

SOSYAL HİZMETLERDE YÖNETİM VE ORGANİZASYONUN ÖNEMİ ÜZERİNE

Prof. Dr. Serkan Bayraktaroğlu¹

Doç. Dr. Orhan Adıgüzel²

Sosyal Hizmetlerde Yönetim Ve Organizasyon Düşüncesi

Düşünce tarihinde her yeni paradigma belli bir dönem hakimiyet kurar; her tez anti tezini üretir ve böylece düşünce tarihinde yeni ufuklara yelken açılır. Kurumların ve işletmelerin varlığını sürdürebilmesi; kendi içsel dinamikleriyle ve çevreyle oluşturulan dengenin varlığına bağlıdır. Bu yönüyle, paradigmlar ekolojisinde tarihsel bir devri daim yaşandığı söylenebilir. Yönetim ve organizasyon düşünce ve teorilerinin tarihine bakıldığında; klasik, neoklasik ve modern çizgisinin farklı ortamlarda, farklı sektörlerde ve farklı kültürlerdeki görünümünün farklı olduğu dikkat çekmektedir (Koçel, 2011). Sosyal hizmet kurumlarında ve uygulamalarında yönetim ve organizasyon kavramlarının benimsenmesi ve uygulanması; sektörün modern yaklaşımlara açıklığı ve dolayısıyla başarısı yönünden önemlidir. Bu özel sayı, yönetim ve organizasyon disiplininin sosyal hizmet kurumlarına ve sektörüne katkısı gibi düşünülse de; aynı zamanda sosyal hizmetlerin temel mantığında ve özünde yer alan ve organizasyonlarda ihmal edilen sosyal fayda ve topluma hizmet gibi önemli bir boşluğun da doldurulabileceği düşünülmektedir.

Birey, aile, grup ve toplumun ihtiyaçlarının karşılanması ve toplumsal refah seviyesinin en üst düzeye çıkartılması amacını taşıyan sosyal hizmet işletmeleri, ihtiyaç sahibi bireylere psikolojik, sosyal ve ekonomik anlamda çeşitli yardımlar sağlamaktadırlar (Gray ve Webb, 2013). Bu anlamda, kamu ve özel sektörün dışında ama daima iç içe olan 3. bir sektörden söz edilir. Modern toplumlarda, kar amacı gütmeyen işletmeler de denilen bu işletmeler, toplumsal ihtiyaçları profesyonel anlamda karşılayan kurumlar oldukları için sosyal hizmet çalışanlarının da mesleki bilgi ve beceriye sahip profesyonel kimseler olmaları gerekmektedir (Anheier, 2014). İhtiyaç sahiplerinin hizmet kalitesi algılarının oluşumunda, büyük ölçüde verilen hizmet kadar hizmeti sağlayanların da etkili olduğu sosyal hizmet işletmelerinde, bu işletmelerin temelini oluşturan insan faktörüne daha geniş açıdan bakılması gerekmektedir. İşletme yönetim ve organizasyon bakış açısıyla farklılaştırılacak uygulamalarla sadece sosyal hizmetten faydalananlar değil, aynı zamanda hizmeti sağlayanlar da fayda sağlayacaktır. Bu nedenle sosyal hizmet işletmelerinin temel amacı olan; toplum ve özellikle dezavantajlı

¹ Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, serkanb@sakarya.edu.tr

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, orhanadiguzel@sdu.edu.tr

gruplar yararına politika ve uygulamalarla, sosyal hizmet anlayışının güçlendirilmesi ve dolayısıyla toplumsal yapının güçlendirilmesi önem kazanmaktadır.

Kavramsal düzeyde konuşmak gerekirse; sosyal hizmet kavramını kişi, grup ve toplumlara sosyal, ruhsal ve fiziksel yönlerden, olanaklar çerçevesindeki en yüksek refah düzeyine ulaşabilmeleri için kurulması gereken yapının bütünü olarak görmek gerekir. Bir başka ifadeyle; sosyal hizmetler kişi, grup ve toplulukların yapı ve çevre koşullarından doğan ya da kendi denetimleri dışında kalan yoksulluk ve eşitsizlikleri gidermek, toplumun değişen koşullarından ortaya çıkan sorunları önlemek ve insan kaynaklarını geliştirmek, kişi, aile ve toplum refahını sağlamak amacıyla düzenlenen hizmet ve programları kapsayan bir alandır (Dilik, 1980, ss.74-76). Bu açıdan bakıldığında, sosyal hizmetin kavramsal ve pratik çerçevesinin, toplumsal değişim ve dönüşümü takip edecek şekilde yeniden yorumlanması gerekmektedir.

Kamu Sosyal Hizmet Anlayışı Ve Özel Sektör Sosyal Hizmet Anlayışı

Sosyal hizmet işletmeleri, toplumun ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin sorumluluklar taşıyan ve kuruluş amacı toplumun sosyal, kültürel ve kültürel problemlerini çözme amacıyla kurulmuş olan örgütlerdir (Bargal ve Schmid, 2012). Devlet tarafından kurulan ve yönetilen sosyal hizmet işletmeleri ile bağımsız kişiler ya da gruplar tarafından kurulan ve yönetilen sosyal hizmet işletmeleri olmak üzere iki farklı oluşum bulunmaktadır. Bu farklı yapılar, topluma fayda sağlamak misyonunu paylaşırken, yönetim biçimleri ve yöneticilerinin rollerinde çeşitli farklılıklar bulunmaktadır. Kamu sosyal hizmet işletmeleri, genel olarak merkeziyetçi ve bürokratik yapıda örgütlenmiş, bağımsız çalışma olanağı az, devletin bütçe ve sosyal politikalarından daha fazla etkilenen, değişimlere uyum sağlama konusunda güçlüklerle karşılaşan, çoğu kez uzman çalışanlar ve yöneticiler yerine atama ile belirlenen bir kadroya sahip olan işletmelerdir (Mano-Negrin, 2003). Buna karşılık, özel sektör tarafından desteklenen sosyal hizmet işletmeleri daha fazla değişken bir yapıya sahip olduğu için çevresel rekabet koşullarından etkilenmekte, paydaşlarının beklentileri farklılaşmakta ve zaman zaman devlet ile hizmetten faydalanacak bireyler ve tedarikçileri ile çeşitli sorunlar yaşayabilmektedirler.

Günümüzde sosyal hizmet işletmeleri yapısında, kamu ya da özel sektör bünyesinde faaliyette bulunanlar dışında, ayrıca üçüncü sektör olarak adlandırılan ne kamu ne de özel sektör bünyesinde faaliyette bulunan işletmelerin olduğu da görülmektedir (Kendall, 2011). Üçüncü sektör, kâr amacı gütmeyen, gönüllü kuruluşların oluşturduğu, özel sektör ve kamu sektörüne yardımcı rolü olan, kamu sistemine dahil olmayan ve özel sektör sosyal hizmet işletmeleri gibi üyelerine ve kurucularına kâr dağıtmayan toplum ihtiyaçları odaklı kuruluşlardır (Pestoff, 1992, s.22).

Üçüncü sektör içerisinde yer alan örgütler, sağlık kuruluşları, okullar, kreşler, çevre organizasyonları, sosyal kulüpler, kalkınma amaçlı örgütler, kültürel amaçlı örgütler, profesyonel birlikler, tüketici grupları gibi farklı alanlarda

faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler. Bu örgütler; büyüklüklerine göre kurumsallaşmış, özel sektör ve devletten kurumsal olarak ayrılmış, kâr amacı taşımayan ya da kurucuları tarafından elde edilen kâr alınmayan, kendi kendini yöneten, faaliyetlerini kontrol edebilme donanımına sahip, gönüllülük esasına dayalı bir işleyişe sahip ve gönüllü katılım için bazı esaslar gerektiren örgütlerdir (Schmid, 2004, s.5).

İnsan hakları çerçevesinde ekonomik ve sosyal haklar temel olmak üzere, kültürel haklar ve katılımcı hakların gelişimiyle birlikte sosyal hizmetler de genel olarak bu gelişme içindeki yerini almıştır. 21. Yüzyıl'da değişen toplumsal koşullar, sosyal sorunların çeşitlenmesi ve yoğunlaşması, insan hakları ihlallerinin artması ve sosyal refah alanında yaşanan daha birçok sorunlardan dolayı, sosyal hizmet uygulamasında kullanılan yaklaşımların bilimsel süreçler tarafından desteklenmesi, müdahale ve kuramların gelişimi üzerine odaklanılması bir zorunluluk haline gelmiştir. Kökünü dini kaynaklardan alarak ortaya çıkan hayırseverlik hizmetleri öncelikle ve çoğunlukla yoksullara yönelerek geleneksel yardım sistemi olarak gelişmiş, filantropik bireysel yardımların gönüllü örgütlenmesi sonucunda ve devletin de düzenleyici fonksiyonu sonucunda kurumsallaşmıştır. Yalnız dezavantajlı grupların değil, toplumun bütün bireylerinin ihtiyaçlarını içine alacak şekilde gelişmiştir. Sosyal hizmetlerin, bir taraftan insan haklarını ayakta tutan toplum huzurunun bir aracı, diğer taraftan, ekonomik kalkınma da dâhil, birçok gelişmelerin ayrılmaz bir parçası olduğunu kabul etmek gerekir.

Bir başka anlayışa göre sosyal hizmet; insan ile çevresi arasındaki etkileşimi meydana getiren toplumsal ilişkiler üzerinde odaklaşan etkinlikler yoluyla, kişilerin tek başlarına ya da gruplar içindeki toplumsal fonksiyonlarını geliştirmeyi amaç edinmiştir (Bahle, 2003). Tarih boyunca toplumların sosyal, ekonomik ve kültürel gelişmişlik seviyelerine göre farklılıklar göstermekle birlikte sosyal hizmetlerin sunumunda temelde dört kurum etkin rol oynamıştır. Bu kurumlar; aile, devlet, piyasa ve gönüllülerdir. Aile, ahlaki bir yükümlülük ve karşılıklı yardımlaşmayı; devlet, hiyerarşi ve yasal hakları ön planda tutarken; özel sektör, piyasa maliyeti ve kar arayışını; sivil toplum kuruluşları (non-profit sector) ise, gönüllülük esasını temel almaktadır. Günümüzde de sosyal hizmetler, bu dört ayrı kurumsal yapının uygulamalarını kapsayacak şekilde yapılandırılmaktadır. Bu sistem “refah karması ya da refah çoğulculuğu” (welfare mix or welfare pluralism) olarak da adlandırılmaktadır (Bahle, 2003).

Sosyal hizmet, genel olarak tüm insanların sosyal faaliyetleriyle ilgilenmesine rağmen, özelde toplumdaki hassas kesimlerin (çocuklar, yaşlılar, yoksullar, kadınlar, fiziksel ve zihinsel engelliler ve sosyal adaletsizlikten etkilenen tüm insanlar) ihtiyaçlarını gidermeye ve onların yeteneklerini, performanslarını artırmak ve genişletmeye daha fazla yönelmiştir (Sheafor, 2006, s. 7).

Sosyal Hizmetlerde Değişimin Gereği

Sosyal hizmetlerin genel anlamı ile toplum içinde bireyin insana yakışır bir şekilde varlığını sürdürmesi ve içinde bulunduğu topluluk için üzerine düşen görevleri yapabileceği ortamların hazırlanması olduğu düşünüldüğünde tüm bu faaliyetlerin değişen koşullar çerçevesinde yenilenmeden sürdürülmesinin mümkün olmadığı açıktır (Healy, 2014). Bu fikirden hareketle sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren kişi ve kuruluşlara düşen bazı sorumluluklar vardır. Yeniliklerin takip edilmesinden yenilik oluşturulmasına kadar geniş bir süreci kapsayan bu sorumluluklar gerek birey ve gerek ise çevre açısından bazı hususlara dikkat edilerek yapılmak zorundadır.

Yenilik her sektörde olduğu gibi sosyal hizmetler alanında da oldukça önemli bir konudur (Djellal ve Gallouj, 2012). İnsan ve hizmet kavramlarının ağır bastığı sosyal hizmet işletmelerinin faaliyetlerini sürdürürken yenilikçi usul ve yöntemlerle çalışmalarının sağlanması ortaya çıkacak ürünün kalite ve müşteri tatmini sağlama açısından etkin olmasını getirecektir. Uzun dönemli planlamalar ve yenilikçiliğin birleştiği noktalar, bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin kurumsal kimliğe sahip olmalarını sağlayacaktır. Bu bağlamda, konuya yaklaşmak ve yenilikçi politikalara odaklanmak adeta bir zorunluluk haline almıştır. Yeni gelişmelere kapalı kalmak işletmelerin ömürlerinin kısa sürmesine sebep olmakta ve bu da sosyal hizmetlerden sağlanan faydanın maliyetini yükseltmektedir. Desteğe ihtiyaç duyan kişilere ulaşma misyonuna sahip sosyal hizmet işletmeleri, gerek maddi gerekse gayri maddi konularda destekleme faaliyetlerini yürütmektedir. Tüm bu faaliyetler kar amacı gütmeyen yapılmakta ve parasal kaynaklar devlet tarafından sağlandığı gibi gönüllü kişilerin yardımları ile de sağlanmaktadır. Sosyal hizmet işletmeleri de değişen koşullar karşısında iş yapma usullerini, sağladıkları hizmetleri veya ürettikleri ürünleri yenilikçilik odaklı olarak şekillendirmek zorundadırlar. Hitap ettikleri çevrelerin değişen ihtiyaçlarına cevap verecek süreçleri oluşturmak ve devamlılığı sağlamak noktasında bu sektörde çalışan başta yöneticiler olmak üzere herkese ciddi görevler düşmektedir. Tarafların bu görevlerini yerine getirirken karşılaşacakları engelleri aşma yeteneğine sahip, risk alabilen kişiler olması gerekmektedir. Yenilikler ve değişimler dirençlerini de beraberinde getirmektedirler. Bu dirençler karşısında ekip ruhunu oluşturmuş ve yeniliği örgüt kültürü haline getirmiş sosyal hizmet kuruluşlarına büyük işler düşmektedir.

Sosyal hizmetler; insanların sağlık ve iyilik hallerinin geliştirilmesinde, insanların başkalarına bağımlı olma hallerinin önlenmesinde ve kendine daha yeterli hale gelmesinde, aile bağlarının güçlendirilmesinde bireylerin, ailenin, grupların ve toplulukların sosyal işlevlerini başarıyla yerine getirilmesine yardımcı olmak amacıyla sosyal hizmet uzmanları ve diğer profesyoneller tarafından gerçekleştirilen etkinlikler bütünüdür (Baker ve Weisbrot, 1999).

Sosyal hizmetin amacı; her insanın potansiyeli tam olarak geliştirmesini, yaşamını zenginleştirmesini sağlamak ve işlev bozukluğunu önlemektir. Sosyal hizmet mesleği sorun çözmeye odaklanmıştır. Sosyal hizmet uzmanları toplumsal açıdan dezavantajlı kişi ve grupların toplumdaki

eşitsizliklerini gidermek, savunmasız ve ezilen kişileri özgürleştirmek için çalışır. Bu anlamda yeni ve özel bir meslek olarak ortaya çıkmışlardır.

Sosyal hizmetler çocuk bakımı ve gelişiminden yaşlı bakımına kadar geniş bir çalışma alanını kapsadığı için, sosyal hizmet uzmanının bilgi birikimi açısından donanımlı, kapasite olarak da bu bilgileri taşıyabilecek nitelikte olması gerekmektedir. Ayrıca sosyal hizmetlerin kapsamı nedeniyle mesleki bilginin yanında kişilik olarak bu mesleği yapmaya yatkın olunmalıdır. Bu nedenle sosyal hizmetler alanında kariyer yapmak isteyenler kariyerin insan yaşamındaki konumunu ve etkilerini göz ardı etmeden alanının kapsamını, çok yönlü yapısını ve kamu ağırlıklı çalışma olanaklarını, bireysel özelliklerini ve çevresel unsurları analiz edip değerlendirerek tercihlerini şekillendirmelidirler. Bunun yanı sıra topluma hizmet etme amacı taşıyan, sorun çözmeye odaklanan sosyal hizmet uzmanları, insanlarla yakın bir ilişki içinde çalıştıklarından bu mesleğin ne anlama geldiğini bilmeli, mesleğin içsel tatmin sağlaması gibi olumlu yönlerinin yanında zorlukların da farkında olmalıdır.

Sosyal hizmetlerde yönetim ve organizasyon üzerine hazırlanan bu özel sayının, “yönetim düşüncesinin evrimi ve sosyal hizmet anlayışı” adlı ilk makalesinde; paradigma bakış açısıyla yapılan analizlerde her paradigmanın belirli bir zaman dilimi içinde yığınlar halinde birikmiş sorunlar yumağına yeni çözümler üretmek üzere ortaya çıktığı ve çözüm ürettiği müddetçe de varlığını devam ettirdiği ifade edilmektedir (Kuhn, 2012). Yönetim paradigmasının hakim paradigma haline gelmesiyle farklı alanlara önemli katkılarda bulunmuştur ve bu şekliyle sosyal hizmetler alanına da katkı yapma potansiyeline sahiptir. Çalışmada, bilimsel gelişim sürecinde yönetim düşüncesinin evrimleşme boyutları, dönemsel özellikleri itibarıyla analiz edilmekte ve sosyal hizmet yaklaşımına katkıları ile hangi alanlarda örtüşmelerin olduğu kavramsal düzeyde tartışılmaktadır. Bu makale, yönetim paradigmasının sosyal hizmetlere olan katkılarını alanın oluşumu, uygulama ve felsefi içerik kazanması açısından işlemektedir.

“Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi” başlıklı ikinci makalede, küreselleşmeyle başlayan süreçte, dünyadaki sosyal devlet anlayışı ile sosyal hizmet ve yardım kavramlarının farklılaştığı ve bu anlamda sosyal hizmetlerde yeni kurumsal ve bireysel modeller geliştirmenin zorunlu hale geldiği ifade edilmektedir. Gerek ülkeler, gerekse de işletmelerarası rekabetin baş döndürücü bir şekilde arttığı günümüz dünyasında, vatandaş, devlet ve toplum arasında etkili bir iletişimin kurulması oldukça önemli hale gelmiştir. Bunu gerçekleştirme adına, müşteri memnuniyeti, sıfır hata, yüksek kalite, rekabet gücü ve verimlilik, düşük maliyet ekseninde tüm çalışanların katılımı, eğitimi, motivasyonu ve sürekli sistematik ve planlı gelişmeyi temel alan TKY felsefesi sosyal hizmet kurumları için değişime ayak uydurma aracı olarak takdim edilmektedir.

“Sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirme” başlıklı üçüncü makalede; bireysel ve toplumsal refah seviyesinin en üst düzeye çıkartılması amacını taşıyan sosyal hizmet işletmeleri, ihtiyaç sahibi bireylere profesyonel hizmet vermek zorunda olan kurumlar olarak takdim edilmektedir. Sosyal

hizmetler alanına modern yönetim ve organizasyon bakış açısının uygulanmasını öneren bu çalışmada; sosyal hizmet işletmeleri, personel güçlendirme kavramı, sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirme uygulamaları ile ilgili literatürde yer alan bilimsel araştırmalar ve bu araştırmaların sonuçları, sosyal hizmet çalışanlarının güçlendirilmesinde liderlik, örgüt kültürü ve çalışma yaşamı kalitesi kavramları ile sosyal hizmet işletmelerinde çalışanların güçlendirilmesinin sonucu olan örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık, iş tatmini ve performans, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları yer almaktadır (Dubois ve Miley, 2013).

“Sosyal hizmet işletmelerinde yenilik yönetimi” başlıklı makalede, sosyal hizmetlerin genel anlamı ile toplum içinde bireyin insana yakışır bir şekilde varlığını sürdürmesi ve içinde bulunduğu topluluk için üzerine düşen görevleri yapabileceği ortamların hazırlanması olduğundan hareketle, tüm bu faaliyetlerin değişen koşullar çerçevesinde yenilenmeden sürdürülmesinin mümkün olmadığı ifade edilmektedir. Yeniliklerin takip edilmesinden yenilik oluşturulmasına kadar geniş bir süreci kapsayan bu sorumluluklar gerek birey ve gerek ise çevre açısından bazı hususlara dikkat edilerek yapılmak zorundadır. Sosyal hizmetler çok boyutlu bir yapıya sahiptir ve bu anlamda yenilik yönetimi bakış açısıyla sosyal hizmetlerin dönüşümü önem kazanmaktadır.

“Sosyal hizmetlerde kariyer yönetimi” başlıklı makalede sorun çözme üzerinde uzmanlaşan sosyal hizmet mesleğinin insan potansiyeli açısından potansiyelinin geliştirilmesi üzerinde durulmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, bu anlamda, toplumsal açıdan dezavantajlı kişi ve grupların toplumdaki eşitsizliklerini gidermek, savunmasız ve ezilen kişileri özgürleştirmek için çalışır. Bu çerçevede yetiştirilmesi ve kariyer anlamında hazırlanması gereken sosyal hizmet uzmanlarının; mesleki bilgi yanında kişilik olarak da bu mesleği yapabilecek özellikte olmasının gereği vurgulanmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmetler alanında kariyer yapmak isteyenler, kariyerin insan yaşamındaki konumunu ve etkilerini göz ardı etmeden alanının kapsamını, çok yönlü yapısını ve kamu ağırlıklı çalışma olanaklarını, bireysel özelliklerini ve çevresel unsurları analiz edip değerlendirerek tercihlerini şekillendirmelidirler. Bu makalede, kariyer yönetimine ilişkin teorik çerçevenin sosyal hizmetler alanında bireysel ve örgüt anlamda nasıl bir karşılık bulduğuna ilişkin analiz ve değerlendirmeler yapılmaktadır.

“Sosyal hizmet etiği” başlıklı altıncı makalede, “iyi yaşama sanatı” olarak ifade edilen etik kavramından hareketle; “insanları sıkıntıdan kurtarma sanatı” olarak ifade edilen sosyal hizmet uygulamaları ve bununla ilgili karar ve faaliyetlerin de etik ilkelerden bağımsız düşünülmemeyeceği ifade edilmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet etiği, insanın bireysel hak ve özgürlüklerine saygı, dürüstlük, sosyal adalet gibi kavramların uygulamaya yansıtılmasını gerektirmektedir. Diğer bir ifadeyle etik bir faaliyet olan sosyal hizmetin başlı başına etik dışı bir uygulamaya dönüşebilme potansiyeline sahip olduğu gerçeğinden hareketle temel etik ilkelerin mevcudiyeti zorunluluk arz etmektedir. Sosyal hizmet mesleğinde etik

yaklaşımın gerekliliği ve önemi kapsamında tartışmaların özetlendiği çalışmada son olarak, “Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” tarafından açıklanan “Sosyal Hizmet Mesleği Etik Kodu” örneğine yer verilmiştir.

“Örgüt kuramları ile Sosyal Hizmet İşletmelerini Anlamak” başlıklı yedinci makalede yönetimi biliminin temelini oluşturan örgüt kuramları çerçevesinde sosyal hizmet işletmelerini daha yakından tanımanın yolları aranmıştır. Bu kapsamda Sistem Yaklaşımı, Sosyal Sermaye Yaklaşımı ve Sosyal Girişimcilik Yaklaşımları ele alınmıştır. Bu çalışmaya göre; Sistem düşüncesi ile açık bir sistem olan sosyal hizmet kurumları çevrenin ihtiyaçlarını sürekli gözetmek durumunda ve değişen hayat koşulları çerçevesinde sürekli kendini yenileyerek mağdur olan kişi veya toplulukların gereksinimlerine bu ölçüde cevap verebilmelidir. Varlıklarını çevresinden, kendisine üye olan kişilerden alan ve topluma sosyal hizmet sağlayan gönüllü kuruluşlar ise sosyal sermaye kuramının ilgi alanına girmektedir. Bu kuruluşlar toplumda güven ortamı tesis edildiği ölçüde bir araya gelerek oluşur ve yine devamını kendine güvenen üyeleri ile sağlarlar. Sosyal girişimcilik yaklaşımı ile bu çalışmada sosyal hizmet girişimcisi profili oluşturulmaya çalışılmıştır.

“Sosyal Hizmet Perspektifinde Çok Uluslu Gönüllü Kuruluşlar” başlıklı son makalede ise toplumsal bir ihtiyaçtan meydana gelen gönüllü kuruluşlar ve sosyal hizmetler ilişkisi ele alınmıştır. Bu ihtiyaçların gönüllü kuruluşlar tarafından karşılanmasının altında yatan sebeplerden biri, otoritelerin yetersiz kaldığı alanları bu kuruluşların doldurması olarak yorumlanmıştır. Ayrıca sosyal hizmet uygulamalarında başarıya ulaşabilmenin yolunun, daha az bürokrasi ve esnek bir yönetim modelinden geçtiği, gönüllü kuruluşların da bu yönetim modelini benimsemesiyle birlikte sosyal hizmet faaliyetlerinde giderek daha etkin rol oynadığı vurgulanmıştır.

KAYNAKÇA

- Anheier, H. K. (2014). *Nonprofit Organizations: An Introduction: Theory, Management, Policy*. Routledge.
- Bargal, D., ve Schmid, H. (2012). *Organizational change and development in human service organizations*. Routledge.
- Bahle, T. (2003). “The changing institutionalization of social services in England and Wales, France and Germany: is the welfare state on the retreat?”. *Journal of European Social Policy*, 13(1), 5-20.
- Baker, D., ve Weisbrot, M. (1999). *Social security: The phony crisis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dilik, S. (1980). “Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Arasındaki İlişkiler”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 35(01).
- Djellal, F., ve Gallouj, F. (2012). Social innovation and service innovation. In *Challenge Social Innovation* (pp. 119-137). Springer Berlin Heidelberg.

- DuBois, B. L., ve Miley, K. K. (2013). *Social work: An empowering profession*. Pearson Higher Ed.
- Gray, M., ve Webb, S. (Eds.). (2012). *Social work theories and methods*. Sage.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan.
- Kendall, J. (Ed.). (2011). *Handbook on Third Sector Policy in Europe: multi-level processes and organized civil society*. Edward Elgar Publishing.
- Koçel, T. (2011). İşletme Yöneticiliği, 13.Baskı, Beta Basım.
- Kuhn, T. S. (2012). *The structure of scientific revolutions*. University of Chicago press.
- Mano-Negrin, R. (2003). "Spanning the boundaries: A stakeholder approach to effectiveness gaps and empowerment in public and independent human service organizations". *Administration in Social Work*, 27(3), 25-45.
- Pestoff, V. A. (1992). "Third sector and co-operative services—An alternative to privatization". *Journal of consumer policy*, 15(1), 21-45.
- Sheafor, B. (2006). Leadership development initiative. *Unpublished manuscript. Council on Social Work Education*.
- Schmid, H. (2004). "The role of nonprofit human service organizations in providing social services: A prefatory essay". *Administration in Social Work*, 28(3-4), 1-21.