akabinde gelen cevaplar ve saha uygulamaları ile sorunun cevabı 3 alt başlığa ayrılmıştır.

Sosyal hizmet uzmanları kendilerini toplumu tanıyan ve toplumla uyum içinde olması beklenen meslek elemanları olarak tanımlamışlardır. Kendi bilgi ve becerilerini yenileyebilmenin önemine vurgu yapmışlardır:

> Toplumla çatışmadan uyum içinde olmalı. Çünkü çatışma iletişimi engelliyor. En önemlisi yeterli olması lazım. Vakalara dokunabilmesi lazım. İletişim becerileri, hitabetin iyi olması lazım. KPSS puanı ile gelen insanlar bu işi yapmamalı. Sosyal hizmet uzmanı uyumlu ve duyarlı olmalı. Sürekli gelişmeye, güncellemeye açık olması lazım. (SHU 27)

Sosyal hizmet uzmanlarının güncel değişim ve gelişmelerden haberi olan, sorun çözümü noktasında bulunmayan sosyal politika ve yasal düzenlemeleri öne sürmeden çözüm üretmeyi başarabilen bir meslek elemanı olarak tanımlanmışlardır:

> Bir kere dünyadaki ve bizim ülkedeki gelişmeleri takip etmeli, onun ayırdında olmalı. Bir yerde bir savaş varsa, insanlar öldürülüyorsa onun üzerine düşünmeli. Ne oluyor orda? Ekonomik, sosyal dengeleri çok iyi bilmeli. Dünyadaki ve bizim ülkedeki tarihsel geçmişleri bilmeli. Dünyadan bir haber sosyal hizmet uzmanı olmamalı. Onun üzerine her şeye rağmen mesela devlet politikası yok diyoruz devletin kadın üzerine, çocuk üzerine. Hakikaten yok banane uygulanmayan kanunlardan. Ama ona rağmen yine de bir şey yapabilen, ona sığınmayıp bir şeyler üretebilen. Ne yapabilirsen sınırı zorla yani. (SHU 1)

Sosyal hizmet uzmanlarının en çok vurgu yaptığı konulardan birisi sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetim süreçlerinde meslektaşlarıyla fikir alışverişinde bulunmasının gerekliliğidir. Öyle ki sosyal hizmet uzmanları böylesi bir durumun öncelikle kendilerinin mesleki gelişimleri daha sonrada müracaatçıların hizmetten en iyi şekilde yararlanabilmeleri için oldukça önemli olduğunu vurgulamışlardır:

> Her şeyden önce insani vasıfları kuvvetli olmalı mesela etik değerlere önem vermeli. Empati yapabilmeli mesleki dayanışmaya önem verebilmeli Birbirleriyle meslektaşları ile iletişim halinde olabilmeli, Vaka odaklı tartışmaların içerisinde olabilmeli sürekli grup çalışmalarına önem vermeli. Ben bilirim ben yaparım değil de farklı gözlerden vakaya bakışları değerlendirebilmeli. (SHU 9)

Bazı katılımcılar sosyal hizmet uzmanının olaylar ve müracaatçılara karşı tarafsızlık ilkesinin kullanılmasının önemini vurgulamışlardır. Bir katılımcı böylesi bir olumsuzluk karşısında en iyi çözümün sosyal hizmet uzmanının kendini analitik düşünme yönünde eğitmesi gerektiğini ifade ederek kendi çözüm önerilerini de dile getirmiştir:

> Analitik düşünme becerisinin olması lazım, öngörülü olması lazım. Kendisi olayın bir tarafı olmaması lazım
>
> -Bunu nasıl sağlayabilir bir uzman?
>
> İç muhakeme ile. Yani ben geldim, sosyal hizmet uzmanıyım. Ben kurumun çalışanıyım gibi, bir role hiçbir zaman bürünmedim yani. Anne geldi annenin bizimle ilişkileri çok iyi babayı dışlayalım. Böyle vakalarla karşılaştığım için söylüyorum. Velayet konularında güçlü aileler olunca bakanlık biraz böyle

> çekiniyordu. Mesela eczacı başında yöneticilik yapmış birinin çocuğunun velayet durumu vardı. Bakanlık bir sosyal hizmet uzmanının, bir psikoloğun çözebileceği vakayı komisyona taşıdı. Komisyon dahi -eğer meslek elemanlarının bilgileri yetersizse- komisyon dahi işe yaramıyor. Bu nedenle sosyal hizmeti uygulayacak birinin kapasitesinin yüksek olması lazım.
>
> -Kapasiteden derken beceri anlamında mı?
>
> Nasıl biliyor musunuz, zihinsel olarak güçlü olması lazım. Ben bunu gördüm çünkü. Çok iyi anlayamayan, düşünemeyen ve analiz edemeyen biri insanlara zarar veriyor, belki bir çocuğun ölümüne neden olabiliyor. (SHU 30)

Benzer şekilde aşağıdaki ifadelerde de sosyal hizmet uzmanının tarafsız ve ön yargısız olması gerektiğine yönelik cümleler yer almaktadır:

> Bir kere bir şeylerin farkında olmalı. Karşılaştığı grubu herhangi birisi ile kıyaslamamalı. Açık olmalı almaya da vermeye de duymaya da dinlemeye de. Herkesin kafasında oluşturduğu birtakım kriterler var. Bir insan hayatta bunu yapmaz insan olan bunu yapmaz. Hayır bunu yapmaz şunu yapmaz diye bir şey yok. Her insan her şeyi yapabilir. Bunu gördük artık. Bizim oturup dışardan, sokaktan geçen bir kişiden farklı bir şey söylememiz lazım. Bizim farklı söylememiz zaten bizi bu işi yapabilir hale getiriyor. Yoksa ondan farkı kalmıyor. Onun gibi düşünen, onun gibi söyleyen onun gibi yapardı. Farkındalık ve meselelere açık olmak önemlidir. Ve şu kapıdan giren kim olursa olsun ön yargısız olmak. Herhangi biri gelebilir ve sen ayrımcılık yapmadan, ırkçılık yapmadan ilgileneceksin. (SHU 7)

Sosyal hizmet uzmanının mevzuat bilgisinin iyi olması gerektiğini sıklıkla dile getiren katılımcılar olmuştur. Kurumlardaki idarecilerin mevzuat bilmemesi, bu konudaki soruların muhatabının sosyal hizmet uzmanları olması gibi nedenlerle mevzuat bilgisinin önemine vurgu yapılmıştır:

> Sosyal hizmet mesleği alanına çok hâkim olacak. Çalıştığı alandaki mevzuatı bilecek. Mevzuat çok önemli çünkü. Bizim idareciler mevzuattan pek anlamaz. O yüzden mevzuatla ilgili her şeyi sana sorarlar. Olaylarla ilgili mevzuatı çok iyi bileceksiniz ki, adli mercilere yansıtacağınız vakalarda kendinizi ele vermeyeceksiniz. Kendinize olumsuz bir yaklaşım sergilemeyeceksiniz. Kendisini çok doğru ifade edebilmesi gerekiyor sosyal hizmet uzmanının. Yerinde, ortamında ve şekline göre. Aslında çok doğru ifade ettiğimiz şeyler farklı söylemlerle farklı, yanlış ortamda söylendiği zaman, doğru olan bile yanlış gibi ifade ediliyor. Yanlış anlaşılabiliyor. Kendini çok doğru ifade edecek. Mevzuata çok iyi hâkim olacak. (SHU 26)

Araştırma sürecinde öğrenilen diğer önemli hususlardan biri de sosyal hizmet uzmanın arşiv pratiğinin olması gerekliliğidir. Katılımcılar bu pratikliği kazanmanın gerektiğinde vakaların yeniden incelenmesi veya takiplerinin yapılması noktasında kolaylaştırıcı bir yönünün olduğunu vurgulamışlardır:

> Mesela Kayseri'de bir uzman vardı 25 yıllık. Biz ona arşiv diyorduk zaten. Uzman arkadaş 10-15 yıl önceki vakayı hatırlayıp ayrıntılarıyla anlatıp ve bilgisayarında bu bilgileri hala saklayan kişi. Yaptığı tüm görüşmeleri kaydetmiş. Biz arşivden bulamadığımız dosyaları gidip ona sorardık acaba var mıdır diye? Hemen bir

> bakayım deyip bakıyordu. Eğer bulduysa 2-3 dakika durup hatırlayıp, o vakayı bize baştan sona kadar anlatıyordu. Ben çok etkilenmiştim.(SHU 25)

Araştırmaya katılan bazı görüşmeciler, sosyal hizmet uzmanlarının pozitif düşünebilen, pratik çözümler üretebilen ve insanlara samimi davranabilen kişiler olmalı diyerek açıklamalarda bulunmuşlardır. Gelen müracaatçıların ihtiyaçlarını rahat anlatabilmeleri adına bunun önemli olduğunu ifade etmişlerdir:

> …. Müdürüm de hep pozitif enerjilidir insanlar ne için gelirse gelsin ihtiyaçları ne olursa olsun elektrik faturası mı ödenmemiş kalacak evi mi yok bir şekilde ne yapıp eder onlara yardım eder. Yalovalı olmamasına rağmen burada çevresi çok geniş hatırı geçer, oteli olan birisini arar 3-4 gün bu kişi burada kalabilir mi der veya gelmiştir buraya yol parası bitmiştir hatırı sayılır zengin tanıdıklarını arar. Yani sadece devletin kaynaklarını değil, STK'ların kişilerin kaynaklarını da kullanır. Mesela birisinin evi yanmıştır, sel basmıştır hemen belediyeyi arayıp ücretsiz ihtiyaçlarını karşılattırır, marketçi arkadaşları vardır aynı şekilde. Yani kaynakları çok rahat bir şekilde erişebiliyor. Çok pozitif birisi, ben onun yanında staj yaptım, çevresinde asık suratlı mutsuz birisi varsa hemen onu güldürebiliyor, yanından gülmeden kimse çıkmazdı. Bizde bize gelenler zaten sıkıntısı olmadan gelmiyor bizde o yüzden en azından biraz mutlu ederek göndermeliyiz. Evet, resmi kurumdayız resmi davranıyoruz ama biz mesleğimiz gereği samimi olmalı sıcakkanlı davranmalıyız ki insanlar ihtiyaçlarını bize rahat rahat açsınlar. (SHU 23)

Katılımcılar sosyal hizmet uzmanlarının sıradan insanlar değil de olaylara farklı açılardan yaklaşabilen çok yönlü bir bakış açısına sahip kişiler olması gerektiğini dile getirmişlerdir. Öyle ki bir katılımcı olması gereken sosyal hizmet uzmanı profilini "yırtık" olarak nitelemiştir:

> Bence biraz yırtık olmalı sosyal hizmet uzmanı. Aslında savunuculuk rolü için biraz deli olmak gerekiyor bu ülkede yani mesela işte uzlaştırıcılık rolü içinde deli olmak gerekiyor. Koşulsuz kabul içinde yani bunlar böyle çok toplumsal normlara uymayan çok böyle her şeyi sorgulamadan kabul eden, insan olduğunuzdan zaten birçok kalıp yargınız oluyor sizin. Amiyane tabirle biraz meşrebinizin, mezhebinizin biraz geniş olması gerekiyor yani bu mesleği yaparken. LGBT tamam onaylamayalım ama kabul yani. Koşulsuz kabul için o yüzden biraz deli olmak gerekmektedir. O yüzden toplum ötesi düşünmek gerekmektedir. Gelenek öncesi, gelenek, gelenek sonrası toplumlar var ya hani, gelenek sonrası toplumlarda entelektüel düzey yüksektir ve kabul eşiği yüksektir. Aşırı geleneksel ya da gelenek öncesi toplumlarda kalıp yargılar fazladır ve o çerçevenin içine girmeyen her şey dışındadır. (SHU 8)

Görüşmeye katılan bazı uzmanlar özellikle kendi stajyerlik zamanlarında olumlu anlamda örnek aldıkları ve etkilendikleri kişileri anlatarak, bir sosyal hizmet uzmanının nasıl olması gerektiğini örnekler üzerinden açıklamışlardır:

> Benim stajyerlik zamanında Şule Hanım vardı. Ben onu çok beğenirdim. Hem anaçtı hem çok profesyoneldi. Mesela bir vaka vardı çocuğu almak zorunda

> kalmışlardı. O zaman çocuk çok kirliydi. Çocuğun kirden yüzü gözükmüyordu ve çocuğu yıkadı. Bildiğin çocuğu orada yıkadı. Kuruladı havlu getirdi, çocuğun temel ihtiyacını karşıladıktan sonra çocuğu görüşmeye aldı ve bunu kendisi yaptı. Ben o zaman bunu sordum neden bunu kendiniz yapıyorsunuz dedim. Çocuk ilk önce beni tanısın istedim. İlk bağı benimle kursun istedim. Çocuk kuruluşa geldiğinde ilk bağı kiminle kuruyorsa bundan sonraki tüm süreçler onu tetikliyor. O yüzden ilk gelen çocuk özellikle benimle tanışsın isterim. Mesela bu önemli bir aktör. Ama tabi bunların hepsi tecrübe edinerek oluşturulabilir. (SHU 21)

Sosyal hizmet uzmanının çalıştığı bölgedeki insanların kültürünü bilen ve bu kültüre uygun davranan kişiler olması gerektiği yönünde ifadeler yer almıştır. Özellikle kültürel farklılıklara göre hareket edebilmenin önemi, araştırmaya katılan tüm uzmanların dikkat çektiği bir nokta olmuştur:

> Her şeyden önce sosyal hizmet uzmanı öncelikle kültür hakkında bilgi sahibi olmalı. Çünkü kültürü bilmek bir insanı ikna etmenin en kolay yolu olabilir. Örneğin, evine gittiğiniz kişi dine önem veren biriyse bazen o kişiyi dini bilgilerle ikna ediyorsunuz, diyelim ki kişi ateist hümanist bakış açısıyla gittiğinizde kişiyi ikna edebiliyorsunuz, kişi alkolik ise, halk dilinde nasıl söyleyelim arabesk ile kişiyi ikna edebiliyorsunuz. Sosyal hizmet uzmanı kesinlikle kültürel farklılıkları bilen biri olmalı. (SHU 19)

Özellikle insanla ilgilenen mesleklerde işini severek yapmanın önemli olduğu ifade eden katılımcılar olmuştur. Sosyal hizmet mesleğini sevmeyen birinin bu işi yapmasının zor olacağı ile ilişkili ifadelerde bulunulmuştur:

> Bence bir sosyal hizmet uzmanı mesleğini sevmeli. En başta gerçekten o mesleği yapabilecek kişisel özelliklere sahip olmalı. Bundan sonra üstesinden gelemeyeceği işin olmadığını düşünüyorum ben. Sevmekle alakalı. Yani böyle zorunluluktan yapan profille, severek yapan iş arkadaşlarımı karşılaştırdığımda gerçekten verim noktasında çok fazla fark var. Müracaatçı geldiğinde bile zaten direk belli ediyor. A şahsı ile görüşmek istiyorum şeklinde. (SHU 11)

Sosyal hizmet uzmanının iyi iletişim kurabilen ve karşısındakini anlayabilen bireyler olması gerektiğini düşünen katılımcılar vardır:

> Bir sosyal hizmet uzmanının çok iyi bir dinleyici olması gerekiyor. İyi bir analist olması gerekiyor. Bu ikisini yapabildiği süre içerisinde zaten güzel şeyler ortaya çıkıyor. Çünkü karşı taraf anlaşıldığını hissetmesi gerekiyor. Anlaşıldığını hissetmeyen hiçbir insanla iletişim kuramazsınız. (SHU 5)

Çocuk alanında çalışan bir uzmanın, çocuğun duygusal, zihinsel veya ruhsal gelişimlerini bilen kişiler olması ile ilgili paylaşımlarda bulunan katılımcılar olmuştur:

> Özellikle çocuk alanında çalışacaksa, çocuk psikolojisi üzerine bir şeyler biliyor olmalı. Ki bence bunun üzerine pedagojiye dayalı bir eğitim alması gerekiyor. Çocuğun gelişimsel dönemlerini, özellikle ergenlik dönemindeki ruh hallerini bilmesi gerekiyor. Psikoloji ve hukuk eğitiminin sağlam olması gerekiyor. (SHU 19)

4.4.1. "Algı Yıkan" Sosyal Hizmet Uzmanları

Araştırmaya katılan bazı sosyal hizmet uzmanları kendilerinden beklenen mesleki kuralların dışına çıkarak "fedakârlık" yapabilmektedirler. Örneğin sinema, tiyatro, sokak gibi kurum dışındaki alanlarda mesleki rollerini gerçekleştirmeleri veya mesai saatlerinin uzaması gibi durumlar mesleki fedakarlıklara verilebilecek çok sayıda örnekten bir kaçıdır:

Aşağıdaki örneklerde sahada 30 yıl çalışmış bir sosyal hizmet uzmanının, kuruluşlarda yerleşmiş kurallarla nasıl ve ne şekilde mücadele ettiğini ortaya koyan örnekler yer almaktadır. Çocuklarla birlikte yemek yemesi, gönüllü olarak mesai saatlerinin dışında çalışmalar yapması, cumartesi kurumda olmayı ve çocuklarla görüşmeler yapmayı teklif etmesi hem meslektaşları hem de amirleri tarafından anlaşılmamıştır:

> Ben gittiğimde kuruluşun belli bir düzeni vardı yani zorlandım derken hakikaten aldığım eğitim yetmedi, kendimi geliştirmek için daha alternatifler bulmak zorunda kaldım okuduğum çocuklarla konuştum onları anlamaya çalıştım onlara anlatmakta hakikaten uzundu ama ben gittiğimde kuruluşlarda yerleşmiş tavırlar vardı. Öğretmenlerin ayrı yemek masaları vardı. Ben çocuklarla birlikte oturduğumda yadırgadılar beni. Sen meslek elemanısın ne işin var orada diye. Ama çocuk seni model almadığı sürece davranış değişikliği göstermiyor. Bunu fark ettiğinizde zaten onlarla birlikte daha çok zaman geçirmeye, hayatının her yerinde, her yerinde derken değişik yerlerinde koymaya çalışıyorsunuz çocukları. Şimdi çalışma koşulları o kadar farklı ki 8/5 çalışıyorsunuz o saatte çocuk okulda. Yani çocuk 4'te geliyor senin 5'te mesain bitiyor çıkıyorsun. Gönüllü olarak mesai günümü değiştirdim. Bana orada da tepki gösterdiler. Yani bizim belki aldığımız eğitimden kaynaklı oldu bunlar da. Dedim, ben cumartesi çalışmak istiyorum, cuma günü izin verin bana, cumartesi çalışayım ya da pazartesi izin verin. Hani iki gün tatilimi yine yapayım ama cumartesi çalışayım. Çocuklarla zaman geçireyim. O da yetmedi bir süre sonra. Yani cumartesi orada olmakta yetmedi çocukları tanımaya. Bu sefer belki doğru değildi ama çocukları tek tek evime götürmeye başladım. Zaman geçirmek için. Ya da ulaşamadığım, zorlandığım çocuklarla ev ortamına götürmeye çalıştım. Böyle kendi kendinize geliştiriyorsunuz bir şeyler. (SHU 2)

Sosyal hizmet uzmanları sadece müracaatçıya karşı sorumluluk sahibi olmakla kalmamakta özellikle kamu kaynakları noktasında devlete karşı da oldukça hassas olabilmektedir. Özellikle kamusal kaynakların etkin ve verimli kullanılabilmesi için gösterilecek çaba sosyal hizmet uzmanlarının önemli bir amacı olabilmektedir.

> Bizim depoda 500 tane mont- kaban vardı çürümeye terk edilmiş. Üç senedir orda, çıkış falan yapılmıyor. Kimse almıyor. Aldım götürdüm o dönem 2013'tü. Eminönü küçük pazar da Suriyelilere dağıttım. Kuruluş aracıyla götürdüm, bıraktım. Değmez mi yani, şimdi o dönem işten kovulsam birisi ne oldu diye bile düşünmez yani. Mevzu bu değil ama orda birisinin ihtiyacı karşılansın. Kara kış,

> birisinin üşümediğini duyuyorsun. Birisi daha bir iki ay güzel bir ayakkabı ile gidecek yani. Dünyasını kurtarmıyorsunuz tabi. Öyle bir şeyimizde yok ama bir ihtiyacını kısa süreliğine de olsa çözüm oluyorsa, ilerde o da belki aynı davranışı sergiler ya da herhalde güzellik böyle bir şey. (SHU 7)

Devlet desteğinin yeterli olmayacağını düşünen sosyal hizmet uzmanları kendi çevrelerini harekete geçirerek ailelere destek olabilmektedirler. Yaptığı işi sosyal doktorluk ve sosyal dilencilik olarak ifade eden sosyal hizmet uzmanları olmuştur:

> Mesela şöyle düşünelim bir doktor var 2 hastası var ve ikisi aynı hastalığa sahip. Telefon geliyor ve birine öncelik veriyor. Diğeri ölmeyecek belki ama daha fazla farklı yerleri rahatsızlanacak hastalanacak. İşte bu da çok insani bir şey bizim meslekte böyle ben burayı sosyal doktorluk olarak adlandırıyorum. Belki o gelen telefon için gittiğim evde zaman geçirirken ben oralarda bir çocuğa bir şeyler oluyor.
>
> Sosyal doktorluğu biraz daha açar mısınız?
>
> Ben öyle diyorum yani sosyal dilencilik. Yerine göre mesela çocuğa SED yardımı bağlamışız anne çocuğa o yardımları kullanıyor ama 600 lira 700 lira çocuğa ne kadar yetebilir ki. Vakıftan gelen yardım da yetmiyor ve o kadının kıyafet ihtiyacı var. Sosyal dilenciliğe çıkıyorsun yani sosyal çevreni harekete geçiriyorsun. Bir çocuk var şu yaşlarda fazla kıyafeti olan getirsin diye çevrenize söylüyorsunuz. (SHU 24)

SHU 21 mesleki görüşmelerde mesleki rolleri uygularken, farklı disiplinlerle hareket edebilmek gerektiğini, uzmanın "ben bilirim" düşüncesinden ziyade mesleki sınırları dahilinde çalışmalar yapıp, sonrasında ilgili yerlere yönlendirme yapması gerektiğini aşağıdaki örnek vaka üzerinden açıklamıştır. Gerekli yönlendirmelerin zamanında yapılmaması ve geç kalınmış müdahaleler nedeniyle sorunların çözümü gerçekleşememektedir:

> Ben S.A vakamla birçok görüşme yaptım, çocuk aileden şiddetle gelen bir çocuktu. 5 kardeşlerdi. Çankırı'nın çok ücra köşesindeki bir köyde yaşıyorlardı. Anne %50 engelliydi. Hem konuşma bozukluğu vardı hem de zihinsel engeli vardı. Çocukların öz bakımı yoktu. Gerçekten ekonomik düzeyi sıfır tabanlıydı. Fiziki şartlar aşırı olumsuzdu. Bir ailenin yaşayabileceği en kötü şartlarda çocuklar bulunuyordu. Ve bu çocuk 3 yıl kuruluşta kalıp, benim 3 yıl sonra müdahale ettiğim bir vakaydı. Çocuktaki sorun Barbie bebek olma aşkıydı. Ama tabi bu zamanla olan bir şey. Mesela önceden kaşına bakma gözüne bakma burnunu okka gibi yapma, belinin ince olması. Sizin mesleki olarak sadece ne bileyim genelci yaklaşımı bilmeniz güçlendirme yaklaşımını bilmeniz sadece bunlar yeterli değil. Karşınızdaki bir durum siz ne kadar görüşme yaparsanız yapın, sizin mesleğinizin dışında olduğu düşüncesi uyanmayıp başka bir birime sevk etmezseniz orda bir sıkıntı yaşarsınız. Mesela benim S.A vakam öyleydi. Çocuğa önce ben müdahale etmeye çalıştım. Tüm müdahalelerim yetersiz kaldı.
>
> Farklı disiplinlerle birlikte çalışma
>
> Evet mesleki dayanışma ve disiplinler arası iletişim. Mesela S.A vakasında çocuğun psikiyatrik rahatsızlıkları olduğu belliydi. Ama önce bu görüşmelerle başlamıştı. Daha sonra görüşme yaptığım süre içerisinde hiç olumlu bir dönüş

> alamadım çünkü çocuğun takıntıları vardı. Obsesyonları o kadar fazlaydı ki o tamamen çocuğun zihnine yerleşmişti. Ve ben hangi görüşmeyi yaparsam yapayım bunun başka bir müdahale gerektiren bir şey olduğu kanaatine varmazsan, hala kendim çözmeye çalışırsam işte o mesleki yetersizliği başka bir şey için harcamaktır. O da nedir? kendi egon için harcamaktır. Ben bu işi çözmeye çalışıyorum çözeceğim demektir. (SHU 21)

Çocuk yuvasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çocuklarla uzun zaman geçirmeleri onları farklı açılardan çocuklarla iletişime geçirebilecek noktaya taşımıştır. Aşağıdaki örnek paylaşımda da çocukların yatış saatlerini esneterek yastık savaşı yapan, kurumun bahçesinde su savaşı yapan ve bu sayede aradaki güven bağını kuvvetlendiren bir sosyal hizmet uzmanı profili görülebilmektedir:

> Çocuk yuvasında ben 6 sene çalıştım. 6-9 yaş grubunu o anlamda ben çok çok şımartmıştım. 9 da yatış saati vardı ama ben on buçuk, on bire kadar artık böyle terden canımız çıkıyordu yastık savaşında. Artık böyle başı gözü ağrıdığı için yastık yemekten uyuyan oluyordu…Belki esneklikten bahsetmek gerekiyor. Ben çocukla bire bir ön görüşmeyi -bazen çat diye önüme getiriyorlar ama- ben daha çok çocukla böyle mobil bir şekilde hareket ederken, bir şeyi gösterirken bir şeyi anlatırken, bak burası bizim oyun alanımız, bizimkiler bazen oyun oynuyor sence burada ne oynanır buraya ne getirelim falan. Oynamak istediği şeyi oradan almaya çalışıyordum ya da işte sen yemeği kaçta yerdin? Oyundan önce mi yersin. Saat yoksa, mekan yoksa sayı yoksa biraz çocuğu buradan tanıyıp ne bileyim her gün akşam ben su savaşı yapardım, hortumla yani. Çünkü havuza götüremiyorsun. 50 çocuğu rahat rahat hiçbir yere götüremiyorsunuz. Tabiri caize çocuklarla kuduruyorduk yani. Bahçede, hortumla. Yine bir iki şikâyet gitmişti, çocukları hortumla yıkıyorlar diye. (…) Yok hortumla dövülen çocukları hafta sonları emniyet getiriyordu bir ara. Ben gönüllü görüşme yapıyordum 8- 5. Ofiste oturuyordum, Üsküdar da. 2 gün çocuk büroda adliyede, şurada burada, hastanede beklemesinler diye, onlarla ücretsiz gönüllü görüşüyordum. Oraya da çok fazla hortumla dövülen geliyordu. Bunun dışında otuzun üzerinde annesini babasını ilk defa gören çocukla çalıştım. İlk defa ben gösterdim 8 yaşında, 10 yaşında, 7 yaşında. Gittim sokaklardan buldum, cezaevinden buldum.
>
> Mesleki görüşmelerinizin haricinde yaptınız değil mi?
>
> Tabi ki, oturup cezaevine girebilmek için izin vermiyorlardı. Sahte imzayla (yani kayıtlara giriyor ama) biz cezaevine gittik. Ama ne yapayım? Araç vermediler, çocuğu ben aldım kendim Karabük'e götürdüm otobüsle. Onayım yok, bir şeyim yok. Ben ama bu çocuğun ihtiyacını görüyorum ve ağlıyor çocuk yani. Görmek istiyor. Altına işiyor, huzursuz, ders çalışmıyor, yemek yemiyor. Bu çocuk camdan atlayacaktı artık. Aldım öyle götürdüm. Ben çok iş yaptım böyle. (SHU 7)

Sosyal hizmet uzmanının kurumdaki bir çocuğu eve götürmesinin ardından çocuğun verdiği tepkiler ve sorduğu sorular, sosyal hizmet mesleğinde müracaatçıyla insan odaklı çalışmanın önemini göstermektedir. Bu gibi örneklerler çocukların zihnindeki kurum müdürü algısını yıkabilmektedir:

> Bize İstanbul'dan nakil gelen bir çocuk vardı, 1996 da. Zaten ailesi tarafından istenmediği için kaybedecek bir şeyi yok çocuğun. Kaldığı kuruluşlarda da o yüzden herkese saldırmış, zarar vermiş, kendine bile. Kimse dikkate almamış. Artık herkes uzak durmaya çalışır ya öyle. Bize sürgün geldi, ben de tanımaya çalışıyorum çocuğu. Bende ulaşamadım, sinir oldum kendime. Yani, hani konuşuyorsunuz çocukla bakıyorsunuz mantıklı şeyler söylüyor üç gün sonra anlıyorsun ki orada seni çok güzel kandırmış. Sinirlendim yani, dedim ki bunu nasıl gözden kaçırabilirim. Yıllardır çocuklarla beraberim en sonunda artık aldım eve götürdüm kendi kendime yazdım bir rapor. İzne gitmiyor ya, talep eden de benim izin veren de benim aldım götürdüm hafta sonu. Gittik eve dedim işte salon burası şuraya oturabilirsin. Gittik eve ben mutfağa geçtim elimi yüzümü yıkadım işte çay koyayım falan yemek hazırlayacağız birlikte yemek yiyeceğiz sonra. Bu baktı baktı etrafa sonra bana ilk sorduğu şey Abla senin hizmetçin nerede? dedi. Ben kaldım. Nasıl yani? dedim. Yemeği kendin mi pişiriyorsun? dedi, inanamadı. Yani o doğduğundan beri yurtlarda büyümüş anne pişiriyor aşağıda mutfakta önüne biri servis yapıyor ve evde kişinin kendisinin yemek pişirdiğini anlayamadı. Günlerce anlayamadı.
>
> Ne kadar sıklıkla geldi size? Daha sonra da geldi mi?
>
> Daha sonra geldi. Gelmeye devam etti. Ondan mesela çok şaşırmıştım ben. Bir insan bunu nasıl bilmez. Abla tuvaletleri de mi sen temizliyorsun? dedi. Böyle ilginç sorular sordu bana, o zaman ilginç gelmişti tabi sonra alışıyorsun çocukların tarzına. Böyle şeyler yaşadık zamanında. (SHU 2)

Çocuklarla görüşme yapan sosyal hizmet uzmanlarının, karşısındakinin çocuk olduğunu unutmadan gerektiğinde tensel temas kurarak iletişime geçmesinin görüşmeyi kolaylaştıran bir etken olduğu ifade edilmiştir. Çocuklarla görüşmeyi kolaylaştırmak adına pek çok yöntemi denediğini belirten bir katılımcı aşağıdaki ifadeler ile durumu örneklendirmektedir:

> Mesela ben bir armut koltuk istedim çocuklarla görüşme yaparken. Oyuncak istedim ama bunlar devletin imkanlarıyla bana alınmadı. Neden? dediler ki bunun resmiyette bir karşılığı yok. Bu nedenle kendi ortamını kendi oluşturuyor meslek elemanı. Mesela bazı çocuklar vardır, kapalı ortamda çok rahatsız olurlar kapalı ortamda kesinlikle görüşme kabul etmezler. Farklı metotlar arıyorsan önce ortamı değiştireceksin. Mesela masanın karşısında olmak yerine çocuğun yanında olmayı tercih edeceksin. Ya da çocuk seninle göz teması kurmak istemezse dokunmayı tercih edeceksin. Bakalım senin elini tutuyor mu. Ya da her çocuğu karşıladığında sarılarak karşılamayı tercih edeceksin çünkü sarılmak bir anlamda tensel temas onun sana yakınlığını da artıran bir şey.
>
> -Çocuklar bunun farkına varabiliyorlar mı peki? Başka tür sarılma ile bunu karıştırıyor olabilirler mi?
>
> Önceleri çok farkında değillerdi ama artık ben çok uzun süredir aynı kuruluşta çalıştığım için benim çocuklarla ilişkim artık hoca öğrenci ilişkisinden ziyade abla-kardeş ilişkisi oldu. Mesela ben onlara bazen kanki derim. Onlarda bana canım ablam diye sarılır. Ama bazen eşşek sıpaları dağılın kapımın önünden, ben size böyle yapmayın demedim mi diye bağırırım onlarda zaten beni anlarlar hemen dağılırlar. Ama bu nasıl oldu, tabi ki de zamanla oluşabilecek bir şey. İlk gelen özellikle bir çocuk aileden geliyorsa, o çocuğun aileden geldiğini daha önce hiç devlet kuruluşlarında kalmadığını, başına milyon tane personelin çalışmadığını üniforma yok, yemek saati yok, yemekhane haricinde yemek yemek yasak, bunları

> hesap ederekten hemen çocuğa devlet kuruluşu mantığını, bir kenara bırakarak, ona tamamen sanki kendi evine geliyormuş gibi davranmalıyız. Davranmadığı sürece, o çocuk oraya misafir olarak bakar, adaptasyon sağlayamaz, adaptasyon sağlayamazsa o çocuk sürekli farklı metotlar arar. Bunlardan bir tanesi de kurstan kaçmaktır. (SHU 21)

Bazı sosyal hizmet uzmanları kurum içinde yaşanılan olaylar hakkında yanlış uygulama yapıldığını düşünen çocuklar için -sosyal hizmet uzmanı kendini şikâyet edeceğini bilse dahi-savunuculuk rolü gereği çocukları bilgilendirebilmektedir:

> Bir keresinde benim üzerime yürüyen bir çocuk vardı. Çok tahrik etti görüşmede gece 12'de gelmiş kaçmış ne yaptığı belli değil. Nereye gittiğini bilmiyorum. Bir ay önce istismar edilmiş bu çocuk, hakkında korkuyorum tedirgin oldum. Acaba dedim bir daha bir şey mi olacak? İçimden diyorum bu eşek niye bu kadar ısrar ediyor ve böyle hareketli bir çocuk ilaçları da değişti başına iş alacak ve korktum yani. Sonra ben de konuştum böyle burnunu çekerek konuşuyor elini arkaya atıyor falan ergen yani. Görüşmeye hazır olmalıyım ama nöbetimde var. Gündüz çalışmışım, artık 20 saat falan olmuş çalışmaya başlayalı. Ondan sonra çocuk üzerime yürüyünce bende şey yaptım, dedim ki Burak bir adım daha gelme. Bak masanın bu tarafı bana ait, orada otur söyleyeceğini söyle dedim. Bir daha üzerime yürüdü ben artık ona müsaade etmedim ayağa kalktım. Dedim ki canını yakmak istemiyorum, çocuğu şöyle ittim. (Eliyle gösteriyor) Sonra bu toparlandı. Şöyle bir şeyler aradı yerden. Bizim sosyal servisteyiz. Bir daha üzerime yürüdü ben bunu bir daha ittim. Düşmüyor ama fiziksel olarak bana da karşı koyabilecek düzeyde değil. Ara sıra sinir krizi geçiren bir çocuk. Neyse korktum. Ben gözlerinin içine bakarak dedim ki bak bir adım daha atarsan senin canını yakacağım artık dedim. Çok oldun, güvenliği de çağırıyorum şimdi dedim. (…) Ben çok üzüldüm. Bir çocukla niye böyle bir diyaloğa girdim falan. Yarım saat sonra gittim saat 1 gibi gece grubuna gittim personeli çağırdım dedim ki, Burak'ı çağırır mısınız dedim. Burak'ı kameraların olduğu bir yere de getirdim. Kameralarda görsün bahçede diye. Dedim ki Burak ne olursa olsun, seninle o pozisyona düşmemeliydik. Bir kere bunun için çok üzgünüm. Ama sana şunu söyleyeyim; tabi ki bir personelin kendisine gelecek bir zararı önlemeye hakkı var. Ben de senin gibi bir insanım, çocuk bile yapsa çat diye vuruyorum. Ama içine sinmiyorsa ve seni rahatsız eden bir şey varsa ki var, ben sana bunları anlatmakla yükümlüyüm dedim. Yani beni yarın çocuk savcısına şikâyet edebilirsin, kuruluş müdürüne şikâyet edebilirsin, 183 var, BİMER var, CİMER var. İstiyorsan hepsini yapabilirsin.
>
> -Hepsini söylediniz.
>
> Söyledim benim içime sinmedi. Bu olayla ilgili konuşmaktan utanç duyacağım ama burası senin için tehlikeli bir yer olmasın. Ekrem'in yaptığının yanına kar kalabileceğini düşünme Burası öyle bir yer değil. O yüzden söylediğim yerlere şikâyet edebilirsin. Çocuğu kendimizden de korumalıyız dediğim şey o. Haklarını anlatmalıyız. Çünkü bilginin sahibi benim burada. Ben bunu anlatmadığım zaman çocuk bilmeyecek ve aramayı da bilmeyecek. (SHU 7)

Sosyal hizmet uzmanları kuruluşlarda çocuklar için nefes alabilecekleri farklı alanlar oluşturmaya çalıştıklarını şu ifadelerle belirtmişlerdir:

> Biz futbol sahası yaptırdık. Havuz yaptırdık. Profesyonel anlamda spor aletleri alıp spor salonu açtık. Bilgisayar odası açtık masa tenisi koordinasyonunda masa tenisi aldık. Go kart aldık, birkaç tane oyuncak aldık. Voleybol filesi aldık. Bunların hepsi bizim ek ödeneklerle aldığımız şeylerdi. (SHU 21)

4.4.2. "Memur Algısıyla Çalışan" Sosyal Hizmet Uzmanları

Bazı uzmanlar kendilerini idarecilere karşı dik duramayan ve söylenenleri yanlış karar veririm endişesiyle sorgulamadan yerine getiren memurlar olarak tanımlamışlardır:

> Mesela bazısının dik duruşu hoşuma gidiyordu. Yani bir karar veriyor ve bunun arkasında durabiliyor. Burada yönlendirme çok önemli, mesela sen bir karar veriyorsun biri diyor ki şöyle mi yapsan diğeri fikrini dayatmaya çalışıyor. Ve ben bu konuda çok sıkıntı yaşıyorum. Çünkü biraz önce dedim ya duygusalım, hep başkasının fikrini de düşüncesini de duymak istiyorum belki yanlış karar veririm korkusu var. Çok dik değilim sağlam değilim ama bazen burada gördüğüm arkadaşlarım var dik durabiliyorlar. Hayır, bu benim kararım ben böyle uygun görüyorum bu olacak diyorlar idarecilerine. (SHU 13)

Araştırma kapsamında görüşülen bazı uzmanların kendilerini 657'ye tabi devlet memuru olarak görüp, çalıştıkları kurumlardan daha kötü bir yere sürgün edilebilme endişesiyle hareket ettikleri görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının bu şekilde düşünmesine, amirleri tarafından vakalarla ilgili gelen telefonların neden olduğu anlaşılmıştır:

> Sana yukardan bir telefon gelir şu dosyaya bu ekonomik desteği vereceksin, KMÇ de şu olayı böyle çözeceksin. Çünkü 657'ye tabi devlet memurusun. Direnebildiğin kadar direnirsin, direnemezsen korkaktır daha çok memurlar. Eşi de ordadır yerini de değiştiremeyecektir. Aman İstanbul gibi bir yerde, aman çok yol giderim çok masraf yaparım, aman evimi değiştirmem gerekir gibi şeyler. Tehdit etme. Bunlar senin vakaya bakış açını da etkiliyor. En dandik ya da en zor kuruluşa atılırsın, bu kadar. (SHU 17)

Sosyal hizmet uzmanına ulaşan vakaların büyük çoğunluğunun, idareciler ya da siyasi parti mensupları tarafından önceden sosyal inceleme raporunun yazılmasına hazır hale getirdiklerini bu nedenle de uzmanın bazı kararları mecburen almak zorunda kaldığı anlatılmıştır. Böyle bir durumda mesleği ve mesleki çalışmaları önemseyemediklerini, yapılan işe düz memurluk olarak görmeye başladıklarına dikkat çeken katılımcılar olmuştur:

> Bu bazen idareden geliyor. Bazen siyasi bir partiden geliyor. Ya da bir yerden bir kurumda çalışanın yakın akrabası oluyor. Önden hazırlıyorlar, vakayı. Vaka senin önüne geldiğinden senin başka şansın yok anladın mı? Şimdi şöyle geldiği zaman ne yapıyorsun mecburen risk de doğuyor çocuk için. Zarar verme, terk ediyor mesela. Başvuru mu almadılar terk ettim diyor. Televizyona çıkıyor, yakarım kendimi diyor. Şimdi bu tehditler karşısında çocuğu ne yapıyorsun almak zorunda kalıyorsun. Halbuki onların gerçek niyeti o değil. Çocuklarım ileride iş sahibi olsun, devletin elinde olsun. Kurumsal bazda da KMÇ'ler de böyle handikaplar var. Sen yapmazsan uygun görmüyorsan ASDEP ya da açık öğretim mezunu birine veriyorlar görevi yaptırıyorlar iş bitiyor. O yüzden kimse müracaatçıyı ya da kurumu ya da mesleki yetkinliği önemsemiyor. Memurluk diye bakıyorsun artık işe. (SHU 6)

Devlet memuru tanımı altında müdürünün verdiği görevleri yapmakla yükümlü olduğunu düşünen katılımcılar yer almaktadır:

> Eğitici rolümüz, proje sunumu gibi şeylerde devlet dairesinde tamamen müdürün verdiği işleri yapıyorsunuz, bana mesela müdürün verdiği işler dışında zaman bırakılsa mesela sosyal ekonomik desteğe bakıyorsun set alan aileler hakkında projeler üretirim deseler ki cuma günü sadece böyle çalışmalar yapacaksın projeler üreteceksin, hem eğitici rolümü geliştirme imkânım da olur. (SHU 23)

Kurumdaki pek çok işi sosyal hizmet uzmanının yaptığını ve esnek çalışma saatlerinin olmadığını ifade eden katılımcılar, mesleki rolleri yerine getiremediklerinde kendilerini 657'e tabi memur olarak nitelendirmişlerdir:

> Sosyal hizmet uzmanının oradaki rolleri değişiyor. Mesleki rolünü takınamıyor. Orada kurumsal kimliğe bürünüyor. Ben orada şunu savunuyorum sosyal hizmet uzmanı kurumda birebir durmaması lazım. Çalışmalarını yapmak üzere belli saatlerde esnek çalışma saatlerinde çalışıp gitmesi lazım. Sosyal hizmet uzmanı orda görüşmeyi yapıyor, nöbet tutuyor, ıvır- zıvırı denetliyor. Sosyal hizmet uzmanının mesleki rollerden ziyade orada memur kimliği çok önemli. Kuruluş kimliğinin daha fazla olduğunu fark ediyorum. O zamanda fark ediyordum ama bu kadar değil. O kurumun disiplinini sağlamaya yönelik çalışıyordum. Çocuğun yaşadığı çatışmalarda, çocuğa taraf olduğum zamanlarda ben çok büyük sıkıntı yaşadım. Sen niye böyle yapıyorsun diye. Çünkü, diyelim ki sen nöbetçi amirsin ve şunu yapman lazım; Oradaki disiplini sağlamış olman lazım, çocukların hepsinin oraya gelmiş olması lazım. Benim o rollerim diğerlerini baskılıyor. Sosyal hizmet uzmanı rolümü baskılıyor. Statü habire değişiyor. Çocukla olan çok fazla sıkı fıkı ilişki mesleki rolü etkiliyor. Çünkü çocuk sizden harçlık alıyor. Bir derdi oluyor geliyor, size anlatıyor. Mesleki müdahalede bulunman gereken durumlar oluyor. Bunların çoğu da meslekle ilgili olmayan şeyler aslında. Rehabilitasyon kısmına örnek vereyim, onu gerçekleştiremiyorsun. Orda tam olarak 657'e tabi bir memursun. Özerk bir kimliğiniz, bir alanınız yok.(SHU 30)

4.4.3. "Minnet Altında Çalışan" Sosyal Hizmet Uzmanları

Birilerinin yardımıyla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmaya başlayanların boyun eğmek zorunda kaldıklarını, özellikle ASDEP personelinin sözleşmeli olduğu için bazı işleri yapmaya zorlandıkları ifade edilmiştir:

> Senin yapmadığını ASDEP'e veriyor. ASDEP sen yaz, sen sözleşmelisin diyor, yapıyor. Daha sabah geçti birisi. Ekonomik desteği reddetmiş. ASDEP demiş, sen altına şu kadar ver, demişler. Mesleki yetkinlik yerlerde şu anda.(SHU 6)

Sosyal hizmet uzmanlarına ASDEP ile ilgili neler düşündükleri sorulduğunda yeni memur yaratma modeli olarak belirtenler olmuştur. Aynı zamanda ASDEP çalışanlarının mesleği bilmediklerini düşündükleri için büyük hatalar yapabileceklerine dikkat çekilmiştir:

> ASDEP kesinlikle olmamalı. Yeni memur modeli yaratma yolu olduğunu düşünüyorum.

-Ne açıdan?

Güvencesiz, özlük hakları sıkıntılı. Sendikasız. 657'i bitirme. Ben hep kafamdan şey diyordum yani taşeron şimdiliktir taşeron kalkar, onları 657 de bizle birleştirirler. Hakları da bizim gibi olur. Ama şimdi yapılan ne bizi onlarla birleştiriyorlar. Ve bizlerle onları karşılaştırmıyorlar asla. Karşılaştırmak istemiyorlar. 657 lağvedilecek bence. Yeni memur modeli, bizde o şekilde sıkıştırılacağız. Birde şey ASDEP de mesela acayip yanlış şeyler var. Torba ÇKK (çocuk koruma kanunu) da 3 bir e mi 4 bir e mi sosyal çalışma görevlisinin tanımıyla başladı. Herkes sosyal hizmet uzmanı gibi çalışacak. Bu şimdi zor. Ama burada da herkes sosyal hizmet uzmanı gibi çalışıyor, çalıştırılıyor. Burada ASDEP'liler var sormasa işi yanlış yapacak. Bu çocuklar çok büyük hatalar yaparlar ve kimse gözlerinin yaşına bakmaz. Yeminle ağır cezada yargılarlar bu yavruları. Yanlış yaptıklarında ortaya çıkıyor, müfettişi de savcısı da. (SHU 1)

Özellikle sosyal inceleme raporlarında üst yöneticilerin istemediği bir karar çıktığında, ASDEP'li personele yeniden SİR yazdırıldığı açıklanmıştır. Araştırmaya katılan uzmanların pek çoğu ASDEP projesini desteklemediklerini, insanların torpille bu işlere alındıklarını ve bu nedenle birilerine minnet etmeye mecbur bırakıldıkları dile getirilmiştir:

Ben şunu biliyorum ya; zorla SİR yazdırıp koruma altına ihtiyaç duymayan çocuğun koruma altına alınması için baskı uygulayan insanlar biliyorum ve meslek elemanı da mecburen onu aldı. Aldı yani. (…) ASDEP'liler tam olarak joker kıvamında. Benim anlattığım olayda da arkadaş yeni başlayan bir ASDEP'li. Keşke böyle bir proje yapılmasaydı. Bu konuda bakanlığı gerçekten çok eleştiriyorum. Çünkü insanlar bu konuya gebe bırakıldı. ASDEP'lilerin hemen hemen hepsi torpille geldi. Gerçekten mesleki olarak bir şey yapamıyorlar. Alınanların çoğu uzman değil ki farklı branşlar. Sosyolog istihdamı için sosyolog alıyorlar, PDR alındı. Bu insanlar zaten alanı görmemişler. Birde üstüne üstlük sen bu adamları alıyorsun ve o insanlar kendilerine gebe bırakılıyor. Çünkü o insanlar o şekilde geldiler torpille geldiler. O yüzden mecburen gebe bıraktığı içinde, yenilerde ve işlerini kaybetmek istemiyorlar.(SHU 22)

4.5. Mesleki Rollerin Sahaya Aktarılmasinda Yaşanılan Zorluklar

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerde mesleki rollerin sahaya aktarılmasında yaşadıkları zorlukların/engellerin neler olduğu sorulduğunda uzmanların bazı başlıkları daha sık ifade ettiği görülmüştür. Bu başlıklar; kurum/kuruluş ortamının mesleki rolleri uygulamaya etkisi, yasa ve yönetmelikler, kültürel farklılıklar, güvenlik sorunları, mesleki tükenmişlik ve süpervizyon ihtiyacı olarak sıralanmıştır.

4.5.1. Kurum/Kuruluş Ortamının Mesleki Rolleri Uygulamaya Etkisi

Mesleki rollerin uygulanmasında yaşanılan zorluklar ile ilgili sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu kurum/kuruluş ortamlarının mesleki rolleri uygularken kendilerini etkilediğini belirtmiştir.

Kuruluştaki tek uzman olmak: "Süpermen" olması beklenen uzmanlar

Mesleki rollerin mesleki çalışmalara aktarılabilmesi için, sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünün azalması gerektiğini düşünen katılımcılar olmuştur. Ancak bu durumun tersi olarak kurumda çalışan tek sosyal hizmet uzmanı olmaları onları "süper kahraman" olmak zorunda bırakabilmiştir:

> Bazen tek başınıza süper kahraman olmak zorunda kalabiliyorsunuz ve bunun için altyapımızın sağlam olması gerekiyor.(SHU 21)
>
> İki buçuk yıldır da burada sosyal serviste tek başımayım.(SHU 2)

Kurum içerisinde sosyal servis biriminde çalışan sosyal hizmet uzmanları "sosyal servisçi" olarak anılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı, bazen kuruluşta kalan çocukların öz bakım ihtiyaçlarının karşılayan bazen de profesyonel hizmet, danışmanlık sağlayan bir pozisyonda olabilmektedir. Sosyal servis biriminde görev yapan diğer meslek elemanları da "sosyal servisçi" unvanı ile anılmaktadır:

> Sevgi Evleri yeni adıyla çocuk evleri sitesi müdürlüğünde sosyal servis görevlisi aynı zamanda tek sosyal hizmet uzmanı olarak çalışıyorum. Ama genelde oradaki çocukların hemen hemen hepsi bana Sosyal servisçi derler sosyal çalışmacı sosyal hizmet uzmanı diye bir kavram yoktur onlarda. Tamamen herkes sosyal servisçidir onlar için.
>
> -Diğer meslek elemanlarına da mı böyle söylüyorlar?
>
> Diğer meslek elemanlarına da böyle söylüyorlar onlar için herkes sosyal servisçi. Çünkü bir çocuk eğer kuruluşta kalıyorsa tüm işleri sosyal servisten yürür. Bu yüzden onların gözünde mesleki bir ayrım yoktur. Sosyal serviste çalışıyorsan her işi yapmak zorundasın. Bu yeri gelir bir çocuğun altını bezlemek de olabilir yeri gelir banyo yaptırırsın yeri gelir görüşmeye alırsın yeri gelir profesyonel hizmet sağlarsın. Sosyal servisçi onların gözünde bu yani. Tam bir hizmetçi. (SHU 21)

Kurumlarda tek uzman olarak çalışmak karşılaşılan vakalarda izlenecek yolların, yapılan hataların danışılacağı mesleki paylaşımı da olumsuz etkilemektedir:

> Ben başladığımdan beri hep tek uzman olarak çalıştım kurumlarda. Yani oturup yaptığımız bir vakayı, çok güzel vakalar çalıştık. Çok canımız çıktı, çok yanlışta yaptık yani. Ama oturup bunu tartışabileceğim birisi yoktu.(SHU 7)

2015 yılından sonra bakanlığın atama sayısını azaltması kurumlarda meslek elemanının azalmasına ve kuruluşların kendi meslek elemanı ihtiyacını gidermeye çalışmasına yol açmıştır. Hem meslek elemanı sayısının yetersiz olması ve hem de

mesleki yeterliliğe sahip olduğu düşünülen meslek elemanlarının sorumluluğu paylaşacak yardımcı meslek elmanı ile desteklenmemesi gibi nedenler ile sosyal hizmet uzmanları görev yaptıkları birimlerin hemen hemen tüm işlemlerini tek başına yürütmektedir. Birkaç kez gelen meslek elmanı da kısa süreliğine geldiği için işe hâkim olamadan yine başka bir göreve gitmektedir:

> Şimdi şöyle bakanlık 2015 yılında güzel bir atama yaptı. 526 tane meslek elemanı atadı ve bu meslek elemanlarından 14 tane kadro boş kaldı. Bakanlık 2019 yılına kadar bir daha böyle bir atama gerçekleştirmedi. Bu atamadan sonra alandaki çoğu kurumun, kuruluşun mesleki olarak elemanları giderilmeye çalışıldı. Genel olarak aile bakanlığının meslek elemanı azdır. Aynı meslekten birkaç kişi aynı yerde çalışmaz, bir kişi çalışır. Eğer senin yeterliliğini varsa kendi işine mesleki anlamda düzgün yapabiliyorsan. Senin sorumluluğunu paylaşacak bir yan meslek elemanı da gelmez. Çocuk gelişimci sosyolog ya da psikolog verilmez. Ben 4 yıldır kendi müdürlüğümüzde ya da başka müdürlüklerde inisiyatifi dahilinde sosyal servis ya da çocuk işleyişlerinde bütün işlemleri yürütebildiğim için yerime birini vermeyi gerek duymadılar. Aslında birkaç defa yanıma birini gönderdiler. Ama gelen arkadaşlar siyaseten geldikleri için, kurumun zorluklarını gördükleri için, çok fazla bu işin altına girmeden siyaseten yine başka bir yerde işe başladılar. (SHU 21)

Kurumda tek uzmanın olması aynı zamanda birtakım idari sorumluluğunun olması iş yükünü artırmaktadır. Tek uzmanın birkaç farklı görevinin olması nedeniyle yapacağı işlere karşın mesai süresi yetersiz kalmaktadır. Mesai süresinin darlığı uzmana işine odaklanma noktasında engel olabilmektedir:

> Buna iş yükü engel olabilir. Ben kuruluşun müdür yardımcısıyım ve ekip koordinatörüyüm. Hem sosyal çalışmacıyım. İl müdürünün ve kendi müdürümün vermiş olduğu işleri yapmakla yükümlüyüm. Bu mesainin darlığı tam olarak odaklanma noktasında benim önümde engel olabiliyor. (SHU 9)

Kurumda tek başına sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmanın zorluğunu katılımcılar sıklıkla dile getirmişlerdir. Ancak yine de kurumdaki yanlış işleyişin iyi bir gözlemle fark edilebileceğini ve yanlış işleyişin durdurulabileceğini SHU 30 aşağıdaki örnek durum üzerinden ifade etmiştir:

> Meslek elemanı gizliliğin ne olduğunu bilmiyor. Gizli tutması gereken bilginin ne olduğunu bilmiyor. Ben kuruluştaki tek sosyal hizmet uzmanıydım. Mesleğe ilk başladığımda 1 ay boyunca gözlem yaptım yetiştirme yurdunda, nöbetçi amirlerle konuşuyorum, müdür yardımcılarıyla konuşuyorum. Herkesle görüşüyorum. Nöbetçi amir bana şunu söyledi, dedi ki ben buraya gelen bir çocuğun her şeyini biliyorum dedi. Nasıl biliyorsunuz dedim? Benim biraz tipim saf bir tip, benim yanımda rahat rahat konuşuyorlar. Ne olacak gidiyorum dosyalarını okuyorum dedi. Bende nasıl okuyorsun dedim? Sosyal servisin anahtarı var, gece nöbetten sonra, her şey durulduktan sonra gidiyorum açıyorum dedi. Herkes çocukların her şeyini biliyordu. Ben müdüre dedim ki bana bütün anahtarları toplayıp vereceksin.

> Psikolog arkadaşta var, o bugüne kadar yapmamış. Gizlilik ilkesi onlarda var mı ama nasıl işliyor bilmiyorum, dedim ki bundan sonra çocukların bilgilerini dışarıya vermeyeceksiniz. Çalışan bakıcılara, personele vermeyeceksiniz. Ben bu uygulamayı yaptıktan sonra, çocuk niye koruma altında diye sorduklarında "gizli" diyebildiler. (SHU 30)

Şoförler: Kurumun görünmeyen/bilinmeyen amirleri

Araştırma süresince sosyal hizmet uzmanları kurum şoförleriyle ilgili yaşadıkları olumsuz tecrübeleri sıklıkla dile getirmişlerdir. Kurum şoförlerinin idarecilere ya da siyasi kişilere olan akrabalık yakınlığı nedeniyle onlara kimsenin bir şey yapamadığını, görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları şoförlerin sahada inceleme süreçlerine, kurum içinde de meslek elemanlarının çalışma saatlerine, aldığı dosya sayılarına müdahil olduklarını, amir gibi davrandıklarını belirtilmişlerdir. Şoförlerin amirane tutumu nedeniyle haklarında tutanak tutulduğu ancak hiçbir yaptırımının olmadığı, bu durumun önemsenmediği ifade edilmiştir:

> Onlara kurum şoförü denmez, onlar bizim amirlerimiz (gülüşmeler). Cidden her yerde böyleymiş demek ki. Kurum şoförü A kişisinin dayısının oğlu olduğu için, onun yanında zaten konuşamıyorsun. Kimi kime şikâyet edeceksin. Sen 15. dosyayı yapmak istersin gelmişsin ilçeye kadar, o kadar 1 saatlik yol gelmişim, oradaki vatandaşta faydalansın istiyorsun, hocam mesai saatimiz doldu ben dönerim istersen kal burada diyor. Ben mesai yapıyorum da o yapmıyor. Onun işi değil sanki. İncelemeden sonra kuruma gitmek istiyorsun, hocam hiç kimse gitmiyor ki diyor. Ya da şoförler kurumda meslek elemanının adını çıkarabiliyor. Bir arkadaşımla birlikte bizim için bunlar incelemeye gitti mi, dosyaları bitirmeden dönmüyorlar, çok çalıştırıyorlar diye. Zaten istemiyorlardı ya, diyorlar ki mesela Tuba hocamla çıkacaksın incelemeye, hani böyle şey yapıyor çıkmak istemiyor. Niye çünkü, 3 dosya yapıp dönmüyorsun yani. Gerçekten uzun kaldığın vakalar oluyor "hocam sende amma uzun kaldın ha" diyor sana şoför. "Hocam çok kalma" diyorlardı ya. Sen belki çocuğu koruma altına alacaksın, böyle elzem bir karar veriyorsun sana çok kalma diyor adam. Bu konuda bizim tutanak tutan arkadaşımız bile oldu ama güldüler ya, hiç önemsemediler.(SHU 11)

Kadrolu şoförlerin çalıştırılamaması nedeniyle hizmet alımı ile göreve başlayan şoförler ile incelemeye çıkılmaktadır. Ancak sosyal hizmet uzmanının incelemeye çıkarken zorluk yaşadığı, inceleme için gidilecek adreslere şoförlerin birtakım sebepler/bahaneler ile gitmek istemedikleri anlaşılmıştır. Şoförler ile yaşanan problemlerin müdüre söylenmesi durumunda da kurum müdürünün problemi umursamaması ile karşılaşılmaktadır. Bu noktada uzmanlar çözümü farklı yolları deneyerek arayabilmektedir:

> Bizim şoförlerden biri geçenlerde meslek elemanı bir arkadaşın yüzüne telefonu kapatmış, göreve gidelim dediği için. O meslek elemanı göreve gitmek zorunda.

> Şöföründe kendi çapında sıkıntıları var, aslında bu ülkenin sıkıntısı. Nasıl şöyle, kadrolu şoförleri çalıştıramıyor devlet herkesin işi var zaten memurum. Halbuki ya hizmetliler ya başka bir şeyler ama onların havası kimsede yok. Kadrolu şoförleri çalıştıramıyor mesela, hizmet alımlı şoförler var 500- 600 tl ye çalışan, emekli tipler. Onların da zaten yaşı geçmiş, içi geçmiş üç kuruş para için çalışıyorlar. Kendilerince öyle bir zorunlulukları var. Sen arıyorsun şoför diyor ben daha namazımı kılmadım, yemeğimi yemedim hep ben çalışıyorum diyerek müdüre atamadığı postayı sana atıyor. Sen de şimdi ölür müsün öldürür müsün? Onu sineye çekiyorsun. Gidip müdüre söylesen müdürden de bir cevap alamıyorsun. Mesela geçenlerde başka bir şoförde bana bağırdı mesela ben öyle ağladım sonra gittim müdüre şikâyet ettim. Müdür hiç oralı olmadı, gittim müdürü de valiyle tehdit ettim ondan sonra biraz ciddiye aldı. Yemin ederim sistemde bir kokuşmuşluk var. O yüzden ne şoföre gücün yetiyor ne çaycıya. Sessizce işimi yapayım gideyim diyorsun. Burada şoför bana "vatan mı kurtaracaksın" dedi. Adam bana bunu söylüyor. Sonuçta sen işine değer veriyorsun, önemsiyorsun. Ama bunları bana Artvin'deki şoför deseydi kapının önündeydi ya da soruşturma geçirirdi. Burada herkes düzen insanı olduğu için aman onun torpili vardır, şudur budur diye kimseye bir şey söyleyemiyorlar. Diyorum ya valiyle tehdit ettim diye işimi yaptırdım. Ki valiyi de tanımıyorum, blöf yaptım. (SHU 15)

Kurum şoförleri ile birlikte gidilen incelemelerde şoförlerinde meslek elemanı ile eve girmek istedikleri ve bazı illerde bu duruma müsaade edildiği görülmektedir. Kurum içindeki yardımcı personelin saha çalışmalarını, müracaatçılara yönelik tutumunu meslek elemanı sınırlandırabilmektedir. Şoförlerin tanıdığı birilerinin, akrabalık yakınlıklarının olması kurum amiri gibi davranmalarına neden olabilmektedir:

> Aynısını bende yaşadım. İlk incelemeye gittiğimde adresin önüne gittiğimizde şoför çekti arabayı o da indi. Dedim, siz nereye geliyorsunuz. Dedi ki beraber gideceğiz. Gerek yok, siz bekleyin lütfen dedim. Senden önceki uzmanlar böyle yapıyordu dedi. Biz beraber girerdik dedi. Dedim vardır onların bir bildiği ama böyle yapmak istiyorum, bir ihtiyacım olursa ben çğırırım dedim. Kuruluşa girdik, beni müdüre şikâyet etti. Bu içeriye girdi, beni almadı içerde de ne yaptığı belli değil. Müdür de çağırdı biz şoförlerle gidiyoruz dedi. Dedim ki, siz öyle yapabilirsiniz ama ben uygulamamı böyle yapacağım. İstiyorsanız yazılı uyarın beni. Tabi o da biliyor yazılı uyaramayacak. Ben şoföre bir mesafe koydum. İlk başında ikinci gün, üçüncü gün biz bu tartışmayı yaşadık. Daha sonra annenin, şoförün, kuruluştaki herhangi birisinin, bekçisinden müdürüne kadar çocuk hakkında bir şey söyleyeceği zaman iki kere düşünürdü benim yanımda. Yine söylerdi belki ama benim yanımda ben söyletmezdim. Kendi kendime sınır koydum. (SHU 7)
>
> Benzer bir şoför vakası örneği başka bir katılımcı tarafından da paylaşılmıştır:
>
> Bizim kurum şöförü diyor ki; abla ya inceleme ne ki bende yaparım. Bu soruları ben de sorarım. (SHU 19)

İnceleme yaparken veya sokak çalışmalarında sosyal hizmet uzmanına eşlik eden şoförler sorulan soruları kendilerinin de sorabileceğini ifade edebilmektedirler. Yardımcı personelin meslek ile ilgili ne düşündüğünün, yapılan çalışmaların ekip çalışması olduğu

ve bazı durumlarda şoförün, güvenlik görevlisinin, temizlik görevlisinin ekibin bir parçası olduğu, meslek elemanının yaptığı çalışmalarda sağlayacağı ekip dinamiğinin önemli olduğu görülmektedir. Bu anlamda ekiple çalışmanın önemi ve ekibi neden diri tutmak gerektiğiyle ilgili önemli bir noktaya dikkat çekilmiştir:

> Aynı şeyleri bende yaşadım. Onlar ne kadarını görüyorlarsa mesleğin onunla sınırlı kaldığını görüyorlar. Yani biz sokak çalışması yaptığımızda, çocukla sohbet ederiz. Oradaki sohbetin niteliği çok önemlidir. Ama onun için bu sokakta bende gezerim 5 dakika bende konuşurum diye bakıyor. Orada yaptığınız şeyi niçin yaptığınızı bilmiyorsanız, bu mesleğin elemanı değilsiniz yani. Bunu maymunda yapar. Bazen bu tür karşılaştırmalar veririm. Peki ne yapmak lazım? Orada sosyal hizmet uzmanı o şoförü de işin içine katmalı. Ben sokak çalışmasına çok çıktım ve orda şoför önemlidir. Çünkü işinizi kolaylaştırır nereye gidecekseniz, planınızı nasıl yapacaksanız bunları paylaşabilirsiniz. Mesleğinizle ilgili ne düşünüyor bunu öğrenmek gerekiyor. O insanlarda değersizlik duygusu çok fazla olabiliyor. Bizde meslekler üzerinden statü ve kişilik algısı geliştiği için böyle saldırılar çok fazla oluyor. Yani bununla da zaman geçtikçe daha iyi baş ediyorsunuz. Öğreniyorsunuz, çünkü şoförü de işin içine dahil edersiniz, güvenlikçiyi de dahil edersiniz, temizlik görevlisini de dahil edersiniz. Çünkü özellikle kurum bakımıysa oradaki herkesle bir ilişki var. İnsan ilişkisi söz konusu ve her insanın ilişkisini çok sağlıklı ve dengede tutmak zorundasınız. Yani o insanlara mesleği kötülediklerinde haddini bildirmek gerekebilir bazı zamanlarda mutlaka ama o insanı eğitmekte gerekiyor.

- Belki de rollerimizden biri bu bile olabilir. Toplumla sosyal çalışma bağlamında.

> Elbette ki ekiple çalışıyoruz. Yapmak zorundasınız yani. Çünkü siz çocuğa karşı idealist olabilirsiniz. İyi bir şey sunmaya çalışırsınız. Ama orda canını yaktığınız bir temizlikçi o çocuğa vurduğunda sizin bütün yaptığınız çabayı yıkar, çocuğun hayali yıkılabilir. Yani bu nedenle ekibi iyi tutmak gerekir. (SHU 5)

Kurum şoförleri ile profesyonel bir iş ilişkisinin kurulması gerektiği, her personelin görevlerini, rollerini bilmesi gerektiği aktarılmıştır. İnceleme süresinin veya çalışma saatlerinin uzunluğu noktasında da mesai saatlerinin belli olduğu şoförün bu saatlere riayet etmeyi istememesi durumunda da ilgili muhatabın müdür ya da birim amiri olduğu ifade edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanının yardımcı personele/şoföre karşı mesleki uygulamalarda daha net, sınırları belirli ve profesyonel davranmaları gerektiği belirtilmiştir:

> Şoförle o diyaloğu yakalayamadıysa zaten orda hiç kusura bakmasın sosyal hizmet uzmanının, benim meslektaşımın hatası var. Çünkü her şeyden önce profesyonellik olacak iş güvenliği olacak. Tabii ki de insani ilişkiler bakımından ben kimseye şofördür çaycıdır şudur budur diye ayırt etmiyorum. Fakat burada herkes kendi rolünü bilecek. Bir araca biniyorsa uzman aracın kaptanı görevlendirme için yazılan sosyal hizmet uzmanıdır. Sosyal hizmet uzmanı şoför öyle diyorsa hayır kardeşim benim mesai saati daha bitmedi ben şu saatler arasında girelim çalışırım sen buna riayet etmek istemiyor olabilirsin. İsteyip istememek de özgürsün bunu da müdürüne ya da ya birim amirine söylersin. Ben burada görevli isem şu saatte

> şuraya gidilecek bu saatte buraya gidilecek. Bu diyalog ilişkisinde sosyal hizmet uzmanlarına biraz daha katı olmalarını öneririm Meslektaşlarımın o seviyeyi korumaları lazım çünkü. Burada profesyonel davranmaları lazım. (SHU 9)

Şoförlerin inceleme süreçlerine dahil olduğu, görüşme süresinin uzunluğu hakkında meslek elemanına müdahale ettiği ve yönlendirme yaptığı görülmektedir:

> Mesela bir aileye gitmiştik boşanma davası sonucunda çocuğun velayetiyle ilgiliydi. Ben 2 saat çocukla görüşme yaptım. Ama telefonla sürekli arayıp hadi geç kaldık diyordu şoför. Bana esnek çalışma saati sunsalardı böyle olmazdı. Zaten şoförler bize çok akıl vermeye çalışırdı. Hocam diğerleri 5 dakika inceleme yapıyor sen 6 saat yapıyorsun. Bir görüşme 6 saat sürer mi? diye isyanlar geliyordu.(SHU 30)

İdareciler: Nicel Verileri Önemseyerek Dosyanın Kapanmasını İsteyenler

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerde yaşadıkları en önemli sorunlardan biri olarak idarecilerin dosyalara ve dosya sayılarına önem verip, yapılan işin niteliğine odaklanmadıkları vurgusu sıklıkla yapılmıştır. SHU 7 uzun süre emek verdikten sonra çocukları fuhuş için kullanan bir çetenin içinden, kurtardıkları çocuk hakkında yaptığı önemli çalışmaları anlatmıştır. Ancak yaptığı çalışmaların niteliğine bakılmadığını, bunları yazacak imkân sağlanmadığını ve farklı görevlendirmeler ile çalışma alanının haricinde başka işlerle meşgul edildiğini açıklamıştır:

> Hakikaten şu idarecilere ve yöneticilere bir şey anlatmak çok dert. Bu adamlar bizi çok rahat harcayabiliyor yani. Kimse arkamda durmuyor. Ben bir haftadır tecavüz edilen bir çocuğun vakasını açmaya çalışıyorum. Geçen salı akşamı tecavüz edildi. Çarşamba perşembe cuma ben paso Beyoğlu'nda, Zeytinburnu'nda, Tarlabaşı'nda, Şişli'de bütün emniyetlerdeydim günde beş altı tane polis aracına biniyordum. Keşfe gidiyorduk çocuğu yalnız bırakmamak için. Bir saniye bile ben yalnız bırakmadım. Benim dosyamda da değildi. Dosyaları ikiye böldük, benim dosyamda değildi ama o çocuğun korkusunu ben gördüm. Yalnız bırakmadım. ÇİM'de de yanındaydım, adliyede de yanındaydım. Tabi haftaya böyle çok yorgun başladım. Hafta sonu da çalıştım. Dün değil ondan önceki gün salı akşam nöbetim vardı. Öğlene kadar çalıştım, öğleden sonra ben nüfus müdürlüklerini incelemek için görevlendirildim. Yani ben bunları oturup yazacaktım, bu hafta oturup yazacaktım. Bunları tartışacaktım. Uzun zamandır ilk defa böyle bir çocuğu çok dişli bir mekanizmanın içinden çekip kurtardık. Yani öyle hissediyordum. Şu sosyal servisin ölü toprağını atalım artık ya, kendine gelsin. Benim arkadaşımın öyle bir durumu var psikolog, oturup bunu konuşacaktık falan fırsat olmadı yani. Ama müdürüm benim arkamda olsa yaptığım çalışmaları desteklese, niceli değil de nitelikli çalışmayı önemsese böyle olmazdı. Ama ne oldu saçma sapan görevlendirmeler ile başka işleri yıktılar bize. (SHU 7)

Benzer şekilde SHU 11 de aynı ifadeleri kullanarak durumu açıklamıştır. Amirlerinin kendisinden, yönlendirme rolünü kullanarak vakayı bitirmesini beklediğini ancak işin niteliği ile ilgilenilmediğini ifade etmiştir:

> Daha çok zorlamak istiyorsun, ama il müdür yardımcınız geliyor hocam bu kadar zorlamayın sizin yapabileceğiniz yönlendirme rolü, yönlendirin koordinasyonu sağlayın ve vakayı bitirin. Ama müracaatçı bilmiyor, yönlendirdiğim kuruma nasıl gideceğini bilmiyor, dilekçeye ne yazacağını bilmiyor. Bu noktada idareci kadroyla birtakım sıkıntılar yaşıyoruz mesleki rollerimizi gerçekleştirirken. Çünkü onlar, hani daha yüzeysel, daha iş bitirici. İşin nasıl bittiği önemli değil. O çocuğun maddeyi bırakıp bırakmaması önemli değil. Bizden mahkeme yazı istemiş ya biz o yazıyı yazalım ne yazdığımızın çok da önemi yok gibi bir bakış açısı var. Çünkü ona sorulduğunda biz şu tarihte yazımızı yazdık ve yolladık. O noktada biz mesleki rollerimizi yaparken daha ileriye gitmek istiyoruz, daha iyi sonuçlar almak istiyoruz ama idareci kadronun niyeti bu konuda bizim gibi değil. Kaç aileye baktık, kaç çocuk geldi, kaçını aileye yerleştirdik. İşte bu çocukları yerleştirdik ama ailenin yanında durumu nasıl? Bir verim alabiliyor muyuz? İşin niteliği nasıl, çok da sorulmuyor. Bakanlığa biz sayı verelim, bu yıl içerisinde bu kadar çocuğu yerleştirdik falan. Hangi aileye yerleştirdin belli değil. (SHU 11)

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en büyük problemi idarecilerinin sosyal hizmet lisans mezunu olmamaları ve alanı bilmemeleri, bazı konumlara hak etmeyen insanların getirilmesi iken, Sağlık Bakanlığı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının amirleri zaten sosyal hizmet alanında yer almayan kişiler olup birde sosyal hizmeti hiç bilmeyen kişiler olabilmektedir. Burada uygulanması gereken asıl mesleki rolün, mesleği tanıtmak olabileceğine dikkat çekilmiştir:

> Sosyal hizmetteki rollerini tam anlamıyla yerine getirebilmen için kurumunda buna engel olmaması lazım. Ben şimdi sağlıkta çalışıyorum ve sağlık alanında sosyal hizmetin ne olduğunu bilmiyorlar. Bırakın rolleri meslek olarak, kabul görmüş durumda değiliz şu an. Sosyal hizmet uzmanı nedir, ne yapar, hangi alanlarda çalışır. Sağlık alanında özellikle mesleğimizi tanıtmakta sıkıntı yaşıyoruz. En büyük gayemiz başta bu olmalı. Bu anlamda öncelikle kendinizi tanıtmaya başlayarak, daha sonra rolleri benimsetmeye çalışıyoruz. Bizi bilmedikleri için bazı noktalarda, bunu yapmayalım ya da birtakım böyle bilmemezlikten kaynaklı, amirler tarafından olsun bizim mevzuatımız buna uygun değil diyebiliyorlar. Veya çok fazla benimsemedikleri için önemsemiyorlar. Bizde bu nedenle bazı rollerimizi gerçekleştiremiyoruz. Mesleki rolleri yapamayıp, sadece evrak işleriyle uğraşan arkadaşlarım var. Sen kendi işini yapamıyorsun, amirin sana sosyal hizmet dışında başka bir işte verebiliyor sana. Onu da yapmak zorunda kalıyorsun. (SHU 12)

Müdürün sosyal hizmet alanında olmamasının meslek elemanlarının uygulamalarını zorlaştırdığı görülmektedir. Müdürlerin geçerli ve etik bir uygulama için mesleki anlamda uygulamanın nasıl olması gerektiğini bilememesi ve dosyalara müdahale etmesi uygulamayı zorlaştıran etkenler olarak görülmektedir.

> Alandan değilse bir kere etik bilmiyor, haddini ve yerini bilmiyor. Meslek elemanı her zaman için üstlerine karşı bir saygı çerçevesin de olması zorunda sevmek zorunda değil ama idarecide o meslek elemanının sorumluluklarını bilmeli ve ona göre bir duruş sergilemelidir. Zannediyorlar ki her şey bizim elimizde çünkü böyle öğretiliyor. Böyle görüyorlar. Ellerine bir tane değnek verilmiş birde özellikle işte bu bilgiyi çiğnemeden yutanlardan bahsediyorum, bu insanlara hani bir güç ya da

> statü verdiğinizde çok zalim oluyorlar. Allah gerçekten ehil insana statü versin. Bizimde bakanlıktaki en büyük sıkıntımız ehil olmayan insanların yönetici sıfatıyla insanları ve meslek elemanlarını bir şekilde idare etmeye çalışması. Zaten yönetemiyorlar sadece idare etmeye çalışıyorlar, onu da birçoğu beceremiyor zaten. İşletmeci ya işletmeci ne anlar! Ben makroekonomiden ne kadar anlıyorsam ya da anlamıyorsam kısacası hani sadece okulda gördüğüm ve hemen hemen F ile kalabileceğim bir ders ise oda sosyal hizmeti o kadar anlayabilir. Sınırlar çok önemli. Mesela sosyal hizmet sınırlarına riayet eden bir meslektir bakıldığında hani haddini bilen gerçekten bu işi layıkıyla öğrenen sosyal çalışmacılar bilirler nerede duracaklarını. Örneğin teşhis koyamayacaklarını bilirler, psikiyatrist olmadıklarını bilirler ama konuyla alakalı bilgileri vardır. Mesela beynin yapısını bilirler. Nerede ne olur az çok bilirler ama sadece fikirleri olabilir ancak. Terapi eğitimi almadan terapi yapamazlar hani bunu bilirler. Ama üst yönetimde bu ehil olmayan kişiler hiçbir şey bilmiyorlar. Meslekteki bilgiyi bırak sınırlarını da bilmiyorlar. (SHU 8)

SHU 11 de sosyal hizmet mezunu olan yöneticiler ve olmayan yöneticiler arasındaki farkı şu şekilde izah etmiştir:

> Ben bunun farkını çok yaşadım. Alandan olmayan müdürlerle inanılmaz sıkıntılar yaşadık. Belki de mobbing denecek kadar çok. Ama alandan birileri başta olduğunda o bakış açısının farklılığı, meslek elemanına verilen değer, KMÇ nedir, bunun açılımı nedir, korunmaya muhtaç çocuk olduğunu bilen, çocukla alakalı yasaları bilen insanlarla çalışmak gerçekten çok güzel bir şey yani. Tıkandığın noktada danışabiliyorsun, sahadan geldiği için yardımcı da olabiliyor. Bu eğitimi aldığı için daha farklı bakabiliyor. Özellikle "nakdi desteği" de bizim kurum vasıtasıyla verildiğinden ötürü inanılmaz bir baskı var. (SHU 11)

Kurum müdürünün istekleri ve hizmeti sağlamadaki algısı ile meslek elemanlarının mesleği uygulama pratiklerinin çatıştığı ya da çeliştiği yerde ilk olarak sosyal hizmet uzmanının mesleki rolleri zarar görebilmekte ve bu durum mesleki rollerin yerine getirilmesine engel teşkil edebilmektedir:

> Bizim iş tanımımız mesleki roller ile yani yönetmelikteki iş tanımımız mesleki roller ile uygun. Aslında sosyal hizmet, ben burada mesleği yaptığımı düşünüyorum şahsen. Ah ben mesleğimi yapamıyorum falan demiyorum ama mesleğimi ne kadar nitelikli yaptığım sorusuna geldiğinde iş, işte orda sürekli nicel verilerin üst yönetim tarafından bizden istenmesi hani bizim çocuğa dosya bazlı bakmamıza neden olabiliyor zaman zaman buna her ne kadar yapmak istemesek de sürekli üzerimizde böyle baskı oluyor. O yüzden meslekle uyumlu, üst yönetimin meslekle pek bir ilgisi ve alakası yok. Meslekten olmayan insanlar tarafından yönetildiğimiz için mesela temelde tabi ki de mesleğimizi yapıyoruz ama bilinç yok, bilinçli bir üst yönetim kadrosu yok o yüzden bizden atıyorum biraz önceki örnekte bütün köy çocuğun üstünden geçmiş bana o çocuk neden akademik olarak başarısız diye soruyorlar. Biz olayın neresindeyiz adamlar olayın neresinde gibi. (SHU 8)

> Birde idarecilerinde işi bilmeyen insanlar olması. Mesela ben bir sosyal hizmet uzmanı, psikolog ya da sosyolog olan bir idareci şu ana kadar görmedim. 3 yıldır farklı alanlarda çalışmama rağmen. Genelde müdürler hep alan dışından. Oradan buradan toplama. Şunun yakını, bunun tanıdığı. O şekilde insanlar geliyorlar. Onlarda olaylardan bir haber oluyorlar. Oturuyorsun saatlerce o işle ilgili mesleki çalışma yapıyorsun, adam senin yaptığın çalışmayı çizip atıyor, dinlemiyor bile. Ben çoğunlukla bunlarla karşılaşıyorum. Müdürün ne gözü bende ne kulağı bende

> ne kafası. Hiçbir organının benle alakası yok ama beni oraya kabul ediyor sadece. (SHU 25)

> Biz meslek elemanının bıraktık artık karar mekanizması olalım kanaatini bile sorgulayan ve hiçbir şeyden anlamayan idareciler var. Mesela, sosyo-ekonomik desteği niye vermemişsin? Vermedim çünkü özel okula gidiyor, çocuğunu özel okula gönderebiliyorsa bu kişi her üç çocuğunu da ben niye bağlıyayım ki ona sosyo-ekonomik desteği, oy versin diye mi? Orada bir tanesi açlıktan nefesi kokarken, örneğin babadan kalma eski bir evi var diye ona bağlanmıyorken diğeri üç tane çocuğunu özel okulda okutuyor, birilerinin referansı ile geliyor diye ben ona bağlama yükümlülüğünü bana yapıyorlar. Bunlar aslında o rolleri uygulayamamamızın ya da yeterince layıkıyla uygulayamamamıza sebepleri bunlar. (SHU 8)

Sosyal hizmet uzmanları bir kurumda işe başlayacaklarında ilk sordukları sorunun kuruluş müdürünün lisans alanı ve sosyal hizmetle olan ilişkisi olduğunu izah etmişlerdir:

> Ben kuruluşa gittiğimde araştırdığım tek şey kurum müdürü sosyal hizmet uzmanı mı değil mi? Çünkü çok çok ciddi problemler yaşıyoruz. Ben üç buçuk yıl yaşamadığım problemi bizim müdür yoktu yerine geçici görevlendirme ile gelen bir müdür vardı 2.ay hıçkıra hıçkıra ağladım. Müdür sosyolog, müdür yardımcısı öğretmendi. Çok ama çok sıkıntılar yaşamıştım. Vakaları bilmemesi dosyalara müdahale etmesi.(SHU 19)

Eski adıyla Aile ve Sosyal politikalar bakanlığı, yeni ismiyle Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın isimlerinin değişmesi gerektiğini belirten katılımcılar olmuştur. SHU 20 bunun sebebini şu şekilde izah etmektedir:

> Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın adı değişmeli. Bizim müdür bunu yanlış anlıyor. Dayısının oğlu, halasının kızını kuruma getirip çalıştırıyor. Sonra da ne var ailece çalışıyoruz diyor. (SHU 20)

Araştıra süresince kurum müdürlerinin alanı bilmemeleri sosyal hizmet uzmanlarını yoran bir etken olarak anlatılmıştır. Bu nedenle yaptıkları işi izah etmeleri gerektiğini, yani aslında kurum müdürlerine iş öğrettiklerini ifade etmişlerdir. Ancak zaten süpervizyon desteği alamadıkları vakalarda yapılan işin tekrar anlatılması problemli bir durum olarak belirtilmiştir. Katılımcılar vaka ile iletişime geçemeden kurum içinde bu gibi engellerle karşılaştıklarını ifade etmişlerdir:

> Birde önemli noktalar biri, çalıştığımız yerdeki müdürlerimiz ya da çalışma arkadaşlarımız bizim mesleğimizi ne kadar tanıyor. Özellikle il müdürleri keşke bizim meslekten olsa. İl müdürlerinin sosyal hizmet geçmişi var mı yok mu diye bakmıyorlar, milli eğitimden birini getiriyorlar. İstediğini yaparken çoğu kez zorlanıyorsun. Raporun işleme alınması var birde, raporu verip hepsini müdüre anlatmak var yani. Raporu siz verirsiniz meslekten biri hemen anlayabilir. Ama kanunu bilmeyen birine, işte danışmanlık tedbiri uygundur yazıyorsunuz önce şu soruyu soruyor "danışmanlık tedbiri ne" oradan başlıyor. Onun devamı da geliyor.

> Danışmanlık tedbiri şudur, böyle olur diye. Vaka da şöyle şöyle bir durum vardı bu nedenle danışmanlık tedbiri istedim.
>
> -Aslında işi öğretiyorsunuz.
>
> Tabi ki. Süreci uzatıyor. (SHU 18)

Tam da bu noktada kurum müdürünün sosyal hizmet alanından olmasının ortak niyet ve amaç doğrultusunda etkili bir müdahaleye olan etkisini aşağıdaki müdürün söylediklerinden anlaşılabilmektedir. Etik sınırlara olan hassasiyeti ve bir yönetici olarak meslek elemanlarına verdiği değer ile kurumda çatışmaların çözülmesi daha kolay sağlanabilmektedir:

> Sahada çalışırken idarecimin benim fikirlerime saygı duymasını isterdim. Bu nedenle kendim idareci olduktan sonra hiçbir arkadaşıma şu vakayı böyle sonlandır, şöyle yap gibi cümleler kurmadım. Şöyle bir durum var 2 meslek elemanı 2 sosyal hizmet uzmanı bir vaka üzerinde farklı sonuçlar çıkabiliyor. Bir dosyaya biri olumlu yanıt verirken diğeri olumsuz yanıt verebiliyor. Aynı dosya iki kere komisyona gelebiliyor. Ben buna baktığım zaman olumlu yazana ya da olumsuz yazana aaa böyle yapmış deyip karşılaştırmak yerine senin olumsuz yazmana sebep olan neydi senin de olumlu yazmanı sağlayan neydi diye sorup orta yolu bulmaya çalışıyordum. Yoksa sen haklısın sen haksızsın dersem ben orada hem meslektaşımı küstürmüş olurum hem de onun mesleğine saygısızlık yapmış olurum. Onların üzerinde bir hegemonya kurmayı da kendime yakıştırmam zaten. Bunları yapmak çok önemli. (SHU 9)

Kuruluş müdürünün mesleği bilerek zamanında kendinin de sosyal hizmet uzmanı olarak çalışması vesilesiyle uzmanları anlayabilmesi, çalıştığı kurumun verimliliğini artırmaktadır. Diğer meslek elemanlarının da mesleği tanıyarak sosyal hizmet uzmanlarına ve yaptıkları mesleki uygulamalara değer göstermelerini sağlamakta, sosyal hizmet mesleğinin itibarını arttırmaktadır:

> Ben bundan önce Artvin'de çalışıyordum. Orda 5 yıllık sosyal hizmet uzmanı müdürdü. Tüm kurumu topladı. Buranın göz bebekleri meslek elemanlarıdır, burada meslek elemanları ne derse o olacak. Bunlara karşı çıkan bana karşı çıkmış gibi olur diyerek bizi baştan tanıttı. Ama burada şoför bana "vatan mı kurtaracaksın" dedi. Adam bana bunu söylüyor. Sonuçta sen işine değer veriyorsun, önemsiyorsun. Ama bunları bana Artvin'deki şoför deseydi kapının önündeydi ya da soruşturma geçirirdi. Burada herkes düzen insanı olduğu için aman onun torpili vardır, şudur budur diye kimseye bir şey söyleyemiyorlar. (SHU 15)

Müdahaleyi dosya bazlı düşünme, nicel verilere odaklanma, müdahalenin niteliği ile ilgilenmemek yöneticinin meslek elemanlarının yaptığı işi yetersiz ve gereksiz görmesine neden olmakta, yönetici ve sosyal hizmet uzmanları arasında niyet ve amaç çatışması ortaya çıkmaktadır. Böylece sosyal hizmet uzmanlarının da ifade ettiği gibi bu çatışmalar mesleki rollere zarar vermektedir. SHU 17 de aşağıdaki paylaşımında kaliteli meslek elemanı kimdir sorusuna cevap vermektedir:

> Bir kere Türkiye'de sosyal hizmet merkezlerinde yaptığımız iş çok farklı. Aldığın eğitimle alakası yok. Öyle bir ego ile güçlü bir dinamizm ile mesleğe başladık ki… Ama bir baktık bize evrak işi veriyorlar. Şu kadar dosya yapacaksın şu kadar sayı olacak. Dosyaların içeriği önemli bile değil. Nasıl çözdün kalitesi hiç önemli değil. Çünkü bakanlık sizden sayı istiyor. Kaliteli eleman kimdir biliyor musunuz? Vakaları hangi nitelikte nasıl çözen değil en fazla kaç dosya bitiren varsa odur kaliteli eleman.
>
> Peki sizce neden böyle oluyor?
>
> Çünkü bakanlık, şu anda ismi de değişti biliyorsunuz. Aile bakanlığı ne yaptığını bilebilen bir bakanlık değil. Amacı yönetmeliklerde yazan, medyada olan bir bakanlık. Dosya sayısı ve rakamlar öncelikli. (SHU 17)

Sosyal hizmet uzmanları Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın talepleri, kurum müdürleri ve etkili mesleki müdahale arasında kaldıklarını dile getirmişlerdir. Özellikle yukarıdan (üst amirlerinden) gelen baskılar sonucunda zorla rapor yazdırıldığını açıklamışlardır. Sosyal hizmet uzmanları nitelikli araştırmalar yaparak dosyalara önem verdiklerini ancak, aynı önemin ve değerin kurum müdürleri tarafından verilmemesi neticesinde dosyaların hızlı bir şekilde kapatılarak sayı odaklı hareket edildiği vurgusu sıklıkla yapılmıştır. Bu nedenle de tek rolünün "işçi rolü" olduğunu SHU 17 şu sözleriyle ifade etmiştir:

> Ben hiç böyle bir şey ummuyordum. Ben müdürlerin çok fazla vebal ve kul hakkıyla gideceğini düşünüyorum, diğer tarafa. Allah affetsin bizlere de yansıdı bunlar. Bir dosyayı yaparken iştahla başlıyorsun. Daha sonrasında sana böyle bir baskı mobbing geldiği için olayı çözmek bile istemiyorsun. Ekonomik destek verilmemesi gereken bir aile var. Vereceksin, belediye başkanları, siyasi parti grupları araya girmiş telefon gelmiş vereceksin bakanlıktan aranıyor. Çünkü biliyorsun siyasi, bizim ülkemizde her şey çok siyasi. Bir telefon geliyor yapmak zorundasın. Yapmazsan bu oluyor. Allah'a güvenen insan sen kimsin der direnir. Ama maalesef çalıştığımız ortamlarda rollerimiz yok. Rollerden çıkıp tek işimiz işçi olmak. İşçi rolümüz var. Onların gözünde dosyayız, sayıyız biz. Bir telefonla gelen vakadan dolayı bütün araçlar seferber edilirken en acil vakamda araç istediğimde araç verilmiyordu bize. Yani çalışma yaptığın yer huzurlu olması, müdürünün seni anlaması. Bunlar çok önemli şeyler. Çok büyük haksızlıklar dönüyor bu gerçek. Sosyal hizmet, sosyal çalışmacı olarak onun hakkını veremiyorsun, hissedemiyorsun ki bir kere sosyal çalışmacı olduğunu. Sana işini yaptırmıyorlar ki orda. (SHU 17)
>
> Peki sizi de direnmek zorunda bırakan bir durum oldu mu?
>
> Hayatımda yaptığım mesleki anlamda tek yanlış. Bir vakam vardı. Eşinden boşanmış iki kız çocuğu olan bir kadın. Birisi küçük, birisi de 18 yaşındaydı. Kadının epilepsi rahatsızlığı olduğu için bir süre sonra ayakları tutmuyor. Daha sonra eşinden boşanmış zengin bir kocası varmış. İki tane araba üzerine mal varlığı vardı. Ama görücü usulüyle imam nikahıyla evlenmiş. Ama ben özellikle hastaneye gittim, gayri resmi olarak sordum. Bunu araştırdım etrafına sordum. İş arkadaşlarına sordum adamın. Her türlü küçük delillerim olmasına rağmen, tam anlamıyla resmi bir dayanak bulamadığım için vakayı çözümleyemedik. İmam nikahlı eşi onu bodruma yerleştiriyor çok kötü bir yer. Oraya bütün vakıf çalışanlarını tanıdıklarını çağırıyor. Bunu yapan hastanede fizik tedavi bölümünde

> çalışan baya maaşlı bir adam. Eşini bodruma yerleştiriyor. Sosyal hizmetler gidiyor, vakıf çalışanları gidiyor siyasi parti grupları gidiyor. Yardımlar akıyor. Hatta bir yıllık ücretsiz kalıyorlar bütün kirasını vakıf ödüyor. Sosyal yardımlaşma vakfı daire verdi kadına. 1 yıl kirasını karşıladı. Ve ben kadını eşinin yanında bu adamın yanında kaç kez görmeme rağmen, gerek alyansları ile, yakınlaşmaları ile, her türlü anlamda bir eş nasıl olur bende evliyim az çok anlayabiliyorum. Adama soruyorum neden siz ilgileniyorsunuz diye; sadece iyilik olsun diye yapıyorum diyor. Siz evli misiniz diyorum, evet diyor. Eşiniz nerede dediğimde çok çelişkili cevaplar veriyor. Her anlamda sahte bir düzenek kurulmuş. Ama biz bunu resmi olarak ispatlayamadığımız için ben bu kadına kendi ellerimle SED yardımı verdim. Mesai saatimin dışında müdürüm bana bir saat de rapor yazdırdı. Neden, çünkü bakanlık o gün o iş olacak demiş. (SHU 17)

Aynı uzmanın benzer bir vakadaki tutumu, amirinin onun dosyasına karışmaması ile sonucun değiştiğini göstermektedir. Bu sayede gerçekliğin ortaya çıkartılması noktasında iyi bir örnek olarak karşımıza çıkmaktadır:

> Mesela Mardinli bir beyefendi vardı. Mardin'de bir evliliği varmış. İstanbul'da da vardı. Eşyalar çift çift zaten. Eve girdiğinde anlıyorsun zaten. Kadın bu benim abim dedi. Ben adamın oturuşundan, kalkışından, evdeki rahatlığından artık az-çok anlıyoruz neyin ne olduğunu. Artık çabaladım, itiraf etsinler diye. Ama söylemiyorlar. En son kimliğinize bakabilir miyim dedim. Baktık; aa sizin soy isminiz farklı ama siz kardeş değilsiniz herhalde. Üvey kardeşim dedi kadın. O zaman anne- baba isimlerine bakalım biz dedim. Baba ve anne isimleri tutmuyor. Ben SOYBİS ve MERSİS'ten bakayım, TC'nizi alayım dedim. İkamet yeriniz, kime yakınsınız bizde öyle bir sistem var neyin ne olduğu çıkıyor dedim. Bazen korkutuyoruz. Kardeşim sende orasını burasını karıştırmayacaksın dedi bana adam. Bende neyi karıştırmayayım beyefendi dedim. Ya siz söyleyin gerçeği ya da ben devleti aldatma konusunda size işlem başlatalım dedim. Tamam dedi, ben onun eşiyim dedi. Bu evde benim dedi. Ama ben Mardin'e gidiyorum onların yardıma ihtiyacı var dedi. Siz eşisiniz ve çocuğunuz da var dedim. Mardin de mal varlığı olan zengin bir adam. Durum böyle olduğu için stajyer arkadaşın da şahitliğiyle beyanını aldık. Rapora da bu şekilde yazdıktan sonra bağlamadık. Yani amirim bana müdahale etmedi, işime karışmadı ve ben sosyal incelememi rahat bir şekilde yaptım raporumu da ona göre yazabildim.(SHU 17)

Hiyerarşik yapılanmada adam kayırma, siyasi kaygı ile hareket etme meslek elemanlarını zorlamakta alanın ve mesleğin bakış açısıyla hareket eden sosyal hizmet uzmanlarının doğru bildiklerinin yöneticiler açısından yanlış algılanması güçlü bir mücadeleyi gerektirmektedir. Tükenmişlik ve mesleki yorgunluk sahaya çıkmadan önce kurumda kendini göstermeye başlayabilmektedir:

> Sosyal hizmet kuruluşları şu an inanılmaz derecede siyasi boyunduruğun altında. O kadar alakasız, ehliyetsiz ve liyakatsiz insanlar senin başına gelebiliyor ki, mesleği ona anlatayım derken aslında mesleğini yapamıyorsun. Ya da alanın ve mesleğin bakış açısıyla doğru bildiğin şey o adam için yanlış. O yüzden bu tarz şeylerle mücadele kapasitesinin yüksek olması gerekiyor. (SHU 26)

> Bizi siyaset bastırıyor vali bey istediği için birine yardım bağlamak adına kurumdan çıkarılmak işte bunlar tüketiyor insanı aslında. Ya da işte üstten gelen birinin tanıdığına o dakika gitmek zorunda olmak. (SHU 24)

Kurumdaki müdürlerin uygulama alanında Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın politikalarını yanlış ya da eksik anlaması meslek elemanlarının doğru bulmadığı uygulamalara neden olmaktadır. Bunun sonucu olarak ortaya çıkan politika ve uygulama arasındaki kopukluk, müdürün sosyal hizmet mesleğinin amacına ve niyetine aşina olmaması ve mesleki rollerin zarar görmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Aşağıdaki örnek olayda da sosyal politikaların sahadaki karşılığı bilinmeden kağıt üzerinde yazıldığı gibi uygulanmaya çalışılması ve sosyal hizmet uzmanının bu duruma karşı mücadelesi paylaşılmıştır:

> Bir kurum var, sosyal hizmet uzmanı var. Birde sosyal hizmete ihtiyaç duyan birey var. Kurum seni kısıtlar. Şunu vurgulamak istiyorum, sen müdahale aşamasında analizini yaparsın değerlendirirsin, karşı tarafın neye ihtiyacının olduğunu tespit edersin. Ya da şu hizmeti almamalı dersin kurum illa bu hizmeti götür der. Yani bununla ilgili yaşadığım şöyle bir olay vardı: Bize şöyle bir yazı geldi, ben ona karşı çıktım. Ben Ağaçlı'ya sürgün yiyerek gittim. Uslu durmadım, onların istedikleri gibi hareket etmedim. Müdür yardımcısına senin gibi bir adamla çalışmak istemiyorum dedim. Ben sizin istediğinizi yapamam dedim. O zaman bekar olduğum için çok daha cesurdum, şu an bekar olmadığım için o kadar cesur olmayabilirim. Birdenbire şöyle bir şey oldu, koruyucu aile çok muhteşem bir şeydir, koruyucu aile şöyledir, koruyucu aile böyledir. Çocuk aileye döndürülemiyorsa kesinlikle koruyucu aileye verilmelidir. Hangi aşamada olduğu aile ile ilgili ilişkisini bilmeden sen bunu koruyucu aileye vereceksin diye bir baskı geldi.
>
> Herhangi bir çocuğu mu kastetti bütün çocukları mı?
>
> Bütün çocukları. Benim mesleki olarak sahip olduğum görüş bununla çelişiyordu. Bireyi kendisiyle değerlendirme, yani şunu bekliyorlardı değerlendirme kısmına koruyucu aileye gitmesi uygundur diye yazmamızı. Uygun değildir. Koruyucu aileye versem diğer ailesiyle olan ilişkisi zedelenecek. Ve o zaman evlat edinemeyen herkesi koruyucu aile yaptılar. Bunu evlat edindirmeye koruyucu aile gibi yansıttılar. Koruyucu aile başladığında, eğitimi sonra vereceğiz dediler. Ailelere çocukları verin sonra ben size eğitim vereceğim, böyle bir şey var mı? Saçma sapan şeyler. (SHU 30)

İş Yükü: Dağ Gibi Dosyalar

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları ilgilendikleri vaka sayılarının çok fazla olduğunu defaatle dile getirmişlerdir. Görüşülen vaka sayısının çok olması ve dosya yükünün fazla olması ile mesleki rollerini gerçekleştiremediklerini ifade etmişlerdir. Aylık ortalama dosya sayıları sorulduğunda 30 ile 50 sosyal inceleme raporu dosyası olduğu bilgisine ulaşılmıştır:

> Bizde KMÇ de aylık 30 vaka oluyor. Ne olursa olsun 30 un altına düşmeyeceksin. Hatta yukarı çıkacaksın. Ama çözemedim vakaları dosya uzun sürdü aile gitti. Bu sadece bilgisayar başında yapılabilen bir şey değil. O gün şoför rahatsızlandı, ben bir süre izin almak zorunda kaldım bu nedenle yetişmedi dosya belki. Detaylı görüşme yapamadım olayı anlayabilmek için biraz daha görüşme yapabilmem

> lazım dediğim zaman hayır hayır bir kere görüştüm bitti dosyayı hemen kapat tepkisini alıyorum. SİR'i yazıver deniliyor. (SHU 17)

Kuruluştaki dosya yükünün fazla olmasına ek olarak sosyal hizmet uzmanı kurumda çalışan tek uzmansa resmi yazışmalar, 183 ihbar hattı, müracaatçıyla görüşme gibi hususlarda sosyal hizmet uzmanından beklenen görevler arasında yer alabilmektedir. SHU 2 bu durumu "kurumdan çıktığında kurum felç oluyor, döndüğümde ben felç oluyorum" diyerek ifade etmiştir:

> Burada tek başına olmak zaten başlı başına bir problem. Ben gittiğim anda müdürüm bana diyor ki, "Gittiğin anda felç oluyoruz." Kavrayabilecek kimse yok. Kuruluşlarla irtibat kuracak kimse yok, müracaatçıyla görüşecek kim yok meslek elemanı, bütün yazılar bekliyor. Diyor ki felç oluyorum. İki gün bile buradan uzaklaşsam. Yok yani getirmiyorlar. Yani bu eksikliği görmek istemiyorlar. İki gün gidiyorum, dedim ki "Hocam, gidince siz felç oluyorsunuz dönünce de ben" çünkü birikiyor işler burada. Mümkün değil bir daha yetiştiremiyorsunuz. Burada benim yaptığım, 183 Alo şirket hattı bendeydi. Çocukların kontrolünü ben yapıyorum. Yedi tane kuruluş var bütün evrakları bana geliyor tek tek onları dağıtıyorum. Burada koruyucu aile evlat edinme, kreşler çocuk hizmetlerine bağlı bütün evraklar onlar da bana geliyor. Hepsini tek tek arayıp yönlendirmek zorunda kalıyoruz. Birim var. İşleri onlar yapıyor ama ben günlük 200 tane evrak okuyorum. O zaten yarım günümü alıyor. Sonra diğer yarım günün 4 saatini ne yapacaksınız? Telefonlar hiç susmuyor.(SHU 2)

Görev tanımlamasındaki problemin, diğer meslek elemanlarının sorumluluk almasını engellediği sıklıkla dile getirilen kurum sorunları arasında yer almaktadır. Sosyal çalışma görevlisi kadrosuyla göreve başlayan kişilerin kendi dosyalarıyla ilgilenmemesi /sorumluluk almaması durumunda dosyaların sosyal hizmet uzmanlarına kaldığı açıklanmıştır:

> Şimdi yeni gelen arkadaşlarım da görev tanımları o kadar karışık ki o büyük bir sıkıntı yaratıyor aslında. Sosyal çalışmacı olarak herkesi görevlendirdiler. Sosyal çalışma görevlisi pardon. Ama sosyolog diyor ki ben bilmem. Ben diyor bunun eğitimini almadım. O zaman buraya gelmeyeceksin. Ya da açığını tamamlayacaksın yani ya da öğreneceksin. Yani ben de buraya geldiğimde öğrenerek bilerek gelmedim. Psikolog da diyor ki yani benim aldığım eğitim farklı diyor insanlarla konuşarak onun problemini çözmek isterim ben evrak işiyle uğraşmak istemiyorum diyor. Haklı mı? Haklı. E ama sen burada başka bir kadroyu işgal ediyorsun. (SHU 2)

> Ama mesela ağır bir sorumluluk olduğunda sosyal hizmet bölümünden kim mezunsa sen yap çünkü senin alanın diyorlar. Aslında aynı kadroda birlikte çalışıyoruz, yani öyle atıyorlar sonuçta ama sorumluluk yine bize kalıyor. Bütün riskli görevler bizim yani. (SHU 15)

Uzmanlar mesleki rollerden bazılarını yoğun iş yükünden dolayı yapamadıklarını şu sözlerle ifade etmişlerdir:

> Danışmanlık rolünü kullanabiliyorum. Eğitici rolümü çok kullanamıyorum iş yoğunluğundan dolayı çünkü ayda aşağı yukarı 65 dosya oluyor. Dosyanın

> incelemesidir raporudur yazılmasıdır çok vakit aldığından proje yapmaya fırsatım kalmıyor. Kendimi geliştiremiyorum, eğitici rolümü kullanamıyorum. Kendi alanımda araştırma yapamıyorum (SHU 23)

Dosya sayılarının fazla olması sosyal hizmet uzmanlarının vakalara hızlı müdahale etmelerini beraberinde getirmiştir. Yılda 200'ün üzerinde vaka dosyası ile ilgilenmek zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir:

> Bizim tam anlamıyla sosyal hizmet modellerini bir vaka üzerinden değerlendirmemiz gerekirse bu vakayı kaynağa ulaştırmayı hedeflerken baya bir yol almamız gerekiyor. En hızlı, en ideal en keskin ulaşılabilir yöntem neyse sürekli onu kullanıyoruz.
>
> Hızlı olmasının sebebi nedir?
>
> Hızlı olmasının sebebi arkadan gelen diğer vakalar. Avrupa'da bir meslek elemanına en fazla 12- 13 dosya düşerken burada aylık dosya sayıları 40'ları bulabiliyor. Yıl bazında ise 200-300 bulabiliyor. Mesela burada çalıştığı vaka sayısı bir uzmanın 200'ün üzerinde. (SHU 9)

Alanda 30 yıl çalışıp sosyal serviste tek başına işini devam ettiren uzmanın, evrak işleriyle uğraşmasını doğru bulmayan sosyal hizmet uzmanları yer almaktadır:

> Sosyal serviste tekim. Müracaatçıyla görüşüyorum ama müdahalenin devamı burada olmuyor. Görüşmeyi yapıyorum yönlendiriyorum. Sosyal serviste başka kimse yok. Genelde buraya da şey geliyor, çocuk şube de ifadesi alındıktan sonra çocuk bize teslim ediliyor ya anne baba gelip çocuğum nerede diye soruyor bana. Ya da nakdi yardım talebiyle gelen oluyor. Onun dışında ben burada evrak işiyle uğraşıyorum saçma sapan bir iş bana göre. (SHU 2)

Karşılaştıkları vakalara/dosyaya iş yükü değil de canlı insan olarak bakan sosyal hizmet uzmanlarının algısı aşağıdaki gibidir:

> Beceri öyle vay şu dosyayı dosya olarak görürsün koltuğun altında şöyle gezersin (taklit ediyor). Bu değil işte beceri dosya olarak görmeyeceksin burada canlı var hallet bunu diyor. O yüzden işte bu dosyayı canlı olarak görüp beceri kullanacaksın. (SHU 1)

Ülke bazlı kıyaslamalar yapan bir uzman Türkiye'deki kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanı sayısının az ve bunun tersi olarak vaka yoğunluğunun ise fazla olması neticesinde ortaya çıkan sosyal hizmet uygulamalarını "sosyal hizmet oyunu" olarak nitelemiş ve durumu şu cümlelerle ifade etmiştir:

> 2004 yılında İstanbul'a, Hollanda'dan sosyal çalışma gurubu geliyor bir sempozyuma. Sempozyumda bizimkiler 170 kişi, Hollanda'dan 25.000. Hollanda'nın nüfusu sekiz milyon. 25.000 sosyal çalışmacı var. Bizimkiler 15 milyonluk ilde sadece 170 kişi çıkıyorlar. Adamlar diyor ki o zaman sizinki sosyal hizmet değil, sosyal hizmet oyunu oynuyorsunuz. Sosyal hizmetçilik oynuyorsunuz. Bizimkiler öyle sadece kâğıt üzerinde. Sosyal hizmeti yapıyormuşuz gibi yapıyoruz. Yılda kaç vaka, 200 vaka- 150 vaka. İsrail'de bir sosyal çalışmacıya düşen vaka sayısı beş. Hollanda da on. Belçika da bilmem on iki. Diğer Avrupa ülkelerinde on üç on beş. Vaka çözüme ulaşmadan kapatılmıyor.

> Mesleki rollerin hepsini uygulayabiliyorlar. Vakayı alıyorsun, elde tutuyorsun. Çocuğun ailesi ile çalışıyorsun, kardeşleriyle çalışıyorsun. Yeni bir düzen kurup uçana kadar, kanatlanana kadar peşini bırakmıyorsun.(SHU 6)

4.5.2. Yasa ve Yönetmelikler

Sosyal hizmet uzmanları yasa ve yönetmeliklerde mesleki rollerinin karşılığını bulamadıkları için saygı göremediklerini özellikle çocuk mahkemelerinde hakimlerin kendilerini önemsemediklerini dile getirerek bu durumu eleştirmişlerdir:

> Mesela savunuculuk rolümüz var. Ben mesela ABD bir sosyal çalışmacı gibi mahkemede şu anda bu celsenin kapalı yapılmasını istiyorum diyebilme hakkına sahibim yani bunu diyebilmeliyim. Benim rolüm bunu gerektiriyor ben orada süs bitkisi olarak durmuyorum. Fakat işte Türkiye'de bilginin böyle çiğnemeden yutulduğu ülkelerde Türkiye gibi, hakimler ve savcıların o kadar yüksek bir egosu var ki ben o rolümü orada uygulayamıyorum çünkü hemen bir dikey ilişkiye girerek orda ezme ezilme ilişkisi sürecine giriyoruz karşılıklı karşımızdaki kurum kuruluş ya da kişiyle. Bu mesleğe saygı yok bakıldığında çünkü bilinç yok farkındalık yok tüm güçlülük var. Mesleğin özünde ve pragmasında bence bir sıkıntı yok, bireylerin bu mesleği algılamasıyla alakalı bir sıkıntı var. (SHU 8)

Sosyal hizmet uzmanları bazı vakalarda mevzuat ve yönetmeliklere uymak zorunda kaldıklarında esnek hareket edemediklerini, bunun sonucunda vakaların çözümsüz kalabildiğini ve bu durumun kısıtlayıcı olarak kendilerini zorladığını dile getirmişlerdir:

> Dediğim gibi bir alanda özgür değilsiniz, Her zaman bir kontrol mekanizması var sosyal hizmet uzmanıysanız müdür yardımcınız var müdürünüz var birlikte çalıştığınız arkadaşlarınız var. Bununla ilgili mevzuat yönetmelikler var. Her zaman bunlara sadık kalmak zorundasınız ve bunu esnetemezsiniz.
>
> -Bunlar kısıtlayıcı mı oluyor peki?
>
> Tabii ki şimdi şöyle bir şey var her anlamda kaynakları gerekli yerlere ulaştırma konusunda yeterli kullanma konusunda kısıtlayan şeyler var bu da size engelleyebiliyor. Çünkü elinizde sınırlı kaynaklar var ama bu kaynağın dışında o kaynağın yetmeyeceği bir müracaatçı kitlesi var. Elinizden geldiği kadar siz o kaynağı eşit adaletli bir şekilde dağıtmak zorundasınız. Ve bunu yaparken bir tarafı kazanırken bir tarafı küstürebiliyorsunuz. Sizin seçiminize göre sizin mesleki deneyimleriniz o teoride aldığınıza eğitimlerle birleştiğinde birileri birilerinden daha fazla kaynaktan yararlanabilir. O geri dönüşler, diğer vakalarda çözümsüz kalan vakalar her zaman sizin zihninizde yer alıyor. Kaynakların yetersiz olduğundan, bürokrasinin ağırlığından yavaş işleyişten.(SHU 9)

Yasa ve yönetmeliklerin vakayı takip etmeyi öngörmediği ve bunun yapılabilmesi için gerek vaka hakkında bir başvuru gerek ihbar yapılarak vakaya tekrar gidilebileceğini belirten katılımcılar olmuştur. Bu gibi durumlarda inisiyatif alarak, vakanın olduğu bölgeye bir şekilde ulaşılıp durum kontrol edilmektedir:

> Bazen kanunların dışına çıkmak gerekebiliyor. Bazen kurumun haberi olmadan da bir vakayı kapatabiliyoruz. İşlemlerini yapıyoruz, sonrasında bir bahaneyle

> vakanın olduğu mahalleye gidip o vakaya bakıyorum. Ne oldu acaba bunlara. Biz gereken şeyi yaptık ama kendi adımıza.
>
> -Bu zaten vaka takibi olmuyor mu?
>
> Takip oluyor ama normalde SED de bir vakaya baktıktan sonra düzenli takip diye bir şey yok. Meslek elemanı az oluyor. Çok fazla dosya alıyorsun. Mesela 6 ayda bir gidilmesi gerekiyor ama 6 ay da çok uzun. Mesela yönetmelikte en fazla 6 ay diyor biz en az 6 ay sonra gidiyoruz evlere. İnsan bazen elinde bir belge olmadan, gidebilmesine istinaden bir şey olmadan gidemiyor. Yani ya biri başvuru yapacak ya bir dilekçe ya bir ihbar gelecek, yani çoğu vakanın takibi olmuyor. Vaka dosyası kapanmışsa artık onun bir takibi yoktur.
>
> O zaman bunu kendiniz inisiyatifle yapıyorsunuz.
>
> Aynen bir bakayım ne oldu diyorum.(SHU 18)

Araştırmaya katılan uzmanlar "sosyal çalışma görevlisi" tanımını anlayamadıklarını, bu tanımın mesleki çalışmaları karmaşıklaştırdığını ve mevzuatta bu durumun tekrar değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir:

> Bu yasal mevzuatların gözden geçirilmesini isterim. Sosyal çalışma görevlisi tanımı var. İçerisinde farklı farklı meslek grupları var. Herkes bir şey yapıyor. Bunların tekrar bir elden geçirilmesi gerekiyor. (SHU 4)

Bakanlıktan Görüş Almak

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nı vakalar hakkında görüş almak için arayan sosyal hizmet uzmanları, sordukları bir soru karşısında yönetmeliğe bağlı olarak birden fazla cevap verildiğini, bu nedenle işlerini düzene koyacak tatmin edici cevaplar alamadıklarını ifade etmişlerdir:

> Bakanlığa bir soru sorduğumuzda 3 farklı cevap alabiliyoruz Vaka bazlı sormuyorum bunu bir yönetmeliğin yorumlanmasında yönlendirilmesinde soruyorum. Bakanlığın kendi yazdı yönetmelikle ilgili şu şöyle mi olmalı dediğimde 3 farklı cevap alabiliyorum. Şimdi benim cevap alma mekanizmam güçlendirilmediyse, yönetmeliğin uygulanması konusunda yorum yapıcı mekanizma güçlü değilse, ben alanda hiç güçlü değilim. Çünkü cevap almak istiyorum aldığım cevap beni tatmin etmiyor. Sonra şöyle oluyor bunlar baştan böyleyse aman bana neye geliyor sonuç. Sonra da mesleki tükenmişlik ile ilgili çalışmalar yapılıyor. Bir kere Balık baştan kokmuş. Sonra uzman uğraşsın dursun. Yöneticisine gidiyor, yöneticisi zaten alandan değil yetersiz. Yani bir şekilde ışınlandı mı geldi, liyakat deseniz öyle değil. (SHU 9)

Sosyal hizmet uzmanları kendilerini olası risklerden korumak için bakanlığa görüş sorduklarını bir şey öğrenmek için değil yazılı olarak ellerinde kanıt olması ve ileride vakalarla ilgili sorun yaşamamak adına böyle yaptıklarını izah etmişlerdir:

> -Peki siz vakalarınızla ilgili görüş soruyor musunuz bakanlığa?
>
> Ben sormuyorum. Şöyle görüş sormuyorum, benim sorduğum görüşler daha kendimi korumak için yaptığım şeyler. Aslında ben cevabının ne geleceğini gayet iyi biliyorum ama o cevabı bana yazılı versinler ki ben yarın bir sıkıntı

> yaşamayayım diye soruyorum yoksa ben onlardan bir şey öğrenmek için görüş sormuyorum. Orada da bürokrasi devreye giriyor. Söz uçar yazı kalır. Eğer görüşü şifahi olarak soruyorsan aldığın cevaplar seni tatmin etse bile her zaman için risktir. Yani o yüzden görüş sormak bence yazılı olmalıdır. Çünkü insanlar bu bakanlıkların muhtemelen diğer bakanlıklarda da böyledir ama ben sadece bu bakanlığı gördüğüm için söylüyorum, çok böyle suya sabuna dokunmadan hayatlarını sürdürebiliyorlar. O kararla alakalı onu bir üstün yönlendirmesi ile bile yapmış olsan yarın bir gün o kadarınla alakalı sen sıkıntı yaşadığında o üstün senin arkanda falan durmuyor ama sen o kararı yazılı isteyip, o yazıya istinaden bir işlem yaptığında o yazıya ilgi tutarak yaptığında en azından onlarında bu süreçte bir payı oluyor ve bunu inkâr edemiyorlar. O yüzden bence görüş sormak şifahi olmamalı çünkü güven ilişkisi yok yani aramızda. O yüzden bende onu öğrendim yani. Yazı, yazı, yazı! (SHU 8)

Benzer şekilde SHU 1 de yapılan çalışmaların ileride sosyal hizmet uzmanını tehlikeye atmaması için kayıt altına almanın önemini vurgulamıştır:

> Kayıt altına alma konusu çok önemli. Mutlaka alın, tebeşirle yaz ama yaz dosyaya koy. Telefonla görüşeyim onu bile yazarım artık. (SHU 1)

Bakanlıktaki uzmanlara ulaşmanın zor olduğunu, ulaşılsa da sahayı bilmeyen kişilerden görüş almanın sorunları çözmediğini ve bundan dolayı bakanlığın hükmünün kalmadığını ifade eden görüşmeciler olmuştur:

> Bakanlıkla iletişime geçmek açıkçası çok kolay olmuyor. Çünkü bakanlıkta çalışan insanlar meslek elemanlarının hemen hemen hepsi sahayı bilmiyor. Alandan değiller alandan olsalar da sahayı görmemişler. Bunun içine birde tecrübesizliği eklerseniz bakanlığın hiçbir hükmü kalmıyor. (SHU 22)

Sosyal hizmet uzmanları yasalarda geçen kavramların değiştirilmesi gerektiğini, bunların çocuğu rencide eden kavramlar olduğunu ifade etmişlerdir. Asıl sorunu devletin toplumdaki sorunlara karşı politika üretememesi olarak gören katılımcılar vardır. 183 ihbar hattı, BİMER ve CİMER gibi kanalların toplum tarafından yanlış kullanıldığını, politika üretmenin bu şekilde olamayacağını dile getirmişlerdir:

> Şimdi zorluk şu; ben bunu çocuk alanında ki uzman yardımcısıyla da konuştum. Suça sürüklenen çocuğun önlenmesi. O terim bile yakışmıyor bizim ağzımıza. Ama ne yapayım bir yerden geliyor. Yasalara girmiş. O tür problemlerimiz var bizim. Mesela ben isterim ki çocuk istismarının engellenmesi gündemde, kadına şiddetin ya da yoksulluğun önlenmesi neyse. Hepsi devletin politikası olsun. Politikası olursa ne olur. 2 ayda çözülür, 8 ayda çözülecek sorun. Doğru tespit edilsin. Onun üzerinde ne yapılabilirin politikası olsun. Politikasızlık beni çok yoruyor. Senin politikan olmazsa müdürün, müdür yardımcın seni ciddiye almaz, birlikte çalıştığın arkadaşın ciddiye almaz, sen ciddiye almazsın. Ben burada havanda su döverim. Saçma sapan şeylerle vaktim gider. Ne olacak diyelim ki ben gidip Büşra'yı kurtardım. Ama biliyorum ki daha bir sürü Büşra var. Ya da Ayşe'yi kadın olarak kurtardım ama daha 50 kadın duruyor riskli ortamda. Beni yoran o gerçekten politikasızlık. Bir bakışın olmaması. Kadın, çocuk, yoksulluk hepsinde. Mesela

> yoksullukta muazzam bir yoksulluk geliştirmiş. Ben mesela 20 yılın sonunda şunu da söyleyeyim sana insanlar neredeyse yeminle soranla çıktı bir tane ben ishal oldum ne yapayım diye sormaya gelenler. Bu kadar bağımlı hale geldiler.
>
> -183 ile mi geldi bu soru?
>
> 183, BİMER, CİMER tehlikeli kullanılıyor. Olmasa daha iyi bence. Niye gelsinler, yüz yüze fıstık gibi görüşelim onlarla. Ben gittiğim vakaya diyorum niye 183'ü arıyorsunuz. Biz buradayız bakın. Çok bilirler bizi, öyle toplumda tanınmama gibi bir şeyimiz yok. Hem de yaygın biçimde tanınıyoruz. Mesela benim on tane vakam var diyelim böyle. 7 tanesi asılsız. Bak beni yoruyor. Zamanımı, enerjimi devletin burada vereceği emeği. Aracın benzini, şoförü, ağır bir vaka ise yanında bir arkadaşla gidersin, psikoloğu aldım diyelim yanıma. Ne oluyor, buradan savcıya yazıyoruz yoksa da asılsız ihbar yine yormuş oluyor. Sonra asılsız ihbar diye biz yazıyoruz tekrar o savcılığa gidiyor bu sefer, boşu boşuna yorulmuş oluyor herkes. Yanlış aktarmalardan, onların bilgisizliğinden dolayı artık önüme ne yazı gelirse gelsin, hemen önce kendim incelemeye gidiyorum, durumu yerinde değerlendiriyorum. Yoksa onların aktardıklarıyla hareket ederek de çok sıkıntı oluyor. (SHU 1)

Kanunların müracaatçıyı koruması ancak sosyal hizmet uzmanının haklarını koruyan maddelerin olmaması katılımcılarda kaygıya sebep veren bir unsura dönüşmüştür:

> Biz ne öğrendik teoride insanların fikirlerine karışılmaz saygı gösterilir. Karşımıza gelen her insan çok değerlidir. Örneğin bir kadın geliyor sana bağırıp çağırıyor yönetmelikte kadını koruyan maddeler var ama beni koruyan maddeler yok. Bu beni çok üzmüştü. Ben müracaatçıma hakaret edemem ama onun da uzmana hakaret etmesi adına belirli maddeler yok. Örneğin küçücük bir şeyde 183'e, BİMER'e, CİMER'e eskiden şikâyet edildiğinizde, beni savunan kimse yoktu mesela. Bu bende ciddi bir kaygı yaratıyordu… Yani kanun boşluğu olduğu zaman sıkıntı duyabiliyorsun. Meslek elemanını koruyan maddeler olmadığı zaman sıkıntı duyabiliyorsun. Kanun yetersizliği olduğu zaman sıkıntı duyabiliyorsun.(SHU 19)

4.5.3. Kültürel Farklılıklar

Araştırma süresince sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini uygulamasını engelleyen unsurlardan biri de kültürel farklılıklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının kendi kültürel birikimi ile görev yaptığı yerdeki kültür çatışınca müracaatçı ve uzmanın anlaşması zorlaşabilmektedir. Göçmen kültürü ile yetişmiş olan SHU 22 Artvin'de çalışırken yaşadığı zorlukları şu şekilde açıklamıştır:

> Teori ve pratik farklı yani mesela teoride anlatılır arabuluculuk şudur budur vs. ama sizin gittiğiniz vakada kadın Türkçe yarım yamalak biliyor. Sen onla arabuluculuk nasıl yapabilirsin? Ben burada çalıştığım bölge de Türkçe, Gürcüce, Lazca ve Hemşince dili var. 4 tane dil var. Yani insanların kendi lehçeleri ama en ufak bir şey düşünün burası yöresel bir yer, Anadolu burası. İnsanları anlayabilmen için onların halk diline inmen lazım. İlk geldiğim zaman Türkçeyle alakasız kelimeler duyuyordum ve anlamıyordum. Ne demek istiyor acaba diye düşünüyordum. Çok değişik kavramlar kullanıyorlardı. Kelimenin başına bir kelime getiriyor işte yarı Gürcüce yarı Türkçe konuşuyor. Senin onu anlaman lazım, onun diline inmen lazım. Onu anlayabileceğinizi hissedecek ki açılabilsin. Yoksa sen o insanı

> çözümleyemezsin. Biz vakaya gittiğimiz zaman orda sen o insanla oturacaksın yani, en fazla geçireceğin vakit bir saattir. Bir saat içerisinde o insanla iletişime geçmeli, sağaltımını yapmalı ve üzerine karar verdikten sonra vakayı işlemeye/uygulamaya sokman gerekir. Ve sen bir saat içerisinde bu insanı nasıl çözümleyebilirsin. Seni ilk defa görüyor ve dinleyeceğin konular sen nasıl evlendin değil de sen nasıl dayak yedin oluyor. Nasıl istismara uğradın nasıl cinsel taciz gördün, bunlardan bahsediyorsun ve seni ilk defa gören birisiyle iletişime geçmen için onu tanıman ve kültürünü bilmen lazım.
>
> Peki siz farklı bir kültürdendiniz oraya gittiğinizde bu konuyu nasıl aştınız?
>
> Zamanla. Halkı tanıman lazım. Bir kere kesinlikle bir uzmanın algılarının gerçekten açık olması gerekiyor. Artık nerede görev yapacaksa, o çevreyi analiz etmesi gerekiyor. Önden bence bir araştırmalı incelemeli halkın içerisinde yoğrulması gerekiyor. Biz direk tabanla muhatabız. Yani şöyle söyleyeyim bizim bakanlıktaki, taban dışındaki çalışılan tek birim evlat edindirme birimi. Onun dışındaki bütün hepsi size sorunlarıyla dertleriyle gelen, sıkıntılı profiller. Sıkıntılı değil, cümle yanlış oldu. Sorunları olan, zorluklar içerisinde gelen. Dezavantajlı gruplarla muhatap oluyoruz. Mutlaka bir konuda sıkıntısı var, eksikliği var. Ve sen onları çözümlemeye çalışıyorsun. Gerçekten zor yani. (SHU 22)

Kültürel farklılıkların ülke ve bölge bazlı örneklerinden ziyade yerelde vaka tabanlı yapılacak çalışmalarda bile farklı sosyal hizmet modellerine ihtiyaç duyulduğu söylenmiştir:

> Biraz önce ülkeler bazlı yazılmış örneklerden bahsettik. Burada ülkeler bazlı değil, Ege, Doğu Anadolu, Marmara burada bile kültürel, sosyal yaşantı göz önünde bulundurduğumuzda, burada bile vakaya farklı yaklaşımlar sergileyebiliriz. Bizim Marmara da uyguladığımız sosyal hizmet modelinin güneydoğuda uygulanması zaten uygun değil. Yerel de bile vaka bazlı çalışmalar yeni sosyal hizmet modellerini doğuruyor. (SHU 9)

Kültürel farklılıklar konusunda lisans sürecinde bazı bilgilerin verildiği ancak yeteri kadar açıklama yapılmadığını ve kültürel farklılıklar konusunda nasıl çalışmalar yapılabilineceğine dair eğitim alınmadığını SHU 31 şu şekilde ifade etmiştir:

> Tamam biz bireyle çalışmayı, grupla çalışmayı öğreniyoruz ama birde kültürel yapıyı öğrenmemiz lazım. Mesela roman kültürü denen bir kültür var ülkemizde. Biz bu kültürün sağından solundan hiçbir yerinden geçmedik. Ama onlar çok farklı bir kültür. İlk göreve başlıyorsun onların çok ayrı bir cumhuriyetleri var, farklı sistemleri var. O sistemleri bilmezseniz müdahale edemiyorsunuz gerçekten çok büyük çaplı çalışmayı içinde barındıran bir durum. Bizim buna ulaşmamız çok mümkün olmuyor. Lisans eğitiminde tamam kültürel farklılıklar olabilir dendi ama tam olarak kültürel farklılıklardan kastımız ne? (SHU 31).

4.5.4. Güvenlik Sorunları

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları riskli alanlarda çalıştıklarını ancak bu çalışmanın karşılığında yeterince güvenliklerinin sağlanmadığını bu durumu "kelle koltukta çalışıyoruz" diyerek belirtmişlerdir:

> Benim karşılaştığım değil bir arkadaşın yaşadığı olay vardı. Evde bakım hizmetinden yararlanmak isteyen ancak maddi durumu iyi olan bir aile varmış. Tabi dosya reddedilince bir öğle arası gelip kurumu basıyor. İki tane kadını sıkıştırıyor. Üzerlerine yürüyor. Hiç kimse bir şey yapmıyor. Güvenlik müvenlik falan. Kelle koltukta çalışıyoruz. (SHU 22)

Yatılı kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanları çocukların görüşme esnasında kriz geçirebildiklerini ve bu gibi durumlarda çevrelerine zarar verdiklerini ifade etmişlerdir:

> Birde şöyle bir şey var bazı çocuklar gerçekten şiddete meyilli olabiliyor. Şöyle bir olay olmuştu ve ben o zamanlar mesleğe yeni başlamıştım çocuk birden krize girdi ve masamda dağıtmadık bir şey bırakmadı. Bilgisayarım bile kırıldı. Mesela benim bu çocukla tek görüşmemem gerekiyordu. Ama ben o çocukla tek görüştüm.
>
> -Size zarar verdi mi?
>
> Bana zarar verene kadar güvenlik zaten geldi. Kapı kırıldı, bilgisayar parçalandı. Bu sese ve gürültüye gelmişlerdi artık. Diyorum ya dosya çok önemli karşınızdakinin, önceden çocuğu görmeden dosyayı okumanız lazım. Çünkü çocuk ani krizde geçirebilir çok ani psikiyatrik rahatsızlığı olabilir. Siz onu tanımazsanız verdiğiniz yapmaya çalıştığınız uygulama ters teper. Önce o yüzden çocuğun bulunduğu yerden başlamak çok önemli. Eğer sen ona daha ilk dakikadan kendi yaptırımlarını uygulamaya çalışırsan daha önce yapılmış, uygulanmış hizmet modellerine de hiç bakmadan yeni bir yerden başlarsan, ama kendi yerinden başlarsan o ters teper.(SHU 21)

Evlat edindirme biriminde ve SED dosyalarında sosyal hizmet uzmanları ciddi tehditler alabilmektedirler. Aşağıdaki örnek vakada da bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçının talebini uygun görmediği için müracaatçı tarafından öldürülmekle tehdit edilmiştir. Uzman bu durumdan şans eseri kurtulduğunu ifade etmiştir:

> Evlat edindirme biriminde çalışırken, bir ailenin dosyasına red vermişim. Adamı biliyorum psikopat gibi zaten, çocuk falan bakamaz o adam. Neyse sonra adam gelmiş, kuruma güzelce kapıdan geçmiş. Bizim X-Ray cihazımız yok ki kapıda, ya da güvenlik aramıyor geleni, gideni. Sonra danışmadakilere "Ayşe" Hanımın odası nerede diye sorunca, danışmadaki arkadaşta sağ olsun oda numarama kadar tarif etmiş. Adam elinde silah girdi odaya "Ayşe Hanım" sen misin dedi? Odada da kimse yok ama başkalarının da masası olunca sordu herhalde. Bende Ayşe Hanım ben değilim, koridorun sonundaki odada dedim. Hemen kaçtım, güvenliği çağırdım. Adamı götürdüler. Yani adam beni öldürmeye gelmiş ve ben şans eseri kurtuldum. Anlayabiliyor musunuz nasıl güvenli bir yerde çalıştığımızı! (SHU 15)

Sosyal inceleme için gidilen evlerde ne gibi sorunlarla karşılaşılacağı bilinmediği için, incelemeye tek kişi gitmenin doğru olmadığını düşünen katılımcılar olmuştur. Kimi zaman ileri derecede psikiyatrik problemleri olan bireylerle, kimi zamanda madde kullanan bireylerle inceleme sürecinde yalnız kalınabilmektedir. Özellikle kadın sosyal hizmet uzmanlarının bu gibi durumlardan daha fazla etkilendiği ifade edilmiştir:

> Evde şizofren var ve üstüme yürüyordu. Neredeyse adam beni dövecekti. Elimdeki dosyaları aşağıya indirme bahanesiyle kaçtım. Ama bir kadın arkadaş olsaydı ne yapardı bilmiyorum (SHU 30)

> 1 ay önce bir vakaya gittim. Engelli bir çocuk ev çok pis annesi çocuğu birlikte beraber dilenmeye götürüyor. Eve gittim baba evde kova vuruyor. Bonzai çekiyordu düşünün onu kullanırken ben eve gittim. Ben gittim adam onu içiyordu yani. (SHU 18)

Güvenlik sorunlarının sıklıkla yaşandığını ancak bu durumun ses getirebilmesi için daha fazla sayıda sosyal hizmet uzmanının mağdur olması gerektiğini ironik bir dille ifade eden SHU 18 şu ifadelerle durumu açıklamıştır:

> Bir kadın arkadaş eve incelemeye giderken, ev sahibi görüyor, kadının geldiğini. Adam iç çamaşırlarıyla açmış kapıyı. Kadın arkadaş eve girememiş. Ve şimdi incelemeye her gittiğinde tedirgin oluyor. Bu nedenle sosyal incelemeyi tek başına yapmak doğru değil. Ya iki kişi olacak ya güvenlik olacak. Ben zaten bizim kurumlarda niye polis yok, hala şaşırıyorum. Çok şaşırıyorum. Kurumda bunu müdürlere söylediğimde, çok idealist oluyorsun. O zaman yanında birini götür sıkıntı olduğunda diyor. İyi de ben nerden bileyim aile nasıl. İhbar gelmiş, ilk defa gideceğim. Komşusunu çekemeyen bir komşu da olabilir ihbar. Gerçekte olabilir. Ben nerden bileyim gitmeden. Eve girmeye çekindiğim zamanlar oluyor benim erkek olduğum halde. Çünkü içeri girdiğimde arkadan vurup vurmayacağından emin olamadığım insanlar oluyor. Pat bir şey vuruyor arkadan seni deviriyor ne olacak. Aslında böyle vakalar oluyor. Ama daha çok olması lazım ki anca ses getirsin! (SHU 18)

Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışırken çocukların velayetleri, istismar hikayeleri ve suça sürüklenmesi ile ilgili olarak hakimlere rapor sunulduğu katılımcılar tarafından bildirilmiştir. Ancak hakime gönderilen rapora avukatları aracılığıyla çocukların velilerinin/vasilerinin ulaşabiliyor olması sosyal hizmet uzmanları için bir tehdit unsuru olarak karşılaşılan sorunlardan biridir. SHU 31 bu durumu aşağıdaki gibi izah etmiştir:

> Bizden raporlarımızda hakimi ikna etmemiz bekleniyor. Neyi istiyorsak neyi savunuyorsak buna ikna edeceğiz. Ben bütün çıplaklığıyla her şeyi yazıyorsam yarın bir gün raporun çocuğun velisine, vasisine geçme ihtimali var. Avukat çok rahat bir şekilde ulaşabiliyor raporlara. Bu bizi gerçekten çok zora sokuyor. Bu konuda çok fazla tehdit alabiliyoruz. (SHU 31)

4.5.5. Mesleki Tükenmişlik

Sosyal hizmet uzmanları kurum ve kuruluşlarda mesleki rollerini icra edemedikleri, mesleki saygı görmedikleri ve vakalar ile ilgili destek alamadıkları için tükendiklerini ifade etmişlerdir. İnsanlarla uğraşmaktan yorulduklarını, özellikle kurum ve kuruluşlarda idarecilerin mobbingleri ile bu sürecin devam etmesinin zorluğunu anlatmışlardır. En dikkat çekeni ise SHU 20'nin şu cümleleridir:

> Ben üniversite sınavına yeniden hazırlanıyorum. Alan değiştirmek istiyorum. Çok yoruldum artık.
>
> -Hangi bölümü tercih edeceksiniz?
>
> Veterinerlik. Veteriner olmak istiyorum.
>
> -Neden veterinerlik peki?
>
> Hayvanlarla uğraşmak insanlarla uğraşmaktan daha kolay (SHU 20)

Mesleki tükenmişlik katılımcıların dilinden ironik ifadelerle izah edilmiştir:

> Biz şu an engellilere hizmet veriyoruz. Hep diyorum bu kumlarda 20- 30 yıl çalıştıktan sonra bir engelli raporu kesin alırsınız. (SHU 14)

Tükenmişliğin bir diğer sebebi olarak lisans eğitimi boyunca çok büyük misyon yüklendiği ancak alanda bu karşılığın alınamaması olarak gösterilmiş. Kurumda çalışan tüm personellerin idarecilerden şoföre kadar herkesin sosyal hizmet uzmanlarına sorun çıkarabildikleri ifade edilmiştir:

> Keşke okulda bize deselerdi ki biz işte alanda şunları şunları göreceğiz tükenmişlikleri yaşayacağız bazen şoför telefonu yüzünüze kapatacak bazen idari kuruluşta bir sürü sıkıntı yaşayacaksınız. Bunları söylemedikleri için biz çok büyük bir vizyonla geliyoruz. Bu sefer yapamayınca daha çok üzülüyoruz. (SHU 15)

Araştırma kapsamında katılımcıların mesleki tükenmişlikle mücadele edebilmek için çeşitli yolların denedikleri ve özellikle sosyal hayatlarına önem vererek bu durumun atlatılmaya çalışıldığı bilgisine ulaşılmıştır. Kendisini yenilemeyi deneyen uzmanların mesleki yaşantılarında nelerin değişebileceğini SHU 9 şu sözleriyle dile getirmiştir:

> Ben tükenmişliğimi kendi kendime yok etmeye çalışıyorum. Buradaki arkadaşlarıma da anlatırım ben 4 sene boyunca bir tükenmişlik yaşadım nasıl yaşadım artık mesleğin acemiliğinden mi dersiniz bilmiyorum. Burada haneye git gel git gel rapor yaz. Rapor ver sonucunu yaz tekrar rapor yaz. Üst yazı yaz yani hep böyleydi. Ama sonra bu meslekte ne yapabilirim kendimi nasıl geliştirebilirim diye sormaya başladığında işler değişti. Kendimizi projelere yönlendirdiğimiz de bazı çalışmalar yaptığımızda gruplarda çalışmalar yaptığımızda bu hem sizi geliştiriyor hem de güzel şeyler ortaya çıkıyor bu da sizin tükenmişliğinizi bir nebze de olsa ortadan kaldırıyor. Dediğim gibi nasıl yenilik yapabilirim diye düşünmeye başladığınızda süreç değişiyor. Rutin olanı uygulamayı bırakıp, çünkü orda sağa dönmek yok, sola dönmek yok, sadece yüzler değişiyor iş hep aynı. Tamam böyle bir kanal oluşturulmuş ama mecbur muyum bu kanalda yürümeye. Farklı bir yol açayım bunun temeline ineyim. Oturup beklemeyeyim yani. (SHU 9)

Benzer şekilde sosyal hayatına ağırlık vererek mesleki tükenmişliği azaltmaya çalışan katılımcılardan birinin cümleleri şu şekildedir:

> Ben sosyal hayatıma yöneldim biraz. Mesleğin haricinde meslekle ilgili konuşmalar yapmamaya çalışırdım. Üniversiteden arkadaşlarımla buluştuğumda sosyal hizmet konusunu açtıklarında ben kalkıp yanına geldim sen şimdi niye sosyal hizmeti açıyorsun söyleme ya boş ver derdim. Sosyal hizmet benim mesleğim oradan çıktıktan sonra kafamı biraz boşaltmam lazım. Bana diyorlardı

> sen bekar adamsın, nöbet tutarsın biraz geç çıksan ne olur? Bende derdim, benim sosyal yönüm var. Ben sadece iş hayatından oluşmuyorum. Benimle ilgili olmayan dosyaları hiçbir şekilde okumazdım. (SHU 30)

Katılımcılara tükenmişlik yaşamamak için neler yaptıkları sorulduğunda, vakaların yoğunluğundan bunaldıkları süreçte izin haklarını kullandıklarını ifade etmişlerdi. Aşağıda cümleleri paylaşılan görüşmeci ile tamda bahsedilen zamanda (vaka yoğunluğundan bunaldığı süreçte) izne çıktığında görüşülmüştür:

> Paylaşımlarda bulunmak iyi geliyor. Ama hiçbir şey yapamazsan izne çıkıyorum. Ya da vakayı devrede biliyorsan devretmek. Bizde vaka devretmesi çok oluyor. Gerçi benim vakayı devredeceğim kimse olmadığı için mecbur yine bana bana kalıyor. Ama paylaşımcı olmakta yarar var. Çünkü bazen sizin göremediğiniz şeyleri başka bir çift göz görebiliyor. Onu yakalaya biliyorsanız iyi bir şey. (SHU 21)

Tükenmemenin bir diğer yolunu vakayı özel hayatlarına taşımayarak, yani vakayı kurumda bırakarak çözüm yolu bulduğunu dile getiren katılımcılar olmuştur:

> Vakayı orda bırakıyorum. Vaka benimle beraber gelmiyor. Kafamda değil. Mesela ilk anlattığım vaka gerçekten beni çok etkiliyordu. Sabahları erken kalkıyordum, yemek yemiyordum gerçekten çözümleyemediğim için ama anladım ki, vakayı eve taşımayacaksın, seninle beraber gelmeyecek. (SHU 22)

Sosyal hizmet uzmanları çoğu kez kendi mesleki çalışmaları haricinde farklı görevlendireler ile başka işler yaptıklarını dile getirmişlerdir. Enerjilerini, deneyimlerini ve en önemlisi potansiyellerini kullanamadıklarını açıklamışlardır. Böyle olduğunda yaptıkları işi sorguladıklarını gerekirse meslekten ayrılabileceklerini ve bu konuda çok fazla mobbing yediklerini belirtmişlerdir. Tüm bu olumsuz süreçlerin kendilerini tükenmişliğe ittiğini söylemişlerdir. SHU 7 de büyük bir projeye hazırlanırken nüfus müdürlükleri ile ilgili farklı bir görevlendirme verdiklerini ve bu nedenle gün boyu bu işlerle uğraştığını dile getirmiştir:

> Mesela ben, 3 hafta önce İtalya'ya gittim. 3 senelik bir çalışma. Bilgi Üniversitesi sağ olsun geldi davet etti. Dedi 3 senelik bir proje refakatsiz çocuklarla ilgili onların yetişkinliğe geçiş aşamasında nelere ihtiyaç olunuyor nasıl yönlendirebiliriz. İtalya, Slovenya, Yunanistan Almanya bunlar Avrupa Birliği'nde Slovenya hariç diğerleri çok göç alan göç politikasına etki edebilecek ülkeler. Türkiye'den geçiyorlar ve Türkiye'yi de bu yüzden önemsiyorlar biz burada saha çalışması yapıp 3 senenin sonunda bir model geliştireceğiz. Atölyelere başladık çocuklarla. Bilgide (üniversite kapsamında) sağda solda parklarda bizim kuruluşta. Çocukların neye ihtiyacı olduğunu çocuklardan öğreniyoruz. Çocuk ayağını biz yapacağız burada. Oradan birisiyle tanıştım bizim sosyal hizmet uzmanlarının medya okuryazarlığı ile ilgili bir proje yapacaktık. Alman bir ortak buldum. Ben bunlarla uğraşayım dedim. Yani yoksa, giderim bunu da yaparım nüfusu da yaparım ama gerçekten gerek yok. Vali yardımcısına yanaşmaya çalışan, mevkisini makamını yükseltmeye çalışan binlerce adam var kapısında. Ben o değilim yani. Çok böyle giderse de yine ayrılırım. Böyle banane banane ayrılırım değil. Yani ben ne

> yapıyorum? Bugün ben üç tane, dört tane nüfus müdürlüğünü gezdim ne yapıyorum yani ben.(SHU 7)

Katılımcılara tükenmişliği nasıl aşabildikleri sorulduğunda, bu durumu aşmaya çalışmadıklarını sabırla yaşamayı öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Bunun içinde sosyal hizmet uzmanlarının ciddi psikolojik sorunlar yaşadığını düşünen katılımcılar yer almaktadır:

> Aşmadık. Sabırla yaşamayı öğrendik. Ama mücadele etmeyi öğretiyor. Mesela bence meslek elemanları stresle mücadeleyi çok iyi öğreniyorlar. Her an bir krizde olduğumuz için. Bu nedenle ben ciddi psikolojik sıkıntılar yaşadığımızı düşünüyorum yani. (SHU 15)

Bazı sosyal hizmet uzmanları özellikle Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nı kendi alanları ile ilgili önemli bir bakanlık olarak gördükleri için tercih ettiklerini, ancak bu değeri göremedikleri için pişmanlık duyduklarını ifade etmişlerdir. Özellikle vakalardan dolayı çok fazla tükenmişlik yaşadıklarını ve konuda niye tükenmişlik maaşı almadıklarını sorgulamışlardır:

> Ben 2008 KPSS Türkiye birincisiydim. O zaman bende her horoz kendi kümesinde öter dedim geldim buraya (SHM'de çalışıyor). Ama hata yapmışım, şu an diyorum keşke sağlıkta kalsaydım. Zaten burada da kıymetsizim. Orda beni kimse takmasın boş ver, en azından maaşım iyi olurdu diyorum. Şu an sağlıkta yok yıpranmaya payı, yok şu, yok bu, milli eğitimde de aynı şey gündemde. Biz sosyal hizmette sabah akşam vatandaşın problemleriyle uğraşıyoruz. Kimse niye bize bakmıyor. Neden bakmıyor çünkü bizim yöneticilerimiz, idarecilerimizde işin şeyinde. Mesela aile bakanlığına atanan biri ne için geliyor, gelip bir süre kendini gösteriyor. Diğer bakanlıklarda bakanlar, yöneticiler işin mutfağından geliyorlar. İşin tozunu yutmuş, görmüş. Bizim alanda ise hiç alandan haberi olmayan insanlar başta. Zaten genelde de kadın yapıyorlar. Öyle bir adet olmuş, gelenek olmuş. Gelen kişide burayı basamak olarak görüyor. Kimse de aşağıya inip benim çalışanımın bir sorunu var mı, biz bu konuda ne yapabiliriz demiyorlar. Zaten siyasi anlamda tüm gösteriş yine bizim üzerimizden yürüyor. Tüm reklam bizim üzerimizde. Gümrükte çalışan vatandaşa, para işi dönüyor, hata yapmasın diye iyi bir maaş veriliyor ki, rüşvet almasın. Ben burada sabah akşam dünya kadar paraya imza atıyorum. Benim günahım ne. Ben de para çalabilirim. İlla onu mu yapmam lazım. İşte bunlar mesleği bitirir. (SHU 14)

Araştırmaya katılan bazı sosyal hizmet uzmanları da tükenmişliği kabul etmemişlerdir. Memur algısıyla mesleğe yaklaşan sosyal hizmet uzmanlarının tükendiğini, diğerlerinin işlerini severek yaptığını belirtmişlerdir. İnsanlara yardım ediyoruz ve üzerine bize maaş veriyorlar diyerek açıklayan katılımcılar yer almaktadır:

> Tükenmişlik diye bir şey yok, bir insan memur olduğu zaman tükenir.
>
> -Siz ne olarak düşünüyorsunuz kendinizi?
>
> Ben öyle olduğumu düşünmüyorum para ile yardım ediyoruz biz insanlara. Çok değerli bir şey. Bence biz İnsanlara iyilik yapıyoruz bunun üzerine bize para veriyorlar. Bunu böyle gördüğüm için ben memur olduğu zaman tükenir insan.

> -Benim diğer görüşmelerimde kurumdaki bazı problemler, şoförler, siyasi olaylar gibi pek çok şeyden şikâyet eden katılımcılar vardı.
>
> Kısaca kurum içi dedikodu diyebiliriz. Ya aslında o şikayetlenmenin sebebi ne, bence kendi işini bırakıp onlara kulak verdiğin için. Aslında herkes kendi işini yapsa hiçbir şekilde problem olmaz. Benim de amirim çok iyi değil ya da onun altındaki amirim iyi değil, öyle mesleki olarak donanımlıdırlar diyemiyorum. Farklı fakültelerden farklı meslek gruplarından mezun oldukları için anlaşamıyorum ama bu beni tüketmemeli. Orada yardım bekleyen bir çocuk bir kadın orada kalmış olacak. (SHU 24)

SHU 12 de işini severek yapan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmeyeceğine dair görüşlerini şu şekilde belirtmiştir:

> Kişisel gelişim kitapları okuyorum, hayata pozitif bakmaya çalışıyorum. Yaptığım mesleğe saygım var. İnsanlara saygım var ve insanlara yardım etme duygum bence fazla. Ben hiçbir zaman tükenmişlik duygusu yaşamadım açıkçası. Ben işimi severek yapıyorum.(SHU 12)

4.5.6. Süpervizyon

Sosyal hizmet uzmanlarına süpervizyon desteğinin verilmemesi mesleki rollerini sahaya aktarmalarında yaşanılan zorluklardan biri olarak görülmektedir. Ağır vakalar ile görüşen sosyal hizmet uzmanları zorlandıkları anlarda kendilerinden daha deneyimli birilerinden destek alma ihtiyacı hissettiklerini, travmayla çalışırken kendilerinin de çok fazla yıprandığını ve süpervizyon desteği ile daha kaliteli hizmet verebileceklerini ifade etmişlerdir:

> Hissetmiyorum diyen zannediyorum ki yoktur. Bu çok ütopik bir şey. Alandan kaynaklı olarak sürekli travmayla çalışıyorsunuz oradan kaynaklı olarak sizde travmaya maruz kalıyorsunuz. Aynı şeyi sürekli bir kısır döngü içerisinde tekrarladığını düşündüğümüzde insanda da duygusal olarak bir tahribat yaratabiliyor. Bu durumda gerekli tedbirleri almazsanız karşı tarafa zarar verebilirsiniz. Ama konuşmayarak, ama dışlayarak. Davranışlarınızı kontrol edemeyebilirsiniz. Bu karşı tarafa zarar verir. Yani kişinin kendisini koruması için sağlıklı kalabilmesi için ve mesleğini de uzun yıllar yürütebilmesi için süpervizyon gereklidir. (SHU 5)
>
> Vakaların boyutları aştığı için insan kesinlikle süpervizyon ihtiyacı hissediyor. Birde yanlış yapma riskini azaltıyor. (SHU 17)

Süpervizyon desteği almak ister miydiniz diye sorulduğunda araştırmaya katılan tüm uzmanlar buna ihtiyaç hissettiklerini belirtmişlerdir. Süpervizyon desteğinin olmamasını mesleğin temel problemi olarak gören katılımcılar olmuştur. SHU 3 de alanda 17 yıl çalışmış bir sosyal hizmet uzmanı olarak bu durumu şu cümleleriyle ifade etmektedir:

> Bu mesleğin temel problemlerinden birisi bu, lise mezunu düzeyinde algılanmasının sebebi uygulayıcıların bir süpervizyon desteği içerisinde vakaları değerlendirmemesi ve takip etmemesidir. Mesela burada doktorların şef viziti var.

> Klinik şef vizit yapar. Yani aslında süpervizörlük yapar. Uzmanların çalışmalarını, hasta takiplerini, asistan doktorun hasta takiplerini şef viziti içerisinde değerlendirir. Uzmanları, asistanları, tedavinin diğer üyelerini, sosyal hizmet uzmanlarını, psikologları, hemşirelere süpervizörlük yapar. Bir mesleğin standardının yükselmesi ve gelişmesi için gereklidir. En önemli boşluk bu. Sadece sağlıkta değil sosyal hizmetlerde de bunun yapılması gerekiyor. Yuvalarda müdürlere bırakmışlar durumu. Müdürlük idari bir görevdir. (SHU 3)

> Tabi ki, her zaman. Vakalar çok karmaşık olabiliyor ve bir yönüyle değil birkaç yönden bakmak gerekiyor. İster istemez biz bazen yetemiyoruz ya da bilgi eksikliği olabiliyor, tecrübe eksikliği olabiliyor. Bu anlamda ne kadar süpervizyon alırsak o kadar bizi geliştireceğini ve bilgi birikimimizin artacağını düşünüyorum. Bu her zaman ihtiyaç olan bir durum. (SHU 12)

Katılımcılar genellikle kendileri gibi sosyal hizmet uzmanı olan arkadaşlarına danışarak akran süpervizyonu aldıklarını belirtmişlerdir:

> Akran süpervizyonu alabiliyorum sadece. O da uzaktaki arkadaşlarımı arayarak.(SHU 21)

Meslekte uzun süre çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bire bir vaka yerine vaka ile çalışanlara süpervizörlük yaptıkları bilgisine ulaşılmıştır:

> Mesleğe yeni başlayan uzman arkadaşlara ve bazı vakalar için onlara hem vakalarımla hem karşılaştıkları yeni meseleler hakkında böyle akran süpervizyonu, bazen de onu profesyonel olarak da veriyorum. O yüzden karşılaştıkları vakalarla ne yapacaklarını, nasıl yönlendireceklerini, ne hissettikleri öğrenerek, tabi kişinin kendi sürecine girmeden ben yönlendirme yapıyorum aslında. Orda kendisiyle ilgili bir bilgiyi alıp kendisine geri vermiyorum. Orda onu iyileştirmek yerine, güçlendirmeyi ben yapabildiğimi düşünüyorum. Telepatik bir eğitimim zaten sağlam değil. O yüzden buraya girmiyorum. Ona da zarar veririm, onu yapmaktan imtina ediyorum. (SHU 7)

> Ben bu devletin yerinde olsam, benim gibi olanları burada oturtmam. Harcamam, kıyamam ya. Enerji, bilgi, deneyim her şey var. 20 yıl. Ben isteyim günde 10 vaka çözerim, 10 vaka. Sayısız insan en az 50 kişiye ben danışmanlık de ablalık de yapıyorum meslekte. Süpervizörlük de ne dersen de. (SHU 1)

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları özellikle mesleğin ilk yıllarında süpervizyon desteği almanın önemine vurgu yapmışlardır. Küçük illerde mesleğe başlayanların bu konuda daha dezavantajlı olduklarını belirtmişlerdir. Kendileri gibi mesleğe yeni başlayan kişilerden akran süpervizyonu aldıklarını daha uzun süre çalışanların mesleki tükenmişlik yaşadıklarını düşündükleri için onlardan destek alamadıklarını söylemişlerdir:

> Keşke mesleğe ilk başladığımız zamanlarda süpervizyon desteğimiz olsaydı. En azından takıldığımız noktalarda yolumuzu açacak, bu il müdürü bile olabilir. Gerçekten meslekten gelen bir idareci oldu mu ona danıştığında bile yol açılabiliyor. Ama keşke olsaydı. Birde özellikle küçük illerde ne yazık ki uzun süre çalışan meslek elemanı olmadığı için, gidip tanıştığın kişilerde senden 6 ay önce başlamış oluyorlar. Biz Ağrı'da bunun zorluğunu çok yaşamıştık. 10 yıllık meslek elemanı vardı o da tek kişiydi. O da çok yıpranmış zaten. Her gittiğinde adam dert

> anlatıyor, artık bir şey danışmaya gitmek istemiyorsun. O kadar tükenmiş ki, artık süpervizörlük yapacak enerjisi kalmamış.(SHU 11)

Süpervizyon desteğini alanda çalışmış, sosyal hizmeti bilen ve tecrübelerini aktarabilecek kişilerden almak istediğini belirten sosyal hizmet uzmanları vardır:

> Süperrvizyon almak isterim fakat bu süpervizyonu üniversitedeki hocalardan değil alanda birçok farklı kurumda çalışan kişilerden almak isterdim. Onların tecrübelerinden faydalanmak isterdim. Mesela ben ilk iki raporumda eğitim tedbiri almamıştım. Tamam üniversitede görmüştük 5395 nolu kanunu ama SHM de mi uygulanıyordu nerde uygulanıyordu bilmiyordum. Beni komisyondaki tecrübeli arkadaş uyarmıştı. Bunu meslek elemanından öğrenmiştim sonra bir diğerinden başka bir şey. Herkes bu alanı sevmeyebilir çok isteyerek yapmayabilir Bunu avukattan TCK da öğrenebilir miyim diye merak etmeyebilir. Ama en azından süpervizyon verilse durumu değişir. (SHU 19)

Süpervizyon desteğinin vakalara farklı bakmayı kolaylaştıran bir etken olduğunu düşünen katılımcılar olmuştur. Hata yapmamak, her vakayı kendi özelinde değerlendirebilmek için uzmanların süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduğu vurgusu sıklıkla dile getirilmiştir:

> Ben danışmayı çok seviyorum. Ben bir vakanın sonucunu bilsem dahi önemli bir vakaysa üst müdürlerime ve arkadaşlarıma danışıyorum. Böyle böyle bir vaka var siz ne yapardınız diye. Eğer onların söylediği müracaatçının yararına oluyorsa benim kafama da yatıyorsa yapıyorum. Çünkü şöyle bazı vakalar o kadar net görünüyor ki diyorsun ki durum bu çözümü de şu. Ama sonra bam başka şeyler çıkabiliyor ya da benim görmediğim bilmediğim okulda eğitimini almadığım şeyler ortaya çıkabiliyor. Yani objektif olmak lazım. Mesela biz eve gidiyoruz evde hasta ve engelli bir eşi var. Genelde bizim müracaatçıların bazı uyanıkları oluyor. Ekonomik sınıra takılmasın diye, yönetmeliğin bir sınırı var torununu da yanına alıyorlar. Torunda bizle kalıyor diyorlar. İki kişi olunca sınırı geçiyor, 3 kişi olunca gelir üçe bölüneceğinden sınırı geçmiyor. Şöyle bakılıyor hemen; dosyayı açtım ben baktım hasta eşi ve torunu evet bu torununu gelir geçmesin diye getirmiş. Yani bu böyle olmayabilir. İnsanın aklına bu geliyor ama ön yargılı olmamak lazım. Bütün vakaları kendi özelinde diğer hepsinden bu farklı olabilir diyerek bakmak gerekiyor. Yoksa kesinlikle yanlış yapıyor insan.(SHU 18).

4.6. Uzmanların Meslek ve Mesleki Roller Hakkındaki Önerileri

4.6.1. Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerine Öneriler

Sosyal hizmet uzmanları özellikle sosyal hizmetin tarihçesinin ve sosyal hizmet kuramlarının bilinmesinin yanı sıra farklı sosyal hizmet alanlarında deneyim kazanmasının da önemini vurgulamaktadırlar:

> Öncelikle işlerini ciddiye alsınlar, alanı iyi tanısınlar. Görebildiği kadar alan görmeye çalışsın. Her alanı tanımaya çalışsın. Yaptığı işin önemini anlasın. Sosyal hizmetin tarihçesini, kuramlarını iyi bilsinler. Bol bol projelerde yer alsınlar. (SHU 27)

Bir başka sosyal hizmet uzmanı da benzer şekilde farklı sosyal hizmet alanlarında deneyim kazanmanın meslek hayatında karşılaşılan vakalara temas ederken uzmanın yeterliliğine katkı sağlayabileceğine dikkat çekmektedir. Uzman bu anlamda çeşitli dernek, vakıf ve sivil toplum kuruluşlarındaki projelerde gönüllü çalışılmasının katkılarından bahsetmektedir:

> Keşke göçle ilgili bir derneğe üye olsaydım. Şimdi benim çok fazla göç vakam oluyor. Farklı ırklardan insanlar. Onlarla daha çok temas kurabilmem için göçe dair daha fazla bilgimin olması gerekiyor. O ilk acemiliği yaşamıyor olurdum. Aynı şekilde olabildiğince STK'lara, derneklere gitsinler. Gönüllü olarak aktif olsunlar her yerde. Biz bunun eksikliğini çok yaşadık. Eğitimlere katılsınlar bol bol. (SHU 11)

> Farklı kuruluşlara, engelli, yaşlı, kadın, KMÇ gitsinler mutlaka staj yapsınlar. Mutlaka farklı eğitimler alsınlar ücretli veya ücretsiz. İnsanı anlamaya yönelik kitaplar okusunlar.(SHU 17)

Sosyal hizmet uzmanları temelde 3 meselenin önemini vurgulamıştır. Bunlar akademik literatürün aktif bir şekilde takip edilmesi, çalışılan kurumdaki meslektaşlarla iletişimin güçlü ve sağlıklı olması, profesyonellik ve iş güvenliği. Bazı katılımcılar kendinden önce yapılmış çalışmaların incelenmesini sosyal hizmet uzmanına vaka yönetimi sürecinde önemli bir yol gösterici olduğunu ifade etmişlerdir. Yine benzer katılımcılar meslektaşlarla kurulacak sağlıklı bir ilişkinin mesleki verimliliği oldukça etkilediğini de söylemişlerdir. Farklı katılımcılar ise profesyonel bir yaklaşımın benimsenmesinin gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Onlara göre uzman-müracaatçı arasındaki iletişimin etkili olabilmesi için profesyonelliğin benimsenmesi ve uygulanması önemli bir husustur:

> Sürekli kaynak taramaları yapması gerekiyor Bir çalışma yapacaklarsa daha önce kim ne yapmış. Ben bunu bilirim bir şekilde yaparım benim aldığım eğitim yeterli giderim bakar ya da bu şekilde sonlandırırım değilde, daha önce yapılmış olan çalışmalara bir taramaları gerekiyor. Veya daha önce bu alanda çalışmış arkadaşlarından hocalarından kendinden daha tecrübeli birinden bilgi almasını öneririm. Bunları kısa kısa not alsalar biraz düşünseler kendi yaptıkları çalışmayla da birleştirince bu onlar için hem yol gösterici hem referans olur unuttuğu bir nokta olursa kaynaklara bakarak bu eksikliği giderebilirler. Mesleki danışma yani meslektaşları ile ilişki çok önemli bir kuruluşta veya bulunduğunuz yerde ne kadar başarılı olursanız olun iletişiminiz etkileşiminiz beraber uyguladığınız ortak bir programınız yoksa yalnızsınızdır. Her zaman da yalnız kalırsınız. Yalnızlık da sizi her anlamda hem psikolojik hem sosyal anlamda olumsuz etkileyecektir. İşinize odaklanma noktasında sürekli zorluklar yaşarsınız. Üçüncüsü profesyonellik ve iş güvenliği. Benim profesyonellikten kastım şudur bir hem vakayla hem meslektaşlarıyla hem de kurum içindeki çalışanlarla münasebetlerinde profesyonelliği elden bırakmamaları gerekir. Çünkü kurumda her şeyden önce sosyal hizmet uzmanı kimliği ile orada bulunuyoruz. Yani ben burada Burak Acar olarak yokum burada sosyal hizmet uzmanı olarak varım ve burada bu

> profesyonellik çerçevesi içerisinde hareket etmek zorundayım. Bu benim şoförle çaycı ile meslektaşımla olan ilişkilerimi her zaman düzenleyecektir. (SHU 9)

Etrafında olup bitenleri fark edebilme, analiz edebilmenin önemini bir katılımcı şu sözlerle açıklamıştır:

> Gözlem yeteneklerinin güçlü olması lazım. Eğer kendilerini geliştirmezlerse herkes bizim mesleğimizi yapar. Zaten artık hayır-hasenat mesleği oldu. Bunu değiştirmek öğrencilerin elinde. Ne kadar çok donanım o kadar çok farklılık. (SHU 30)

Özgüvenli olma, girişken olma, kendini ifade edebilme ve iletişimde sınırların farkında olabilme sosyal hizmet uzmanının teorik bilgisinin pratikte uygulayabilmesine etkili olacak özellikler arasında sıralanırken farklı disiplinlerden beslenmenin önemine dikkat çekilmiştir:

> Şuna inanıyorum: sosyal hizmet mesleğini yapacak olan, aday olan öğrencilerin hepsinin iyi derecede özgüvenli olması gerektiğini düşünüyorum. Özgüvenli ve girişken olacak, kendini doğru ifade edebilecek, doğru yerde doğru zamanda durmayı bilecek. Uygulama becerilerini çok iyi geliştirecek. Sadece alandaki teorik kısımla kalmayacak. Blok stajlarda gerçekten onu angarya olarak gören birisi değil de orada gerçekten uygulamaları kendisi de içselleştirerek mesleğine yansıtan bireyler olmasını isterdim. Sosyal hizmet bölümü öğrencilerine, mesleki alanda kendilerini geliştirmeleri için sadece sosyal hizmet boyutuyla değil, farklı boyutta kitaplar okusunlar. Kamu yönetimi, sosyoloji, felsefe… Bir sürü boyutta farklı kitaplar okusunlar, kendilerini çok geliştirsinler. Uygulamada yarın bir sürü sorunla karşılaşabilecekler. Bunlar, onları yıldırmasın. Onların moralini bozmasın. Kendileri çalışacaklar. Çok iyi bildikleri bir alanda sorunla karşılaşmazlar. Her sorunun üstesinden çok rahat gelebilirsiniz. O yüzden kendilerini çok iyi geliştirmeleri gerekiyor. Çünkü ben, yeri geldiği zaman, müdür bana bir şey söylediği zaman, müdüre 'Mevzuat şu, şunu yanlış biliyorsun.' Dediğim zaman susup kalıyordu. Bana itiraz hakkı olmuyordu. Kendinizi ne kadar iyi geliştirirseniz, kendinizi ne kadar iyi ifade ederseniz karşı tarafı o kadar susturabilme becerisine sahip olursunuz. Mesleğinizi de iyi yapma becerisine sahip olursunuz aslında. (SHU 26)

Alandaki meslek elemanlarının tecrübelerinden faydalanmanın ve gözlemin müracaatçının sorun ve problemlerinin doğru tanımlayabilmek için ehemmiyetli olduğuna dikkat çekilmiştir:

> Yani kendilerini geliştirmek için okusunlar mutlaka. Alanda çalışmış insanlarla sohbet etsinler. İyi gözlem yapsınlar, o çok önemli. Doğru gözlem yapmazsan küçük noktaları kaçırırsan sıkıntı yaşayabilirsin, yani problemi doğru tanımlayamazsan ne denir, yani yanlış anlamış olursun daha doğrusu vakayı. (SHU 2)

Üniversitede verilen derslerin kapsamıyla yetinmek yerine öğrenme noktasında istek ve azimli olmanın önemi katılımcılar tarafından vurgulanmaktadır. Bu noktada sosyal hizmet sempozyumlarının sıklıkla yapılabileceği, birçok meselenin gündeme alındığı sosyal hizmet yaz kamplarının düzenlenebileceği önerisinde bulunulmaktadır:

> Bir de var ya öğrencilerin hocaları sıkıştırması lazım. Ben üniversite okurken bizim derslere sosyal hizmet uzmanı olan insanlarda geliyordu ders vermeye, ama yani karşılarına bir müracaatçı alıp, bir müracaatçıya nasıl soru sorulur, nasıl konuşulur. Mesela almak istediğim cevabı bir müracaatçıdan nasıl alırsın, öğretmediler yani.(SHU 15)

> Sosyal hizmet öğrencilerinin okulda alabilecekleri dersler biraz onların isteği dışında. Neticede onlar öznesi durumda değiller. Şunları ver dediklerinde hocaların verebileceği bir durum değil dolayısıyla bunların farklı üniversitelerdeki kişilerle bir araya sempozyumlarla yaz kamplarıyla bir araya gelip deneyimlerini paylaşacaklar birbirleriyle ancak benin önerim o. Sosyal hizmet yaz kampı düzenlenebilir sosyal hizmet sempozyumları öyle 2 yılda 3 yılda bir değil de yılda birkaç konu düzenlenerek bu çocuklar en azından o alanlarla ilgili hem literatürü hem yeni araştırmaları hem yeni deneyimleri görürler. Hocaların çalışmalarını falan ancak öyle şey yapabilirler biraz mevzuyu geliştirebilirler eksiklerini öyle giderebilirler. (SHU 6)

Öğrencilerin kendini geliştirebilmeleri açısından en verimli dönemin üniversite yılları olabileceği düşünülerek o dönemlerde dersler dışında farklı alanlarda beceri kazanmanın önemli olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca hangi müracaatçı ile nasıl çalışılmasının daha etkili olacağının ve mesleki rollerin iyi öğrenilmesinin önemi vurgulanmaktadır. Müracaatçılara ufak yardımlarla onları yardımlara mahkum etmek yerine beceri kazandırarak kendi hayatlarını idame ettirmeleri noktasında desteklemenin daha kıymetli olduğu ifade edilmiştir:

> Üniversite dönemi vaktin bol olduğu bir dönem. Bu dönemleri boşa harcamasınlar kendilerine ne katarlarsa bu onların yanına kar kalır. Bizim kafamız işten dolayı çok dolu oluyor, kafayı boşaltabildiğimde de ailevi sorunlarla ilgilenmem gerekiyor, kendimi geliştirmeye hiç vaktim kalmıyor. Mesela Arapça öğrenebilmek için hafta sonumu vermem gerekiyor, mesaiden sonraki iki saatimi kullanmak durumunda kalıyorum. Şu an Türkiye'de sadece 6 milyon Suriyeli var, diğer yabancılarla 11 milyona çıkıyor bu sayı. En azından bir Arapça öğrenmelerini tavsiye ederim. Mesleki rolleri, kişilerle gruplarla çalışmayı iyi öğrensinler derim, işe başladıktan sonra çok ihtiyaçları olacak. Onun dışında ben küçük yardımlardansa projelerin insanların hayatını daha çok etkilediğini düşünüyorum. Meslek edindirme kursu açmak daha çok işe yarıyor. Balık tutmak yerinde balık tutmayı öğretmek gerekiyor. Biz sadece balık veriyoruz şu an. (SHU 23)

Alana dair Türkiye'deki akademik kaynakların yetersizliği göz önünden bulundurulduğunda yabancı dil öğrenmenin ve böylelikle yabancı kaynaklara da erişebilmenin önemi vurgulanmaktadır:

> Bence eğitimleri boyunca, İngilizceyi tamamlasınlar hatta ikinci bir dil bence öğrensinler. Hep kendilerini zorlayan bir şeyler yapmayı denesinler. Sonu başarısızlıkla sonuçlana bilir. Zaten başarıların sonu hep öncesi başarısızlıktır. Mesela ben yurtdışında bir kütüphaneye gitmiştim orada bir tane kitap gördüm, Animals Social Works diye mesela, ne demek yani hayvanlar için sosyal hizmet yani, nasıl bir şey bu, bir sürü dilde farklı ihtisas alanından kitap var. Koskoca iki kat sosyal hizmet kitabından bahsediyorum, bir sıra değil iki sıra değil üç sır değil kocaman bir kütüphanenin iki katı sosyal hizmet kitabı. Şimdi baktığında biz

> neresindeyiz olayın o yüzden dil öğrenmelerini işte Almanca, İngilizce bunlar çok önemli bence, çünkü kaynaklar hep onlar. Farklı zorlanmalarını istememin nedeni de çünkü zaten alana çıktıklarında çok fazla zorlanacakları işin eşikleri yükselecek bu da aynı zamanda onları güçlü kılacak. Yani çok hazırcı çok böyle hani armut piş ağzıma düş şeklinde okul okuyan insanların sosyal hizmet alanına geldiklerinde görüyoruz erken tükeniyorlar. Çünkü böyle bir beceri geliştirmedikleri için zorluklar karşısında pısıyorlar balon gibi. O yüzden kendilerini zorlayan şeyleri daha gençlik dönemlerinde o böyle hatanın kabul edilebileceği dönemlerde yaparlarsa kendilerini yetişkin meslek elemanı zamanında daha iyi hissederler. O zamanda sürekli ben sosyal hizmet uzmanıyım demek yerine bunları bir kenara bırakıp işlerine odaklanırlar. (SHU 8)

Sosyal hizmet uygulamalarıyla ilişkili mevzuat ve yönetmeliklere hakim olmak ve bunları doğru zaman ve yerde kullanabilmek meslek yaşantısının önemli bir becerisine karşılık gelmektedir. Katılımcılar böylesi önemli bir becerinin kazanılması noktasında öğrencilerin stajlara gönüllü olarak katılım göstermelerini önemli görmektedir:

> Bol bol kanun yönetmelik, yönerge okumalarını öneririm.
>
> -Bir öğrenci bunu nasıl yapabilir peki, açıp direk kanunu okusa olur mu?
>
> Hayır olmaz. Yaz tatillerinde gönüllü stajyerlik yapacak. Ben sosyal hizmet bölümü okumuş bir öğrenci olarak, hukuk dersi gördüm, yönetmelik ve kanunları da gördüm. Ama hiçbirini hatırlamıyorum. Ama ne zaman ki geldim işe başladım, şu anda oturdu bunlar bende.(SHU 22)
>
> Lisans döneminde sosyal hizmete ait ne kadar kurum varsa hepsinde staj yapmaya çalışsınlar gönüllü olarak çalışsınlar. Saha çalışmalarına katılsınlar özellikle STK'ların kadın ve çocuk alanındaki yapmış oldukları tüm çalışmalara katılsınlar. Çünkü bunlardan insanın öğrendiği çok şey oluyor. (SHU 19)

Akademik çalışmaların saha uygulamalarını destekleyebilecek, katkı sunabilecek ve yönlendirilebilecek düzeyde yeniden düzenlenmesi sosyal hizmet uzmanlarının özellikle üzerinde durdukları hususların başında gelmektedir. Örneğin bazı terapi ekollerinin bilinmesinin, tıbbi hastalıklara yönelik farkındalık kazanılmasının önemli olabileceği düşünülmektedir:

> Çok okusunlar. Kuramları okusunlar. Bazen tek başınıza süper kahraman olmak zorunda kalabiliyorsunuz ve bunun için altyapımızın sağlam olması gerekiyor. Keşke bazı terapileri alsak, BDT gibi. Psikiyatri hastalıklarını ismen bilsek en azından. Ya da vaka örnekleri analiz kitabı çıksa ve artık nasıl hukukta pratik dersleri varsa sosyal hizmette de olsa. Mevzuatlar yönetmelikler derslerde eleştirel bakış açısı ile ele alınsa. Artık alan ve akademi şöyle biraz birleşse. (SHU 21)

Az sayıda katılımcı ise drama ve edebiyat gibi bilim ve sanat dallarından beslenmenin vaka çözümlemelerinde yeni ufuklar ve bakışlar kazandırabildiğini ifade etmiştir:

> Alanda ne olup bittiğini anlayabilmeleri için, devlet kuruluşu olur, sivil toplum kuruluşları olur, hangi alanı merak ediyorlarsa, yaşlı olur çocuk olur, engelli olur, toplumsal cinsiyetle ilgili bir şey olur, gitsinler gönüllü çalışsınlar. Bol bol edebiyat

> okumalarını tavsiye ediyorum. Çocukların anlatıldığı edebiyat romanları var, röportajlar var. Yani sadece kuramla olacak bir şey değil. Mesela karakter analizi yapmak istediğimde atıyorum Suç ve Ceza'da Kürk Mantolu Madonna'da bir sürü sosyal hizmet danışanının belki hiç söylemediği, dile bile getirmedikleri kimlikleri orada yatıyor. Farklı disiplinlerden çok beslenmek gerekiyor. Kant'ın dediği gibi "aklını kullanmaya cüret etmesi lazım". Oturup kendisini değiştirmeye cesaretinin olması lazım. Değiştirmeye, anlamaya yönelik bir çabasının olması lazım. Bunu nasıl geliştirebilir, psikodramaya gitsinler, yaratıcı dramaya gitsinler, drama ile uğraşsınlar. Herhalde böyle olabilir. Bu anlamda biraz serbest bırakmak biraz teşvik etmek, daha az telefon kullanmak, daha az fotoğraf çekmek, daha az sosyal medyada olmak, daha az televizyon izlemek, belki de izlememek. Bunlarda mümkün bu hayatta. Beş parasız gezmeye devam etsinler. Beş parasız bunları anlamaya öğrenmeye çalışsınlar. (SHU 7)

Bazı katılımcılar sadece lisans eğitimiyle yetinmek yerine psikoloji ve sosyoloji gibi sosyal hizmete yakın sayılabilecek alanlara ilişkin alınabilecek eğitimlerin sosyal hizmet uzmanı olarak yapılan işe katkı sağlayacağını düşünmektedir:

> Yüksek lisans, aile terapileri gibi çok güzel imkanlar var. Eğitimlere önem vermelerini çok isterim. Sosyal hizmet lisansı bitirdikten sonra durağan olamayacak kadar kıymetli bir meslek. Gerek sosyolojik gerek psikolojik bir sürü bilgiye ihtiyacınız var. Ve sürekli yenilemek zorundasınız. Ben kendim için yaptım, bu nedenle başkalarına da rahatlıkla tavsiye edebilirim. İnsanları kendi kendine yetebilir hale getirmek derken, her şeyi çalıştığı yerden bekleyen insanlar olmamaları gerekir. Kendilerini kişisel olarak geliştirme gayretinde olmaları gerekiyor yani. İyi bir hayat yaşamak istemez misiniz? O zaman kendinize yatırım yapın. Bu yemek yemek gibi bir şey. Ruhu da sürekli bilgiyle beslersiniz. Amiriniz yazarsa eğitime gideceğim, yazmazsa gitmeyeceğim, olmaz böyle. (SHU 5)

SHU 14 ise duruma farklı bakıp, öğrenciler için şu şekilde bir öneride bulunmuştur:

> Benim öğrencilere tavsiyem siyasete girsinler. Millet vekillerinin arasında, bakanlıkta sosyal hizmet uzmanları olsun. Ancak o zaman düzelir durum. (SHU 14)

4.6.2. Sosyal Hizmet Eğitimine Yönelik Öneriler

Pek çok katılımcı sosyal hizmet bölümü lisans derslerinin yeniden düzenlenebileceğine dair görüşler belirtmiştir:

> Psikoloji ile ilgili daha fazla ders almalıydık. Bize ne iktisat dan işletmeden bize insana dair başka dersler vermeliydiler. (SHU 27)

Üniversite alınan lisans derslerinin sahadaki uygulamayı kolaylaştırmaya yönelik olması gerektiğine dikkat çekilmiştir:

> Akademik eğitimle sahadaki eğitimler birbirinden çok farklı. Çalışmalar çok farklı birbirine entegre etmesini sağlamamız vaka bazlı çalışmalar yani uzun soluklu çalışmalar olması gerekir. Bizim tam anlamıyla sosyal hizmet modellerini bir vaka üzerinden değerlendirmemiz gerekirse bu vakayı kaynağa ulaştırmayı hedeflerken baya bir yol almamız gerekiyor. (SHU 9)

4 yıllık sosyal hizmet bölümü lisans sürecinde alana dair öğrencilere çok genel bir çerçeve sunulurken öğrencilere belirli bir alanda uzmanlaşma fırsatı sunulmadığı göz önünde bulundurularak lisans sürecinin son iki yılında öğrencilerin uzmanlaşmak istedikleri alanlara göre bir eğitim alabileceklerine vurgu yapılmıştır:

> Biz o zaman için eleştiriyorduk ama şimdiki sisteme göre iyiymiş. Sosyal hizmet eğitiminde branşlaşmanın olması lazım. İlk 2 yıl temel eğitimler verilmesi lazım, daha sonraki 2 yıl uzmanlaşılacak alanlara göre eğitim verilmeli. (SHU 30)

Katılımcılar lisans eğitiminin yanı sıra yüksek lisans ve doktora eğitimlerinin de yetersizliğine dikkat çekmişlerdir:

> Ama sosyal hizmetin lisans üstünden kastı lisansı bir yıl uzatmak ya da lisans eğitiminin yarıda kalıp tamamlanması gibi olmamalı. Lisansın devamı olmamalı yüksek lisans ve doktora. Daha farklı sosyal politika alanlarının, daha farklı sosyolojik ve klinik boyutuyla uzmanlaşmaya ve spesifikleşmeye başlamalı. Genelci sosyal hizmet mantığı bence artık bir yerde rafa kalkmalı. (SHU 26)

Staj sürecinin her dönemde olmasının katkılarına değinilmiştir:

> Ben tamamen bu uygulama alanlarının daha çok yayılmasını isterim staj anlamında. Evet stajyerken her işe koşturuyordum sadece mesleki anlamda değil. Süpervizörünün iyiyse ve sizi çok iyi yönlendiriyorsa o kadar fazla bilgi elde ediyorsunuz ki bu anlamda işte, bir iki yıla değil de 1. sınıf itibariyle insanların alana akması lazım. İnanın mezun olduğunda o kadar zengin bir uzman mezun olacak ki, biz bu süreçleri de mezun olup alana atandıktan sonra alıyoruz. Öğrenci staj yaptığı alanda illaki üç beş bilgi öğrenip ona göre ilerlemesini sürdürecek. Üç beş bilgide az buz bir bilgi değil uygulamada. (SHU 25)

Benzer şekilde SHU 18 de hem stajın önemine hem de uygulamada karşılaşılan zorluklara değinmiştir:

> Eğitim yeterli bence ama staj yetersiz. Ben stajımı sosyal yardımlaşma vakfında yaptım. Benim staj yaptığım yerde sosyal hizmet kökenli çok fazla insan vardı. Bundan dolayı çok fazla incelemeye gittim ben. 2 aydan sonra tek başıma incelemeye gitmeye başlamıştım. Normalde stajyer tek başına incelemeye gidemez ama bizi gönderiyorlardı. Biz vakayı değerlendirip raporunu yazıyorduk imzayı onlar atıyordu. Bildiğiniz meslek elemanı gibi çalışıyorduk. Ve ben gelip işe başladığımda sanki Ankara'dan Malatya ya tayin olmuşum gibi hissettim. Birçok arkadaşımdan gerçekten kendimi ilerde gördüm. Sadece bilgili olmak yetmiyor bu bilgiyi nasıl idare edeceğinde önemli. Hani vaka yönetimi diyoruz ya hangi vakada nasıl sorular soracağız çok önemli. Bize lazım olan bilgileri biz nasıl alacağız. Eve gidiyorsunuz gergin bir ortama denk geliyorsunuz, herkesin gözü sizin üzerinizde oluyor. Bu durumu nasıl idare edeceksiniz eve girerken nasıl gireceksiniz çıkarken nasıl çıkacaksınız. Mesela eve girerken galoş diyenler var. Çünkü her gittiğimiz evde bizi çiçekle karşılamıyorlar. Bizim meslekte şu çok önemli; müracaatçı bizden bir şey istemiş mi? Bir şey istemiş ise senin için daha kolaydır. Çünkü senden bir beklentisi olduğu için sana bir şeyler verecek o da. Mesleğini icra edebilmen için istediğin bilgileri ondan alman kolay olur. Ama müracaatçı seni istememiş, sen evine gidiyorsun niye geldin ki sen şimdi der gibi oluyor. Bir soru sorduğunuzda sizi tersliye biliyorlar. Kimliğini istediğinde, kimliğini sana vermiyor en basitinden. Seni çoğu kez eve almıyor. (SHU 18)

Öğrencilerin temelde araştırma ve eleştirel değerlendirme becerisi edinmelerinin desteklenmesi gerektiğine dikkat çekilmiştir:

> Sosyal hizmet eğitimi bence mevzuat yüklemesi olmamalı. Çünkü zaten mevzuatı çalışırken öğreniyorsun. Bence öğrencilere araştırmayı öğretmeliler önce. Bir vaka geldiği zaman medeni kanuna ceza kanununa yönetmeliklere genelgelere bakmayı öğretmeleri gerekiyor. Çünkü sadece korunmaya muhtaç çocuk geldi 5395'e bakıp vakayı kapatıyorsa bu yetersiz bir meslek elemanıdır benim gözümde. Atıyorum evlat edindirme biriminde çalışıp Lahey sözleşmesine bilmiyorsam ya da işte huzurevinde çalışıp sadece yerleştirme koşullarını biliyorsam ona bakmayan aile üyelerine yönelik savcılığa suç duyurusu yapmayı bilmiyorsam bunu öğrenmeyi araştırmayı bu şekilde çalışmayı öğretmeleri lazım. Alanda çalışmayan hoca derste sadece diyor ki istismar mağduru çocuğa 5395 uygulayın deyip pıt geçiyor hemen. Ama demiyor ki ceza kanununun şu maddesine de bakmak lazım insan hakları sözleşmesi var uluslararası çocuk platformlarındaki belgeler, yayınlar var demiyor. Demediği için öğrenci de araştırma yapmıyor. (SHU 24)

Lisans eğitiminin üzerine farklı eğitimlerle sosyal hizmet öğrencilerinin kendilerini destekleyebileceği vurgulanmıştır:

> Sistemik aile terapisi yaklaşımını ben çok işlevsel buluyorum. Sosyal hizmet lisans süreci bittikten sonra bu tarz eğitimler alınması gerektiğini düşünüyorum. Çünkü bireyin problemini aile sistemi içerisinde ele alan, tedaviyi de buna göre planlayan, bu toprakların içerisinde çok işlevsel buluyorum. (SHU 3)

4.6.3. Sosyal Hizmetin Geleceğine İlişkin Öneriler

Sosyal hizmetin geleceği düşünüldüğünde katılımcılara mesleki rollerin gelişimine ilişkin öngörüleri sorulduğunda sosyal devlet anlayışında yaşanılan değişimle beraber sosyal hizmet alanındaki çalışmalara dair olumsuz bir tablo çizilmiş olup, mesleğin zamanla biteceğini düşünen katılımcılar yer almaktadır:

> Gelişmeler sosyal harcamaları ortadan kaldırmaya yönelik. Yeni neo-liberal ekonomik politikalara baktığımızda bu. Sosyal harcama istemiyor kapitalistler, sermayederler. Devletler onların kuklası zaten, onların değeri yok. Ve kendilerine en iyi kukla olacak yönetimler var dünyanın her yerinde. İşte Trump'tan tutta, Merkel'e kadar falan. Şimdi kapitalistler sosyal harcama istemiyor. Sosyal devleti zaten istemiyor 80 yıllarından bu yana. 90'lı yıllarda hızlandı. Şimdi geleceğiyle ilgili kafamız karışık, zaten karıştırmakta istiyorlar. Bir tarafta sosyal devlet ortadan kalkıyor. Sosyal devlet kalkarken emeğe yönelik, halka çalışan ya da çalışmayan kesime yönelik saldırı artar deme. Yani ekonomik faşizm. Güç dengeleri çok karmaşık. Böyle olunca bir mekanizma gerekli. Bu mekanizma bizim yerimizi alacak güvenlik politikaları olabilir. Alabilir yani polis, jandarma güçlendirilir. Ya da burada hükümetlerin gücünü azaltıp, bizi halkı arttırabilirler. Barışı sağlayalım, uzlaşmayı sağlayalım diye. Ben yoğunluk olarak güvenlik politikalarının arttırılacağını düşünüyorum. Çünkü dünya gerçekten canavarlaşmış biçimde. Bir sürü insan öldürülmüyor mu? Ben güvenlik güçleri arttırılacak diyorum niye çünkü aradaki sosyal hizmet özelleştiriliyor. Ben gideceğini düşünüyorum. Çünkü umurlarında değil. İnsanın kıymeti de yok artık. Değersizleştirilme var, mesleksizleştirilme var, 657'nin kaldırılması var, varda var yani. Özelleştirilen engelliler, yaşlılar. 2828'de şeyde var çocuk yuvaları yetiştirme

> yurtlarının özelleştirilmesi de var. Ben bizim söneceğimizi zamanla da yok olacağımızı düşünüyorum.(SHU 1)

Sosyal hizmet uzmanlarının görevlendirilmesinde liyakat esas alınmadığı için mesleğin gün geçtikçe itibarsızlaştığına değinilmiş olup bu noktada mesleğin devamlılığına ilişkin sağlıklı bir gelecek görülemediği izah edilmiştir:

> Yani sosyal hizmetin yönetimiyle ilgili biraz değişiklik olacak. Yerel yönetimlere devredilecek. Daha liberal politikalarla devam edecek. Daha böyle sermayeye vurgu yapan onun altını çizen modeller ortaya çıkacak. Özünden uzaklaştıracak bir sürü yasa çıkacak. Çıkıyor da yani. Meslek tanımlarıyla duruşlarıyla, kurumsal yapılarıyla, böyle bir sürü şeye teşne bir halde. Yani evriliyor, biraz ayrışacak, biraz küsecek. Ben çok parlak görmüyorum sosyal hizmetin dünyadaki gelişimini. Meslek itibarsızlaştırıldı. İşi ehline vermiyorlar. İşi ehline vermediğin zaman iyi bir iş çıkmıyor. Bu işlerde kişilerin egolarıyla çok uğraşıyorsun. 40- 50 sene burada tek okul vardı. Herkes tepkiliydi. Şimdi mantar gibi çoğaldı yine herkes tepkili. Bunun bir ölçüsünü bilmiyoruz biz. Dolayısıyla Aristo bile orta olma halinden bahsediyor 2 bin, 2 bin beş yüz sene önce. Orta olma hali ya çok uçlarda olmaya gerek yok. Bir denge gerekiyor bu işlerde. Herkesin ekmek kapısı olarak baktığı bir yerden çokta bir şey çıkmıyor. Ekmeği kazandığı anda amacına ulaşmış oluyor. (SHU 7)

Sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanın azlığı ile ilgili olarak, yeteri kadar atama yapılmadığı ve bunun için alanda çalışan sayısının giderek azıldığı bilgisi paylaşılmıştır:

> Ben bırakın rolleri sosyal hizmet mesleğinin geleceğini göremiyorum.
>
> -Neden peki biraz açabilir miyiz burayı?
>
> Kendini koruyabilirse iyi, kendini muhafaza edebilirse rolleri geçtim. O bizim için yeterli hani. Akademik olarak aldığı eğitim rollerin tam olmasa bile %40 %50 oranında uygulanmasını sağlayabilir. Sosyal hizmet mesleğine ilişkin güzel bir gelecek görmüyorum. Çünkü şöyle kendi kuruluşumuzdan örnek vereyim Yozgat ilinde çalışan sosyal hizmet uzmanı olarak bir eldeki parmak sayısı kadar yokuz. (SHU 9)

Dünyada yaşanılan gelişmelerle paralel bir şekilde sosyal hizmet uzmanının da mesleki rollerinin ve becerilerinin değişeceği öngörülmektedir:

> Sosyokültürel yapımız, teknoloji çağıyla beraber olabildiğince hızlı bir gelişme sürecinden geçiyor. Bilgi durağan değil, sürekli kendini yeniliyor, sürekli farklı şeyler ekleniyor. Daha on yıl önce teknoloji bağımlılığı diye bir olay yoktu. Ya da internet bağımlılığı, sanal alem, erkek çocuk istismarı bu kadar yaygın değildi. Sürekli gelişen bir toplum yapısında olduğumuzu düşündüğümüzde mesleki roller ve mesleki beceriler de artık farklılaşacaktır diye düşünüyorum. (SHU 26)

Bazı katılımcılar farklı disiplinlerden mezun olanların kendi alanlarına uygun mesleklerde görev almak yerine, yetkin olmadıkları alanlarda görev almaları sebebiyle sosyal hizmetin geleceğine yönelik daha olumsuz bir tablo çizmiştir:

> Çok bir ümidim yok açıkçası. Çünkü çok çeşitli alanlarla hep berabersin. Bir psikologda, sosyologda yeri geliyor öğretmende senin işini yapıyor. Ben kendi Aile ve Sosyal Politikalar İl müdürlüğü adı altında söylüyorum. Psikolog içinde bu çok sıkıntı. Kendi mesleğini yapmamış oluyor ve benim mesleğimi yapmış oluyor." (SHU 25)

Araştırmaya katılan tüm sosyal hizmet uzmanları açık öğretim fakülteleri nedeniyle mesleğin kalitesinin kalmayacağı vurgusunu yapmışlardır:

> Mesleğin geleceğim sosyal hizmet mezunu olmayan açık öğretim işletme fakültesine dönen bir fakülte haline geleceğiz yani. Açık öğretimden ben zaten asla haz etmiyorum, haz etmeyeceğim de. Açıktan öğrenilebilecek bir şey değil bu meslek. Yani terzilik gibi insanların hayatına birer ilmek bırakıyoruz biz. Ve eğer aşağıda sökük bir ilmek bıraktıysan ortası sökük bir kazak çıkıyor. Bütün hayatını böyle geçirmek zorunda kalırsın. Nasıl terziliği dışarıdan öğretemeyip o ilmeyi eline alman gerekiyorsa burada da öyle bir şey var. Yani ilmek kaçırmadan hayatı dokumak gerekiyor. Sen tığ oluyorsun insanlara bazen iğne, teğel atıyorsun. Sen komple söküksün ben seni tekrar örmem gerekiyor diyorsun. Bu nedenle açıktan ya da örgünden saçma bir eğitimle kimse yetişmemeli bence. (SHU 24)

Benzer şekilde alan dışından insanların sosyal çalışmacı olarak görev alması ve görevlendirme yapılırken bazı becerilerin göz önünde bulundurulmaması sebebiyle sosyal hizmet bölümünün geleceğine ilişkin olumsuz bir öngörüde bulunuluştur:

> Hayır günümüz koşulları olarak facia görüyorum Neden facia olarak görüyorum alan dışındaki herkesin sosyal hizmet alanında çalışması benim için ayrı bir facia ki ben şunu söylüyorum, her sosyal hizmet bölümünden mezun olan biri sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmamalı. Zaten belirli bir mülakata tabi olmalı ve bu mülakatta kişiyi belirli görüşme tekniklerini bilmeli, kültürler hakkında bilgiye sahip olmalı. Kültürel bilgiye sahip olmadığın sürece öndeyide bulunamıyorsun. Ve ilerisini göremediğin zaman zaten ilk görüşmede olay kısır döngüye girebiliyor. (SHU 19)

Mesleğin ilerleyebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının önünün açılıp, mesleki çalışmalarının desteklenmesi gerektiğine aksi takdirde mesleğin gelişme şansı olmayacağına dikkat çekilmiştir:

> Sadece devletin bir kurumunda bir memur olarak tıkanıp kaldığı süre içerisinde mesleğin gelişme şansı yok. (SHU 5)

SHÇEK ve Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın Karşılaştırması

Alanda uzun yıllar çalışmış ve SHÇEK zamanının uygulamalarını bilen sosyal hizmet uzmanlarına sosyal hizmetlerin bakanlık olduktan sonraki durumu ve SHÇEK zamanıyla ilgili olarak karşılaştırma yapmaları istenmiştir. Katılımcılar SHÇEK zamanında muhatap alınarak, yasa ve yönetmeliklerin toplumun ihtiyaçları göz önüne alınarak ve uzmanların desteğiyle çıkarıldığı bilgisine ulaşılmıştır:

> Genel müdürlük iken küçüktük ama bütün sorunların farkındaydık. Herhangi bir değişiklik yapılacağında bize sorulurdu. Mesela en basitinden şunu hatırlıyorum;

> 99 kriziydi sanırım, böyle bir kriz yaşanacak sonuçları ne olur sonuçlarıyla nasıl başa çıkılabilir mesleki açıdan, sosyal hizmet açısından. Biz rapor yazar gönderirdik. Ne değişikliği yapılacak diyelim ki yetiştirme yurtlarının yönetmeliğinde değişiklik yapılacak o değişiklik bize sorulurdu olumlu, olumsuz. Yani kamuoyuna sorma. Bizim raporlarımız giderdi onlar üzerinde çalışırdı. Öyle tuvalete girip bir tane yönetmelik yazıp çıkmazlardı bizde. Nasıl yazıyorlar ben anlamıyorum? Yazılar geliyor, yeminle bak 20 yıllığım bir tane var önümde okuyorum okuyorum içinden çıkamadım. Sadelik yok, her şey karıştı. Çok sadeydi o zaman. Muhatabımız her türlü vardı, her alandan. Evlat edinme, koruyucu aile, yoksulluk, yaşlılık. Hangi alandan ararsan ara işin ehli karşına çıkardı. Şimdi muhattabsızlık yaşıyoruz. Müdür yardımcısı bir şey bilmez, bilse de muhatap bulamam. Bak burada yeminle sana söylüyorum izin almak istiyorum diyelim ama muhatap bulamazsın. (SHU 1)

SHÇEK sonrası bakanlıkla birlikte alan tecrübesi olmayan kişilerin yasa ve yönetmelikleri çıkardığı bundan dolayı da problemlerin arttığı ifade edilmiştir:

> O daha iyiydi, şimdi bakanlıkta bakanlıkla birlikte değişen bir şeyler oldu ya alanda çalışmamış alan tecrübesi olmayan insanlar tarafından yönetmelikler, genelgeler neyse çıkarıldı gönderildi. Biz onu burada uygulayamadık, hep aksattı problem oldu keşke SHÇEK devam etseydi dedik. Yönetmelikleri hazırlayanlar mutlaka yani alanda çalışanlardan görüş alsınlar. Bazen soruyorlar da sanırım o soruda kalıyor yine oturdukları yerde kendileri yapıyorlar. Alan tecrübesi olmayan insanın oturup da böyle yazmamalı diyorum ben. Yani sokmasın burnunu. (SHU 2)

SHÇEK zamanında sosyal hizmet uzmanı olarak görüş istendiğinde kendilerine detaylı bir dönüş yapılabildiği, ancak bakanlıktan aynı ilginin gösterilmediğini belirtilmişlerdir:

> Ben bakanlığa yazıyorum, bir vaka hakkında görüş istiyorum. Bana cevap gelmedi. SHÇEK zamanı, biz eskiden aradığımızda sanki o vakayı önceden görmüş gibi, şöyle yapacaksınız, böyle olacak diye dönüş yaparlardı. Detaylı olarak anlatırlardı.(SHU 14)

SHÇEK sürecinde tüm amirlerin sosyal hizmet mesleğini ve alanı bilen kişiler olduğu açıklanarak, şimdiki süreçte olduğu gibi müdürlerin alanı bilmedikleri için yaşanılan sorunların olmadığı ifade edilmiştir:

> Eskiden böyle sorunlarımız yoktu. SHÇEK de eskiden daire başkanları olsun, şube müdürleri olsun hepsi meslektendi. Bizler gibi alanda çalışmış, sonra SHÇEK'e geçmişler. Alan deneyimleri vardı ve hepsi görmüşlerdi. Mesleği biliyorlardı. (SHU 4)

Benzer şekilde SHÇEK zamanında sosyal hizmet geleneği olduğu bu nedenle mesleki rolleri bilen uzmanların bu çerçevede işlerini yürütebildikleri açıklanmıştır:

> SHÇEK zamanında daha çok sosyal hizmet geleneği vardı. Kurumda sosyal hizmet geleneği çerçevesinde işler ilerlerdi. En azından çalışanlar mesleki rolleri bilen sosyal hizmet uzmanlarıydı. Ama şimdi bir karmaşıklık, bir kaos problemler devam ediyor. (SHU 3)

5. TARTIŞMA

Bu araştırma, korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışmış veya çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini uygulamaları üzerinden incelenmesini içermektedir. Araştırma Türkiye'nin 7 bölgesinden 13 ilde (Adana, Ankara, Artvin, Çankırı, Diyarbakır, Erzincan, İstanbul, İzmir, Malatya, Manisa, Samsun, Yalova ve Yozgat) korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışma deneyimine sahip 31 sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulguları mesleki yaşam, mesleki roller, sosyal hizmet eğitimi ve mesleki rollerin öğrenilmesi, sosyal hizmet uzmanı kimdir? mesleki rollerin sahaya aktarılmasında yaşanan zorluklar, uzmanların meslek ve mesleki roller hakkındaki önerileri olmak üzere 6 ana tema ile sunulmuştur. Bu araştırmada korunmaya ihtiyacı olan çocuklarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini daha iyi anlayabilmek için, mesleki rollere ilişkin bakış açılarını öğrenebilmek, mesleki rolleri nasıl uygulayabildiklerini, bu süreçte nelerin engelleyici ve nelerin destekleyici etken olduğuna bakılmıştır.

Bu araştırmada elde edilen ilk bulgulardan biri uzmanların meslek yaşamının içinde bulunuyor olmasından kaynaklı olarak bilgi ve deneyimlerinin geliştiği olmuştur. Sahada uzun süre çalışan sosyal hizmet uzmanlarının deneyim ve tecrübelerinin fazla olması mesleki rol uygulamalarını etkileyen önemli faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Mesleki çalışma süresinin uzunluğu alanda karşılaşılan vaka çeşitliliğini artırmakta ve bu sayede vakalara uygulanabilecek mesleki rollerin hangisinin daha pratik çözüm getireceği kolaylıkla anlaşılabilmektedir. Teater (2015) bu durumu "uygulamadan gelen bilgelik" (practice wisdom) olarak açıklamaktadır.

> "Uygulamadan gelen bilgelikle hareket etmek kuram ve yöntemlerin uygulanmadığını göstermez; daha ziyade kuram ve yöntemlerin geçmişte karşılaşılan benzer durumlardaki uygulama ve tecrübelerine dayalı daha hızlı, daha kesin yanıtların kullanıldığı anlamına gelir."

Theater'in uygulamadan gelen bilgelik tanımı ile yapmış olduğu açıklamalar benzer şekilde bu araştırmada da sosyal hizmet uzmanları tarafından onaylanmıştır. Sahada uzun yıllar çalışmak meslek elemanının deneyimini arttırırken aynı zamanda "işin erbabı" olmasını kolaylaştıran bir etkene dönüştürebilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleğe başladıktan sonra unutamadıkları kritik deneyimleri olduğu öğrenilmiştir. Görüşmeye katılan 31 sosyal hizmet uzmanının hepsi ensest ve istismar vakalarını kritik deneyimlerinin içerisinde paylaşmışlardır. Mesleki deneyimi henüz sınırlı olan uzmanların meslek yaşamının ilk yıllarında bu özellikli sorun alanlarıyla çalışmak durumunda kalmaları, uzmanların sosyal hizmet mesleğine bakışını olumsuz etkileyen bir faktör olmuştur. Bunun ötesinde bu alanlar yalnızca mesleğe yeni başlayan uzmanları değil meslek hayatında bu sorunlarla çalışan diğer uzmanları da olumsuz etkileyen bir durum olmuştur. Bu alana dair bilgi donanımının tam sağlanamaması, ensest ve istismar mağduru bir çocukla profesyonel görüşmenin nasıl yapılacağına dair ciddi anlamda bir eğitim eksikliğinin olduğu fark edilmiştir.

Ensest ve istismar vakalarının haricinde, intihar vakaları, madde kullanan çocuklar ve ölümle sonuçlanan vakalar da uzmanlar tarafından kritik deneyim olarak paylaşılmıştır. Yaşanılan kritik deneyimler sosyal hizmet uzmanlarını sadece mesleğe bakışlarını değil, hayata bakışlarını da etkilediği ifade edilmiştir. Bu yönüyle sosyal hizmet uzmanı kimliğinin, meslek elemanları açısından bir "yaşam modeli" olarak algılanabildiği görülmüştür. Bu durum Hablemitoğlu ve Özmete'nin (2012) sosyal hizmet uzmanları için yapmış olduğu şefkat yorgunluğu tanımını desteklemektedir. Şefkat yorgunluğu kavramı; sosyal hizmet mesleğinin niteliğine bağlı olarak iş yaşamında yaşanan yorgunluklar olarak nitelenmektedir (Rakoczy, 2009, s:16-18). Burada bazı önemli sorular karşımıza çıkmaktadır. Bu kadar yoğun içerikli vakalarla çalışan sosyal hizmet uzmanları kendilerini nasıl beslemeli ve tükenmemek adına neler yapmalıdırlar? Meslek yaşamının uzmanların kişisel yaşamlarını olumsuz etkilediği görülürken katılımcılardan birinin ifadeleriyle *"...hayatın adeta çöplük kıvamına geldiği bir dünyada"* olarak aktarılan bu duruma karşın sosyal hizmet uzmanının hem kişisel yaşamını korumak hem de mesleki verimliliği arttırmak adına özel tedbirler alınması ve düzenlemeler yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Görüşmeciler teori ve pratik uygulama denkleminin uyuşmadığını sıklıkla dile getirmişlerdir. Bunun sonucu olarak sosyal hizmet eğitiminin uzmanlar tarafından ciddi şekilde eleştirilmesine neden olmuştur. Uzmanların mesleğe başladıktan sonra kimi zaman yasa ve yönetmeliklere takılması kimi zamansa çalıştığı kurum ortamının mesleğin icra edilmesine engel olması gibi durumları yaşadıkları gözlemlenmiştir. Tamda bu

noktada sosyal hizmet eğitimin neden vaka ağırlıklı olarak işlenmediği sıklıkla tartışılan konular arasında yer almıştır.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rol Anlayışları

Araştırmaya katılan çoğu sosyal hizmet uzmanı mesleki rolleri ilk sorulduğu anda hatırlayamamışlardır. Araştırmacının örneklerle izah etmesi sonrasında konu açılabilmiştir ve bu sayede katılımcılardan cevap alınmıştır. Bu durum araştırmacının sahaya çıkmadan önce tahmin ettiği bir sürece karşılık gelmektedir. Katılımcılar Türkiye'nin farklı üniversitelerinden mezun olmalarına rağmen genelde verilen cevapların aynı olduğu fark edilmiştir. Çünkü mesleki rollerin anlatıldığı kaynaklar çok kısıtlı olmakla birlikte genelde iki çeviri kaynaktan aktarılan bilgilerle üniversitelerde mesleki rol açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırma sürecinde katılımcıların da ifade ettiği gibi Zastrow, Sheafor ve Horejsi'nin kitapları mesleki rollerin aktarıldığı iki kaynak kitap olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kaynaklarda mesleki roller genelci yaklaşım başlığı altında sıralanan 11 başlığa karşılık gelmektedir.

Mesleki rol gibi önemli bir konunun bu şekilde anlatılması bazı sorunlarında beraberinde getirmiştir.

1. Yabancı literatürde vakaya özgü mesleki rollerin geliştirildiği görülmektedir. Örneğin "Drug addiction: role of the nurse and social worker" isimli araştırmada sosyal hizmet uzmanının "umut aşılama" rolünden bahsedilmektedir. Özellikle bağımlılık alanında bu rolün açıklanması oldukça anlamlı bir noktaya karşılık gelmektedir. Yaman'ın (2012) yaptığı araştırmada bağımlılık alanında zorlanılan durumlardan birinin kişinin kendi hayatından vazgeçmesi ve umudunun kalmaması olarak açıklanmaktadır. Yabancı literatürde sadece vakaya özgü mesleki roller geliştirilmemiş aynı zamanda bazı alanlarda pilot uygulamalar yapılarak var olan rollerin geliştirildiği görülmüştür. Örneğin Cacciatore ve ark. (2011) yapmış olduğu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale ile ilgili yeni bir rolü geliştirilmiştir. Arizona bölgesinde İtfaiyelerde sosyal hizmet uzmanı istihdam edilmiş ve bu sayede yangın, ölüm ve kazaların olduğu yerlere sosyal hizmet uzmanları da götürülmüştür. Böylece krize müdahalenin yoğun olarak hissedildiği yerlerde sosyal hizmet uzmanları krize müdahale edebilmişlerdir. Travma ve kriz sırasında sosyal hizmet uzmanları çeşitli rolleri uygulayabilmişlerdir. Saha eğitimi sosyal hizmet eğitiminin ayrılmaz bir parçası olarak görüldüğünden sosyal hizmet

öğrencilerini staj yapmaları için itfaiye birimlerindeki sosyal hizmet uzmanlarının yanına göndererek teori ve pratiğin bir arada kullanabilmesine ortam hazırlamışlardır. Ancak Türkiye'de genelci yaklaşımın alt başlıkları olarak bazı belirli mesleki rollerin anlatılması sosyal hizmet müdahalesini sınırlandırmaktadır. Her vakanın biricik kabul edildiği sosyal hizmet anlayışında, kalıplaşmış rollerin uygulanıyor olması -ki bunların da çoğu hatırlanmıyor- sosyal hizmet uzmanının esnek çalışmasını engelleyebilmektedir.

2. Mesleki rol konusunun üzerinde durulmadan, hızlı bir şekilde anlatılması mesleki rollerin isimlerinin dahi hatırlanmamasına sebep olmaktadır. Ayrıca konuya ilişkin yeterince kaynağın olmaması sosyal hizmet eğitimini bu alanda kısır bırakmıştır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının, ne yaptığını bilmeyen/bilemeyen kişiler olarak çalışmalarına neden olabilmektedir. Uzmanların mesleki çalışmalarını isimlendirememesi, yapılan çalışmalarda kullanılan rollerin isimlerinin hatırlanmaması, mesleki rollere dair bilgi birikiminin az olması gibi durumlar, günün sonunda onları "yorgun" uzmanlar yapabilmektedir. Fakat uzman yapılan işin neye karşılık geldiğini bilse belki "boşuna" uğraşmadığını fark edebilecektir. Ama bunu bilmeyince ortada mesleki çalışma yapılmamış gibi oluyor ve dolayısıyla yapılan işler anlamlandırılamıyor.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rol Uygulamaları

Araştırma bulgularına bakıldığında öne çıkan bazı mesleki rollerin olduğu görülmüştür. Bunlar; savunuculuk rolü, danışmanlık rolü, arabuluculuk rolü ve eğitici rol olarak sıralanabilir. Yani aslında uzmanlar sahada en çok uygulayabildikleri mesleki rolleri, mesleki rol tanımlarında kulanmışlar; mesleki rolün amaçlarını da en işlevsel olduğunu düşündükleri mesleki roller üzerinden yapmışlardır. Özellikle savunuculuk rolü pek çok katılımcının en çok uyguladığı mesleki rol olarak karşımıza çıkmaktadır. Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının savunuculuk rolünü sıklıkla kullanması, Karabekir'in (2016) araştırmasında da anlatılmıştır. 18 yaş altı çocuklar hakkında karar yetkisinin sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki rollerini icra etmelerini kolaylaştıran bir etkene dönüştürmektedir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının uyguladıkları mesleki rollerle Sağlık ve Adalet Bakanlığı'nda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en çok uyguladıkları mesleki rollerin farklılaştığı görülmüştür. Bu nedenle mesleki rollerle ilgili yapılacak çalışmalarda bu hususa dikkat edilebilir.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Özellikleri

Literatürde sosyal hizmetin mesleki rollerini uygulayan uzmanların bazı kişisel özelliklerine dikkat çekilmiştir. Araştırma bulguları bu özelliklere paralel sonuçlar içermektedir.

Empati ve İyi Dinleme Becerisi: Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol uygulamalarında öncelikli becerisi; empati ve iyi dinleme becerisidir. Sosyal hizmette empati müracaatçıya yaşamının ne kadar zor olduğuna dair bir anlayışı ve kabulünü iletmektir. Dinlemek, uzmanların müracaatçıların duygularını, tutumlarını ve sorunlarını sempati ve empati ile doğru bir şekilde duymalarını ve anlamalarını sağlayan kilit bir sosyal hizmet becerisidir. İyi dinlemek, özellikle müracaatçı üzüldüğünde veya stres yaşadığında dikkat cesaretlendirici bir yaklaşım ve sabır gerektirir. Doğru dinleme, sosyal hizmet uzmanlarının "doğru zamanda doğru soruyu" sormasını sağlayacaktır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanları uygun bir hızda çalışırsa, anlaşılabilir bir dil kullanırsa ve sıcak ama profesyonelce davranırsa, müracaatçının endişelerini güvenilir bir şekilde duyması daha olasıdır (Pierson ve Thomas, 2010, s:294).

Sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmelerde empati ve iyi dinleme becerisine sıklıkla vurgu yapılmıştır. Özellikle empati becerisinden yoksun olan uzmanların müracaatçıyı anlaması zorlaşacak ve dolayısıyla etkin ve yerinde bir sosyal hizmet müdahalesi yapılamayacaktır. Müracaatçı karşısındaki uzmanın kendisine gerçekten yardımcı olmak için dinlediğini hissedebilirse, gerekli bilgileri süreç içerisinde rahatlıkla verebilmektedir.

Eleştirel Düşünme Becerisi: Sosyal hizmet mesleği uzmanlardan her zaman eleştirel yetenekler ve nitelikler talep etmektedir. Çünkü müracaatçı için verilen kararların yerinde ve baskı altında kalınmadan yapılabilmesi için eleştirel düşünme becerisi gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları bu beceri ile birlikte müracaatçının durumunu daha iyi anlayabilir, sorunun ana kaynağını fark edebilir ve mantıklı muhakeme ile doğru bir değerlendirme yapabilir. Bu anlamda vakaya farklı bakış açılarıyla bakıp kapsamlı kararlar alabilmek için eleştirel düşünce becerisine ihtiyaç vardır denilebilir (Brown ve Rutter, 2008: 20; Spicuzza, 2003: 61). Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından birçoğu eleştirel düşünce becerisinin sahada müracaatçıyla çalışırken gerekli olduğunu vakalar üzerinden örnekler vererek açıklamışlardır. Zira uzmanın zihinsel olarak güçlü olması, vakalardaki problemleri analiz edebilmesi ve

karmaşık konular hakkında doğru karar verebilmesi için eleştirel düşünce becerisinin gelişmiş olması gerekmektedir. Özellikle korunmaya ihtiyacı olan çocukla çalışan uzmanların, evlat edindirme, koruyucu aile ve çocukların kurum bakım süreçlerine etkili müdahale yapabilmesi için eleştirel düşünebilmelidir. Çocukların durumlarını çok iyi anlayamayan, düşünemeyen ve yeterince analiz edemeyen uzmanların -istemese bile- müracaatçıya zarar verdiği görülmüştür.

Sabır: Literatürde pek çok yazarın bürokrasinin hantal işleyişi ve karmaşıklığını eleştirdiği görülmüştür ve bu süreçlerin çok yavaş işlemesinden dolayı mesleki rolleri uygulamada sabrın önemli bir yere karşılık geldiği ifade edilmiştir (Meriç, 2016; akt.Forbat 2005: 325). Sosyal hizmet vakaları aylarca hatta yıllarca sürebilmektedir. Ayrıca çok karmaşık ve farklı çıkarlara sahip insanların rekabetlerini de içerebilmektedir. Tüm bunlara ek olarak müracaatçıyla ilerleme kaydetmek uzun zaman alabilir. Bir uzman, müracaatçısının sorunlarının asıl sebebine ulaşmak ve yardım edebilmek için çok ciddi bir sabra sahip olmalıdır(https://www.socialworkdegreeguide.com/lists/5-important-characteristics-of-a-social-worker). Sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları vakalarda sabırlı olamaz acele karar verirlerse müracaatçıyı yanlış yönlendirebilmektedirler. Çocuğun yüksek yararı için çalışan uzmanla, ani karar vermeleri sonucunda yaşadıkları olumsuz tecrübeleri paylaşmışlardır. Bu noktada sabrın önemini açıklayan pek çok örneğe değinmişlerdir.

Kararlılık: Sheafor'a (2003: 40) göre mesleki rollerin uygulanabilmesi için sosyal hizmet uzmanının vakalarıyla görüşmelerinde ve yapacağı mesleki müdahalelerde azimli, kararlı ve ısrarcı olması gerekmektedir. Çünkü sosyal hizmet uzmanlarının yapacağı görüşmelerin sonucu için öngörülebilir bir işleyiş her zaman mümkün olamamaktadır. Bu gibi durumlarla sıklıkla karşılaşan uzmanların, kararlı olması mesleki rollerin uygulanmasında önemli kişisel özelliklerden biri olarak görülmektedir. Görüşmeye katılan uzmanlar vakalarla çalışırken kararlı olmanın neden önemli olduğunu defaatle açıklamışlardır. Kararlılıktan kasıt uzmanın aldığı kararların arkasında durması, görüşülen konu hakkında inatla, pes etmeden çalışmasını içermektedir. Kararlı duruş sergileyen uzmanların alanda yapmış olduğu çalışmalar, bazı yöneticiler tarafında zıtlaşma olarak algılanabilmektedir. İşte tam bu noktada uzmanın zıtlaşmadığını, mesleki müdahalede bulunduğunu ve bunun için her şeyi yapabileceğini ispatlaması gerekmektedir. Ancak pek çok katılımcının belirttiği gibi siyasi baskılar, idarecilerin

mobingleri, yasa ve yönetmelikler gibi engelleyici bazı unsurlardan dolayı sosyal hizmet uzmanları gerekli kararları verememekte yada verilen kararın arkasında durmakta güçlük çekmektedirler.

Cesaret: Sosyal hizmet mesleği zor vakalarla karşılaşıldığından dolayı genel olarak cesaret gerektiren bir meslektir. Sosyal hizmet uzmanları her gün çeşitli zorluklar çeken müracaatçılarla ve dolaylı ya da doğrudan bu zorluklara neden olan insanlarla karşılaşmaktadırlar. Bu gibi durumlarda uzmanın güçlü durumda olanların karsısına çıkabilmesi ve çatışmayı göze alabilmesi özellikle zor ve baskıcı ortamlarda büyük ölçüde cesaret gerektirmektedir (Rosenwald, 2011:270). Türkiye koşullarında zorlu vakalarla karşılaşmak bir uzmanın sıklıkla yaşadığı süreçlerden biridir. Bizim ülkemizde bir uzman için katılımcıların ifadeleriyle, aylık 250- 300 dosya düşebildiğinden bu durum uzmanların zorlu vakalarla karşılaşma ihtimalini arttırmaktadır. Bu anlamda cesaret gerektirecek pek çok durum söz konusu olabilmektedir. Ancak cesaret beraberinde risk almayı da getirdiği için uzmanlar cesaret konusunda daha çekimser kalabilmektedirler. Cesaret konusu uzmanların hangi tip uzman olduklarını belirleyen öenmli unsurlardan biridir. Eğer bir uzman cesaret edip bazı riskleri alabilirse "algı yıkan sosyal hizmet uzmanı" olabilmektedir.

Uzmanların Vakalar Üzerinden Mesleki Rol Uygulamaları

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları yatılı kurum/ kuruluş ortamında çalışan kişilerin mesleki rollerini daha fazla uygulayabildiklerini belirtmişlerdir. Eğer bir uzman kurum ve kuruluş ortamında çalışmıyorsa mesleki rollerini kullanamayacağını söyleyen katılımcılarda olmuştur. Vaka ile uzun süreli çalışma yapılmadığında mesleki rollerinde yapılamayacağını belirten uzmanlar da olmuştur.

"Mesleki rolleri uygulayamıyoruz" ifadesinin çeşitli nedenleri olabilir. Mesleki rollere ilişkin ortak bir tanımın olmaması, konuya ilişkin yeterli kaynağın olmaması, lisans eğitimlerinde bu konuya yeteri kadar vurgunun yapılmamış olması, uzmanların mesleki rolleri uygulamadıklarını düşündürmüş olabilir. Mesleki rollerle ilgili biraz düşünmeleri sağlandığında örnekler verilebildiği görülmüştür. Araştırmacı, uzmanların bu konular üzerine hiç düşünemediğini fark etmiştir. Bu durum uzmanların "mesleki rol" ile ilgili algılarının zayıf olduğunu, bu konuya uzak olduklarını göstermektedir.

Sosyal hizmet uzmanının mesleki rolleri ile ilgili olarak yapılan bu araştırmada en dikkat çekici bulgular arasında sosyal hizmet uzmanlarının kendi mesleki rol tanımlarının

yer aldığı bulgular kabul edilebilir. Sahada uzun süre çalışan sosyal hizmet uzmanlarının uygulamaları sonucunda geliştirdikleri rol tanımları yer almaktadır. Araştırmayı alanyazında mesleki rollerle ilgili diğer araştırmalardan ayıran en önemli özellik uzmanların vakalar üzerinden kendi mesleki rol tanımlarını yapmış olmalarıdır. Bu kapsamda 6 madde ile sıralayabileceğimiz mesleki rol tanımları oluşmuştur.

Sınırları Aşmak: Bu mesleki rol sosyal hizmet uzmanları için bazı önemli durumlarda yasa ve yönetmeliklerin dışına çıkılmasına müsaade etmek, vaka özelinde vakanın neye ihtiyacı varsa o şekilde çalışmaya karşılık gelmektedir.

Mum Işığı Rolü: Sosyal hizmet uzmanları mum ışığı rolü uzmanın kendisini tüketerek vakalarına yardımcı olmasını içermektedir. Burada mum gibi erime metaforu uzmanlar tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Erimemeleri/Tükenmemeleri için mumun alttan güçlendirilmesi gibi bazı desteklere ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Dezavantajlı insanlarla çalışan sosyal hizmet uzmanları mum metaforu ile aslında şunu belirtmeye çalışmışlardır; biz yaptığımız iş ile pek çok insanın hayatını aydınlatıyoruz, bir pencere açıp karanlıklardan çıkmasına yardımcı oluyoruz. Ancak bize destek verilmezse sadece ışık vererek var olamayız, günden güne eririz. Bu nedenle mum gibi yanıp dağılmamız için bazı tedbirlerin ilk aşamada, mum daha yanmaya başlamadan alınması gerekiyor demek istemişlerdir. Sosyal hizmet uzmanları mum ışığı mesleki rolü ile aslında Türkiye'de pek çok uzmanın yaşadığı ortak soruna değinmişlerdir.

Kolaylaştırıcı Rol: Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan uzmanlar ufak konuları sürekli gündem haline getirip, gereksiz yere çocukları üzmemek gerektiği üzerinde durmuşlardır. Yani bir çocuğun çok büyük beklentilerinin olamayacağı, o ufak isteklerini de kırmadan incitmeden makul ölçüler içerisinde yapılabileceğini söylemişlerdir. Hassas süreçlerin içerisinde olan çocuklar için katı tutumların, gereksiz kısıtlamaların sadece işi zorlaştırdığını bu nedenle çocukların kurumlarda kimseyi dikkate almadıklarını belirtmişlerdir. Aslında burada çok temel bir değerin varlığından söz edebiliriz. Eğer bir uzman çocuğun beklentisini karşılayamacaksa, bunu ona niye olamayacağını açıklayarak anlatmasının yani çocuğa değer vererek onu önemsediğini göstererek açıklamada bulunulması gerektiğini belirtmektedir.

Değerli Hissettirme Rolü: Toplumsal hayatta bir insan yaşadığı yerde kendini değerli hissetmezse o kişi o yere uzak kalır/ait hissedemez. Özellikle bu kişilerin çocuk olduğu düşünüldüğünde bu durum kaçınılmaz olacaktır. Bu nedenle ailesinde çeşitli

sebeplerle ayrı kalmış, kurum bakımında kalan çocuklarla değerli hissettirme rolü çok işlevsel bir yere karşılık gelebilir. Değerli hissettirme rolü ile mesleki uygulamalar yapan bir uzmanın çocukla kurduğu ilişki daha çok güvenli bağlanma sürecine girebilecektir.

Var Kılma Rolü: Tüm insanlar bulundukları ortamda önce var olduklarını kanıtlama gereksinimi duyarlar. Varlığının kabul gördüğünü bilen bir kişi, yaşadığı ortamda kendini sadece ait hissetmez aynı zamanda fikir sunarak da düşüncelerini açıkça ifade edebilir. Bu anlamda çocuklar için "var kılma rolü" hem kendilerini ait hissettirecek hem de düşüncelerini rahatlıkla söyleyebilecekleri özgür bir ortamı oluşturabilecektir.

Görünürlüğü Arttırma Rolü: Bir çocuk bulunduğu ortamda kendini değerli hissedip, orada varlığının da anlamlı olduğunu fark ettiğinde ait olma ve fikirlerini izah etmesini kolay olacağını belirtmiştik. Bunlara ek olarak çocuğun daha fazla üretim yapmasını, daha fazla konuşmasını, duygularını daha net ifade edebilmesini sağlamak için görünürlüğünün artırılması gerekmektedir. Çocuğun kendini değerli hissetmesi, var olduğunun bilinmesi onu belli bir noktaya kadar ayakta tutabilir. Ancak bu durumların sürekliliğinin sağlanabilmesi için görünürlüğünün arttırılması gerekmektedir. Örneğin bir çocuk kuruluş ortamında kendini değerli hissedebilir, varlığının o kuruluşta önemli olduğunu anlayıp sevildiğini düşünebilir. Ancak sevildiğini, değer gördüğünü bilmek daima fikirlerini açıkça ifade etmesine yeterli olmayabilir. İşte tamda bu noktada uzman çocuğun yetenekleri ve kapasitesi doğrultusunda ona görevler verip, yapabileceği şeylere yönelik fikrini alırsa çocuk da artık bazı konularda uzmanlaşabileceğini düşünebilir. Bu konularda görünürlüğünün daha belirgin olduğunu hissedebilir.

Sosyal inceleme için gidilen evlerde sosyal hizmet uzmanlarının çocuğun yanında sorulamayacak ya da çocuğun duymasının uygun olmadığı bilgileri öğrenmek için bazı yöntemler uyguladıkları fark edilmiştir. Aslında kendileri farkında olmadan çocukla konuşma üslubu geliştirmişlerdir. Bununla ilgili de kullanabilecekleri çeşitli pratik cümleler yer almaktadır. Çocukla yapılan görüşmelerde uzmanların kullandığı bazı cümleler aslında sosyal hizmet uzmanının mesleki becerilerine karşılık gelmektedir. Ancak çoğu kez uzmanların bu beceriyi kanıksanmış biçimde, farkında olmadan uyguladıkları görülmüştür; dolayısıyla bu pratikleri bir uzmanlık becerisi olarak algılamadıkları anlaşılmıştır.

> Bizim anneden bilgi almamız gerekiyor, çocuk da orada. Şimdi ben çocuğa da bir şeyler sormak istiyorum. Anneye desen ki çocuğunla biraz görüşebilir miyim izin vermeyecek veyahutta verdiğinde ben çocukla otururken çocukta korkacak bu bana

> ne soracak diye. Yabancı bir insanla tek kalıyorsun sonuçta. Çocukla yalnız kalmak adına anneye alakasız bir şey söylüyorum. Kimliğiniz varsa getirebilir misiniz gibi. Ama kimliği bana lazım değil. O da diğer odada getireyim diyor. Ben de o ora çocuğa sorular sorabiliyorum. Veyahut adresinizde hata var faturanız varsa getirir misiniz, bir bakalım diyorum o zaman fatura aramaya gidiyor. Yani böyle değişik şeyler de çocukla yalnız kalmaya çalışıyorum. Çocukta bundan korkmuyor. Orada anne de oğlum bak otur bu abi sana bir şey soracak diye çocuğa bir şey söylemiyor. Ve anne de özellikle çocuğu ile görüşmüş gibi bir algı vermiyoruz.

Sosyal hizmet uzmanlarının destek alabileceği kişi ve kuruluşlar oldukça sınırlı sayıda olduğu öğrenilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının toplandığı en büyük platform SHUDER iken katılımcıların çoğu bu derneğin çalışmalarını beğenmedeklerini, ideolojik yaklaşımlarından dolayı tarafsız olmadıklarını ve bu nedenle SHUDER'den herhangi bir destek alamadığını belirtmiştir. Çok az sayıda katılımcı derneğin yönetiminde yer aldığı için destek alabildiğini belirtmiştir. SHUDER Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının toplandığı en önemli meslek örgütü olarak bilinirken, araştırma bulgularından anlaşıldığı gibi mesleki roller ve sosyal hizmete dair bir destek alınabilecek bir kuruluş olarak görülmemektedir. Araştırma kapsamında gidilen 13 ilden 7 tanesinde SHUDER mevcutken, 6 ilde SHUDER bulunmamaktadır. Araştırmanın başında SHUDER'in bulunduğu illerde katılımcıların SHUDER'den destek alabileceği, belki süpervizyon ihtiyacının bile karşılanabileceği düşünülmüş, SHUDER'in olmadığı illerde bu durumun daha zor olabileceği anlayışı geliştirilmiştir. Ancak araştırma bulguları sonucunda öngörülen tespitin doğru olmadığını, SHUDER'in tam olarak sosyal hizmet uzmanlarının destek ihtiyacını karşılamadığı görülmüştür.

Özellikle sosyal hizmet uzmanlarının destek alabileceği kişi ve kuruluşların az olması onları mesleki anlamda tükenmişliğe daha çok itebilmektedir. Aslında bir toplumda halkın en tabanına inebilecek kişiler sadece sosyal hizmet uzmanlarıdır denilse yanlış olmaz. Zira her gün sosyal inceleme gibi nedenlerle sokak sokak, ev ev vatandaşla görüşen hangi meslek çalışanları olabilir ki? Bu durum Bull'un (2014) araştırmasında "gerekli kötülük" olarak ifade edilmektedir. Çünkü yoksullara doktorlar, öğretmenler ve diğer yardımcı meslek çalışanları sosyal hizmet uzmanlarının yaptığı gibi müdahalele etmesi daha zordur. Birilerinin devlet adına bunu yapması gerekir ancak devlet yoksullar için yeterli sayıda hukuki danışman bulunduramayacağından sosyal hizmet uzmanları özellikle savunuculuk rolüyle bu soruna çare olabilmektedir diyerek sosyal hizmet uzmanının nasıl "gerekli kötülük" yaptığını izah etmiştir (Bull, 2014: 60). Bu durumda sosyal hizmet uzmanı savunuculuk rolü ya da diğer mesleki rollerini yerine getirip,

kaliteli hizmet sunabilmesi için öncelikle kendisinin destek mekanizmaları kuvvetlendirilmelidir. Eğer devlet toplumun dezavantajlı kesimlerine hizmet sunmak ve sunduğu hizmetin karşılığını almak istiyorsa sosyal hizmet uzmanlarına gerekli değeri göstermelidir. Bunun içinde ilk önce uzmanların destek mekanizmaları kuvvetlendirilmelidir.

Araştırmaya başlanmadan önce sosyal hizmetin mesleki rollerine dair yeterli eğitimin sağlanmadığı düşünülmekteydi. Yapılan araştırma ile bu durumun sahada çalışan uzmanların cümleleriyle desteklenmiştir. Lisans sürecinde alınan sosyal hizmet eğitimin yetersizliği üzerinde sıklıkla durulduğu görülmüştür. Özellikle lisans sürecinde stajların çok az olması, derslerin vaka anlatımlarıyla işlenmemesi, açık öğretim fakültelerinden mezun olan kişi sayısının artması eğitimde en çok şikayet edilen durumlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum literatürdeki bulguları desteklemektedir. Alptekin ve ark.'nın (2017) yaptığı çalışmaya göre Türkiye'deki lisans ve lisansüstü sosyal hizmet eğitimlerinde pek çok sorunun var olduğu görülmektedir. Üniversitede sosyal hizmet lisans bölümleri kontrolsüz bir şekilde artarken, bu bölümden mezun olacak sosyal hizmet uzmanları adaylarının aldığı eğitim tartışılmamaktadır. Eğitimin kalitesi ve niteliği arttırılmadan, sosyal hizmet uzmanlarının kaliteli hizmet sunmasını beklemek çok da mümkün olamayacaktır. Ancak bazı uzmanlar tüm bu olumsuz şartlara rağmen örgün eğitimin dışında eğitimler alarak eksikliklerini gidermeye çalışmaktadırlar. Bu kendileri için tükenmişlikten kurtulmanın da bir yöntemi olarak açıklanabilir. Tabi bunun için ciddi bir zaman ayırmak, bütçe ayırmak gerekeceğinden her sosyal hizmet uzmanının böyle bir imkânı ve enerjisi olmayabilir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanları eksik kalan eğitimleri kendi çabalarıyla da sağlayamayabilir. Tam bu noktada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı uzmanına sahip çıkıp, eksiklikleri giderme yolunda önemli adımlar atmalıdır. Ama bahsedilen adımlar "gerçekçi ve uygulanabilir" çözümler olmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanlarının farklı uygulama ve yaklaşımları olduğu anlaşılmıştır. Bu farklılıklar uzmanların da farklı anlaşılmasına sebebiyet vermiştir. Bunun sonucunda 3 tip uzman modelinin ortaya çıktığı görülmüştür.

Algı Yıkan SHU'lar: Bazı sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri uygulama becerileri ve mesleğe verdikleri önem birleştiğinde ortaya "iyi örnek" sayılabilecek sosyal hizmet müdahaleleri çıkmıştır. Uzmanlar çocuklara yeri geldiğinde vakitlerini, yeri

geldiğinde fikirlerini yeri geldiğinde duygularını ve yeri geldiğinde evlerinin kapılarını çocukların içeri girebileceği şekilde açmışlardır. Uzmanların etkili sosyal hizmet müdahaleleri, fedakarlıklarıyla birleştiğinde ortaya güzel sonuçlar çıkabilmiştir. Ne kurum, ne yasalar, ne idareciler ne de diğer engeller algı yıkan sosyal hizmet uzmanlarını durduramıyor aksine güçlendirebilmektedir. Bu uzmanların en önemli özellikleri kendilerini sıradan bir memur olarak görmemeleridir. Algı yıkan SHU'ların çocukları tanıma/açma yöntemleri aşağıda sıralanmıştır:

- Birebir ilgi
- Oyun
- Gezme
- Evlerinde misafir etme

Memur Algısıyla Çalışan SHU'lar: Sabah 08:00 da masa başı mesaisine başlayıp, akşam 17:00 da evine giden, sadece yapılması gerekenleri yapıp, işini ne eksik bırakan ne de fazla yapan sosyal hizmet uzmanlarını ifade etmektedir. Bu uzmanların en önemli özelliği yasa ve yönetmelikleri önemseyip, hep bu doğrultuda çalışmalarıdır.

Minnet Altında Çalışan SHU'lar: En riskli sayılabilecek SHU tipi olduğu söylenebilir. Çünkü minnet altında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının hak etmedikleri halde üst yöneticilerin ya da siyasi parti üyelerinin desteğiyle bazı kadrolara geldiği bilinmektedir. Bu gibi durumlarda sosyal hizmet uzmanları yapmak istemediği pek çok görevi yapmaya "gebe bırakılmaktadır". Kimin desteğiyle gelinmişse o kişilerin istekleri doğrultusunda sosyal inceleme raporu yazılması beklenen grup olarak tanınırlar. Pek çok ASDEP çalışanının minnet altında çalıştığını ifade eden bulgular yer almaktadır. Bu anlamda ASDEP sosyal hizmet alanına daha kaliteli hizmet sunmak için oluşturulmuş bir proje iken, gidişat işin böyle olmadığını bizlere göstermektedir. Minnet altında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en önemli özelliği işlerini kaybetme korkusunu her gün yaşamak olarak söylenebilir. Zira birilerinin isteğiyle belli yerlerde çalışmaya başlayanlar yine birilerinin isteğiyle gidebileceklerinin çok iyi farkındadırlar.

3 başlık altında açıklanan sosyal hizmet uzmanı tipleri literatürdeki bulgulara benzer nitelikte olduğu görülmüştür. Banks (2006:136) sosyal hizmet uzmanlarının genellikle 3 modelden birine göre uygulama yaptığını ifade etmektedir:

a) Radikal/Kendini adamış sosyal hizmet uzmanı

b) Teknik-Bürokratik sosyal hizmet uzmanı

c) Profesyonel sosyal hizmet uzmanı (Meriç, 2016 akt; Banks, 2006:136)

Radikal/kendini adamış model yapılan çalışmada algı yıkan sosyal hizmet uzmanı tipine benzemektedir. Değişim yaratma öncelikli amacıdır ve bunu hep önde tutmaktadır. Ancak çoğu zaman etik ikilem yaşayabilmektedirler.

Teknik/bürokratik modelde sosyal hizmet uzmanı kurumun kendisine belirlediği rolleri ve görevleri yapıp daha fazlasına karışmamaktadır. Bu model araştırma bulgularından memur algısıyla çalışan sosyal hizmet modeline benzemektedir.

Profesyonel sosyal hizmet uzmanı ise aldığı eğitimler sonucunda mesleğinde uzmanlaşmıştır. Alınan eğitimler mesleki etiği öne geçirmiş olup bu duruma hassasiyetle yaklaşılmaktadır. Öncelik sosyal hizmet uzmanı kimliğidir, kurum kimliği ikinci sırada yer alır. Yani baskı ve dayatmalarla mesleklerini icra etmezler. Sadece aldıkları eğitimin yönlendirdiği şekilde mesleki uygulamalar yaparlar. Bu modelin araştırma bulgularında çıkan modellerde karşılığı yoktur. Çünkü yapılan araştırma göstermektedir ki, minnet altında çalışma bizde gerek siyasi gerek kültürel kodlar gereği yerleşmiş bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak yabancı literatürde bu durumun zıttı olarak profesyonel çalışma, alınan eğitimin uygulanması olarak farklılık göstermektedir.

Sosyal hizmet uzmanları mesleki rol uygulamalarını zorlayan bazı engellerin olduğunu belirtmişlerdir. Bu engeller; kurumda yaşanılan zorluklar, yasa ve yönetmelikler, kültürel farklar, güvenlik sorunları, mesleki tükenmişlik ve süpervizyon desteğine duyulan ihtiyaç şeklinde sınıflandırılmıştır. Uzmanların ağır iş yükleri, çözmeleri gereken dosyalar, amirlerinin bazı durumlarda zorla sosyal inceleme raporu yazdırması gibi süreçlerde mesleki rollerin uygulanmasındaki engeller olarak görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanlarının ve yetkilerinin daraltıldığı anlatılmıştır. Mesleğin değersizleştirilmesi ve mesleğe ilişkin belirsizliklerde uzmanların mesleki rolleri uygulamalarını gittikçe zorlaştırmaktadır. Engeller sosyal hizmet uzmanlarının motivasyonlarını düşürmekte ve sosyal hizmet uygulamalarını yerine getirmelerinde zorlayıcı faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kamu kuruluşlarında çalışan uzmanların dile getirdiği engellere bakıldığında ağır iş yükleri, ihtiyacın altında personelle çalışmak, yaptıkları çalışmaların desteklenmemesi,

kurumsallaşma eksikliği, kaynak yetersizliği gibi sorunlardır. Bazı sosyal hizmet uzmanlarının dile getirdiği diğer bir durum da devletin ve çalıştığı kuruluşun politikaları ile müracaatçının ihtiyaçlarının çatıştığı durumlardır. Bazı uzmanlar da mevzuat hükümleri ile müracaatçının ihtiyaçları arasında ikilemde kaldıklarını anlatmışlardır. Thompson (2017) kurumun istekleri ile müracaatçıların istekleri arasında kalan sosyal hizmet uzmanını tanımlarken "iki ateş arasında" olmak tabirini kullanmıştır. Katılımcılar kurumlarda kendilerini savunacak bir mekanizmanın olmadığını sıklıkla dile getirmişlerdir. Bu durum onların mesleki motivasyonlarını düşürmektedir.

Sosyal hizmet kurumlarında çalışmak zorken birde bu kurumları idare etmek daha da zor olabilmektedir. Dolayısıyla bu kurumların alanı bilen sosyal hizmet uzmanları tarafından idare edilmesi önemlidir. Sosyal hizmet uzmanı olan birinin kurum müdürü olmasıyla sosyal hizmeti hiç bilmeyen farklı bir meslekten birinin kurum müdürü olması arasındaki farklar çok net anlaşılabilmektedir. Şöyle ki görüşülen uzmanların hepsi eğer kurum müdürü alandan biri değilse anlaşılmadıklarını, mesleğe saygı gösterilmediğini defaatle dile getirmişlerdir. Ancak eğer kurum müdürü sosyal hizmeti bilen, birlikte çalıştığı meslektaşlarına süpervizyon desteği sunabilecek kadar alan tecrübesi olan biri olduğunda durumun değiştiğini, çok verimli işler yapabildiklerini aktarmışlardır. Kurum müdürlerinin sosyal hizmet uzmanı olması çalıştıkları yerdeki uzmanlar için avantajlı bir durum iken, kurum müdürleri için aynı durumun geçerli olmadığı araştırmacı tarafından düşünülmektedir. Zira uzun yıllar idarecilik yapmış katılımcılarla yapılan görüşmelerde spesifik vaka örnekleri veremeden ortak sorunlara değinildiği görülmüştür. Ortak sorunlar ve vakalar üzerinden genellemeler yaparak aynı tarz cevapların verildiği anlaşılmıştır. Yani meslekte idarecilik yapmaya başlayanlar, bireysel vakalardan uzaklaşarak daha çok bürokratik işler yapmaya başlamışlardır. Bu durum kurum müdürlerinin tükenmişlik süreçlerini pekiştiren temel sebeplerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira müdürlerin bürokratik işlerle uğraşırken mesleki doyum alacakları bir ortam kalmamış olmakta ve tek başına maddi kazancında yeterli bir motivasyon kaynağı olmaması idareci olmayı giderek zorlaştıran bir etkene dönüştürmektedir.

Uzmanların yaşadığı sorunlardan bir diğeri de kurum personellerinden şoförlerle ilgili olarakyaşadıkları sorunlardır. Bu araştırmanın bulgularında yer alan şoförlerle ilgili kısım diğer araştırmalarda karşılaşılmayan bir bölüme denk gelmektedir. Katılımcılar kurumda yaşadıkları sorunları açıklarken şoförlerle ilgili pek çok duruma örnek

vermişlerdir. Kurum şoförlerinin sosyal incelemeye giderken uzmanlara yaşattıkları sorunlar, uzmanların inceleme sürelerine müdahale etmeleri, sosyal inceleme için kurum aracını hazırlamamaları ve uzmanları vakaya götürmemeleri gibi pek çok duruma örnek verilmiştir. Bu yaşanılanlar uzmanlarda şoförler için "onlara şoför denmez onlar bizim amirlerimiz" dedirtecek kadar tükenmişliğe sebep olmaktadır.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişliği

Araştırmanın bulgularına göre katılımcıların büyük çoğunluğunun mesleki tükenmişlik yaşadığı görülmektedir. Bazı uzmanların mesleği bırakabilecek seviyede tükenmiş olduğu kendi cümlelerinden çok net anlaşılmaktadır.

> Ben üniversite sınavına yeniden hazırlanıyorum. Alan değiştirmek istiyorum. Çok yoruldum artık.
>
> - Hangi bölümü tercih edeceksiniz?
>
> Veterinerlik. Veteriner olmak istiyorum.
>
> - Neden veterinerlik peki?
>
> Hayvanlarla uğraşmak insanlarla uğraşmaktan daha kolay

Mesleğe olan saygınlığın azalması, çalıştıkları kurumlarda mobbingin artması, özgün ve esnek çalışma ortamının sağlanmaması, ağır iş yükü ile birlikte gelen dosya sayılarının fazlalığı, yasa ve yönetmeliklerin yetersizliği, politika eksikliği, süpervizyon desteğinin sağlanmaması gibi nedenlerle uzmanların tükenmişlik yaşadığı anlaşılmaktadır. Tükenmişliğin en önemli nedenlerinden biri de iş doyumunun alınamaması olarak gösterilebilir. Katılımcıların büyük bir kısmı yaptıkları işi anlamlandıramamakta, yetersiz ve değersiz görebilmektedir. Atamtürk (2010) yaptığı çalışmada aile mahkemesi uzmanlarının, tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumlarının ortalamalarına bakıldığında; duygusal tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğunu, düşük düzeyde duyarsızlaşma gösterdiklerini, düşük kişisel başarı düzeyinin yüksek düzeyde olduğunu, iş doyumlarının ise nötr düzeye yakın bir seviyede olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Aslan Açam (2018) araştırmasında farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini değerlendirmiştir. Araştırma bulgularına göre bağımsız karar verme süreci desteklenmediğinde tükenmişlik düzeyi, desteklendiğinde ise iş doyumu artmaktadır (Aslan Açan, 2018). Bu araştırmanın bulgularında da katılımcılar benzer açıklamalar yapmışlardır.

> Rollerde bir kere özgür düşünce çok önemli, meslek elemanının düşüncelerine ve kanaatine önem verilmesi gerekmektedir. Nasıl doktor raporu esastır kanaat bildirmez o mesela, doktor derse ki o adam çalışmaz o adam çalışamazdır. Onun üzerine başka hiçbir şey söylenmez ya da belli durumlarda heyet alınır tek doktor geçerli değildir denir ama genelde doktorlar silsilesinin bu seferde kararıdır. Bizim mesleğimizde de böyle bir durumun olması gerekmektedir yani biz kanaat bildirici değil karar verici olmalıyız çünkü bizim raporlarımıza bakıyorlar işte hakimler ama yine de kararı o veriyor ya da benim yazdığım raporun yarısı alıp mahkeme duruşma tutanağının sonuna ekleyip kararı çıkartıyor. Şimdi bu hırsızlığa intihale de girmiş oluyor. O kararı ben verebilmeliyim yani o yetkinliğe ulaşıp çıkmalıyım ben okuldan, bir doktor gibi olmalıyım.

Araştırma süresince mesleki tükenmişlik mesleki rollerin uygulanmasında en büyük engellerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu anlamda sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişliklerine neden olan konular dolaylı olarak mesleki rollerin sahaya aktarılmasına da engel olabilecek etkenlerdir.

Güvenlik Sorunları

Katılımcıların büyük çoğunluğu çalışma koşullarının kendileri için güvenli olmadığını sıklıkla dile getirmiştir. Sosyal hizmet uzmanları riskli alanlarda çalıştıklarını ancak bu çalışmanın karşılığında yeterince güvenliklerinin sağlanmadığını bu durumu "kelle koltukta çalışıyoruz" diyerek belirtmişlerdir. Dolayısıyla böyle bir ortamda sosyal hizmet uzmanlarından cesur uygulamalar beklenmemelidir. Sosyal hizmet uzmanları hala "tedirginlik ve endişe" içerisinde sosyal incelemeye gitmektedirler. Bu durum kadın ve erkek sosyal hizmet uzmanları için durumu değiştirmemektedir. Sosyal inceleme için gittikleri evlerde, madde kullanan, psikolojik sağlık sorunları yaşayan, şiddete eğilimli, sözlü ve fiziksel istismarla kendilerine zarar veren pek çok kişiyle karşılaştıklarını belirtmektedirler. Güvensizlik içerisinde gerçekleştirilecek mesleki müdahaleler, sorunların çözümü noktasında yetersiz kalabilmektedir.

Kültürel Farklılıklar

Araştırma süresince sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini uygulamasını engelleyen unsurlardan biri de kültürel farklılıklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının kendi kültürel birikimi ile görev yaptığı yerdeki kültür çatışınca müracaatçı ve uzmanın anlaşması zorlaşabilmektedir. Bu noktada kültürel farklılıklar göz önüne alınarak sosyal hizmet uygulamaları geliştirilmelidir. Özgür'ün (2010) da yaptığı Çokkültürcü Sosyal Hizmet: Eleştirel bir Bakış isimli çalışmada, "çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması, geleneksel sosyal hizmet uygulamasının tek tipleştirici eğilimini daha

çoğulcu bir yapıya dönüştürmeyi hedeflemektedir" denilmiştir. Çokkültürlülüğün yaygın olduğu ülkemizde, bu konuya dikkat edilerek yapılacak sosyal hizmet müdahaleleri müracaatçının anlaşılması adına oldukça önemlidir. Yaman ve Akyurt'un (2013) yaptığı araştırmada "müracaatçının dilini ve müracaatçının ihtiyaçlarını esas almak" olarak iki ana başlık altında açıklanan konuların araştırma bulgularını desteklediği görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanı görev yaptığı bölgelerde farklı kültürlere ve gruplara göre hareket edebilirse işte o zaman müracaatçının bulunduğu yerden başlayabilecektir. Bu sayede de müracaatçısı için gerekli olan mesleki rolleri en aktif şekilde kullanabilecektir.

Süpervizyon Desteği

Sosyal hizmet uzmanları çalışma yaşamlarında süpervizyona ihtiyaç duymaktadırlar. Ancak ne yazık ki ülkemizde bir süpervizyon sistemi henüz hayata geçirilememiştir. Dolayısıyla uzmanlar bu açığı çeşitli yollarla kapatmaya çalışmaktadırlar. Kurumdaki idareciler ya da deneyimli sosyal hizmet uzmanları süpervizyon ihtiyacını karşılamak için uzmanların başvurduğu ilk kişilerdir. Daha sonrasında akran süpervizyonunun yoğun olarak yapıldığı bilgisine ulaşılmıştır. Bazende farklı meslek gruplarından ve ailelerinden destek aldığını söyleyen katılımcılar olmuştur. Oysa yabancı literatüre bakıldığında süpervizyonun kalitesi üzerine tartışmaların yapıldığı görülmüştür. Noble ve Irwin (2009) yaptığı araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının zor vakalarla çalışması sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını 3 aşamada denetlemek zorunda bırakmıştır. Sosyal hizmet uygulamalarında verimlilik, hesap verilebilirlik ve uzmanların performansları üzerinden bir denetim yapılmaktadır. Ancak araştırmada bu üç maddenin haricinde uzmanlara başka hangi süpervizyon desteğinin sunulabileceği, ülkelerinin ekonomik, sosyal ve politik süreçlerine göre tartışılmaktadır. Bizim ülkemizde süpervizyon desteği alamayan uzmanlar mesleki rollerini uygulama noktasında problem yaşamaktadırlar. Özellikle mesleğe yeni başlayan uzmanlar için bu durum çok daha kritik olabilmektedir. Lisansta öğrenilen teorik bilgilerin sahaya aktarılmasında süpervizyon desteği önemli bir kolaylaştırıcı unsur olarak var olabilmektedir. Uzmanlar hangi vakada ne gibi mesleki rollerin uygulanabileceğini süpervizyon desteğiyle çok daha iyi öğrenebilmektedir. Bu anlamda mesleki rollerin pekişebilmesi, sahada aktif bir şekilde uygulanabilmesi için süpervizyon desteğine ihtiyaç duyulmaktadır.

Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerine ilişkin hazırlanan bu araştırmada, yukarıdaki değerlendirmeler altında şu öneriler yapılabilir:

Sosyal hizmetin mesleki rolleri ile ilgili çeşitli çevrelerde tartışmalar yapılabilir. Üniversitelerde lisans, yüksek lisans ve doktora eğitim süreçlerinde bu konunun güncel bir şekilde tartışılması sağlanabilir.

Sosyal hizmetin mesleki rolleri ile ilgili akademik kaynakların çok sınırlı olmasından dolayı, bu konunun işleneceği yeni araştırmalar, tezler ve projeler üretilebilir.

Yurtdışı literatürde sosyal hizmetin mesleki rolleri ile ilgili yapılan çalışmalar Türkçe'ye çevrilebilir.

Vakaya özgü mesleki rol uygulamaları geliştirilebilir. Her vakanın biricik kabul edildiği bir meslekte vakaya ve ülkemizin kültürel şartlarına özgü mesleki rol uygulamaları yapılabilir.

Sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik sorunları ile ilgili çalışmalar yapılabilir. Bu sayede uzmanlar güvenlik problemini düşünmek zorunda kalmayarak mesleki rollerini daha etkin gerçekleştirebilirler.

Kültürel farklılıklarla ilgili eğitimlerin lisans sürecinde öğrencilere anlatılması ve bu sayede yaşadığı coğrafyadan "bir haber" olmayan sosyal hizmet adayları sosyal hizmet sahasına kazandırılabilir.

KİÇ alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına oyun terapisi ile ilgili eğitimler verilebilir. Kurumlara uzmanların ve çocukların görüşebileceği oyun odaları oluşturulabilir. Bu sayede çocuk ve uzmanın iletişime geçmeleri kolaylaştırılabilir.

Sosyal hizmet uzmanlarına krize müdahale ile ilgili eğitimler verilebilir. Ani durumlarda neler yapabilir noktasında vaka üzerinden süpervizyon desteği sunulabilir.

KAYNAKLAR

Acar, Y.B. (2015). Adli Sosyal Hizmet ve Türkiye'de Çocuk Adalet Sisteminin Tarihi. İçinde Arzu İçağasıoğlu Çoban, Seda Attepe Özden, Türkiye'de Adalet Sistemi ve Adli Sosyal Hizmet. Ankara: Başkent Üniversitesi Yayınları; 32-68

Akyüz, E. (1984). Medeni Kanun ile Sosyal Hizmetler Kurumu Kanunu Açısından Korunmaya Muhtaç Çocuklar. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 20(1-2), 11.

Alptekin, K., Topuz, S.ve ark., (2017). Türkiye'de Sosyal Hizmet Eğitiminde Neler Oluyor? Toplum ve Sosyal Hizmet, 28(2), 50- 69.

Aslan Açan, B. (2018). Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara.

Atamtürk, E. (2010). Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Barker, R. L. (1995). The Social Work Dictionary, 3rd ed. (Washington, DC: NASW).

B.Merriam (2013). Nitel Araştırma, Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber. (3.baskı). Editör. Turan, S. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Bradley, G., Engelbrecht, L. ve Höjer, S. (2010). Supervision: A Force for Change? Three Stories Told, International Social Work, 53(6), 773-790.

Brown, K. ve Rutter, L. (2008). Critical Thinking for Social Work. (second edition). British: Learning Matters.

Bull, D. (2014). The Social Worker's Advocacy Role: A British Quest for a Canadian Perspective, Canadian Association for Social Work Education, 6(1), 49- 68.

Bulut, I. (2005). Sosyal Hizmette Genelci Yaklaşımlar, Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar. Editör. Onat, Ü. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Yayınları, 73-85.

Cannon, M.E. (1952). The Social Worker in an Administrative Role. Australian Journal of Social Work, 6(4), 89-101.

Creswell, J.W. (2016). Nitel Araştırma Yöntemleri, Beş Yaklaşıma Göre Araştırma ve Araştırma Deseni. (3. Baskı). Editör. Bütün, M., Demir, S.B. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Çifci, E.G. (2009). Türkiye'de ve Dünyada Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuklara Yönelik Hizmetlerin Tarihsel Gelişimi. Aile ve Toplum Dergisi, 5(19), 53-65.

Çifci, E.G, Gök, F.A ve Arslan, E. (2015). Kurum Bakımından Toplum Temelli Bakıma Geçiş: Toplum Ruh Sağlığı Merkezlerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rolü, Toplum ve Sosyal Hizmet, 26(1), 163-175.

Çetin, Z., Yükselen, A. ve ark. (2005). Zihinsel Engelli Normal Gelişim Gösteren ve Korunmaya Muhtaç Çocukların Cinsiyet Rollerini Algılamalarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, Toplum ve Sosyal Hizmet, 16(1), 65.

Çocuğun Evlat Edinilmesinde Aracılık faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/tuzukler/kucuklerin-evlat-edinilmesinde-aracilik-faaliyetlerinin-yurutulmesine-iliskin-tuzuk.pdf, Erişim Tarihi: 12.05.2019

Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/cocuk-destek-merkezleri-yonetmeligi.pdf, Erişim Tarihi: 09.05.2019

Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/cocuk-evleri-calisma-usul-ve-esaslari-hakkinda-yonetmelik.pdf , Erişim Tarihi: 11.05.2019

Çocuk Hizmet Genel Müdürlüğünün 2016 yılı Verileri, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/istatistikler/2016.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

Çocuk Hizmet Genel Müdürlüğünün 2011 yılı verileri, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/istatistikler/2011.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2019

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, çocuğa yönelik hizmetler 2018, https://ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/istatistikler/2018-5c62a51c75b1f.pdf

Çocuk Hizmetlerine İlişkin Genelge 2012/15. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Tarih: 07.05.2012, Sayı: 23 http://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/ Erişim Tarihi: 12.05.2019

Çocuk Yuvaları Yönetmeliği, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/cocuk-yuvalari-yonetmeligi.pdf, Erişim Tarihi: 13.05. 2019

Duru, S., Kalaycı, E. (2017). Kentleşme ve Yoksulluk Bağlamında Sosyal Hizmet Uzmanının Mesleki Rolleri, International Journal of Academic Value Studies, 3(17), 224.230.

Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Rolleri, Toplum ve Sosyal Hizmet, 14(2): 1-22.

Duyan, V., Sayar, Ö.Ö. ve Özbulut, M. (2008). Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.

Duyan, V. (2010). Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.

Drug Addiction: Role of The Nurse and Social Worker. (1972). Occupatianal Therapy

Erdal, L. (2014). Türkiye'de Sosyal Politika ve Koruyucu Aile Hizmeti Modeli. Sosyoekonomi Dergisi, 171-192.

Forbat, L., Atkinson, D. (2005). Advocacy in Action: The Troubled Position of Advocates in Adult Services. British Journal of Social Work, 35, 321-335.

Hablemitoğlu, Ş., Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, 171- 204.

Hepworth, Dean H.; Rooney, Ronald H.; Rooney, Glenda Dewberry ve Strom-Gottfried, Kimberly. (2017). Direct Social Work Practice: Theory and Skills, Cengage Learning, Tenth Edition.

İçağasıoğlu Çoban, A. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi (BUSBİD), 1(2), 90- 109.

İnan, A.İ. (1996). Çocuk Hukuku Bakımından Korunma Kararı, Koruma ve Emniyet

Tedbiri Kavramları. SÜHF Dergisi, 5 (1–2), 2.

Jansson, B.S. (2013). Becoming an Effective Policy Advocate: From Policy Practice to Social Justice, Brooks/Cole.

Karabekir, H.M. (2016). Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Savunuculuk Uygulamaları: Bir Niteliksel Araştırma, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Karaman, H. (2017). Türkiye'de Bağımlılık Alanında Bir Rehabilitasyon Modeli Olarak Yeşilay Danışmanlık Merkezi'nin (YEDAM) İncelenmesi, Yeşilay Yayınları.

Kılıç, E. ve Özkan, Y. (2015). Okul Temelli Aile Danışmanlığında Sosyal Hizmetin Rolü ve Önemi. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 155-178.

Kirst, K.A ve Grafton H. (2009). Understanding Generalist Practice, Brooks Cole Pub.; 5th edition.

Kongar, E. (1972). Sosyal Çalışma'ya Giriş, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları.

Koşar, N. (1989). Sosyal Hizmetlerde Aile ve Çocuk Refahı Alanı. Ankara: Yargıçoğlu Matbaası.

Korunmaya Muhtaç Çocukların Tespiti, İncelenmesi, Korunma Kararlarının Ve Gerekli Tedbirlerin Alınması ve Kaldırılmasına Dair Yönetmelik, http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.4419&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=korunmaya, Erişim Tarihi: 09.05.2019

Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği R.G.:08.11.2010 Sayı:27753 cocukhizmetleri.aile.gov.tr Erişim Tarihi 09.05.2019

Kümbetoğlu, B. (2015). Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Krysik ve Finn. (2015). Etkili Uygulama İçin Sosyal Hizmet Araştırması. Editör. Erbay, E.Ankara: Nika Yayınevi.

McLaughlin, A.M. (2009). Clinical Social Workers: Advocates for Social Justice, Advances in Social Work, 10(1): 51-68.

Miley, K.K, Michael W. Ve DuBois, B.L. (2012). Generalist Social Work Practice, Pearson; 7 edition.

Noble, C. ve Irwin, J. (2009). Social Work Supervision: An Exploration of the Current Challenges in a Rapidly Changing Social, Economic and Political Environment, Journal of Social Work, 9(3), 345–358.

NOFSW (2019), What is Forensic Social Work?, https://nofsw.org/?page_id=10

Oral, M. ve Tuncay, T. (2012). Ruh Sağlığı Alanında Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rol ve Sorumlulukları. Toplum ve Sosyal Hizmet, 23(2), 93-114.

Özbesler, C. (2009). Koruyucu Aile Hizmetlerinde Değerlendirme Süreci. Aile ve Toplum Dergisi, 4(16), 86-94.

Özgür, Ö. (2010). Çokkültürcü Sosyal Hizmet: Eleştirel Bir Bakış. Toplum ve Sosyal Hizmet, 21(2), 89- 104.

Özkan, Y., Selcik, O. (2017). Klinik Çalışmadan Sosyal Politikaya: Okul Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rolleri Ve Sorumlulukları, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(46), 431-437.

Polat, G. (2014). Madde Bağımlılığı Tedavisinde Sosyal Hizmet Mesleği, Okmeydanı Tıp Dergisi, 30(2), 143-148.

Rakoczy, S. (2009). Compassion Fatigue in Child Welfare. The New Social Worker, 16-18.

Rosenwald, M. A., Riley, B. N. (2011). A Model of Foster Care Advocacy for Child Welfare Practitioners. Journal of Public Child Welfare, 5, 251-270

Sheafor, B.W., Horejsi, C.J. (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler. Ankara: Nika Yayınevi.

Sosyo-Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/sosyal-ve-ekonomik-destek-hizmetleri-hakkinda-yonetmelik.pdf, Erişim Tarihi: 11.05.2019

Spicuzza, F. J. (2003). Preparing students for social work advocacy. Journal Of Baccalaureate Social Work. 8(2). 49-68.

Şavlı, H. (2018). Çocuk Evlerinde Kalan Korunmaya Muhtaç Çocukların Sosyalizasyonu-Küçükçekmece Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Şahin, Fatih, (2001). Sosyal Hizmette Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat. Aile ve Toplum, 1(4), 59-72.

Tuncay, T. ve Erbay, E. (2006). Sosyal Hizmetin Temel Hedefi: Sosyal Adalet, Güçlendirmeyle Retorikten Pratiğe, Toplum ve Sosyal Hizmet, 17(1), 53-69.

Teater, B. (2015). Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri. Editör. Karatay, A. Ankara: Nika Yayınevi.

Thomas, M., ve Pierson, J. (2010). Dictionary Of Social Work: The Definitive A To Z Of Social Work And Social Care: The Definitive A to Z of Social Work and Social Care. New York: McGraw-Hill Education.

Thompson, N. (2013). Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak. Çev. Yıldırım, B. ve diğerleri. Ankara: Dipnot Yayınları.

Uluslararası Sosyal Çalışmacılar Federasyonu (IFSW), (2014). Global Definition of the Social Work Profession.13.05.2019. https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/

Uluslararası Sosyal Çalışmacılar Federasyonu (IFSW), What is Social Work?, https://www.ifsw.org/what-is-social-work/ . Erişim Tarihi: 15.05.2019.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği. (2013). NASW Standards for Social Work Case Management, NASW.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği-NASW. (1992). Case Management in Health, Education, and Human Service Settings. In S. Rose (Ed.), Case Management and Social Work Practice. White Plains, NY: Longman.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği-NASW. (1999). NASW Code of Ethics (amended). Washington, DC.

Uluocak, G.P. (2011). Görev Odaklı Yaklaşım: Sosyal Hizmet İçin Bir Uygulama Modeli, Toplum ve Sosyal Hizmet, 22(1), 133-146.

Yaman, Ö.M. (2013). Apaçi Gençlik. Gençlerin Toplumsal Davranış ve Yönelimleri: İstanbul'da "Apaçi" Altkültür Grupları Üzerine Nitel Bir Araştırma. İstanbul: Açılım Kitap.

Yaman, Ö.M. ve Akyurt, M.A. (2013). Sosyal Hizmete Kültürel Yaklaşım: 2011 Van Depremi Örneği, Soyoloji Dergisi, 105- 144.

Yetiştirme Yurtlarının Kuruluş ve İşleyişine İlişkin Yönetmelik,

https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/yetistirme-yurtlarinin-kurulus-ve-isleyisine-iliskin-yonetmelik.pdf, Erişim Tarihi: 14.05.2019

Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zastrow, C. (2014). Sosyal Hizmete Giriş. Editör. Çiftçi. D.B. Ankara: Nika Yayınevi.

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Temel Kanunu R.G.: 27.05.1983 Sayı:18059 cocukhizmetleri.aile.gov.tr Erişim Tarihi: 10.05.2019

4721 sayılı Türk Medeni Kanunu, https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4721.pdf, Erişim Tarihi: 11.05.2019

5049 Sayılı "Çocukların Korunması Ve Ülkelerarası Evlât Edinme Konusunda İşbirliğine Dair Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Hakkında Kanun, https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/kanunlar/5049-sayili-cocuklarin-korunmasi-ve-ulkelerarasi-evlat-edinme-konusunda-isbirligine-dair-sozlesmenin-onaylanmasinin-uygun-bulundugu-hakkinda-kanun.pdf , Erişim Tarihi: 11.05.2019

5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu R.G.: 15.07.2005 Sayı:25876

FORMLAR

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Görüşme Tarihi	
Görüşme Yeri	
Başlama- Tamamlama Saati	
Toplam Süre	

Shu Olarak Çalışma Süresi	
Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Alanında Çalıştığı Süre	
Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Alanında En Uzun Çalıştığı Birim + Süresi	

Mezun Olduğu Üniversite	
Yüksek Lisans Yaptığı Alan	
Doktora Yaptığı Alan	

Cinsiyet	
Yaş	
Çocuğu Var Mı/ Kaç tane	
Varsa yaşı ve cinsiyetleri	

GÖRÜŞME FORMU

Mesleki Yaşam

1 Kaç yıldır sosyal hizmet uzamanı olarak çalışıyorsunuz?

2 Üniversiteden mezun olduktan sonra sosyal hizmet uzmanı olarak hangi alanlarda çalıştınız?

3 Korunmaya ihtiyacı olan çocuk alanında ne kadar zamandır çalışıyorsunuz ya da çalıştınız?

4 Mesleğe başladıktan sonra mesleki uygulamalarınızı etkileyen kritik deneyimleriniz oldu mu?

- Eğer olduysa biraz bahseder misiniz?
- Bu durum sizin mesleğe bakışınızı nasıl etkiledi?

Mesleki Roller

5 Mesleki rol denildiğinde aklınıza ne geliyor?

- Mesleki rolün tanımını yapar mısınız?

6 Sosyal hizmetin mesleki rolleri denildiğinde aklınıza ne geliyor?

7 Sizce iş tanımınız sosyal hizmetin mesleki rolleri ile uyumlu mu?

8 Siz en çok hangi mesleki rolü uygulayabiliyorsunuz/ Neden?

9 Sosyal hizmetin mesleki rollerinin amacı nedir?

- Bu rollerin gerçekleştirilmesine neler yardımcı olur?
- Bu rollerin gerçekleştirilmesine neler engel olmaktadır?

10 Sosyal hizmetin mesleki rollerinden en işlevsel olduğunu düşündüğünüz rol hangisi, açıklayabilir misiniz?

11 Sosyal hizmetin mesleki rollerini uygulamada size hangi kişisel özellikleriniz yardımcı oluyor?

12 Uygulamada kullandığınız mesleki rolleri nereden öğrendiniz?

- Okulda bu konuda bir eğitim aldınız mı?
- Bu konuda herhangi bir eğitime katıldınız mı?

13 Üniversitede sosyal hizmetin mesleki rollerine ilişkin aldığınız bir ders var mıydı, bu dersten neler hatırlıyorsunuz?

14 Aldığınız eğitim uygulamada sizi nasıl etkiliyor?

- Olumlu ve olumsuz yönlerini örnek vererek açıklayabilir misiniz?

15 Teoride, lisans dönemi sürecinde öğrendiğiniz mesleki roller ve bu rollerin işlevlerini pratiğe (uygulamaya) aktarmada yaşadığınız zorluklar neler?

16 Çalıştığınız kurum/ kuruluş ortamı mesleki rollerinizi uygulamanızı nasıl etkiliyor?

17 Mesleki rollerinizi uygulamaya aktarırken karşılaştığınız en önemli sorun ne?

18 Uygulamalarınız üzerinden örnekler vererek, kullandığınız mesleki rolleri açıklar mısınız?

19 Uygulamada mesleki rollerinizi etkileyen kritik deneyimleriniz oldu mu?

20 Bir sosyal hizmet uzmanı sizce nasıl olmalıdır?

- Mesleğini hakkıyla yaptığını düşündüğünüz bir sosyal hizmet uzmanı var mı? Bu kişinin mesleki rollerini kullanma becerisi nasıl?

21 Sizce mesleki roller uygulanırken pratikte nasıl daha işlevsel hale getirilebilir?

- Gerek eğitim gerekse mesleki boyutta düşündüğünüz zaman.

22 Sizce mesleki rollerimiz içinde yer almayan ama kullanabiliriz dediğiniz bir rol var mı?

- Diğer meslekleri düşünerek ya da saha pratikleri sonucunda oluşan tecrübeler dahilinde.

23 Mesleki rollerinizi uygularken destek aldığınız kişi ya da kuruluşlar var mı?

- Nerelerden destek alıyorsunuz? (Sosyal hizmet uzmanları derneği, uluslararası kuruluşlar, meslektaşlarınız, aileniz, diğer meslek örgütleri gibi)

24 Mesleki rollerinizi uygulamada destek ihtiyacı (süpervizyon gibi) hissediyor musunuz?

- Mesleki rollerinizi uygularken hangi destek mekanizmalarına ihtiyaç duyuyorsunuz?

<u>Öneriler</u>

25 Sosyal hizmet bölümü öğrencilerine kendilerini mesleki anlamda geliştirmeleri için neler önerirsiniz?

26 Sosyal hizmetin geleceği düşünüldüğünde mesleki rollerin gelişimine ilişkin bir gelecek görüyor musunuz? Nasıl? Önerileriniz var mı?

27 Bu koşullarda sosyal hizmet uzmanı mesleki rollerini gerçekleştirebilir mi? Yapabilmesi için ne gibi değişikliklerin olması lazım?

28 Uygulamada mesleki rollerin kullanımına ilişkin bilgi almak için siz ne gibi sorular sorardınız?

29 Bu konu hakkında yardımcı olabileceğini düşündüğünüz dokümanlar var mı?
- Filmler, programlar, resmî belgeler.

30 Görüşmeyi tamamlamadan önce söylemek istediğiniz bir şey var mı?

31 Bu araştırmaya katkı sağlayabileceğini düşündüğünüz ve görüşmemi önerebileceğiniz bir sosyal hizmet uzmanı var mı?

Çok teşekkür ederim.

T.C. İstanbul Üniversitesi

Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Bölümü yüksek lisans programının tez aşaması öğrencisi Büşra Aydın tarafından Doç. Dr. Ömer Miraç Yaman'ın tez danışmanlığında yürütülen "Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Örnekleminde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamaları Üzerinden Mesleki Rollerinin İncelenmesi: Niteliksel Bir Araştırma" başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Araştırmanın amacı; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol anlayışlarını öğrenip bu konuya ilişkin bilgileri hakkında durum tespiti yapmak, uygulamalarında kullandıkları mesleki rollerini örneklerle açıklamalarını sağlamak ve bu şekilde sosyal hizmet öğrencileri ile mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları için rehber niteliğinde bir kaynak oluşturulmasına katkı sağlamaktır. Araştırmada sizden tahminen 90 dk. ayırmanız istenmektedir. Görüşmeler araştırmacının kişisel cep telefonu aracılığıyla ses kaydına alınacaktır. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 49 kişi katılacaktır. Araştırma kapsamında yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılacak olup katılımcılarla derinlemesine mülakat yapılacaktır. Görüşmeler katılımcıların da uygun gördüğü takdirde onların yaşadıkları mekânlarda, sosyal ortamlarda (ev ve kafe gibi) yapılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. İletişim bilgileriniz ise sadece izninize bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için "ortak katılımcı havuzuna" aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya busraaydin2525@gmail.com e-posta adresi ve 05542685390 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının [2]:

Adı-Soyadı:.....

İmzası: İletişim Bilgileri: e-posta: Telefon:

İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için "ortak araştırma havuzuna" aktarılmasını; □ kabul ediyorum □ kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

Velayet veya Vesayet Altında Bulunanlar İçin;

Veli veya Vasisinin

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

Araştırmacının

Adı-Soyadı:.....

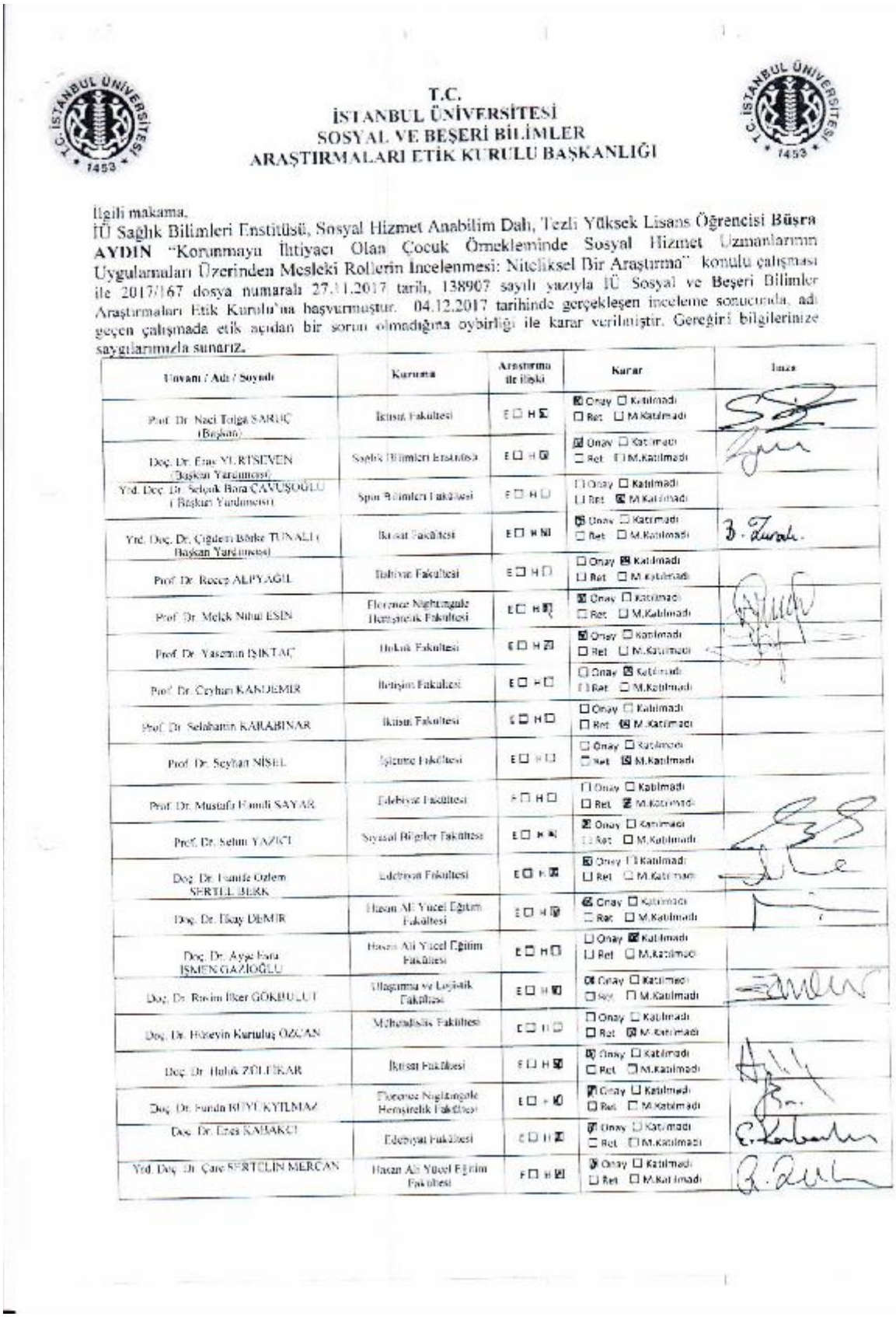
İmzası:

Şahidin:[3]

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

ETİK KURUL KARARI



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU BAŞKANLIĞI

İlgili makama,

İÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi **Büşra AYDIN** "Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Örnekleminde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamaları Üzerinden Mesleki Rollerin İncelenmesi: Niteliksel Bir Araştırma" konulu çalışması ile 2017/167 dosya numaralı 27.11.2017 tarih, 138907 sayılı yazıyla İÜ Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na başvurmuştur. 04.12.2017 tarihinde gerçekleşen inceleme sonucunda, adı geçen çalışmada etik açıdan bir sorun olmadığına oybirliği ile karar verilmiştir. Gereğini bilgilerinize saygılarımızla sunarız.

Unvanı / Adı / Soyadı	Kurumu	Araştırma ile ilişki	Karar	İmza
Prof. Dr. Naci Tolga SARUÇ (Başkan)	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Esin YILDIZEVEN (Başkan Yardımcısı)	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Yrd. Doç. Dr. Selçuk Bora ÇAVUŞOĞLU (Başkan Yardımcısı)	Spor Bilimleri Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Yrd. Doç. Dr. Çiğdem Bilge TUNALI (Başkan Yardımcısı)	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Recep ALPYAĞIL	İlahiyat Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☒ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Melek Nihal ESİN	Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Yasemin IŞIKTAÇ	Hukuk Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Ceyhan KANDEMİR	İletişim Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☒ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Seyhan NİSEL	İşletme Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Mustafa Fuadi SAYAR	Edebiyat Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Selim YAZICI	Siyasal Bilgiler Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Funda Özlem SERTEL BERK	Edebiyat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Ekay DEMİR	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Ayşe Esra İŞMEN GAZİOĞLU	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☒ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Recim İlker GÖKBULUT	Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hüseyin Kurtuluş ÖZCAN	Mühendislik Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hulûk ZÜLFİKAR	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Funda KUYUCUYILMAZ	Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Ezgi KAMBAKÇI	Edebiyat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Yrd. Doç. Dr. Çare SERTELİN MERCAN	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

KORUNMAYA İHTİYACI OLAN ÇOCUK ÖRNEKLEMİNDE SOSYAL HİZMET UZMANLARININ UYGULAMALARI ÜZERİNDEN MESLEKİ ROLLERİNİN İNCELENMESİ_ NİTELİKSEL BİR ARAŞTIRMA

ORIJINALLIK RAPORU

%5	%3	%1	%4
BENZERLIK ENDEKSI	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCI ÖDEVLERI

BIRINCIL KAYNAKLAR

1	dhb.aile.gov.tr İnternet Kaynağı	%1
2	Submitted to Istanbul University Öğrenci Ödevi	<%1
3	Submitted to Üsküdar Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<%1
4	Submitted to Uludag University Öğrenci Ödevi	<%1
5	Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) Öğrenci Ödevi	<%1
6	www.bursabarosu.org.tr İnternet Kaynağı	<%1
7	www.cocukhizmetleri.gov.tr İnternet Kaynağı	<%1

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Büşra	**Soyadı**	Aydın
Doğ.Yeri	Akhisar	**Doğ.Tar.**	01.01.1993
Uyruğu	T.C	**TC Kim No**	41770187768
Email	busraaydin2525@gmail.com	**Tel**	554 268 53 90

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	**Mez. Yılı**
Doktora		
Yük.Lis.		
Lisans	Yalova Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü	2015
Lise	Akhisar Anadolu Lisesi	2011

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	**Kurum**	**Süre (Yıl - Yıl)**
1.			
2.			-
3.			-

Yabancı Dilleri	**Okuduğunu Anlama***	**Konuşma***	**Yazma***	**KPDS/ÜDS Puanı**	**(Diğer) Puanı**
İngilizce	İyi	Orta	Orta	71, 250	

***Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

	Sayısal	**Eşit Ağırlık**	**Sözel**
LES Puanı		75	
(Diğer) Puanı			

Bilgisayar Bilgisi

Program	**Kullanma becerisi**
Microsoft Office	Orta

Yayınları/Tebligleri Sertifikaları/Ödülleri

Özel İlgi Alanları (Hobileri):