

Sosyal Hizmet Uzmanları Açısından Verilen Sosyal Hizmetlerin İşlevleri: Trabzon Örneği

The Functions of Social Services from the Perspectives of Social Workers:
The Example of Trabzon

Artum DİNÇ¹, Leyla TAN²

ÖZ

Bu araştırma sosyal hizmet alanında sistem ve güçlendirme yaklaşımları temelinde yapılan sosyal hizmet müdahalelerinin işlevselliğini saptama amacıyla yapıldı. Araştırmanın temel sorunu sosyal hizmet alanında kullanılan sistem ve güçlendirme yaklaşımlarının sosyal hizmet uygulamalarında işevuruk ve işlevsel hale getirilip getirilmediği şeklinde oluşturuldu. Araştırma birincil alan verisi edinme, sosyal hizmetler alanında politik karar verici, uzman, çalışmacı ve müracaatçılara alan bilgisi sağlama ve alan yazınına katkıda bulunması yönleriyle önem arz eder. Veriler, nitel araştırma modelinin yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplandı. Toplanan verilerin betimsel çözümlemesiyle araştırmanın bulguları elde edildi. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Trabzon Şube Başkanlığına üye sosyal hizmet uzmanları araştırmanın evrenini ve bu evren içinden amaçlı örnekleme tekniği ile belirlenen 10 kişi ise araştırmanın örneklemini oluşturdu. Araştırmanın kuramsal çerçevesi sistem ve güçlendirme kuramları; kavramsal çerçevesi ise sistem, güçlendirme, işevuruklaştırma ve işlev kavramları temelinde oluşturuldu. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmetler alanında karşılaşılan sorunlar, verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin genellikle vaka bazlı ve mikro ölçekte ele alınıp uygulandığı sebebiyle mevcut yapısal sorunlara kalıcı çözümler getirme konusunda yetersiz kaldığını gösterdi. Sonuç olarak dezavantajlı konumda olan birey, aile ve toplulukların karşılaştıkları sorunları çözmek amacıyla sistem ve güçlendirme yaklaşımları temelinde verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin yetersiz kaldığı ve hatta kimi durum veya vakalarda ters/bozuk işlev gördüğü söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmetler, Sistem, Güçlendirme, İşlev ve İşevuruklaştırma.

ABSTRACT

This research was carried out in order to determine the functionality of social work interventions based on systems and empowerment approaches in the field of social work. The problem of the research was created as whether the system and empowerment approaches used in the field of social work were made operational and functional in social work practices. The research is important in terms of obtaining primary field data, providing field information to policy makers, experts, social workers and clients, and contributing to the literature. The data were collected by using the face-to-face interview technique of the qualitative research model. The findings of the research were obtained by descriptive analysis of the collected data. The universe of the research was composed of social workers who are members of the Trabzon Branch of the Turkish Association of Social Workers. And the sample was formed from 10 people determined by the purposeful sampling technique from this universe. The theoretical framework of the research was composed system and empowerment theories; its conceptual framework was formed on the basis of the concepts of system, empowerment, operationalization and function. The findings of the research showed that the problems encountered in the field, the services provided and the interventions are generally handled and applied on a case-based and micro scale, and therefore, they are insufficient to develop permanent solutions to the existing structural problems. Consequently, it can be said that the services and interventions provided on the basis of system and empowerment approaches in order to solve the problems faced by disadvantaged individuals, families and communities are insufficient and even dysfunctional in some conditions or cases.

Keywords: Social Services, System, Empowerment, Function and Operationalization.

Çalışma için Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan izin alındı (2022/6).

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Artum DİNÇ, Sosyoloji, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, artumdinc@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-9942-4847

² Leyla TAN, Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet-Yönetimi ABD öğrencisi, tannleayla@gmail.com, ORCID: 0000-0002-1186-9399

İletişim / Corresponding Author: Artum DİNÇ
e-posta/e-mail: artumdinc@hotmail.com

Geliş Tarihi / Received: 02.10.2022
Kabul Tarihi/Accepted: 18.12.2022

GİRİŞ

Araştırmanın Amacı, Önemi ve Konusu

Yapılan bilimsel araştırmalarda toplanan verilerden elde edilen bulgular dünyada ve Türkiye’de yoksul ve zengin sınıflar arasındaki uçurumun giderek açıldığını göstermektedir.¹⁻² Yoksullar ordusu sayıca katlanarak artmaktayken ultra zenginler ailesine mensup kişilerin serveti katlanmaktadır. Bu süreç; sınıfsal eşitsizlik, emeğin sömürüsü, şiddet, istismar, ihmal vb. görünümünde tezahür eden ayrımcılık, dışlama, yoksun ve konumsuz bırakma ilkelerinin sistematik bir biçimde uygulandığını göstermektedir.

Kapitalist düzende eskiden dönem dönem baş gösteren bunalımların, şimdilerde artık kalıcı ve süreğen bir niteliğe büründüğü görülmektedir. Sistemi çalıştıran ilkelerin¹ doğurduğu sürecin kurbanları, toplumların geniş kesimlerini oluşturan savunmasız çocuklar, yaşlılar, kadınlar, güvencesiz ücretliler (işçi, memur vb.) ve nihayet işsizler ordusu olarak anılan insanlardır. Kapitalist sistemin yapısal sorunlarını kısmen de olsa çözmek amacıyla geliştirilen sosyal devlet anlayışı temelinde ister meslek ister bürokratik bir kurum, isterse de akademik bir disiplin olarak vücut bulan sosyal hizmet mesleği, söz konusu “dezavantajlı”² kesimlerin sorunları ile ilgilenip çözecekti.

Yukarıda çizilen çerçeve bağlamında araştırmanın *amacı*, sosyal hizmet alanında müracaatçıların sorunlarını çözmek konusunda, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamada kullandıkları sistem ve güçlendirme yaklaşımlarının işevuruk hale getirilip getirilemediği, verilen hizmetlerle

yapılan müdahalelerin işlevsel olup olmadığı ve bu bağlamda karşılaştıkları güçlükleri kendi değerlendirmeleri çerçevesinde saptamaktır.

Araştırma, sosyal hizmet alanında kullanılan sistem ve güçlendirme yaklaşımlarının uygulamada işevuruk hale getirilip getirilemediği, verilen hizmetlerle yapılan müdahalelerin işlevsel olup olmadığı ve bu bağlamda karşılaşılan güçlükler konusunda: a) *birincil alan verisi* sağlama, b) sosyal hizmet alanında politik karar verici, uzman, çalışmacı ve müracaatçılara işlenmiş *alan bilgisi* sağlayıp *çözüm önerilerinde* buluma ve c) *alan yazınına katkıda* bulunması yönleriyle *önem* arz eder.

Araştırmanın *konusu*, sosyal hizmet uzmanları tarafından yapılan müdahale yöntemlerinde kullanılan sistem ve güçlendirme yaklaşımlarının uygulamada işevuruk hale getirilip getirilmediğini uzmanların kendi değerlendirmeleri temelinde saptamaktır. Bunun yanı sıra, yine alan uzmanları tarafından yapılan değerlendirilmeler esasında, verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin işlevselliğinin tespit edilmesi araştırma konusu kapsamında ele alındı. Hizmet Uzmanları Derneği Trabzon Şube Başkanlığına üye sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmeler temelinde saha çalışması gerçekleştirildi.

Araştırmanın Temel Sorunu

Araştırmanın *temel sorunu* sosyal hizmet alanında kullanılan sistem ve güçlendirme yaklaşımlarının uygulamalarda işevuruk hale getirilip getirilmediği ve bu bağlamda verilen hizmetlerle yapılan müdahalelerin işlevsel olup olmadığıdır. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının alan uygulamaları esnasında karşılaştıkları güçlükler, kendi değerlendirmeleri çerçevesinde saptanmaya çalışıldı.

Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve

Araştırmanın kavramsal ve kuramsal çerçevesi *araştırmanın amacı* ve özellikle de *araştırmanın temel sorunu* doğrultusunda

¹ Kar (emeğin sömürüsü), özel mülkiyetin dokunulmazlığı ve sermayenin serbest dolaşımı.

² İlgili kesimlerin “dezavantajlı” olarak tanımlanıp adlandırılması, neo-liberal ideolojik görüşün gerçekleri örtbas etme çabası doğrultusunda olduğu düşünülmektedir. Böyle bir tanımsal adlandırmayla, kapitalist sistemin başat faileri ve onların yönlendirmesiyle meşrulaştırılıp inşa edilen hiyerarşik ayrımcı güç ilişkilerinin yapısal gerçekliği kamufle edilip *ezilen kesimlerin* kendiliğinden “dezavantajlı” oldukları algısının aşılandığı sonucu çıkarılabilir.

tasarlandı. Bu bağlamda araştırma alanı olarak belirlenen Trabzon Merkez’de verilen sosyal hizmetler ve yapılan uygulamaların mevcut *yapısal sorunlara yapısal çözümler* üretip üretmediği konusu *mikro, mezo ve makro ilişkiler düzleminde* ele alınıp betimsel analizden geçirildikten sonra durum tespitinin yapılması hedeflendi. Bunun için sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan *düşünsel arka planın* hem tümevarımsal hem de tümdengelimsel uslamlama yöntemlerini en uygun şekilde yansıtabilecek -yani ilişkisel süreçlerin mikro, mezo ve makro düzlemlerini kapsayacak- *sistem ve güçlendirme yaklaşımları* tercih edildi. Bunun yanı sıra, tercih edilen *sistem ve güçlendirme yaklaşımlarının* sosyal hizmet uygulamalarında *işevuruk ve işlevsel* hale getirilip getirilemediği durumunun saptanmasına çalışıldı.

İşlev Kavramı

İşlevler, belirli bir sistemin uyarlanmasını veya ayarlanmasını sağlayan gözlemlenen sonuçlar olarak tanımlanabilir. Merton işlev kavramını -sosyolojik bağlamda- ayrıntılandırarak dörde ayırır: açık işlev (manifest function), gizli işlev (latent function), ters/bozuk işlev (dysfunction) ve etkili olmayan işlev (non-function).³

Ters/bozuk işlev (dysfunction) ise sistemin uyumluluğu veya ayarlılığını azaltan gözlemlenen sonuçlardır. Ayrıca, belirli bir işlevin incelenen sistemle anlamlı bir ilişki ve etkileşimi olmadığı durumda çıkarılacak sonuç ve yargıların *işlevsel olmayan* (non-functional) görgül (empirical) olasılığı da olabilir.

Verili herhangi bir örnekte, bir öge hem işlevsel hem de *ters/bozuk işleve* sahip olabilir. Bu durumda çıkarılan sonuç ve/veya yargıların toplamının net dengesini değerlendirmek için gelişmek ve değişmekte olan ölçüt ve kurallar meselesi önemli güçlük ve sorunlara yol açabilir. Bu husus, politik yasaların oluşturulması ve yürütülmesini sağlayan düzeneklerin düzenlenme süreçlerini açıklamak için işlevsel analizin kullanımında önem arz eder.

Açık işlevler, belirli bir sistemdeki eyleyiciler tarafından amaçlanan ve bilinen, sistemin ayarlanması veya uyarlanmasına katkı sağlayan nesnel sonuçlardır. *Gizli işlevler*, belirli bir sistemdeki eyleyiciler tarafından amaçlanmayan ve bilinmeyen veya amaçlanıp da açıkça gösterilmeyen/bildirilmeyen sonuçlardır.

Eylemin "beklenmeyen sonuçları" ile "gizli işlevleri" arasındaki ilişkiler açık bir biçimde tanımlanabilir. Eylemin istenmedik ve/veya amaçlanmayan sonuçları üç türdür:

1. Gizli işlevleri de içeren belirli bir sistem için işlevsel olanlar,
2. Gizli ters/bozuk işlevleri de içeren belirli bir sistem için ters/bozuk işlevleri olanlar ve
3. Sistemle ne işlevsel ne de ters/bozuk işlev şeklinde ilişki ve etkileşimi olmayanlar, yani pragmatik olarak önemsiz ve işlevsel olmayan (non-functional) sonuçlar.

Sistem Kavramı

Toplumları “uyarlanabilir karmaşık sistemler” olarak gören Buckley, sistemi “belirli bir zaman aralığında her bir öge veya bileşenin en az bir diğeri ile az ya da çok istikrarlı olarak doğrudan ya da dolaylı bir biçimde nedensel ağ ilişkisinde olan bileşenlerin karışımı” şeklinde tanımlar.⁴ İçinde bağımsız herhangi bir ögesi bulunmayan ve sadece kendini oluşturan öğelerinin toplamından ibaret olmayan *sistem*, birbiriyle bağlantılı en az iki öğeden oluşan sınırlı bir bütündür. Sistemler açık, kapalı, doğrusal, doğrusal olmayan, durağan, devingen, işlevli, işlevsiz, ters/bozuk işlevli, gizli ve açık işlevli olabilirler. Sistemlerde işlevsellik ve ilişkisellik türleri, üye öge ve ögeler arası ilişki ve etkileşimlerin özelliklerine bağlıdır.⁵

Parsons’a göre toplumsal eylemin somut sisteminin yapısı üç görünümünde tezahür eder: 1. kültürel sistem, 2. toplumsal sistem ve 3. kişilik sistemi.⁶ *Kültürel sistem*, yerleşmiş simgelerin karakteristik özellikleri ve gereklilikleri tarafından düzenlenen eylemin yönü veya görünümüdür. Anlam örüntülerinden oluşur. Kültürel kurumlar

bilişsel inançlar, açıklayıcı simgesel dizgeler ve özel ahlaki yükümlülüklerden oluşur. Kültürel sistemin temel işlevi, toplumun normatif düzenini meşrulaştırmaktır. Neyin uygun olup olmadığını, zorunlu olarak ahlaki anlamda değil, kurumsallaşmış düzene göre tanımlar. En azından bir fiziksel veya çevresel görünüme sahip olan bir durum içinde birbirleriyle etkileşimde bulunan bireysel aktörlerin bir çokluğundan oluşan *toplumsal sistem*, “tatminin en iyileştirilmesi” eğilimiyle motive olan ve birbirleri de dahil olmak üzere durumlarıyla ilişkisi olan aktörler olarak tanımlanır ve kültürel olarak yapılandırılarak paylaşılan simgesel dizge aracılığıyla şekillenir. *Kişilik sistemi*, davranış sistemini oluşturan öğrenilmiş kalıpların kültürel ve sosyal içeriğine göre anlaşılması gereken bir “oyuncu” olarak yaşayan bireyin yönü veya görünümüdür. Kişilik eylemin ayrı bir alt sistemi olarak özerktir. Kişilik sisteminin ana işlevi, bireylerin sosyal olarak değerli ve kontrollü faaliyetlere katılmaları için yaşam döngüsü boyunca yeterli düzeyde motivasyonu öğrenmeyi, geliştirmeyi ve sürdürmeyi içerir. Bireylerin sosyal olarak değerli ve kontrollü faaliyetlere katılmaları için yaşam boyunca yeterli düzeyde motivasyon sağlamayı öğrenmek, geliştirmek ve sürdürmek kişilik sisteminin temel işlevleridir.

Sosyal Hizmette Sistem Kuramı

Sistem kuramı, “sistemin bütünü, parçalarının toplamından daha fazladır; çünkü üyeler arası nedensel bir ilişki ağı söz konusudur” ifadesi ile özetlenebilir. Kuramın odak noktası sistemlerin içsel gelişimi-dönüşümü ile dışsal sistemlerle aralarındaki ilişki ve etkileşim süreçlerinin işleyiş mekanizmasıdır.⁴

Sistemin tanımı toplumsal ilişkiler ağına bağlı kişi, kuruluş ve kurumlara uygulanabilir. Toplumsal kişiler biyolojik, psikolojik ve fiziksel parçalardan oluşur. Aileler farklı konum ve rollere sahip üyeler ve üyeler arası -eş, ebeveyn, çocuk ve kardeşlik gibi- farklı ilişki biçimlerinden oluşur. Eğitim sisteminin parçaları olarak üniversitede sosyal hizmet ders sınıfları; eğitimci, öğrenciler ve sınıfta neyin öğretilip

öğrenileceğini belirleyen sosyal hizmet derslerinin müfredatından oluşur. Bu parçaların her biri analitik bir biçimde tek başına ele alınıp daha ayrıntılı inceleme süreçlerine tabi tutulabilir. Ancak bu parçalardan herhangi biri ortadan kalktığında sistemin bütünlüğü bozularak işlevlerini etkili bir şekilde yerine getiremez olabilir.⁷ Parçalar arası uyum ve eşgüdümlülük sistemin süreğenliği sağlasa da sistem içinde aynı zamanda parçalar arası çatışma ve rekabet süreçleri de söz konusu olabilir.

Parçalar kendi başlarına alt-sistemler biçiminde de görünebilir. Tüm sistemler, en büyüğü dışında bir sistemin daha küçük alt sistemi ve en küçüğü hariç tüm sistemler diğer sistemler için çevre teşkil ederler.⁸ Örneğin, aile sisteminde “ebeveyn-çocuk” bir parça ve alt sistemdir. Ebeveyn-çocuk sistemi, parçalar ya da alt sistemler olarak bireylerden oluşur. Bireyler de alt sistemleri olan sistemlerdir. Bu yüzden sistem kuramının en önemli özelliklerinden biri, çalışmakta olduğunuz ana sistemi ayırma becerisi ve ana sistemi oluşturan çeşitli alt-sistemleri veya parçaları belirleyebilmektir.

Sosyal Hizmete Uyarlarlarken Sistem Kuramının Amacı

Sistem kuramının amacı olumlu değişimi yaratmaktır. Bu doğrultuda ele alınan sorunu çözmek için müdahale edilecek hedef sistem ve/veya alt sistem belirlenip değerlendirme sürecine tabi tutulur. Değerlendirme süreci ana sistemi, sistemin alt-sistemlerini, sistemi olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen diğer sistemleri ve özellikle de tüm bu sistemler arasındaki etkileşimleri incelemeyi kapsar. Sosyal hizmet uzmanı gerekli değişimi gerçekleştirmek için değerlendirme sonuçlarına göre hangi sisteme ya da alt sistemlere nasıl müdahale edileceğine karar verir. Örneğin okulda davranış sorunları gösteren bir çocukla çalışırken, çocuğu müdahalenin hedefi olarak belirleyebilir ve olumsuz davranışları değiştirmek için çocuğu bir sistem olarak değerlendirip çocuğun fiziksel, biyolojik ve psikolojik alt sistemlerini ve çocukla etkileşimde olan aile, okul ve toplum gibi sistemleri de inceleyip

ilgili sistemlere gerekli müdahalelerde bulunabilir.⁷

Sosyal Hizmet Uygulamalarında Sistem Kuramı

Sistem kuramı sosyal hizmet uygulamalarında öncelikle müdahale edilecek birimi, söz konusu birimin içinde bulunduğu sistem ve alt sistemleri arasındaki ilişki ve etkileşimleri süreçlerini değerlendirmek için kullanılır. Sistem kuramı sosyal hizmet uzmanına müracaatçıyı bir sistem olarak ele almasını, bu sistemin çevredeki diğer sistemlerden nasıl etkilendiğini ve diğer sistemleri nasıl etkilediğini değerlendirebilmek için bir çerçeve sunar. Bu çoklu sistem değerlendirmesine dayanarak, sosyal hizmet uzmanı müdahalede bulunacağı en uygun sistemin hangisi olduğuna karar verir.

Çoklu sistem değerlendirmesi ve sistemlerinin şu anki işleyişlerinin analizi, sosyal hizmet uzmanına sistemi, diğer sistemlerden gelen etkileri ve etkileşimleri ve sosyal hizmet müdahalesinin nereye odaklanması gerektiğini anlamada bir temel sağlar. Bu kuramı kullanırken sosyal hizmet uzmanı sistemler sabit kalsa kapalı veya katı hale gelmeye başlasa bile değişim için her zaman bir potansiyel olduğu inancına sahip olmalıdır.⁷

Güçlendirme Kavramı

Sosyal Hizmet Sözlüğü'nde güçlendirme kavramı 'iktidardan, kısmen de olsa, yoksun olanları daha iktidarlı hale geldiği ya da gelmesi için desteklediği süreçler' olarak tanımlanmaktadır.⁹ Bu tanım, bir yöntem olarak güçlendirmenin bireyleri, grupları ya da toplulukları kendi ihtiyaç ve haklarını karşılama konusunda elzem unsurlara dair iktidar ve kontrolden alıkoyan birey ya da sistemlerle mücadele etmeyi ve dolayısı ile iktidar ve kontrolün ötekileştirilen ya da baskıya maruz kalanlara doğru kaydırılmasını içerdiğinin altını çizmektedir.⁹

Sosyal Hizmette Güçlendirme Kuramı

Sosyal hizmette güçlendirme kuramı görece daha yenidir ve siyaset bilimi, psikoloji, sosyoloji, ekonomi gibi farklı

sosyal bilim disiplinlerinden alınan unsurlara sahiptir.⁹ Güçlendirme kuramı bireylerin kendi yaşamlarının kontrolünü eline alabilmenin ve gerekli kaynakları elde etmek için kendi çevreleriyle olan ilişki ve etkileşim süreçlerinin yeniden inşa edilmesinin çerçevesini çizer.

Güçlendirme kuramı müracaatçı bireylerin seçim yapma, karar verme, harekete geçme ve çevrelerindekiyle birlikte çalışma gücünü etkin kılacak bir sürece ve bu süreçten alınacak sonuca vurgu yapar. Güçlendirme bir süreç ve bir sonuçtur; sosyal hizmet uzmanlarının bu sürece müracaatçıları ile birlikte katılıp yardım sunabilmesine rağmen, süreç nihai olarak müracaatçıya bağlıdır.⁹

Yukarıdaki tanımlar ve açıklamalar temelinde güçlendirme yaklaşımı, bireylerde, gruplarda ve topluluklarda algılanan güçsüzlük duygusunu bertaraf edip sahip oldukları potansiyel gücü aktifleştirmeyi, onlarda eleştirel ve alternatif bakış açısıyla sorunlara yaklaşarak haklarını savunma durumuna ulaşmalarını amaçlar. Bunu amaçlarken kendi kaderini tayin hakkını temel alır.

Sosyal Hizmette Uyarılarken Güçlendirme Kuramının Amacı

Güçlendirme kuramının amacı birey, grup ve/veya toplulukların kendilerini iktidarsız değil güçlendirilmiş hissetmeleri ve buna bağlı olarak da kendi durumlarının veya kendilerinin kontrolünü eline almaları için kişisel, kişilerarası ve siyasi iktidarını artırmaktır.⁹ Bu yolla birey, grup ve/veya topluluklar eleştirel bakışla bilinçli hale gelebilecek; karşı karşıya kaldıkları baskıya karşın bilgi ve iktidara sahip olabilecek; diğerlerini etkileme yetisi kazanabilecek, benlik saygısı ve kimliğine dair özgüven bilinci yükselebilecek ve böylece sağlıklı bir kişiliğe kavuşabilecektir.⁹

Sosyal Hizmet Uygulamalarında Güçlendirme Kuramı

Güçlendirme temelli yaklaşımı uygulamada kullanırken, her birey, grup ya da topluluğun güçlere ve kaynaklara sahip olduğunun, halihazırdaki iktidar

yoksunluğunun ise özellikle doğrudan ya da dolaylı ayrımcılık ve baskı nedeniyle kaynaklara erişiminin engellenmesinin ya da kaynakların kullanılmamasının sonucu olduğunun farkına varılması gerekir. Dolayısıyla güçlendirme temelli bir yaklaşım, baskıya maruz kalmış ve güçlendirmeden yoksun nüfusun iktidar ve özyeterliliğini yerine koymak üzere bireysel, kişilerarası ve çevresel düzeylerdeki güçler ve kaynaklara odaklanmak için çoklu sistem düzeyinin üzerine çalışmaktadır.⁹

Burada müracaatçıların odak ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri, haklarını elde edebilmeleri ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri için birey, grup veya toplulukların iktidarını yerine koymaya yönelik müdahaleler gerektiren birey-çevre etkileşimine, bireylerin çevreden ve çevrenin

bireylerden nasıl etkilendiklerine dair nesnel bir değerlendirme söz konusudur.

Güçlendirme süreci müracaatçıların sorunlarını kendilerinin tanımladığı, baskının farkına varmak ve onunla mücadele etmek üzere müdahalelerde aktif biçimde yer aldığı ve ortak karar alma süreçlerine katıldığı işbirlikçi bir yaklaşımı benimser.

İşevuruklaştırma

İşevuruklaştırma kavramı bu çalışmada, doğrudan ölçülemeyen soyut kavram ve görüngüleri ölçülebilir, kullanılabilir ve uygulanabilir hale getirme süreci anlamında kullanıldı. Dolayısıyla işevuruklaştırma düşünsel olanı eylemsel ve soyut olanı somutlaştırma süreci olarak tanımlanabilir. Bilimsel çalışmalarda işevuruklaştırma öznelliği azaltma, güvenilirliği arttırma işlevi görür.¹⁰

MATERYAL VE METOT

Araştırma Modeli

Çalışmada *nitel araştırma modeli* ve *betimsel inceleme deseni* kullanıldı.

Veri Toplama Tekniği

Alan verileri, yüz yüze görüşmelerde, katılımcılara *yarı yapılandırılmış açık uçlu sorular* sorularak toplandı. Sosyal hizmet uzmanları olarak katılımcılara 6'sı demografik olmak üzere toplam 11 soru soruldu. Sorular, araştırmanın amacı doğrultusunda toplanan verilerin sınıflandırılacağı tematik konulara uygun olarak oluşturuldu. Yüz yüze görüşmelerde önce katılımcılara, araştırmanın konusu ile ilgili kısa ve genel ön bilgiler verildi. Görüşmeler Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Trabzon Şubesi'nde ve katılımcıların çalıştıkları yerlerde, 40 ile 60 dakika arasında değişen sürelerde gerçekleşti.

Veri Çözümleme Tekniği

Sesli ve yazılı biçimde kaydedilen veriler, deşifre edilip *betimsel analiz* tekniği ile çözümlendi. Araştırmanın *bulguları*, toplanan verilerin yarı yapılandırılmış sorular doğrultusunda tematik konular temelinde sınıflandırması yapıldıktan sonra elde edildi.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Trabzon Şubesi'ne üye ve/veya Trabzon Merkez'de ikamet eden diğer sosyal hizmet uzmanları *araştırma evrenini* oluşturdu. 4'ü kadın, 6'sı erkek olmak üzere toplam 10 kişiden oluşan *araştırmanın örneklemini* amaçlı örnekleme tekniği ile belirlendi. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Trabzon Şubesi'ne üye ve/veya Trabzon Merkez'de ikamet eden diğer sosyal hizmet uzmanı katılımcılara *anahtar kişi* aracılığıyla ulaşıldı.

Araştırmanın Etik Yönü

Çalışma için Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan izin alındı (2022/6).

Araştırmanın Sınırlılıkları

Veri toplama aşamasında katılımcılar, kamuda çalıştıkları nedeniyle, uzmanlık alanları ile ilgili bilgilerinin araştırma raporuna yansıtılmamasını istediler.

BULGULAR VE TARTIŞMA

4'ü kadın, 6'sı erkek olmak üzere toplam 10 kişiden oluşan katılımcıların yaş ortalamaları 41,3; uzmanı oldukları alanda hizmet sürelerinin ortalaması ise 16 yıl olarak saptandı. Örneklemede 9 yıllı en kısa, 25 yıl ile en uzun hizmet süresine sahip sosyal hizmet uzmanları yer aldı. Katılımcılar eğitim düzeylerini şu şekilde beyan ettiler: 1'i doktora, 2'si yüksek lisans, 7'si ise lisans. Katılımcılardan toplanan veriler, yarı yapılandırılmış sorular doğrultusunda, tematik konularına göre ayıklanılarak betimsel çözümleme ile 5 tematik başlık altında sınıflandırıldı:

1. Öne Çıkan Sosyal Hizmet Talepleri
2. Olgulararasılık ve Sistem Kuramının İşleyişi
3. Birey, Grup Temelli Sosyal Hizmetler Bağlamında Güçlendirme Kuramının

İşleyişi

4. Sosyal Hizmetler Kapsamında Verilen Hizmet ve Yapılan Müdahalelerin Yapısal İşlevleri

5. Verilen Sosyal Hizmet ve Yapılan Müdahalelerin Bozuk İşlevli Örnekleri

Öne Çıkan Sosyal Hizmet Talepleri

Katılımcılara sıkça talep edilen sosyal hizmetlerle ilgili, *çalıştığınız kuruluşa yapılan müracaatlarda, müracaatçıların talep ettikleri hizmetler genellikle hangi sosyal sorunlarla ilgili hizmetlerdir?* sorusu soruldu. Bu soruyla sosyal hizmet kuruluşlarından talep edilen yardım ve destekler esasında, araştırma alanında tedavülde olan sosyal sorunların saptanması amaçlandı. Soruya verilen yanıtların sıklık (frekans) hesaplaması yapıldı.

Tablo 1. Sosyal Sorunların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

Sosyal Sorunlar	Sıklık (f)
Yoksulluk	10
Barınma Sorunu (yaşlı, kadın ve çocuklara yönelik)	7
Şiddet (kadın ve çocuklara yönelik)	5
İhmal ve İstismar (yaşlı, çocuk ve engellilere yönelik)	4
Parçalanmış Aile Sorunu	3
Sokak Çocuklarına İlişkin Sorunlar	1
Verilen Toplam Yanıt	N=30

Olgulararasılık ve Sistem Kuramının İşleyişi

Sosyal hizmet uzmanı katılımcılara, uygulamada sistem kuramını nasıl işevuruk hale getirdikleriyle ilgili, *genelci sosyal hizmet yaklaşımında sosyal sorunlara müdahale edilirken, bir sistemin içindeki öğelerin birbirleri ile olan bağının tek başına sistemin öğeleri kadar önemli olduğu bakış açısı hakimdir. Bu noktadan hareketle verilen sosyal hizmet ve yapılan müdahalelerde herhangi bir toplumsal-kültürel alt sistemde meydana gelen sorunun sistematik çözümü konusunda başarı durumunu değerlendirir misiniz?* sorusu soruldu. Bu soruyla karşılaşılan sorunların çözümüne yönelik tercih edilen müdahale yöntemlerini uygularken *olgulararasılık*

ilkesi ve sistem kuramının işevuruk hale getirilip getirilememe durumu saptanmaya çalışıldı. Katılımcılardan alınan yanıtların betimsel çözümlemesinden elde edilen bulgular 3 kategoride sınıflandırıldı: a) olanakları zorlayarak kısmen, b) neredeyse hiç ve c) nadir durumlarda neredeyse tam olarak.

Yüz yüze görüşmelere katılan 10 sosyal hizmet uzmanından 7'si toplumsal-kültürel alt sistemlerin yapısına ve sistemler arası yapısal ilişkilere müdahale edemediklerini söylediler. Bunu gerçekleştirmek için kimi durumlarda politik planlayıcı ve yasa koyucular tarafından oluşturulup yürürlüğe konulan yönetim politikalarının izin vermediği; kimi durumlarda ise kurumların yapısal özelliği ve yönetmelikleri sosyal

hizmetin değerlerine uygun müdahalelere izin vermediği sebep olarak gösterdiler. Sosyal hizmet uzmanı katılımcılar müdahale etmek istedikleri toplumsal-kültürel alt sistemlerin çoğu örnek olayda görüldüğü gibi ayrı ve karmaşık yapılara sahip olduklarını, alt sistemlerin birbirleri ile yeterince eklenmediğini ve aynı konuda farklı kültürlenme süreçlerinin söz konusu olduğuna işaret ederek kamu yönetimi düzeni içinde eşgüdümlü çalışma, toplumsal sorunlara bütüncül yaklaşma ve sistematik çözümler üretme süreçlerindeki engelleri dile getirdiler.

Örneğin, aile içinde istismara uğradığı için, okulunun psikolojik danışmanlık rehberliğine giden çocuğun durumuna müdahalede bulunan öğretmenin, durumu hem bizlere hem de ilgili emniyet müdürlüğüne bildirmesi gerekirken maalesef bu tip olayların üzeri örtülüyor. Sosyal politikaların da buna uygun olduğunu düşünmüyorum. Mesleki bakış açısı ve sosyal hizmet bakış açısı ile değil de politika ve siyasi bakış açısı hâkim olduğu için çoğu zaman verilen hizmet de hedeflenen amaca ulaşmıyor (K10).

Örneğin, danışmanlık hizmeti verdiğim 7 yaşında bir çocuk vardı. Okuldaki öğretmenlerine göre bu çocuk sınıfın düzenini bozan davranışlar sergiliyordu. Yerinde oturmuyor, odaklanma sorunu yaşıyordu. Yaptığım incelemeler sonucu çocuğun kurum bakımına ihtiyacı olmadığını ekonomik destek ile annesinin yanında danışmanlık hizmeti alarak durumunun düzeltilebileceğine karar verdim. Bana göre çocuk sorunlu değildi. Özel bir çocuktur. Bir gün annesi ile birlikte hastaneye gittiğinde çocuk hastanede maske takmak istemediği için hastanede doktor ve annesi arasında ciddi sorun yaşanıyor ve olaya ben de dahil oluyorum. Bu yaşanan olay sonucunda ilgili sağlık kuruluşunda çalışanlar çocuğun annesinin psikolojik sorunları olduğu kanaatine varmış ve çocuğun annesinin yanında kalmasının doğru olmayacağını söylemişlerdi. Okuldaki öğretmenleri ise sınıfın düzenini bozuyor gerekçesiyle yaptığı her davranışı yaftalayarak ondan kurtulmak

istiyorlardı. Kurum bakımına asla ihtiyacı olmadığını düşündüğüm bu çocuğu sağlık sistemi ve eğitim sisteminin düzen anlayışına aykırı davrandığı gerekçesiyle kurum bakımına almak durumunda kaldım. Bu çocuğu o okulda barındıramadım. Çünkü öğretmenlerin bakış açısında tüm çocuklar mum olacak farklı hiçbir çocuk olmayacaktı. Bu anlayış içinde bir çocuğun ya da başka bir müracaatçının içinde bulunduğu alt sistemlerle birlikte hareket etmek onlara da müdahale etmek örnekten de anlaşılacağı gibi pek mümkün olmuyor. Ben bir uzman olarak geneli sosyal hizmet anlayışı ile vaka değerlendirmelerini yapsam da diğer meslek grupları bu şekilde bakmadıkları için eş güdümlü çalışmamız da onların müdahale yöntemlerine karışmamız mümkün olmuyor. Benim gördüğüm kadarıyla diğer sistemlerde farklılıklara karşı kurtulması gereken meseleler olarak bakılıyor. Bazen prosedürler de buna mâni olabiliyor (K2).

K8, bireysel olarak sistem kuramını temel olarak müdahalelerde bulunabildiğini, bu hususta sosyal hizmet uzmanının bilgi, beceri ve vakayı doğru analiz edebilmesinin büyük önem arz ettiğine dikkat çekti.

K9, sosyal hizmet mesleği açısından önemli bir yaklaşım olduğunu ve müdahalelerinde bu yaklaşımdan faydalandığını ifade etti.

Müdahale edilecek sorunların çözümüne yönelik bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşma ve sistem kuramını işevuruklaştırma bağlamında toplanan verilerin betimsel analizinden elde edilen tespitler şöyledir: Katılımcıların anlamlı çoğunluğunun anlattıklarına göre, sosyal sorunlar kaçınılmaz olarak olgulararası niteliktedir; dolayısıyla toplumsal eyleyiciler arası ilişki ve etkileşimler sonucunda ortaya çıkar ve yapısalırlar. Bu nedenle de sosyal sorunlar çevresel/yapısal koşullardan soyutlanarak vaka bazlı tek bir olay ya da olgu ölçeğinde ele alındığında, neden-sonuç ilişkilerinin sistematik tespiti ve kalıcı çözüm üretme süreçleri yetersiz kalır.

Söz konusu yetersizliğin giderilmesi için vaka bazlı ele alınan sorunun makro (yapısal), mezo (örgütsel) ve mikro (bireysel)

düzlemlerle olan ilişkisel konumu, işlev(ler)i ve diğer olay ve/veya olgularla olan neden-sonuç ilişkileri açığa çıkarılıp gereken yeniden yapılandırma süreçleri uygulanabilir. Fakat sosyal hizmet uzmanı katılımcıların anlattıklarına göre mevcut koşullarda, sosyal hizmetin değer ve ilkelerine uygun bir biçimde birey, aile ve topluluk bazlı sorunları çözmek için uygulanan müdahale yöntemlerinde *sistem kuramını işevuruk hale getirmenin genellikle zor, hatta bazı durumlarda olanaksız olduğu* söylenebilir.

Yapısal sorunları çözmek için gereken *yapısal çözümler* üretip uygulama gücü, yetkisi ve arzusu konusunda *sistemik engellerin* varlığından söz edilebilir. Bu bakımdan yapısal değişikliği gerçekleştirmek için ayrımcılığa dayalı mevcut hiyerarşik ilişkileri meşrulaştıran a) *kültürel değerler sistemi, anlam kodları, inanç sistemleri, ideolojik bakış açıları ve söylemsel çerçeveleri*, b) ayrımcı hiyerarşik bürokratik düzenini işleten *mevcut örgütsel yapıları* ve c) birer eyleyiciler olarak *insan tipini* ayrımcı, dışlayıcı, yoksun bırakıcı ve konumsuzlaştırıcı olmayan bir simgesel ve ilişkisel yapıya dönüştürmek gerekir.

Birey, Grup Temelli Sosyal Hizmetler Bağlamında Güçlendirme Kuramının İşleyişi

Güçlendirme kuramının alan uygulamalarında işevuruk hale getirilip getirilemediğini saptamak için sosyal hizmet uzmanı katılımcılara sorulan soru şu şekilde oluşturuldu: *Güçlendirme kuramı temelinde müracaatçılara verilen sosyal hizmet ve yapılan müdahalelerin onları güçlendirip toplumda "sağlıklı bireyler" olarak yer edinmelerine imkân sağlar nitelikte olduğunu düşünüyor musunuz?* Soruya verilen yanıtların betimsel analizinden elde edilen bulgular özetle şöyle sınıflandırıldı: a) Maddi yardım ve desteklerin genellikle yetersiz kaldığı ve ancak günü kurtarmaya yönelik olduğu; b) İstihdam ve üretim sürecine dahil edecek sürdürülebilir ve kalıcı çözümlere yönelik olmadığı; c) İdarecilerin müdahale yöntemlerinin niteliği yerine, daha çok sayısal niceliği ile ilgilendikleri; d) Yardım ve desteklerin sosyal, kültürel ve psikolojik

boyutları değil, sadece ekonomik boyutunun dikkate alındığı. Bu sebeplerden ötürü güçlendirme kuramı temelinde verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin eksik kaldığı ve amaçlanan işlevleri yeterince yerine getiremediği söylenebilir.

Sahada yapılan görüşmelerde 10 katılımcıdan 9'u tarafından, güçlendirme yaklaşımı temelinde verilen sosyal hizmet ve yapılan müdahalelerinin, müracaatçıyı güçlendirir nitelikte olmadığı görüşü dile getirildi. Verilen sosyal-ekonomik desteklerin yalnızca ekonomik boyutu ile ilgilendiğine; sosyal, kültürel ve psikolojik boyutlarının ihmal edildiğine dikkat çekildi. Bu konuda hem müracaatçı hem de uzmanların benzer tutum sergilediklerinin altı çizildi. Katılımcılar, verilen destek ve yardımların sosyal boyutunun arka planda kalması, hatta kimi durumlarda ıskalanmasının nedenini iş yoğunluğu, idarenin beklentilerinin nitelikten ziyade, nicelikte ilgili olduğu³ vb. gerekçelere bağlayarak açıkladılar.

Görüşmelerde, verilen ekonomik desteklerin bireyi güçlendirme konusunda yeterli olmadığı, ancak içinde bulunduğu ayda temel ihtiyaçlarını kısmi düzeyde karşılayacak hatta bazen buna bile yetmeyecek düzeyde olduğu dile getirildi. Bu tip yardımların birey ve aileleri güçlendirmek ve toplumsal-ekonomik etkinliklere daha etkin katılmayı sağlamak yerine, pasif bir konumda yer alıp bağımlı hale getirme işlevi gördüğü de uzman katılımcılar tarafından dile getirildi.

Görüşmelerde mevcut destek ve yardım uygulamalarının zekat memurluğundan öteye gitmediği ve müracaatçıyı aktif olarak üretim sürecine dahil etme işlevi görmediği konusunun altı çizildi. Sosyal hizmet uzmanı katılımcıların anlamlı çoğunluğu kendi deneyim ve gözlemlerine dayanarak şu haliyle verilen destek ve yardımların müracaatçıları istihdam ve üretim süreçlerine

³ K4'ün sözleriyle: "Sistem sizden bireyin, ailenin, toplumun refahını artırmanızı beklemiyor, böyle bir kaygısı yok. Tamamıyla beklenti şu: Bugün kaç dosya yaptın? Ben ayda şu kadar yapardım sen neden az yaptın? Bu bakış açısı hâkim."

dahil edemediği için onları birer özgür ve bağımsız kişiler olarak yeniden topluma kazandırma konusunda yetersiz kaldığını ifade ettiler. Görüşmelerde, birçok sosyal yardım uygulamalarında müracaatçıların insan onuruna aykırı muameleye maruz kaldıklarına, bu nedenle de değil güçlenme, kimi durumlarda daha da güçsüzleşme işlevi gördüğüne işaret edildi.

Bireyden kaynaklanan engelliye yardım sağlıyoruz ama aileden kaynaklanan, toplumdaki kaynaklanana yönelik hiçbir çalışmamız yok. Bu bireyleri bağımlı hale getiriyor. Sosyal ekonomik desteklerin mantığı kişiler yürürken ayağı takılıp düşer biz de elinden tutar kaldırırız. Ama bizim kurduğumuz sistem hep koluna girip birlikte yürüyelim ve birey de bunu bilsin üzerine. O anlamda bizim mesleki açıdan güçlendirmeye çok uzak bir uygulama olduğunu söyleyebilirim (K10).

Ben yalnızca anı kurtarıyorum. Biz yanan ateşe kum atıyoruz söniyor. Bir süre sonra o ateş tekrar alev alıyor. Biraz daha kum atıyoruz. Sosyal politikaların size sağlamamızı söylediği imkanlar bununla sınırlı. Dolayısıyla birey ya da aileyi güçlendirmeye yönelik çalışmalar sunduğumuzu söyleyemem (K7).

Burada sosyal politikalar da gerçekten kişileri güçlendirmeye mi yoksa sosyal yardıma muhtaç bir şekilde hayatlarını idame ettirip bağımlı kılmaya yönelik mi ona da bakmak gerekiyor (K5).

Nihai hedefin kişiyi çalışma yaşamına dönük hizmetlere, sistemlere, politikalarla desteklenen yapıda olması gerekirken sosyal hizmet olarak yapabildiğimiz bireyin durum tespitini yapmak ve üzerine zekât memurluğu yaparak ona kaynak aktarmaktan öteye geçmiyor (K6).

Katılımcılardan sadece K3, güçlendirme yaklaşımı temelinde verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin bazı vakalarda gerçekleştirilebildiğini ifade etti.

Dezavantajlı kesimlerin potansiyel olanaklarını etkinleştirerek karşılaştıkları sosyal-ekonomik sorunları çözmeyi amaçlayan güçlendirme kuramının uygulama

sürecindeki işlevselliği bağlamında toplanan verilerin betimsel analiziyle elde edilen tespitler şöyledir: Yapılan sosyal hizmet müdahalelerinde, genellikle sosyal hizmet mesleğinin ahlaki ilkelerine uygun davranılmadığı; birey, aile ve grupların yitirdikleri ya da gasp edilen iktidarlarını yeniden kendilerine kazandırma girişimlerinin genellikle başarılı sonuçlarla sonlanmadığı; sosyal ekonomik desteklerin, ekonomik boyutunun yetersiz kaldığı ve bu yetersiz yanıyla da müracaatçıları, özgürleştirmek yerine bağımlı hale getirip beklenen sonucun tersine bozuk işlevlere yol açtığı söylenebilir. Araştırma kapsamında; dezavantajlı olarak tanımlanan birey, aile ve grupları güçlendirmeyi, kaybettikleri benlik saygısını yeniden kazandırmayı, durumlarını iyileştirmeye yönelik hizmetler sunmayı amaçlayan güçlendirme yaklaşımı temelinde uygulanan müdahale yöntemlerinin genellikle kalıcı ve sürdürülebilir çözümlerle sonlanmadığı tespit edildi.

Sosyal Hizmetler Kapsamında Verilen Hizmet ve Yapılan Müdahalelerin Yapısal İşlevleri

Görüşmelerde sosyal hizmet uzmanı katılımcıların verilen sosyal hizmetlerin yapısal işlevleri ile ilgili deneyim ve görüşlerini saptamak amacıyla sorulan soru şöyleydi: *Sosyal hizmetler literatüründe “dezavantajlı” bireyler olarak tanımlanan müracaatçıların sorunlarını çözmek için, sosyal hizmet kuruluşları tarafından verilen hizmet ve yapılan müdahaleler, karşılaşılan sorunları kalıcı bir biçimde çözüyor mu?* Bu bağlamda toplanan birincil verilerin betimsel analizinden elde edilen tematik sonuçlar şöyle ulamlandırıldı: a) Sorunlara ilişkin konulan tanı, yapılan tanım ve önerilen çözümlerin bütüncül değil, parçacı yaklaşımlar temelinde yapılması; b) Mevcut sorunların çözümüne dair nitelikli hizmet, etkili müdahale ve kalıcı çözümler getirebilmenin önünü kesen temel engellerden birinin ilgili faaliyetlerin hem kültürel, hem toplumsal hem de bireysel ölçeklerde kurumsallaşamama durumu ve c) Yasal yetkisizlik ve boşluklar.

Örnekleme yer alan 10 katılımcıdan 8'i dezavantajlı bireylerin sorunlarını çözmek amacıyla verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin ilgili toplumsal sorunları temelli bir biçimde çözüme konusunda yetersiz kaldığını ifade ettiler. Görüşmelerde katılımcılar, sosyal hizmetlerin koruyucu ve önleyici bir çerçevede müdahaleler gerçekleştirebilecek potansiyel güce sahip olduğunu, ancak bu gücünü aktifleştiremediğinin altını çizdiler. Dolayısıyla tespit edilen sorunlara, vaka bazlı tanı, tanım ve müdahaleler yapıldığını, bunun bile çoğunlukla gereken kapsam ve ölçekte olmadığını dile getiren katılımcılar, bu nedenle de ilgili sosyal sorunların temelli çözümünün imkânsız hale geldiğini belirttiler.

Sosyal sorunlar her geçen gün artıyor meslek elemanlarını artırsanız bile bu sorunları çözüme noktasında anlamlı bir çalışma olmayacaktır. Bunun yerine önleyici çalışmaların artırılması gerektiğini, sorunlar ortaya çıkmadan müdahale edilmesi gerektiğini düşünüyorum. Sosyal hizmetlerde olay meydana geldikten sonra müdahale ediliyor (K1).

Yapılan görüşmelerde katılımcılar sosyal hizmet alanında uygulanan politikaların, sosyal sorunların temelli ve yapısal bir biçimde çözümlenmesine dair olmadığını belirttiler. Katılımcılar, sosyal sorunların çok boyutlu ve olgulararası olduğunu vurgulayarak sorunların kaynağına inip yapısal çözümler üretmenin gerekliliğine dikkat çektiler. Bu bağlamda asıl engelin, sorunları ele alma sürecinde seçilen *paradigmatik yaklaşımda* olduğu söylenebilir.

Sistemin sizden istedikleri ile sosyal hizmetin gereklerini yerine getirmek arasında çok büyük uçurumlar var. Sistem sizden bireyin, ailenin, toplumun refahını artırmanızı beklemiyor, böyle bir kaygısı yok. Tamamıyla beklenti şu: Bugün kaç dosya yaptın? Ben ayda şu kadar yapardım sen neden az yaptın? Bu bakış açısı hâkim. Siz uzman olarak sosyal hizmetin gerektirdiği gibi müdahaleler gerçekleştirmeye kalktığınızda önünüze engeller çıkıyor.

Örneğin; sizin kaç dosya yaptığınıza odaklanan idarecilerin bakış açıları, sizin ailenin refahına ne kadar etki ettiğinizi veya topluma yönelik bir çalışma yapıp yapmadığınıza önem vermiyor o günü kurtarmak adına müdahaleler gerçekleştirmenizi bekliyor (K4).

Biz belirtilere yönelik tedavi uyguluyoruz. Ateşi çıkıyor, ateş düşürücü veriyoruz ama karaciğerine bakmıyoruz. Mesela yoksullukla mücadele için sosyal-ekonomik destek veriyoruz ama mantık şu: sen bu parayı al git bir dahaki ay yine gel. Ben onu bir işe yerleştirip sosyal güvenlik ağı ile bağlantısını kurup onun iş hayatına ve toplumsal hayata uyumunu sağlayamıyorum ya da engellisi olan bir aileye engellisine bakması için ekonomik destek sağlıyorum fakat bu parayı amacına uygun kullanıp kullanmadığını denetleyemiyorum. Biz var olan sorunu çözerken o bireye sorunu çözen kaynak benim mesajı üzerinden hizmetimizi planlıyoruz. Birey odaklı değiliz. Otorite, güç, devlet odaklıyız. Bizim hizmetlerimizin ve politikalarımızın genel-geçer, günlük kaygılarla, politik ve siyasi kaygılarla düzenlendiğini düşünüyorum. Toplumsal sosyal sorunların arka planına asla ulaşmadığını söyleyebilirim. Bunda bir kasıt var mı yok mu? Emin değilim (K10)!

K9 sosyal hizmetlerin bu sorunları tek başına ortadan kaldıracak güce sahip olmadığını, bunun için diğer kurumsal yapıların da nitelikli hizmet üretmesi gerektiğini belirtti. Uygun sosyal politikalar geliştirmek, toplumun sorunlarına yönelik planlar, programlar oluşturmak sosyal politikanın görevidir. Bu bağlamda sosyal hizmetler buna yalnızca aracılık eder. Sosyal hizmet kuruluş ve uzmanlarının söz konusu aracı rolü, nicelik olarak yerine getirme noktasında zorlanmadığını, fakat niteliğinin sorgulanması gerektiğini ifade eden K9, kurumsallaşma bakımından birçok sorun olduğunu altını çizdi.

Örneğin; 15 yıldır hizmet veren gündüz bakım merkezlerinin bir yönetmeliği yok. Kışla tipi kuruluşlardan çocuk evleri sitelerine geçildi ama orada da sevgi evlerinin nasıl işleyeceğine dair bir

yönetmelik yok. Bu ve buna benzer durumlar kurumsallaşmanın önündeki engelleri teşkil ediyor, sonuç olarak da sosyal sorunların çözümüne yönelik sosyal politikaların aracı rolünü üstlenen kurum olan sosyal hizmetler bu anlamda görevini yerine getirememiş oluyor (K9).

Görüşmelerde elde edilen birincil verilerin betimsel analizinden elde edilen sonuçlara göre gerçekleştirilen sosyal hizmet müdahalelerinin sosyal sorunları temelli ve yapısal bir biçimde ortadan kaldırmaya yönelik olmadığı görüşüne varılabilir. Bu bağlamda bulgular özetle: a) sorunların karmaşık, çok boyutlu ve yapısal olduğunu ve b) sorunların tanısı, tanımı ve çözümüne yönelik yapılan müdahalelerin vaka bazlı, parçacı (elementarist) ve indirgemeci olduğunu gösterdi. Bu nedenle de ilgili sorunları kapsamlı ve yapısal bir biçimde çözmek noktasında yapılan müdahale ve verilen hizmetlerin yetersiz kaldığı söylenebilir.

İnşa edilmiş toplumsal-kültürel yapıdan kaynaklı sosyal sorunların çözümü, yapısal değişiklikleri gerektirir. Mevcut yapının: a) *kültürel anlamda* -kâra/ sömürüye dayalı ilişkileri meşrulaştırır- temel anlam kodları, b) *toplumsal anlamda* -bürokratik örgütlenmelerde olduğu gibi- ayrımcı hiyerarşik ilişkiler ağı ve c) *eyleyiciler anlamında* insan tipi değiş(tiril)medi müddetçe yapılan müdahale ve verilen hizmetlerin patolojik hastalıklara yönelik birer ağrı kesici veya pansuman etkisinden öteye gidemeyeceği söylenebilir.

Verilen Sosyal Hizmet ve Yapılan Müdahalelerin Bozuk İşlevli Örnekleri

Katılımcılara sosyal sorunların çözümüne yönelik verilen hizmet ve/veya yapılan müdahalelerde herhangi bir bozuk işlevli olay ve/veya duruma tanıklık edip etmediklerini saptamak için sorulan soru şöyleydi: *Verilen hizmet ve/veya yapılan müdahalelerde, beklenen sonuçların tersi durumlarla karşılaştığınız vaka veya durumlar oldu mu?* Bu bağlamda toplanan verilerin betimsel analizinden elde edilen bulgular, verilen hizmet ve yapılan müdahalelerde ortaya çıkan ters/bozuk

işlevlerin olduğunu gösterdi. Verilen hizmet ve yapılan müdahalelerde ortaya çıkan ters/bozuk işlevlerin: a) karşılaşılan sorunların teşhis ve tespiti aşamasında nedenlerden ziyade sonuçlar üzerine odaklanması, b) mağdurlar korunma, desteklenme ve tedavi süreçlerine alınırken mağdur edenlerin sadece ceza hukuku yasalarına tabi tutulmaları, varsa sorunları ve sorunlarının çözülmesi konusunun göz ardı edilmesi, c) vakalarla ilgili toplanan verilerin yetersizliği, d) yeterli ölçüde kurumsallaşamama gibi durumlardan kaynaklandığı saptandı.

Görüşmeye katılan 10 sosyal hizmet uzmanından 8'i sosyal hizmetler bünyesinde verilen hizmet ve gerçekleştirilen müdahalelerde, zaman zaman beklenmedik, hatta istenen sonucun tersi işlevlerin meydana geldiğini belirttiler.

Şu anda burada bir çocuğumuz var. Buraya ikinci gelişi, ilk gelişinde aile dışı istismar sebebiyle gelmişti. Çocukla ilgili çalışmalarımızı yaptık danışmanlık tedbirleri aldık. Görüşmelerimiz çok iyi gidiyordu. Yaşadığı travmayı atlattığını düşünüyordum. Bu çocuk 15 yaşında bu süreç devam ederken hamile kalarak ikinci kez geldi buraya. Kendisi çocuk yaşta henüz, dolayısıyla kürtaj oldu. Çocuğun hayatında yaptığımız danışmanlık tedbirleri kapsamında iyileşme beklerken ikinci ve belki de daha büyük bir travma ile karşılaştık (K1).

Ailesinin yanında kalmasının çocuğun gelişimi açısından olumsuz etkiler yaratabileceğini düşündüğümüz ya da başka herhangi bir sebeple kurum bakımına aldığımız çocuklarda davranış bozuklukları meydana gelebiliyor. Akran ilişkilerinde bozukluk, içe dönük yapı oluşabiliyor, öfke nöbetleri, saldırgan tutumlar sergileyebiliyor. Çünkü buraya gelerek cezalandırıldığını düşünüyor. Örneğin; bir çocuk babası tarafından cinsel istismara uğruyor ve bunun sonucunda hiç bilmediği bir kuruluşa yerleştirilmek zorunda kalıyor. Evinden ailesinden yaşadığı alıştığı yerlerden koparılıyor, kendilerini terk edilmiş gibi hissediyorlar. Terk edilmiş duygusunun açtığı yarayı maalesef iyileştirmek mümkün

olmuyor. Çocuklar kurum bakımını cezalandırıldıkları yer olarak değerlendiriyorlar. Ya da şiddet mağduru bir kadını düşünün gelip bize müracaat ediyor. Onu dört duvar arasına hapsediyoruz ve rehabilite etmeye çalışıyoruz. Halbuki burada sorunu meydana getiren kişinin rehabilite edilmesi gerekir. Ona yönelik çözümler maalesef yok (K3).

K4, sosyal hizmetin müdahale alanına giren ve sosyal hizmet uzmanının görevleri arasında yer alan vakalarda zaman zaman *ters/bozuk işlevli durumlarla* karşılaşmanın normal olduğunu söyledi. K4 *ters/bozuk işlevli durumları, karşılaşılan sorunların çok boyutlu, olgulararası ve süreğen* olduğuna; verilen hizmet ve müdahalelerin ise *vaka bazlı indirgemeci yaklaşımla* yapıldığına bağlıdır.

K5, gelen vakalara ilişkin yapılan analiz ve değerlendirmeler sonucunda *alınan kararlar, idari prosedürlerde çıkan sorunlar ve sağlanamayan diğer gerekli imkanlar* sebebiyle uygulanamadığında, beklenmedik *ters/bozuk işlevli durumlarla* zaman zaman karşılaştıklarını ibraz etti.

Görüşmeye katılan 10 sosyal hizmet uzmanından 8'i verilen hizmet ve yapılan müdahalelerde beklenen sonucun tersi

durumlarla zaman zaman karşılaştıklarını ifade ettiler. Katılımcılar *ters/bozuk işlevli durumları*: a) bazı vakalarda müracaatçılar maruz kaldıkları sorunu tüm yönleriyle anlat(a)madıklarından veri yetersizliği durumunun ortaya çıkması ve bunun da sorunun kapsamını tespit etme, tanısını koyma, tanımlama, değerlendirme ve çözüm üretme aşamalarını olumsuz yönde etkilemesi, b) farklı sorunları yaşayan bireylerin aynı kuruluşun çatısı altında karma bir biçimde bakıma alınmaları (örneğin, uyuşturucu bağımlısı, hırsızlık ve/veya okulda davranış bozukluğu kaydı olan çocukların hepsi bir arada ve aynı ortamda tutularak sosyal öğrenme yoluyla bilmedikleri sapkın davranışları birbirlerinden öğrenmeleri gibi), c) engellilerde engellilik durumlarının iyileşmesi yerine, daha da ilerlemesi, d) yaşlılarda toplu halde ve sürekli kalabalık ortamda yaşamaktan kaynaklanan sorunların meydana gelmesi gibi değişkenlere bağlayarak temellendirdiler. Bunların yanı sıra sistematik ve birbirini tamamlayan eşgüdümlü örgütsel yapıların yeterince kurumsallaşamamasından kaynaklı *ters işlevli durumların olduğu* da söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmetler alanı, -özel mülkiyetin dokunulmazlığı, kâr (emeğin sömürsü) ve sermayenin serbest dolaşımı ilkelerine dayanan- kapitalist sistemin yapısal sorunlarına kısmen de olsa çözüm üretmek amacıyla sosyal devlet anlayışı temelinde geliştirilip kurumsallaştırılmaya çalışıldı/ çalışılmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet; müracaatçının potansiyel güçlü yönlerini ortaya çıkarma, sorunlar karşısında kendi kendisine yetebilme, sorunla baş etme konusunda ona güven kazandırma, yaşamlarında olumlu değişim yaratma gibi amaç ve işlevleri güder.¹¹ Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) tarafından belirtildiği üzere sosyal değişimi, sosyal gelişimi, sosyal uyumu,

insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini sağlamak sosyal hizmetin temel görevleri arasında yer alır.¹²

Araştırma Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Trabzon Şube Başkanlığına üye sosyal hizmet uzmanlarının görüş ve değerlendirmeleri temelinde verilen sosyal hizmet ve yapılan müdahalelerin *işlevselliğini* betimlemek amacıyla yapıldı. Bu bağlamda verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin *sistem ve güçlendirme kuramları* temelinde *işevuruk* hale getirilip getirilmediği konusu da saptanmaya çalışıldı. Araştırma kapsamında toplanan verilerin betimsel analizi yapıldıktan sonra elde edilen bulgular 5 ana temada ulamlandırıldı:

1. Öne Çıkan Sosyal Hizmet Talepleri

2. Olgulararasılık ve Sistem Kuramının İşleyişi
3. Birey, Grup Temelli Sosyal Hizmetler Bağlamında Güçlendirme Kuramının İşleyişi
4. Sosyal Hizmetler Kapsamında Verilen Hizmet ve Yapılan Müdahalelerin Yapısal İşlevleri
5. Verilen Sosyal Hizmet ve Yapılan Müdahalelerin Bozuk İşlevli Örnekleri

Bulgular yoksulluk, şiddet, ihmal, istismar, barınma, parçalanmış aile ve sokak çocuklarına yönelik verilen hizmetlerin öne çıktığını gösterdi.

Müracaatçıların sorunlarını çözmek için uygulanan müdahale yöntemlerinde kuramsal çerçeve olarak temel alınan *olgulararası nedensellik ilkesi* ve *sistem kuramının* amaçları neredeyse hiçbir biçimde *işevrük hale getirilemediği*, nadir vaka örneklerinde ise olanakların zorlanması neticesinde kısmen *işevrük hale getirildiği* söylenebilir. Toplumsal sorunlar kaçınılmaz olarak toplumsal eyleyiciler arası, dolayısıyla da olgulararası ilişki ve etkileşimlerin sonucunda ortaya çıkar ve yapısaldir. Bu anlamda yapısal sorunların çözümü yapısal müdahaleleri gerektirir. Bu araştırma kapsamında bütüncül yaklaşım ve yapısal müdahalelerin karşısında duran engeller: a) siyasetçi ve yasa koyucular tarafından belirlenen yönetim politikaları, b) kurum içi ve kurumlararası yönetmelikler, c) kurumlararası eşgüdümlü ve eklemli çalışma yetersizliği, d) yapısal nitelik taşıyan sorunların olgulararası neden-sonuç ilişkileri temelinde ele alınmasından ziyade sonuç odaklı ve vaka bazlı indirgemeci yaklaşımla ele alınıp teşhis ve tespitlerin dar kapsamlı kalması ve e) farklı kültürlenme süreçlerinden kaynaklı aynı sorunun farklı bakış açılarıyla ele alınıp farklı müdahale yöntemlerinin uygulanması şeklinde belirlendi.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının *güçlendirme kuramını* temel alıp kuramın amaçları doğrultusunda sahada uyguladıkları müdahalelerde genellikle kalıcı ve

sürdürülebilir sonuçlar elde edemediklerini, dolayısıyla büyük bir ölçüde işevrüklaştıramadığını gösterdi. Bu bağlamda yapılan müdahalelerde a) genellikle sosyal hizmet mesleğinin ahlaki ilkelerine uygun davranılmadığı, b) müracaatçıların yitirdikleri ya da gasp edilen iktidarlarını yeniden inşa etme girişimlerinin genellikle başarısız kaldığı, c) müracaatçıyı istihdam ve üretim sürecine dahil edecek sürdürülebilir kalıcı çözümler üretilmediği, d) idarecilerin müdahale yöntemlerinin niteliğinden ziyade sayısal niceliklerine baktıkları e) verilen ekonomik desteklerin yetersiz kaldığı, bununla birlikte müracaatçıları özgürleştirmek yerine bağımlı hale getirip beklenen sonucun tersine *bozuk işlevlere* yol açtığı durumlar tespit edildi.

Bulgular, sosyal hizmetler kapsamında verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin genellikle *vaka bazlı ve mikro düzlemde* olduğunu gösterdi. Bulgular aynı zamanda, mezo ve özellikle de makro düzlemde: a) sosyal politikaların mevcut kapitalist düzenin süreğenliğini sağlayacak paradigma temelinde oluşturulması, b) yasal yetkisizlik, c) kurumsal yapılanma eksikliği ve e) ilgili kültürel değerlerin gerekli ölçüde bireysel bilinçte benimsenmediği nedeniyle yapısal değişikliklerin gerçekleştirilemediğini, dolayısıyla da *yapısal işlevlerin* yerine getirilmediğini gösterdi.

Sosyal hizmetlerle ilgili karşılaşılan sorun ve/veya vakaların *tanı, tanım ve müdahale* aşamalarında: a) olayı meydana getiren güdülendirici ve olgulararası nitelikte olan nedenlerden ziyade, tekil sonuçlar üzerinden hareket edildiği; b) mağdurların koruma, desteklenme ve tedavi süreçlerine alınmasına karşın mağdur edenlerin de varsa sorunları, dikkate alınmadan, sadece ceza hukuku yasalarına tabi tutulmaları; c) yetersiz veri ve d) tamamlanmamış kurumsallaşma süreçleri verilen hizmet ve yapılan müdahalelerin *ters/bozuk işlevli* olmasına yol açtığı söylenebilir.

Yapısal ve olgulararası nitelik taşıyan sorunlar (örneğin ayrımcılık, yoksulluk, şiddet, işsizlik, iş güvencesi vb.), parçacı ve indirgemeci bir yaklaşımla ele alındığı için

genellikle kapsamlı ve kalıcı bir biçimde çözümlenmeden, geçici olarak çözülmüş gibi sanılmaktadır. Bu yaklaşım, sorun ve sorunların çözüm(süzlüğü) ile ilgili süreçlerin yeniden üretilmesi ve kısır döngüye dönüşmesine zemin hazırlamaktadır. Sonuç itibarıyla, sosyal hizmetler bünyesinde verilen hizmetlerin *zekât memurluğundan* öteye gitmediği; değil birey, aile ve toplulukların refahına yönelik, daha ziyade gücü elinde bulunduran seçkinler ve devlet otoritesi odaklı olduğu; genelgeçer, günlük politik kaygılarla düzenlendiği; bunun için de beklenmedik *ters/bozuk işlevli* durumlarla karşılaştığı söylenebilir.

Günümüz toplumlarında insanlar *etnik, dinsel, toplumsal cinsiyet, yaş ve sınıfsal kimlikleri* nedeniyle *ayrımcılık, dışlama, yoksun ve konumsuz bırakılmaya* tabi tutuldukları için *yapısal eşitsizliklere* maruz kalıp türlü sosyal sorunlarla baş etmek zorunda kalmaktadırlar. Ülkenin kaynak ve hizmetlerine erişme, temel hak ve özgürlüklerden yararlanma konusunda engellerle karşılaşan bireyleri “dezavantajlı” olarak tanımlama; yapısal sorunların asıl müsebbiplerini gizletip söz konusu bireyleri

sorumlu tutma amacını güttüğü düşünülebilir. Bundan daha da tehlikeli, vahim ve saçma olan, söz konusu bireyleri “sosyal açıdan uyumsuz” (K2 ile yapılan görüşmeden alıntılanmış) olarak tanımlayıp toplumdan dışlayan ve “öteki”leştiren anlayıştır.

Sosyal sorunların tanısı, tanımı ve çözümüne dair politik karar vericiler tarafından şimdiye dek çizilen çerçeve ve üretilen politikaların mevcut kapitalist yapıya zarar vermeyecek sınırlar içinde kaldığı açıktır. Bunun yanı sıra mevcut sosyal sorunların yapısal nedenleri dikkate alınıp incelenmeden, anlık ve geçici çözümlerin üretilip uygulandığı tartışmasız bir gerçeklik. Bu nedenle de parçacı ve indirgemeci yaklaşımın sosyal sorunlara kalıcı çözümler üretmediği, ancak yatıştırıcı etkiler yarattığı söylenebilir. Ayırımcılık, dışlama, yoksun ve konumsuz bırakılma, kâr amaçlı emek sömürüsü ve hukuksuzluk ilkelerine dayanan mevcut kapitalist düzenden kaynaklı yapısal sorunların çözümü, belki de toplumsal-kültürel yapının makro, mezo ve mikro düzlemlerini kapsayan evren açıklama modelinde topyekûn bir paradigma değişikliğe gitmeyi gerektirir.

KAYNAKLAR

1. OXFAM. (2022). “Inequality Kills: The Unparalleled Action Needed to Combat Unprecedented Inequality in the Wake of COVID-19”. Erişim adresi: <https://policy-practice.oxfam.org/resources/inequality-kills-the-unparalleled-action-needed-to-combat-unprecedented-inequal-621341/> (Erişim tarihi: 20.09.2022).
2. Dolan, Kerry A. (Ed.) and Peterson-Withorn Chase (Ed.). (2022). “World’s Billionaires List: The Richest in 2022”. Erişim adresi: <https://www.forbes.com/billionaires/> (Erişim tarihi: 22.09.2022).
3. Merton, R. K. (1968). “Social Theory and Social Structure”. New York: The Free.
4. Buckley, W. (1967). “Sociology and Modern Systems Theory. Englewood Cliffs”. New Jersey: Prentice-Hall.
5. Backlund, A. (2000). “The Definition of System”. *Kybernetes*, 29 (4), 444-451.
6. Parsons, T. (1951). “The Social System”. London: Routledge & Kegan Paul Ltd.
7. Teater, B. (2015a). “Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri”. Çev: Seda Attepe Özden. 1. Baskı. Ankara: Nika Yayınevi.
8. Forder, A. (1976). “Social Work and System Theory”. *The British Journal of Social Work*, 6 (1), 23-42.
9. Teater, B. (2015b). “Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri”. Çev: Burcu Yakut Çakar. 1. Baskı. Ankara: Nika Yayınevi.
10. Bhandari, P. (2022). “Operationalization: A Guide with Examples, Pros & Cons”. Scribbr, <https://www.scribbr.com/methodology/operationalization/> (Erişim tarihi: 29.09.2022).
11. Danış, M. Z. ve Kara, H. Z. (2016). “Sosyal Hizmette Problem Çözme Yaklaşımı”. *Journal of Academic Social Sciences*, 45, 1-10.
12. IFSW ve IASSW (2014). “Global Definition of Social Work: Core Mandates”. International Federation Of Social Workers. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (Erişim tarihi: 03.09.2022).