

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TOPLUMUN SOSYAL HİZMET UZMANINA İLİŞKİN GÖRÜŞ VE DÜŞÜNCELERİNİN İNCELENMESİ: MANİSA ÖRNEĞİ

CEMRE BOLGÜN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Prof. Dr. FATİH ŞAHİN

MANİSA-2016



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TOPLUMUN SOSYAL HİZMET UZMANINA İLİŞKİN GÖRÜŞ VE DÜŞÜNCELERİNİN İNCELENMESİ: MANİSA ÖRNEĞİ

HAZIRLAYAN: CEMRE BOLGÜN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

PROF. DR. FATİH ŞAHİN	(Tez Danışmanı)
YRD. DOÇ. DR. HAKAN BAYDUR	(Jüri Üyesi)
YRD. DOÇ. DR. BEKİR TÜRKMEN	(Jüri Üyesi)

MANİSA 2016

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilemeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışım olmadığını beyan ederim.

Cemre BOLGÜN

TEŞEKKÜR

Birlikte çalışmaya başladığım günden bu yana bilgi, deneyim ve desteğini benden esirgemeyen, tezimin her aşamasında beni yönlendirerek, rahat bir çalışma ortamı sağlayarak beni destekleyen bölüm başkanım ve danışmanım Sayın Prof. Dr. Fatih ŞAHİN'e,

Başta araştırmanın veri işleme ve çözümleme bölümüne sunduğu değerli katkılarıyla Sayın Yrd. Doç. Dr. Hakan BAYDUR olmak üzere yorum ve değerlendirmeleri ile çalışmaya katkıda bulunan, birlikte çalışmaktan onur ve mutluluk duyduğum değerli hocalarım Sayın Yrd. Doç. Dr. Gülten UÇAN, Sayın Yrd. Doç. Dr. Şeyda YILDIRIM, Sayın Yrd. Doç. Dr. Derya ŞAŞMAN KAYLI ve sevgili dostum Sayın Arş. Gör. Güler DOYMAZ AYDIN'a,

Tez savunma jürimde yer almayı kabul ederek beni onurlandıran Sayın Yrd.Doç.Dr. Bekir TÜRKMEN ve Sayın Yrd.Doç.Dr. Seviye NESLİTÜRK'e,

Araştırmanın veri toplama aşamasına özenli ve titiz çalışmalarıyla verdikleri katkılarından dolayı sevgili Elif Asya SAYMAN, sevgili Gülşen AKALIN ve sevgili Halil İbrahim UĞUZ'a,

Tez çalışmama katılmayı kabul eden, bilgi, deneyim ve düşüncelerini paylaşan değerli katılımcılara,

Hayatımın her döneminde ve içinde bulunduğum her durumda bana destek olan, "kendim gibi" olmamı sağlayan babam Sabahattin BOLGÜN, annem Emine BOLGÜN, ve ablam Defne BOLGÜN DÜZCE'ye,

TEŞEKKÜR EDERİM…

İÇİNDEKİLER

1.	**ÖZET**	**1**
2.	**SUMMARY**	**2**
3.	**GİRİŞ VE AMAÇ**	**3**
4.	**KURAMSAL ÇERÇEVE**	**6**
4.1.	SOSYAL HİZMETLER TARİHİ	6
4.1.1.	Dünya'da Sosyal Hizmetlerin Gelişimi	8
4.1.1.1.	İngiltere	10
4.1.1.1.1.	1601 Elizabeth Yoksullar Yasası	11
4.1.1.1.2.	1669 Çalışma Evi Kanunu	12
4.1.1.1.3.	Gilbert Kanunu	12
4.1.1.1.4.	Rahip Thomas Chalmers	12
4.1.1.1.5.	1834 Fakirler Kanunu reformu	13
4.1.1.1.6.	Edwin Chadwick	13
4.1.1.1.7.	Hayırseverlik Teşkilatı Cemiyeti	13
4.1.1.1.8.	Tonybee Hall	14
4.1.1.1.9.	Refah devletine giden süreç	14
4.1.1.2.	Amerika Birleşik Devletleri	14
4.1.1.2.1.	Yates Raporu	15
4.1.1.2.2.	Eyalet Yardım Komisyonu	16
4.1.1.2.3.	Hayırseverlik cemiyetleri	16
4.1.1.2.4.	Toplum merkezleri	17
4.1.1.2.5.	1929 Buhranı	18
4.1.2.	Dünya'da Sosyal Hizmetin Meslekleşme Süreci	19

4.1.2.1. 1885-1915 Yılları 19
4.1.2.1.1. Eğitim ve araştırma alanındaki önemli gelişmeler 20
4.1.2.2. 1915-1955 Yılları 20
4.1.2.3. 1955-1970 Yılları 21
4.1.2.4. 1970 ve sonrası 22
4.1.3. Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Gelişimi 23
4.1.3.1. Cumhuriyet öncesi 24
4.1.3.1.1. Cumhuriyet öncesinde korunmaya muhtaç çocuklara yönelik çalışmalar 26
4.1.3.2. Cumhuriyet sonrası 29
4.1.3.2.1. Cumhuriyet döneminde korunmaya muhtaç çocuklara yönelik çalışmalar 31
4.1.4. Türkiye'de Sosyal Hizmetin Meslekleşme Süreci 33
4.1.4.1. Günümüzde yaşanan sorunlar 35
4.1.4.1.1. Mesleğin kavramları üzerine yaşanan tartışmalar 35
4.1.4.1.2. Meslek dernekleri 36
4.1.4.1.3. Sosyal hizmet eğitimi 36
4.1.4.1.4. Farklı meslek gruplarının sosyal hizmetin meslek alanına dahil edilmesi 37
4.1.4.1.5. Yerele ilişkin sosyal hizmet bilgisinin yetersizliği 38
4.2. BİR MESLEK ve DİSİPLİN OLARAK SOSYAL HİZMET 38
4.2.1. Tanımı, Amacı, Rolleri ve İşlevleri 39
4.2.1.1. Sosyal hizmetin tanımı 39
4.2.1.2. Sosyal hizmetin amacı 41
4.2.1.2.1. Toplumsal istikrara karşı ve toplumsal değişim 41
4.2.1.3. Sosyal hizmetin rolleri 43

4.2.1.3.1. Bağlantı kurma rolü (broker) 44
4.2.1.3.2. Savunuculuk rolü (advocate) 45
4.2.1.3.3. Muktedir kılıcılık rolü (enabler) 45
4.2.1.3.4. Eğiticilik rolü (teacher, educator) 45
4.2.1.3.5. Danışmanlık rolü (consultant) 46
4.2.1.3.6. Arabuluculuk rolü (mediator) 46
4.2.1.3.7. Vaka yöneticisi rolü (case manager) 46
4.2.1.3.8. Yöneticilik rolü (manager) 47
4.2.1.3.9. Sosyal değişim ajanı rolü (agent of change / social change agent) 47
4.2.1.3.10. Aktivist rolü (activist) 47
4.2.1.3.11. Araştırmacı rolü (researcher) 48
4.2.1.4. Sosyal hizmetin işlevleri 48
4.2.2. Bilgi, Beceri ve Değer Temeli 49
4.2.2.1. Bilgi temeli 49
4.2.2.2. Beceri temeli 49
4.2.2.3. Değer temeli 51
4.2.2.3.1. Bireyselleştirme (individualisation) 51
4.2.2.3.2. Duyguların maksatlı dışavurumu (purposeful expression of feelings) 52
4.2.2.3.3. Kontrollü duygusal katılım (controlled emotional involvement) 52
4.2.2.3.4. Kabul (acceptance) 52
4.2.2.3.5. Yargılayıcı olmayan tutumlar (non-judgemental attitude) 53
4.2.2.3.6. Müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı (user self-determination) 53
4.2.2.3.7. Gizlilik (confidentiality) 54
4.2.2.3.8. Kişiye saygı (respect for persons) 54

4.2.2.3.9.	Eşitlik (equality)	54
4.2.2.3.10.	Sosyal adalet (social justice)	55
4.2.3.	Müdahale Yöntemleri	55
4.2.3.1.	Mikro sosyal hizmet müdahalesi	56
4.2.3.2.	Mezzo sosyal hizmet müdahalesi	57
4.2.3.3.	Makro sosyal hizmet müdahalesi	58
4.3.	SOSYAL ALGI, SOSYAL TUTUM VE SOSYAL TEMSİL	58
4.3.1.	Sosyal Algı	59
4.3.1.1.	Algılanan ve algılayan	59
4.3.1.2.	İzlenim oluşturma ve atıfta bulunma	59
4.3.1.2.1.	İzlenim oluşturma	60
4.3.1.2.2.	Atıfta bulunma	60
4.3.1.3.	Sosyal sınıflama	61
4.3.1.3.1.	Şemalar	61
4.3.1.3.2.	Sosyal kalıpyargılar	61
4.3.2.	Sosyal Tutum	62
4.3.2.1.	Tutumların bileşenleri	63
4.3.2.2.	Tutumların işlevleri	63
4.3.2.3.	Tutumların özellikleri	64
4.3.2.4.	Tutum-davranış ilişkisi	65
4.3.2.5.	Tutumların gelişimi, kalıplaşması ve değişimi	66
4.3.2.5.1.	Kalıplaşmış tutumlar	66
4.3.3.	Sosyal Temsil	67
4.3.3.1.	Dayanak noktaları	68
4.3.3.2.	Sosyal temsillerin ortaya çıkışı	69

4.3.3.3. Temel kavramlar (mekanizmalar) 69
4.3.3.3.1. Demir atma 70
4.3.3.3.2. Nesnelleştirme (objectification) 70
4.4. TÜRKİYE'DE VE DÜNYA'DA YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR 70
4.4.1. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Bilgi ve Tutum Ölçmeye Yönelik Çalışmalar 71
4.4.2. Medya ve İmaj Üzerine Yapılan Çalışmalar 77
4.4.3. Diğer Çalışmalar 78
4.5. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ 79
5. GEREÇ VE YÖNTEM 81
5.1. ARAŞTIRMANIN AMACI 81
5.2. ARAŞTIRMA SORULARI 81
5.3. ARAŞTIRMANIN TİPİ 89
5.4. ARAŞTIRMANIN YERİ VE ZAMANI 89
5.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ 89
5.6. ARAŞTIRMANIN BAĞIMLI-BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLERİ 90
5.6.1. Bağımsız Değişkenler: 90
5.6.2. Bağımlı Değişkenler: 90
5.7. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI 90
5.8. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ 91
5.9. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ 92
5.10. ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ 96
6. BULGULAR 97
6.1. TANIMLAYICI BULGULAR 97
6.1.1. Sosyo-Demografik Bulgular 97

6.1.2. Sosyal Hizmeti Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumlarına İlişkin Bulgular 102

6.1.3. Sosyal Hizmet Mesleği ve Sosyal Hizmet Uzmanı Hakkında Bilgi Düzeyine İlişkin Bulgular 104

6.1.4. Katılımcıların Sosyal Hizmet Mesleğine ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Tutumlarına İlişkin Bulgular 111

6.1.5. Oluşturulan Puanlara İlişkin Tanımlayıcı Bulgular 116

6.2. KARŞILAŞTIRMALI BULGULAR 118

6.2.1. Sosyo-Demografik Değişkenlerden Faydalanılarak Hazırlanan Karşılaştırmalı Bulgular 118

6.2.1.1. Sosyo-demografik değişkenlerin sosyal hizmet mesleğini duyma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmaya etkisi 118

6.2.1.2. Sosyo-demografik değişkenler ile hesaplanan puanlar arasındaki ilişki 121

6.2.2. Sosyal Hizmet Mesleğini Duymuş ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşmış Olmanın Hesaplanan Puanlara Etkisi 125

7. TARTIŞMA 128

7.1. TANIMLAYICI ANALİZLER ÜZERİNE 128

7.1.1. Sosyal Hizmeti Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanıyla Karşılaşma 128

7.1.2. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Bilgi Düzeyi 130

7.1.3. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum 135

7.2. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZLER ÜZERİNE 138

7.2.1. Sosyo-Demografik Verilerin Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Üzerine Etkisi 138

7.2.2. Sosyo-Demografik Verilerin Bilme Puanı Üzerindeki Etkisi 139

7.2.3. Sosyo-Demografik Verilerin Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Tutum Puanına Etkisi 140

7.2.4. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşmış Olmanın Bilgi ve Tutum Puanlarına Etkisi 140

8. SONUÇ VE ÖNERİLER 142

9. KAYNAKLAR 145

10. EKLER 155

10.1. EK 1. ANKET FORMU 155

10.2. EK 2. ETİK KOMİSYON İZNİ 159

10.3. Ek 3. ÖZGEÇMİŞ 160

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Semtlere Göre Dağılımı 97
Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı 97
Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Yaşa Göre Dağılımı 98
Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı 98
Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı 99
Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı..... 100
Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Yaşadıkları Evde Hayatını Birlikte Sürdürdükleri Kişi Sayısına Göre Dağılımı 100
Tablo 8. Araştırmaya Katılanların Hayatlarının En Uzun Zamanını Geçirdikleri Yere Göre Dağılımı 100
Tablo 9. Araştırmaya Katılanların Gelir Durumlarına İlişkin Verilerin Dağılımı 101
Tablo 10. Katılımcıların Sosyal Hizmet Mesleğine İlişkin Bilgisinin Kaynağına İlişkin Verilerin Dağılımı 102
Tablo 11. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanı ile Hangi Yollarla Karşılaştığına İlişkin Verilerin Dağılımı 103
Tablo 12. Sosyal Hizmet Uzmanı Olmak İçin İhtiyaç Duyulan Eğitim Düzeyine İlişkin Yanıtlarının Dağılımı 104
Tablo 13. Sosyal Hizmet Uzmanının Ortalama Gelirine İlişkin Yanıtlarının Dağılımı 104
Tablo 14. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanının Çalıştığı Sektörlere/Çalışma Alanlarına İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı 105
Tablo 15. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanının Hizmet Verdiği Müracaatçı Gruplarına İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı 107
Tablo 16. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanının Rolleri ve Görevlerine İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı 109
Tablo 17. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanına Ait Olmayan Rol ve Görevlere İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı 111
Tablo 18. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Görüşlerine Yönelik Verdikleri Yanıtların Dağılımı 111

Tablo 19. Katılımcıların Sosyal Hizmet Mesleğine ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına İlişkin Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Verdikleri Yanıtların Dağılımı 112
Tablo 20. Katılımcıların Daha Önce Bir Sosyal Hizmet Birimine Başvurup Başvurmadığı ve Bu Birimlerde Bir Sosyal Hizmet Uzmanı ile Görüşüp Görüşmediğine İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı 114
Tablo 21. Daha Önce Bir Sosyal Hizmet Birimine Başvurmuş ve Burada Bir Sosyal Hizmet Uzmanı ile Görüşmüş Olanların Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Sorulara Verilen Yanıtların Dağılımı 115
Tablo 22. Sosyal Hizmet Meslek ve Disiplinini Bilme Puanı Dağılımı 117
Tablo 23. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum Puanı Dağılımı 117
Tablo 24. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma Durumunun Sosyo-Demografik Verilerle İlişkisi 119
Tablo 25. Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumunun Sosyo-Demografik Verilerle İlişkisi 120
Tablo 26. Sosyo-Demografik Değişkenler ile Sosyal Hizmet Meslek ve Disiplinini Bilme Puanı Arasındaki İlişki 122
Tablo 27. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum Puanı ile Sosyo-Demografik Veriler Arasındaki İlişki 124
Tablo 28. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanıyla Karşılaşma Durumlarının Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum Puanı ile İlişkisi 126

KISALTMALAR

Amerika Birleşik Devletleri	**ABD**
Aotearoa Yeni Zelanda Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (Aotearoa New Zealand Association of Social Workers)	**ANZASW**
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	**ASPB**
Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi (Council on Social Work Education)	**CSWE**
Federal Acil Yardım Teşkilatı (Federal Emergency Relief Administration)	**FERA**
Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (International Association of Schools of Social Workers)	**IASSW**
Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (International Federation of Social Workers)	**IFSW**
Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Transgender	**LGBT**
Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (National Associations of Social Workers)	**NASW**
Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu	**SHÇEK**
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	**SYDV**
Türkiye İstatistik Kurumu	**TÜİK**

Başlık: Toplumun Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Görüş ve Düşüncelerinin İncelenmesi: Manisa Örneği

Öğrencinin adı: Cemre BOLGÜN

Danışman: Prof. Dr. Fatih ŞAHİN

Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

1. ÖZET

Amaç: Bu çalışmada toplumun üyelerinin sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin görüş ve düşüncelerinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma Manisa kent merkezinde küme örnekleme yöntemi ile seçilen 18 yaş üzeri 500 kişi üzerinde gerçekleştirilmiş kesitsel bir çalışmadır. Araştırmada katılımcılardan öz bildirime dayalı, yapılandırılmış bir anket formu aracılığıyla veri toplanmıştır. Bu kapsamda katılımcıların temel sosyo-demografik bilgilerinin elde edilmesinin yanı sıra, katılımcıların bilgilerini ölçmeye yönelik sorular sorulmuştur. Ayrıca genel toplumun ve bir sosyal hizmet uzmanından yardım almış bireylerin tutumunu ölçmeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırmanın verileri 2015 yılının Aralık ayında yüz yüze görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmanın veri işleme ve çözümleme aşaması SPSS 15.0 aracığıyla yapılmıştır. Karşılaştırmalı bulguların analizinde Ki-Kare (χ^2), Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis H testlerinden yararlanılmıştır.

Bulgular: Katılımcıların %53'ünün daha önce sosyal hizmet mesleğini duymamış olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların önemli bir bölümü sosyal hizmeti ve sosyal hizmet uzmanlarını mesleğin geleneksel çalışma alanlarıyla, hizmet gruplarıyla, rol ve görevleriyle daha ilişkili görmektedir. Araştırma kapsamında katılımcıların sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin, genel olarak olumlu tutum ortaya koydukları görülmektedir.

Sonuç: Sosyal hizmet mesleği toplumla çalışan, toplumla ilgili bir meslektir. Bu yüzden de toplumun sosyal hizmeti ve sosyal hizmet uzmanını tanıması, çalışma alanlarını, çalışma gruplarını, rol ve görevlerini bilmesi, mesleğe ve meslek elemanına karşı olumlu tutum geliştirmesi oldukça önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Uzmanı, Sosyal Hizmet Algısı, Sosyal Tutum, Sosyal Hizmetin İmajı

Title: Examination of the Public's Views and Opinions About Social Workers: Manisa Example

Student Name: Cemre BOLGÜN

Supervisor: Prof. Dr. Fatih ŞAHİN

Department: Social Work Department

2. SUMMARY

Purpose: The purpose of this study is to examine the public's views and opinions about social work profession and social workers.

Materials and Methods: The research is a cross-sectional study that has been made in the city center of Manisa, by cluster sampling method. It was carried out on 500 individuals who are over the age of 18. Data was collected through a structured questionnaire based on self-reports of participants. In this context, basic socio-demographic informations of the participants has been obtained. In addition to that, some questions were asked in order to evaluate the knowledge of the participants. Moreover, questions were asked to evaluate both general public's and clients' attitudes about social workers. Research data were obtained through face to face interviews in December 2015. The data processing and analysis stage of the study was conducted with SPSS 15.0. In analyzing the comparative findings; Chi-Square (χ^2), Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis H tests were used.

Findings: The data obtained in this study shows that %53 of respondents did not hear social work profession before. In addition to this, an important part of the respondents sees social work profession and social workers more associated with traditional workspace, client groups, roles and functions. Participants of this study generally seem to have a positive opinion and reveal positive attitude about social work profession and social workers.

Result: Social work is a profession related to public and works with each member of it. For this reason alone, both public's acquaintence with social work profession and social workers, and public's knowledge and attitudes about social work are considerably important.

Anahtar Kelimeler: Social Work, Social Workers, Perception about Social Work, Social Attitudes, Image of Social Work

3. GİRİŞ VE AMAÇ

Meslekleşme sürecinin başlangıcından beri sosyal hizmet meslek ve disiplininin yapısında ve toplumun yapısında bazı değişiklikler olmuştur. Günümüzde sosyal hizmet mesleğinin uygulama alanları oldukça genişlemiştir. Bugün, farklı ülkelerde hem özel hem de kamu sektörüne bağlı birçok uygulama alanında sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmak mümkündür. Türkiye'de de açılan sosyal hizmet okulları ve mezun sayıları artmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının okul sosyal hizmeti, askeri ortamlarda sosyal hizmet, adli sosyal hizmet gibi Türkiye'de henüz tam olarak dahil olmadığı uygulama alanlarına yayılması beklenmektedir. Sosyal hizmetin Türkiye'de yarım yüzyıldır sürdürdüğü meslekleşme sürecinin yanı sıra son yıllarda yaşanan yenilenme ve değişim süreci içerisinde yaşadığı birtakım zorluklar söz konusudur. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma geleneği, sosyal hizmet alanına dışarıdan yapılan müdahaleler gibi zorluklara ek olarak; farklı mesleklerden kişilerin sosyal hizmet eğitiminin kazandıracağı bilgi, beceri ve değer temellerinde sosyal hizmet müdahalesi gerektiren görev alanına müdahil olması/edilmesi, halen mesleğin ismi konusunda tartışmaların sürmesi, Türkiye'de sosyal hizmetin meslekleşme sürecinde mücadele etmesi gereken önemli zorluklardandır. Belki de bunların hepsinden önce meslekleşme süreci açısından dikkatle incelenmesi gereken bir önemli nokta da (Türkiye'de şu ana kadar tamamen gözden kaçırılmasına rağmen) toplumdaki bireylerin sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin algılarının nasıl olduğu, mesleğin ve meslek elemanının ne kadar tanındığı, bilindiği ve onlara karşı nasıl bir tutum geliştirildiğidir.

Tarihsel süreçte, sosyal hizmet uzmanları toplumun savunmasız kesimlerinin savunucuları olmuş, toplumsal ihtiyaçlara çözüm olmaya çalışmışlardır. Bu yüzden toplumla çalışan bir meslek olarak, sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin toplumun ne düşündüğü, onu nasıl gördüğü hem meslekleşme süreci açısından hem de mesleğin işlevlerini yerine getirebilmesi ve güçlenmesi açısından oldukça önemlidir. Zira sosyal hizmete ilişkin olarak toplumun kafası karışıksa, yanlış bilgilendirilmişse veya sosyal hizmete karşı düşmansa, meslek ihtiyacı olanlara yardım etme görevini yerine getirme konusunda güçsüz kalır (LeCroy ve Stinson 2004).

Sosyal hizmetin meslekleşme sürecinde başta Amerika Birleşik Devletleri (ABD) olmak üzere Batı Avrupa, Avustralya, İskandinavya ve Balkanlarda toplumun sosyal hizmeti ve sosyal hizmet uzmanını nasıl gördüğü, onlara karşı nasıl tutum geliştirdiği yönünde birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Alperin ve Benedict 1985; Andrews 1987; Condie ve ark. 1978; Dennison ve ark. 2007; Freeman ve Valentine 2004; Gibelman 2004; Knežević ve Butler 2003; LeCroy ve Stinson 2004; Olin 2013; Pollak 1991; Tower 2000). Önceleri sosyal hizmet mesleğine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik olarak yapılmış bu çalışmalar zaman içinde geliştirilmiştir. Böylelikle müracaatçı gruplarının, sosyal hizmet uzmanlarının çalıştırıldığı kurum yöneticilerinin ve diğer bazı grupların görüşleri incelenmiş; filmler ve dizilerde sosyal hizmet uzmanlarının nasıl temsil edildiği gibi alanın ve meslek elemanının medyada nasıl temsil edildiğine dair çalışmalar yapılmıştır.

Bu araştırmalar 1950'lerde başlamış ve 2000'li yıllardan sonra da devam edegelmiştir. Böylece mesleğin tanınırlığı ve toplum nezdinde mesleğin ve meslek elemanının itibarı hususunda ne gibi gelişmeler yaşandığı, yani mesleğin toplum gözündeki gidişatı takip edilebilmiştir. Bunun sonucunda da olumsuzlukların ve eksikliklerin giderilmesi yolunda adımlar atılması kolaylaşmıştır.

Bu çerçevede, meslek ve disiplinlerin inşası aşamasında toplumun alana bakışı kritiktir. Özellikle de birey ve toplumla çalışan sosyal hizmet gibi meslekler için… Türkiye'de de bazı mesleklere dair bakış açılarının ve tutumların belirlenmesine ilişkin çalışmalar yapılmıştır (Çınar ve Demir 2009; Demirbaş ve Demir 2014; Özdemir 2006; Yenen 2012). Bununla birlikte sosyal hizmet mesleği söz konusu olduğunda henüz ülkemizde yapılmış böylesi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışma kapsamında toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplini konusundaki bilgi ve düşüncelerinin belirlenmesi, mevcut durumun ortaya konulması, böylece toplumun üyelerinin sosyal hizmet uzmanlarını ve sosyal hizmet mesleğini nasıl gördüğünün anlaşılması amaçlanmaktadır. Sosyal hizmet meslek ve disiplini, toplumsal desteğe ve toplumdaki bireylerin güvenine sahip olduğu takdirde mesleki hedeflerini gerçekleştirme konusunda daha güçlü olacaktır. Toplumsal destek sağlamak ve toplumdaki bireylerin güvenini kazanmak ise toplumu anlamakla başlar. Bu kapsamda toplumun sosyal hizmeti ve sosyal hizmet uzmanlarını nasıl

gördüğünün değerlendirilmesinin ardından sosyal hizmet mesleğine ilişkin farkındalığı arttırmaya yönelik çalışmalar daha bilinçli bir biçimde yapılabilecek, bunun sonucunda ise, sosyal hizmetin imajı ve toplumun fikri gelecekte olumlu yönde etkilenebilecektir. Bu düşünceden yola çıkılarak, bu çalışma ile sosyal hizmet meslek ve disiplininin gelişimi ve güçlendirilmesi, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal ve politik güç elde etmeleri adına gelecekte atılması gereken adımlar konusunda meslek ve disipline bir ayna tutulabileceği düşünülmektedir.

4. KURAMSAL ÇERÇEVE

4.1. SOSYAL HİZMETLER TARİHİ

Sosyal hizmet sadece toplumla ve toplumdaki bireylerle değil, aynı zamanda gerçekleşen ekonomik, sosyal ve politik gelişmelerle de doğrudan veya dolaylı olarak ilgilidir. Bu yüzden de sosyal hizmetlerin tarihini incelerken, bunun döneminin toplum yapısından, değişen toplumsal yapılarından ve baskın ideolojilerinden bağımsız değerlendirilmemesi gerekir. Bu açıdan tarihteki önemli siyasi ve sosyo-ekonomik gelişmelerin sosyal hizmet ile bağı açısından kısaca incelenmesinde fayda görülmektedir.

On üçüncü yüzyıla kadar süren haçlı seferleri sonucunda; pusula, kağıt, barut, matbaa gibi icatlar, Harezmi'nin Cebir üzerine yazdığı eserler, Mısır ve Antik Yunan filozoflarının ve bilim adamlarının Arapçaya çevrilmiş çalışmaları Avrupa'ya taşınmış ve incelenmeye başlanmıştır. Bu gelişmeler sonucunda 15. ve 16. yüzyılda İtalya'da başlayacak ve kısa sürede bütün Avrupa'yı etkisi altına alacak Rönesans Hareketi başlamıştır. Bunu aynı yüzyıllarda gerçekleşen Coğrafi Keşifler ve 15. yüzyılda başlayıp, on yedinci yüzyıla kadar devam eden, tüm Avrupa'yı etkisi altına alan Reform Hareketi izlemiştir. Birbirlerini etkileyerek güçlenen bu hareketler yeni icatların ve keşiflerin de ortaya çıkmasıyla Aydınlanma Felsefesinin doğuşuna sebep olmuştur.

On yedinci ve on sekizinci yüzyıllarda gelişen Aydınlanma Felsefesi akılcı düşünceyi ön plana çıkarmış ve geleneksel varsayımları rafa kaldırmıştır. Aydınlanma Felsefesi; 1789 Fransız İhtilali'ni, Amerikan Devrimi'ni ve Modernleşme süreçlerini etkilemiştir. Bireyin kendi yaşamından sorumlu olduğu görüşünü ön plana çıkaran bu akım, din merkezli yapıların yerini akıl merkezli yapıların almasına yol açmıştır. Rasyonalizm ve sekülerleşme, Aydınlanma Felsefesine temel oluşturmuş, bu dönemleri etkisi altına almıştır.

Ortaya çıkan yeni icatlar ve keşifler bu dönemde sadece Aydınlanma Felsefesinin yolunu yapmamış, aynı zamanda Sanayi Devrimi denen ve ekonomik, politik, sosyal ve toplumsal düzeni tamamen etkileyen bu yeni devrin de önünü

açmıştır. Buhar gücüyle çalışan makinelerin de icadıyla döneminin en büyük sömürge imparatorluğu olan İngiltere'de Sanayi Devrimi başlamıştır.

Aydınlanma ve Sanayi Devrimi Avrupa'da birçok alanda değişimlere sebep olmuştur. Dokuma sanayisinin de gelişimiyle tarım işçilerine duyulan ihtiyacın azalması, kentlerde fabrikalarda çalışacak işçilere olan ihtiyaç, kentlere olan göç hareketlerinin önünü açmıştır. Bu kitlesel göçler kentlerde barınma sorunlarının yanı sıra bu işçilerin yaşadıkları bölgelerde sağlık koşullarının ve sosyal koşulların oldukça kötü olduğu yeni bir toplumsal yapı ortaya çıkarmıştır. Böylece, ekonomik ve siyasal haklardan mahrum, yeni ve kalabalık bir işçi sınıfı ortaya çıkmıştır. Bununla eş anlı olarak, fabrika sahiplerinin oluşturduğu, sadece kar amaçlı hareket eden yeni bir burjuva sınıfı da meydana gelmiştir. Düşük ücretlere, kötü yaşam ve çalışma şartlarına, elverişsiz sağlık koşullarına sahip olan işçi sınıfının bilinçlenmeye başlaması ile işçi hareketleri baş göstermiş, sosyalist hareketlerin de ortaya çıkışıyla sosyal, ekonomik ve siyasi haklar elde edilmesi adına çabalar ortaya çıkmaya başlamıştır.

İşçi hareketleri ve sosyalist hareketler yirminci yüzyıla kadar sosyal barış ve sosyal adalet açısından belli başarılar elde etmiş olsa da 1929 Dünya Ekonomik Buhranı'na kadar Batı Dünyası klasik liberal geleneğe bağlı kalmış, refah politikalarından ve devlet müdahalesinden kaçınmıştır. Dönemin yükselen sosyalist dalgasına karşı Bismarck'ın 1883'te aldığı Sağlık Sigortası Önlemleri gibi birtakım müdahaleler söz konusu olmuşsa da (Alp 2009) Keynes'in Sosyal Devlet (Refah Devleti) fikirlerinin sosyalizm ve liberalizm arasında bir üçüncü yol arayışı olarak ortaya çıkmasına ve uygulanmaya başlanmasına kadar gerçek anlamda refah politikalarından söz etmek doğru olmaz.

ABD'de başlayıp Ekim Devrimi'nin etkisi altında olan bölgeler dışındaki bütün Dünya'yı etkileyen "Büyük Buhran" Batı uygarlığını refah politikalarına yönelmek zorunda bırakmıştır. Sosyal liberalizm adı verilen ve yönetimlerin sosyal ve ekonomik sorunların çözümünde de rol oynaması gerektiğini savunan bu ideoloji 1970'lere kadar batılı devletlerde refah politikalarını etkili kılmıştır.

1973 Petrol Krizi ile ortaya çıkan Stagflasyon Krizi sonrası refah politikaları tekrar askıya alınmıştır. Devletin ekonomiye müdahalesinin azaltılması yönündeki

neo-liberal eğilimler hız kazanmış, liberal politikalara dönüş süreci başlamıştır (Alp 2009). Birleşik Krallık eski başbakanlarından Margaret Thatcher, iktidara gelmesinin ardından, refah devletini ekonomik problemlerin sorumlusu ilan etmiştir. 1990'lara kadar klasik liberal politikalar Batıda etkisini sürdürmüştür.

Başlangıçta da belirtildiği gibi sosyal hizmetlerin tarihi ve sosyal hizmet meslek ve disiplininin gelişimi sürecindeki önemli gelişmeleri döneminin sosyal, ekonomik ve politik yapısı içinde değerlendirmek doğru olacaktır. Kut (1988), sosyal hizmet mesleğinin tarihsel olarak sosyal refah kurumuna işlerlik kazandırmak için ortaya çıkmış bir meslek ve disiplin olduğuna dair tespitlerini dile getirir. Bu tespit dikkate alındığında mesleğin profesyonelleşmesinin II. Dünya Savaşı sonrasında refah politikalarının etkisinin arttığı bir döneme denk gelmesi de şaşırtıcı olmayacaktır. Sosyal hizmetlerin tarihindeki ve sosyal hizmet meslek ve disiplininin gelişimindeki diğer olayların da benzer şekilde tarihsel bağlamla birlikte değerlendirilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

4.1.1. Dünya'da Sosyal Hizmetlerin Gelişimi

İnsanoğlu tarihin çok eski dönemlerinden beri engelliler, yoksullar gibi toplumdaki olanak ve hizmetlerden yeteri kadar yararlanamayan kişilere yardım etmeyi düşünmüştür (Kongar 1972). Özellikle insanlığın ilk dönemlerinde, aile ve kabile reislerinin başlıca rolü, idare ettikleri kişileri vahşi hayvanlara ve hemcinslerine karşı korumaktır. Yerleşik hayata geçilmesi ve dinlerin ortaya çıkmasıyla ise dezavantajlı bireylere yardım etme sorumluluğunu din görevlilerinin almaya başladığı görülmektedir. Dini inancın bu alandaki rolüne değinen Friedlander (1966), amacın yaratıcının sevgisini kazanmak ve sonsuz hayat için sevap işlemek olduğunu belirtmektedir. Öbür taraftan Türkoğlu (2013), sosyal devlet uygulamalarının kökenini, ilkçağlarda Antik Yunan ve Roma'ya dayandırırken, buradaki sosyal yardım ve sosyal güvenlik faaliyetlerinin amacının ayrıcalıklı sınıfların menfaatlerinin korunması olduğunu belirtir. Benzer bir çabayı özellikle on dokuzuncu ve yirminci yüzyıllarda alınan sosyal yardım ve sosyal güvenlik önlemlerinde de görmek mümkündür.

Bu çerçeve göz önüne alındığında; dezavantajlı olarak kabul edilecek gruplara yardım etme isteğinin arkasında üç belirgin sebebin varlığından söz etmek

mümkündür. İlki boyunduruğu altındakileri koruma isteğidir. İkincisi özellikle tek tanrılı dinlerle daha yaygın hale gelen yardımseverlik ve hayırseverlik fikridir. Sonuncusu ise ayrıcalıklı grupların menfaatlerinin korunması amacına yöneliktir.

Batıda özellikle Hristiyanlığın etkisinin artmasıyla birlikte yoksullara, yaşlılara, sakat ve hastalara, korunmaya muhtaç çocuklara yönelik yardımseverlik ve hayırseverlik temelli çabaların arttığını söylemek mümkündür. Kiliseler ve misyonerler yardım toplamaya ve dağıtmaya başlamış, kapasiteleri ölçüsünde muhtaçların bakımını üstlenmişlerdir.

Bu anlamda Orta Çağ Avrupa'sında yaşlılara, hastalara, yetimlere ve yoksullara barınak olan ve giderleri kral, dük ve aristokratların yaptıkları yardımlardan sağlanan Hosbitals (Hotels de Dieu) ortaçağ hayırseverliğinin başlıca müessesesidir (Friedlander 1966).

Bu dönemde ayrıcalıklı grupların menfaatleri adına yapılan ilk düzenlemenin de Şarlman'ın 800 yılında çıkardığı yasa olduğunu görüyoruz. Bu yasayla sağlam bedenli olmasına rağmen dilenenlere para verilmesi yasaklanmış, verenleri ise para cezasına çarptırmıştır. Böylece yardımların ihtiyaç duymayanlara gitmesi önlenmiştir. Bununla birlikte daha önce dilenerek yaşamını sürdürenler toprak sahipleri için çalışmak zorunda bırakılmıştır.

On altıncı yüzyıla gelindiğinde reform hareketlerinin etkisiyle kiliseye olan güvensizlik artmıştır. Toplumların güvensizliğine, dönemin bazı devletleri ile Katolik Kilisesi arasındaki çıkar çatışmaları da eklenmiştir.

1520'de Martin Lutter mahallelerde para, yiyecek ve giyim eşyası toplanması amacı ile "mahalle yardım sandıkları" kurulması fikrini ortaya atmış, kısa süre içinde benzer programlar Zürih, Fransa, İskandinavya ve Avusturya'da uygulanmaya başlanmıştır (Friedlander 1966). Böylece yardımların toplanması ve dağıtılması sorumluluğu mahalli idarelere geçmeye başlamıştır. Katolik Kilisesi ise bu alandaki rolünü sürdürmeye devam etmiştir.

Sanayi İnkılabı ile ortaya çıkan göç, işsizlik, yoksulluk, sağlıksız yaşam ve çalışma koşulları gibi sosyal sorunlar çoğalmış ve büyük boyutlara ulaşmıştır. Bu durum ise mevcut yardım yöntemlerini yetersiz kılmıştır. I. ve II. Dünya Savaşlarının

yıkıcı sonuçları da eklenince sosyal hizmete olan gereksinim ve bu mesleğin profesyonelleşmesine olan ihtiyaç artmıştır.

Kongar (1972); sosyal refah hizmetlerini asıl ön plana çıkaran nedenin üretim meselesi olduğunu belirtmektedir. Ona göre insancıl düşünceler tek başlarına bir anlam taşımamıştır. Başlangıçta feodal düzen için şart olan hizmetlerin aksamaması sosyal hizmetlerin yürütülmesinde temel faktör olmuştur. Onun ifadesiyle: "Feodalite kendi düzenini devam ettirebilmek için üreticilerin asgari sosyal güvenlik olanaklarını da yapısı içinde kapsamıştır."

4.1.1.1. İngiltere

Her ne kadar kilise hayırseverlik müessesesinin kurucusu gibi görülse de çalışmalarının ilhamını on ikinci ve on üçüncü yüzyıllarda kurulan tüccar ve sanatkar loncaları, köy kardeşlik birlikleri gibi yapılardan almıştır (Friedlander 1966). Bu loncaların, Selçuklu ve Osmanlı Devletlerindeki yapılara benzer bir şekilde öncelikle kendi üyelerine yardım sağladığını söylemek mümkündür. Bu loncalar kuraklık ve kıtlık dönemlerinde muhtaçlara arpa ve buğday dağıtmış, bayram günleri fakir halkı doyurmuş, fakir yolculara barınak sağlamışlardır.

On dördüncü yüzyıl ortalarında nüfusun %30-40'ının ölümüne sebep olan veba salgını ile işgücünün önemli oranda azalması toprak sahiplerinin artan işçi ücretlerine katlanmak ya da toprakları ekmemek arasında seçim yapmaya itmiştir. Bu durum da mahsullerin azalmasına ve mevcut mahsüllerin de yüksek fiyatlardan satılmasına sebep olmuştur. Buna önlem almak adına 1349'da Kral III. Edward İşçiler Talimatnamesi (Ordinance of Labourers) ile ekonomik yapıya müdahale etmiştir. Böylece eli ayağı tutan dilencilere para verilmesi yasaklanmış, sakat ve hasta olmayan işçilere iş bırakmama ve işverenin iş teklifini kabul etme zorunluluğu getirilmiştir (Friedlander 1966). Bu talimatname 1951'de parlamentonun çıkardığı İşçiler Statüsü (Statue of Labourers) ile desteklenmişse de ekonomik sorunların çözümü açısından etkili olamamıştır. Kongar (1972), bu hususta yönetimin müdahalesini, feodal düzendeki üretimin sağlanması için gereken insan gücünün yetersiz duruma gelmesine bağlamış ve amacın yoksullara yardımdan ziyade zamanın toplumsal yapısının gerektirdiği üretimin karşılanması olduğunu belirtmiştir.

On beşinci yüzyılda yünlü dokuma gelişince hayvancılık toprak ekmekten daha karlı hale gelmiştir. Tarım işçilerinin işsiz kalarak şehirlere göç etmeleri, şehirlerde dilenciliğin artmasına sebep olmuştur. Bu dönemde loncaların etkisini kaybetmeye başlaması, VIII. Henry'nin kilise mallarına el koyması ve manastırları kapatması gibi gelişmeler sorunların artmasına sebep olmuştur.

Sorunların giderek tırmanmasının ardından 1563'te gönüllü bağışlar mecburi bağışa çevrilmiş, 1572'de Kraliçe Elizabeth'in imzaladığı Parlemento Statüsü ile fakirlere yardım için genel bir vergi kaynağı ve bu işleri idare etmek için bir memur grubu oluşturulmuştur. Aynı yıl oluşturulan Islah Evleri ile sakat olmayan genç ve fakirler zorla çalıştırılmış, yün, keten, kenevir, demir gibi ham maddelerin işlenmesi sağlanmıştır (Friedlander 1966).

4.1.1.1.1. 1601 Elizabeth Yoksullar Yasası

Kraliçe I. Elizabeth'in Yoksullar Yasası; bireysel sosyal dayanışmanın, yani bireysel düzeyde ele alınan yoksulluğun yerine hükümet yardımını ön plana çıkarmıştır (Şahin 2000). Bu anlamda Elizabeth Yoksullar Yasası ekonomik refahın sağlanmasında kamu yükümlülüğünün ortaya çıkması açısından ayrı bir önem taşır.

Yoksullar Yasası açısından günümüzde Türkiye ve Dünya'daki sosyal hizmet mevzuatında da sıklıkla dayandırılan iki husus dikkat çekmektedir. Bunlardan ilki aile sorumluluğunun ön plana çıkarılmış olmasıdır. Bu yolla, ailesi bakabilecek durumda olanlara yardım verilmesi engellenmiş, anne-babaya ve büyükanne-büyükbabaya bakım yükümlülüğü söz konusu olmuştur. İkincisi ise ikamet meselesidir. Kişinin yardımlardan faydalanabilmesi için o bölgede doğmuş ya da en az üç yıl ikamet etmiş olması şartı getirilmiştir.

Yoksullar Yasası ile yardıma muhtaçlar; sağlam bedenli yoksullar, yeteneksiz (engelli) yoksullar, korunmaya muhtaç çocuklar olmak üzere üçe ayrılmıştır (Kongar 1972). Birinci grup; ıslahevlerinde veya çalışma evlerinde iş yapmaya zorlamış, çalışmayı kabul etmeyenler cezalandırılmıştır. Vatandaşların bu gruba sadaka vermesi yasaklanmıştır. İkinci grup; hastalar, yaşlılar, engelliler, küçük çocukları olan anneler gibi çalışamayacak durumda olanlardan oluşuyordu. Acizevlerine gönderiliyor, yetenekleri doğrultusundaki işlerde çalıştırılıyor ya da kalacak yerleri

var ise orada kalmaları sağlanıyor ve "fakir gözeticileri grubu[*]" tarafından yiyecek ve giyecek gibi ihtiyaçları karşılanıyordu. Üçüncü grup ise bakımlarını bir ücret karşılığı kabul eden bir ailenin yanına veriliyor ya da zanaatçıların yanına çırak olarak veriliyordu.

4.1.1.1.2. 1669 Çalışma Evi Kanunu

Hollanda'daki aciz evi sisteminden esinlenilerek çıkarılmıştır. Hollanda'da sokaklardaki başıboşlar aciz evlerinde çalıştırılıyor ve ihraç edilecek malları hazırlıyorlardı. Böylece hammaddeyi İngiltere'de tutup işlenmiş malları ihraç etme isteği ile fakirler endüstride çalıştırılmaya başlanmıştır (Friedlander 1966).

Gözeticilere fabrikalarla anlaşma yapma yetkisi verilmiş, çalışma evlerinde kalanlar bu fabrikalara yerleştirilmiş, fabrikalara gitmeyi reddedenlerin yardımları kesilmiştir. Bu kanun ile bireyler bir anlamda köle işçi haline gelmiş, ailelerin dağılmasına sebep olmuştur. Friedlander (1966), bu yüzden ailelerin en zor şartlarda yaşamayı dahi aciz evlerine veya çalışma evlerine gitmeye tercih ettiğini belirtir.

4.1.1.1.3. Gilbert Kanunu

Gilbert Kanunu (Thomas Gilbert) olarak geçen 1782 Fakirler Kanunu Eki ile fabrika anlaşma sistemi ve herkesin çalışma evine yerleştirilme zorunluluğu ortadan kalkmış, bireylere iş bulunup ailelerini geçindirecek kadar yardım edilmesi kararlaştırılmıştır. Bu kanun ile sakat olmayanlar dahil tüm yoksullara para yardımı yapılması yasal hale gelmiştir (Yolcuoğlu 2012).

4.1.1.1.4. Rahip Thomas Chalmers

On dokuzuncu yüzyıla girerken, endüstride yaşanan gelişmeler ile küçük tezgahların kapanması ve göçlerin başlaması, Arazi Kapatma Sistemi ile köylülerin ekecek toprak bulamayıp şehirlere yerleşmeye başlaması, Fransa ile yapılmış olan savaşın etkileri gibi birçok gelişme sosyal sorunların düzeyini oldukça arttırmıştır.

---

[*] Fakir gözeticileri grubu (overseers of the poor); yardıma muhtaç olan fakirlerin müracaatlarını kabul eder, durumlarının soruşturur, yardıma muhtaç olup olmadıklarına karar verirlerdi. Çalışma evine mi aciz evine mi yerleştirileceğini, kendi evlerinde bakılıp bakılamayacaklarını incelerlerdi. Fakirler vergisinin toplanmasını da bu grup üstlenirdi. Özetle; Yoksullar Yasası'nın uygulanmasından sorumluydular.

Bu dönemde Rahip Thomas Chalmers (1780-1847) kişisel ve küçük toplum yardımı fikri ile ortaya çıkmış, dört yıl süren çalışmasının ardından bin kişilik mahallede yardım talebinde bulunanların sayısını yirmiye indirmeyi başarmıştır. Chalmers mahalleyi bölümlere ayırmış ve bireylerin gerçek ihtiyaçlarını ortaya çıkarmıştır. Chalmers bu çalışmasıyla sosyal yardımın boşuna bir israf olduğunu ve bunun işsiz başıboşları çoğaltıp, onların kendi kendilerine destek olmalarına mani olduğunu ortaya koymuştur. Ona göre bu tip yardımlar kişilerin akraba, dost ve komşularına yardımda bulunmasına da mani olmaktaydı (Friedlander 1966).

4.1.1.1.5. 1834 Fakirler Kanunu reformu

1834 Fakirler Kanunu reformu ile Speenhamland sistemine göre sağlanan yardımlardan vazgeçilmiştir. Dışarı yapılan yardımların sadece hasta, yatalak, yaşlı ve küçük çocukları olup eşi ölmüş olanlara yapılmasına karar verilmiştir. Mahalleler bir araya getirilerek Fakirler Kanunu Birlikleri kurulmuş, daha az uygun olma prensibi göz önüne alınarak yapılan yardımların en az ücret alan işçinin altında olmasına karar verilmiştir. Çalışabilen fakirlerin çalışma evlerine gönderilmesine karar verilmiş ve kral tarafından atanacak olan merkezi bir kontrol komisyonu kurulmuştur (Friedlander 1966).

4.1.1.1.6. Edwin Chadwick

Bu dönemde Halk Sağlığı'na önderlik yapan Edwin Chadwick fakirliğin sebepleri üzerine yaptığı incelemelerde başlıca sebebin işçi sınıfı arasında yayılmış olan hastalıklar olduğunu belirlemiştir.

Chadwick su ve kanalizasyon sistemi kurulması, fakir mahallelere parklar ve çiçek bahçeleri yapılması, kolera, tifüs ve çiçeğe karşı ücretsiz aşı yapılmasını önermiştir. Bu çabalar 1848 Halk Sağlığı Kanunu'nun çıkmasının önünü açsa da çıkar gruplarının etkisiyle fikirleri yıllar sonra hayata geçebilmiştir.

4.1.1.1.7. Hayırseverlik Teşkilatı Cemiyeti

Hayırseverlik Teşkilatı Cemiyeti zenginin artarak zenginleştiği, işçilerin ise sefalete sürüklendiği bir dönemde Octavia Hill, Rahip Richard Green, Rahip Samuel Barnet ve Edward Denison tarafından 1869 yılında kurulmuştur.

Sadece yiyecek ve para yardımı yapmanın ötesinde bireylerin hayatını değiştirmeyi amaçlamışlardır. Bireylerin kendi becerilerini kullanması, böylece kendini desteklemesi fikrinden yola çıkmışlardır.

4.1.1.1.8. Tonybee Hall

1884 yılında Londra'da kurulmuş olan Toynbee Hall Dünya'daki ilk toplum merkezidir. Fakirlerin eğitimi ve kültürel gelişimi sağlamak, sosyal problemler ve sağlık problemleri ile sosyal kanunlar hakkında halkın ilgisini uyandırmak amaçlanmıştır. Bir diğer amacı ise aydın grupların fakir bölge halkı ile temasını sağlamaktır (Abel 1979; Reinders 1982).

4.1.1.1.9. Refah devletine giden süreç

Yirminci yüzyıl başlarında bir takım yasal düzenlemeler ile belirli önemli gelişmeler yaşanmıştır. 1911 yılında kabul edilen, hastalık ve işsizliğe karşı ulusal sigortaya 1925'te eşinden ayrılmış, eşi ölmüş ve emeklileri kapsayan sigorta eklenmiş, 1934 işsizlik kanunu ile herkes işsizlik ödeneği alabilir hale gelmiştir (Kongar 1972).

Bugünkü sosyal refah kurumlarının temelleri ise 1942 yılında Keynes'in ekonomik katkılarından faydalanan Sir William Beveridge tarafından sunulan Beveridge Raporu ile atılmıştır. Bu raporuyla Beveridge endüstrideki kişisel ve ekonomik problemleri saptamayı ve çözümlenmesi için tavsiyelerde bulunmayı, halkı sürekli muhtaçlıktan kurtarmayı amaçlamıştır (Friedlander 1966).

1945 yılında iktidara gelen İşçi Partisi raporu yasal yönden destekleyici tedbirleri almış, 1948 yılından itibaren rapor ulusal sigorta programı olarak uygulanmaya başlamıştır (Yolcuoğlu 2012).

4.1.1.2. Amerika Birleşik Devletleri

Öncelikle belirtmek gerekir ki ABD'deki sosyal hizmetlerin buradaki egemen köleci anlayıştan ve toplumdaki rekabetçi kapitalizmden bağımsız düşünülmemesi gerekir (Kongar 1972).

ABD'nin kurucu eyaletlerinin nüfusunun önemli bir bölümü Birleşik Krallık'tan göç edenlerden oluşuyordu. Bunun doğal bir sonucu olarak, burada yaşayan insanlar,

geldikleri ülkenin gelenek ve göreneklerini, kurumsal yapısını beraberinde getirmişlerdir. 13 koloninin, İngiliz geleneğine benzer bir biçimde, başıboşları, dilencileri ve işsizleri suçlu olarak kabul ettiğini yazan Friedlander (1966), bu anlayışın mahalle toplumundan, yardım isteyenlere karşı alınan aşırı olumsuz davranışın anlamını açıkladığını belirtir.

İngiliz mahkemelerinin başa çıkamadıkları başıboş, işsiz ve suçluları deniz aşırı sömürgelere gönderme geleneğine rağmen toprakların genişliği, Avrupa gibi nüfus yoğunluğunun fazla olduğu bir yer olmaması ve zenginliklerle dolu olması buraya gelenlerin önemli bir kısmının hayat kurabilmesine yardımcı olmuştur. Yine de Avrupa'dakine benzer bir şekilde dilencilik, hırsızlık ve benzeri yöntemlerle hayatını sürdürmeye çalışan bir kesim varlığını burada da sürdürmüştür.

ABD'de hizmetlerin önemli bir bölümü yirminci yüzyıla kadar gönüllü çabalarla sürmüştür. Avrupa ve Anadolu'ya benzer bir şekilde belli grupların bir araya gelmesi ile kurulan cemiyetlerin hayırseverlik yardımları ve dayanışma konularında etkisinden söz etmek mümkündür.

4.1.1.2.1. Yates Raporu

On dokuzuncu yüzyılda endüstri devrimi ve İngiltere'nin ağır vergi yükü sonucu başlayan Amerikan Bağımsızlık Savaşı'nın (1775-1783) etkisinden söz etmek gerekir. Endüstri devrimi ile yoksulluk, göçler, ağır çalışma koşulları gibi sorunlar artmaya başlamıştır. Öbür taraftan 13 kolonide esirliğin kaldırılması, halkın okutulması, kadın hakları, fakirlerin, delilerin daha iyi muamele görmeleri, cezaevlerinde reform yapılması ve dinsel hoşgörü gibi kavramlar önemli bir destek kitlesi kazanmıştır (Friedlander 1966).

1800'lü yılların başından itibaren yoksulluk yardımlarının, sorunların giderilmesi konusunda etkili bir sonuç vermemeye başlaması ve sosyal sorunların giderek artması üzerine hükümete verilmek üzere yoksulluk yardımlarına yönelik kapsamlı bir çalışma olan Yates Raporu 1824'te hazırlanmıştır.

Bu rapor öncelikle, ücret karşılığı bakıma verilen ya da köle olarak satılan yardıma muhtaçların gaddarca muamele gördüğü ve istismara uğradığı, yoksul çocukların eğitimlerinin ve ahlaklarının ihmal edildiği, sağlık durumlarının oldukça

kötü olduğu, bebek ölüm oranlarının fazlalığı gibi kritik tespitleri açısından önemlidir (Katz 1996).

Bununla birlikte raporda, çalışamayacak durumda olanların (yaşlı, yatalak, fiziksel sakatlığı bulunan) %35'lik bir kesimi oluşturduğu, %38'lik kesimin 14 yaşından küçük çocuklardan oluştuğu, kalan %27'nin ise uygun şartlar altında çalışabileceği tespit edilmiştir (Friedlander 1966). Bu raporda yardım verilmesi koşullarının ağırlaştırılması (böylece yardım taleplerinin azaltılması), acizevleri (çalışma evleri ve ıslah evleri) açılması ve sosyal yardımların yönetiminin merkezileştirilmesi gibi öneriler söz konusudur.

1821'de Massachusetts'te Josiah Quincy de benzer bir şekilde yoksulların durumlarının ve bunlara giden yardımların yönetiminin araştırılması konusunda Yates Raporu benzeri bir rapor hazırlamıştır (Rothman 1971).

4.1.1.2.2. Eyalet Yardım Komisyonu

On dokuzuncu yüzyılda sosyal hizmet kurumlarının sayısı oldukça artmıştır ancak Yates'in raporundaki tespitlerden de anlaşılacağı gibi yardım veren kurum sayısının fazlalığı yardımların etkili dağıtımı anlamına gelmemektedir. İdari açıdan ortaya çıkan karışıklıkları önlemek adına Massachusetts eyaletinde Eyalet Yardım Komisyonu kurulmuş, Dr. Samuel Gridley Howe'un uzun yıllar (1864-74) başkanlığını yaptığı bu komisyonda fakirler için insanca tedavi ve daha verimli idare sistemi tavsiye edilmiştir (Friedlander 1966).

4.1.1.2.3. Hayırseverlik cemiyetleri

Resmi kurumların ve dini temelli yardım ve hayırseverlik müesseselerinin yetersizliği ve kötü şartları özel gönüllü sosyal hizmet kuruluşlarının ortaya çıkmasına yol açmıştır. 19. yüzyılın ilk yarısında bilimsel olarak fakirliğin sebeplerini bulmak ve sadece para yardımı yerine rehabilitasyon imkanlarını geliştirmek amacıyla kurulan New York, Düşkünlüğü ve Başıboşluğu Önleme Cemiyeti (1817) gibi birtakım cemiyetler kurulmuştur (Friedlander 1966).

Kurucularının çoğu varlıklılardan oluşan bu cemiyetler aracılığıyla politik memnuniyetsizliğin ve endüstriyel çatışmaların azaltılması amaçlanıyordu. Liberal görüşe dayalı kendi kaderinin tayin hakkının getirdiği bir bakış açısıyla bu insanlar

başlangıçta fakirliğin kişisel bir suç olduğuna inanıyorduysa da yapılan ev ziyaretlerinin ardından sağlık koşulları gibi sebeplerin farkına varmış ve sosyal koşulların düzeltilmesine yönelik çabalar göstermeye başlamışlardır. Böylece hayırseverlik cemiyetleri sosyal kanunların çıkarılmasına öncülük etmeye başlamışlardır.

Bu dernekler; sağlık (ziyaretçi hemşire, dispanserler ve hastaneler açılması, çamaşır yıkama evleri…), eğitim (mesleki eğitimler, çocuklar için yaz kampları, atölyeler…) gibi birçok alanda hizmetin sağlanması için çaba harcamıştır.

4.1.1.2.4. Toplum merkezleri

ABD'de ilk Toplum Merkezi 1987 yılında Stanton Coit ve Charles B. Stover tarafından New York City Toplum Merkezi adı altında kurulmuştur. Sonradan adı Üniversite Toplum Merkezi olarak değiştirilmiştir.

ABD'deki en önemli toplum merkezlerinden birisi ise 1989 yılında Chicago'da Jane Addams ile Ellen Gates Starr tarafından kurulan Hull House toplum merkezidir. Avrupa'yı dolaşarak yoksul semtleri inceleyen Addams ve Star Londra'daki Tonybee Hall'de altı hafta boyunca yaşamış, bu deneyimlerinin ardından ABD'ye döndüklerinde pek çok yoksul göçmenin yaşadığı Chicago'daki Polk bölgesinde Hull House'u kurmuşlardır (Şahin 2009a). Farklı ırklardan, kültürlerden ve toplumsal yapılardan gelen bu göçmenler için Hull House kültürel ve sosyal fırsatlardan faydalanılabilecek, komşuluk ortamının sağlanabildiği bir merkez haline gelmiştir. Birçok etkinliği ve hizmeti içinde barındıran Hull House'daki gelişmeler ülkede kurulan diğer toplum merkezlerine de örnek oluşturmuştur.

1831 yılında Nobel Barış Ödülü alan Jane Addams aynı zamanda ABD'nin sosyal hizmet alanındaki önemli önderlerinden biridir. 1893 yılındaki ekonomik krizin ve Hull House'daki deneyiminin sonucunda Addams yoksulluğun asıl nedeninin politika ve yasalara yönelme ihtiyacı olduğunu kavramış, bir politik aktivist olarak göçmenler, kadınlar, yaşlılar, etnik gruplar ve çocuklara yönelik savunuculuk, lobicilik faaliyetlerinde bulunmuştur (Allen 2008 akt. Şahin 2009).

Hull House ve diğer toplum merkezleri özellikle büyük şehirlerde düşmanlık, bir araya gelmemek, yıkıcı rekabet, düşük ücret, kötü çalışma şartları ve ihmal edilmiş

mesken sağlık kuralları gibi problemlerin mevcut olduğu toplumlarda, komşular arasında karşılıklı bir anlayış ve fikir birliği ile koordinasyon kurulması amacına hizmet etmiştir.

4.1.1.2.5. 1929 Buhranı

1929 Ekiminde, New York borsasındaki bir kriz ile başlayan ekonomik buhran, Amerikan sosyal hizmetlerinin prensip ve uygulamasında özellikle, fakirlere yardım bakımından büyük bir değişiklik meydana getirmiştir (Friedlander 1966).

Memurlar ve endüstri işçilerinin işsiz kalması ile başlayan süreç alım gücünün ortadan kalkması ile çiftçileri de etkilemiştir. Bu dönemde artan işsizlik, sosyal hizmetlere olan talebi de arttırmıştır. Sosyal hizmet müesseselerine başvuruların artması ile bu müesseselerin çok kısa sürede bütün varlıklarını harcamalarına, hatta başka derneklere borçlanmalarına sebep olmuştur (Friedlander 1966). Federal hükümet ve eyaletler liberalizme olan inançlarının da etkisiyle uzun bir süre yardımların iflas noktasına gelmiş olan gönüllü dernekler tarafından yapılmasını savunmuş, müdahale etmekten kaçınmış, bu durum ise bazı geri dönüşü olmayan yıkımlara sebep olmuştur. İlk müdahale işsiz ailelerin açlıktan ölme noktasına gelmesinin ardından yapılan işsizlik yardımlarıdır. Krizin daha da şiddetlenmesi ile toplum sandıkları ve gönüllü dernekler tamamen yardım edemez hale gelmiş, sonunda New York'ta Acil Yardım İdaresi kurulmuştur.

Neredeyse üç yıllık bir direncin ardından Başkan Hoover 1932 Acil Yardım Takviye Kanunu'nu imzalamaya razı olmuştur. Eyaletlere acil yardım maksadı ile borç verilecekti. Ancak eyaletler aylık verilen bu borçların bir sonraki ay ne kadar olacağını bilmediği için planlama yapamıyorlardı. Bu da işsizliği önlemek adına bir mesafe kat edilmesine mani oluşturmaktaydı. 1932'de Roosevelt Cumhurbaşkanı seçilmiş, 1933'te Federal Acil Yardım Kanunu'nu kabul etmiştir. Böylece eyaletlere yapılan kısa süreli borç prensibine dayalı yardımlar durdurulmuş ve bunun yerine federal hükümete sorumluluk yüklenmiştir. Yeni kanunun idaresi ise bağımsız bir teşkilat olup doğrudan Cumhurbaşkanı'na bağlı olan Federal Acil Yardım Teşkilatı (FERA)'na verilmiştir. Böylece ABD'de federal hükümet bu alandaki sorumluluğu ilk kez üzerine almıştır (Friedlander 1966).

II. Dünya Savaşı'yla ortaya çıkan diğer sosyal sorunlarla (ailelerin parçalanması, savaşta ölenlerin ailelerinin bakımı, savaş gazilerinin durumları gibi) birlikte sosyal hizmet mesleğinin profesyonelleşmesine olan ihtiyaç artmıştır.

4.1.2. Dünya'da Sosyal Hizmetin Meslekleşme Süreci

On sekizinci ve on dokuzuncu yüzyıllarda ortaya çıkan gelişmelerin ardından toplumsal sorunlar önemli düzeyde artmıştır. Geleneksel kurumların karşılık olamadığı bu sorunların önüne geçilmesi yolunda ise sosyal hizmetin profesyonel bir meslek ve disiplin olarak ortaya çıkması ve işlev kazanması ihtiyacı doğmuştur. Başlangıçta özellikle hayırseverlik teşkilatı cemiyetlerinin katkılarıyla sosyal hizmet eğitimi alanında on dokuzuncu yüzyılın sonlarında yaşanan gelişmeleri alanda söz sahibi olma arayışı izlemiş, meslek içinde yaşanan tartışmaların ardından sosyal hizmet bir meslek ve disiplin olarak kendini kabul ettirmiştir.

4.1.2.1. 1885-1915 Yılları

1880-1900 yılları arasındaki dönem meslekleşme sürecinin başlangıcı olmasının yanı sıra mesleğin odağının tıbbi modeli yöneldiği 1915-1955 arası dönemin aksine; toplumsal sorunları doğrudan hedef alan bazı çok özel çalışmaların yürütülmesi açısından oldukça önemlidir (Brueggemann 2006). Bu anlamda Londra'daki Toynbee Hall ile ABD'de Jane Addams ve Allen Gates Star'ın kurduğu Hull House özellikle önem taşımaktadır.

1885-1915 arası dönemde sosyal hizmet uzmanları toplumun tamamını kendi uygulama alanı olarak görmüşlerdir. Brueggemann (2006) sosyal hizmet mesleğinin başlangıcından beri, sosyal çevrenin refahını öncelik olarak kabul ettiğini, kendisinin erken dönem olarak tarif ettiği mesleğin ilk yıllarında (1885-1915) birçok uzmanın toplumu güçlendirmeyle; hükümet örgütlerini daha demokratik hale getirmekle; sosyal hareketlerle aktif olarak ilgilendiklerini belirtir. Ancak bu dönemin ardından sosyal hizmet makro uygulamadan uzaklaşmıştır.

Bu dönemde eğitim ve araştırma alanında gerçekleşen gelişmeler de meslekleşme süreci açısından ayrıca önem taşımaktadır.

4.1.2.1.1. Eğitim ve araştırma alanındaki önemli gelişmeler

On sekizinci ve on dokuzuncu yüzyıllarda ortaya çıkan ekonomik ve politik gelişmelerin ardından sosyal hizmetlerin eğitimli profesyoneller tarafından yapılması bir ihtiyaç haline gelmiştir (Şahin 2000). Bu anlamda hayırseverlik teşkilatı cemiyetlerinin sosyal ve ekonomik sorunların sebeplerini bulma arayışının öneminden söz edilebilir. Sorunların tespiti ve bu sorunlara müdahale edilmesi fikri ile sosyal hizmet alanında özel bir eğitim ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Atılan ilk adımlar 1873'te hayır derneklerinde çalışanlar için Londra'da düzenlenen konferanslardır. 1893 yılında ABD'nin Massachusetts eyaletinde Anna L. Dawes sosyal hizmet eğitimi fikrini ilk kez ortaya atmıştır. 1898'de Mary Richmond New York'ta Pratik Yardım için Eğitim Okulu adı altında bir yaz okulu açmıştır. 1899 yılında ise Amsterdam'da ilk sosyal hizmet okulu açılmıştır (Kut 1988).

Aynı dönemde eğitime paralel bir biçimde gelişim gösteren ve sosyal hizmet teorisi ve pratiğinin gelişimine önemli katkıda bulunan bir diğer gelişim ise New York'ta 1891 yılında bu alanda yayımlanmaya başlanan Charities Review isimli dergidir (Şeker 2008). Dergi 1910 yılında ilgili başka dergilerle birleşerek The Survey adını almış 1952 yılına kadar yayımlanmaya devam ederek sosyal hizmet mesleğine ışık tutmuştur.

Bu gelişmelerin ardından 1919 yılında Amerika Sosyal Hizmet Okulları Birliği kurulmuştur.

4.1.2.2. 1915-1955 Yılları

1915-1955 arası 40 yıl, sosyal hizmet mesleği uygulama yöntemlerini tanımlama ve yeniden tanımlamayla uğraşmış ve kendini bir meslek olarak tanımlamakla boğuşmuştur. Bu dönemde meslek kademeli olarak ayrı ama birbiriyle ilişkili üç bölüme ayrılmıştır: Vaka çalışması, grup çalışması ve toplum örgütlenmesi (Brueggemann 2006).

Şahin (2009b), sosyal hizmet mesleğinin 1920 ve 1930'larda, kendisini yasal olarak kabul ettirmek ve kuruluşlarda söz sahibi olabilmek için profesyonelleşme

ihtiyacı içine girdiğini, bu dönemde psikoanalitik teorinin sosyal hizmette geniş kabul gördüğünü ve profesyonelleşme aracı haline geldiğini belirtmektedir.

Ruh sağlığı akımı da denilen bu sürecin başlaması ile sosyal hizmet uzmanı bilinçli ya da bilinçsiz olarak psikiyatristi model olarak almaya başlamış, bu dönemdeki politik ve sosyal ortam ile bireyin kendi kaderinden sorumlu olduğu görüşü sosyal hizmet alanında ruh sağlığı görüşlerinin çabuk kabulü ve benimsenmesi için uygun bir ortam hazırlamış, sosyal hizmeti reformcu yaklaşımdan uzaklaştırmıştır (Şahin 1999). Kapitalist batı toplumlarının ideolojilerinin merkezindeki bireysellik ve özgürlük kavramları o dönemin sosyal hizmet değerlerinin de merkezini oluşturmuştur (Banks 2001).

Birebir sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ilişkisine odaklanılan bu dönemde tıbbi sosyal hizmet, okul sosyal hizmeti, psikiyatrik sosyal hizmet, çocuk refahı, aile refahı gibi uygulama alanlarına göre uzmanlaşma yoluna gidilmiştir (Şahin 2002).

Settlement House gibi kuruluşlar ise 1929 krizinin ardından etkinliğini kaybetmeye başlamıştır. Yine de bu dönemde sosyal hizmet uzmanları; *laissez-faire (bırakınız geçsinler, bırakınız yapsınlar)* politikalarının geri alınması, işe ve desteğe muhtaç birçok aileye yardım edilmesi, bireylerin ekonomideki dalgalanmalardan kurtarılmaları için çalışmalar yapmış, hükümetlere baskı uygulamışlardır (Brueggemann 2006).

II. Dünya Savaşından sonra ise ihtiyaç alanları artmış, sosyal hizmetin müdahale alanı genişlemiştir.

4.1.2.3. 1955-1970 Yılları

1955-1970 arası profesyonelleşme, uzmanlaşma dönemi olarak düşünülebilir. 1955 yılında Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) kurulmuş, aynı yıl vaka çalışması ve grup çalışması resmen tanınmıştır. 1962 yılında ise toplum örgütlenmesi üçüncü uzmanlaşma alanı olarak tanınmıştır (Brueggemann 2006).

1960'lar ve 1970'lerde sosyal hizmetin bir meslek olup olmadığına dair birçok tartışma olmuştur (Banks 2001). Bununla birlikte mesleğin düşük prestiji ve kabul görememesinin etkisiyle meslek kendi içinde önemli tartışmalar yaşamıştır.

Örneğin; 1963'te Barlow sosyal hizmetin düşük prestiji ve düşük ücretleri konusundaki sebepleri listelemiştir (Condie ve ark. 1978): Kadın sosyal hizmet uzmanlarının alana hakim olması, müracaatçıların düşük statüsü, paraprofesyonellerin (mesleğe dair eğitim almayan ama bu alanda çalışarak kendini geliştirmiş, alana hakim olmuş kişiler) ve gönüllülerin sosyal hizmet gerçekleştirmesine izin verilmesi…

4.1.2.4. 1970 ve sonrası

1970'lere kadar devam eden müracaatçıların bireysel hakları ve görüşleri ile ilgili olan mikro sorunlara odaklanma eğilimi, bu yıllarda yapısal eşitsizlikler konusunda farkındalığın artmaya başlaması, radikal sosyal hizmetin ortaya çıkmasıyla değişim göstermeye başlamıştır. 1980'lerde güçlenen feminist hareketin, 1990'lı yıllarda ortaya çıkan baskı karşıtı uygulamanın etkisiyle sosyal hizmette sosyal uyuma yönelik yaklaşımların yanında sosyal değişime yönelik çalışmanın önemine dikkat çeken literatür de genişlemeye başlamıştır.

Bu dönemde sosyal hizmet literatüründe yer bulmaya başlayan, güçlendirme ve özgürleştirme ortak paydası ile ortaya çıkan eleştirel modellerin bazıları şunlardır: Irkçılık karşıtı ve çok kültürlü sosyal hizmet, baskı ve ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet, feminist sosyal hizmet, toplum çalışmasının çeşitli kolları, radikal sosyal hizmet, yapısal sosyal hizmet vb (Akbaş 2014).

Bu dönemde aynı zamanda klinik sosyal hizmet programları da hızla büyümeye devam etmiştir. Klinik sosyal hizmet yüksek lisans programları açılmıştır (Brueggemann 2006).

Bu gelişmelerin bir sonucu olarak da sosyal hizmetin sosyal değişimin üzerinde durması gerektiğini söyleyenlerle, daha klinik bakış açısını savunanlar arasında meslekte bir tartışma başlamış, meslek elemanları arasındaki bu anlaşmazlık sonucu mesleğin kalıplaşmış anlayışları sorunsallaştırılmıştır (Andrews 1987).

Alanın sosyal uyum ve sosyal reform olarak ikiye bölünmesi endişelerinin ortaya çıkmasının ardından sosyal hizmet, genelci sosyal hizmet uygulaması olarak yeniden kavramsallaştırılmıştır (Brueggemann 2006). Böylece lisans eğitimi alanın

tüm boyutlarını ele almayı gerektirecek şekilde yeniden yapılandırılmış, yüksek lisans eğitimi ile uzmanlaşma yoluna gidilmesi yönünde adımlar atılmıştır.

4.1.3. Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Gelişimi

Sosyal hizmetin bir disiplin ve meslek olarak gelişimi, oluşumu, dinamiği varlık bulduğu ve de model olarak taşındığı ülkenin birçok özelliğinden etkilenir, beslenir (Şeker 2008). Dolayısıyla Türkiye'de sosyal hizmetlerin gelişimini geçmişten günümüze geniş bir coğrafyada ve zaman diliminde incelemek uygun olacaktır.

Özellikle Eski Türklerde yöneticilerin sosyal güvenlik olarak tabir edebileceğimiz hizmetlerin sağlanmasında doğrudan rolünün olduğunu görmekteyiz. Türkmen (2015), hakanların halkın gelirini sağlamakla yükümlü olduğunu, aksi takdirde halkının başka bir bayrak altında nafakalarını aramaları için onlara izin vereceğini belirtir. Burada; yaşlılar, çocuklar gibi ihtiyaç sahibi grupların sorumluluğu da doğrudan yöneticilerin üzerindedir.

İslamiyet'in kabulü ile birlikte, Dünya'nın diğer bölgelerinde olduğu gibi Türk toplumlarında da sosyal hizmetler özellikle hayırseverlik ve gönüllülük üzerinden yürütülmeye başlanmıştır. Burada dini inanışların ve kültürün önemli olduğunu belirtmek gerekir.

Bununla birlikte; dinin bireysel tutum ve davranışların şekillenmesinde ve sosyal yardımlar konusunda bazı tohumların atılmasında etkili olduğunu belirten Kongar (1972), temeli ekonomik yapıya dayalı olan sosyal hizmetlerin üzerinde dini ilkelerin etkisinin çok kuvvetli olamayacağını savunur. Selçuklu ve Osmanlı Dönemlerinde kurulması, teşkilatlanması politik ve sosyo-ekonomik ihtiyaçların ürünü olan ve sosyal hizmetler kapsamında değerlendirilen; Ahilik Teşkilatı - ki Osmanlı Devleti'nde yerini loncalara bırakmıştır - ticari yollara kurulan hanlar ve kervansaraylar, şehirlere kurulan hastaneler bu anlamda değerlendirilebilir.

Benzer şekilde on dokuzuncu yüzyıl Osmanlı'sında ve Cumhuriyet Türkiye'sinde korunmaya muhtaç çocuklar, yaşlılar, dilenciler gibi gruplar konusunda yapılan çalışmaların ve düzenlemelerin sosyal hedeflerinin yanı sıra siyasi ve ekonomik hedeflerinin de varlığından söz etmek yanlış olmaz. Örneğin Kongar (1972), 1861 yılında Ereğli Kömür Havzası için çıkarılan 100 maddelik

“Dilaver Paşa Nizamnamesi”nin işçileri korumaktan ziyade üretimi arttırmak amaçlı olarak değerlendirilebileceğini belirtir.

4.1.3.1. Cumhuriyet öncesi

Milattan Önce 1280 yılında Etilerin çocuk koruma ile ilgili ilk vakfı kurduğunu, Milattan Önce on ikinci yüzyılda da Uygurlar tarafından benzer nitelikte ikinci vakfın kurulduğunu görüyoruz (Türkmen 2015). Diğer Türk Devletlerinde de benzer çalışmaların varlığından söz etmek mümkündür. Örneğin on ikinci yüzyıldaki Cengiz Han yasaları yoksullar ve yaşlıları korumayı emreder. Yine aynı yüzyılda Halep Şam Atabeki Mahmut Zengi’nin çıkardığı emirname çocukların korunması üzerinedir (Şeker 2008).

Korunmaya muhtaç çocuklara yönelik yapılan çalışmalara ek olarak on birinci ve on ikinci yüzyıllarda Selçuklu, hakim olduğu topraklarda şifahaneler, hanlar, kervansaraylar, imarethaneler kurdurmuştur. Henüz Avrupa’da akıl hastaları karanlık odalarda zincir altında yaşatılırken Emevi Devleti’yle başlayıp Selçuklu ve Osmanlı Devletlerinde de gelişerek varlığını sürdüren Bimarhanelerde bu hastaların bakım ve tedavisi sağlanmaya çalışılmıştır. Tabhane, Darüşşifa, Cüzzamhane gibi birçok kuruluşun varlığından söz etmek mümkündür.

Selçuklu Döneminde kurulan Ahilik Teşkilatı ise ayrı bir önem taşımaktadır. Anadolu’nun tarihsel sürecini ele aldığımızda, Ahilik sisteminin on üçüncü yüzyıldan başlayarak sosyal, ekonomik, kültürel ve toplumsal gelişimi sistematik bir şekilde düzenlediğini görüyoruz (Çavuşoğlu 2014). Türkmen (2015); sosyal yardımlaşma, iş bölümü, işbirliği, paylaşma, meslek edinme, meslek ahlakı ve toplumsallaşma açılarından “ahilik”, “lonca” ve “yaren” uygulamalarının üzerinde durmak gerektiğini belirtir. Dini, ahlaki ve geleneksel değerlere göre bir esnaf ve sanatkarlar teşkilatı olarak kurulmuş olan ahilik ve sonrasında lonca mesleki teşekkülleri sosyal dayanışma anlayışına göre kendi üyelerine veya üyelerinin akrabalarına yardımlar yapmaktaydı (Türkoğlu 2013). Ahiliğin güçlü olduğu dönemlerde yoksulluk mahallinde çözülmüş, dilencilik sorun olarak gündeme gelmemiştir (Çavuşoğlu 2014).

Selçuklu ve Osmanlı Dönemlerinde üzerinde durulması gereken bir diğer teşkilatlanma ise vakıflardır. Osmanlı Döneminde vakıfların sayılarının gittikçe

arttığını ve zenginlerin dini esas alarak hayırseverlik ve gönüllülük temelinde sosyal yardım ve sosyal güvenlik hizmetleri verdiğini görmekteyiz. Türkmen (2005), vakıfların gördüğü hizmetleri şu şekilde sıralar: Eğitim-öğretim, sanat-kültür, sağlık, spor, sosyal hizmetler (hayatı korumak, kurtarmak, güzelleştirmek, sosyal bünyeyi geliştirmek ve sarsıntılardan korumak maksadını gözeten çeşitli yardımlaşma ve dayanışma tezahürleri.), ulaştırma, iktisat, milli savunma, hayratın tamiri-ihyası ve diyani hizmetler.

On dokuzuncu yüzyıl ile birlikte Osmanlı Devleti'nde toprak kayıpları artmış. Milliyetçilik akımının da rüzgarını arkasına alan isyanlar parçalanma sürecini hızlandırmıştır. Bu dönemde Osmanlı Devleti bir savaştan diğerine sürüklenirken, yaşanan savaşlar ve kaybedilen topraklar beraberinde birtakım sosyal ve ekonomik sorunları da getirmiştir. Karataş (2015); savaşların, eşi ölmüş kadınlar ve yetim sayısındaki artışa; toprak kaybının ise, kaybedilen bölgelerden büyükşehirlere göçlere sebep olduğunu, yoksul ve kimsesiz çocuk sayısının arttığını belirtmektedir.

Bu gelişmeler geleneksel hayırseverlik kurumlarının kapasitesini zorlamış ve yönetimin sosyal hizmetlere doğrudan katılımı zorunlu hale gelmiştir. Şeker (2008), Osmanlı İmparatorluğu'nda II. Abdülhamit döneminin sosyal hizmet alanında kurumsallaşmanın ilk izlerini taşıdığını belirtir. Bu dönemde Darülaceze, Hamidiye Etfal Hastane-i Alisi, Darülhayr-ı Ali kurulmuştur. Balkan Savaşı sonrası ise göçmenlerle ilgilenmek üzere Muhacirin ve Aşayir Müdürlüğü kurulmuştur. Bayburt Müslüman Dilendirmez Cemiyeti ve İnegöllüoğlu Hacı Saffet Dullarevi de bu dönemde kurulmuştur (Çavuşoğlu 2014).

Muhtacin maaşı da bu dönemde yoksulluk alanında dikkat çeken uygulamalardan biridir. Önceki dönemlerde de uygulamanın örneklerinin bulunmasına rağmen Özbek (2006) Tanzimat Fermanı sonrasında bu uygulamanın hazine harcamaları içinde yavaş yavaş yer edindiğini ve Meşrutiyet Dönemi ile birlikte bir düzene sokulduğunu belirtir.

Osmanlı'nın son döneminde dikkatle incelenmesi gereken gelişmelerden biri de halk sağlığı alanında yaşanan gelişmelerdir. Bu süreç salgın hastalıklara karşı verilen mücadele ile iç içe geçmiş; kolera, çiçek, frengi gibi hastalıklara karşı alınan

önlemler pek çok kalıcı sağlık örgütlenmesinin ilk adımını oluşturmuştur (Özbek 2006).

4.1.3.1.1. Cumhuriyet öncesinde korunmaya muhtaç çocuklara yönelik çalışmalar

1800'lü yıllardan Osmanlı Devleti'nin yıkılmasına kadar geçen süreçte girilen savaşlarda alınan yenilgilerin sonucunda toprak kayıpları artmıştır. Daha önce de belirtildiği gibi bu süreç eşi ölmüş eşinden ayrılmış ve yetimlerin, aynı zamanda çocuk dilencilerin sayısının artmasına sebep olmuştur. Bu bağlamda, Osmanlı Devleti'nin dağılma döneminde korunmaya muhtaç çocuklar için gerçekleştirilen çabaları incelemenin ayrı bir öneminin olduğu düşünülmektedir.

4.1.3.1.1.1. Tuna Vilayeti Islahhaneleri

Türk sosyal hizmet tarihinde kurum bakımının temelini oluşturan "Islahhaneler"; işleyişi, üreticiliği, sistematiği ve korunmaya muhtaç çocukları yetiştirmesi bakımından döneminin örnek bir kuruluşudur (Çavuşoğlu 2014). Koç (2007), Müslüman ve Gayr-i Müslimlerin bir arada eğitim gördükleri karma eğitim sistemine geçişte ıslahhanelerin sanayi mektepleri ile birlikte önemli bir misyon üstlendiğini belirtir. Islahhanelerin işleyişi konusunda, farklılıklara saygı açısından dikkat çekilmesi gereken bir husus da Müslüman çocukların cuma, Gayr-i Müslim çocukların pazar günlerini yakınlarının yanında geçirebilme olanakları sağlanması (Koç 2006) gibi kültür ve inanç farklılıklarının göz önüne alındığı, aile ile ilişkiler kurulmasında kolaylaştırıcı rol oynandığı bir işleyişin söz konusu olmasıdır.

İlki Mithat Paşa'nın Niş valiliği sırasında 1863 yılında açmış olduğu Niş Çocuk Islahhanesidir. 4–15 yaşları arasında Müslüman-Hıristiyan ayırımı yapılmaksızın birçok öğrenciye hizmet veren Islahhanede okuma-yazma öğretiminin yanında sanat eğitimi de verilmiştir (Karataş 2015). Böylelikle, burada yetiştirilen çocukların meslek sahibi olmaları ve toplum içinde sağlıklı bireyler olarak yaşamalarına yardımcı olunmuştur (Çavuşoğlu 2014).

Mithat Paşa'nın Niş'ten sonra Rusçuk ve Sofya'da tesis etmiş olduğu ıslahhanelere olan teveccüh ve rağbet, yerel ve ulusal basına konu olunca, söz konusu müesseselerin namı kısa sürede yayılmış (Yıldırım 2013), imparatorluğun

farklı şehirlerinde açılmıştır. Açılan bu ıslahhanelerin, sanayi mekteplerinin de temelini oluşturduğunu söyleyebiliriz.

Günümüzdeki endüstri meslek liselerine benzer bir eğitim veren ıslahhaneler, yetim çocukların koruma ve bakımlarının sağlanması bakımından da yetiştirme yurtlarına benzetilebilir (Karataş 2015).

Islahhaneler, kendinden sonra kurulan; Darülhayr-ı Ali, Kazım Karabekir'in Gürbüzler Ordusu, Darüleytamlar, Himaye-i Etfal Cemiyeti Misafirhanesi ve Cumhuriyet dönemindeki Yetiştirme Yurtlarının temelini oluşturmuştur (Çavuşoğlu 2014).

4.1.3.1.1.2. Darüşşafaka

Bir hayır derneği olan Cemiyet-i Tedrisiye-i İslamiye tarafından 1873 yılında İstanbul'da öksüz ve yetim Müslüman çocukların okutulması için açılmıştır. Okuma olanakları en üst düzeyde kısıtlı olan kimsesiz, yoksul, yetenekli ve Müslüman çocukların eğitimini sağlayan Darüşşafaka bu türden bir işlevi bu biçimiyle üstlenen ve günümüze de taşıyan ilk ve tek okul olmasıyla da ayrıcalıklı konumdadır (Soydan 2003).

Öncelikle kapalıçarşı esnafının çıraklarının eğitilmesi için faaliyete geçmiş olan Darüşşafaka halen varlığını sürdürmektedir. Türkiye'de bir sivil toplum örgütü tarafından açılan ilk özel okul olan ve Türkiye'nin ilk halk okulu olarak anılan Darüşşafaka, günümüzde de eğitimde fırsat eşitliğinin yaratılması yolunda yaptığı katkı nedeniyle önemli bir sosyal işlev üstlenmiştir (Soydan 2003).

4.1.3.1.1.3. Darülaceze

1895'te kurulan bu kuruluş bir idare binası, ikisi erkeklere, ikisi kadınlara ait olmak üzere dört yaşlı odası, 20 yataklı bir hastane, bir yetimhane, çamaşırhane, hamam gibi hizmet binaları ve el sanatları ile ilgili imalathaneler, fırın ve mabetlerden (cami, kilise ve havra) oluşan bir komplekstir (Ünal 2012).

Ünal (2012); Darülaceze'nin sakat, yaşlı, kimsesiz ve korunmaya muhtaçları Müslüman-gayrimüslim ayrımı yapılmaksızın sokaklardan kurtarmayı, sıkıntılarını hafifletmeyi amaçladığını belirtir. Karataş (2015) ise biraz daha farklı bir pencereden

bakarak, Darülaceze'nin kuruluşunun arkasında İstanbul'un düzenini bozan serseri ve dilencilerin disipline edilmesi ve böylece düzenin sağlanması ihtiyacının yattığını söyler. Özbek (2006) de kurumun her şeyden önce, Abdülhamit'in yoksul halkın refah ve sağlığı konusunda taşımakta olduğu ilgiyi temsil etmek üzere kurgulandığını belirtmiştir. Son tahlilde, Darülaceze'nin ortaya çıkmasında hem dönemin sosyo-politik ortamının ve toplumsal yapısının hem insani ve vicdani değerlerin hem de idarecilerin payının etkisinin olduğunu belirtmek gerekmektedir.

4.1.3.1.1.4. Hamidiye Etfal Hastanesi

Abdülhamit'in kızı Ayşe Sultan'ı difteri nedeniyle kaybetmesinin ardından kurulması planlanan çocuk hastanesi 1899 yılında hizmet vermeye başlamış, ilk sekiz yılında ülkenin pek çok yerinden gelen 120000 civarında hastaya hizmet vermiştir (Özbek 2006).

4.1.3.1.1.5. Darülhayr-ı Ali

1900'lü yıllara gelindiğinde savaşların ve göçlerin etkisi iyice belirginleşmiş, hayırseverlik kurumları yetersiz kalmış ve devlet müdahalesi ihtiyacı doğmuştur. II. Abdülhamit tarafından 1903 yılında bu yetimhane açılmıştır. Çavuşoğlu (2005), Osmanlı Dönemi'nde korunmaya muhtaç çocuklar için devlet kanalıyla yapılan ilk çalışmanın Darülhayr-ı Ali olduğunu, kurumda bakılan çocuk sayısının 400'e ulaştığını, Ağustos 1909'da ise kurumun kapatıldığını belirtir.

4.1.3.1.1.6. Darüleytamlar

Kelime anlamı olarak da yetim yurdu, yetimhane anlamına gelmektedir. Savaş yetimlerinin barındırılması için devlet tarafından organize edilmiştir (Sarıkaya 2011). İttihat ve Terakki'nin destekleriyle açılmıştır. Başta Birinci Dünya Savaşı olmak üzere, son savaşlarda ortaya çıkan kimsesiz ve yetimleri barındırmak gayesiyle bir sosyal ihtiyaç olarak ortaya çıkan ve 1914 Kasımında kurulan ilk Darüleytamın ardından sayıları hızla artmış ve 1916 yılında 69'a ulaşmıştır (Özbek 2006).

Darüleytamlara; annesi vefat etmiş, babası askere alınmış ve iaşesini temin edecek kimsesi bulunmayan çocuklar veya ana-babasından birisi olmayıp, diğeri de deli ve kötürüm olanlar yahut çocuğun ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar ihtiyar

ya da hasta olanlar ile harp nedeniyle çok fakir düşüp, devlet tarafından geçimi sağlananlar kabul edilmekteydi (Karataş 2015).

4.1.3.1.1.7. Kırklareli ve İstanbul Himaye-i Etfal Cemiyetleri

Bütün bu gelişmelerin ardından 1917 yılında İstanbul'da Himaye-i Etfal Cemiyeti kurulmuştur. 1908 yılında Kırklareli'nde aynı isimle kurulan cemiyeti de kapsamına alan Cemiyet kısa sürede Devletin farklı vilayetlerinde şubeler açmıştır (Çavuşoğlu 2005).

Cemiyet çalışmaları kapsamında; 1917'de Firuz Ağa'da Çocuk Misafirhanesi açmış, çocukları çiftçilik ve hayvancılığa yönlendirmek adına Ziraat Yurdu açmış, anne-çocuk sağlığına yönelik çalışmalar yapmış, 1917-1922 yılları arasında 2027 çocuğa bakım ve koruma hizmeti vermiştir (Çavuşoğlu 2005).

4.1.3.2. Cumhuriyet sonrası

Osmanlı Devleti'nde olduğu gibi Cumhuriyet Türkiye'sinde de sosyal hizmetlerin gelişiminin ve yürütülmesinin önemli bir ayağını dernek ve vakıflar oluşturur. Bunlar arasında Osmanlı Devleti'nde var olup geliştirilerek Cumhuriyet Döneminde de varlığını sürdüren dernek ve vakıflar bulunmaktadır. Hilal-i Ahmer Cemiyeti (Türk Kızılayı) ve Himaye-i Etfal Cemiyeti (Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu) bunlara örnek olarak verilebilir.

100 yılı aşkın süredir yaşanan savaşların sonucunda yetim ve öksüz kalanların, daha geniş bir ifade ile korunmaya muhtaç çocuk sayısının artmış olması bu alana dikkat çekilmesi gerekliliğini doğurmuştur. Bu konu "Cumhuriyet döneminde korunmaya muhtaç çocuklara yönelik çalışmalar" başlığı altında detaylı bir biçimde incelenecektir.

Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk sosyal politika tedbiri 1921 yılında Ereğli ve Zonguldak kömür madenlerinde çalışan işçilerin çalışma koşullarına ilişkindir. Günde sekiz saat iş ilkesi, en küçük çalışma yaşı olarak 18'in saptanması gibi düzenlemeler getirilmiştir (Kongar 1972). Yine de 1936 tarihinde yayınlanan 3008 sayılı İş Kanunu'na kadar bu alanda kapsamlı bir düzenlemeden söz edilemez (Türkoğlu 2013).

Sosyal güvenlik alanındaki düzenlemelerin geç gerçekleşmesinin arkasında Türkiye'de sanayileşmenin Cumhuriyet'le birlikte Mustafa Kemal Atatürk'ün çabalarıyla gerçekleşmesinin, fabrikaların açılması ve çalışmaya başlamasına kadar geçen sürede büyük bir işçi sınıfının varlığından söz edilemeyecek olması etkilidir. Zaten bu dönemde yaşanan gelişmeler de işçi sınıfının baskısıyla değil, tepeden inme olmuştur. Sanayileşen yeni yapı, iç göçlere ve aile yapısında değişikliklere sebep olmuş, ücretli işçi sayısı artmıştır. Sonunda sanayileşmenin beraberinde getirdiği sıkıntıları yaşamaya başlayan ülkemizde, Avrupa'da sosyal güvenlik alanında yaşanan gelişmelerin de etkisiyle, bu alanda yasal düzenleme ihtiyacı doğmuştur.

Bu dönemde Çalışma Bakanlığı'nın kurulmuş olması ayrı bir önem arz etmektedir. Bakanlığın kurulmasının ardından; İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortası Kanunu ile İşçi Sigortaları Kurumu Kanunu (1945), İhtiyarlık Sigortası ve Emekli Sandığı Kanunları (1949), Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu (1950), İş Mahkemelerinin kurulması (1950), asgari ücret uygulamalarının başlaması gibi pek çok gelişme yaşanmıştır (Kongar 1972; Türkoğlu 2013).

Cumhuriyetin ilk yıllarında sosyal yardımlar da devlet kontrolüne alınmaya çalışılmış ve 1936'da kurulan Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı (Sıhhat ve İçtimai Muavenet Vekaleti)'nın görevi haline gelmiştir.

Sosyal hizmet mesleği açısından Cumhuriyet yıllarında Mustafa Kemal Atatürk'ün dezavantajlı gruplardan kadınların hakları hususundaki çabalarının ayrıca üzerinde durulması gerekmektedir. Osmanlı Devleti'nde erkeklerin miras paylaşımında daha fazla pay aldığı, birden fazla kadınla evlenebildiği, tek taraflı olarak boşanmaya karar verebildiği; kadınların ise ayrıcalıklı olarak kabul edilebilecek küçük bir kısmının eğitim alabildiği, mahkemede şahitliğinin yarım kabul edildiği, her meslekte çalışamadığı bir yapı söz konusuydu. 4 Nisan 1926'da Medeni Kanunun kabulü ile birden fazla kadınla evlenme kaldırılmış, resmi nikah şartı konulmuş, evlenmede yaş sınırı getirilmiş, ailelerin kızlarını zorla evlendirmesi yasaklanmış, kadınlara boşanma hakkı tanınmış, ekonomik haklar tanınmış, miras hukuku konusunda düzenlemeler yapılmıştır. Bunun ardından ise Batıda birçok ülkede kadınların oy kullanma hakkının olmadığı bir dönemde; 1930'da belediye, 1934'te milletvekili seçimlerinde kadınlara seçme ve seçilme hakkı tanınmıştır.

Günümüzde dahi kız çocuklarının eğitimi ile ilgili tereddütlerin yaşanması, çocuk gelin sayısının oldukça fazla olması gibi en temel sosyolojik olgular dahi ele alındığında Mustafa Kemal Atatürk'ün kadın hakları konusundaki ısrarlı çabalarının hem toplum açısından hem de sosyal hizmet mesleği ve disiplini açısından önemi ortaya çıkacaktır.

Türkiye'de sosyal refaha ilişkin hizmetlerin çok eski tarihlere kadar uzanan köklü bir geçmişi olmakla beraber, yöntem uygulamalarının başlaması yirminci yüzyılın ikinci yarısındadır (Özbek 2006). Mesleğinin gelişiminde önemli bir eşik ise 1960'larla aşılmıştır. 1961 yılında kabul edilen Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda "sosyal devlet" kavramının yer bulması da bu süreçte önem taşımaktadır.

Sosyal devlet anlayışı sosyal barışın ve adaletin sağlaması için devletin sosyal ve ekonomik hayata müdahalesini gerekli görmektedir (Pektaş 2010). Sosyal barış ve adaletin sağlanması ise sosyal hizmetin temel amaçları arasında yer bulmaktadır. Aynı zamanda sosyal devlet kavramı sosyal eşitsizliklerin giderilmesini de içerir (Türkoğlu 2013), ki bu da sosyal hizmet meslek ve disiplininin hedefleri arasında yer alır. Yani sosyal devlet kavramının Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda yer bulması mesleğin gelişimi açısından da önemli bir yer tutmaktadır. Sosyal devlet kavramının Anayasa'ya girmesinin meslekleşme sürecinin başı olarak kabul edilebilecek olan 1961 yılına (Sosyal Hizmetler Akademisi'nin ilk öğrencilerinin eğitime başlaması) denk gelmesi önemli bir anlam taşır.

4.1.3.2.1. Cumhuriyet döneminde korunmaya muhtaç çocuklara yönelik çalışmalar

Himaye-i Etfal Cemiyeti ilk defa Kırklareli'nde 1908 yılında kurulmuş daha sonra 1917 yılında İstanbul'da ülke çapında kurulan İstanbul Himaye-i Etfal Cemiyeti ile birleştirilmiştir (Çavuşoğlu 2005). İstanbul'daki Himaye-i Etfal Cemiyetinin kurucularından bazıları milli mücadeleye katılmak için Ankara'ya gitmiş ve 30 Haziran 1921'de savaş sonrası kimsesiz çocuklarla ve korunmaya muhtaç çocuklarla ilgilenmek üzere Ankara'da Himaye-i Etfal Cemiyeti'ni kurmuştur (Çengelci 1996). Bu dernek, öncelikli olarak şehit çocuklarıyla, harp malulleri ve harp felaketzedelerinin çocuklarıyla ilgilenmeyi amaçlamıştır (Çavuşoğlu 2005).

Çavuşoğlu (2005) bu kurumun; çocukların korunması, prevantoryumlar*, çocuk poliklinikleri, sanatoryumlar, çocuk tiyatroları, sinemaları, kütüphaneleri, Şefkat Pulları, banyolar, Süt Damlaları, Şefkat Yuvaları gibi birçok ilke imza atmış olması açısından ülkemizde sosyal hizmet uygulamalarının öncüsü olduğunu belirtmektedir.

Cemiyet sadece Türkiye'de faaliyet göstermemiş, Almanya, Avusturya, ABD, Kıbrıs, Mısır gibi ülkelerde de şubeler açmış, yaptığı çalışmalardan elde ettiği gelir merkeze katkıda bulunmuştur (Sarıkaya 2011).

1934 yılında adı Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu olarak değiştirilmiş ve 1937 yılında alınan Bakanlar Kurulu kararı ile Kamu Yararına Çalışan Dernek olarak kabul edilmiştir.

II. Dünya Savaşı sırasında ortaya çıkan ekonomik sıkıntılar beraberinde bir takım sosyal sorunları getirmiş ve İstanbul'da serseri ve dilenci çocuk sayısını arttırmıştır. İşte bu ortam da yeni bir ihtiyaç doğurmuş ve çözüme yönelik arayışların ardından Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu İstanbul Merkezi Serseri ve Satıcı Çocuklar Projesi ortaya çıkmıştır. Çavuşoğlu (2005), toplumda 2848 çocuğa ulaşılan proje sonrasında yapılan çalışmaların 1949 yılında ilk 5387 Sayılı Korunmaya Muhtaç Çocuklar Kanunu'nun ortaya çıkmasına neden olduğunu belirtmektedir.

1949 yılında Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun ile sorumluluklar Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı arasında paylaştırılmıştır. 1957 yılında çıkan ikinci Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun ise yerel yönetimleri yetkili kılmayı hedeflemiş, çocuk koruma hizmetlerini yerel yönetimlerdeki Korunmaya Muhtaç Çocukları Koruma birliklerine vermiştir (Çengelci 1996).

Kurum 1980 darbesi sonrası feshedilmiş ve 1983 yılında kabul edilen 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'yla Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı kamu tüzel kişiliği olan, katma bütçeli Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) kurulmuştur. 1991 yılında Kanun Hükmünde Kararname ile Başbakanlık'a bağlanmıştır. 2011 yılında ise SHÇEK, 633 sayılı

* Vücuduna verem mikrobu girmesine rağmen henüz hastalığa yakalanmamış zayıf kimselerin, vereme yakalanmasını önlemek amacıyla bakıldıkları sağlık kurumları.

Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (ASPB) olarak lağvedilmiştir.

Elbette Cumhuriyet Döneminin Çocuklara yönelik hizmetleri Çocuk Esirgeme Kurumu etrafında gelişen çalışmalardan ibaret değildir. Mustafa Kemal'in Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin açıldığı günü çocuklara armağan etmesiyle başlayan süreçte birçok alanda çocuklarla ilgili olarak düzenlemeler yapılmıştır. Danişoğlu (1999); çocuk nüfusunun korunması, eğitilmesi, sağlığı vb. ihtiyaçlarının karşılanması için Anayasalarda, siyasi parti programlarında, hükümet programlarında, kalkınma planı ve yıllık programlarda geniş ve etkili devlet politikalarına yer verildiğini belirtmektedir.

4.1.4. Türkiye'de Sosyal Hizmetin Meslekleşme Süreci

Türkiye Cumhuriyeti II. Dünya Savaşı'na girmemişti ancak yine de savaşın şiddetini ve etkilerini sosyal ve ekonomik alanda hissetmiştir. Cumhuriyetin ilk yıllarında sosyal politika uygulamalarının yürütülmesini sağlayan Hilal-i Ahmer, Himaye-i Etfal Cemiyetleri ve fukaraperver cemiyetlerin faaliyetlerinin savaşın getirdiği yeni ve karmaşıklaşan sosyal sorunlara çözüm üretmesi artık imkansızdı. Buna sanayileşmenin getirdiği kentleşme ve göç gibi sorunların da eklenmesi sonucu sosyal yardım ve gönüllülük söylemleri yerini devletin kontrolündeki sosyal hizmet uygulamaları söylemine bırakmıştır (Özbek 2006). Böylelikle meslekleşme sürecine dair temeller atılmaya başlanmıştır.

1959 yılında gerçekleştirilen I. Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı ilk bilimsel çaba olarak değerlendirilebilir. Aynı yıl 7355 sayılı Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kurulmasına Dair Kanun kabul edilmiştir. Yine sosyal hizmet uygulayan kurum ve kuruluşların devletle bir koordinasyon içerisinde çalışmaları sağlanarak daha fazla vatandaşa hizmet verilmesi amacıyla 1960 yılında Ankara'da Sosyal Hizmet ve Araştırma Derneği kurulmuştur (Özbek 2006).

1961 yılında Sosyal Hizmetler Akademisi ise 1959 yılında kurulmuş olan Sosyal Hizmetler Enstitüsü altında Birleşmiş Milletler'in itici gücüyle faaliyete geçmiş (Kongar 1972), böylece profesyonel meslek elemanları yetiştirilmesi için ilk sosyal hizmet okulu açılmıştır. 1965 yılında Sosyal Hizmetler Akademisi ilk mezunlarını

vermiş ve sosyal hizmet uzmanları kamuda ve özel kuruluşlarda çalışmaya başlamışlardır.

1961 Anayasasına sosyal devlet ilkesinin eklenmesi ve bunun ardından 1963 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün kurulması ve Sosyal Hizmetler Akademisi'nin Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW)'ne üyeliği meslekleşme sürecine hız kazandıran diğer gelişmelerdendir.

1967'de Emre Kongar'ın Hacettepe Üniversitesi Sosyal Çalışma Bölümü'nü açması Türkiye'de bu alanda öğrenci yetiştiren okul sayısının ikiye çıkmasında, bunun doğal bir sonucu olarak mezun, yani meslek elemanı sayısının da daha hızlı bir biçimde artmasında rol oynamıştır.

Türkiye'de 1960'lı ve 1970'li yıllarda sosyal hizmetler alanındaki uygulamalar daha çok aile ve nüfus eksenli sorunları merkezine almış, bunun yanı sıra yoksullara ve sosyal, fiziki ve ruhsal sorunlar yaşayan bireylere ve diğer bireylere yönelik olarak çalışmalar yapılmıştır (Özbek 2006).

80'li yıllarda darbe sonrası yeniden yapılanmaya gidilmiştir (Çengelci 1996). 1982 Anayasası ile devlete zor durumda olan, kendi kendine yetemeyen, başkalarından yardım almak zorunda olan kişileri sosyal hizmet ve sosyal yardımlarla destekleme yükümlülüğü getirilmiştir (Özbek 2006). 1983 yılında 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu kabul edilmiştir. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile sosyal hizmetler hukuksal bir tanıma kavuşmuş ve kapsamı konusunda da açıklık kazandırılmıştır (Çengelci 1996). Yine bu kanunla Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı SHÇEK kurulmuş, sonradan Başbakanlığa bağlanmıştır. Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü, Sosyal Hizmetler Enstitüsü, illerde kurulan Korunmaya Muhtaç Çocukları Koruma Birlikleri ve dernek statüsündeki Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu bu yeni kurum altında birleştirilmiştir. Böylece dağınık biçimde bulunan sosyal hizmet kurumları bir çatı altında toplanmıştır.

Bu dönemde sosyal hizmet okullarının sayısı bire indirilmiş, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu 2002 yılına kadar Türkiye'deki tek

sosyal hizmet okulu olarak kalmıştır. 1988 yılında ise daha önce kapatılan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği tekrar açılmıştır.

2002 yılında Başkent Üniversitesi'nde açılan sosyal hizmet bölümü ile birlikte sosyal hizmet eğitimi Hacettepe Üniversitesi tekelinden çıkmaya başlamıştır. Bunu Ankara Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi ve Sakarya Üniversitesi izlemiştir. İlerleyen yıllarda sosyal hizmet okulları hızla artmaya devam etmiştir.

4.1.4.1. Günümüzde yaşanan sorunlar

Kut (1988); sosyal hizmet mesleğinin, Türkiye'de 1960'lı yıllara dayanan meslekleşme sürecinde kimi zorluklarla karşılaştığını belirtir. Bu zorlukların temelinde ise sosyal yardımlaşma ve dayanışmanın insan tarihi kadar eski bir uygulama oluşunun yattığını söylemektedir. Var olan kültürel yapı mesleğin profesyonelleşme çabasına ket vurmaktadır.

Aynı zamanda Kut (1988), Türkiye'de sosyal hizmet uygulamasının sosyal refahı arttırmaktan ziyade daha çok sosyal yardıma yönelik olduğunu bildirmiştir. Günümüzde de bu durumun devam ettiği, hatta 21. yüzyılda daha da arttığını söylemek gerekir. Elbette bunda sosyal hizmetin sosyal yardım temelli bir özellikte algılanmasının da payı yüksektir. Yine de, şunu belirtmek gerekir ki, sosyal refaha yönelmeyen bir sosyal hizmet uygulaması Şeker (2008)'in ifadesi ile yoksulun parmağına çalınan baldan fazlasını temsil etmez.

Bu yapısal sorunlar ile birlikte günümüzde mesleğin geleceği açısından da büyük önem taşıyan sosyal hizmet camiası içinde son yıllarda önemli ayrışmalara sebep olan birtakım başka meselelerden de söz etmek gerekir.

4.1.4.1.1. Mesleğin kavramları üzerine yaşanan tartışmalar

Öncelikli olarak ele alınması gereken noktalardan bir tanesi sosyal hizmet mesleğinin ve meslek elemanının isimleri konusunda ülkemizde halen tartışmaların sürmekte olmasıdır. Bu durum sadece meslek camiasında içinde tartışmalara sebep olmakla kalmamakta, toplumun kafasında karışıklığa sebep olmaktadır. Aynı işi yapması beklenen iki kişiden birinin kendini sosyal hizmet uzmanı, diğerinin ise sosyal çalışmacı olarak tanıttığı göz önüne alınmalıdır. Meslekte kullanılacak

kavramların kararlaştırılması ve bu kavramlar konusunda meslek camiasında mutabakatın sağlanması; tanınma, rolünü tanımlama ve düzgün bir prestij elde etme açısından sosyal hizmet mesleği açısından önem taşmaktadır (Condie ve ark. 1978).

Meslekleşme sürecinin başlarında ABD'de de benzer tartışmalar yaşanmıştır. Farklı yazarlar sosyal hizmet mesleği için farklı isim önerilerinde bulunmuştur. Örneğin; Pollack (1963) sosyal hizmetin Yunanca atry (healing) ve soci (society) kelimelerinden gelmesini önermiş, sociatry mesleğinin daha sonra microsociatry ve macrosociatry diye bölümlenebileceğini belirtmişti. Öbür taraftan, "social worker" isminin camianın geneli tarafından kabulünün ardından ünvanı resmi kuruluşlarda kullanma mücadelesi başlamıştır (Condie ve ark. 1978).

Benzer bir şekilde Türkiye'de de kullanılacak kavramların camia içerisinde netleştirilmesi sosyal hizmetin ülkemizde meslekleşme sürecini hızlandıracaktır.

4.1.4.1.2. Meslek dernekleri

Farklı fikirlerdeki bireylerin bir araya gelerek mesleki değer ve ilkeler çerçevesinde ortak karar alabilecekleri bir yapının olması mesleğin geleceği ve gelişimi açısından önemlidir. Sosyal hizmetin farklı fikirdeki bireyleri, grupları, toplulukları veya toplumları ortak paydalarda buluşabilmeleri açısından bir araya getirme hususunda arabuluculuk rolü bulunur.

Bu rolünün aksine, Türkiye'de farklı fikirlerdeki sosyal hizmet uzmanlarını kapsayan tek bir çatı dernek mevcut değildir. Dernekler nezdinde camianın bölünmesi de beraberinde mesleğin hak arayışına ket vurmaktadır.

4.1.4.1.3. Sosyal hizmet eğitimi

Türkiye'de 50 yılı aşkın bir geçmişe sahip olan sosyal hizmet eğitiminin, çeşitli sebeplerle 2000'li yıllara kadar genişleyememiş ve akademisyen sayısında önemli bir artış gösterememiş olması, son yıllarda sosyal hizmet eğitimi alanında yaşanan sıkıntıların ve büyük tartışmaların önemli bir sebebidir.

Sosyal hizmet alanı meslekleşme sürecinin başından itibaren genişlemeye devam etmiş ve edecektir. Bugünlerde okul sosyal hizmetinin uygulamaya konulması tartışmaları yayılmaya başlamıştır. Alanın genişlemesi ise zaten var olan personel

ihtiyacının artmasına sebep olmaktadır. Bu durum sosyal hizmet okullarının daha fazla mezun vermesi ihtiyacına, sosyal hizmet okullarının arttırılması ihtiyacına ve en sonunda sosyal hizmet akademisyenlerinin arttırılması ihtiyacına yol açmaktadır.

2000'li yılların başında, Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinin de etkisiyle sosyal hizmet eğitimi veren üniversitelerin ve sosyal hizmet alanında çalışan personel sayısının artırılması yoluna gidilmiştir. Çok daha erken başlatılmış olması gereken bu çaba, niteliğe önem verilmeksizin, hızlı bir biçimde, nicel hedeflere yönelik olarak yapılınca sosyal hizmet eğitimi açısından oldukça büyük sorunların ortaya çıkmasına sebep olmuştur.

Bugün ön lisans ve açık öğretim dahil edildiğinde sosyal hizmetler alanında 60'ın üzerinde eğitim programı bulunmaktadır. Ancak bu üniversitelerde eğitim verebilecek sosyal hizmet akademisyenlerinin sayısı oldukça azdır.

1963 yılında Sosyal Hizmetler Akademisi, IASSW'ya üye olarak eğitimde belli bir kaliteyi tutturmayı amaçlamıştır. Ancak günümüzde mevcut sosyal hizmet okullarının önemli bir bölümü için böyle bir çabadan söz etmek mümkün değildir. Bunun da ötesinde uygulamaya dayalı olan sosyal hizmet mesleğinin uygun olmayan yollarla açık öğretim sistemiyle verilmesi de ülkemizde hem sosyal hizmet mesleğinin geleceği hem de toplumun alacağı hizmetin kalitesi açılarında önemli bir sorun olarak görülmektedir.

4.1.4.1.4. Farklı meslek gruplarının sosyal hizmetin meslek alanına dahil edilmesi

Sosyal hizmet alanında zaten var olan personel ihtiyacının birdenbire göz önüne serilmesi, ancak mezun sayısının yetersiz olması sosyal hizmet mesleğinin görevlerinin sosyolog, psikolog, öğretmen gibi meslek grupları tarafından yerine getirilebilmesi açısından yapılan yasal düzenlemeleri de beraberinde getirmiştir.

Sosyal çalışma görevlisi kadrosu verilen bu meslek grupları, sırf sosyal hizmet alanına belli açılardan yakın görüldükleri için var olan personel ihtiyacını kapatmak adına daha önce hiç eğitim almadıkları bir alanda çalışmaya başlamışlardır. Bu durum başvuran müracaatçılara verilen kalitesiz, yetersiz hizmet sonucunda sosyal

hizmet müdahalesinin etkili biçimde uygulanamamasına, bireysel ve toplumsal ihtiyaçların doğru ve uygun bir biçimde karşılanamamasına sebep olmaktadır.

4.1.4.1.5. Yerele ilişkin sosyal hizmet bilgisinin yetersizliği

Günümüzde sosyal hizmete ilişkin eleştirilerden en önemlilerinden biri yazılı kaynakları ile kendi toplumuna uyan bir uygulamanın kuramsal, bilimsel ve bilgisel temelini oluşturacak üretimlerin geliştirilmemiş olması; yapılanların ise çeviriler ve yabancı kaynaklardan bol aktarmalı uyarlamalar olduğudur (Şeker 2008). Akbaş (2014) da hazırkalıp reçetelerin yerli/yerel bilgiye ve/veya uygulamaya dayanmadığını ve sosyal hizmet dilinin kötü bir çeviri diline mahkum olduğu eleştirisini getirmektedir.

Sosyal hizmet bireyi çevresi içinde ele alır. Bunun bir sonucu olarak da kültürden, inanışlardan, toplumsal ve ekonomik yapıdan, mevcut koşullardan bağımsız bir sosyal hizmet müdahalesinden söz edilemez. ABD'den veya başka ülkelerden Türkiye'deki uygulamaya olduğu gibi aktarılan bir bilgi temeli elbette toplumdan ve alandan kopuk olacaktır.

4.2. BİR MESLEK ve DİSİPLİN OLARAK SOSYAL HİZMET

Bir meslek ve disiplin olarak sosyal hizmet toplumda var olan engelleri, eşitsizlikleri ve adaletsizlikleri ele alır. Krizlere ve acil durumlara olduğu kadar, günlük bireysel ya da sosyal sorunlara da yanıt verir (Duyan 2010). Bunu yaparken sosyal hizmet; hem özgün sosyal hizmet kuram ve yöntemlerini kullanır, hem de psikoloji, sosyoloji, sosyal politika ve felsefe gibi disiplinlerden faydalanır (Thompson 2009).

İnsancıl ve demokratik ideallere dayalı bir meslek olan sosyal hizmetin, mesleki etkinliğinin odağı, bireyin sosyal işlevselliği ve çevresi ile olan etkileşimidir (Kut 1988). Sosyal hizmet uzmanları toplumun her kesiminden bireylerle çalışır. Bununla birlikte Brueggemann (2006) sosyal hizmet uzmanlarının daha çok; kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelliler, hastalar, yoksullar, evsizler gibi toplumun daha dezavantajlı olarak kabul edilen, tam ve üretken bir hayat yaşayacak kaynaklara

sahip olmayan üyelerinin refahını korumaya ve arttırmaya yönelik olarak çalışan profesyoneller olduğuna dikkat çeker.

Meslek elemanları bireylerin sorunlarını çözmeye yardımcı olurken, toplum kaynaklarının kullanılabilirliğini arttırmayı, bu yolla sosyal adaleti inşa etmeyi ve olumsuz toplumsal koşulları sosyal gereksinimlerin giderilmesi yönünde düzeltmeyi amaçlar (Şeker 2008). Yani sosyal hizmet, hem bireysel sorunlara ve bu sorunlara katkı veren toplumsal konulara, hem de birey ve toplum arasındaki karşılıklı etkileşime yönelmektedir (Şahin 2008).

4.2.1. Tanımı, Amacı, Rolleri ve İşlevleri

Oldukça geniş bir kapsam ve uygulama alanına; değişken, karmaşık ve tartışmalı bir doğaya sahip olan sosyal hizmet, tarihin farklı dönemlerinde olduğu gibi, farklı kültür ve coğrafyalarda da farklı şekillerde tasavvur edilebilir ve mesleğe farklı rol ve işlevler biçilebilir.

4.2.1.1. Sosyal hizmetin tanımı

Belirli yazar ya da örgütlerin sosyal hizmet disiplinini nasıl tanımladıklarının, bir dereceye kadar, onların sosyal hizmet disiplininin nasıl olması gerektiğine ilişkin görüşlerine bağlı olacağını belirten Thompson (2009) sosyal hizmete ilişkin net bir tanım yapmaktan kaçınmış ve bunun verimsiz bir çaba olacağını belirtmiştir. Basitçe sosyal hizmetin, sosyal hizmet uzmanları ne yapıyorsa o olduğunu ifade etmiştir.

Şahin (1999) ise sosyal hizmet camiasında herkesçe kabul gören bir tanıma rastlanmamasına rağmen var olan tanımların aynı ögeleri içerdiğini, sosyal hizmetin; bilgi tabanına dayalı, yöntemleri olan ve sosyal refah sistemlerinin kaynaklarını kullanan sosyal olarak tanınmış bir meslek ve disiplin olduğunu belirtmektedir.

Sosyal hizmet camiası açısından iki önemli çatı kurum olan Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) ve IASSW, 2000'li yılların başından beri ortak bir tanım üzerinde anlaşma hedefine yönelmiştir. İlki 2001 yılında yayınlanan bu tanımların güncellenmesi ihtiyacı hissedilmiş olacak ki, önce 2012 yılında son olarak da Temmuz 2014'te ortak bir sosyal hizmet tanımı belirlenmiştir.

2001 yılında kabul edilen tanım (http://www.sozialarbeit.at/files/draft-ppp-definition.pdf , Erişim Tarihi: 02 Mart 2016):

> *"Sosyal hizmet mesleği; sosyal değişimi, insan ilişkilerinde sorun çözümünü, insanların iyilik hallerinin arttırılarak özgürleştirilmelerini ve güçlendirilmelerini sağlar. İnsan davranışları ve sosyal sistemler teorilerinden faydalanarak insanların çevreleri ile etkileşime girdikleri noktalara müdahale eder. İnsan hakları ve sosyal adalet prensipleri sosyal hizmetin temelidir."*

2012 yılında kabul edilen tanım (http://www.sozialarbeit.at/files/draft-ppp-definition.pdf , Erişim Tarihi: 02 Mart 2016):

> *"Sosyal hizmet; sosyal kalkınmayı ve sosyal uyumu kolaylaştırır. Sürdürülebilir iyilik halini sağlamak amacıyla insanların sosyal çevrelerini etkilemelerini desteklemek sosyal hizmetin merkezindedir. Meslek sosyal hizmet teorilerinden, sosyal bilimlerden ve yerel bilgiden beslenmektedir. İnsan hakları, kollektif sorumluluk ve sosyal adalet prensipleri uygulamanın temelidir."*

2014 yılında kabul edilen tanım (http://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/, Erişim tarihi: 08 Aralık 2015; http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/, Erişim tarihi: 8 Aralık 2015):

> *"Sosyal hizmet; sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal uyumu, insanların özgürleştirilmesini ve güçlendirilmesini destekleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kollektif sorumluluk ile farklılıklara saygı ilkeleri sosyal hizmetin merkezindedir. Sosyal hizmet kuramları, sosyal bilimler, beşeri bilimler ve yerele özgü bilgi temeli ile desteklenen sosyal hizmet, yaşama dair zorluklara işaret ederek ve iyilik hallerini arttırarak insanları ve yapıları birleştirir."*

Tanımlar arasındaki ufak farklılıklar sosyal hizmetin geçen 14 yıldaki değişimi ve gelişimi hakkında da fikir verebilir.

2012 yılında yapılan tanımda yerele özgü bilgi temeline vurgu yapıldığını ve bu vurguya 2014 yılında yer alan tanımda da yer verildiğini görüyoruz. Bununla birlikte bilgi temelinin genişliğine ilişkin vurgu da 2014 tanımında açık bir biçimde görülmektedir.

2001 yılında kabul edilen tanımda insan hakları ve sosyal adalet prensipleri sosyal hizmetin temeli olarak bildirilirken, 2012 yılında kabul edilen tanımda buna

kollektif sorumluluk prensibi eklenmiş, 2014 yılında kabul edilen tanımda ise farklılıklara saygı ilkesi eklenmiştir.

2014 tanımı ayrıca sosyal hizmetin bir meslek olmasının yanı sıra bir akademik disiplin olduğu ve uygulama temelli olduğu vurgusunun ilk kez yapılmış olması açısından da önem taşımaktadır. Burada hem sosyal değişimi ve gelişimi hem de sosyal uyumu hedeflediği vurgusu da yer almaktadır.

4.2.1.2. Sosyal hizmetin amacı

Sosyal hizmetin amacı; yaşam içinde sosyal rollerini yerine getirmeleri ve karşılaştıkları sorunlar ile baş edebilmeleri için bireylerin yeteneklerini geliştirmek, insan ihtiyaçlarını yeterli ölçüde karşılanmasına olanak veren çevresel imkanları arttırmaktır (Şahin 2009b).

Bir başka ifade ile sosyal hizmetin; bireylerin gelişmelerine ve toplumun değişen koşullarına uyum sağlamalarına yardımcı olmak, kişilerin refahlarını sağlamak ve sosyal değişmeyi etkilemek, bireyin sosyal işlevselliğini engelleyen tıkanıklıkları açmak, birey-toplum etkileşimini güçlendirmek, sosyal bilinci geliştirmek, insan haklarını güvence altına almak, toplumsal refah ve kaynakların dağılımını dengelemek gibi amaçları vardır (Kut 1988).

Sosyal hizmetin temel amacı sosyal işlevselliğin arttırılmasıdır. Yani bireyin yaşadığı sosyal çevre içerisinde temel gereksinimlerini sağlaması, toplumun bağımsız bir üyesi olabilmesi ve topluma katkı sağlayabilmesini içermektedir (Yolcuoğlu 2014). Sosyal işlevselliğinin arttırılması konusunda ise tarihi yönden iki ayrı yaklaşım sosyal hizmet girişimlerinin karakteristiğini oluşturur (Kut 1988). Bunlar sosyal reform ve sosyal tedavi yaklaşımlarıdır. Biri toplumsal istikrarı hedeflerken, diğeri ise toplumsal değişime yönelir.

4.2.1.2.1. Toplumsal istikrara karşı ve toplumsal değişim

Sosyal hizmetin temel amacının bireyin tedavisi mi yoksa sosyal koşulların iyileştirilmesi mi olduğu tartışması sosyal hizmetin ilk gelişim dönemlerinden bugüne uzanır (Şahin 2009b).

Sosyal hizmet girişimlerinin karakterini oluşturan bu iki yaklaşımın her biri sosyal hizmet açısından belli hedeflere yönelmektedir. Sosyal tedavi yaklaşımları toplumsal istikrar ve bireysel tedavi hedefine yönelirken, sosyal reform yaklaşımı ise toplumsal değişimi hedefler.

Thompson (2009) sosyal hizmete ilişkin geleneksel yaklaşımların, toplumun yapısındaki ayrışmaları ve gerilimleri dikkate almayarak, sosyal hizmetin temel görevini toplumsal istikrar olduğunu kabul ettiklerini belirtir. Bu da insanlara sosyal koşullarına uyum sağlamaları konusunda yardım etmek ve içinde yer aldıkları koşullarla nasıl daha iyi başa çıkabileceklerini öğretmekten geçer. Sosyal koşulları değiştirme fikri ise ikinci plandadır.

Öbür taraftan sosyal hizmet başlangıcından beri toplumsal değişme ve iyileşmenin bir parçası olmaya çalışmıştır. Sosyal hizmetin, tasarımı itibariyle, açık bir biçimde statükoya karşı olduğunu ve bunu müracaatçı sistemleri lehine değiştirmekle yükümlü olduğunu belirten Şahin (2009b), her sosyal hizmet faaliyetinin insanları sosyal işlevselliklerini kısıtlayan sosyal sistemlere karşı bilinçlendirmeye ve sosyal refaha yönelik olarak kaynakların dağılımını yoksun gruplar lehine değiştirmeye çalıştığını belirtir. Şunu belirtmek gerekir ki; sosyal hizmetlerden faydalananların önemli bir bölümü sorunlarını bireysel başarısızlık ya da yetersizliklerden dolayı yaşamazlar. Bu müracaatçılar, sorunlarını toplumsal yapıyla bağlantılı olarak yaşayan, baskı altındaki, ezilen azınlıklardır (Thompson 2009). Zaten sosyal reform yaklaşımı da bireyin uygun koşullara sahip olduğu takdirde işlevselliğinin otomatik olarak gelişeceği sayıltısına dayanır (Şahin 1999).

Geleneksel yaklaşımlar, karmaşık sosyal ve kişilerarası sorunları bireylerin başarısızlığına ya da işlevsizliğine indirger (Thompson 2009). Böylesi bir bakış açısının tehlikesine dikkat çeken Şahin (2009b); bunun, birey ve toplumu değiştirme misyonuna soyunmuş bir mesleğin, statükonun koruyucusu bir meslek haline dönüşmesine sebep olabileceğini belirtir. Akbaş (2014) da benzer bir şekilde sosyal hizmet mesleğinin sosyal alanda modern ulus devletin düzenleyici işlevine verdiği katkıya dikkat çeker.

Toplumsal değişimi dışlayan bir bakış açısı Thompson (2009)'nun deyimi ile sistemdeki ve sosyal politikalardaki boşluklar ya da başarısızlıklar nedeniyle oluşan

sorunları temizleyen bir süpürme işlemi, refah devletinin yama vurmaya yarayan bir sisteminden ibaret olur. Abramovitz (1998) de sosyal hizmetin ya insan bilinciyle veya kaynakların paylaştırılmasıyla ilgilenmesi açısından başlangıcından beri politik olduğunu, sosyal reform iddialarından ve politikadan uzaklaşmayı tavsiye eden bir duruşun aslında statükodan yana bir duruşu temsil ettiğini belirtir.

Elbette bu itirazlar toplumsal istikrar hedefini dışlamak anlamına gelmez. Kut (1988), sosyal hizmet uzmanının bir yönünün problemi ortadan kaldıracak davranış değişikliği ve problemin çözümü mümkün olmadığı hallerde müracaatçının probleme uyum sağlamasına yardım etmek olduğunu belirtir.

Yani sosyal hizmet bir taraftan birey ve grupların toplumun değişimine uyum sağlamasına yardımcı olurken, öte yandan toplumdaki değişimi hızlandırmak ve değişim yaratmak çabası içindedir (Kut 1988).

Sosyal hizmetin temel amacı olan sosyal işlevselliğin arttırılması hususunda her iki bakış açısının da birbirinden bağımsız olarak ele alınmaması gerekir. Sosyal hizmet hem sosyal tedavi hem de sosyal reform odağına aynı anda yönelmelidir (Şahin 2009b). Böylece toplumsal istikrar, toplumun bireysel ve toplumsal refahın gelişiminde etkili olan boyutlarını pekiştirirken; toplumsal değişim, ayrımcılık gibi toplumun negatif ve yıkıcı boyutlarında değişim sağlamayı amaçlar (Thompson 2009).

4.2.1.3. Sosyal hizmetin rolleri

Rol terimi, bir kişiden (sosyal statüsüyle ilgili olarak) beklenen davranışlar bütününü ifade etmektedir. Doğuştan edinilen ya da zaman içinde kazanılan belli statü ve durumlar için bir toplumun davranış, tutum ve değer beklentilerine işaret eder (Macht ve Quam 1986). Çalışma yaşamında ise roller, büyük ölçüde, bireyin yapmakla yükümlü olduğu iş ya da görevlere tekabül etmektedir (Bilgin 2003).

Sosyal hizmet meslek ve disiplininin doğası ve uygulama alanının genişliği sosyal hizmetin rollerinin de oldukça geniş bir alana hitap etmesine sebep olmuştur. Bu anlamda; bireylerle, gruplarla, ailelerle, örgütlerle ve topluluklarla çalışırken sosyal hizmet uzmanının belirli roller konusunda bilgili ve becerili olması beklenir (Zastrow 2010).

Zaman içinde mesleğin odağı ve uygulama alanlarının genişlemesi mesleğin rollerinde de değişikliklere sebep olmuştur. Macht ve Quam (1986), bu duruma örnek olarak savunuculuk rolünün 1960'lardan önce sosyal hizmet uzmanları için önemli bir rol olmadığını ancak günümüzde belli sorunları hedef alan önemli bir rol olduğunu belirtir.

Buna ek olarak müracaatçıya ve uygulama alanına göre belirli rollerin daha görünür hale geldiği söylenebilir. Örneğin: Gözaltındaki bir çocuk müracaatçı ile çalışılırken daha destekleyici, cesaretlendirici, sakinleştirici ve güven verici roller ön plana çıkarken; mahkeme önünde aynı sosyal hizmet uzmanı müracaatçısının haklarını korumak saygı ile muamele görmesini sağlamak için savunucu rolünü ön plana çıkarır (Macht ve Quam 1986).

Şunu belirtmek gerekir ki sosyal hizmetin rolleri oldukça geniş ve büyük bir alana işaret eder. Bu bölümde bu rollerden bazıları açıklanmaya çalışılacaktır.

4.2.1.3.1. Bağlantı kurma rolü (broker)

Broker rolünü gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanı bireyleri ve grupları ihtiyaç duydukları toplum hizmetleri ile bağlantılandırır (Zastrow 2010). Bir başka ifadeyle; müracaatçının uygun sosyal hizmetlerle ve kaynaklarla bağlantı kurmasını sağlar. Söz konusu kaynaklar; para, yiyecek, giyecek, barınak gibi sosyal önlemleri içerdiği gibi, danışmanlık, terapi, rehabilitasyon hizmetleri gibi sosyal hizmetleri de içerir (Horejsi ve Sheafor 1994).

Sosyal hizmet uzmanı bu rolünü gerçekleştirirken müracaatçının ihtiyaçlarını tespit eder, farklı kaynakları kullanma motivasyonunu ve kapasitesini değerlendirir, böylece müracaatçının en uygun kaynaklara ulaşmasına yardımcı olur (Horejsi ve Sheafor 1994).

Broker rolünü gerçekleştirebilmesi için sosyal hizmet uzmanının belli toplulukların, kurumların, örgütlerin ya da hizmetlerin işleyiş süreçleri hakkında kapsamlı bilgiye sahip olması gerekir (Macht ve Quam 1986).

4.2.1.3.2. Savunuculuk rolü (advocate)

Hukuk alanından alıntılanmış olan (Horejsi ve Sheafor 1994) savunuculuk rolü en basit ifade ile kendi çıkarlarını savunamayan insanların çıkarlarını temsil etmeyi içerir (Thompson 2009). Bir müracaatçı ya da müracaatçı grubu yardım ihtiyacında olduğunda ve var olan kurumlar hizmetlerin sağlanmasıyla ilgilenmediğinde (ve hatta bazen açıkça olumsuz ve düşmanca yaklaştıklarında), savunuculuk rolü ön plana çıkar (Zastrow 2010).

Müracaatçıya, kaynaklara ve hizmetlere ulaşım haklarının desteklenmesi konusunda yardımcı olmak, müracaatçıya ya da müracaatçı gruplarına olumsuz etkisi olan programların ve politikaların değiştirilmesine yönelik davalarını desteklemek bu rol kapsamında ele alınabilir (Horejsi ve Sheafor 1994).

Bu rolle savunucu bilgi toplanması konusunda liderlik eder, müracaatçıların ihtiyaçlarının ve taleplerinin doğruluğunu tartışır ve kurumların hizmetleri sağlamamaya yönelik kararlarına meydan okur (Zastrow 2010).

4.2.1.3.3. Muktedir kılıcılık rolü (enabler)

İhtiyaç duyulan değişimlerin gerçekleştirilebilmesi ve arzu edilen hedeflere ulaşılabilmesi için müracaatçının kendi güçlerini ve kaynaklarını keşfetmesine yardımcı olma sürecinde gerçekleştirilen roldür (Macht ve Quam 1986).

Bu rolüyle sosyal hizmet uzmanı bireylere ve gruplara ihtiyaçlarını açıkça belirtmeleri, sorunlarını açıklamaları ve belirlemeleri, çözüm stratejileri araştırmaları, bir stratejinin seçilip uygulanması ve kendi sorunları ile daha etkili bir biçimde mücadele etme kapasitelerini geliştirmeleri konularında yardım eder (Zastrow 2010).

4.2.1.3.4. Eğiticilik rolü (teacher, educator)

Kaynaklarda eğiticilik ya da öğretmenlik rolü olarak geçen bu rol; müracaatçılara bilgi vermeyi ve onlara uyum sağlayıcı becerileri öğretmeyi içerir. Burada amaç müracaatçıları ve toplumu sorunları önlemeye yönelik bilgi ve becerilerle donatmak, sosyal işlevselliği arttırmaktır. Makro düzeyde uygulamaları

da içeren bu rol bir anlamda müracaatçıyı güçlendirmenin ta kendisidir (Horejsi ve Sheafor 1994).

4.2.1.3.5. Danışmanlık rolü (consultant)

Müracaatçıların kendi hislerini daha iyi anlamalarını, davranışlarını değiştirmelerini ve sorunlu durumların üstesinden gelmelerini öğrenmelerini sağlamayı amaçlar. Sosyal hizmet uzmanının bu rolünü gerçekleştirebilmesi için insan davranışları konusunda bilgi sahibi olması ve sosyal çevrenin insanları nasıl etkilediğini anlaması gerekir (Horejsi ve Sheafor 1994).

4.2.1.3.6. Arabuluculuk rolü (mediator)

Ortaya çıkan çatışmaların çözümü konusunda sosyal hizmet uzmanının arabuluculuk rolü vardır. Bu rol, çatışan gruplara bir uzlaşmaya varılması hususunda yardımcı olmayı içerir (Thompson 2009).

Sosyal hizmet uzmanı bu rolü kapsamında tarafların tamamının kabul edebileceği bir orta yol bulmaya çalışır (Zastrow 2010). Her iki tarafın da birbirinin meşruluğunu kabul etmesini ve algılanan değerlerinin yakınlaştırılmaya çalışılmasını sağlamaya çabalar, tarafların ortak çıkarlarının belirlenmesine yardımcı olur, meselenin kazanma ya da kaybetme meselesi olarak görülmesine engel olmaya çalışarak sorunları birbirinden bağımsız olarak çözümlenebilecek parçalara ayırmaya çalışır (Horejsi ve Sheafor 1994).

4.2.1.3.7. Vaka yöneticisi rolü (case manager)

Sosyal hizmette vaka yönetimi hem bireyin psikososyal durumu hem de vaka yönetiminin gerçekleştirildiği sosyal sisteme yönelen bir anlayışa sahiptir (Şahin 2007). Vaka yöneticisi rolü müracaatçıların uygun hizmetlerle bağlantılarının kurulması ve kaynakların kullanımının koordine edilmesi süreçleri aracılığıyla bireylere ve ailelere sağlanan hizmetlerin devamlılığını sağlama hedefine yöneliktir (Horejsi ve Sheafor 1994). Sosyal hizmet uzmanı vaka yönetimi sürecinde, müracaatçının ihtiyacı olan hizmetler, kaynaklar ve olanaklar sağlayan sistemler ile müracaatçı arasında bağlantılar kurarken, terapatik ilişkiler de geliştirme ihtiyacındadır (Şahin 2007).

4.2.1.3.8. Yöneticilik rolü (manager)

Yöneticilik rolü; insana yönelik hizmet örgütlerinde planlamayı; geliştirmeyi; politika, hizmetler ve programlar uygulamayı içerir (Horejsi ve Sheafor 1994).

Kut (1988); karar verme, planlama, organize etme, yöneltme, koordinasyon, haberleşme ve denetleme gibi yönetim süreçlerine ilişkin görevlerin yerine getirilmesinin öneminden söz eder.

Sosyal örgütler, uzun vadede değişimi yerine getirebilmek için becerikli sosyal hizmet yöneticilerini gerektirir. Sosyal hizmet yönetimi makro sosyal hizmet uygulamasını, süpervizyonu, karar almayı, bütçe planlamayı gerektiren karmaşık bir alanını oluşturur (Brueggemann 2006).

4.2.1.3.9. Sosyal değişim ajanı rolü (agent of change / social change agent)

Başlangıcından beri sosyal hizmetin bir parçası olan sosyal değişim ajanı rolü, hayat standartlarının geliştirilebileceği alanlarda toplumsal sorunların belirlenmesine ve çözümüne yönelik çabalara katılımı içerir (Horejsi ve Sheafor 1994).

4.2.1.3.10. Aktivist rolü (activist)

Politik süreçler bazen sosyal değişimi gerçekleştirilmesi yolunda etkisiz kalırlar. Sosyal sorunlara müdahale edilmesi yönündeki politik süreçler uzun süre boyunca işlemediğinde, insanlar bu süreçlere müdahale edilmesi adına "kitlesel sosyal hareketler" içinde örgütlenirler. İşte bu toplumsal hareketleri yönlendiren ya da bu hareketlere dahil olan makro sosyal hizmet uzmanlarına "sosyal aktivist" denir (Brueggemann 2006).

Sosyal hizmet aktivistleri özellikle; sosyal adaletsizlik, eşitsizlik ve yoksunluk gibi sosyal sorunlarla ilgilenir. Temel anlamda bir kurumsal değişim hedefler. Kastedilen kurumsal değişim, genellikle hedef gücün ve kaynakların dezavantajlı grup lehine yön değiştirmesidir (Zastrow 2010).

Brueggemann (2006), sosyal hizmet uzmanlarının sosyal protestolarda bir araya geldiğini ve geçmişin önemli sosyal hareketlerinin bazılarında aktif olduğunu belirtir. İşçi hareketi, kadınların oy hakkı, alkolden arınma (temperance), barış hareketi, ABD

anayasasında kadınların oy kullanmasına izin veren değişikliklerin sağlanması bunların arasında sayılabilir.

4.2.1.3.11.Araştırmacı rolü (researcher)

Sosyal hizmet araştırması bir yandan mesleki uygulamanın dayandığı kuramsal temelleri oluştururken, bir yandan da üretilen kuramsal bilgilerin mesleki müdahale sürecinde test edilmesi, uygulamaların etkinliğini arttıracak geçerli ve güvenilir bilgilerin elde edilmesini mümkün kılmaktadır (Kut 1988).

Sosyal hizmet uygulaması; toplumlara, kültürlere göre farklılıklar gösterebilir. Buna ek olarak bireylerin, grupların ve toplumların ihtiyaçları da var olan sosyal sorunlar da zaman içerisinde değişir ve evrilir. Bu yüzden de sosyal hizmet alanında çağı yakalama ve değişime ayak uydurabilme önemli bir yer tutmaktadır. Toplumların ihtiyaçlarını ve sosyal sorunları anlayabilmek ve takip edebilmek açısından da sosyal hizmet uygulamasında araştırmanın ayrı bir önemi vardır.

Sosyal hizmet uygulamasında araştırma, ilgi duyulan alanlarda yapılan literatür araştırmalarını, birinin uygulamasının sonuçlarını değerlendirmeyi, programların yararlılıklarını ve eksikliklerini belirlemeyi ve toplum ihtiyaçlarını çalışmayı içerir (Zastrow 2010).

4.2.1.4. Sosyal hizmetin işlevleri

Sosyal hizmet uzmanının işlevi, bireylerin sosyal çevreleriyle etkileşimleri önündeki sorunları ve rahatsızlıklarını çözmeye ve onlarla mücadele etmeye çalışmalarına yardımcı olmak, onları desteklemektir ('s-Hertogenbosch 1987).

Pincus ve Minahan (1977) sosyal hizmetin bazı temel işlevlerinden söz ederler:

1. *"Bireylerin problem çözme ve başa çıkma becerilerini geliştirmelerine ve bu becerilerden daha etkili bir biçimde faydalanmalarına yardımcı olmak*
2. *İnsanlar ve toplumsal kaynak sistemleri arasında yeni ilişkiler kurulmasını, düzenlenmesini ve etkileşimini sağlamak ya da ilişkilerin düzeltilmesini sağlamak*
3. *Sosyal politikaların geliştirilmesine ve değiştirilmesine katkıda bulunmak*
4. *Kaynak (Material resources) dağıtımını yapmak*
5. *Sosyal kontrol ajanı olarak hizmet etmek"*

4.2.2. Bilgi, Beceri ve Değer Temeli

Refah sistemi içinde yer alan hizmetlerin gelişme aşamasında mekanik düzenlemelerden çok insancıl değerlerin giderek önem kazanması, hizmetlerin amacına ulaşabilmesi için birtakım bilgi, beceri ve davranışların gerekliliğini zorunlu kılmıştır (Kut 1988).

Sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeli birbirinden ayrılamayacak biçimde birbiriyle ilişki içerisindedir. Değerden bağımsız bilgiden söz edilemez (Banks 2001). Bununla birlikte, bilgi beceriye dönüşmediği takdirde, kendi başına fazlaca bir değer ifade etmez (Thompson 2009).

4.2.2.1. Bilgi temeli

Sosyal hizmetin bilgi temeli; uygulayıcıların, kuramcıların ve araştırmacıların ürettiği bilgiyi gösterir (Duyan 2010; Thompson 2009). Bilgi mesleki uygulama açısından gereklidir. Profesyonel olduğu iddiasıyla yola çıkan bir meslek için bilgiye dayalı olmayan bir uygulamadan söz edilemez.

Sosyal hizmet mesleğinin bilgi temeli denildiğinde kastedilen, kısmen ampirik olarak denenmiş, kısmen henüz denenmemiş fakat araştırmaya açık farazi bilgiden oluşan sosyal hizmet teorisidir (Kut 1988). Sosyal hizmet teorisi ise iki kaynaktan gelir: Diğer sosyal bilim dalları ve sosyal hizmetin kendi yarattığı bilgi (Kongar 1972).

Belirtmek gerekir ki, sosyal hizmetin bilgi temeli oldukça geniştir ve dahası, zaman içinde gelişmeye ve değişmeye devam edecektir (Thompson 2009). Bu kapsamda, sosyal hizmet mesleği hem sosyal hizmet kuram ve yöntemlerini; hem sosyal hizmet uygulamasının yarattığı bilgiyi; hem de sosyoloji, psikoloji, sosyal antropoloji, tıp, biyoloji, sosyal politika, hukuk, kamu yönetimi, iktisat gibi birçok bilim dalının bilgisini kullanır.

4.2.2.2. Beceri temeli

Thompson (2009) sosyal hizmetin bilgi temelinin beceri temeli ile desteklenmesi gereğini önemle vurgulamış, bilgi beceriye dönüşmediği takdirde, kendi başına fazla bir değer ifade etmeyeceğini belirtmiştir.

Beceri; kelime anlamı olarak, belirli bir zaman diliminde belirli bir etkinliği, etkili ve sürekli olarak yapabilme yetisidir (Yolcuoğlu 2012). Bilginin, uygulamada hemen ve etkili bir şekilde kullanılması yeteneğidir (Kongar 1972). Banks (2001), uygulama bilgisinin, beceriler ya da teknikler anlamında kullanıldığını belirtir. Yani aslında beceri dediğimiz şey bir şeyi yapabilme konusundaki uygulama yeterliliğidir.

Sosyal hizmet becerisi hem belirli bir durum için uygun tekniklerin seçimini, hem de tekniklerin etkin bir biçimde kullanımını gerektirir (Duyan 2010). Sosyal hizmet alanı karmaşık, çok yönlü ve sürekli olarak değişken bir alan olduğundan, bu anlamda alanın beceri temeli karşımıza birtakım zorluklar çıkarabilmektedir.

Thompson (2009)'a göre beceriler sahip olunan ya da olunmayan şeyler değildir, zamanla geliştirilebilir ve beslenebilir. Bu anlamda sosyal hizmet eğitiminin rolü oldukça önemlidir. Kuram ve uygulama arasındaki kopukluğun giderilmesi ve bütünleştirilebilmesi açısından da büyük önem taşımaktadır. Sosyal hizmet eğitiminde öğrencilerin bir takım becerileri öğrenmesi ve sahip olduğu becerileri geliştirmesi çok önemlidir. Thompson (2009) sosyal hizmet eğitiminde beceri gelişiminin iki temel bileşeni içerdiğini belirtir: Var olan becerileri belli bir temele dayandırma, pekiştirme, güçlendirme ve keskinleştirme; yeni becerileri fark etme, anlama ve geliştirme.

Ayrıca vurgulanması gereken ve toplumla, toplumun içinde çalışan sosyal hizmet uzmanları için, sosyal hizmet rollerini gerçekleştirebilmek adına oldukça kritik olan iletişim becerileridir. Sosyal hizmet uygulaması için büyük önem taşıyan kişilerarası etkileşimde başarılı olabilmek için bir dizi iletişim becerisinin geliştirilmesi ve pekiştirilmesi gerekir. Boyle ve ark. (2006) bu anlamda etkili dinleme, müracaatçıya uyumlu ve tutarlı yaklaşım, müracaatçının verdiği bilgileri yorumlama ve özetleme, soru sorma gibi bireyle sosyal hizmet uygulamasında önemli bazı ilişkisel beceriler üzerinde durur.

Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanının, iletişim becerilerinin yanı sıra; gözlem yapma, duyguların yönetilmesi, sunum becerileri, koordinasyon becerileri, beden dilini okuma, empati kurabilme, yaratıcılık, alçakgönüllülük, ekip çalışması, çatışma yönetimi gibi önemli beceriler geliştirmesi gerekmektedir.

4.2.2.3. Değer temeli

Sosyal hizmet bağlamında değer kavramı; sosyal hizmet uzmanlarının bağlı olduğu ve bağlı olması gereken, yerine getirmekle yükümlü olduğu bir dizi temel ahlaki/etik ilkeleri ifade etmek için kullanılır (Banks 2001). Bilgi ve beceri unsurlarının tamamlayıcısı olan değerler, mesleği kontrol eden ve meslek elemanlarının belli bir disiplin içerisinde çalışması için ortaya konulan temel ölçütlerdir (Duyan 2010). Değer temeline sahip olma, sosyal hizmet disiplinini meslek haline getiren önemli bileşenlerden birisidir (Thompson 2009).

Sosyal hizmet uzmanlarının tutumlarını besleyen değerler; insan onuruna, yaşamına duyulan koşulsuz inanç ile bütündür (Şeker 2008). Değerlerin, sosyal hizmet politika ve uygulamasının biçimlendirilmesinde önemli bir rol oynadığı uzunca bir süredir kabul edilmektedir (Thompson 2009).

Geleneksel akımların da etkisiyle sosyal hizmet değerleri başlangıçta gönüllü ve birebir vaka çalışmalarına yönelik olmuştur. Biestek tarafından etkili uygulama prensipleri olarak belirlenen ve sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının kendisi ve çevresi için daha iyi uyum sağlamasına yardım etme amacına hizmet eden yedi prensipten söz etmek mümkündür. Bunlar; bireyselleştirme, duyguların maksatlı dışavurumu, kontrollü duygusal katılım, kabul, yargılayıcı olmayan tutumlar, müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı ve gizliliktir (Biestek 1970 akt. Banks 2001).

Sonradan bunlara kişisel saygı değeri de eklenmiş, genelci sosyal hizmetin alanda kabul görmeye başlamasının ardından eşitlik, sosyal adalet, insan hakları gibi kavramlar da sosyal hizmet değerleri içerisindeki yerini almıştır.

4.2.2.3.1. Bireyselleştirme (individualisation)

Her müracaatçının kendine has, kendine özel nitelikleri olduğunun tanınmasıdır (Banks 2001). Her insanın sahip olduğu haklar bağlamında biricik bireyler olarak kabul edilmesi ihtiyacına işaret eder (Thompson 2009). Bu bağlamda sosyal hizmet mesleğinde her bireyin özel ve farklı olduğu kabul edilmelidir.

Bu değer müracaatçılara bireysel farklılıkları dikkate almayan bir yöntemle değil, her bireyin kendine özgü problem, mesele, ihtiyaç ve zorlukları olduğu

kabulünden yola çıkılarak davranıldığından emin olmanın önemiyle ilgilenir (Thompson 2009). Bu yüzden de yapılacak her müdahalenin her birey için ayrı değerlendirilmesi, planlanması ve uygulanması gerekir.

4.2.2.3.2. Duyguların maksatlı dışavurumu (purposeful expression of feelings)

Müracaatçıların duygularını, özellikle de negatif olanlarını, özgürce ifade etme ihtiyaçlarının tanınmasıdır (Banks 2001). Bir değer ilkesi olarak duyguların amaçlı dışavurumu, müracaatçının duygularına ilişkin olarak açıkça konuşabilmesi ve bunların üstünün örtülmemesi ve bastırılmaması gerektiğinin kabulüyle ilgilidir (Thompson 2009). İnsanların duygularına özen gösterilmediği takdirde müdahalede önemli bir ilerleme kaydedilemez.

4.2.2.3.3. Kontrollü duygusal katılım (controlled emotional involvement)

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçının hislerine duyarlılığını, bu duyguların anlamını kavramasını ve bu hislere karşı uygun tepkilerin maksatlı bir biçimde verilmesini ifade eder (Banks 2001).

4.2.2.3.4. Kabul (acceptance)

Kabul değeri, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı; güçlerini ve zayıflıklarını, uyumlu ve uyumsuz özelliklerini hesaba katarak, onların insan olarak onur ve değerlerini koruyarak, olduğu gibi kabul etmesini ve onunla bu şekilde ilişki kurmasını gerektirir (Banks 2001).

Yalnızca birlikteyken kendimizi rahat hissettiğimiz ya da onayladığımız müracaatçılarla değil, tüm müracaatçılarla olumlu ve yapıcı bir şekilde çalışabilmeyi ifade eder (Thompson 2009).

Sosyal hizmet mesleği farklı değerleri, hayat tarzları, bakış açıları olan insanlarla çalışabilmeyi gerektirir. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçının bulunduğu yerden başlayabilmesi bunun için de müracaatçının yaşadığı çevre, müracaatçının geçmişi, kültürü, aile yapısı gibi konularda bilgi sahibi olması ve müracaatçının değerlerini anlayabilmesi, farklı değerlere ve bakış açılarına saygı duyması gerekir.

Müracaatçının inancını, davranışlarını önemsemek onun bulunduğu yerden başlayabilmek adına oldukça önemlidir.

4.2.2.3.5. Yargılayıcı olmayan tutumlar (non-judgemental attitude)

Müracaatçıyı suçlu ya da masum olarak belirlemek, onaylama ya da onaylamama anlamında bireyleri ve aileleri yargılamak müdahalenin bir parçası değildir. Bununla birlikte, müracaatçının tutumları, normları ve davranışları hakkında değerlendirici yargılarda bulunulabilir. Zaten Thompson (2009) da mesleki yargıda bulunmanın yargılayıcı olmakla aynı şey olmadığının altını çizer.

4.2.2.3.6. Müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı (user self-determination)

Kendi kaderini tayin hakkının müdahale sürecinde müracaatçıların kendi seçimlerini yapma ve kararlarını verme özgürlüklerinin tanınması hakkı ve ihtiyacı olduğunu belirten Banks (2001) aynı zamanda kendi kaderini tayin hakkının müracaatçıların olumlu ve yapıcı karar alma kapasitesine göre sınırlı olduğunu belirtir. Her ne kadar müracaatçıların mümkün olduğunca durumlarını geliştirebilmesi için gereken adımları atması ve kendi kararlarını kendilerinin vermesi gerektiği kabul edilse de genellikle sosyal hizmet uzmanının rolü güç ve otorite kullanımını içerebilir (Thompson 2009).

Aslında burada söz konusu olan kendi kaderini tayin hakkı birlikte çalışmayı kapsar. Elbette sosyal hizmet uzmanı bu hususta reçete yazan bir hekim değildir. Müracaatçıya rehberlik eder, çözüm yollarını bulmasına yardımcı olmaya çalışır. Gerektiği takdirde de cebri yollara başvurur.

Kendi kaderini tayin hakkı söz konusu olduğunda Banks (2001) bunu negatif (bireyin kendi seçimlerini gerçekleştirmesine izin vermek) ve pozitif (kişinin kendi kaderini tayin edebileceği şartları oluşturmak) olarak iki farklı anlamıyla tartışır. Biri müracaatçı katılımıyla (müracaatçının söz sahibi olmasına izin verme), diğeri güçlendirme (müracaatçının daha fazla katılımını sağlamak için becerilerini ve kendine güven düzeyini arttırmak) ile tezahür eder.

Şahin (2009b), kendi kaderini tayin, yani self-determinasyon hakkı ile ilgili üzerinde düşünülmesi gereken bir diğer noktaya dikkat çeker. Bu da, bireylerin

yaşadığı problemlerin kaynağının sadece kendisi olduğu, her bireyin kendi kararlarının sonuçlarını yaşadığına dair bakış açısıdır. Bu bakış açısı ile ilgili dikkat edilmesi gereken husus, toplumdaki yapısal sorunları görmezden gelmesidir. Bu yüzden de self-determinasyonu sadece kişinin kendi kararını vermesine izin vermekten ibaret görmemek, kişinin karar alabileceği koşulların yaratılmasına yardımcı olmak gerekir.

4.2.2.3.7. Gizlilik (confidentiality)

Gizlilik; güven ve dürüstlüğe dayanan sosyal hizmet müdahalesinin bir temeli olarak şarttır (Thompson 2009). Banks (2001), sosyal hizmetin gizlilik değerini, müracaatçı ile profesyonel ilişki esnasında ortaya çıkan gizli bilginin muhafaza edilmesi olarak açıklar.

Müracaatçının hassas kişisel meselelerini tartışırken kendisini rahat hissetmesini sağlamak için bilgilerine herkesçe erişilemeyeceğini bilmesi, her şeyi açıkça konuşabileceğini düşünmesi gerekir (Thompson 2009).

4.2.2.3.8. Kişiye saygı (respect for persons)

Bu değer sosyal hizmete Immanuel Kant'ın felsefesinin katkısıdır. Kişiye saygı; diğer insanlara, tüm insanların birbirine davranması gerektiğini düşündüğünüz gibi davranmaktır (Thompson 2009). Daha basit bir ifade ile de kendine yapılmasını istemediğin bir şeyi başkasına yapmamaktır.

Her birey, bizim o bireyi sevip sevmememizden, bize bir faydasının olup olmamasından ya da bize kötü davranıp davranmamasından bağımsız olarak, sırf bir birey olduğu için saygıyı hak eder (Banks 2001).

4.2.2.3.9. Eşitlik (equality)

Sınıf, etnisite, toplumsal cinsiyet, yaş, engellilik, cinsel yönelimle ilgili büyük boyutlu eşitsizliklerin varlığı, sosyal hizmet disiplini için önemlidir. Ancak sosyal hizmet bu konuları son dönemlerde gündemine almıştır (Thompson 2009).

Banks (2001), eşitlik değeri ile ilgili iki ayrı kavrama dikkat çekmektedir. Bunlardan birincisi hizmetlere ulaşımdaki dezavantajı ortadan kaldırmayı ifade eden "eşit muamele (equal treatment)"dir. Bir diğeri de başkalarıyla rekabette var olan

dezavantajları ortadan kaldırmak, insanlara, sosyal olarak arzu edilen hedeflere ulaşmaları için ihtiyaç duydukları araçların verilmesini sağlamak olarak açıklanan "eşit fırsatlar (equal opportunities)"dır.

Söz konusu eşitlik olduğunda dikkat çekilmesi gereken bir husus da herkese aynı şekilde davranmanın eşitlik olarak kabul edilemeyeceğidir. Bu kapsamda yaş, cinsiyet, mezhep gibi yapısal farklılıklar göz önüne alınmalıdır. Sosyal hizmet müdahalesi bazen dezavantajlı grupların imtiyazlandırılmasını içerebilmelidir. Engelli bireylere tanınan ve tanınabilecek bir takım imtiyazlar bunlar arasındadır. Çocuk İzlem Merkezleri kapsamında ihmal ve istismara uğrayan çocukların yetişkinlerden farklı olarak ele alınıyor olmaları da bu kapsamda örnek olarak verilebilir.

4.2.2.3.10.Sosyal adalet (social justice)

Sosyal tedavi yaklaşımı gibi geleneksel sosyal hizmet yaklaşımları sosyal adaletsizlikleri, sosyal yapıları göz ardı eder, kusuru bireyde arayarak sorunları çözmeye çalışırlar. Ancak sosyal hizmetin müracaat kitlesinin önemli bir bölümü, sosyal sorunlar ya da başka yapısal sebeplerden ötürü yoksunluk çekerler.

Bu müracaatçı grupları aynı zamanda sosyal adaletsizlik mağdurudurlar. Şunu belirtmek gerekir ki, sosyal adaletsizlikleri görmezden gelmek ya da bu adaletsizliklere göz yummak insani ilerlemeyi yüceltme girişimleriyle bağdaşmaz (Thompson 2009).

4.2.3. Müdahale Yöntemleri

On dokuzuncu yüzyıl sonlarında ortaya çıkan sosyo-ekonomik ve siyasal ortam sosyal hizmetin odağını tek bir bireyle çalışmaktan, ortak sorunlar yaratan çeşitli süreçlere yönelmeye itmiştir. Kut (1988), böylece sosyal hizmetin biri birey ve biri toplum olmak üzere iki odakta başladığını, daha sonra problemleri sebep sonuç ilişkisi içinde daha geniş açıdan görme ihtiyacının grupla çalışmayı bir müdahale yöntemi olarak ortaya çıkardığını belirtmektedir.

Yirminci yüzyılın ilk yarısında ise sağlık akımının ve yarattığı ortamın sosyal hizmeti amacından saptırdığına dair görüşlerin bu yüzyılın ikinci yarısında etkisini arttırmasıyla genelci sosyal hizmet modeli ortaya çıkmıştır. Şahin (2009b), genelci

modelin; özünden saptırılmak durumunda kalan bir mesleğin, bu duruma yanıtı olduğunu söyler.

Genelci sosyal hizmet, sosyal hizmetin temel amaçlarını karşılamak amacına hizmet eden bütünleştirilmiş ve çok düzeyli bir yaklaşımdır (Şahin 2009b). Bu yöntemle sosyal hizmet uzmanı bireyi çevresi içinde ele alır, bireyin gelişmesini ve toplumla bütünleşmesini hedefler. Burada amaç hem bireyin yaşam kalitesinin arttırılması hem de tüm toplumun yaşam kalitesinin iyileştirilmesidir. Sosyal hizmet uzmanı bir yandan müracaatçıları uygun kaynaklar ile ilişkilendirirken, öbür taraftan kaynakların adaletli dağılımını (sosyal adaleti) sağlayacak politika oluşturulması sürecinde rol oynar (Brueggemann 2006).

Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi (CSWE) ilkeleri ile uyumlu olan lisans düzeyindeki sosyal hizmet okulları genelci sosyal hizmet modeli odağında eğitimlerini sürdürürler. Lisansüstü düzeyde ise sosyal hizmet eğitimi uzmanlaşmaya dayanmaktadır. Brueggemann (2006)'ın da belirttiği gibi: Nasıl ki pratisyen hekimler genel uygulayıcılar ise lisans mezunu sosyal hizmet uzmanları da genel uygulayıcılardır. Genel bir uygulayıcı, becerileri tüm seviyelerde öğrenir ve bunları insanlara yardımcı olmak amacıyla kullanır.

Genelci terimi; uygulandığı alan ya da kullanılan yönteme bakılmaksızın tüm sosyal hizmet uygulamalarının ortaklıklarını belirtmektedir (Şahin 2009b). Bütün bu uygulama düzeylerini bir bütün olarak, birbirini tamamlayıcı olarak kabul eder. Bu modelin üç ayağından söz etmek mümkündür. Mikro, mezzo ve makro düzeylerde sosyal hizmet uygulamaları. Bu üç temel müdahale düzeyleri birbirlerini dışlamaz, aksine birbirleri ile örtüşen tarafları vardır (Thompson 2009). Yöntemleri birbirinden ayrı ele almaya çalışmak, sosyal hizmeti sosyal hizmet olmaktan çıkarabilir (Şahin 2009b).

4.2.3.1. Mikro sosyal hizmet müdahalesi

Mikro kelimesi küçük anlamına gelen Yunanca "*micros"* kelimesinden gelir. Mikro sosyal hizmet uygulaması da, sosyal çalışmanın birey düzeyindeki uygulama tekniğidir (Kongar 1972). Müracaatçıların yaşadığı güçlüklere çözüm bulmaya yardım etmede müracaatçılarla birebir çalışmayı içermektedir (Kut 1988).

Bireysel sorunların çözümünde bireye yardım etmek ve bireysel düzeyde değişme sağlamak amacıyla kullanılır (Kongar 1972). Uygulamanın oldukça yaygın bir biçimi olan bu müdahale yöntemi (Thompson 2009), kısaca kendilerine yardım etmeleri için bireylere, bireysel düzeyde yardımda bulunmak olarak ifade edilebilir.

Sosyal hizmet uzmanları kişisel sorunları olan, kaynakları yetersiz olan, ya da kaynakları kendileri için doğru kullanamayan bireylere bu müdahale yöntemi ile hizmet sağlar (Brueggemann 2006). Bireyin toplumsal rolleri üzerinde durur ve mikro sosyal hizmet uygulamasını, müracaatçının toplumsal rollerini yerine getirmesinde kendisine yardımcı olan bir sosyal hizmet tekniği olarak belirler (Kongar 1972). Sosyal hizmet uzmanı bunu, sosyal çevresindeki bireyin biyolojik, psikolojik ve sosyal davranışlarını derinliğine ele alarak gerçekleştirir (Kut 1988).

4.2.3.2. Mezzo sosyal hizmet müdahalesi

Mezzo sosyal hizmet müdahalesi, küçük insan grupları yoluyla, bireyde ve çevrede arzulanan değişmeleri yaparak, sorunların çözümüne yardım etme sürecidir (Kongar 1972). Bir başka değişle, sorunu olan bireyin bir grup içinde, grubun diğer üyeleri ile etkileşime geçerek sorunlarını kendi kendine çözmesini amaçlayan ve bu amaca yönelik mesleki teknikleri kullandığı bir yöntemdir (Şeker 2008). Bu yöntem ortak sorunları ya da kaygıları olan insanlarla çalışmanın etkili bir yoludur.

Mezzo sosyal hizmet uygulamasının da temel mesleki amacı bireyin sosyal işlevsellik kazanmasına yardımcı olmaktır (Kut 1988). Ancak bu uygulamada amaç yalnızca bireye müdahale edilmesi değil, bazen bir grubun belli bir yöne sevk edilmesi, bazen de bu grubun çevresel değişimler için kullanılmasıdır (Kongar 1972).

Sosyal hizmet uzmanları grup üyelerinin sorunlarını çözmelerinde birbirlerini desteklemeleri için birer kolaylaştırıcı olarak çalışmaktadır (Thompson 2002).

Sosyal hizmet bireyi çevresi içinde ele alır. Müracaatçıya yapılan, çevreden bağımsız, salt bireysel bir müdahalenin, arzu edilen değişimi yaratmasını beklememek gerekir. Duyan (2007); grup içerisinde bireylerin dış dünyanın baskılı yaşam koşullarına uyabilme yeteneklerini geliştirme ve pekiştirme olanağı bulabileceklerini, grup içi dinamikler sayesinde uyum sağlayıcı yetenekler

geliştirilmesi ve uyum bozucu olan davranışlarının giderilebilmesi yolunda oldukça hızlı bir biçimde yardım sağlanabileceğini belirtir.

4.2.3.3. Makro sosyal hizmet müdahalesi

Makro kelimesi büyük anlamına gelen yunanca "*macros*" kelimesinden gelir. Makro sosyal hizmet; topluluk düzeyinde, örgütsel, toplumsal ve küresel düzeyde bireylere ve gruplara sosyal sorunlarının çözümünde yardımcı olma ve toplumda sosyal değişim sağlama uygulamasıdır (Brueggemann 2006).

Makro sosyal hizmet müdahalesi; ekonomik veya politik eşitsizlik, sömürü, baskı, ayrımcılık, adaletsizlik, yoksulluk, ırkçılık, ötekileştirme tecrübe eden ve bireylerin potansiyellerini kullanmalarını engelleyen yapılara müdahale edilmesini içerir (Brueggemann 2006). Etkili bir sosyal hizmet uygulaması, sosyal hizmet mesleğinin bir makro sosyal hizmet uygulaması olan sosyal refah politikalarına katılımından geçer (Şahin 2000).

Brueggemann (2006) makro sosyal hizmetin interaktif ve karşılıklı olduğunu belirtir. Burada kast ettiği, bireylere ve gruplara sosyal yapıları değiştirme konusunda yardımcı olmanın sosyal çevrenin geliştirilmesinin de ötesinde sonuçlar yarattığı, bireyin bu çaba içerisinde kendini değiştirip geliştirdiği, böylece toplumu şekillendirme konusunda daha kabiliyetli hale geldiğidir. Söz konusu etkileşim sonsuz bir dönüşüm içine girer.

Sosyal hizmet uygulamasında daha az popüler olan bu müdahale yöntemi adil, eşit ve sürdürülebilir bir toplum inşa etmek amacına hizmet eder.

4.3. SOSYAL ALGI, SOSYAL TUTUM VE SOSYAL TEMSİL

Buraya kadar sosyal hizmet meslek ve disiplininin nasıl ortaya çıkıp geliştiği, bir meslek ve akademik disiplin olarak kapsamı kısaca anlatılmıştır. Toplumun mesleği nasıl gördüğü; belirli açılardan toplumun sosyal hizmet ve sosyal hizmet uzmanı algısını; mesleğe ve meslek elemanına yönelik tutumunu kapsar. Sosyal algı ve sosyal tutum konuları bu bağlamda ele alınacaktır. Buna ek olarak toplum içindeki inanışların gelişimi, dönüşümü ve aktarımını ele alan sosyal temsil kuramına da bu bölümde yer verilecektir.

4.3.1. Sosyal Algı

İnsanlar arasındaki ilişkiler önemli ölçüde algıya dayanmaktadır. Birbirlerini tanımasalar bile; görünüşlerine, konuşmalarına, yaptıklarına ya da yapmadıklarına ilişkin algılamalarına bağlı olarak karşısındaki insan hakkında bir dizi düşünce geliştirebilmektedirler (Ünlü 2010).

4.3.1.1. Algılanan ve algılayan

Algılama beş duyu organıyla doğrudan ilgili olsa da, kişinin hem kendi hem de diğerleri hakkında bilgi edindiği bir süreçtir (Gürüz ve Temel Eğinli 2012). Sosyal algı süreçleri; ortamdan, algılayanın ve algılananın kişiliğinden, algılayan-algılanan ilişkisinden etkilenir (Hortaçsu 2012).

Kişinin algısı sadece o kişiye özgüdür ve kısmi bir algılama söz konusudur. Çocukluktan itibaren edinilen bilgiler, deneyimler, bireyin içinde büyüdüğü kültür, algılama sürecinin gerçekleştiği ortam gibi birçok değişken söz konusudur (Gürüz ve Temel Eğinli 2012). Örneğin benzer sözel ya da sözel olmayan davranışlar farklı bölgelerde ve kültürlerde farklı anlamlar ifade edebilmektedir.

Hortaçsu (2012)'a göre; gözlediğimiz kişiye birey veya kategori üyesi olarak yaklaşmamız, kişinin bizim yaşamımız açısından önemine ve var olan kategorilere uygun olup olmamasına bağlıdır. Yani algılanan kişinin ya da algılanan nesnenin bizim için önemi, ona ilişkin algılama sürecini doğrudan etkiler. Bir başka ifade ile aynı davranış farklı kişiler söz konusu olduğunda farklı biçimlerde algılanabilir. Kaynana adayının nasıl biri olduğunu anlamaya çalışacağımızı belirten Hortaçsu (2012), otobüste gördüğümüz herhangi bir orta yaşlı kadını sadece orta yaş kadın kategorisinde değerlendireceğimizi ve ondan bu kategoriden beklenen davranışları sergilemesini bekleyeceğimizi söylemektedir.

4.3.1.2. İzlenim oluşturma ve atıfta bulunma

İzlenim oluşturma süreci; başkalarının ilk göze çarpan, en belirgin özelliklerine dayanır. Bu süreçten sonra insanların neden belli bir şekilde davrandıklarını anlamaya çalışırız. İzlenim oluşturma sürecinde erişilebilen sosyal ipuçlarından yola

çıkarak insan davranışlarının altında yatan nedenleri çıkarsama sürecine de atıfta bulunma diyoruz (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006).

4.3.1.2.1. İzlenim oluşturma

İzlenim oluşturma sosyal algının ilk aşamasıdır. Bir kişiyle kurulan iletişim süresince algılanan özelliklerin değerlendirilerek o kişi hakkında bir fikir oluşturulması sürecidir (Ünlü 2010).

4.3.1.2.2. Atıfta bulunma

Yeni kişilerle karşılaştığımızda bizde kimi izlenimler oluşur. Bu izlenimlerin çoğu sözlü, sözsüz davranışlardan ve giyiniş biçimlerinden kaynaklanır. Sergilenen davranış ve giyiniş şekline bakarak insanlara atıflarda bulunuruz. Atıfta bulunma, başkalarının davranışlarını kestirebilmenin, çevre üzerinde denetim kurabilmenin de bir aracıdır (Ünlü 2010).

Heider'e göre insanlar atıflarda bulunarak iki temel gereksinimlerini giderirler: Tutarlı ve dengeli bir dünya görüşüne sahip olabilmek ve çevreleri üzerinde kontrol elde edebilmek. Bunun bir amacı da insanların nasıl davranacağını öngörmektir (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006).

4.3.1.2.2.1. Atıflarda düştüğümüz yanılgılar

Atıfta bulunma aşamasında düşülen bazı yanılgılar söz konusudur. Bunlardan ilki temel atfetme yanılgısı olarak anılır. Bir insanın yaptığı bir davranışı; içinde bulunduğu koşullarla değil de kişinin genel eğilimleri ile yani kişilik özellikleri ve tutumlarıyla açıklama eğilimidir (Ünlü 2010).

Bir diğer yanılgı ise, oyuncu-gözlemci yanlılığıdır. Başkalarının yaptığı hataların bireylerin içsel özellikleriyle; kendi hatalarımızın ise dışsal faktörlerle açıklanması eğilimidir. Bunlara ek olarak ben-merkezci düşünceden kaynaklanan yanlılıklar da söz konusudur. Çoğumuz geçmiş olayları kendimizin kontrol ettiğini, yönlendirdiğini ve başkalarının davranışlarını etkilediğini sanırız(Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006).

Son olarak insanların olayları ve davranışlarının nedenlerini ararken, kendilerine zaman kazandıracak yollara başvurarak yargıya varmaya çalışmaları sonucu yanılgı ortaya çıkabilir.

4.3.1.3. Sosyal sınıflama

Yukarıda da bahsedildiği gibi; farkında olarak ya da olmayarak, çevremizdeki olayları ve insanları gruplama, sınıflandırma eğilimindeyizdir. Sosyal sınıflama; belli bir gruba ait özellikleri paylaştıkları için, bireyleri o grubun üyesi olarak yorumlama sürecidir (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006).

Çevremizdeki olayları, insanları, öteki canlıları, eşyaları, hatta fikirleri kolayca bilmek isteriz. Bilmek için de, onların her birini, zihnimizde oluşturduğumuz belli türlerin-sınıfların içine yerleştiririz. Böylece daha önce hiç karşılaşmadığımız bir şeyle karşılaştığımızda, onu belli özelliklerinden faydalanarak belli bir türün-sınıfın içine yerleştiririz (Ünlü 2010). Böylece çevremizle kurduğumuz ilişki kolaylaşır.

Sosyal sınıflamada yani insanları belli özelliklerine göre gruplara ayırmada ilk yaptığımız, onları görülen fiziksel özelliklerine göre sınıflamaktır. Evrensel olarak yapılan bir sınıflama ırka, cinsiyete, yaşa ve çekiciliğe göre yapılandır (Ünlü 2010).

4.3.1.3.1. Şemalar

Şemalar; herhangi bir şey hakkında, geçmiş yaşantılarımıza bağlı olarak oluşturulan inanç ve beklentilerdir (Ünlü 2010). Başkaları hakkında karar verme sürecinde geçmiş deneyimlerinden faydalanan bireyler birtakım zihinsel yapılara, yani şemalara sahip olurlar ve yeni bilgileri bu yapılar ışığında algılayıp yorumlarlar (Hortaçsu 2012).

Şemalar çok miktarda bilgiyi hızlı ve ekonomik bir şekilde değerlendirmemize yardımcı olur, geçmişteki olayları ve kişileri anımsamamıza, bu sayede başka kişiler ile ilgili çıkarımda bulunmamızı ve olayları yorumlamamızı sağlar (Ünlü 2010).

4.3.1.3.2. Sosyal kalıpyargılar

Kalıpyargılar toplum içinde dar veya geniş bir kesimce paylaşılan, bir toplumsal gruba (cinsiyet, milliyet, meslek, yaş grubu vb.) ilişkin inanç ve yargılardır (Hortaçsu 2012). Cinsiyet, ırk, meslek, fiziksel görünüş, yerleşim yeri, bir örgüt ya da gruba üye olma gibi ayırt edici bir özelliğe dayanan bir şema türüdür (Ünlü 2010). Bir grubun bütün üyelerince paylaşıldığına inanılır.

Kalıpyargı insanları kategorilere koyma ve aralarında hiçbir fark görmeksizin belli özelliklere sahip olarak düşünme biçimidir (Ünlü 2010). Her kalıpyargının bir kategori adı ve kategoriyle ilişkili görülen birtakım özellikleri vardır (Hortaçsu 2012). Erkek olmanın güç, cesaret, atılganlık gibi özellikleri beraberinde getireceğine inanılması gibi… Eğer birey kategorinin temel özelliklerine uymuyorsa, oluşturulan alt kategorilerde değerlendirilir. Böylelikle, bireyi bir sosyal kategori içinde ele alır ve beklentilerimizi o kategorilere eşlik eden kalıplara göre şekillendiririz (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006).

Hortaçsu (2012)'ya göre kalıp yargılar genellikle kalıcıdır ve değişmeye direnirler, ancak gruplar arası ilişkilerdeki değişime bağlı olarak zaman içinde değişim gösterirler. Yani kısa vadede kalıcı iken uzun vadede değişebilirler. Bununla birlikte kalıplardan yola çıkarak karar veren bireyler genellikle kararlarını akıl yürüterek aldıklarına inanırlar, çoğu zaman kalıpyargıların etkisinde olduklarının bilincinden değildirler (Hortaçsu 2012; Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006).

Kalıpyargılar ve öteki zihinsel kısa yolların avantajı, karar verilmesi-yargıya varılması gereken bir konuda, ilgili olabilecek pek çok bilgiyi göz ardı ederek hızlı davranmamızı sağlamasıdır (Ünlü 2010). Özellikle az bilinen şeyler hakkında ortaya çıkan kalıpyargıların en temel niteliği olan zaman kazandırma özelliği önyargılı davranmamıza ve yanlış kararlar almamıza sebep olabilmektedir. Bir televizyon dizisinde canlandırılan sosyal hizmet uzmanı karakteri, daha önce bu mesleğe aşinalığı bulunmayan insanlar için birçok kategorinin doğrudan bu dizi karakterine göre yerleşmesine sebep olabilir. Mesleği temsil etmeyen değerler, meslek elemanı hakkında kalıpyargılar halini alabilir.

4.3.2. Sosyal Tutum

Tutum; bireylerin diğer bireylere, olaylara, objelere karşı geliştirdikleri duygu, düşünce, davranış ve tavır alış biçimleridir (Ünlü 2010). Yani sahip olunan tutumlar kişinin algılamasını, düşünmesini ve davranışlarını etkilemektedir (Gürüz ve Temel Eğinli 2012).

Tutumlar bireylere ait olmakla beraber, Kağıtçıbaşı ve Üskül (2006) örneklem surveyi gibi yöntemler sayesinde çok sayıda bireyin, yani grupların tutumlarından bahsedilebileceğini, böylelikle grupların tutumları bakımından bireylerle veya

birbirleriyle karşılaştırılabileceğini belirtirler. Halkın tutumunu ölçmeye yönelik kamuoyu yoklamaları buna örnek olarak verilebilir.

Bireyin tutum geliştirmesi, tutum geliştirilen şeyin kendisi için bir anlam taşımasıyla doğrudan ilişkilidir. Ancak anlam taşımayan, nitelik değiştirerek anlam taşımaya başlayabilir. Örneğin; B şirketini sadece isim olarak bilen, şirketin yaptığı çalışmalara ilişkin herhangi bir bilgisi olmayan, hatta şirketin varlığına ilişkin çok az düzeyde fikir sahibi olan A kişisine, B şirketi bir anlam ifade etmez. Bu yüzden de A kişisi B şirketine karşı tutum geliştirmez. Ancak B şirketinin Artvin'de altın araması yapacağını ve bu amaçla siyanür kullanarak doğal yaşama zarar vereceğini öğrenen çevreci bir yapıdaki A kişisi bu şirkete karşı olumsuz tutum geliştirmeye başlayabilir.

4.3.2.1. Tutumların bileşenleri

Tutumların bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç bileşeni vardır ve tutumlar bu üç bileşenin yalnızca bir tanesini değil, bütününü meydana getirir.

Bilişsel bileşen; bireyin tutum nesnesine ilişkin düşünce, bilgi ve inançlarından oluşur (Ünlü 2010). A kişisinin sosyal hizmet uzmanları konusunda sahip olduğu fikirler gibi.

Duygusal bileşen; bireyin tutum nesnesine ilişkin duygu ve değerlendirmelerinden oluşur (Ünlü 2010). Yani o tutum bileşenine karşı gözlenebilen kalp atışının hızlanması, heyecanlanma, terleme gibi duygusal tepkilerden oluşur (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006). A kişisinin, çocuğunu devlet korumasına alan B kişisine kızması, sinirlenmesi gibi.

Davranışsal bileşen; bireyin tutum nesnesine ilişkin gözlenebilen tüm davranışlarıdır (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006; Ünlü 2010). A kişisinin, çocuğunu devlet korumasına alan B kişisine sözel veya fiziksel saldırıda bulunması gibi.

4.3.2.2. Tutumların işlevleri

Tutumlar bir durum veya kişiyle ilişki kurmamızı kolaylaştırır. Böylelikle, benzer durumlar için her seferinde sıfırdan bir süreç başlatmayız, zaman ve enerji tasarrufu yapmış oluruz.

Öncelikle; tutumlar bir nesnenin boyutlarını ve özelliklerini bilmeyi sağlar (Gürüz ve Temel Eğinli 2012). Böylelikle bilgi edinme ve bu bilgiyi kargaşa halindeki çevreye anlam verecek şekilde örgütleme ihtiyacı karşılanmış olur (Ünlü 2010).

Tutumlar ayrıca, bireyi dış dünyadan gelecek gerçek ve gerçek olmayan tehlikelere karşı koruma işlevi görür (Gürüz ve Temel Eğinli 2012). Birey belli konulara ilişkin tutumlar geliştirir ve bu tutumlar sayesinde öz-saygısını zedeleyici duygulardan kurtulur (Ünlü 2010).

Tutumların bir diğer işlevi ise değer ifade edici olmasıdır. Ünlü (2010) bireylerin merkezi değerleri ile tutarlı tutumları gösterme eğilimi olduğunu belirtir.

Son olarak; tutumların sosyal uyumu sağlayıcı işlevi vardır. Tutumlar bireyin kendini ifade etmesini ve sosyal etkileşimde bulunmasını sağlar. Böylece benzer tutumlara sahip sosyal topluluğun bir parçası olduğunu hissettirir.

4.3.2.3. Tutumların özellikleri

Kağıtçıbaşı ve Üskül (2006), tutumların her üç bileşeninin toplamı olan bir gücü olduğundan söz eder. Onlara göre her tutumun bir gücü (strenght) vardır ve tutuma olan bağlılığın da ölçüsünü verir. Örneğin, kişinin tutumunun bilişsel bileşeni zayıf ise, tutum geliştirdiği objeyi ilişkin bilgilerinin artması veya yenilenmesi halinde, bu durum o bireyin tutumunun duygusal ve davranışsal bileşenlerini de etkileyecektir. Örneğin, birey sosyal hizmet mesleği hakkında çok az bilgiye sahip olan bir bireyin bilgi düzeyi arttıkça mesleğe ilişkin tutumun duygusal ve davranışsal bileşenleri de değişebilecektir.

Tutumlarla ilgili önemli kavramlardan bir tanesi de karmaşıklık kavramıdır. Kağıtçıbaşı ve Üskül (2006), tutumların bileşenlerinin karmaşıklığı bakımından farklılık gösterebileceğini belirtir. Yani bir psikolojik obje hakkında detaylı bilgi, düşünce ve inanca sahip olan kişinin tutumunun bilişsel bileşeni karmaşıktır. Yine bir tutum nesnesine ilişkin yoğun duygu ve değerlendirmelere sahip olan kişinin tutumunun duygusal bileşeni o nesneye ilişkin yalın bir duygu ve değerlendirmeye sahip olan bireyin duygusal bileşeninden daha karmaşıktır. Benzer bir durumu davranışsal bileşen için de söylemek mümkündür.

Tutumlarla ilgili önemli bir husus ise doğrudan gözlenememeleridir (Gürüz ve Temel Eğinli 2012). Yani tutumlar kendileri gözlenemeyen ancak gözlenebilen bazı davranışlara yol açtığı varsayılan bazı eğilimlerdir (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006). Örneğin; bir sosyal hizmet uzmanının hak savunucusu bir tutum geliştirdiği gözle görülmez, ancak davranışlarla ortaya konabilir. Endüstriyel sosyal hizmet alanında çalışan uzmanın işçilerin haklarının kazanılması noktasında işçileri örgütleyici rol oynaması ya da lezbiyen, gey, biseksüel ve transseksüel (LGBT) bireylerle çalışan uzmanın bu bireylerin gördükleri baskılar karşısında yasal haklarını öğrenmeleri için eğitimler düzenlemesi, bu bireylere karşı zorluk çıkaran kurum çalışanlarına yasal yükümlülüklerini uygulamaları açısından baskı yapması hak savunucusu tutumunu gösterir.

4.3.2.4. Tutum-davranış ilişkisi

Ünlü (2010), tutumun davranışa yol açtığı ve davranışın gözlemi sonucu tutumun var olduğunu belirtir. Ancak tutumların tek başına davranışa yol açıp açmadığı sorusu söz konusu olduğunda yazarların (Hortaçsu 2012; Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006; Ünlü 2010) La Pierre'in 1934 yılında yayınladığı deneyini referans gösterdiklerini görüyoruz. 66 otel ve 184 lokantanın her birine Çinli bir çift ile giden La Pierre, bir motel dışında her yere kabul edilmiştir. 2 yıl süren çalışmadan 6 ay sonra La Pierre gittikleri yerlere mektup yazarak Çinlilerin kabul edilip edilmeyeceğini sormuş, mektupların yarısına yanıt gelmiş, gelen yanıtların %92'si Çinlilerin kabul edilmeyeceğini belirtmiştir.

La Pierre'in deneyinde davranış ile tutum arasında gözle görülür bir fark söz konusudur. Kağıtçıbaşı ve Üskül (2006), La Pierre'in araştırmasında tutumun mektupla belirtildiğini; davranışın ise yüz yüze bulunulan ortamda ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Onların açıklamasına göre tanımadığımız birini telefonda ya da mektupla reddetmek onunla karşı karşıya bulunduğumuz zaman reddetmekten daha kolaydır. Bu da bazı ortamlarda tutumun davranışa dönüşmesinin daha kolay, bazı ortamlarda ise daha zor olduğunu gösterir.

Bununla birlikte, tutumların davranışları etkilemesi sürecinde normlar, değerler, alışkanlıklar, kişilik, öğrenme süreçleri de rol oynamaktadırlar (Ünlü 2010). Bu

noktada insanların değişken varlıklar olduğu, yani tutumların da değişebileceği göz ardı edilmemelidir.

4.3.2.5. Tutumların gelişimi, kalıplaşması ve değişimi

İnsanlar tutumlara sahip olarak doğmazlar. Tutumlar zaman içinde gelişme ve değişme gösterirler ve tutumlar sosyal normları ve kültürel değerleri yansıtırlar (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006). Yani tutumların oluşumu ve gelişimi konusunda çevresel ve bireysel nedenler söz konusudur (Hortaçsu 2012). İnançlar, değerler, normlar, ideolojiler, sosyal temsiller gibi kavramlar tutumları daha iyi anlamamıza yardımcı olur (Ünlü 2010).

Erken yaşlarda edinilmeye başlanan tutumlar farklı bir şehre taşınmak gibi yeni bir durumun ortaya çıkması, dış çevre koşullarının değişmesi gibi durumlarda değişim gösterebilir (Gürüz ve Temel Eğinli 2012). Bu anlamda, tutum değişimine ilişkin ilginç bir örneği "American History X" filminde görüyoruz (Kaye 1999). Filmde ırkçı bir genci oynayan Edward Norton, bir Afro-Amerikalıyı öldürüp hapse girmesinin ardından, hapishanede kendi ırkından kişilerle çatışma yaşamış ve bu kişiler tarafından tecavüzle sonuçlanan bir saldırıya uğramıştır. Daha sonra bir Afro-Amerikalı tarafından korunmaya ve kollanmaya başlanan karakterin ırkçılık konusundaki tutumları tamamen değişmiş ve hapisten çıkmasının ardından ailesini ırkçı gruplardan uzak tutmak için mücadele etmeye başlamıştır.

Kağıtçıbaşı ve Üskül (2006) önemli tecrübe ve olaylar olmadığı takdirde tutumların oldukça durağan olduğunu ve kolay kolay değişmediğini belirtir.

4.3.2.5.1. Kalıplaşmış tutumlar

Az bildiğimiz bir grup hakkında tutum geliştirmek için başkalarından duyduğumuz, okuduğumuz bilgileri bir araya getiririz. Böylece geliştirdiğimiz kalıp halindeki tutum, bize o grup hakkında bir fikir, bir bilgi verir (Kağıtçıbaşı ve Üskül 2006). Yani belki de daha önce hiç tanışmamış olduğumuz bir grubun bir üyesi ile karşılaşmamızda beklentimizi ve o kişiye karşı tepkilerimizi ve davranışımızı ayarlamamızı sağlar. Bir grup hakkındaki fikrimiz ne kadar azsa, başkalarının o grup hakkındaki fikirlerini o kadar kolay kabul ederek bir iki özellikten ibaret bir tipleştirmeye ya da kalıplaştırmaya yöneliriz.

Kağıtçıbaşı ve Üskül (2006) kalıplaşmış tutumların şu özelliklerine vurgu yapar:

- Küçük yaşlardaki öğrenmelerle ortaya çıkar ve gelişir. Bu gelişmede politik, tarihsel, ekonomik, kültürel çeşitli etkenler rol oynar.
- Çoğu zaman akılcı olmaktan çok, duygusal nitelik gösterir. Bu yüzden de kalıplaşmış tutumlar kolay değişmez ve zaman içinde oldukça durağanlaşır.
- Bilgi yoğunluğunda bilgi sağlar. Bu durumu değiştirecek önemli bir olay olmadığı ve kalıp tutumlar bu görevlerini yerine getirdikleri sürece kendilerinde var olmaya devam eder.
- Bilişsel öge bakımından eksikleri vardır. Çoğunlukla başkalarından kulaktan dolma bilgilerden edinilir. Yani basmakalıp bilgilerden oluşurlar. Bu yüzden sağlıklı değillerdir.

4.3.3. Sosyal Temsil

Her ne kadar Muscovici sosyal temsile ilişkin kesin bir tanım yapmaktan kaçınmışsa da (Bilgin 2003; Öner 2002); sosyal temsiller kısaca, toplum içinde iletişim esnasında ortaya çıkan ve yayılan, toplumun bireyleri tarafından paylaşılan ve üzerinde konuşularak pekiştirilen kavramlar, ifadeler ve açıklamaların toplamı olarak düşünülebilir (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006).

Sosyal olan bu kavram, ifade ve açıklamalar fiziksel gerçeklermiş gibi kabul edilerek, olaylara olan yaklaşımımızı, reaksiyonlarımızı, uyarıcılara olan tepkilerimizi belirlerler (Öner 2002). Yani sosyal temsiller; spor sağlığa faydalıdır, politikacılar yolsuzluğa bulaşmıştır gibi karmaşık bir gerçekliği basite indirgeyen klişe görüşler biçiminde ortaya çıkarlar (Bilgin 2003). Bu kurama göre, bilinmedik bir olgunun bilinmesi, önceden bilinen ve tanınan kavramlar kullanılarak açıklanması ile mümkündür (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014).

Sosyal temsil kuramı bilgi ve inançların toplum tarafından paylaşılmasına imkan veren yapı ve süreçlerin analizi ile ilgilidir (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006). Temsiller yolu ile bir insanı duymadan, görmeden önce, onu kategorize edip, onun için bir imaj yaratabiliriz ve daha sonra tüm incelemelerimiz ve bilgi edinmelerimiz, sadece geliştirdiğimiz bu imajımızı destekleme görevini görür (Öner 2002). Moscovici

(1984), sosyal temsillerin her türlü bilgiyi değiştirebilip, düzenleyebileceğini ve temsiller tarafından çarpıtılmamış hiçbir bilgi olmadığını iddia eder.

Buna ek olarak, Moscovici (1984)'ye göre sosyal temsiller toplumlara, kültürlere özgüdür. Her toplum kendi içinde bir takım sosyal temsiller üretir ve yayar (Narter 2012; Öner 2002). Yani toplumun belli bir kesimini yansıtan temsiller bir başka kesim için uygun olmayabilir (Öner 2002). Her toplumun kendisini betimleyen ve kendisine ait, özgün kodları bulunduğundan, sosyal temsillere ilişkin şekil ve sembollere yüklenen anlamlar da toplumdan topluma değişiklik gösterecektir (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014).

4.3.3.1. Dayanak noktaları

1960'lı yılların başında sosyal temsiller kuramını ortaya atan Serge Muscovici, bu kuramını açıklarken Avrupalı düşünür Emile Durkheim'ın bireysel ve kollektif temsil kavramlarından yola çıkmıştır. Durkheim, kollektif temsil ile bireysel temsil arasında ayrım yapmış ve iki farklı temsilden söz etmiştir (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006).

Kollektif temsil; toplumsal dayanışma üzerine kurulu, bireyin davranışlarını düzenleyen ve kontrol eden ortak ahlak ve değerler topluluğudur (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014). Bireyin dışında yer alır, ondan bağımsız var olur ve ona baskı uygular (Narter 2012). Aile, meslek, devlet, eğitim ve dini kurumlar gibi özel kollektivitelerin normlar ve değerleri ile yaratılır ve yayılır, zaman içinde itiraz edilmeden ve doğrudan kabul edilir hale gelirler (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014). Durkheim'a göre birey kendi davranışlarında özgür değildir, bireyin dışında gelişen sosyal olaylar ve olgular onun davranışını belirler (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006).

Muscovici ise Durkheim'ın kollektif ve bireysel temsillerini sentezleyerek sosyal temsiller teorisini ortaya koymuştur (Farr 1987). Durkheim'a göre birey pasif konumdadır ve içinde bulunduğu temsiller tarafından inşa edilmektedir. Yani sosyal gerçeklik bireyin düşüncelerini etkiler ve bireyin üstündedir (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006). Muscovici ise kollektif ve bireysel temsillerin birbirinden ayrılamayacağını ifade eder (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014).

Muscovici temsillerin çokluğunu ve bir grup içindeki çeşitliliğini ifade etmek için sosyal temsil terimini kullanmıştır (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006). Ona göre toplumdaki bireyler olmadan temsillerin yayılması imkansızdır ve sosyal temsillerin üretimi toplumdan izole bireyler aracılığıyla değil, birbiri ile iletişim halindeki bireyler veya gruplar ile mümkündür (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014).

4.3.3.2. Sosyal temsillerin ortaya çıkışı

Sosyal temsillerin başlangıcı yeni bir bilimsel katkı ya da gündemdeki bir olayla başlar (Öner 2002). Gündelik iletişimler sırasında ortaya çıkan ortak görüşler sayesinde insanlar bilmedikleri şeyleri tanımaya ve onlara hakim olmaya başlarlar (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006). Sosyal temsiller; bilinmeyen şeylerin bilinen şeylerle açıklanması sürecinde ortaya çıkar ve insanlar kendi oluşturdukları bu sosyal temsillere göre davranışlarını düzenlerler (Moscovici 1984).

Narter (2012), toplumun yaşayış biçimine hakim olan, geçmişten geldiğini iddia edebileceğimiz geleneksel bilgi formu ile bilimsel bilgi formunun karşı karşıya geldiğini belirtir. Bu karşı karşıya gelme ile bilgi, toplumun üyeleri tarafından dönüştürülmektedir. Yani bilimsel platformda bilimsel bilginin ortaya çıkmasıyla meydana gelen söz konusu bilgi dönüşüm sürecinin ardından halk tarafından yaşanan ve uygulanan sosyal yapılar, sosyal temsiller ortaya çıkmaktadır.

Burada ek olarak belirtmek gerekir ki; Moscovici (1984)'ye göre geçmiş deneyimlerimiz ve düşüncelerimiz ölü deneyimler ya da ölü düşünceler değillerdir. Aktif olmaya devam ederler, değişirler ve yeni deneyimlere ve düşüncelere süzülürler (Öner 2002). Yani sosyal temsiller durağan değillerdir. Zaman içinde değişebilir, yeniden yaratılabilirler (Bulut 2008).

Medyanın sosyal temsillerin var olmasında ve yayılmasında önemli bir rolü vardır. Birey bilinmeyeni bilinir hale getirmek için araştırmalar yapacaktır. Bu araştırmaları yaparken başvuracağı kaynakların başında medya gelmektedir (Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014).

4.3.3.3. Temel kavramlar (mekanizmalar)

Sosyal temsillerin amacı tanıdık olmayanı tanıdık yapmaktır (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006; Narter 2012). Bu noktada ise iki temel süreç söz konusudur: Demir atma

(anchoring), nesnelleştirme (objectifiying). Yeni gelen bilgi bu süreçlerden geçer, bireyde zaten var olan eski bilgilere eklemlenir ve böylece yeni bir bilgi oluşturur, aynı zamanda bilginin dönüşmesini sağlar (Narter 2012).

4.3.3.3.1. Demir atma

Demir atma; bilinmeyeni sıradan kategorilere veya imajlara indirgeyerek tanıdık bir bağlama yerleştirme sürecidir (Moscovici 1984). Bir başka değişle, aşina olmadığımız nesne ve olayların belli anlamlar ve önem kazanarak sosyal gerçekliğimiz haline gelmesidir (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006).

Demir atma sürecinde sınıflandırma ve isimlendirme olmak üzere iki aşama söz konusudur. Sınıflandırma ve isimlendirme nesneleri tanıdık hale sokar, anlam ve önem kazandırır (Moskovici 1988).

Sınıflandırma sürecinde birey, zihninde daha önceden var olan yapılardan faydalanır. İki şekilde meydana gelir: Genelleme ve özelleştirme. Genelleme sürecinde sınıflandırılan şeyin bir özelliğini (bütün kategorinin üyelerinde ortak olarak görülmesi lazım) bir kategori olarak ele alırız. Bu özellik olumlu ise olumlu içerikle, olumsuz ise olumsuz içerikle kaydederiz (Cirhinlioğlu ve Aktaş 2006; Çetin ve Eşiyok Sönmez 2014; Öner 2002). Özelleştirme sürecinde ise nesneyi inceler ve kategori üyelerinden farklı yanlarını tespit ederiz. Sınıflandırılan nesneler bir sonraki aşamada isimlendirilerek kimlik sahibi haline getirilir. Böylece o şeyi belirsizlikten kurtarır, ona soy kazandırırız (Öner 2002).

4.3.3.3.2. Nesnelleştirme (objectification)

Moskovici (1988) nesnelleştirmeyi soyut kavramların, niteliklerin veya ilişkilerin somut simge ve nesnelere dönüştürülmesi süreci olarak açıklar. Yani bilinmeyenin bilinene dönüştürülmesidir.

4.4. TÜRKİYE'DE VE DÜNYA'DA YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR

Sosyal hizmette toplumun bakış açısı oldukça değerli olmasına rağmen Türkiye'de bu konuda yapılmış bir araştırmaya rastlanamamıştır. Bu yüzden, Dünya'nın diğer bölgelerinde yapılan araştırmalar incelenmiş ve yapılacak olan araştırma bu çalışmalardan faydalanılarak kurgulanmaya çalışılmıştır.

Yurt dışındaki araştırmalar, yapıldığı dönemlere ve ülkelere bağlı olarak farklı odaklardadır. ABD'de yirminci yüzyılın ortalarında bu alanda yapılmaya başlanan çalışmalar ilk olarak toplumun sosyal hizmetin ne olduğu hakkındaki farkındalığını ölçmeye yönelmiştir. Literatürün genişlemesiyle birlikte bireylerin sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik tutumları da araştırmalara dahil edilmiştir. Bununla birlikte bazı araştırmalar sosyal hizmet uzmanının diğer yardım mesleklerinin çalışanları ile karşılaştırılmasını içermiştir. Özellikle tutum ölçmeye yönelik yapılan çalışmalarda, sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin tutumun olumsuz olarak tespit edilmesi araştırmacıları medya ve imaj üzerine çalışmalar yapmaya itmiştir. Burada NASW'nin medya kampanyasının da etkisi söz konusudur.

4.4.1. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Bilgi ve Tutum Ölçmeye Yönelik Çalışmalar

Toplumun sosyal hizmete ilişkin görüşlerini incelemeye yönelik ilk çalışmalar 1950'lerde yapılmaya başlanmıştır. Bu dönemde yapılan çalışmalarda toplumun sosyal hizmete ilişkin çok az farkındalığının olduğu görülmektedir.

Condie ve ark. (1978)'nın yaptıkları çalışmada ABD'nin dört farklı eyaletinde 250 ev sahibine ulaşılmış, toplumun mesleğe ilişkin tutumu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada, 1950'lerde yapılan çalışmalara göre genel toplumun farkındalığının artmış olması bulgusu önem taşımaktadır.

Araştırmada cinsiyete, medeni durum, eğitim durumu, meslek ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumuna göre verilen yanıtlar analiz edilmiştir. Katılımcıların %54'ü bir sosyal hizmet uzmanı ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir ancak buna rağmen bunların yalnızca %9'u sosyal hizmet uzmanından duygusal sorunlarının çözümü için yardım talep edeceğini belirtmişlerdir.

Çalışma kapsamında sosyal hizmet mesleği ile diğer bazı meslekleri (din görevlisi, psikiyatrist, psikolog) arasında yardım almak için hangisinin tercih edileceği bakımından karşılaştırma yapılmıştır. Burada katılımcıların yalnızca %6'sının sosyal hizmet uzmanını diğer yardım mesleklerinden öncelikli gördüğü tespit edilmiştir. Din görevlileri (%28) ve psikiyatristlerin (%26) yardım kaynağı olarak tercih edildiği açıkça görülmektedir. Yazarlar bu duruma ek olarak daha önce

sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmanın da mesleğin yardımını tercih etme açısından bir fark yaratmadığını belirtmişlerdir. Bu duruma rağmen, katılımcıların önemli bir bölümü sosyal hizmetin başkalarına yardım etmek istediğini (%86) belirtmiştir.

Katılımcıların %43'ü sosyal hizmet uzmanı olmak için lisans düzeyinde eğitim almak gerektiğini bildirmiştir. Yalnızca %13'lük küçük bir grup sosyal hizmet uzmanlığı için liseden sonra herhangi bir eğitim alma gerekliliğinin olmadığını bildirmiştir. Yine katılımcıların %75'i sosyal hizmet uzmanlarının ortalama gelirlerini doğru bilmişlerdir.

Çalışmada araştırmacılar ayrıca, sosyal hizmet uzmanının rollerine ilişkin sorular sormuştur. Katılımcıların %58'i çocuk koruma rolü üzerinde durmuşlardır. Ancak avukatlık (%25,2) ve psikiyatri asistanı (%15,6) gibi yanıltıcı rollerin de belli bir değerde onay alması yazarları toplumun kafasının karışık olduğu konusunda bir tespitte bulunmasında sebep olmuştur.

Araştırmanın dikkat çeken bulgularında bir diğeri ise refah alanı (95,6), evlat edindirme (95,2) ve aile danışmanlığı (%90,8) alanlarının çalışma alanları içerisinde en yüksek onay yüzdelerine sahip olmasıdır. Çalışma alanlarına ilişkin yüzdelerin yüksek çıkmasına rağmen toplumun sosyal hizmet mesleği ile ilgili olarak kafasının halen karışık olduğu tespit edilmiştir. Yine yazarlar 1950'lerdeki çalışmalarla kıyasla toplumun farkındalığının gelişmiş olduğuna dikkat çekmişlerdir.

Bu alanda yapılan bir diğer çalışma ise LeCroy ve Stinson (2004) tarafından ABD'de telefon anketi biçiminde yapılmıştır. Bu kapsamda araştırmacıların 386 kişiye ulaştıkları çalışmada katılımcılara sosyal hizmet mesleğine ve meslek elemanlarına dair bilgileri, inanışları ve tutumlarını ölçmeye yönelik sorular sorulmuştur, mesleğin diğer yardım meslekleri (Psikiyatrist, psikolog, danışman, hemşire ve din görevlisi) ile karşılaştırılması beklenmiştir.

Katılımcılara sosyal hizmet uzmanına ilişkin bilgiyi nereden edindikleri sorulmuştur. Katılımcıların %30,8'i bir sosyal hizmet uzmanını tanımaktadır ve %35,7'si daha önce bir sosyal hizmet uzmanından destek almıştır. %12,4'ü sosyal hizmete ilişkin bilgisini TV'den edinirken, %10,8'i de gazetelerden edinmiştir.

%53'ü lisans derecesinin meslek elemanı olmak için yeterli olduğunu belirtirken %32,6'sı ise yüksek lisans derecesi gerektiğini belirtmiştir. %8,6'lık bir kesim ise lise diplomasının mesleği icra etmek için yeterli olacağını bildirmiştir.

Çalışmada katılımcıların %91,3'ü çocuk koruyuculuğu rolünün varlığını belirtmiştir. %67,1'i grup terapisti, %64,6'sı yönetici, %59,4'ü ise sosyal değişim alanı rolüne dikkat çekmiştir. 1978'de yapılan çalışmaya kıyasla rollerdeki yüzdelerin artmasına rağmen ilaç yazmak (%5,2), psikiyatri asistanlığı (%37,3) gibi hatalı rollere ilişkin yanıtlar ise dikkat çekmektedir.

1978'de yapılan çalışmanın aksine bu çalışmada katılımcıların sosyal hizmet uzmanına diğer yardım mesleklerinden bazılarına göre daha fazla değer atfettiği görülmektedir. Katılımcıların %60,8'i sosyal hizmet mesleğini "çok değerli" olarak bildirmiştir. Hemşirelik mesleği için katılımcıların %89,8'i çok değerli derken, din görevlisi için % 67,7, danışmanlık için %58,3, psikolog için %44,5, psikiyatrist için %41,9 oranlarında çok değerli yanıtı verilmiştir.

Araştırma bireyle çalışma yöntemlerinin toplum tarafından en kabul edilen yöntem olduğunu göstermektedir.

Çalışma genel anlamda toplumun önemli bir kısmının sosyal hizmet mesleğini anladığını ve ona değer gösterdiğini ortaya koymaktadır. Yine de yazarlar medyadaki sosyal hizmet ve sosyal hizmet uzmanı sunumunun mesleği desteklemediğine dikkat çekmektedirler. Araştırmacılar sosyal hizmet uzmanlarının medyaya ilişkin daha detaylı bilgiye sahip olmaları gerektiğinin ve medya çalışmalarına bir şekilde dahil olmaları gerekliliğinin üzerinde durmuşlardır. Buna kendi medya projelerini oluşturmaları ve sosyal hizmet eğitiminde medya derslerinin verilmesi gerektiğini de eklemişlerdir.

Dennison ve ark. (2007), farklı bölümlerde okuyan üniversite öğrencilerinin sosyal hizmet algısını ölçmeye yönelik yaptıkları bir çalışmada Kuzey Carolina'da 678 lisans öğrencisine ulaşmış, gençleri sosyal hizmet konusunda bilgilendirmenin önemine değinmeye çalışmışlardır. Öğrencilerin sosyal hizmet uzmanlarının az gelir kazandığını düşündüğünü tespit eden yazarlar bu durumun meslek seçiminde sosyal hizmet alanına yönelmemelerinde etkili olduğunu bildirmektedir.

Yazarlar; 2005 verilerine göre ABD'deki sosyal hizmet uzmanlarının %77,7'sinin kadın olmasına rağmen, iki cinsiyetin sosyal hizmete ilişkin bilgi düzeyleri arasında bir farklılık bulunmadığını bildirmektedirler.

Yazarlar, öğrencilerin sosyal hizmet mesleği ile tanışıklığının mesleğe ilişkin algıda ve mesleğin anlaşılmasında etkili olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte, çalışma alanlarının genişliği konusunda yeterli farkındalığın halen oluşmadığı görülmektedir.

Araştırmacılar, yaptıkları çalışmanın; her bir sosyal hizmet uzmanının mesleğini topluma ve günlük hayatta iletişim kurdukları insanlara daha çok anlatması ihtiyacını ortaya koyduğunu belirtmektedir.

Knežević ve Butler (2003)'ın Hırvatistan'da 13 ile 81 yaş aralığındaki 852 kişiye ulaşılarak ülkede sosyal hizmet uzmanlarına ve sosyal hizmet mesleğine ilişkin algıyı ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmada katılımcıların %28,8'inin sosyal hizmet mesleği ile bir tecrübesi olduğu görülmektedir.

Araştırmacılar çalışma sonucunda toplumun sosyal hizmete ilişkin olarak göreceli bir farkındalığının olduğunu ve toplumun sosyal hizmete karşı genel anlamda olumlu bir tutum geliştirdiklerini belirtmişlerdir.

Davidson ve King (2005)'in İskoçya'da toplumun sosyal hizmete ilişkin bilgi ve tutumunu ölçmeye yönelik yaptıkları bir çalışmada ise 1015 kişiye (16 yaş ve üzeri) ulaşılmıştır.

Katılımcıların sosyal hizmete ilişkin bilgiyi televizyon haberleri, kişisel ilişkiler ve deneyim, gazeteler ve söylentiler (kulaktan dolma bilgiler) olmak üzere çeşitli kaynaklardan aldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların beşte ikisi sosyal hizmet uzmanı olmak için gerekli eğitimi doğru bilmişlerdir. %25'i ise 2-3 yıllık eğitimin yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Yine başka birçok çalışmada da görüldüğü gibi sosyal hizmet en çok çocuk ihmal ve istismarı, çocuk bakımı ve yaşlı bakımı ile bağlantılı olarak görülmüştür.

Çalışmada katılımcıların %43'ünün sosyal hizmete dair olumlu bir tutum geliştirdiği, mesleğe dair olumsuz bakış açısının ise neredeyse bunun yarısı kadar

(%24) olduğu saptanmıştır. Çalışmada sosyal hizmet mesleğinden faydalananların %80'inin aldığı hizmetten memnun kaldığı görülmektedir.

Çalışmada sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin yapılan olumsuz haberlerin etkisine dikkat çekilmiştir. Medya kullanımının önemi burada da vurgulanmıştır.

Staniforth ve ark. (2014) Yeni Zelanda'da 386 kişi üzerinde telefon surveyi yöntemiyle, bireylerin sosyal hizmet mesleği ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin inanışları ve izlenimlerini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Mesleğin Yeni Zelanda'da profesyonelleşmesinin ardından geçen 50 yılda hızlı ve belirgin değişiklikler olduğunu belirten yazarlar mesleki profesyonelleşmenin başlangıcını ise Aotearoa Yeni Zelanda Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (ANZASW)'nin kurulması olarak belirtir.

Yapılan çalışmada katılımcılara likert tipi sorular ile açık ve kapalı uçlu sorular olmak üzere toplam 17 soru sorulmuştur. Sosyal hizmet denildiğinde akla ne geldiği açık uçlu soru olarak sorulmuş ve katılımcıların %45'inin "yardım eden (helper)", %11'i belirli bireysel ihtiyaçların karşılanması yanıtını vermişlerdir. Bununla birlikte, çocuklara ve gençlere yardım ise en sık verilen yanıtlar arasında bu yanıtların hemen ardından gelmektedir. Bu çalışma açık bir biçimde sosyal hizmet uzmanının Yeni Zelanda'da yardım kavramı ile sıkı sıkıyı bağlı olduğunu göstermektedir.

Yine bu çalışmada sosyal hizmetin çalışma alanları ve rollerine ilişkin olarak evet ve hayır olarak yanıtlanabilecek sorular sorulmuştur. %95'lik bir oran sosyal hizmet uzmanlarının çocuk ihmal ve istismarı alanında çalıştığını belirtmiştir. Çalışma alanları ile ilgili olarak bunu %91 ile sorun yaşayan gençler ve %90 ile aile içi sorunlar izlemiştir. %87'lik bir kesim akıl sağlığı ve bağımlılık alanında çalıştığını belirtirken katılımcıların %81'i yaşlı hizmetleri alanında çalışıldığını belirtmiştir.

Sosyal hizmetin rollerine ilişkin olarak ise aileyi ve ebeveynleri desteklemek %92,7 oranında kabul görmüştür. Katılımcıların %89'u danışmanlık rolüne dikkat çekerken, %88'i ise insanların kaynaklara ulaşımı ile bağlantılı olarak belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar; toplumsal sorunların çözümü konusunda (%81), sosyal

politikaların etkilenmesi konusunda (%65), adaletsizliğe karşı duruş konusunda (%62) sosyal hizmetin rolü olduğunu bildirmişlerdir.

Katılımcıların %85'i sosyal hizmet uzmanlarının stresli bir meslekleri olduğunu belirtmişlerdir. %71'i sosyal hizmet uzmanlarının sıkı çalıştığını, %49'u ise Yeni Zelandalıların sosyal hizmet uzmanlarına güvendiğini belirtmişlerdir. Yine katılımcıların %45'i sosyal hizmet uzmanlarının Yeni Zelanda'da iyi bir ödeme aldığına ilişkin likert tipi soruya katılmadıklarını ya da kesinlikle katılmadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmacılar, çalışma evreninin genel olarak sosyal hizmet konusunda iyi bilgilendirilmiş olduğu ve göreceli olarak mesleğe karşı olumlu bir tutum geliştirdiği tespit etmişlerdir. Çalışma Yeni Zelanda'da sosyal hizmete ilişkin toplum algısının daha çok çocuklar ve gençlerle çalışma ile bağlantılı olarak görüldüğünü göstermektedir.

Kagan (2015)'ın İsrail'de toplumun sosyal hizmet uzmanlarına dair bilgi düzeyini ve tutumunu ölçmeye yönelik yaptığı çalışmada sosyal hizmetten faydalanmamış olan 21 yaş ve üzeri 1417 katılımcıdan veri toplanmıştır.

Daha önce konu edilen çalışmalarda da görüldüğü gibi katılımcıların önemli bir bölümü (%96,2) sosyal hizmet mesleğini çocuk ihmal ve istismarı ile bağlantılı olarak kabul etmiştir. Katılımcıların %95,6'sı ailenin işlevini arttırmaya yardımcı olduğunu belirtirken, %93,7'si yaşlı bakımı ile ilişkili olarak, %92,7'si aile içi şiddet sorunlarının çözümüyle ilgili çalıştığını, %91,3'ü ise bireysel ve sosyal işlevselliğin arttırılmasına yardımcı olduklarını belirtmiştir. Hatalı roller göz önüne alındığında ise katılımcıların %21,6'sı avukatlık yapabildiğini, %13,3'ü ise ilaç yazabildiğini belirtmiştir.

Araştırmada, mesleğin diğer yardım meslekleri ile etkililik, profesyonellik, güvenilirlik ve değer konularından karşılaştırılmasını içeren bölümde ise sosyal hizmet uzmanlarının her dört alanda da psikologlardan, psikiyatristlerden ve hemşirelerden daha az puan aldığı tespit edilmiştir. Buna karşılık; hayat koçlarından, din görevlilerinden ve manevi danışmanlardan daha yüksek puan almışlardır.

4.4.2. Medya ve İmaj Üzerine Yapılan Çalışmalar

Andrews (1987) "Doğu Yakası, Batı Yakası" televizyon serisinin 1963-1964 yılları arasında yayınlanan 26 bölümünü incelemiştir. Televizyon serisine bir dönem NASW'nin danışmanlık yapmış olması dolayısıyla, danışmanlık yapılan dönemlerdeki kurumun etkilerini de ayrıca incelemiştir.

Çalışma sonucunda mesleğin toplumsal imajının sistemli bir şekilde çalışılması, mesleğin nasıl temsil edileceği, sunulacağı konusunda meslekteki ayrılıkların çözümlenmesi gerekliliği vurgulanmıştır. Toplumun zihninde sosyal hizmete dair kötü imajın yer aldığı ve medyada sosyal hizmetin daha özenli bir biçimde sunulması gerektiği belirtilmiştir. Topluma ulaşmak için sosyal hizmet uzmanlarının dergiler, gazeteler ve diğer kaynaklar aracılığıyla topluma ulaşmaya istekli olmaları gerektiği belirtilmiştir.

Hiersteiner (1998) II. Dünya Savaşı öncesi Amerikan film ve tiyatrosundaki kadın sosyal hizmet uzmanlarını analiz etmiştir. Politik ideolojinin, izleyici faktörünün, azınlıklara ve kadınlara karşı tavırların toplumun sosyal hizmete bakışına etkisine dikkat çekmiştir. Yazar araştırma sonucunda, toplum tarafından genel kabul gören belirli olumsuz prototipler belirtmiştir: kadın sosyal hizmet uzmanlarının üst sınıfın temsilcileri olduğu, yanlış ebeveyne verilmekten dolayı acı çeken (suffering from misplaced maternalism), ya da utanç dolu bir geçmişten kaçan bireyler olduğu gibi...

Benzer bir çalışma Freeman ve Valentine (2004) 1938-1998 yılları arasında yayınlanan 44 filmi cinsiyet, ırk ve sınıf faktörlerine özel bir dikkat vererek analiz etmişlerdir.

Yazarlar filmlerin sosyal hizmet uzmanlarını daha çok beyaz, kadın, heteroseksüel, çocuk refahı alanında çalışan, yetersiz, müracaatçılarla cinsel ilişkiye girme eğiliminde olan, genelde yoksulluk çeken insanlarla çalışan ve toplumsal statükonun sürdürülmesinde pay sahibi olarak resimlendiklerini belirtmişlerdir.

Yazarlar ayrıca sosyal hizmetin mücadele ettiği cinsel saldırı, yoksulluk, çocuk ihmali, madde kullanımı gibi birçok sorunun bireysel sıkıntılardan kaynaklanıyormuş gibi resmedildiğini, toplumsal sorunların görmezden gelindiğine dikkat çekmişlerdir.

Yazarlar NASW'nin bu alandaki rolüne vurgu yapmış ve meslek derneklerine düşen rolün önemine dikkat çekmişlerdir.

Zugazaga ve ark. (2006)'nın sosyal hizmet uzmanlarının medyada temsiline ilişkin yaptıkları bir diğer çalışmada ise NASW'nun Florida Şubesi'ne bağlı 665 sosyal hizmet uzmanının medyada nasıl resmedildiklerine dair görüşlerini incelemişlerdir.

Çalışma medyada sosyal hizmet uzmanlarının daha çok negatif bir biçimde sunulduklarına dair bir görüş olduğu ortaya konulmuştur. Yazarlar mesleği imtiyazlandırma gücünün toplumda olduğunu, bu yüzden de toplumda oluşacak daha olumlu bir imajın önemine dikkat çekmişlerdir.

4.4.3. Diğer Çalışmalar

Toplumun sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin bilgi düzeyi ve tutumunun ölçülmesi, medyada mesleğin ve meslek elemanının nasıl sunulduğunun incelenmesinin yanı sıra meslek elemanlarının ve sosyal hizmet bölümlerinde okuyan öğrencilerin sosyal hizmet mesleğini nasıl gördüklerini incelemek amacıyla yapılan çalışmalar da söz konusudur.

Hackett ve ark. (2003); Birleşik Krallık, Finlandiya, Slovenya ve Almanya olmak üzere dört Avrupa ülkesinde sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal hizmet mesleğine ilişkin inanışlarını tespit etmeyi amaçlamıştır.

19 sorudan oluşan bu çalışmada temel demografik verilerin yanı sıra öğrencilere sosyal hizmet eğitimi ve sosyal hizmet mesleğine ilişkin tecrübeleri sorulmuştur. Bununla birlikte sosyal hizmet okuma sebepleri ve sosyal hizmetin rolleri ve görevlerine ilişkin bakış açıları ile onlara göre iyi bir sosyal hizmet uzmanının nasıl olması gerektiği sorulmuştur. Son olarak gelecek sosyal hizmet kariyerlerine ilişkin arzuları, istekleri sorulmuştur. Katılımcıların %84'ü insanlara yardım etmek için, %69'u bireylerin ayrımcılığın üstesinden gelmelerini sağlamak için, %62'si hayatında yaşadığı kişisel tecrübelerden dolayı mesleği seçtiğini belirtmiştir.

Olin (2013) mesleğin nasıl algılandığını etkilemek için öncelikle mesleğin kendi farkındalığının yüksek olması gerektiğini savunmuştur. Yazar medyanın kullanılmasının önemine dikkat çekmiş, ABD'de birçok gencin polis, itfaiyeci,

doktor, avukat ve öğretmen olmak gibi hayalleri olduğunu ancak çok azının bir sosyal hizmet uzmanı olmak istediğini belirtmiş, kültürden cinsiyete, toplum imajından prestije birçok faktörün kariyer tercihini etkilediğini belirtmiştir.

Olumlu bir imaj mesleğin kalıcılığı, etkililiği, kabulü ve hatta fon bulması açısından önem taşımaktadır. Mesleğe olan pozitif bakış arttıkça meslek programlarına olan destek de artar, mesleğin sesi daha fazla duyulur hale gelir.

4.5. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin toplumun görüşlerinin incelendiği bu çalışma, Türkiye'de ilk defa yapılıyor olması sebebiyle literatüre katacakları açısından ayrı bir önem taşımaktadır.

Toplum sosyal hizmetin başlıca kullanıcısıdır. Bu yüzden mesleğin kabulü konusunda toplumun sosyal hizmeti nasıl gördüğü çok önemlidir. Toplumun sosyal hizmeti nasıl gördüğüne bakarak, sosyal hizmetin toplumun zihninde nasıl canlandığını öğrenebiliriz. Bununla birlikte toplumun üyelerinin yanıldığı veya karmaşık gördüğü rollerin ve görevlerin açıklığa kavuşturulması sağlanabilir. Böylece, sosyal hizmetin imajının ve toplumun fikrinin olumlu yönde etkilenebilmesi için ortam sağlanmış olur.

Toplumda, sosyal hizmetin imajının olumlu olması ve toplumun güveninin kazanılması; bireylerin, ihtiyaç duyduklarında yardım almak için sosyal hizmete başvurma konusundaki kararını etkiler. LeCroy ve Stinson (2004)'ın değimiyle; eğer toplumun kafası karışıksa, yanlış bilgilendirilmişse veya sosyal hizmete karşı düşmansa, meslek ihtiyacı olanlara yardım etme görevini yerine getirme konusunda daha az güçlü olur. Yani sosyal hizmet mesleğinin ihtiyacı olanlara yardım etme görevini yerine getirebilmesi açısından toplumun mesleğe ve meslek elemanına dair algısı ve tutumu önemli bir yer tutmaktadır.

Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının sosyal politika geliştirme ve müracaatçılarının haklarını savunma konuları ciddi bir toplumsal desteği de gerektirir, bu toplumsal destek olmaksızın sosyal hizmet uzmanlarının sosyal ve politik güç elde etmeleri oldukça güç olacaktır.

Ayrıca sosyal hizmet algısı ve mesleğe ilişkin tutum nitelikli öğrencilerin mesleğe çekilmesi konusunda da etki yaratır. Bu durum ise mesleğin geleceği açısından doğrudan sonuçlar içerir.

Sonuç olarak; toplumun sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına bakış açısını araştırmak mesleğin şu anki durumunu, statüsünü ve varlığının sürdürebilirliğini belirlemek adına kullanışlı bir araç olarak hizmet verebilir.

5. GEREÇ VE YÖNTEM

5.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın temel amacı toplumun üyelerinin sosyal hizmet mesleğini ve sosyal hizmet uzmanının mesleki fonksiyonlarını nasıl gördüğünü incelemektir.

5.2. ARAŞTIRMA SORULARI

1. Toplumun sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin bilgisi ne durumdadır?
    a. Toplum üyeleri sosyal hizmet mesleğini daha önce duymuş mudur?
    b. Toplumun sosyal hizmete ilişkin bilgisinin kaynağı nedir?
    c. Toplum üyeleri, daha önce sosyal hizmet uzmanı ile çeşitli nedenlerle karşılaşmış mıdır?
    d. Toplum, sosyal hizmet uzmanı olmak için ne düzeyde eğitim alınması gerektiğini bilmekte midir?
    e. Toplumun sosyal hizmet uzmanının ortalama gelirine ilişkin bilgisi ne durumdadır?
2. Toplumun sosyal hizmetin çalışma alanları (ortamları) hakkındaki bilgisi ne durumdadır?
    a. Toplum, sosyal hizmet uzmanının hastanelerde ve sağlık kurumlarında çalıştığını düşünmekte midir?
    b. Toplum, sosyal hizmet uzmanının ilk ve orta öğretim okullarında çalıştığını düşünmekte midir?
    c. Toplum, sosyal hizmet uzmanının mahkemeler ve cezaevlerinde çalıştığını düşünmekte midir?
    d. Toplum, sosyal hizmet uzmanının ASPB'de çalıştığını düşünmekte midir?
    e. Toplum, sosyal hizmet uzmanının SHÇEK'te çalıştığını düşünmekte midir?

f. Toplum, sosyal hizmet uzmanının yetiştirme yurtlarında çalıştığını düşünmekte midir?
g. Toplum, sosyal hizmet uzmanının huzurevlerinde çalıştığını düşünmekte midir?
h. Toplum, sosyal hizmet uzmanının Türk Silahlı Kuvvetleri'nde çalıştığını düşünmekte midir?
i. Toplum, sosyal hizmet uzmanının dernek ve vakıflarda (sivil toplum örgütlerinde) çalıştığını düşünmekte midir?
j. Toplum, sosyal hizmet uzmanının Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda çalıştığını düşünmekte midir?
k. Toplum, sosyal hizmet uzmanının yerel yönetimlerde çalıştığını düşünmekte midir?
l. Toplum, sosyal hizmet uzmanının üniversitelerde çalıştığını düşünmekte midir?
m. Toplum, sosyal hizmet uzmanının engelli ve yaşlı bakım merkezlerinde çalıştığını düşünmekte midir?
n. Toplum, sosyal hizmet uzmanının Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV)'nda çalıştığını düşünmekte midir?
o. Toplum, sosyal hizmet uzmanının çocuk evleri veya çocuk yuvalarında çalıştığını düşünmekte midir?
p. Toplum, sosyal hizmet uzmanının toplum merkezlerinde çalıştığını düşünmekte midir?
q. Toplum, sosyal hizmet uzmanının aile danışma merkezlerinde çalıştığını düşünmekte midir?
r. Toplum, sosyal hizmet uzmanının uluslararası insan hakları ve insani yardımlaşma örgütlerinde çalıştığını düşünmekte midir?

3. Toplumun sosyal hizmetin müracaatçı grubuna ilişkin bilgisi ne durumdadır?
    a. Toplum, sosyal hizmet uzmanının terk edilmiş ve bakıma muhtaç kişilerle çalıştığını düşünmekte midir?
    b. Toplum, sosyal hizmet uzmanının madde bağımlılarıyla çalıştığını düşünmekte midir?

c. Toplum, sosyal hizmet uzmanının aile içi iletişim problemi yaşayan çiftlerle çalıştığını düşünmekte midir?
d. Toplum, sosyal hizmet uzmanının aile içi şiddet mağdurlarıyla çalıştığını düşünmekte midir?
e. Toplum, sosyal hizmet uzmanının yoksullarla çalıştığını düşünmekte midir?
f. Toplum, sosyal hizmet uzmanının korunmaya muhtaç çocuklarla çalıştığını düşünmekte midir?
g. Toplum, sosyal hizmet uzmanının yaşlılarla çalıştığını düşünmekte midir?
h. Toplum, sosyal hizmet uzmanının eşi ölmüş eşinden ayrılmış ve yetimlerle çalıştığını düşünmekte midir?
i. Toplum, sosyal hizmet uzmanının evsizlerle çalıştığını düşünmekte midir?
j. Toplum, sosyal hizmet uzmanının ruhsal rahatsızlığı olan bireylerle çalıştığını düşünmekte midir?
k. Toplum, sosyal hizmet uzmanının zeka geriliği olan bireylerle çalıştığını düşünmekte midir?
l. Toplum, sosyal hizmet uzmanının ihmal ve istismara uğramış çocuklarla çalıştığını düşünmekte midir?
m. Toplum, sosyal hizmet uzmanının alkol bağımlılarıyla çalıştığını düşünmekte midir?
n. Toplum, sosyal hizmet uzmanının LGBT bireylerle çalıştığını düşünmekte midir?
o. Toplum, sosyal hizmet uzmanının kadınlarla çalıştığını düşünmekte midir?
p. Toplum, sosyal hizmet uzmanının suçlularla çalıştığını düşünmekte midir?
q. Toplum, sosyal hizmet uzmanının göçmenlerle çalıştığını düşünmekte midir?
r. Toplum, sosyal hizmet uzmanının hastalarla çalıştığını düşünmekte midir?

s. Toplum, sosyal hizmet uzmanının kimsesizlerle çalıştığını düşünmekte midir?
t. Toplum, sosyal hizmet uzmanının engellilerle çalıştığını düşünmekte midir?
u. Toplum, sosyal hizmet uzmanının mülteci ve sığınmacılarla çalıştığını düşünmekte midir?
v. Toplum, sosyal hizmet uzmanının insan ticareti mağdurlarıyla çalıştığını düşünmekte midir?

4. Toplumun sosyal hizmet uzmanının rolleri ve görevlerine ilişkin bilgisi ne durumdadır?

a. Toplum, sosyal hizmet uzmanının çocukları her türlü ihmal ve istismara karşı koruduğunu düşünmekte midir?
b. Toplum, sosyal hizmet uzmanının afete maruz kalmış kişilere yardım ettiğini düşünmekte midir?
c. Toplum, sosyal hizmet uzmanının yaşlıların huzurevlerine yerleştirilmesi ve bakımının sağlanması için gereken çalışmaları yürütme görevi olduğunu bilmekte midir?
d. Toplum, sosyal hizmet uzmanının kimsesiz çocukların koruyucu ailelere verilmesini veya yetiştirme yurtlarına gönderilmesi konusundaki rolünü bilmekte midir?
e. Toplum sosyal hizmet uzmanının toplumsal refahın gelişiminde rol oynama misyonunun var olduğunu düşünmekte midir?
f. Toplum sosyal hizmet uzmanının çatışan kişiler, gruplar ve kurumlar arasında arabuluculuk rolünün var olduğunu düşünmekte midir?
g. Toplum sosyal hizmet uzmanının korunmaya muhtaç çocukların devlet korumasına alınmasında rol oynadığını bilmekte midir?
h. Toplum sosyal hizmet uzmanının ihtiyaç duyan insanlara sosyal yardım bağlama görevini bilmekte midir?
i. Toplum sosyal hizmet uzmanının suçlu ve hükümlülerle cezaevinden çıktıktan sonra sosyal yaşama katılmaları için çalışmalar yaptığını bilmekte midir?

j. Toplum sosyal hizmet uzmanının hastaların haklarının korunmasına yardımcı olduğunu bilmekte midir?
k. Toplum sosyal hizmet uzmanının sosyal sorun ve ihtiyaçların giderilmesi konusunda danışmanlık rolünün var olduğunu düşünmekte midir?
l. Toplum sosyal hizmet uzmanının bireylerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik yardımlarda bulunduğunu bilmekte midir?
m. Toplum sosyal hizmet uzmanının ailelerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik yardımlarda bulunduğunu bilmekte midir?
n. Toplum sosyal hizmet uzmanının toplumsal sorunların çözümüne yönelik yardımlarda bulunduğunu bilmekte midir?
o. Toplum sosyal hizmet uzmanının bireyleri sosyal ve hukuki hakları konusunda bilgilendirme görevinin var olduğunu bilmekte midir?
p. Toplum sosyal hizmet uzmanının bireylerin hastalığa ve tedavi sürecine uyum sağlamasına yardımcı olma görevini bilmekte midir?

5. Toplumun sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına karşı tutumu nasıldır?
   a. Toplumun üyeleri, sosyal hizmet uzmanına ilişkin görüşlerini nasıl özetlemektedirler?
   b. Toplumun üyeleri, ihtiyaç duyduğunda sosyal hizmet uzmanına başvurmayı düşünmekte midir?
   c. Toplumun üyeleri, sosyal hizmet uzmanının sorunlarının çözümüne yardımcı olabileceğini düşünmekte midir?
   d. Toplumun üyeleri, gelecekte bir sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyabileceklerini düşünmekte midir?
   e. Toplumun üyeleri, sosyal hizmetin zor bir meslek olduğunu düşünmekte midir?
   f. Toplumun üyeleri, sosyal hizmet uzmanlarının toplumda hak ettikleri itibarı gördüklerini düşünmekte midir?
   g. Toplumun üyeleri, sosyal hizmet uzmanlarının riskli koşullarda çalıştığını düşünmekte midir?

h. Toplumun üyeleri, sosyal hizmet uzmanlarının toplumda tanındıklarını düşünmekte midir?

i. Toplumun üyeleri, sosyal hizmet mesleğinin gerekli bir meslek olduğunu düşünmekte midir?

j. Toplumun üyeleri, sosyal hizmetin bir kadın mesleği olduğunu düşünmekte midir?

6. Daha önce bir sosyal hizmet birimine başvurarak, burada bir sosyal hizmet uzmanı ile görüşmüş olan bireylerin sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına karşı tutumu ne durumdadır?

   a. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanı ile görüştüklerinde kendilerini iyi hissetmekte midirler?

   b. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanına güvenmekte midirler?

   c. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanına söylemek istedikleri olduğu halde çekinmekte midirler?

   d. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların sorunları ile yeteri kadar ilgilendiklerini düşünmekte midirler?

   e. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler karşılaştıkları sosyal hizmet uzmanlarının işlerini iyi yaptıklarını düşünmekte midirler?

   f. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanlarının alçak gönüllü insanlar olduklarını düşünmekte midirler?

   g. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanlarının her müracaatçıya eşit davrandıklarını düşünmekte midirler?

h. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım alan bireyler sosyal hizmet uzmanlarının hakim olmadıkları konularda karar verdiklerini düşünmekte midirler?

7. Sosyo-demografik değişkenler ile sosyal hizmet mesleğini daha önce duyup duymama durumu ve bir sosyal hizmet uzmanı ile tanışıp tanışmama durumu yanıtlarda belli bir fark yaratmakta mıdır?

    a. Daha önce sosyal hizmet mesleğini duymuş olma durumu sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    b. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    c. Daha önce sosyal hizmet mesleğini duymuş olma durumu sosyal hizmet uzmanlarına yönelik tutumu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    d. Daha önce bir sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu sosyal hizmet uzmanlarına yönelik tutumu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    e. Cinsiyet değişkeni, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    f. Eğitim durumu, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    g. Medeni hal, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
    h. Yaşadığı evde kaç kişi ile kaldığı, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?

i. Katılımcıların hayatlarının en uzun bölümünü geçirdikleri yer, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
j. Gelir durumu, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
k. Gelir gider dengesi, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
l. Yaş değişkeni, toplumun sosyal hizmet meslek ve disiplinine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
m. Cinsiyet değişkeni, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
n. Eğitim durumu, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
o. Medeni hal, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
p. Yaşadığı evde kaç kişi ile kaldığı, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
q. Katılımcıların hayatlarının en uzun bölümünü geçirdikleri yer, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
r. Gelir durumu, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?

s. Gelir gider dengesi, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?
t. Yaş değişkeni, toplumun sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmeye yönelik sorulara verilen yanıtlarda bir fark yaratmakta mıdır?

5.3. ARAŞTIRMANIN TİPİ

Toplumun sosyal hizmet uzmanına ilişkin bilgi ve görüşlerini değerlendirmek hedefiyle yapılan bu çalışma bir tarama çalışmasıdır.

5.4. ARAŞTIRMANIN YERİ VE ZAMANI

Araştırmanın süresi; gerekli izinlerin alınması anket formunun son halinin oluşturulması ve verilerin işlenmesi göz önüne alınarak 15 ay olarak belirlenmiştir. Literatür üzerine çalışmalar 2015 yılının Şubat ayında başlatılmış, aynı yılın Eylül ayı itibariyle veri toplama formuna son hali verilmiş ve Aralık ayı içerisinde çalışmanın veri toplama aşaması Manisa merkez ilçelerinde (Yunusemre, Şehzadeler) gerçekleştirilmiştir. 2016 yılının Ocak ve Şubat aylarında veri işleme ve çözümleme aşamaları tamamlanmış, Mart ayı ortasında araştırma metnine son hali verilmiştir.

5.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma evrenini Manisa merkez ilçelerinde (Yunusemre, Şehzadeler) yaşayan 18 yaş üzeri bireyler oluşturmaktadır[*]. Örneklem büyüklüğünün hesaplanması aşamasında Türkiye'de daha önce böyle bir çalışmanın yapılmamış olması göz önüne alınmıştır. Bu yüzden sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme sıklığı %50 olarak kabul edilmiştir. Araştırmanın sapma düzeyi %5, α yanılma düzeyi 0,05 olarak

[*] 2015 TÜİK verilerine göre Manisa merkez ilçelerinde 15 yaş ve üzeri 323.330 kişi ikamet etmektedir. TÜİK verileri, 15-19 yaş aralığındaki nüfus rakamlarını bir bütün olarak vermektedir. Bu yüzden örneklem büyüklüğünün hesaplamasında Manisa ilinin Yunusemre ve Şehzadeler ilçelerinde ikamet eden 15 yaş ve üzeri bireyler temel alınmıştır, ancak veri toplama aşamasında en az 18 yaşını doldurmuş durumda olan bireylerden veri toplanmıştır.

belirlenmiştir. Veri toplama aşamasında kolaylık sağlaması açısından çalışmanın küme örnekleme yöntemi ile yürütülmesine karar verilmiştir. Bu yöntem kullanılırken posta kodu düzeyinde örneklemler seçilmesi uygun görülmüştür. Bu yüzden Hox (2010)'un tasarım etkisi hesaplama yönteminden yararlanılmış ve hesaplama sonucu tasarım etkisi 1,2 olarak hesaba katılmıştır. Bu koşullarla 323.330 kişilik evren (TÜİK 2015) için ulaşılması gereken en küçük örnek büyüklük 461 kişi olarak hesaplanmıştır. Araştırma kapsamında 500 katılımcıdan veri toplanmıştır.

5.6. ARAŞTIRMANIN BAĞIMLI-BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLERİ

5.6.1. Bağımsız Değişkenler:

1. Yaş
2. Cinsiyet
3. Eğitim durumu
4. Medeni hal
5. Hanede yaşayan kişi sayısı
6. Hayatlarının en uzun süre yaşadıkları şehir
7. Gelirini nasıl değerlendirdiği
8. Gelir gider dengesi
9. Sosyal hizmet mesleğini duyma durumu
10. Sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu

5.6.2. Bağımlı Değişkenler:

1. Sosyal hizmet mesleğini duyma durumu
2. Sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu
3. Sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı
4. Sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı

5.7. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma verileri, gerekli izinlerin alınmasının ardından (Etik komisyon onayı, Yunusemre Kaymakamlığı oluru, Şehzadeler Kaymakamlığı oluru) araştırmaya

kabul edilme ölçütlerine uyan ve araştırmaya katılmaya gönüllü bireylerden, öz-bildirime dayalı, yapılandırılmış bir anket formu aracılığıyla toplanmıştır.

Yabancı literatür taraması sonucu anket taslağı oluşturulmuş, sonrasında sosyal hizmet meslek ve disiplininin Türkiye'deki yapısı dikkate alınarak, anket taslağı üzerinde çalışılmış ve ankete ilk hali verilmiştir. Bu aşamada ASPB, Sağlık Bakanlığı ve Adalet Bakanlığı'nın sosyal hizmet uzmanının görev ve sorumluluklarının belirlendiği mevzuat incelenmiş ve anketin geliştirilmesi amacıyla öncelikle bu ilgili mevzuattan faydalanılmıştır.

Oluşturulan anket ile alana çıkılarak, rastgele seçilen gönüllü bireylerle 15 adet ön denemenin yapılmasının ardından, ankete gerekli uyarlamalar yapılmış, bunun ardından da anket formunun uygunluğunu ve anlaşılırlığını ölçmeye yönelik bir uzman paneli düzenlenmiştir. Bu kapsamda; bir yıldan uzun süre alanda çalışmış veya çalışan sosyal hizmet uzmanlarından ve sosyal hizmet bölümlerinde çalışmış veya çalışan akademisyenlerden oluşan on kişi ile görüşülmüştür. Bu görüşmelerde katılımcıların sorulara ilişkin ve anketin bütününe ilişkin görüşleri ve önerileri alınmış, bunun ardından yapılan çalışmalarla anket formuna son hali verilerek, veri toplanması amacıyla alana çıkılmıştır.

Anket formu altı bölümden oluşmaktadır. İlk bölümü demografik bilgilerden, ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümleri sırasıyla; toplumun sosyal hizmet uzmanının çalışma alanlarına, müracaatçı kitlesine, rolleri ve görevlerine ilişkin bilgi düzeyini ölçmeye yönelik çoktan seçmeli (evet, hayır, emin değilim) sorulardan oluşmaktadır. Anket formunun beşinci bölümü genel toplumun tutumunu, altıncı bölümü ise daha önce herhangi bir sosyal hizmet birimine müracaat etmiş ve bir sosyal hizmet uzmanı ile görüşmüş bireylerin tutumunu ölçmeye yönelik beşli likert tipi sorulardan oluşmaktadır.

5.8. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmanın veri toplama aşaması küme örnekleme yöntemi ile belirlenen adreslerden araştırmacının koordinatörlüğündeki anketörler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Küme başları Manisa'nın iki merkez ilçesinin farklı mahallelerinden nüfusları oranında rastgele seçilmiştir. Her bir kümeden bir kadın ve

bir erkek olmak üzere iki anketör veri toplamıştır. Rastgele belirlenmiş olan küme başlarından hareketle her seferinde iki apartman atlayarak bir sonraki adrese gidilmiştir. Apartmanlarda hangi dairelere gidileceğinin belirlenmesinde rastgele sayılar tablosundan faydalanılmıştır. Gidilen evde katılımcının bulunamaması ya da araştırmaya katılmak istememesi durumlarında aynı yöntem kullanılarak bir sonraki adrese gidilmiştir. Her kümeden beş kadın ve beş erkek olmak üzere on kişiye ulaşılmıştır. Gidilen hanelerde tercihen evin bakımını ve yönetimini üstlenen on sekiz yaş ve üzeri bireylerden bilgi toplanmıştır. Veri toplama aşaması anketörler tarafından yüz yüze görüşme yöntemi ile yapılmıştır.

5.9. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmanın veri işleme ve çözümleme bölümü SPSS 15.0 aracılığıyla yapılmıştır. Veri işleme sürecinin tamamlanmasının ardından elde edilen saf haldeki veriler, veri çözümleme aşamasının daha sağlıklı yürütülebilmesi adına birtakım işlemlerden geçirilmiştir.

Öncelikle doğum yılı olarak işlenmiş olan veriler yaş değişkeni olarak yeniden saptanmıştır. Yaş değişkeni ile ilgili olarak ortalama ± standart sapma, ortanca, en sık rastlanan değer ile en büyük ve en küçük değer tanımlayıcı bulgular kapsamında sunulmuştur. Buna ek olarak, yaş değişkeni 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65 ve üzeri olmak üzere altı grup olarak sınıflandırılmış ve sınıflandırılan bu değerler sayı ve yüzde olarak sunulmuştur. Yaş değişkeni ayrıca karşılaştırmalı bulguların analizi için 18-34, 35-54, 55 ve üzeri yaş olmak üzere üç grupta toplanmış, bağımlı değişkenler ile karşılaştırma yapılırken bu üçlü sınıflandırmadan faydalanılmıştır.

Katılımcılardan elde edilen meslek verileri Korkut Boratav'ın meslek sınıflandırması temel alınarak düzenlenmiştir (Nesanır 2007). Düzenlenen meslek verileri; ev hanımı, işsiz veya geçici işlerde çalışanlar, öğrenci, emekli, profesyonel meslek çalışanları (doktor, mühendis, akademisyen vb.), beyaz yakalı ücretli (öğretmen, memur, büro çalışanları vs.), mavi yakalı ücretli ve niteliksiz hizmet işçisi (inşaat işçisi, garson vb.), esnaf ve meslek erbabı olmak üzere sekiz birim altında toplanmıştır. Elde edilen veriler sayı ve yüzde olarak sunulmuştur.

Katılımcının yaşadığı evde kendisi dışında kaç kişinin kaldığına ilişkin sorunun yanıtları tekrar hesaplanarak hanede yaşayan toplam kişi sayısı belirlenmiştir. Bu verilere ilişkin ortalama ± standart sapma, ortanca, en sık rastlanan değer ile en büyük ve en küçük değerler sunulmuştur. Ayrıca karşılaştırmalı tablolarda kullanılmak üzere hanede yaşayan kişi sayısı; dört ve daha az kişi, beş ve daha fazla kişi olacak biçimde iki gruba ayrılmıştır.

Cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, hayatını en uzun süre geçirdiği yer, gelirini nasıl değerlendirdiği, ailesinin gelir gider dengesinin nasıl olduğu, oturduğu evin aidiyet durumu, devlet yardımı alıp almadığına ilişkin soruların yanıtları sayı ve yüzde olarak sunulmuştur. Bu değişkenlerden bazıları karşılaştırmalı tablolarda kullanılmak üzere ikili ve üçlü olarak sınıflandırılmıştır. Eğitim durumu; ilköğretim ve altı, lise ve üzeri olmak üzere iki grupta sınıflandırılmıştır. Medeni hal; evli olanlar ve evli olmayanlar olmak üzere iki grupta sınıflandırılmıştır. En uzun süre yaşanılan yer; köy, ilçe ve şehir olmak üzere üç grupta sınıflandırılmıştır. Katılımcının gelirini nasıl değerlendirdiği; kötü ve orta diyenler ile iyi diyenler olarak ayrılarak iki grupta sınıflandırılmıştır. Gelir gider dengesi; geliri giderinden az olanlar ile geliri giderine denk veya fazla olanlar olarak iki grupta sınıflandırılmıştır.

Bu bölümde ayrıca katılımcılara daha önce sosyal hizmet mesleğini duyup duymadığı ve bir sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşıp karşılaşmadıkları sorulmuş, eğer duyduysa veya karşılaştıysa bunun hangi yol veya yollarla olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler sayı ve yüzde olarak sunulmuştur. Yine bu bölümde sosyal hizmet uzmanı olmak için sahip olunması gereken eğitim düzeyi ve sosyal hizmet uzmanının ortalama gelirine ilişkin katılımcının görüşü sorulmuş, yanıtlar sayı ve yüzde olarak sunulmuştur.

Anket formunda katılımcılara ayrıca sosyal hizmet uzmanları hakkındaki düşüncelerini nasıl özetleyecekleri sorulmuş, çok olumsuz ile çok olumlu arasında beşli likert tipi yanıtlardan birini seçmeleri istenmiştir. Elde edilen veriler sayı ve yüzde olarak sunulmuştur.

Karşılaştırmalı bulguların değerlendirilmesinde Ki-Kare (χ^2), Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testleri uygulanmıştır. Uygulanan Ki-Kare (χ^2) testleri için sayı, yüzde, p değeri ve Ki-Kare (χ^2) değeri sunulmuştur. İki kategorili değişkenler ile

puan karşılaştırmalarını yapmak amacıyla kullanılan Mann-Whitney U testi için sayı, sıra ortalaması, çeyrekler, p ve Z değerleri sunulmuştur. Üç kategorili değişkenler ile puan karşılaştırmalarını yapmak amacıyla kullanılan Kruskal-Wallis H testi için sayı, sıra ortalaması, çeyrekler, p değeri ve ki-kare (χ^2) değeri sunulmuş, ayrıca üç kategorili değişkenlerin her bir kategorisi için ikişerli karşılaştırmalar Mann-Whitney U testi uygulanarak yapılmış ve kategoriler arası anlamlılık bulunan ilişkiler post-hoc test sonucu olarak sunulmuştur.

Sosyal hizmet uzmanının çalışma alanlarına ilişkin anket formunun ikinci bölümünün verileri evet, hayır ve emin değilim biçiminde her sektör / çalışma alanı için ayrı ayrı sunulmuş, elde edilen sonuçlar sayı ve yüzde dağılımı biçiminde verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanının hizmet verdiği gruplara ilişkin anket formunun üçüncü bölümünün verileri de evet, hayır ve emin değilim biçiminde her hizmet grubu için ayrı ayrı sunulmuş, elde edilen sonuçlar sayı ve yüzde dağılımı biçiminde verilmiştir. Bununla birlikte, sosyal hizmet uzmanının rol ve görevlerini içeren bilgiyi ölçmek amacıyla bir dizi ifadenin katılımcılara sunulduğu anket formunun dördüncü bölümünde sosyal hizmet uzmanının rol ve görevlerinin yanı sıra, sosyal hizmet uzmanının rol ve görevlerine ilişkin hatalı ifadeler de sunulmuştur. Sosyal hizmet uzmanının rol ve görevlerine ilişkin anket formunun dördüncü bölümünün verileri evet, hayır ve emin değilim biçiminde sunulmuş, elde edilen sonuçlar sayı ve yüzde dağılımı biçiminde verilmiştir.

Anket formunun ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerinde yer alan bilgi düzeyini ölçmeye yönelik sorular bir araya getirilerek puanlama yoluna gidilmiştir. Çalışma alanlarına, hizmet verilen gruplara, rol ve görevlere ilişkin doğru ifadeleri içeren her bir soruya verilen evet yanıtı için bir, hayır ve emin değilim yanıtları için sıfır puan verilmiştir. Anket formunun dördüncü bölümünde bulunan sosyal hizmet uzmanının rol ve görevlerine ilişkin yanlış ifadeler puanlanırken ise; hayır yanıtına bir, evet ve emin değilim yanıtları için sıfır puan verilmiştir. Toplam 61 soruya verilen yanıtlar kullanılarak yapılan bu hesaplamada her bir katılımcıdan 61 sorunun en az %75'ine (46 soru) yanıt vermiş olanlar için puan hesaplaması yoluna gidilmiştir. Son olarak, hesaplanan puanlar yüzlük puan sistemine uyarlanmıştır. 'Sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı' olarak adlandırılan, yüzlük puan sistemine uyarlanmış bu veriler için ortalama ± standart sapma, ortanca, en sık

rastlanan değer ile en büyük ve en küçük değerler ayrıca sunulmuştur. Elde edilen 'sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı' için artan puan bilgi düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. 'Sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı'nın; sosyo-demografik veriler, sosyal hizmeti duyma durumu ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu bağımsız değişkenleri ile karşılaştırmaları ayrıca sunulmuştur.

Anket formunun beşinci bölümünde yer alan ve katılımcıların sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmek amacıyla sunulan 11 adet ifadenin her biri 'kesinlikle katılıyorum' ile 'kesinlikle katılmıyorum' arasında beşli likert tipinde sunulmuş, elde edilen sonuçlar sayı ve yüzde dağılımı biçiminde verilmiştir. Bu bölümdeki sorular için ayrıca puanlama yoluna gidilmiştir. Toplamda 11 adet ifadeden üç tanesi negatif yönelimlidir. Pozitif yönelimli her bir ifade için maksimum (kesinlikle katılıyorum yanıtı için) beş, minimum (kesinlikle katılmıyorum yanıtı için) bir olmak üzere puanlandırılmıştır. Negatif yönelimli sorulara verilen yanıtlar tersine çevrilerek (kesinlikle katılıyorum yanıtı için bir, kesinlikle katılmıyorum yanıtı için beş puan) puanlandırılmıştır. Son olarak, hesaplanan puan yüzlük puan sistemine uyarlanmış, 'sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı' olarak adlandırılmıştır. Elde edilen, 'sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı' için ortalama ± standart sapma, ortanca, en sık rastlanan değer ile en büyük ve en küçük değerler ayrıca sunulmuştur. Artan puan daha olumlu tutumu ifade etmektedir. 'Sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı'nın hesaplanmasında 11 sorunun en az %75'ine (dokuz soru) yanıt verilmesi koşuluyla, yanıtlayanlar için puan hesaplaması yoluna gidilmiştir. 'Sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı'nın; sosyo-demografik veriler, sosyal hizmeti duyma durumu ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu bağımsız değişkenleri ile karşılaştırmaları ayrıca sunulmuştur.

Son olarak, anket formunun altıncı bölümünde yer alan, daha önce bir sosyal hizmet birimine başvurarak burada bir sosyal hizmet uzmanı ile görüşmüş olan katılımcıların sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumunu ölçmek amacıyla sunulan sekiz adet ifadenin her biri 'kesinlikle katılıyorum' ile 'kesinlikle katılmıyorum' arasında beşli likert tipinde sunulmuş, elde edilen sonuçlar sayı ve yüzde dağılımı biçiminde verilmiştir.

5.10. ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Celal Bayar Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 18.11.2015 tarih ve 2015/09 sayılı toplantısında araştırmanın etik yönden uygun olduğuna karar verilmiştir (Ek 2).

6. BULGULAR

6.1. TANIMLAYICI BULGULAR

Bu bölümde tanımlayıcı bulgular yer alacaktır.

6.1.1. Sosyo-Demografik Bulgular

Bu bölümde sosyo-demografik verilere ilişkin tanımlayıcı bulgular bildirilecektir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Semtlere Göre Dağılımı

Semt	Sayı	Yüzde
Yunusemre	270	54,0
Şehzadeler	230	46,0
Toplam	500	100,0

Nüfusun ilçelere göre dağılımı göz önüne alınarak örneklem grubu belirlenen araştırmada katılımcıların %54'ünün Manisa'nın Yunusemre ilçesine bağlı mahallelerde yaşamını sürdürmekte olduğu ve %46'sının ise Şehzadeler ilçesinde yaşamını sürdürmekte olduğu görülmektedir. Nüfusun iki ilçeye göre dağılımı incelendiğinde[*] uygun bir örneklem dağılımı olduğu gözlenmektedir (TODAİE 2015).

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Erkek	250	50,0
Kadın	250	50,0
Toplam	500	100,0

Küme örnekleme yöntemi ile yapılan bu çalışmada araştırma verileri her kümede kadın ve erkek katılımcılardan eşit sayıda toplanmıştır. Bu kapsamda katılımcıların yarısı erkek, diğer yarısı ise kadınlardan oluşmaktadır. Bu durum söz konusu iki

[*] İlgili verilere göre 2015 yılı itibariyle Manisa'ya bağlı Şehzadeler ilçesinde 168.695, Yunusemre ilçesinde ise 211.673 kişi yaşamını sürdürmektedir. Nüfusun yaklaşık %55,7'si Yunusemre ilçesinde yaşamaktadır.

ilçedeki kadın (188.470) ve erkek (191.898) nüfuslarının dağılımıyla da uyumluluk göstermektedir (TODAİE 2015).

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Yaşa Göre Dağılımı

Yaş	Sayı	Yüzde
18-24 Yaş	76	15,2
25-34 Yaş	110	22,0
35-44 Yaş	121	24,2
45-54 Yaş	96	19,2
55-64 Yaş	58	11,6
65 Yaş ve Üzeri	39	7,8
Toplam	500	100,0
Ortalama ±Standart Sapma	41,03±14,63	
Ortanca Yaş	40	
En Sık Veri Toplanan Yaş	19	
En Düşük – En Yüksek Veri Toplanan Yaş	18-83	

Araştırmaya katılanların yaşlarına göre dağılımı dikkate alındığında, farklı yaş gruplarından ve geniş bir yaş aralığından birçok bireye ulaşılabildiği gözlenmektedir. Katılımcıların 15,2'sinin 18-24 yaş, %22'sinin 25-34 yaş, %24,2'sinin 35-44 yaş, %19,2'sinin 45-54 yaş aralığında olduğu, %19,4'ünün ise 55 yaş ve üzeri bireylerden oluştuğu görülmektedir. Ortalama yaş 41,03±14,63'tür. Ortanca yaş 40 olup, katılımcıların en küçüğü 18 yaşında iken en büyük katılımcı 83 yaşındadır. Örneklemin yaşa göre dağılımına ilişkin veriler Türkiye İstatistik Kurumu'nun Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Verileri ile de tutarlılık göstermektedir (TÜİK 2014).

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
Okuryazar Değil	20	4,0
Okuryazar	4	0,8
İlkokul Mezunu	190	38,0
Ortaokul Mezunu	55	11,0
Lise Mezunu	135	27,0
Üniversite Mezunu	91	18,2
Lisansüstü	3	0,6
Cevap Yok/Kayıp Veri	2	0,4
Toplam	500	100,0

Araştırma kapsamında farklı eğitim düzeyindeki bireylere ulaşılmakla beraber, katılımcıların önemli bir bölümünün düşük eğitim düzeyindeki bireylerden oluştuğu görülmektedir. Yine de lise ve üzeri eğitim düzeyindeki bireyler Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine oranla bu çalışmada örneklemin görece fazla bir bölümünü oluşturmaktadır (TÜİK 2013)[*]. Araştırmaya katılanların %38'i ilkokul mezunu, %11'i ortaokul mezunu, %27'si lise mezunu, %18,8'i en az üniversite mezunudur. Bununla birlikte katılımcıların %4'ünün okuryazar olmadığı, %0,8'inin ise mezuniyeti olmamasına rağmen okuma yazma bildiği görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı

Meslek	Sayı	Yüzde
Ev Hanımı	144	28,8
İşsiz veya Geçici İşlerde Çalışanlar	18	3,6
Öğrenci	47	9,4
Emekli	67	13,4
Profesyonel Meslek Çalışanları	12	2,4
Beyaz Yakalı Ücretli	89	17,8
Mavi Yakalı Ücretli ve Niteliksiz Hizmet İşçisi	73	14,6
Esnaf ve Meslek Erbabı	49	9,8
Cevap Yok / Kayıp Veri	1	0,2
Toplam	500	100,0

Araştırmanın meslek sınıflandırmasının yapılmasında Korkut Boratav'ın meslek sınıflandırmasından faydalanılmıştır (Nesanır 2007). Araştırmaya katılanların %28,8'i ev hanımıdır. %9,4'ü öğrencilerden, %13,4'ü emeklilerden oluşurken; %17,8'i beyaz yakalı ücretlilerden (ofis ve büro çalışanları, memurlar vb.), %14,6'sı mavi yakalı ücretli ve niteliksiz hizmet işçilerinden (inşaat işçisi, maden işçisi, garson vb.), %9,8'i ise esnaf ve meslek erbabı olan bireylerden oluşmaktadır. %2,4'ü profesyonel meslek çalışanlarından (doktor, mühendis, akademisyen vb.) oluşurken; %3,6'sı ise işsiz bireylerden veya geçici işlerde çalışanlardan oluşmaktadır.

[*] Türkiye İstatistik Kurumu'nun Seçilmiş Göstergelerle Manisa 2013 isimli çalışmasında Manisa merkez ilçelerinde yaşayan 15 yaş üzeri bireylerin yalnızca %36,7'sinin lise veya üzeri eğitim kurumlarından diploma sahibi oldukları görülmektedir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Hali	Sayı	Yüzde
Evli	366	73,2
Bekar	106	21,2
Eşi Ölmüş	18	3,6
Eşinden Ayrılmış	7	1,4
Cevap Yok/Kayıp Veri	3	0,6
Toplam	500	100,0

Katılımcıların %73,2'sinin evli olduğu görülmektedir. %21,2'si medeni durumunu bekar olarak bildirirken; %3,6'sı medeni durumunu eşi ölmüş, %1,4'ü ise eşinden ayrılmış olarak bildirmiştir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Yaşadıkları Evde Hayatını Birlikte Sürdürdükleri Kişi Sayısına Göre Dağılımı

Yaşanılan Evde Kalan Kişi Sayısı	Sayı	Yüzde
4 ve Daha Az Kişi	349	69,8
5 ve Daha Fazla Kişi	142	28,4
Cevap Yok/Kayıp Veri	9	1,8
Toplam	500	100,0
Ortalama ± Standart Sapma	4,07±1,77	
Ortanca Değer	4	
En Sık Rastlanan Değer	4	
En Düşük – En Yüksek Veri Toplanan Değer	1-13	

Katılımcıların %69,8'inin yaşadıkları evde kendileri dahil dört veya daha az kişi oldukları görülmektedir. Ortalama evde yaşayan kişi sayısı 4,07±1,77'dir. Ortanca değer ve en sık rastlanan değer dört olarak bulunmuş, en düşük değer bir ve en yüksek değer 13 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 8. Araştırmaya Katılanların Hayatlarının En Uzun Zamanını Geçirdikleri Yere Göre Dağılımı

En Uzun Süre Yaşanan Yer	Sayı	Yüzde
Köy/Kasaba	53	10,6
İlçe	37	7,4
Şehir	390	78,0
Metropol/Büyükşehir	13	2,6
Cevap Yok/Kayıp Veri	7	1,4
Toplam	500	100,0

Katılımcıların %80,6'sının hayatlarının en uzun bölümünü şehirde veya metropolde geçirdiği, %10,6'sının köy veya kasabalarda, %7,4'ünün ise ilçelerde geçirdiği tespit edilmiştir.

Burada ayrıca belirtmek gerekir ki, Manisa şehir merkezi hem kırsal hem de kentsel yaşamı bir arada barındırmaktadır ve şehir hem sanayi hem de tarım şehir olarak varlığını sürdürmektedir. Bu durumun örneklem kapsamında farklı kesimlere ulaşılmasına olanak tanıdığı düşünülmektedir.

Tablo 9. Araştırmaya Katılanların Gelir Durumlarına İlişkin Verilerin Dağılımı

	Sayı	Yüzde
Katılımcıların Gelir Durumu		
Çok Kötü	31	6,2
Kötü	64	12,8
Orta	324	64,8
İyi	73	14,6
Çok İyi	5	1,0
Cevap Yok/Kayıp Veri	3	0,6
Toplam	500	100,0
Katılımcıların Ailelerinin Gelir Gider Dengesi		
Geliri Giderinden Az	186	37,2
Geliri Giderine Denk	279	55,8
Geliri Giderinden Fazla	31	6,2
Cevap Yok/Kayıp Veri	4	0,8
Toplam	500	100,0
Oturulan Evin Aidiyet Durumu		
Kendi Evi	294	58,8
Kendi Evi Değil (Kira, Lojman vb.)	177	35,4
Kendi Evi Değil (Kira Ödemiyor)	24	4,8
Cevap Yok/Kayıp Veri	5	1,0
Toplam	500	100,0
Devlet Yardımı		
Alıyor	28	5,6
Almıyor	469	93,8
Cevap Yok/Kayıp Veri	3	0,6
Toplam	500	100,0

Katılımcıların %64,8'inin gelirlerini orta olarak değerlendirdiği, %19'unun gelir durumlarını kötü veya çok kötü olarak değerlendirdiği ve %15,6'sının ise gelirlerini iyi veya çok iyi olarak belirttiği görülmektedir. Gelir gider dengesine ilişkin soruda, katılımcıların %55,8'i gelir ve giderlerinin denk olduğunu belirtirken, gelirlerinin giderlerinden az olduğunu belirtenlerin oranı %37,2, gelirlerinin giderlerinden fazla olduğunu bildirenlerin oranı ise %6,2'dır. Buna ek olarak katılımcıların %58,8'lik kesimi kendi sahip oldukları evde yaşamakta iken %5,6'sı ise devlet yardımı almaktadır.

Tablo 9'da dikkat çeken hususlardan bir tanesi araştırmaya katılanların %37,5'inin gelirinin giderinden az olduğunu belirtmesine karşın, katılımcıların yalnızca 19,1'inin gelirini kötü veya çok kötü olarak değerlendirmesidir. Benzer şekilde katılımcıların %15,7'sinin gelirini iyi veya çok iyi olarak değerlendirirken, sadece %6,3'ü gelirinin giderinden fazla olduğunu bildirmektedir.

6.1.2. Sosyal Hizmeti Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumlarına İlişkin Bulgular

Tablo 10. Katılımcıların Sosyal Hizmet Mesleğine İlişkin Bilgisinin Kaynağına İlişkin Verilerin Dağılımı

Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma Durumu	Sayı	Yüzde
Duyan	235	47,0
Duymayan	265	53,0
Toplam	500	100,0
Mesleğe İlişkin Bilginin Kaynağı*		
Kişisel Tecrübe	98	41,7
Televizyon	88	37,4
Bir Tanıdık Vasıtasıyla	87	37,2
Bir Sosyal Hizmet Uzmanı Tanıyor	29	12,3
Gazeteler	29	12,3
Yerel Yöneticiler	5	2,1
Okul, Üniversite, Eğitim	5	2,1
Kitaplar	5	2,1
Muhtar	4	1,7
İnternet	3	1,3
Filmler	1	0,4
Toplam Yanıt Veren Katılımcı	235	100,0

*Yalnızca sosyal hizmet mesleğini daha önce duyup duymadığına ilişkin soruya evet cevabını verenler (235 kişi) bu bölümü yanıtlamışlardır. Bu bölümü yanıtlayan katılımcılar mesleğe ilişkin bilgilerine dair birden fazla kaynak belirtebilmişlerdir.

Araştırmaya katılanların %53'ünün sosyal hizmet mesleğinin varlığına ilişkin daha önce herhangi bir duyumlarının olmadığı, böyle bir mesleğin varlığından haberdar olmadıkları görülmektedir. Mesleği duymuş olanların %41,7'si mesleğe ilişkin bilgisinin kaynağı olarak kişisel tecrübe yanıtını verirken, %37,4'ü televizyonlardan duyduğunu, %37,2'si ise mesleğe ilişkin bilgiyi bir tanıdık vasıtasıyla edindiğini belirtmiş, %12,3 oranlarında ise bir sosyal hizmet uzmanı tanıyorum veya gazetelerden okudum yanıtı bildirilmiştir. Bununla birlikte; yerel yöneticiler, okul, üniversite, eğitim, kitaplar, muhtar, internet ve filmler aracılığıyla sosyal hizmet mesleğini duyduğunu bildiren katılımcılar mevcuttur.

Bu verilerden hareketle sosyal hizmet mesleğini duyduğunu belirtenlerin önemli bir bölümünün doğrudan kendi yaşamı dolayısıyla, sosyal hizmet ile bir şekilde bağlantı kurarak, yan yana gelerek mesleğin vardığından haberdar olduğu anlaşılmaktadır. Televizyon ve gazete yanıtlarının mesleğe ilişkin bilgi kaynağı olarak mesleği duymuş olanlar arasında göreceli olarak yüksek olmasına rağmen, katılımcıların geneli içerisinde oldukça düşük bir oran olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, yerel yöneticiler, muhtar, din görevlileri gibi diğer bazı kaynakların da katılımcıların yalnızca çok küçük bir bölümü tarafından mesleği duyma kaynağı olarak belirtildiği görülmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanı ile Hangi Yollarla Karşılaştığına İlişkin Verilerin Dağılımı

Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumu	Sayı	Yüzde
Karşılaşan	96	19,2
Karşılaşmayan	404	80,8
Toplam	500	100,0
Sosyal Hizmet Uzmanı ile Hangi Yolla Karşılaştığı*		
Sosyal İlişkilerim Var	37	38,5
Yardım Aldım	30	31,3
İş İlişkileri	25	26,0
Bir Yakınım İçin Başvurdum	19	19,8
Üniversite	2	2,1
Bilgi Alma Amaçlı	1	1,1
Toplam Yanıt Veren Katılımcı	96	100,0

*Yalnızca sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşıp karşılaşmadığına ilişkin soruya evet cevabını verenler (96 kişi) bu bölümü yanıtlamışlardır. Bu bölümü yanıtlayan katılımcılar sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma yollarına ilişkin birden fazla yanıt verebilmişlerdir.

Araştırmaya katılanların %19,2'si daha önce bir sosyal hizmet uzmanı ile çeşitli sebeplerle karşılaştığını belirtmektedir. Karşılaştığını belirten katılımcıların %38,5'i bir sosyal hizmet uzmanı ile sosyal ilişkilerinin olduğunu, %31,3'ü daha önce bir sosyal hizmet uzmanından yardım aldığını, %26'sı sosyal hizmet uzmanı ile iş ilişkilerinin olduğunu, %19,8'i ise daha önce bir sosyal hizmet uzmanına bir yakını için başvurduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte üniversite eğitimi sırasında karşılaştıklarını veya bilgi alma amaçlı olarak sosyal hizmet uzmanına ulaştıklarını bildiren katılımcılar da görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanı ile sosyal ilişkileri olanların, sosyal hizmet uzmanından yardım alanlardan fazla olması burada dikkat çekici görülmektedir. Mesleği duymuş olan kişi sayısının azlığının, toplumda sosyal

hizmet mesleğinden yardım talep edenlerin sayısının azlığını doğru orantılı olarak etkilediği düşünülmektedir.

6.1.3. Sosyal Hizmet Mesleği ve Sosyal Hizmet Uzmanı Hakkında Bilgi Düzeyine İlişkin Bulgular

Tablo 12. Sosyal Hizmet Uzmanı Olmak İçin İhtiyaç Duyulan Eğitim Düzeyine İlişkin Yanıtlarının Dağılımı

Katılımcıya Göre Sosyal Hizmet Uzmanı Olmak İçin Gerekli Eğitim Düzeyi	Sayı	Yüzde
Lise Mezuniyeti	67	13,4
Ön Lisans Mezuniyeti	38	7,6
Lisans Mezuniyeti	362	72,4
Lisansüstü Mezuniyeti (Master, Doktora)	30	6,0
Cevap Yok/Kayıp Veri	3	0,6
Toplam	500	100,0

Katılımcıların %72,4'ü sosyal hizmet uzmanı olmak için lisans düzeyinde eğitim almanın gerektiğini belirterek doğru yanıtı bildirmişlerdir. %6'sı lisansüstü eğitimi gerektireceğini bildirmiş, %21,1 ise lise veya ön lisans derecesinin yeterli olacağını belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanı olmak için, dört yıllık sosyal hizmet lisans programlarından mezun olunması gereken ülkemizde, göreceli olarak düşük bir oran da olsa, yaklaşık her beş kişiden birinin lise ya da önlisans diplomasının sosyal hizmet uzmanı olmak için yeterli olacağını düşünmesinin mesleğin hak arayışı açısından üzerinde durulması gerektiği düşünülmektedir.

Tablo 13. Sosyal Hizmet Uzmanının Ortalama Gelirine İlişkin Yanıtlarının Dağılımı

Katılımcıya Göre Sosyal Hizmet Uzmanının Ortalama Geliri	Sayı	Yüzde
Aylık 1000-2000 TL	112	22,4
Aylık 2001-3000 TL	268	53,6
Aylık 3001-4000 TL	100	20,0
Aylık 4001 TL ve Üzeri	17	3,4
Cevap Yok/Kayıp Veri	3	0,6
Toplam	500	100,0

Katılımcıların %53,6'sı bir sosyal hizmet uzmanının ortalama olarak 2001 ile 3000 TL arasında aylık gelirinin olduğunu düşündüğünü bildirmiştir. %22,4'lük bir kesim sosyal hizmet uzmanının aylık gelirinin 1000 ile 2000 TL arasında olduğunu

düşündüğünü belirtmiş, %20,0'lık bir kesim sosyal hizmet uzmanının aylık gelirinin 3001 ile 4000 TL arasında olduğunu, %3,4 ise sosyal hizmet uzmanının 4001 TL ve üzerinde geliri olduğunu düşündüğünü belirtmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanının Çalıştığı Sektörlere/Çalışma Alanlarına İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı

	Evet		Hayır		Emin Değilim	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
SYDV	433	**87,1**	28	5,6	36	7,2
SHÇEK	430	**86,5**	33	6,6	34	6,8
Engelli ve Yaşlı Bakım Merkezleri	421	**84,5**	39	7,8	38	7,6
ASPB	415	**83,2**	30	6,0	54	10,8
Yetiştirme Yurtları	414	**83,1**	40	8,0	44	8,8
Huzurevleri	395	**79,3**	53	10,6	50	10,0
Çocuk Evleri ve Çocuk Yuvaları	388	**78,1**	56	11,3	53	10,7
Aile Danışma Merkezleri	362	**72,8**	54	10,9	81	16,3
Belediyeler (Yerel Yönetimler)	331	**66,7**	90	18,1	75	15,1
Toplum Merkezleri	328	**66,0**	74	14,9	95	19,1
Uluslararası İnsan Hakları ve İnsani Yardımlaşma Örgütleri	325	**65,5**	68	13,7	103	20,8
Hastaneler ve Sağlık Kurumları	322	**64,4**	88	17,6	90	18,0
Üniversiteler	318	**64,1**	87	17,5	91	18,3
Dernek ve Vakıflar (Sivil Toplum Örgütleri)	294	**58,9**	106	21,2	99	19,8
Mahkemeler ve Cezaevleri	279	**56,0**	130	26,1	89	17,9
Kredi ve Yurtlar Kurumu	236	**47,7**	136	27,5	123	24,8
İlk ve Orta Öğretim Okulları	237	**47,4**	156	31,2	106	21,2
Türk Silahlı Kuvvetleri	174	**34,9**	190	38,2	134	26,9

Katılımcıların %87,1'i sosyal hizmet uzmanının SYDV'de, %86,5'i SHÇEK'te, %83,2'si ASPB'de çalıştığını veya çalışabileceğini düşündüklerini bildirmişlerdir. Katılımcıların %84,5'i Engelli ve Yaşlı Bakım Merkezlerinde, %83,1'i ise Yetiştirme Yurtlarında, %79,3'ü huzurevlerinde, %78,1'i çocuk evleri ve çocuk yuvalarında, %72,8'i aile danışma merkezlerinde çalıştığını veya çalışabileceğini bildirmiştir. Bununla birlikte katılımcıların ancak yarısından azı sosyal hizmet uzmanının Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda (47,7), ilk ve orta öğretim okullarında (47,4), ve Türk Silahlı Kuvvetleri'nde (34,9) çalıştığını veya çalışabileceğini bildirmiştir.

Tablo 14 verileri bir sıralama içerisinde birbirleriyle karşılaştırmalı olarak incelendiğinde bazı dikkat çekici bulgular söz konusu olmaktadır. İlk olarak, sosyal

hizmet mesleğinin geçmişten günümüze ele aldığı, daha geleneksel olarak kabul edilebilecek çalışma alanlarına ilişkin kurumların daha çok onay aldığı görülmektedir. Çocuk, engelli ve yaşlılar gibi, bakıma ve korunmaya muhtaç olarak kabul edilen bu gruplara yönelik kurumlar ile sosyal yardımlaşma bu anlamda dikkat çekicidir. Özellikle SYDV'nin en fazla onay alan kurum olması, sosyal yardımlaşma geleneğinin etkisinin ülkemizde halen sürdüğünün bir göstergesi olarak ele alınabilir.

İkinci olarak; hastaneler ve sağlık kurumları ile mahkemeler ve cezaevleri, Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının yaygın olarak çalıştığı kurumlar arasında olmasına rağmen, bu çalışma alanlarında sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığına dair katılımcıların bilgisinin diğer çalışma alanlarına göre oldukça az olduğu görülmektedir. Bu durum bu kurumların başka meslek çalışanlarıyla özdeşleştirilmesiyle açıklanabilir (hastanelerin doktor ve hemşirelerle, mahkemeler ve cezaevlerinin ise savcı ve hakimlerle özdeşleştirilmesi gibi). Öbür taraftan bu kurumlardaki tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarının yetersizliğinin de bir göstergesi olarak ele alınabilir. Çünkü, özellikle hastaneler, toplumun üyeleri tarafından yoğun olarak ziyaret edilen kurumlardır ve bu kurumlar içerisinde sosyal hizmet uzmanlarının önemli rol ve görevleri bulunmaktadır. Toplumun, sosyal hizmet uzmanlarının bu kurumlarda çalıştığına dair farkındalığın olmaması ise sosyal hizmete ihtiyacı olanların hizmete ulaşımını etkileyen önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 14'te dikkat çeken bir diğer bulgu ise kapanmış bir kurum olmasına rağmen SHÇEK'in sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı kurumlar arasında en fazla onay olan ikinci kurum olması, aynı zamanda ASPB'den de yüksek oranda onay almasıdır.

Tablo 15. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanının Hizmet Verdiği Müracaatçı Gruplarına İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı

	Evet		Hayır		Emin Değilim	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Korunmaya Muhtaç Çocuklara	467	**93,4**	16	3,2	17	3,4
Engelliler	466	**93,4**	18	3,6	15	3,0
Kimsesizlere	461	**92,2**	22	4,4	17	3,4
Yaşlılara	459	**91,8**	24	4,8	17	3,4
Yoksullar	457	**91,6**	24	4,8	18	3,6
Terk Edilmiş ve Bakıma Muhtaç Kişiler	456	**91,2**	21	4,2	23	4,6
Evsizler	447	**89,4**	30	6,0	23	4,6
İhmal ve İstismara Uğramış Çocuklara	444	**89,0**	27	5,4	28	5,6
Eşi Ölmüş Eşinden Ayrılmış ve Yetimler	439	**87,8**	33	6,6	28	5,6
Kadınlara	439	**87,8**	35	7,0	26	5,2
Hastalara	424	**85,1**	41	8,2	33	6,6
Aile İçi Şiddet Mağdurları	423	**84,6**	44	8,8	33	6,6
Aile İçi İletişim Problemi Yasayan Çiftler	402	**80,6**	63	12,6	34	6,8
Zeka Geriliği Olan Bireylere	383	**76,6**	65	13,0	52	10,4
Madde Bağımlıları	383	**76,6**	76	15,2	41	8,2
Ruhsal Rahatsızlığı olan Bireylere	377	**75,4**	68	13,6	55	11,0
Göçmenlere	367	**73,4**	87	17,4	46	9,2
Mülteci ve Sığınmacılara	366	**73,2**	68	13,6	66	13,2
İnsan Ticareti Mağdurlarına	363	**72,6**	74	14,8	63	12,6
Alkol Bağımlılarına	354	**70,9**	103	20,6	42	8,4
Suçlulara	335	**67,0**	122	24,4	43	8,6
LGBT Bireylere*	235	**47,0**	163	32,6	102	20,4

Katılımcıların önemli bir bölümünün sosyal hizmet uzmanının korunmaya muhtaç çocuklarla (93,4), engellilerle (93,4), kimsesizlerle (92,2), yaşlılarla (91,8), yoksullarla (91,6), terk edilmiş ve bakıma muhtaç kişilerle (91,2), evsizlerle (89,4), ihmal ve istismara uğramış çocuklarla (89,0), eşi ölmüş eşinden ayrılmış ve yetimlerle (87,8), kadınlarla (87,8), hastalarla (85,1), aile içi şiddet mağdurlarıyla (84,6) ve aile içi iletişim problemi yaşayan çiftlerle (80,6) çalıştığını veya çalışabileceğini belirttiği görülmektedir.

Çalışma alanlarına ilişkin verilen yanıtlara benzer bir biçimde, daha geleneksel olarak kabul edilebilecek, sosyal hizmetlerin uzun yıllardır odağında olan grupların

* LGBT bireyler yanıtı anket üzerinde; lezbiyen, gey, biseksüel ve transseksüel bireyler biçiminde açıklamalı olarak belirtilmiştir.

(yoksullar, çocuklar, kimsesizler gibi) daha fazla onay aldığı ve bu grupların sosyal hizmet uzmanı ile daha bağlantılı görüldüğü anlaşılmaktadır. Öbür taraftan, aile ile ilgili olarak verilen yanıtlarda (aile içi şiddet mağdurları ve aile içi iletişim problemi yaşayan çiftler) göreceli olarak daha düşük bir onayın söz konusu olması dikkat çekicidir. Aile ile çalışma, Türkiye'de sosyal hizmet alanında yoğun olarak üzerinde durulan, hem akademik çalışmaların hem de uygulamanın önemli bir bölümünü kapsayan bir alanı oluşturmasına karşın, toplumun üyelerinin bu anlamdaki farkındalığının göreceli olarak az olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte akıl hastalıkları, alkol ve madde bağımlıları, göçmen, sığınmacı ve mültecilerle çalışıldığına ilişkin onay hizmet verilen diğer gruplara göre oldukça düşüktür. Bunlara ek olarak, katılımcıların yalnızca %47'ü sosyal hizmet uzmanlarının LGBT bireylerle çalıştığını, %67'si suçlularla çalıştığını bildirmiştir. Tablo 15 genel olarak incelendiğinde, katılımcılarda sosyal hizmet uzmanlarının birçok müracaatçı grubuyla çalışabileceğine dair bir algı söz konusudur. Bununla birlikte, özellikle LGBT bireyler, suçlular ve bağımlılar gibi toplumun belki de en ötekisi olarak kabul edilebilecek bireylerinin toplumun sosyal hizmet uzmanı ile daha az bağlantılı görülmesinin üzerinde durulmalıdır.

Tablo 16. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanının Rolleri ve Görevlerine İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı

	Evet		Hayır		Emin Değilim	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
İhtiyaç Duyan İnsanlara Sosyal Yardım Bağlar	452	**90,6**	27	5,4	20	4,0
Korunmaya Muhtaç Çocukların Devlet Korumasına Alınması Surecinde Rol Oynar	444	**89,3**	24	4,8	29	5,8
Yaşlıların Huzurevlerine Yerleştirilmesi ve Bakımlarının Sağlanması	444	**89,2**	23	4,6	31	6,2
Kimsesiz Çocukların Koruyucu Ailelere Verilmesi ve Yetiştirme Yurtlarına Gönderilmesi	444	**89,0**	19	3,8	36	7,2
Toplumsal Sorunların Çözümüne Yönelik Yardımlarda Bulunur	429	**86,1**	33	6,6	36	7,2
Ailelerin Karşılaştıkları Sorunların Çözümüne Yönelik Yardımlarda Bulunur	424	**85,0**	37	7,4	38	7,6
Sosyal Sorun ve İhtiyaçların Giderilmesi Konusunda Danışmanlık Yapar	414	**83,0**	28	5,6	57	11,4
Afete Maruz Kalmış Kişilere Yardım Eder	411	**82,2**	34	6,8	55	11,0
Çocukları Her Türlü İhmal ve İstismardan Korur	408	**81,6**	44	8,8	48	9,6
Bireylerin Karşılaştıkları Sorunların Çözümüne Yönelik Yardımlarda Bulunur	405	**81,2**	44	8,8	50	10,0
Suçlu ve Hükümlülerin Sosyal Yaşama Katılmaları İçin Çalışmalar Yapar	395	**79,2**	52	10,4	52	10,4
Hastaların Haklarının Korunmasına Yardımcı Olur	378	**75,8**	68	13,6	53	10,6
Kişileri Sosyal ve Hukuki Hakları Konusunda Bilgilendirir	368	**74,0**	67	13,5	62	12,5
Sosyal, Kültürel, Eğitsel ve Sportif Etkinlikler Düzenler	342	**68,5**	75	15,0	82	16,4
Vatandaşın Refahını Sağlayıcı Politikalar Geliştirilmesinde Rol Oynar	338	**67,9**	63	12,7	97	19,5
Bireylerin Hastalığa ve Tedavi Surecine Uyum Sağlamasına Yardımcı Olur	327	**65,5**	103	20,6	69	13,8
Çatışan Kişiler, Gruplar ve Kurumlar Arasında Arabuluculuk Yapar	303	**61,0**	106	21,3	88	17,7

Katılımcıların önemli bir bölümünün sosyal hizmet uzmanının; sosyal yardım bağlanması (90,6), korunmaya muhtaç çocukların devlet korumasına alınması (89,3), yaşlıların huzur evlerine yerleştirilmesi ve bakımlarının sağlanması (89,2) ve kimsesiz çocukların koruyucu ailelere verilmesi ve yetiştirme yurtlarına gönderilmesi (89,0) gibi görevlerinin olduğunu belirttiği görülmektedir. Çalışma alanlarına ve hizmet alan gruplara verilen yanıtlara benzer bir şekilde, sosyal yardımlar ve korunmaya muhtaçlar ile bağlantılı olan cümlelere daha çok katılımcının evet yanıtı verdiği görülmektedir.

Bununla birlikte, "korunmaya muhtaç çocukların devlet korumasına alınması surecinde rol oynar (89,3)" ve "kimsesiz çocukların koruyucu ailelere verilmesi ve yetiştirme yurtlarına gönderilmesi (89,0)" cümlelerine verilen onay yüksek olmasına rağmen "çocukları her türlü ihmal ve istismardan korur (81,6)" cümlesine verilen onay daha düşüktür. Hizmet alan gruplara ilişkin yanıtların sunulduğu Tablo 15'te de benzer bir şekilde ihmal ve istismar söz konusu olduğunda katılımcıların daha az bir bölümünün konuyu sosyal hizmet mesleği ile bağlantılı gördüğü tespit edilmiştir. Bu farklar dikkate alındığında, katılımcıların çocuk koruma ile ilgili olarak gördüğü sosyal hizmeti ihmal ve istismar mağduru çocuklarla göreceli olarak daha az ilgili gördüğü anlaşılmaktadır.

"Suçlu ve hükümlülerin sosyal yaşama katılmaları için çalışmalar yapar (79,2)", "hastaların haklarının korunmasına yardımcı olur (75,8)", "kişileri sosyal ve hukuki hakları konusunda bilgilendirir (%74,0)" ve "bireylerin hastalığa ve tedavi sürecine uyum sağlaması (65,5)" cümlelerine verilen yanıtlar incelendiğinde, hastalar, suçlu ve hükümlüler ile sosyal hizmet uzmanının daha az ilişkili görüldüğü anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanının arabuluculuk rolü (%61,0) verilen rol ve görevler arasında toplum tarafından en az onay alan rolüdür. Sosyal, kültürel, eğitsel ve sportif etkinlikler düzenleme görevi (68,5) ise yine az onay alan cümleler arasındadır.

Tablo 17. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanına Ait Olmayan Rol ve Görevlere İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	Evet		Hayır		Emin Değilim	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Öncelikli Görevi, Çalıştığı Kurumlarda Sosyal Etkinlikler Düzenlemektir	287	**57,5**	100	20,0	112	22,4
Psikiyatristlere Asistanlık Yapar	177	**35,5**	210	42,1	112	22,4
Mahkemede Avukatlık Yapar	139	**27,9**	276	55,4	83	16,7
Hastalara İlaç Yazar	47	**9,4**	422	84,6	30	6,0

Sosyal hizmet uzmanına ait olmayan rol ve görevlere ilişkin sorulara yanıt veren katılımcıların yarısından fazlasının (57,5) sosyal hizmet uzmanının öncelikli görevinin çalıştığı kurumlarda sosyal etkinlikler düzenlemek olduğunu belirttiği görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların %35,5'i sosyal hizmet uzmanlarının psikiyatristlere asistanlık yaptığını, %27,9'u ise mahkemelerde avukatlık yaptığını, %9,4'ü sosyal hizmet uzmanının ilaç yazabileceğini düşündüklerini belirtmişlerdir. Bu yanıtlar katılımcıların bir kısmının hem sosyal hizmet mesleğinin, hem de başka mesleklerin görev alanlarıyla ilgili kafa karışıklığının olduğunu göstermektedir.

6.1.4. Katılımcıların Sosyal Hizmet Mesleğine ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Tutumlarına İlişkin Bulgular

Tablo 18. Katılımcıların Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Görüşlerine Yönelik Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Düşünce	Sayı	Yüzde
Çok Olumsuz	6	1,2
Olumsuz	22	4,4
Nötr	130	26,0
Olumlu	276	55,2
Çok Olumlu	65	13,0
Cevap Yok/Kayıp Veri	1	0,2
Toplam	500	100,0

Katılımcıların %68,2'sinin sosyal hizmet uzmanına ilişkin düşüncelerini olumlu ya da çok olumlu olarak belirttikleri görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların yalnızca %5,6'sı sosyal hizmet uzmanına ilişkin olumsuz ya da çok olumsuz görüş bildirmiş, %26'sı ise sosyal hizmet uzmanına yönelik olumlu ya da olumsuz bir görüşünün olmadığını belirtmiştir.

Tablo 19. Katılımcıların Sosyal Hizmet Mesleğine ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına İlişkin Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Sosyal Hizmetin Gerekli Bir Meslek Olduğunu Düşünüyorum	5	1,0	11	2,2	39	7,8	352	**70,7**	91	**18,3**
Tanıdıklarıma İhtiyaç Duyduklarında Sosyal Hizmet Uzmanına Gitmelerini Tavsiye Ederim	9	1,8	22	4,4	45	9,0	348	**69,7**	75	**15,0**
Sosyal Hizmet Uzmanlarının Toplumda Fazla Tanınmadıklarını Düşünüyorum	11	2,2	38	7,6	49	9,8	322	**64,5**	79	**15,8**
Gelecekte Bir Sosyal Hizmet Uzmanına İhtiyaç Duyabilirim	9	1,8	44	8,8	63	12,7	319	**64,1**	63	**12,7**
İhtiyaç Duyduğumda Destek Almak İçin Sosyal Hizmet Uzmanına Başvurmayı Düşünürüm	8	1,6	55	11,0	33	6,6	315	**63,0**	89	**17,8**
Sosyal Hizmet Mesleğinin Zor Bir Meslek Olduğunu Düşünüyorum	17	3,4	72	14,4	77	15,4	267	**53,5**	66	**13,2**
Sosyal Hizmet Uzmanlarının Riskli Koşullarda Çalıştıklarını Düşünüyorum	13	2,6	92	18,5	114	22,9	221	**44,5**	57	**11,5**
Sosyal Hizmet Uzmanları Toplum İçinde Hak Ettikleri İtibarı Görmüyorlar	16	3,2	55	11,0	161	32,3	213	**42,7**	54	**10,8**
Resmi Yükümlülükler Olmadığı Takdirde Sosyal Hizmet Uzmanına Müracaat Etmem	78	**15,6**	137	**27,5**	124	24,8	152	30,5	8	1,6
Sosyal Hizmet Uzmanının Sorunlarının Çözümünde Yardımcı Olabileceğimi Düşünmüyorum	82	**16,4**	259	**51,9**	52	10,4	98	19,6	8	1,6
Sosyal Hizmet Bir Kadın Mesleğidir	142	**28,5**	274	**54,9**	25	5,0	31	6,2	27	5,4

Sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin tutum belirlemeye yönelik cümlelere ilişkin likert tipi bir ölçekte yanıt veren katılımcıların %89'u sosyal hizmetin gerekli bir meslek olduğunu düşünmektedir. %80,3'ü sosyal hizmet mesleğinin toplumda fazla tanınmadığını düşündüğünü belirtmiştir.

Katılımcıların %84,7'si tanıdıklarına ihtiyaç duyduklarında sosyal hizmet uzmanına gitmesini tavsiye edeceğine, %76,8'i gelecekte bir sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyabileceğine, %80,8'i ihtiyaç duyduğunda destek almak için sosyal hizmet uzmanına başvurmayı düşüneceğine ilişkin cümleye katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmişlerdir. Bununla birlikte katılımcıların %32,1'i 'resmi yükümlülükler olmadığı takdirde sosyal hizmet uzmanına müracaat etmem' cümlesine katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların %66,7'si sosyal hizmet mesleğinin zor bir meslek olduğunu düşündüğünü, %56'sı sosyal hizmet uzmanlarının riskli koşullarda çalıştıklarını, %53,5'i sosyal hizmet uzmanlarının toplum içinde hak ettikleri itibarı görmediklerini belirtmişlerdir.

Bu bölümde yer alan olumsuz yönelimli üç cümlenin bölümün en az onay alan üç cümlesi olduğu görülmektedir. %83,4'lük bir kesim sosyal hizmetin bir kadın mesleği olduğuna ilişkin cümleye katılmadığını ya da kesinlikle katılmadığını belirtirken, %68,3'ü sosyal hizmet uzmanının sorunlarımın çözümünde yardımcı olabileceğimi düşünmüyorum cümlesine katılmadığını ya da kesinlikle katılmadığını belirtmiştir.

Tablo 20. Katılımcıların Daha Önce Bir Sosyal Hizmet Birimine Başvurup Başvurmadığı ve Bu Birimlerde Bir Sosyal Hizmet Uzmanı ile Görüşüp Görüşmediğine İlişkin Verdiği Yanıtların Dağılımı

	Sayı	Yüzde
Daha Önce SHÇEK, ASPB, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı Gibi Kurum ve Kuruluşlara Bağlı Sosyal Hizmet Birimlerine Başvurup Başvurmadığı		
Başvuran	89	17,8
Başvurmayan	411	82,2
Toplam	500	100,0
Daha Önce Bir Sosyal Hizmet Birimine Başvuran Katılımcıların Bu Birimlerde Bir Sosyal Hizmet Uzmanı ile Görüşüp Görüşmediği*		
Görüşen	44	49,4
Görüşmeyen	45	50,6
Toplam	89	100,0

* Yalnızca daha önce SHÇEK, ASPB, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı gibi kurum ve kuruluşlara bağlı sosyal hizmet birimlerine başvurduğunu belirten katılımcılar (89 kişi) bu soruyu yanıtlamışlardır.

Katılımcıların %17,8'i daha önce SHÇEK, ASPB, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı gibi kurum ve kuruluşlara bağlı sosyal hizmet birimlerine başvurduğunu, daha önce bir sosyal hizmet birimine başvuranların ise %49,4'ü ise burada bir sosyal hizmet uzmanı ile görüştüğünü belirtmiştir.

Tablo 21. Daha Önce Bir Sosyal Hizmet Birimine Başvurmuş ve Burada Bir Sosyal Hizmet Uzmanı ile Görüşmüş Olanların Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Sorulara Verilen Yanıtların Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Sosyal Hizmet Uzmanı ile Görüştüğümde Kendimi İyi Hissediyorum	2	4,5	2	4,5	6	13,6	29	65,9	5	11,4
Sosyal Hizmet Uzmanına Güvenirim	1	2,3	2	4,5	7	15,9	28	63,6	6	13,6
Karşılaştığım Sosyal Hizmet Uzmanları İslerini İyi Yapıyorlar	2	4,5	5	11,4	6	13,6	25	56,8	6	13,6
Sosyal Hizmet Uzmanları Alçakgönüllü İnsanlardır	3	6,8	4	9,1	10	22,7	21	47,7	6	13,6
Sosyal Hizmet Uzmanları Her Müracaatçıya Eşit Davranır	2	4,5	9	20,5	10	22,7	18	40,9	5	11,4
Sosyal Hizmet Uzmanına Söylemek İstediklerim Olduğu Halde Çekiniyorum	7	15,9	18	40,9	6	13,6	12	27,3	1	2,3
Sosyal Hizmet Uzmanları Müracaatçılarının Sorunları ile Yeteri Kadar İlgilenmiyorlar	5	11,4	23	52,3	4	9,1	8	18,2	4	9,1
Sosyal Hizmet Uzmanları Hakim Olmadıkları Konularda Karar Veriyorlar	9	20,5	21	47,7	8	18,2	5	11,4	1	2,3

* Yalnızca daha önce SHÇEK, ASPB, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı gibi kurum ve kuruluşlara bağlı sosyal hizmet birimlerine başvurduğunu ve bu birimlerde bir sosyal hizmet uzmanı ile görüştüğünü belirten katılımcılar (44 kişi) bu bölümdeki soruları yanıtlamışlardır.

Daha önce SHÇEK, ASPB, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı gibi kurum ve kuruluşlara bağlı sosyal hizmet birimlerine başvurarak burada bir sosyal hizmet uzmanı ile görüştüğünü belirten katılımcıların genel olarak sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik olarak olumlu bir tutum sergiledikleri görülmektedir. Bu bölümde yer alan sekiz cümlenin içindeki olumsuz yönelimli üç cümlenin en az onay alan cümleler olduğu görülmektedir.

Bu bölümdeki sorulara yanıt veren katılımcıların %77,3'ü sosyal hizmet uzmanı ile görüştüğünde kendini iyi hissettiğine ilişkin cümleye, %77,2'si sosyal hizmet uzmanına güvendiğine ilişkin cümleye katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmiştir. Yine bu katılımcıların %70,4'ü ise karşılaştığı sosyal hizmet uzmanlarının işlerini iyi yaptığına ilişkin cümleye, %61,3'ü sosyal hizmet uzmanlarının alçakgönüllü insanlar olduğuna ilişkin cümleye katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmiştir. Bu bölümü yanıtlayan katılımcıların %70,2'si ise sosyal hizmet uzmanlarının hakim olmadıkları konularda karar verdiklerine ilişkin cümleye katılmadıklarını ya da kesinlikle katılmadıklarını bildirmişlerdir.

Verilen yanıtlar incelendiğinde, genel olarak olumlu yanıtlar söz konusu olmasına rağmen, sosyal hizmet uzmanlarının her müracaatçıya eşit davrandığına ilişkin cümleye, soruyu yanıtlayan katılımcıların dörtte birinin (%25,0) katılmadığını ya da kesinlikle katılmadığını belirtmiş olmasının üzerinde durulması gerekmektedir. Benzer bir şekilde, anket formunun bu bölümüne yanıt veren katılımcıların %29,6'sı sosyal hizmet uzmanına söylemek istedikleri olduğu halde çekindiğini, %27,3'ü sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarının sorunları ile yeteri kadar ilgilenmediğini bildirmişlerdir. Genel anlamda olumlu bir tutum gözlemlenmesine rağmen sosyal hizmet uygulaması açısından kritik olan bazı konularda dörtte birlik bir kesimin olumsuz tutum sergilemesi dikkate alınmalıdır.

6.1.5. Oluşturulan Puanlara İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Anket formunun oluşturulması aşamasında sınıflandırılan soru grupları arasından çalışma alanlarına, hizmet verilen gruplara, rol ve görevlere ilişkin toplam 61 soruya verilen yanıtlar bir araya getirilerek ve puanlanarak 'sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı' oluşturulmuştur. Bununla birlikte, katılımcıların tamamına sorulan ve anket formunun beşinci bölümünde yer alan 11 sorunun

puanlanması ile ‘sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı’ hesaplanmıştır. Katılımcıların puanlarının hesaplanması aşamasında, ilgili puan grubuna ilişkin soruların en az %75’ini yanıtlayan katılımcıların puanları hesaplanmıştır. Bu bölümdeki tablolarda sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı ile sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı için ortalama ± standart sapma, ortanca değer, en sık rastlanan değer, en yüksek puan değeri ve en düşük puan değerleri verilmiştir. Bu tabloların sunulmasıyla her iki puan türünde katılımcıların yanıtları konusunda özet bir fikir uyandırmak amaçlanmaktadır. ‘Sosyo-demografik veriler, sosyal hizmeti duyma durumu ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu’ bağımsız değişkenleri ile her iki puan türünün karşılaştırılması, ‘karşılaştırmalı bulgular’ başlığı altında ayrıca sunulacaktır.

Tablo 22. Sosyal Hizmet Meslek ve Disiplinini Bilme Puanı Dağılımı

Bilme Puanı	Değerler
Ortalama ±Standart Sapma	75,0±19,0
Ortanca Değer	78,7
En Sık Rastlanan Değer	77,1
En Düşük – En Yüksek Değer	1,6-100,0

Çalışma alanlarına, hizmet alan gruplara, rol ve görevlerine ilişkin olarak sorulmuş olan 61 sorunun puanlanması ve hesaplanan puanların yüzlük sisteme uyarlanması ile oluşturulan ‘sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı’ ortalama 75,0±19,0’dır. Ortanca değer 78,7 ve en sık rastlanan değer 77,1 olarak bulunmuştur. En düşük bilme puanı 1,6 iken en yüksek bilme puanı ise 100,0’dır.

Tablo 23. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum Puanı Dağılımı

Tutum Puanı	Değerler
Ortalama ±Standart Sapma	67,5±13,8
Ortanca Değer	68,2
En Sık Rastlanan Değer	65,9
En Düşük – En Yüksek Değer	4,6-100,0

Toplamda 11 sorunun puanlanması ile hesaplanan ve hesaplanan puanların yüzlük sisteme uyarlanması ile elde edilen ‘sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı’ ortalama 67,5±13,8’dir. Ortanca değer 68,2, en sık

rastlanan değer 65,9 olarak bulunmuştur. ‘Sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı’ en düşük 4,6, en yüksek 100’dür.

6.2. KARŞILAŞTIRMALI BULGULAR

Bu bölümde karşılaştırmalı bulgulara yer verilecektir.

6.2.1. Sosyo-Demografik Değişkenlerden Faydalanılarak Hazırlanan Karşılaştırmalı Bulgular

Bu bölümde bağımsız değişkenler olan sosyo-demografik verilerin belirlenen bağımlı değişkenler ile ilişkisi incelenecektir.

6.2.1.1. Sosyo-demografik değişkenlerin sosyal hizmet mesleğini duyma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmaya etkisi

Bu bölümde sosyo-demografik değişkenlerin sosyal hizmet mesleğini duyma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumları ile ilişkisi incelenmiştir. Bu amaçla ki-kare testinden faydalanılmıştır.

Tablo 24. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma Durumunun Sosyo-Demografik Verilerle İlişkisi

Değişkenler	Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma				χ^2	p
	Evet		Hayır			
	N	%	N	%		
Cinsiyet						
Erkek	104	41,6	146	58,4	5,853	**0,016**
Kadın	131	**52,4**	119	47,6		
Eğitim Düzeyi						
İlköğretim ve Altı	110	40,9	159	59,1	9,307	**0,002**
Lise ve Üzeri	125	**54,6**	104	45,4		
Medeni Hal						
Evli	170	46,4	196	53,6	0,389	0,533
Bekar, Eşi Ölmüş, Eşinden Ayrılmış	65	49,6	66	50,4		
Hanede Yaşayan Kişi Sayısı						
4 ve Daha Az	171	49,0	178	51,0	1,477	0,224
5 ve Daha Fazla	61	43,0	81	57,0		
En Uzun Süre Yaşanılan Yer						
Köy	20	37,7	33	62,3		
İlçe	15	40,5	22	59,5	3,470	0,176
Şehir	200	49,6	203	50,4		
Gelir Gider Dengesi						
Gelirim Giderimden Az	82	44,1	104	55,9	1,141	0,285
Gelirim Giderime Denk ya da Fazla	152	49,0	158	51,0		
Gelirinizi Nasıl Değerlendirdiği						
Kötü ya da Orta	202	48,2	217	51,8	1,893	0,169
İyi	31	39,7	47	60,3		
Yaş						
18-34	87	46,8	99	53,2		
35-54	93	42,9	124	57,1	5,164	0,076
55 ve Üzeri	55	56,7	42	43,3		

Uygulanan ki kare testi sonucunda eğitim düzeyi ve cinsiyet ile sosyal hizmet mesleğini duyma durumu arasında anlamlılık bulunmuştur ($p<0,05$). Kadınların (%52,4) sosyal hizmet mesleğini duyma yüzdelerinin erkeklere (%41,6) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Aynı şekilde lise ve üzeri eğitim alanların (54,6) sosyal hizmeti duyma yüzdelerinin, en fazla ilköğretim düzeyinde eğitim alanlara (%40,9) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Medeni hal, hanede yaşayan kişi sayısı, en uzun süre yaşanılan yer, gelir gider dengesi, gelirini nasıl değerlendirdiği ve yaş değişkenleri ile sosyal hizmet mesleğini duyma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 25. Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumunun Sosyo-Demografik Verilerle İlişkisi

Değişkenler	Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma				χ^2	p
	Evet		Hayır			
	N	%	N	%		
Cinsiyet						
Erkek	41	16,4	209	83,6	2,527	0,112
Kadın	55	22,0	195	78,0		
Eğitim Düzeyi						
İlköğretim ve Altı	38	14,1	231	85,9	9,973	**0,002**
Lise ve Üzeri	58	**25,3**	171	74,7		
Medeni Hal						
Evli	60	16,4	306	83,6	7,610	**0,006**
Bekar, Eşi Ölmüş ve Eşinden Ayrılmış	36	**27,5**	95	72,5		
Hanede Yaşayan Kişi Sayısı						
4 ve Daha Az	66	18,9	283	81,1	0,001	0,979
5 ve Daha Fazla	27	19,0	115	81,0		
En Uzun Süre Yaşanılan Yer						
Köy	9	17,0	44	83,0		
İlçe	8	21,6	29	78,4	0,323	0,851
Şehir	79	19,6	324	80,4		
Gelir Gider Dengesi						
Gelirim Giderimden Az	35	18,8	151	81,2	0,055	0,814
Gelirim Giderime Denk ya da Fazla	61	19,7	249	80,3		
Gelirinizi Nasıl Değerlendirdiği						
Kötü ya da Orta	84	20,0	335	80,0	1,503	0,220
İyi	11	14,1	67	85,9		
Yaş						
18-34	34	18,3	152	81,7		
35-54	39	18,0	178	82,0	1,585	0,453
55 ve Üzeri	23	23,7	74	76,3		

Uygulanan ki kare testi sonucunda eğitim düzeyi ve medeni hal ile sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu arasında anlamlılık bulunmuştur ($p<0,05$). Lise ve üzeri eğitim alanların (%25,3) sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumu yüzdelerinin, en fazla ilköğretim düzeyinde eğitim alanlara (%14,1) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca bekar eşi ölmüş ve eşinden ayrılmış olanların (27,5) sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma yüzdelerinin evli olanlara (%16,4) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Cinsiyet, hanede yaşayan kişi sayısı, en uzun süre yaşanılan yer, gelir gider dengesi, gelirini nasıl değerlendirdiği ve yaş değişkenleri ile sosyal hizmet mesleğini duyma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

6.2.1.2. Sosyo-demografik değişkenler ile hesaplanan puanlar arasındaki ilişki

Bu bölümde, oluşturulan her bir puan türü ile sosyo-demografik değişkenler arasındaki anlamlılıklar sunulmuştur. Bu bölümdeki tablolarda, puan sıra ortalamalarının karşılaştırılması ve anlamlılık düzeylerinin ortaya koyulması amacıyla, iki değişkenli sosyo-demografik veriler için Mann-Whitney U testi uygulanmış ve Z değeri verilmiştir. Üç veya daha fazla değişkenli sosyo-demografik veriler için ise Kruskal-Wallis H testi uygulanmış ve bu test sonucundaki Ki-Kare (χ^2) değeri verilmiştir. Daha sonra Mann Whitney U testi ile her bir ikili ilişki ayrı ayrı karşılaştırılmış ve üç değişkenden hangileri arasında, hangi yönde anlamlı ilişki olduğu post-hoc test sonucu sütunlarında bildirilmiştir.

Tablo 26. Sosyo-Demografik Değişkenler ile Sosyal Hizmet Meslek ve Disiplinini Bilme Puanı Arasındaki İlişki

Değişkenler	N	Sıra ort	Ort (%25-%75)	(#)Z/χ^2	p	Post-hoc test sonucu
Cinsiyet						
Erkek	248	249,5	79,5 (68,9-86,9)	-0,237	0,812	
Kadın	247	246,5	78,7 (63,9-88,5)			
Eğitim Düzeyi						
İlköğretim ve Altı	265	213,4	77,1 (62,3-85,3)	-5,645	**0,000**	
Lise ve Üzeri	228	**286,0**	83,6 (72,1-91,8)			
Medeni Hal						
Evli	363	237,5	78,7 (65,6-86,9)	-2,356	**0,018**	
Bekar, Eşi Ölmüş ve Eşinden Ayrılmış	129	**271,8**	83,6 (68,9-90,9)			
Hanede Yaşayan Kişi Sayısı						
4 ve Daha Az	347	**256,3**	80,3 (68,9-90,2)	-3,168	**0,002**	
5 ve Daha Fazla	139	211,6	77,1 (63,9-85,3)			
En Uzun Süre Yaşanılan Yer						
Köy (a)	52	212,6	73,8 (63,9-86,5)	2,986	0,225	
İlçe (b)	37	246,5	80,3 (59,0-92,6)			
Şehir (c)	399	248,5	80,3 (68,9-88,5)			
Gelir Gider Dengesi						
Gelirim Giderimden Az	183	221,3	77,1 (62,8-85,3)	-2,977	**0,003**	
Gelirim Giderime Denk ya da Fazla	308	**260,7**	80,3 (70,5-90,2)			
Gelirinizi Nasıl Değerlendirdiği						
Kötü ya da Orta	415	238,3	68,7 (65,6-86,9)	-2,983	**0,003**	
İyi	77	**290,9**	83,6 (75,4-91,8)			
Yaş						
18-34 (a)	183	**260,9**	80,3 (67,2-90,2)	10,874	**0,004**	b<(a=c)
35-54 (b)	215	224,6	77,1 (63,9-85,3)			
55 ve Üzeri (c)	97	**275,6**	82,0 (71,0-91,8)			

#: İki değişkenli sosyo demografik veriler için Mann-Whitney U testi uygulanmış ve Z değeri verilmiştir. Üç veya daha fazla değişkenli sosyo-demografik veriler için ise Kruskal-Wallis H testi uygulanmış ve bu test sonucundaki Ki-Kare (χ^2) değeri verilmiştir.

Uygulanan anlamlılık testleri sonucunda eğitim düzeyi, medeni hal, hanede yaşayan kişi sayısı, gelir gider dengesi, katılıcının gelirini nasıl değerlendirdiği ve yaş değişkenleri ile 'sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı' arasında anlamlılık bulunmuştur ($p<0,05$). Cinsiyet ve en uzun süre yaşanılan yer değişkenleri ile sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı arasında anlamlılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Artan sıra ortalaması daha fazla bilgiyi temsil etmektedir. Lise ve üzeri düzeyde eğitim alan katılımcıların sıra ortalamasının (286,0) ilköğretim ve altı düzeyde eğitim alanların sıra ortalamasına (213,4) göre daha yüksek olduğu, bekar eşi ölmüş ve eşinden ayrılmış katılımcıların sıra ortalamasının (271,8) evli olanların sıra ortalamasına (237,5) göre daha yüksek olduğu, yaşadıkları evde dört veya daha az kişi olanların sıra ortalamasının (256,3) beş veya daha fazla kişi olanların sıra ortalamasından (211,6) daha yüksek olduğu, geliri giderine denk veya fazla olanların sıra ortalamasının (260,7) geliri giderinden az olanların sıra ortalamalarına (221,3) göre daha yüksek olduğu, gelirini iyi olarak değerlendirenlerin sıra ortalamasının (290,9) gelirini kötü veya orta olarak değerlendirenlerin sıra ortalamasına (238,3) göre daha yüksek olduğu ve bu sıra ortalaması farklarının tamamının anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Uygulanan Kruskal Wallis H testi sonucunda üçlü olarak sınıflandırılan yaş değişkeninin sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı açısından anlamlı bir farklılık yarattığı tespit edilmiştir. Hangi yaş aralıkları arasında anlamlılık bulunduğunu ölçmeye yönelik yapılan Mann Whitney U testi sonucunda; 35-54 yaş aralığındaki bireylerin sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı sıra ortalamasının (224,6) hem 18-34 yaş aralığındaki katılımcıların (260,9) hem de 55 yaş ve üzeri olan katılımcıların (275,6) sıra ortalamasına göre daha düşük olduğu ve sıra ortalamalarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur ($p<0,05$). Bununla birlikte yapılan Mann Whitney U testi sonucunda 18-34 yaş aralığındaki katılımcılar ile 55 yaş ve üzeri katılımcıların sıra ortalamaları arasında bir anlamlılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Elde edilen bulgulardan hareketle, sosyo-ekonomik durumu daha iyi olan bireylerin (eğitim durumu, ekonomik durumu, yaşam koşulları daha iyi olan) sosyal hizmet meslek ve disiplinini daha iyi bildiği görülmektedir.

Tablo 27. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum Puanı ile Sosyo-Demografik Veriler Arasındaki İlişki

Değişkenler	N	Sıra ort	Ort (%25-%75)	(#)Z/χ2	p
Cinsiyet					
Erkek	249	234,17	65,9 (59,1-72,7)	-2,453	**0,014**
Kadın	250	**265,77**	68,2 (61,4-77,3)		
Eğitim Düzeyi					
İlköğretim ve Altı	268	225,59	65,9 (59,1-70,5)	-3,940	**0,000**
Lise ve Üzeri	229	**276,39**	70,5 (61,2-75,0)		
Medeni Hal					
Evli	366	253,51	68,2 (61,4-72,7)	-1,309	0,191
Bekar, Eşi Ölmüş ve Eşinden Ayrılmış	130	234,40	65,9 (59,1-73,3)		
Hanede Yaşayan Kişi Sayısı					
4 ve Daha Az	349	**258,11**	68,2 (61,4-75,0)	-3,110	**0,002**
5 ve Daha Fazla	141	214,28	65,9 (59,1-70,5)		
En Uzun Süre Yaşanılan Yer					
Köy	53	241,68	65,9 (61,4-70,5)		
İlçe	37	252,51	68,2 (59,1-79,5)	0,128	0,938
Şehir	402	246,58	68,2 (59,1-73,3)		
Gelir Gider Dengesi					
Gelirim Giderimden Az	185	231,59	65,9 (59,1-70,5)	-1,977	**0,048**
Gelirim Giderime Denk ya da Fazla	310	**257,79**	68,2 (61,4-75,0)		
Gelirinizi Nasıl Değerlendirdiği					
Kötü ya da Orta	418	242,59	65,9 (59,1-72,7)	-2,130	**0,033**
İyi	78	**280,16**	70,5 (60,8-79,6)		
Yaş					
18-34	185	244,79	65,9 (59,1-72,7)		
35-54	217	255,19	68,2 (61,4-75,0)	0,539	0,764
55 ve Üzeri	97	248,33	65,9 (59,1-72,7)		

#: İki değişkenli sosyo demografik veriler için Mann-Whitney U testi uygulanmış ve Z değeri verilmiştir. Üç veya daha fazla değişkenli sosyo-demografik veriler için ise Kruskal-Wallis H testi uygulanmış ve bu test sonucundaki Ki-Kare (χ^2) değeri verilmiştir.

Uygulanan anlamlılık testleri sonucunda cinsiyet, eğitim düzeyi, hanede yaşayan kişi sayısı, gelir gider dengesi ve katılımcının gelirini nasıl değerlendirdiği ile 'sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı' arasında anlamlılık bulunmuştur ($p<0,05$). Medeni hal, en uzun süre yaşanılan yer ve yaş değişkenleri ile 'sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı' arasında anlamlılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Artan sıra ortalaması daha olumlu tutumu temsil etmektedir. Kadınların sıra ortalamasının (265,77) erkeklerin sıra ortalamasına (234,17) göre daha yüksek olduğu, lise ve üzeri eğitim alanların sıra ortalamasının (276,39) ilköğretim ve altı düzeyde eğitim alanların sıra ortalamasına (225,59) göre daha yüksek olduğu, yaşadıkları evde dört veya daha az kişi olanların sıra ortalamasının (258,11) beş veya daha fazla kişi olanların sıra ortalamasından (214,28) daha yüksek olduğu, geliri giderine denk veya fazla olanların sıra ortalamasının (257,79) geliri giderinden az olanların sıra ortalamalarına (231,59) göre daha yüksek olduğu, gelirini iyi olarak değerlendirenlerin sıra ortalamasının (280,16) gelirini kötü veya orta olarak değerlendirenlerin sıra ortalamasına (242,59) göre daha yüksek olduğu ve bu farkların tamamının anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Elde edilen bulgulardan hareketle, sosyo-ekonomik durumu daha iyi olan bireylerin (eğitim durumu, ekonomik durumu, yaşam koşulları daha iyi olan) sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik olarak daha olumlu tutum sergilediği görülmektedir.

6.2.2. Sosyal Hizmet Mesleğini Duymuş ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşmış Olmanın Hesaplanan Puanlara Etkisi

Bu bölümde, sosyal hizmet mesleğini duymuş olma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olma ile oluşturulan her bir puan türü arasındaki anlamlılıklar sunulmuştur. Bu bölümdeki tablolarda, sıra ortalamalarının karşılaştırılması ve anlamlılık düzeylerinin ortaya koyulması amacıyla Mann-Whitney U testi uygulanmış, p ve Z değerleri verilmiştir.

Tablo 28. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanıyla Karşılaşma Durumlarının Sosyal Hizmet Meslek ve Disiplinini Bilme Puanı ile İlişkisi

	N	Sıra ort	Ort (%25-%75)	Z	p
Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma Durumu					
Duyan	233	**274,4**	82,0 (72,1-90,2)	-3,878	**0,000**
Duymayan	262	224,5	77,1 (63,5-86,9)		
Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumu					
Karşılaşan	95	**278,6**	82,0 (70,5-93,4)	-2,323	**0,020**
Karşılaşmayan	400	240,7	78,7 (65,6-86,9)		

Hem sosyal hizmet mesleğini duymuş olmanın, hem de sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmanın 'sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı' ile arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmektedir (p<0,05).

Artan sıra ortalaması daha fazla bilgiyi temsil etmektedir. Sosyal hizmet mesleğini duyduğunu belirtenlerin sıra ortalamasının (274,4), duymadığını belirtenlerin sıra ortalamasına (224,5) göre daha yüksek olduğu; sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olanların sıra ortalamasının (278,6) da uzman ile daha önce karşılaşmamış olanların sıra ortalamasına (240,7) göre daha yüksek olduğu ve bu farklılıkların anlamlı olduğu görülmektedir (p<0,05).

Bu bulgulardan hareketle, sosyal hizmet mesleğini duymuş olmanın ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmanın sosyal hizmete ilişkin bilgiyi doğru orantılı bir biçimde etkilediği anlaşılmaktadır.

Tablo 28. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanıyla Karşılaşma Durumlarının Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum Puanı ile İlişkisi

Değişkenler	N	Sıra ort	Ort (%25-%75)	Z	p
Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma Durumu					
Duyan	235	**263,70**	68,2 (61,4-75,0)	-2,008	**0,045**
Duymayan	264	237,80	65,9 (59,1-72,7)		
Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Durumu					
Karşılaşan	96	**278,20**	70,5 (61,7-77,3)	-2,138	**0,033**
Karşılaşmayan	403	243,28	65,9 (59,1-72,7)		

Hem sosyal hizmet mesleğini duymuş olmanın, hem de sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmanın sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanı ile arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmektedir (p<0,05).

Artan sıra ortalaması daha olumlu tutumu temsil etmektedir. Sosyal hizmet mesleğini duyduğunu belirtenlerin sıra ortalamasının (263,70), duymadığını belirtenlerin sıra ortalamasına (237,80) göre daha yüksek olduğu; sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olanların sıra ortalamasının (278,20) da uzman ile daha önce karşılaşmamış olanların sıra ortalamasına (243,28) göre daha yüksek olduğu ve bu farklılıkların anlamlı olduğu görülmektedir (p<0,05).

Bu bulgulardan hareketle, sosyal hizmet mesleğini duymuş olmanın ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmanın sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik tutumu doğru orantılı bir biçimde, olumlu yönde etkilediği anlaşılmaktadır.

7. TARTIŞMA

7.1. TANIMLAYICI ANALİZLER ÜZERİNE

7.1.1. Sosyal Hizmeti Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanıyla Karşılaşma

Tablo 10 ve Tablo 11 araştırmanın en dikkat çekici bulgularından bazılarını sunmaktadır. Tablo 10'da görüldüğü üzere sosyal hizmet mesleğinin varlığı toplumdaki neredeyse her iki kişiden biri tarafından bilinmemektedir. Katılımcılar arasında, mesleği duyma oranının bu kadar düşük olması, mesleğe ilişkin bilgiyi topluma yaymada kullanılabilecek kaynakların yeterince değerlendirilmemiş olmasıyla bağlantılı görülmektedir. Bu durumun hem meslek elemanlarının ve akademisyenlerin, hem de meslek derneklerinin önemle üzerinde durması ve özeleştiriye gitmesi gereken bir mesele olduğu düşünülmektedir.

1965 yılında Sosyal Hizmetler Akademisi ilk mezunları verdiğinden beri sosyal hizmet uzmanları kamu sektörünün ve özel sektörün çeşitli kademelerinde çalışmaktadır. Çalışma alanındaki yarım asırlık geçmişe rağmen katılımcıların %53'ünün sosyal hizmet mesleğini daha önce duymadığını ve %80,8'inin sosyal hizmet uzmanı ile daha önce karşılaşmadığını ifade etmiş olmasının tartışılması gerekmektedir. Mesleğin Türkiye'deki 50 yılı aşkın geçmişine rağmen mesleğin varlığına ilişkin farkındalığın bu kadar düşük olması çeşitli sebeplerden etkileniyor olabilir. Sosyal hizmet okullarının uzun bir süre çoğalamaması, bu yüzden de mezun sayısının ve alanda çalışan kişi sayısının uzun bir süre oldukça az sayıda kalması bu sebepler arasında sayılabilir. Bununla birlikte başka meslek elemanlarının sosyal hizmetin görev alanına dahil olması, son yıllarda sosyal hizmet mesleğinin ilgisine mazhar olan bazı rol ve görevlerin başka mesleklerle örtüştürülmesi, sosyal yardımlaşma ve dayanışma geleneği (mesleğin hayır işi olarak görülmesi), sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlarda ve görüşmeleri sırasında meslekleri hakkında ön bilgi vermiyor, mesleklerini ve kendilerini tanıtmıyor olma ihtimalleri gibi birçok etken mesleğin varlığına ilişkin farkındalığın bu kadar düşük düzeyde olmasını etkilemiş olabilir.

Tablo 10'da daha önce sosyal hizmet mesleğini duymuş olan bireylerin bu duyumu hangi kaynak ve kaynaklardan aldığı ayrıca incelenmiştir. Burada; kişisel tecrübe (98 kişi), televizyon (88 kişi) ve bir sosyal hizmet uzmanı tanıyorum (87 kişi) yanıtları ön plana çıkmaktadır. Bu verilerden hareketle sosyal hizmet mesleğini duyduğunu belirtenlerin önemli bir bölümünün kendi yaşamı dolayısıyla, sosyal hizmet ile bir şekilde bağlantı kurarak, yan yana gelerek mesleğin vardığından haberdar olduğu anlaşılmaktadır.

Yurt dışında yapılan birçok çalışma medyanın sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik algıda önemli bir rolü olduğuna dikkat çekmiştir (Andrews 1987; Davidson ve King 2005; Tower 2000; Zugazaga ve ark. 2006). Tablo 10 verilerinden hareketle; medya organlarının, özellikle de günümüzde oldukça yaygınlaşmış olan internetin (araştırmada yalnızca üç kişi mesleği duyma kaynağını internet olarak belirtmiştir) sosyal hizmet mesleğine ilişkin bilginin yayılması konusunda yeterince kullanılmadığı düşünülmektedir. Tablo 10, medya araçlarının yanı sıra muhtarlar, yerel yöneticiler gibi farklı kaynakların da bu anlamda etkili biçimde kullanılmadığını göstermektedir.

Türkiye'de sosyal hizmet bölümlerinin sayısı son yıllarda oldukça artmıştır. Manisa il merkezinde de Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu'na bağlı sosyal hizmet bölümü bulunmaktadır. Artan bölüm sayısına ve araştırmamıza katılan 47 öğrenci bulunmasına rağmen yalnızca beş kişi sosyal hizmete ilişkin bilgisinin kaynağı olarak okul, üniversite veya eğitim yanıtlarını vermiştir.

Tablo 11'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların %19,2'sinin daha önce bir sosyal hizmet uzmanı ile çeşitli sebeplerle karşılaştığı görülmektedir. Aslında sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma oranının daha yüksek olabileceği düşünülmektedir, ancak sosyal hizmet birimlerine başvuran ya da farklı sebeplerle sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşan bireylerin sosyal hizmet mesleğinin ve sosyal hizmet uzmanının varlığından haberdar olmaması dolayısıyla bu rakamın olduğundan daha düşük olarak bulunmuş olabileceği düşünülmektedir. Anket çalışmasının yapılması sırasında katılımcılardan bir tanesinin daha önce evine sosyal incelemeye gelindiğini bildirmesi, bununla birlikte sosyal hizmet mesleğini duymadığını, sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmadığını hatta bir sosyal hizmet birimine başvurmadığını

bildirmiş olması bu olasılığı destekler niteliktedir. Yani toplumdaki bireylerin sosyal hizmet uzmanının yaptıkları işlerden haberdar olmalarına veya hayatlarının bir dönemlerinde sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmalarına rağmen, sosyal hizmet mesleğinin varlığından haberdar olmadığı veya sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmadığı (farklı meslek gruplarından olup da bu alanda çalışan bireylerle karşılaştıkları) düşünülmektedir.

Sosyal hizmeti bilme ve sosyal hizmete karşı tutum geliştirme meselelerinin incelemeden önce şunu belirtmek gerekir ki, bir konu hakkında algı ve tutum geliştirirken sosyal algı, sosyal tutum ve sosyal temsil başlıkları altında da ele alındığı üzere farklı dinamikler söz konusudur. Tablo 10'da katılımcıların %53'ünün sosyal hizmet mesleğini daha önce duymadığı ve Tablo 11'de katılımcıların %80,8'inin daha önce bir sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmadığı görülmektedir. Bununla birlikte bir bireyin, grubun ya da topluluğun algı ve tutum geliştirmeleri için sosyal hizmet mesleğini biliyor yahut sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmaları zaruri değildir. Sosyal algı konusunda da ele alındığı gibi tanımadığımız ve bilmediğimiz konularda algı geliştirebiliriz. Bunu yaparken çağrışımlardan, şemalardan ve sosyal kalıpyargılardan yararlanırız. Sosyal hizmet konusunda hiçbir fikrimiz olmasa dahi, salt mesleğin isminin yaptığı çağrışımdan faydalanarak (sosyal ve hizmet kelimelerinin ayrı ayrı ve bir arada yaptıkları çağrışımlardan) sosyal hizmet mesleğinin ne olduğuna, neler yaptığına, kimlerle çalıştığına, rol ve görevlerine ilişkin çıkarımlarda bulunuruz. Benzer yöntemlerden faydalanarak mesleğe ilişkin çok güçlü olmasa da tutumlar geliştirebiliriz. Mesleğin ismi konusundaki tartışmaların anlaşılması açısından, meselenin bir yönünün de bu bağlamda değerlendirilebileceği düşünülmektedir. Araştırma kapsamında birçok veriye ilişkin sosyal hizmet mesleğini duyma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma açılarından ayrıca karşılaştırmalı veriler sunulmuştur.

7.1.2. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Bilgi Düzeyi

Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumlarına ve ortalama gelirlerine ilişkin katılımcıların tahminlerinin incelendiği Tablo 12 ve Tablo 13'te katılımcıların %78,8'i sosyal hizmet uzmanı olmak için lisans ve üzeri düzeyde eğitim almak gerektiğini, %74'ü ise sosyal hizmet uzmanının ortalama gelirinin 2001-4000

aralığında olduğunu belirtmiştir. Tablo 12'de katılımcıların 21,1'inin sosyal hizmet mesleği için uygun eğitim düzeyini lise ya da ön lisans olarak bildirdikleri görülmektedir. Bununla birlikte Tablo 13'te katılımcıların %22,5'i sosyal hizmet uzmanının gelirini 1000-2000 aralığında göstermiştir. Türkiye'de sosyal hizmet uzmanı olmak için, üniversitelerin dört yıllık sosyal hizmet lisans programlarından mezun olunması gerekmektedir. Sosyal hizmet bölümlerinden mezun olarak iş hayatına atılan sosyal hizmet uzmanlarının maaşları ise kurumlarına bağlı olarak yaklaşık 2000-4000 aralığında değişmektedir (Çalışma alanı, kamu ya da özel sektörde çalışması, döner sermaye ve fazla mesai gibi ekstralar gibi birçok sebep sosyal hizmet uzmanlarının maaşlarını etkilemektedir. Verilen rakam aralığı, Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının önemli bir bölümünün kamu sektöründe çalışması dikkate alınarak belirtilmiştir).

Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim ve gelir durumlarına verilen yanıtlara ilişkin yurt dışında yapılmış çalışmaların verileri incelendiğinde ise; LeCroy ve Stinson (2004)'ın ABD'de yaptıkları bir çalışmada katılımcıların yalnızca %8,6'sı sosyal hizmet uzmanı olmak için gerekli eğitim düzeyini olduğundan daha alt düzeyde olarak belirtmiştir. Aynı çalışmada katılımcıların yalnızca %4.5'i sosyal hizmet uzmanının ortalama gelirini olduğundan daha az olarak göstermiştir. Bir mesleğin ne düzeyde eğitim gerektirdiği ve meslek elemanının ne kadar gelir kazandığı o mesleğin prestiji açısından önemlidir. Her ne kadar ABD'deki mevcut durum ile Türkiye'deki mevcut durum farklı da olsa iki farklı ülkedeki meslek imajına dair fikir vermesi açısından bu veriler önemlidir.

Katılımcıların sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bilgi ve görüşlerinin sunulduğu Tablo 14, Tablo 15 ve Tablo 16 incelendiğinde sosyal hizmet mesleğinin ve sosyal hizmet uzmanının belli konularla daha ilişkili görüldüğü anlaşılmaktadır. Bunlar daha çok geçmişten gelen geleneksel çalışma alanları, hizmet verilen gruplar ve rollerle ilgilidir. Sosyal yardım, çocuk koruma, yardıma ve bakıma muhtaçlar (engelli ve yaşlı bireyler) ile ilgili veriler ön plana çıkmaktadır.

Tablo 14, Tablo 15 ve Tablo 16'teki veriler incelendiğinde yoksulluk ve sosyal yardımlara ilişkin yanıtların ön plana çıktığı görülmektedir. Çalışma bu özelliğiyle yurt dışında yapılan bazı çalışmalarla da benzerlik taşır (Condie ve ark. 1978;

Freeman ve Valentine 2004). Tablo 14'te çalışma alanları içerisinde en fazla onay alan kurum SYDV'dir (%87,1). Tablo 15'te yoksullar, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdiği gruplar arasında katılımcılar tarafından en yüksek onay (%91,6) alanlardan biridir. Tablo 16'da "ihtiyaç duyan insanlara sosyal yardım bağlar" cümlesi araştırmanın bu bölümünde katılımcıların sosyal hizmet uzmanının rol ve görevleri arasında en çok onay vermiş olduğu cümledir.

Yurt dışında yapılan birçok çalışmada (Condie ve ark. 1978; Davidson ve King 2005; Hackett ve ark. 2003; Kagan 2015; LeCroy ve Stinson 2004; Staniforth ve ark. 2014) sosyal hizmet mesleğinin daha çocuk koruma alanıyla ilgili olduğuna dair bir algı tespit edilmiştir. Araştırma verileri incelendiğinde, Tablo 14'e verilen yanıtlarda yetiştirme yurtları (83,1), çocuk evleri ve çocuk yuvaları (78,1) katılımcılar tarafından sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanları arasında yüksek onay almışlardır. Tablo 15'te verilen sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdiği müracaatçı gruplarına ilişkin yanıtlarda ise katılımcıların %93,4'ünün korunmaya muhtaç çocuklarla çalışıldığını belirttiği, %89'unun ihmal ve istismara uğramış çocuklarla çalışıldığını belirttiği görülmektedir. Yine Tablo 16'da yer alan "korunmaya muhtaç çocukların devlet korumasına alınması sürecinde rol oynar (%89,3), kimsesiz çocukların koruyucu ailelere verilmesi ve yetiştirme yurtlarına gönderilmesi (%89), çocukları her türlü ihmal ve istismardan korur (%81,6)" cümleleri katılımcılardan yüksek oranlarda onay almıştır.

Çocuk alanıyla ilgili verilerde dikkat çekici olan noktalardan bir tanesi de Tablo 15 ve Tablo 16'da ihmal ve istismar söz konusu olduğunda katılımcıların onayının çocukla ilgili diğer sorulara verilen yanıtlara göre düşmüş olmasıdır. Bu bulgular araştırılmayı ve anlaşılmayı gerektirmektedir.

Yaşlılar, engelliler, kimsesizler gibi diğer bakıma muhtaçlar ile ilgili alanlar ve cümleler araştırmada katılımcılar tarafından sosyal hizmetin en çok ilgili olduğu alanlar arasında belirtilmiştir. Yurt dışında farklı ülkelerde yapılan çalışmalarda engelli ve yaşlı refahı alanlarının sosyal hizmet mesleği ile ilgili olarak ön plana çıktığı görülmektedir (Kagan 2015; Staniforth ve ark. 2014). Tablo 14'te engelli ve yaşlı bakım merkezleri (%84,5), huzurevleri (%79,3) göreceli olarak çalışma alanları arasında yüksek onay almıştır. Tablo 15'te hizmet verilen gruplar arasında; engelliler

(%93,4), kimsesizler (%92,2), yaşlılar (%91,8), terk edilmiş ve bakıma muhtaçlar (%91,2), evsizler (%89,4), eşi ölmüş, eşinden ayrılmış ve yetimler (87,8) yine yüksek onay alan gruplar arasındadır. Tablo 16'da yer alan "yaşlıların huzurevlerine yerleştirilmesi ve bakımlarının sağlanması" cümlesi de bu bölümde en yüksek onay alan üç cümleden biri olarak ön plana çıkmaktadır.

Bunun yanı sıra Tablo 14 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının günümüzde yoğun olarak çalıştığı kurumlardan olan hastaneler ve sağlık kurumları (%64,4) ile mahkemeler ve cezaevlerinde (%56) sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığına yönelik onay diğer kurumlara göre düşüktür. Benzer biçimde Tablo 15 incelendiğinde hastalarla (%85,1) ve suçlularla (%67) çalıştığına yönelik onayın da diğer çalışma gruplarına göre düşük olduğu görülmektedir. Tablo 16'da "suçlu ve hükümlülerin sosyal yaşama katılmaları için çalışmalar yapar (79,2), hastaların haklarının korunmasına yardımcı olur (75,8), bireylerin hastalığa ve tedavi sürecine uyum sağlamasına yardımcı olur (65,5)" cümlelerine verilen onaylar da göreceli olarak düşüktür. Bu yanıtlar, ilgili kurumların farklı mesleklerle bağlantılı görülmesi ve ilgili kurumlardan hizmet alanlara yönelik yardımın ana kaynağının sosyal hizmet uzmanı olarak görülmemesi (savcı, hakim, doktor olarak görülmesi) ile ilgili olabilir. Daha yüksek onay alan kurumların önemli bir bölümünün ASPB'ye bağlı kurumlar olduğu, daha çok onay alan müracaatçı kitlesinin de daha çok ASPB'nin müracaatçı kitlesi olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte bu durumun ikinci bir yönü olduğu düşünülmektedir. Uzun yıllardır bu kurumlarda sosyal hizmet uzmanları çalışıyor olmasına rağmen katılımcıların göreceli olarak az bir bölümünün bu kurumları ve kurumlarla bağlantılı müracaatçı gruplarını sosyal hizmet mesleği ve sosyal hizmet uzmanları ile bağlantılı görmesinin, bu kurumlarda yer alan sosyal hizmet birimlerinin yeterince tanıtılmıyor, birimlere yeterli kaynak sağlanmıyor veya aktif olarak çok az kullanılıyor olması ile de bağlantılı olabileceği düşünülmektedir.

Tablo 15'te yer alan sosyal hizmet uzmanlarının zeka geriliği olan bireylerle (76,6) ve ruhsal rahatsızlığı olan bireylerle (75,4) çalıştığına ilişkin onayın diğer çalışma gruplarına göre düşük olduğu görülmektedir. Benzer bir durum Kagan

(2015)'ın İsrail'de Staniforth ve ark. (2014)'ın Yeni Zellanda'da Condie ve ark. (1978)'nın ABD'de yaptıkları çalışmalarda da görülmektedir.

Tablo 14, Tablo 15 ve Tablo 16 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının aile ile ilgili olan rollerinin ve görevlerinin çocuk koruma, yoksulluk ve bakıma muhtaçlarla ilgili olanlara göre daha az onay aldığı görülmektedir. Tablo 14'te katılımcıların %72,8'inin sosyal hizmet uzmanlarının aile danışma merkezlerinde çalıştığını belirttiği, Tablo 15'te katılımcıların %87,8'i kadınlarla, %84,6'sı aile içi şiddet mağdurlarıyla, %80,6'sı sosyal hizmet uzmanlarının aile içi iletişim problemi yaşayan çiftlerle çalıştığını bildirmiştir. Tablo 16'da katılımcıların %85'i sosyal hizmet uzmanlarının ailelerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik yardımda bulunduğunu bildirmiştir. Yeni Zellanda ve İsrail'de yapılmış olan çalışmalarda aile ile ilgili konuların en az çocuk koruma ve yoksulluk alanlarında olduğu kadar ön planda olduğu görülmektedir (Kagan 2015; Staniforth ve ark. 2014). ABD'de yapılan çalışmalarda ise çocuk koruma ve yoksulluk alanlarına nazaran daha az onay almıştır (Condie ve ark. 1978; LeCroy ve Stinson 2004).

Sosyal hizmetin çalışma alanlarını, hizmet verdiği grupları, rol ve görevlerini bilme ile ilgili yanıtların sayı ve yüzde olarak bildirildiği Tablo 14, Tablo 15 ve Tablo 16 incelendiğinde sosyal hizmet mesleğinin geleneksel (daha uzun bir geçmişi olan ve sosyal hizmetin meslekleşme sürecinin de öncesinden beri bu alanın ilgisinde olan) olduğu kabul edilebilecek çalışma alanlarının ve rollerinin katılımcılar tarafından sosyal hizmetle daha fazla ilişkili görüldüğü ve daha çok bilindiği anlaşılmaktadır. Bu anlamda çocuk koruma ve yoksulluk alanlarının ön plana çıktığı, bunların ardından bakıma muhtaç diğer grupların ve bunun da ardından aile ile çalışmanın yüksek yüzdelerde onay aldığı görülmektedir.

Tablo 15'te ele alınması gereken konulardan bir tanesi de LGBT bireyler, suçlular, bağımlılar, insan ticareti mağdurları, göçmen mülteci ve sığınmacılar gibi ötekileştirilmeyi toplumda en şiddetli biçimde yaşayan gruplara ilişkin verilen yanıtlarda, katılımcıların sosyal hizmet uzmanlarının bu gruplarla çalıştığına ya da çalışıyor olabileceğine ilişkin en az onay alan gruplar olmalarıdır. Bu yanıtların sadece sosyal hizmet algısıyla ilgili olmadığı, aynı zamanda bu grupların ötekilikleriyle de ilişkisi olduğu düşünülmektedir. O kadar ötekidirler ki birçok

dezavantajlı grupla ilişkili olarak yanıtladıkları sosyal hizmet mesleğinin bile bu gruplarla çalışmayacağı düşünülmektedir.

Tablo 16'da yurt dışındaki algıya da paralel olarak (Condie ve ark. 1978; Kagan 2015; LeCroy ve Stinson 2004), sosyal hizmet uzmanları refah politikalarıyla daha az bağlantılı görülmektedir. Vatandaşların refahını sağlayıcı politikaların geliştirilmesinde rol oynar cümlesine verilen onay (69,6) bu bölümdeki diğer cümlelere verilen onaylara oranla oldukça düşüktür.

Yurt dışında yapılan çalışmalarda katılımcıların mesleğe ilişkin farkındalığını daha net ölçebilmek amacıyla yanıltıcı bazı cümlelerin verildiği görülmüş, bu çalışmada da benzer bir yönelim sergilenmiştir. Tablo 17'de yer alan hatalı rol ve görevler incelendiğinde katılımcıların sosyal hizmet mesleğine yönelik algısında bir kafa karışıklığı olduğu görülmektedir. Aslında bu kafa karışıklığının sadece sosyal hizmet mesleği ile ilgili olmadığı, genel olarak mesleklerin sınırları konusunda yeterli farkındalığın olmadığı görülmektedir. Katılımcıların %35,5'i sosyal hizmet uzmanlarının psikiyatristlere asistanlık yaptığını, %27,9'u sosyal hizmet uzmanlarının mahkemelerde avukatlık yapabileceğini bildirirken, %9,4'ü ise hastalara ilaç yazabileceğini bildirmiştir. Bu veriler şaşırtıcı bir şekilde yurt dışında yapılan çalışmaların bulgularıyla benzerlik taşımaktadır. Kagan (2015)'ın İsrail'de yaptığı çalışmada katılımcıların %21,6'sı sosyal hizmet uzmanlarının avukatlık yapabildiğini belirtirken; %13,3'ü hastalara ilaç yazabileceklerini bildirmişlerdir. LeCroy ve Stinson (2004)'ın yaptığı çalışmada ise katılımcıların %33,2'si sosyal hizmet uzmanlarının yasal danışmanlık yapabileceğini belirtirken; %5,2'si ise ilaç yazabileceğini bildirmiştir.

7.1.3. Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına Yönelik Tutum

Katılımcıların sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin görüşünün sunulduğu Tablo 18'de %68,3'lük bir kesimin olumlu ya da çok olumlu görüş bildirmiş olması, %26,1'inin ise nötr görüş bildirmiş olması önemlidir. Bireyler sosyal hizmeti çok az duymuş olmalarına ve sosyal hizmet uzmanları ile çok az karşılaşmış olmalarına rağmen katılımcıların yalnızca 5,6'sı olumsuz ya da çok olumsuz görüş bildirmiştir. Bununla birlikte yurt dışında yapılan çalışmalarda sosyal

hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanına yönelik olumsuz tutum ve görüşlerden sık sık söz edilmektedir (Olin 2013; Pollak 1991; Zugazaga ve ark. 2006).

Davidson ve King (2005)'in İskoçya'da yaptıkları çalışmada katılımcıların %43'ü sosyal hizmet uzmanlarına karşı olumlu görüş bildirirken, %24'ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Olumlu görüş bildirenlerin sayısı olumsuz görüş bildirenlerin neredeyse iki katı olmasına rağmen sosyal hizmet mesleği açısından toplumdaki bireylerin dörtte birinin olumsuz görüş bildirmesi üzerinde durulması gereken bir konudur.

Son yıllarda (NASW'nin ve diğer sosyal hizmet derneklerinin 2000'li yıllarda başlayan imaj projelerinin etkisiyle) sosyal hizmete ilişkin olumlu görüşün arttığı düşünülmektedir (LeCroy ve Stinson 2004). LeCroy ve Stinson (2004)'ın çalışmasında katılımcıların %59,4'ünün sosyal hizmete ilişkin olumlu değerlendirme yapması, Condie ve ark. (1978)'ın çalışmasına göre diğer yardım mesleklerinden (danışman, psikolog, psikiyatr vs.) daha öncelikli olarak sosyal hizmet mesleğine başvuracağını bildirmesi mesleğe ilişkin olumlu görüşün arttığına işaret olarak kabul edilebilir.

Yazarlar sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olumsuz görüşün kaynağı olarak genellikle medyayı sorumlu tutmuşlardır (Davidson ve King 2005; Freeman ve Valentine 2004; Gibelman 2004; LeCroy ve Stinson 2004; Olin 2013; Zugazaga ve ark. 2006). Medyada sosyal hizmet uzmanlarının daha çok negatif biçimde sunulduklarını bildiren yazarlar; medya ile bağ kurulmasının, sosyal hizmet öğrencilerine medya dersleri verilmesinin, medya projeleri hazırlanmasının önemine değinmişlerdir.

Tablo 19'daki veriler incelendiğinde katılımcıların %84,7'si tanıdıklarına ihtiyaç duyduklarında sosyal hizmet uzmanına gitmesini tavsiye edeceğine, %76,8'i gelecekte bir sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyabileceğine, %80,8'i ihtiyaç duyduğunda destek almak için sosyal hizmet uzmanına başvurmayı düşüneceğine ilişkin cümleye katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmişlerdir. Bununla birlikte katılımcıların %32,1'i resmi yükümlülükler olmadığı takdirde sosyal hizmet uzmanına müracaat etmem cümlesine katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmişlerdir. Katılımcıların %68,3'ü ise sosyal hizmet uzmanının sorunlarımın

çözümünde yardımcı olabileceğimi düşünmüyorum cümlesine katılmadığını ya da kesinlikle katılmadığını belirtmiştir. Bu yanıtlardan hareketle katılımcıların önemli bir bölümünün sosyal hizmetten yararlanma konusunda olumlu bir görüşe sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu da mesleğin çalışma alanlarının, rol ve görevlerinin bilinmesinin, özellikle de meslek elemanına hangi yolların kullanılarak ulaşılabileceğinin bilinmesinin önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Çalışmada dikkat çeken bulgulardan bir tanesi de, katılımcıların %83,4'ünün "sosyal hizmet bir kadın mesleğidir" cümlesine katılmıyorum ya da kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiş olmalarıdır. Katılımcıların yalnızca %11,6'sı sosyal hizmet mesleğini bir kadın mesleği olarak belirtmiştir. Bu da katılımcılarda, sosyal hizmetin bir kadın mesleği olduğuna dair bir algı olmadığını net bir biçimde göstermektedir. Yurt dışında yapılan birçok çalışma ise sosyal hizmet mesleğinin kadınlar tarafından domine edildiği ve bir kadın mesleği olarak anıldığı yönünde tespitlerde bulunmaktadır (Andrews 1987; Barnes ve Hugman 2002; Davidson ve King 2005; Kagan 2015; Knežević ve Butler 2003; LeCroy ve Stinson 2004; Zugazaga ve ark. 2006). Örneğin; İsrail'de yapılan çalışmada katılımcıların %55,1'i mesleğin kadınlara daha uygun bir meslek olduğu bildirilmiş (Kagan 2015); ABD'de yapılan çalışmada ise katılımcıların %65,2'si sosyal hizmet uzmanlarının daha çok kadın olduğunu belirtmiştir (LeCroy ve Stinson 2004). Andrews (1987) ve Zugazaga ve ark. (2006) yaptıkları çalışmalarda, sosyal hizmet uzmanlarının medyada, filmlerde ve dizilerde daha çok kadın olarak temsil edildiğinin ve mesleğin kadın mesleği olduğuna ilişkin bir algı yaratıldığının altını çizerler.

Pease (2011) sosyal hizmette erkeği ele aldığı çalışmasında, mesleğin neden kadın mesleği olarak kabul edildiğine ilişkin bazı veriler sunar. ABD'deki NASW'nun üyelerinin %79'unun kadınlardan oluşması, İngiltere'de alandaki çalışma gücünün %87'sini kadınların oluşturması ve Avustralya'daki sosyal hizmet uzmanlarının %83'ünün kadınlardan oluşması bunlar arasında gösterilebilir. Bu veriler dikkate alındığında, uzun yıllar sosyal hizmet okumak isteyen öğrencilerin eğitim aldığı tek kurum olarak varlığını sürdüren Hacettepe Üniversite'sinin erkek ve kadın öğrenci kotasının, belki de Türkiye'de sosyal hizmet mesleğinin cinsiyetlendirilmesinin önüne geçmiş olabileceği düşünülmektedir.

Davidson ve King (2005)'in yaptıkları çalışmada meslekten faydalananların %80'inin aldıkları hizmetten memnun olduğu görülmektedir. Tablo 21 incelendiğinde daha önce bir sosyal hizmet birimine başvurmuş ve burada bir sosyal hizmet uzmanı ile görüşmüş olan katılımcıların %77,3'ü sosyal hizmet uzmanı ile görüştüğünde kendini iyi hissettiğine ilişkin cümleye, %77,2'si sosyal hizmet uzmanına güvendiğine ilişkin cümleye, %70,4'ü ise karşılaştığı sosyal hizmet uzmanlarının işlerini iyi yaptığına ilişkin cümleye katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmiştir. Bu değerler genel anlamda sosyal hizmet uzmanına ilişkin olumlu bir tutumun varlığını göstermektedir.

Bununla birlikte daha önce meslekten faydalanmış olanların %61,3'ü sosyal hizmet uzmanlarının alçakgönüllü insanlar olduğuna ilişkin cümleye, %52,3'ü sosyal hizmet uzmanlarının her müracaatçıya eşit davrandığını ifade eden cümleye katıldığını ya da kesinlikle katıldığını belirtmiştir. Ayrıca katılımcıların %29,6'sı sosyal hizmet uzmanına söylemek istedikleri olduğu halde çekindiğini, %27,3'ü sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarının sorunları ile yeteri kadar ilgilenmediğini düşündüklerini bildirmişlerdir. Bu oranların göreceli olarak düşük olması mesleki etik açısından üzerinde durulması gereken bir konudur.

7.2. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZLER ÜZERİNE

7.2.1. Sosyo-Demografik Verilerin Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşma Üzerine Etkisi

Tablo 24 ve Tablo 25'te sosyo-demografik verilerin sosyal hizmet mesleğini duyma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma konusunda bir etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Sahip olunan eğitim düzeyinin hem sosyal hizmet mesleğini duyma hem de sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma durumlarını etkilediği görülmektedir. Lise ve üzeri düzeyde eğitim alanların, ilköğretim ve altı düzeyde eğitim alanlara göre hem sosyal hizmet mesleğini duyma yüzdesinin hem de sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma yüzdesinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Cinsiyet faktörü de sosyal hizmet mesleğini duyma durumunu etkilemektedir. Kadınların sosyal hizmet mesleğini duyma yüzdeleri daha fazladır. Buna ek olarak evli olmayan bireylerin evli

olanlara göre sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşma yüzdelerinin belirgin bir biçimde daha yüksek olduğu görülmektedir.

7.2.2. Sosyo-Demografik Verilerin Bilme Puanı Üzerindeki Etkisi

Sosyo-demografik verilerle sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanının karşılaştırıldığı Tablo 26 incelendiğinde: Eğitim düzeyi lise ve üzeri olan bireylerin, ilköğretim ve altı olan bireylere göre; hanede yaşayan kişi sayısı dört ve daha az olan bireylerin, beş ve üzerinde olan bireylere göre; gelirinin giderine denk ya da fazla olduğunu belirten bireylerin, geliri giderinden az olan bireylere göre; gelirini iyi olarak değerlendiren bireylerin, gelirini kötü ya da orta olarak belirten bireylere göre 'sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı' sıra ortalamalarının daha yüksek olduğu, yani daha çok bilgiye sahip olduğu görülmektedir.

Bilme puanlarının sosyo-demografik verilerle karşılaştırıldığı bu tablodan hareketle eğitim düzeyi yüksek olanların, yaşanılan haneyi daha az kişi ile paylaşanların, geliri giderine denk veya fazla olanların ve gelirini iyi olarak belirtenlerin sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin bilgisinin daha fazla olduğu görülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları toplumun her kesiminden bireylerle çalışırlar. Yine de, sosyo-ekonomik durumu daha kötü olan bireylerin sosyal hizmete olan gereksiniminin göreceli olarak daha fazla olduğu söylenebilir. Eğitim düzeyi düşük olan, haneyi daha çok kişi ile paylaşan, gelir durumunu kötü olarak değerlendiren ve geliri giderinden az olan bireylerin sosyo-ekonomik durumunun daha kötü olduğu ve mesleğe daha fazla ihtiyaç duyduğu söylenebilir. Eğer ihtiyaç sahibi birey kendisinin veya ihtiyaç duyduğu alanın sosyal hizmet meleğinin görev alanına girdiğini bilmiyorsa, nasıl olur da sosyal hizmet uzmanından yardım isteyebilir? Bu noktada, bu ihtiyaç sahiplerinin meslek hakkındaki farkındalığının yetersizliğine bağlı olarak, Türkiye'de sosyal hizmet mesleğinin daha çok ihtiyacı olanlara hizmeti götürme ve bu kişilerin yararlanabilecekleri hizmetleri anlatma konusunda eksik kaldığı düşünülmektedir.

7.2.3. Sosyo-Demografik Verilerin Sosyal Hizmete ve Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Tutum Puanına Etkisi

Tablo 27'de sosyo-demografik verilerin sosyal hizmet uzmanına yönelik tutum puanına etkisi incelenmiştir. Kadınların erkeklere göre; eğitim düzeyi lise ve üzeri olanların eğitim düzeyi ilköğretim ve altı olan bireylere göre; hanede 4 ve daha az kişi yaşayanların, hanede 5 ve daha fazla kişi yaşayanlara göre; geliri giderinden fazla veya denk olanların, geliri giderinden az olanlara göre; geliri iyi olanların, geliri kötü ya da orta olanlara göre tutum puanı sıra ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan Mann-Whitney U testi sonucunda bu ilişkilerin anlamlı bulunduğu görülmektedir ($p<0,05$). Yani bu özelliklere sahip bireyler sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına karşı daha olumlu tutum sergilemektedirler.

Bilme puanlarındaki sonuçlara paralel olarak, sosyo-ekonomik durumu daha kötü olan ve sosyal hizmete göreceli olarak daha fazla ihtiyaç duyabileceği düşünülen bireylerin, sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına yönelik göreceli olarak daha olumsuz tutuma sahip olduğu anlaşılmaktadır. Sosyo-ekonomik durumu daha iyi olan bireylerin sosyal hizmeti hem daha çok bildiği hem de daha olumlu tutuma sahip olduğu görülmektedir. Bu bireylerin sosyal hizmet mesleğini daha çok bildiği için daha olumlu tutum sergiliyor olabilecekleri düşünülmektedir. Bu durum mesleği tanıtmanın ve topluma doğru bir şekilde anlatmanın önemini ortaya koymaktadır.

7.2.4. Sosyal Hizmet Mesleğini Duyma ve Sosyal Hizmet Uzmanı ile Karşılaşmış Olmanın Bilgi ve Tutum Puanlarına Etkisi

Çalışmada ayrıca sosyal hizmet mesleğini duyma ve meslek elemanıyla karşılaşmış olmanın bilgi düzeyini ve tutumu nasıl etkilediği incelenmiştir. Tablo 28'de sosyal hizmet mesleğini duyma ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmanın sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı arasındaki ilişki sunulmuştur. Sosyal hizmet mesleğini duyduğunu ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaştığını belirten katılımcıların; sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı sıra ortalamaları daha yüksektir. Uygulanan ki-kare testleri sonucunda hem sosyal hizmet mesleğini duyma hem de sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olma ile sosyal hizmet meslek ve disiplinini bilme puanı arasındaki karşılaştırmalar anlamlı olarak

bulunmuştur ($p<0,05$). Bu verilerden açık bir biçimde görüldüğü üzere sosyal hizmet mesleğini duymuş ve sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olmak, mesleğe ilişkin daha fazla bilgiye sahip olmayı beraberinde getirmektedir. Bu verilerle mesleğin tanıtılmasının önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır.

Tablo 29'da sosyal hizmet mesleğini duyma ve karşılaşma durumları ile sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik tutum puanı karşılaştırılmıştır. Sosyal hizmet mesleğini duymuş veya sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olanların tutum puanı sıra ortalaması daha yüksektir ve yapılan Mann-Whitney U testi sonucunda bu ilişkiler anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Kaufman ve Raymond sosyal hizmet hakkında yüksek düzeyde farkındalığın, sosyal hizmet uzmanlarına karşı belirgin bir biçimde daha olumlu tavır oluşturan önemli bir belirleyici olduğunu bildirirler (Knežević ve Butler 2003). Tablo 29'da sunulan verilerin de yazarların bu iddiasını desteklediği görülmektedir. Tablo 29 incelendiğinde sosyal hizmet mesleğini duymuş olmanın ve meslek elemanıyla karşılaşmış olmanın sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin tutum üzerinde olumlu bir etkisi olduğu net bir biçimde görülmektedir. Bu veriler sosyal hizmet mesleğini tanıtım çalışmalarının ne kadar önemli olduğunu bir kez daha ortaya koymaktadır.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada elde edilen veriler ışığında toplumun sosyal hizmet mesleğini ve sosyal hizmet uzmanlarını nasıl gördüğü incelenmiştir. Araştırmanın en dikkat çekici bulgusu katılımcıların yarısından fazlasının daha önce sosyal hizmet mesleğini duymamış olmasıdır. Bununla birlikte katılımcıların önemli bir bölümü sosyal hizmeti ve sosyal hizmet uzmanlarını mesleğin geleneksel (daha uzun bir geçmişi olan ve sosyal hizmetin meslekleşme sürecinin de çok öncesinden beri bu alanın ilgisinde olan) çalışma alanlarıyla, hizmet gruplarıyla, rol ve görevleriyle daha ilişkili görmektedir. Özellikle çocuk koruma alanı, sosyal yardımlar ve yoksulluk, bunların ardından ise diğer yardıma muhtaçlar (yaşlılar, engelliler vb.) ön plana çıkmaktadır. Bunlar dışındaki alanlar konusunda kafa karışıklığından söz edilebilir. Özellikle bağımlılık alanı, suçlular ve LGBT bireyler gibi toplumun daha çok ötekileştirilen çalışma alanları ve bireyleri sosyal hizmet mesleği ile en az ilişkilendirilen alanlar ve gruplar olarak ön plana çıkmaktadır.

Araştırma kapsamında katılımcıların sosyal hizmete ve sosyal hizmet uzmanına ilişkin, genel olarak olumlu görüş ve tutum belirttiği görülmektedir. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının alçak gönüllü olduğuna ve her müracaatçıya eşit davrandığına ilişkin daha önce sosyal hizmetten faydalanmış olan bireylerin göreceli olarak daha az olumlu görüş bildirmiş olması dikkat çekicidir.

Araştırmada sosyo-ekonomik durumu daha iyi olan bireylerin (daha iyi geliri olan, daha yüksek eğitimli, haneyi daha az kişiyle paylaşan bireylerin) sosyal hizmet uzmanının çalışma alanlarını, hizmet verdiği grupları, rol ve görevlerini göreceli olarak daha iyi bildiği ve sosyal hizmet uzmanına yönelik göreceli olarak daha olumlu görüş ve tutum bildirdiği görülmektedir. Sosyal hizmet, toplumun her kesimiyle bağlantılıdır. Yine de toplumun daha çok ezilen ve ötekileştirilen gruplarının sosyal hizmet mesleğine daha fazla ihtiyaç duyduğu ve sosyal hizmete ulaşma kapasitesinin daha sınırlı olduğu bir gerçektir. Sosyo-ekonomik durumu daha kötü olan bireylerin hareket kabiliyetinin ve öğrenme olanağının daha düşük olduğu hesaba katılarak, sosyal hizmet hakkında bilgi sahibi olmayan ve sosyal hizmete ulaşamayan bireylere, “sosyal hizmetin” ulaşmak için çaba harcaması gerektiği

düşünülmektedir. Böylesi bir yapı soruna kaynağında ulaşmak ve çözmek ile bağlantılı düşünülebilir.

Araştırma sonuçları ayrıca sosyal hizmet mesleğini duymuş veya sosyal hizmet uzmanı ile karşılaşmış olanların sosyal hizmet uzmanının çalışma alanlarını, hizmet verdiği grupları, rol ve görevlerini göreceli olarak daha iyi bildiği ve sosyal hizmet uzmanına yönelik göreceli olarak daha olumlu görüş ve tutum bildirdiği görülmektedir. Bu noktada toplumun sosyal hizmet mesleğini tanımasının ve bilmesinin önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Çünkü, mesleği anlamlandırma ve güçlendirme potansiyeli toplumun elindedir. Mesleğin topluma yardım edebilme kapasitesinin arttırılmasından, mesleğin kendi hak arayışında sesini daha fazla duyulur hale getirmesine kadar birçok açıdan toplumda sosyal hizmet mesleği için oluşacak daha olumlu imaj büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte sosyal hizmetin makro çalışmaları da ciddi bir toplumsal desteği gerektirir. Bu sosyal destek sosyal hizmet uzmanlarının sosyal ve politik güç kazanmalarını sağlayabilir. Son olarak, beceri düzeyi yüksek ve iyi eğitimli öğrencilerin sosyal hizmet eğitimine yönelebilmesi açısından da tanınırlık ve imaj özenle üzerinde durulması gereken meselelerdir.

Mesleğin tanıtılmasında ve meslek için olumlu bir imajın oluşturulmasında kullanılacak kaynaklar da önem taşımaktadır. Türkiye'de özellikle medya araçlarının bu amaçla yeterince kullanılmadığı açık bir şekilde görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarına, akademisyenlerine, öğrencilerine ve meslek derneklerine özellikle medya araçlarının daha aktif kullanılması yönünde önemli roller düşmektedir. Medya projelerinin oluşturulması, yerel medya kanallarıyla bağ kurulması, internet ve sosyal medya araçlarının kullanılması bu kapsamda değerlendirilebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının medya çalışmalarına dahil olmaları, bunun için de bu alanda geniş bir bilgi birikimine sahip olmaları gerekmektedir. Bu anlamda sosyal hizmet eğitiminde medya derslerinin yer alması ayrıca önemli görülmektedir.

Çalışmanın bulguları ışığında; meslek için tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarının yapılması, mesleğin toplumsal imajının sistemli bir şekilde çalışılması, mesleğin nasıl temsil edileceği, sunulacağı konusunda meslekteki ayrılıkların çözümlenmesinin önemli olduğu görülmektedir. Bu süreçte hem sosyal

hizmet uzmanlarına ve akademisyenlerine hem de sosyal hizmet öğrencilerine, ama en önemlisi meslek derneklerine büyük bir görev düşmektedir. Özellikle meslek derneklerinin liderliğinde yürütülecek çalışmalar bütün sosyal hizmet camiasına yayılabilmesi adına önemlidir. NASW'nun 2000'li yılların başlarında başlattığı imaj çalışmalarını model alarak Türkiye'de de benzer çalışmalar yapılabileceği düşünülmektedir. Böylelikle geliştirilecek toplum desteği ve olumlu imaj sayesinde mesleğin hak arayışının da güç kazanacağı düşünülmektedir.

9. KAYNAKLAR

's-Hertogenbosch. Professional profile of the social worker. Utrecht; 1987.

Abel EK. Toynbee Hall, 1884-1914. The Social Service Review. 1979; 53(4): 606-632.

Abramovitz M. Social work and social reform: An arena of struggle. Social Work. 1998; 43(6): 512-526.

Akbaş E. Sosyal çalışmada çağdaş eleştirel perspektifler. SABEV Yayını, Ankara; 2014.

Alp S. Refah devleti düşüncesinin gelişimi ve bir liberal alternatif olarak üçüncü sektör. Maliye Dergisi. 2009; 156: 265-279.

Alperin RM, Benedict A. College student's perceptions of psychiatrists, psychologists, and social workers: A comparison. Psychological reports. 1985; 57(2): 547-548.

Andrews J. Social work public image building:" East Side/West Side" revisited. The Social Service Review. 1987; 61(3): 484-497.

Banks S. Ethics and values in social work. Carfax Publishing, Palgrave; 2001.

Barnes D, Hugman R. Portrait of social work. Journal of Interprofessional Care. 2002; 16(3): 277-288.

Bilgin N. Sosyal psikoloji sözlüğü: Kavramlar, yaklaşımlar. Bağlam Yayıncılık, İstanbul; 2003.

Boyle SW, Hull GH, Mather JH, Smith LL, Farley OW. Direct practice in social work. Pearson/Allyn & Bacon, 2006.

Brueggemann WG. The practice of macro social work. Thomson Brooks/Cole, Belmont; 2006.

Bulut M. Bir sosyal temsil araştırması: Medyada ve üniversite öğrencilerinde "töre"nin algılanışı. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2008; 17(3): 63-78.

Cirhinlioğlu F, Aktaş V. Sosyal temsil kuramına genel bir bakış. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2006; 30(2): 163-174.

Condie CD, Hanson JA, Lang NE, Moss DK, Kane RA. How the public views social work. Social Work. 1978: 47-53.

Çavuşoğlu T. Sosyal hizmetlerin yakın tarihinden sayfalar Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu Yaprakları 1917-1983. SABEV Yayınları, Ankara; 2005.

Çavuşoğlu T. Sosyal hizmetler tarihinde kilometre taşları. Hilal Matbaacılık, İstanbul; 2014.

Çengelci E. Cumhuriyet Türkiyesinde sosyal hizmetlerin örgütlenmesi. Şafak Matbaacılık, 1996.

Çetin M, Eşiyok Sönmez E. Sosyal temsil kuramı bağlamında kurumsal reklamlar: Türk Hava Yolları örneği. İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi. 2014; 1(39): 191-207.

Çınar Ş, Demir Y. Toplumdaki hemşirelik imajı: Bir ölçek geliştirme çalışması. Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences. 2009; 12(2): 24-33.

Danişoğlu E. Kalkınma planlarında çocukla ilgili devlet politikaları. İçinde: Onur B, eds. Cumhuriyet ve Çocuk: III Ulusan Çocuk Kültürü Kongresi Bildirileri, Ankara Üniversitesi Çocuk Kültürü Araştırma ve Uygulama Merkezi Yayınları No:2, Ankara; 1999, s: 429-445.

Davidson S, King S. Public knowledge of and attitudes towards social work in Scotland. Educational Department Research Program. 2005; 10: 1-4.

Demirbaş S, Demir SB. Polise yönelik tutum ölçeği geliştirilmesi: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. International Journal of Social Science. 2014; 25(1): 523-535.

Dennison ST, Poole J, Qaqish B. Students' perceptions of social work: Implications for strengthening the image of social work among college students. Social Work. 2007; 52(4): 350-360.

Duyan V. Gruplarla sosyal hizmet. Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara; 2007.

Duyan V. Sosyal hizmet: temelleri-yaklaşımları-müdahale yöntemleri. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayın. 2010; (16).

Farr R. Social representations: A French tradition of research. Journal for the Theory of Social Behaviour. 1987; 17(4): 343-365.

Freeman ML, Valentine DP. Through the eyes of Hollywood: Images of social workers in film. Social Work. 2004; 49(2): 151-161.

Friedlander WA. Sosyal refah hizmetine başlangıç. SSYB Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü Yayınları Sayı: 44, Senyuva Matbaası, Ankara; 1966.

Gibelman M. Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal? Social work. 2004; 49(2): 331-334.

Gürüz D, Temel Eğinli A. Kişilerarası iletişim: Bilgiler-etkiler-engeller. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara; 2012.

Hackett S, Kuronen M, Matthies A-L, Kresal B. The motivation, professional development and identity of social work students in four European countries. European Journal of Social Work. 2003; 6(2): 163-178.

Hiersteiner C. Saints and sinners? The image of social workers from American stage and cinema before World War II. Affilia. 1998; 13(3): 312-325.

Horejsi CJ, Sheafor BW. Techniques and guidelines for social work practice. 1994.

Hortaçsu N. En güzel psikoloji sosyal psikoloji. İmge kitabevi, 2012.

Hox JJ. Multilevel analysis: Techniques and applications. Routledge, 2010.

Kagan M. Public attitudes and knowledge about social work. Journal of Social Work. 2015; 0(0): 1-22.

Kağıtçıbaşı Ç, Üskül A. Yeni insan ve insanlar: Sosyal psikolojiye giriş. Evrim Yayınevi, 2006.

Karataş Z. Osmanlı Devleti'nde korunmaya muhtaç çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamaları. Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi. 2015; 1(1): 16-31.

Katz MB. In the shadow of the poorhouse: A social history of welfare in America. Basic Books, 1996.

Kaye T. American History X. Entertainment in Video, Australia, Warner Bros Entertainment; 1999.

Knežević M, Butler L. Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia. International Journal of Social Welfare. 2003; 12(1): 50-60.

Koç B. Islahhanelerin finans olanakları ve iç işleyişleri. Osmanlı Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi(OTAM). 2006; 20: 185-196.

Koç B. Osmanlı ıslahhanelerinin islevlerine iliskin bazı görüşler. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2007; 6: 112-117.

Kongar E. Sosyal çalışmaya giriş. Sosyal Bilimler Derneği Yayınları: G-2, Ay Yıldız Matbaası AŞ, Ankara; 1972.

Kut S. Sosyal hizmet mesleği: Nitelikleri, temel unsurları, müdahale yöntemleri. Kendi yayını, Ankara; 1988.

LeCroy CW, Stinson EL. The public's perception of social work: Is it what we think it is? Social Work. 2004; 49(2): 164-174.

Macht MW, Quam JK. Social work: An introduction. Merrill Pub Co, 1986.

Moscovici S. The myth of the lonely paradigm: A rejoinder. Social research. 1984: 939-967.

Moskovici S. Notes towards a description of social representation. European Journal of Social Psychology. 1988; 18(3): 211-250.

Narter M. Deliliğin sosyal temsilleri. Sosyoloji Dergisi. 2012; 3(7): 23-70.

Nesanır N. Türkiye'de sağlık alanında kullanılmak üzere bir sosyoekonomik indeks denemesi. Halk Sağlığı Anabilim Dalı. Doktora Tezi, 2007, Ankara.

Olin J. The public and the profession's perception of social work. Columbia Social Work Review. 2013; 4(1): 92-102.

Öner B. Sosyal temsiller. Kriz Dergisi. 2002; 10(1): 29-35.

Özbek N. Cumhuriyet Türkiyesi'nde sosyal güvenlik ve sosyal politikalar. Emeklilik Gözetim Merkezi, 2006.

Özdemir Ş. Doktorların toplumsal imajı: Afyon ilinde bir araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi. 2006: 179-191.

Pease B. Men in social work: Challenging or reproducing an unequal gender regime? Affilia. 2011.

Pektaş EK. Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar. Akademik İncelemeler Dergisi. 2010; 5(1): 5-22.

Pincus A, Minahan A. Social work practice: Model and method. FE Peacock, 1977.

Pollak O. Image of the social worker in the community and in the profession. Social Work. 1991: 106-111.

Reinders RC. Toynbee Hall and the American settlement movement. The Social Service Review. 1982; 56(1): 39-54.

Rothman DJ. The discovery of the asylum. Transaction Publishers, Boston; 1971.

Sarıkaya M. Türkiye Himaye-i Etfal Cemiyeti (1921-1935). Atatürk Araştırma Merkezi, 2011.

Soydan A. Darüşşafaka tarihinden kesitler. Yakın Dönem Türkiye Araştırmaları. 2003; (3): 249-268.

Staniforth B, Fouche C, Beddoe L. Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. Aoteraoa New Zealand Social Work. 2014; 26(2-3): 48-60.

Şahin F. Sosyal hizmetin doğası ve paradigmaları Prof. Dr. Sema Kut'a armağan: Yaşam boyu sosyal hizmet. HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, Ankara; 1999.

Şahin F. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal refah politikası süreçlerine katılımı. Aydınlar Matbaası, Ankara; 2000.

Şahin F. Genelci sosyal hizmetin doğuşunu hazırlayan etmenler. Sosyal hizmet sempozyumu 2002 sosyal hizmet eğitiminde yeni yaklaşımlar Ankara; 2002.

Şahin F. Vaka yönetimi: Ortaya çıkışı, tanım, amaç ve ilkeleri. İçinde: Yıldırım N, Yıldırım K, eds. Sosyal Hizmet Sempozyumu 2007: Çocuk ve Aileye Yönelik Sosyal Hizmetler, Sakarya Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, Sakarya; 2007, s: 101-112.

Şahin F. Why generalist social work? A response through the essential characteristics of social work. Rozprawy Naukowe Państwowa Wyższa Szkoła Naukowa im Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej. 2008; (2): 16-25.

Şahin F. Laura Jane Addams: Nobel Barış Ödüllü Bir Sosyal Hizmet Uzmanının Portresi. İçinde: Polat Uluocak G, İçağasıoğlu Çoban A, eds. Sosyal Hizmet Sempozyumu 2009: Sosyal Dışlanma ve Sosyal Hizmet, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara; 2009a, s: 167-180.

Şahin F. Sosyal hizmette kendi kaderini tayin hakkı. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi. 2009b; 19(5): 87-97.

Şeker A. Sosyal Çalışma Mesleği. Sabev Yay., Ankara; 2008.

Thompson N. Social movements, social justice and social work. British Journal of Social Work. 2002; 32(6): 711-722.

Thompson N. Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak. Dipnot Yayınları, Ankara; 2009.

TODAİE. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yerel Yönetimler Merkezi Manisa İlçeleri Nüfus Listesi. 2015.

Tower K. In our own image: Shaping attitudes about social work through television production. Journal of Social Work Education. 2000; 36(3): 575-585.

TÜİK. Seçilmiş Göstergelerle Manisa. Türkiye İstatistik Kurumu, Ankara; 2013.

TÜİK. Türkiye İstatistik Kurumu Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları. 2014.

TÜİK. Türkiye İstatistik Kurumu Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları. 2015.

Türkmen B. Sosyal risk altındaki çocuklar, gençler ve yaşlılar. Gazi Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi. 2005; 13(1): 11-22.

Türkmen B. Sosyal hizmet tarihi. Kendi Yayını, İzmir; 2015.

Türkoğlu İ. Sosyal devlet bağlamında Türkiye'de sosyal yardım ve sosyal güvenlik. Akademik İncelemeler Dergisi. 2013; 8(3): 275-305.

Ünal V. Osmanlı'nın son dönemlerinde korunmaya muhtaç çocuklar için kurulan sosyal hizmet kuruluşları. CÜ Sosyal Bilimler Dergisi (Cumhuriyet University-Journal of Social Sciences). 2012; 36(2): 1-27.

Ünlü S. Sosyal Psikoloji. Anadolu Üniversitesi, 2010.

Yenen İ. Yazılı basında "din adamı" kimliğinin temsili. Electronic Turkish Studies. 2012; 7(2): 1161-1181.

Yıldırım MA. Osmanlı vilayetlerinde mesleki-teknik eğitimin gelişimine bakışlar: Bursa Sanayi Mektebi. Karadeniz Araştırmaları. 2013; 37: 71-90.

Yolcuoğlu İG. Sosyal Hizmete Giriş. SABEV Yayınevi, Ankara; 2012.

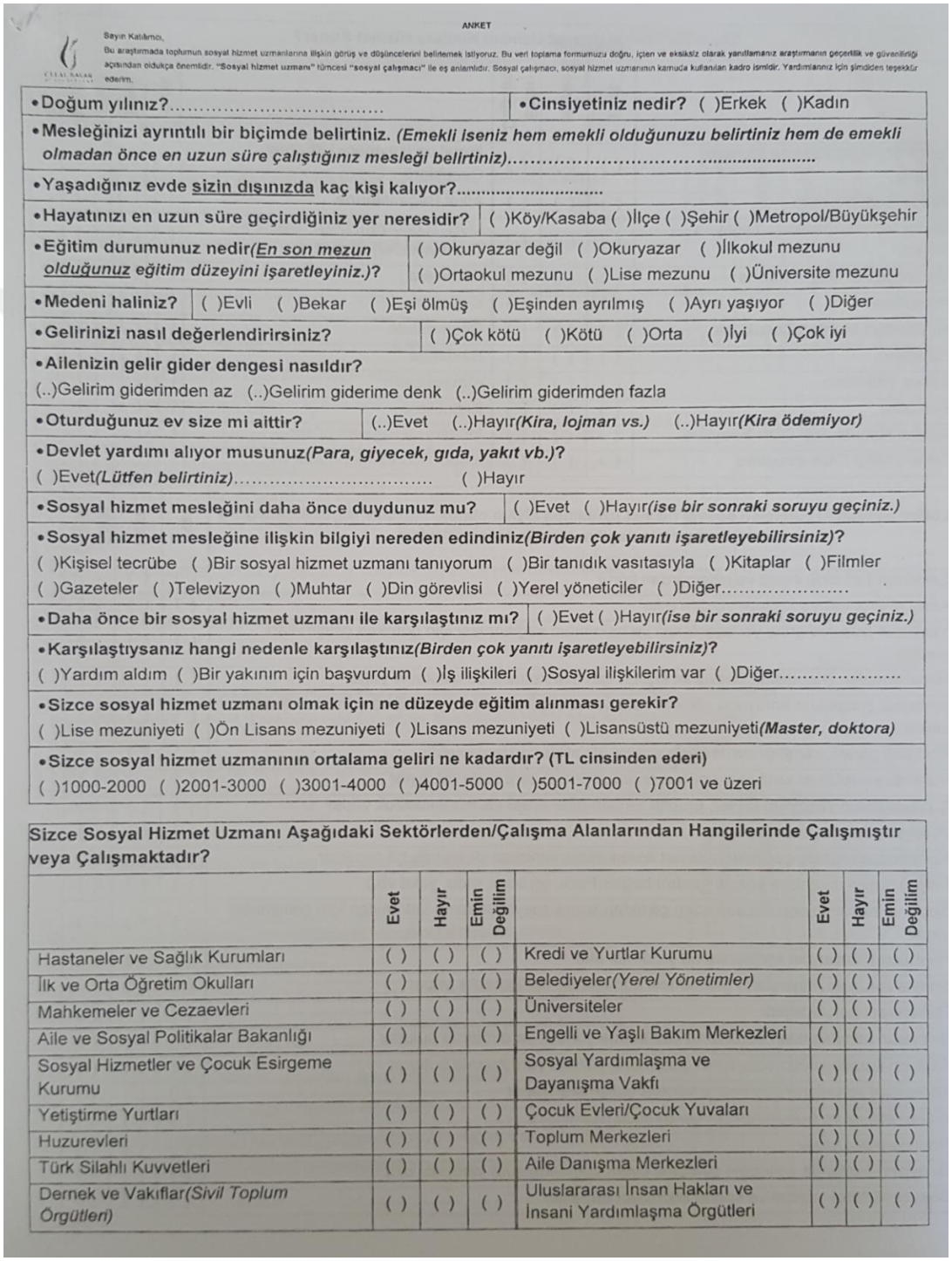
Yolcuoğlu İG. Sosyal hizmet / sosyal çalışma bilim ve mesleğine giriş. Nar Yayınevi, İstanbul; 2014.

Zastrow C. Sosyal Hizmete Giriş. Nika Yayınevi, Ankara; 2010.

Zugazaga CB, Surette RB, Mendez M, Otto CW. Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study. Journal of Social Work Education. 2006; 42(3): 621-636.

10. EKLER

10.1. EK 1. ANKET FORMU



ANKET

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmada toplumun sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin görüş ve düşüncelerini belirlemek istiyoruz. Bu veri toplama formumuzu doğru, içten ve eksiksiz olarak yanıtlamanız araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliği açısından oldukça önemlidir. "**Sosyal hizmet uzmanı**" türkçesi "**sosyal çalışmacı**" ile eş anlamlıdır. Sosyal çalışmacı, sosyal hizmet uzmanının kamuda kullanılan kadro ismidir. Yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

•**Doğum yılınız?**.....	•**Cinsiyetiniz nedir?** ( )Erkek ( )Kadın
•**Mesleğinizi ayrıntılı bir biçimde belirtiniz.** ***(Emekli iseniz hem emekli olduğunuzu belirtiniz hem de emekli olmadan önce en uzun süre çalıştığınız mesleği belirtiniz)***.....	
•**Yaşadığınız evde sizin dışınızda kaç kişi kalıyor?**.....	
•**Hayatınızı en uzun süre geçirdiğiniz yer neresidir?**	( )Köy/Kasaba ( )İlçe ( )Şehir ( )Metropol/Büyükşehir
•**Eğitim durumunuz nedir*(En son mezun olduğunuz eğitim düzeyini işaretleyiniz.)*?**	( )Okuryazar değil ( )Okuryazar ( )İlkokul mezunu ( )Ortaokul mezunu ( )Lise mezunu ( )Üniversite mezunu
•**Medeni haliniz?**	( )Evli ( )Bekar ( )Eşi ölmüş ( )Eşinden ayrılmış ( )Ayrı yaşıyor ( )Diğer
•**Gelirinizi nasıl değerlendirirsiniz?**	( )Çok kötü ( )Kötü ( )Orta ( )İyi ( )Çok iyi
•**Ailenizin gelir gider dengesi nasıldır?** (..)Gelirim giderimden az (..)Gelirim giderime denk (..)Gelirim giderimden fazla	
•**Oturduğunuz ev size mi aittir?**	(..)Evet (..)Hayır***(Kira, lojman vs.)*** (..)Hayır***(Kira ödemiyor)***
•**Devlet yardımı alıyor musunuz*(Para, giyecek, gıda, yakıt vb.)*?** ( )Evet***(Lütfen belirtiniz)***..... ( )Hayır	
•**Sosyal hizmet mesleğini daha önce duydunuz mu?**	( )Evet ( )Hayır***(ise bir sonraki soruyu geçiniz.)***
•**Sosyal hizmet mesleğine ilişkin bilgiyi nereden edindiniz*(Birden çok yanıtı işaretleyebilirsiniz)*?** ( )Kişisel tecrübe ( )Bir sosyal hizmet uzmanı tanıyorum ( )Bir tanıdık vasıtasıyla ( )Kitaplar ( )Filmler ( )Gazeteler ( )Televizyon ( )Muhtar ( )Din görevlisi ( )Yerel yöneticiler ( )Diğer.....	
•**Daha önce bir sosyal hizmet uzmanı ile karşılaştınız mı?**	( )Evet ( )Hayır***(ise bir sonraki soruyu geçiniz.)***
•**Karşılaştıysanız hangi nedenle karşılaştınız*(Birden çok yanıtı işaretleyebilirsiniz)*?** ( )Yardım aldım ( )Bir yakınım için başvurdum ( )İş ilişkileri ( )Sosyal ilişkilerim var ( )Diğer.....	
•**Sizce sosyal hizmet uzmanı olmak için ne düzeyde eğitim alınması gerekir?** ( )Lise mezuniyeti ( )Ön Lisans mezuniyeti ( )Lisans mezuniyeti ( )Lisansüstü mezuniyeti***(Master, doktora)***	
•**Sizce sosyal hizmet uzmanının ortalama geliri ne kadardır? (TL cinsinden ederi)** ( )1000-2000 ( )2001-3000 ( )3001-4000 ( )4001-5000 ( )5001-7000 ( )7001 ve üzeri	

Sizce Sosyal Hizmet Uzmanı Aşağıdaki Sektörlerden/Çalışma Alanlarından Hangilerinde Çalışmıştır veya Çalışmaktadır?

	Evet	Hayır	Emin Değilim		Evet	Hayır	Emin Değilim
Hastaneler ve Sağlık Kurumları	( )	( )	( )	Kredi ve Yurtlar Kurumu	( )	( )	( )
İlk ve Orta Öğretim Okulları	( )	( )	( )	Belediyeler*(Yerel Yönetimler)*	( )	( )	( )
Mahkemeler ve Cezaevleri	( )	( )	( )	Üniversiteler	( )	( )	( )
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	( )	( )	( )	Engelli ve Yaşlı Bakım Merkezleri	( )	( )	( )
Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu	( )	( )	( )	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	( )	( )	( )
Yetiştirme Yurtları	( )	( )	( )	Çocuk Evleri/Çocuk Yuvaları	( )	( )	( )
Huzurevleri	( )	( )	( )	Toplum Merkezleri	( )	( )	( )
Türk Silahlı Kuvvetleri	( )	( )	( )	Aile Danışma Merkezleri	( )	( )	( )
Dernek ve Vakıflar*(Sivil Toplum Örgütleri)*	( )	( )	( )	Uluslararası İnsan Hakları ve İnsani Yardımlaşma Örgütleri	( )	( )	( )

Sizce Bir Sosyal Hizmet Uzmanı Kimlere Hizmet Sunar?							
	Evet	Hayır	Emin Değilim		Evet	Hayır	Emin Değilim
Terk Edilmiş ve Bakıma Muhtaç Kişilere	( )	( )	( )	İhmal ve İstismara Uğramış Çocuklara	( )	( )	( )
Madde Bağımlılarına	( )	( )	( )	Alkol Bağımlılarına	( )	( )	( )
Aile İçi İletişim Problemi Yaşayan Çiftlere	( )	( )	( )	LGBT(Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Transseksüel) Bireylere	( )	( )	( )
Aile İçi Şiddet Mağdurlarına	( )	( )	( )	Kadınlara	( )	( )	( )
Yoksullara	( )	( )	( )	Suçlulara	( )	( )	( )
Korunmaya Muhtaç Çocuklara	( )	( )	( )	Göçmenlere	( )	( )	( )
Yaşlılara	( )	( )	( )	Hastalara	( )	( )	( )
Dul ve Yetimlere	( )	( )	( )	Kimsesizlere	( )	( )	( )
Evsizlere	( )	( )	( )	Engellilere	( )	( )	( )
Ruhsal Rahatsızlığı Olan Bireylere	( )	( )	( )	Mülteci ve Sığınmacılara	( )	( )	( )
Zekâ Geriliği Olan Bireylere	( )	( )	( )	İnsan Ticareti Mağdurlarına	( )	( )	( )

Lütfen aşağıdaki cümleleri sosyal hizmet uzmanına ilişkin olarak doğruluk durumlarına göre evet, hayır, emin değilim biçiminde işaretleyiniz	Evet	Hayır	Emin Değilim
Çocukları her türlü ihmal ve istismardan korur	( )	( )	( )
Afete maruz kalmış kişilere yardım eder	( )	( )	( )
Yaşlıların huzurevlerine yerleştirilmesi ve bakımının sağlanması için gereken çalışmaları yürütür	( )	( )	( )
Müracaatçıları (Kendisine başvuran kişiler) için mahkemelerde avukatlık yapar	( )	( )	( )
Kimsesiz çocukların koruyucu ailelere verilmesini veya yetiştirme yurtlarına yönlendirilmesini sağlar	( )	( )	( )
Öncelikli görevi, çalıştığı kurumlarda sosyal etkinlikler düzenlemektir	( )	( )	( )
Vatandaşın refahını sağlayıcı politikalar geliştirilmesi sürecinde rol oynar	( )	( )	( )
Çatışan(sorun yaşayan) kişiler, gruplar ve kurumlar arasında arabuluculuk yapar	( )	( )	( )
Psikiyatristlere asistanlık yapar	( )	( )	( )
Korunmaya muhtaç çocukların devlet korumasına alınması sürecinde rol oynarlar.	( )	( )	( )
İhtiyaç duyan insanlara sosyal yardım bağlar(Para, giyecek, gıda, yakıt vb.)	( )	( )	( )
Suçlu ve hükümlülerin cezaevinden çıktıktan sonra sosyal yaşama katılmaları için çalışmalar yapar	( )	( )	( )
Hastaların haklarının korunmasına yardımcı olur	( )	( )	( )
Sosyal sorun ve ihtiyaçların giderilmesi konusunda danışmanlık yapar	( )	( )	( )
Psikoterapi gerçekleştirir	( )	( )	( )
Bireylerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik yardımlarda bulunur	( )	( )	( )
Ailelerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik yardımlarda bulunur	( )	( )	( )
Toplumsal sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapar	( )	( )	( )
Kişileri sosyal ve hukuki hakları konusunda bilgilendirir	( )	( )	( )
Hastalara ilaç yazar	( )	( )	( )
Bireylerin hastalığa ve tedavi sürecine uyum sağlanmasına yardımcı olur	( )	( )	( )
Sosyal, kültürel, eğitsel ve sportif etkinlikler düzenler	( )	( )	( )

2

	Çok Olumsuz	Olumsuz	Nötr	Olumlu	Çok Olumlu
Sosyal hizmet uzmanları hakkındaki düşüncelerinizi nasıl özetleyebilirsiniz?	( )	( )	( )	( )	( )

Aşağıda verilen İfadelere ne kadar katıldığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İhtiyaç duyduğumda destek almak için sosyal hizmet uzmanına başvurmayı düşünürüm	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanının sorunlarımın çözümünde yardımcı olabileceğini düşünmüyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Gelecekte bir sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyabilirim	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet mesleğinin zor bir meslek olduğunu düşünüyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanları toplum içinde hak ettikleri itibarı görmüyorlar	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanlarının riskli koşullarda çalıştıklarını düşünüyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanlarının toplumda fazla tanınmadıklarını düşünüyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet mesleğinin gerekli bir meslek olduğunu düşünüyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Tanıdıklarıma ihtiyaç duyduklarında sosyal hizmet uzmanına gitmesini tavsiye ederim	( )	( )	( )	( )	( )
Resmi yükümlülükler olmadığı takdirde sosyal hizmet uzmanına müracaat etmeyi(Başvurmayı) düşünmem	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet bir kadın mesleğidir	( )	( )	( )	( )	( )

	Evet	Hayır
Daha önce Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı gibi kurum ve kuruluşlara bağlı sosyal hizmet birimlerine başvurdunuz mu?	( )	( )
Eğer başvurduysanız; bu birimlerde bir sosyal hizmet uzmanı ile görüştünüz mü?	( )	( )

Yukarıdaki İki Sorudan Herhangi Birine Yanıtınız Hayır ise Anketimiz Bitmiştir. Teşekkür Ederiz

Aşağıda verilen İfadelere ne kadar katıldığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Sosyal hizmet uzmanı ile görüştüğümde kendimi iyi hissediyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanına güvenirim	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanlarına söylemek istediklerim olduğu halde çekiniyorum	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarının (Kendisine başvuran kişilerin) sorunları ile yeteri kadar ilgilenmiyorlar	( )	( )	( )	( )	( )
Karşılaştığım sosyal hizmet uzmanları işlerini iyi yapıyorlar	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanları alçak gönüllü insanlardır	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanları her müracaatçıya(başvurana) eşit davranırlar	( )	( )	( )	( )	( )
Sosyal hizmet uzmanları hâkim olmadıkları/bilmedikleri konularda karar veriyorlar	( )	( )	( )	( )	( )

3

CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ, ETİK KOMİSYONU
BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

ÇALIŞMANIN ADI : Toplumun Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Görüş ve Düşüncelerinin İncelenmesi: Manisa Örneği

Bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını bilgilerinizin nasıl kullanılacağının çalışmanın neleri içerdiğini ve olası yararlarını, risklerini ve rahatsızlık verebilecek konuları anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılmaya karar verirseniz imzalamanız için size bu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu verilecektir. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz.

ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI :
Bu tez çalışması kapsamında Manisa merkez ilçelerinde(Yunus Emre, Şehzadeler) yaşayan 18 yaş üstü bireylerin sosyal hizmeti ne kadar tanıdığı, mesleği ve meslek elemanının misyonunu nasıl gördüğü değerlendirilecektir. Araştırmanın temel amacı toplumun üyelerinin sosyal hizmet mesleğini ve sosyal hizmet uzmanlarının fonksiyonlarını nasıl gördüğünü anlamaktır.

ÇALIŞMA İŞLEMLERİ:
Çalışmaya katılmayı kabul ettiğiniz takdirde; 101 sorulu bir anketi doldurmanız beklenecektir. Toplumun mesleğe dair bilgi ve görüşlerinin değerlendirilmesini amaçlayan bu anket çalışması, bir tarama çalışması olarak planlanmıştır. Manisa'nın iki merkez ilçesinde yapılması planlanan bu çalışmada örneklemin belirlenmesi noktasında küme örnekleme yöntemi kullanılmaktadır.

ÇALIŞMAYA KATILMAMIN OLASI YARARLARI NELERDİR?
Türkiye'de henüz meslekleşme sürecini tamamlamamış olan sosyal hizmetin doğrudan toplumun kendisi ile çalışan bir meslek ve disiplin olduğu göz önüne alındığında, toplumun mesleğe nasıl baktığı meslek ve disiplinin geleceği açısından oldukça önemlidir. Bu çerçevede meslek ve disiplinin inşası aşamasında toplumun alana bakışı kritiktir. Yapılacak çalışma ile mevcut durumun ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu sayede yapılacak olan çalışma ile gelecekte atılması gereken adımlar konusunda meslek ve disipline bir ayna tutulabileceği düşünülmektedir.

ÇALIŞMAYA KATILMAMIN OLASI RİSKLERİ NELERDİR?
Yapılan çalışmaya katılımın herhangi bir riski bulunmamaktadır.

KİŞİSEL BİLGİLERİM NASIL KULLANILACAK?
Bu formu imzalayarak araştırmaya katılım için onay vermiş olacaksınız. Bununla birlikte kimlik bilgileriniz çalışmanın herhangi bir aşamasında açıkça kullanılmayacaktır. Doldurduğunuz anketlere verdiğiniz cevaplar ve araştırma süresince görsel/işitsel cihaz kullanılarak edinilen her türlü bilgi yalnızca bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Bilgileriniz hiçbir kimse ile ya da ticari bir amaç için paylaşılmayacaktır

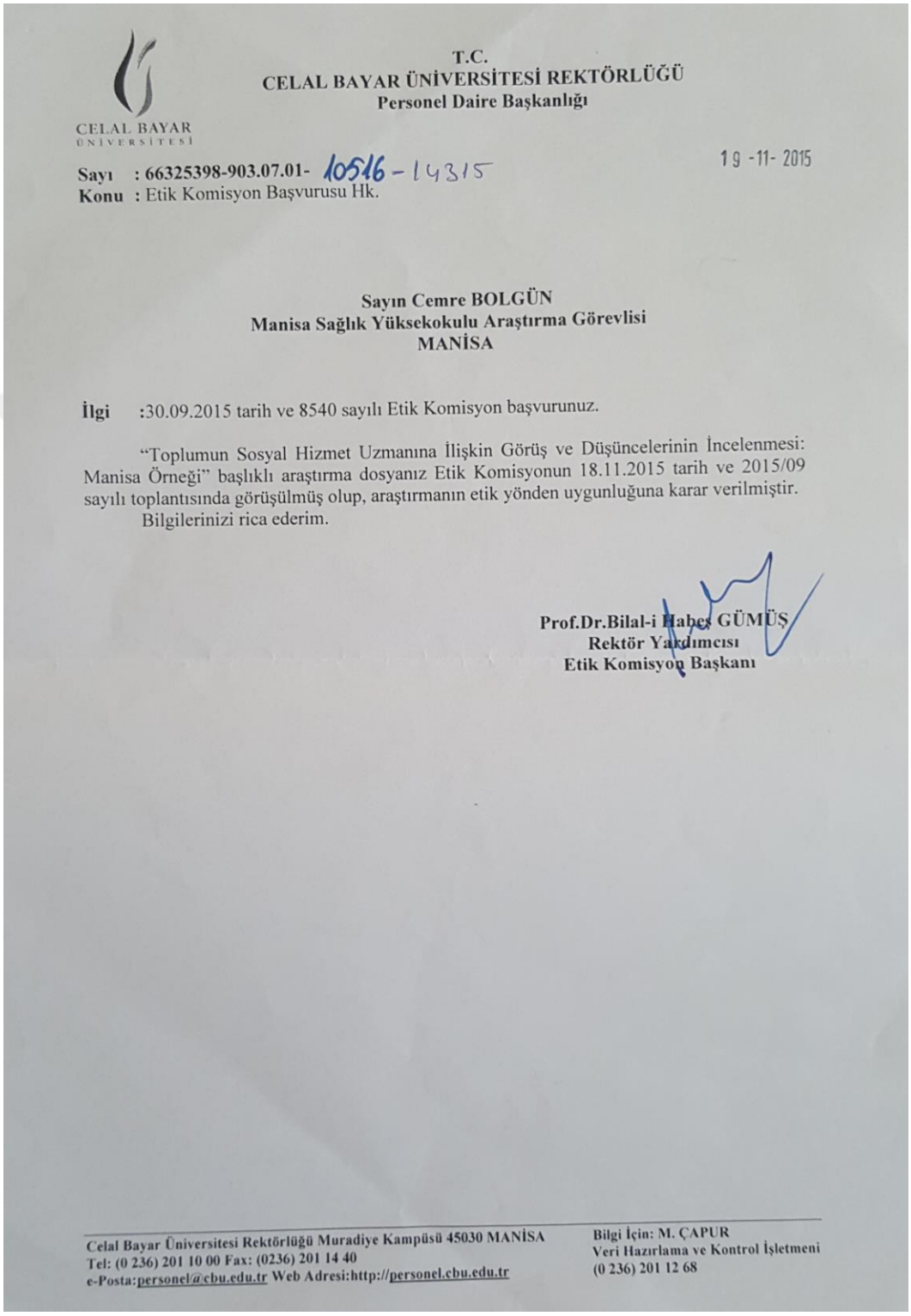
SORU VE PROBLEMLER İÇİN BAŞVURULACAK KİŞİLER :
Danışman: Prof. Dr. Fatih ŞAHİN 0536 422 6933 Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sosyal Hizmet Bölümü
Araştırmacı: Arş. Gör. Cemre BOLGÜN 0536 271 5017 Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sosyal Hizmet Bölümü

Çalışmaya Katılma Onayı
Bu bilgilendirilmiş olur belgesini okudum ve anladım. Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyor ve bu onay belgesini kendi hür irademle imzalıyorum. Bu onay, ilgili hiçbir kanun ve yönetmeliği geçersiz kılmaz. Araştırmacı saklamam için bu belgenin bir kopyasını çalışma sırasında dikkat edeceğim noktaları da içerecek şekilde bana teslim etmiştir.

Gönüllü Adı Soyadı:		*Tarih ve İmza:*
Adres ve Telefon:		
Veli / Vasinin Adı Soyadı:		*Tarih ve İmza:*
Adres ve Telefon:		
Tanık[1] Adı Soyadı:		*Tarih ve İmza:*
Adres ve Telefon:		
Araştırmacı[2] Adı Soyadı:	Cemre BOLGÜN	*Tarih ve İmza:*
Adres ve Telefon:	Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sosyal Hizmet Bölümü 0536 271 5017	

1. Gönüllünün bilgilendirme işlemine başından sonuna dek tanıklık eden kişi
2.Gönüllüyü araştırma hakkında bilgilendiren kişi

10.2. EK 2. ETİK KOMİSYON İZNİ



T.C.
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Personel Daire Başkanlığı

CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ

Sayı : 66325398-903.07.01- 10516 - 14315
Konu : Etik Komisyon Başvurusu Hk.

19 -11- 2015

Sayın Cemre BOLGÜN
Manisa Sağlık Yüksekokulu Araştırma Görevlisi
MANİSA

İlgi :30.09.2015 tarih ve 8540 sayılı Etik Komisyon başvurunuz.

"Toplumun Sosyal Hizmet Uzmanına İlişkin Görüş ve Düşüncelerinin İncelenmesi: Manisa Örneği" başlıklı araştırma dosyanız Etik Komisyonun 18.11.2015 tarih ve 2015/09 sayılı toplantısında görüşülmüş olup, araştırmanın etik yönden uygunluğuna karar verilmiştir.
Bilgilerinizi rica ederim.

Prof.Dr.Bilal-i Haber GÜMÜŞ
Rektör Yardımcısı
Etik Komisyon Başkanı

Celal Bayar Üniversitesi Rektörlüğü Muradiye Kampüsü 45030 MANİSA
Tel: (0 236) 201 10 00 Fax: (0236) 201 14 40
e-Posta:personel@cbu.edu.tr Web Adresi:http://personel.cbu.edu.tr

Bilgi İçin: M. ÇAPUR
Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni
(0 236) 201 12 68

10.3. Ek 3. ÖZGEÇMİŞ

Adı	Cemre	**Soyadı**	BOLGÜN
Doğum yeri	Samandağ	**Doğum tarihi**	26.11.1988
Uyruğu	T.C.	**Tel**	0536 271 5017
E-posta	cemrebolgun@gmail.com		

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	**Mezuniyet Yılı**
Doktora		
Yüksek Lisans		
Lisans	Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümü	2011
Lise	Samandağ Lisesi	2005

İş Deneyimi

Görevi	**Kurum**	**Süre(Yıl-Yıl)**
Araştırma Görevlisi	Celal Bayar Üniversitesi	2014-…

Yabancı Dilleri	**Okuduğunu Anlama**	**Konuşma**	**Yazma**
İngilizce	Çok İyi	İyi	Çok İyi

Yabancı Dil Sınav Notu								
YDS (2014 Güz)	ÜDS	IELTS	TOEFL IBT	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE
88,75								

	Sayısal	**Eşit Ağırlık**	**Sözel**
ALES Puanı (2013 Bahar)	87,62	88,95	73,80

Yapmış Olduğu Çalışmalar

Bolgün, Cemre; Ünal, Sezin. I. Uluslararası Erkekler ve Erkeklikler Sempozyumu, Celal Bayar Üniversitesi I. Sınıf Öğrencilerinin Erkeklik Algısı, 11-13 Eylül 2014, Sözlü Bildiri.

Bolgün, Cemre; Yıldırım, Şeyda. Sosyal Hizmet Sempozyumu 2015 İnsan Değer ve Onurunu Yüceltmek, Sosyal Hizmette Erkekle Çalışma, 24-26 Kasım 2015, Sözlü Bildiri.

Bolgün, Cemre. Sosyal Hizmet Sempozyumu 2015 İnsan Değer ve Onurunu Yüceltmek, Sosyal Hizmet ve Barış Çalışmaları, 24-26 Kasım 2015, Sözlü Bildiri.

Uçan, Gülten; Aydın, Güler; Baydur, Hakan; Bolgün, Cemre; Yıldırım, Şeyda; Şaşman Kaylı, Derya; Şahin, Fatih. Sosyal Hizmet Sempozumu 2015 İnsan Değer ve Onurunu Yüceltmek, Sosyal Hizmet Öğrencilerinde Toplumsal Cinsiyet Algısı, 24-26 Kasım 2015, Sözlü Bildiri.

Baydur, Hakan; Aydın, Güler; Uçan, Gülten; Bolgün, Cemre; Yıldırım, Şeyda; Şahin, Fatih. Sosyal Hizmet Sempozumu 2015 İnsan Değer ve Onurunu Yüceltmek, Sosyal Hizmet Mesleği Seçiminde Değerler Algısının Etkisi, 24-26 Kasım 2015, Poster Bildiri.