

*Araştırma*

## SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ÇALIŞMA HAYATINDA KARŞILAŞTIKLARI MESLEKİ SORUNLAR: BURSA ÖRNEĞİ

### Professional Challenges Social Workers Exposed in Their Work Life: The Example of Bursa

Sanem BERKÜN\*

\*Arş. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu  
Yönetimi Bölümü

#### ÖZET

*Bu araştırma ile sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Sosyal hizmet uzmanları yanında, yöneticiler ile yapılan görüşmelerden de yararlanarak, ülkemizde benzer kuruluşların ve özellikle bu kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, daha kaliteli hizmet sunabilmeleri için, nelere ihtiyaç duydukları sorusuna önemli bazı cevaplar bulunmuştur. Araştırmanın*

*temel bulguları, kuruluşlarda sosyal hizmet uzmanı ve yardımcı personelin sayıca çok yetersiz, çalışma ortamının fiziksel donanım, araç ve gereç yönünden çok eksik olduğu yönündedir.*

**Anahtar Sözcükler:** Sosyal hizmet, Sosyal hizmet uzmanı, çalışma koşulları

#### ABSTRACT

*With this research the occupational challenges of social workers has been examined in their working life. Some significant answers have been found to the question what might be needed by the social services institutions and in particular by the social workers who work for these institutions in order to serve in a more qualified way by the help of the interviews with the social services experts and their administrators. The fundamental findings of the research is the inadequate of numbers of deputy staff and social worker in institutions, working environment is deficient in terms of physical equipment, tool and instrument.*

**Key Words:** Social work, social worker, working conditions

#### GİRİŞ

Tarihsel gelişime baktığımızda insanlığın varoluşundan itibaren sosyal hizmetlerle ilgili çalışmalara başlandığını görebiliriz (Çavuşoğlu ve diğ., 1997: 7). İlk insandan bu güne asırlar aşılmış, bu uzun zaman diliminde değişimler, dönüşümler, başkalaşımalar kadar sürekliliklerde yaşanmıştır. Bu süreklilik ve süreksizlikleri temellendiren ise her çağda, koşulda insanın kendisini gerçekleştirme çabası içerisinde olmasıdır. Mağara devrinin insanının mağara duvarına tırnaklarını kullanarak yaptığı resimlerinde amaçladığıyla, bilgi toplumunda

yaşamlarını sürdüren bizlerin bilgisayar ekranında tuşlara dokunarak gerçekleştirdikleri ile hedeflediği hep aynıdır. Yaşamın sahteliğine karşı yaşamın gerçekliğini hissettiğimize dair gelecek nesillere mükemmel bir iz bırakmak... Bırakılacak bu izin kusursuz olmasını hedefleyen insan; öncelikle örgütlenmiş ve bunun sonucunda her alanda büyük değişimler ve gelişmelere imza atmış, aklıyla sürekli bir yarış içerisine girmiştir. Aklıyla sürekli bir yarış içerisinde yaşamını devam ettiren insan; "insan" olmasından dolayı, kalbinin sesini dinlemekten kendini alamamış ve tarih süreci içerisinde sistemli veya dağınık ve fakat sürekli olarak birbirine yardım etmiştir. Bu yardımlaşma bazen kişilerin sosyal hayata uyum güçlüklerinden (özürlülük, yaşlılık ve kimsesizlik gibi) bazen dinsel yaklaşımlardan, bazen de hümanist (insancıl) duygularla karşılıklı veya karşılıksız sosyal yardımlar şeklinde olmuştur. Geçmişten günümüze kişilerin çeşitli yaklaşımlarla yaptığı bu yardımlar günümüzde sistemli yardımlara, geçiş sürecinde birer basamak ve kilometre taşıdır (Kocaman, 1999: 27).

"Sosyal hizmetler" insanların sağlık ve iyilik hallerinin geliştirilmesinde, insanların başkalarına bağımlı olma hallerinin önlenmesinde ve kendilerine daha yeterli hale gelmelerinde aile bağlarının güçlendirilmesinde, bireylerin, ailelerin, grupların veya toplulukların sosyal işlevlerini başarıyla yerine getirebilmesinde yardımcı olmak amacıyla sosyal hizmet uzmanları ve diğer profesyoneller tarafından gerçekleştirilen etkinlikler bütünüdür (Barker, 1999: 453). Bununla birlikte sosyal hizmetler kavramı, her ülkenin sosyal ve ekonomik özellikleri ve gelişmişlik derecesiyle bağlantılı bir çerçeve içinde farklı anlamlar

taşımakta ve farklı bir kapsama sahip olmaktadır. Sosyal hizmetler kavramının anlam ve kapsamı ülkeden ülkeye farklılık gösterse de farklılık göstermeyen sosyal hizmet uygulamalarında, en önemli kaynaklardan birinin bizatihi sosyal hizmet uzmanının kendisi olmasıdır (Şahin, 2001: 69).

Sosyal hizmetler alanında istenilen hedeflere ulaşılmasında sosyal hizmet uzmanlarının performansı ve üstlendiği rol büyük önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanları; mesleki eğitim sürecinde edindikleri bilgi ve hizmet sundukları kitlelerin ihtiyaç duyduğu hassasiyetten dolayı, daha fazla özveri ile işlerini sürdürmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları, güçlerini yasalardan almakta ve mesleki uygulamalarını resmi politikalar çerçevesinde gerçekleştirmektedirler. Eğitim sürecinde elde ettikleri mesleki bilgi ve becerilerini yasal düzenlemeler ve çalıştıkları sosyal hizmet kurumunun çalışmalarına bağlı kalarak yürütmektedirler (Danış, 2007: 52).

Sosyal hizmet uzmanları, devletin içinde profesyonel bir yapı olarak sosyal refahın üretim ve dağıtım mekanizmalarında rol alırlarken, sosyal adaletin işleyişine zarar getirebilecek sosyal politika uygulamaları ve hedefleri karşısında radikal, eleştirel ve muhalif bir duruş sergilemelidirler. Bu tutum büyük ölçüde sosyal hizmet disiplininin değer temeli içinde konumlanan demokrasinin doğası ve gereğidir. Öte yandan sosyal hizmet uzmanlarının hem devletin içinde hem de müracaatçıların lehine onun karşısında olmasının pratikte oldukça güç olabileceğini de belirtmek gerekir (Tuncay ve Erbay, 2006: 58). Bu güçlüğün aşılmasında önemli bir değişken sosyal hizmet mesleğinin değerler sisteminin, amaçlarının ve eylem alanının

kurumlar ve toplum tarafından doğru biçimde algılanması ve benimsenmesidir (Tuncay ve İl, 2006: 65).

Sosyal hizmetin, meslekleşme sürecinde karşılaştığı en önemli güçlük, bu mesleğin kökeninde sosyal yardım ve toplumsal dayanışma olmasından kaynaklanmaktadır. Böylesi bir felsefe ile ortaya çıkan sosyal hizmet mesleğine bilimsel bir oryantasyon kazandırmak güç bir süreç olmuştur. Sosyal hizmet mesleğinin gelişimini güçleştiren nedenlerden diğeri de mesleğin tanımlanmasına dair yaşanan güçlüklerdir. Mesleğin tanımlanma sorunu toplum tarafından kabul görmesini de güçleştirmiştir (Acar ve Duyan, 2003: 2). Sosyal hizmet mesleğinin kurumlar ve toplum tarafından doğru biçimde algılanıp benimsenmesi, özellikle, sosyal adaletin dağıtılması ve toplumsal refahın artırılmasında problemlerin yoğun bir şekilde hissedildiği ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerde kritik bir önem taşımaktadır. Sosyal hizmet mesleğinin, kurumlar ve toplum tarafından doğru bir şekilde algılanması ve benimsenmesi amacı ile bilimsel ve yönetsel çalışmaların çoğaltılması ise, belirlenen hedeflere kolay ve süratle ulaşılmasına katkı sağlayacaktır.

“Sosyal hizmetler alanında istenilen hedeflere ulaşılmasında sosyal hizmet uzmanlarının performansı ve üstlendiği rolün büyük önem taşıdığı” düşüncesinden hareketle yürütülmüş bu çalışmada öncelikle sosyal hizmet mesleği ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarının sosyal hizmetler açısından önemi üzerinde durulmuş ve ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı bazı önemli sorunlara değinilmiştir. Daha sonra, Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde görev yapan

sosyal hizmet uzmanlarının; uygulamada karşılaştıkları mesleki sorunlar odak grup uygulaması tekniği kullanılarak elde edilenler sonucunda saptanmaya çalışılmış ve bulgular değerlendirilmiştir. Çalışmanın önemi ise, sosyal hizmetler için kritik bir öneme sahip olan sosyal hizmet mesleğinin, kurumlar ve toplum tarafından doğru bir şekilde algılanması ve benimsenmesine yardımcı olma, nihai amacını taşımasıdır.

### **SOSYAL HİZMET MESLEĞİ VE SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ROLÜ**

Dünyadaki globalleşme, sınırların ortadan kalkması, merkezi ve totaliter devlet yapılarının çözülmeye başlaması, insani değerlerin ön plana çıkması ve demokratikleşme gibi değişim rüzgarları tüm dünya ülkelerinde yaşayan insanların devlet yöneticisine olan bakışlarını, kamu hizmetine ilişkin beklentilerini, büyük ölçüde değiştirmiş (Saran ve Gökçeler, 1998: 231), dolayısıyla da sosyal hizmetlerin ve sosyal hizmet mesleğinin önemi artmıştır (Marşap, 2002: 92).

Sosyal hizmet; kişi, grup ve topluma yardım etmeyi amaçlayan ancak bunu insan ilişkileri temeline dayandıran bir meslektir (Erkan ve Duyan, 2000: 30). Sosyal hizmetli anlamak insanı sosyal bir varlık olarak derinlemesine değerlendirmekle başlar. Diğer yardım meslekleri arasında sosyal hizmet uzmanını farklı ve özgün kılan, hem bireye hem de bireyin çevresine aynı zamanda odaklanıp önem vermesidir (Duyan, 2003: 4-10). Sosyal hizmet, insanlara yardım etmeyi amaçlayan, insanların toplumsal işlevselliği ve çevresiyle olan etkileşimini sağlamaya çalışan, bunu yaparken kendine özgü yöntemleri kullanan, bu konuda bilgi ve beceriye

sahip bir disiplindir (Demiröz, 2003: 86). Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının önemli bir sosyal bilim formasyonu-na sahip olması ve sosyolojik düşünme yetisiyle donanmış olması gereği su götürmemektedir (Akbaş, 2003: 24).

Sosyal hizmet, bireyin karar verme özgürlüğünü kendi yararına kullanması açısından bilinçlenmesinde, yaşadığı çevrenin değişen sosyo-ekonomik koşullarına ve normatif sistemine uyum sağlayarak toplumda verimli bir unsur olması yönünden gerekli olan değişimin yaratılmasında müdahale edilebilecek bilgi, yöntem ve becerilere sahip hatta bu müdahaleye yetkili olan bir meslektir (Kut, 1988: 16).

Sosyal hizmetin, insanların problem çözüme, baş etme ve gelişme kapasitelerini artırmak; kaynak, hizmet ve olanak sağlayacak sistemlerle müracaatçıları bağlantılandırmak; sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamak ve sosyal politikaların gelişimi ve ilerlemesi için katkıda bulunmak olmak üzere dört temel amacı bulunmaktadır (Duyan, 2003: 4-5). Bu amaçların gerçekleştirilme sürecinde yaşananlar sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerindeki başarisından büyük ölçüde etkilenmektedir.

Sosyal hizmetler çok geniş bir bilgi yelpazesini gerekli kılmaktadır. Çocuk gelişimi, yetişkinler eğitimi, özürllülük, gençlik, köy ve gecekondu sorunları, Medeni Kanun-velayet, evlat edinme, sosyal sigortalar-sosyal güvenlik mevzuatı, hastaneler, hapishaneler, ruhsal hastalıklar dahil asgari sağlık bilgisi, sivil toplum kuruluşları v.b. birçok alanda bilgili olmalıdır. Ayrıca bu kadar çok bilgiyi yüklenen sosyal hizmet uzmanının, bu bilgiyi taşıyacak nitelikte olması, taşıyamıyorsa elenmesi gerekmektedir

(Baysal, 2004: 116). Sosyal hizmet uzmanı, yalnızca maharetlerini tarafsız şekilde kullanıp, görevini yerine getirmekle kalmayıp, kişiliği vasıtasıyla da destek sağlamalıdır (Friedlander, 1965: 266).

Sosyal hizmet uzmanları insanların sosyal işlevselliıklarını geliştirmeleri ve tatminkâr bir şekilde işlevsel olabilmeleri için sınırlı kapasite ve olanaklar çerçevesinde sosyal bakım sağlamaya çalışır. İnsanların zayıf hükümleri ya da uygun-suz eylemleri kendi ya da başkalarının işlevselliğini sınırladığında veya bu işlevselliğe zarar verdiğinde, sosyal tedavi hizmetleri verir. Ayrıca sorun yaşamayan insanların da kendi işlevselliıklarını geliştirmek istemeleri nedeniyle destekleyici hizmetlerin sunumuna gereksinimi vardır (Duyan, 2003: 6). Toplum içinde ve kurumsal organizasyonlarda mesleki yapıları geliştirmek ve kurumsallaşmasını sağlamak, mesleki rol ve sorumluluklarını yerine getirerek mesleğin gelişmesine, yaygınlaşmasına ve tanınmasına katkıda bulunmak sosyal hizmet uzmanlarının vazgeçilmez görevleridir (Cılga, 2002: 131).

## ÜLKEMİZDE SOSYAL HİZMET UZMANLARININ DURUMU

Türk toplumu tarihin her döneminde, yardıma ihtiyaç duyan insanlara gerek geleneksel değerler ve örgütlenmeler gerekse kamu örgütlenmesi çerçevesinde yardım etme çabasında olmuş bir toplumdur ve sosyal hizmet konusunda köklü bir tarihi geçmişe sahiptir (Özdal, 2002: 62). Ancak Türkiye'de geçmişten kaynaklanan köklü bir birikim olmasına, çok sayıda örgüt kurulmasına ve genelde büyük mali kaynak harcanmasına rağmen; kendi içinde bütünlüğünü sağlamış, ülke halkının bütününe kapsayabilecek, kişileri sosyal risklerin

yarattığı gelir kayıpları ve gider artışları şeklindeki olumsuz ekonomik sonuçlardan koruyabilecek, kendi içinde tutarlı, boşlukları ve hizmet tekrarları olmayan, daha etkin ve ileri bir sosyal devlet anlayışının her yönüyle oluşturulabildiğini söylemek olası değildir. 24.5.1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'nun 2005 yılında 5378 sayılı yasa ile değiştirilen 27. maddesi ile, "bu kanun kapsamına giren sosyal hizmetlere ilişkin faaliyetler, Devletin denetim ve gözetiminde, sivil toplum kuruluşları ile halkın gönüllü katkı ve katılımı da sağlanarak bir bütünlük içinde yürütülür." (SHÇEK Kanunu, 2005) hükmüne yer verilerek "ortak sorumluluk ve güç birliği" tesis edilmek istenmiştir. Türkiye'de sosyal hizmet ve sosyal yardım amaçlı, aynı hedef kitleye yönelmiş birçok kamu ve gönüllü kuruluş olmasına karşın, halkın ekonomik ve sosyal sorunlarının çözümünde istenilen noktaya ulaşamamıştır. Çünkü, aynı amaca yönelmiş kuruluşlar arasında ortak bir standart oluşturulamamıştır (Atalay, 1999: 10-11).

Türkiye'de sosyal hizmetler ile ilgili hukuki tanım 24.5.1983 tarihli ve 2828 sayılı "Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu" ile şöyle yapılmıştır: "Sosyal hizmetler kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan ve kontrolleri dışında oluşan, maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür (SHÇEK

Kanunu, 1983). Bu hizmetlerin yürütülmesinde ise sosyal hizmet uzmanları<sup>1</sup> görev almaktadır.

Sosyal hizmetlerin profesyonel bir yaklaşımla ele alınması bir zorunluluktur. 1961 yılında Türkiye'de ilk kez sosyal hakları yaşama geçirmek konusunda, sosyal hizmet elemanlarının eğitilmiş olmaları anlayışına dayalı şekilde kurulan Sosyal Hizmetler Akademisi<sup>2</sup> kurulmuştur. Türkiye sosyal hizmetlerin bir bilim olduğu gerçeğini 1961 yılında yakalayabilmiş ve 1965 yılında ilk mezunlarını vermek suretiyle, eğitilmiş iş gücü gerçeğini görebilen, dünya uygulamalarını değerlendirebilen ve bunun sadece hayırseverlik ya da toplumda saygınlık elde etme duygularından kaynaklanmayan bir düşünce yapısıyla yürütülebilecek bir iş, bir meslek olduğunu belirleyebilen bir anlayışa ulaştığını kanıtlamıştır (Çengelci, 1998: 2). Bu mesleğin profesyonelleşmesi açısından oldukça önemli bir gelişmedir.

Ülkemizde sosyal hizmet uzmanları, devlet memuru anlayışının ötesinde bir heyecanla, bir ruhla işlerine sarılmakta

1 24.5.1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'nda sosyal hizmet uzmanı yerine sosyal çalışmacı kavramı kullanılmıştır. Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanı kavramı kullanılmaktadır.

2 Sosyal Hizmetler Akademisi, 1982 yılında Yükseköğretim Kurumu Kanunu ile 1967'de Hacettepe Üniversitesi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi bünyesinde kurulmuş olan Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü'nün kendisine katılmasıyla Sosyal Hizmetler Yüksekokulu adıyla Hacettepe Üniversitesi'ne bağlanmıştır. 2006 Yılı Nisan ayı itibarıyla de Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesine "Sosyal Hizmet Bölümü" olarak dahil olmuştur.

ve çalışmalarını yürütmektedirler. Ancak sosyal hizmetler alanında çok büyük sıkıntılar varlığını sürdürmektedir. Her şeyden önce nitelikli personel sayısı ülke ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar az olup lisans ve lisans üstü sosyal hizmet eğitimi veren programların artırılması gerekmektedir. 2002 yılı verilerine göre, sosyal hizmetler sunan kamu kuruluşlarında %66 oranında bir artış olmasına karşın, 1997-2002 yılları arasında 12.000 olan personel sayısının 9000'e düştüğü, hizmette sadece %66 fiziki anlamda büyüme olmasına rağmen, personel sayısında %20 azalma olduğu saptanmıştır (Gemici,2002: 61). SHÇEK Genel Müdürlüğü'nde, gerek hizmet genişlemesinin getirdiği ihtiyaçlar, gerekse emeklilik, nakil, istifa, ölüm vb. nedenlerle ayrılan personel yerine yeni personelin istihdamının sağlanamaması sonucu hizmette aksama ve yetersizlikler yaşanmaktadır (Çetin, 2000: 14).

Mevcut sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü, gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında oldukça fazladır (Saylan, 2002: 72). Sosyal hizmet uzmanları gün boyu çalışma ortamında çeşitli stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Stres ve tükenmenin daha çok insanlarla yoğun ilişkiler gerçekleştiren mesleklerde olduğu düşünüldüğünde; ülkemizdeki diğer mesleklerle karşılaştırıldığında, bu tür örgütlerde çalışmanın gerçekten zor olduğu ve fazlasıyla özveri gerektirdiği açıkça görülür (Işıkhani, 1999: 46-51). Ülkemizde, sosyal hizmet uzmanlarının yoğun bir şekilde tükenmişlik yaşadıklarını (Basım ve Şeşen, 2005: 66) ve sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının yüksek olmadığını (Işıkhani, 1998: 38) gösteren araştırmalar mevcuttur.

## ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunları belirlemektir. Araştırma grubunu 14 sosyal hizmet uzmanı ve 5 yönetici oluşturmuştur. Elde edilen verilerle ülkemizde benzer kurum/kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, daha kaliteli hizmet sunabilmeleri için, nelere ihtiyaç duydukları sorusuna yanıtlar aranmıştır.

## YÖNTEM

Araştırmada odak grup çalışması ve görüşme yoluyla veri toplanmıştır. Sosyal hizmet uzmanları ile odak grup çalışması, yöneticiler ile görüşme yapılmıştır. Aşağıda bu süreç ile ilgili ayrıntılar yer almaktadır.

Araştırma kapsamında iki odak grup yapılmıştır. Gruplar, Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü binasında, bir odada, araştırmacı yönetiminde toplanmıştır. Her bir odak grup görüşmesine yedi sosyal hizmet uzmanı katılmış ve görüşmeler 45-50 dakikalık bir zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmiştir. 15 sorudan oluşan görüşme formunda; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki sorunlarına, müracaatçı grubun özelliklerine, çalışma ortamının fiziksel olanaklarına ve hizmet içi eğitim programlarına ilişkin sorular yer almıştır.

Yöneticiler ile yapılan görüşmeler, Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü binası ve bağlı kuruluş binalarında, araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. beş yönetici ile yapılan görüşmeler sırasında, sosyal hizmetler alanında aşılması gereken problemlere ve çalışma ortamının fiziksel olanaklarına ilişkin

sorulara yer veren, 12 sorudan oluşan görüşme formu kullanılmıştır. Görüşmeler 30 ile 50 dakika arası bir zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmiştir.

## BULGULAR

Bu bölümde araştırma bulguları iki alt bölümde ele alınmıştır. Bulgular aşağıda sunulmuştur.

### Sosyal Hizmet Uzmanlarının Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının yaş değişkenine göre dağılımı incelendiğinde, dördünün 25-35 yaş aralığında, yedisinin 35-45 yaş aralığında, ikisinin 45-65 yaş aralığında ve birinin ise 65 yaşında olduğu gözlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının yaş ortalaması 41'dir. Sosyal hizmet uzmanlarının altısı erkek sekizi ise kadındır. Sosyal hizmet uzmanlarının üçü bekar 11'i ise evlidir. Sosyal hizmet uzmanlarının 13'ü lisans biri ise yüksek lisans mezunudur. Son olarak 10 yıldan uzun bir süredir aynı kurumda çalışan sosyal hizmet uzmanı sayısı 10 iken (çoğunluğu 15 yılın üzerinde), 10 yıldan az bir zamandır aynı kurumda çalışan sosyal hizmet uzmanı sayısı sadece dörttür.

Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kuruluşlarda yapılan görüşmeler ile öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının tümü sayıca oldukça az oldukları ve bu niceliksel yetersizliğin bir sonucu olarak, sosyal hizmet uzmanlarının olması gerekenin çok üstünde bir müracaatçı grubuna hizmet sundukları belirlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarına göre bu niceliksel yetersizlik, sunulan hizmetin niteliğini de olumsuz yönde etkilemekte,

özellikle müracaatçılara, ihtiyaç duydukları zamanın ayrılmasında, problemlerle karşılaşmaktadır. Keza sosyal hizmet uzmanlarının sayıca yetersiz olması nedeni ile müracaatçıların ihtiyaç duyduğu hizmet, zamanında sunulamamakta ve gecikmeler yaşanabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının tümü, iş saatleri dışında da işle ilgili çalışmalarını sürdürdüklerini ve bu çalışma temposunun mesleklerine özgü oldukça doğal bir durum olduğunu belirtmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, daha hızlı hizmet sunabilmek amacıyla hizmete ihtiyaç duyan kitlelerin özelliklerine göre kendi aralarında branşlaştıklarını ve bu branşlaşmayı, çalıştıkları alandaki çalışma deneyimleri çerçevesinde özürülük, evlat edinme, yaşlılık vb. şeklinde belirlediklerini ifade etmişlerdir. Branşlaştıkları alana bağlı olarak sayı değişmekle birlikte, günde 55-60 arasında müracaatçıya hizmet sunmaktadırlar.

Sosyal hizmet uzmanlarının tümü sosyal hizmet uzmanlarının sayıca az olması yanında, çalışma ortamında da fiziksel yönden eksiklikler olduğunu belirtmekte ve hizmet sunmaları için yeterince uygun koşulların olmadığını ifade etmektedirler. Özellikle müracaatçıların sosyal hizmet uzmanları ile yalnız kalabilecekleri bir ortamda görüşme yapmak istediklerini fakat çoğunlukla bireysel görüşme yapılabilecek odaların çok sınırlı sayıda olması ya da hiç olmaması nedeniyle sorun yaşadıklarını sıklıkla dile getirmişlerdir. Bunun yanında, kurumlarda, teknik donanım, araç ve gereç yönünden de eksiklik ve yetersizlikler olduğu, görüşmeler sırasında elde edilen bilgiler arasındadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının tümü sosyal hizmet uzmanlarına destek personelinin

sayıcı yetersiz olduğunu ve bu nedenle birçok bürokratik işle sosyal hizmet uzmanlarının ilgilenmek zorunda kaldığını ifade etmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çoğu, kurumlarda bilimsel ve mesleki kaynakların oldukça sınırlı olduğu ve bununda ötesinde, çoğu kurumun, çalışanların yararlanabileceği bir kütüphaneden yoksun olduğu yönünde bilgi vermektedir. Sosyal hizmet uzmanları, kendi imkânları ile mesleki ve bilimsel yayınları takip ettiklerini ve ancak literatürde özellikle Türkçe yayınlanan eserlerin az sayıda olmasından dolayı sıkıntı yaşadıklarını ifade etmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları daha hızlı hizmet sunmak amacıyla genelde uygulamada branşlaştıklarını ve branşlaştıkları alt dal ile ilgili yapılabilecek olan hizmet içi eğitim programlarından büyük bir yarar sağlayacaklarını düşündüklerini ifade etmektedir. Yapılan hizmet içi eğitim programlarının sayıca artırılması ve bu programlara katıldıkları dönemlerde çalıştıkları kurumlarda işlerin aksamaması güvencesi verilmesi durumunda, daha üst düzeyde mesleki gelişim gösterecekleri inancını taşıyan sosyal hizmet uzmanları, düzenlenmiş olan hizmet içi eğitim programları sonrasında hizmet sunumlarında büyük bir verim artışı gözlemlediklerini belirtmektedir.

Son olarak sosyal hizmet uzmanlarının tümü stres ve tükenmenin daha çok insanlarla yoğun ilişkiler gerçekleştiren mesleklerde olduğu düşüncesi ile bu tür örgütlerde çalışmanın gerçekten zor olduğu ve fazlasıyla özveri gerektirdiğini belirtmiş, ancak tüm bu özveri ve zorluklara karşın, mesleklerini icra etmekten büyük bir keyif duyduklarını ve işlerine sevgi ve saygı ile bağlı olduklarını ifade etmiştir.

## **Yöneticilerin Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular**

Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kurumlarda görüşme yapılan beş yöneticiden üçü eğitim fakültesi orta öğretim alan öğretmenliğinin farklı bölümleri, ikisi ise sosyal hizmetler bölümü lisans programlarından mezundur. Bu yöneticilerden sadece biri kadın olup, yaşları 35-45 yaş arasında değişmektedir.

Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kurumlarda yapılan görüşmeler ile yöneticiler öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının sayıca oldukça az olduklarını ifade etmiştir. Yöneticiler, yasal prosedürlerin çokluğu nedeniyle sürecin yavaş işlediği ve müracaatçılara ayrılan zamanın bu işlere ayrılmaması amacı ile bürokratik işlerin birçoğunun sosyal hizmet uzmanları tarafından iş dışındaki saatlerde tamamlandığını ifade etmiştir.

Yöneticiler yardımcı destek personelin sayıcı yetersiz olduğunu belirtmiş ve psikolog, çocuk gelişimi uzmanı, fizyoterapist, öğretmen, hemşire v.b. nitelikte personelin sayıca artırılması durumunda daha kaliteli hizmet sunulabileceğine işaret etmiştir.

Yöneticiler, çalışma ortamında fiziksel yönden eksiklikler olduğunu belirtmiş ve mali kaynak yetersizliği nedeniyle fiziksel eksikliklerin giderilmesi ve yeni düzenlemelerin yapılmasında sorun yaşandığına değinmiştir. Bunun yanında, kurumlarda, teknik donanım, araç ve gereç yönünden de eksiklik ve yetersizlikler olduğu, görüşmeler sırasında elde edilen bilgiler arasındadır.

Yöneticiler, kendi içinde bütünlüğünü ve tutarlılığını sağlamış, daha etkin, verimli ve ileri bir örgütsel yapı içerisinde



sosyal hizmet faaliyetlerinin sunulması için gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelere ihtiyaç olduğunu belirtmiştir.

Yöneticiler, sosyal hizmet mesleğinin ve ülkemizde bu alanda hizmet sunan kuruluşların toplum tarafından yeterince tanıtılmadığı ve bu konuda medyanın önemli roller üstlenebileceği görüşündedir.

## SONUÇ

Bu araştırma ile Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar incelenmiştir. Sosyal hizmet uzmanları yanında, yöneticiler ile yapılan görüşmelerden de yararlanarak, ülkemizde benzer kurumların ve özellikle bu kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, daha kaliteli hizmet sunabilmesi için, nelere ihtiyaç duyduğu sorusuna önemli bazı cevaplar bulunmuştur.

Araştırma sonuçları ışığında Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde ve bu müdürlüğe bağlı kuruluşlarda sosyal hizmet uzmanlarının sayıca çok yetersiz oldukları ve olması gerekenden çok fazla müracaatçıya hizmet sundukları saptanmıştır. Kurum/kuruluşlardaki yardımcı personelin de sayıca yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamları fiziksel donanım yönünden eksik, araç ve gereç yönünden yetersizdir.

Ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının, hizmet sundukları kitlelerin tüm ihtiyaçlarına, en kısa zamanda ve profesyonel bir yaklaşımla cevap verebilmesi için gerekli olan, kadroların artırılması, fiziksel kapasitesinin iyileştirilmesi, hizmet içi eğitim programlarının yaygınlaştırılması v.b. yasal ve yönetsel düzenlemelerin

yapılması ve bu kapsamda, sosyal hizmet uzmanlarının niteliksel ve niceliksel yeterliliğe ulaştırılması gerekmektedir. Bu doğrultuda sosyal hizmetler lisans programlarının nitelikli bir biçimde, ülke genelinde yaygınlaştırılması, bu alandaki eksikliğin tamamlanmasında hayati bir önem taşımaktadır.

Literatürde yayınlanan Türkçe eserlerin çoğalması, akademik anlamda mesleğin gelişimine katkı sağlayacak etkinliklerin düzenlenmesi ve tüm bunlara erişimin kolaylaştırılması da sosyal hizmet uzmanlarının performansını olumlu yönde etkileyecektir.

Sosyal hizmetler il müdürlükleri ve bu müdürlüklere bağlı kuruluşlarda görev yapan yöneticilere çalışma ortamındaki fiziksel eksikliklerin giderilmesi ve yeni düzenlemelerin yapılabilmesi için ihtiyaç duyulan maddi kaynakların sağlanması, daha kaliteli hizmet sunulmasını olanaklı kılacaktır.

Yeterli sayıda ve nitelikte sosyal hizmet uzmanının ve yardımcı personelin bulunduğu, fiziksel koşullar, teknik donanım, araç ve gereç yönünden gelişmiş kuruluşlar, doğru yerde ve tam zamanında, müracaatçılara çok daha kaliteli hizmet verilmesini olanaklı kılacaktır. Böyle bir örgütsel yapı içerisindeyse; sosyal hizmetler alanında istenilen hedeflere ulaşılmasında oldukça önemli bir rol üstlenen sosyal hizmet uzmanları, daha başarılı ve daha mutlu olarak çalışmalarını sürdürecektir.

## KAYNAKÇA

Acar, H. ve Duyan, G. Ç. (2003) "Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (14) 1-19.

- Akbaş, E. (2003) "Kültürel Sembollerini Yorumlamacı Bir Bakış Açısıyla Okuma ve Sosyal Hizmet İlişkisi", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (14) 20-24.
- Atalay, T. (1999) "Türkiye Cumhuriyetinin Demokratik Bir Cumhuriyet Olarak Gelişmesinde Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımların Yeri ve Önemi", Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (9) 5-12.
- Barker, L. R. (1999) The Social Work Dictionary, USA, NASW Press.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2005) "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (16) 57-69.
- Baysal, K. (2004) "Sosyal Hizmet Uzmanlığı Eğitimi Hakkında", Sosyal Hizmet Sempozyumu Türkiye'de Sosyal Hizmet Uygulamaları İhtiyaçlar ve Sorunlar, Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, 116-120.
- Cılga, İ. (2002) Geleceğe Yöneliş İçin Mesleki Güçlerin Devingenliği, Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma 1, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No: 12, 128-137.
- Çavuşoğlu, T., Okur, A., Ölçer, A. C. (1997) "Türkiye'de Çocuk Esirgeme Kurumunun Tarihsel Gelişimi", Sosyal Hizmetler Dergisi, 1 (1) 8-9.
- Çetin, H. (2000) "Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'nün Gelir Kaynakları ve Harcamaları", Sosyal Hizmet Dergisi, 1(11) 9-14.
- Çengelci, E. (1998) "Cumhuriyet Döneminde Sosyal Hizmetlerin Gelişimi Üzerine Bir Yorum", Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (8) 1-4.
- Danış, M. Z. (2007) "Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplininde Sosyal Politikanın Yeri ve Önemi", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (18) 51-64.
- Demiröz, F. (2003) "Ailede Krizler ve Sosyal Hizmet", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (14) 85-98.
- Duyan, V. (2003) "Sosyal Hizmetin İşlev ve Rollerini", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (14) 1-22.
- Erkan, G. ve Duyan, V. (2000) "Sosyal Hizmette Mülakat Dersinin Öğrencilerin Empatik Anlayışına Etkisi", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (10) 29-37.
- Friedlander, W. A. (1965) Sosyal Hizmetin Kavram ve Metodları, Çeviren: Besin, E., Ankara, Kardeş Matbaası.
- Gemici, H. (2002) "Yirmibirinci Sosyal Hizmetler Danışma Kurulu Toplantısı Raporu (30 Nisan 2002)", Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (13) 55-88.
- İşıkkhan, V. (1999) "Sosyal Hizmet Kuruluşları ve Stres", Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (9) 44-53.
- İşıkkhan, V. (1998) "Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu", Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (7) 36-38.
- Kut, S. (1988) Sosyal Hizmet Mesleği, Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri, Ankara.
- Kocaman, N. (1999) "Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfına Müracaat Edenlerin Sosyo-Ekonomik Durumları Hakkında Bir Araştırma", Sosyal Hizmetler Dergisi, 1 (10) 27-38.
- Marşap, A. (2002) "Küreselleşmede Yeni Gelişmeler ve Sosyal Hizmet Eğitim (SHE) Sistemine Etkileri: Sosyal Hizmet Eğitim Yönetişiminde Yeni Yetkinlikler", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (13) 91-102.
- Özdal, M. (2002) "Yirmibirinci Sosyal Hizmetler Danışma Kurulu Toplantısı Raporu (30 Nisan 2002)", Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (13) 55-88.
- Saran, M. U. ve Gökçeler, A. (1998) "Kamu Hizmetlerinde ve İşçileri Bakanlığında Toplam Kalite Yönetimi", Türk İdare Dergisi, 70, (421) 225-282.
- Saylan, T. (2002) "Yirmibirinci Sosyal Hizmetler Danışma Kurulu Toplantısı Raporu (30 Nisan 2002)", Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (13) 55-88.

---

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu (1983). [http://www.shcek.gov.tr/kurumsal\\_bilgi/mevzuat/kanunlar/2828.asp](http://www.shcek.gov.tr/kurumsal_bilgi/mevzuat/kanunlar/2828.asp). (Erişim Tarihi: 12. 06. 2009)

Şahin, F. (2001) "Sosyal Hizmetlerde Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat", Aile ve Toplum Dergisi, Eylül – Aralık 59-71.

Tuncay, T. ve Bayer, E. (2006) "Sosyal Hizmetin Temel Hedefi: Sosyal Adalet Güçlendirmeye Retorikten Pratiğe", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 1 (17) 53-69.

Tuncay, T. ve İl, S. (2006) "Sosyal Hizmette Baskı Karşıtı Uygulama Sosyal Adalet Paradigması Temelinde Bir Özgürleştirme Pratiği", Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 2 (17) 59-71.