

# Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

## Sosyal Hizmet Uzmanlarının Özel Sektörde Çalışma Deneyimleri

### *Social Workers' Working Experiences in Private Sector*

Sümeyye DANACIOĞLU<sup>1</sup>, Sinan AKÇAY<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, sumeyye.danacioglu@gmail.com, ORCID: 0000-0002-8709-1376

<sup>2</sup> Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, sinan.akcay@selcuk.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9485-5891

Başvuru: 24.02.2021  
Kabul: 28.06.2021

Atıf:  
Danacıoğlu, S. ve Akçay, S. (2021). Sosyal hizmet uzmanlarının özel sektörde çalışma deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 995-1019.  
DOI: 10.33417/tsh.886298

#### ÖZET

*Bu araştırma sosyal hizmet uzmanlarının özel sektörde çalışma deneyimlerini keşfetmek amacıyla nitel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara amaçlı örneklem yöntemi ile özel sosyal hizmet kuruluşlarına telefon ederek ulaşılmış ve 17 sosyal hizmet uzmanıyla derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucu elde edilen veriler MAXQDA20 programı ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının işe giriş süreci, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşulları ve yaşadıkları sorunlar ve sosyal hizmet uzmanlarının baş etme biçimleri ve gelecek planlamaları olmak üzere üç temaya ulaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu istihdam olanaklarının sınırlı olması nedeniyle özel sektörde çalışmak zorunda olduklarını vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları özel sektördeki istihdam olanaklarını genellikle bir basamak olarak görmekte ve mesleklerini daha iyi icra edebileceklerini düşündükleri başka bir fırsat bulduklarında işlerini değiştirmek istemektedirler. Sosyal hizmet uzmanları sahip oldukları olumsuz çalışma koşullarıyla baş etme noktasında umursamama veya işten çıkmayı düşünme gibi daha çok duygu odaklı baş etme yöntemlerini kullanmaktadırlar.*

**Anahtar kelimeler:** Sosyal hizmet, özel sektör, nitel araştırma

#### ABSTRACT

*This research was carried out by using qualitative research methods and techniques to discover the working experiences of social workers in the private sector. Participants were reached by calling private social service organizations using purposeful sampling method, and in-depth interviews were conducted with 17 social workers. The data obtained from the interviews were analysed with the MAXQDA20 program. As a result of the analysis, three themes were generated: the recruitment process of social workers, the working conditions and problems of social workers, and the coping styles and future planning of social workers. Most social workers emphasize that they have to work in the private sector because of the limited employment opportunities. Social workers generally view the employment opportunities in the private sector as a stepping stone and want to change their jobs when they find another opportunity to perform their profession better. Social workers use more emotion-oriented coping strategies, such as not caring or thinking about quitting, when dealing with their negative working conditions.*

**Keywords:** Social work, private sector, qualitative research

## GİRİŞ

Sosyal hizmet insan hakları, sosyal adalet, farklılıklara saygı ve ortak sorumluluk ilkelerini göz önünde bulundurarak (IFSW, 2014) bireylerin iyilik halini arttırmak, güçlenme ve sorun çözme süreçlerine destek olmak, dezavantajlı gruplara yönelik savunuculuk yapmak gibi amaçları gerçekleştirmek için çalışmalar yapan bir meslektir. Sosyal hizmet uzmanları, bu amaç ve ilkeler doğrultusunda sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştirmek için aldıkları lisans eğitiminden sonra kamu kurumlarında, özel kuruluşlarda ve sivil toplum kuruluşlarında istihdam edilebilmektedir (Işıkhan, Erbay, Akçay ve Ege, 2016:9). Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının son yıllarda yoğun bir şekilde istihdam sorunuyla karşı karşıya kaldıkları bilinmektedir (Karakuş, 2015:71).

Sosyal hizmet eğitiminin tarihsel süreç içindeki gelişimine bakıldığında 2007 yılına kadar 5 sosyal hizmet bölümü varken 2007 yılından sonra açılan bölüm sayısında plansız bir artışın olduğu görülmektedir. 2007 yılında 5 olan bölüm sayısının 2013 yılında 32'ye yükselerek %640 oranında arttığı belirtilmektedir (Alptekin, Topuz ve Zengin, 2014:356). Son verilere göre ise aktif olarak 42 devlet üniversitesi ve 3 tanesi Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC)'nde yer alan 16 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 58 üniversitede sosyal hizmet bölümü olduğu görülmektedir (YÖK, 2020). Bunlara ek olarak açık öğretim programları da düşünüldüğünde sosyal hizmet mezunlarının sayıca fazla olduğu söylenebilir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının istihdamına yansımakta ve kamuya alımlarda mezun sayısına oranla çok az sayıda uzman istihdam edilmektedir. Örneğin Sağlık Bakanlığı'nın 2020 yılında yaptığı son atamada sosyal çalışmacı kadrosu için 30 kişilik kontenjan açtığı bilinmektedir (ÖSYM, 2020). İstihdam probleminde mezun sayısının fazla olmasının etkisinin yanı sıra neo-liberal politikalarının da etkisinin olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Neo-liberal politikaların etkisiyle devlet küçülmeye giderek sosyal devlet anlayışından uzaklaşmakta ve kendi yükümlülüklerini rekabet ve kâr odaklı bir yaklaşımın esas alındığı özel sektöre bırakmaktadır (Özateş, 2014:1-2). Dolayısıyla kamuda iş bulamayan sosyal hizmet uzmanları, özel sektördeki iş imkanlarını değerlendirmektedir. Ancak özel sektörde gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarında hizmetlerin ücretli olması<sup>1</sup> beraberinde bazı tartışmaları da gündeme getirmektedir. Özateş (2014:2), hizmetlerin ücretli olmasının, gereksinim duyan birçok kişinin hizmetlere ulaşmasının önünde engel oluşturacağından bahsetmektedir. Ayrıca Brown (1990:418), ücret karşılığında verilen bu hizmetlerin piyasa ekonomisinin etkilerine maruz kalarak rekabetçi bir ortamda sunulmak zorunda olduğunun altını çizmektedir. Bu durum sosyal hizmetin metalaşmasına sebep olmakta ve sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasındaki ilişkiyi zayıflatmaktadır (Ferguson ve Lavalette, 2006:313). Tsui ve Cheung (2004:438-439) bu duruma yönetimsellik kavramıyla dikkat

<sup>1</sup> Türkiye'de özel kuruluşlar tarafından sunulan hizmetlerin ücretlendirilmesi ile ilgili detaylı bilgilere "Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği", "Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği" vb. belgeler üzerinden ulaşılabilir.

çekerek yönetimselliğin bir sonucu olarak sağlık, eğitim ve sosyal refah gibi insani hizmetlerden yararlanan kişilerin müşteri olarak görüldüğünden ve yöneticilerin toplumun yararını değil, işletmenin kârını önemseydiğinden bahsetmiştir. Bu gidişat mesleğin doğasıyla örtüşmeyen birçok durumu da beraberinde getirmekte; mesleğin kalbine kan pompalayan sosyal adalet ve hak temelinin görmezden gelinerek hizmetlerin sürdürülebilirliği ve mesleğin kökleşmesi engellenmektedir. Ayrıca bu hizmetlerin sunumunda önemli rol oynayan sosyal hizmet uzmanları, özel kuruluşlarda “şirket” çatısı altında oldukları için mesleklerinin bilgi, beceri ve değer temelini uygulamalarına yansıtamamakta ve mesleki doyumları düşmektedir (Özcan, Attepe Özden ve İçağasioğlu Çoban, 2017:392).

Çalışma koşullarıyla ilgili yapılan çeşitli araştırmalar çalışma koşullarının hem hizmet verenlerin iş doyumlarını hem de hizmet alanlara sunulan hizmetin kalitesini etkilediğini göstermektedir (Işıkhani, 2000; Temel Eğinli, 2009; Berkün, 2010; Özbesler ve İçağasioğlu Çoban, 2010; Calitz, Roux ve Strydom, 2014; Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016; Güzel ve Selcik, 2017; Özcan ve diğ., 2017; Zengin ve Çalış, 2017; Özmete ve Tahtacı, 2020; Öztürk ve Türk, 2020). Bununla ilgili olarak Özcan ve diğerlerinin (2017:391) yaptığı araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının neo-liberal politikaların etkisiyle güvencesiz çalışmak zorunda kaldıkları ve bu durumun sosyal hizmetin doğasıyla örtüşmeyen uygulamalara neden olduğu vurgulanmıştır.

Dünyada küreselleşmeyle birlikte şartların çok hızlı değiştiği bilinmektedir. Sosyal hizmet mesleği için de bu değişim çok hızlı olmuştur. Mezun sayısının fazla olduğu üstelik neo-liberal politikaların da etkin olduğu bir atmosferde istihdam olanakları kısıtlanmış ve bu durum sosyal hizmet uzmanlarını özel sektörde çalışmaya yönlendirmiştir. Ancak özel sektör ile sosyal hizmetin değer ve felsefesinin ne kadar uyduğu tartışma konusudur. Alanyazın incelendiğinde kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan birçok araştırmaya rastlamak mümkündür (Işıkhani, 2000; Berkün, 2010; Özbesler ve İçağasioğlu Çoban, 2010; Ceylan, ve diğ., 2016; Güzel ve Selcik, 2017; Zengin ve Çalış, 2017; Özmete ve Tahtacı, 2020; Öztürk ve Türk, 2020); fakat özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan araştırmaların sınırlı olduğu (Kiremitci ve Kesen, 2019) ve bu konuda bilgi eksikliği olduğu görülmüştür. Bu araştırma da sosyal hizmet uzmanlarının özel sektörde çalışma deneyimlerini keşfetmek ve görünür kılmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## YÖNTEM

Bu araştırmada özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimlerini keşfetmek için nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yönteminin seçilmesinde ulusal literatürde özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılmış nitel bir araştırmanın olmaması ve konunun derinlemesine araştırılmak istenmesi yatmaktadır. Nitel araştırma, bir konunun derinlemesine ve ayrıntılı bir şekilde incelenmesini içermektedir ve incelenecek konuyla ilgili olarak birey veya grupların kendi deneyimlerini anlatarak daha görünür olmasını amaçlamaktadır (Creswell,

2013:48). Nitel araştırmada olguların buldukları bağlam içerisinde keşfedilmesi ve toplanan verilerin tümevarım yöntemi kullanılarak analiz edilmesi ön plana çıkmaktadır (Yıldırım, 1999:10). Bu araştırmada niteliksel yöntemin anlamlar ve algılar üzerinde duran fenomenolojik yaklaşım modeli (Kümbetoğlu, 2019:42) kullanılarak özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimlerini anlamak için nitel bir araştırma tasarlanmıştır.

### **Çalışma Grubu**

Araştırmanın alışma grubu belirlenirken keşfedilmek istenen konuyla ilgili bilgi toplamak amacıyla bilinçli olarak tercih edilmiş kişi ve gruplarla görüşülmesi anlamına gelen amaçlı örnekleme yöntemi (Creswell, 2013:147) seçilerek araştırmaya katılım için belli kriterler belirlenmiştir. Araştırmaya uygun olarak Ankara ve Konya'daki özel sosyal hizmet kuruluşlarında en az 3 aydır çalışan veya daha önce çalışmış sosyal hizmet uzmanlarıyla derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Ankara ve Konya'nın coğrafi olarak birbirine yakın olmaları, sosyo-demografik olarak benzer özelliklere sahip olmaları ve yeterli sayıda araştırma yapılacak özel sosyal hizmet kuruluşuna sahip olmaları sebebiyle bu iki şehirde çalışan veya çalışma deneyimine sahip olan sosyal hizmet uzmanları örnekleme olarak seçilmiştir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yaş aralığı 23-54 yaş arasında değişmektedir. Yaş ortalamaları 26,3'tür. Katılımcıların şu an çalışmakta oldukları ya da daha önce çalıştıkları kuruluşlarda çalışma süreleri en az 4 ayken en fazla 5,5 yıldır. 17 sosyal hizmet uzmanından 4 tanesi o sırada çalıştığı kuruluştan önce yine özel sektörde çalışıp iş terki gerçekleştirmiş, 1 tanesi daha önce özel sektörde çalışmış fakat görüşme sırasında Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) personeli olarak görev yapmaktaydı ve 1 katılımcı da görüşme gerçekleştirmeden bir hafta önce iş terki gerçekleştirmesi sebebiyle herhangi bir işte alışmamaktaydı. 9 katılımcı engelli bakım merkezinde, 7 katılımcı huzurevinde ve 1 katılımcı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde çalışmış ya da çalışmaktadır. Bütün katılımcıların eğitim seviyesi lisans düzeyindedir. Görüşülen 17 uzmandan sadece 2 tanesi erkektir. 12 katılımcı bekar, 1 katılımcı evli ve diğer 4 katılımcı nişanlıdır. Katılımcıların gelirleri en düşük 2020 TL iken en yüksek 3000 TL olup katılımcıların gelirlerinin ortalamaları yaklaşık olarak 2300 TL bulunmuştur. Katılımcıların 11 tanesi Ankara'da, 6 tanesi Konya'da görev yapmıştır/yapmaktadır.

**Tablo 1. Katılımcılara Ait Tanıtıcı Bilgiler**

	Cinsiyet	Yaş	Çalışma Süresi	Çalışılan Alan	Şehir
K1	Kadın	26	1 yıl	Engellilik	Ankara
K2	Kadın	25	11 ay	Engellilik	Ankara
K3	Erkek	24	5 ay	Engellilik	Ankara
K4	Kadın	24	5 ay	Yaşlılık	Ankara
K5	Kadın	23	4 ay	Engellilik	Ankara
K6	Kadın	23	8 ay	Yaşlılık	Ankara
K7	Kadın	26	6 ay	Yaşlılık	Ankara
K8	Kadın	23	7 ay	Engellilik	Konya
K9	Kadın	26	2,5 yıl	Engellilik	Konya
K10	Kadın	27	1,5 yıl	Engellilik	Konya
K11	Erkek	24	4 ay	Engellilik	Konya
K12	Kadın	24	11 ay	Engellilik	Konya
K13	Kadın	24	5 ay	Yaşlılık	Ankara
K14	Kadın	23	4 ay	Yaşlılık	Ankara
K15	Kadın	54	1 yıl	Yaşlılık	Ankara
K16	Kadın	29	5,5 yıl	Yaşlılık	Ankara
K17	Kadın	23	9 ay	Engellilik	Konya

### Veri Oluşturma Süreci

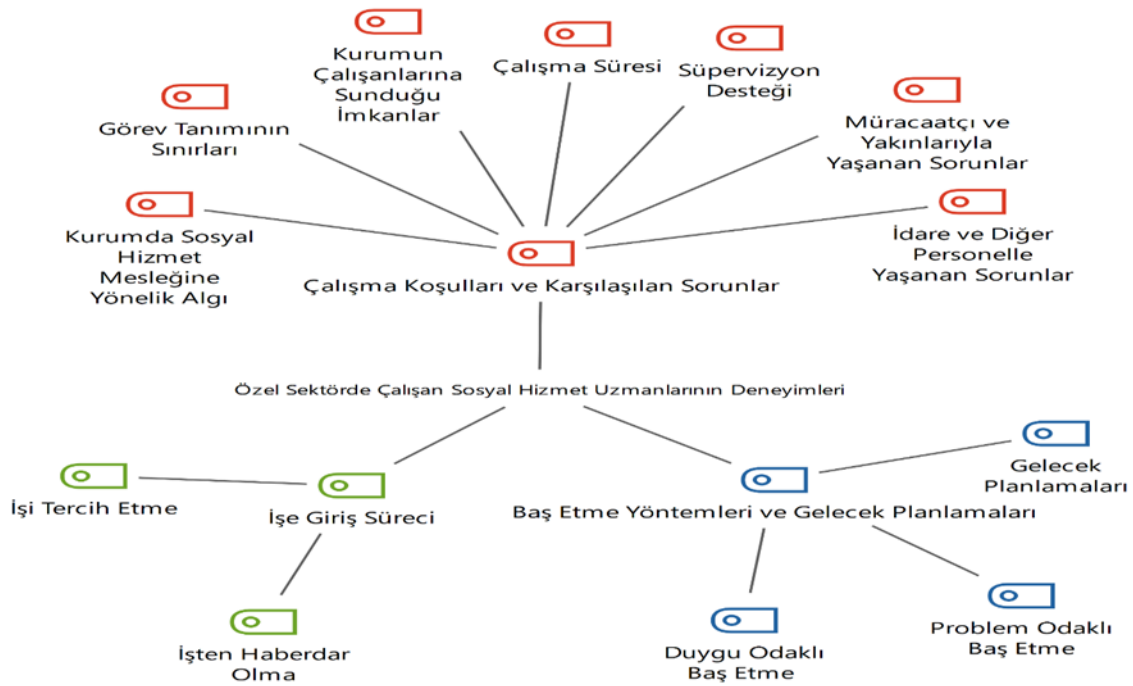
Yapılan alanyazın incelemesinden sonra veri oluşturmak amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda sosyal hizmet uzmanlarının işe giriş sürecini, çalışma koşullarını, yaşadıkları sorunları, bu sorunlarla nasıl baş ettiklerini ve gelecek planlarını öğrenmek için çeşitli sorular sorulmuştur.

Yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulduktan sonra bir sosyal hizmet uzmanıyla pilot görüşme gerçekleştirilmiş ve görüşme sonrası yapılan değerlendirme ve düzenlemelerle veri oluşturma sürecine başlanmıştır. Ankara ve Konya ilindeki özel sosyal hizmet kuruluşlarının bir listesi yapılarak kuruluşlar aranmış ve sosyal hizmet uzmanlarına telefon aracılığı ile ulaşılmıştır. Ulaşılan 32 sosyal hizmet uzmanından görüşmeyi kabul eden 17 kişi ile derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme yerine karar verilirken sosyal hizmet uzmanlarının istekleri doğrultusunda 10 uzmanla kuruluştaki görüşülürken 7 uzmanla kuruluş dışında görüşülmüştür. Kuruluştaki görüşülen sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmelerin çoğunluğu kurum müracaatçıları ya da personel tarafından sıkça bölünmüştür. Özellikle katılımcılardan K4, odadaki kameralardan sürekli kurum müdürünü takip ederek ve “Görüşmeye ara verelim, müdür odaya gelebilir.” gibi cümleler kurarak birkaç defa tedirginliğini dile getirmiştir. Dışarıda görüşülen sosyal hizmet uzmanlarıyla genelde kafe ortamında görüşülmüş ve orada da zaman zaman ses ve gürültü gibi sorunlarla karşılaşmıştır. Görüşmelerin süresi 30-100 dakika arasında değişiklik göstermiştir. Veriler Ekim-Kasım 2019 tarihleri arasında oluşturulmuştur.

Derinlemesine görüşmelere başlamadan önce aydınlatılmış onam formu sosyal hizmet uzmanlarına okutulmuş ve önemli noktaların üzerinde durulmuştur. Araştırmanın amacı ve içeriği hakkında bilgi verildikten sonra özellikle görüşmenin olabildiğince rahat geçmesi için gizlilik konusuna vurgu yapılmıştır. Ses kayıt cihazının kullanılması için katılımcılardan onay alınmış ve araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılar onam formunu imzalamıştır. Görüşmeler sonrasında katılımcıların ses kayıtları olduğu gibi yazıya aktarılmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının isimleri K1, K2, K3... K17 şeklinde kodlanmıştır.

### Verilerin Analizi

Veriler Braun ve Clarke'a (2006) ait 6 aşamalı tematik analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Söz konusu aşamalar araştırmacının veriye alışması, ilk kodların oluşturulması, temaların aranması, temaların gözden geçirilmesi, temaların tanımlanması ve isimlendirilmesi ve raporun oluşturulması şeklindedir (Braun ve Clarke, 2006:87). Veri analizi esnasında verilerin yönetilmesini kolaylaştıran MAXQDA20 nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Analiz sonucunda; sosyal hizmet uzmanlarının (1) işe giriş süreci, (2) çalışma koşulları ve yaşanan sorunlar ile (3) baş etme yöntemleri ve geleceğe ilişkin düşünceler olmak üzere üç tema oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Verilerinin Analizini Gösteren MAXMaps Grafiği

### BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmada katılımcılarla yapılan derinlemesine görüşmeler sonrasında görüşmeler analiz edilmiş ve üç ana temaya ulaşılmıştır. Bu temalardan ilki işe giriş süreci, ikincisi çalışma koşulları ve karşılaşılan sorunlar ve üçüncüsü baş etme yöntemleri ve gelecek planlamaları şeklindedir.

## İŞE GİRİŞ SÜRECİ

### İşten Haberdar Olma: “Bir arkadaşım vasıtasıyla.”

Özcan ve diğerlerinin (2017:386) güvencesiz çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptıkları nitel araştırmada işe alım sürecine değinilmiş ve araştırma bulgularına göre referans sisteminin sıkça kullanılan bir yöntem olduğu belirtilmiştir. Bu araştırmada da benzer bir şekilde işten haberdar olma konusunda katılımcıların sosyal destek mekanizmalarında yer alan kişiler önemli bir rol oynamaktadır:

*“Tanıdık bir personel aracılığıyla, o şekilde haberim oldu. O şekilde görüşmeye geldim. Burada çalışan bir personel aracılığıyla.”*(K4, 24 yaş, Ankara)

*“Yakın arkadaşımın daha doğrusu birlikte staj yaptığımız bir arkadaşımın irtibat kurması ile oldu. Kendisi burada çalışıyordu, bir arkadaşları işten çıkmış eksik varmış. Öylelikle beni çağırmış oldular, ben de başladım.”*(K9, 26 yaş, Konya)

*“Bir arkadaşım vasıtasıyla. Başka bir bakım merkezinde çalışan bir arkadaşım vardı, o alım yapılacağını duymuş, yetkililere söylemiş. Yetkililer benimle iletişime geçmişlerdi. Daha sonra görüşmeye geldim.”*(K12, 24 yaş, Konya)

*“Buradakinde de arkadaşım çalıştığı için oradaki uzmanın atanacağını söylemişti. Bu yüzden başvuru alıyorlardı. O sayede haberim oldu.”*(K17, 23 yaş, Konya)

Araştırmada özel sosyal hizmet kuruluşlarında çalışmak için kuruluşların başvuru alıp almadığını internetten sürekli takip ederek ya da başvuru alınmasını beklemeden birçok kuruluşa özgeçmişini bırakarak işten haberdar olan katılımcılar da bulunmaktadır. Bununla birlikte katılımcıların kuruluşa çalışan tanıdık bir personelin yönlendirmesiyle işten haberdar olmaları sıklıkla karşılaşılan bir durum olma niteliği taşımaktadır.

### İşi Tercih Etme: “İşsizlik yüzünden mecbur kalıyor insan.”

Katılımcıların çalıştıkları işi tercih ederken mecbur kaldıkları için böyle bir tercihte bulunmaları söz konusu olmaktadır. Kamuda yeterli düzeyde alım olmaması sebebiyle katılımcıların istihdam olanakları sınırlıdır ve bu yüzden işi tercih ederken genellikle işsiz kalmamak için özel sektörü tercih ettikleri, başka bir ifadeyle “mecbur kalarak” tercih ettikleri görülmüştür:

*“İşsizlik. Başka yer yoktu (Gülüyor).”* (K1, 26 yaş, Ankara)

*“Ben mezun olunca huzurevinde çalışacağım falan diye de düşünmüyordum. Sadece öyle geliştiği için başka yerlerden dönüş almadığım için ya da bir idealim olmadığı için burası oldu.”* (K6, 23 yaş, Ankara)

*“Şartlar çok acımasız. Ben baya sıkıntıdaydım, o yüzden kabul ettim. İnsan psikolojik olarak etkileniyor... İnsan etkisiz hissedince yıkılıyor... Anlaşamadık ama dediğim gibi işsizlik yüzünden mecbur kalıyor insan.”* (K11, 24 yaş, Konya)

*“Zaten hani başvuru yaptıklarım arasında dönen yer orasıydı. O yüzden tercih gibi bir durum olmadı. Burası kabul etti, şartları da maaş haricinde -tek içime sinmeyen maaştı ama orada da piyasayı bildiğim için maalesef ki bir direnç gösterme durumum olmadı- sistemini bildiğim için kabul ettim.”*  
(K17, 23 yaş, Konya)

Katılımcıların daha sonraki bölümlerde de değinileceği üzere kamuya alım olması ya da karşılığın daha iyi bir iş çıkması durumunda iş değişikliği yapmayı düşündükleri, şu an çalıştıkları özel sektörü daha iyi fırsatlar için bir basamak olarak kullandıkları görülmektedir. Yunanistan'daki sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarının incelendiği bir araştırmada da nitelikli sosyal hizmet uzmanlarının istihdam olanaklarının sınırlı olması nedeniyle, sosyal hizmet uzmanına kreş açma izni verilebilmesi örneğine benzer bir şekilde birçoğunun başka işler yaptığı vurgulanmaktadır (Dedoussi, Gregory, Georgoussi ve Kyriopoulos, 2004:266).

### **ÇALIŞMA KOŞULLARI VE KARŞILAŞILAN SORUNLAR**

#### **Görev Tanımının Sınırları: “Çay yaptım, kahve yaptım, odanın temizliğini yaptım.”**

Hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan bir araştırmada mesleki açıdan yaşanan sorunlardan birinin sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımlarının tam olarak bilinmemesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Özbesler ve İçağasioğlu Çoban, 2010:43). Yine kamuda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan bir araştırmada görev tanımlarının dışındaki işlere yöneltilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Işıkkhan, 2000:50). Bu sebeple sosyal hizmet uzmanlarından hangi işleri yapmaları beklendiği ve sosyal hizmet uzmanlarının bu işleri nasıl algıladığı iş doyumları açısından önemlidir. Özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik yapılan bu araştırmada ise katılımcıların görev tanımlarının her işletme sahibinin beklentisine göre değiştiği görülmüştür. Katılımcılardan bazıları belirli bir görev tanımı kapsamında çalıştığını belirtmiştir:

*“Orada net bir ayırımımız var. Kuruluşumuzda o şekilde bir işlem olmuyor. Herkes kendi görevinin bilincinde. O yüzden sorumlu tutulduğum işler olduğunu düşünmüyorum.”*(K12, 24 yaş, Konya)

Görev tanımının dışında iş yaptığını ifade eden katılımcılar ise bu işleri farklı bakış açılarıyla değerlendirmiştir. Kimi katılımcı görevleri olmadığı halde yapmak zorunda oldukları işleri yapmaktan rahatsızlık duyduklarını ifade etmiş, diğer katılımcılar ise kurumu sahiplenerek “Evinizde her işe nasıl koşturuyorsanız” diyerek durumdan memnun olduklarını ifade etmiştir. Görev tanımlarına uymayan işlerden rahatsızlık duyduklarını belirten katılımcıların ifadeleri şöyledir:

*“Bana dedi ki ‘Bizim hem sosyal hizmet uzmanına ihtiyacımız var hem de çay kahve yapacak, getir götür işlerine bakacak birine ihtiyacımız var.’ Ben de tabii hasretim kendi alanımda çalışmaya. Direkt tamam dedim, sorun yok dedim her şeyi yaparım. Çay yaptım, kahve yaptım, odanın temizliğini yaptım...”* (K13, 24 yaş, Ankara)

*“Çok oluyor. Servis araçlarının temizlik ve hijyen kontrolü sonra bakım kontrolü vesaire bunların takibini ben gerçekleştiriyorum. Temiz mi diye. Binanın ve sınıfların temizlik kontrolü, lavabo veya*



*veli bekleme alanının temizlik kontrolünü de ben sağlıyorum. Bunu normalde rehberlik biriminin yapması gerekiyor. Çünkü yönetmelikte öyle yazıyor.”* (K11, 24 yaş, Konya)

*“Mesela sekreterimiz izinliyken girişte durup sırayla böyle girişe bakıyoruz. Sekreterlik oluyor, çay getir götür servisi oluyor, fotokopi getir götür daha çok böyle ayak işlerine baktırılıyor.”* (K14, 23 yaş, Ankara)

Bazı sosyal hizmet uzmanları görev tanımlarına uymayan işleri yapmayı sorun olarak görmemekte ve onları isteyerek yaptıklarını belirtmektedir. Bununla birlikte söz konusu görevlerin kendilerine güven duyulduğu için verildiğini ifade etmektedirler:

*“Örneğin mesela yemek yedirmek, bu bizim işimiz değildir ama bunu yapıyoruz ve yapmaktan da zevk alıyoruz açıkçası. Birebir iletişim kurma şansımız olduğu için.”* (K4, 24 yaş, Ankara)

*“Mesela yemek saatini yönetmek gibi, banyo saatini yönetmek gibi. Yani yönetmeliğe baktığınızda bir uzmanın orada bulunması gerekmez ama gitmediğinizde aşağıya sürekli şu telefon gelir: ‘Hocam şu hasta banyoya girmiyor.’ Mesela yarım saattir banyoya girmiyordur, siz gittiğinizde hemen banyoya girer, atıyorum yemek yemiyordur sizi görünce yemek yer. O süreçleri devam ettirmek için de yardım ettiğimiz oluyor.”* (K9, 26 yaş, Konya)

*“Yani burası bir aile ortamı gibi olduğu için aslında bize de çok fazla yük olarak gelmiyor onlar. Yani hani evinizde her işe nasıl koşturursunuz, burada da öyle gibi düşünün. Yaptığımız mesela banyo saatleri ve yemek saatleri ama o da çok yük olarak gelmiyor. Bir aile ortamı gibi çalıştığımız için birlik beraberlik içinde hareket ediyoruz. Bu görevler uzmanın görüş ve önerilerine değer verildiği için sosyal hizmet uzmanına güvenildiği için veriliyor. Özel kurum olması sebebiyle ilişkilerin daha samimi olması ve uzmanın önerilerinin önemsenmesi sebebiyle net iş tanımı yok diyebiliriz.”* (K10, 27 yaş, Konya)

Araştırmada görev tanımları dışında iş yapmasına rağmen bu durumdan memnun olduğunu belirtilen katılımcıların yaptıkları görevlerin müracaatçılara yemek yedirme, müracaatçıların öz bakımlarına yardımcı olma gibi hizmet verilen grupla ilgili olduğu görülmektedir. Katılımcılar kendi görev tanımlarına girmediği halde müracaatçılarla ilgili sorumluluk almaktan kaçınmamakta hatta bundan mutluluk duymaktadırlar. Ancak görev tanımı dışında verilen işler temizlik, çay kahve servisi, fotokopi, sekreterlik gibi kuruluşun düzen ve işleyişiyle ilgili olduğunda bu durum katılımcıları rahatsız etmektedir.

### **Süpervizyon Desteği: “Ben kendim öğrendim, sen de kendin öğren!”**

Süpervizyonluk, çalıştığı alanda deneyim ve bilgi sahibi olan bir kişinin, kendisine nazaran deneyimi az olan bir kişiye mesleki bilgilerini aktarması gibi temellere dayanmaktadır ve bu destekten yoksun olan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki anlamda tükenmişlik yaşamasının daha olağan olduğu belirtilmektedir (Acar, İçağasıoğlu Çoban ve Polat, 2017:36-38). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının iş stresiyle baş etme konusunda süpervizyon desteğinin önemli olduğu belirtilmektedir (Özmete ve

Tahtacı, 2020:23; Uğur ve Erol, 2015:995). Güzel ve Selcik'in (2017:2856) sosyal çalışmacılarla yaptığı bir araştırmada katılımcıların mesleki yaşamlarında en çok zorlandıkları dönemin işe yeni başladıkları dönem olduğu öğrenilmiş ve katılımcıların bu zorluğun üstesinden gelirken meslektaşları ve yöneticileri tarafından verilen süpervizyon desteğinin çok fazla katkısı olduğu vurgulanmıştır. Bu araştırmada ise bazı katılımcıların süpervizyon desteği aldığı, bazı katılımcıların ise bu hizmetten yoksun olduğu ve çeşitli sıkıntılar yaşadığı öğrenilmiştir:

*"...Eski sorumlu müdür vardı burada, bana öğretmiyordu hiçbir şey, süpervizörlük yapmıyordu. 'Ben kendim öğrendim, sen de kendin öğren.' diyordu. Yani ben evrak nedir, üst yazı nedir bilmeden başladım, 2 ay boyunca böyle bocaladım."* (K13, 24 yaş, Ankara)

Bir katılımcı, kuruluştaki tek sosyal hizmet uzmanının kendisi olduğu ve ilk çalışma deneyimi olduğu için kimseden süpervizyon desteği alamadığını, bu nedenle de çok zorlandığını söylemiştir:

*"... Denetim geldi bize. Bakanlık işte yılda 2 defa denetlemek zorunda, geldi ve hiçbir şey yok yani. Diyor ki 'Şu hizmet içi eğitiminiz niye yok?' ben öyle bir şey bilmiyorum. Hani mevzuatı okudum en basiti ama orada her şey yazmıyor... Bu yok şu yok yani denetimde bir sürü şey çıktı. Bunun da tabii ki sebebi yani bana orada iş öğreten kimse yok... Bu benim için çok büyük sorun oldu... Kendim öğrenmeye çalışıyorum."* (K6, 23 yaş, Ankara)

Bazı katılımcılar süpervizyon desteğini deneyimli sorumlu müdür ve iş arkadaşlarından aldıklarını ifade etmiştir:

*"Benim sosyal servisim de bana her şeyi orada çalışan bir arkadaş anlattı, şunu nasıl yapalım dedim o tanıttı, katları bana o gösterdi, rapor nasıl yazılmalı... O konuda hiç sıkıntı yaşamadım."* (K2, 25 yaş, Ankara)

*"Benim kurumdaki eğitmenim K. Bey (sorumlu müdür) işte. Bu alanda 6 yıldır çalışıyor, benden deneyimli. Sağ olsun öğrendiğim her şeyi o öğretti... Sorumlu müdürümden öğrenerek eğitimsel bir süreç halinde ilerliyoruz."* (K5, 23 yaş, Ankara)

Özbesler ve İçağasioğlu Çoban'ın (2010:42) hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptığı araştırmada uzmanların sadece %35'inin süpervizyon desteği aldığı ve çoğunluğun süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduğu öğrenilmiştir. Hem literatürdeki araştırmalarda hem de özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan bu araştırmada süpervizyon desteği aldığını belirten kişilerin bu desteği genellikle çalışma arkadaşlarından aldıkları görülmüştür. Türkiye'de kurumsal bir süpervizyon sistemi olmaması nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine olan ihtiyaçlarını bu şekilde karşılama çabası içinde olmaları olağandır. Ancak nitelikli sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirilebilmesi için süpervizyon desteğinin profesyonel bir şekilde sağlanması gerekmektedir.

## **Kurumda Sosyal Hizmet Mesleğine Yönelik Algı: “Beni sosyal etkinlik yaptıran biri olarak görüyorlar.”**

Bu bölümde sosyal hizmet disiplinin kurumda nasıl algılandığı, diğer çalışanların sosyal hizmet mesleğine yaklaşımlarının nasıl olduğu, kurumun mesleki uygulama için hangi imkanları sunduğu gibi konular irdelenmiştir. Bazı katılımcılar idarecileri tarafından gerekli görülmediklerini, yönetmelik zoruyla çalıştırıldıklarını veya mesleki rollerinin tam olarak bilinmediğini belirtmiştir:

*“Sorumlu müdürümüzün tabiriyle ‘Bu yönetmelik olmasa 2 kişi çalıştırıp biraz daha fazla para veririm onlar yapar, yapılmayacak bir iş değil.’ Ama yönetmelik sınırlandırdığı için 5 kişi çalıştırıyor, çok gerekli görüp de bir ihtiyaç duyduğu için değil... İdarenin bizi şey olarak görmesi var ‘Sadece diploması için mecburiyetten çalıştırdığı kişiler.’”* (K1, 26 yaş, Ankara)

*“Zaten sosyal hizmeti genel olarak çok bilen yok, ne iş yapar, ne yapar. Daha çok mesela beni sosyal etkinlik yaptıran biri olarak görüyorlar, tanıyorlar.”* (K14, 23 yaş, Ankara)

Işıkhan ve diğerlerinin (2016:16) sosyal hizmet öğrencileriyle yaptığı araştırmada öğrencilerin çoğunluğunun sosyal hizmet uzmanı olmakla ilgili olumlu duygular besledikleri fakat oran olarak az da olsa öğrencilerin bir kısmının mesleğin Türkiye’de saygın bir meslek olarak bilinmemesi ve çok fazla tanınmıyor olması gibi kaygıları sebebiyle sosyal hizmet uzmanı olmak konusunda olumsuz duygulara sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. K1’in ifadesinde de görüldüğü üzere katılımcının çalıştığı kurumda sosyal hizmet uzmanı olmak, yetkin ve saygın bir meslek elemanı olarak görülmemektedir. Olin (2013:97) bununla ilgili olarak sosyal hizmetin kapsamı hakkında bilgi eksikliği olduğunun, sosyal hizmet uzmanlarının rollerinin anlaşılmadığının ve becerilerinin yetersiz görüldüğünün üzerinde durmaktadır. Zengin ve Çalış’ın (2017:65) yaptıkları araştırmada sosyal hizmet uzmanları, kurum yöneticilerinin sosyal hizmet mesleği ve kendi rolleri hakkında yetersiz bilgiye sahip oldukları için mesleki uygulamalarında sorun yaşadıklarını belirtmiştir. Benzer şekilde hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinin diğer personel ve yöneticiler tarafından tanınmadığı için çeşitli sorunlar yaşadıkları görülmüştür (Özbesler ve İçağasioğlu Çoban, 2010:43).

Katılımcılara kurumun amaçlarının sosyal hizmetin amaçlarıyla uyuşup uyuşmadığı ve sosyal hizmet uygulamaları için kurumun imkanlarının yeterli olup olmadığı sorulduğunda bu durumun kurum yöneticilerinin bakış açılarından direkt olarak etkilendiği için çok fazla değişiklik gösterdiği görülmüştür. Bu durumu olumlu değerlendiren katılımcılar, kurum yönetiminin müracaatçıların her ihtiyacıyla yakından ilgilendiğini ve hiçbir harcamadan kaçınmadığını belirtmiştir. Bunun tam aksine kurumun odak noktasının ticari kaygılar olduğunu belirten katılımcılar ise durumu çarpıcı ifadelerle anlatmıştır:

*“Bir de ticari boyutta olan merkezler bunlar. İnsanlara fayda amacı gütmüyor. Ben ilk girdim, koşturuyorum çabalıyorum... Ailelerin en ufak sorunlarını bile çözmeye kalkarken ‘Sen ailelerin yanında mısın yoksa kurumun yanında mısın?’ gibi tavırlarla karşı karşıya kalabiliyoruz maalesef ki... Kurumun amacı ticari...Ben duyuyorum böyle şok oluyorum... Adam kayıt yaptırın diye her*

*dediğine eyvallah deniliyor... Sosyal hizmet herkesi düşünür, her bireyi düşüneceksin. Kardeşim, tamam sen böyle şeyler istiyorsun ama gerçekçi olmak lazım. Başvuruya gelen kimsenin duygularını ya da bilmemişliğini, yardıma muhtaçlığını sömürmemek gerekiyor.” (K11, 24 yaş, Konya)*

*“Malzeme sıkıntımız var... Hatta dedim hayrına bir eldiven alayım. Bakım için 2 eldiven veriyorlar ve 10 hastanın altını değiştiriyorlar... Yani inanılmaz. Biraz cimrilik mi diyeyim buna. Katlara eldiven koysanız herkes çat çat alsın. Yani ne yapacaklar bunlar eldivenleri takıp kukla mı oynatacaklar...” (K6, 23 yaş, Ankara)*

*“Mesela Anıtkabir çok güzel bir yer, engellileri götürmek istediğimizde ‘Çok uzak, servis oraya kadar gitmez’ deniyor. Evet ama Ankara gibi büyükşehirde yaşıyoruz... Bunları şirkete maddi zarar olarak görüyorlar. Biraz üzücü ama büyükşehirin avantajlarını kullanmıyoruz... Çok fazla imkan sağlanmıyor.” (K1, 26 yaş; Ankara)*

Sheafor ve Horejsi (2016:41), bu konuyla ilgili olarak kurumun ihtiyaç duyulan hizmetleri sağlamaya odaklanmaktansa giderleri kısarak kâr elde etmeye çabalamasından dolayı sosyal hizmet uzmanlarının kurum yönetimiyle çatışma yaşayabileceğini belirtmiştir. Freund (2006:82), müracaatçıları kaynaklarla buluşturmaya çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bu tür rekabet ortamlarına hazırlıklı olmaları gerektiğini belirtmektedir.

#### **Kurumun Çalışanlarına Sunduğu İmkanlar: “Sadece barınmak ve yemek için çalışıyorum!”**

Katılımcıların aldıkları gelirlere göre refah seviyelerini nasıl algıladıkları, katılımcıların içinde buldukları şartlara göre değişim göstermektedir. Örneğin ailesinin yanında kalan ve herhangi bir harcaması olmayan katılımcılar ile kendi geçimini sağlamak zorunda olduğunu belirten ya da ailesinin yanında kalan fakat ailesinin bakımını sağlamak zorunda olduğunu belirten katılımcılar aynı miktarda aldıkları gelirin yeterliliğini farklı değerlendirmektedir:

*“Maddi olarak şu an da ailemin yanında olduğum için zaten bir gelire ihtiyacım yoktu. Bir uzman için bir üniversite mezunu için asla yeterli bulmuyorum asgari ücreti... Ama refah seviyesi ile alakalı olarak zaten dediğim gibi ailemin yanında olduğum için ekstra bir ihtiyacım olmadığından dolayı benim için idealdi.” (K17, 23 yaş, Konya)*

*“Ailemle kalıyorum, ailemle kalmıyor olsaydım burada kalıp sadece kendimi geçindiriyor olsaydım hiç geçinemeydim.” (K1, 26 yaş, Ankara)*

Güzel ve Selcik’in (2017:2859) sosyal çalışmacılarla yaptığı araştırmada katılımcıların aldıkları ücretten memnun olmadıkları fakat çoğunun bekar olduğu ve aileleriyle yaşadıkları için ailelerinden para almak zorunda kalmamanın onları memnun ettiği vurgulanmaktadır.

Bununla birlikte kendisinin veya ailesinin geçimini sağlaması nedeniyle kazandığı paranın yeterli olmadığını ifade eden katılımcılar bu durumu şöyle anlatmıştır:

*“Çok(!) etkiliyor. Çok(!) etkiliyor ya. Sadece şu an barınmak ve yemek için çalışıyorum... Çok(!) etkiliyor yani sosyal hayatım diye bir şey yok... Ben ailemle kalıyorum ama ailemin bakımını ben sağlıyorum. O sebepten dolayı bana pek bir şey kalmıyor.”* (K12, 24 yaş, Konya)

*“(Gülerek) Öldürmüyor ama süründürüyor... Burada kendi kendine yetiyorsun... Öyle olumlu bir etkisi yok. Para biriktireyim de şunu yapayım edeyim diye düşünceye giremez insan.”* (K11, 24 yaş, Konya)

Katılımcılara kazançlarının gelecek planlarını nasıl etkilediği sorulduğunda çoğunluğun aldıkları maaşın yetersiz olması sebebiyle geleceklerine dair herhangi bir plan yapamadıkları öğrenilmiştir:

*“Olumsuz etkiliyor, olumlu hiçbir yanı yok. Eğitim desem hani ne yapabilirim. Bir eğitime katılısam mesela... Ben aldığım maaşla öğrenim kredimi mi ödeyim, eve bir şeyler mi alayım?... 11 aydır çalışıyorum biriktirdiğim 3.000 TL falan...”* (K2, 25 yaş, Ankara)

*“Kesinlikle birikim yapamıyorum. Dil eğitimi görmek istiyorum... Gittim mesela fiyatlar zaten uçuk, ben ne yiyeceğim ne ödeyeceğim. Kurtarmıyor yani.”* (K13, 24 yaş, Ankara)

Bu araştırmada, söz konusu görüşlerin aksine kazancını gelecek planlaması için kullandığını ifade eden katılımcılar da bulunmaktadır. Ancak yukarıda da bahsedildiği gibi bu katılımcılar aile yanında kalmakta ya da yeme, içme, barınma gibi temel ihtiyaçlara harcama yapmadıkları için kazançlarını istedikleri şekilde kullanabilmektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların tamamı yemeklerinin kurum tarafından karşılandığını söylemiştir. Ancak katılımcılardan K2, bu konuyu çarpıcı ifadeler kullanarak anlatmış ve yanlış olduğunu düşündüğü uygulamaları dile getirme noktasındaki endişelerini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Yemek var. (İmalî bir bakışla ve gülerek) Yani var. Ama yemekler gerçekten çok kötü. Engelliler de o yemeklerden yiyor. Tamam yemekler listeye göre yapılıyor ama mesela kıymalı patates yemeğinde sadece patates var, kıyma şu kadar (parmağının ucuyla gösteriyor). Bu denetimlerde falan nasıl hallediyorlar bilmiyorum... ama gerçekten yemekler bazen yenecek gibi değil. Sorumlu müdürümüz işine geldiğinde şey diyor ‘Etkinliğe götüreceksiniz ama bu şişman, bunun şekeri var.’... Bunları söylediğin insan patates yiyor, şeker oranı çok yüksek, ekmek yiyorlar, her gün pilav yiyorlar. Bunları görmemezlikten geliyor, o yemekler olması gereken yemekmiş gibi... Sen bu kadar şeyin üstüne engelliye patates yedirme pilav yedirme diyemiyorsun. Sıkıyorsa de, dersin gidersen.”* (K2, 25 yaş, Ankara)

Özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanları hem aldıkları maaştan hem de kurumun onlara sunduğu imkanlardan genellikle memnun değillerdir. Ancak birçoğu kurumun imkanlarını bilerek “mecburi” olarak çalışmayı tercih ettiği için söz konusu imkanları da kabullenmektedir. Bununla birlikte kurumda yapılan yanlış uygulamaları dile getirmede iş güvencesizliği önemli bir engel teşkil etmektedir. Nitekim Vinokur-Kaplan, Jayaratne ve Chess (1994:110) tarafından yapılan araştırmada da kamu kurumlarında ve kâr amacı gütmeyen kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının özel

sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha fazla iş güvencesine sahip oldukları vurgulanmaktadır.

### **Çalışma Süresi: “Çalışma saatleri fazla, maaş az, izin günü az.”**

Katılımcıların günlük çalışma saatleriyle ilgili olarak ortalama sekiz saat iş yerinde zaman geçiren katılımcıların çalışma saatlerini ideal buldukları fakat dokuz ve daha fazla saat iş yerinde zaman geçiren katılımcıların bu durumdan şikayetçi oldukları görülmüştür. Ayrıca beklendiği üzere katılımcılar çalışma saatleri arttıkça kendilerine ve sosyal çevrelerine zaman ayıramadıklarını belirtmektedir:

*“9:00/19:00 çok saçma bir çalışma süresi... 13:00/15:00 arası öğle aram. 8 saat gibi çalışıyor gözükyorum ama 10 saatlik süre burada olduğu için yorucu oluyor... Ben öyle planlıyordum, sertifika veren eğitim programlarına katılıp kendimi geliştiririm diye. Eve varışım zaten 19:40’i buluyor. Sonra yeme içme derken zaten buranın mental olarak verdiği bir yorgunluk var. Akşam 22:30 oldu mu ben uyuyorum.”* (K11, 24 yaş, Konya)

*“Çok uzun buluyorum. Yani daha kısa olabilir mesela saatler. Herhalde buraya en erken gelen kişilerden biri benim. Öyle yani çok fazla. Çalışma saatleri fazla, maaş az, izin günü az. Yani hiçbir şekilde beklentimi karşılamıyor... Çarşamba izinliyim ama çarşamba da arkadaşlarım müsait değil hafta içi bir gün. Benim pek bir işime yaramıyor hafta içi izinli olmak... Yapmam gereken bütün işler çarşamba gününe kalıyor. O da yetişmiyor zaten ne dinlenebiliyorum ne işlerimi halledebiliyorum. Yetmiyor.”* (K14, 23 yaş, Ankara)

Yoğun çalışma koşullarından dolayı iş yaşamının sosyal yaşamının önüne geçerek özel yaşama yansıdığını söyleyen K16’nın ifadeleri şöyledir:

*“Yani bir kere en büyük problemlerden biri düzenli bir flört ilişkin bile olmuyor çünkü ben bir şeyi çok iyi bilirim erkek arkadaşımı bırakıp huzurevine gecenin 12’sinde sinemadan çıkıp geldiğim zamanları çok iyi bilirim... Yani iş hayatımız belirli bir süre sonra sosyal hayatımızın önüne geçiyor ve törpülemeye başlıyor. Her gün bir şey alıyor götürüyor... O yüzden iş hayatımız sosyal hayatımızın önüne geçiyor.”* (K16, 29 yaş, Ankara)

Alanyazında bununla ilgili sosyal çalışmacılarla yapılan bir araştırmada iş yaşamındaki stresin sosyal hayata etkisinin sosyal hayattaki stresin iş yaşamına etkisine nazaran çok daha fazla olduğu görülmüştür. Yani sosyal çalışmacıların iş yaşamındaki stresleri sosyal hayatlarını olumsuz etkilemektedir (Özmete ve Tahtacı, 2020:19). Yine benzer bir çalışmada da sosyal çalışmacıların işten aileye doğru olan çatışmanın, aileden işe doğru olan çatışmadan daha fazla olduğu yani işteki problemlerin aile ortamına daha çok yansıdığı görülmektedir (Öztürk ve Türk, 2020:196). Bu araştırmada da olumsuz çalışma koşullarının sosyal hayatı olumsuz etkilediği ve çalışma süresinin bu olumsuz etkide büyük rol oynadığı görülmüştür.

### **Müracaatçı ve Yakınlarıyla Yaşanan Sorunlar: “Gece 2’de aradıklarını biliyorum.”**

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları müracaatçı ve müracaatçının yakınlarıyla yaşadıkları sorunlara dikkat çekmektedir. Söz konusu sorunlar müracaatçıların yoğun taleplerini karşılamakta yaşanan zorluklar olabileceği gibi ajitasyon ve uyum sorunları da olabilmektedir:

*“... Yani alışmak istemiyorlar. Bazen diyorsunuz ki ne yapabilirim, hiçbir şey fayda etmiyor, bir yerden yakalayamıyorsunuz. Kendinizi o zaman çaresiz hissedebiliyorsunuz....”* (K9, 26 yaş, Konya)

*“Yıllarca o kurum içerisinde kalmış olmanın getirdiği birtakım davranış bozuklukları var. Yani sürekli talep eder vaziyetler... Yani birinin sizden çok yoğun bir şekilde bir şey beklediğini düşünün. Bir de bu birinin 120 kişi olduğunu düşünün. Bir de tabii kuruluşun kuralları var. Burada öyle bir alanda öyle bir pistte dans etmek zorunda kalıyorsunuz. O zorlayıcı.”* (K8, 23 yaş, Konya)

*“Alzheimer, demanslı konuklarımız biraz daha farklı. Ajitasyonları olabiliyor ya da sağlıkla ilgili biraz palyatife yönelik de bir bakım söz konusu olduğu için etkinlikler ve yapılan çalışmaların sürekliliği konusunda bazen sıkıntılar yaşayabiliyoruz.”* (K15, 54 yaş, Ankara)

Bir diğer sorun alanı ise katılımcılardan özellikle huzurevinde çalışanların büyük çoğunluğu müracaatçılarsa müracaatçı yakınlarıyla sorun yaşadıklarını ifade etmiştir:

*“Suçluluk psikolojisi, vicdan muhasebesi bunları aşamadıkları için kuruma yükleniyorlar, tek bir eksiklikte saldırıyorlar... Sabahtan akşama kadar ararlar, mesai saati diye bir şey var mı yok mu bilmezler. Gece 2’de aradıklarını biliyorum.”* (K13, 24 yaş, Ankara)

*Bizim asıl sorun yaşadığımız kişiler yaşlıların aileleri oluyor. Ailelerin bitmek tükenmek bilmeyen istekleri... Daha çok müracaatçıdan ziyade müracaatçının ailesiyle sorun yaşıyoruz.”* (K4, 24 yaş, Ankara)

*“Özel bir kuruluş olmasının sebeplerinden birincisi parayı bizim aldığımızı zannediyorlar. En büyük problemimiz bu... Yaşadığımız problemlerin ikincisi bizim maddi durumları birazcık ve sosyal ve kültürel seviyesi yüksek bir gruba hizmet ediyoruz. O yüzden para verdiğim için her şey, satın alabilirim düşüncesi çok var. Üçüncüsü de ego... Yani egolar çok yüksektir. Her şeyi sana yaptırabilir. Çünkü o buraya parasını vermiştir... Bir de mesai kavramları yok, gece 9 da 11 de arayabiliyorlar.”* (K16, 29 yaş, Ankara)

Katılımcıların müracaatçılarla yaşadıkları problemlerin müracaatçı grubunun özelliklerinden kaynaklandığı görülmektedir. Yaşlı ve engelli birey olmak bünyesinde farklı dinamikleri barındırır da bu bireylerde ajitasyon görülebilmektedir. Örneğin kurum bakımında kalan yaşlılarla yapılan bir araştırmada kurum bakımında kalan ve özellikle demanslı olan yaşlılarda ajitasyon davranışlarına daha fazla rastlanıldığı bulunmuştur (Bayram, Usta, Altınbaş Akkaş ve Şık, 2019:182). Bir diğer sorun alanı ise müracaatçı yakınlarıdır. Özellikle huzurevlerinde belirli bir ücret karşılığında yaşlılarını bırakan yaşlı yakınları bu hizmeti satın aldıkları için çalışanlara çeşitli baskılar yapmayı

kendilerinde hak görebilmekte ve bu da muhatapları olan sosyal hizmet uzmanlarını rahatsız edebilmektedir.

### **İdare ve Diğer Personelle Yaşanan Sorunlar: “Neden okudum dedim yaa!”**

Işıkhan'ın (2000:49) çalışmasında sosyal hizmet uzmanların yaptığı mesleki uygulamalar yöneticiler tarafından beğeniyle karşılandığında sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının arttığı vurgulanmaktadır. Bunun aksi bir durumda ise iş doyumunu düşmekte ve bu da beraberinde tükenmişliğe sebep olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik yaşadıklarında mesleklerine yönelik ilgilerini kaybettikleri ve kendilerini çalıştıkları kuruma ait hissetmedikleri belirtilmektedir (Ceylan ve diğ., 2016:45). Benzer şekilde bu araştırmada da katılımcıların idareyle çeşitli problemler yaşadıkları öğrenilmiştir. Bazı katılımcılar idarenin mesleklerini değersizleştirdiğini ve verdikleri emeğin karşılığını alamadıklarını ifade etmiştir:

*“...Ayrıca idarede görevi değersizleştirme olduğu için mesela sekreterimiz şu an açıktan sosyal hizmet okuyor... Mesela kendi gidiyor engelliği görüyor, sorumlu müdürümüzle konuşuyor, karar veriyorlar, bize sadece yazısını yazmak kalıyor. Bu çok can sıkıcı bir şey. Bir de geçtiğimiz Aralık-Ocak aylarında... sorumlu müdürümüz bize karşı sürekli ‘Sizin mesleki yeterliliğiniz yok.’ diyerek bizi sürekli yaftalıyordu. Bu da bir uzmanın hastayı görmeye dolmuşla gitmek istememesinden dolayı... ‘Sizin zaten mesleki yeterliliğiniz yok, siz zaten bir engelliği görmeye korkuyorsunuz.’ gibi söylemler bunlar zaten mobbing yani. O anlamda biraz zorlanıyorum. İdarenin olmadığı günlerde aşırı verimliyim (Gülüyor). Ama onlarla çatıştığım günler benim motivasyonum inanılmaz düşüyor.” (K1, 26 yaş, Ankara)*

*“Ne kadar akademik konuşursan konuş, o işin bi özü var ve kurucu müdür bu işin özünde. Ve nasıl konuşması gerektiğini bilmiyor. Denetim geldiği zaman “Sen konuş, sen hallet.” diyor. E tamam, peki bunun karşılığı? Sen hayır dediğinde işsiz kalıyorsun... Size yemin ederim ben bir ara diplomamı yırtıyordum, neden okudum dedim yaa! Bu insanlıksa evet insanlık ama neyine yaradı dedim.” (K3, 24 yaş, Ankara)*

Bu örneklerde de görüldüğü gibi Olin (2013:94), sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatlarının bazı dönemlerinde tutku ve ideallerini sorgulayabileceklerini, düşük ücret ve mesleğin değersizleşmesinin getirdiği stresle karşı karşıya kalabileceklerini belirtmektedir. Calitz ve diğerleri (2014:163), sosyal hizmet uzmanlarının uzun saatler boyunca çalışma, belirsiz iş tanımı, zor müracaatçılarla ilgilenme gibi durumlardan ötürü sınırlarının çok zorlandığını ve yaşadıkları tükenmişlikten dolayı iş değişikliği gerçekleştirebileceğini belirtmiş ve sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptıkları araştırmada da yaklaşık yarısının mesleğini bırakmak istediği öğrenilmiştir. Benzer şekilde çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarında çalışma koşulları, karşılanmayan beklentiler ve tükenmişliğin incelendiği bir araştırmada iş yükü, rol çatışması, mesleki özerklik ve süpervizyon desteğinin duygusal tükenme üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kim, 2011:363).



Ayrıca K1 örneğinde liyakat problemi gün yüzüne çıkmaktadır. Çalışanların liyakata uygun olmayacak şekilde görevlendirilmesi sonucunda mesleki müdahalede etik sorunlar yaşanacağı, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarının kötüleşeceği ve dolayısıyla tükenmişlik yaşayacakları belirtilmekte ve en önemlisi dezavantajlı konumda bulunan ve hizmet gereksinimi olan müracaatçıların hak ettikleri biçimde hizmete ulaşamayacakları ifade edilmektedir (Acar ve diğ., 2017:33). Bir diğer sorun ise Ceylan ve diğerlerinin (2016:60) belirttiği üzere sosyal hizmet uzmanları aldıkları eğitimden dolayı müracaatçılarla birebir mesleki müdahale yapma beklentisiyle işe girmekte fakat sadece büro işleri yaptıklarında hayal kırıklığı yaşamaktadırlar.

Görüşmeler sırasında bazı kurumlarda müracaatçıların maddi durumuna göre imtiyazlı davranıldığı bazen de daha atılgan olan müracaatçıların isteklerinin daha fazla yerine getirildiği için müracaatçılara eşit davranılmadığı öğrenilmiştir:

*“Çok para veren daha iyi hizmet alsın, her istediği olsun. O da şöyle mesela adam çok para veriyor, ekstra çayını da alıyor, kahvesini de alıyor... Ama tabii paraya göre davranış da biraz var bence. Özellikle hasta yakınına.”* (K6, 24 yaş, Ankara)

*“Ama hakikaten sesi daha çok çıkanlara daha çok imtiyazlı davranılıyor ve bu da haksızlığa giriyor... Ya da az önce belirttiğim gibi farklı etkinliklere hep aynı kişiler katılıyor... Bu bizim mesleğimizle gelişen bir durum ama bu idarenin koyduğu engellerden aslında onlara daha iyi görünmeye çalışmasından kaynaklanıyor.”* (K1, 26 yaş, Ankara)

Sosyal hizmet uzmanının, mesleğinin etik değerlerine ve mesleki bilgisine saygı duyulmayan bir kurumda çalışıyor olması “acı” bir deneyim olarak nitelendirilmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2016:41). Benzer şekilde Güzel ve Selcik’in (2017:2860) kamuda çalışan sosyal çalışmacılarla yaptıkları araştırmada katılımcıların mesleki değerleri ile yönetimin istekleri arasında kaldıkları ve etik ikilemler yaşadıkları görülmektedir.

## **BAŞ ETME YÖNTEMLERİ VE GELECEK PLANLAMALARI**

### **Duygu Odaklı Baş Etme: “Daha çok göz ardı ederek, pek takılmamaya çalışıyorum.”**

Baş etme süreci, kişinin amaç ve hedeflerinin istediği şekilde ilerlemediği zamanlarda bu durumu nasıl değerlendirdiği, ne tür tepkiler geliştirdiği, duygu ve düşüncelerini nasıl koordine ettiğiyle ilgilidir (Folkman ve Moskowitz, 2004:747). Lazarus ve Folkman’ının (1984) bu yöntemleri duygu odaklı baş etme ve problem odaklı baş etme şeklinde iki gruba ayırdığı belirtilmektedir (Akt. Eriksson, Wejaker, Danhard, Nilsson ve Kristofferzon, 2019:2). İlk olarak duygu odaklı baş etme yönteminde bireyler durumla aktif bir şekilde mücadele etmemekte fakat duygularını kontrol altına alarak olayın etkilerini en aza indirmeye çalışmaktadırlar. Bu araştırmada da bazı katılımcıların yukarıda bahsedilmiş olan idareyle yaşadıkları problemleri umursamadıkları ya da problemlere daha fazla dayanamayıp işten ayrıldıkları veya ayrılmayı düşündükleri öğrenilmiştir:

*“Mesela o gün (kurum sahibinin) ‘Paranızı ben veriyorum.’ sözüne odadakiler çok içerlemiş ama ben daha ağır ithamlarda bulunulduğuna şahit olduğum için çok umursamadım. En başlarda çok duygusaldım, iş hayatını hiç bilmiyorsun, başlarda çok zorluyor... Şimdi hiç umurumda olmaz.” (K1, 26 yaş, Ankara)*

*“Şu an hiç üretmedim yani. Özellikle bu hafta çok kötüydüm. Böyle içimde hep şey hatta kesin (işten) çıkarım diye düşünüyordum... Kendim çözüm bulamıyorum.” (K6, 23 yaş, Ankara)*

*“Ben o kuruluştaki herhangi bir şeye çözüm üretmedim... Üretmeden işten ayrıldım. Üretmediğim için zaten.” (K7, 26 yaş, Ankara)*

*“Bazen üzülüyorum tabi ki birileri bir şey deyip ettiği zaman. Ya da bir de hiç garanti yok burada. Bugün varsın yarın olmayabilirsin. Hani bu biraz gerçekten strese sokuyor insanı... Çözüm bulamıyorum. Daha çok göz ardı ederek, pek takılmamaya çalışıyorum. Ama üstünü kapat kapat kapat kapat bir yerde böyle patlatıyor insanı.” (K14, 23 yaş, Ankara)*

İdari personelin tükenmişlik seviyelerinin farklı değişkenlere göre incelendiği bir araştırmada tükenmişlik seviyeleri yüksek çıkan çalışanların daha fazla iş değiştirmek istediği vurgulanmaktadır (Bakan ve Tombak, 2014:693). Benzer şekilde sosyal çalışmacılarla yapılan bir araştırmada aldıkları ücretten memnun olmayan sosyal çalışmacıların çalıştıkları kurumu değiştirmek istedikleri görülmektedir (Güzel ve Selcik, 2017:2859).

### **Problem Odaklı Baş Etme: “...Makaleler kitaplar okumaya başladım.”**

Problem odaklı baş etme yönteminde bireyler durumla aktif bir şekilde mücadele ederek planlı hareket etmektedir. Örneğin çalıştığı kurumda her şeyden kendisi sorumlu olduğu için çok yoğun çalıştığını, sorumluluklarının fazlalığından dolayı izin günlerinde bile kuruma uğramak zorunda kaldığını ve bu nedenle sosyal yaşamının sekteye uğradığını belirten K13, bu soruna çözüm bulmak için attığı adımı şöyle anlatmıştır:

*“Dün (müdürle) konuştum, bir sosyal hizmet uzmanı alacağız. Hatta ben ilan vereceğim, ben görüşeceğim... Problem çözümü olarak birini işe alacağız çünkü 50 yaşlıya karşılık iki sosyal hizmet uzmanı olmak zorunda yönetmelik bu şekilde. Bizim yaşlı sayımız artıyor. 55 kişiyiz ve yatış gelmeye devam ediyor. Artar yani, o yüzden birini alacağız.” (K13, 24 yaş, Ankara)*

Özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik yapılan bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının konferanslara katılma, çevrimiçi kurslar alma, akademik dergiler ve kitap okuma, hizmet içi eğitimlerden yararlanma, seminer ve çalışma gruplarından yararlanma gibi yollarla mesleki gelişimlerini destekledikleri vurgulanmaktadır (Lord ve Ludice, 2012:90). Bu araştırmada da K11, işe ilk başladığında birçok kişinin yeni işe başladığını ve bu yüzden kurumda yapılan çalışma ve işleyişle ilgili kurumun eğitim düzenlemesini beklediğini; fakat böyle bir uygulamanın olmadığını ayrıca herhangi bir süpervizyon desteği de almadığı ve çalıştığı alanda bilgi eksikliği olduğu için zorlandığını belirtmiş ve bu problemle baş ederken kitap ve makalelerden yararlandığını ifade etmiştir:

*“Burada kendimi geliştirci, engelli ailelerin yaşamış olduğu zorluklar, sıkıntılar, sorunlar neler, onlara yönelik yapılan çalışmalar neler bunun üzerine makaleler kitaplar okumaya başladım. Oradaki engelli bireylerin hayatlarıyla farkındalık artıyor, bilgi seviyem artıyor, aileyi yönlendirirken ailenin sana söylemiş olduğu sorunu daha önceden bildiğin için okuduğun için gördüğün için onları kolay bir şekilde yönlendirebiliyorsun... Bu şekilde kendimi geliştirdim.”* (K11, 24 yaş, Konya),

Araştırmada katılımcıların yaşadığı problemlere karşı daha çok duygu odaklı baş etme davranışı geliştirdikleri görülmüştür. Bu durum problemin niteliği ile yakından ilişkilidir. Örneğin katılımcılar özellikle idareyle anlaşmazlık yaşadıklarında işlerini kaybetme korkusuyla problemle aktif bir şekilde mücadele etmemekte fakat problemin kendileri için daha katlanabilir olması için duygularını düzenlemektedirler. Bu davranış kalıbında kurumda oturmuş bir kültürü değiştirmenin zor olacağı düşüncesi de yatabilmektedir. Bu da katılımcılar üzerinde zaman içerisinde büyük bir baskı meydana getirmekte ve iş doyumlarını azaltmaktadır. Calitz ve diğerleri (2014:163) ve Gellis (2001:30), kurum ikliminin sosyal hizmet uzmanlarının stres yönetiminde önemli bir etken olduğunu belirterek kurum yönetimi tarafından destek grupları oluşturulduğunda sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini daha verimli hissedeceğini belirtmiştir. Bununla ilgili olarak Özmete ve Tahtacı'nın (2020:27) sosyal çalışmacıların iş stresini nasıl yönettikleriyle ilgili yaptıkları nitel bir araştırmada katılımcıların çalıştıkları kurumlarda stres yönetimiyle ilgili kurumun nasıl destek olduğu hakkında sorulan soruya bir katılımcının *“Kurum kendisi bir stres faktörü olmasın, bizi desteklemek için önlem almasına gerek yok. Çünkü bizim kendi baş etme mekanizmalarımız bulunmakta.”* şeklinde cevap vermesi dikkat çekmektedir. Özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan bu araştırmada da katılımcıların büyük çoğunluğu yaşadıkları sorunlar için kurumdan destek almamakla birlikte kurumun sebep olduğu sorunlarla baş etme noktasında işlerini kaybetme endişesi yaşadıkları için zorlanmaktadırlar.

### **Gelecek Planlamaları: “Kurum şartları beni oradan kurtulmaya zorluyor.”**

Katılımcıların çoğunluğu yaşadıkları sıkıntılardan dolayı en kısa zamanda kamuya atanmak istediklerini ifade etmiştir:

*“İşte gördüğümüz zorluklar açıkçası, ben KPSS kursuna yazıldım, daha da çok ders çalışmaya itiyor... O yüzden kurum şartları beni oradan kurtulmaya zorluyor (Gülüyor).”* (K1, 26 yaş, Ankara)

*“Özel sektörde kalmayı düşünmüyorum. KPSS ile atanıp daha sonra akademik anlamda ve başka bir yönde eğitim ve iş hayatımı değiştirmeyi düşünüyorum.”* (K4, 24 yaş, Ankara)

*“Gelecek planlarım yani kesinlikle bu işten çıkmayı istiyorum... Devleti çok istiyorum.”* (K6, 23 yaş, Ankara)

*“Yüksek lisansla başlayıp aynı zamanda atanıp hem alanda hem akademiye bütünleşik bir kariyer hedefim var.”* (K8, 23 yaş, Konya)

*“Atanmak (Gülerek). Gayet açık konuşayım, iş yaşamımla ilgili tek gelecek planım atanmak... KPSS'ye hazırlanıyorum mesela sürekli olarak atanmak istiyorum. Özel sektörde kalayım, kendimi geliştireyim düşüncesi olamıyor. Bir yerden sonra bu şartların bana yetmeyeceğini düşündüğüm için dediğim gibi hala KPSS çalışıyorum.”* (K12, 24 yaş, Konya)

Işıkhana ve diğerlerinin (2016:10-13) sosyal hizmet öğrencileriyle yaptığı bir araştırmada öğrencilerin gelecek planlarına bakıldığında çoğunluğun (%71.0) mezun olduktan sonra kamuda çalışmak istediği ve yine yüksek oranda öğrencinin (%66,7) lisansüstü eğitimine devam etmek istediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulguları doğrular nitelikte bu araştırmadaki katılımcıların da çoğunluğu kamuda çalışmayı istemektedir ve buna ek olarak aralarında lisansüstü eğitim görmek istediğini belirten katılımcılar bulunmaktadır. Bununla ilgili olarak özel bakım merkezlerinde çalışan sosyal çalışmacıların profilini belirlemek amacıyla Kiremitçi ve Kesen'in (2019:52) yaptığı araştırmada 198 sosyal çalışmacıdan sadece %18,69'unun 4 yıl ve üzeri zamandır çalıştığı vurgulanmaktadır. Buradan hareketle görülmektedir ki özel kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu çalıştıkları özel kurumları başlangıç olarak düşünmekte ve daha iyi imkanlar için basamak olarak kullanılmaktadırlar. Bu araştırmada da özel sektörde çalışan katılımcıların çoğunluğunun karşılına daha iyi bir fırsat çıktığında işlerini değiştirecekleri ya da kendi fırsatlarını yaratmak ve kamuya atanmak için sınavlara hazırlandıkları öğrenilmiştir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Kamuya alımlarındaki düşüş ve mezun sayılarındaki artış sonucu birçok sosyal hizmet uzmanı özel sektördeki çalışma alanlarına yönelmektedir. Sosyal devlet anlayışıyla müracaatçılara ihtiyaç duyulan hizmetleri ulaştırmada aracı olan sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal devlet anlayışını sekteye uğratan neo-liberal politikaların kapanında ve özel sektörün çatısı altında bu hizmetleri ne kadar gerçekleştirebildikleri merak edilmektedir. Neo-liberal politikalar özel sektörü daha da özel hale getiren ve odağını her zaman işletmenin kârını artırmaya yönelten yaklaşımıyla sosyal hizmet disiplinini ve dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamını etkilemektedir. Bu nedenle bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının özel sektördeki çalışma deneyimleri nitel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak keşfedilmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında Ankara ve Konya ilindeki özel kuruluşlarda çalışan ya da daha önce çalışmış 2'si erkek 15'i kadın olmak üzere 17 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Derinlemesine görüşmeler sonrasında yapılan analizde üç ana tema elde edilmiştir.

İlk tema olan işe giriş sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun işe girmeden önce tanıdıkları aracılığıyla işten haberdar oldukları yani sosyal destek mekanizmalarından yararlandıkları görülmüştür. Bununla bağlantılı olarak işten tanıdık aracılığıyla haberdar olan katılımcıların yine çoğunluğunun kısa süre içinde işe başladıkları görülmektedir. Katılımcılar kamuda yeterli düzeyde alım olmaması sebebiyle sınırlı olan istihdam koşullarının sonucu olarak işi tercih ederken genellikle işsiz kalmamak için tercih etmek zorunda kalmakta, başka bir ifadeyle “mecburi tercih” söz konusu olmaktadır.

İkinci tema olan çalışma koşulları ve yaşanan sorunlar başlıklı temada sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımları, süpervizyon desteği alma durumları, sosyal hizmet uygulamalarına yönelik deneyimleri, çalışma saatleri, yaşadıkları sorunlar, kurumun çalışanlarına sunduğu imkanlar ve gelir gibi konular ele alınmıştır. Katılımcıların görev tanımlarının belli bir standardının olmadığı ve çalıştıkları kurumlara göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Görev tanımı çerçevesinde çalıştığını ifade eden sosyal hizmet uzmanları olduğu gibi görevi olmadığı halde sekreterlik, çay kahve servisi, oda temizliği vb. yapan sosyal hizmet uzmanlarının olduğu ve bu görevlerden şikayetçi oldukları öğrenilmiştir. Bu görevlerin dışında daha çok müracaatçı odaklı olan müracaatçıya yemek yedirme, banyo yaptırılırken yanında bulunma vb. görevlerden ise kendi görevleri olmadığı halde şikayetçi olmadıkları öğrenilmiştir. Süpervizyon desteği ile ilgili sorulan sorularda katılımcıların sistemli bir şekilde süpervizyon desteği almadığı görülmüştür. Daha çok kurum içindeki çalışanlara ya da ihtiyaç halinde başka kurum çalışanlarının mesleki bilgisine başvurulduğu öğrenilmiştir. Bunun aksine herhangi bir şekilde süpervizyon desteği alamayan katılımcıların zorlandıkları ve stres yaşadıkları öğrenilmiştir. Katılımcılara, sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştirmek için kurumun sunduğu imkanların nasıl olduğu sorulduğunda bazı kurumların bu açıdan yetersiz olduğu ve katılımcıların ifadelerine göre “şirkete maddi zarar” olduğu için kurum yönetiminin harcamaları kısıtıldığı öğrenilmiştir.

Katılımcıların aldıkları maaşları ve bunu nasıl değerlendirdikleri sorulduğunda en yüksek 3000 TL, en düşük 2020 TL olduğu öğrenilmiş ve maaşların ortalaması yaklaşık 2300 TL olduğu düşünüldüğünde üniversite mezunu olarak maaşlarını yeterli görmedikleri fakat çoğunluğunun aile yanında kalmaları nedeniyle durumu idare ettiklerini belirttikleri dikkat çekmiştir. Bunun aksine kendi geçimini ya da ailesinin geçimini sağlayan katılımcılar aldıkları maaşları yeterli bulmamaktadır. Katılımcıların müracaatçı, müracaatçı yakınları ve kurum çalışanlarından ötürü çeşitli problemler yaşadıkları görülmüştür. Özellikle özel kuruluş olması sebebiyle müracaatçı yakınları para karşılığında hizmeti satın aldıklarını düşünerek “parasını veriyoruz” yaklaşımıyla sosyal hizmet uzmanlarını zorlayıcı durumlara soktukları, müracaatçıların ise engelli ve yaşlı grubundan olduğu için ajitasyon davranışları gösterdikleri öğrenilmiştir. Diğer bir sorun olarak idareyle çatıştığı için mesleki bilgisini alana aktaramadığını ifade eden katılımcıların çalışma koşullarından memnun olmadığı görülmüştür. Çalışma saatleriyle ilgili olarak 8 saat çalışan katılımcıların herhangi bir şikâyetle bulunmadığı fakat daha fazla saat iş yerinde kalan katılımcıların hiç de azımsanmayacak sayıda olduğu ve bu durumun kişisel yaşamlarına olumsuz yansıdığı öğrenilmiştir. Ayrıca özel sektör olması sebebiyle belirlenen saatlerin dışına çıkılması da söz konusu olabilmektedir. Tüm bunlar bir arada değerlendirildiğinde özel sektördeki çalışma koşullarının ve yaşanan sorunların katılımcıların iş doyumlarına, aile ve sosyal ilişkilerine olumsuz yansımaları olduğu görülmektedir.

Üçüncü tema olan baş etme yöntemleri ve gelecek planlamaları kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının özellikle idare ve diğer personelle yaşadıkları problemlere karşı çoğunlukla umursamama, işten çıkma veya çıkmayı düşünme gibi duygu odaklı baş etme yöntemleri geliştirdikleri görülmüştür. Katılımcıların kurumda oturmuş bir kültürün olması sebebiyle ve bu direnci

kırmanın daha zor olabileceği düşüncesiyle duygu odaklı baş etme yöntemlerini kullanmak durumunda oldukları düşünülmektedir. Ayrıca işten çıkarılma endişesi de katılımcıların baş etme yöntemlerinde önemli bir belirleyici olmaktadır. Gelecek planlamaları ile ilgili katılımcıların çoğunluğunun kamu personeli seçme sınavına odaklandığı ve en kısa zamanda devlet memuru olmak istediği öğrenilmiştir. Buna ek olarak lisansüstü eğitim almak istediğini ve sonrasında akademide ilerlemek istediği belirten katılımcılar da bulunmaktadır.

Araştırma sonuçlarıyla ilgili olarak;

- Özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi,
- İlgili yönetmeliklerde mesleki yetkinliklere dayalı görev tanımlarının yapılması ve söz konusu görev tanımlarının uygulanmasını sağlamaya yönelik denetim mekanizmalarının oluşturulması,
- Özel sektördeki kurum yöneticilerinin ve personelin sosyal hizmet mesleği konusunda bilinçlendirilmesi,
- Sosyal hizmet uzmanlarına yönelik kurumsal süpervizyon desteğinin sunulması,
- Özel sektörde sosyal hizmet uygulamalarına yönelik derslerin sosyal hizmet lisans eğitim müfredatında yer alması,
- Özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerini görünür kılacak araştırmaların yapılması önerilmektedir.

## **ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER**

Bu araştırmanın verileri 2019 yılında toplandığı için etik kurul onayı alınmamıştır.

## **YAZAR KATKI ORANI BEYANI**

Yazarlar araştırmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

## **ÇATIŞMA BEYANI**

Bu araştırmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## **KAYNAKÇA**

- Acar, H., İçağasioğlu Çoban, A. ve Polat, G. (2017). Sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir araştırma. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği.
- Alptekin, K., Topuz, S. ve Zengin, O. (2014). Türkiye'de sosyal hizmet eğitiminde mevcut durum: Tespitler, analizler ve öneriler. E. Atamtürk, ve E. Yaman içinde, Sosyal Hizmet Sempozyumu 2013: Türkiye'de Çocuğun Refahı ve Korunması "Kapsayıcı Bir Yaklaşım Arayışı" (s. 353-366). Kocaeli: Sempozyum Bildirileri.
- Bakan, H. ve Tombak, N. (2014). İdari personelin tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmesi: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Örneği. Uluslararası

- Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7(35), 681-695.
- Bayram, S., Usta E., Altınbaş Akkaş, Ö. ve şık, T. (2019). Uzun süreli kurumsal bakım alan yaşlılarda ajitasyon davranışlarının ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 27(2), 173-187.
- Berkün, S. (2010). Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 99-109.
- Braun, V. ve Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2): 77-101.
- Brown, P. (1990). Social workers in private practice: What are they really doing? *Clinical Social Work Journal*, 18(4), 407-420.
- Calitz, T., Roux, A. ve Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work*, 50(2), 153-169.
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Creswell, J. W. (2013). Nitel araştırma yöntemleri-Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni. (M. Bütün, ve S. B. Demir, Dü) Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Dedoussi, A. A., Gregory, S., Georgoussi, E. ve Kyriopoulos, J. (2004). Social workers in Greece who they are and where they work. *International Social Work*, 47(2), 259-274.
- Eriksson, E., Wejaker, M., Danhard, A., Nilsson, A. ve Kristofferzon, M. L. (2019). Living with a spouse with chronic illness - The challenge of balancing demands and resources. *BMC Public Health*, 19(422), 1-9.
- Ferguson , I. ve Lavalette, M. (2006). Globalization and global justice towards a social work of resistance. *International Social Work*, 49(3), 309-318.
- Gellis, Z. D. (2001). Job stress among academic health center and community hospital social workers. *Administration in Social Work*, 25(3), 17-33.
- Güzel, B. ve Selcik, O. (2017). Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları: Rize Örneği. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2848-2864.
- IFSW. (2014). *Global definition of social work*. 25.05.2021 tarihinde <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> adresinden alındı.
- Işıkhan, V. (2000). Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 1(10), 38-52.
- Işıkhan, V., Erbay, E., Akçay, S. ve Ege, A. (2016). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin mezuniyet sonrası gelecek planları: Ankara, Başkent ve Hacettepe üniversitesi örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 27(1), 7-24
- Karakuş , B. (2015). Sosyal inceleme raporu "mevzuat düzenlemelerinde yetki ve sosyal hizmet uzmanı". *Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını*, 57-79

- Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers: How different from other social workers? *Children and Youth Services Review*, 33, 358-367.
- Kiremitci, M. ve Kesen, N. (2019). Özel bakım merkezlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların profili. M. Kırılıoğlu, ve H. Tekin içinde, *Güncel Sosyal Hizmet Çalışmaları* (s. 43-55). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Kümbetoğlu, B. (2019). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Lord, S. A. ve Iudice, J. (2012). Social workers in private practice: A descriptive study of what they do. *Clinical Social Work Journal*, 40(1), 85-94.
- Olin, J. (2013). The public and the profession's perception of social work. *Columbia Social Work Review*, 11(1), 92-102.
- ÖSYM. (2020). *Sağlık Bakanlığı KPSS 2020/14 tercih kılavuzu*. 06.02.2021 tarihinde <https://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2020/KPSS/TERCIH14/tablo301122020.pdf> adresinden alındı.
- Özateş, Ö. S. (2014). Sosyal hizmetleri neoliberal politikalar üzerinden okumak. 7. Ulusal Sosyal Hizmetler Kongresi 21. Yüzyılda Sosyal Hizmetler Nereye? (s. 1-9). Ankara: SHUDER.
- Özbesler, C. ve İçağasioğlu Çoban, A. (2010). Hastane ortamında sosyal hizmet uygulamaları: Ankara örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 21-46.
- Özcan, E., Attepe Özden, S. ve İçağasioğlu Çoban, A. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının güvencesiz çalışma biçimine ilişkin deneyimlerinin değerlendirilmesi. *Journal of Human Sciences*, 14(1), 376-395.
- Özmete, E. ve Tahtacı, A. (2020). Sosyal çalışmacıların iş yaşamında stres yönetimi üzerine nitel bir değerlendirme. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*(15), 11-34.
- Öztürk, M. ve Türk, A. (2020). Sosyodemografik değişkenler ve iş-aile yaşam çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisi: Sosyal hizmet kuruluşları örneği. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44(1), 187-202.
- Sheafor, B. ve Horejsi, C. (2016). *Sosyal hizmet uygulaması temel teknikler ve ilkeler*. (A. Bilgen , B. Kaynarkaya, ve D. Gülmez, Çev.) Ankara: Nika Yayınevi.
- Temel Eğinli, A. (2009). Çalışanlarda iş doyumu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Tsui, M. ve Cheung , F. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34, 437-442.
- Uğur, A. ve Erol, Z. (2015). Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları stres faktörlerine yönelik kavramsal bir değerlendirme ve stres yönetimi müdahale programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 987-997.
- Vinokur-Kaplan, D., Jayaratne, S. ve Chess, W. A. (1994). Job satisfaction and retention of social workers in public agencies, non-profit agencies, and private practice. *Administration in Social*



*Work*, 18(3), 93-121.

Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23(112), 7-17.

YÖK. (2020). *Sosyal hizmet programı bulunan tüm üniversiteler*. 06.02.2021 tarihinde <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-bolum.php?b=10193> adresinden alındı.

Zengin, O. ve Çalış, N. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları ve çalışma koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 28(1), 47-67.