

Nurhayat Çalışkan Akçetin*, Neslihan Han**

Türkiye’de Sosyal Hizmet Uygulamalarında Karşılaşılan Yapısal, Mesleki ve Sistemsel Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Structural, Professional and Systematic Problems and Solution Suggestions in Social Work Practices in Türkiye

Öz

Sosyal hizmet; insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri temelinde bireylerin, grupların ve toplumun refahını iyileştirmek amacıyla ortaya çıkmış uygulamalı bir meslek ve akademik bir disiplindir. Özellikle dezavantajlı grupların yaşam kalitelerinin yükseltilmesi, toplumsal entegrasyon süreçlerinin desteklenmesi ve temel gereksinimlerinin karşılanmasında kritik bir rol üstlenen sosyal hizmet uzmanları, mesleki uygulamalarında çeşitli sistemsel, mesleki ve yapısal sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu sorunlar arasında daha çok bürokratik engeller, kaynakların yetersizliği, mesleki kimliğin yeterince güçlendirilmemiş olması, etkin süpervizyon mekanizmalarının eksikliği, aşırı iş yükü gibi unsurlar ön plandadır. Çalışmamız Türkiye’deki sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı bu tür sorunları merkeze alarak, mesleki yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, sosyal hizmet uzmanı istihdamının artırılması, mesleki gelişim ile hizmet içi eğitimlerin yaygınlaştırılması, dijital teknolojilerden aktif bir şekilde yararlanılması gibi çözüm önerileri sunmaktadır. Araştırmanın temel hedefi, elde edilecek veriler ve sunulacak önerilerle hem mesleğin gelişimine ve bir disiplin olarak güçlendirilmesine katkı sunmak hem de hizmet sunumunun daha verimli, sürdürülebilir ve etkin bir yapıya kavuşmasını sağlamaktır.

685

Abstract

Social work is an applied profession and an academic discipline that emerged with the aim of improving the well-being of individuals, groups and society based on the principles of human rights and social justice. Social workers, who play a critical role in improving the quality of life of disadvantaged groups in particular, supporting social integration processes and meeting their basic needs, encounter various systemic, professional and structural problems in their professional practices. Among these problems, bureaucratic obstacles, inadequate resources, insufficient reinforcement of professional identity, lack of effective supervision mechanisms and excessive workload are at the forefront. Our study focuses on such problems encountered by social workers in Türkiye and offers solutions such as clarifying professional authority and responsibilities, increasing the employment of social workers, expanding professional development and in-service training, and actively utilising digital technologies. The main objective of the research is to contribute to the development of the profession and its strengthening as a discipline with the data to be obtained and the suggestions to be presented, as well as to ensure that service delivery becomes more efficient, sustainable and effective.

Anahtar Kelimeler

Sosyal Hizmet, Mesleki Sorunlar, İnsan Hakları, Sosyal Adalet, Çözüm Önerileri

Keywords

Social Work, Professional Problems, Human Rights, Social Justice, Solution Suggestions

* Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, nurhayatakcetin@mu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3958-7542.

** Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, neslihanh@posta.mu.edu.tr, ORCID: 0009-0005-3338-0251.

Giriş

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW), insan ilişkilerindeki sorunları çözen, sosyal uyumu güçlendiren, sosyal değişimi ve gelişimi teşvik eden ve bireylerin özgürleşmesini ve güçlenmesini sağlayarak refahı artıran bir uygulama alanı olarak sosyal hizmeti tanımlanmaktadır. Sosyal sistemler ve insan davranışı teorilerinden faydalanan sosyal hizmet, insan hakları ve sosyal adalet ilkelerini temel alarak bireylerin çevreleriyle etkileşim kurduğu kritik noktalara müdahale eder (Hare, 2004: 418). Sosyal hizmetin özünde/temelinde sosyal içerme, insan güvenliği, kalkınma/refah, küreselleşme ve insan hakları gibi unsurlar yer alır (Healy, 2008: 25). Dolayısıyla sosyal hizmet; bireylerin, grupların ve toplumun karşılaştığı psikolojik, toplumsal ve ekonomik sorunların çözümüne yönelik müdahalelerde bulunan, sosyal adalet ilkelerini ve insan haklarının korunmasını, geliştirilmesini merkeze alan bir meslek ve akademik disiplindir. Çünkü sosyal hizmet uzmanları, insan haklarını ve onurunu esas alarak hem bireysel hem de toplumsal düzeyde müdahaleler gerçekleştirir. Dezavantajlı grupların yaşam standartlarını iyileştirmeyi, bireylerin potansiyellerini gerçekleştirmelerine destek olmayı ve toplumsal refahı artırmayı amaç edinen bu uygulamalı bilim dalı, bireylerin biyopsikososyal ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanarak kadın hizmetleri, çocuk koruma, göç ve toplumsal gelişim, sağlık, engelli/yaşlı bakımı, adalet, eğitim gibi birçok alanda hizmet sunar ve hem bireysel hem de sistemsel ve politik düzeyde faaliyetlerde bulunur.

Sosyal hizmet mesleğinin sosyal eşitsizlik, ekoloji veya insan hareketliliği gibi güncel kaygılarının uluslararası boyutu vardır. Dahası, giderek artan sayıda insan ulusal sınırları aşan hayatlar yaşamaktadır. Sınırlar, sınır ötesi süreçler ve yapılar, bir yandan toplum üyelerinin, hizmet kullanıcılarının ve profesyonellerin günlük yaşam dünyalarını, ayrıca sosyal çalışma örgütlerini ve politik çerçeveleri etkiledikleri için sosyal çalışma için temel zorluklar oluşturmaktadır (Schrooten, 2020). Sosyal hizmet uzmanları, bu faaliyetleri gerçekleştirirken küresel ölçekte bir dizi mesleki, sistemsel ve yapısal sorunla da mücadele etmektedirler. Neo-liberal politikaların sosyal hizmetleri piyasa odaklı hale getirmesi sonucunda, devletler refah hizmetlerinden kısmen çekilerek yerini özel sektöre ve sivil toplum kuruluşlarına (STK) bırakmaya başlamıştır. Örneğin Midgley (2014), sosyal hizmet uzmanlarını devlet odaklı ve sivil toplum odaklı hizmet modelleri arasında bir köprü olarak tanımlarken, Anglo-Amerikan modellerde (ABD ve İngiltere) sivil toplumun daha özerk olduğu, kıta Avrupası'nda ise (Fransa, Almanya) devletle daha entegre çalışıldığı görülmektedir.

Ancak günümüz konjonktüründe devletlerin kendi içinde giderek artan göçmen nüfusun sosyal hizmetlere getirdiği yeni zorlukları da göz önünde bulundurduğumuzda, dünyada devletten bağımsız, kendi kendine organize olmuş birçok grubun, insanların en temel ihtiyaçlarını karşılamadaki başarısı daha görünür hâle gelmiştir. Dolayısıyla resmi sosyal hizmetlerin, özellikle göçmen ve mülteci gibi yabancı gruplara yönelik hizmetlerinin etkinliğini artırmak için bu yapılarla iş birliği yapma zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanları, bu gönüllü ağlara destek olarak insanların karşılaştığı engelleri aşmalarına yardımcı olabilirler

(Schrooten & Meeus, 2020: 420-421). Sosyal hizmet müfredatlarında kültürlerarası yetkinlik ihtiyacının ve karşılaştırmalı perspektiflerin önemi de evrensel tartışmaların merkezinde yer almaya başlamıştır. Fakat **özellikle gelişmekte olan ülkelerde** yoğun iş yükü, kaynak yetersizliği, mesleki tükenmişlik, profesyonelleşme ve mesleki tanınırlık sorunları, mesleki rollerde belirsizlik, bürokratik engeller, politik müdahaleler, kurumlar arası koordinasyon eksikliği gibi sorunlar sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini önemli ölçüde sınırlandırmaktadır (Lyons, 2006; Weiss-Gal & Gal, 2017; Dominelli, 2010).

Uluslararası literatürdeki bu evrensel tartışmalar, Türkiye’de sıkça karşılaşılan sorunların münferit olmadığını, daha geniş bir uluslararası bağlamda yankıları bulunduğunu göstermektedir. Ancak bu sorunlar diğer ülkelerde bizimle benzer şekillerde mi yaşanıyor, yoksa ekonomik, kültürel ya da politik bağlamlar bu sorunların tezahürünü ve çözüm yollarını farklılaştırıyor mu? Sorusu kritik bir önem taşımaktadır. Bu soru Türkiye’deki durumu anlamak için bir başlangıç noktası sunarken, ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamalarının kendine özgü kurumsal, tarihsel, kültürel ve yasal çerçevesine dikkat çekmeyi de gerektirmektedir. Çünkü Türkiye’de sosyal hizmet uygulamaları hem evrensel dinamiklerden hem de ülkenin kendine özgü sosyoekonomik, yapısal ve kültürel dinamiklerinden derin bir şekilde etkilenmektedir. Dahası küresel literatürde tanımlanan kurumlar arası koordinasyon eksikliği, kaynak yetersizliği, politik müdahaleler, mesleki rollerde belirsizlik gibi sorunlar (Weiss-Gal & Gal, 2017; Dominelli, 2010), Türkiye’de de mevcuttur. Bununla birlikte, bu evrensel sorunların Türkiye’de, aileci Akdeniz refah rejimi özellikleri, sosyal hizmetin kapsamının gelir testine tabi nakit yardımlara indirgenme eğilimi, kamusal hizmetlerin önleyici müdahalelerden ziyade tedavi edici ve rehabilite edici politikalara odaklanması, merkeziyetçi yönetim anlayışı, sosyal politikalardaki sık değişiklikler ve sosyal hizmet mesleğinin nispeten genç bir disiplin olması gibi faktörler nedeniyle daha karmaşık bir hal almasına ve dolayısıyla Türkiye’ye özgü bir biçimde deneyimlenmesine neden olmaktadır (Acar vd, 2024:113).

Sosyal hizmetin doğasında var olan karmaşık ve multidisipliner yapı, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı sorunları daha da çeşitlendirmekte ve bu sorunlara yönelik etkili çözümler üretme ihtiyacını doğurmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları günümüz mesleki pratiklerinde yeterince tanımlanmamış mesleki kimlik, yoğun iş yükü, kaynak kısıtlılığı, yetersiz destek mekanizmaları, bürokratik engeller gibi ciddi sorunlarla mücadele etmektedirler. Bunun yanı sıra sosyal hizmete dair toplumsal algının henüz tam olarak yerleşmemiş olması, mesleğin tanınırlığı ve sürdürülebilirliği açısından ilave zorluklar oluşturmaktadır. Bu sorunlar uzmanların hem mesleki görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmelerini engellemekte hem de psikososyal iyilik hallerini olumsuz etkilemektedir (Çüm & Köroğlu, 2021: 178; Zengin & Çalış, 2017: 65-66). Bu makale, Türkiye’deki sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlediği yapısal, mesleki ve sistemsel sorunları tespit etmek, yüzleştikleri güncel zorlukları kapsamlı bir şekilde anlamak ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri sunmak ve zorlukların üstesinden gelinmesi için somut stratejiler geliştirmek amacıyla yazılmıştır. Böylece sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini

artırarak hem mesleğin gelişimine hem de hizmet sunumunun daha verimli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasına katkı sağlaması beklenmektedir.

Sosyal Hizmet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

Sosyal hizmet uzmanları, meslek hayatlarında birçok zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Öncelikle toplumun genel olarak sosyal hizmet uzmanlarının kim oldukları ve hangi tür hizmetleri sundukları konusundaki bilgi eksikliği, mesleğin toplumda düşük bir algıya sahip olduğunun bir göstergesidir. Bu bilgi eksikliği ve yapılan işin niteliğinin anlaşılmaması, sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerine olan bağlılıklarını da negatif yönde etkileyebilmektedir (Thompson, 2014: 237). Buna ek olarak bazı sosyal hizmet uzmanları, sundukları hizmetlerin git gide daha prosedür ağırlıklı hale gelmesinden ve hizmetin temeli olan koruyucu-önleyici çalışmalara yeterli zaman ayıramamaktan yakınmaktadırlar. Yapılan araştırmalar, sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları işlerin rutin bir hal aldığını ve bu durumun profesyonelliğin yerini bürokrasiye bıraktığını, dolayısıyla da sundukları mesleki hizmetlerle olan bağlarının giderek zayıfladığını göstermektedir (Çüm & Köroğlu, 2021: 168).

Nitekim Türkiye’de yürütülen bir çalışmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu çalışma ortamlarında yoğun bir baskı altında olduklarını ve aşırı düzeyde bürokratik işlemlerle mücadele ettiklerini ortaya koymaktadır. Katılımcılar, mevcut yetersiz çalışma koşullarının görevlerini zamanında ve etkin bir biçimde tamamlamaları için gereken desteği sağlamadığını ve ağır iş yüklerinin bütüncül bir hizmet sunumunu imkânsız kılarak mesleki sorumluluklarını yerine getirmelerini engellediğini belirtmişlerdir. Mesleki faaliyetlerini destekleyecek yardımcı personel eksikliği, karmaşık vakaların ivedilikle çözümüne yönelik beklenti ve problem çözme stratejilerinin sınırlılığı bahsi geçen diğer önemli zorluklardır. Bunların yanı sıra katılımcıların ifadeleri arasında mesleki gelişim olanaklarının son derece kısıtlı olduğu, özellikle mesleğe yeni başlayanların yetersiz oryantasyon ve sınırlı süpervizyon desteği aldığı, çalışma ortamına ve maruz kalınan çok boyutlu baskılara ilişkin genel bir kaygının hâkim olduğu da yer almıştır. Bir kısım sosyal hizmet uzmanı, olası bir görev yeri değişikliği (sürgün) endişesiyle yaşadıkları sorunları dile getirmekten kaçınırken; bir kısım ise mesleki kararlarının sıklıkla sorgulanmasından rahatsızlık duyduklarını hem mesleklerine hem de hizmet verdikleri müracaatçılara yönelik yaygın bir saygı eksikliği algıladıklarını bildirmişlerdir (Karaca vd., 2018).

Nihayetinde sosyal hizmetin uygulamalı bir disiplin olması, mesleğin teorik bilgi tabanının uygulamaya aktarılması konusunda uygulayıcıları ve akademisyenleri sürekli bir tartışmaya ve arayışa sevk etmektedir. Literatürde sosyal hizmet uygulayıcılarının mesleki pratiklerini sürdürürken karşılaştıkları başlıca sorunlar arasında yorgunluk, aşırı iş yükü, tükenmişlik, işlevsiz kurumsal politikalar, iş değişiklikleri, ağır bürokratik işlemler, gibi etkenler öne çıkmaktadır (Zengin & Çalış, 2017: 48-49). Söz konusu bu sorunlar, yalnızca Türkiye’ye özgü olmayıp, uluslararası literatürde de sıklıkla vurgulanan evrensel zorluklar arasında yer almaktadır. Şimdi bu zorlukları başlıklar altında daha detaylı olarak inceleyeceğiz.

Yapısal Sorunlar ve Kaynakların Yetersizliği

Sosyal hizmet alanında belirlenen hedeflere ulaşılmasında, sosyal hizmet uzmanlarının üstlendikleri roller ve performansları hayati bir öneme sahiptir. Sosyal hizmet uzmanları, aldıkları mesleki eğitimden edindikleri bilgi birikimi ve hizmet verdikleri alanın hassasiyetinin bilinciyle, çalışmalarını büyük bir özveriyle yürütürler (Danış, 2007: 52). Yasal zeminden aldıkları yetkilerle ve resmi politikalar doğrultusunda mesleki uygulamalarını şekillendiren sosyal hizmet uzmanları, eğitimleriyle kazandıkları bilgi ve becerileri hem yasal düzenlemeler hem de bağlı bulundukları kurumun çalışma alanına göre gerçekleştirirler (Denney, 1998). Ancak literatür, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki özerkliğinin mesleğin istihdam koşullarıyla sınırlandırıldığını göstermektedir. Çoğu sosyal hizmet uzmanı bürokratik kuruluşlar tarafından istihdam edilmektedir: belediye yetkilileri, hükümet ajansları, sivil toplum kuruluşları (STK'lar), kâr amacı güden özel ajanslar. Sosyal hizmet uzmanları bu nedenle çalıştıkları ajansın prosedürlerine, düzenlemelerine, önceliklerine ve beklentilerine tabidirler (Weiss & Welbourne, 2008: 284)

Yani sosyal hizmet uzmanları hem Türkiye’de hem de pek çok başka ülkede aldıkları eğitime uygun ideal uygulama ortamlarını meslek hayatında bulamamaktadırlar. Araştırmalar bu durumun arkasında kaynak kısıtlılığı, yetersiz ya da hatalı politikalar, baskıcı çalışma koşulları, düzenleyici ve yapısal engeller gibi nedenler olduğunu göstermektedir (Zengin & Çalış, 2017: 48). Ayrıca sosyal hizmetin küresel ölçekte özellikle de gelişmekte olan ülkelerde kronik kaynak sıkıntısı yaşamasının sonucunda sosyal hizmet rolleri daha düşük ücretli ve dolayısıyla daha az nitelikli personel tarafından üstlenilmekte; nitelikli uzmanlar ise iş bulmakta zorlanmaktadır (Weiss & Welbourne, 2008: 284-289).

Oysa sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini sahada etkin bir şekilde yansıtabilmeleri için en temel gereksinimleri kaynak sıkıntısının giderilmesi, iş yüklerinin makul seviyelerde olmasıdır. Çünkü sosyal hizmet uzmanları çoğunlukla kurumlarında tek sosyal hizmet profesyoneli olarak görev yapmakta ve buna ek olarak çeşitli idari görevleri de üstlenmektedirler. Bu durum iş yüklerini ciddi ölçüde artırmakta ve danışanlara gerekli müdahalelerin zamanında yapılmasını engellemektedir (Aydın & Yaman, 2021: 394-399). Uluslararası standartlar, her sosyal hizmet uzmanına düşen vaka yükünün yönetilebilir düzeylerde tutulmasını önererek, her müracaatçıya ayda en az 4-12 saat doğrudan hizmet sunulmasını ve her uzmana düşen müracaatçı/danışan sayısının 10-30 arası olması gerektiğini ifade eder (IFSW, 2010: 20). Fakat Türkiye’deki uygulamalara bakıldığında, bu standartların çoğu zaman üstüne çıkıldığı ve dolayısıyla sosyal hizmetlerin etkinliğini sınırlandırdığı ifade edilmektedir (Zengin & Çalış, 2017: 50).

Türkiye’de sosyal hizmetlerin etkinliğini sınırlandıran bir diğer önemli faktör, ülkenin refah rejiminin yapısından kaynaklanır. Türkiye’de refah rejimi, dinin sosyal politika yapımında etkili olduğu ve ailenin, özellikle de kadınların refah hizmetlerinde merkezi bir rol üstlendiği aileci Akdeniz modeli olarak tanımlanmaktadır (Acar vd., 2024: 113). Bu durum kamusal sosyal hizmetlerin önleyici yaklaşımlar yerine tedavi edici ve rehabilite edici politikalara ağırlık

vermesine neden olmaktadır. Ayrıca sosyal hizmetin kapsamının zaman zaman gelir testine dayalı nakit yardımlarına indirgendığı için, hak temelli bir bakış açısından uzaklaşılmasına da zemin hazırlamıştır. Başvuru sayısının fazlalığı ve bu ihtiyacı karşılayacak nitelikli profesyonel sayısının yetersizliği nedeniyle kurumlarda iş yükü artmaktadır. Yaşanan ciddi yığılmalar sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini tam anlamıyla yerine getirmesini de zorlaştırmaktadır (Aydın & Yaman, 2021: 394-399). Berkün'ün (2010:107) odak grup çalışması bu durumu destekler nitelikte olup, sosyal hizmet uzmanı sayısının yetersizliği nedeniyle müracaatçıların hizmetlere zamanında erişemediğini ve dolayısıyla yaşanan gecikmeleri ortaya koymuştur. Ayrıca Yağcı'nın (2017) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kurumlarda yaptığı çalışmada, uzmanların mesailerinin önemli bir bölümünü (%29) kayıt tutmaya ve rapor yazımına ayırdığını, müracaatçılarla doğrudan temasa ayrılan sürenin ise (%31) oldukça sınırlı kaldığını göstermektedir. Bu durum, bürokratik işlemlerin doğrudan hizmet sunumunu ne denli engellediğini ve iş yükünü nasıl artırdığını açıkça ortaya koymaktadır.

Türkiye'de mesleğin özgünlüğünü tehdit eden ve alanın "ele geçirilmesi" olarak tanımlanan sorunlara yönelik yürütülen çalışmalarda ise, sosyal hizmetin psikoloji, çocuk gelişimi veya sosyoloji gibi farklı disiplinlerden mezun herhangi bir profesyonel tarafından yerine getirilebilecek bir hizmet sunumuna indirgenmesi incelenmektedir. Veriler sosyal hizmet uzmanlarının adeta 'teknik operatörlere' dönüştüğünü, mevcut iş tanımlarının da belirsizleştiğini göstermektedir. Hatta uygulamada kullanılan yöntemler ve araçlar öylesine daraltılmaktadır ki, profesyonel müdahaleler ve faaliyetler standart formları doldurmaktan öteye geçememektedir (Acar vd, 2024: 117). Bu tablo, Weiss ve Welbourne'un (2008) işaret ettiği, sosyal hizmet rollerini daha az nitelikli personelin üstlenmesi yönündeki küresel eğilimle paraleldir. Küresel eğilimle paralel olan bir diğer nokta sosyal hizmet uzmanlarının yüksek vaka yükleri ve kısıtlı bütçelerle çalışmak zorunda kalmasıdır.

Kısacası sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü; karmaşıklaşan hizmet gereksinimleri, artan vaka sayıları, kurumsal beklentiler vs. sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları temel sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunların yanı sıra sosyal hizmet uzmanları bir yandan farklı kurumsal ve coğrafi bağlamlarda çok yönlü görevler üstlenmekte diğer yandan idari sorumluluklar, saha çalışmaları ve raporlama süreçleri arasında denge kurmaya çabalamaktadırlar. Bu durum zaman yönetimini, önceliklendirme tutumlarını ve bilişsel-duygusal-davranışsal becerilerin etkin kullanımını gerekli ve hayati kılmaktadır. Çünkü iş yükü, sadece vaka sayısı ile değil, aynı zamanda hizmet verilen alanın özellikleri, vakaların niteliği/karmaşıklığı ve müdahale süreçlerinin uzunluğuyla doğrudan ilişkilidir. Örneğin madde bağımlılığıyla ilgili yürütülen çalışmalar uzun soluklu olabilirken, sosyal yardım başvuruları daha kısa sürede tamamlanabilmektedir. Eğer sosyal hizmet uzmanının bilgi birikimi, deneyimi ve bireysel kapasitesi göz önünde bulundurularak vaka yönetimi süreçleri titizlikle planlansa sorunların çözümüne katkı sağlayacağı savunulmaktadır (Yağcı, 2017: 20-27).

Mesleki Tükenmişlik

Yukarıda detaylandırılan kaynak eksiklikleri, yapısal sorunlar ve özellikle de aşırı iş yükü sosyal hizmet uzmanları arasında yaygın bir sorun olan mesleki tükenmişliğin temelini oluşturmaktadır. Tükenmişlik, kişinin işi nedeniyle sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışmaya zorlanması sonucunda yoğun duygusal taleplerle karşı karşıya kalması ile ortaya çıkan duygusal yorgunluk, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir (Maslach vd., 2001: 399). Tükenmişlik, çeşitli tedavi yöntemleri geliştirilmesi ve farkındalığı artırılması gereken bir meslek hastalığıdır. Tükenmişlik sendromu genel olarak içselleştirilmiş bir ilgi alanı haline gelen başarılı olma isteği sebebiyle kişinin normalden daha fazla çalışması sonucu gelişmektedir. Erken fark edilip onunla mücadele edilmediğinde ise bireyde psikolojik, duygusal, fiziksel ve sosyal yönden tahrip edici ve yıkıcı etkilere yol açabilmektedir. Bu sendrom hizmet veren kişiler kadar çalıştıkları kurumları ve sistemleri de olumsuz etkileyebilmektedir. Bundan dolayı iş tatmini, stres ve performans arasındaki yakın ilişki, bireyler arasında etkili ve verimli çalışmaya elverişli ortamların sağlanmasından sorumlu yöneticiler açısından önem kazanmıştır (Işıkhan, 2016: 369).

Sosyal hizmet müdahalesinin doğası da tükenmişlik riskini artıran faktörler arasında sayılabilir. Sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları müracaatçılardan dolayı duygusal gerginlik yaşayabilmektedirler. Bu durum da uzmanları tükenmişlik ve şevkat yorgunluğuna karşı savunmasız bırakabilmektedir. Ayrıca uzmanlar müracaatçılara yönelik müdahaleleri gerçekleştirirken empati becerisi geliştirebilmelidirler. Fakat kurulan bu empatik ilişki sonucunda müracaatçıların karşılaştıkları problemler sosyal hizmet uzmanının çözmesi gereken problemler haline gelebilmekte ve bu durum uzmanlarda ikincil travmaların oluşumuna sebep olabilmektedirler. Yanı sıra her müracaatçının biricikliği nedeniyle sosyal hizmet uzmanları müdahale planlarına karar verirken her vaka için farklı çözümler bulmak zorunda kalmaktadırlar (Açan ve Özbesler, 2020: 107-109). Bu da yine tükenmişliği artıran sorunlar içerisinde yer almaktadır.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) tarafından 2008 yılında gerçekleştirilen ve 3.653 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla elde edilen verilere dayanan araştırma, uzmanların daha çok kendilerine verilen görevleri zamanında tamamlayamama ve aşırı iş yükü nedeniyle stres yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Bu da iş yükünün, stres ve tükenmişliğin temel tetikleyicilerinden biri olduğuna işaret etmektedir (Hablemitoğlu & Özmete, 2012: 193). Benzer şekilde, Calitz ve arkadaşlarının (2014) yürüttüğü çalışmada da sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldığı aşırı iş yükünün, stres ve tükenmişliğin yanı sıra yoğun yorgunluk hissi ve iş performansında belirgin düşüşlere yol açtığı ortaya koymuştur (akt. Çüm & Köroğlu, 2021: 177).

Türkiye’de yapılan bir araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının yüksek vaka yüküne sahip olduğunu ve bu uzmanların %94,3ünün en önemli stres kaynağı olarak aşırı iş yükünü belirttiklerini tespit ederek bu bulguları doğrular niteliktedir (Hablemitoğlu & Özmete, 2012: 189). Yapılan başka bir çalışma, aşırı iş yükünün, adli ve tıbbi sosyal hizmet dışındaki alanlar-

da sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu azalttığını ve bu durumun tükenmişliğe yol açan etkenlerden biri olduğunu göstermiştir (Ceylan vd., 2016: 65). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının, olumsuz çalışma koşulları ve sosyal hizmet kapsamına girmeyen işlerde çalışmaları da mesleki doygunluğu olumsuz yönde etkilemekte ve iş tatminsizliğinde artış yaşanmasına sebep olmaktadır (Zengin & Çalış, 2017: 52). Vedat Işıkhhan 2011 yılında Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumunda (SHÇEK) çalışan 491 sosyal hizmet uzmanının tükenmişlik oranları ve yaşadıkları mesleki zorluklar üzerine kapsamlı bir araştırma yapmıştır. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmış olup, özellikle kişisel başarı eksikliği alt ölçeğinde yüksek düzeyde tükenmişlik saptanmıştır. Ayrıca Berkün (2010), Bursa’da yaptığı nitel araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının mesleki açıdan karşılaştıkları zorlukları detaylı bir şekilde analiz etmiştir. Çalışma ortamındaki fiziksel yetersizlikler, hizmet içi eğitim ve personel sayısının eksikliği, mesleki kısıtlılık gibi sorunların ön plana çıkmasına rağmen; çalışanların mesleklerine yönelik aidiyet hissinin yüksek olduğunu ve özverili çalıştıklarını tespit etmiştir. Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişliklerini tespit etmek amacıyla Açan ve Özbesler (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmaya bakılacak olursa, araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik oranının daha çok orta düzeyde olduğu ortaya koyulmuştur.

Hablemitoğlu ve Özmete tarafından 2010 yılında yapılan çalışmada ise sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları alandaki yaşam kalitesine odaklanılmış; maruz kalınan stres faktörleri, artan duygusal yorgunluk ve tükenmişlik sendromunun, iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının kariyer fırsatlarını bu değişkenlerden bağımsız olarak değerlendirdikleri ifade edilmiştir. Cicos’un 2010 yılında tıbbi sosyal hizmet alanında yaptığı çalışmada hastalardan kaynaklanan sorunlar, yönetim sorunları, fiziksel çevre sorunları, sosyal güvenlikteki ve sosyal hizmet düzenlemeleriyle ilgili sorunlar hastanelerde sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı altı temel sorun olarak belirlenmiştir. Başka bir çalışmada tükenmişlik ile sosyal destek, iş yükü ve mesleki rol karmaşıklığı arasındaki ilişkiler incelenmiş; idarecilerin sergiledikleri davranışlarla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldığı iş yükü ve mesleki rol karmaşasının tükenmişlik düzeyini yükselttiğini göstermiştir (Yağcı, 2017: 27-29). Ceylan ve arkadaşları (2016) tarafından 192 sosyal hizmet uzmanının katılımı ile yürütülen araştırma sonuçlarına bakıldığında da duygusal tükenme alt boyutunda orta düzeyde bir tükenmişliğin yanı sıra sosyal hizmet uzmanlarının görevde yükselme süreçlerinde adil davranıldığına dair bakış açılarının olumsuz olması, bunun nedeni olarak da liyakate dayalı ilerleme olanaklarının olmadığına dair bir algı olmasından kaynaklandığı belirlenmiştir. Buna bağlı olarak görevde yükselme algısı ile mesleki tükenmişlik arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu, demografik değişkenler açısından yapılan değerlendirme sonuçlarında ise, cinsiyetin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı, buna karşılık kişilerin hizmet süresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de artış gösterdiği ifade edilmiştir.

Sosyal hizmetleri tükenme riski yüksek bir meslek haline getiren örgütsel faktörler arasında rol çatışması, rollerin belirsizliği, işin zorluğu, aşırı iş yükü ve iş özerkliğinin yanı sıra hizmeti veren ve hizmetten yararlanan arasındaki yoğun ilişki, belirsiz değerlendirme kriterleri vs. yer almaktadır (Yürür & Sarıkaya, 2011: 537). Ayrıca, süpervizyon desteğinin yeterli olmaması, kaynakların sınırlı olması ve çok fazla talep gelmesi gibi faktörler, sosyal hizmet uzmanlarının stres, tükenmişlik ve düşük iş doyumu yaşamalarına yol açabilmektedir (Yağcı, 2017: 27). Sosyal hizmet uzmanı sayısının azlığı, yardımcı personel yetersizliği, fiziksel engeller gibi mesleki sorunlar çalışanların stres düzeylerini artırmakta ve gerekli iyileştirmeler yapılmadığında da tükenme başlamaktadır (Özdemir & Aras, 2015: 118).

Yukarıda bahsedilen araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, tükenmişlik düzeyinin sadece bireysel farklılıklara değil, aynı zamanda yapısal ve çevresel koşullara da bağlı olduğu görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanlarında yeterli psikososyal destek almamasının ve stresle başa çıkmaya yönelik yeterli kurumsal desteğin bulunmamasının, bireylerde tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olan etkenler arasında olduğu anlaşılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, tükenmişlikle mücadele konusunda strateji belirlenirken hem bireysel hem de kurumsal düzeyde değişkenlerin ele alınması gerekli görülmektedir. Çünkü sosyal hizmet uzmanlarının psikososyal iyilik hallerini korumak, kurumların çalışanlarının sağlığını destekleyici politikalar geliştirmesiyle mümkün olur. Bu hem mesleki bir gereklilik hem de etik bir zorunluluktur (Işıkkhan, 2018: 12).

Bürokratik Engeller

Sosyal hizmet mesleği, uygulamalarını hayata geçirebilmek ve etkinliğini gösterebilmek için çeşitli düzeylerde (mikro, mezo, makro) yetkiye, onay ve izne ihtiyaç duyar. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki becerilerini tam anlamıyla uygulayabilmesi için devletin sağladığı yasal zeminin uygunluğu, yeterli sayıda uzman istihdamı ve kurumların sağladığı ortam kritik öneme sahiptir (Akçin, 2022: 40). IFSW'nin, tüm sosyal hizmet uzmanları için çeşitli alanlarda eğitiminin yaygınlaştırılması ve daha fazla uzmanın istihdam edilerek eğitilmesi (veya yetiştirilmesi) çağrısı (Healy & Link, 2012: 140) istihdamın genel bir sorun olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte özellikle kamu kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları, her geçen gün artan bürokratik işlemler ve kurumsal prosedürler nedeniyle meslek elemanı olmaktan ziyade 'evrak memuru' haline geldiklerini ifade etmektedirler. Bu durum, müracaatçıya sunulacak hizmetin kalitesine ve sosyal hizmetin temel etik ilkelerine (bireyin biricikliği, insana saygı vs.) de ters düşmektedir. Artan evrak işleri (form doldurma, istatistik hazırlama, raporlama vb.), hizmet alan kişilerle kurulan ilişkilerin kalitesini düşürmekte, mesleki bilgi ve becerilerin kullanılmasını zorlaştırmakta, dolayısıyla hizmetin insani yönünü gölgede bırakmaktadır (Başer & Akçay, 2019: 1037-1040).

Yapılan bir araştırmaya göre, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı önemli bürokratik sorunlar arasında yöneticilerin nitelikten çok niceliğe (dosya sayısı) odaklanması, mevzuata

ve uygulamalara yabancı personelin işleyişte yer alması, yasa ve yönetmeliklerin esnekliği engelleyerek bazı vakaların çözümsüz kalmasına yol açması, bakanlık düzeyinde danışma mekanizmalarının yetersizliği ve çelişkili yanıtlar alınması, güvenlik riskleri taşıyan vakalarda yeterli önlemlerin alınmaması, sosyal inceleme raporlarının gizliliğinin tehdit altında olması ve yetersiz süpervizyon desteği yer almaktadır. Bu faktörler, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki işlevlerini etkili bir şekilde yerine getirmesini önemli ölçüde zorlaştırmaktadır (Aydın & Yaman, 2021: 394-399). Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminin geç başlaması ve 2002 yılına kadar sadece bir bölümde eğitim verilmesi, alanda sosyal hizmet uzmanı sayısının sınırlı kalmasına yol açmıştır. Ayrıca bunların hepsi alanda sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmamaktadır. Ülkemizde sosyal hizmet uzmanı olarak yetişen ve alanda çalışan sosyal hizmet uzmanı sayıları karşılaştırıldığında sayının çok yetersiz olduğu görülmektedir. Bu durum Türkiye’de daha fazla sosyal hizmet okuluna ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır. Avrupa Birliği’ne üyelik sürecinin bir gereği olarak da daha fazla sosyal çalışmacı yetiştirmek amacıyla sosyal hizmet okullarının açılması bir zorunluluk haline gelmiş ve bu tür dış dinamiklerin etkisiyle Türkiye’nin yerine getirmesi gereken yükümlülükler sosyal hizmet uzmanı yetiştirme ihtiyacını artırmış olsa da alanda çalışan uzman sayısı hala yetersizdir (Aydemir & Yiğit, 2017: 141).

Mesleki Kimlik Sorunları

Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı temel sorunlardan bir diğeri de mesleki kimliğin tanımı ve sınırlarının belirsizliğidir. Türkiye’de “sosyal hizmet” kavramı hem mesleği hem de uygulama alanlarını ifade ettiğinden dolayı toplumda bir kavram kargaşasına neden olmaktadır (Tomanbay, 2012: 105). Bu karmaşa, mesleğin toplum tarafından tam olarak anlaşılmasını, itibar görmesini ve benimsenmesini zorlaştıran önemli bir engel olarak görülmektedir (Akçin, 2022: 38). Ayrıca sosyal hizmetin temelinde yer alan ‘sosyal yardımlaşma ve dayanışma’ algısı, mesleğe bilimsel bir kimlik kazandırma sürecinin tarihsel olarak gecikmesine de neden olmuştur (Acar & Duyan, 2003: 2). 2009 yılında İngiltere’de sosyal hizmet konusunda yapılan bir araştırmada katılımcıların %88’inin sosyal hizmet mesleğinin yeterince değer görmediğini, tam olarak anlaşmadığını ortaya koymuştur (Dominelli, 2010: 59)

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki kimliğini zayıflatan bir diğer unsur, birçok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de sosyal hizmet eğitimi almayan birçok kişinin, çoğu kurumda sosyal hizmet uzmanlarının yerini almasıdır (Weiss & Welbourne, 2008: 284). Bunun nedeni aynı birimde görev yapan öğretmen, çocuk gelişimci, sosyolog, psikolog gibi farklı meslek gruplarıyla ortak bir unvan altında çalışmalarına neden olan sistemsiz yapıdır (Başer & Kırlioğlu, 2020: 1492). Özellikle 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu’nda sosyal çalışmacı tanımının geniş bir yelpazeyi kapsayacak şekilde düzenlenmiş olması; psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, çocuk gelişimi, sosyoloji, aile ve tüketici bilimleri, öğretmenlik gibi çeşitli disiplinlerden mezun bireylerin bu unvan altında görev yapabilmelerine olanak tanımaktadır. Böylece sosyal hizmet uzmanlarının özgün görev, yetki ve sorumluluklarının başka meslek gruplarına devre-

dilmesine yol açmakta ve alanın mesleki sınırlarının ihlal edilmesi, yani ‘mesleki alan işgali’ olarak algılanmasına neden olmaktadır (Ateş, 2024: 12; Acar vd., 2024: 117). Türkiye’deki yasal düzenlemeler, bu durumu mesleğin sınırları hakkında uluslararası literatürde yapılan tartışmalardan daha sorunlu hale getirmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımları, sorumlulukları ve rollerinin çalıştıkları kurumlara göre değişiklik göstermesi de sıkıntı yaratan bir diğer durumdur. Hare (2004), sosyal hizmet uzmanlarının ‘çok yönlü görev tanımı’ sebebiyle kimlik karmaşası yaşadığını dile getirmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet kapsamı dışındaki işlerde görevlendirilmesi (Zengin & Çalış, 2017: 52) ve mesleki sınırların sistematik biçimde ihlali, hizmet kalitesini düşürmekle birlikte, mesleki rolleri de tehdit etmektedir (Aydın & Yaman, 2021: 399). Buna paralel olarak Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının yerel ihtiyaçlara yanıt vermeye çalışırken aynı zamanda kurumsal kısıtlamalarla karşılaşmaları, görev tanımlarını daha da karmaşıktırmakta ve mesleki kimlik belirsizliğini artırmaktadır (Uysal, 2019: 39).

Sonuç olarak, sosyal hizmet mesleğinin kurumlar ve toplum tarafından doğru bir şekilde algılanması ve benimsenmesi için bilimsel, yasal ve yönetsel çerçevede çalışmaların artırılması gerekmektedir. Bu çalışmalar, sosyal hizmet uzmanlarının rol ve işlevlerinin daha iyi anlaşılmasını sağlayarak, mesleğin saygınlığını artıracak ve belirlenen toplumsal hedeflere daha hızlı ve etkin biçimde ulaşılmasına katkı sunacaktır (Berkün, 2010: 101). Bu bağlamda, mesleki kimlik krizinin aşılması ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki özerkliğinin sağlanmasının yanı sıra bu mesleğe ve yukarıda bahsedilen bütün sorunlara yönelik somut çözüm stratejilerinin geliştirilmesi kaçınılmaz hale gelmiştir.

Çözüm Önerileri

Türkiye’deki sosyal hizmet uygulamalarında karşılaşılan yapısal, mesleki ve sistemsel sorunların çözümü hem uluslararası deneyimlerden ders çıkaran hem de yerel dinamikleri dikkate alan çok yönlü bir bakış açısı gerektirmektedir.

Kaynakların Artırılması ve Etkin Kullanımı

Sosyal hizmetin bir meslek olarak tanımlanabilmesi için gereken temel unsurların (eğitim, yöntem, bilgi birikimi, amaç, uygulama alanı ve değerler bütünü) toplum nezdinde kabul görmesi, sosyal hizmet uzmanlarının sahadaki etkinliğiyle doğrudan ilişkilidir (Çüm & Koroğlu, 2021: 166). Bu kabulün ve etkinliğin sürdürülebilmesi adına, günümüzde sosyal hizmet uzmanlarının hizmet sundukları kişi ve grupların tüm ihtiyaçlarına profesyonel bir bakış açısıyla ve mümkün olan en kısa sürede yanıt verebilmeleri çok önemlidir. Bunu gerçekleştirebilmek için, sosyal hizmet uzmanı kadro sayısının artırılması, çalışma koşullarının ve fiziksel kapasitenin erişilebilir kılınarak iyileştirilmesi, hizmet içi eğitim programları ve süpervizyon çalışmalarının yaygınlaştırılması, mesleki kimliği güçlendirecek ve etkinliği artıracak yasal ve yönetsel

düzenlemelerin hayata geçirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda, sosyal hizmet uzmanlarının hem niteliksel hem de niceliksel olarak yeterliliğe ulaştırılması en temel gerekliliktir (Berkün, 2010: 107). Bu düzenlemelerin yanı sıra sosyal hizmet kurumlarına ayrılan bütçe ve personel sayısının artırılarak çalışanların vaka yükünün dengelenmesi ve etkin bir çalışma ortamının oluşturulması zorunludur. Ayrıca kurumların üst yönetimi tarafından sosyal hizmet uzmanlarının stres yaşamalarına neden olan faktörlerin titizlikle değerlendirilmesi ve bu konuda gerekli destek hizmetlerinin sunulması da büyük önem taşımaktadır (Zengin & Çalış, 2017: 66).

Yani genel olarak sosyal hizmet alanında daha fazla meslek elemanının görevlendirilmesi, alanda çalışan tüm meslek elemanlarının mesleki sınırlarının net bir şekilde belirlenmesi, hizmet kalitesini artırmak üzere daha fazla bütçe ayrılması, iş-yaşam dengesinin gözetilmesi, iş dağılımında adaletin sağlanması ve aşırı iş yükünün önlenmesi gibi adımlar atılmalıdır. Kaynakların artırılmasının yanı sıra, mevcut kaynaklardan daha etkin faydalanılabilmesi için kurumlar arası iş birliğinin güçlendirilmesi de büyük önem arz etmektedir. Özellikle sağlık, eğitim, güvenlik ve yerel yönetim birimleri arasında tesis edilecek güçlü bir koordinasyon, kaynakların paylaşımı ve kullanımında verimliliği artırabilir. Bununla birlikte, sosyal hizmet kurumlarına tahsis edilen bütçelerin etkili bir şekilde kullanılması adına düzenli denetimlerin yapılması ve kaynak tahsisinin ihtiyaç analizi doğrultusunda planlanması, sahadaki uygulamaları destekleyerek hem hizmet kalitesini artırabilir hem de hizmet alan bireylerin ihtiyaçlarına daha hızlı ve doğru çözümler sunulmasını sağlayabilir.

Bu yapısal ve kaynak odaklı iyileştirmeler, Midgley'in (2014) öncülüğünü yaptığı 'kalkınma sosyal hizmeti' yaklaşımıyla da bütünleştirilerek daha geniş bir perspektifle ele alınmalıdır. Midgley'in yaklaşımı, kalkınmanın yalnızca ekonomik büyüme ile sınırlı kalmayıp, sosyal adaleti de içermesi gerektiğini vurgular. Türkiye özelinde bu perspektif, yerel katılımı teşvik eden belediyeler, sivil toplum kuruluşları, kooperatifler aracılığıyla sosyal projelerin geliştirilmesini; yoksulluğun geçici yardımlar yerine sürdürülebilir istihdam politikalarıyla ele alınmasını; dezavantajlı gruplar (göçmenler vs.) için kapsayıcı eğitim ve dil programları gibi entegrasyon stratejilerinin hayata geçirilmesini ve sivil toplumun özerkliğini koruyarak sosyal inovasyonun desteklenmesini gerektirmektedir. Dolayısıyla, Midgley'in (2014) bakış açısından ülkemizde sürdürülebilirlik, katılımcılık ve eşitlik ilkeleri temelinde daha kapsamlı reformlara ihtiyaç duyulduğu ve 'kalkınma'nın sosyal adaletle birlikte düşünülmesi gerektiği söylenebilir.

Eğitim ve Süpervizyonun Güçlendirilmesi

Sosyal hizmet eğitiminde öne çıkan temel sorunlar arasında, akademik altyapının zayıflığı, sosyal hizmet lisans ve/veya lisansüstü eğitimi almış akademisyen sayısının yetersizliği, uygulamalı bir disiplin olmasına rağmen öğrencilerin örgün eğitim yerine açık öğretim sosyal hizmet programlarını tercih etmesi ve ön lisans programlarından sosyal hizmet lisans programlarına geçiş yapılması gibi unsurlar yer almaktadır. Sosyal hizmet eğitiminde büyüme ve yaygınlaşma

gerekliliği açıktır; ancak bu süreç sistematik ve planlı bir şekilde, veri temelli ve kanıta dayalı ihtiyaç analizlerinin sonuçlarına dayanarak yürütülmelidir. Ayrıca sosyal hizmet eğitiminde meslek adaylarının hak temelli bir yaklaşımla yetişmesini sağlamak için insan hakları ve etik ilkelerin merkeze alınması büyük önem arz eder. Sosyal hizmet eğitiminde başlangıç aşamasında yaşanan sorunlar hem eğitimin sıradan hale gelmesine neden olarak sosyal hizmet eğitiminin amaç ve hedeflerinden uzaklaşmakta (Alptekin vd, 2017: 65) hem de eğitim ve uygulamaların içeriğini düşürüp örgün eğitimle mezun olan kişilerin zaten kısıtlı olan istihdam olanaklarını daha da daraltmaktadır (Afyonoğlu, 2021: 1033).

Eğer sosyal hizmet uygulamalarında hizmet kalitesi artırılmak isteniyorsa, sosyal hizmet uzmanları için düzenli hizmet içi eğitim, süpervizyon ve sertifikasyon programları düzenlenmelidir. Süpervizyon, uluslararası alanda mesleki gelişim ve tükenmişlikle mücadelede temel bir araç olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla Türkiye'de de yaygınlaştırılmalıdır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının kapasitelerini artırmayı amaçlayan lisansüstü eğitim ve araştırma olanakları sağlanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları kendilerini daha da geliştirmeye teşvik edilmeli, bunun için uluslararası programlardan, yurtdışı eğitimlerinden, konferanslardan yararlanılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının saha deneyimlerini paylaşabilecekleri grupların kurulması, deneyimli sosyal hizmet uzmanlarının yeni uzmanlara mentorluk yapacağı bir sistemin oluşturulması ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik kriz yönetimi, iletişim becerileri, eleştirel düşünme ve problem çözme konularında düzenli eğitimlerin verilmesi de gelişime katkıda bulunacak faktörler olarak değerlendirilmelidir.

Ayrıca sosyal hizmet bölümlerinin akademik kadroları güçlendirilmeli, sosyal hizmet lisans ve lisansüstü programlarına yönelik akademisyen yetiştirilmesi teşvik edilmeli, sosyal hizmet eğitimi veren üniversitelerde araştırma merkezleri kurulmalı üniversite toplum iş birlikleri sağlanmalıdır. Bununla birlikte sosyal hizmet eğitim müfredatı, uluslararası standartlar ve yerel ihtiyaçlar doğrultusunda güncellenmeli; öğrencilerin teorik bilgi ile saha uygulamalarını birleştirebilecekleri staj ve uygulama programlarının sayısı artırılmalıdır. Bunun yanı sıra, açık öğretim programlarının içeriği yeniden düzenlenerek uygulamalı eğitime daha fazla yer verilmesi sağlanmalıdır. Tüm bunlara ek olarak, sosyal hizmet öğrencilerinin sahadaki deneyimlerini artırmaya yönelik üniversite-kamu-özel sektör iş birlikleri teşvik edilmeli, böylelikle mezunların iş gücü piyasasında daha donanımlı bireyler olarak görev almasının önü açılmalıdır.

Mevzuat İyileştirmeleri ve Bürokratik Engellerin Azaltılması

Sosyal hizmet uzmanları, kişilere hizmet müdahalesi sürecinde belirli kurallara, yasalara ve prosedürlere uymakta, ancak bazı durumlarda mevcut yasal düzenlemeler kişilerin sorunlarına çözüm sağlama noktasında yetersiz kalmaktadır. Bu gibi durumlarda da alternatif bir çözüm yolunun bulunmaması, sunulan hizmetin kalitesini düşürmekte; kişilerin sorunlarının çözülmemesi durumu danışanlarına fayda sağlamak için mücadele eden sosyal hizmet uzmanlarının yüksek düzeyde stres yaşamalarına neden olmaktadır (Çüm & Köroğlu, 2021: 178).

Bu noktada sosyal hizmet mevzuatı, değişen dünya düzeni, yerel kaynaklar, ihtiyaçlar ve güncel sorunlar dikkate alınarak yeniden düzenlenmeli ve sosyal hizmet uygulamaları ile uyumlu hale getirilmelidir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının görev ve sorumluluklarının sınırlarını netleştiren yasal düzenlemeler yeniden yapılandırılmalı, bireysel ve mesleki haklarını savunacak ve sosyal hizmet mesleğini geliştirecek sivil toplum kuruluşları desteklenmeli, sosyal politikaların düzenlenmesi süreçlerinde sosyal hizmet uzmanlarının görüşlerinin yer alması sağlanmalıdır. Hatta sosyal hizmet mevzuatının kapsayıcı bir şekilde hazırlanması için sadece sosyal hizmet uzmanlarının değil, aynı zamanda hizmet alan bireylerin ve sivil toplum kuruluşlarının da görüşleri alınmalıdır. Bu yaklaşım, mevzuatın daha demokratik bir şekilde hazırlanmasına ve toplumsal sorunlara daha etkin çözümler üretilmesine katkı sağlayacaktır. Mevzuat iyileştirmelerine ek olarak, sosyal hizmet uygulamalarını desteklemek için yasal süreçlerin daha erişilebilir hale getirilmesi önem taşımaktadır. Özellikle, sosyal hizmet uzmanlarının müdahale süreçlerinde karşılaştıkları bürokratik engellerin azaltılması, hizmetin daha hızlı ve etkili bir şekilde sunulmasını sağlayacaktır. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının hukuki bilgi birikimlerini artırmak amacıyla düzenli aralıklarla hukuk eğitimi programları düzenlenmeli ve mevzuat değişiklikleri hakkında uzmanlar bilgilendirilmelidir.

Sosyal hizmetlerde arzu edilen hedeflere ulaşılması isteniyorsa sosyal hizmet uzmanlarının performansı ve üstlendiği role büyük önem verilmesi gerekmektedir (Berkün, 2010: 100). Zengin ve Çalış (2017) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre uzmanların mevcut iş yükü içerisinde ofis çalışmaları (ortalama 3 saat 18 dakika) önemli bir yer tutmaktadır. Bu bulgu, sosyal hizmet uzmanlarının raporlama, belge hazırlama, yazışma ve dosyalama gibi idari işlemleri yoğun bir şekilde yerine getirmek zorunda kalmalarının, ofis çalışmalarına ayrılan zamanın artmasına yol açtığını göstermektedir. Bu yükü hafifletmek için sosyal hizmetlerde bürokratik engellerin azaltılması, hizmetlerin etkinliğini ve erişilebilirliğini artırmak adına hayati bir öneme sahiptir. Aksi halde hem sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü ağırlaştırmakta hem de hizmet alan bireylerin yardım süreçleri yavaşlamaktadır. Bu bağlamda, öncelikle vatandaşların tüm işlemlerini tek bir noktadan yürütebileceği, 'tek merkezden hizmet' sunumu modelleri geliştirilmelidir. Hizmet süreçlerinde gereksiz belge talepleri azaltılarak, yalnızca zorunlu olanlar talep edilmeli ve dijitalleşme aracılığıyla süreçler önemli ölçüde basitleştirilmelidir.

Kurumlar arası etkin bilgi paylaşımını sağlamak ve mükerrer işlemleri önlemek amacıyla, tüm sosyal hizmet birimlerini kapsayan merkezi veri tabanları oluşturulmalı; bireylerin çevrimiçi başvuruda bulunup süreçlerini şeffaf bir şekilde takip edebilecekleri çevrimiçi başvuru ve takip sistemleri hayata geçirilmelidir. Sosyal hizmet birimleri başta olmak üzere sağlık, eğitim ve yerel yönetimler gibi kilit kurumlar arasında düzenli bilgi akışını temin edecek ve hızlı işlem yapılmasını mümkün kılacak etkin koordinasyon birimleri kurulmalı ve standartlaştırılmış protokoller belirlenmelidir. Ayrıca sahada görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının, bireylerin ihtiyaçlarına daha hızlı ve yerinde çözümler üretebilmeleri için karar alma yetkileri artırılmalı, bürokratik süreçler bireylerin özel durumlarına göre esnekleştirilerek hızlandırıl-

malı veya basitleştirilmelidir. Bu hedeflere ulaşmada dijitalleşme ve teknolojinin daha yaygın kullanımı kritik bir rol oynamaktadır. Özellikle, belge hazırlama ve raporlama gibi zaman alıcı süreçlerde verimliliği artıracak otomasyon sistemleri devreye sokulmalı, elektronik belge yönetim sistemleri yaygınlaştırılmalı ve uzmanların karar alma süreçlerini desteklemek üzere yapay zekâ destekli veri analizi araçlarından faydalanılmalıdır. Son olarak, sosyal hizmet uzmanlarının bu dönüşüme uyum sağlamaları ve bürokratik süreçleri etkin yönetebilmeleri için bürokrasi ve yönetim becerilerini geliştirecek eğitim programları düzenlenmeli, bu alandaki prosedürlere aşinalıkları artırılmalıdır. Tüm bu adımlar, sosyal hizmet uzmanlarının motivasyonunun artırılmasına, sosyal hizmetlerin daha etkili, erişilebilir ve birey odaklı sunulmasına ve genel hizmet kalitesinin yükseltilmesine önemli katkılar sağlayabilir.

Mesleki Kimliğin Güçlendirilmesi

Sosyal hizmet uzmanları hem bireysel çalışma, grup çalışması, toplumla çalışma teknikleri hem de toplumsal değişimi insan hakları ve sosyal adalet odağında sürdürebilme, dezavantajlı kişi/ grupların tespit edilerek uygun hizmet modelinin belirlenmesi gibi konularda teorik ve uygulamalı eğitim almaktadırlar. Sosyal hizmetin, bireylere yardım etmeyi hedefleyen, bireylerin çevreleriyle olan etkileşimlerini ve toplumsal iyileşmeyi destekleyen kendine özgü yöntemler kullanarak bu alanda uzmanlık gerektiren bilgi ve becerilere dayanan bir disiplin (Demiröz, 2003: 86) olduğu gerçeği ne yazık ki uygulamada ve toplumsal algıda yeterince karşılık bulmamaktadır.

Mesleki eğitimleri bu konularla kesişebilen fakat doğrudan sosyal hizmet üzerine eğitim almamış meslek gruplarının, ‘sosyal çalışma görevlisi’ statüsünde sosyal hizmet müdahalesinde bulunması kısa vadede sosyal hizmet uzmanları, uzun vadede hizmet alan kişi/grupları ve toplumu etkilemekte, bu durum istihdam olanakları açısından sosyal hizmet uzmanlarının ‘hak ihlali’ yaşamasına neden olmakta, yanlış yapılan uygulamalar, hizmet alanların ikinci kez mağduriyet yaşamasına neden olmaktadır (Afyonoğlu, 2021: 1036, 1040).

Her ne kadar sosyal hizmet bir meslek olarak kendi kimliğine sahip olsa da sürekli olarak diğer mesleklerin gölgesinde kalmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyulan alanlarda farklı alanlardan profesyonellerin de bulunmasına neden olmaktadır. Mesleki kimliğin güçlendirilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımları netleştirilmeli ve bu alandaki uygulamaların yalnızca yetkin sosyal hizmet uzmanları tarafından yürütülmesi sağlanmalıdır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının kendi alanlarında çalışmaları amacıyla akademik kurumlar, sivil toplum kuruluşları gibi gerekli olan yerlerle iletişim kurularak meslekleri ve çalışma alanları hakkında bilgilendirmeler yapılmalıdır (Uysal, 2019: 98). Ayrıca sosyal hizmet mesleğinin toplumsal algısını güçlendirmek adına farkındalık kampanyaları düzenlenmeli, medya aracılığıyla mesleğin önemi ve katkıları vurgulanmalıdır. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının sahada karşılaştıkları zorluklara yönelik destek mekanizmaları geliştirilerek, mesleki dayanışmayı artıracak platformlar oluşturulmalıdır. Sosyal hizmetin diğer meslek gruplarından ayrışmasını

sağlamak için mesleki unvanın korunması ve bu alandaki istihdam politikalarının güçlendirilmesi kritik öneme sahiptir. Bunun için sosyal hizmet uzmanlarının mesleki örgütlenmeleri desteklenmeli ve bu örgütler aracılığıyla mesleki hakların savunulması ve geliştirilmesi sağlanmalıdır. Bu adımlar, sosyal hizmet mesleğinin hem bireysel hem de toplumsal düzeyde etkisini artıracak ve mesleki kimliğin güçlenmesine katkı sağlayacaktır.

Mesleki standartlarının geliştirilmesi ve mesleki yeterliliklerin ulusal düzeyde sertifikalandırılması da önem arz etmektedir. Bu, sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve becerilerinin belirli bir standartta olmasını sağlayarak meslek içindeki rol karışıklığını da azaltabilir. Ayrıca, sosyal hizmet mesleğinin toplumsal algısını iyileştirmek ve meslek kimliğini güçlendirmek için üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumları arasında iş birliği yapılması gerekmektedir. Özellikle sosyal hizmetin medyada daha görünür hale getirilmesi ve mesleğin birey ve toplum üzerindeki olumlu etkilerinin anlatılması, toplumda mesleğin saygınlığını artırabilir. Bunun yanı sıra, sosyal hizmet mesleğiyle ilgili uluslararası standartlara uyum sağlamak adına ulusal düzeyde sosyal politika düzenlemeleri yapılmalı, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşulları iyileştirilmeli ve mesleki gelişim programlarına katılım teşvik edilmelidir. Bu tür adımlar, sosyal hizmet mesleğinin hem toplumsal hem de profesyonel düzeyde daha iyi bir şekilde konumlandırılmasını sağlayabilir.

Sonuç

Bu çalışma, Türkiye'deki sosyal hizmet uygulamalarında karşılaşılan yapısal, mesleki ve sistemsel sorunları ele almıştır. Ayrıca Türkiye'deki sosyal hizmet uygulamalarına ve alanda yapılan mesleki çalışmalara bakıldığında, belirtilen sorunların çözümüne yönelik etkili bir planlamanın da eksikliği dikkat çekmektedir. Dolayısıyla bu makale sosyal hizmetin temel misyonu olan dezavantajlı grupların desteklenmesi, sosyal adaletin güçlendirilmesi, toplumsal refahın artırılması gibi hedeflere ulaşmanın önündeki engellerden bahsetmekle kalmamış, çözüm önerileri de ortaya koymayı amaçlamıştır.

1. Verilerin Değerlendirilmesi

Ulusal literatürde bahsedilen aşırı iş yükü, kaynak yetersizliği, bürokratik engeller, mesleki tükenmişlik, gibi sorunların uluslararası literatürde de (örneğin, İngiltere, ABD, gelişmekte olan ülkeler) sıklıkla rapor edilen evrensel sorunlar olduğu görülmektedir. Dominelli (2010), Weiss-Gal ve Gal (2017), Maslach vd. (2001), Calitz vd. (2014) gibi araştırmacıların gösterdiği üzere, sosyal hizmet uzmanlarının yüksek vaka yükü, duygusal yıpranması, kurumlardaki kaynak kıtlığı gibi sorunlarla evrensel düzeyde mücadele etmektedirler. Bu durum mesleğin doğasından kaynaklanan bazı temel sıkıntıların ve yaşanan sorunların ortak paydaları olduğunu ortaya koymaktadır.

Ancak Türkiye’de özellikle merkezîyetçi ve bürokratik devlet yapısının uygulamalara etkisi, mevzuatın sıkça değişmesi ve mesleki tanımın belirsizliği ya da geniş kapsamlı oluşu (örneğin, 5395 sayılı Kanundaki geniş İsosyal çalışmacı tanımı), aileci Akdeniz refah rejimi özelliklerinin hizmet sunumunu şekillendirmesi (Acar vd., 2024), sosyal hizmet mesleğinin diğer disiplinlerle olan sınırlarının bulanıklığı (‘alanın ele geçirilmesi’ tartışması), sosyal politikalardaki siyasi etkiler, bürokratik sorunlar gibi faktörler, sorunların deneyimleniş biçimini ve çözüm önerilerinin uygulanabilirliğini uluslararası örneklerden farklılaştırmaktadır. Örneğin, mesleki kimlik sorunu ve rol belirsizliği, yabancı literatürde tartışılrsa da Türkiye’deki sorunun yasal zemindeki boşluklar ve kurumsal yapılar nedeniyle daha derin ve yaygın olduğu söylenebilir. Benzer şekilde, sosyal hizmet uzmanlarının yetki belirsizlikleri ve rol çatışmaları, Batılı ülkelerde de tartışılan bir konu olmasına rağmen (Payne, 2014), Türkiye’de merkezîyetçi bürokrasi ve mesleğin kamuda ‘çok yönlü görev tanımı’ ile birleşerek sorunları daha karmaşık hale getirmektedir. Yine evrensel bir sorun olan kaynak yetersizliği ve sosyal yardım sistemlerindeki parçalı yapı; Türkiye’de yerel yönetimlerin sınırlı yetkileri, yerel yönetimlerin yetki eksikliği, kamu kaynaklarının dağıtımındaki öncelikler ve sivil toplumun sınırlı katılımı gibi faktörlerle Midgley (2014) kendine özgü bir boyut kazanmıştır.

2. Çözüm Önerilerinin Değerlendirilmesi

701

Evrensel sorunların ortak paydası çözüm önerilerinde de benzerlik yaratmıştır. Örneğin hizmet içi eğitimin kalitesinin artırılması, kurumlar arası iş birliği mekanizmalarının güçlendirilmesi, süpervizyonun yaygınlaştırılması, çok paydaşlı iş birliği, mesleki özerklik kanıta dayalı uygulamaların teşvik edilmesi gibi öneriler, birçok ülkede başarılı sonuçlar doğurmuştur. Fakat uluslararası literatürde vurgulanan bu gibi yaklaşımların içerik olarak Türkiye bağlamında uyarlanması gerekmektedir, tıpkı Ife’in (2012), evrensel ilkelerle yerel kültürel bağlamların dengelenmesi gerektiğini söylediği gibi. Örneğin Batı’daki bireyci modellerden farklı olarak aileci Akdeniz modeli görülen Türkiye’de, ‘aile odaklı’ sosyal hizmet, ‘aile danışmanlık merkezleri’ vs. yaygınlaştırılabilir.

Dolayısıyla yabancı literatürdeki başarılı çözüm modelleri ilham verici olsa da -örneğin Avrupa’daki ‘yerelleşme’ modelleri veya Kuzey ülkelerindeki ‘sosyal refah devleti’ anlayışı- Türkiye’nin kendine has yasal çerçevesi (mevzuatın sık değişmesi ve yoruma açık olması), kültürel dinamikleri (aile ve toplum yapısının rolü), idari yapısı (merkezîyetçilik) ve siyasi bağlamı göz önüne alındığında, bu modellerin doğrudan transferi yerine yerel ihtiyaçlara göre uyarlanması veya özgün çözümler üretilmesi elzemdir. Özellikle, mesleki kimlik sorununu çözmeye yönelik yasal düzenlemeler, bürokratik engelleri azaltmaya yönelik idari reformlar ve sosyal hizmet eğitiminin Türkiye’deki mevcut sorunlarına (açık öğretim, akademisyen yetersizliği vb.) yönelik çözümler, ‘bir beden herkese uymaz (one-size-fits-all)’ yaklaşımının ötesine geçerek, Türkiye’nin özgün koşullarına göre tasarlanmalıdır. Bu bağlamda, Midgley’in (2014) vurguladığı sosyal adaleti merkeze alan kalkınma anlayışı, Türkiye’deki sosyal politika re-

formları için yerel düzeyde anlamlı bir çerçeve sunmakla birlikte, evrensel insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri Türkiye'deki reformlar için temel bir rehber olmalıdır.

Bu çalışmada literatür taramasından, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini yerine getirmede yaşadıkları sorunların; aşırı iş yükü, idari ve bürokratik engeller, prosedürlere harcanan zaman, mesleki kimliğin güçlendirilmemesi/mesleki sınırlılıklarının belirlenmemesi, eğitim ve süpervizyon desteğinin yeterli olmaması, yöneticiler ve diğer meslek elemanları ile yaşanan sorunlar ve çalışma ortamındaki stres unsurları etrafında şekillendiği görülmektedir. Bu sorunların çözümüne yönelik olarak, sosyal hizmet uzmanlarına psikososyal destek ve süpervizyon desteğinin sağlanması, sosyal hizmet uzmanı sayısının artırılması, mesleki sınırların netleştirilmesi, iş yükünün dengelenmesi, dijitalleşmenin teşvik edilmesi (örneğin risk analizi, veri hazırlama ve analizinde yapay zekâ uygulamaları), bürokratik süreçlerin basitleştirilmesi ve kurumlar arası iş birliği ile koordinasyonun artırılması öncelikli adımlar olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik hizmet içi eğitim programlarının yaygınlaştırılması, mesleki kimliğin güçlendirilmesine yönelik adımların atılması, denetim mekanizmalarının etkinleştirilmesi ve değişen dinamikler göz önüne alınarak sosyal hizmet mevzuatının güncellenmesi, mesleğin geleceği açısından kritik öneme sahiptir.

3. Literatüre Katkı ve Gelecek Araştırmalar

Bu çalışma, Türkiye'nin özellikle aileci Akdeniz refah rejimine sahip ve gelişmekte olan bir ülke olması dolayısıyla, evrensel sosyal hizmet sorunlarının dışında nasıl kendine özgü bir örüntü sergilediğini ortaya koyması açısından literatüre bir derinlik katmaktadır. Bununla birlikte gelecekteki araştırmalar için şu önerilerde bulunulabilir:

Farklı refah rejimlerine sahip ülkelerle karşılaştırmalı analizler yaparak Türkiye'deki durumun benzerlik ve farklılıklarını daha net ortaya koyulabilir.

Toplumsal cinsiyet rolleri, aile yapısı, dini/geleneksel değerler gibi Türkiye'ye özgü kültürel faktörlerin hem sosyal hizmet uygulamaları hem de bu alanda yaşanan sorunların deneyimlenişi üzerindeki etkisini nitel veya etnografik çalışmalarla daha detaylı bir şekilde incelenebilir.

Sosyal hizmet alanındaki ülkemize özgü sık mevzuat değişiklikleri, politika istikrarsızlığı sosyal hizmetin kapsamının gelir testine tabi nakit yardımlara indirgenme eğilimi, kamusal hizmetlerin önleyici müdahalelerden ziyade tedavi edici ve rehabilite edici politikalara odaklanması gibi sorunların uzun vadeli etkileri araştırılabilir.

STK, kamu, özel sektör gibi farklı kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerini karşılaştırarak kurumsal bağlamın sorunlar üzerindeki etkisi detaylı bir şekilde analiz edilebilir.

Sonuç olarak, Türkiye’de sosyal hizmet mesleğinin karşılaştığı sorunların çözümü hem uluslararası deneyimlerden öğrenmeyi hem de yerel gerçeklikleri dikkate alan esnek ve bağlama duyarlı modeller geliştirmeyi gerektirir. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı sorunların çözümü ve sosyal hizmet mesleğinin güçlendirilmesi, sadece meslek içi ya da mesleğin sürdürülebilirliği açısından bir zorunluluk değil, aynı zamanda adil, insan haklarına dayalı, refah seviyesi yüksek bir toplum yapısının inşası ve bireysel iyilik hali açısından da kritik öneme sahiptir. Bu çalışmada sunulan önerilerle, sosyal hizmet mesleğinin güçlendirilmesine hizmet etmesi, mesleğin daha anlaşılır, etkin ve sürdürülebilir hale getirilmesine yönelik çabalara katkı sağlaması amaçlanmıştır. Böylece meslek elemanları toplumdaki dezavantajlı grupların temel ihtiyaçlarının karşılanmasına ve topluma daha etkili bir şekilde kazandırılmalarına önemli ve büyük katkılar sağlayabilir.

Kaynakça

- Acar, H. & Duyan, G. Ç. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(1), 1-19.
- Acar, H., Çakar, B. Y., Acar, Y. B., & Çiftçi, D. B. (2024). Contemporary Challenges Facing Social Work in Turkey: Would Global Agenda Be Relevant? *Practice: Social Work In Action*, 36(2), 111–126. DOI: 10.1080/09503153.2023.2213426
<https://doi.org/10.1080/09503153.2023.2213426>
- Açan, B. A., & Özblesler, C. (2020). Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 106-130. <https://doi.org/10.33417/tsh.681844>
- Afyonoglu, M. F. (2021). Sosyal Hizmetin Sorunlarına Twitter Üzerinden Bakmak: Eğitim ve İstihdam Sorunu. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1021-1044. <https://doi.org/10.33417/tsh.915534>
- Akçin, E. M. (2022). Sosyal Hizmet Mesleğinin Prestij ve Algısına İçeriden Bir Bakış: Sosyal Hizmet Uzmanları ve Öğrencilerinin Görüşleri Üzerine Nitel Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı.
- Alptekin, K., Topuz, S., & Zengin, O. (2017). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminde Neler Oluyor? *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(2), 50-69.
- Ateş, E. (2024). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Algılanan Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki (Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı.
- Aydemir, İ., & Yiğit, T. (2017). The Social Work Education in Turkey. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 5(3), 133-145.

- Aydın, B. & Yaman, Ö. M. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rollerini Sahaya Aktarma Sürecinde Yaşadıkları Zorluklara Yönelik Bir Araştırma. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 23(41), 390-403.
- Başer, D. & Akçay, S. (2019). Araçsal Akıl ve Sosyal Hizmet: Bürokrasi ve Yönetimsellik Bağlamında Bir Değerlendirme. Toplum ve Sosyal Hizmet, 30(3), 1033-1051. <https://doi.org/10.33417/tsh.622596>
- Başer, D. & Kırloğlu, M. (2020). Türkiye’deki Sosyal Yardım Sistemine Yönelik Sosyal Hizmet Uzmanlarının Deneyimleri. Toplum ve Sosyal Hizmet, 31(4), 1486-1513. <https://doi.org/10.33417/tsh.732889>
- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. Toplum ve Sosyal Hizmet, 21(1), 99-109.
- Ceylan, H. & Gül, N. & Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, 6 (11), 43-69.
- Cicos, P. (2010). Sağlık Bakanlığı’na Bağlı Hastanelerde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Sorunlar: İstanbul ili örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı / Hastane ve Sağlık Kur. Yön. Bilim Dalı
- Çüm, B. & Koroğlu, C. Z. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamlarında Karşılaştıkları Sorunlar: Burdur İli Örneği. Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 8(1), 165-182. <https://doi.org/10.17541/optimum.772700>
- Danış, M. Z. (2007). Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplininde Sosyal Politikanın Yeri ve Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18(2), 51-64.
- Demiröz, F. (2003). Ailede Krizler ve Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14(1), 85-98.
- Denney, D. (1998). Mohan Luthra, Britain’s Black Population. Book Reviews, Arena, Aldershot, 1997, 447 pp *Journal Of Social Policy*, 27(2), 279-306. <https://doi.org/10.1017/S0047279498305292>
- Dominelli, L. (2010). Social Work in A Globalizing World. UK: Polity Press.
- Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 171-213. https://doi.org/10.1501/Asbd_0000000013
- Hare, I. (2004). Defining Social Work for the 21st Century: The International Federation of Social Workers’ Revised Definition of Social Work. *International Social Work*, 47(3), 407–424. <https://doi.org/10.1177/0020872804043973>
- Healy, L. M. (2008). International Social Work: Professional Action in An Interdependent World. Oxford University Press.
- Healy, L. M., & Link, R. J. (Eds.). (2012). Handbook of International Social Work: Human Rights, Development, and The Global Profession. Oxford University Press.
- Ife, J. (2012). Human Rights and Social Work: Towards Rights-Based Practice (3rd ed.). Cambridge University Press.

- IFSW (Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu), (2010). İnsan Haklarının Karşılmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları (Prof. Dr. Veli Duyan & Esra Çalık, Çev.) Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayınları.
- Işıkhan, V. (2016). **Çalışanlarda** Tükenmişlik Sendromu. Akciğer Kanseri Destek Tedavisi İçinde (ss. 366-391), TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara.
- Işıkhan, V. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Toplum ve Sosyal Hizmet, 29(2), 10-33.
- Karaca, N. G., Karaca, E., & Dziegielewski, S. F. (2018). Social Workers In Turkey: Identifying and Addressing Professional Problems and Concerns. Journal of Social Service Research. 44(5), 656-664. <https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1477702>
- Lyons, K. (2006). Globalization and Social Work: International and Local Implications. British Journal of Social Work, 36(3), 365-380. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl007>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397-422. DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Midgley, J. (2014). Social Development: Theory and Practice. Thousand Oaks, CA, Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446294987>
- Özdemir, Y. & Aras, M. (2015). Sosyal Hizmetlerde Kariyer Yönetimi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 7(13), 107-121.
- Payne, M. (2014). Modern Social Work Theory. Oxford University Press,
- Schrooten, M., & Meeus, B. (2020). The Possible Role and Position of Social Work As Part of The Arrival Infrastructure. European Journal of Social Work, 23(3), 414-424. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1688257>
- Schrooten, M. (2020). Transnational Social Work: Challenging And Crossing Borders And Boundaries. Journal of Social Work, 21(5), 1163-1181. <https://doi.org/10.1177/1468017320949389>
- Thompson, N. (2014). Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak. Öntaş, Ö. C. ve Hatiboğlu, B. (ed.), (B. Yıldırım, B. Hatiboğlu Eren, Ç. Öngen, E. Beydili, G. Erükçü Akbaş, İ. B. Adıgüzel, S. Akçay, & Ö. S. Özateş Gelmez, Çev.). İ. Yıldız (Yay. haz.). Ankara: Dipnot Yayınları.
- Tomanbay, İ. (2012). Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde Önce Kavram. Ankara: Sabev Yayınları.
- Uysal, S. (2019). Sosyal Hizmet Eğitim ve Mesleğinin Geleceğine Dair Akademisyenler, Sosyal Çalışmacılar, Öğrenciler ve Mezunların Görüş ve Önerilerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Weiss-Gal, I., & Welbourne, P. (2008). The Professionalisation Of Social Work: A Cross-National Exploration. International Journal of Social Welfare, 17(4), 281-290. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2008.00574.x>
- Weiss-Gal, I., & Gal, J. (2017). Social Work Educators And Social Policy: A Cross-Professional Perspective. European Journal of Social Work, 22(1), 145-157. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1357026>

- Yağcı, C. (2017). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında **Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri** (Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü). <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/425085>
- Yürür, S. & Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.
- Zengin, O. & Çalış, N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve **Çalışma** Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-68.