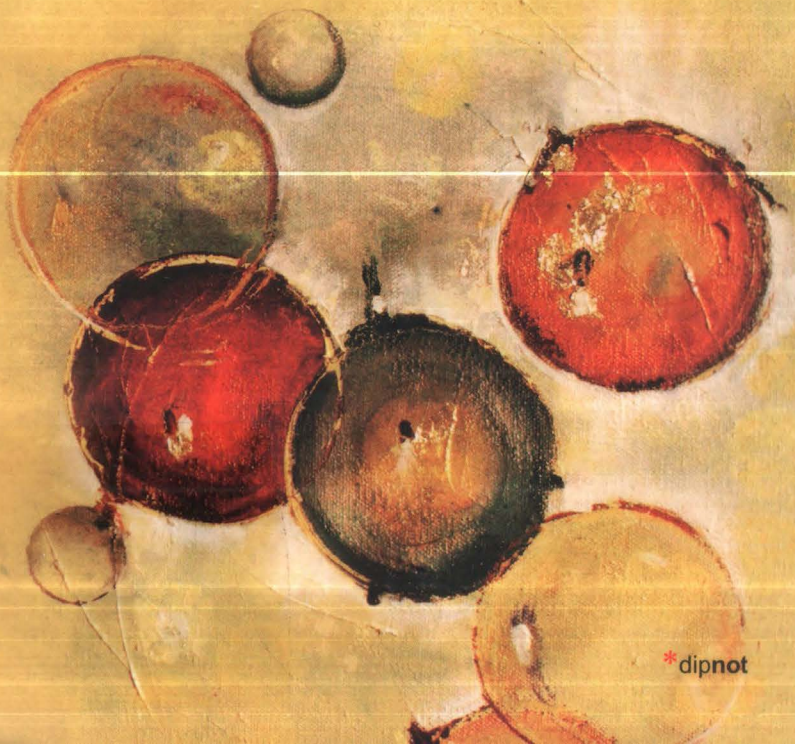
Neil Thompson

# Kuram ve Uygulamada
# Sosyal Hizmeti Anlamak



*dipnot

Kuram ve Uygulamada
Sosyal Hizmeti Anlamak
Neil Thompson

NEIL THOMPSON

# KURAM VE UYGULAMADA SOSYAL HİZMETİ ANLAMAK

dipnot yayınları

Kitabın Özgün Adı
**Understanding Social Work: Preparing for Practice**
Third Edition, Palgrave Macmillan, 2009
© Palgrave Macmillan, 2000
First published in English by Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited under the title Understanding Social Work, 3rd edition by Neil Thompson. This edition has been translated and published under licence from Palgrave Macmillan. The author has asserted his right to be identified as the author of this work.

© Dipnot Yayınları, 2013
Bu kitabın Türkçe yayın hakları Dipnot Yayınları'na aittir.

ISBN: 978-605-4412-97-6
Dipnot Yayınları: 181
Sertifika No: 14999
2. Baskı, 2014 / Ankara

*Kitap Editörleri:* Özlem Cankurtaran Örnaş-Burcu Hatiboğlu Eren
*Yayına Hazırlayan:* İbrahim Yıldız
*Çeviri:* Buğra Yıldırım, Burcu Hatiboğlu Eren, Çağıl Öngen, Eda Beydili, Gamze Erükçü Akbaş, İlkay Başak Adıgüzel, Sinan Akçay, Özge Sanem Özateş Gelmez
*Düzelti:* Ümit Özger
*Kapak Tasarımı:* Duysal Tuncer

Baskı Öncesi Hazırlık: Dipnot Bas. Yay. Ltd. Şti.
Baskı: Sözkesen Matbaacılık
İvedik O.S.B 1518. Sok Mat-Sit İş Merkezi No:2/40
Yenimahalle/ANKARA • • Tel: (0312) 395 21 10

**Dipnot Yayınları**
Selanik Cad. No. 82/24 Kızılay / Ankara
Tel: (0 312) 419 29 32 / Faks: (0 312) 419 25 32
e-posta: dipnotkitabevi@yahoo.com
www.dipnotkitap.com

Neil Thompson

# Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak

dipnot yayınları

**Dr. Neil Thompson,** Avenue Danışmanlık Şirketi Ltd.'in yöneticisidir. Sosyal ve mesleki iyilik hali üzerine çalışan bu şirket, Wales'de danışmanlık ve eğitim hizmeti sunmaktadır. İngiltere'de bulunan dört üniversitede profesör olarak çalışmalarını sürdüren Neil Thompson'ın yüzü aşkın yayını bulunmaktadır. Son zamanlarda yayınlanan kitapları şunlardır: *People Problems* (Palgrave Macmillan, 2006), *Power and Empowerment* (Russell House Publishing, 2007), *The Critically Reflective Practitioner* (Sue Thompson'la birlikte, Palgrave Macmillan, 2008), *The Social Work Companion* (Sue Thompson'la birlikte, Palgrave Macmillan, 2008), *Practising Social Work: Meeting the Professional Challenge* (Palgrave Macmillan, 2009), *People Skills* (Palgrave Macmillan, 3. Baskı, 2009)

Neil Thompson, otuz yılı aşkın deneyimi ile sosyal hizmette uygulayıcı, yönetici, eğitimci, danışman ve bilirkişi olarak çalışmıştır. Thompson, karmaşık fikirleri basitliğe kaçmadan kolay bir biçimde anlatabilme yeteneği ile büyük bir saygınlık kazanmıştır. İngiltere, İrlanda, Yunanistan, Hollanda, Norveç, Çek Cumhuriyeti, İspanya, İtalya, Hong Kong, Hindistan, Kanada, Birleşik Devletler ve Avustralya'da konferanslar vermiştir. Thompson, sosyal hizmete ilişkin olarak yönetim, eğitim ve geliştirme, arabuluculuk ve çatışma çözümü gibi birçok konuda uzmanlığa sahiptir. Aynı zamanda sosyal bilimlerde onur derecesi vardır.

Neil Thompson, *Royal Society of Arts (Kraliyet Sanat Topluluğu), Chartered Institute of Personal and Development (İngiliz Personel ve Gelişme Enstitüsü)*'n *Higher Education Academy (Yüksek Eğitim Akademisi) ve Institute of Welsh Affairs (Galler'in Sorunları Enstitüsü)*'nın bilimsel danışmanlığını yapmaktadır. Bunlara ek olarak *International Work Group on Death, Dying and Bereavement (Ölüm, Ölme ve Kayıp üzerine Uluslararası Çalışma Grubu)*'nın da üyesidir.

Neil Thompson, uluslararası bir dergi olan *Illness, Crises & Loss* Dergisi'nin editörüdür. Çeşitli aralıklarla yayınlanan ve elektronik bir dergi olan *Well-being*'in editörlüğünü de yapmaktadır.

# İÇİNDEKİLER

ÜÇÜNCÜ BASKIYA ÖNSÖZ ..... 9

GİRİŞ ..... 13

1 SOSYAL HİZMETİ ANLAMAK ..... 19
- Giriş ..... 19
- Farklılıklar ..... 19
- Ortak noktalar ..... 30
- Sosyal hizmet nedir? ..... 35
- Sonuç ..... 50

2 YASAL ÇERÇEVE VE POLİTİKA BAĞLAMI ..... 53
- Giriş ..... 53
- Anayasa ..... 54
- Yasa yapma süreci ..... 60
- Yasamanın statüsü ..... 64
- Sosyal politika ..... 65
- Kurum politikası ..... 73
- Mesleki uygulama ..... 76
- Sonuç ..... 80

3 BİLGİ TEMELİ ..... 83
- Giriş ..... 83
- Sosyal hizmet uzmanının bilmesi gerekenler nelerdir? ..... 84
- Diyalektik akıl ..... 107
- Bilgiyi kullanma ..... 108

Düşünceler ve duygular ..... 111
'Uygulamaya sadık kalmayı tercih ederim' ..... 112
Sonuç ..... 114

4 BECERİ TEMELİ ..... 117
Giriş ..... 117
Uygulama yeterliği ..... 117
Uygulamadan beklenenler ..... 123
Beceri nedir? ..... 124
Sosyal hizmet uzmanları hangi becerilere ihtiyaç duyar? ..... 126
Becerileri nasıl geliştiririz? ..... 150
Sonuç ..... 151

5 DEĞER TEMELİ ..... 154
Giriş ..... 154
Değerler nedir? ..... 154
Geleneksel değerler ..... 156
Özgürleştirici değerler ..... 170
Sonuç ..... 180

6 İYİ UYGULAMAYI BAŞARMAK ..... 183
Giriş ..... 183
Tehlikeli uygulamadan kaçınmak ..... 184
Birlikte çalışma ..... 192
Sistematik olmak ..... 195
Özgürleştirici uygulama ..... 198
Düşünümsel uygulama ..... 201
Süpervizyondan yararlanmak ..... 204
Sonuç ..... 207

7 ENGELLERLE KARŞILAŞINCA ..... 213
Giriş ..... 213
Okulda öğrendiklerinizi unutun ..... 215
Ah şu sosyal hizmet uzmanları! ..... 218
Politik doğruluk ..... 225
Stres ve tükenmişlik ..... 228
İş yükü yönetimi ..... 232

Sosyal hizmet miadını doldurdu mu? ..... 236
Sonuç ..... 240
SONUÇ ..... 245
KAYNAKÇA ..... 251
DİZİN ..... 261

# ÜÇÜNCÜ BASKIYA ÖNSÖZ

Bu kitap, sosyal hizmetin ne olduğu, nasıl uygulandığı ya da uygulanacağı; uygulayıcıların etkin olmak için neye ihtiyaç duyduğu; neyin iyi uygulama olup olmadığı, ve bu iyi uygulamanın önündeki engellerin neler olduğu konusunda bütünlüklü bir resim sunmaya çalışmaktadır. Kitapta tartışılan konular kişisel görüşlerimi içermekle birlikte, yazdıklarımın uygulayıcı, yönetici, eğitimci ve danışman olarak sosyal hizmet alanında geçirdiğim otuz yılı aşkın bir deneyime dayandığını söylemeliyim. Burada sosyal hizmete ilişkin katı bir tanımlama yapma gibi bir niyetim yok. Bunun yerine, öğrenmeyi kolaylaştıran önemli konular hakkında fikir ayrılıkları ve tartışmalara yer vermeyi umut ediyorum.

Şu an üstlendiğim rol, sosyal hizmet öğrencileri, uygulayıcıları, yöneticileri, politika yapıcıları ve eğiticileriyle sürekli bağlantı içinde olmamı sağlamıştır. Bu, bana, politika ve uygulamanın pek çok yönüne dair içgörüler geliştirme fırsatı sunmuştur. Böylece giderek iyiden mükemmele doğru giden birçok uygulama örneğiyle karşılaştım; işimin insanı mutlu kılan yanı da budur. Ancak aynı zamanda, görmek istediğimden daha kötü uygulama örneklerine de tanıklık ettim, bu ise ümidimi kıran bir durum oldu. Bu nedenle bu kitabın amacı iyi ve mükemmel uygulamaların çoğalmasına, bu arada da kötü uygulama örneklerinin giderek azalmasına katkı sağlamaktır.

Sosyal hizmet, zor bir meslektir. Sosyal hizmet çalışanları ve yöneticileriyle yaptığım görüşmelerde 'Kimse mesleğin kolay olduğunu söyleyemez' demekten kendimi alamamamın sebebi de budur. Evet, sosyal hizmet gerçekten de kolay değildir, ancak onu zor kılan şeyin potansiyel olarak kimi ödülleri içerisinde barındırdığını da görmek gerekiyor. Sos-

yal hizmet, pek çok açıdan, yaşamı yansıtır: zorluklarla, ama aynı zamanda ödüllerle dolu bir alandır o.

Sosyal hizmet, aynı zamanda, çok fazla eleştiriye ve hatta kötülemeye maruz kalan bir meslektir. Ancak, mücadele etmeye devam eden bir uygulama 'ordusu'nun olması, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal iyilik hali ve sosyal adalete pozitif katkı sunabileceklerinin bir göstergesidir. Her yıl yeni bir grup öğrenci, zaman ve enerjilerinin büyük bir kısmını öğrenme ve gelişmeye harcayarak, nitelikli bir sosyal hizmet uzmanı olmaya çalışmaktadır. Öğrenciler, mesleğin getirdiği zorluklar ve ikilemler kadar ödül ve doyumların da farkında olarak, meslek yaşamlarına adım atmaktadırlar.

Bu kitap, sosyal hizmette karşılaşılan sorunlara sihirli çözümler sunmamakta, yani mesleki doyumu garantilememektedir. Daha gerçekçi olmak gerekirse, bir meslek olarak sosyal hizmet, zor ve talepkar olmasının yanı sıra insancıl değerlere dayalı bir toplumun parçası olan bir meslek olarak sunulmaktadır. Umarım bu kitap, zorlukların üstesinden gelebilmeye ve sosyal hizmetin pozitif değerini ve katkılarını daha açık hale getirmeye yardımcı olur.

Bu kitabın üçüncü baskıya erişmiş olması, onun ilk iki baskısının kazandığı başarının bir göstergesidir. Kitapla ilgili birçok pozitif mesajın gelmiş olması sevindiricidir. Umarım kitabın bu yeni baskısı da, sosyal hizmette kariyer yapmayı düşünen, bu alanda eğitimine devam eden ya da bilgilerini yenilemek isteyen kişilere, soysal hizmetin ne olduğu konusunda rehberlik etmeye devam edecektir.

# TEŞEKKÜR

Bu kitap, otuz yılı aşkın deneyimimden öğrendiğim bilgilerin özetini sunmaktadır. Bu nedenle, kitabın hazırlanmasında, burada sunabileceğimden çok daha faza insana borçlu olduğumu söyleyebilirim. Dolayısıyla kendimi, kendilerinden pek çok şey öğrendiğim insanlara genel olarak teşekkürlerimi sunmakla sınırlandırıyorum ve burada daha özel teşekkürlerimi sunabileceğim insanlara değinmek istiyorum.

Keele Üniversitesin'den Colin Richardson'a, düşüncelerimin şekillenmesindeki önemli etkisi dolayısıyla çok teşekkür ederim. Colin'in uzun yıllara yayılan rehberliği altında çok şey öğrendim, bu kitapta da onun etkisi hissedilecektir. Staffordshire Üniversitesi'nden Bernard Moss, Rocco's Hospice'den Denise Bevan ve Liverpool Hope Üniversitesi'nden John Bates, yıllardır yaptığımız ufuk açıcı tartışmaların sonucu olarak, düşüncelerimin şekillenmesinde önemli rol oynadılar. Bu kitapta anlatılanlar, aslında bu üç kişinin çalışmalarıyla paraleldir. Çünkü onların sosyal hizmetin ne gibi zorluklar içerdiği konusunda güçlü bir farkındalıkları vardır. Ayrıca sosyal iyilik haline ve sosyal adalete bir katkı olarak sosyal hizmetin değerine bütün kalpleriyle inanırlar.

Catherine Gray'in ve yayın ekibinin hiç eksilmeyen desteğine sahip olmak benim için bir şanstı. Bu desteklerinden dolayı onlara gerçekten de büyük bir minnet borçluyum. Ayrıca birlikte çalışmaktan büyük zevk aldığım Penny Simmons'un, mükemmel bir şekilde kitabı kontrol ederek düzeltme yapmış olmasına çok şey borçluyum. Son olarak, Susan Thompson'un güçlü desteğine minnettarım.

# GİRİŞ

Mesleğin talepkâr doğasına ve medyanın eleştirilerine rağmen, bir kariyer olarak sosyal hizmet uzun zamandır ilgi çekmeye devam etmektedir. İngiltere'de ders kredilerinin paralı olmaya başlamasıyla, bu alandaki öğrenci başvuruları ilk başlarda azalsa da, bir süre sonra yeniden artmış ve istikrarlı bir büyüme eğrisi çizmiştir. Birkaç yıl önce başlatılan bir istihdam kampanyası şu sloganla yola çıkmıştı: 'Sosyal hizmet, bir bütün olarak insanla ilgilidir. Bu kadar basit ve bu kadar karmaşık.' Bu durumda, şüphesiz ki, mesleğin hem cazip hem de kafa karıştırıcı yanı daha çok ilgi çekmiştir. Açıkçası sosyal hizmet, hem birçok ödülü içeren hem de zorlukları olan bir meslektir. Bu kitap, sosyal hizmetin neyi kapsadığına ilişkin bilgi vermeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle:

- Sosyal hizmet alanında kariyer yapmayı düşünen insanlar sosyal hizmet rolünün beraberinde getirdiği görevleri, gerilimleri ve hazları anlayabilmelidir.
- Sosyal hizmet öğrencileri bu kitabı bir rehber olarak kullanabilmelidirler. Böylece uygulamaları için ihtiyaç duydukları derinlikli bilgilere ulaşmada kullanışlı bir kaynak bulmuş olacaklardır.
- Yeni sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet öğrenciliğinden nitelikli bir uygulamacı olmaya geçişte bürokrasinin talepleriyle baş ederken ve modern çalışma yaşamının katı gerçekleriyle didişirken, kilit konuları anlamak için bu kitabı rehber olarak kullanabileceklerdir.
- Uygulama öğretmenleri, öğrencilerini desteklemek için kaynak olarak bu kitabı kullanabilirler. Örneğin, her bölümün sonunda verilen alıştırmalar, süpervizyon oturumlarının ya da kimi durumlarda eği-

tim kurslarıyla mesleki gelişim kurslarının bir parçası olarak kullanılabilir (alıştırmaların elektronik versiyonları www.avenue-consulting.-co.uk'tan indirilebilir).

- Yeni sosyal hizmet uzmanlarına destek vermek durumunda olan yöneticiler, onların öğrencilikten uzman olmaya geçişlerinde bu kitabı rehber olarak kullanabilir.
- Deneyimli sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmetin ne olduğu ve nasıl uygulandığıyla ilgili olarak bilgilerini yenilemek için bu kitabı kullanabilirler.
- Sosyal yardımla ilgili mesleklerde yer alan insanlar, dışarıdan görülen sosyal hizmet uygulamasının sihirli dünyasını daha iyi anlamak için bu kitaptan yararlanabilirler.

Başlamadan önce şunu vurgulamalıyım ki, bir kitap, kaçınılmaz olarak, yazarının değerlerini, tercihlerini ve bakış açısını yansıtacaktır — dolayısıyla bu kitap da, sosyal hizmetin ne olduğu ve olması gerektiğiyle ilgili olarak benim kavrayışımı içermektedir. Açıktır ki, bir başkasının benim görüşlerimle uyuşmayan bakış açıları ve görüşleri olacaktır. Bununla birlikte, ben bu kitapta mümkün olduğunca açık bir biçimde kendi bakış açımı ve değerlerimi ortaya koymaya çalıştım ve bu nedenle burada okuyucunun kabul edeceği ya da etmeyeceği katı bir tanımlama yapmadım. Bu eser; anlama, tartışma ve analiz için bir başlangıç noktası olarak görülmelidir. Yani benim niyetim, hazır yanıtlar sunmak yerine, sosyal hizmetin karmaşık doğasını anlamayı ve açıklamayı kolaylaştırmaya çalışmaktır. Gerçekten de bu kitap, sosyal hizmeti, hazır cevapların geliştirilemeyeceği özel koşullara uygun yanıtlar sunmayı sağlayacak bir süreç olarak ele almaktadır. Kitapta da göreceğimiz gibi bu, eleştirel düşünme pratiğinin önemli bir parçasıdır (Thompson ve Thompson, 2008a).

Sosyal hizmetin doğası ve onu payandalayan kavramların çoğu üzerindeki tartışmalar henüz bir sonuca ulaşmamıştır. Yani, kesin bir konsensus yoktur, tersine, birbiriyle rekabet eden birçok düşünce okulu vardır. Dolayısıyla bu kitapla, tartışmayı kapatmak yerine daha çok açmak amaçlanmıştır.

Orijinal olarak bu kitap bağımsız bir metin olarak yazılmıştır. Ne var ki, bu üçüncü baskıyla birlikte, elinizdeki kitap geniş bir yayın örüntüsü-

ne iki yönden uygun düşmeye başladı. Birincisi, bu kitapta yer alan konuların pek çoğu, daha detaylı ve daha kapsamlı bir biçimde, *The Social Work Companion* (Thompson ve Thompson, 2008b)'da tartışılmıştır. İkincisi, ikinci baskının yayımlanışından bu yana geçen süre içerisinde, burada tartışılan pek çok konuyu derinlemesine ve detaylı olarak ele alan bir başka kitap daha yazdım: *Practising Social Work: Meeting the Professional Challenge* (Thompson, 2009). Alt başlıktan da anlaşılacağı gibi bu kitap, temelde, bir profesyonel etkinlik olarak görülen sosyal hizmetin ne anlama geldiğine odaklanmaktadır. Aynı zamanda, yeni çıkacak olan *Theorising Social Work*, hem elinizdeki kitaptaki hem de *Practising Social Work*'teki tartışmaları tamamlamaktadır. *Theorising Social Work*, iyi uygulamada mesleğin kuramsal altyapısının ve kuram ile uygulama arasındaki karmaşık ilişkinin nasıl anlaşılacağına ilişkin bilgiler sunmaktadır. Bu kitapla ilgili bir anahtar tema da, karmaşayı yönetebilmek için neye ihtiyaç duyulduğu bilgisidir. Sosyal hizmetle ilgili sorunlara basit çözümler arayan insanlar hayal kırıklığı yaşayacaktır. Burada gerekli olan şey, karmaşık koşulları dikkatlice değerlendirme ve ilerisi için yardımcı yol ve yöntemleri belirleme yeteneğidir. Bu açıdan bu üç kitap, *Understanding Social Work*, *Practising Social Work* ve *Theorising Social Work Practice*, oldukça yardımcı olacaktır. Bu kitabın özel bir değeri de bir giriş kitabı niteliğinde olmasıdır —yani geniş bir bilgi temeli sağlayan yardımcı bir rehber olarak, sosyal hizmet dünyasını karakterize eden birçok karmaşayı anlamada okuyucuya yardımcı olmaktadır.

Kitap, her biri kendi ilgi odağına sahip ve yine her biri sosyal hizmetin büyük resmini görmemizi sağlayan yedi bölümden oluşmaktadır. 1. Bölüm, sosyal hizmete özgü olan şeyin ve bu disiplinin sosyal yardımla ilgili mesleklerle ortak tarafının ne olduğu konularında 'farklılıkları ve ortaklıkları' ortaya koyarak başlıyor. Hem karmaşık konuları detaylı biçimde ele alarak hem de açık olan yönleri tanımlayarak, sosyal hizmetin ne olduğu ve diğer meslek ve disiplinlerle nasıl ilişkilendiğine dair bir anlayış geliştirmeyi içeriyor. Bu bölüm, sosyal hizmetin karmaşayla nasıl baş ettiği hususunda önemli ilkeleri içeren bilgilerle devam ediyor. Sosyal hizmet uygulamasına hazırlanmak, 'bir şeyin nasıl yapılacağı'na ilişkin basit bir formülasyon aramak değildir. Çünkü sosyal hizmetin karmaşık doğası buna izin vermez. Hatta böyle bir formülasyon tehlikelidir.

2. Bölüm, sosyal hizmet uygulamasını temellendiren yasa ve politika bağlamıyla ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanları, bir dereceye kadar özerktirler. Neyi yapıp yapamayacakları ve belirli koşullarda neyi yapmak zorunda oldukları, geniş ölçüde yasalara ve bu yasalarla ilintili politikalara bağlıdır. 2. Bölüm'de, sosyal hizmet uygulamasının yasa ve politikayla nasıl ilişkilendiği ve bunların ne denli önemli olduğuyla ilgili olarak en azından temel düzeyde bir anlayış geliştirmeye çalıştım.

Yasal mevzuat ve politika bilgisi, sosyal hizmet uzmanının ihtiyaç duyduğu biricik bilgi temeli değildir. Gerçekte, ihtiyaç duyulan bilgi oldukça geniştir. Hem spesifik sosyal hizmet kuram ve yöntemlerini hem de psikoloji, sosyoloji, sosyal politika ve felsefeyi içerir. Bu bilgi temelinin ele alındığı 3. Bölüm'de, mesleki uygulamanın temeli olan kuram ve bilginin yapı taşları incelenmektedir. Bu bölümün temel odağı, hangi bilgiye ihtiyaç duyulduğu ve bu bilginin, vazgeçilmez olmasa da, niçin önemli olduğunu belirlemektir.

Şüphesiz bilgi, kendi başına yeterli değildir. Sosyal hizmet uzmanları aynı zamanda bir beceri kümesine ihtiyaç duyarlar. Bu beceriler tabanına genel bir bakış 4. Bölüm'de sunulmuştur. Bu bölümde, sosyal hizmette Merkez Eğitim Konseyi (CCETSW)'nin yeterlilikler tartışması yer almış ve Sosyal Hizmete İlişkin Ulusal Mesleki Standartlar (National Occupational Standarts for Social Work)'da tanımlanan temel görevler incelenmiştir. Bununla birlikte, temel yeterliliklerin ötesinde, sosyal hizmet becerilerine de yer verilmiştir.

5. Bölüm'de uygulamaya temel olan değerler ve etik ilkelere değinilmiştir. Bu bölümün merkezi odağı, kendi değerlerimizin uygulamamızı nasıl etkilediği ve bu değerlerin mesleki değerlerle uyumu üzerinedir.

6. Bölüm, 'iyi uygulamayı başarmak' başlığı altında ele alınmıştır ve uygulamanın yüksek standartlarını geliştirmek için atılması gereken adımları tartışmaktadır. İyi uygulamayı geliştirme mücadelesi, basit bir biçimde kesin formülleri izlemekle gerçekleşmez, iyi uygulama için rehberliğe ve ilkelere ihtiyaç vardır.

Son bölüm olan 7. Bölüm, sosyal hizmet uzmanlarının gündelik uygulamada karşılaştıkları ikilemleri, zorlukları ve engelleri tanımlamaktadır. Sosyal hizmet, basit bir seçenek değildir. Gerçekte, oldukça zorlu ve talepkâr bir meslektir. Bu nedenle, neyi içerdiği ve karşılaştığı engellerin ne

olduğu konusunda gerçekçi olmak gerekir. Ancak gerçekçi olmak, kötümser olmak ya da yenilgiyi kabullenmek anlamına gelmez. Dolayısıyla, yenilgiyi baştan kabullenme ve sinizmi, iyi uygulamanın engelleri olarak ele alıyorum. Sosyal hizmet uygulaması ve getirdiği engellere pozitif ve yapıcı bir yaklaşım için, gerçekçi olmanın önemini tartışıyorum. Bu, aynı zamanda *People Skills* kitabımda da tartıştığım önemli bir noktadır (Thompson, 2009b).

# 1
# SOSYAL HİZMETİ ANLAMAK

## Giriş

Bu bölüm, sosyal hizmet disiplininin amaçlarını ve doğasını netleştirmeye —yani sosyal hizmet disiplininin ne olduğu hususunda belli ölçüde netlik oluşturmaya— yoğunlaşmıştır. İlerleyen bölümlerde göreceğimiz üzere, birçok insan sosyal hizmet disiplinine ilişkin olarak genellikle kafa karıştırıcı vargılar içeren tanımlar önermiştir. Dolayısıyla burada benimseyeceğim yaklaşım, bir tanımla başlamaktansa, sosyal hizmet disiplininin ne olduğunu anlamaya çalışmak olacaktır.

Sosyal hizmet disiplininin ne olduğu sorusuna, onun öncelikle diğer mesleklerden ve disiplinlerden nasıl farklılaştığına ve sonrasında birçoğuyla hangi benzerliklere sahip olduğuna bakarak yaklaşacağım. Bu, sosyal hizmet disiplininin ne olduğuna ve doğasının neden çoğunlukla yanlış anlaşıldığına ilişkin tartışmaya bir çerçeve sunacaktır. Buradan yola çıkarak, sosyal hizmet disiplinine ilişkin kendi görüşümü sunacağım ve iyi uygulamanın temel yapı taşları olarak gördüğüm şeyleri özet halinde sıralayacağım.

## Farklılıklar

Bazı insanlar 'sosyal hizmet' kavramını, sorunların çözümünde insanlara yardımcı olan her türlü etkinliği ifade edecek şekilde kullanır. Örneğin, bir sosyal hizmet uygulayıcısı olarak kariyerim boyunca bana, öğretmenler, hemşireler ve diğer birçokları, kendilerinin de 'sosyal hizmet' kapsa-

mı içerisine sokulabilecek işler yaptığını söylemiştir. Bu kişiler oldukça geniş bir sosyal hizmet tanımı kullanırlar. Böyle yaparak, genelde sosyal yardımla ilgili mesleklerle sosyal hizmet disiplini arasındaki temel farklılıkları ve sosyal hizmet disiplininin rolüne ilişkin bazı özgün yönleri anlamakta güçlük çekerler. Dolayısıyla benim buradaki görevim, sosyal hizmet disiplini açısından neyin ayırt edici olduğuna dair bir tablo çizebilmemiz için bazı temel farklılıkları ana hatlarıyla açıklamaktır.

## Yasal görevler

İnsani hizmet çalışanları ve hatta tüm mesleki gruplar yasalara tabidir, ancak 2. Bölüm'de daha detaylı açıklayacağımız gibi, sosyal hizmet uzmanları kendilerini diğer gruplardan ayıran kendine özgü yasal görevlere sahiptir. Bu yasal görevler aşağıdakilerle sınırlanamasa da şunları içerir:

- Çocuk istismarı iddialarını soruşturmak.
- Gerekli ve uygun olan durumlarda, bir erkek ya da kadının zihinsel ve ruhsal durumu kendisine ya da bir başkasına ciddi zarar verme riski taşıyorsa, o kişinin hastanede gözlem altında tutulması için başvuruda bulunmak.
- Yerel yönetimlerin koruması altındaki çocukları gözetmek.*

Böylesi görevler, çoğunlukla, hukukçulara danışmayı gerektiren karmaşık görevlerdir. Elbette, bu görevler diğer meslek elemanlarıyla da ilintili olabilir; ancak önemli olan nokta bunların sosyal hizmet mesleğinin görevleri olarak belirlenmiş olmasıdır.

Bu yasal görevleri nedeniyle sosyal hizmet uzmanları, eylemleri ya da bazı vakalar karşısındaki eylemsizlikleri açısından, kanun kapsamında sorgulanabilir konumdaki sorumlu kişilerdir. Bazı durumlarda, temel sorumluluk bireysel olarak otoritenin temsilcisi gibi görünen sosyal hizmet

---

* İngiltere'de çocuk bakımı, çocuk yuvaları açma, fiziksel ve zihinsel engellilere yönelik hizmetler, konut yardımı, evsizlere pansiyon sağlama vb. gibi alanlarda yerel yönetimlerin sorumlulukları ve bu sorumluluk alanlarındaki dönüşüme ilişkin tartışmalar için bakınız: Kösecik, M. (2002). İngiliz yerel yönetimlerinde yeni kent solu'nun yükselişi ve sonu, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 11(4): 88-107 (ç.n.).

uzmanından çok yerel otoriteyle ilişkili olabilmektedir. Ancak, 1983 tarihli Ruh Sağlığı Yasası'nda (Mental Health Act) tanımlanan görevlerle ilgili vakalarda sosyal hizmet uzmanları bireysel sorumluluk taşıyabilmektedir. Bunun anlamı, ihmal suçlamasının yöneltildiği yerde yasal olarak sorumlu kişinin sosyal hizmet uzmanı olmasıdır; dolayısıyla o, aynı zamanda, yasal bir uygulamanın öznesi de olabilecektir.

Temel sorumluluğu taşıyanın işveren örgütü ya da birey olup olmadığına bakılmaksızın, kesinlikle ve her zaman, sosyal hizmet uzmanı kendi eylemlerinden mesleki ve ahlaki açıdan sorumludur. Bu nedenledir ki sosyal hizmet uzmanı,

- yasal görevlerinin farkında olmalı ve becerilerini en iyi şekilde kullanacak biçimde yasal görevlerini yerine getirmek üzere hazır olmalıdır;
- yasaya uygun gerekli adımların atıldığından emin olmalı, bunun mümkün olmadığı durumlarda ise üst düzey personele durumu bildirmelidir;
- görevlerini yerine getirebilecek donanıma sahip olmak için gereken eğitim, destek ve süpervizyonu almalıdır.

Belki de, birçok sosyal hizmet öğrencisinin, sosyal hizmet uygulamasının yasal bağlamla ne kadar yakından ilişkilendiğini uygulama için kuruluşa gitmeden önce fark etmemiş olduğunu söylemesi şaşırtıcı değildir. Sosyal hizmet uygulamasının yasal bağlamla olan bu ilişkisi, diğer meslek elemanlarının da genellikle önemsemediği bir şeydir. Örneğin, bir çocuğun iyiliğiyle ilgilenen sağlık elemanı, sosyal hizmet uzmanının neden çocuğu başka bir yere değil de koruyucu aile yanına yerleştirdiğine şaşırabilir. Sağlık elemanı, sosyal hizmet uzmanının yasalardan bağımsız olarak hareket etme özgürlüğünün olmadığını ve mahkeme tarafından (ya da mahkemenin çalışma saatleri dışında gerçekleşen acil bir durumda hakim tarafından) belirlenen katı kriterlerin karşılanması ve kabul edilmesi konusundaki sorumluluğunu anlamayabilir. Bu da alanda çalışan farklı meslek elemanları arasında gerilime neden olabilir. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanlarının, gerekli olduğu yerde neyin yapılıp yapılamayacağını biraz daha açıklığa kavuşturmak açısından, kendi yasal görevlerini belli bir vakayla ilgilenen diğer meslek elemanlarının da anladığın-

dan emin olması gerektiğini listemize eklemeliyiz. Bu, beklentileri müzakere edilebilme yeteneğinin önemli bir parçası olarak 'becerilerimizi sergileme'ye bir örnek oluşturur.

## Bakım-kontrol karşıtlığı

Sosyal hizmet, tabiî ki, 'bakım' ve 'yardım'la ilgili mesleklerden biridir ve bu nedenle bakım ve yardım sosyal hizmet için oldukça ön plandadır. Ne var ki, sosyal hizmet açısından sosyal kontrole ilişkin önemli öğelerin de olduğunu görmemek safdillik olacaktır. Çünkü sosyal hizmet disiplini, çatışma ve gerilimlere neden olan ikili bir sorumlulukla, sadece bireyin değil aynı zamanda geniş bir topluluğun refahını korumayı ve geliştirmeyi içerir (aşağıda değinilen 'iki ateş arasında' kavramına bakınız). Bu çerçevede topluluğu korumak, bakımın bir örneğidir; ancak, çok daha özel koşullardaki bireylerle ilişki içerisindeyken aynı hareket kontrolün bir biçimi olabilir.

Sosyal hizmet gibi diğer meslek grupları da kontrol meselesiyle ilişkilidir (örneğin doktorlar, bazı insanların kendi istekleri dışında hastanede tutulmasına karar verebilirler). Buradaki farklılık, kontrol meselesinin diğer grupların kendi işleriyle ilgili amaçlarının merkezinde değil çeperinde yer almasıdır. Sosyal hizmet uzmanları için ise kontrol meselesi, genellikle, bakım kadar merkezi bir yerde olabilmektedir. Gerçekten de bu iki kavram o kadar iç içe geçmiş olabilir ki onları birbirinden ayırmak zorlaşır. Bakım ve kontrolün bu 'iç içe geçmişliği'ne ilişkin örnekler şunları içerir:

- çocukların korunması;
- denetimli serbestlik, adalet sisteminde çocuklar ve gençlerle ilgili yürütülen çalışmalar;
- yaşlıların ve diğer dezavantajlı yetişkinlerin istismarıyla ilgilenme;
- bireyin zihinsel ve ruhsal durumu nedeniyle onun iznini almadan hastaneye zorunlu yatışını sağlama.

Bu açıdan kontrol, bakımın bir parçası olarak görülebilir. Ancak şunu kabul etmeliyiz ki kontrol, zaman zaman, neredeyse bakım için hiç alan bırakmayarak, kendi başına bir amaç haline de gelebilir. Bu gibi durum-

larda sosyal hizmet uygulamasının, müracaatçı açısından ek bir sorun olarak, baskıcı hale gelmesi söz konusudur. Örneğin, zihinsel ve ruhsal sağlık sorunu olan biriyle çalışırken kontrol meselesiyle aşırı ilgilenen bir sosyal hizmet uzmanı, ihtiyaçların giderilmesini engelleyecek şekilde 'denetim-gözetim' konularıyla meşgul olabilir. İronik olan şudur ki, müracaatçının ihtiyaçlarını tanımlamadaki bir hata muhtemelen daha stresli bir durum yaratır ve haliyle denetime duyulan ihtiyacı daha da arttırır. Bakım ve kontrol arasındaki denge, tam da bu nedenle, sürdürülmesi zor bir durum olarak, sosyal hizmet uzmanının akıldan çıkarmaması gereken önemli bir konudur. Kontrolün ihmal edilmesi etkisiz olma riskini ortaya çıkarırken (örneğin, yasal görevleri yerine getirmeyerek ya da dezavantajlı insanları korumasız bırakarak), bakımın ihmali sadece etkisiz olmaya neden olmaz aynı zamanda istismara ve baskıya açık kapı bırakır.

**Uygulama odağı 1.1**

Sheila sosyal hizmet eğitiminin bir parçası olarak uygulamaya gittiğinde, çocuk bakımı alanındaki bir ekiple çalışmayı gerçekten çok istiyordu. Ancak, çalışmanın kontrol unsurunu hesaba katmamıştı. Başlangıçta –örneğin, çocuğun ebeveyninden alınarak kurum bakımına verilebilmesi için mahkeme başvurularını hazırlarken– sürdürülen bazı çalışmalarla ilgili yoğun bir rahatsızlık hissetti. Sosyal hizmet uzmanı olmak isteyen biri olarak biraz kafa karışıklığı yaşıyordu, çünkü başkalarına yardımcı ve destek olma gereği duyuyordu, hem de çok güçlü bir biçimde. Uygulamasının başlarında, kontrol etme rolünü bakım mesleğinin parçası olarak görüp nasıl uygulayabileceğini anlayamamıştı. Ancak uygulama süresince durumu daha derinlikli anlama fırsatı yakaladı ve sanki bu ikisi çelişkili karşıtlıklarmış gibi bakım ve kontrol arasında basit bir ayrım yapmanın yararlı olmadığını fark etti. Öncelikle bakım için kontrolün gerekli olduğunu anladı. Ancak kontrolle ilgili hususların tam olarak hakimiyet kurmadığından ve bakım için alan bıraktığından emin olmak gerektiğini de görebildi. Bunu sürdürebilmenin ince bir denge oyunu olduğunu anlayabildi.

Sosyal hizmet uzmanlarının güçlü/yetkili konumlarda olduğu tartışma götürmez bir gerçekliktir. Bu yetkinin, insanların yaşamları üzerindeki kontrollerini arttırmaya yardımcı olmak için olumlu ve yapıcı bir bi-

çimde (bir güçlendirme süreci —Fook, 2002; Thompson, 2007) ya da var olan dezavantajları ve eşitsizlikleri arttıran, istismar edici yönde, yıkıcı ve uygunsuz olarak kullanılabileceğini kabul etmek gerekir (Thompson, 2003a). Gücün/yetkinin bu boyutu ve onun iki ayrı potansiyel sonucu — güçlendirme ya da baskı—, bu kitabın inceleyeceği bir konu olacaktır; bu da bir bakıma bakım ve kontrol arasındaki gerilimin yönetilmesi sorunuyla ilişkilidir. Gerçekten de, bu gerilimi yönetmek mesleki gücün/yetkinin yerinde kullanılması açısından bir alıştırma olarak görülebilir.

## 'İki ateş arasında' olmak

Sosyal hizmet disiplininin zorunluluklarından ve güçlüklerinden birisi onun 'iki ateş arasında' olmasıdır. Sosyal hizmet disiplininin bakım ve kontrolün buluştuğu yerde olduğunu artık biliyoruz. Ancak, sosyal hizmet disiplini sadece birey ve toplum arasında değil, aynı zamanda birçok çatışan güç arasında olması açısından da 'iki ateş arasında'dır. Clarke (1993) bununla ilgili şu önemli açıklamayı yapar:

> Sosyal hizmet uzmanları her zaman müracaatçının ihtiyaçlarıyla toplumun ihtiyaçları arasında denge kurması beklenen kişidir. Bu denge meselesi, müracaatçının ihtiyaçlarıyla toplumun ihtiyaçlarının çatışmadığı varsayımıyla, bir dereceye kadar çözülmüştür. Sosyal hizmet uzmanı bunu, müracaatçıyı herkesin çıkarlarına cevap verecek şekilde 'normal işlevsellik' üzerinden restore ederek yapar. Diğer zamanlarda, sosyal hizmet uzmanları çıkarların uyumlu olduğu varsayımını kabul etmeye daha az gönüllüdür ve kendi rollerini müracaatçının savunucusu ve öncüsü olarak yeniden tanımlamaya çalışır. Bazı başka koşullarda ise, müracaatçılar kendi ihtiyaçlarının farkında olduklarını düşünseler de, sosyal hizmet uzmanları toplumun uzman temsilcileri olarak onların ihtiyaçlarını daha iyi bildiklerini ileri sürerler (s. 19).

Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini 'iki ateş arasında' bulmaları tesadüf değildir. Bu durum, büyük oranda, sosyal hizmet disiplininin 'kişisel sorunlar' ile 'kamusal aksaklıklar'ın birbiriyle kesiştiği yerde konumlanmasından kaynaklanır (Mills, 1959). Yani birey olarak müracaatçının karşılaştığı sorunların birçoğu daha geniş sosyal sorunlar ve durumlarla yakından bağlantılıdır. Örneğin:

- yoksulluk ve yoksunluk;

- ırkçılık ve sosyal dışlanmanın diğer biçimleri;
- barınma, sağlık ve eğitimdeki yetersizlikler;
- suç ve sosyal huzursuzluk;
- kötüye kullanma ve istismar.

Sosyal hizmet uzmanları için 'iki ateş arasında' olmaktan kaynaklanan çatışmaları yönetmek genellikle zordur. Bu gibi çatışmaların başkaları tarafından anlaşılmasındaki yetersizlik, sosyal hizmet uzmanları için durumu daha da zorlaştırabilir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanının bir sorunla basit ve doğru bir şekilde başa çıkamadığı için eleştirilmesine de neden olabilir. Buna ilişkin açık bir örnek çocuk koruma alanında ortaya çıkar. Çocuk istismarı şüphesinin olduğu vakalarda, sosyal hizmet uzmanları ailenin parçalanması tehlikesi ile çocuğun güvenliğini sağlama ihtiyacı arasında bir denge kurmak zorundadır. Böyle bir durumun hassasiyetini anlamayan bir kişi, sosyal hizmet uzmanının denge sağlamaya dönük bu eylemlerini kolaylıkla 'işten kaçınmak' (*pussyfooting*) olarak değerlendirebilir. Böyle bir eleştirinin asla yapılamayacağı söylenemez. Ancak "iki ateş arasında" olmanın yarattığı ikileme ilişkin farkındalığın yetersiz olması, oldukça adaletsiz bir eleştiriye yol açacaktır. Ayrıca bu durum, büyük olasılıkla, ortaya çıkabilecek karşılıklı suçlamaların ve gerilimlerin bir sonucu olarak, çok disiplinli işbirliği için ciddi engeller yaratacaktır.

Bu ikilem aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının neden basit ve reçete gibi cevaplara güvenemeyeceğinin bir nedenidir. Her bir durum, kendi gerçekliğinde incelenmek ve dikkatlice analiz edilmek (öndeğerlendirme) zorundadır. Ayrıca her bir duruma o duruma özgü, tanımlanmış açık adımlarla müdahale edilmelidir. Böylece her bir durum, genel kuralların hep belli bir biçimde uygulanması yerine, duyarlı ve donanımlı bir mesleki uygulama sürecini gerektirir. Reçete gibi cevaplar, sosyal hizmet uzmanlarının 'iki ateş arasında' olmanın karmaşıklığıyla başa çıkmaları açısından işe yaramaz.

## Toplumun 'kirli işleri'ni yapmak

Sosyal hizmet disiplinine ilişkin tartışmalardan biri de, onu sistemdeki ve diğer sosyal politikalardaki boşluklar ya da başarısızlıklar nedeniyle olu-

şan sorunları temizleyen bir 'süpürme' (*sweeping up*) işlemi olarak görmektir. Yani sosyal hizmet uzmanları, 'toplum'un yurttaşlarına karşı bazı bakımlardan başarısız olduğu durumlarda devreye girmesi beklenen kişilerdir. Bu durumun örneklerini şu alanlarda görmek mümkün:

- yaşlı yurttaşlarına haysiyetli bireyler muamelesinde bulunamayan medeni bir toplumun başarısızlığı olarak yaşlı istismarı;
- istihdam ve sosyal yardım sisteminin yanı sıra eğitim sisteminin, daha genel olarak ahlaki kuralların başarısızlığı olarak suç olgusu;
- daha geniş anlamda çocuk refah sisteminin başarısızlığı olarak kurum bakımı ya da koruyucu aile bakımı.

Bu çerçevede sosyal hizmet disiplini refah devletinin 'yama vurmaya yarayan' bir sistemi olarak görülebilir. Böyle bir görüş, kimi yönleriyle, sosyal hizmet disiplinine ilişkin çok dar bir görüştür ve sosyal hizmet disiplini içerisindeki tüm etkinlikleri yakalayamaz. Ancak, öne süreceğim üzere, burada bir gerçeklik payı vardır; sosyal hizmet uzmanları zaman zaman kendilerini 'toplumun kirli işlerini yapmak'la yükümlü kişilermiş gibi hissederler. Bu durum, özellikle çoğu toplum üyesinin çocuk istismarı, 'aile içi' şiddet, ölümcül hastalıklar vb. gibi sorunların hatırlatılmasını istemediği yerlerde ortaya çıkar.

Dahası, birçok insanın sosyal hizmetlerden yararlananlara yönelik olarak —onları 'başkalarının sırtından geçinen' ya da 'yetersiz' kişiler olarak görmek gibi— peşin hükümlü tutumlar ve negatif yargılar, sosyal hizmet uzmanlarına da yönelebilmektedir. Böyle bir durumda sosyal hizmet uzmanları, ahlaksız ve her koşulda ayakta kalmayı başarmış müracaatçılar tarafından istismar edilen, saf, "iyi niyetli ama gerçekçi olmayan kişiler" olarak damgalanırlar. Bu görüşler sosyal hizmet uygulamasının gerçeklikleriyle neredeyse hiç benzerlik taşımamasına rağmen, biz yine de bu görüşlerin insanlar için hiç de sıradışı olmadığını kabul etmek zorundayız. Bunun bir boyutunu, genellikle, medyanın çocuk koruma alanında ölümle sonuçlanan trajik olaylar karşısındaki tepkilerinde görürüz. Örneğin, 2008'in sonlarında İngiltere'de 'Baby P'nin ölümüyle ilgili olarak magazin sayfalarında sergilenen ve bazı boyutlarıyla cadı avına benzeyen zihniyeti düşünün.

Sonuç olarak, sosyal hizmet disiplinine ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin genel bir bakış, bir dereceye kadar oldukça olumlu, ancak genellik-

le de— hatta böyle bir olumsuzluğa yer verilmeyen durumlarda bile — oldukça olumsuz olduğundan karmaşık olabilir. Yani sosyal hizmet disiplininin bulunduğu yer, toplumun sorunları ya da 'kirli işleri'yle ilişkili olarak oynadığı rol ve 'yapısal konumlanışı' dolayısıyla karmaşıktır. Bu disiplinin bulunduğu yer genellikle medyanın, özellikle de ulusal basının sosyal hizmet uzmanlarına yönelik tutumlarıyla biçimlenir. Aldridge (1994) özellikle çocuk istismarı vakasının bildirildiği durumlarda, sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirdiği etkinliklerin genellikle aşırı derecede olumsuz terimlerle ifade edildiği yönünde birçok örnek gösterir. Bu durum, birey olarak sosyal hizmet uzmanlarının daha çok yapısal ya da sistemle ilgili olan sorunlardan sorumlu tutulduğu, günah keçisi olarak kullanıldığı durumlara örnek olarak gösterilebilir (Parton, 1985). Tekrar etmek gerekirse bu, sosyal hizmet uzmanları asla hata yapmaz demek değildir, ancak hata yapmak ile kişinin kontrolü dışındaki sorunlar nedeniyle suçlanması arasında dünya kadar fark olduğu açıktır.

Diğer meslek grupları da eleştirilmesine rağmen bu eleştiriler —eğer varsa— sosyal hizmet uzmanlarının yaptığı 'kirli işler'e ve sosyal hizmet disiplinine yönelen olumsuz duyguların oranına çoğu zaman ulaşmaz. Bu durum tam da, sosyal hizmet disiplinini diğer sosyal yardım mesleklerinden ayıran bir özelliktir (sosyal hizmet disiplinine yönelik olumsuz görüşler daha ayrıntılı olarak 7. Bölüm'de tartışılmıştır).

**Deneyimin sesi 1.1**

Kariyerim boyunca, birçok insanın sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olumsuz tutumlara sahip olduğunu gördüm. Ama motivasyonumu düşüren bu gibi şeylere izin vermemenin ne kadar önemli olduğunun da farkındaydım. Önemli bir iş yaptığımı biliyorum ve sadece beni değil tüm ekibin yaptığı işleri sürekli değerlendiren bir ekip yöneticisine sahip olduğum için şanslıyım. Bununla birlikte, bir meslek olarak yanlış giden şeyin neden yanlış gittiğini daha iyi anlatabileceğimizi ve başarılarımızın da kamuoyu tarafından bilinmesi gerektiğini düşünüyorum.

*Paula, çocuk koruma ekibinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

## Sosyal adalet doğrultusunda çalışmak

Daha önce belirttiğim gibi, sosyal hizmet disiplini farklı yorumlara açık biçimde, tartışmalı bir alandır. 'Sosyal adalet doğrultusunda çalışmak' önermesi de bunun iyi bir örneğidir. Sosyal hizmet disiplinine dair bazı geleneksel kavrayışlar, dar bir biçimde birey ve ailesi üzerine odaklanır ve sosyal adalete değgin daha geniş sorunlarla ilgilenmez (Halmos, 1965). Diğer kavrayışlar ve tabiî ki benimki, merkezde yer alan bir tema olarak sosyal adalet ilkesine bağlıdır ve sosyal hizmet disiplininin özelliklerini bu çerçevede tanımlar. Örneğin, Preston-Shoot (1996) sosyal adaletin geliştirilmesinin ve baskıya karşı çıkmanın önemini vurgular:

> Özellikle de sosyal hizmet mesleği ve onun etkileşim içinde olduğu diğer meslek grupları sorgulama yeteneğini ve isteğini kaybederse, bugünkü toplumsal yaşamın karakteristiği olan dışlama ve yabancılaşmaya, içselleştirilmiş baskıya ve eşitsizliklere karşı gelmeyi amaçlayan uygulama becerilerini, değerleri ve empatiyi kaybetme riskiyle karşılaşırlar. Bu profesyoneller, kendi konumlarını güçlendirici bir farklılık yaratmak yerine saldırganla özdeşleşme riskine girerler. (s. 39)

Benzer şekilde, Kalite Güvencesi Kurumu (Quality Assurance Agency) tarafından İngiltere'deki sosyal hizmet eğitimine ilişkin geliştirilen karşılaştırmalı açıklamalarda sosyal hizmet mesleğinin varoluşuyla ilgili olarak şunlar yer alır:

> Uygulayıcıların, fayda ve zarar potansiyeli içeren beşeri durumlar hakkında zorlu kararlar almasını ve onları hayata geçirmesini gerektiren ahlaki bir etkinliktir. ... Mezunların:
>
> - adaletsizliğin, sosyal eşitsizliklerin ve baskıcı sosyal ilişkilerin etkilerini anlamaları,
> - bireysel, kurumsal ve yapısal ayrımcılığa yapıcı bir biçimde karşı çıkmayı öğrenmeleri şarttır (QAA, 2000, Fasıl 2.4.)

Preston-Shoot'un işaret ettiği sorgulama arzusu, toplum ve sosyal sorunlar üzerine geliştirilen eleştirel bakış açısının bir parçasıdır; bu da sosyal hizmet disiplininin önemli bir parçasıdır ya da öyle olmalıdır. Gördüğümüz üzere, sosyal hizmet mesleği daha geniş toplumsal güçlerle bireysel durumların kesişim noktasında gerçekleşir. Sonuç olarak, eğer uygulayıcılar sorgulamayı ve eleştirel bakış açısını benimsemezse, orada oldukça endişe verici bir tehlike vardır. Bu durumda sosyal hizmet uzman-

ları var olan eşitsizlikleri, görece güçsüz insanları kendi güçsüzlükleri içerisinde konsolide ederek daha doğrusu onları 'kendi sorunları içerisine hapsederek', pekiştirebilir.

Kişisel olanla sosyal olanın buluşma noktasındaki bu kilit önemdeki konum (ya da daha açık olarak ifade edersek sosyo-politik alan) nedeniyle, sosyal hizmet için tarafsız bir orta alan yoktur —müdahale ya eşitsizliklerle mücadele edecek ya da onları pekiştirecektir (Thompson, 2006a). Örneğin, siyahi bir aile ya da bireyle çalışırken siyahilerin yaşamında ırkçılığın önemli olabileceğini fark etmedeki başarısızlık, gerilimleri daha da arttırabilir ve beyaz bir toplumda siyahi insanların ihtiyaç ve deneyimlerinin önemli olmadığı duygusunu pekiştirebilir. Benzer şekilde, Robinson (2008) beyazların normlarına dayanan psikoloji teorilerinin siyahi insanların koşullarına uygulanmasının siyahların sahip olduğu deneyimleri, değerleri ve yaşam biçimlerini değersizleştirmeye, onlara beyazlardan daha aşağı ya da farklı varlıklar olarak muamele etmeye yaradığını öne sürmüştür.

Buna karşılık, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki güç farklılıklarını ve eşitsizlikleri tanıyan bir sosyal hizmet uygulaması, sosyal adalet ve eşitliğin geliştirilmesi sayesinde güçlendirmeyi sağlayacak şekilde işleme potansiyeline sahiptir (buradaki güçlendirme teması, bu bölümde ve sonraki bölümlerde tekrar ele alınacaktır).

Şüphesiz, eşitlik ve sosyal adalet meseleleri diğer insanı hizmetlerle de ilişkilidir. Örneğin, sağlık alanındaki eşitsizlik, hemşireler ya da diğer sağlık çalışanları için çok önemli bir meseledir. Ancak, sosyal hizmet disiplinine dair benim vurgum, bu meselelerin bir meslek olarak sosyal hizmetin amaç ve doğasını tanımlama girişiminin merkezinde olduğudur. Sosyal hizmet uzmanlarının tanımlamayı amaçladığı sosyal sorunların bir parçası olan eşitsizlik ve adaletsizliğin ortadan kaldırılması için, hangi adımları atmak mümkünse onların atılması için bir araya gelmediğimiz sürece, sosyal hizmet disiplinini insancıl bir çaba olarak düşünmek zordur.

Burada özetlenen hususlar, 'farklılıklar' çok kapsamlı olmamasına rağmen, tartışmalar sosyal hizmet mesleğinin diğer insani hizmetlerle bağlantılı, ancak onlardan farklı, ayrı bir mesleki etkinlik olduğu noktasının anlaşılması için yeterli olmalı. Madalyonun öbür yüzüne —

benzerliklere— bakmaya geçmeden önce şöyle bir duraklayıp farklılıkları özetlemek gerekir.

Sosyal hizmet disiplini diğer disiplinlerden şu açılardan ayrılır:

- yasal görevlerin merkezi rolü;
- bakım ve kontrol arasındaki gerilimlerin yönetilmesi;
- 'iki ateş arasında' olmanın yarattığı ikilemler;
- toplumun 'kirli işleri'ni yapma gereği ve
- sosyal adalete bağlılığın önceliği.

## Ortak noktalar

Sosyal hizmet de diğer disiplinler ya da meslekler gibi, kitlelerin ya da en azından bu kitleler içerisindeki belirli grupların iyiliği ve sağlığıyla ilgilenir ve örneğin hemşireler ve diğer sağlık çalışanları, gençlik ve toplum merkezi çalışanları, bannma görevlileri, danışmanlar, papazlar ve din görevlileri gibi değişik meslek sahiplerini içerir. Dolayısıyla, sosyal hizmet disiplininin diğer çalışanlarla birçok ortak noktası olması şaşırtıcı değildir. Bu kısım, kısaca bu ortak temaların ne olduğunu gözden geçirecektir.

### Hümanitarizm

İnsancıllığa ya da şefkate dayanan yaklaşım, kesinlikle, temel bir bileşendir. Ancak, insancıl amaçlara bağlılık ile kişinin büyük ve bürokratik bir örgütün ücretli çalışanı olarak edindiği statü arasında çatışma ve gerilimler vardır. Personel açısından bunun olası sonuçlarından biri, standart uygulamalar, prosedürler ve bürokratik rutinler ağı içerisinde şefkatlerini kaybetmeleridir.

O halde bu meslek gruplarının tümü için geçerli olabilen bir zorluk, mesleğin değerleriyle ya da söz konusu birey ve ailenin çıkarlarıyla her zaman bağdaşmayan örgütsel beklenti ve çıkarlar karşısında bile şefkatli ve insancıl yaklaşımı sürdürebilmektir. Süpervizyon bu çerçevede değerlendirilebilir ya da değerlendirilmelidir (Morrison, 2000), ancak aynı zamanda bireysel olarak her sosyal hizmet uzmanı, rutinleşmiş, eleştirel olmaktan uzak, insani sıcaklığını kaybetmiş uygulamalardan kaçınmak için elinden ne geliyorsa onu yapma sorumluluğuna da sahiptir ('tükenmişlik' üzerine tartışmalar için 7. Bölüme bakınız).

## Mesleki bilgi temeli

3. Bölüm'de daha ayrıntılı olarak göreceğimiz gibi, sosyal hizmet uzmanları yaptıkları işin zorluklarını göğüsleme doğrultusunda donanımlı olmak için kapsamlı bir bilgi temeline ihtiyaç duyar. Bu bilgi temeli içerisinde bazı meslek gruplarıyla paylaşılan ortak bilgilerin (örneğin, iletişimin nasıl işlediğine dair bilgi gibi) yanı sıra belli meslek gruplarına özgü bilgiler de (örneğin, sağlık elemanları için anatomi gibi) yer alır.

Bakım mesleklerindeki bilgi temelinin genişliği ve derinliği, zaman zaman toplumdaki bireyler tarafından takdir edilmez. Belki de bu değer vermeme durumu, kısmen, bakım işinin genel 'sağduyu'yla özdeşleştiği ve çok az ya da hiç uzmanlık bilgi ve becerisi gerektirmediği yönündeki varsayımlardan kaynaklanır. Bunun bir diğer nedeni de, toplumsal cinsiyet ve istihdama ilişkin varsayımlar olabilir —bir yanda erkeklerle ilişkilendirilen, beceri gerektiren meslekler varken (hukuk, tıp gibi ağırlıklı olarak erkeklerin bulunduğu meslekler vb.), diğer yanda daha az beceri isteyen ve daha çok kadınlarla ilişkilendirilen, 'uygulama'ya dayalı işler vardır (ağırlıklı olarak kadınların yer aldığı bakım meslekleri gibi).

Ancak genelde sosyal yardım mesleklerine, özelde ise sosyal hizmete ilişkin bilgi temeli konusunda hangi varsayımlar geliştirilirse geliştirilsin, iyi uygulama kapsamlı bir bilgi temelinin yerinde kullanımına dayanmaktadır.

**Uygulama odağı 1.2**

Margo, sağlık merkezindeki ekibe katılan ilk sosyal hizmet uzmanıydı. Sağlık merkezindeki multidisipliner ekip içerisinde daha önceden bir danışman bulunuyordu ama hiç sosyal hizmet uzmanı olmamıştı. Margo, sosyal becerileri gelişmiş, arkadaş canlısı bir insandı; bu nedenle çalışma arkadaşlarının işini kolaylaştırması ve onların desteğini alması çok uzun sürmedi. Ancak, Margo'nun işte kullandığı bilgi ve beceriler açısından düşünüldüğünde, çalışma arkadaşları ondan ne bekleyeceklerini gerçekten bilmiyordu. Buna rağmen kısa bir süre sonra Margo, multi-disipliner toplantılar ve birebir vaka tartışmalarında ekipteki diğer üyelere katkılarda bulunuyor ve geniş bir sorun yelpa-

zesinde ne kadar sağlam bir bilgi sahibi olduğuna dair net bir resim sunuyordu. Özellikle, sosyal dezavantajlılık, ayrımcılık, sosyal dışlanma ve damgalamayla ilgili sosyolojik konulardaki bilgisi sayesinde yeni bir bakış açısı getirmişti. Margo bu gibi kullanışlı bir bilgi temeline sahip olarak, hem kendisi hem de yeni çalışma arkadaşları için oldukça yardımcı olduğunu kanıtlamıştı.

## Beceriler kümesi

Bilgi, pratiğe dökülmediği takdirde, kendi başına fazlaca bir değer ifade etmez. Bu nedenle tüm uygulayıcılar tarafından ihtiyaç duyulan temel beceriler kümesi, kuram ve uygulamanın bütünleştirilmesi için bilginin uygun bir şekilde kullanılabilir olmasını ifade eder. Bununla birlikte, sağduyuya dayalı birçok beceri de söz konusudur. 4. Bölüm'de göreceğimiz gibi, sosyal hizmet disiplininin içerdiği beceriler çok ve çeşitlidir, genellikle de ilerletilmeye ve geliştirilmeye ihtiyaç duyar.

Sosyal hizmet disiplininde var olan becerilerin birçoğu sosyal yardım mesleklerinin gerektirdiği becerilerle sınırlı değildir. Gerçekten de 'insanın sahip olduğu beceriler'in çoğu, iletişim, planlama, girişkenlik vb. gibi belirli konuların tanımlanması ya da belirli bir sorunun çözülmesi amacıyla, çalışanlarla insanlar arasında bağlantı kuran birçok meslek için geçerlidir. Dahası, bu becerilerin çoğu —sözsüz iletişimi okuyabilmek gibi— gündelik yaşam için gerekli olan sosyal beceriler bütününün bir parçasıdır. Ancak burada vurgulanması gereken nokta, bu gibi becerilerin gündelik yaşamın ötesine taşınarak geliştirilmesi gerektiğidir. Gerçekten de, mesleki eğitimdeki birçok vurgu var olan becerilerin geliştirilmesi üzerinde durur.

## Değer temeli

Değerler oldukça kişisel ve bireysel nitelikte olabilse de, belli bir mesleğin üyeleri örneğindeki gibi, aynı zamanda ortak amaçlara sahip bir grup insan tarafından paylaşılan şeylerdir. Sosyal hizmet disiplini bunun iyi bir örneğidir. Çünkü politika üretmede, kuramsal ve uygulamalı eğitimde ya da daha genel olarak mesleki literatürde değerler önemli bir yer tutar.

5. Bölüm'de göreceğimiz gibi, sosyal hizmet diğer mesleklerle ortak yanları da olan ama aynı zamanda farklı bir değer temeline sahip olan bir

alandır. Tabiî ki burada, birçok yorumlama ve vurgu farklılığı olmasına rağmen, ciddi derecede bir örtüşme söz konusudur.

Değerler, aşağıdaki noktalar açısından önemli bir role sahip olan inanç ve ilkeler kümesidir:

- eyleme geçmek için bir rehber sunar;
- uygulamayı anlamlandırmak için bir çerçeve önerir;
- belli eylemlerin uygun olup olmadığı konusunda karar vermeyi sağlayacak bir mihenk taşı sunar;
- motivasyon ve mesleğe bağlılık düzeyini arttırır.

Değerlerin önemli özelliklerinden birisi, kendi değer ve inançlarımıza derinlemesine kapılmamız ve böylece bunların bizi nasıl etkilediğini fark edememizdir. Bu durumda, önemli bir adım, kendi değerlerimizin neler olduğunu açıklığa kavuşturmak olmalıdır.

## Mesleki yetki* ve hesap verebilirlik

Gördüğümüz gibi, mesleki uygulama sadece beceri ve bilgiyi değil, değerleri de içerir. Jordan (1990)'ın ifadesiyle: 'Ahlaki akıl yürütme yasa ve sosyal politika bilgisine alternatif değil, onlara esaslı bir katkıdır' (s. 3). Jordan (1990) bunu mesleki yetkiyle ilintilendirmiş ve tartışmayı şöyle sürdürmüştür:

> Yasal bağlam, sosyal hizmet uzmanlarının altında çalıştığı kuralların çerçevesini sunar; politika ise bu kuralların bir yorumunu ve amaçlarına ilişkin açıklamaları sağlar. Ancak eğer yasa ve politikalar eksiksiz ve tartışmasız olsaydı, sosyal hizmet uzmanlarının bu görevlerin yerine getirilmesinde kullanılmalarının bir anlamı olmazdı. Gerçekte ise yasalar ve politika karmaşıktır; eğitimli bir kişinin yargılama gücü, yetkisi ve becerisinin gerektirdiği bir dizi yorum karşısında hassastır. Harris ve Webb (1987)'in dikkat çektiği gibi, 'profesyoneller mesleki yetki yaratmaz; tersine yetki kullanımının kaçınılmazlığı profesyonellere olan ihtiyacı yara-

---

* Mesleki yetki, mesleki eğitim almış kişilerin mesleki bilgi, beceri ve değerleri dikkate alarak yasalar çerçevesinde elde ettiği yargılama ya da karar verme gücünü ifade eder. Dolayısıyla karar verebilme becerisini de içeren mesleki yetkinlikle yakından bağlantılıdır. (ç.n.).

tır'. Ama neyin yorumlanması, tartışılması, konuşulması ve müzakere edilmesi gerektiği, kaçınılmaz olarak ahlaki bir içeriğe sahiptir. (s. 3-4)

Sosyal hizmet uzmanları, tıpkı insani hizmetlerde çalışan diğer meslek elemanları gibi, mesleki yetki üzerinde alıştırma yapmalıdır. Yani işin doğası yola nasıl devam edileceğine ilişkin yargıların geliştirilmesini gerektirir ve bu yargılar:

- değerleri kaçınılmaz olarak içerir —değerler bir 'etik vakum' içerisinde oluşmaz;
- iyi ya da kötü belli sonuçlar doğurur ve bu nedenle de risk içerir;
- uygulayıcıların eylemlerinden dolayı hesap verebilmelerini sağlar.

5. Bölüm'de göreceğimiz gibi, mesleki yargılarda bulunmak, yargılayıcı olmakla aynı şey değildir. Ancak kişisel yargıda bulunma (yetki kullanma) ihtiyacı, 'insanın çalışma hali' basit ve reçete gibi cevapların yetersiz kaldığı belirsizlikleri, karmaşaları ve çeşitlilikleri içerdiği sürece hep vardır. Mesleki yetki ve hesap verebilirlik, bu nedenle uygulamanın temel parçalarıdır. Bu, profesyonel hesap verebilirliğin önemine işaret eden Ulusal Mesleki Standartlar (National Occupational Standards) içerisinde yer alan bir husustur.

Daha önce özetlenen farklılıklar listesinde olduğu gibi burada tanımlanan ortak noktalar da sadece burada sıralananlardan oluşmaz. Ancak bu ortak noktalar diğer sosyal yardım meslekleri ve sosyal hizmet mesleği arasındaki önemli bağlantılardan bazılarını anlamak açısından yeterli bir taslak sunacaktır.

O halde, özetleyecek olursak, sosyal hizmet disiplininin insani hizmetler içerisindeki diğer mesleki gruplarla 'paylaştığı' özellikler,

- insancıl ya da şefkatli bir yaklaşım;
- mesleki bir bilgi temeli;
- bir beceriler kümesi;
- değerleri temel alan uygulama ve;
- mesleki yetki ve hesap verebilirliktir.

**Deneyimin sesi 1.2**

Ben sosyal hizmet eğitimi almadan önce birkaç yıl hemşire olarak çalıştım. Bu benim çok işime yaradı, çünkü hemşirelik ve sosyal hizmet disiplini arasındaki ortak noktaları ve aynı zamanda farklılıkları bu sayede görebildim. Rolümün gerçekten önemli bir parçası olan bu deneyim benim için, sağlık alanındaki diğer meslektaşlarla birlikte çalışırken gerçekten iyi bir temel oluşturdu.

*Myriam, hastanede çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

## Sosyal hizmet nedir?

Bu bölümde şimdiye kadar ele alınan hususlar şu temel soruya giden yolun taşlarını döşemiştir: 'sosyal hizmet nedir?'. Tabiî ki bu sorunun tek ve basit bir cevabı yok. Sosyal hizmet politik bir varoluşa sahiptir ve bu nedenle onun nasıl tanımlanacağı, kavramsallaştırılacağı ve uygulanacağı tartışmalı bir konudur. Dolayısıyla tartışmasız ve basit bir cevap arayan okuyucular hayal kırıklığına hazır olsunlar!

Sosyal hizmet disiplinine ilişkin öne çıkan bir tanım, Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW)'nun tanımıdır:

> [Toplumsal] iyilik halini artırmak amacıyla sosyal değişime, insan ilişkilerinde sorun çözmeye, güçlenmeye ve özgürleşmeye katkı sağlayan bir meslektir. Sosyal hizmet, insan davranışı ve sosyal sistem teorilerini kullanarak insanların çevreleriyle etkileşime girdikleri noktalara müdahale eder. Sosyal hizmet disiplini için insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri temel önemdedir. (2001, Aktaran: NISCC, 2003)

Ben bu tanımı, öne sürülen tartışmaların birçok boyutunu içermesi açısından işe yarar bir tanım olarak görüyorum, fakat bu tanım bile tartışmalara ve aykırı fikirlere açık kapı bırakıyor. Bununla birlikte, sosyal hizmet disiplinini belirli ve tek bir tanımla sınırlayarak onun değişken, karmaşık ve tartışmalı doğasını gözden kaçırmamıza yol açabilecek bir çıkmaza girmemek için dikkatli olmalıyız.

Belirli yazar ya da örgütlerin sosyal hizmet disiplinini nasıl tanımladıkları, bir dereceye kadar, onların sosyal hizmet disiplininin nasıl olması

gerektiğine ilişkin görüşlerine bağlı olacaktır. Örneğin, Payne (2005a) sosyal hizmet disiplini için üç farklı yaklaşım betimler. Bunlar:

*Bireyci-reformist* Bu kavramlaştırma, sosyal hizmet disiplinini sosyal refah ihtiyaçlarının bireyselleştirilmiş bir temelde karşılanmasına yönelen bir etkinlik olarak ele alır.

*Sosyalist-kolektivist* Payne'e göre bu yaklaşım sosyal hizmet disiplinini, baskı altındaki/ezilen ve dezavantajlı insanların kendi yaşamları üzerinde güç kazanabilmeleri için, toplumdaki karşılıklı desteği ve işbirliğini arttırmayı amaçlayan bir disiplin olarak görür (2005a, s. 9).

*Düşünümsel-terapi edici* Bu yaklaşım, bireylerin, yaşadığı dezavantajların ve acıların üstesinden gelebilmelerini sağlamak amacıyla bireysel gelişimi hızlandırmaya ve ilerletmeye yönelir.

Bu yaklaşımları destekleyenler, sosyal hizmeti, sosyal hizmetin ne olması gerektiğine ilişkin kendi görüşleri çerçevesinde tanımlayacaktır. Farklı yaklaşımlar farklı tanımlar üretecektir. Tabiî ki, Payne tarafından betimlenen bu yaklaşım sınıflandırması, 'saf/katıksız'dır, bu üçü içerisinde yer alan unsurların çeşitli kombinasyonları da bulunmaktadır.

Bu karmaşalıktan yola çıkarak, ben sosyal hizmetin tek bir tanımıyla ortaya çıkan verimsiz bir çabaya girişmek istemiyorum. Onun yerine, açık ve belirli bir tanım üretmek zorunda olmaksızın, sosyal hizmetin ne olduğunu anlamaya yardımcı olacak bazı önemli konuları inceleyeceğim. Bunu da, sosyal hizmet disiplininin amacı ve doğasına dair bazı kilit konulara ilişkin açıklamalar takip edecek.

## Sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanları ne yapıyorsa odur

Bir düzeyde, basitçe sosyal hizmetin sosyal hizmet uzmanları ne yapıyorsa o olduğunu söyleyebiliriz. Böylece, betimleyici bir yaklaşım geliştirebilir ve sosyal hizmet disiplininin içerdiği birçok etkinliğin listesini yapabiliriz:

- sosyal hizmetlere başvuran ya da böyle bir hizmeti alması gerektiği düşünülen kişilerin koşulları ve ihtiyaçlarına ilişkin ön değerlendirme yapmak;

- tanımlanan ihtiyaçlar için gerekli hizmetleri sağlamak ve/veya kullanıma sunmak/devreye sokmak, yetersiz ya da zararlı koşulları iyileştirmek;
- birey, aile, grup ya da topluluk düzeyinde sorun çözücü, destekleyici ve kolaylaştırıcı etkinlikler geliştirmek;
- yardıma muhtaç bireylerin maruz kaldığı riskin doğası ve derecesine ilişkin ön değerlendirme yapmak;
- koruyucu planlar yapmak, uygulamak ve bunları değerlendirmek;
- kararların yerinde ve uygun biçimde verilmesine yardımcı olmak amacıyla mahkemelere rapor hazırlamak ve sunmak,
- diğer profesyonellerin çalışmalarından faydalanmayı ve onları desteklemeyi amaçlayan multi-disipliner proje ve planlara katkı sunmak;
- savunma veya arabuluculuk faaliyetleri düzenlemek ve sunmak;
- koruyucu-önleyici boyutta sosyal sorunları tanımlamak için bireyler, aileler ve topluluklarla çalışmak;
- yürürlükteki yasalara uygun olarak yasal görevleri üstlenmek.

Ancak bu liste, 'sosyal hizmet' şemsiyesi altındaki etkinlik yelpazesinin bir resmini sunmada yardımcı olsa da, asıl soruyu yanıtsız bırakır. Tanım, çok genel bir düzeyde kaldığı için oldukça belirsizdir. Dahası, sosyal hizmetin tanımı diğer insani hizmetlerin tanımlarıyla ciddi düzeyde bir örtüşme içerisindedir.

Bu yaklaşımın bir diğer zayıflığı da, tamamlanmamış olmasıdır. Herhangi birisinin her zaman çıkıp bu listeye yeni bir madde ekleme olasılığı vardır.

## Sosyal hizmet-sosyal refah

'Sosyal hizmet nedir?' sorusuna değinmenin bir başka yolu, onu daha kapsamlı olan sosyal refah kavramının bir parçası olarak daha geniş bir bağlama yerleştirmektir. Skidmore, Thackeray ve Farley (1997)'nin söylediği gibi:

> Sosyal hizmet ve sosyal refah terimleri genellikle birbirine karıştırılır ve bazen de eşanlamlı olarak kullanılır. Gerçekte, sosyal refah daha geniş bir anlama sahiptir ve sosyal hizmet, kamusal refah ve diğer ilgili program ve etkinlikleri kapsar. Friedlander'a göre sosyal refah, 'birey ve grupların yeterli yaşam ve sağlık standartlarına erişmelerine ve kapasitelerini geliştirmelerine izin veren kişisel ve sosyal ilişkilere kavuşması, ailelerin veya toplumun ihtiyaçlarıyla uyumlu bir biçimde iyilik hallerinin geliştirilmesi için onlara yardımcı olmak amacıyla tasarlanan sosyal hizmetlere ve kurumlara ilişkin örgütlü bir sistemdir'. (s. 3)

Bu nedenle sosyal hizmet, gençlik ve toplum çalışması, barınma, danışmanlık vb. gibi çalışmalarla birlikte sosyal refahın bir biçimi olarak görülebilir.

Bununla bağlantılı bir yaklaşım, sosyal hizmeti 'bireylere yönelik sosyal hizmetler' çerçevesinde ele almaktır. Bu yaklaşım, toplumun geneliyle ilgilenmektense belirli grup ya da bireylerin refahına odaklanan sosyal politika alanıyla ilişkilidir (örneğin, sağlık ve eğitim alanlarındaki gibi). Dolayısıyla da daha geniş toplumun ve bireylerin ihtiyaçları arasındaki gerilim açısından önemlidir (kişisel olana karşı toplumsal olan). Bu yaklaşım, kendisini aşağıdaki biçimlerde ortaya koymaktadır:

- Sosyal hizmet uygulaması toplumsal olanla kişisel olanın kesiştiği yerde gerçekleşir (aşağıda bu noktaya tekrar döneceğiz).
- Sosyal hizmetlerden yararlananlar genellikle damgalanmış ve dezavantajlı kişilerdir;
- Bireylere yönelik sosyal hizmetler insanların yaşadığı eşitsizlikleri bir dereceye kadar gidermeye çalışmaktadır;
- Bireylere yönelik sosyal hizmerler, sosyal eşitsizliklere ve onlarla ilişkili sorunlara hitap etmeye yönelmiş olmasına rağmen, sosyal eylem aracılığıyla değil, birey ve grup ihtiyaçları ya da sorunları düzeyinde işlev görür.

Sosyal hizmetin, bireylere yönelik sosyal hizmetleri merkeze alarak ve daha kapsamlı olan sosyal refah alanının bir parçası olarak kavramsallaştırılması, sosyal hizmetin ne olduğuna ilişkin tanımlayıcı bir açıklama sunmaz yine de. Ancak bizi, anlayışımızı geliştirmek açısından daha ileriye taşır ve aşağıda yer alan daha geniş tartışmalar içerisinde belirtilen önemli hususları gözler önüne serer.

**Uygulama odağı 1.3**

Jamile sosyal hizmet eğitimine başladığında, yaklaşık iki yıldır Yurttaş Danışmanlık Bürosu'nda gönüllü olarak çalışıyordu. Ders kapsamında yaşlılarla çalışacağı bir ekip içerisinde yer aldığı ilk uygulama deneyiminde, karşılaştığı her şeyi çok karmaşık bulmuştu. Jamile, önceleri genel olarak yaşlılara yardımcı olmak ve onların refahını birçok biçimde geliştirmek için kendisine fırsat verildiğini düşünmüştü. Çalışmasının kapsam olarak çok daha dar ve toplum bakımıyla ilgili mevzuatla yakından bağlantılı olduğunu fark ettiğinde çok şaşırdı. Uygulamasının sonuna geldiğinde, kafasında, yaşlı bireylerle sosyal hizmet uygulaması içerisinde nelerin yer aldığına ve bunun daha kapsamlı olan sosyal refah içerisinde nasıl bir yere oturduğuna ilişkin çok daha açık bir tablo oluşmuştu. Jamile, uygulama alanından memnun kalmıştı ama gelecekte daha çok toplum gelişimi üzerine kariyer yapmak istiyordu. Bunun bireyle çalışmadan daha tatmin edici olacağını düşünüyordu

## Tarih ve amaç

Sosyal hizmetin bir tanımını elde etmek için ek bir olasılık olarak aşağıdaki sorular dikkate alınmalıdır:

1. Sosyal hizmetin tarihi nedir? Nasıl gelişmiştir?
2. Sosyal hizmetin amacı nedir? Neden vardır?

Sosyal hizmetin tarihsel kökenlerinin detaylı ve kapsamlı bir analizi, algımızı derinleştirmemize ve genişletmemize yardımcı olabilir, ama bu durum gene de bize kesin bir açıklama sunmaz. Bunun nedeni sosyal hizmetin akışkan bir varlık oluşudur —doğar, gelişir ve değişir. Sonuç olarak, şu an var olan (ya da gelecekte var olacak olan) sosyal hizmet disiplinini geçmişteki çalışmalara göndermede bulunarak tanımlayamayız. Tersine, sosyal hizmetin *amacını* dikkate almak çok daha verimli olacaktır.

Daha önce belirttiğim gibi sosyal hizmet, ne olduğu ve nasıl uygulanması gerektiği üzerine farklı bakış açılarının söz konusu olduğu tartışmalı bir kavramdır. Benzer şekilde, sosyal hizmetin ne için var olduğu sorusu da oldukça tartışmalı olan sorulardan biridir. Gerçekten de, sosyal hizmetin (çok daha kapsamlı olarak sosyal refahın) doğası ve amacı hakkında birçok düşünce okulu vardır ve birçok yazar bu farklı yaklaşımları birbirinden ayırabilmek amacıyla tipolojiler ve sınıflandırma sistemleri

geliştirmiştir (Forder ve diğerleri, 1984; George ve Wilding, 1994). Bu değişik yaklaşım ve tipolojilerin karmaşıklığını irdelemek bu kitabın kapsamını aşmaktadır. Bu nedenle ben tartışmamı, sosyal hizmeti toplumsal istikrar ve toplumsal değişim kurumu olarak ele alıp, bu ikisi arasındaki ayrımlara odaklanarak sınırlandıracağım. Bir bakıma bu, oldukça karmaşık bir durumu aşırı derecede basitleştirmektir, ancak yine de sosyal hizmetin *ne için olduğu* hakkındaki tartışmaların karmaşıklığına bir giriş olması açısından yararlı olabilir.

## Sosyal hizmet ve toplumsal istikrar

Sosyal hizmetin toplumsal istikrara katkı sunma rolünün, toplumsal huzursuzluk düzeyinin toplumsal düzenin tehdit edildiği bir noktaya ulaşmasını engellemek olduğu ileri sürülebilir. Bu role ilişkin olarak gerçekleştirilen kapsamlı bir okuma, bu rolün toplumdaki dezavantajlı üyelerin toplum içerisinde etkin bir işlev kazanmasını sağlamaya yöneldiğini gösterir —bu, 'bakım'la ilgili bir cevaptır. Buna karşılık, daha kuşkucu bir bakış açısı, bu rolün, iktidardaki ayrıcalıklıların oluşturduğu statükoyu toplumun en altında yer alan, her türlü haktan yoksun kesimlerin tehdidinden korunmaya yönelik olduğunu belirtir —bu da 'kontrol etmeyle' ilgili bir cevaptır.

Sosyal hizmete ilişkin birçok geleneksel yaklaşım toplumsal istikrar nosyonundan hareket eder. Buradaki temel görev, insanlara sosyal koşullarına uyum sağlamaları konusunda yardım etmek ve içinde yer aldığı koşullarla nasıl daha iyi başa çıkabileceklerini öğretmek gibi görünüyor. Sosyal koşulları değiştirme olasılığı ise, şayet mümkünse, sadece ikinci planda dikkate alınmış oluyor.

Bu yaklaşımı destekleyen temel bir varsayım, 'konsensus'a dayalı toplum modeli olarak adlandırılabilir (Thompson, 1992a). Yani, bir bütün olarak toplumun aynı temel çıkar ve amaçlara sahip olduğu varsayılır — burada ahlaki ve politik değerlere dair bir konsensus vardır. Toplumu bu şekilde ele alan anlayışa göre sosyal hizmetin görevi, insanların ortak faydadan pay almasını engelleyebilen kişisel zorluklara uyum sağlayabilmesi ya da bu zorlukların üstesinden gelebilmesi için, kişisel ve kişilerarası düzeyde, onların kişisel ve sosyal sorunlarla başa çıkmasına yardım etmektir.

Konsensus-temelli yaklaşımlar sosyal hizmet disiplinindeki 'medikal model'le yakından ilişkilidir. Burada sosyal hizmet uzmanı, aile ya da bireyle ilgili olarak neyin yanlış gittiğine ilişkin teşhis koyan ve tedavi programı bildiren 'doktor'un bir başka biçimi olarak görülür. Medikal model, bir zamanlar sosyal hizmet uygulamasında baskın olan bir modeldir. Görece yeni olsa da 'teşhis' terimi sosyal hizmet sözdağarından atılmıştır; 'tedavi' terimi ise özellikle çocuk koruma bağlamında, hâlâ geniş çaplı olarak kullanılmaktadır. Bu modele göre:

- Sosyal hizmet uzmanları bilirkişidir ve bu nedenle de oldukça güçlü bir pozisyondadır.
- Toplumsal koşullarla ilişkili olmasına rağmen, temel sorunun (ya da 'patolojinin') ailenin içerisinde ya da bireyin kendisinde olduğu düşünülür.
- 'Sağlıklı' bir topluma ulaşmak amacıyla, sorunları 'gidermek' ya da 'semptomlar'ı hafifletmek başarılı bir sonuç olarak değerlendirilir.

## Sosyal hizmet ve toplumsal değişim

Konsensus yaklaşımı, toplumun yapısındaki ayrışmaları ve gerilimleri dikkate almamasından dolayı ciddi anlamda kusurlu bir yaklaşım olarak görülebilir (Thompson, 2006a). Alternatif bir yaklaşım da, sosyal hizmet disiplinini toplumsal değişme ve iyileşmenin bir parçası olarak görmektir. Bu yaklaşım, toplumun sadece ortak çıkarlar bağlamında oluşan ahlaki ve politik bir konsensüsle değil, çıkar çatışmaları ve belirgin toplumsal ayrışmalarla karakterize edildiği önermesine dayanır. Bu toplumsal ayrışmalar, diğer pek çok farklılığın yanı sıra, sınıf, ırk ve toplumsal cinsiyeti içerir.

Bu görüşe göre, sosyal hizmetlerden yararlananlar, yoğun olarak, sorunları bireysel başarısızlık ya da yetersizliklerden dolayı yaşamaktan ziyade toplumsal yapıyla bağlantılı olarak yaşayan, baskı altındaki/ezilen azınlıklardır. Sosyal hizmetin görevi, bu örnekte, rutin ve sistematik olarak maruz kaldıkları eşitsizlik ve ayrımcılıkla mücadelelerinde, baskı altındaki/ezilen birey, grup ve toplulukları desteklemek olmalıdır. Böyle bir yaklaşım, basitçe insanların dezavantajlı konumlarına uyum sağlama-

larına yardım etmektense sosyal değişime yönelik çalışmanın önemini vurgulayan ve 'radikal sosyal hizmet' olarak bilinen yaklaşımla yakından bağlantılıdır.

Bu modele göre:

- Toplum konsensüsten çok çatışma ve ayrışmayla karakterize olur.
- Görev, insanları 'sağlıklı' topluma döndürmek değil, baskı altındaki/ezilen azınlıkları karşılaştıkları ayrımcılık ve eşitsizliklerle mücadelelerinde destekleyerek sosyal değişimi sağlamaktır.
- Sosyal hizmet, teknik sorun çözme sürecinde ahlaki ve politik olarak yansız bir uygulama değildir, sosyal adalet ve eşitliğin gelişimine yönelik etkinlikler bütünüdür.

## Toplumsal istikrar ve toplumsal değişim

Konsensüs ve çatışma modellerine ilişkin olarak, benim birinci modele çok az sempatiyle yaklaştığım, ikinci modeli ise karmaşık duygular besleyerek ele aldığım ilerleyen bölümlerde durum daha açık olacaktır. Başka bir yazıda da tartıştığım gibi (Thompson, 2003a), sosyal hizmet disiplininde medikal model yaklaşımı oldukça sorunludur. Bu yaklaşım, karmaşık sosyal ve kişilerarası sorunları bireylerin başarısızlığına ya da işlevsizliğine indirger. Radikal düşünce okulu, sosyal hizmet disiplinini sosyo-politik bağlama oturtmayı başarmış, sosyal sorunların tanımlanmasında bir bariyer olarak eşitsizlik ve gücün bu sorunların gelişimindeki önemine dikkat çekmiştir. Buna rağmen radikal sosyal hizmetin bazı biçimleri, devlet, toplum ve sosyal hizmet disiplini arasındaki ilişkilerin analizinde bazı temel hatalar yapıyor gibidir:

- Sosyal hizmet uygulaması, yasa ve politikadan köklenir. Belirli bir düzeyde bu faktörlere karşı faaliyette bulunabilir ya da onlara meydan okuyabilir ama onları tümden yok sayamaz.
- Genellikle, sosyal hizmet uzmanları resmi kurumların ücretli çalışanı konumundadır. Bu nedenle onların eylemleri, işveren örgütlerin politikaları, değerleri ve amaçları tarafından kısıtlanır (eğer ücretli bir çalışan olarak devam etmeyi istiyorlarsa).

- Yapısal faktörler sosyal sorunların gelişiminde açıkça önemlidir, ancak bunlar aynı zamanda kültürel ve kişisel faktörlerle de ilişkilidir (Thompson, 2006a). Yapısal faktörlere yapılan dengesiz bir vurgu sosyal hizmet uzmanlarını güçsüzlük ve çaresizlik duygularına sürükleyebilir.

Bu nedenle benim burada önermek istediğim şey, konsensüs ve çatışma yaklaşımlarının zayıflıklarından kaçınmaya çalışan, onların güçlü yönlerini kendine esas alan bir yaklaşımdır. Çatışma yaklaşımı sosyal değişime odaklanırken, konsensüs yaklaşımı sosyal hizmet disiplinini sosyal dengeyle ilişkilendirir. Ancak ben sosyal hizmete ilişkin olarak hem sosyal istikrara hem de sosyal değişime odaklanan daha gerçekçi bir bakış açısına inanıyorum.

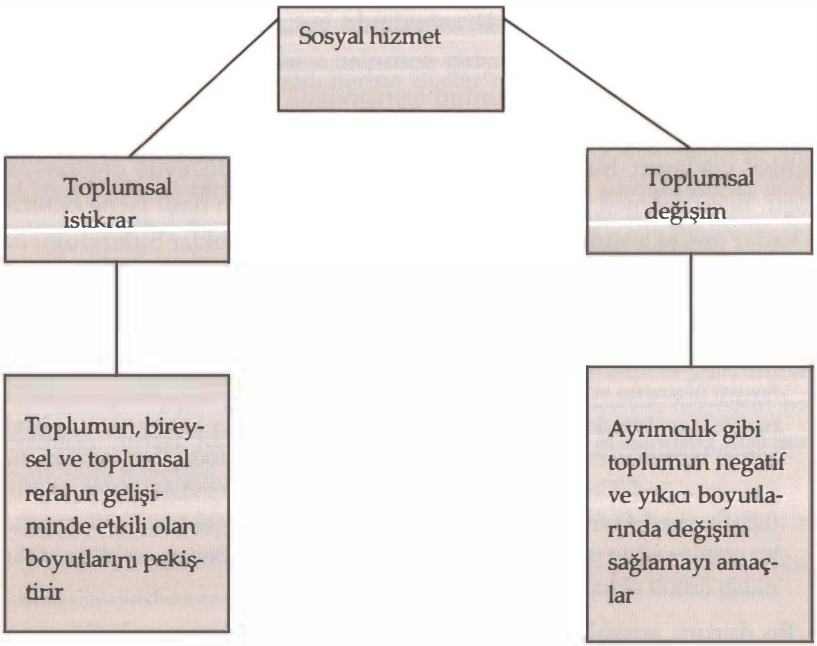
Aşağıda geliştirdiğim bu yaklaşım, bazı yönlerden, radikal sosyal hizmetin bir biçimi olarak görülebilir. Ancak 'radikal' terimini, tam olarak kelime anlamıyla, 'kökten' anlamında kullanacağım. Sosyal hizmet uzmanlarının değinmeye çalıştığı sorunlar *sosyal* sorunlardır ve dolayısıyla bunların kökenleri toplumun içerisindedir —sosyal ilişki örüntülerinde, güç ve kaynakların paylaşımında, değerlerde ve tutumlardadır. Radikal yaklaşım, bu nedenle, sorunlara toplumsal düzeyde değinmeye çalışır. Buna rağmen, gerçekçi olmak gerekirse, bunun nasıl ve ne dereceye kadar gerçekleştirilebilir olduğu noktasında sınırlılıklar bulunduğu da dikkate alınmalıdır. Radikal sosyal hizmetin ortaya çıktığı zamanlardaki biçimleriyle bağlantılı olan naif bir idealizmden kaçınmak önemlidir. Davies (1991)'in belirttiği gibi:

> Sosyal hizmetin yoksullar üzerinde bir baskı aracı olarak kullanılamayacağını düşünen birçok kişi vardır. Bu kişilerin argümanları her ne olursa olsun, sosyal hizmet uzmanlarını politik reformun failleri olarak gören radikal düşüncenin, özellikle örgüt sosyolojisi, bireylerin örgüt içindeki göreli güçsüzlüğü ve mesleki motivasyonda kişisel çıkarın önemi gibi konularda şaşırtıcı bir naifliğe sahip olduğu söylenebilir (şu andaki gibi). Bunun acı bir hayal kırıklığı ürünü olduğu kesindir. (s. 4)

Bu durum, sosyal hizmetin sosyal değişim ve iyileşmeye katkı yapamayacağı anlamına gelmez. Aslında bu işi kesinlikle yapabileceğini aşağıda ileri sürmek istiyorum. Ancak, değişimi başarma iyimserliğinin, olası başarının sınırlılıkları ve karşılaşılacak zorluklar konusunda gerçekçilikle bağlantısı kurulmalıdır. Bunun yanı sıra, öngörülen zaman sorunu-

nu da dikkate almak durumundayız. Toplumsal değişim kısa vadede gerçekleşmeyebilir; bu bizi değişimi daha uzun vadede gerçekleştirmeye dönük çalışmalardan alıkoymamalıdır. Bu noktaya aşağıda tekrar döneceğim.

Ne var ki, toplumsal değişim için çalışmak, toplumsal istikrarın önemli olmadığı anlamına gelmez. Ayrımcılık ve baskının hoşgörülmediği, daha insanca ve şefkatli bir toplumun gelişimine katkı sunma uğraşı, toplumsal düzenin birçok boyutta korunmasına ve sürdürülmesine yönelik çalışmayı engellemez. Dolayısıyla sosyal hizmet meslek ve disiplini, meşru bir şekilde, eşitsizlikleri ve sosyal adaletsizlikleri pekiştirmeksizin toplumsal istikrara katkı sunduğunu iddia edebilir. Yani sosyal hizmet, toplumsal değişimi ve toplumsal istikrarı sağlamaya yönelik olarak faaliyette bulunabilir —toplumsal istikrar ve toplumsal değişimi birbirini dışlayan iki kavram olarak görmek aşırı basitleştirmedir.




**Şekil 1.1** İstikrar ve değişim

Bu bizi, yine de, canalıcı bir soruyla baş başa bırakıyor: toplumun hangi boyutları değişime ihtiyaç duyuyor ve hangi boyutlar korunmaya

değer? Bunu nasıl cevaplayacağımız, tabiî ki, kendi değerlerimize bağlıdır —parçası olmak istediğimiz toplum türüne ilişkin görüşümüze bağlıdır. Bu nedenle değerler, ayrı bir bölümde ele alınmayı hak etmektedir (5. Bölüm).

## Yeni bir bakış açısı şekillendirmek

Webb (1996), sosyal hizmet uygulamasının ne olduğuna ilişkin olarak tartışmasını şöyle sürdürür:

> Sosyal hizmet uygulaması, sosyal hizmeti tanımlamaya çalışan örgüt ve kurumların farklı biçimlerde gerçekleştirdiği çabanın bir ürünüdür. Bu tanımlama çabası, hem hizmet sunumunun nasıl organize edilmesi gerektiğine ilişkin tutumlarla hem de meşru mesleki bilgilerle şekillenir. (s. 173)

Neyin sosyal hizmet olarak kabul edildiği, güçlü grup ve kurumların sosyal hizmetin rolünü ve görevlerini nasıl tasavvur ettiğine bağlıdır — bu, mesleğe kendi damgasını vurmak için çeşitli grup ve kesimlerin birbiriyle yarıştığı, içerisinde şekillendirme ve yeniden şekillendirmenin gerçekleştirildiği tartışmalı bir süreç, tartışmalı bir kavramdır.

Buradan hareketle benim buradaki görevim, neyi sosyal hizmet uygulamasının —özellikle de iyi uygulamanın— temeli olarak gördüğümü belirtmektir. Dolayısıyla izleyen sayfalarda öne sürülenler, 'doğru cevap' olarak değil de, sosyal hizmetin amaç ve doğası hakkındaki tartışmalara sunduğum bir katkı olarak görülebilir. Bu, oldukça karmaşık bir felsefeyi içerir; fakat açıklamaya çalıştığı sosyal hizmet dünyasının karmaşıklıklarına haksızlık yapmamak için bu felsefenin karmaşık olması gerekir. Eğer sonraki birkaç sayfa içerisinde belirtilen temel noktaları kabul etmekte zorlandığınızı düşünürseniz endişelenmeyin —bu, özümsenmesi zor bir konudur. Diğer bölümlerin bir kısmını okuduktan sonra bu bölüme tekrar dönmeyi de tercih edebilirsiniz.

## Sosyal hizmetin varoluşsal temeli

Amacım varoluşçu felsefenin ve onun sosyal hizmetle ilişkisinin detaylı bir analizini yapmak değildir. Daha ziyade, insani varoluşun bazı temel unsurları çerçevesinde sosyal hizmeti anlamaya çalışmanın değerini vur-

gulamak istiyorum. Dolayısıyla insani varoluşun dört yönüne odaklanacağım.

### *1 Ontoloji (varlıkbilim)*

Ontoloji, varlığa ve dolayısıyla varolmanın ne anlama geldiğine ilişkin sorularla —gündelik yaşamımızda genellikle çok az ilgimizi çeken, ancak bizim açımızdan önemli birini kaybettiğimiz zamanlarda ya da yaşamımızın dönüm noktalarında oldukça önemli hale gelebilen birçok soruyla— ilgilenen bir alandır.

Ben ontolojiyi sosyal hizmet açısından önemli bir konu olarak görüyorum. Çünkü daha önce gördüğümüz gibi, sosyal hizmet uygulaması kişisel ve toplumsalın etkileşime girdiği yerde uygulanır. İnsani varoluş, ontolojik olarak konuşursak, eşzamanlı bir şekilde kişisel ve toplumsaldır. Bu, bireyle toplumun karşıtlığına ilişkin bir sorun değil, toplum içindeki birey sorunudur (ve gerçekte, toplumsal faktörlerin bireyin şekillenmesinde büyük bir etkisi olduğu düşüncesiyle bireyin içindeki toplum sorunudur). Ontoloji bize kişisel ve toplumsalın, tamamen birbirinden ayrı olarak değil de insani varoluşun birbiriyle bütünleşmiş boyutları olarak görülmesi gerektiğini öğretir.

### *2 Varoluşsal zorluklar*

İnsani varoluş, önümüze birçok çözülmesi gereken sorun ve üstesinden gelinmesi gereken zorluk çıkarır. Bunlar üç konu başlığı altında sınıflandırılabilir:

- *Yaşam boyunca karşılaşılan zorluklar* Bunlar yaşamımızı sürdürürken karşılaştığımız değişimlerdir: büyümek, bağımsızlığımızı kazanmak ve ölüme kadar karşılaştığımız diğer değişimler.
- *Koşullardan kaynaklanan zorluklar* Bunlar spesifik koşullarda spesifik bireyler için geçerli olan sorunlar ve zorluklardır —yani, sürdürmeye çalıştığımız yaşam tarzı ya da başarmaya çalıştığımız belirli amaçların bir sonucu olarak karşılaştığımız zorluklar.
- *Sosyo-politik zorluklar* Bunlar 'sosyal konumlanışımızın', yani toplumdaki pozisyonumuzun bir sonucu olarak ortaya çıkabilen so-

runlardır. Bu sorunlar yoksulluk, ırkçılık, cinsiyetçilik ve istismarın diğer biçimlerini içerir.

Kuşkusuz hiç kimse sorunlardan bağımsız bir yaşama sahip değildir. Ancak sorunların, daha çok yaşam sürecindeki değişim noktalarında (çocuk sahibi olma, boşanma, emeklilik vb. gibi) ve özellikle sosyal konumlanışlarının bir sonucu olarak dezavantajlı durumdaki gruplar için (muhtemelen çok daha yoğun biçimde) ortaya çıktığı görülebilir. Bu sorunlar varoluşsal zorluklar olarak ele alınabilir, çünkü bunlar insani varoluşun parçalarıdır. Bunlar kazara ortaya çıkan şeyler değildir, insan olmanın özünde yer alırlar.

'Varoluşsal zorluklar' kavramı önemli bir kavramdır, çünkü sosyal hizmet disiplininin doğasını anlamaya çalışırken bize yardımcı olur. Gerçekten de, çoğu sosyal hizmet uygulamasının insanların varoluşsal zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olmayı içerdiği öne sürülebilir.

### *3 Belirsizlik ve akış*

'Olumsallık', varoluşçuluğun kilit temalarından biridir. İnsani varoluşun belirsiz ve sürekli değişen doğasına gönderme yapar. Hayatta çok az şey kesindir. Buna rağmen, onları sosyal hizmet uzmanına getiren birçok sorun yaşayan insanlar için —ve gerçekte sosyal hizmet uzmanlarının kendileri için de— genellikle belirsizlik ön plandadır. Örneğin, bir çocuk istismarı vakası gündeme geldiğinde, çocuğun kendisi, ebeveyni ve sosyal hizmet uzmanları oldukça büyük bir belirsizlikle karşılaşır (Thompson, 1992b). Birçok durumda, basit bir cevap bulmaya çalışmak yarardan çok zarara neden olabilir ve genellikle bu belirsizliği, en azından kısa ve orta vadede gidermek pek mümkün olmaz. Sonuç olarak, belirsizliğin yönetilmesi birçok farklı koşuldaki sosyal hizmet uzmanı için temel bir görevdir.

---

**Deneyimin sesi 1.2**

Şunu itiraf etmek isterim ki, sosyal hizmet disipliniyle ilk tanıştığımda, onun gerçekte olduğundan çok daha açık ve basit olduğunu düşünüyordum. Durumun belirsiz gerçekliğini kabul etmekte zorlanıyor, duruma tamamen

uyum sağlamak zorunda kalıyordum. Ancak sosyal hizmetin içerdiği karmaşıklığı kabul ettiğimde ve kanıksadığımda, bu bir sorun olmaktan çıktı. Şu an ise, bu belirsizlikten hoşnutum –bunu oldukça ufuk açıcı buluyorum. Eğer sosyal hizmet disiplini beklediğimden daha açık ve net olsaydı, ondan çoktan sıkılmış, başka bir alanda yeni zorluklar peşinde koşuyor olurdum.

*Rhian, aileye destek ekibinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

---

Benzer şekilde, sosyal hizmet müdahalesine ve sosyal hizmet müdahalesinin bizatihi doğasına etki eden her iki sorun da değişim ya da 'akış'la karakterize olur. Ve tabiî ki belirsizlik ve değişim birbirini pekiştirme eğilimindedir. Basit, reçete gibi bir cevap bulmaya dönük herhangi bir çaba, yani belirsizlik ve değişime yeterli ilgiyi göstermeyen bir yaklaşım başarısız olmaya mahkûmdur. Sosyal hizmet disiplininin cevapları, belirli bir zamanın koşullarına uyacak şekilde özenle hazırlanmalıdır. 'Seri üretim' halinde, kesin ve toptancı çözümler söz konusu olamaz.

Belirsizlik ve *akış*'ın bir sonucu olarak, sosyal hizmet uygulaması şöyle olmalıdır:

- *Sistematik* Bunun anlamı neyi neden başarmaya çalışıyoruz sorusuna açık bir şekilde odaklanmaktır. Bu önemlidir; çünkü belirsizlik ve değişim, uygulamanın kolayca anlaşılmaz ve odaksız bir şekilde gerçekleşmesine yol açarak etkisiz kalmasına neden olabilir.
- *Düşünümsel* Düşünmeden yapılan ve eleştirel olmayan uygulama, özellikle belirsizlik ve değişimin öne çıktığı yerlerde tehlikeli olabilir. Bu nedenle etkili bir sosyal hizmet uygulaması için düşünümsel olmak —süreç sırasında ve sürecin üzerinde dikkatli bir şekilde düşünmek, gerektiğinde değişime ve gelişime açık olmak— gerekir.

Açıkçası, sosyal hizmet uygulaması belirsizlik ve *akışa* duyarlı ve tepkisel olmalıdır.

### *4 Ahlaki bağlılık*

Varoluşçulukla ilgili bir başka başat tema da 'angajman' ya da 'ahlaki bağlılık'tır. Buradaki temel argüman, politik ve ahlaki olarak tarafsız olamayacağımızdır. Eylemlerimiz ya statükoyu —ve onunla bağlantılı

yaşama fırsatlarını ve gücün (iktidarın) şu anki paylaşımını— destekler ve pekiştirir ya da onlara meydan okur. Eylemlerimizin hiçbir ahlaki ve politik sonuç doğurmaksızın tarafsız bir zeminde gerçekleşmesi söz konusu değildir.

Bu genel bir ilkedir ancak bir bakıma eşitsizlik, ayrımcılık ve baskıyla ilişkilidir. Yani, eşitsizliklerin çeşitli biçimleriyle karakterize olan bir toplumda yaşıyoruz. Bu durumda sosyal hizmet uzmanlarının eylem ve etkileşimleri ya var olan eşitsizlikleri pekiştirecek (ve en azından onlara göz yumacak) ya da bu eşitsizliklere karşı çıkıp yavaş yavaş onların temelini sarsacaktır (Thompson, 2006a). 5. Bölüm'de bu noktaya tekrar geri döneceğim.

Var olan eşitsizlikleri dikkate almayan bir sosyal hizmet uygulaması şu riskleri taşır:

- İnsanların yaşamlarındaki önemli faktörleri fark etmede başarısız olur ve bu nedenle müdahalesini oldukça güvensiz temellere dayandırır.
- İlgisiz ve duyarsız bir yaklaşımın müracaatçılar üzerinde yaratacağı bir sonuç olarak gerilime, kişinin kendisini kötü hissetmesine ve kırgınlığa neden olur.
- Ayrımcılığın olumsuz etkilerini pekiştirir; örneğin, yaşlı birine karşı paternalist ve himayeci bir tutuma sahip olmak, yaşlıların 'düşkün' olduğuna ve toplum için bir değer taşımadığına ilişkin yaşa dayalı ayrımcı (*ageist*) varsayımları güçlendirebilecektir.

Dolayısıyla sosyal hizmet sadece kişisel ve toplumsal etkileşim noktalarında değil, toplumu etkileyen ve şekillendiren güç çatışmalarının etkileşime girdiği noktalarda da işlev görür. Burada uygulamamızın hangi güç gruplarını destekleyeceği sorusu, ahlaki açıdan temel bir sorudur. Çünkü gerçekte, statükoyu desteklemeye yönelik güçler baskın olma eğilimindedir ve tarafsız duruş statüko lehine verilen bir oy olarak görülebilir.

Dolayısıyla benim savıma göre sosyal hizmet disiplini:

- kendi değer temelini açığa çıkarmalı;
- bu değerleri tanıtmaya kendini adamalı;

- değerden bağımsız uygulama nosyonunun bir mit (potansiyel olarak tehlikeli) olduğunu açıklığa kavuşturmalı;
- insanların, sosyal konumlarının bir sonucu olarak yaşadıkları baskı, ayrımcılık ve dezavantajlılık koşullarından kurtulmaları yönündeki mücadelelerini desteklemek anlamında *özgürleştirici* olmalıdır.

## Özet

Özetle, varoluşçuluğun ilkelerinden hareket eden bir sosyal hizmet uygulaması:

- *ontojik temelli* (kişisel ve toplumsal boyutlara ve bu ikisi arasındaki etkileşimlere duyarlı) olmalı;
- *sorun odaklı* (özellikle sosyal konumlanış ve sosyal ayrışmayla bağlantılı olanlar olmak üzere hepimizin karşılaştığı varoluşsal zorluklara duyarlı ve tepkisel) olmalı;
- *sistematik* (neyi neden yaptığımıza ilişkin [hedeflerimize ve bizi bu hedeflere götürecek planlarımıza ilişkin] açık bir anlayışa sahip) olmalı;
- *düşünümsel* (uygulama için katı, rutinleşmiş bir yaklaşımdansa, yeni düşüncelere açık, dikkatli bir şekilde usavuruk ve sürekli bir öğrenme kaynağı) olmalı, ve
- *özgürleştirici olmalıdır.* Eşitsizlik, ayrımcılık ve baskıya ilişkin konuları tartışmaya açmalı ve mümkün olduğu yerde onların karşısına çıkmalıdır.

## Sonuç

Bu bölümün temel odağı sosyal hizmetin ne olduğuna ilişkin bir anlayış geliştirmek, onun neleri içerdiğine ilişkin bir tablo ortaya koymak oldu. Bu, üç şekilde gerçekleştirilmiştir. İlk olarak, diğer yardım meslekleri ya da insani hizmetlerle sosyal hizmet arasındaki farklılıkları ve ortak noktaları kapsamlı bir biçimde özetledim. İkinci olarak, sosyal hizmete ilişkin tanımlama çabalarını irdeledim; fakat bunu, eksiksiz/kesin bir ifadeye

ulaşma güdüsüne kapılmadan yaptım. Üçüncü olarak, sosyal hizmetin herkesin yapabileceği bir işmiş gibi görüldüğü anlayışını tartıştım. Sosyal hizmeti oluşturan şeyin, onun politika ve uygulamasını şekillendiren güçlü grup ve kurumlarca gerçekleştirilen girişimler olduğunu ileri sürdüm. Daha sonra bu temelde sosyal hizmetin, varoluşçuluk olarak adlandırılan felsefe okuluna ait bazı anahtar kavramlar çerçevesinde ele alınması gerektiğine ilişkin kendi 'kabulümü' ortaya attım.

Amacım tartışmaları sonlandırmak ya da her zaman ve her durumda geçerli olan bir çözüm sunmak değildir. Çünkü bu hem gerçekçi değildir hem de bize yardımcı olmayacaktır. Bunun yerine ben, ileriye dönük yapıcı ve işe yarar bulduğum bazı önerilerle birlikte, günümüz sosyal hizmet disiplininin karmaşık gerçekliğine dair bir resim sunmaya çalıştım. Dolayısıyla bu bölüm, burada giriş niteliğinde sunduğum anlayışların her birinin gelişimini destekleyecek olan ileriki bölümler için bir temel sağlamaktadır.

**Daha fazla bilgi için**

Sosyal hizmet disiplininin doğası ve içerdiği mesleki zorluklar hakkında iki kitap önerilmektedir. Bunlardan birisi *Practising Social Work* (Thompson, 2009a) diğeri *Theorizing Social Work Practice*'dir (Thompson, 2010). Bu konuya ilişkin bilgiler sunan diğer bir kitap da *The Social Work Companion*'dır (Thompson ve Thompson, 2008b). Sosyal hizmet uygulamasına giriş niteliğindeki başvuru kaynaklarına bakıldığında, Stepney ve Ford (2000) ile Coulshed ve Orme (2006) öne çıkar. Sosyal hizmet disiplininin temellendiği teori üzerine birçok farklı yaklaşımla ilgili olarak Payne (2005a)'e başvurulabilir (bu konu 3. Bölüm'de çok daha ayrıntılı olarak tartışılmaktadır). Bu konuda Forte (2001) ve Healy (2005)'nin de ilgi çekici makaleleri vardır. Sosyal hizmetin ne olduğuna ilişkin detaylı tartışmalar için Payne (2006)'i önerebilirim.

Sosyal hizmetin tarihine ilişkin oldukça nitelikli ve faydalı bir açıklama ise Payne (2005b)'de bulunabilir. Fook (2002) sosyal hizmetin, eleştirel bir bakışla, oldukça açık ve yararlı bir açıklamasını sunar. Bu konudaki önemli hususları ortaya koyması açısından Parton (1996) önerilebilir. Smith ve Smith (2008)'in çalışması ise sosyal hizmeti de içeren yardım meslekleri için yararlı bir tartışma sunar.

Thompson (2000a), sosyal hizmetin varoluşçu temeliyle ilgili iyi bir başlangıç kitabıdır. Yine Thompson (1992a), sosyal hizmet disiplinine ilişkin olarak aka-

demik kalan ve uygulayıcılar için biraz ağır ilerleyen titiz bir analiz sunmaktadır. Sadece çocuk koruma alanıyla ilgili olarak ise Thompson (1992b) önerilir. Thompson (2000b)'ın *Theory and Practice in Human Services* kitabının 4. Bölümü de oldukça yararlıdır. Özgürleştirici uygulamayla ilgili görüşlerimi ise, giriş niteliğindeki bir makale (Thompson, 2006a) ile daha ileri düzeydeki başka bir kitabımda (Thompson, 2003a) ve güçlendirme üzerine özel bir vurguyu içeren kitabımda (Thompson, 2007) ele almıştım.

**Alıştırma 1.1.**

Bu alıştırma sosyal hizmet disiplinine ilişkin kendi bakış açınızı geliştirmenize yardımcı olması için tasarlanmıştır. Aşağıdaki sorular üzerinde düşünün:

1. Sosyal hizmet hakkında ilginizi çeken ve size cazip gelen şey nedir?
2. Sizce sosyal hizmete neleri sunmak zorundasınız ve sosyal hizmet de bunun karşılığında size ne gibi ödüller ya da yararlar sağlayabilir?
3. Sosyal hizmet olmasaydı nasıl bir toplumda yaşardık?
4. Eğer müracaatçı olsaydınız, sosyal hizmet uzmanından ne gibi beklentileriniz olurdu?

**Alıştırma 1.2.**

Kamuoyu, sosyal hizmetin ne olduğuna ve neyi başarmak istediğine ilişkin oldukça sınırlı bir anlayışa sahiptir. Eğer sizden, günümüz toplumunda sosyal hizmetin rolüyle ilgili belirli bir topluluk önünde sunum yapmanız istenseydi, bu sunumda hangi kilit noktaların yer almasını isterdiniz?

*Çeviren:* Burcu Hatiboğlu Eren

# 2
# YASAL ÇERÇEVE VE POLİTİKA BAĞLAMI

## Giriş

Sosyal hizmet uzmanlarının bir dereceye kadar mesleki özerkliği olsa da, süreç içerisinde atılması gereken adımlar kanun ve yönetmeliklerle sınırlıdır. İlgili kanun ve yönetmelikler ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımlarını da belirler. Başka bir deyişle, bu kanun ve yönetmelikler, belirli durumlarda sosyal hizmet uzmanın nasıl davranması gerektiğine açıklık getirir. Bundan dolayı sosyal hizmet uzmanlarının ilgili kanun ve yönetmelikleri çok iyi bilmesi gerekir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet uygulamalarındaki tüm kanunları en ince detayına kadar bilmesine gerek yoktur. Fakat aşağıda belirtilen temel prensiplerin bilinmesi gerekir:

- Yasa ve yasama sürecinin temel prensipleri;
- Yasa ve politika arasındaki ilişki;
- Ortaya çıkabilecek bir sorun karşısında, mevzuatın sosyal hizmetin amaçlarına uygun bir biçimde nasıl kullanılacağı;
- Gerektiğinde nereden ve nasıl daha fazla bilgi edinileceği ve destek alınacağı.

Kitabın bu bölümü, yukarıdaki prensiplerle ilgili anlayışın nasıl geliştirileceği konusuna açıklık getirmek amacıyla yazılmış bir giriş niteliğindedir. Bilinmesi gereken tüm detayları anlatmayacağım ama bu konuyu ele almanın, yasa ve politika konusunda ortaya çıkabilecek sıkıntıları gi-

dermek için, iyi bir başlangıç olacağını düşünüyorum. Kitabın bu bölümü oldukça fazla materyal içermesi açısından kapsamlı bir bölümdür. Bu sebeple tavsiyem, önce kitabı baştan sonra kabaca bir kez okumanız ve ardından ilgili bölümleri tekrar detaylıca incelemeniz yönündedir.

Yasa ve sosyal hizmet arasındaki ilişkiye dair temel hususlara geçmeden önce, yasanın dayanağının ne olduğuna ve devlet içerisindeki statüsünün nerede bulunduğuna bakmak gerekir. Bu nedenle, sosyal hizmet yasalarının İngiliz Anayasası'ndaki konumuna bakarak başlamak istiyorum. Başka ülkelerden okurların, basılı veya *online* kaynaklardan, kendi sistemlerinin nasıl çalıştığını araştırmaları gerekecektir.

## Anayasa

Anayasa, herhangi bir ulus devletin veya yönetimin oluşumundaki temel yapıtaşlarını ifade eden terimdir. Diğer pek çok ülkenin aksine İngiltere yazılı bir anayasaya sahip değildir. Şüphesiz anayasa gibi işlev gören, oy verme hakkı ve benzeri kuralları düzenleyen, parlamento yasaları gibi pek çok yazılı kaynak mevcuttur. Ayrıca Magna Carta gibi anayasanın bir kısmını oluşturan önemli tarihi kaynaklar vardır. Ancak daha önce de belirildiği gibi yazılı bir anayasa mevcut değildir.

Bu noktada yazılı bir anayasanın olmaması, anayasasız bir ortam olduğu anlamına gelmez. 'Ne olsa uyar' ilkesi burada geçerli değildir. Devletin yönetim ve uygulamaları hem tarihsel hem de gündelik uygulamalar olarak tesis edilmiştir.

Anayasanın önemli bir öğesi genel teamüllerdir. Yani anayasal uygulamaların çoğu, gelenek ve uygulamaların oluşturduğu teamüllere dayanır. Örneğin, Avam Kamarası Başkanının tarafsızlığı zaman içerisinde evrimleşmiş bir olgudur, yani herhangi bir yazılı kaynağa dayanmaz.

Esnekliğine ve çoğunlukla yazılı olmayan kurallara dayanmasına rağmen anayasa, sosyal hizmet uzmanlarının uyması gereken kuralların içeriğini belirlemede ve devlet mekanizması ile kamusal yaşamın düzgün işlemesinde çok önemli bir role sahiptir. Bu nedenle sosyal hizmet mevzuatı ve politikasının temellerini anlayabilmek için, anayasanın temel öğelerini bilmemiz gerekir. Devletin ana kollarını oluşturan ve anayasa çarkının dönmesini sağlayan üç öğeyi anlatmakla başlayalım. Bunlar yasama, yargı ve yürütmedir.

## Yasama

Yasama kavramı, ülkenin yasal çerçevesi içerisinde yasaları yapma, değiştirme veya yürürlükten kaldırmayı anlatan bir terimdir. Yeni kanunların nasıl yapıldığı hakkında çok şey söyleyebilirim, fakat bu noktada sadece hangi organların bundan sorumlu olduğunu söylemekle yetineceğim.

Yasamanın temel sorumluluğu meclise aittir. Başka bir deyişle seçilerek meclise gelen milletvekillerine, İngiltere'de ise Lordlar Kamarası'na aittir. Yasamanın temel yapı taşı, çoğunluk partisi üyelerinden oluşan, içerisinde hükümetin en kıdemli üyelerinin bulunduğu kabinedir. Bununla birlikte milletvekilleri de, yasal düzlemde çok küçük bir oranı oluştursalar da belli yasaların çıkarılmasında etkendirler.

## Yargı

Yasalar geçirildikten sonra, yasayla ilgili olumsuzlukların çözümlenmesinde ve yasaların ihlali durumlarında atılması gereken belirli adımlar tanımlanmıştır. Bu aşamada yargı sistemi, yani mahkemeler devreye girer. Yargı terimi, bu sistemi uygulamaktan sorumlu yetkililer için kullanılır.

Yargı sisteminde meslek hâkimleri ve meslek dışı hâkimler olmak üzere iki temel uygulayıcı vardır. Bunların yanı sıra sistemde bulunan yardımcı aktörler; kâtipler, avukatlar ve savunma avukatlarıdır. Her ne kadar meslek hâkimleri ve meslek dışı hâkimler pek çok yönden benzer bir iş yapsalar da, yaptıkları işlerde önemli farklılıklar vardır. Meslek hâkimleri, oldukça tecrübeli avukatların kariyer yaparak ulaştıkları grubu oluşturur, meslek dışı hâkimlerden daha fazla yetkiye ve güce sahiptirler, ayrıca yüksek mahkemelerde görev yaparlar.

Meslek dışı hâkimler ise, meslek hakimlerinin aksine profesyonel olmayan hukukçulardan oluşur. Bu hakimlerden toplumu temsil etmeleri beklenir ve bu nedenle sistemde bulunurlar. Her ne kadar çok az sayıda maaşlı çalışan meslek dışı hâkim olsa da, çoğunlukla meslek dışı hâkimler maaş almadan, sadece ücretli olarak çalışırlar. Meslek dışı hâkimlerin belli ölçüde hukuk bilgisine sahip olmaları gerekir. Ancak çoğunlukla bu hâkimler, yargı faaliyetleri yürütmekten ziyade toplumu ve toplulukları temsil ederler.

Çocuk mahkemelerinde çalışan meslek dışı hâkimler, gençler ve çocuklarla ilgili sorunların çözülmesi konusunda özel eğitim alırlar. Ancak bu, onların çocuk hakları konusunda uzman olmaları için yeterli değildir.

Meslek dışı hâkimler, çoğunlukla, kanun yapmak yerine kanunların ihlali konuları ile ilgilenirler. Bu nedenle kanun ve yönetmeliklerin geliştirilmesi konuları ile ilgilenenler profesyonel hâkimlerdir. Bunun üç temel şekilde uygulandığı görülür:

- Bireylerden çok örgütleri ilgilendiren daha ciddi ve daha karmaşık kanun ihlallerini çözmek;
- Kanundan kaynaklanan anlaşmazlıkları çözmek, net olmayan yasal düzenlemelere açıklık getirmek;
- 'Yargı kararlarını gözden geçirerek', örneğin yerel yönetim tarafından verilen kararlarda, bireylerin veya örgütlerin buna karşı çıkmak üzere mahkemeye başvurmalarını sağlamak.

Bahsedilen bu üç durumun her biri için yargı sadece kanunları uygulamakla kalmaz, aynı zamanda emsal kararları kullanır. Bu uygulama örnek olay uygulamalarının temelini oluşturur. Aşağıda verilen olay bunun bir örneğidir.

**Uygulama odağı 2.1**

Marcus mahkemeye ilk defa başvuracaktı fakat bazı kaygıları vardı. Daha tecrübeli bir meslektaşı kendisine refakat edeceğini söylediğinde kaygıları azaldı. Mahkemeye gittiğinde sürecin ve sistemin işleyişinden dolayı içinde bir korku uyandı. Başta sisteme yabancı oluşu, sunması beklenen raporun içeriği hakkında kafasının karışmasına sebep oldu. Ancak sakin davrandı ve gerekeni yaptı. Sonrasında kendini oldukça rahat hissetti; durumun üstesinden geldiği için oldukça mutluydu. Tüm yaşadığı bu deneyim tek kelime ile onda bir güven oluşturdu ve bir sonraki sefere daha az kaygılanacağından emindi. Ayrıca edindiği bu deneyim, yasal sistemin nasıl işlediği ve sosyal hizmet dünyasının şekillenmesinde mahkemelerin ne kadar önemli olduğu gerçeğinin gün yüzüne çıkmasına yaradı.

## Yürütme

Yürütme kavramı, yasa ve politikaların uygulanmasından sorumlu devlet organını ifade etmek için kullanılır. Bu organ, kamu hizmeti ve yerel yönetimlerden sorumlu görevlilerden oluşan ve farklı insan gruplarını içeren iki ana bölüme sahiptir.

Kamu hizmeti farklı kurum ve kuruluşlara ayrılır. Her birim kıdemli bir milletvekiline veya bir bakana karşı sorumludur. İlke olarak yasama, politikaları şekillendirirken, devlet memurları da bunları uygulamaktan sorumludur. Alcock (2003) bunu şöyle yorumlamıştır:

> Teoride politikalar, Westminster'daki kabine tarafından kararlaştırılmakta ve Whitehall'daki devlet memurları tarafından uygulanmaktadır. Bu Westminster-Whitehall ayırımı devletin demokratik (politika yapıcı) ve bürokratik (politika uygulayıcı) yapısı arasındaki ayırımı sembolize eder. Politika oluşturma ve uygulama konularını detaylı inceleyen kitapların ortaya koyduğu üzere, her ne kadar bu ayrım uygulamada çok net olmasa da, birçok milletvekili politika oluşturmada çok az bir role sahipken bazı devlet memurları bu konuda daha fazla güç ve etkiye sahiptir (Ham ve Hill, 1993). (s. 50).

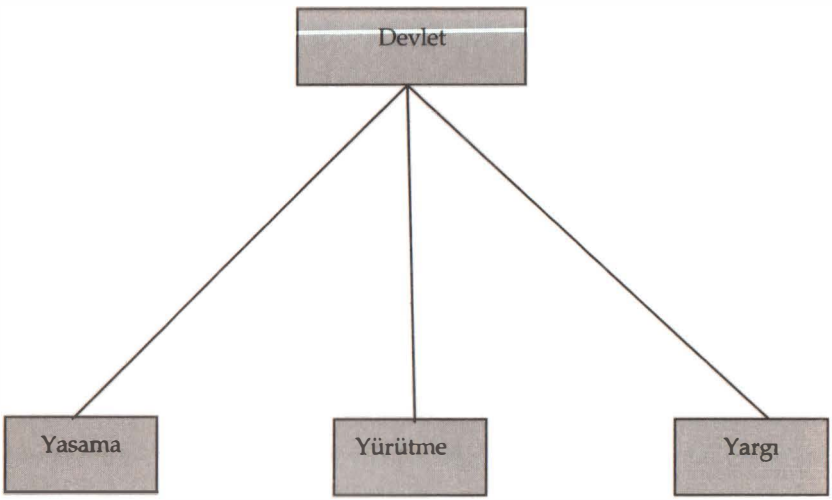
Merkezi ve yerel yönetimlerin çalışma şekilleri arasında güçlü bir paralellik bulunmaktadır. Merkezi yönetimde kıdemli milletvekilleri ve devlet memurları bulunurken, yerel yönetimlerde yerel temsilciler (seçilmiş üyeler) ve yerel yönetim memurları bulunur. Bu paralellik bahsedilen iki grup arasındaki ilişkilerde de gözlenir. Yani, temsilciler politika oluşturma konusunda birincil derecede sorumlu iken, kıdemli memurların da önemli bir rol oynadığı bilinmektedir. Örneğin, sosyal hizmetlerden sorumlu bir yönetici ve onun kıdemli çalışma arkadaşlarının politikaların şekillendirilmesinde kilit bir rol oynama ihtimali yüksektir.

Merkezi ve yerel yönetim arasındaki ilişki aynı zamanda yürütmenin önemli bir özelliğidir. Genel kural şudur: Ulusal meseleler merkezi yönetim düzeyinde çözümlenirken, belli bölgeler ve özel konulara dair sorunlar yerel düzeyde çözümlenir. Sonuç olarak yerel yönetimlerin rollerinden biri, ulusal politikaların ve yönetmeliklerin yorumlanması ve yerel durumlara uygulanmasıdır. Örneğin, Toplum Bakımı Yasası tüm ülke

çapında uygulanırken, her yerel yönetim kendi toplum bakımı için gerekli detaylı planları yapmaktan ve uygulamaktan sorumludur.

Ancak son yıllarda merkezi ve yerel hükümet arasındaki geleneksel ilişki oldukça değişmiştir. 1979 ve 1997 arasında görevde bulunan muhafazakâr hükümet, yerel hükümetlerin yetkilerini kısıtlamak amacı ile bir dizi eylemde bulunmuş ve merkezi hükümetin yetkilerini arttırmaya çalışmıştır. Dolayısıyla bu dönem içerisinde merkezi hükümet, politikayı daha çok şekillendirir hale gelmiştir.

Devletin halen temel üç organı mevcuttur. Yasama, yargı ve yürütme. Fakat bu üç organ, yasal çerçeve ve politika bağlamının oluşturulmasında ve uygulanmasında tek başına etken değildir. Bu süreçteki diğer bir önemli unsur da baskı gruplarıdır. Bu yüzden ana etkenleri biricik etkenler diye almamak gerekir. Baskı gruplarının gerçekten de yasama ve sosyal politikaların oluşumunda önemli etkileri olduğunu görürüz. (Örneğin, evsizlerle ilgili politikaların gelişmesinde 'Barınak' [Shelter] adlı grup ya da yoksulluk ve gelir dağılımı konularında 'Çocuk Yoksulluğuna Karşı Eylem Grubu' [Child Poverty Action Group] etkin rol oynamıştır.)




**Şekil 2.1.** Devletin başlıca üç ana organı

## Son dönemdeki gelişmeler

İşçi Partisi'nin 1997'de iktidara gelmesi, anayasal anlamda yeni bir çağın başlamasını sağladı. 1999'da köklü değişiklikler yapıldı. Özellikle İskoçya için bir parlamento kuruldu. Bu parlamento çeşitli sınırlar içerisinde yeni yasaları uygulayacak ve yönetecekti; ayrıca gerekli hallerde ek vergiler koyacaktı. Galler'de ulusal bir meclis kuruldu, bu meclisin de benzer kanun yapma yetkileri vardı, ancak yeni vergiler koymak konusunda herhangi bir yetkisi yoktu.

Bu tarihten itibaren, Ekim 2000'de, İngiliz yasal sisteminin bir parçası olan Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin oluşumunda önemli bir etkisi bulunan 1998 İnsan Hakları Yasası uygulamaya geçmiştir. Lordlar Kamarası'nın kalıtımsal temelinin kaldırılması yönünde tekliflerde bulunulmuştur.

Son yıllarda, pazarın payını artırıp devletin rolünü azaltan ve dolayısı ile refahı birey için temel mesele olarak gören siyaset felsefesine, neoliberalizme doğru artan bir eğilimin olduğu aşikârdır. Bu durum beraberinde, 'işletmecilik' (*managerialism*) kavramına oldukça fazla önem verilmesini getirmiştir. Bu konu 7. Bölüm'de ele alınacaktır.

Bu değişimler gösteriyor ki, her ne kadar anayasa toplumun temel yapıtaşı olsa da zaman içerisinde değişimi söz konusu olabilir, çünkü toplumlar süreç içerisinde değişmekte ve gelişmektedir.

**Deneyimin sesi 2.1**

Yaklaşık on yıldır sosyal hizmet alanında çalışmaktayım ve her şeyin politika doğrultusunda ve siyaset sahnesi ekseninde aşama aşama nasıl değişip geliştiğini görmek beni gerçekten şaşırtıyor. Bu konularda uzman değilim fakat bu kadar geniş bir değişimle iç içe olmak, çalışma yaşamımda neler olup bittiğini anlamamda bana yardımcı oldu. Aynı zamanda bu durum, kendimi, mesleğimin bir parçası olarak hissetmemi sağladı ve mesleğime olan bağlılığımı artırdı.

*Kath, engellilere yönelik hizmet veren bir ekipte deneyimli uygulayıcı*

## Yasa yapma süreci

Bu bölümde yasaların ve ilgili politikaların nasıl şekillendiğini anlatmaya çalışacağım. Bunu yaparken, süreç içerisindeki önemli kilometre taşlarından bahsedeceğim.

### Sorunun tanımı

Yasalar ve ilgili politikalar, bir sorunun veya bir sıkıntının tanımlanması ile başlar. Herhangi bir konu, ilgili şahıslarca veya özellikle yönetim kademesindeki kişilerce sorun olarak tanımlandıktan ve bunun çözümü bir gereklilik olarak ortaya konduktan sonra parlamento uygulamalarını içeren uzun bir sürece girilir.

Burada vurgulanması gereken nokta, sosyal sorunların toplumsal olarak yapılandırılmış olmasıdır (Hulley ve Clarke, 1991). Yani sosyal bir sorunun oluşması, çeşitli sosyal faktörlere ve önceliklere dayanır. Başka bir deyişle sorun olarak görülen şeyde, toplumsal değerler, toplumsal yapı, toplum içerisindeki güç ilişkileri önemli rol oynar. Örneğin, evlilik bağının oldukça değerli görüldüğü bir toplumda, boşanma önemli bir sosyal sorundur (ve muhtemelen bu yüzden yasaklanmış ya da en azından zorlaştırılmıştır). Aksine, evlilik bağının böylesi bir önceliğe sahip olmadığı toplumlarda boşanma, kendi başına bir sorun olmaktan çok, pek çok diğer sorunun çözümü olarak kabul edilir. Bu şekilde, belirli bir toplumun neyi toplumsal sorun olarak tanımladığını anlamak bize söz konusu toplum hakkında çok şey söyleyebilir.

Bu, sorunların farklı yaklaşımlara yol açması, farklı yorum ve bakış açılarına maruz kalması demektir. Gerçekte, birinci bölümde irdelenen sosyal hizmet disiplininin tartışmalı doğası, sosyal sorunların bu bahsedilen yönünden kaynaklanmaktadır. Bir sorunun ne olduğu ya da olmadığı konusunda anlaşmazlık yaşamamız normaldir. Bu durumun sorunlara verdiğimiz yanıtları nasıl organize ettiğimiz konusunda da anlaşmazlıklara neden olabileceği şaşırtıcı olmaz.

### Sorunu araştırmak

Bir sorun olduğuna ve onun bir çözüm gerektirdiğine kanaat getirildikten sonraki adımda hükümet, konuyu daha derinlemesine araştırması ve

çözüm önerilerinde bulunması için çalışma grupları (örneğin, bir kraliyet komisyonu atamak) oluşturur.

Bu tür çalışma grupları, genellikle profesyonel gruplardan, kuruluşlardan ve uzmanlardan yardım alır. Araştırmalar sonucunda detaylı bir rapor hazırlanır, önemli konular özetlenir ve sorunun çözümüne dair bazı öneriler getirilir.

Pek çok durumda, hükümetin bunu yapma gibi bir zorunluluğu bulunmasa da, hazırlanan rapor konu ile ilgili çıkarılması gereken yasanın temelini oluşturur. Bu sürece bir örnek olarak Griffiths Raporu verilebilir (raporun bu şekilde adlandırılmasının sebebi çalışma grubunun başkanının Sir Roy Griffiths olmasındandır). Her ne kadar, dönemin hükümeti yapılan önerilerin hepsini kabul etmese ve uygulamasa da, bu rapor (Griffiths, 1988) 1990 NHS ve Toplum Bakım Yasası'nın temelini oluşturmuştur.

Sosyal politikanın birçok parçasının gelişimi böyle bir süreçle gerçekleşmesine rağmen bu, resmi bir araştırma ve inceleme süreci olmadan hükümetin yasa önerisiyle birlikte genellikle atlanır.

## Yasa teklifi

Yasa teklifinin ilk aşaması, genellikle sorunla ilgili ana temaları ve alınması gereken tedbirleri anlatan 'beyaz evrak' adındaki yasal belgedir. Bu, yukarıda anlatıldığı gibi bir hükümet partisinin sonuç raporu veya bir kraliyet komisyon raporu sonucu olabilir. Bu belge, hükümet tarafından, 'yeşil evrak' olarak adlandırılan belgedeki sorulara verilen cevapları içerir.

Beyaz evrak, yasa taslağının temelini oluşturur. Yasa taslağı, gerçekte yasa yapmanın düzenlenmiş bir biçimidir. Beyaz evraktaki temel konular, parlamento yasasının temelini oluşturmak için, yasa taslağı aracılığıyla uygun bir dile dönüştürülür. Belgede kullanılan dil belirsizliğe ve yanlış yorumlamaya meydan vermemek için mümkün olduğunca net ve anlaşılır olmalıdır.

Böyle bir yasa taslağı, resmi hükümet politikasını temsil eder. Fakat bir veya daha fazla milletvekili tarafından verilen yasa teklifleri de vardır. Bu teklifler genellikle belli bir alana yöneliktir çünkü arkasında hükümet desteği yoktur ve çoğunlukla yasa satatüsüne ulaşamadan reddedilirler. Bu tür yasa teklifleri, genellikle baskı grupları tarafından, kendi davaları-

na sıcak bakan ve destek vermeye hazır bir milletvekili bulmak suretiyle sunulur.

## Yasanın geçmesi

Herhangi bir yasa taslağının yasalaşması için, hem meclisten (Avam Kamarası ve Lordlar Kamarası) hem de kraliyet makamından onay alması gerekir. Taslak her iki kamaraya da sunulur ve ardından bir dizi prosedür takip edilir.

1. Birinci Oturum: Resmi ilk oturumdur ve metni basılı hale getirmeden önce uygulanır.
2. İkinci Oturum: Birinci oturumun ardından geçen birkaç hafta içerisinde yapılır ve tartışma ortamının oluşması sonrasında teklifle ilgili geri bildirimlerin alınması amacını taşır.
3. Rapor Aşaması: Bu, yasa üzerinde bazı değişikliklerin yapıldığı süreçtir.
4. Üçüncü Oturum: Rapor aşamasının ardından, yasa taslağı üçüncü oturum öncesinde tartışılır.
5. Diğer Kamaraya Transfer: Yasa bir kamarada kabul edildikten sonra, aynı aşamalardan geçerek, diğer kamaraya transfer edilir.
6. Kraliyet Onayı: Prensipte monark, bir yasayı veto etme hakkına sahiptir, fakat bu 1707'den beri uygulanmamaktadır. Kraliyet onayı verildikten sonra taslak yasalaşır ve hukuk sisteminin bir parçası olur.

Bilinmesi gereken diğer bir nokta, bütün yasa taslaklarının belli oturumlarda sırasıyla ele alınması gerektiğidir; yani herhangi bir yasa taslağı, kraliyet onayı için bir oturumdan geçemezse parlamentonun diğer oturumlarında tartışılmaz ve tasarı düşer.

## Yasanın yürürlüğe girmesi

Tasarı yasalaştıktan sonra onu yürürlüğe koymak için planlar yapılmaya başlanır. Yani yasa, otomatik olarak yürürlüğe girmez. Bu çok önemli bir noktadır ve genellikle yanlış anlaşılır. Örneğin 1989 tarihli Çocuk Yasası,

1991'e kadar uygulanmamıştır, ancak bu olay bazı öğrencilerin makalelerinde '1989'dan beri Çocuk Yasası sosyal hizmet uzmanlarının şunları şunları yapmasını gerektirmektedir' diye yazmasına engel teşkil etmemektedir.

Herhangi bir yasanın yürürlüğe girmesi bir dizi belge ve prosedür doğurur (bunlar aşağıda ele alınacaktır).

## Yasayı yorumlama

Bir yasa, her ne kadar yapılması gereken ve gerekemeyen eylemleri açıklama yönünden spesifik ve net olsa da bir ölçüde yoruma da açıktır. Bu dört aşamada yapılır:

1. *Yönetmelik* Hükümet (örneğin, Sağlık Bakanlığı), çeşitli yasaların nasıl uygulanması gerektiğine dair yönetmelikler yayımlar.
2. *Yerel politikalar* Yerel yönetimler ve diğer sosyal hizmet kurumları, yasayı yorumlayarak ve gereklerini göz önünde bulundurarak kendi politika ve prosedürlerini geliştirirler.
3. *Emsal kararlar* Aşağıda da göreceğimiz gibi, kanunlar emsal kararlar yoluyla gelişir. Bu emsal kararlar, gelecekte alınacak kararlara temel oluşturmak üzere, bir mahkemede ele alınan spesifik bir dava üzerinden yasanın yorumlanmasını içerir.
4. *Doğrudan uygulama* Yasa, profesyonellerin her durumda nasıl davranması gerektiğini söylemez. Bu nedenle mesleki yetki yasayı yorumlamada ileri bir safhadır.

**Uygulama odağı 2.2**

Barbara, yasayı mükemmel buluyordu. Mesleki eğitimi sırasında, her ne kadar bazı meslektaşları onun kadar etkilenmese de, yasalar onun çalışmalarının en ilginç bölümünü oluşturuyordu. Mezun olduğunda ilk başlarda zorlandı çünkü yorumlamanın ne kadar önemli bir şey olduğunun farkında değildi. Üniversitedeyken yasaların en çekici yönü, onların oldukça açık ve yapılandırılmış olması ve Barbara'nın düşünmesine rehber olacak bir çerçeve sunuyor olmasıydı. Ama uygulamada bu çerçeve hikâyenin yalnızca bir parçasını oluşturu-

yordu. Durumun en zor tarafı, yasal dayanakların gündelik uygulama koşullarına nasıl dönüştürüldüğünü görebilmekti. Daha sonra yasalarla ilgili öğrenecek çok fazla şeyi olduğunu fark etti. Yasayı bilmek, sadece yasal çerçeveyi bilmek değil, ayrıca yasa ile uygulamalar arasında doğru bağlantı kurabilmekti. Uygulamada yasaları kullanabilmek, sadece yasanın ne dediğini bilmekten daha fazlasını gerektiriyordu onun için. Bu süreci aşmasında ona yardımcı olan pek çok deneyimli meslektaşı olduğu için oldukça şanslıydı.

## Yasamanın statüsü

Yasanın nasıl oluştuğunu inceledikten sonra, şimdi yasamanın statüsüne bakabiliriz. Statü kavramı ile kast edilen şey, yasamanın değişik yönleri ile yasaya gücünü ve dayanağını veren ilgili konulardır.

### Yetkiler ve görevler

İlk olarak yetki ve görev kavramları arasında net bir ayırım yapmak gerekir. Yetki, bir bireye (ya da örgüte) belli girişimlerde bulunmasına imkân sağlamak üzere bahşedilen yaptırım gücüdür. Örneğin, çeşitli yasalar, yerel yönetimlere belirli hizmetler sağlamaları için yetki verir. Yani bunu yapabilirler ama mecburiyetleri yoktur. Yetkinin aksine görev, her hangi bir bireyin veya organizasyonun yapmakla yükümlü olduğu şeydir. Örneğin, 1989 tarihli Çocuk Yasasının 47 (2) maddesine göre, bir yerel yönetim, herhangi bir çocuğun koruma altına alınmasının gerekip gerekmediği konusunda gerekli soruşturma ve incelemeyi yapmak durumundadır. Kısacası yetki izin, görev ise zorunluluktur.

### Yasal belgeler

Değinilmesi gereken başka bir nokta da yasalar ile diğer yasal belgeler arasındaki ilişkidir. Aşağıda verilen bilgiler bu konuda açıklayıcı olacaktır:

1. *Kanun* Yürürlükteki yasalar veya meclis yasaları kanun olarak bilinir. Yasaların çerçevelerini ve ilgili açıklamaları içeren oldukça detaylı bir belgedir. Her yasa kendi içinde madde, bend ve fıkralara ayrılır, böylece yasanın ayrıntılarına ulaşmamız kolaylaşır.

2. *Yasal araçlar* Bu belgeler, yürürlükteki yasayı referans alan ana kanunla ilgili daha detaylı ve spesifik belgelerdir. Aynı zamanda bu belgeler, yürürlükteki yasanın rafine edilmiş halidir ve yürürlükteki yasa ile aynı öneme sahiptir. Bu nedenle yürürlükteki yasa ile aynı biçimde muamele görmelidirler.
3. *Yönetmelik* Bunlar, ilgili bakanlık (genellikle sosyal hizmetlerle ilgili olarak Sağlık Bakanlığı) tarafından yayınlanan belgeleri anlatır. Yönetmeliklerde ilgili yasada belirtilen kuralların daha özel konulara nasıl uygulanacağı yazılıdır. Yönetmeliklerce belirlenen kurallara, aksi yönde davranmak için sağlam sebepler olmadıkça, uyulması istenir. Dolayısıyla, geçerli sebepler olmaksızın, bir sosyal hizmet uzmanı burada belirtilen kuralları göz ardı etmemelidir.

### Emsal kararlar

Önceden de vurguladığımız gibi yasa, statik bir varlık değildir. Sürekli olarak örnek vakalarla yenilenir. Bunun anlamı, bir mahkeme tarafından karara bağlanan her yeni davanın emsal teşkil edeceği ve bağlayıcı olacağıdır. Böylece gelecekteki mahkeme kararları için bir temel oluşturulur.

Bu süreç, resmiyette Latince *stare decisis* (alt mahkemenin emsal kara ra uyma zorunluluğu) diye anılır. Yeni bir yasa yürürlüğe girdiğinde, ya sanın genel hükümlerinin kapsadığı ama henüz test edilmemiş alanlar ortaya çıkacaktır. Zaman içerisinde ise, gelecekte olabilecek olaylara çözüm bulmak anlamında, mahkemelerin davalar üzerinden aldığı kararlar bu test edilmemiş alanların açıklığa kavuşturulmasını sağlayacaktır.

Daha önce benzeri görülmemiş davalar için mahkemelerce verilen hükümler aracılığıyla emsal kararların oluşturulması süreci, yasal çerçeve ve politika bağlamının gelişiminde önemli bir öğedir.

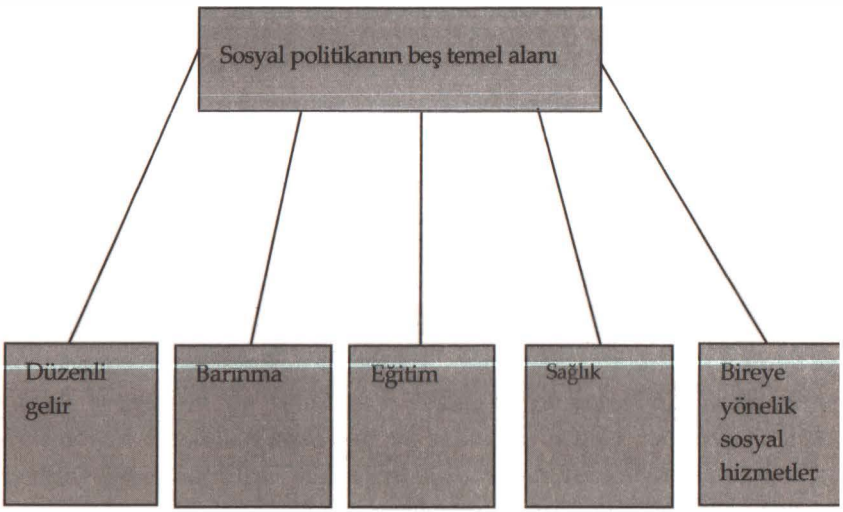
## Sosyal politika

Görüldüğü üzere yasa, sosyal hizmet uygulamalarının temelini oluşturur. Bu durum, uygulamanın birçok yönünün dayandığı temeldir. Ancak politika, uygulama düzeyi ve yasal düzey arasında yer alır. Bu sürece müdahil olan politika düzeyini anlamak için, sosyal politika ile gündelik

uygulama arasındaki bağlantıyı ve aynı zamanda kurum politikasının önemini açıklamadan önce sosyal politika konusunu irdeleyeceğim.

## Sosyal politika nedir?

Sosyal politika muğlak bir terimdir. Bu kavram hem sosyal sorunlara ve ilgi alanlarına yönelik politikaları içerir hem de bu gibi politikaların gelişmesi ve etkileri üzerine çalışan akademik disiplini ifade eder. Burada sosyal politikayı sosyal sorunlara cevap verme kapsamında geliştirilen politikalar bağlamında ele alacağım.




**Şekil 2.2** Sosyal Politika

Geleneksel anlamda sosyal politika; düzenli gelir, barınma, eğitim, sağlık ve bireye yönelik sosyal hizmetler olarak beş temel alana ayrılır. Bu alanların her biri, sosyal sorunların oluşmasını önlemek ya da oluştuğu takdirde onlara cevap bulmak ve vatandaşların refahını sağlamak amacı ile çeşitli hizmetleri sağlamaya yönelik politikaları içerir. Bu alanların her birini sırayla inceleyip, sosyal hizmet uygulaması için önemlerini ve sosyal hizmet olgusu ile bağlantılarını anlatacağım. Böylece, sosyal politika ve refah hizmetlerini ele alan farklı yaklaşımlara dair bir tartışma zemini oluşacaktır.

## Düzenli gelir

Bu, her bireyin hayatını idame ettirecek kadar yeterli bir gelire sahip olmasını sağlamak anlamına gelir. Refah devleti olmanın temel gereği budur. Kavramın altında yatan temel prensip ise, kendi kendine yetemeyen bireyler için devletin finansal yönden bir güvenlik ağı kurması gerekliliğidir. Modern toplumlarda hiçbir birey, yaşamının temel gereksinimlerini karşılayamayacak konumda olmamalıdır.

Pek çok ülkede olduğu gibi, İngiltere'de de gelir güvencesi politikalarının bir bölümü sigorta temellidir; bir bölümü ise sigorta prim ödemesini gerektirmeyen bir sisteme dayanır. Belli bir süre prim ödemesi yaptıktan sonra işsiz kalan insanlara ödenen ücret, ilkine örnek olarak verilebilir. İkinciye örnek ise, ilk durumun aksine hiçbir prim ödemesi yapmamış bireylere yapılan sigorta ödemesidir. Bunun örneği, okulunu yeni bitiren ama henüz bir iş bulamayan bir öğrencidir.

O halde, her ne kadar yoksulluk kavramının ne olduğu ve nasıl ölçülebileceği konusunda tartışmalar sürse de, düzenli gelir, yoksulluğu engellemek veya ortadan kaldırmak amacını güder (Alcock, 2003). Yine de her ne şekilde tanımlarsak tanımlayalım yoksulluk, sosyal hizmet disiplini için önemli bir meseledir. Çünkü;

- sosyal hizmet disiplinine konu olan müracaatçıların önemli bir yüzdesi yoksulluk ve yoksunluğu deneyimlemişlerdir;
- yoksulluk, aile ilişkilerinin bozulması, ruh sağlığı sorunları gibi pek çok başat sorunu tetikler ve daha kötü hale getirir;
- refah sisteminden yararlanmadaki komplikasyonlar, sosyal hizmet uzmanlarının refah hakları savunuculuğu ve danışmanlığı yapmalarını gerektirir;
- özsaygı, özgüven ve motivasyon olumsuz şekilde etkilenebilir;
- yoksulluk ile suç, bunama sorunları, sağlıksız yaşam vb. arasında bağlantılar vardır;
- sosyo-politik sınıf farklılıkları, ayrımcılığın ve baskının temeli olabilir (işsiz insanları tembel ve güvenilmez kişiler olarak görmek gibi).

Buraya kadar anlatılanların, sosyal politika açısından bireylere düzenli gelir sağlamaya yönelik politikaların önemini anlatmada yeterli olduğunu düşünüyorum.

**Deneyimin sesi 2.2**

Öğrenciyken yoksulluk hakkında çok şey okudum ve bu konuya epey kafa yordum, fakat yoksulluğun insanların hayatına çok fazla etkisi olduğuna ikna olamadım. Yoksulluk içindeki insanlara pek çok kişi önyargıyla yaklaşıyor. Gerekçeleri ise, tembellik ve kendi kendine yardım konusundaki isteksizlik. Oysa gerçek oldukça farklı. Yoksul insanların gösterdiği dayanıklılıktan oldukça etkilendim. Ancak yoksullara yönelik derin düşmanca tutumla baş edebildiğimden emin değilim.

*Kim, toplum gelişimi projesinde görevli bir sosyal hizmet uzmanı*

## Barınma

Barınma şüphesiz insanın temel ihtiyaçlarından biridir. Barınma ile ilgili devlet politikaları aşağıda belirtilen türden pek çok konuyu içerir:

- yerel yönetimlerin makul bedeller karşılığında barınma hizmeti sağlaması;
- özel ihtiyaçları olan insanlar için makul fiyatlarda konut (tekerlekli sandalyeyle erişim imkânı olan konutlar) sağlayan kurumları destekleme;
- mortgage kredilerinde vergi alınmaması yolu ile konut satın almayı destekleme;
- evsiz insanlara barınma imkânı sağlayan gönüllü kuruluşlara finansal yardım;
- güvenlik hizmeti olan konutların sağlanması.

Barınma politikaları, özellikle 1980'lerde Margaret Thatcher döneminde, sosyal konutlarının satılması nedeniyle ciddi değişimlere uğramıştır. Şüphesiz önümüzdeki yıllarda bu türden değişimler olmaya devam edecektir ve daha da muhtemel olan şey, sosyal hizmet uzmanları için barınma konusunun sosyal politikanın önemli bir yönünü oluşturacağıdır.

Barınma, sosyal hizmet disipliniyle birçok sebepten dolayı bağlantılıdır. Bu sebeplerden birkaç tanesi aşağıda verilmektedir:

- Kalitesiz ve aşırı kalabalık evler, sosyal ve kişilerarası sorunları arttırır. Örneğin aile içi çatışmalar, ruh sağlığı sorunları vb.
- Tehditle ya da normal yollardan evden çıkarma, pek çok insanın yaşamında ciddi sorunlar yaratabilir.
- Evsizlik hem kendi içindeki sorunları hem de mevcut diğer sorunları daha da kötü hale getirebilir.
- Engelli insanlar gibi özel durumu olan bireyler için, uygun barınma ortamı hazırlanmalıdır.
- Komşular arası anlaşmazlıklar veya her türlü taciz, başka bir konuta yerleşme ihtiyacına sebep olabilir.

Bütün bu faktörlerden dolayı sosyal hizmet uzmanları, yerel yönetimlerde çalışan barınma görevlileri ve bu tür sorunlarla ilgilenen diğer insanlarla temas içinde bulunabilirler. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının barınma politikaları ve bununla bağlantılı sorunlara aşina olmaları gerekir.

## Eğitim

Devletin, eğitime ilişkin iki temel sorumluluğu vardır. Birincisi, devlet ilkokul, lise ve üniversitelerde verilen eğitimin temel sağlayıcısıdır. İkincisi ise devlet hem kendi kurumlarında hem de özel ve gönüllü sektörler içerisinde eğitim faaliyetlerini düzenlemede anahtar bir rol oynar.

Eğitim 5-16 yaş arasındaki çocuklar için zorunludur. Bazı istisnai durumlarda eğitimin evde sağlanabilmesi mümkün olmasına rağmen, çocukların büyük bir çoğunluğunun okula devam etmesi gerekmektedir.

Eğitimin sağlanması, modern çalışma hayatının taleplerine hazırlanma, kısmen eğitimli bir işgücü sağlama ve çağdaş bir toplum içerisinde kişisel gelişimin ve vatandaşlığın genel amaçları ile bağlantılıdır.

Eğitim politikası sosyal hizmet uygulaması için özellikle aşağıdakiler gibi bir dizi uygulama içerir:

- Sosyal hizmet uzmanları (ve/veya özel eğitim uzmanları), okula devamsızlık ve okula ilişkin sorunlarla ilgilenirler (örneğin akran zorbalığı).

- Sosyal hizmet uzmanları gerekli veya uygun durumlarda, bir çocuğun eğitimsel ihtiyaçlarının değerlendirilmesinde multidisipliner ekip içerisinde yer alabilirler.
- Okula ilişkin zorlukları olan ve yerel yönetim tarafından koruma altına alınmış çocuklarla (koruyucu aile ya da kurum bakımı ile) ilgilenirler.*
- Öğrenme güçlüğü olan çocuklar ve yetişkinlerin, sosyal hizmet uzmanının müdahalesini gerektiren karmaşık eğitimsel ihtiyaçları olabilir.
- Okullar çoğunlukla çocuk koruma konusunda başvurulan kaynaklardan biridir ve böylesi bir çalışma, genellikle öğretmenler ve/veya diğer eğitim çalışanları ile yakın bir işbirliğini içerir.

Açıkça görülüyor ki, eğitim politikası sosyal hizmet ile doğrudan veya dolaylı olarak ilgilidir.

## Sağlık

Ulusal Sağlık Hizmeti (NHS) Birleşik Krallık devletinin temel bir özelliğidir. NHS, ücretsiz ve kapsamlı bir sağlık hizmeti sunmaya çalışır. Tabii ki, NHS, sağlık hizmetinin tek sağlayıcısı olmadığı gibi —bu hizmet özel sektör tarafından da sağlanır— hükümetin sağlık politikasına tek katkısı da değildir. Eğitim alanında olduğu gibi, devlet sadece sağlık hizmeti sağlamaz (NHS aracılığıyla) aynı zamanda diğer kurumlar tarafından sağlanan sağlık hizmetlerini de düzenler.

Sağlık, sosyal politika söz konusu olduğu sürece, bir odak noktası olarak görülebilir. Bu durum, sağlığın diğer sosyal politika alanları ile ilgisi olmasındandır (örneğin, eğitim faaliyetlerini aksatan hastalıklar) ve diğer politika alanları da sağlık üzerinde etkilidir (örneğin, astımı körükleyen rutubetli konutlar). Dolayısıyla sağlık konuları sosyal politikada merkezi bir rol oynar.

---

* Yerel yönetim tarafından (koruyucu aile ya da kurum bakımı yoluyla) bakılan çocukların genellikle okulla ilgili zorlukları vardır (ç.n.).

Dolayısıyla, sağlık konularının sosyal hizmet uygulamasını şu yönlerden etkilemesi şaşırtıcı değildir:

- Sosyal hizmet uzmanları sağlık hizmeti veren kuruluşlarda istihdam edilirler. Örneğin, hastaneler ve (daha az sıklıkla) sağlık merkezleri.
- Sağlıkla ilgili konular sosyal hizmet müdahalesini gerektiren karmaşık etmenlerin bir parçasıdır —örneğin, yaşlılarla çalışmada olduğu gibi.
- Sosyal sorunlar ile kişilerarası ilişki sorunlarından kaynaklanan stres, sağlığı olumsuz etkilemektedir. Sağlığın olumsuz etkilenmesi ya stresle bağlantılı hastalıklar (ülseratif kolit gibi) ya da var olan tıbbi durumun ağırlaşması (örneğin, anjin) yoluyla gerçekleşir.
- Sağlık ve gelişim konuları, çocuk istismarı iddialarının araştırılmasında önemli bir faktör olabilir (örneğin, çocukların 'yeterli gelişim sergileyemediği' durumlar).
- Alkol ve madde bağımlılığı gibi birçok sosyal sorun, hem sosyal hizmet uzmanlarını hem de sağlık hizmeti çalışanlarını içeren multidisipliner bir müdahale gerektirir.

Sosyal hizmet ve sağlık hizmeti arasındaki ilişki genellikle karmaşıktır ve bazen güçlüklerle doludur. Yine de her iki uygulama alanının pek çok ortak noktaya sahip olduğu ve birbiriyle ilişkili olduğu açıktır.

**Uygulama odağı 2.3**

Russell, ruh sağlığı alanına geçmeden önceki üç yıl çocuk bakım ekibinde çalışmıştı. Yeni zorluklarla karşılaşmayı dört gözle bekliyordu, ancak sağlık kuruluşlarının medikal modele olan güçlü bağlılığından dolayı bir sağlık kuruluşunda çalışmanın epey zor olduğunu fark etmemişti. Çocuk refahı alanında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı olarak, önemli sıkıntılar yaşamadan, sağlık alanındaki meslektaşları ile birlikte çalışmıştı. Sorun yaşamamasının nedeni, bütüncül bakışa dayanan çalışma etiğiydi. Böylece çocuk ve ailesine, onları kuşatan çevreyi göz önüne alarak bakıyordu. Fakat yeni kuruluşunda, vurgu-

nun daha dar olduğunu gördü: hemen hemen durumun sadece tıbbi yönüne odaklanılıyor, ilaç tedavisi ya da ayaktan tedaviye büyük önem veriliyordu. Başlangıçta cesareti kırıldı fakat daha sonra her hastanın durumunun geniş sosyal yönlerini dikkate alarak, tıbbi tedaviyi daha bütüncül hale getirebilmek için ekip kültürünü etkilemeyi kafasına koydu. Her şeyi bir günde değiştiremeyeceğinin farkındaydı, ancak uzun dönemli çabaların değerli olacağını düşünüyordu.

## Bireye yönelik sosyal hizmetler

Birinci bölümde belirtildiği gibi, sosyal hizmet disiplini bireye yönelik sosyal hizmetleri büyük ölçüde şekillendirir. Bu nedenle, bu alandaki politika sosyal hizmet alanındaki personelin gündelik çalışmalarıyla doğrudan ilgilidir. Bu çalışmalar, genel olarak üç geniş alana ayrılabilir.

- *Çocuk bakımı* Bu alan, özellikle korunma gereksinimi olan çocuklar ve onların aileleriyle bir arada çalışmayla ilgilidir. Korunmaya ve bakıma gereksinimi olan çocukları ya da eğer destekleyici hizmetler sağlanmazsa böylesi bir koruma ve bakıma ihtiyaç duyar hale gelebilecek olanları içerir.
- *Toplum bakımı* Toplum bakımı politikasının temel amacı, hastalık, sakatlık, engellilik, ruh sağlığı sorunları ya da böylesi diğer konuların bir sonucu olarak, evde tek başına sorunlarla baş edemeyecek olan insanların kurumsal bakıma ihtiyaç duyabilecek konuma gelmelerini önlemektir. Kaynaklar, kurum temelli bakıma olan ihtiyacı ertelemek ya da bundan kaçınmak amacıyla, toplum içerisinde insanları desteklemeye yatırım için kullanılır.
- *Ceza ve adalet sistemi* Sosyal hizmet suç işleme davranışına yol açan kişisel ve sosyal sorunlara ışık tutarak ceza ve adalet sisteminde önemli bir rol oynar (çocuklarla ilgili adli kararları da içererek). Böyle bir çalışma, yargı sistemi, hapishaneler ve suça sürüklenen çocuk ve gençlere yönelik kurumlarla yakından ilgilidir.

Tabi ki bu, ne kapsamlı bir listedir ne de sıralanan kategoriler birbirinden bağımsızdır. Yine de bu üç bölümden oluşan ayrım, bireylere yö-

nelik sosyal hizmetlerin temel alanlarına ilişkin yararlı bir bakış açısı sağlar.

Sosyal hizmet disiplini sadece yukarıda sözü edilen üç alanla ilgili değildir, sosyal politikanın beş alanında da yer alır. İstihdam ve aile politikaları da, sosyal hizmetin politika bağlamına katkı sağladığı diğer iki örnektir. Ancak, yeterli yer olmadığından bu iki konu burada ayrıntılı olarak incelenmeyecektir. Sosyal hizmet uzmanları burada bahsedilen politika içeriğine dair bilgisini geliştirmelidir. Bu konuda daha fazla bilgi edinmek için, bölümün sonundaki 'daha fazla bilgi için' kutusuna bakabilirsiniz.

## Kurum politikası

Sosyal politika, benzer şekilde, yasayı yorumlamayı ve uygulamayı içerir. Bu nedenle kurum politikası, daha geniş yasal çerçeve ve politika konularına ilişkin anlayış geliştirmeyi ve onları uygulamanın gerçeklikleri ile ilişkilendirmeyi içerir. Kurum politikası, daha genel olan yasal çerçeve ve politika konularını, kurumun ilgili olduğu spesifik koşullarda uygulamayı sağlayacak şekilde daraltır.

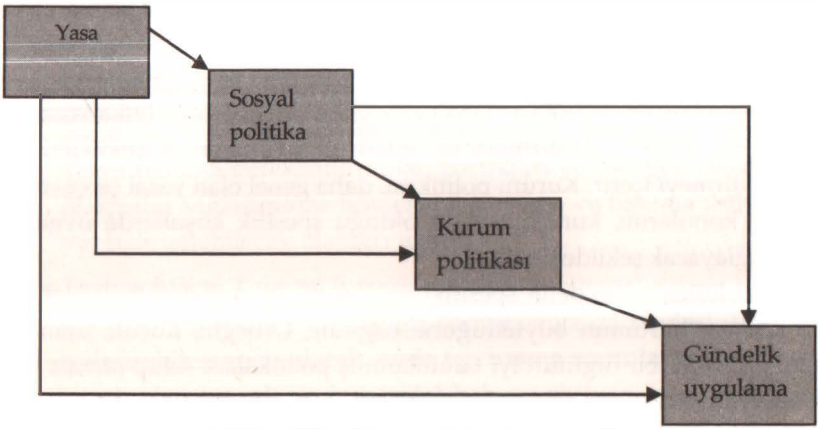
Bir politikanın ne denli spesifik olabileceği, en azından belli ölçüde, söz konusu kurumun büyüklüğüne bağlıdır. Örneğin, küçük, uzmanlaşmış gönüllü bir örgütün iyi tanımlanmış politikalara sahip olması daha kolaydır. Ancak büyük ve farklı coğrafi alanlarda hizmet veren, çeşitli hizmet ve politika alanları olan büyük bir sosyal hizmetler bölümü açısından bunu başarmak daha zordur.

Politikaların kurum içerisinde farklı düzeylerde olması da mümkündür. Örneğin, büyük bir çocuk hizmetleri bölümünün kurumun tamamı için uygulanabilir politikaları varken, bazı politikalar yetki dairesi içerisinde bölgeden bölgeye farklılaşabilir. Yukarıda anlatılan bu süreç ve adımlar Şekil 2.3'de gösterilmiştir.

Benzer şekilde, kurum politikası açısından hangi politikaların işlevsel olduğunu da (yani eyleme dönüştürüldüğünü) göz önünde bulundurmak önemlidir. Ne yazık ki politikaların yalnızca kâğıt üzerinde kalması sıkça rastlanılan bir durumdur. Bu açıdan onlar, kurumun resmi politikasının bir parçası olarak düşünülürken, aslında uygulanmazlar. Örneğin, bir örgütün ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına yönelik fırsat eşitliği poli-

tikası olabilir, ne var ki bu fiilen eşitlikten uzak bir biçimde uygulanabilir. Hatta daha uç vakalarda, personel bazı politikaların var olduğunu bile bilmiyor olabilir; işlemselleştirmenin sınırlı bağlamı böyle bir şeydir.

Politikaların işe vuruk hale getirilmesi bir dizi prosedür aracılığıyla gerçekleşir. Bu yaklaşımın açık bir örneği, kuşkulanılan ya da gerçek olduğu açığa çıkan çocuk istismarı vakalarına tepki verirken uygulamaya rehberlik eden çocuk koruma prosedürünün kullanılmasıdır. Bu tür prosedürler, çocuk koruma çalışmaları yapan çeşitli kurumlar (sosyal hizmetler, sağlık, eğitim ve polis) tarafından, multidisipliner bir temelde, yerel düzeyde kararlaştırılan bir politika belgesini şekillendirir.




**Şekil 2.3.** Uygulamayı şekillendiren etkenler

Bu belge, şu konularda rehberlik sağlayacaktır:

- istismar örnekleri ya da iddiaları nasıl rapor edilmelidir;
- böyle durumlar nasıl soruşturulmalıdır;
- tıbbi muayene ne zaman ve nasıl olmalıdır;
- bir vaka konferansı ne zaman ve nasıl organize edilmelidir vs.

Bu prosedürler, bazı açılardan mesleki yetkinin kullanılmasına izin veren genel yönetmelikler biçimini alır. Diğer açılardan ise, belli zamanlarda ve durumlarda ne olması gerektiğini vurgulayarak bir hayli kuralcı olabilirler. İkisi arasında ayrım yapabilmek önemlidir. Çünkü prosedür-

leri uygulayamamanın bir sonucu olarak, çocuk zarar görmese bile, açık ve belli bir talimatı izlemedeki başarısızlık kişiyi mesleki zan altına sokabilir.

Kurum prosedürü ve daha genel anlamda politika belgeleri, politikanın uygulamaya aktarılmasını şekillendiren önemli faktörlerdir. Ancak politikanın uygulamaya aktarılmasında sadece bunlar etkili değildir. Diğer bir önemli faktör örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü, belli bir zaman içerisinde, örgütte oluşturulan ortak normlar, değerler, varsayımlar ve örüntülere işaret eder. Bu şöyle özetlenebilir: Bir şeyler yapmamızın yolu örgüt kültüründen geçer.

Bir örgütün kültürü, özellikle de burada uzun süre çalışan ve durumun gittikçe doğal ve kaçınılmaz göründüğüne alışan personel için, kolayca anlaşılamayabilir. Aslında örgüt kültürü, ancak insan bir örgütten diğerine geçtiğinde görünür olmaya başlar —yeni örgütün büyük olmasına gerek yoktur, bir biçimde örgüt kültürünün eskisinden farklı olduğu bir şekilde anlaşılabilir.

Bunu, bir örgüt kültürünün politikanın operasyonel hale getirilmesi üzerinde temel bir etkisi olmasından anlayabiliriz. Çünkü örgüt kültürü, genelde örgütsel davranış üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir. Örneğin, değişime karşı olan bir kültürün olduğu yerde (insanların risk almaktan çekindiği yerde; 6. Bölüme bakınız), politikalar değişimi engellemek için uygulanacaktır. Benzer şekilde, öğrenmeye bağlılıkla tanımlanan bir kültürün bulunduğu örgütte, mesleki eğitim ve personel gelişimi ile ilgili politikalar, sorunların çözümüne yönelik diğer kurumlarda olduğundan daha işlemsel (operasyonel) durumdadır.

Bazı yerleşmiş kalıplar yasa ve politika alanıyla bütünüyle uyumlu olmayabilir. Örneğin, toplum bakımı politikası, belirlenmiş ihtiyaç alanlarına yönelik yaratıcı yanıtları cesaretlendirir, fakat birçok örgüt yenilikçi düşünmeye açık bir kültüre sahip değildir.

Örgüt kültürü, 'gelenek ve uygulama'dan doğar. Belli bir zaman dilimi içerisinde oluşan bu alışkanlıklar ve kalıplar, örgüt yapısının bir parçası olacak şekilde kökleşmiştir. Bunun, aşağıda sıralananlar da dahil olmak üzere, bir dizi içerimi vardır:

- Belli bir örgütte hüküm süren normların bir sonucu olarak, uygulamanın bazı boyutları, diğer uygulamaların göz ardı edilmesi

pahasına vurgulanabilir. Örneğin, bir sosyal hizmet kurumu, gündelik acil çalışmalara, önleyici çalışmalara olduğundan daha çok yer verebilir.

- Tabu olarak görülen veya hakkında konuşulması söz konusu bile olmayan bir dizi alan yaratılmış olabilir. Örneğin bazı kültürler, duygusal konular uygulamanın merkezinde olsa bile, bu konuların tartışılması konusunda katıdır.
- Bir örgütün kültürü ile diğerinin kültürü arasında çatışma olabilir. Örneğin, örgütlerin farklı tarzları ekip çalışması içerisindeki çatışma ve gerilimlere neden olabilir.
- Örgüt kültürü, genellikle, toplumsal cinsiyet konusunda ön yargılıdır. Örneğin, bazı örgütlerin çalışmalarında belirgin bir biçimde 'maço' yaklaşım vardır.

O halde örgüt kültürünün bir parçası olarak gelişen örüntüler, yasa ve politikanın gündelik uygulamanın gerçekliklerini ne kadar geniş boyutlarda şekillendirdiği açısından oldukça önemli ve etkilidir.

## Mesleki uygulama

1. Bölüm'de bahsettiğim gibi, mesleki uygulama belli ölçüde sağgörü ve kişisel yargı gücünü içerir. Yani sosyal hizmet, kuralları ve prosedürleri izlemekten çok daha fazlasıdır —her adımda yargılar şekillendirilmeli ve kararlar alınmalıdır. Sonuç olarak, yasa ve politika bağlamının çeşitli katmanları olmasına rağmen, bu süreçte önemli derecede özerklik olduğunu kabul etmeliyiz (büyük bir bürokratik sistem içerisinde çalışmak, özerkliğin olmadığı ya da az olduğu şeklindeki yanıltıcı ve potansiyel olarak tehlikeli izlenimler verebilmesine rağmen). Bu nedenle yasa ve politika bağlamını soyut bir biçimde düşünmek yeterli değildir —bağlam ile gündelik uygulama arasındaki ilişkiyi de dikkate almamız gerekir.

### Yorumlama

Yasa ve politikanın etkisi çok güçlü olmasına rağmen, bu yasa ve politikaların yorumlanması gerekir —çünkü yasalar yapılması gerekeni en ince ayrıntısına kadar belirtmez. Örneğin, NHS ve 1990 tarihli Toplum Ba-

kım Yasası toplum bakımına ihtiyaç duyan insanlardan bahseder, ancak bu kavram çok kesin olmayan ve yorumlamayı gerektiren bir kavramdır. Gerçekten toplum bakım hizmetlerine ihtiyaç duymak ne demektir? Bu hizmetlere ihtiyaç duyan kimdir ya da kimin ihtiyaç duymadığına nasıl karar veririz? Bunlar, genelleştirilmiş bir düzeyde ele alınmaktansa, doğrudan somut koşullar içerisinde tanımlanması gereken konulardır. Böyle konular, sosyal hizmet uzmanları gündelik uygulamalarını gerçekleştirirken çözülür.

Benzer şekilde 1989'daki Çocuk Yasası, 'korunma gereksinimi olan çocuk' kavramını kullanır. Ancak bu kategoriye kimlerin girdiği sorusu vakadan vakaya değişmektedir ve yorumlamaya açıktır. Yorumlamaya olan ihtiyacı ortadan kaldırmak için, böyle detayları yasal hükme bağlamak kolay değildir (ya da tercih edilmez). Braye ve Preston-Shoot (1997)'un da vurguladığı gibi, uygulamada yasanın kullanımı basit ya da sorunsuz değildir.

## Bilginin kullanımı

Yasa ve politika konuları karmaşık ve geniş kapsamlıdır. Uygulayıcılar, en azından, söz konusu bilgi temeline ilişkin temel bir anlayışa ihtiyaç duyarlar. Ancak onlardan yasa ve politikanın tüm boyutlarıyla ilgili olarak kapsamlı bilgi sahibi olmalarını beklemek gerçekçi olmayacaktır. Bunun nedeni şudur:

- Yasa ve politika konuları, mesleki ve teknik eğitimde güçlü bir biçimde yer almalıdır.
- Çalışanlar, bilgi temelindeki gelişmeleri yakalamaya ihtiyaç duyarlar. Bu nedenle, yasalardaki değişikliklerin yeni eğitim ihtiyaçları ürettiğini dikkate almalıyız.
- Uygulayıcıların bilgilerindeki boşluklar nedeniyle zaman zaman hatalar yapılabileceğini kabul etmeliyiz.
- Uygulayıcılar; referans kitaplar, politika ve yönetmelikler, yönetici ve yasal danışmanlar vb. aracılığıyla yasal bilgiye nasıl ulaşacaklarını bilmelidir.

Dolayısıyla, yasal çerçeve ve politikanın getirdiği zorunlulukların ne ölçüde karşılanacağı, bir dereceye kadar, uygulayıcıların mevzuat bilgilerini ne kadar etkili ve yerinde kullandıklarına bağlıdır. Tabii ki, yasa mükemmel değildir ancak onu daha da kusurlu kılan şey, uygulayıcıların oldukça geniş bir bilgi temeli kullanarak gerçekleştirdiği uygulamanın kendisidir.

## Becerilerin kullanımı

Benzer bir argüman becerilerin kullanımıyla ilgili olarak da geliştirilebilir. Yasa ve politikayı uygulamak bir beceri etkinliğidir. Örneğin, yasayı kullanırken, kanıt toplama ve sunmadaki beceriler önemlidir. İstismar edilmiş bir çocuk ile ilgili mahkemenin verdiği bakım kararını uygulamak, özellikle de ebeveynlerin itiraz etmesi durumunda, büyük oranda sosyal hizmet uzmanının güvenilirliğine bağlıdır.

Elbette beceriler; deneyim, güven, süpervizyon ve eğitime çok şey borçludur. Bu nedenle becerilerin kullanımı, yasa ve politika yetkilerinin gündelik uygulamaya dönüştürülmesinde önemli olan bir başka değişkendir. Bu, önemli bir temayı perçinler: yasal çerçeve ve politika bağlamı arasındaki ilişki ve gündelik uygulama, doğrudan, basit ya da açık değildir.

## Değerlerin kullanımı

Elbette yasa ve politika tarafsız ya da değerden bağımsız değildir. Hatta yasa ve politika belirli değer dizilerini yansıtır. Örneğin, ailenin değeri, çocuk bakım mevzuatının oldukça önemli bir özelliğidir. Ancak bu, uygulayıcı değerlerinin, yasa ve politikanın kullanıldığı uygulama açısından önemli olmadığı anlamına gelmez.

5. Bölüm, sosyal hizmette değerlerin rolü üzerine yazılmıştır. Bu bölümde değerlerimizin, görevlerimizi nasıl sürdürdüğümüz üzerindeki kaçınılmaz etkisini tartışacağım. Bu nedenle yasal çerçeve ve politika bağlamını, kuralları ve prosedürleri izlemenin bir parçası olarak görmek aşırı basitleştirme olacaktır. Sosyal hizmet, bu denli mekanik bir süreç değildir. Uygulayıcılar kendilerini, genellikle, değerlere dayalı olarak karar vermek zorunda kaldıkları durumlar içerisinde bulurlar. Örneğin, çocuk-

larla çalışırken, çocuk haklarına başvurma konusuna ne kadar değer verdiğimiz, benzer vakalarda nasıl çalıştığımızı büyük ölçüde etkileyecektir (Thomas, 2000).

Bu nedenle değerler, aşağıda belirtilen açılardan, yasal çerçeve ve politika bağlamı ile uygulama arasındaki ilişkide önemli bir rol oynar:

- Değerler, yasa ve politika içerisinde örtük bir biçimde bulunur ve toplumdaki baskın değerleri yansıtma eğilimindedir.
- Değerlerimiz, yasa ve politikayı uygulama ve yorumlama biçimimizi etkileyebilir.
- Zaman zaman, yasa ya da politikayı destekleyen değerler ile uygulayıcıların değerleri arasında bir çatışma olabilir.

## Hesap verebilirlik

Yasa ve politika, uygulamaya yönelik detaylı bir reçete sağlamadığından, sosyal hizmet uzmanları bireysel olarak eylemlerinin sorumluluğunu üstlenmek zorundadır. Bu, onların hesap verme yükümlülüğü taşıdıkları anlamına gelir. Yasa ve politika, uygulamayı şekillendirmede etkili olmasına rağmen, gündelik uygulamanın temelini şekillendiren şey, esas olarak uygulayıcıların eylem ve kararlarıdır —bu, sosyal hizmet uzmanının hesap verebilir olması gerektiğini ifade eder.

Kısacası, mesleki uygulama hesap verilebilir bir uygulamadır. Bunun nedeni, yasa ve politikanın, 'ne yapılması' gerektiğini kesin olarak belirtmemesidir —bu, uygulayıcının profesyonel bir biçimde hareket etmesini ve karar vermesini gerektiren bir durum yaratır.

**Deneyimin sesi 2.3**

Bazı insanların, neden mesleki hesap verilebilirlik düşüncesini korkutucu bulduğunu anlayabiliyorum, ancak ben bu kavramı yararlı buluyorum. Bir kere, mesleki hesap verilebilirlik, beni ayaklarımın üzerinde tutar; her an eylemlerimden dolayı hesap vermem gerekebileceğini bilmek, kayıtsız kalmamı engeller. Bunun aynı zamanda, sosyal hizmet mesleği için de iyi bir şey olduğunu düşünüyorum. Eğer birisi ailemle ilgili karar verecekse, o kişinin işini ciddiye aldığından ve yetkilerini sorumlu bir biçimde kullandığından emin olmak isterim.

*Frances, çocuk merkezinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı.*

## Yasanın Sınırları

Bir önceki bölümden hareketle, yasanın uygulama için kesin talimatlar sağlamadığını bilmek önemlidir. Bir adım daha ileri gittiğimizde ise, birçok uygulama boyutunda yasa ve politikanın sınırlı etkisinin olduğunu fark ederiz. Örneğin, Dalrymple ve Burke (1995), yaşlı istismarı konusunda sosyal hizmet uzmanlarının yasalardan çok az yararlanabildiğine ya da hiç yararlanamadığına dikkat çeker; aslında sosyal hizmet uzmanlarının —günümüzde bakıma muhtaç yetişkinlerin istismar sorunlarına ilişkin farkındalık artmış olmasına rağmen— rotasız bir gemide ilerlediğine değinir (Martin, 2007).

Bu nedenle, bakış açımızın içerisinde yasa ve politikayı görmek zorundayız. Pek çok açıdan yasa ve politika gerçekten çok etkilidir ancak uygulamanın bazı alanları için, özellikle de mesleki takdir yetkisi ön plandaysa, sınırlı bir etkiye sahiptir.

## Sonuç

Bu bölüm, yasanın karmaşık politik süreçlerin bir sonucu olarak ortaya çıktığını göstermektedir. Bir kez ortaya çıktığında ve uygulandığında ise, aşağıda ele alınan konularda büyük bir etkiye sahiptir:

- sosyal politikayı, yerel ve ulusal düzeyde, kurum politikasını ise bireysel örgütler içerisinde şekillendirmede;
- sosyal hizmet kurumları içerisindeki öncelikleri etkilemede;
- devlet ile özel ve gönüllü sektörler arasındaki ilişkiyi belirlemede;
- devletin farklı 'kolları' arasındaki —örneğin sağlık ve bireye yönelik sosyal hizmetler— ilişkiyi belirlemede;
- toplumdaki baskın değer ve düşünceleri pekiştirmede;
- mesleki uygulama için bağlam oluşturmada;
- duruma özgü kararlar vererek eyleme geçmede,
- kesin adımlar atılmasını önlemede;
- kurumları ve uygulayıcıları kendi uygulamaları için hesap verebilir kılmada;
- daha geniş anlamda sosyal politika ve daha spesifik anlamda mesleki uygulama açısından değişimin motor gücü olarak eylemde bulunmada.

Bugüne dek, yalnızca, sosyal hizmetin yasa ve politika bağlamındaki temel özelliklerini kapsamak mümkün olmuştur. Aşağıdaki 'daha fazla bilgi için' kutusu, sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç duyduğu daha derin bilgiyi nasıl edineceklerine ilişkin bir kılavuz olarak değerlendirilmelidir.

Bu bağlam oldukça karmaşık bir bağlamdır ve politik değişimler, politikalardaki gelişmeler ve yeni yasaların bir sonucu olarak sürekli değişir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının, uygulamayı etkileyen yasa ve politikalardaki son gelişmeleri yakından izlemeleri önemlidir. Bir meslek elemanının, eğitimi süresince bu konularla ilgilendiği halde, çalışma yaşamının sonraki yıllarındaki yeni gelişmelere yeterince ilgi göstermemesi çok olumsuz sonuçlar doğuracaktır.

Sosyal hizmet uzmanları bir yanda yasa ve politikalarla ilgili web sitelerini takip ederken diğer yandan gazetelerin toplumsal sorunlara yer veren sayfalarını ve ilgili diğer yayınları okumalıdır.

**Daha fazla bilgi için**

Thompson and Thompson (2008b)'nın 1.1 ve 2.5 numaralı bölümleri, sosyal hizmetin yasa ve politika bağlamı konusunda iyi bir giriş niteliğindedir.
Sosyal hizmet mevzuatına ilişkin bilgi sağlayan çok sayıda kitap vardır. Örneğin, Brayne ve Carr (2008); Braye ve Preston-Shoot (1998), özellikle baskı karşıtı uygulama özelinde, yasayı, uygulama içinde ele alırken, karşılaşılan karmaşıklıklar ile karışıklıkları açık bir biçimde tanımlamışlardır. Lawson (2008) ve Doyle (2008) engellilik konularıyla ilgili mevzuata genel bir bakış sunar. Bartlett ve Sandlad (2007) ruh sağlığı mevzuatını anlatır. White, Carr ve Lowe (2008), 1989 Çocuk Koruma Yasası ve buna ilişkin yorumları içerir.
Sosyal politika ile ilgili olarak, Jordan (2006) konu üzerinde düşündürmeye zorlayıcı bir yaklaşım sunarken, Alcock (2003), Adams (2002) ve Baldock, Manning ve Vickerstaff (2007) giriş niteliğinde bilgiler sunar. Ungerson ve Kember (1997) sosyal politikanın toplumsal cinsiyet bağlantıları üzerine bilgiler sunarken, Williams (1989) eleştirel olduğu bilinen, baskı karşıtı yaklaşımı ele alır. Yoksulluk, Lister (2004) ve Pantazis, Gordon ve Levitas (2006) tarafından iyi bir şekilde ele alınmıştır.
Clements ve Thompson (2007) toplum bakımı mevzuatına kapsamlı bir bakış sağlar. Ahmad ve Atkin (1996) toplum bakımının ırkla ilgili yanlarına odaklanır. Thompson ve Thompson (2005) toplum bakımı politikası hakkında bilgi verir.

**Alıştırma 2.1**

Yasal çerçerçeveyi temel alarak çalışma düşüncesi sizde ne tür duygular uyandırıyor? Bu konuda kendinize ne kadar güveniyorsunuz? Bu konuda olumlu düşünceye sahipseniz, bir sosyal hizmet uzmanı olarak bundan azami ölçüde nasıl istifade edebilirsiniz? Eğer olumsuz düşünüyorsanız, sosyal hizmetin artan zorlukları karşısında kendinizi daha donanımlı hissetmek için ne tür adımlar atmanız gerekir? Ne gibi desteklere ihtiyaç duyuyorsunuz?

**Alıştırma 2.2**

Bu alıştırma için, mevzuatın sosyal hizmet uygulaması ile ilgili olan üç parçasını tanımlamanız gerekecek. Bu üç parçanın her biri için aşağıdaki soruları cevaplayınız.

1. Bu yasa, sosyal hizmet uzmanları için hangi temel yükümlülükleri getiriyor?

2. Bu yasanın sosyal hizmet uzmanlarına verdiği belli başlı yetkiler nedir?

Bu alıştırma için, yukarıdaki öğrenme rehberi bölümünde bahsedilen literatüre başvurmanız gerekebilir veya deneyimli bir sosyal hizmet uzmanından tavsiye almaya ihtiyacınız olabilir.

*Çevirenler:* Buğra Yıldırım & Eda Beydili

# 3
# BİLGİ TEMELİ

## Giriş

2. bölümde yasal ve politik bağlamın uygulama üzerinde önemli bir etkisi olsa bile, bu bağlamın belli/özel bir durumda nasıl ilerleme kaydetmemiz gerektiği konusunda bize ayrıntılı bir çerçeve sunmadığı vurgulanmıştır —yine de hatırı sayılır ölçüde mesleki bir özerklik söz konusudur: sosyal hizmet uzmanının kendi mesleği konusunda kararlar almak zorunda olması bakımından. Sosyal hizmet, mekanik bir biçimde, üzerine kafa yormaksızın yapılamaz (oysa, 6. Bölüm'de tartışacağım gibi, çoğu kişi çok zararlı sonuçlarıyla birlikte buna teşebbüs etmektedir). Öyleyse yaslanacağımız bir bilgi temeline ihtiyaç vardır; böylece, harekete geçerken her defasında tekerleği yeniden icat etmiş olmayız. Bilgi temeli, büyük oranda, benzer arka planları olan ve bizlere bilgi ve deneyimlerini miras olarak bırakmış olan uygulayıcılar, kuramcılar ve araştırmacıların bilgi birikimini temsil etmektedir. Bu, onların bilgi ve deneyimlerini olduğu gibi toptan kabul etmemiz gerektiği anlamına gelmez, ama bu bilgi temelini göz ardı edip başkalarının hatalarından ve başarılarından ders çıkarmadan her güne sil baştan yeniden başlamak da çok aptalca olacaktır.

Bu bilgi temeli çok geniş ve karmaşıktır. Uygulama, kuram, politika ve araştırma ile elbette sosyal sorunların ortaya çıktığı sosyal, ekonomik ve politik koşullarda oluşan gelişmelerin bir sonucu olarak daima gelişmektedir. Şu halde, tüm sosyal hizmet bilgi temelini bir bölümde (hatta bir kitapta!) sunmaya çalışmak gerçekçi olmayacaktır. Dolayısıyla benim

buradaki amacım daha mütevazıdır. Burada sunduğum şey öncelikle bilgi temelinin nelerden oluştuğuna dair bir genel değerlendirme (fakat bu bile kapsamlı değildir) yapmaktır. İkinci olarak, bilgi temeline dair ne tür bir yaklaşımın sergileneceği hususunda bir tartışma ve son olarak, sosyal hizmet uzmanları için, mevcut olan bilgi temelinden yararlanılmaz veya bu bilgi temeli uygun ve etkili bir biçimde kullanılmazsa ne tür sorunların ortaya çıkacağına dair bir tartışma yürütmektir. Öyleyse, sosyal hizmet bilgi temelinin çerçevesini çizerek başlayalım.

## Sosyal hizmet uzmanının bilmesi gerekenler nelerdir?

Ne kadar da kapsamlı bir soru! Bu soruya yanıt vermek için bilgi temelini bir dizi alt bölüme ayıracak ve her birini sırasıyla ele alacağım. Şunu da vurgulamak gerekiyor ki, burada bilginin öğelerini sınıflama biçimime dair kesin hiçbir belirleyici yoktur. Başka yazarlar farklı kategoriler kullanabilir; ama mesele, hangi kategori sistemlerinin doğru ya da yanlış olduğu değildir. Burada önemli olan, çok karmaşık bir bütünü, anlamayı kolaylaştırması bakımından yönetilebilir parçalara ayıracak bir sınıflandırma sistemi kullanmaktır. Bu 'parçalar' gerçekte birbirinden ayrı olmak zorunda değildir —aslında bunlar genellikle ince ve dolambaçlı biçimlerde kesişmiş, iç içe geçmiş ve birbirini etkileyen parçalardır. Öyleyse bu kategoriler bilginin öğelerini ayırmak üzere kesin bir yordam olmaktan ziyade anlamaya yardımcı olmayı hedeflemektedir. 2. Bölüm özellikle yasal ve politik bağlama dair konulara ayrıldığı için ben burada bunların sosyal hizmetin bilgi temelini desteklemede oynadıkları role dair bir tartışmayı tekrar etmeyeceğim.

### İnsanın gelişimi

Belli bir duruma nasıl müdahale edileceği bir dizi faktöre bağlı olsa da, bu konuların en önde geleni insanın gelişimine —insanın yaşam döngüsüyle ilgili konulara— dairdir. Örneğin, bir sosyal hizmet uzmanının bir çocuğa verdiği yanıtla, orta yaşlı veya yaşlı bir yetişkine verdiği yanıt farklı olacaktır. Benzer şekilde, beş yaşındaki bir çocukla çalışırken on beş yaşındaki bir çocuğa davrandığımızdan farklı bir tepki veririz. Bu böyle-

dir, çünkü insanların yaşamları üzerindeki etkisi açısından yaşam döngüsünün önemlinin, insanların yaşam döngüsü içinde nerede olduklarına bağlı olarak farklı güçlükler ve sıkıntılar yaşayacaklarının farkındayızdır.

Büyüyüp geliştikçe yaşam döngüsünün etkilerini hissederiz. Çünkü yaşam döngüsünde ulaştığımız evre, sorunların ne olduğuna, karşılaştığımız güçlüklere ve bu sorun ve güçlüklere nasıl çözüm bulabileceğimize ilişkin önemli bir bağlamsal faktördür. Yaşam döngüsünün evreleri farklı kuramcılar tarafından farklı biçimlerde sunulmuştur, ama buradaki amaçlarımız doğrultusunda bu evreleri aşağıdaki gibi çerçevelendireceğim:

- *Bebeklik* Korunma ve beslenme için başkalarına fazlaca bağlı olduğumuz en erken yaşam evresidir. Bu evredeki deneyimler, dünya görüşümüz ve yaşamımızın sonraki yıllarını derinden etkileyebileceği için psikolojik gelişimimiz bakımından önemlidir.
- *Çocukluk* Bebeklikten çıktığımızda, iyi bir korunma ve beslenme ihtiyacımız hâlâ devam etmesine rağmen, daha bağımsız olduğumuz bir süreç başlar. Yine, bu gelişim evresi bizim psikolojik tepkilerimizi ve tutumlarımızı şekillendirmede epeyce önemli olabilir.
- *Ergenlik* Çocukluktan yetişkinliğe geçerken "ergenlik" denilen bir geçiş dönemine gireriz. Bu genellikle bir "fırtına ve stres" dönemi olarak tasvir edilir, ama yine de gerçekte genç insanların büyük kısmı ergenliği aşırı güçlük veya dram olmaksızın atlatır (Lipsitz, 1980). Bununla birlikte bu dönem, insanların genellikle kariyer planlarını yaptıkları veya yaşamlarının hangi yöne doğru seyretmesi gerektiğine dair fikirler geliştirdikleri bir dönem olduğundan, yaşamdaki önemli bir evreye karşılık gelir.
- *Erken yetişkinlik* Bu evre genellikle insanların iş, cinsel ilişkiler, yuva kurma, çocuk sahibi olma ve benzeri yollarla yetişkin dünyasına adım attıkları bir evre olarak görülür.
- *Orta yaş* Bu evre, kalıpların daha da yerleştiği, olgunluk ve deneyimle nitelendiği bir dönem olarak görülür. Genellikle konsolidasyon (pekiştirme ve sağlamlaşma) dönemi olarak görülür.
- *Yaşlılık* Aşağıda tartışacağım üzere, yaşlılık, basmakalıp bir ifadeyle, çoğunlukla bağımlılık, zayıflık ve baş edememe dönemi olarak nite-

lendirilir. Gerçek ise çoğu yaşlı için çok farklıdır. Bu farklılığı göz ardı etmek yaşa dayalı ayrımcılık yapmak demektir.

- *Ölüm* Ölüm her zaman yaşam döngüsünde bir evre olarak tanınmaz. Aslında ölüme dair konular genellikle, sanki bir tabuymuş gibi, göz ardı edilir. Bununla birlikte ölüm, yaşam döngüsünün çok önemli bir parçasıdır.

Sosyal hizmet uzmanları için yaşam döngüsünü anlamak, sadece aşağıdakiler açısından değil, pek çok durumda gerekli olan bir koşuldur:

1. Yardım edilen insan veya insanları anlamak, insanların yaşam döngüsünde hangi evreye eriştiklerini ve bunun onlar için ne anlama geldiğini anlamak bakımından önemlidir.
2. Sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı problemler pek çok durumda gelişim evreleriyle ilgilidir. Örneğin, çocuk istismarı vakaları, genellikle, hayatta kalmak için ebeveyn bakımına bağımlı olan bebeğin ihmali ile ilişkilidir.
3. Bir evreden diğerine geçen insanlarda —ergenlik buna yaygın bir örnektir— uyum sağlamada zorluklar oluşabilir. Kriz müdahalesi — aşağıda tartışıldığı gibi— bu olgu ile yakından ilişkilidir.
4. Farklı insanlar engellilik veya diğer sosyal faktörlerin sonucu olarak yaşam döngülerini farklı şekilde deneyimleyebilirler.

Yaşam döngüsü, insanlardan beklenen, insanların uyması gereken katı çerçeveler olarak kullanıldığında, özellikle bu çerçeveye uymayanları 'sapkın' olarak tanımlaması açısından tehlikeli olduğu için bu son nokta özellikle önemlidir. Yaşam döngüsü istatistiksel olarak sıradan olan anlamında 'normal' olanı tanımlamaktadır. Bu durum, bu kalıba uymayan bireylerin ve grupların problem teşkil etme veya probleme sahip olma anlamında zorunlu olarak 'anormal' oldukları anlamına gelmez. Aslında şunu kabul etmeliyiz ki, yaşam döngüsüne geleneksel yaklaşım potansiyel olarak çok baskıcıdır. Çünkü geleneksel yaklaşım, genel örüntülere uymayan insanları dışlama eğilimindedir (örneğin, engelliler, geyler ve lezbiyenler) ve aynı zamanda toplumsal cinsiyet ve kültürel farklılıkları dikkate alma konusunda başarısızdır. Bilinmelidir ki, yaşam döngüsü gelişimin ortak basamaklarını anlamaya başlamak için bir araçtır ve 'anormallik' hakkında yargılara varmak için kalıp çerçeveler sunmaz. Yaşam

döngüsü, bilginin kullanımı bakımından önemli bir noktadır. Bu noktaya aşağıda döneceğim.

Farkında olunması gereken bir diğer önemli husus, yaşam döngüsünün basit bir biyoloji konusu olmadığıdır. Açıktır ki, işin biyolojik boyutu da vardır. Örneğin, bebeklikteki bağımlılık gibi. Bununla birlikte, yaşam döngüsünde biyolojinin rolüne çok şey yüklemeye karşı uyanık olmalıyız. Burada göz önüne alınması gereken psikolojik, sosyal, politik ve varoluşsal boyutlar da vardır (Thompson, 1995a). Yaşam döngüsünün her aşaması yeni varoluşsal güçlükler getirdiği için aslında varoluşsal boyut çok önemli sayılabilir —varoluşumuzun gündelik gerçekliği ile uğraşırken çözülmesi gereken yeni sorunlardır bunlar.

Yaşam döngüsü açısından ilişkilerde çok önemli ve birleştirici bir konu, yaşamımız boyunca geliştirip sürdürdüğümüz benlik duygusu olarak kimliktir. Kimlik ne değişmez bir şeydir ne de tamamen kontrolümüz dışında olan bir konudur. Kimlik, birey ile onun kişisel ve toplumsal koşulları arasındaki sürekli etkileşimi gösterir. Mecazi olarak ifade edecek olursak, hayatımızı yaşarken karşılaştığımız durumları anlamlandırmak, onların üzerimizdeki etkilerini bütünleştirmek, bir tutarlılık ve süreklilik duygusunu daimi kılmak suretiyle yazdığımız 'biyografimiz'dir. Kimliğimizle ilgili sorunlarla (örneğin, düşük benlik saygısı), sosyal hizmet uygulamasında yaygın bir biçimde karşılaşırız.

## Din ve tinsellik

Moss (2005) din ve tinselliğin insanların hayatlarının önemli bir parçası olduğunu ve sosyal yardım mesleklerinin (sosyal hizmet uzmanları da dâhil olmak üzere) bu konuları göz önüne alma noktasında başarısız olmalarının tehlike arz edebileceğini vurgulamıştır. Moss'a göre din ve tinsellik birbiriyle yakından ilişkili gibi gösterilse de aynı şey değildir. İkisi de yaşamımıza anlam vermeye yardımcı olan hedef ve amaç duygusuna sahip olmayı içermektedir; fakat dindar olmaksızın da tinsel olmak mümkündür. Bu durum sosyal hizmet uzmanları için iki konuyu gündeme getirmektedir:

1. İnsanların, yaşamlarında potansiyel olarak önemli olan birtakım dini inançlara sahip olabileceğini dikkate almak durumundayız. Bu tür konuları ihmal etmek yalnızca etkili olmayan uygulamalarla sonuç-

lanmaz, aynı zamanda insanların dini duyarlılıklarına hücum ederek ve ciddi şekilde saygısızlık yaparak baskıcı bir uygulamayla sonuçlanır.

2. İnsanların yaşamlarında dini esasların açık bir biçimde bulunmadığı durumlarda dahi tüm insanlar için tinselliğin önemini yok saymamalıyız. Her birimiz tinselliğe dair bazı temellere sahibiz. Bu tinsellik meselesi, yaşamımıza verdiğimiz anlam, kim olduğumuza dair geliştirdiğimiz anlayış ve daha geniş şema içerisinde nereye uyumlandığımızla ilgilidir. Bu konuları ihmal etmek yardım etme girişiminde bulunduğumuz insanların zararına olacaktır.

Uzun zamandır tinsellik konusu sosyal hizmet camiasında pek az araştırılmış ve ele alınmıştır, fakat ona şimdilerde hak ettiği değer verilmeye başlanmıştır. Günümüzde bu konuda giderek büyüyen bir literatür vardır (daha çok bilgi için bölümün sonundaki 'daha fazla bilgi için' kutusuna bakınız) ve konunun önemine ilişkin farkındalık artmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarından dünyadaki tüm dinler veya insanların takip ettikleri çeşitli karmaşık tinsel yollar hakkında uzman olması beklenmemelidir, fakat aşağıda ele alınan maddeler makul beklentilerdir:

- insanların yaşamında tinsellik ve din konularının önemine ilişkin farkındalığa ve onları (tinsellik ve din konularını) ihmal etmenin tehlikelerine ilişkin bir farkındalık;
- başlıca dinlere dair en azından temel düzeyde bir bilgi ve anlayış;
- daha çok şey öğrenmeye istekli olma ve gerektiği zaman yeni bilgileri nasıl elde edebileceğini bilme,
- insanların yaşam deneyimlerini, sorunlarını ve bunların potansiyel çözümlerini şekillendirmede tinselliğin rolüne hassasiyet gösterme.

Tinsellik konusu değerlerin önemini irdeleyeceğimiz 5. Bölüm'le de ilgilidir.

**Uygulama odağı 3.1**

Martin ruh sağlığı alanında çeşitli ortamlarda geniş deneyimleri olan bir sosyal hizmet uzmanıydı. Yapmış olduğu işten gurur duyardı ve iyi işler çıkardığı için itibar sahibiydi. Tinsellik ve ruh sağlığı üzerine bir eğitim çalışmasına katıldığında, bu konuların ruh sağlığı alanında ne kadar önemli olduğunu şaşkınlıkla fark etti. İnsanların ruhsal sıkıntılarını basite indirgeyen medikal model yaklaşımının daima eleştiricisi olmuş, ruh sağlığının sosyal boyutlarına oldukça duyarlılık göstermiş, fakat ruh sağlığının tinsel boyutunu göz önüne almamıştı. Eğitim esnasında Martin, müracaatçıların yüzleştikleri çoğu güçlükler ve problemlerle orada tartışılan konular arasındaki ilişkilerin önemini fark edebilmişti. Örneğin, çoğu müracaatçının şikâyet ettiği boşluk duygusunu, onların karşılanamayan tinsel ihtiyaçlarını göz önüne almamıştı. Eğitim sonlandığında karışık duygular içerisindeydi. Bir yandan, meslekteki büyük deneyimine rağmen çalışmalarına tinsel sorunları hiç katmamış olmasından dolayı kendini kötü hissediyor, ama öte yandan, işin olumlu tarafı olarak, müracatçılarına artık daha gelişmiş bir anlayışla yaklaşabileceği ve dolayısıyla daha iyi bir hizmet sunabileceği için büyük bir mutluluk duyuyordu.

## Sosyal süreçler ve kurumlar

Sosyal hizmet uzmanı teriminin sosyal ile başlaması tesadüf değildir. Sosyal bağlam, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı ve tepki vermeleri beklenen durumların hayati önem taşıyan bir parçasıdır. Bu pek çok biçimde uygulanabilmektedir. Aşağıdakiler bunlardan birkaçıdır:

- Karşılaşılan çoğu sorun temelde toplumsal kökenlidir. Örneğin, yoksulluk ve yoksunluğun ya da ırksal saldırıların bir sonucu olarak ortaya çıkan sorunlar.
- Sosyal sorunlar toplumsal olarak inşa edilmiştir. Yani sosyal sorunlar toplum tarafından tanımlanırlar. Örneğin, bazı eylemler kimi ülkelerde illegal diye tanımlanırken, kimi ülkelerde böyle tanımlanmaz (örneğin, fuhuş).
- Potansiyel çözümler çoğunlukla bireyden ziyade topluluk ve toplum düzeyindedir (buna örnek olarak gene yoksulluğu verebiliriz) ve doğrudan müdahaleden ziyade sosyal hizmet uzman-

larının problemlerle ilişkili olarak diğerlerine baskı yapmasını (örneğin, sosyal eylem yoluyla) içerebilir.

- Sosyal hizmetin ilgilendiği sorunlara tepki vermek çoğunlukla geniş sosyal kaynakların kullanımını içermektedir (örneğin, yerel yönetim hizmetleri).
- Kişisel ve psikolojik faktörler boşlukta varolmaz. Toplumsal meseleler, kişisel ve psikolojik faktörleri güçlü biçimde etkiler ve sınırlandırır.
- Bir sosyal hizmet uzmanının herhangi bir duruma müdahil olması sosyal sonuçlar ortaya çıkarabilir (örneğin, damgalanma).
- Sosyal hizmet müdahalesi toplumsal eşitsizliklerin şiddetlenmesi sonucunu doğurabilir. Örneğin, toplumsal cinsiyet kalıp yargılarını pekiştirerek.
- Sosyal hizmet kapsamındaki müdahalelere hükmeden sosyal politikalar, zamanın sosyal, politik ve ekonomik koşullarından köklenir.

Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yapıyı anlamaları önemlidir. Sosyal boyutu yok saymak, müracaatçıların mevcut durumlarının gerçekliğini ve sosyal hizmet dünyasının temel niteliğini yok saymaktır.

Bu, sosyal hizmet uzmanlarının sosyoloji alanında uzman olmaları gerektiği anlamına gelmemektedir. Ancak, sosyal hizmet uzmanları en azından toplumun sosyal süreçler ve sosyal kurumlar bakımından nasıl işlediğini anlamak için temel bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Bu ise, aşağıda yer alan unsurların önemini anlamayı içermektedir:

- *Toplumsal ayrışmalar* Sınıf, ırk, etnik köken, toplumsal cinsiyet, yaş, engellilik, cinsel kimlik, din ve benzeri faktörler insan yaşamında önemli yere sahiptir. İnsanların yaşamlarında elde ettikleri fırsatlar ve bu fırsatların paylaşımı da bu sosyal faktörlerle ilgilidir. Sosyal hizmet müracaatçılarının büyük bir kısmının düşük gelir grubunda bulunması tesadüf değildir. Benzer şekilde, müracaatçıların büyük kısmının kadın olması da tesadüf değildir.

Onlardan aile ve ev içi ekonomisini idare etmede öncü bir rol üstlenmeleri beklenmektedir.

- *Güç* Güç oldukça karmaşık bir konudur ve farklı düzeylerde işlev görmektedir. Gelgelelim, sosyal hizmetin bakış açısından güç son derece önemlidir. Sosyal hizmet müracaatçıları göreli olarak düşük güç pozisyonundaki insanlardır. Bunun nedeni ya bulundukları toplumsal konumla ilgilidir (yukarıda ele alınan sosyal ayrışmalarla ilişkili olarak) ya da sosyal hizmet uzmanıyla ilişki kurdukları sorunlarıyla (alkol kullanımı gibi) veyahut her iki durumun bir kombinasyonuyla ilgilidir. Dahası, sosyal hizmet müdahalesi güç uygulamalarını içermektedir. Bu pozitif bir şekilde, müracaatçıları güçlendirmek için veya negatif bir şekilde, onların muzdarip oldukları dezavantajlı durumlarını pekiştirmek için kullanılabilir.
- *İdeoloji* İdeoloji, sosyal ilişkileri ve varolan yapıları sürdürmek için düşüncelerin taşıdığı gücü anlatır. Örneğin, ataerkil ideoloji (ataerkillik "babanın koyduğu yasa", yani, babanın egemen olması anlamına gelir) cinsiyet rollerini zorunlu ve doğal olarak sunarak (tam tersi önemli kanıtlar olmasına rağmen) kadın ve erkek arasındaki mevcut güç ilişkilerinin süregeldiği biçimiyle devam etmesine hizmet eder. İdeoloji güçle yakından ilişkilidir, çünkü güç ideolojinin rolü yoluyla icra edilir. Yani, ideolojinin nüanslı ve çoğunlukla sorgulamayan işleyişleri, güç (iktidar) yapılarını sürdürmede, gücün açıktan açığa kullanımından (örneğin, iktidarın kuvvet ve zor yoluyla icra edilmesinden) çok daha etkili olabilir.
- *Yasa ve düzen* 2. Bölüm'de gördüğümüz gibi toplumsal dokunun bir parçası olan yasa, sosyal istikrarın nasıl sürdürüleceğine dair önemli bir faktördür. Sosyal yaşamı büyük oranda düzenleyen yasa ve karar mekanizmaları, yargı sisteminin içinde ve dışında, sosyal yaşamın hukuk aracılığıyla düzenlenmesi itibariyle, sosyal yaşamın önemli özelliklerinden biridir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarını genellikle sıkıntılı bir konuma yerleştirse bile önemlidir. Çünkü sosyal hizmet sosyal istikrarı sağlama yö-

nünde işleyen yasa ve düzen makinesinin bir parçasıdır, ama aynı zamanda toplumdaki en zayıf ve dezavantajlı grupların sosyal iyiliği için çalışır.

- *Sosyal kurumlar* Bu, toplumun dayanıklı ve görece istikrarlı özelliklerine atıfta bulunan bir terimdir (toplumsal düzeni metaforik olarak inşa eden yapıtaşları). Bunlar evlilik, aile, çalışma etiği, din, eğitim ve ulusal kimliği içermektedir. Bunlar ideoloji ile yakından ilişkilidir ve toplumumuza ilişkin bize bir 'biçim' duygusu verme bakımından büyük bir rol oynar. Bunlar toplumun nasıl çalıştığını anlamamıza yardımcı olur. Toplumun doğal özellikleri değildir ve genellikle toplumdan topluma değişiklik gösterir.

Sosyal hizmetin toplumsal bağlamı gerçekte oldukça geniştir ve özelikle toplumsal değişim çok hızlı bir biçimde meydana geldiği için sosyal hizmet uzmanları açısından tüm ihtiyaç duydukları bilgiyi muhafaza etmek güç olabilmektedir. Bununla birlikte, aşağıdaki sorular uygulayıcılara sosyal süreçler ve kurumlarla ilgili konularda farkındalık gelişimi sağlamak açısından yardımcı olabilir:

1. *İlgilendiğiniz insanların sosyal konumları nedir?* Yani, sınıf, ırk, toplumsal cinsiyet, yaş ya da engellilik gibi faktörler bu bireylerin konumlarını nasıl etkilemektedir? Kültürel bağlam nedir? Sosyal konumunuz ile onların sosyal konumları arasında potansiyel bir çatışma var mıdır? Örneğin, aynı dili mi konuşuyorsunuz yoksa bir çevirmene mi ihtiyaç duyuyorsunuz?
2. *Soruna hangi sosyal faktörler etki ediyor olabilir?* Yoksulluğun, kötü barınma koşullarının, damgalamanın, ayrımcılığın vb. rolü nedir?
3. *Bir aileyi ele alırken, aile içinde önemli olan herhangi bir toplumsal farklılık var mı?* Toplumsal cinsiyet rolleri ve beklentileriyle ilgili sorunlar var mı? Bir biçimiyle dışlanan ya da marjinalleştirilen yaşlı veya engelli aile üyesi var mı?
4. *Bir probleme belli bir tarzda tepki verirken mevcut eşitsizlikleri ya da dezavantajları daha da şiddetlendiriyor olabilir misiniz?* Farklılıklara ve kültürel ihtiyaçlara karşı duyarlılık göstermeyerek ırkçılığı pekiştiriyor olabilir misiniz? Yaşlı birine saygılı ve onurlu bir şekilde davranmayarak,

yaşa dayalı ayrımcılık yaptığınız konusunda kendinizi suçlu hissediyor olabilir misiniz?

5. *Eğer sorunun kökleri sosyal ya da politik alanda ise, onlara etki etmek için elinizden gelen herhangi bir şey var mı?* Örneğin, ilgili otoritelerin dikkatini çekecek bir konuyu gündeme getirebilir misiniz? Veya bu konularla ilgilenen gruplara baskı yapabilir misiniz?

Bunlar bilmeye ihtiyaç duyduğunuz her şeyi size sağlamayacaktır fakat bu bilgiler en azından toplumsal bağlamın karmaşıklığına bir giriş, bir başlangıç noktası oluşturacaktır.

## Kişilerarası ilişkiler, grup ve örgüt dinamikleri

Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı sorunlar çoğunlukla insanların birbirleriyle olan etkileşimleriyle ilgilidir. Bu etkileşimler de bireyler arası, grup ya da örgüt düzeylerindedir. Bu etkileşimlerde neyin söz konusu olduğunu anlamak uygulayıcılar için önemlidir. Bu konudan dolayı kendimizi, bir kere daha, ciddi bir literatür ve araştırma temeline sahip çok karmaşık bir alan içinde buluyoruz. Dolayısıyla, buradaki görüşler de ister istemez seçici olacaktır.

Kişilerarası bir düzeyde şunu görebiliriz ki insanlar arasındaki etkileşimler, pek çok bakımdan, sosyal hizmetin ve daha genelde de beşeri hizmetlerin pratik detaylarını oluşturmaktadır. O halde, kişilerarası etkileşimi anlamada farkında olmaya ihtiyaç duyduğumuz önemli faktörler nedir? Aşağıdakiler geçerli olabilecek bazı ana temalardır:

- *İletişim* Gerçekten de iletişim tarzları ve kalıpları çok önemli olabilir. Tabii ki yalnızca sözel iletişimi değil, aynı zamanda sözel olmayan iletişimi de göz önünde bulundurmaya ihtiyaç duyarız (konuşmalara eşlik eden beden dili). Kullandığımız sözcükler, ses tonumuz, konuşma hızımız, el kol hareketleri, duraklama ve susmalar ve *söylemediğimiz* şeyler insanların bizi nasıl gördüğü ve bize nasıl tepki verdiği noktasında çok önemli olabilir. Benzer şekilde, insanlarla etkili bir biçimde çalışmak ve onları rahatlatacak biçimde dinleyebilmek, yani diğer insanların iletişimlerini okumak konusunda beceri sahibi olmak önemlidir.

- *Güç* Bir kez daha güç konusu sosyal hizmetin önemli bir parçası olarak burada yer almaktadır. Güç ilişkileri genellikle kişilerarası etkileşimler ile yansıtılmakta ve bu etkileşimler tarafından pekiştirilmekte veya meydan okunmaktadır. Örneğin, güçlü pozisyonda olan bir kişi görece kendinden daha az güçlü olan birine karşı sesini yükselterek konuşabilir. Kimin ilk konuştuğu, gündeme kimin karar verdiği, en çok kimin konuştuğu, etkileşimi kimin sonlandırdığı gibi etmenler gücün kimde olduğuna karar vermemizi sağlar. Güç yalnızca soyut bir kavram değildir, aynı zamanda gündelik ilişkilerimizde somut olarak varlığını duyumsatmaktadır. Şu halde sosyal hizmet uzmanları, kişilerarası ilişkilerde güç konusunun farkında olmalıdır. Böylece onlar güçsüzlük duygusunu pekiştirmek yerine güçlenmeye katkı sağlayabilir.
- *Bağlam* Etkileşimlerin yer aldığı bağlam oldukça önemlidir. Çünkü bağlam, etkileşim sürecini ve onun sonuçlarını belirler. Örneğin, resmi bir ortamda gerçekleşen konuşmada (örneğin, vaka konferansı vb.) bağlam belirleyicidir. Müracaatçıları, kendilerini neyin beklediğine, süreci ve rollerini anlamaya hazırlıklı kılmak için gerekli adımları atmadıkça, onlardan resmi bir toplantıda kendilerini rahat hissetmelerini bekleyemeyiz.

**Deneyimin sesi 3.1**

Öğrenciyken, öğretmenlerden birinin gruptaki etkileşimleri "okumada" sergilediği beceri karşısında şaşkınlığa düşerdim. Bazı hassas süreçlere çok iyi uyum gösterebiliyor ve bu, onun, bizi geride bırakan şeyleri fark etmek suretiyle öğrenme sürecimize çok büyük yarar sağlamasına katkıda bulunuyordu. Fakat şimdi onun bu becerileri nereden aldığını anlayabiliyorum, çünkü bunlar etkili bir sosyal hizmet uzmanı olmanın önemli bir parçasıdır — olan biteni görme ve sonrasında olumlu manada etkileme becerisi ve hassasiyete sahip olma.

*Bernadette, çocuk ve ergen ruh sağlığı ekibinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

Aynı üç başlık, grup etkileşimine de uygulanabilir:

- *İletişim* İletişimin hangi kanallarla gerçekleştirildiği, gruplarda çok önemli olabilir. Bazı üyeler açık ve serbest bir biçimde konuşurken, bazıları daha az konuşabilir veya hiç konuşmaz. Bu durum, bazılarının grup işlevi veya yaratılan atmosfer bakımından kendisini çekingen, bazılarınınsa grup çalışmalarına katkı sağlamak açısından rahat hissetmesine yardımcı olabilir. Bu nedenle, gruplarda çoğu kez ortaya çıkan yapıları anlamak, grup dinamiklerini iyi anlamayı gerektirir.
- *Güç* Gücün işleyişi gruplarda çoğu kez gözle görülebilir özelliktedir; belki bir ya da daha fazla kişi baskın olmayı denerken, diğerlerinin tümü dışlanmış, soyutlanmış olabilir. Sonuç olarak, grup içinde onların güç pozisyonları karşılıklı olarak yansıtılmış olur.
- *Bağlam* Ortamlar, grup etkileşiminde oldukça önemlidir. Örneğin, dikkati dağıtan bir şey varsa, bu durum grubun amaçlara ulaşma konusundaki etkililiğini etkileyebilir.

Grup etkileşimlerinin ek bir boyutu daha vardır, o da bir grubun kendine özgü bir varlık kazanabilmesi gerçeğidir —bütün, parçaların toplamından daha büyüktür. Öyleyse grup etkileşimlerini anlamak o ortamda bulunanların kişilerarası etkileşimlerine eklenen bir şey olmaktan öte bir durumdur. Burada grup ve gruplar arasındaki etkileşimi göz önüne almak da önemlidir. Aslında grup etkileşimi meselesini yalnızca grup çalışması için (grup temelli terapinin örgütlü süreçleri anlamında) ele almamalıyız. Aynı zamanda grup etkileşimi, ekip çalışmaları, eğitim ve tanışma kursları, aile dinamiklerini içeren bütün grup etkinliklerinde anlaşılması gereken bir unsurdur. Örgüt dinamikleri, açıktır ki, örgüt içerisindeki kişilerarası dinamikler ile grup dinamiklerine çok şey borçludur. Ancak etkileşimlerle ilintili örgütsel bağlam içerisinde işleyen başka faktörler de söz konusu olabilir. Bu faktörler şunları içerir:

- *Örgüt kültürü* "İşlerimizi yapma biçimimiz", örgüt içerisinde uzun süredir yerleşik hale gelmiş örüntülerdir.

- *Resmi ve gayri resmi güç ilişkileri* Örgüt içerisindeki ilişkiler, "resmi" hiyerarşiyle şekillenmekle beraber daha az resmi olan güç örüntüleri de bu ilişkilerin şekillenmesinde etkilidir.
- *Politika ve prosedürler* İnsanların nasıl eyleme (ve etkileşim kurmaya) geçmesi gerektiği açısından resmi beklentilerdir.
- *Yönetim tarzı* Liderlik biçimleri (otoriterden demokratiğe uzanan), etkileşimi oldukça etkileyebilir.

Sosyal hizmet uygulamalarının örgütsel bağlamda yer almasından dolayı (istihdam örgütleri ve diğer ilgili örgütler ve kuruluşlar bakımından), örgütsel yaşamın karmaşıklıkları gündelik uygulamaya büyük oranda etki edecek ve böylece bunu sosyal hizmet bilgi temelinin önemli bir yönü kılacaktır.

Etkileşimi anlamanın zorluklarından biri, anlamaya çalıştığımız dinamiklerin bir parçası oluşumuzdur. Yani, anlamaya çalıştığımız durumların parçası olduğumuz zaman nesnel gerçekliği benimsemek zor olabilir. Bu nedenle, bazen, parçası olduğumuz, bizimle ilişkili konularda kendi konumumuzu kontrol etmek için fırsatlara sahip olmak önemlidir. Bu hususta yönetici ile yapılacak olan süpervizyon oldukça önemli olabilir.

## Sosyal hizmet süreci

Her zaman temellendirilmese de sosyal hizmete yöneltilen eleştirilerden biri onun muğlaklığı üzerinedir. Bu görüşe göre, sosyal hizmet disiplini başarılması istenen şeye ilişkin bilgi eksikliği ile karakterize edilmektedir. Amaçlar belirsiz olarak görülür veya hiç görülmez ve bu amaçlara doğru ilerleyiş en iyi ihtimalle yavaş ve en kötü ihtimalle karışık ve rehbersiz olma eğilimindedir. Bu görüşün muhtemelen biraz karikatürize olsa da belli bir gerçekliğe sahip olduğuna hiç şüphe yoktur. Örneğin, yetersiz uygulamalara yönelik soruşturmalar ve sosyal hizmet uzmanları ve/veya kuruluşlara yönelik davalar genellikle açık değildir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sözü edilen bu belirsizlikten kaçınabilmeleri için, başka bir yerde "sistematik uygulama" olarak tanımladığım şeyi yapmaları gerekir. (Thomson, 2009b; Thomson ve Thopmson, 2008b). Bu, çalışmanın özel bir parçasının hedeflerine (başarılacak şey-çalışma yoluy-

la gerçekleştirilecek arzu edilen çıktılar) ilişkin açık olmayı, amaçları başarma stratejimizi (nasıl başarılacağı) ve belirlenen çalışmaları nasıl sonlandıracağımızı (başarının ne olduğu ve başarıp başarmadığımızı nasıl bileceğimizi) içermektedir. Sözü edilen sistematik uygulamalar aşağıda ele alınan beş aşamada gerçekleştirilebilir.

1. *Ön değerlendirme* Ön değerlendirme, sorunların ne olduğuna, hangi güçlü yanlara yaslanılabileceğine ve yapılması gerekenin ne olduğuna dair bilgi toplamayı ve bir tablo çizmeyi içerir. Bu başlangıç aşamasıdır, çünkü gelecekte girişilecek işle ilgili değerlendirmenin temelini oluşturur. Ön değerlendirme ne basitçe bir bilgi toplama ne de sağlanan hizmet ve ihtiyaçları tanımlama bağlamında kolay bir iştir. Ön değerlendirme, durumların kuşbakışı görünümünü —bu bazen helikopter bakışı olarak da nitelendirilir— elde etmeyi içeren bütüncül bir süreçtir. Sınırlı veya yüzeysel bir değerlendirme, ihtiyaç duyulan şeye hizmet etmenin dışında dikkate değer güçlüklere neden olabilir.
2. *Müdahale* Sorunlar ve onunla ilgili faktörleri tanımladıktan sonraki adım, ihtiyaçları karşılamak, sorunları çözmek vs. için gerekli düzenlemeleri yapmaktır. Aşağıda görüleceği üzere, söz konusu müdahaleleri yerine getirebilmenin birkaç yolu vardır. Ancak sürecin tamamı, belirlenen sorunlara pozitif ve yapıcı bir biçimde cevap verilebilecek bir deneme sürecidir. Sürecin nasıl ilerleyeceğine ilişkin "doğru bir cevap" olmasa da, bazı çözüm yolları diğerlerine göre daha uygundur. 5. Bölüm'de vurguladığım gibi uygulamaları birlikte çalışma (*partnership*) üzerine temellendirmek önemlidir. Yani, sosyal hizmet uygulaması insanlarla birlikte gerçekleştirilen bir süreç olduğu için, uygulamalar mümkün olduğunca müracaatçıları ve bakım verenleri içermelidir. Bu nedenle müdahale yaklaşımları, sosyal hizmet uzmanlarının bir sosyal hekimmiş gibi durumlara çözüm aramasından ziyade, bir birlikte çalışma sürecinin inşası girişimidir.
3. *Gözden geçirme* Durumlar sürekli değiştiği için değerlendirmelerimiz de değişime ihtiyaç duymaktadır. Bazı durumlarda, özellikle de değerlendirmeler nedenlerin çeşitliliği açısından oldukça sınırlı bilgi üzerine kurulduğu zaman, ilk değerlendirmelerimizi eksik veya yanlış yapmak söz konusu olabilir. Bu nedenle uygulamayı periyodik olarak gözden geçirerek, sosyal hizmet uygulamalarında gerekli dü-

zenlemeler yapılabilir. Bazı durumlarda planı tamamıyla terk etmek de gerekebilir. Gelgelelim, çalışma gözden geçirilmediğinde, ki bu çoğu zaman olasıdır; çaba ve enerji yanlış kullanıldığı için zaman boşa harcanmış olur.

4. *Sonlandırma* Bazı durumlarda sosyal hizmet sürecinin amacı, insanların sosyal hizmet desteğine gerek kalmadan sorunlarını tanımlamaları ve bu sorunlarını çözebilir hale gelmelerini sağlamaktır. O halde yapmamız gereken, sonlandırmaya doğru müdahalemizi sınırlandırmaktır. Zaman çizelgesi, ilerleyiş ve öncelikleri olmayan veya açık uçlu bir yaklaşım, muğlaklığa izin veren bir ana faktör olacaktır. Öyleyse, müdahaleyi sınırlandıracak becerileri ciddiyetle ele almak önem arz etmektedir, çünkü uygulamanın bu yönü kolayca kontrolden çıkabilir ve yapılmış pek çok iyi işi boşa çıkarabilir.
5. *Değerlendirme* Çalışmayı tamamladığımızda bazı öğrenme fırsatları oluşur. Bu öğrenme fırsatları şöyle ele alınabilir: Hangi hususlarda başarılı olduk (güçlü yanlarımızı nasıl kalıcı hale getiririz?). Nasıl daha iyi yapılabilirdi (yanlışlarımızdan ne öğrenebiliriz?) ve genel olarak deneyimlerimizden neler öğrendik? Sonuç olarak değerlendirme, bize gelişmeye devam etmek için bir platform sağladığından iyi uygulamanın esaslı bir parçasıdır. Bilgi, deneyim ve etkililiğimiz ne olursa olsun, şüphesiz daima öğrenilecek dersler, geliştirilecek yönler ve uygulama değerlendirmesinden kazanılacak artı noktalar olacaktır.

Sosyal hizmet süreci ve sistematik uygulamanın amacı, sosyal hizmet uzmanını katı kurallara uyan bir robota dönüştürmek değildir. Bunun yerine sosyal hizmet uzmanını uygulamasını oturttuğu bir çerçevesi olan, kendine güvenen, içgörü sahibi, duyarlı ve düşünen bir uygulamacıya çeviren bir süreçtir. Yani sistematik uygulama, esnek ve düşünümsel mesleki uygulamanın temeli olarak sunulur.

**Uygulama odağı 3.2**

Maggie çok deneyimli bir öğretmendi ve geçmişte hiçbir öğrencisi ile problem yaşamamıştı. Gelgelelim, Graham'la çalışırken oldukça farklı bir durumla

karşılaştı. Graham yaptığı işleri rastgele ve hiçbir mantıki ve rasyonel temele dayandırmaksızın yapıyor gibiydi. Maggie kendisine süpervizyonla ilgili soru sorduğunda, Graham oldukça kaçamak ve neden böyle davrandığına mantıklı bir açıklama getirmeyen bir beyanda bulundu. Maggie, Graham'ın uygulamada yanlışa düşebileceği konusunda kaygılıydı ve alandaki eğitici ile görüşmek için ona telefon açtı. Üç kişilik bir görüşme (eğitici, alandaki eğitici ve öğrenciyi içerecek biçimde) ayarlandı. Görüşmede alandaki eğitici Graham'a üniversitede sistematik uygulama tartışmasını hatırlayıp hatırlamadığını sordu. Graham hatırladığını söyledi ve bunun bir araç olarak çok yararlı olabileceğini düşündüğünü belirtti. Alandaki eğitici, uygulama yerinde sistematik uygulamayı kullanıp kullanmadığını Graham'a sordu ve Graham sistematik uygulamayı tamamen unuttuğunu söyleyecek kadar dürüst davrandı. Bu nedenle alandaki eğitici, Graham'ın her bir vakası için sistematik uygulamada kullanabileceği üç anahtar soru çerçevesi önerdi. Bir hafta sonra Maggie, Graham'ın çalışmalarının daha odaklı, açık olduğunu ve ciddi hata içermediğini söylemek için eğiticiyi arayıp teşekkür etti. Maggie, gelecekte, eylemlerinin belirlenen hedefe uygun olmasını sağlamak için kullanılabilecek bir temel olarak sistematik uygulamayı bütün öğrencilerine tanıtmaya (ya da böyle bir uygulamanın var olduğunu onlara hatırlatmaya) karar verdi.

## Kuramsal paradigmalar

Gördüğümüz üzere, sosyal hizmet disiplininin bilgi temeli geniştir ve sürekli gelişmektedir. Çoğu insan, kuramsal yaklaşımlar geliştirerek bunu anlamlandırmaya çalışmıştır ve böylesi bir çaba sosyal hizmet akademik dünyasının bir özelliği olmaya devam etmektedir. Tabii ki, teorik yaklaşımların ihtiyaç duyduğumuz tüm cevapları sağlamasını beklemek gerçekçi olmayacaktır. Sonuç olarak biz, bir dizi teorik bakış açısına ve gerektiği zaman onlardan yararlanabilme becerisine ihtiyaç duymaktayız. Buna sosyal hizmeti "teorize etmek" denmektedir —temel bilgi becerilerinin hazır/kalıp çözümler sunmasını edilgen bir biçimde beklemek yerine, karşılaştığımız durumlara dair etkin bir biçimde kendi teorik anlayışımızı geliştirmek.

Sosyal hizmet kuramlarının kapsamlı bir tipolojisini geliştirmek, bu kitabın kapsamının çok ötesinde bir iştir. Yine de ben, daha gerçekçi bir biçimde, sosyal hizmeti yıllar içinde etkilemiş olan kuramsal eğilimlere genel bir bakış sağlayabildiğimi, yanı sıra da, sosyal hizmet görevini ve bu

görevi etkili ve uygun bir biçimde başarma girişimlerini ortaya koymadaki karmaşıklıkların bir kısmını açıklama hususunda revaçta olmaya devam eden kuramsal eğilimlere dair genel bir görünüm ortaya koyabildiğimi düşünüyorum. Dolayısıyla, bunu takip eden şey, sosyal hizmetin temel kuramlarının bir kısmının kısa ve basit bir dökümüdür. Benim amacım sosyal hizmeti anlarken ortaya çıkan kuramsal çerçeve ve kavramların genel bir değerlendirmesini sunmaktır. Sosyal hizmet kuram ve uygulamalarına temel yaklaşımlar aşağıdaki gibidir:

- *Psikodinamik kuram* Psikodinamik kuram yalnızca Sigmund Freud'un çalışmalarından olmasa da büyük oranda onun çalışmalarından türemiştir. Psikodinamik kuram, süperegonun toplumsal vicdan ile id'in irrasyonel haz dürtüsü arasındaki çatışmalarda psikolojik düzenleyici ve arabuluculuk yapan ego gibi içsel konularla ilgilidir. Yani sosyal hizmetin bu yaklaşımı, sosyal hizmet sorunlarını bireyin istekleri ve ihtiyaçları ile toplumun getirdiği dayatmalar ve sınırlamalar arasındaki çatışmaya dayandırır. Bu nedenle uygulama, temelde güçlük ve çatışmalara yol açan id'in taleplerini kontrol etmede egonun güçlenmesini içeren bir konudur. Psikodinamik kuram, her ne kadar artık hakim bir yaklaşım değilse de, hâlâ etkilidir.
- *Psikososyal vaka çalışması* Pek çok bakımdan, psikodinamik kuramın üzerine inşa olmuştur, özellikle de Erikson gibi ego psikolojisi yazarları ile ilişkilidir. Bu yaklaşım ile psikodinamik yaklaşım arasındaki farklılık, onun sosyal hizmette önemli rol oynayan sosyal boyutlara daha fazla vurgu yapmasıdır. Bu, uygulamanın yalnızca psikolojik uyumlanmayla değil, aynı zamanda birey ya da ailenin sosyal çevresi ve koşullarını değiştirme çabalarını içermesiyle de ilgilidir. Psikodinamik yaklaşımda olduğu gibi, bazı kesimler nezdinde hâlâ güçlü bir etkiye sahip olsa da, bu yaklaşım artık hâkim bir yaklaşım değildir.
- *Hümanist psikoloji* Hümanist psikolojinin odağı, insan potansiyeli ve insanın potansiyelini kullanamamasına neden olan sosyal ve psikolojik engellerdir. İnsanlar temelde iyidir; sadece potansiyellerini engelleyen, baltalayan durumlarla karşılaştıklarında kötü davran-

maya eğilimli olacaklardır. O halde, sosyal hizmetin görevi, olabildiğince insancıl psikolojiyi içeren şekilde, insanların doğal iyilik hallerinin devam edebilmesi için onları söz konusu engellerden özgürleştirmektir. Hümanist psikoloji hâkim bir yaklaşım olmayı asla başaramamıştır, fakat bu yaklaşımın etkisi bazı kuram ve uygulama alanlarında hissedilmektedir.

- *Bilişsel davranışsal yaklaşım* Bilişsel davranışsal yaklaşımlar davranışçı psikolojiden beslenmiştir. Davranışçı sosyal hizmet yaklaşımının ardındaki temel düşünce —davranışlar bir dizi psikolojik süreç yoluyla öğrenildiği için (örneğin, pekiştirme)— davranışla ilişkili sorunların, pozitif davranışlar teşvik edilerek bu davranışların sorunlu davranışları yok etmesi (veya azaltması) suretiyle öğrenme süreçlerini değiştiren müdahalelerde bulunularak çözülebileceği yolundaki düşüncedir. Yakın zamanda davranışçı yaklaşım bilişsel bir boyut kazandı. Buna göre insanların davranışları, inançları ve düşünce süreçleri aracılığıyla şekillenmektedir. Bu sebepten, davranış değişikliği yaratmaya niyet edilmişse, birinci planda ihtiyaç duyulan şey, değiştirilecek davranışları oluşturan iç inanışlardır.
- *Sistem kuramı* Bu, sosyal hizmetle ilgili durumların bir dizi iç içe geçmiş sosyal sistem olarak anlaşıldığı (aile sistemi, komşuluk sistemi vb.) bir sosyolojik yaklaşımdır. Sosyal hizmet uzmanının görevi, bu tür sistemler arasındaki etkileşimleri ve ortaya çıkan sorunları anlamak, böylece sistemin örüntülerini değiştirmek ve sorunları çözmektir. Aile terapisi bu yaklaşımdan oldukça yararlanmıştır. Burada bireysel faktörlerle çalışmaktan ziyade bir bütün olarak aile sistemindeki değişime odaklanılır.
- *Radikal sosyal hizmet* Bu yaklaşım, geniş toplumsal etmenleri, özellikle de sınıf, yoksulluk ve yoksunluğu ya dikkate almayan ya da çok az dikkate alan yaklaşımlara ilişkin memnuniyetsizlikten doğmuştur. Radikal sosyal hizmetin odağı politizasyondu; müracaatçıların sorunlarının sosyal ve siyasal faktörlerle nasıl ilişkili olduğuna dair bir farkındalık geliştirerek müracaatçılara yardım ediyordu. Bu yaklaşımda müracaatçılar radikal sosyal değişim sürecine katkı verebiliyorlardı. Güçlendirme ve özgürleştirmeye (aşağıdaki 'özgürleştirici uygulama'ya bakınız) doğru oluşturulmuş bazı modern

yaklaşımlarda hâlâ keşfedilecek radikal sosyal hizmet unsurları vardır, fakat radikal sosyal hizmet 1960'ların sonunda ortaya çıkmıştır ve 1980'lerden sonra pek bir varlık göstermemiştir.

- *Özgürleştirici uygulama* Sosyal hizmette modern özgürleştirici yaklaşımlar, radikal sosyal hizmetin sosyo-politik vurgusu üzerine şekillenmiştir ve baskı konusuyla ilgilidirler. Sosyal hizmet müracaatçılarının bir ya da birden çok ayrımcılığa maruz kaldıklarını kabul ederler. Söz konusu çalışmaların odağı, sosyal pozisyonlarının ve kendilerine yönelik olumsuz davranışların sonucu olarak, müracaatçıların deneyimledikleri dezavantajların üstesinden gelmelerine yardım etmek, müracaatçıların güçlenmelerine katkı sağlamaktır. Bu yaklaşım bu kitabın geri kalanının temel belirleyicisi olacaktır.

Tabii ki, sosyal hizmet uzmanlarının bu kuramsal perspektif yelpazelerinin tamamını bilmesi beklenemez. Bazı uygulayıcılar bu kuramların bir ya da birden fazlasında hayli deneyimlidir, fakat bazı uygulayıcılar diğer kuramları daha az bilir, kuramlara daha az ilgi duyar. Bu illa ki bir sorun oluşturmamaktadır. Uygulayıcıları belirli bir kuramsal perspektifi kabul etmeye ikna etmekten ziyade, amaç, bilgiye dayalı güvenilir uygulamalar geliştirmektir. Aşağıda yer alan bilginin kullanımı tartışması bu konuya açıklık getirmeye yardımcı olacaktır.

## Müdahale yöntemleri

Sosyal hizmetin amaçlarına ulaşmada uygun olabilen müdahale yöntemleri yukarıda taslak olarak ele alınan kuramsal perspektiflerle yakından ilişkili olabilir. Bununla birlikte, müdahale yöntemlerini başka biçimlerde ele alan yordamlar da vardır. Örneğin bireyi, aileyi, grupları ya da toplukları hedef almasına göre değişen müdahale düzeyleri:

- *Bireyle çalışma* Bu çalışma, müracaatçıların yaşadığı güçlüklere çözüm bulmaya yardım etmede müracaatçılarla birebir çalışmayı içermektedir ve uygulamanın yaygın bir biçimidir. Çalışmanın birincil odağı basit hizmetler sağlamaktan ziyade, mevcut olan sorunları çözmeyi hedeflemektir. Bu yolla, güçlenmeye katkı sağlamak için bireyle çalışma önemli bir platform olabilir.

- *Aileyle çalışma* Çalışma bireyden ziyade, ailede değişim yaratma denemesini, bütün aile üyeleriyle çalışmayı da içerebilir.
- *Grup çalışması* Grup çalışması, ortak sorunları ya da kaygıları olan insanlarla çalışmanın etkili bir yoludur. Sosyal hizmet uzmanları, grup üyelerinin sorunlarını çözmelerinde birbirlerini desteklemeleri için birer kolaylaştırıcı olarak çalışmaktadır.
- *Toplulukla çalışma* Her ne kadar geçmişe göre çok daha az popüler olsa da toplulukla çalışma bazı alanlarda ilgi çekmeye devam etmektedir ve gelecekte daha çok kullanılabilir. Bu yöntemde sosyal hizmet uzmanı, kaynakları düzenleme ve toplumun sorunlarını belirlemede topluluklara yardım etmek için katalizör rolü oynar.

Müdahalenin bu farklı "düzeyleri" elbette birbirini dışlamaz, bunların birbiriyle örtüşen tarafları vardır. Örneğin, grup çalışması toplulukla çalışmanın bir parçası olarak kullanılabilir veya bireyle çalışma aileyle çalışmaya koşut olarak ele alınabilir.

Aşağıdaki listede de gösterildiği gibi yaygın olarak kullanılan birkaç müdahale yöntemi bulunmaktadır:

- *Görev odaklı uygulama* Görev odaklı uygulama şunları içerir: (1) Şu anki durumu açıklığa kavuşturmak (şimdi neredesiniz-A noktası) ve tercih edilen alternatif durumları belirlemek (nerede olmayı isterdiniz-B noktası); (2) A'dan B'ye nasıl gidebileceğini kurgulamak, bu yönde atılacak adımları belirlemek. Bu adımlar başarıya ulaşmak ve özgüveni arttırmak için en basit düzeyden başlamalıdır (başarılabilecek görevleri belirlemek), ve (3) Paylaşılan görevlerin dağılımında uzlaşmaya varmak.
- *Sözleşmeye dayalı çalışma* Bu yöntem, görev odaklı uygulamaya çok benzemektedir fakat müdahalenin odağı olarak müzakere sonucu kaleme alınmış yazılı bir anlaşma kullanılmaktadır.
- *Krize müdahale* İnsanların yaşamlarındaki dönüm noktaları büyük bir enerji üretir. Bu enerji, sorunlarla başetmede, güçlükleri aşmada ve ilerlemenin önündeki eski engellerin ötesine geçmede kullanılabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının görevi, kriz sönmeye

yüz tutarken bu enerjiyi (azalmaya başlamadan önce) olumlu yönde kullanmada insanlara yardımcı olmaktır.

- *Danışmanlık* Derinlikli danışmanlık her ne kadar yalnızca uzmanlaşmış kuruluşlarda söz konusu olma eğiliminde ise de, sosyal hizmet uygulamaları çoğunlukla insanların seçeneklerini, duygularını, durumlarını anlama bakımından bir danışmanlık unsuru içermektedir.
- *Bakım yönetimi* İnsanların kurum bakımına ihtiyaç duymalarını önleyecek, kurum bakımından yararlanmaktansa toplum içerisinde bu ihtiyaçlarını giderebilmelerini sağlayacak bir bakım hizmetleri "paketi" sunmayı içerir.
- *Savunuculuk* Savunuculuk, kendi çıkarlarını savunamayan insanların çıkarlarını temsil etmeyi içermektedir (örneğin, öğrenme güçlükleri veya ruh sağlığı sorunları olan insanların çıkarlarının savunulması gibi).
- *Arabuluculuk* Arabuluculuk, "çatışan gruplar"a yardım ederken (örneğin, aile üyeleri) taraflar arasında bir uzlaşmaya varılmasını içermektedir. 4. Bölüm'deki çatışma yönetimi tartışmalarına da bakınız.

**Deneyimin sesi 3.2**

Bir zamanlar çalıştığım yerde gün yüzüne çıkmamış bu tür yöntem tartışmaları bulunmamaktaydı. Fakat şu anda karşılıklı olarak birbirimize yardım ettiğimiz, becerilerimizi geliştirdiğimiz bir ekibin parçası olduğum için kendimi çok şanslı hissediyorum. Bu değişimden oldukça memnunum.

*Alison, öğrenme güçlüğü olan bireylere hizmet veren bir ekipte yönetici yardımcısı*

Burada verilen liste kapsamlı bir liste değildir. Çünkü bu listenin dışında da herhangi bir kuramsal kategoriye uymayan ve birçok iyi uygulamada kullanılan çeşitli araçlar vardır. Bazı yöntem ve kuramsal perspektifler birleştirilerek kullanılabilir (örneğin, görev odaklı uygulama bağlamında bilişsel davranışsal yöntemlerin veya danışmanlığın temeli

olarak psikodinamik yaklaşımın kullanılması). Yöntemler aynı zamanda uygulama düzeylerinde de kullanılırlar. Örneğin, krize müdahale, genellikle, kriz yaşayan birey ve ailelerde kullanılsa da, aynı zamanda gruplar ve topluluklarda da kullanılabilir.

Bazı uygulayıcılar spesifik teknik ve yöntemlerin kullanılmaması gerektiğini söyleyerek, eklektik olarak nitelendirilen karma bir yaklaşımı tercih etmektedir. Zaman zaman sosyal hizmet uzmanı kuramsal bilgiyi uygun ve etkili olarak bütünleştirerek, oldukça nitelikli bir uygulama gerçekleştirebilir. Gelgelelim, "eklektik" kelimesi büyük oranda rutin uygulamaya kendini kaptıran, eleştirel ve düşünümsel olmayan uygulamayı meşru kılmak üzere de kullanılabilmektedir (bu bölümde yer alan sonraki tartışmalara ve 'Uygulamaya sadık kalmayı tercih ediyorum'a bakınız). Eski örneklerde eklektizm tutarlı ve bütünleşmiş bir bütünü nitelemekteydi, oysa sonrasında eklektizm koordine olamamış karmaşık bir içerik ile ilgili olmaya başladı.

Müdahale yöntemleriyle ilgili bir diğer sorun, bu yöntemlerin genelde kağıt üstünde kalmasıdır. Örneğin, "bu ekipte biz birçok krize müdahalede bulunuruz" cümlesi bazen "kısa süreli acil işlerle ilgileniyoruz ve biz bazen başı kesik tavuklar gibi koşturmaktayız" şeklinde çevrilebilirken; "görev odaklı yaklaşımı kullanıyorum" ibaresi çoğu kez "pratik işlere bağlı kalmaya eğilimliyim" anlamına gelmektedir. Bu durum, ders kitabındaki yöntemleri kullanmaksızın iyi bir uygulama yapılmayacağı anlamına gelmemektedir. Ancak bu, kuramsal etiketlerin kullanılması sonucu, uygulamaya zarar verecek sonuçlar da ortaya çıkarabilir (7. Bölüm'e bakınız).

Heron (2001), müdahale yöntemlerini altı kategoriye bölerek onların anlaşılmasında kolaylık sağlamıştır:

- *Kuralcı* Bu müdahaleler, ilgili bireylerin davranışlarını yönlendirme girişimini içermektedir. Yasal müdahalelerle çok yakından bağlantılı olabilir —örneğin, bir mahkeme kararı icrasında.
- *Bilgilendirici* Bilgilendirici müdahalelerin temeli, bilgi sağlamak veya insanların içinde yer aldıkları durumu kavramalarına yardım etmektir.

- *Yüzleştirme* Yüzleştirme, müracaatçıların yüzleşmek istemedikleri durumların farkına varmalarını sağlamak bakımından gereklidir. Sonuç olarak yüzleştirme, inkâr duygusuyla mücadele etmeyi ve ilerleme sağlamayı içerir.
- *Duygusal boşalımı sağlama (katartik)* Duygusal boşalımı sağlama, duygusal ferahlamanın başlamasını sağlayan bir süreçtir. Örneğin, birinin kederini dışavurmasını sağlayarak ya da ona güvenilir bir duygusal çevre sunarak yapılabilir.
- *Katalizör* Bu müdahaleler, insanların kendilerini yönetmelerinin, yaşamlarını daha çok kontrol etmelerinin, kısacası güçlenmenin bir biçimi olarak kendini gösterir.
- *Destekleyici* Destekleyici müdahale, müracaatçıların, bakım verenlerin ve benzer durum içerisinde yer alan diğer kimselerin değerli olduklarını kabul etmelerini sağlayacak eylemleri içerir.

Bu kategoriler, müdahalenin bütün boyutları ve biçimlerini vermemekle beraber, yararlı bir araç olarak kullanılabilir.

## Etik ve değerler

Diğer insanlarla çalışırken, yapıların ve etkileşimlerin karmaşık dünyasına girmiş oluruz. Bu durum, ya tüm ilgili kişiler için olumlu bir sonuç sağlayabilir ya da durumun kötüleşmesine sebep olabilir. Sonuç olarak biz, sosyal hizmetin potansiyel olarak yararlı olabileceği kadar zararlı olabileceğinin de farkında olmalıyız. Bu durum, ahlak ve değerlerin dikkate alındığı etik yaklaşıma olan ihtiyacı göstermektedir.

Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının ahlak felsefesinde uzman olmaları gerektiği anlamına değil, fakat (aşağıda sıralandığı üzere) açıklığa kavuşturulması gereken konular olduğu anlamına gelmektedir:

- Sahip olduğumuz değerler ve bunların uygulamalarımızı etkileme biçimleri.
- Sosyal hizmet uzmanının profesyonel değerleri ve bunların hangi yoldan neyi yapacağımız veya yapamayacağımızı şekillendirme biçimi.

- Uygulamaların etik boyutunu ve değerleri göz önüne almamanın taşıdığı riskler.

Etik, oldukça karmaşık bir alandır ve biz sosyal hizmetin bir kerede halledilecek bir şeyden ziyade onun muhtemelen didişeceğimiz etik boyutunu kabul etmek ve gerçekçi olmak zorundayız. Sonuç olarak değer konularını anlamak, sosyal hizmetin bilgi temelinin önemli bir öğesidir. Bu nedenledir ki bu kitapta özel bir bölüm teşkil ediyor (5. Bölüm).

## Diyalektik akıl

Diyalektik akıl, toplumsal görüngülerle diğer görüngüleri *dinamik* biçimde anlama gereksinmesini anlatan felsefi bir terimdir. Yani, toplumsal dünyayı değişmeyen hakikatler ve sabit kategorilerle anlamak yerine, toplumsal yaşamın aşağıdaki faktörlerce karakterize edildiğini görmek şarttır:

- *Çatışma* Çatışan güçler ve çıkar grupları egemenlik kurmak için kıyasıya mücadele verirler, dolayısıyla sosyal yaşam tamamen durağan değildir ve konsensüse dayanmaktadır (1. Bölüm'deki çatışma modelleri ile konsensüs tartışmalarına bakınız). Örneğin, sosyal yardım konusunda farklı bakış açılarına sahip olan insanlar, sahip oldukları bakış açıları ve değerlerle (siyasal partiler örneğinde olduğu gibi) politika ve uygulamaları etkilemeyi amaçlarlar.
- *Etkileşim* Sosyal dünyadaki faktörler, birbirlerini etkilemeksizin, yan yana durmazlar. Bu faktörler birbiriyle etkileşim kurar, birbirini etkiler. Örneğin, piyasa medyadan etkilenirken, medya da piyasadan etkilenmektedir.
- *Değişim ya da akış* Toplum sürekli olarak değişmektedir. Görünürdeki istikrar, değişimin çok yavaş bir biçimidir. Bir şeylerin zaman içerisinde sabit kalmasının nedeni, insanların onları destekleme ve sürdürme gayretidir (örneğin, ritüeller ve geleneksel uygulamalar).

Diyalektik aklın ana içerimi şudur: sosyal hizmetin bilgi temeli;

- *Tartışmalıdır* Neyin önemli ve neyin konuyla alakalı olduğuna dair birbiriyle çatışan tanımlar olacaktır. Bu herkesin kabul edeceği, kesin "hakikatleri" keşfetme durumu değildir.
- *Etkileşimseldir* Bilgi temelinin farklı öğeleri birbirini etkileyecektir. Örneğin, sosyolojik ve psikolojik öğeler ayrı olarak ele alınmaya eğilimli olsa da, pratikte bu öğeler birbiriyle tamamen etkileşime geçmekte ve birbirini etkilemektedir.
- *Değişmektedir* Diğer bilgiler geri planda kalırken, bilgi temeli yeni düşünceler ve ortaya çıkan vurgular ile gelişmekte ve genişlemektedir.

Bu sebeplerle sosyal hizmet uzmanları, mevcut bilgiyi en iyi şekilde kullanabilmek için bilgi temeliyle/kuramsal konularla daha çok etkileşime girmeye ihtiyaç duyarlar.

## Bilgiyi kullanma

Bilgiye sahip olma ve bilgiyi kullanma gerçekte farklı şeylerdir. Uygulamada bilgiyi kullanırken kuram ve uygulamayı bütünleştirme becerilerini küçümsememeliyiz. Bilgiyi kullanabilmek için aşağıdaki hususlar önemlidir:

- *Seçme* Her zaman bilginin tamamını kullanamayız! Ne yaptığımızın farkında olmaksızın bilgimizin çoğunu kullanmaya eğilimli olsak bile, çalıştığımız koşullara uygun olarak bilgi temelinin hangi yönlerini kullanacağımıza karar vermeliyiz. Bunu yapmak için neyi başarmaya çalıştığımız konusuna açıklık getirmeye ihtiyaç duyarız. Böylece, ilgili olan bilgi öğelerini, dolayısıyla sosyal hizmet süreci ve sistematik uygulamanın önemini belirleyebiliriz.
- *Bütünleştirme* Bütünleştirme, iki aşamada gerçekleşmektedir. Birincisinde, bütünleştirilmesi gereken bilginin farklı uzantıları vardır (örneğin psikolojik, sosyolojik, felsefi bilgi). Bu uzantılar birbiriyle birleşebilir ve şekillenebilir. İkincisinde ise çalışılan

özel koşullara uygun olacak resmi bilgiyi sağlamak için kuram ve uygulamayı bütünleştirmeye ihtiyaç vardır.

- *Düşünme* Bilgiyi basit bir biçimde kullanmak yeterli değildir. Eylemlerimiz ve onların doğuracağı sonuçlar üzerinde düşünme gereği duyar, böylelikle onlardan bir şeyler öğrenebilir ve eylem planımızı buna uygun hale getirebiliriz. Gerçekte "düşünümsel uygulama", bilgiyi pratikte kullanma söz konusu olduğunda, önemli bir nosyon niteliği taşımaktadır.

Uygulamada bilginin kullanımı ile birlikte yukarıda belirtilen seçme, bütünleştirme ve düşünme kavramları çok önemlidir. Özellikle bu üç öğeden düşünme oldukça önemlidir. Bu nedenle ben şimdi "düşünümsel uygulama"yı yeniden ele alacağım.

## Düşünümsel uygulama

"Düşünümsel Uygulama" kavramı eğitim kuramcısı Donald Schön ile yakından ilintilidir. Düşünümsel uygulama, kuramın köşeli çivisini uygulamanın yuvarlak deliğine uydurma fikrinin ötesine geçmeyi içerir:

> Kuram, mekanik bir biçimde uygulamaya aktarılan "rafta hazır" bir varlık olarak görülmemelidir. Kuramı etkileşimsel bir süreç olarak algılamak çok daha doğrudur. Bu etkileşimsel süreç, düşünümsel uygulayıcının kavram ve olguları bir araya getirmek amacıyla çalışması sayesinde oluşur. Bu biçimiyle bilime dayalı olan beşeri hizmetler uygulaması aynı zamanda bir zanaattır (Thompson, 2000b, s. 89).

Düşünümsel uygulamalar aşağıdaki maddeleri içermektedir:

- Uygulamalarımız öncesinde, sırasında ve sonrasında tam anlamıyla "düşünme" —uygulamalar üzerinde enikonu kafa yorma,
- Spesifik koşulların göz önüne alınmadığı, herkes ve her durum için geçerli olma iddiasındaki yaklaşımlardan ve rutinlerden kaçınma.
- Sorunlara düşünmeden, mekanik bir biçimde yanıt vermekten kaçınma.

- Her sorun için yalnızca tek bir olası çözüm varmış gibi "doğru cevabı" aramaya yeltenmeme.
- Genellikle karmaşık haldeki uygulama durumlarını kavrama ve onları anlamak için çaba harcama.
- Sorunların çözümüne ilişkin olası yelpazeyi irdeleme ve yaratıcı olma.
- "Sorunu ortaya koyma" —neyin sorun olduğu ve ona nasıl tepki verilebileceğine açıklık getirme.
- Mesleki gelişimin devam etmesi —uygulamadan öğrenmeye devam etme, bilgi ve becerilerimizi sürekli geliştirme.
- Sahip olduğumuz düşüncelere aykırı olsa bile yeni düşüncelere ve diğer insanların perspektiflerine açık olma.

Uygulamalar "öncesinde, sırasında ve sonrasında" düşünme nosyonu, üzerinde daha fazla durmaya değer bir nosyondur. Uygulamadan önce gelen düşünme çabası, kendini tabii ki planlama olarak gösterir. Beklenen durumları düşünmeksizin harekete geçme, uygulamaya aceleci girmemize sebep olabilir. Bu, durumların nasıl olduğu ya da nasıl ele alınması gerektiği konusunda önceden karar vermemiz anlamına gelmez —önceden karar vermek, düşünümsel uygulamanın esneklik ve açıklık ilkelerine aykırı olacaktır. Bununla birlikte önceden düşünmek yararlı olabilir— ne de olsa, önceden haberdar olmak olaylara hazırlıklı olmak demektir.

Uygulama süresince düşünmeyi Shön (1983), "durumla düşünümsel bir biçimde" konuşmak olarak tanımlanmaktadır. Yani, şu anda olup bitenin ne olduğu ile sosyal hizmet uzmanının düşünce ve eylemleri arasında sürekli bir karşılıklı etkileşim vardır veya olmalıdır. Düşünümsel uygulamacı, durumlara özel çözümler empoze etmek veya mekanik olarak bir yöntem ve kuramı uygulamaya teşebbüs etmekten ziyade, durumu sürekli olarak gözden geçirmeli, uygulamanın unsurlarını tekrar tekrar ele almalı, plan ve tepkilerini bu doğrultuda ayarlamalıdır. Olaydan sonra düşünme, deneyimlerimizden öğrenme, durumun kilit yönlerini fark etme ve oynadığımız rolü anlama imkânı verir. Böylelikle, gelecekteki uygulamayı belirleyecek içgörüler bakımından deneyimden yarar-

lanmış oluruz. Düşünümsel uygulama 6. Bölüm'de daha ayrıntılı olarak tartışılmaktadır.

**Uygulama odağı 3.3**

Lisa, işine çok bağlı bir sosyal hizmet uzmanıydı ve yapabileceği şeyin en iyisini yapmaya hevesliydi. İnsanları hayal kırıklığına uğratmaktan hiç hoşlanmazdı; bu nedenle bütün güne birçok iş sığdırmak için çok sıkı çalışırdı. Düşünme, planlama ve öğrenme için çok az zamanı vardı, çünkü sürekli olarak elinden gelenin en iyisini yapmak için koşturuyordu. Bir gün ekip yöneticisi, süpervizyonda Lisa'ya bu konuyu açtı. Lisa'nın yaptığı işle ilgili olarak enine boyuna düşünmediğine dair kaygıları bulunduğunu ifade etti. Lisa durup düşünmeye vakti olmadığını, bunu yapamayacak kadar yoğun olduğunu söyledi. Ne var ki süpervizörü, bunun kabul edilebilir bir sebep olmadığını açıkça ifade etti. Süpervizörü Lisa'ya, ilerisi için plan yaparsa ve yaptığı şeylerden bir şeyler öğrenme imkânı elde ederse zaman kazanacağını ve ayrıca daha iyi bir iş çıkarabileceğini açıkladı. İlk etapta Lisa bu düşünceden pek hoşnut olmadı ancak yöneticinin önemli bir noktaya işaret ettiğini anladı. Böylece Lisa, çalışma temposunu düşürmesi gerektiğini kabul etti ve işini daha düşünümsel ve bunun sonuncunda daha güvenli olarak nasıl yapacağını öğrendi.

## Düşünceler ve duygular

Buraya kadarki tartışmamız sosyal hizmet uzmanının "bilişsel" yönlerine yoğunlaştı —neleri bilmemiz gerekir? Haşir neşir olmamız gereken düşünce süreçleri nelerdir? vb. Bununla birlikte, şunu hatırda tutmak gerekir ki, dikkate alınması gereken bir de duygusal boyut vardır. Bu, iki biçimde oluşur:

1. Etkili bir uygulama için duygusal konulara dair bilgi ve anlayışa sahip olmamız gerekir. Örneğin, insan gelişimini incelerken, yakınların kaybının, keder ve yasın insanların üzerindeki olası etkilerini düşünmemiz gerekecektir. Benzer şekilde, kişilerarası veya grup etkileşimlerini incelerken duygusal boyut muhtemelen çok önemli olacaktır ve kişilerarası dinamiklerin veya grup dinamiklerinin temel bir parçası olarak duygusal etmenler karşılıklı etkileşim içindedir. Şunu hatırda tutmalıyız ki, sosyal hizmetin duygusal boyutu sadece müracaatçıların ve bakım veren-

lerin duygusal tepkileriyle değil, bizim tepkilerimizle de ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanları genelde duygusal açıdan talepkar durumlarla uğraşan insanlardır ve bizler sosyal hizmet uzmanları olarak duygusal konuların nasıl ortaya çıktığını anlamanın önemini azımsayamayız. İnsanların sıkıntılarıyla uğraşırken tanık olduğumuz acıların bizi hiç etkilememesi mümkün değildir.

2. Bilgi ve öğrenmenin diğer yönleri duygusal açıdan önemlidir. Örneğin, ayrımcılık ve baskıyla ilgili süreçleri öğrenirken, varsayımlarla ilgili "ezberlerden vazgeçmek" zorunda kalabiliriz. Özellikle belirli bireyler, gruplara veya sosyal yaşamın kimi yönlerine dair kalıpyargılara veya önyargılara dayanarak hareket ettiği zaman böylesi bir durumla karşılaşırız. Böylesi bir ezber bozma, kimi zaman acı verici ve ürkütücü olabilir. Çünkü ezberlerimizden vazgeçmenin yarattığı güvensizlik duygusu, bazen öğrenmenin önünde bir engel olarak karşımıza çıkabilir.

Dolayısıyla, bilgi temelimiz, daha yumuşak ve daha belirsiz duygusal tepki durumlarından ayrıştırılabilecek katı bir şey gibi görülmemelidir. Düşünmek ve hissetmek biçimindeki iki etmen kümesi bir araya getirilmelidir, çünkü bunlar önce birbirlerini ve sonrasında da bizim eylemlerimizi etkileyecektir. Sonuçta, bilgi ve düşüncenin bilişsel unsurlarına ek olarak, uygulamanın duygusal boyutunu da akılda tutmak, bugünlerde genellikle "duygusal zeka" diye anılan şeyi geliştirmek zorundayız (Howe, 2008).

## "Uygulamaya sadık kalmayı tercih ederim"

"Uygulamaya sadık kalmayı tercih ederim" ibaresiyle, uygulayıcılarla kuram-uygulama konularını konuştuğumuz zamanlarda karşılaşmışımdır. Bu ibareyle ilgili sorun, kuram ve uygulamanın tamamen ayrı varlıklarmış gibi ele alınması ve bunların bunların ayrı dünyalarda var oldukları yolunda bir tablonun çizilmesidir. Gerçek elbette çok daha karmaşıktır. Uygulama fikirler, varsayımlar, anlayış çerçevesi ve benzerlerinden koparılamaz. Uygulayıcılar uygulamalarını kurama açık ve net bir biçimde dayandırmasa bile, kuram ve uygulama zorunlu olarak birbirine bağlıdır. Gerçekte, "uygulamaya sadık kalmayı tercih ederim" ifadesi

"uygulamamı eleştirel düşünmeye veya sorgulamaya tabi tutmaya yanaşmam" biçiminde yorumlanabilir.

Burada belirtmeye çalıştığım konu, uygulamayı savunurken bilgi ve kuramın rolünü ihmal etmenin, göz ardı etmenin ya da küçümsemenin ne kadar tehlikeli olduğudur. Bilgi temelini ciddiyetle ele almadaki başarısızlık, aşağıdakiler gibi, bir dizi soruna neden olabilir:

- Eylemler, mevzuat veya resmi politika ile uyumlu olmayabilir.
- Durumun kimi yönlerini anlayamamaktan kaynaklı uygunsuz eylemler ortaya çıkabilir.
- Uygun ve yararlı eylemler ortaya koyacak fırsatlar, bunların önemine dair farkındalığın eksik olmasından dolayı kaçırılabilir.
- Eylemler, istemsiz olarak ayrımcılığı ve baskıyı pekiştirebilir veya diğer etik ilkelere ters düşebilir.
- Öğrenme ve mesleki gelişim fırsatları kaçırılabilir.
- Başkalarının gözünde mesleğin itibarı ve kabulü zora girebilir.
- Mesleki doyuma erişme fırsatları kaçırılabilir.

Bilgiyi uygulamada kullanmak her zaman kolay değildir. Bilgiyi kullanmayı ihmal etmenin yarattığı tehlikeler, uygulamanın alışkanlık, el yordamıyla hareket veya şanstan ziyade, bilgi ve düşünceye bağlı olduğunu göstermektedir.

**Deneyimin sesi 3.3**

Babanın alkol sorununun olduğu bir aileyle çalışırken oldukça zorlandım. Uykusuz geceler geçirdim. Bunun nedeni alkol sorununun aileyi nasıl etkilediğine ilişkin yeterince bilgi sahibi olmamamdı. Yeterli bilgiyi toplayıp çalışmaları yaptıktan sonra kendimi aileyle çalışırken daha güvende hissettim. Hiç şüphe yok ki daha önce de bu tür vakalarla karşılaşmıştım ama bu konudaki bilgimin sınırlı olduğunu hep saklamıştım. Bilgi eksikliğimden ilk kez bu kadar rahatsız olmam, mesleki gelişmemi sağlayan bir unsur olmuştu.

*Hannah, gereksinimi olan çocuklara hizmet veren bir ekipte çalışan sosyal hizmet uzmanı*

## Sonuç

Bu bölümden fazlasıyla açık bir biçimde anlaşılması gerekir ki, genel bilgi temeli gerçekte oldukça geniştir ve dahası, zamanla gelişmeye ve değişmeye devam etmektedir. Bununla birlikte, şunu vurgulamak da gerekir ki, uygulayıcılardan bütün bu bilgi temelini veya hatta bu temelin büyük bölümünü bilmelerini beklemek gerçekçi olmaz. Örneğin, bir coğrafyacıdan, hatta en saygın olanlarından, dünyanın tüm fiziki ve sosyal coğrafyasını bilmelerini bekleyemeyiz. Öyleyse, bilgi temeli söz konusu olduğu sürece, sosyal hizmet uzmanlarından neyi beklemek gerçekçi olacaktır? Benim bu soruya cevabım aşağıdaki gibidir:

- *Temel bilgilere dair kavrayış* Sosyal hizmet uzmanlarından farklı alanlardaki bilgiye dair uzmanlık beklememek gerekir, ancak en azından temel bilgileri bilmelerini beklemek gerçekçi olacaktır.
- *"Bilmiyorum" diyebilme* Eğer her şeyi bilmiyorsak, biliyormuş gibi davranmanın bir anlamı yoktur. "Bilmiyorum" deme alçakgönüllülüğünü göstermek zorundayız. Bu bir başarısızlık veya zayıflık göstergesi değildir, aksine kendi sınırlarımıza dair yararlı ve yapıcı bir kabuldür.
- *İleri düzey bilgiye erişim* Belirli bir vaka üzerinde çalışırken ihtiyaç duyduğumuz bilgiye hemen ulaşamayabiliriz, ancak bu bizim bilgiye erişmek için çaba harcamayacağımız anlamına gelmemelidir. Öyleyse, hangi muhtemel bilgi kaynaklarının (yöneticiler, deneyimli meslektaşlar, kütüphaneler, internet, vb.) bizim için mevcut olduğunu bilmek ve bunları kullanmaya hazırlıklı olmak durumundayız.
- *Öğrenmeye açık olma* Bazı insanların işlerini oldukça rutin ve mekanik bir biçimde yapmaya ve sadece ellerindeki mevcut bilgiyi kullanmaya rıza göstermesi üzücüdür. Çünkü daha ileri düzey öğrenmeye açık olmanın risklerini almaya hazırlıklı değillerdir. Açıktır ki, bu durum uygulama için tehlikeli bir yaklaşımı getirir ve öğrenmeye açık olmakla yer değiştirmelidir.
- *Seçici olma yeteneği* Daha önce ileri sürüldüğü gibi, bizler bütün bilgimizi her zaman kullanamayız. Dolayısıyla, bilgi temelinin

hangi unsurlarının uygulamanın hangi yönüyle ilgili olduğunu seçme becerilerini geliştirmek zorundayız.

- *Düşünümsel uygulama* Kullanılmayan bilginin unutulacağı bir gerçektir. Bu nedenle düşünümsel uygulama, bilgi temeline dayanması ve onu canlı tutması bakımından önemlidir.

Bu devasa ve değişen bilgi temelini uygulamada kullanma beklentisi ilk başta oldukça yıldırıcı olabilir. Bununla birlikte, deneyimle ve gerekli becerileri geliştirmeye bağlılıkla, sadece iyi uygulamaya büyük bir katkı olmakla kalmaz, ayrıca büyük bir ilgi, zevk ve iş tatmini kaynağı olur.

**Daha fazla bilgi için**

Çoğu özellikle çocuk gelişimine odaklansa da (örneğin, Bee ve Boyd, 2006; Lindon, 2005; ayrıca bkz. Thompson, 2002a) insan gelişimine (örneğin, Beckett, 2002) odaklanan pek çok kitap bulunmaktadır. Konuya dair klasik eser, geniş sosyal sorunlara (örneğin, toplumsal cinsiyetin önemi) dair farkındalıktan yoksun olsa da Erikson (1980)'unkidir. Bunun muadili olarak Hunt (2005) insan gelişiminde çok ihtiyaç duyulan sosyolojik bir perspektif sunmaktadır. Benzer biçimde Robinson (2008), ırk ve kültür konularına yeterince değinmeyen yaklaşımların sağlam bir eleştirisini sunmaktadır.

Wheal (2004), ergenlik döneminden geçen insanlarla çalışmaya dair bir uygulama rehberi sunmaktadır. Ölümle ilgili konular Thompson (2002b) ve Howarth (2006) tarafından ele alınmıştır.

Aynca sosyal süreçler ve kurumlar üzerine zengin bir literatür bulunmaktadır. Çok nitelikli başka kitaplar bulunsa da, benim kişisel olarak tercih ettiğim ikisi Giddens (2006) ve Abercrombie ve arkadaşlarınınkidir (2000). Bu etmenlerin sosyal hizmeti nasıl etkilediğine dair daha spesifik konulara gelince, Thompson (2003a) ve Thompson (2006a) bu konuları uzun uzadıya ele almaktadır.

Kişilerarası etkileşimler Butt (2004), Nelson-Jones (2005) ve Thompson (2009b) tarafından ele alınmıştır. İletişim ve dil konularına Thompson (2003b) tarafından kapsamlı yer verilmiştir. Grup etkileşimleri ileri düzeyde Doel (2005) ve Preston-Shoot (2007) vasıtasıyla çalışılabilir. Çok yararlı bir genel değerlendirme için ayrıca Doel ve Sawdon (1999)'a bakınız. Örgüt konuları kapsamlı bir biçimde Fulop, Linstead ve Lilley (2006) ve Mullins (2007) tarafından ele alınmıştır ve sosyal hizmete özgü tartışmalara da Thompson (2003a) tarafından kitabın 6. Bölümünde yer verilmiştir. Sosyal hizmet süreci Thompson (2009a)'ın eserinin üçüncü bölümünde tartışılmıştır. Kuram ve uygulamanın değerlendirilmesi, Shaw, Greene ve Mark (2006)'ta sağlam bir yaklaşımla ele alınmıştır. Kuramsal paradigmalar ve müdahale yöntemleri belli bir derinlikte Payne (2005a)'de tartışılmıştır. Stepney ve Ford (2000) da

yararlı bir genel değerlendirme sunmaktadır. Ayrıca *Theorising Social Work Practice* eserine bakınız (Thompson, 2010). Diyalektik akıl, Thompson (2000b) ve Thompson (2003a)'da tartışılmaktadır. Duygusal zeka, Howe (2008)'da layıkıyla ele alınmıştır.
Tinsellik büyüyen bir literatür temeline sahiptir. Kusursuz bir giriş ve geniş literatür rehberi Moss (2005)'te bulunabilir. Coyte, Gilbert ve Nicholls (2007) da özellikle ruh sağlığıyla ilgili olarak çok yararlı bilgiler sunmaktadır.
Bilgiyi uygulamada kullanma sorunu ve ilgili düşünümsel uygulama kavramı Thompson (2000b) ve Thompson ve Thompson (2008a)'da tartışılmaktadır. Fook ve Gardner (2007) ve White, Fook ve Gardner (2006) da, bu konuda yayımlanmış önemli eserler arasındadır.

**Alıştırma 3.1.**

Bir sosyal hizmet müdahalesi örneği düşünün (örneğin bir çocuğu koruyucu aile yanına yerleştirmek, bir yaşlının ihtiyaçlarını değerlendirmek veya mahkeme için bir rapor kaleme almak gibi). Seçtiğiniz duruma ilişkin hangi bilgiler kullanılabilir? Bilmeniz gerekenler nelerdir? Bu sorunun 'doğru' yanıtları yoktur. Bu sadece sizi bilgi temeli üzerinde düşünmeye sevk edecek basit bir alıştırmadır.

**Alıştırma 3.2.**

'Tinsellik'(*spirituality*) terimi sizin için neyi ifade ediyor? Kendi tinselliğinizi nasıl tanımlarsınız? Sizce tinselliğin sosyal hizmetle nasıl bir ilişkisi vardır? Bunun uygulamanızdaki etkileri nelerdir?

*Çeviren:* Gamze Erükçü Akbaş

# 4
# BECERİ TEMELİ

## Giriş

Bilgi temelinin yer aldığı 3. Bölüm'de (çok önemli olmakla birlikte), bu temelin uygulama sürecinde nasıl davranacağımıza ilişkin hazır cevaplar vermediği vurgulanmıştı. Mevcut duruma ilişkin en uygun yanıtı seçmek sosyal hizmet sanatının bir parçasıdır. Bilgi temeli, karşılaştığımız durumla ilgili bize çok fazla içgörü ve ipucu vermede yararlı olacaktır, ancak bize düşen şey, etkili bir uygulama için gerekli becerileri geliştirmektir. Bu yüzden sosyal hizmetin bilgi temelinin beceri temeli ile desteklenmesi gerekmektedir. Tekrar ifade etmek gerekirse, irdelememiz gereken alanın karmaşık, çok yönlü ve sürekli olarak değişken olduğunu görmek durumundayız. Dolayısıyla sosyal hizmetin beceri temeli karşımıza bir dizi başka zorluk çıkarmaktadır.

Bu bölüm, nitelikli sosyal hizmetin içerdiği bir dizi becerinin altını çizmekte ve beceri geliştirme sürecinde neyin yer aldığını göz önünde bulundurmaktadır. Bununla birlikte 'yeterlikler' kavramını irdeleyerek, 'Sosyal Hizmet İçin Ulusal Mesleki Standartlar (National Occupational Standards for Social Work)'da tanımlanan altı temel görev ile başlıyorum.

## Uygulama yeterliği

Birleşik krallık Sosyal Hizmet Eğitim ve Öğretim Merkez Konseyi (CCETSW), 1996'da, sosyal hizmet alanında diploma almayı düzenlemek amacıyla yeni bir sosyal hizmet uzmanının ne tür beceri ve yeterliklere

sahip olması gerektiği konusunda bir belge yayınlamıştır. Bu belge, uygulamaya yerleştirilecek olan öğrencilerle ilgili yeterliklerin detaylarını da belirlemektedir. 'Yeterlik' kavramı, mesleki rolü yerine getirebilme yeteneğini ifade eder. Bu yüzden beceri kavramıyla yakından ilişkilidir.

Bugünün uygulamasının temellerini atarak tarihsel yönden oldukça önemli bir belge olduğu kanıtlanan CCETSW (1996), altı yeterlik tanımlamıştır. Ulusal Mesleki Standartlar ve Sosyal Bakım Çalışanları İçin Uygulama İlkeleri üzerinde düşünmeden önce bunları sırayla irdeleyelim.

## İletişim ve bağlantı kurma

Açık ve etkili bir mesaj verebilmek, ister sözlü ister yazılı iletişimden bahsedelim, etkili uygulamanın temel bileşenidir. Başkalarının bize ne iletmeye çalıştığına duyarlı olmak kuşkusuz önemlidir. Bu beceri kümesi, aşağıda yer alanlarla etkili bir iletişim kurmayı içerir:

- müracaatçılar, bakım verenler ve toplumun diğer üyeleri,
- mevcut kaynak, olanak ve desteklerin en iyi şekilde kullanımını sağlamak için örgütlerde çalışan insanlar,
- multidisipliner ağı geliştirmek, güçlendirmek ve bu ağdan yararlanmak amacıyla kamu sektörüyle özel ve gönüllü sektör kuruluşlarında yer alan meslektaşlar.

Bununla birlikte, 'bağlantı kurma' sözcüğünün 'iletişim' sözcüğüyle eşanlamlı olmadığını unutmamalıyız. Bağlantı kurma bir güven ve saygı düzeyine dayanan, etkili çalışma ilişkisine girebilme anlamına gelir. İyi iletişim, bağlantı kurmanın kuşkusuz püf noktasıdır. Ancak çok iyi iletişim kurabilmek mümkün iken, bu, bağlantı kurmada başarılı olunacağı anlamına gelmez. Örneğin, bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya çok açık bir şekilde bilgi aktarabilir, verilen cevapları dikkatlice dinleyebilir fakat hâlâ müracaatçının güvenini kazanmamışsa bunun nedeni, iletişimin çok 'klinik' ve duygusuz olması olabilir. Bu, duygularla baş etme veya duyarlılık ve gözlem becerileri konusundaki bir başarısızlığın belirtisi olabilir. O halde bağlantı kurma birlikte çalışmanın temelidir.

## Meslekte yükselme

CCETSW (1996) bu yeterliği şu şekilde tanımlamaktadır: İnsanların kendi sorumluluklarını yerine getirebilmelerini, haklarını güvence altına alabilmelerini ve değişimi gerçekleştirebilmelerini amacıyla onlara kendi güçleri ve uzmanlıklarını kullanma fırsatı sunulur (s. 11). Bu tanım bazı önemli noktalara işaret etmektedir:

- *Güçlü yanlara odaklanma* Sosyal hizmet uzmanları bir bakıma sorun çözücü meslek elemanlarıdır (Kalite Güvencesi Kurumu kriterlerinde kabul edildiği gibi —QAA, 2000). Sorun çözmeye odaklanmak, sorunları ve olumsuz yönleri öne çıkardığından, birey ve durumun pozitif ve güçlü yanlarını gölgede bırakma tehlikesini içerir. Bu sebepten dolayı zayıf yanların yanı sıra güçlü yanlara da odaklanmayı akıldan hiç çıkarmamak, 'güçler perspektifi' diye bilinmeye başlanan şey üzerinde etraflıca düşünmek önemlidir (Nash, Munford ve O'Donoghoue, 2005, Kısım III; Saleebey,1997).
- *Bireylerin uzmanlıkları* Sosyal hizmet uzmanı her duruma uzmanlığını katar, müracaatçı ve bakım verenler için de bu durum geçerlidir. Birlikte çalışmak, sosyal hizmet uzmanının problemi 'teşhis eden' ve tedavi için 'reçete yazan' kişi olarak yer aldığı sözde tıbbi bir ilişkinin yaratılması değildir; bu uzmanlığın tanınmasını ve inşasını içerir.
- *Sorumlulukları yerine getirme ve hakları güvence altına alma* Müracaatçılara sorumluluklarını yerine getirmede yardım etme sosyal hizmetin önemli bir konusudur (çocuk bakımı vakalarında ebeveyn olma sorumluluğu örneğinde olduğu gibi). Ancak insanlara yardım ederken haklarının güvence altına alınması, çok daha az dikkate alınan konulardan biridir.
- *Değişimi gerçekleştirme* İhtiyaçların karşılanması ve sorunların çözümü için yardım etmek, ister istemez, değişimi beraberinde getirir. Dolayısıyla, pozitif değişimi gerçekleştirmek için fırsatların geliştirilmesi önemli bir sosyal hizmet etkinliğidir.

## Ön değerlendirme ve planlama

3. Bölüm'de de gördüğümüz üzere, sosyal hizmet uzmanının önemli rollerinden birisi de ön değerlendirme ve planlama yapmaktır. Bu, güçlü ve zayıf yönlerin saptanması, durumu çözecek adımların atılması ve durumun temel bileşenlerinin bir resmini oluşturacak bilgilerin toplanması anlamına gelir. Geliştirilen planların paylaşılması için gerekli bilgilerin toplanması işbirliği içinde yapılmalıdır. Böylece işbirliğinin dayandığı ortak kararlılığın bir sonucu olarak planların başarılı olma olasılığı artacaktır.

Ön değerlendirme ve planlamada başarıya ulaşmak şunları içerir:

- Aşırı müdahaleci olmadan ve insanların bireysel özgürlüklerini ihlal etmeden gerekli bilgiyi toplama yeteneği.
- İlgili diğer taraflarla birlikte eylem planının formüle edilebileceği kilit konuların bir resmini oluşturma.
- Tanımlanan ihtiyaçları karşılama veya tanımlanan sorunları çözme konusunda hemfikir olma.
- Değişim ve gelişmelerin oluşması durumunda, bu değişim ve gelişmelere uygun bir şekilde yanıt vermek için durumu izleme ve gözden geçirme.

Dolayısıyla 'ön değerlendirme ve planlama' konusundaki yeterlik, oldukça karmaşık ve zorlu bir konudur. İletişim, analiz, müzakere, koordinasyon ve buna benzer bir dizi beceriyi içermektedir.

**Uygulama odağı 4.1**

Catherine ekip yöneticisi olarak yeni işine başladığında ekibin çok deneyimli ve işine çok bağlı olduğunu gördü. Ancak, yeni rolünde onu zorlayan şey ekibin ön değerlendirme standartlarının şaşırtıcı bir şekilde zayıf olmasıydı. Çünkü ne kadar çok vaka dosyası okunursa, o kadar iyi çalışıldığı düşünülüyordu. Her bir sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirdiği süpervizyonda, sosyal hizmet uzmanlarının yetenekleriyle ilgili herhangi bir sorun olmadığını fark etti. Ön değerlendirmenin üzerinden hızlıca geçip müdahalelerde çok çaba harcamaları, ekip içinde gelişen bir kültür gibi görünüyordu. Catherine bunun yanlış bir tutum olduğunu, ayrıntılı bir ön değerlendirme yapmanın daha akıllıca olduğunu ve böylelikle çalışmalarında daha etkili olabileceklerini ve

sonraki dönemlerde tekrar kendilerine havale edilen dosya sayısının en aza indirilebileceği mesajını ekibe vermesi gerektiğini anladı. Catherine bunu yapmak için bütün ekip toplantılarını bir kenara bırakıp, özel olarak ön değerlendirmenin önemi üzerine konuşmanın en iyi yol olduğuna karar verdi.

## Müdahale ve hizmet sunumu

Ön değerlendirme hiç şüphesiz müdahaleden önce gelir. Müdahale yapılıp yapılmayacağı, ne zaman ve nasıl müdahale edileceği, hangi hizmetlerin sunulacağı veya organize edileceği, büyük oranda ön değerlendirmenin sonucuna bağlı olacaktır ve planlar da buna bağlı olarak hazırlanacaktır. Atılması gereken adımları belirleyebilmek işin bir boyutu, bu adımları fiili olarak atmak işin bir diğer boyutudur —bu, başka bir beceri kümesini gerektirir ve aşağıdakileri içerir:

- insanların, sorunlarıyla daha iyi baş edebilmeleri için onları güçlendirmeyi öngören bir dizi sorun çözme etkinliği;
- bakım hizmetleri veya diğer destekleyici önlemlerin sağlanması ve yönetilmesi;
- değişim süreci ile insanları destekleme;
- risk yönetimine katkı sağlama vb.

Bu işlerin çoğu yukarıda tartışıldığı gibi etkili iletişim ve bağlantı kurma becerilerine bağlıdır. Ancak, aşağıda ifade edilenler dahil olmak üzere, başka beceriler de gereklidir. Müdahale ve hizmet sunumu çok geniş bir çerçeveye sahiptir. Bu çerçeve birçok müracaatçı grubu ve senaryoları üzerinden çeşitli etkinlikleri içerir. Bu yüzden çok fazla beceri ve uzmanlığın gerekli olması şaşırtıcı değildir.

## Örgütlerde çalışma

Sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları örgütte kuşkusuz bağımsız bir şekilde çalışmazlar. Bu nedenledir ki örgüt içinde etkili bir biçimde çalışma yeteneğinin geliştirilmesi gereklidir. Bunu yapabilmek için:

- planlama, izleme ve kaynakların kontrolünde rol almak;

- kurumun politika ve prosedürleri bağlamında sorumlu bir meslek elemanı olarak çalışmak;
- kurumdaki politika ve uygulamaların uygunluğu ve etkilerinin değerlendirilmesi gibi daha geniş örgütsel süreçlere katkı sağlamak.

Bu, sadece basit bir şekilde örgütün amaçlarına bağlılığı olan ve talimatları yerine getiren bir memur olmanın ötesine geçmeyi gerektirdiği için, profesyonel olmanın önemli bir parçasıdır. Sorumlu meslek elemanı, mesleki amaçları gözetmek amacıyla makul olan her şeyi olabildiğince yapmak için sorumluluk almalıdır. Söz konusu mesleki amaçlara ulaşma potansiyelini arttırmak amacıyla örgütü etkilemeye yönelik pozitif katkılar sunmalıdır.

Özellikle çok fazla çatışmanın olduğu veya kurum faaliyetlerinin amaç ve hedeflerinin günlük baskılar karmaşasında kaybolduğu bazı örgütlerde bu zorlu bir görevdir (bkz. 7. Bölüm). Bu nedenledir ki beraber çalışan insanların kendi çabalarıyla birbirlerini desteklemeleri önemlidir. Multidisipliner işbirliği temeli hiç şüphesiz etkili sosyal hizmetin önemli temel yapı taşlarından biridir.

## Mesleki yeterliğin gelişmesi

Mesleki uygulamadan beklenen bir başka şey de uygulayıcıların sürekli olarak öğrenmeleri ve kendilerini geliştirmeleridir. Yani sadece meslek ehliyeti edinmek için öğrenmeye odaklanmak yeterli değildir. Böyle bir durumda, daha ileri bir öğrenme için enerji, çaba ve zaman harcamaksızın rölantide kalınır. Teknik terim kullanmak gerekirse 'sürekli mesleki gelişim' gerekir. Bu, aşağıdakileri gerektirir:

- bilgi kaynaklarının uygun bir biçimde kullanılması;
- kişinin kendi uygulamasını derinlemesine düşünmesi ve eleştirel olarak değerlendirmesi;
- duyarlı ve esnek olma;
- mesleki ikilemleri ve çatışmaları çözmeye çalışma;
- hakları ve ihtiyaçları dengeleme;

- farklı yaklaşımları dikkate alma ve
- süpervizyon, eğitim, değerlendirme ve buna benzer öğrenme fırsatlarından yararlanma vb.

Uygulayıcılar için önerilen sürekli mesleki gelişimin kapsamı büyük ölçüde ilgili örgüte bağlı olacaktır. Çünkü örgütler arasında öğrenmeyi kolaylaştırma ve destekleme bakımından önemli farklılıklar vardır. Bu, eğitim bütçesinin büyüklüğünden çok, örgüt kültürü, değerleri ve örgütün personeline olan bağlılığı ile ilişkili bir meseledir.

## Uygulamadan beklenenler

Neyin kabul edilebilir düzeyde uygulama olarak değerlendirildiği, uzun süre önemli bir tartışma konusu olmuştur. Ancak, son zamanlarda uygulamaya ilişkin olarak üzerinde anlaşmaya varılmış standartların açıkça belirtilmesi ile bazı ortak çabalar söz konusudur. Bu çabalar iki önemli sonuç üretmiştir: Sosyal Hizmet için Ulusal Mesleki Standartlar ve Sosyal Bakım Çalışanları İçin Uygulama İlkeleri (bu belgeleri nasıl elde edeceğinize ilişkin detaylar için 'daha fazla bilgi için' kutusuna bakabilirsiniz)

Ulusal Mesleki Standartlar altı temel rol belirlemektedir:

1. Bireyler, aileler, bakım verenler, gruplar ve topluluklarla çalışmak ve onların ihtiyaç ve koşullarını değerlendirmek için hazırlanmak.
2. Bireyler, aileler, bakım verenler, gruplar, topluluklar ve diğer meslek elemanlarıyla sosyal hizmet uygulamasını planlamak, uygulamak, gözden geçirmek ve değerlendirmek.
3. Bireylerin, kendi ihtiyaç, görüş ve koşullarını temsil etmelerinde ve daha fazla bağımsızlık elde etmelerinde onları desteklemek.
4. Bireyler, aileler, bakım verenler, gruplar, topluluklar ile kişinin kendisi ve meslektaşlarının karşılaşabileceği riskleri yönetmek.
5. Örgütler içindeki sosyal hizmet uygulaması için süpervizyon ve destekten sorumlu olmak ve bunları yönetmek.
6. Sosyal hizmet uygulamasında mesleki yeterlikten sorumlu olmak ve mesleki yeterliği tanıtlamak.

Bu altı temel rolün yanı sıra, Sosyal Bakım Çalışanları İçin Uygulama İlkeleri, sosyal bakım çalışanlarından (sosyal hizmet uzmanları da dâhil) aşağıda sıralananları yapmalarını beklemektedir:

1. Bakım veren ve hizmet alanların çıkarlarını desteklemek ve haklarını korumak.
2. Hizmet alanlar ile bakım verenlerin kendilerine ve başkalarına olan güvenlerini oluşturmaya ve korumaya çabalamak.
3. Hizmet alanları tehlike veya zarardan olabildiğince korurken onların bağımsızlıklarını geliştirmek.
4. Hizmet alanların kendilerine ve başkalarına zarar verecek davranışlarda bulunmayacaklarını garanti altına almaya çalışırken, haklarına saygı duymak.
5. Sosyal bakım hizmetlerinde kamuoyunun güvenini kazanmak.
6. Yapılan işin niteliğinden sorumlu olmak, bilgi ve becerilerini geliştirme sorumluluğunu almak.

Açık bir biçimde bu iki belge çok kapsamlı beceri beklentisinin olduğu anlamına gelmektedir. Bu beklenti bir öncekilerde belirtilen ifadelere (QAA, 2000) kıyasla daha çok pekiştirilmiştir. Bu nedenle sosyal hizmetin yüksek düzeyde beceri isteyen bir etkinlik olması beklentisine ilişkin çok açık bir mesaj söz konusudur. Yukarıda tanımlanan altı temel yeterlik, bu beceri gereksinimlerini karşılamaya yönelik önemli bir adım olsa da, söz konusu gereksinimler her şeyi kapsamaz. Dolayısıyla başka hangi becerilerin gerekli olduğunu göz önünde bulundurmalıyız. Fakat öncelikle becerinin ne anlama geldiğini açıklığa kavuşturmalıyız.

## Beceri nedir?

Yukarıda belirtilen yeterlikler oldukça geniş iken, beceriler daha dar ve spesifik görülebilir. Beceri, belirli bir etkinliği belirli bir sürede etkili ve tutarlı bir şekilde yerine getirebilme yeteneğidir. Beceriler öğrenilebilir etkinliklerdir. Bu, bazı noktaları anlayabilmemiz açısından önemlidir. Gerçekten de beceriler, zaman içinde öğrenilebilir olduklarından genellikle 'vasıf' veya kişiliğin sabit parçaları olarak kabul edilirler. Örneğin:

- *Sabır* Sabırlı olmak uygulama yoluyla ya da sakin ve kontrollü olma yeteneğinin gelişimiyle mümkündür. Bu beceriye, bir süre uygulama yaparak veya belirli teknikler kullanarak (kontrollü nefes alıp verme gibi) ulaşılır.
- *Duyarlılık* Duyarlı ve anlayışlı olma becerisi, benzer bir biçimde üzerinde çalışılabilir bir beceridir. Böylelikle 'pot kırma' eğilimi azaltılabilir veya tümüyle ortadan kaldırılabilir.
- *İyi organize olmak* İnsanlar organize olmayı bir beceri gelişimi alanı olarak görmek yerine sanki hayatlarının sabit ve değişmez bir parçasıymış gibi 'iyi organize olan biri değilim' yorumu yaparlar. Oysa daha iyi organize olmayı sağlayacak sistemleri öğrenmek mümkündür ve böylece bazı insanlar için düzensizliğin kaçınılmaz olduğu yolundaki efsane reddedilebilir.
- *Kendine güven* Kendine güven benlik saygısıyla, kendimize atfettiğimiz değerle ilişkilidir. Güçlü yönlerimizin değerini nasıl anlayabileceğimizi ve kendine daha güvenli bir yaklaşımdan nasıl yararlanacağımızı öğrenebiliriz.

Beceri gelişiminde farklı insanlar farklı başlangıç noktalarından yola çıkarlar ve dolayısıyla bazı insanların diğerlerine kıyasla daha fazla avantajları vardır. Ancak bu, ilk aşamalarda olan insanların belirli bir beceri geliştiremeyeceği veya zamanı gelince becerinin gelişmeyeceği anlamına gelmez. Beceri geliştirme konusuna aşağıda tekrar değineceğim, ancak burada vurgulanması gereken önemli nokta, becerilerin sahip olunan ya da sahip olunmayan bir şey olmadığı, zamanla geliştirilebildiği ve beslenebildiğidir.

**Deneyimin sesi 4.1**

Kendimi hep düzensiz biri olarak görüyordum, hatırladığım kadarıyla da hep böyle biriydim, bu yüzden bunu doğal bir şey olarak kabul ediyordum. Dolayısıyla uygulama danışmanım daha düzenli olmamı içeren becerileri öğrenmem gerektiğini söylediğinde oldukça şaşırdım. Fakat bu benim için iyi bir deneyimdi. Uygulama danışmanım gelişmenin sonlu bir süreç olmadığını anlamamda bana yardımcı oldu. Şu anda öncelikleri sıralama konusunda daha iyiyim. Danışmanım bunun değiştiremediğim bir özelliğim değil de, öğrenmediğim bir beceri olduğu konusunda oldukça haklıydı.

*Roy, gündüz bakımevi müdür yardımcısı*

## Sosyal hizmet uzmanları hangi becerilere ihtiyaç duyar?

Tek kelimeyle 'çok sayıda' beceriye! Ancak, bir bütün olarak baktığımızda öncelikle sosyal hizmet mesleğini seçen insanların hepsinin değil ama birçoğunun zaten gerekli becerilere (iletişim, koordinasyon, yaratıcılık gibi) ilişkin iyi bir temele sahip olduğunun farkına varmalıyız. Dolayısıyla sosyal hizmet eğitiminde beceri gelişiminin iki temel bileşeni içerdiği söylenebilir:

1. var olan becerileri belli bir temele dayandırma, pekiştirme, güçlendirme ve keskinleştirme; ve
2. yeni becerileri fark etme, anlama ve geliştirme.

Anlaşılırlığı sağlamak adına temel becerileri 16 kategoriye böldüm. Bazı beceriler kaçınılmaz olarak birden çok kategoriye bölünse de bu beceriler birbirini dışlamaz. Burada sıralanan beceriler listesi sadece bu kadarla sınırlı değildir. Sosyal hizmet uzmanının kullanabileceği bütün becerileri detaylandırmak muhtemelen ansiklopedi kalınlığında bir çalışmayı gerektirir.

### İletişim becerileri

İletişim altı temel yeterliğe dahil edilmiş olması nedeniyle zaten önemli bir bileşen olarak tanımlanmıştı. Sosyal hizmetin temel rolü olması dolayısıyla iletişim temasını yeniden değerlendirmek ve daha detaylı bir şekilde araştırmak önemlidir.

İletişimin farklı şekillerde oluştuğu ve aşağıdaki gibi kategorize edildiği kabul edilebilir:

- *Sözel iletişim* Yüz yüze etkileşim anlamına gelir ve konuşurken kullandığımız kelimelerin etkisini, cümle içinde yapılanmalarını, telaffuz edilme ve vurgulanma biçimlerini vb içerir. Sosyal hizmet uzmanları, örneğin resmiyet düzeyi açısından, söyleneni belirli bir bağlamda nasıl uyarlayıp söyleyeceklerini öğrenmelidir. Resmi konuşma gerekli olmadığında gereksiz engellere neden olabilir; resmi konuşma gerektiğinde ise gayri resmi bir konuşma (örneğin, mahkemede) sorunlara neden olabilir.

- *Telefonla iletişim* Telefonla iletişim, yüz yüze iletişimin olmadığı, sözel iletişimin alt bölümüdür. Bu nedenle bir bakıma doğrudan sözel iletişimden fiili olarak daha zordur. Dolayısıyla iyi bir telefon görüşmesi yapmak sosyal hizmet uzmanının repertuarının önemli bir parçasıdır. Uygun olmayan bir telefon konuşması, büyük bir hoşnutsuzluğa neden olur ve böylelikle etkili iletişim önünde bir engel olarak ortaya çıkar.
- *Sözsüz iletişim* Sözlü iletişime çoğunlukla 'beden dili' olarak bilinen bir dizi işaret eşlik eder. Söz konusu işaretler çok güçlü işaretlerdir ve sözlü ile sözsüz olarak söylenenler arasında uyumsuzluk veya çatışma olduğunda, sözsüz iletişime daha çok inanma eğilimimiz vardır. Sözsüz iletişim duygusal durum veya ruh halinin göstergesidir. Sosyal hizmet uzmanlarının olumlu bir etki için kendi beden dillerini kullanmalarına ek olarak, sözsüz iletişimi de başarılı bir biçimde 'okuyabilmeleri' gerekmektedir.
- *Yazılı iletişim*: Yazarak iletişim kurmak ustalık gerektiren ve sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla kullandığı bir beceridir. Raporlar, kurum kayıtları, mektuplar, yazılı iletişim örnekleridir. Gerçeği söylemek gerekirse, sözel düzeyde çok iyi iletişim kurabilme becerisi, yazarken etkili iletişim kurmadaki yetersizliği telafi etmez.

Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının, genellikle sosyal hizmet uygulamasının tam kalbinde olan kişilerarası etkileşimde başarıya ulaşmak için bir dizi iletişim becerisini geliştirebilmesi ve onları pekiştirebilmesi gerekir.

İletişimde farkına varılması gereken bir önemli nokta da, iletişimin konuşma (veya yazma) kadar dinlemeyi de içeren çift taraflı bir süreç olduğudur. Yani mesajımızı iyi ifade etmeliyiz, fakat aynı zamanda bize iletilmek istenen mesajı da alabilmeliyiz. Bazen ne söylemeye çalıştığımıza o kadar çok odaklanırız ki, diğerlerinin bize ne söylemeye çalıştığını dinlemeye yeterince dikkat etmeyiz. İletişim kanallarını açık tutmaya çalıştığımızdan emin olmalıyız. Aşağıda da göreceğimiz üzere bu, çatışma yönetiminin önemli bir parçasıdır.

İletişim, karmaşık bir konudur. Örneğin, iletişim kalıpları evrensel değildir; kültür, toplumsal cinsiyet, yaş grubu, sınıf ve sosyal dünyanın diğer boyutlarına bağlı olarak çeşitlilik gösterebilir. Doğrusunu söylemek gerekirse, dilin sosyal olarak önemi göz önüne alındığında iletişimin sosyal faktörlerden etkilenmesi sürpriz olarak görülmemelidir. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının güç, toplumsal ayrışma ve sosyal konum hakkında öğrendikleri şeyler iletişim konusuna da uyarlanmalıdır.

Faks, bilgisayar, internet örneklerinde olduğu gibi iletişim ve bilgi teknolojisinin kullanımı, iletişimin giderek daha önemli bir yönü olarak vurgulanmaya değerdir. Ne var ki, sosyal hizmet disiplininde önemli derecede bir 'teknofobi' var gibi görünüyor (Bates, 1995). Birçok uygulayıcı son yıllardaki teknolojik gelişmeleri kullanmada gönülsüzdür veya çok az isteklidir. Bilgi ve iletişim teknolojileri iletişim, bilgi toplama ve araştırma bakımından önemli bir fırsat sunduğundan, uygulayıcıların teknolojik gelişmeleri kullanmada gönülsüz olması son derece üzücü bir durumdur.

İletişimle ilişkili olarak bir diğer beceri de benim ifademle 'iletişimsel duyarlılık'tır (Thompson, 2003b). Bu sadece iletişim kurabilmek anlamına gelmez, aynı zamanda ne zaman, kiminle vb. iletişim kurma ihtiyacı hissettiğimizin farkında olabilmemizi ifade eder. İleri iletişim becerilerini kullanmak zorunda olduğumuzda eğer bunu başarmaya yönelik özel bir hassasiyetimiz yoksa bu becerileri çok az kullanırız. Sorun, ne iletişimin olmayışında ne de zayıf iletişimdedir.

## Öz-farkındalık becerileri

Bir disiplin olarak sosyal hizmette sürecin önemli bir bileşeni ve yararlanabileceği önemli bir kaynak, sosyal hizmet uzmanının kendisidir. Bu durum 'benliğin kullanımı' olarak ifade edilir. 'Benliğin kullanımı' terimi, kendi kişisel kaynaklarımızdan veya kendi kişiliğimizden gelen şeyleri ne kadar kullandığımızla ilgilidir. Biz aslında kendi çabamızla müdahalenin bir aracı olduğumuzdan, bu araç veya kaynağın anlaşılmasında bir dereceye kadar pay sahibiyizdir.

En basit düzeyde ifade etmek gerekirse, öz-farkındalık başka insanların bizi nasıl algıladıkları ve onlarda nasıl bir izlenim yarattığımız konu-

sunda en azından fikir sahibi olmayı içerir. İlk izlenim kuşkusuz ki önemlidir, fakat ikinci ve üçüncü izlenimler de önemlidir. Biz sürekli olarak insanlara kim olduğumuz ve nasıl bir insan olduğumuza dair bir resim vermekteyiz. Bu yüzden şunu sormalıyız: Başka insanlar benimle ilgili nasıl bir izlenime sahip? Bu izlenim benim kendime ilişkin izlenimimle aynı mı?

Genellikle, aynı kişisel özellik diğer insanlar tarafından farklı görülebilir. Örneğin, aynı davranışın nasıl farklı görülebileceğine ilişkin aşağıdaki karşılaştırmalar üzerinde düşünülebilir:

| | |
|---|---|
| rahat ve dostane | aşırı samimi |
| güçlü ve girişken | zorlayıcı veya patronluk taslayan |
| sakin | umursamaz |
| kendini ön plana çıkarmadan güvenli duruş | çekingen veya utangaç |
| ilgili | fazla meraklı |
| neşeli | hiçbir şeyi ciddiye almayan |
| iyi bir dinleyici | pasif veya tembel |
| yardım etmeye istekli | paternalist |

Açık bir biçimde, başkaları listenin sağındaki yorumlarla fikir birliğindeyken siz kendinizi listenin solundakilerle tanımlamaya devam ettiğinizde sorun oluşur. Bu nedenle başkalarının size nasıl tepki gösterdiğiyle ilgili onlardan geribildirim almak gereklidir. (Onların sizinle ilgili yanıtları sizin kendinizle ilgili imajınızla uyumlu mu veya sizin bundan öğrenebileceğiniz bir şey var mı?) Süpervizyon, eğitim ve akran desteği gibi birçok yolla öz-farkındalık keşfedilebilir ve geliştirilebilir.

Öz-farkındalığın bir diğer boyutu da dış faktörlerin sizi nasıl etkilediğine ilişkin anlayış geliştirmektir. Genelde, üzerimizde nasıl bir etkisi olduğunu fark etmeksizin bir durumdan etkileniriz. Örneğin, bazen bir durumla ilgili rahatsızlık hissedebiliriz fakat rahatsızlık yavaşça geliştiğinden nasıl hissettiğimizle ilgili verdiğimiz işaretlerin farkında olamayabiliriz (örneğin, ses tonu aracılığıyla). Benzer bir şekilde, bir şeyle ilgili olarak sürekli depresif olabiliriz ve sadece başka birileri bunu bize ifade ettiğinde ruh halimizin depresif olduğunun farkına varırız. Sonuç olarak, duy-

gularımızla 'iletişim halinde olma' becerimizi geliştirmemiz önemlidir. Bu kavram sosyal hizmette klişeleşmeye başlamasına rağmen, kavramda ufak bir gerçeklik payından çok daha fazlası söz konusudur. Bir disiplin olarak sosyal hizmet, zaman zaman duygusal olarak çok zorlu olabilmektedir. Bu nedenle işimizin duygu boyutunu ihmal etmediğimizden emin olmalıyız.

**Uygulama odağı 4.2**

Richard dersinin bir parçası olarak ilk uygulamasını sabırsızlıkla bekliyordu. İşini iyi yapabilmek için kendini adamıştı ve insanlara elinden geldiğince yardımcı olmaya çalışıyordu. Ancak, kısa süre içinde, uygulamada işinin oldukça zor olduğu düşüncesine vardı. Müracaatçıları onunla ilişki kurmakta isteksizdi, bu nedenle her şey ona bir mücadele gibi görünüyordu. Başlangıçta, kendisiyle ilgili olumsuz düşüncelere varmasını istemediği için uygulama danışmanına bir şey söylemedi. Ancak süpervizyon oturumunda onun zorlanıp zorlanmadığından bahsedilince, Richard açık ve dürüst olmaya ve endişelerini ifade etmeye karar verdi. Bu tartışmalardan sonra uygulama danışmanı birkaç ev ziyaretinde ona eşlik etti ve sorunu hemen belirledi. Richard'ın beden dili çok gergindi. Onun başarılı olmaya çalışma endişesi aslında onu engelliyordu. Onun beden dili şunu söyler gibiydi: 'Ben burada olmak istemiyorum; ne yaptığımla ilgili kendimden emin değilim veya kendimi rahat hissetmiyorum'. Bu ona, uygulama danışmanı sayesinde, sözsüz iletişimle ilgili çalışmalarda bulunma, daha az rahatsız edici mesajla iletişim kurma ve daha etkili sözsüz iletişim becerilerini geliştirme fırsatı verdi.

Öz farkındalık, zamanla gelişebilecek bir şeydir. Fakat bunun otomatik olarak gerçekleşmeyeceğinin de farkına varmak gerekir. Aslında, diğer insanların ve durumların bizim üzerimizde nasıl bir etkisi olduğunu dikkate almadan hareket ettiğimiz sürece, bakış açımız bir hayli yerleşik ve sabit olur. Bu da gerçekle olan bağlantımızı kaybetme potansiyelini arttırır. Aynı zamanda böyle konuları derinlemesine düşünmeden ne kadar çok hareket edersek, yapılacak şeyler de o kadar çok rahatsız edici veya tehdit edici olabilir. Bu yüzden kişi, kariyerinin ilk aşamalarında bu alışkanlığı edinmeli ve başka insanları nasıl etkilediğimiz ile başka insanların bizi nasıl etkilediği üzerine düşünmeye devam etmelidir.

## Analitik beceriler

Yönetim çalışmaları alanında analitik beceriler konusuna çok fazla dikkat çekilmektedir, fakat ne yazık ki bunun sosyal hizmet disiplinindeki önemi tamamıyla anlaşılmış değildir. Analiz yeteneği bağlantıların ve örüntülerin açığa çıkması için bir durum veya sorunun parçalarına ayrılmasını içerir. Bu, aşağıdaki bileşenlerden oluşabilir:

1. Belirli bir durumla ilgili temel sorunları tanımlamak, önemli parçaları bilgi yığınından ayıklamak.
2. Bir dizi etken arasında örüntüleri tanımak, karşılıklı bağlantıların farkına varmak —Hamer'in söylediği gibi: 'Bir sosyal hizmet uzmanı için karşılıklı bağlantılı olma durumunu algılayabilmek son derece önemli bir beceridir' (2006, s. 62);
3. Belirli bir durumu besleyen ve bu durum sonucunda ortaya çıkan (girdiler ve çıktılar) süreci anlamak.

Bu beceriler, derslerde akademik bileşenler yoluyla test edilir ve geliştirilir. Bu çerçevede, örneğin makale yazma becerisi de bir uygulama becerisidir. Bu bakımdan hem akademik çalışma hem de sosyal hizmet uygulaması karmaşık durumları anlaşılır hale getirmeyi sağlamak için analitik becerileri bir araç olarak kullanma yeteneğine dayanır.

Bu beceriler gündelik uygulama bağlamında aşağıda örnekleri gösterildiği gibi birçok şekilde kullanılır:

- *Planlama* Bir müdahale planı oluşturmak, sürecin en iyi şekilde nasıl ilerleyeceğine ilişkin kararlar vermek amacıyla, geçmişteki olayları, şimdiki koşulları ve gelecekteki muhtemel eğilimleri analiz etmeyi içerir.
- *Ön değerlendirme* Aslında ön değerlendirmenin kendisi, bilgilerin toplanması, elenmesi ve irdelenecek temel sorunların tanımlanmasını içerdiği için bir analiz biçimidir.
- *Gözden geçirme* Gözden geçirme, ön değerlendirmeden eylem planının değiştirilmesi veya onaylanmasına kadar olan süreçte neler olup bittiğinin analiz edilmesini içerir.

- *Son değerlendirme* Uygulamadan çıkarılacak derslerin öğrenilmesi için ne olup bittiğinin, neyin işe yaradığının (ve bunun nedeninin) ve daha iyi nasıl olabileceğinin analiz edilmesidir.
- *Sorun çözme* Sorun çözme mekanik bir süreçten çok yaratıcı bir süreçtir. Böylece en uygun olanın kabul edilmesi ve analiz edilebilmesi için şu anki koşulların incelenmesini ve olası çözümlerin üretilmesini içerir.
- *Önceliklerin belirlenmesi* 1. Bölüm 'de tartışıldığı gibi, sosyal hizmet disiplini talebin genellikle arzı aşması gerçeğinden hareketle, öncelikleri belirlemeyi gerekli görür. Hangi konuların daha önemli veya baskın olduğuna karar vermek, bir analiz sürecini gerektirir.

Analitik becerilerin geliştirilmesi zaman alabilir fakat üzerinde düşünülen durumla ilgili aşağıdaki üç soru kümesi bu konuda yardımcı olacaktır:

1. Burada hangi örüntüler saptanabilir? Bunlara neden olan şeyler nedir? Durum üzerinde ne gibi bir etki yaratmaktadırlar? Onları herhangi bir şekilde değiştirmemiz gerekir mi?
2. Bu durumda hangi şeyler en önemli bileşenler olarak görülmektedir? Bunlar neden çok önemlidir? Durumu nasıl etkilemektedir? Onları herhangi bir şekilde değiştirmemiz gerekir mi?
3. Görünürdeki önemli bağlantılar ve karşılıklı ilişkiler nelerdir? Bazı etkenlerin birbirini nasıl pekiştirdiği veya birbiriyle gerilim halinde olduğu açıkça ortada mı? Bu etkileşimlerin nedeni ne olabilir? Bu durum üzerinde nasıl bir etkiye sahipler? Onları herhangi bir şekilde değiştirmemiz gerekir mi?

Bu sorular bilmeniz gereken her şeyi sağlamayacaktır fakat sizin için iyi bir başlangıç noktası sağlayabilir.

## Duyguların yönetilmesi

Sosyal hizmetin belirgin bir duygusal bileşeni içeren mesleki bir etkinlik olduğuna ilişkin vurgu zaten yapılmıştı. Bunun nedeni, kısmen, sosyal hizmet uygulamasının stres, dezavantajlılık, ayrımcılık ve ilgili diğer güç-

lükleri deneyimleyen insanlarla uğraşmayı içermesindendir. Bir diğer nedeni ise sosyal hizmet uygulamasının değişim sürecini içermesidir, ki bu değişim genellikle acı vericidir —örneğin kriz ya da kayıp yaşayanlarla çalışma durumlarında olduğu gibi.

Öz-farkındalıkta olduğu gibi bunun iki yönü vardır. İlk olarak, müracaatçılar, bakım verenler ve ilgilendiğimiz diğer insanlar için duygusal sorunların önemini göz önünde bulundurmalıyız. Bu, insanların verdiği duygusal işaretlerin farkına varabilmemiz için gözlem becerileri ve duyarlılığın geliştirilmesini, aynı zamanda da duyguların nasıl işlediğini ve bu duyguların insan psikolojisindeki rolünü anlamayı içerir (Howe, 2008). Örneğin, duyguları görmezden gelip onları halının altına süpürme çabasının, insanlar için bir anlamı olduğunun farkına varmalıyız. Doğruyu söylemek gerekirse, halının altına süpürülen duygusal sorunların başka bir yerde, muhtemelen başka bir şekilde ve muhtemelen olumsuz ve yıkıcı bir şekilde yeniden ortaya çıkma olasılığı yüksektir. Örneğin, yoğun bir öfkenin varlığı kabul edilmezse, bu öfke daha sonra depresyon şeklinde ortaya çıkabilir.

Uygun bir şekilde duyguların farkına varılması ve duygulara yanıt verilmesi aşağıdaki nedenlerden dolayı mesleki uygulamanın önemli bir boyutudur:

- Yoğun duygular insanların rasyonel bir şekilde düşünmesini ve davranmasını önler. Dolayısıyla duygusal boyutu görmezden gelmek durumu anlamlandırmadaki can alıcı bileşenin ne olabileceğini yok saymak demektir.
- İnsanlar üstesinden gelinemeyecek kadar can sıkıcı ve acı veren bir durumun içinde sıkışıp kaldıkları için duygular bazen insanları 'paralize edebilir'. Böyle bir durum, hatalı bir çıkarsamayla, işbirliği geliştirmekte isteksiz olunduğu biçiminde yorumlanabilir.
- Eğer insanlar duygularının dikkate alınmadığına inanırlarsa, sosyal hizmet uzmanına saygı duymaları ve güvenmeleri pek olası değildir.
- Durumlara yönelik duygusal tepkiler bazen sosyal hizmet uzmanına yönelik doğrudan saldırı ve şiddet olarak da dışavurulabilir.

- Bazen insanlar kaybedecek bir şeyleri yokmuş düşüncesine kapıldıklarından duygularına yenik düşebilir ve bu yüzden kendilerine zarar verme davranışında bulunabilirler (örneğin, intihar yoluyla).

Duygusal boyutun diğer bir yönü, hiç şüphesiz, kendi duygularımızı yönetebilmektir. Sosyal hizmetin talepleri genellikle yönetilebilir sınırlar içinde olmasına rağmen, ona dahil olan herkesi bir dereceye kadar olumsuz etkilemektedir (7. Bölüm'deki stres tartışmasına bakınız). Bu durumda işin sosyal hizmet uzmanı üzerindeki duygusal etkisini görmezden gelmek, hem naif hem de tehlikeli bir tutumdur. Bu, her bir sosyal hizmet görevini tamamladığımız zaman ayrıntılı duygusal iç gözlem sürecine kalkışmanız gerektiği anlamına gelmez. Ancak işimizin hangi yollarla bizi etkilediği konusunda hassas olmamız gerekmektedir. Bunun için:

- Öfkenin değerlendirmemizi etkileyebileceği örneğinde olduğu gibi, belirli bir durumla ilgili duygularımızın etkisinin farkına varmalıyız.
- Olabildiğince duygularımızı yapıcı bir şekilde kullanmalıyız. Örneğin bir motivasyon kaynağı olarak.
- Baskı düzeyinin zararlı ve stresli olmasından kaçınabilmek için gerektiğinde destek istemeliyiz (Örneğin süpervizyon veya debriefing yoluyla).

**Deneyimin sesi 4.2**

Daha önce ölümcül hastaların kaldığı bir bakımevinde çalıştığım için çok çeşitli yoğun ve güçlü duygularla temas etmenin ne anlama geldiğini biliyorum. Fakat sosyal hizmette nerede çalıştıysam, yaptığım işin her zaman güçlü bir duygusal boyutu olduğunu gördüm. İşimizin bu boyutuna duyarsızlık göstermek, gerçekten de tehlikeli olabilmektedir. Eğer insanların duygularını ezip geçersek, sorunlarını daha kötü hale getirebiliriz. Bu nedenledir ki hem kendimizin hem onların duygularına özen göstermeliyiz.

*Pam, kadının güçlendirilmesi projesinde yer alan bir sosyal hizmet uzmanı*

## Öz-yönetim becerileri

*People Skills* kitabımda şöyle bir tespitte bulunmuştum:

> Kişisel etkililiğin arttırılmasını içeren beceriler çok önemli görülebilir, çünkü bu beceriler insanlarla çalışırken gerekli bütün becerilere zemin teşkil etmektedir. Örneğin, eğer zamanımı iyi yönetemezsem, müracaatçı ve iş arkadaşlarımla etkili bir şekilde çalışmak için daha az enerji ve zamanım olur. İyi beceriler kişisel etkililikten köklenir (Thompson, 2009b, s.1)

Kişisel etkililik veya 'özyönetim' ile ilgili birçok beceri bulunmaktadır, mevcut amaçlarımız açısından bunlardan özellikle üç tanesine odaklanmak durumundayız:

1. *Girişkenlik* Girişkenlik, saldırgan olma (insanlara yapmalarını istediğinizi yaptırmak için zorbalık yapmaya çalışmak) ve itaatkâr olma veya girişken olmama (insanların yapmanızı istedikleri şeyi yapmanız için size zorbalık yapmalarına izin vermek) gibi işlevsel olmayan iki uç nokta arasındaki dengeyi korumayı içerir. Girişken olmak iki uç nokta arasındaki dengenin kurulması, her iki tarafın yapıcı bir şekilde etkileşim içinde olması ve her iki tarafın amaçlarına ulaşmasının kolaylaştırılması anlamına gelmektedir. Bu, etkili bir biçimde iletişim kurmayı ve müzakerede bulunmayı içerir. Bu nedenle zamanla geliştirilmesi gereken ve oldukça beceri içeren bir etkinliktir.

2. *Stres yönetimi* Sosyal hizmet disiplini baskıyla iç içe bir etkinliktir. Yani, sosyal hizmet disiplini bir dizi talep ve baskıya maruz kalmayı içermektedir. Ancak, zararlı hale gelen ve sağlığı etkileyen stres olarak ortaya çıkan bu baskıları engellemeye yardımcı olacak adımlar vardır. Bu, kendi baskı düzeyimizi izlemeyi, baş etme yeteneğimizi geliştirmemizi ve gerektiğinde destek aramaya gönüllü olmayı (yardım aramayı zayıflık olarak değil de gücün bir işareti olarak görmek) içerir.

3. *Zaman yönetimi* İşimizi yapmamız için elimizde bulunan zaman (ve enerji) sınırlıdır. Bu zor bulunan kıt kaynakları, zaman heba olmasın ve enerji gereksizce harcanmasın diye, mümkün olduğunda etkili bir şekilde yönetebilmeliyiz. Sonuç olarak, mevcut olan kişisel kay-

nakların ve zamanın en iyi şekilde nasıl kullanılacağı konusunda net olduğumuzda çok şey kazanırız.

Sosyal hizmet eğitiminde özyönetim veya kişisel etkililik becerileri genellikle hak ettikleri ilgiyi görmemektedir. Bu yüzden halen bu becerilerin değerini anlamamış veya bu becerileri nasıl geliştireceğini öğrenme fırsatı bulamamış birçok deneyimli uygulayıcı vardır. Buna rağmen uygulamanın bu boyutlarıyla mücadele eden bazı uygulayıcıların varlığı elbetteki bu becerilerin önemini azaltmaz.

## Sunum becerileri

Sunum becerileri, bir bakıma, daha önce tartışılan iletişim becerileri konusunun devamı niteliğindedir. Ancak ben, sunum becerilerini genellikle görmezden gelinen bir dizi beceriyi ilgilendirdiği için kendi içinde bir kategori olarak ele alıyorum. Birçok uygulayıcı bir vaka konferansında veya büyük bir toplantıda ya da mahkemeye kanıt sunarken, sözel sunum yapma konusunda hiç eğitim almadıklarını veya çok az eğitim aldıklarını düşünmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları genellikle multidisipliner ağın dayanak noktası veya odak noktası olarak rol aldığından sunum becerileri gereklidir. Bu rolde, sosyal hizmet uzmanı gruplara etkili ve açık bir biçimde bilgi sunabilmelidir. Birçok sosyal hizmet uzmanı için oldukça kaygı verici olmasına rağmen sunum yapmak, mesleki rolün gerekli bir parçasıdır. Bu yüzden, etkili bir sunum yapmanın neyi içerdiği konusunda net olmak önemlidir. Etkili sunumun temel bileşenleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- *Hazırlıklı ol* Konuşma yapmadan önce neyi niçin söyleyeceğiniz konusunda açık olmanız gerekmektedir. Kelime kelime okunacak hazır bir konuşma gerekli değildir fakat biraz ön hazırlık, özellikle kaygı düzeyinin azalmasında genellikle yarar sağlar.
- *Amaç konusunda net ol* Sunumun amacı, ne söylendiği ve nasıl söylendiği üzerinde etkilidir. Bu açıdan neden sunum yaptığınızı akıldan çıkarmamak önemlidir. Örneğin, neyi ekleyip neyi çıkaracağınıza karar vermek, büyük ölçüde ve öncelikle sunum yapma amacına bağlı olacaktır.

- *Dengeyi doğru sağla* Bu, çok kısa konuşmak ya da çok uzun konuşmaktan kaçınmakla ilgilidir. Bir türlü sadede gelmemek dinleyici olarak orada bulunanların sizi nahoş bulmasına yol açacak ve insanların durumu anlamalarında yardımcı olacak taslak bir resim de sunmayacaktır. Bu denge, belirli bir ölçüde sunumun amacına bağlıdır.
- *Ses tonunu doğru kullan* Ne söylendiği ile nasıl söylendiği arasındaki denge uyumlu olmalıdır. Bu özellikle ne denli resmi olmanız gerektiği açısından geçerlidir. Eğer çok resmiyseniz dinleyicilerle aranıza bariyerler kurarsınız, ama aksine çok fazla gayri resmi olursanız ele aldığınız konuya yeterince ciddiyetle yaklaşmayan, ilgisiz biri olarak görülebilirsiniz.
- *Rahat ol!* Hiç şüphesiz bunu söylemek yapmaktan daha kolaydır, fakat etkili bir sunumun en büyük engellerinden birisi hissetiğimiz kaygıdır. Eğer dikkatli değilsek, yanlış yapacağımız konusundaki endişelerimiz aslında yanlış yapmamıza neden olacağından, kendini gerçekleştiren kehaneti yaratabilir.

İyi bir sunum yapma konusunda becerikli olmamız uzun bir zaman alabilir, bu nedenle kısa sürede başarılı olmayı beklememeliyiz. Öğrenmeye devam etme ve hatalardan ders almaya istekli olmanın yanında sabırlı olmak da gerekmektedir.

## Koordinasyon becerileri

Etkili koordinasyon yukarıda tartışılan zaman yönetimi sürecinin bir parçasıdır. Fakat koordinasyonun dikkate almaya değer başka yönleri de vardır. Ben özellikle üçünü ele alacağım:

1. *Bakım yönetimi* Sosyal hizmet uzmanları genellikle bakım yönetimi sürecine dâhil olurlar. Bakım yönetimi, Ulusal Sağlık Hizmetleri (National Health Services) ve Toplum Bakımı Yasası (Community Care Act, 1990) kapsamında gerçekleştirilen değerlendirmeyle tanımlanmıştır. Bu, toplum bakımı hizmetlerine ihtiyaç duyan bir birey veya aile için bakımla ilgili bir önlem paketinin koordine edilmesi anlamına gelir. Süreci izlemek, sürecin etkililiğini ve uygunluğunu gözden geçirmek ve gerektiğinde

müdahale etmek için farklı insanların (bakım verenler, pratisyen hekimler, mali yöneticiler vb) dâhil edilmesini koordine edebilmek açısından, birtakım beceriler gerekmektedir. Bu yüzden etkili bir bakım yöneticisi olmak, en azından temel yeterlilik düzeyinde iyi organize olmayı gerektirir.

2. *Multidisipliner çalışma* Bir disiplin olarak sosyal hizmetin birçok biçimi, örneğin çocuk koruma hizmetlerinde veya toplum ruh sağlığı ekibinde olduğu gibi, doğası gereği doğrudan multidisiplinerdir. Sosyal hizmet süreci bir veya birden fazla meslek grubuyla birlikte çalışmayı içerir. Bu nedenle sosyal hizmetin tüm biçimlerinin de dolaylı olarak multidisipliner olduğu iddia edilebilir. Özellikle sosyal hizmet disiplininden farklı öncelik ve/veya değerlere sahip çok çeşitli gruplarla olan iyi ilişkileri korumak, son derece ustalık gerektiren bir çabadır.

3. *İş yükü yönetimi* 1. Bölüm'de belirttiğimiz gibi, sosyal hizmet, çoğu kez taleplerin arzı aştığı durumlarla karşılaşmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanları stres yaşadıkları veya gerektiği gibi görevlerini yapamadıkları durumlarda kendilerine aşırı yüklenmemeleri konusunda dikkatli olmalıdırlar. Sonuç olarak ağır iş yükünü yönetebilme ve koordine etme becerileri sosyal hizmet disiplinindeki çok önemli becerilerdir. Nitekim koordinasyon becerileri de öncelikleri belirleme açısından kendini koordine edebilmeyi içerir.

Koordinasyonun temel bileşenlerinden biri de bazen 'helikopter görüşü' olarak tanımlanan 'büyük resmi görebilme' yeteneğidir. Söz konusu yetenek, duruma dahil olup onunla ilgilenmeden önce olaya yukarıdan bakıp genel bir görüş elde etmekle ilgilidir. Çeşitli bileşenler arasındaki karşılıklı bağlantıları görme ve bir bakış açısı elde etme yeteneği koordinasyonun temel parçasıdır. Bu nedenledir ki geliştirmeye değer bir yetenektir.

Koordinasyon sürecinin iletişim becerileriyle yakından ilişkili olduğu aşikârdır. Çeşitli grupları koordine edebilmek sadece iyi organize olmayı değil aynı zamanda farklı ortamlarda farklı insanlarla etkili ve uygun bir şekilde iletişim kurma konusunda yeterli olmayı da gerektirmektedir. Dolayısıyla bu, meseleleri kendi içinde yalıtılmış olarak değil, daha bü-

yük bir bütünün parçası olarak görmeyi gerektiren beceri kümesinin ele alınış biçimine bir örnektir.

## Duyarlılık ve gözlem becerileri

Duyarlılık muğlak bir kelimedir fakat bu kelimenin sosyal hizmet disipliniyle ilgisinin her iki biçimini de tartışacağım. İlk olarak duyarlılık, alıngan (aşırı hassas olmaları iması dolayısıyla) olan insanlara gönderme yaptığı için, kısmen olumsuz bir terim olarak kullanılabilir. Özellikle sosyal hizmet disiplinin birçok yönü çok fazla duygu yüklü olduğu zaman, sosyal hizmet uzmanlarının bu tür duyarlılıklardan, durumlara aşırı tepki vermekten kaçınmayı başarmaları önemlidir. İkincisi, duyarlılık dâhil olduğunuz durumların nüanslarına hassas olma, iyi bir gözlemci olma gibi daha pozitif bir süreç olarak ifade edilebilir. İkinci anlamdaki duyarlılık, geliştirilmesi gereken önemli bir yetenektir.

Duyarlılığın iki yasal yönü kolaylıkla tanımlanabilir:

1. *Beden dilini okuma* Sözsüz iletişim, duyguları taşıyan çok güçlü bir araçtır. Dolayısıyla, belirli bir olayda neler olduğuna ilişkin duyarlılık geliştirmek beden dilini 'okumaya' bağlıdır. İronik olan şu ki, bu becerileri geliştirmedeki bir engel de adeta sosyal dünyadaki yetiştirilme tarzımızın bir sonucu olarak bu tür konularda zaten bir hayli becerikli olmamızdır. Yani, ne içerdiğini kavrayamadığımız ve bu yüzden de geliştirmeye çalıştığımız beden dilini okumaya alışkın olabiliriz. Sözsüz iletişimle ilgili özenli bir çalışma, anlaşılması güç beden dili yoluyla iletilmiş, hemen göze çarpmayan ve karmaşık bir biçimde olan işaretleri anlamamızda yararlı olabilir.

2. *Empati* Sempati (duygudaşlık), bir ya da daha fazla insanla aynı duyguyu paylaşmayı içerir. Empati, sempatiye benzemekle birlikte ondan oldukça farklıdır. Empati başkalarının duygularını deneyimlemeden, onları anlamayı veya kavramayı içerir. Empati, her gün çeşitli yoğun duygularla karşılaşıyor olmamızdan ötürü sosyal hizmet disiplininde önemli bir yetenektir. Etkili bir biçimde uygulama yapmak için bu duygulara duyarlı olmalıyız. Fakat bu duyguları sanki bizim duygularımızmışçasına paylaşırsak, kısa bir süre sonra çok fazla duygusal yük altına girmiş oluruz. Bu nedenle sempatiye dönüştürmeksizin empatiyi gerçekleştirebilmek temel bir be-

ceridir (veya beceri kümesidir). Bu, müracaatçı veya diğer insanlarla hiçbir zaman duyguları paylaşmamamız gerektiği anlamına gelmez —böyle bir şey naif ve gerçek dışı olur— fakat yine de duygusal olarak aşırı yüklenmeye izin vermemeliyiz.

Bu iki temel konuya ek olarak, dikkate alınması gereken birçok başka konu vardır. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

- *Kişilerarası dinamikler* Beden dili genellikle belli kalıplara uyar. Kalıplar toplumsal yaşamın parçası olan kişilerarası dinamikleri yansıtır. Bireyler ve gruplar arasındaki etkileşimlerin gelgitleri buna örnek olarak verilebilir.
- *Güç ilişkileri* Konuşmadan önce diğerinden izin isteyen biri veya dışlanan bir ya da daha fazla kişi, aile veya grup ortamlarındaki güç ilişkilerinin kendini nasıl gösterdiğinin örnekleridir.
- *Kendi varlığımızın uygulamaya etkisi paradoksu* Kendi mevcudiyetimizin, uygulamada ne gibi etkileri olduğunu nerden bilebiliriz? İlgilendiğimiz her bir özel durumdaki kendi rolümüz konusunda duyarlı olmalıyız.
- *Kriz noktaları* İnsanlar yaşamlarının herhangi bir dönüm noktasında ya da bir kriz durumunda davranış, tutum veya motivasyon düzeylerini anlamlı bir biçimde değiştirirler. Dolayısıyla insan psikolojisindeki bir etken olarak krizin önemini anlamak, duyarlılık geliştirmenin önemli bir parçasıdır.
- *Farklılığın farkına varmak* Kişinin sosyal geçmişi (sınıf, etnik köken, toplumsal cinsiyet vb bakımından) olaylara yönelik tepkilerinin şekillenmesinde önemli bir etken olacaktır. Bu nedenle ilgilendiğimiz sorunları okumada bu tür konuları dikkate almalıyız.

## Düşünme becerileri

Düşünümsel uygulamanın önemini daha önce vurgulamıştık. Uygulamamızdan öğrenebilmek, birçok bakımdan, burada belirtilen becerilerin gelişiminin bir göstergesidir. Bu nedenle uygulama yaparken düşünmeyi alışkanlık haline getirmek önemlidir. Dolayısıyla, beceriler kendiliğinden gelişmekle beraber, deneyimlerden öğrenmek için bilinçli bir çaba göste-

rilirse becerilerin daha hızlı ve bütün yönleriyle gelişmesi muhtemeldir. Bu düşünümsel uygulamanın geldiği yerdir.

2. Bölüm'de gördüğümüz üzere, düşünümsel uygulama yeni düşünceler, yeni bakış açıları ve yeni yaklaşımlara açık olarak eleştirel olmayan, rutinleşmiş uygulamadan kaçınmayı içerir. Bu yetenekleri elde etmenin kısa veya kolay yolu yoktur, fakat zaman içinde çeşitli stratejilerle kolaylaştırılabilir. Bu stratejiler aşağıdakileri içermektedir:

- uygulamanın sık sık gözden geçirilmesi —tanımlanan hedeflerin göz ardı edilmemesi ve bu hedeflere ulaşmak için bir eylem planına karar verilmesi;
- mesleki süpervizyon ve değerlendirme fırsatlarını kullanma — birim yöneticileri veya diğerlerinin resmi destek sistemleri yoluyla getirebileceği perspektiflerden yararlanmak ;
- gayri resmi meslektaş süpervizyonu (*peer supervision*) ve desteğinin kullanımı —meslektaşların sağlayabileceği yaklaşım farklılıkları, geri bildirim ve içgörüden yararlanmak;
- hizmet içi eğitim almak —personel gelişim faaliyetleri kapsamında sağlanan öğrenme fırsatlarını kullanmak;
- 'uygulama eğitimine' katkıda bulunmak —uygulama yapan öğrencilerin süpervizörü olmak veya daha deneyimli meslektaşların yanında çalışarak öğrenmek;
- uygulamayı değerlendirmek —örneğin müracaatçılardan geribildirim alma yoluyla.

Düşünme etkinliği aynı zamanda özgürleştirici uygulama ile yakından ilişkilidir. Ayrımcılık ve baskının derin bir şekilde kökleşmiş olması bakımından, çoğu zaman bunları fark etmeme eğilimindeyizdir. Sonuç olarak, eleştirel olmayan rutinlere dayalı uygulama, dezavantajlı ve eşitsiz örüntüleri kolaylıkla pekiştirebilir. O nedenle düşünmeyle ilgili beceriler sadece sürekli öğrenme ve mesleki gelişimin arttırılmasında değil, aynı zamanda sosyal adalet ve eşitlik açısından da önemlidir.

## Yaratıcılık

Gördüğümüz gibi, düşünümsel uygulama bizi mekanik, rutinleşmiş uygulamaya kolaylıkla götürebilecek 'yol'dan kaçınmamızı sağlamaktadır. Bu yüzden yaratıcılığı içeren becerileri geliştirmek, iyi uygulama için önemli bir katkıdır. Dolayısıyla yaratıcılığın ne içerdiği ve nasıl geliştirilebileceği üzerine düşünmek önemlidir.

Alışkanlık ve rutinlere, bir yere kadar güvenmek zorundayız —ileriye doğru gitmeye çalışırken her seferinde 'tekerleği yeniden icat etmemiz' gerekli olsaydı, gündelik taleplerimizle mücadele ediyor olurduk. Ancak, bu tür alışkanlık ve rutinlere fazlasıyla güvendiğimizde, yaratıcılık zarar görmeye başlar —yaratıcı bir biçimde düşünme ve hareket etme yeteneğimiz aşırı sınırlayıcı alışkanlıklar tarafından bastırılabilir. Dolayısıyla yaratıcılığı geliştirmenin önemli bir parçası bu tür rutinlerden kurtulmak ve olaylara farklı bir bakış açısıyla bakmaktır. Eğer bu çabayı göstermezsek aşağıdaki risklerle karşılaşabiliriz:

- kalıpların eleştirel süzgeçten geçirilmeksizin benimsenmesi ve böylelikle ana akıma uymayan durumlara uygun olmayan bir şekilde tepki verilmesi;
- ortak noktalara fazlasıyla yoğunlaştığımız için, durumlar arasındaki önemli farklılıkları değerlendirmede başarısız olma;
- birbirinden farklı insanları ve kalıpları standartlaşmaya zorlayarak dezavantajların ve eşitsizliğin pekiştirilmesi;
- mesleki doyumun ve öğrenme fırsatlarının gözden kaçırılması.

Düşünümsel becerilerle ilişkili olarak yukarıda belirtilen stratejiler aynı zamanda yaratıcılığın geliştirilmesinde de rol alabilir. Buna ek olarak, yaratıcı yaklaşımları kullanmaya teşvik edebilecek bir dizi başka tekniğin varlığından söz etmek de önemlidir (Örneğin, Thompson'ın 8. Bölüm'üne bakabilirsiniz, 2009b). Ancak, belirli teknikler gerçekten yararlı olsa da, dikkatli olmazsak bizi eleştirel olmayan rutinlere geri götürebileceğinden, bunlara fazlasıyla güvenmemeliyiz. Bu nedenle akla uygun biçimde olan yeni olasılıklara açık olmalıyız.

Yaratıcılık basit bir biçimde psikolojik bir süreç değildir. Yaratıcılıkta, beraber çalışan insanların fikir alışverişinde olması örneğinde olduğu gibi, ortak bir çaba olmalıdır. Böylelikle yaratıcılığı birbirimiz için teşvik

edebiliriz. Yaratıcılık meslek elemanlarının tekelindeymiş gibi görülmemelidir. Eğer işbirliği yapmak boş bir retorikten daha fazlasıysa, alışkanlık ve rutinle ilgili sınırlayıcı engellerin yok edilmesine yönelik bütün tarafların katılımıyla yaratıcılığı kolaylaştırmak ve özendirmek amacıyla müracaatçı ve bakım verenlerle çalışmalıyız.

Yaratıcılığın aynı zamanda kendine güven duyma ve kendini güvende hissetmekle de bağlantılı olduğundan söz etmek önemlidir. Kendimize ne kadar çok güvenirsek ve kendimizi yeteneklerimizle ilgili olarak ne kadar çok güvende hissedersek, yaratıcı bir biçimde düşünmemiz ve hareket etmemiz o kadar olasıdır.

**Uygulama odağı 4.3**

Catherine, ekip toplantısının ön değerlendirme tartışmalarının gidişatından memnundu (Uygulama odağı 4.1'e bakınız) ve ekibin öğrenmeye istekli olmasına çok seviniyordu. Ekip üyeleri Catherine'den önceki ekip toplantılarının sıradan meselelere odaklandığı için sıkıcı geçtiği şeklinde yorumlarda bulunmuşlardı. Ekip üyeleri öğrenmeyle ilgili mesleki tartışmaları ufuk açıcı buldu ve bu tür toplantıların daha sık yapılmasını talep etti. Catherine her ayın üçüncü ekip toplantısında, ekip üyelerinin gelişimine odaklanmayı önerdi. Ekip üyeleri kendi uygulamalarına farklı açılardan (ön değerlendirmeyle ilgili) bakma fırsatını hoş karşıladıklarından, Catherine uygulamaya ilişkin daha yaratıcı yaklaşımlar geliştirmenin bir sonraki oturum için ideal bir konu olacağını düşündü. Catherine bunu, ekip üyelerinin daha yaratıcı olması açısından kendilerine güvenin arttırılması için bir fırsat olarak gördü.

## Hızlı düşünüp doğru tepki vermek

Sosyal hizmetin birçok yönü acele etmeksizin, dikkatli ve temkinli planlama yapmayı kapsar. Ancak, bazen çok hızlı tepki verme ihtiyacı duyulur. Panik yapmadan hızlı bir şekilde tepki verebilmek için, hızlı düşünüp karar vermenizi gerektirecek durumlar ortaya çıkabilir. Gerçekten de paniğe kapılmamak konunun can alıcı noktasıdır. Baskı yaratan durumlar ortaya çıktığında, düzgün bir tepkiyi planlamak için çok az zaman olabilir veya hiç olmayabilir. Fakat yine de kontrolü kaybetmeden sakin bir şekilde tepki vermek durumundayız. Dolayısıyla, baskı altındaki du-

rumlarda tezcanlılıkla hareket etme tehlikesi, dikkat etmemiz gereken bir noktadır.

Bu durumda, hızlı düşünüp doğru tepki vermemiz gereken durumların üstesinden nasıl gelebiliriz? Paniğe kapılma riskini en aza indirebilmek için hangi adımlar atılabilir? Tekrar vurgulamak gerekirse, bu soruya verilebilecek basit, reçete yanıtlar yoktur. Fakat aşağıda sıralanan öneriler dikkate almaya değerdir:

- *Öngörmek* Eğer her şeyin yolunda olmadığına ilişkin bazı belirtileri görebiliyorsak zor durumlar önceden kestirilebilir.
- *İletişim kanallarını açık tutmak* Bazı gergin durumlar iletişime son verilmesine yol açabilir. Belki de o anda en çok ihtiyaç duyulan şey budur.
- *Duyguları tanımak* Duyguları tanımak zor durumların yumuşamasına yardım edebilir ve aynı zamanda, özünde etkili uygulamanın önemli bir parçasıdır.
- *Duruma ilişkin genel bir bakışa sahip olmak* Bazen karşılaştığımız durumun bir yönüne ilişkin olarak, diğer yönleri üzerinde zararlı olabileceğini düşünmeden, alelacele tepki verebiliriz. Baskı altındaki koşullarda zor olmasına rağmen, büyük resmi görmeye çalışmak yardımcı olabilir.
- *Sakin olmak* İnsanlardan rahat olmalarını veya sakinleşmelerini talep etmek, onları daha fazla öfkelendirmenin genellikle etkili bir yoludur. Ancak, durumun kontrolden çıkmasını engelleyecek önlemleri de almak durumundayız. Bu, uygun beden dili ve ses tonu ile mümkündür. Başkalarını sakinleştirmek, kişinin sakin kalmasında da etkilidir.
- *Odağı netleştirmek* Gergin ve zor bir durum süreç içinde bizi 'hayatta kalma' davranışlarını benimsemeye ve neden burada olduğumuzu gözden kaçırmamıza —dolayısıyla ne yapmaya çalıştığımız ve nasıl işe koyulacağımıza dikkat etmemeye— neden olabilir.

## Alçakgönüllülük

Alçakgönüllülük, kibir ve gururdan uzakta durma, tavır ve hareketlerde mütevazı olma durumu veya niteliğidir (*Webster's Third New International Dictionary*). Ben bir adım daha ileri giderek alçakgönüllülüğü, pozitif ve yapıcı kalmak suretiyle, zor ve sınırlayıcı koşullarda neyin başarılacağına ilişkin sınırların farkına varabilme becerisi olarak ifade etmekteyim. Yani, ben alçakgönüllülüğü bir tarafta kibir ve kendini beğenmişlik, diğer tarafta yenilgiyi kabullenme ve sinizim gibi iki yıkıcı uç nokta arasında dengeyi sağlayabilme becerisi olarak görmekteyim. Bu açıdan alçakgönüllülük, çalışmalarımıza bir perspektif getirerek, realizmin bir biçimi olarak görülebilir.

Bu bakımdan, alçakgönüllüğü niteleyen şeyler şunlardır:

- neyin başarılabileceği konusunda gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmamak;
- sınırlarımızın farkına varmak ve yeteneklerimize ilişkin abartılı bir görüşe sahip olmamak;
- kişisel ve sosyal sorunları tanımlamada sosyal hizmete düşen görevin büyüklüğünü kabullenmek;
- her an yeni güçlüklerin ortaya çıkabileceğinin farkında olmak;
- hata yapma riski taşıdığımızın farkında olmak —hiçbirimiz hatalardan muaf değiliz.

Daha önce alçakgönüllülüğün eşitliğin arttırılmasıyla ilişkili olduğundan söz etmiştim. Ancak bir değer olarak alçakgönüllülük, bir bütün olarak sosyal hizmet disiplinine uygulanabilecek değerlerden biri gibi gözükmektedir:

> Eşitsizlik alanı her zaman ortaya çıkan yeni zorluklarla sürekli olarak değişir. Gerekli olan şey; becerikli, deneyimli veya bilgili olsak da, her zaman bir hata payı olacağı ve her zaman öğrenme fırsatı olacağına ilişkin bir kabul, belli ölçüde bir alçakgönüllülüktür (Thompson, 2003a, s.236).

Alçakgönüllülük, diğer becerilerde olduğu gibi, zamanla geliştirilebilecek bir beceridir.

## Dirençlilik

Sosyal hizmet fiziksel, ruhsal ve duygusal olarak yorucu olabilen zorlu bir meslektir. Bazen iş baskısından belimizin büküldüğünü hissedebilir ve vazgeçmek isteyebiliriz. Daha önce tartışıldığı üzere, stres yönetimi becerilerinin geliştirilmesi önemlidir. Ancak bunun bir yönü de, işin yarattığı baskı, zorluk, hüsran ve hayal kırıklıklarına karşı dirençli olma yeteneğidir. Bu yetenek aşağıdakileri içerir:

- talep arzı aştığı zaman insanlara 'hayır' deme zorunluluğu;
- hizmet verdiğimiz insanlar için çok zor ve acı veren bir durum olsa bile, soruna ilişkin belirgin bir çözümün olmadığı durumlarla karşılaşma;
- birileri adına fon veya kaynaklara başvurma fakat reddedilme;
- belirli bir durumla ilgili olarak ilerleme kaydetmek, fakat daha sonra ilgili kişinin işbirliğinden uzaklaşmasıyla bundan vazgeçmek zorunda kalmak;
- ekip arkadaşları veya multidisipliner ağ içindeki diğer çalışanların, profesyonel olmayan bir şekilde davranarak veya üzerinde anlaşma sağlanmış kararları uygulamayarak süreci engellemesi;
- sosyal hizmet uzmanlarını 'baş belası' gibi gören kalıpyargı ve önyargıların bir sonucu olarak, adil olmayan, 'basında çıkan kötü haberler' ile karşılaşmak;
- mevcut sorun veya baskıları karmaşık hale getiren veya şiddetlendiren örgütsel değişimler veya yönetsel/yerel politik girişimler.

Ben sosyal hizmet uzmanlarının önlerine çıkan bütün sorun ve baskılara tahammül etmesi gerektiğini düşünmüyorum. Ancak, birçok sorun kaçınılmaz biçimde karşımıza çıkmaktadır veya çözülebilir olsa bile bu iş epey zaman alabilmektedir. Bu süre içerisinde sorunlarla baş etme gerekliliğinin zorluğuyla baş başa kalırız. Bu yüzden motivasyon, çaba ve başarılarımızı zayıflatacak, engelleyecek veya sona erdirecek bu etkenlere yönelik bir direnç geliştirme ihtiyacı söz konusudur. Bu, kararlı bir duruştan çok daha fazlasını ifade eder ve aşağıdakileri içerir:

- mümkün olabildiği kadar sosyal hizmeti başarma sorumluluğu (değer temeliyle yakından ilişkili olarak);
- durumdan uzak durma yeteneği ve isteği ile bu durumun moralimizi bozmasına izin vermeme;
- iyi geliştirilmiş bir baş etme becerileri kümesi;
- gerektiğinde yararlanılabilecek bir destek ağı.

Mizah duygusu da yararlanılabilecek çok değerli bir kaynak olabilir!

## Birlikte çalışma becerileri

Birlikte çalışma fazlasıyla beceri gerektiren bir etkinlik olarak kabul edilmelidir. Birlikte çalışma; iletişim ve bağlantı kurma, ön değerlendirme ve planlama, duyarlı ve dikkatli olma ve buna benzer becerileri gerektirir. Bu nedenle, birlikte çalışma becerisi birçok bakımdan diğer bütün becerilerin karışımıdır. Örneğin, birlikte çalışma becerisi, tanımlanan zorlukların çözümlenmesinde müracaatçıların önemli katkılarının olduğunu ve meslek elemanlarının tüm cevapları bilemeyeceğini kabul etme konusunda bir ölçüde alçakgönüllülüğü gerektirir. Ancak, birlikte çalışmanın kendisi de bizzat temel bir beceridir —gücü, güçlendirmek için kullanabilme ve buna istekli olma gibi.

Kişilerarası etkileşimlerimizde, insanların birbirini etkilemeye çalışması ve bunu yaparak mevcut güç ilişkilerini ya yansıtması ya da bu ilişkilere karşı çıkması bakımından güç her zaman vardır. Birlikte çalışma, ihtiyaçların karşılanması ve zorlukların ortadan kaldırılması gibi etkinliklerin bir parçası olarak, gücün kolektif kullanımını içerir. Sosyal hizmet uzmanı tarafından gücün başkalarını istismar etme veya baskı altına alma amacıyla kullanımı, bu tür bir birlikte çalışma durumuna engel oluşturur. Yani çabamız, başkalarından yapmalarını istediğimiz şeyi yapmaları için onlara baskı yapmaya yönelik olarak tasarlanmışsa, birlikte çalışma, ulaşılması imkânsız olmasa da, daha da zorlaşır.

Bu, belirli sonuçlara ulaşmak amacıyla sosyal hizmet uzmanının yasal yetkilerini hiç kullanmaması gerektiği anlamına gelmez, fakat 1. Bölüm'de tartışıldığı üzere böylesi bir şey kuraldan çok istisnadır. Çünkü sosyal hizmet, bakım kadar kontrolü de içerir. Sosyal hizmet uzmanının, sorunu teşhis eden ve tedavi reçetesi yazan bir 'uzman' olarak görüldüğü

medikal modele kaymaması önemlidir. Daha önce belirttiğimiz gibi, böyle bir modelin insanları güçsüz kılma eğilimi vardır ve bundan dolayı zararlı sonuçlar doğurabilir. Medikal modelin cezbediciliğinden uzak durmak —özellikle böyle bir yaklaşımın benimsenmesini teşvik eden koşullarda —beceri gerektiren bir sorumluluktur. Bu sorumluluk soğukkanlılığı ve gereksiz baskılara direnmeyi gerektirir.

## Hayatta kalma becerileri

'Hayatta kalma becerileri' oldukça dramatik bir terim gibi gelebilir, fakat yine de geliştirilmesi gereken önemli becerilerdir. Ben hayatta kalma becerilerini iki grupta ele alacağım:

1. *Kendine bakma becerileri* Kendine bakma becerileri yukarıda bahsedilen özyönetim ve zaman yönetimi becerilerini içerir. Aynı zamanda bu beceri sosyal hizmet uygulamasının getirdiği tatminlerin fark edilmesini de içerir (Bunu tükenmişliğe neden olabilecek sinik ve yenilgiyi kabullenme tutumlarının cezbediciliğinden kaçınarak fark eder). Sosyal hizmetin sağladığı mesleki doyum, başarıları kabul etmekle ve nitelikli mesleki uygulama için gerekli olan ilgi ve bağlılığı sürdürmekle mümkün olur. Ancak bu beceri mütevazı olmayı da içerir.
2. *Etkileme becerileri* Sosyal hizmetin başarısı büyük ölçüde başkalarına bağlıdır. Bu yüzden bireyleri, grupları ve örgütleri etkileyebilmek başarılı bir sosyal hizmet uzmanının repertuarının temel parçasıdır. Söz konusu etkileme yeteneğinin az olması ya da hiç olmaması sosyal hizmet uzmanının gergin, başarısız olmasına ve belki de gelecekte büyük sorunlarla karşılaşmasına neden olabilir. Dolayısıyla baskı altında tutmadan ve istismar etmeden etkileyebilmek, geliştirilmesi gereken önemli becerilerdendir.

Hayatta kalma becerilerini defansif (savunmacı) olma veya 'kendini kollama' anlamında söylemediğimi vurgulamak isterim. Çocuk koruma hizmetlerinin tarihi göstermektedir ki, çocuğun güvenliğinden ve iyilik halinden çok, kendilerini korumaya odaklanan sosyal hizmet uzmanlarıyla ilgili birçok vaka kaydı vardır. Bu vakalar ironik olarak çocuğun gereksiz yere acı çekmesiyle sonuçlanmış ve bu nedenle sosyal hizmet uz-

manı ve onun sorunu ele alış biçimi eleştirilmiştir. Defansif uygulama teşvik edilecek bir şey değildir. Sosyal hizmetin zorlu dünyasında iyi uygulamaya odaklanmak, hayatta kalmak için daha gerçekçi bir stratejidir.

## Çatışma yönetimi becerileri

Çatışma birçok insanın düşündüğünden daha yaygındır. İnsanlar genellikle çatışmayı insanlarla bozuşmak veya kavga etmekle karıştırırlar. İnsanlar 'çatışmaktan hoşlanmıyorum' dediğinde belki de 'ağız dalaşına girmek istemiyorum' demek istiyorlardır. Çatışma günlük yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Biz sürekli olarak diğer insanlarla çatışma halindeyizdir: sıra beklerken, trafik sıkışık olduğunda, bir işe başvururken... tüm bunlar farklı insanların farklı istekleri veya amaçlarının olduğu ve amaçların karşı karşıya geldiği yerlerde ortaya çıkan çatışma örnekleridir. Ancak çatışma her yerde olduğundan buralarda çatışma yönetimi becerileri de vardır. Bu, çatışmanın kavga etmek veya bozuşmakla karıştırılmaması gerektiğinin neden önemli olduğunu göstermektedir. Çünkü kavga ve bozuşma gündelik çatışma yönetimi becerilerimizin çatışmanın önlenmesinde başarılı olmadığı zamanlarda gerçekleşir. Eğer bu konuda net değilsek zaten sahip olduğumuz çatışma yönetimi becerilerinin farkında olmayız ve böylelikle zamanla bu becerilerin üzerine inşa edebileceğimiz güçlü bir konuma gelemeyiz.

Çatışmayı yönetebilmemiz için şunları yapabilmemiz gerekmektedir:

- etkili bir şekilde iletişim kurmak ve sosyal yaşama özgü gerginliklerin giderek artmasını önlemek ve kişilerarası etkileşimleri ustalıkla yönetmeye çalışmak;
- durumu sakinleştirecek becerilerimizi kullanabilmemiz için ortam endişe verici hale gelirken bunun farkına varmak.

Mesleki eğitim ve derslerde veya mesleki literatürde görece az ilgi gören bir konu olsa da, sosyal hizmet disiplininde yaptıklarımızın çoğu değişik şekillerde çatışma yönetimini içermektedir. Aşağıdaki yaygın çatışma senaryolarını göz önünde bulundurabilirsiniz:

- müracaatçıyla çatışma —örneğin, müracaatçı hak sahibi olmadığı halde bir hizmet almakta ısrar ettiği zaman;

- müracaatçı ve bakım veren arasındaki gerginlik —örneğin, bakım veren, bakımını üstlendiği kişiyi riske atmaktan rahatsız olabilir;
- aile içi çatışma —aile dinamikleri genellikle gerginlikleri hem üretir hem de yansıtır;
- sosyal hizmet uzmanı ve onun amiri arasındaki beklentilerin çatışması —örneğin, talimatla bir vakanın üstlenilmesi;
- belirli bir politika alanıyla ilişkili olan veya belirli bir vakayla ilgilenen multidisipliner ağa dahil olan insanlar arasındaki beklentilerin çatışması —gerçekten de, farklı meslek elemanlarının tamamen aynı fikirde olmasını beklemek naifliktir. Becerikli bir çatışma yöneticisi olmak, etkili bir multidisipliner çalışma için temeldir.

**Deneyimin sesi 4.3**

Çatışma yönetimi eğitimine katılana kadar işimin ne kadar çatışma barındırdığını hiç düşünmemiştim. Bu eğitim çatışmanın ne kadar önemli bir rol taşıdığını görmemi sağladı. Özellikle diğer kurumlardaki insanlarla çalışırken öğrendiğim birçok beceri temelinin çatışma yönetimi becerileriyle —farklı değer, beklenti ve yaklaşımları olan insanların birbirleri arasındaki ilişkiyi bozmadan konuyu müzakere etmek— ilgili olduğunu fark etmem beni çok etkiledi.

*Sam, gençlik suçları ekibinde bir sosyal hizmet uzmanı*

## Becerileri nasıl geliştiririz?

Beceri gelişiminin deneyimle iç içe olduğunu söyleyebiliriz. Ancak becerilerin zamanla zorunlu olarak kendiliğinden geliştiğini varsaymak, hatalı ve safdil bir yaklaşım olur. Deneyim, beceri gelişimi için 'hammadde' sağlar. Beceri gelişimini en üst düzeye çıkarmak ve sosyal hizmet uygulamasının öğrenme açısından sunduğu potansiyelden istifade etmek durumundaysak, bu materyalin işlenmesi gerekmektedir. Dolayısıyla beceri

gelişimini en iyi şekilde arttıracaksak, aşağıdakileri yapmak durumundayız:

- *Uygulama üzerine düşün* 1. Bölüm'deki Düşünümsel Uygulama tartışmasına bakabilirsiniz. Beceri geliştirme, anlama ile desteklenir.
- *Değişime hazırlıklı ol* Bir şeyleri farklı bir şekilde yapmaya isteksizsek ve yaklaşımımızda çok tutucuysak beceri gelişimimizi kendimiz engellemiş oluruz.
- *Kendine güven* Kendi yeteneğinize güvenmek öğrenme için mükemmel bir teşviktir. Eğer kendinize güveniniz yoksa başkalarının size güvenmesini nasıl bekleyebilirsiniz?
- *Başkalarından öğren* Başkalarını kopyalamak felakete neden olabilir, fakat mümkün olduğunda uygulama yapan meslektaşlarımızı izleyerek öğrenebileceğimiz daha pek çok şey vardır.
- *Süpervizyon ve eğitimden yararlan* Becerilerinizi tartışma ve belki de bu becerileri uygulama derslerinde deneme fırsatları paha biçilmez değerde olabilir.
- *Kayıtsız olma* Yeni bir beceri öğrenmek bir dereceye kadar gerginlik yaratır fakat biz yetkinleştikçe bu gerginlik dağılır. Kayıtsız ve gevşek olursak, söz konusu beceriyi geliştirmeye devam etme fırsatını yakalamada başarısız olabiliriz.

## Sonuç

Sosyal hizmet disiplininde ne miktarda beceri olduğunun ve becerilerin iyi uygulama sırasında ne kadar önemli rol oynadığının altını çizerken, bu bölümün çok fazla göz korkutucu olmayacağını umuyorum. Bununla birlikte tekrar vurgulanmaya değer iki rahatlatıcı nokta vardır:

1. Burada tartışılan becerilerin çoğuna zaten sahipsiniz. Modern toplumda büyümenin bir gereği olarak var olan becerileri sürekli geliştiriyoruz. Dolayısıyla buradaki görevimiz, 'ise en başından başlamaktansa', becerilerimizi güçlü yönlerimiz üzerine inşa etmektir.

2. Başlangıçta sizden becerileri iyi düzeyde kullanmanız beklenmemektedir. İnsanların kapsamlı bir beceri temeli geliştirmek için zaman ve desteğe ihtiyaç duyduğu bilinmektedir. Sosyal hizmet disiplininde mesleki eğitimin önemli bir özelliği beceri gelişimi üzerine yapılan vurgudur. Örneğin, uygulama alanında öğrencilere süpervizyon verilmesi.

Beceri gelişimi çözülmesi gereken bir sorun ya da bir zorluk değildir, bunun yerine kayda değer bir keyif ve doyum kaynağıdır. Mesleki gelişim açısından meslektaşlarla birbirini desteklemeye çalışmak çok iyi bir platformdur. Son olarak belirtilmesi gereken bir diğer olumlu nokta, düşünümsel sosyal hizmet uygulamasıyla gelişen becerilerin çoğunun aynı zamanda iş ortamımız dışındaki özel yaşamımızda da çok yararlı olduğudur —söz konusu beceriler kendi başına kişisel gelişim kaynağıdır.

**Daha fazla bilgi için**

Trevithick (2005)'te olduğu gibi genel olarak beceri gelişimi açısından Thompson (2009b) da bu bölümde tartışılan becerilerin çoğunu kapsamaktadır. Watson ve West (2006), sosyal hizmet süreci ve uygulamasına ilişkin iyi bir genel bakış sunmaktadır.

Spesifik becerilerle ilişkili olarak şu kaynaklara başvurulabilir: Ön değerlendirme: Milner ve O'Byrne (2009); iletişim: Moss (2008), Thompson (2003b); yazılı iletişim: Hopkins(1999a) ve 1999b); öz-farkındalık: Rungapadiachy (2007); özyönetim: Thompson (2009b) birinci kısım (öz-farkındalık da *The Social Work Companion* kitabında işlenen bir temadır, Thompson ve Thompson, (2008b)); sunum becerileri: Squirrell (1998); yaratıcılık: De Bono (1983), Hamer (2006); çatışma yönetimi: Corvette (2006); ve birlikte çalışma: Harrison ve ark. (2003). Etkileme becerilerine ilişkin tartışmalar için Cockroft ve Cockroft (2005) ve Levene (2006)'ya bakınız. Laborde (1998) de iyi bir kaynaktır.

**Alıştırma 4.1**

Bu bölümde ana hatlarıyla belirtilen 16 beceri dizisi üzerinde düşünün. Her biri için kendi beceri gelişiminizi göz önüne alın. Her bir alana ilişkin kendinize ne kadar güveniyorsunuz? Hangi açılardan gelişme ihtiyacı hissediyorsunuz?

(Lütfen unutmayın: Bu alıştırmada 'doğru cevaplar' yoktur. Bu alıştırma beceriler konusunda derinlemesine düşünmeniz ve onları geliştirme yollarına ilişkin enikonu kafa yormanız için sadece bir fırsattır.)

**Alıştırma 4.2**

En güçlü olduğunuz üç beceri alanı hangisidir? En çok geliştirmeniz gereken üç beceri alanı hangisidir? Güçlü olduğunuz ve üzerine inşa edebileceğiniz alanları geliştirmek için hangi adımları atmalısınız? Hangi desteğe ihtiyaç duymaktasınız?

*Çeviren*: Sinan Akçay

# 5
# DEĞER TEMELİ

## Giriş

Bir disiplin olarak sosyal hizmet, özellikle toplumun en dezavantajlı kesimleriyle ve giderilmesi pek de kolay olmayan büyük problemler ve sıkıntıların yanı sıra çoğu zaman çeşitli nedenlerle karşılanmamış ihtiyaçlara ve diğer zorluklara sahip insanlarla çalışmayı içerir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları kesinkes, etik olmayan uygulamalarla istismar edilme veya baskılanma olasılıklarına karşı müracaatçılarını korumak zorundadırlar. Sonuç olarak, sosyal hizmette etik değerler sorunu, hem karmaşıklığı hem de etkileri bakımından temel bir sorun olarak kabul edilmelidir. Değer temeline sahip olma, sosyal hizmet disiplinini meslek haline getiren önemli bileşenlerden birisidir —değerlerimiz karar verme sürecinde bize yol gösterdiği gibi, bizler için önemli birer motivasyon kaynağıdır da. Bu nedenle bu bölümde sosyal hizmet teori, politika ve uygulamasının temel bir özelliği olarak değerlerin önemi üzerinde durulacaktır.

Tartışmaya 'değerler nedir?' sorusunu dikkate alarak başlayacağım ve ardından sosyal hizmet disiplinin geleneksel değerleri ile özgürleştirici uygulamayla ilgili daha modern değerleri irdelemeye koyulacağım.

## Değerler nedir?

Sosyal hizmet disiplinin değerlerine ilişkin temel bir kaynak haline gelen kitabının ilk basımında Banks (1995), 'değerler' kavramıyla ilgili karmaşıklığa dikkati çeker:

> 'Değerler', bir dizi farklı anlamı bulunan ve muğlak bir biçimde kullanılma eğilimi taşıyan kelimelerden birisidir. Günlük kullanımda 'değerler', genellikle dini, ahlaki, politik veya ideolojik ilke, inanç ya da tutumların birine ya da tümüne atıfla kullanılır. Sosyal hizmet disiplini bağlamında ise, çoğunlukla sosyal hizmet uzmanının yerine getirmekle yükümlü olduğu bir dizi temel etik ilkeler anlamında kullanıldığı görülür (s. 4).

En yalın ifadeyle değer, sıkı sıkıya bağlı olduğumuz, önemli ve korumaya layık bulduğumuz şeydir. Sonuç olarak, değerler bizim eylem ve tutumlarımız üzerinde önemli etkiye sahiptir —bizi belirli şeyleri yapmak, belirli şeylerden ise kaçınmak için cesaretlendirirler. Bu nedenle değerler soyut kavramlardan ibaret değildir —olup bitenler üzerine güçlü bir etkiye sahip olmaları bakımından oldukça somutturlar. Değerler, insanların davranışlarını ve durumlara karşı verdikleri tepkileri şekillendiren oldukça kuvvetli etmenlerdir. Dolayısıyla, sosyal hizmet disiplininin önemli meseleleri olan kimlik ve motivasyonun biçimlendirilmesinde oldukça önemli öğelerdir. Bu nedenle sosyal hizmette değerlerin önemini dikkate almamak çok yanlış olur.

Vurgulanması gereken önemli bir nokta, farkında olsak da olmasak da değerlerin, eylemlerimizi etkilemeye devam edecek olmasıdır. Bir başka deyişle, değerlerimizin neler olduğunun tam olarak farkında olmak zorunda değiliz, buna karşın değerler aldığımız kararlar ve attığımız adımlar üzerinde bir etkiye sahip olacaktır. Örneğin bir uzmanın, belirli bir değere ilişkin (örneğin, insan onurunun önemi) açık bir farkındalığı olmasa da, bu değerle uyumlu bir biçimde eylemde bulunabilir. Bununla birlikte, değerlerimizin ne denli farkında olursak, eylemlerimizin de değerlerle o denli uyuşacağı ileri sürülebilir.

Öte yandan, kişinin bağlı olduğunu iddia ettiği belirli bir değeri uygulamaya koymaması da mümkündür. Bunlar, 'fikir olarak benimsenen değerler' (*espoused values*) olarak bilinir. Bu, bir ya da daha fazla değere (örneğin, toplumsal cinsiyet eşitliği) ilişkin vurguyu ifade eder, ancak esasen değerler doğrultusunda eylemde bulunmayı içermez. Preston-Shoot'ın (1996) yerinde yorumuyla: 'Değerler, yalnızca eyleme yol açtığı ölçüde faydalıdır' (s. 31). İnsanların gerçekten değerleri benimsemeksizin yapıyormuş gibi göründüğü, değerlere ilişkin tokenist (gayri samimi, görüntü kurtarmaya yönelik) bir yaklaşım potansiyel olarak çok tehlikelidir.

Sosyal hizmetin belirli değerlerine daha yakından bakmadan önce, bir bütün olarak değerler konusunun oldukça karmaşık olduğunu ve bu yüzden etik bir uygulamayı sağlamak için takip edilecek bir dizi basit kural ve prosedür oluşturmayı (bugün ya da gelecekte ve herhangi bir düzeyde) beklemenin gerçekçi olmadığını vurgulamak önemlidir. Değerler, uğraşmaya devam etmek zorunda olacağımız zorlu meselelerden biridir. Shardlow (2002a) bu durumu aşağıdaki paragrafta uygun bir şekilde ifade etmiştir:

> Sosyal hizmet değerleri ve etiği ile uğraşmak, hızla akan bir nehirden büyük bir balık tutmaya benzer. Eğer bir balık yakalayacak kadar şanslı olsanız bile, yakaladığınızı düşündüğünüz anda balık aniden ellerinizden kayıp suya yeniden atlayacaktır. Sosyal hizmet mesleğini icra etmeyi tercih ederek, değerleri yakalamak için yeterince çabalamazsak değerler ve etik de, benzer biçimde çeşitli nedenlerle parmaklarımızın arasından kayıp gider. Gerçekten, üzerinde incelikle dursak da, mesele kimi zaman kavranması güç ve belirsiz görünebilir, çünkü 'sosyal hizmet değerleri ve etiği' sözlükçesini oluşturan terimlerden pek çoğuna ilişkin kavramsal bir açıklık yoktur; 'sosyal hizmet değerlerinin ve etiğinin' sınırları özensiz ve eksik tanımlanmıştır, bu nedenle 'sosyal hizmet değerlerini ve etiğini' oluşturması gereken düşünce, sosyal hizmet değerlerinin doğasına ilişkinin tartışmanın bizzat parçasını oluşturur. Hiç kuşkusuz, bu balığı yakalayamamanın başka nedenleri de vardır! (s. 30).

## Geleneksel değerler

Değerlerin, sosyal hizmet politika ve uygulamasının biçimlendirilmesinde önemli bir rol oynadığı uzunca bir süredir kabul edilmektedir. Sosyal hizmet disiplininin değer temeline ilişkin çok fazla yazılıp çizilmiştir ve bu nedenle uygulama için birer temel olarak yer edinmiş bir dizi geleneksel değeri saptayabiliriz. Bu konuda Biestek'in (1961) çalışması bilhassa etkili olmuştur. Bu nedenle sosyal hizmet disiplinin geleneksel değerlerinin çerçevesi olarak, onun yedi basamaklı şeması ile başlayacağım.

### Bireyselleştirme

Bu değer, her insanın sahip olduğu haklar bağlamında biricik bireyler olarak kabul edilmesi ihtiyacına işaret eder. Kitlesel üretimin ve tüketi-

min hızlı ilerleyen ve aşırı kalabalık modern dünyasında, bireylerin bağımsız ve benzersiz varlıklar olarak değil de, kimliksiz ve sadece kalabalığın birer üyesi olarak muamele gördükleri durumları kolaylıkla kavrayabiliriz. Bu sosyal hizmet değeri, 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.

Sosyal hizmet değerleri üzerine düşüncemizin gelişiminde, tarihsel olarak anahtar bir figür olan Biestek, bireyselleştirmeyi şu ifadelerle açıklar:

> Bireyselleştirme her müracaatçının benzersiz nitelikleri olduğunun ve her birine daha iyi bir uyum yolunda yardım ederken ilke ve yöntemlerin farklı biçimlerde kullanılması gerektiğinin anlaşılması ve kabul edilmesidir. Bireyselleştirme, insanların birey olma haklarına ve, bir insan olarak değil, kendi kişisel farklılıklarıyla bir insan olarak muamele görme haklarına dayanır (1961, s. 25).

Biestek'in hem 'uyum' sözcüğünü kullanması hem de müracaatçıya eril işaret zamiriyle (İngilizcesi *he*) gönderme yapması, Biestek'in sosyal hizmet disiplinin 'geleneksel' modeli içinde yer aldığına işaret eder. Aşağıda bunun daha modern bir perspektiften nasıl farklı biçimde ele alındığını göreceğiz.

Bireyselleştirmenin, uygulama açısından önemli içerimleri vardır. Her ne kadar diğerleriyle ortak olabilecek pek çok durum varsa da bunun söz konusu kişi için ne anlam ifade ettiği ve nasıl deneyimlendiği, belirli bir zamandaki her bir bireysel müracaatçı açısından benzersiz olacaktır. Bunu kavrayamamak, müracaatçılara kişiler olarak değil, daha geniş kategorilerin temsilcileri olarak muamele etmek anlamına gelir. Sonuçta bu durum, müracaatçıların haysiyetli ve çeşitli haklara sahip önemli insanlar değil de, şeylermişçesine 'gayri insanileştirilmesine' yol açar.

Uzmanın yeni bir başvuruyu yalnızca kalıp yargılara ve varsayımlara ('neyi öngörebileceğimi biliyorum —daha önce böyle durumlarla başa çıkmıştım' gibi) dayanarak ele alması ve değerlendirme yükümlülüğünü yerine getirmemesi, bireyselleştirmenin ihlal edilmesine örnek oluşturacak bir durumdur. Otistik bir çocukla ilgili düzenlenen bir planlama toplantısında bu değerin ihlaline örnek oluşturacak bir başka durumla karşı-

laşmıştım. Bir ekip yöneticisi düzenlenen bu toplantıda çocuğun ihtiyaçlarının 'otistik bir çocuğun' ihtiyaçları olduğunu belirtmiş ve çocuğun spesifik ve bireyselleştirilmiş ihtiyaçlarını ortaya çıkarma girişimlerine direnç göstermişti.

## Duyguların amaçlı dışavurumu

Daha önce belirttiğimiz gibi duygular boyutu, sosyal hizmet disiplininin önemli bir parçasıdır. Eğer insanların duygularına dikkat edilmezse önemli bir ilerleme kaydedilemez (bkz. 7. Bölüm). Bu nedenle müracaatçılara, onların duygularını açığa çıkarma ve tartışma fırsatı sunulması iyi bir uygulamanın önemli bir parçasıdır. Bu kabul, içsel psikolojik faktörler vurgusuyla geleneksel sosyal hizmetin psikodinamik köklerini yansıtır.

Bir değer ilkesi olarak duyguların amaçlı dışavurumu, müracaatçının duygularına ilişkin olarak açıkça konuşabilmesi ve bunların üstünün örtülmemesi ve bastırılmaması gerektiğinin kabulüyle ilgilidir. Müracaatçıları bir sıkıntı anında bu şekilde davranmaktan mahrum etmek, sorunun derinleşmesine yol açabilir ve bu yüzden etik bulunmaz.

Biestek, bu noktayı şöyle ifade etmiştir:

> Duyguların amaçlı dışavurumu, müracaatçının (sağlıklı olmayan) duygularını, özellikle negatif duygularını özgürce dışavurma ihtiyacının kabul edilmesidir. Uzman, amaçlı bir şekilde dinler, duyguların dışavurumu karşısında ayıplayıcı ya da cesaret kırıcı davranmaz, hatta hizmetlerin bir parçası olarak, terapötik açıdan yararlı olacağı kimi durumlarda fiilen uyarıcı ve cesaretlendirici bile olabilir (1961, s. 35).

Ancak belirtmek gerekir ki; Biestek, basit bir biçimde, bu sanki kendiliğinden bir gelişmeye yol açacakmışçasına, özensiz bir yöntemle insanların duygularını dışavurmalarına izin verilmesini ve bu yönde cesaretlendirilmesini savunmaz. Duygularla uğraşmak ustalık gerektiren bir iştir (bkz. Thompson, 2009b, 18. Bölüm ve Howe, 2008) ve bu nedenle duyguların amaçlı dışavurumu değerini benimsemenin olası zorluklarını hafife almamalıyız.

**Uygulama odağı 5.1**

Rachid, duygusal meselelerin açıkça konuşulmadığı bir ailede yetişmiş bir sosyal hizmet öğrencisiydi. Duygular genellikle kontrol altında tutulur, nadiren dışavurulduğunda ise hiç hoş karşılanmazdı. Rachid, büyürken bu durumla ilgili bir sorun yaşamamıştı. Ancak bir sosyal hizmet uzmanı olarak ondan insanların duygularını açıkça ifade etmelerine yardımcı olması beklendiğinde, bu hiç deneyimlemediği bir durum olduğundan, kendisini oldukça rahatsız hissetmiş ve bu durum bir sorun olarak ortaya çıkmıştı. Nereden başlayacağını gerçekten bilmemekle birlikte, hızlı bir öğrenme süreci yaşayacağının farkındaydı. İlk uygulama alanına gittiğinde orada bu potansiyel zorluğunun üstesinden gelmesine yardımcı olacak destekleyici bir uygulama danışmanı bulmayı umut ediyordu.

## Kontrollü duygusal katılım

Bu ilke, sosyal hizmet disiplininin duygusal boyutuyla oldukça yakından ilgili olması bakımından bir öncekini takip eder. Duyguların amaçlı dışavurumunu kolaylaştırmak oldukça önemlidir, ancak buna dışavurulan duygulara hassas ve uygun yanıtlar verilmesi yeteneği ve isteği eşlik etmelidir. Tıpkı duyguların uzman tarafından baskılanmasının etik olmayan bir davranış olması gibi, duyguların duyarlı olmayan bir biçimde ele alınması da ahlaki açıdan kabul edilemez bir davranış olarak görülebilir.

Kontrollü duygusal katılım şunları gerektirir:

- Sosyal hizmet disiplininde duyguların oldukça önemli bir rol oynadığının kabul edilmesi –duygular boyutunun önemine gerçekten ikna olmamışsak, bu durumda yeterli hassasiyete sahip olmamız da olası değildir.
- Müracaatçı tarafından (doğrudan ya da dolaylı olarak) dışavurulan duyguları 'anlamaya çalışmak' ve bunların söz konusu birey açısından ne anlama geldiğini görebilmek.
- Bu duygulara, onları destekleyici bir biçimde özümseyerek ve iyi bir sonuca ulaşmak için kendi iletişim becerilerimizi kullanarak hassasiyetle tepki vermek.

- Kendi duygularımızın da farkında olmak, ancak bunların uygun tepkiler vermemizin önünde engel olmasına izin vermemek – yani, ne kendi duygularımızı görmezden gelmek ne de bu duygular içinde 'boğulmak'.

Şu halde, açıktır ki sosyal hizmet disiplininde duygusal bileşen, yalnızca kendi becerilerimize (oldukça karmaşık ve çaba gerektiren durumlarla nasıl başa çıktığımız açısından) bir meydan okuma değil, aynı zamanda temel bir etik meseledir. Duyguların uygun bir biçimde ele alınması hem bir uygulama becerisi hem de temel bir sosyal hizmet değeridir.

## Kabul

Biestek, bunun oldukça belirsiz bir kavram olmasının yanı sıra tam olarak tanınmasının da güç olduğunu kabul eder. Aşağıdaki paragrafta bu kavramın anlamını göstermeye çalışmaktadır:

> Kabul, uzmanın müracaatçıyı gerçekte olduğu gibi, yani onun güçlü ve zayıf yönlerini, uyumlu ve uyumsuz niteliklerini, olumlu ve olumsuz duygularını, yapıcı ve yıkıcı tutum ve davranışlarını, daima müracaatçının doğuştan gelen onurunu ve bireysel değerini koruyarak kavradığı ve ilgilendiği bir eylem ilkesidir (1961, s. 72).

Aşağıda göreceğimiz gibi, bunun 'koşulsuz olumlu kabul' düşüncesiyle pek çok ortak yanı bulunmaktadır. 'Kabul' hoşlandığımız ya da hoşlanmadığımız, kim olduklarını ya da yapmış olabileceklerini onayladığımız ya da onaylamadığımız kişilerle çalışmaya hazır olma anlamına gelir. Burada temelde yatan etik ilke, herkesin onur ve saygı bakımından eşit muamele görmeyi hak ettiği ilkesidir. Bu tüm insanların bir değere sahip oldukları hümanist ilkeyi yansıtır, Biestek'in ifade ettiği gibi: 'Hiçbir birey bu değerden mahrum edilemez' (s. 73). Yani, insan onuru, belli bir birey tarafından kazanılan ya da ulaşılan bir şey olarak değil, herkesin bir hak olarak sahip olduğu bir şey diye tanınır.

Bu, belirli koşullarda, özellikle birinin bizim değerlerimize zarar verecek biçimde davrandığı durumlarda uygulamaya konması zor bir değer olabilir. Ancak bu zorluğa rağmen, bunun temel bir sosyal hizmet değeri olduğu kabulünden vazgeçmemek gerekir.

Birilerini oldukları haliyle kabul etmek, onların hem güçlü hem de zayıf yönlerini kabul etmeyi içerir. Sonuç olarak bu ilkenin önemli içerimlerinden birisi, müracaatçıların kendi yeteneklerini ve güçlerini kullanmalarına yardım edilebileceği ve edilmesi gerekliliğidir. Bu bağlamda sosyal hizmetin görevi, kendisine yardım edebilmesi için, müracaatçının potansiyelini gerçekleştirmesini kolaylaştırmaktır. Bu daha önce tartışıldığı gibi, hem güçler perspektifiyle hem de 'müracaatçının' katılımının önemiyle uyumludur. Daha sonra tartışılacağı gibi, güçlendirme için de önemli bir temeldir.

## Yargılayıcı olmayan tutumlar

Kabul değeriyle yakından ilgili bir başka değer de yargılayıcı olmayan bir tutum benimsemektir. Onaylama ya da onaylamama anlamında bireyleri ya da aileleri yargılamak, sosyal hizmet uzmanının rolü değildir. Bu, 'suç ya da masumiyet isnat etme, ya da yaşanan sorunlar ve ihtiyaçların sorumlusu olarak müracaatçıyı görme meselesi' değildir (Biestek, 1961, s. 90). Yani, sosyal hizmet uzmanlarının kendi müracaatçıları hakkında yargıda bulunması bir yarar sağlamayacaktır.

Bu, müracaatçıların hiç yanlış yapmayacağı ya da uzmanın onların yaptığı her şeyi onaylayacağı anlamına gelmez. Belirli eylemleri kabul edilemez bulabilir ve bu nedenle bunları onaylamayabiliriz, ancak bu, kişinin onaylanmayacağı anlamını taşımaz. Bir başka deyişle yardım, müracaatçının bunu hak edişine göre değil, ihtiyaçlar ve tanımlanan önceliklere göre sunulur. Örneğin, kendi sorunlarına (örneğin, aşırı alkol tüketimiyle) kendilerinin yol açtıkları gerekçesiyle birilerinden bir hizmeti esirgemek, onlar üzerindeki baskıları arttırma ve dolayısıyla bu sorunları yaşama ihtimallerini de arttırma riskini büyütür —belki de yardım etmekten kaçınma, durumu daha da kötüleştirecek ve daha başka yargılara yol açacak bir kısır döngü yaratacaktır.

Ayrıca mesleki bir ilişkinin sağlamlığının temeli olarak yargılayıcı olmayan tutumların önemini vurgulamak gerekir. Çünkü böyle bir ilişki güven ve saygı düzeyinde temellenmek zorundadır —eğer uzman yargılayıcı olursa, bu iki öğenin varlığı ileri sürülemez.

Yargılayıcı olma ile mesleki yargıda bulunmanın birbiriyle karıştırılması, yargılayıcı olmama değeriyle ilgili olarak ortaya çıkan yaygın yan-

lış anlamalardan birisidir. Burada altı çizilen nedenlerden dolayı ilki kaçınılması gereken bir şeyken, ikincisi iyi bir uygulamanın gerekli bir parçasıdır. Karışıklık, mesleki bir yargıda bulunma (örneğin, değerlendirme sürecinin bir parçası olarak durumun resmedilmesinde) ile yargılayıcı olmanın (kişinin suçlu olduğuna karar verme yoluyla ahlaki bir yargıda bulunma anlamında) eşit görülmesinden kaynaklanmaktadır. Terminolojideki benzerlik bizi günlük uygulamanın bir parçası olarak yargıda bulunmanın, kaçınılmaz olarak, etik dışı olacağı yanılgısına düşürmemelidir.

**Deneyimin sesi 5.1**

Çocuk bakımı alanında çalışmaya başladığımda, kendi çocuklarını istismar eden ebeveynlerle çalışmanın oldukça zor olduğunu düşünüyordum. Kimileyin, onların çocuklarına ne yaptıklarını öğrendiğimde karnıma ağrılar girerdi, ancak bu ebeveynlerle çalışmak zorunda olduğumu bilirdim. Beni bir uzman olarak yetkinliğimi kısıtlayacağına ve bu nedenle gelecekteki istismar olasılığını azaltmaktan çok arttıracağına inandığım için yargılayıcı olamazdım. Ama artık bu fikri kanıksamış durumdayım; istismar söz konusu olduğunda yaşadığınız infiale asla alışamasanız da, bu yaklaşımımın işe yaradığını görüyorum ve çocukları korumada önemli bir rol oynadığım için kendimle gurur duyuyorum.

*Gill, çocuk koruma alanında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

## Müracaatçının kendi kaderini tayini

Bu değer, sosyal hizmet uzmanının, müracaatçılara, kendilerine yardım etme, kendi kararlarını kendileri verme ve eylemlerinin sorumluluğunu almayı kolaylaştırma sürecinde aktif bir rol oynaması gerekliliğine ilişkin oldukça önemli bir düşünceye işaret eder. Sosyal hizmet uzmanının rolü, genellikle güç ve otorite kullanımını içerebilir, ancak müracaatçıların mümkün olduğunca durumlarını geliştirebilmesi için gereken adımları atması ve kendi kararlarını kendilerinin vermesi gerektiği kabul edilir.

Sosyal hizmet uzmanı bunda şu şekilde önemli bir rol oynar:

- Kendi kontrolündeki gücü ve etkiyi abartarak 'tanrı rolü oynama'ya çalışmamak.

- Müracaatçılara, yapabilecekleri ya da yapmak zorunda oldukları tercihleri tanımalarına yardım etmek.
- Müracaatçıların mevcut seçenekleri ve bu seçeneklerin olası sonuçlarını keşfetmelerine yardım etmek.
- Mümkün ve uygun olması durumunda güveni arttırmak.
- Kendi kaderini tayinle ilgili kültürel ve yapısal engelleri keşfetmek ve bu engelleri mümkün olduğunca ortadan kaldırılmak.
- Mevcut seçeneklerin çeşitliliğini mümkün olduğunca arttırmak – örneğin, kaynakların sağlanması ve/veya savunma hizmeti ve ağ oluşturma yoluyla.
- Bilgiye dayalı bir karar verebilmek için gerekli enformasyonu sağlamak ya da bu enformasyona erişimi kolaylaştırmak.
- Bir bağımlılık ilişkisi geliştirmesine yol açacak durumlara karşı koymak —örneğin, müracaatçıların kendi kararlarını kendilerinin vermelerinin cesaretlendirilmesi yoluyla desteklenmesi.

Müracaatçının kendi kaderini tayini söz konusu olduğu sürece iki yaygın kavram yanılgısına dikkat çekilmeli ve bunlara karşı tedbirli olunmalıdır:

1. Kendi kaderini tayin değerinin desteklenmesi, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının eylemlerini ve seçimlerini asla sınırlandırmayacağı veya kısıtlamayacağı anlamına gelmez. Bazı eylemlerin kabul edilmesi mümkün değildir (örneğin, şiddet veya istismar) ve bu nedenle bunların engellenmesi gerekir. Bu vakalarda uzmanın otoritesini kullanması, müracaatçıdan kendi kaderini tayin hakkının esirgenmesi değil, bunun sınırlandırılması anlamına gelir. Biestek, ahlaki ve/veya yasal değerlendirmenin sınırlarının bir gereği olarak, kendi kaderini tayin hakkının sınırlandırılması zorunluluğunu kabul eder. Bu nedenle müracaatçının kendi kaderini tayini, yasal ya da kurumsal sorumlulukların bir kenara bırakılmasıyla veya serbestlikle aynı şey değildir. Müracaatçının kendi kaderini tayin hakkının mutlak ya da sınırsız olarak düşünülmesi oldukça naif bir yaklaşım olur.

2. Yoksulluk, yoksunluk, ırkçılık ve benzeri sosyal faktörler kendi kaderini tayin hakkını kullanma yetisinden bireyleri mahrum etmez. Sosyal faktörler bazı grup ve bireylerin yaşam fırsatlarını sınırlamada açık biçimde rol oynasa da, bunun, insanların kendileri için seçimde bulunma ve karar verme fırsatlarının yadsınması noktasında bir etkiye sahip olduğunu düşünmek hatadır. Yoksulluk ve diğer sosyal problemler gerçek eylem seçeneklerini azaltır, ancak elbette mevcut seçeneklerin azalması, seçimde bulunma yetisini ortadan kaldırmaz. Açıktır ki, yoksulluk içinde yaşayan biri zengin birinden daha az seçeneğe sahiptir, ancak buna karşın kişinin mevcut koşullarının sınırlarıyla da kendi kararlarını verme kapasitesi korunabilir.

## Gizlilik

Müracaatçının hassas kişisel meselelerini tartışırken kendisini rahat hissetmesini sağlamak için bilgilerinin herkesçe erişilemeyeceğini bilmesi ve her şeyi açıkça konuşabileceğini düşünmesi önemlidir. Bu nedenle gizlilik, güven ve dürüstlüğe dayanan sosyal hizmet müdahalesinin bir temeli olarak şarttır. Biestek, bu düşünceyi şu sözlerle ifade eder:

> Gizlilik, mesleki ilişkide açığa çıkan müracaatçıyla ilgili gizli bilgilerin korunmasıdır. Gizlilik, müracaatçının temel bir hakkına dayanır; uzman için ise etik bir zorunluluk ve etkili bir sosyal hizmet müdahalesi için önkoşuldur. Ancak müracaatçının bu hakkı, mutlak değildir. Dahası müracaatçının gizli bilgileri aynı kurum ya da diğer kurumlardaki diğer meslek elemanlarıyla genellikle paylaşılır; bu durumda zorunluluk tüm meslek elemanlarını bağlar (1961, s. 121).

Bu paragrafta iki önemli husus açığa çıkmaktadır:

1. Gizlilik mutlak değildir. Bir başka deyişle, gizlilik değerinin uygulanmasının sınırları vardır. Örneğin, gizliliğin korunmaması anlamına gelse bile, başka bir kişinin güvenliğiyle ilgili bir bilgi, onun iyiliği için ifşa edilebilir. Özellikle çocuk istismarı ile ilgili vakalarda, gizliliğe rağmen, çocuğun güvenliğine katkı sağlayacak bilginin paylaşılmasının bir sorumluluk olduğu açıkça kabul edilir.

2. Gizlilik bireysel olarak uzmanla ilgili olmaktan çok, kurumsaldır. Yani, sosyal hizmet uzmanlarının, kendilerine verilen bilgiyi kayıt altına alması ve kurumdaki diğer meslek elemanlarının (örneğin, ekip yöneticisi) bu bilgiye ulaşması gerekebilir ve hatta bu bilgi multidisipliner işbirliğinin bir parçası olarak diğer kurumlardaki çalışanlarla dahi paylaşılabilir. Bu nedenle gizliliğin sınırları karmaşıktır ve üzerine dikkatlice düşünmeyi gerektirir.

Bu yedi etik ilkenin sosyal hizmet disiplininde oldukça etkili olduğu doğrulanmıştır ve çağdaş uygulamayı desteklemeye devam etmektedir. Ancak elbette uygulamayla ilgili değerlerin hepsi bu kadar değildir. Özellikle bunlardan bir tanesi, Biestek'in çalışmasının bir özelliği olmamakla birlikte, onun çalışmalarıyla oldukça uyumlu olan 'insanlara saygı' değeridir.

## Kişiye saygı

Shardlow (2002a, s. 35) kişiye saygı düşüncesini şu sözlerle ifade eder:

> Bu ahlak kavramı, Downie ve Telfer tarafından bütün yönleriyle irdelenmiştir (1969). Ahlaki bir kavram olarak 'kişiye saygı', Kant'ın ahlak ilkesi olan 'koşulsuz buyruk'tan türetilmiştir. Üzerine çok yazılıp çizilmiş olmasına rağmen bu en iyi, şu şekilde formüle edilebilir:
>
> Ancak aynı zamanda evrensel bir yasa olmasını isteyebileceğin bir kurala göre davran (Kant, 1785; akt. Paton, 1948, s. 67).
>
> O şekilde hareket et ki, insanlığa, ister kendi şahsında ister başkasının şahsında, asla salt bir araç gibi değil, fakat aynı zamanda hep bir amaç gibi davranmış olasın (Kant, 1785; akt. Paton, 1948, s. 91).

Dolayısıyla bu değere uyarlı eylemde bulunmak, diğer insanlara, tüm insanların birbirine davranması gerektiğini düşündüğünüz gibi davranmaktır. Örneğin, eğer bütün sosyal hizmet uzmanları açısından müracaatçılara yalan söylemenin kabul edilemez bir şey olduğunu düşünüyorsanız, müracaatçınıza yalan söylememelisiniz. Benzer biçimde, insanları amaca götüren birer araç olarak kullanarak, onları manipüle etmeye çalışmamalısınız.

Kant'ın ahlak felsefesi oldukça karmaşık ve kavraması zor olmasına rağmen, temel noktası oldukça basittir: kişiye saygıyla davranmanın

önemi –yani, kendine yapılmasını istemediğin bir şeyi başkalarına yapmamak.*

**Uygulama odağı 5.2**

Reba, toplum hizmetleri biriminde çalışan bir eğitmendi. Hükümetin 'onur gündeminde', bakım hizmetlerinin saygı ve onur değerleriyle sağlanması gerekliliği vurgusuna sıklıkla yer verdiğinin bilincindeydi. Bu nedenle, bu konularda eğitici kurslar vermek istemekteydi, ancak bu kurslarda sosyal hizmet disiplinin değer temelinin ne olduğunun ele alınması durumunda katılımcıların, eğitimi, bir patronluk taslama diye düşünmelerinden endişe etmekteydi. Meseleyi dikkatlice ele aldığında, onur ve saygıya ilişkin engeller üzerine bir eğitime odaklanmanın, katılımcılara bu türden engelleri tanımlama ve bunların en iyi biçimde nasıl ortadan kaldırılabileceğini veya en aza indirgenebileceğini düşünme fırsatı vermenin iyi bir yöntem olabileceği düşüncesine vardı. Kaynakların kısıtlı, iş yükünün fazla ve bazen meslek elemanlarının morallerinin düşük olduğu zamanlarda bile, onurun nasıl korunabileceğine ilişkin güçlü bir ilgi ortaya çıktığında ve eğitim oldukça iyi ilerlediğinde yönteminin doğru olduğunu anladı. Böylece eğitim, departmandaki çalışmaların bazı yönlerine nüfuz etmeye başlamış sinizme karşı iyi bir panzehir olarak iş gördü.

Geleneksel değerler açısından, Carl Rogers'ın (1961) çalışması da etkili olmuştur. Onun danışan merkezli yaklaşımı, sosyal hizmetin değerlerinin biçimlendirilmesinde yardımcı olmuştur. Özellikle, bu meseleler üzerine düşüncemizi geliştirmenin ve eylemlerimize rehberlik etmenin önemli bir parçası olarak üç önemli kavram rol oynamaktadır. Bunlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

* Aslında Kant, kendi ahlak felsefesinin bu şekilde özetlenmesine karşı çıkar. Çünkü Kant'a göre, bir eylemin ilkesi eğer koşulluysa ve başkalarını araçsallaştırıyorsa ahlak yasasıyla çatışır ve etik değildir (ç.n.).

## Uyum

Uyum, sosyal hizmet uzmanının gerçekçi ve açık olma yetisini ve istekliliğini, oyun oynamaması ya da manipülatif olamaması gerekliliğini ifade etmektedir. Rogers'ın (1961) yorumuyla:

> Kişisel değişimin, psikoterapist olduğu gibi göründüğünde, müracaatçısıyla ilişkisinde sahici olduğunda ve maske takmadığında, o anda içinden hangi duygular ve düşünceler geçmekteyse onları dışavurduğunda kolaylaştığı görülmüştür. Bu durumları betimleme yolunda 'uyum' kavramını türettik (s.61).

Sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasında güven ve saygıya dayalı olumlu bir mesleki ilişki kurulabilmesi için, belli bir dereceye kadar uyumun sağlanması gerekmektedir. Bu olmaksızın, başkalarını etkileme girişimi etik dışı kabul edilebilir.

Sosyal hizmet uzmanının, duyguları örtbas etmesi ya da çarpıtması yerine, durumu daha ileriye götürmek için atılmış sahici bir adımda, bunlara ilişkin açıkça konuşması uyumun pratik bir örneğini oluşturur. Bu değer, varoluşçuların otantik olma ve kötü niyeti reddetme kavramıyla yakından ilgilidir.

## Empati

4. Bölüm'de belirtildiği gibi empati, daha çok, 'sempati' kavramıyla benzerdir ancak ondan farklıdır da. Birine 'sempati duymak', onun sahip olduğu duyguların aynısına sahip olmak anlamını taşır. Örneğin, oldukça üzgün birisine sempati beslemek, bu üzüntüyü paylaşmayı gerektirir. Empati ise aynı duyguları duyumsama gerekliliği olmaksızın, bir başkasının duygularının farkında olma ve uygun tepkiler vermeyi içerir.

Bu, başkalarının duygularına karşı açık ve hassas olmayı sürdürürken, kendi duygularımızı bir dereceye kadar kontrol etmeyi içerdiği için oldukça beceri gerektiren bir etkinliktir. Eğer bunu (kendi duygularımızı bir dereceye kadar kontrol etmeyi) başaramazsak aşırı duygusal katılım ve aşırı duygusal yüklenme neticesinde tükenme riskiyle karşı karşıya kalırız. Eğer çalıştığımız tüm insanların duygularını paylaşacak ve benimseyecek olursak, oldukça kısa bir süre içinde çalışamayacak duruma

geliriz —çeşitli türden duyguları yoğun bir şekilde yaşamak, bizi günlük görevlerimizle başa çıkamayacak hale getirir.

Bu nedenle empati yapmak önemli bir etik ilkeyi amaçlamak bakımından yalnızca bir sosyal hizmet değeri değil, aynı zamanda yoğun duygusal baskılarla başa çıkamayacağımız bir durumun ortaya çıkmasından kaçınmak için pratik bir gerekliliktir.

## Koşulsuz olumlu kabul

Bu kavram, yalnızca, birlikteyken kendimizi rahat hissettiğimiz ya da onayladığımız müracaatçılarla değil, tüm müracaatçılarla olumlu ve yapıcı bir şekilde çalışabilmeyi ifade eder. Bizim olumlu kabulümüz —tüm müracaatçıların hak ettiği bir şey olarak— koşulsuz olmalıdır. Bu kavram, Biestek'in iki değerini bir araya getirir: kabul ve yargılayıcı olmayan tutumlar.

Eğer bu değere uygun biçimde yaşamazsak, gerçek bir tehlike ortaya çıkar; o da, bazı insanlara ilişkin olarak bizi mutsuz eden herhangi bir şey olması nedeniyle onlara, daha düşük standartta hizmet vermek suretiyle, toplumun belirli kesimlerine karşı ayrımcılık yapabilecek olmamızdır. Bu, mesleki gücün kötüye kullanılması olarak görülebilir ve dolayısıyla bunun etik açıdan kabul edilemez olarak değerlendirilmesi anlaşılır bir durumdur. Bu, müracaatçılara onların ihtiyaçlarına göre değil, uzmanın isteğine göre belirlenen nitelikte hizmetlerin verilmesi anlamına gelir.

Koşulsuz olumlu saygının iyi bir örneği, cinsel suçtan hüküm giyen kişilerle çalışmada uygulanabilir ve uygulanmalıdır. Çocukları cinsel yönden istismar etmiş bir kişiyle çalışırken, söz konusu kişiye olumsuz ya da yardımcı olmaktan uzak bir tutum olarak, tepkimizi ve hatta kapıldığımız infiali dışavurmaktan kendimizi alamazsak, bu kişi üzerinde olumlu bir etki yaratamaz, onun bu tür davranıştan uzaklaşmasına yardımcı olamayız. Böyle bir durumda dahi koşulsuz olumlu kabulü sergileyemezsek, etkili bir müdahale şansını azaltmış ve böylece onun yıkıcı davranışlarının devam etmesine dolaylı yönden katkıda bulunmuş oluruz. Olumsuz duygularımızı birisine yönlendirmekten kendimizi alamamak, bu kişiyle etkili bir çalışma gerçekleştirme noktasında bizi engelleyecektir (bkz. Uygulama odağı 5.1).

Açıkça görüldüğü üzere, koşulsuz olumlu kabulün geliştirilmesi zordur ve gayret gerektiren bir iştir ve bu aynı zamanda, bazı durumlarda kendi güçlü duygularımızla uğraşmak zorunda olduğumuz anlamına gelir. İyi bir süpervizyonun, kendi duygularımızla başa çıkmamıza yardımcı olan merkezi bir niteliği bulunmaktadır. Bu süpervizyon böylesi koşullarda olumlu çalışmalar yapmamızı sağlar (Morrison, 2000).

Şu ilginç noktayı belirtmek gerekir ki, aşağıdaki paragrafta Jordan (1979), Roger'ın ortaya koyduğu değer temeline yakın bir temeli, değerlerin üç öğesini aynı anlatımda bir araya getirerek ortaya koymaktadır:

> Yardımcı olmayı önerirken, yardım eden kişi 'gerçek' insan olmalıdır. Açıkça ifade etmeliyim ki yardım etmenin, düpedüz bir beceri, bir uzmanlık ya da bir teknik olmadığını düşünüyorum. Yardım etme, yardım edenin kişi olarak sınamadan geçmesidir. Tüm kişiliğin disiplinli bir şekilde kullanımını kapsar. Bu da yardım edenin üzüntü, kızgınlık, korku, hırs ve korkaklık gibi 'kötü' duygularını da içerir. Diğer kişinin sıkıntılarına açık olabilmek için tüm bunlarla temas içerisinde olması gerekir. Bununla birlikte, kendi değerleri ve standartlarını, kendi güçlü yanları ve erdemlerini de korumak durumundadır. Diğer kişinin duygularının ve hayallerinin o kişi için gerçek olduğunu anlamalı, bunların yarattığı sıkıntıyı paylaşmalı, ancak bir yandan da kendi gerçekliğiyle bağlantısını korumalıdır. (s. 26).

Roger'ın çalışmasından türetilen değerler, Biestek'in ve diğerlerinin çalışmalarından bütünüyle ayrılamaz. Gerçekten de bunlar birbiriyle çok bağdaşıktır ve geleneksel değerler alanıyla olan bağlantı noktalarının ve örtüşmelerin daha fazla irdelenmesi elbette mümkündür.

Sosyal hizmet disiplinini destekleyen bazı geleneksel değerlere ilişkin bu özetten yola çıkarak, merkezi vurgunun bireyin onur ve değeri üzerine olduğu açıkça görülmelidir. Gerçekten de, Plant (1970), 'kişiye saygı'nın sosyal hizmet disipliniyle ilgili olan pek çok değeri kapsayıcı bir kavram olduğunu ileri sürer. O halde, yaşamlarımız boyunca ortaya çıkan kişisel ve sosyal problemlerle başa çıkmada, bireylerin biricikliğinin desteklenmesini odağa alan sosyal hizmet disiplinin geleneksel olarak kişi merkezli bir girişim olduğunu vurgulamak önemli olacaktır.

## Özgürleştirici değerler

1960'lı yıllarda, sosyal hizmet disiplini, oldukça dar ve bireysel bir ilgi odağına sahip olduğu ve sosyal hizmet uygulamasının daha geniş sosyal ve politik bağlamını yeteri kadar dikkate almayı başaramadığı türünden eleştirilerle karşılaşmıştır. Bu eleştiriler, 'radikal sosyal hizmet'in gelişimine yol açmış ve bu sonradan 'ayrımcılık karşıtı uygulama'nın temellerini oluşturmuştur (Thompson, 2006a). Geniş sosyal faktörlerin farkındalığının gelişimiyle ilişkili olarak teori ve uygulamadaki değişimler, geleneksel sosyal hizmet disiplinin bireyselliğinin ötesine geçen ve güç, eşitsizlik, sosyal adalet gibi olguların önemini vurgulayan yeni değerlerin ortaya çıkışına eşlik etmiştir.

Çağdaş sosyal hizmetin sosyolojiyi öne çıkartan odağı, sosyal hizmet kuram ve uygulamasının önceki biçimlerinin sahip olduğu psikolojik anlayışın yerine geçtiği biçiminde yanlış yorumlanabilmektedir. Oysaki çağdaş sosyal hizmetin bu yeni odağı, psikolojiyi yok saymayan bir ileri aşamayı ifade eder. Bu nedenle, burada yer verilen daha çağdaş değerlerden, ikame değerler olarak değil, geleneksel değerlerin tamamlayıcısı ve destekleyicisi değerler olarak söz edildiğini vurgulamak önemlidir. Dolayısıyla ben geleneksel değerlerin bir bakıma 'yanlış' olduğunu ileri sürmüyorum; onun yerine bu değerlerin, çok dar bir alana odaklandığı ve bireyci olduğu için, yeterince ileri gitmediğini düşünüyorum. Amaç bireyi görmezden gelmek değildir, bireyi sosyal hizmet müdahalesinde güçlü bir etkiye sahip kültürel ve yapısal faktörlerin daha geniş bir bağlamında görmektir.

Daha kapsamlı olan bu yaklaşımla tutarlı bazı değerler sunacağım ancak yukarıda ana hatları çizilen geleneksel değerlerde olduğu gibi bu listenin eksiksiz olduğu ya da herhangi bir anlamda kapsayıcı olduğu kabul edilmemelidir. Değerler konusu sınırsızdır ve elbette bırakın bir kitap bölümünü, konunun hakkını vermek için tüm bir kitap bile yeterli değildir. Dolayısıyla aşağıda yalnızca bazı seçilmiş değerler ele alınacaktır.

### Bireysellikten uzaklaşma

Bireyin biricikliğinin tanınması önemli olmakla birlikte, bireylerin yalnızca kendilerine özgü bireyler olmadıklarını kabul etmemiz de şarttır. Yani

aynı zamanda koşullarımızın, ihtiyaçlarımızın, problemlerimizin ve potansiyel çözümlerimizin biçimlenmesinde önemli bir rol oynayan, kabul edilebilecek (örneğin, önemli sosyal oluşumlar) önemli örüntüler bulunmaktadır.

Daha önce ileri sürdüğüm gibi (Thompson, 2006b), müracaatçıyı daha geniş bir bağlamda, bilhassa baskılanmış/ezilmiş bir grubun üyeliği bağlamında görmekten vazgeçmemek için 'bireysellikten uzaklaşma'nın bireyselleştirmeye eklenmesi gerekir:

> Örneğin, depresyondaki bir kadınla çalışırken, toplumsal cinsiyetin önemi ön plana çıkabilir (Chesler, 1996) ve depresyonun boyutları toplumdaki kadınlık rolleri beklentileriyle ilgili olabilir. Ancak bu şekilde, klasik bir yanlış olan, kadının daha feminen davranması için cesaretlendirilmesinden kaçınılabilir. Özellikle böylesi baskıcı toplumsal cinsiyet beklentileri, bir depresyonun başlangıcında önemli rol oynuyorsa (örneğin, aile içi şiddet, kendini gerçekleştirme fırsatlarının sınırlandırılması ya da cinsel istismar durumlarında), geleneksel kadınlık rolünü tartışmaya açarak kadınlara kendi duygularını anlamaları için yardım edilebilir (s. 42).

Bireysellik değeri ile bireysellikten uzaklaşma değeri birbirine karşıt değildir. Esas mesele, bireylerin hem kendi biricik, hem de sosyal ve politik etkenlerin daha geniş ağının bir parçası olarak görülebilmesidir –bkz. 3. Bölüm, diyalektik akıl tartışması.

**Deneyimin sesi 5.2**

Sosyal hizmete yönelmeden önce bir danışman olarak eğitim gördüm. Sosyal hizmete yönelmemin nedenlerinden birisi, danışmanlığın bireyle sınırlı vurgusunun beni hayal kırıklığına uğratmış olmasıydı. Elbette, her müracaatçıyı kendine özgü bir birey olarak görmenin niçin önemli olduğunu anlayabiliyordum, ancak psikolojik meseleler kadar sosyal meselelerin de dikkate alındığı daha büyük resmi görmek istiyordum. Bu nedenle, kendimi sosyal hizmet rolünde daha rahat hissediyorum.

*Delyth, toplum bakımı ekibinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

## Eşitlik

Yaygın yapılan bir hata, eşitliğin tekbiçimcilikle aynı şey olduğunun, herkese aynıymış gibi davranmanın eşitliği sağlamanın en iyi yolu olduğunun varsayılmasıdır. Elbette, bu bakış açısıyla ilgili sorun, basitçe 'herkese aynıymış gibi davranarak' varolan eşitsizliklerin daha da güçlendirileceği gerçeğinin atlanmasıdır. Dezavantajlı bir kişiye, kaynaklara çok daha rahat erişimi ve bunları kullanmak için daha fazla gücü bulunan, yaşam seçenekleri daha geniş bir başka kişiyle tamamen aynı ve eşit şekilde muamele edilirse, bu dezavantajlı kişi dezavantajlı olmaya devam edecektir (hatta belki de dezavantajları artacaktır). Bu nedenledir ki, eşitliği sağlamak, karmaşık bir konudur ve herkese aynı şekilde davranmaya indirgenemez. Eşitlik, herkese hakkaniyetle davranmaktan fazlasını içeren bir konudur; zira birine adil davranmak, genellikle, ona diğer insanlardan farklı davranmak demeye gelir (çünkü bu kişinin ihtiyaçları diğerlerininkinden farklıdır).

Sınıf, ırk/etnisite, toplumsal cinsiyet, yaş, engellilik, cinsel yönelimle ilgili büyük boyutlu eşitsizliklerin varlığı, sosyal hizmet disiplini için önemlidir. Ancak sosyal hizmet disiplini bu konuları son dönemlerde gündemine almıştır. Bu türden eşitsizlikler sosyal hizmet disipliniyle özellikle ilgilidir, zira pek çok sosyal hizmet müracaatçısı, kendi yaşamlarının merkezi bir niteliği olarak bu dezavantajların birini ya da daha fazlasını deneyimlemektedir. Bu türden eşitsizliklerin varlığının kabul edilmesi —ve bununla mücadeleye hazırlıklı olma— eşitliğin artık sosyal hizmetin kilit bir değeri olarak kabul edilmesine yol açmıştır.

Geleneksel sosyal hizmete ilişkin değerler, hiç kuşku yok ki, önyargı ve ayrımcılığı etikdışı pratikler olarak görüp reddederdi; gelgelelim, bu tür değerlere dair bireyselci vurgu, ayrımcılığın sadece kişisel önyargı düzeyinde değil, fakat aynı zamanda güç ilişkilerinin, toplumsal kurumların vs. oluşturduğu yapısal düzeyin yanı sıra ortak normlar, değerler, sayıltılar, anlamlar ve kalıpyargılar bazında da işlediğini anlamamızı sağlayamazdı (Thompson, 2006a). Bu nedenle, eşitliği sağlamak, kişisel önyargı ve kalıp yargılardan kaçınmaktan daha karmaşıktır. Eşitsizliğin kökleri bundan çok daha derinlerde saklıdır.

## Sosyal adalet

Sosyal hizmet disiplini büyük ölçüde yoksulluğun, yoksunluğun ve sosyal dezavantajların ortalamanın daha üstünde yaşandığı toplum kesimleriyle çalışmayı içerir. Pek çok sosyal hizmet müracaatçısı daha güçlü grup ve bireyler karşısında istismar, sömürü ve yıkımın mağduru olmuştur. Yukarıda sözü edildiği gibi, pek çoğu sosyal dezavantajlılığa ya da eşitsizliğe maruz kalmıştır. Dolayısıyla sosyal adaletsizlik, sosyal hizmet uzmanlarının gündelik olarak şu veya bu şekilde karşılaştıkları bir olgudur.

Bu nedenle sosyal adaletin, giderek artan önemde bir sosyal hizmet değeri olduğunu söylemek şaşırtıcı olmamalıdır. Bu sosyal adaletsizlikleri ciddi birer sosyal sorun olarak ele almaksızın çalışmalar yapmak, baskıcı yapıları ve yerleşik pratikleri hiç değiştirmeden, olduğu gibi bırakmayı içerdiği ölçüde, etik olmayan bir uygulama biçimi olarak kabul edilebilir. Sosyal hizmetin özünün 'insani ilerlemeyi yüceltmek' olduğu savunulur (Skidmore, Thackeray ve Farley, 1997). Sosyal adaletsizlikleri görmezden gelmek ya da bu adaletsizliklere göz yummak insani ilerlemeyi yüceltme girişimleriyle bağdaşmaz.

## Birlikte çalışma

En basit düzeyde birlikte çalışma, 'müracaatçıya' ya da 'müracaatçı için' bir şeyler yapma değil, müracaatçı ile 'birlikte' çalışma anlamına gelmektedir. Birlikte çalışma değeri, sosyal hizmet uzmanının, problemleri teşhis eden ve 'tedavi programı' yazan bir tür 'sosyal hekim' olarak görüldüğü sosyal hizmet yaklaşımından uzaklaşılmasını içerir. Bu medikal model, gitgide birlikte çalışma temelli bir yaklaşımla yer değiştirmektedir:

- Durum değerlendirmesi, sosyal hizmet uzmanı tarafından müracaatçı(lar) ile yakın işbirliği içinde gerçekleştirilir. Uygun olması halinde problemin doğası, belirlenen ihtiyaçlar, hedeflenen sonuçlar ve bunlara karşılık gelen olası eylem planları üzerine bir anlaşma sağlanır.

- Müdahale, sorunların çözülmesi ya da en aza indirilmesi, ihtiyaçların karşılanması ve kabul edilen amaçlara ulaşmak için gerekli adımları atarken ilgili tarafların birlikte çalışmasını içerir.
- Durum, gerekli noktalarda ortaklaşa gözden geçirilir ve ideal olarak çalışma tamamlandığında ortak bir değerlendirme yapılır.

Müracaatçının hizmetlerin planlanmasına, politikaların geliştirilmesine katılımıyla bu süreç bir adım ileriye taşınır. Bu, katılım veya müracaatçının dahil olduğu bir yaklaşımı ifade eder.

Ancak birlikte çalışma, yalnızca müracaatçılarla birlikte çalışmakla ilgili değildir. Aynı zamanda multidisipliner yaklaşımın bir parçası olarak diğer meslek elemanlarıyla işbirliği yapmayı içerir. Yani birlikte çalışma, en iyi sonuçların, mümkün ve etkili olduğunca, diğer kurumlardaki (sağlık elemanları, doktorlar, psikiyatri hemşireleri, öğretmenler vb.) meslek elemanlarıyla ortaklaşa çalışmayla elde edilebileceği kabulünü içerir. Başkalarıyla işbirliği yapmak beceri gerektiren bir etkinliktir ve zaman zaman oldukça çaba gerektirebilir. Ancak genel olarak birleşik, düzenli bir çabanın getirileri, böyle bir çabaya değecektir (bu bağlamda karşılaşılabilecek bazı zorluklara ilişkin bir tartışma için bkz: 7. Bölüm).

## Yurttaşlık

Yurttaş olmanın temel göstergelerinden biri, belirli haklara sahip olmaktır; bu nedenle yurttaşlık önemli bir değerdir çünkü haklara ve sosyal içermeye vurgu yapar.

Haklar söz konusu olduğunda, Engelliler Hareketi, sosyal hizmet uzmanlarının bakım hizmeti vermeye odaklanmalarının bir sonucu olarak engelli insanların haklarını ihmal ettiklerine dikkat çekmektedir. Bu ihmalin ortadan kalkması için sosyal hizmet uzmanlarının engelli insanların engelli olmayan insanlarla aynı şekilde topluma katılabilme haklarını desteklemesi gerekmektedir (Oliver ve Sapey, 2006). Bu aynı zamanda, pek çok sosyal hizmet müracaatçısının deneyimlediği marjinalize edilme, etiketlenme ve sosyal dışlanma gibi olumsuzluklara meydan okuyan sosyal içerme kavramıyla yakından ilgilidir. Yurttaş olmak, sosyal haklara sahip olmak ve sosyal yaşama dahil olmak anlamına gelir. Bu açıdan sosyal hizmet uygulamalarının çoğu, aksi durumda sosyal dış-

lanmaya maruz kalabilecek belirli birey, aile ve grupların yurttaşlık statülerinin ilerletilmesi ya da geriletilmesinde merkezi bir rol oynar.

Lister (2003), geleneksel yurttaşlık kavramını, özgürleştirici değerlerle bağdaşması için güncellemiştir. Lister bunu daha kapsamlı bir toplumsal cinsiyet yaklaşımıyla bütünleştirilmesi ihtiyacına dikkat çekerek ve yurttaş olma düşüncesini inceleyerek yapmıştır. Yani geleneksel yurttaşlığın erkek yönelimli bir kavram olduğuna ve kadınların ihtiyaç ve katılımlarını pek de dikkate almadığına işaret ederek yapmıştır. Benzer biçimde Taylor (1996a), geleneksel yurttaşlık kavramlarının odağının Avrupa merkezli olduğuna, dolayısıyla bu kavramların uluslararası bağlamına ilişkin daha kapsamlı bir anlayış ihtiyacına, ırk ve etnisitenin önemine dikkat çekmiştir.

Bu nedenle yurttaşlık, iki tarafı keskin bir kılıç olarak görülebilir. Bazı açılardan, belirli grupların sosyal yaşama katılımdan dışlanması anlamında, elitizmin bir biçimini yansıtır. Ancak aynı zamanda, sosyal içerme ve haklara odaklanmasıyla özgürleştirici bir değer olarak kullanılabilir. Taylor'ın (1996a) yorumladığı gibi:

> Yurttaşlık kavramı, sivil haklar ve özgürlüklerin otoriter inkarı karşısında radikal bir etkiye sahiptir. Refahın yeniden yapılandırılması bağlamında onun cezbedici yönü açıktır: devlete karşı bireyi koruyan hak iddialarının yeniden öne sürümü ve eşit ve adil muamele görme talebi ile eşit haklara yönelik talepler (s. 165).

**Uygulama odağı 5.3**

Li, bir yaşlılar ekibinde sosyal hizmet uzmanıydı. Ön değerlendirmesini başlatmak üzere Bay Robson'u görmeye gittiğinde ondan çok şey öğreneceğini bilmiyordu. İnsanların, kendilerini huzurevine götürmek için Li'nin orada olduğu türünden bir kabulleri olduğunu gözlemlemişti. Bu nedenle yeni müracaatçılara kendisinin bunun için orada olmadığını açıklayarak onlarla çalışmaya başlama alışkanlığı geliştirmişti. Yine buna benzer bir şeyi Bay Robson'a söylediğinde, onun kendi haklarının ne olduğunu bildiği ve Li'nin böyle bir kararı verebilecek yetkili kişi olmadığı şeklinde bir cevap almış ve buna biraz şaşırmıştı. Li, Robson'a bunu nereden bildiğini sorduğunda, yaşlı adamın yetişkinlik yıllarının çoğunu sendikacı olarak geçirdiğini ve dolayısıyla insanların sahip olduğu hakları ve bunun taşıdığı önemi iyi bildiğini öğrendi. Bu yanıt,

insanlara kendi haklarını koruma konusunda yardım etmede Bay Robson'ın engin deneyimini ayrıntılı paylaşma fırsatı yarattı. Li, bir değer olarak yurttaşlık üzerine öğrenebilecekleriyle şaşkınlığa düşmüştü, Robson ise aldığı kadar verebildiği, kendini bir bağımlıdan çok yararlı hissettiği için memnun olmuştu.

## Güçlendirme

Güçlendirme, yaygın bir biçimde kullanılan, fakat aynı zamanda üzerinde anlaşma sağlanamayan, çeşitli tanımlamaları ve kullanımları olan bir kavramdır (Gomm, 1993). En basit düzeyde, kişinin yaşamı ve koşulları üzerinde daha geniş kontrol kazanması sürecine işaret eder. Ancak sosyal hizmet disiplininde müracaatçıların yaşadığı ayrımcılık ve baskıların dikkate alınması için daha kapsamlı bir şekilde kullanılır. Bir başka deyişle güçlendirme, geleneksel bir kavram olan 'muktedir kılma'dan daha fazla bir anlam ifade eder. Kişilerin karşılaştıkları sosyal dezavantajlarla ve eşitsizliklerle mücadele edebilmesi için donanım kazanmasına yardım etmek olarak da yorumlanmaktadır. Güçlendirme, yalnızca psikolojik bir süreç değil, aynı zamanda sosyal ve politik bir süreçtir. Kendi yaşamlarında daha fazla kontrol kazanması için insanlara yardım etmek olarak tanımlanabilir. *Power and Empowerment* (Thompson, 2007) isimli kitabımda, güçlendirmenin üç düzeyde etkili olduğunun görülebileceğini öne sürmüştüm:

- *Bireysel* —amaçları başarmamıza yardımcı ya da engel olacak psikolojik faktörlerle ilgilidir. Benlik saygısını arttırma çabalarını içerir.
- *Kültürel* —bir kültüre ilişkin yazılı olmayan kural, alışkanlık ve kanıksanmış varsayımların nasıl engel olarak rol oynayabileceğiyle ilgilidir. Bu düzeyde güçlendirme, kalıpyargılar ve diğer ayrımcı çarpıtmalara karşı mücadele çabalarını içerir.
- *Yapısal* —sınıf, ırk, toplumsal cinsiyet ve diğer faktörler yoluyla bir kişinin toplumdaki konumu nedeniyle nasıl dezavantajlı olabileceğiyle ilgilidir. Bu düzeydeki güçlendirme, yoksulluk ve ırkçılık gibi yapısal sorunlarla mücadeleyi içerir.

Bu nedenle güçlendirme, çoğu insanın varsaydığından daha karmaşık bir konudur ve dolayısıyla genellikle fazlaca basitleştirme ve yanlış an-

lamalarla kuşatılmış olması şaşırtıcı değildir. Yaygın yanlış anlamalardan birisi güçlendirmenin, sosyal hizmet uzmanlarının kendi gücünü 'aktarmayı' içerdiği yolundadır. Bu yanlış anlama, gücün bir kişiden bir başka kişiye kolaylıkla aktarılabilecek bir şey olarak görüldüğü bir basite indirgemeden kaynaklanmaktadır:

> Pek çok kişi yaygın olarak, güçlendirmenin uzmanın gücünün başkalarına götürülmesi olduğunu varsayar. Ancak, böyle olsaydı bu durum uzmanı daha az etkin, değerli ve faydalı kılardı. Güçlendirme, kişilere kendi yaşamları üzerinde daha fazla kontrol kazanmaları için yardım etme, karşılaştıkları problem ve güçlüklerle mücadele etmek için daha donanımlı olmalarına yardımcı olma meselesidir –özellikle ayrımcılık ve baskıya karşı çıkma ya da üstesinden gelmek için çabalamayı içerir (Thompson, 1998a, s.9).

Güç, farklı düzeylerde etki gösteren oldukça karmaşık bir kavramdır (bkz. Thompson, 2007) ve bu nedenle güçlendirmeyi içeren sürecin de oldukça karmaşık olduğunu kabul etmek önemlidir (bkz. Humphries, 1996). Fook (2002), bu noktaya şöyle değinir:

> İnsanlar 'güçlü' ya da 'güçsüz' gruplara kolayca dahil edilemez, bazen aynı zamanda her iki grubun üyesi olur. Güçsüz grupların üyeleri için her güçlenme biçimi aynı anlama gelmez. Bazı insanlar oldukça benzer deneyimleri —başkaları güçsüzleştirici deneyimler olarak yaşarken— güçlendirici deneyimler olarak yaşayabilirler. Bazen birileri için güçlendirici olan, başkalarının güçlendirilmesini ketleyebilir (s. 47).

Özgürleştirici bir değer olarak güçlendirme, basit bir 'muktedir kılma' ya da 'kolaylaştırma' meselesi değildir. Pek çok müracaatçının günlük deneyimlerinin nitelikleri olarak dezavantaj ve baskının öneminin ciddi olarak dikkate alınmasını içerir. İnsanların sorun ve koşullarının geniş sosyo-politik bağlamla ilişkisi kurulmaması durumunda, kişilerarası düzeyde işlevselliklerinin arttırılması için çalışılması güçlendirme olmayacaktır. Güçlendirme daha ziyade, kişisel olanın politik olanla bağlantısının kurulmasında rol oynar —örneğin, şiddet mağduru bir kadına yardım ederken kadının kendi durumunu, basitçe talihsiz bir olay ya da daha da kötüsü kendi suçu olarak görmemesi için, kadına yönelik şiddetin kapsamlı bir sosyal sorun olduğuna ve toplumdaki eril güçle bağlantısına ilişkin olarak ona farkındalık kazandırılması gerekmektedir (Mullender, 1996).

## Otantiklik

1. Bölüm'de tartışıldığı gibi, otantiklik varoluşçu bir kavramdır, 'radikal özgürlüğün' tanınmasına işaret eder. Bu, her bireyin salt seçme özgürlüğüne sahip olduğunun değil, aynı zamanda eylemlerinin sorumluluğunu taşımak anlamında seçim yapmak zorunda olduğunun da kabul edilmesidir. Başımıza gelenler kısmen kontrolümüzün dışında olabilir, ancak aldığımız kararların, attığımız adımların bunlar üzerinde büyük bir etkisi vardır. Elbette, karar almaktan kaçınmak da (örneğin, erteleme taktikleri kullanmak ya da belli bir durumla yüzleşmek istememek) aslında bir karardır. Benzer biçimde, bir şey yapmama seçiminde bulunmamız, daha önemli olmasa da, yaptıklarımız kadar önemli olabilir.

Dolayısıyla otantiklik, bu sorumluluğun içerimlerini sürdürmeyi, bu arada da her birimizin sahip olduğu bu sorumluluğu yadsımaya ya da en aza indirgemeye yeltenmemeyi içerir. Otantiklik, bizi davranışlarımızın nedenlerini kendi kontrolümüzün dışında görme ve 'elimde değil, ben böyleyim' gibi mazeretlerin arkasına saklanma tuzağına düşmekten alıkoyar. Bu, başımıza ne geliyorsa, hepsinden sorumlu olduğumuz anlamına gelmemekle birlikte, kendi seçimlerimiz ve eylemlerimiz (ya da eylemsizliğimiz) sonucu olup bitenler üzerinde rol oynamadığımız anlamına da gelmez. Otantik olma, yaşamımızın kontrol edebildiğimiz ve edemediğimiz yönleri arasındaki sınırların fark edilmesine ve ilk kategoriye girenlerin ikinci kategoriye sokulmamasının teminini içerir.

Bu iki düzeyde iş gören önemli bir sosyal hizmet değeridir. Birincisi, sosyal hizmet uzmanları olarak kendi sorumluluklarımızı fark etmek ve karşılaştığımız durumlardaki payımızdan kaçınmaya çalışmamak hayati öneme sahiptir. Eğer kendi tercih ve eylemlerimizin yarattığı etkiyi ikrar edemezsek, içinde bulundukları koşulların bir sonucu olarak genellikle çok nazik bir durumda olan insanların yaşamları ve iyiliğiyle ilintili olarak çok önemli bir rol oynayabileceğimiz durumlarda, birlikte çalışılacak kadar güvenilir olup olmadığımız konusunda kuşku bulutları belirir. İkinci olarak, eğer müracaatçıların güçlendirilmesinde rol oynuyorsak, gerekli olduğunda onların gerçekçi olmalarına yardımcı olmak zorundayız. Örneğin, insanların karşılaştıkları dezavantaj ve eşitsizliklerle daha güçlü bir pozisyonda mücadele etmeleri için kendi yaşamları üzerinde

daha fazla kontrol sahibi olmalarını istiyorsak, öncelikle kendi durumlarını etkileyen yeteneklerinin kapsamını —kendi seçimleri ve eylemleriyle ilgili sahip oldukları özgürlük ve sorumluluklarının derecesini— kesin olarak bilmelerini sağlamak zorundayız. Güçlendirme, insanların ilerlemelerinin önündeki engelleri ortadan kaldırmak için onlara yardım etmeyle ilgili bir meseledir ve otantiklik, bunda merkezi bir rol oynar, çünkü genellikle karşılaştığımız engellerin büyük bir bölümü kendimizden kaynaklanmaktadır (örneğin bir kişi, öğretmenlerinin ve diğer kişilerin, kendisinin düşük yetenekli olduğuna ilişkin yorumlarını içselleştirmesinin bir sonucu olarak, özgüven eksikliği yaşayabilir). Sosyal hizmetin bazı biçimleri, yapısal olarak böylesi engellerin karşısında durmaya ve altını oymaya, bir başka deyişle insanların kendilerine yardım etmelerine yardımcı olabilir.

Sosyal hizmet uzmanlarının otantik olma değerini benimsemesinin bilhassa önemli olduğunu düşünüyorum, zira bunun gerçekleştirilmesinde başarısız olmanın temel etik sonuçları olacaktır. Yine bu da iki düzeyde yer alır. Birincisi, eğer uzman olarak ilerleyebileceğimizi ve gelişebileceğimizi düşünmüyorsak, eğer neysek o olduğumuza ve değişemeyeceğimize inanıyorsak, müracaatçılardan kendi yaşamlarında değişiklik ve yenilik yapmalarını nasıl bekleyebiliriz? Açıkça yapmaya hazır olmadığımız şeyi müracaatçının üstlenmesini beklemek hiç de dürüst bir tavır olmayacaktır. İkincisi, eğer müracaatçının otantik olma değerini yadsırsak, onları kuşatan sınırların kapsamına katkıda bulunmuş oluruz — çözümün parçası olmaktan çok, problemin parçası oluruz. Bizim olumsuz ve yenilgiyi kabul eden tutumlarımız ('onlar değişemez, değişebileceklerini zannetmiyorum') oldukça yıkıcı sonuçlar doğurabilir. Bu, olumlu değişimlerin her zaman mümkün olduğu veya bunu başarmanın kolay olduğu anlamına gelmez, ancak değişimin mümkün olmadığını veya bunu başarmanın kolay olduğunu varsayarak başlarsak, 'kendini gerçekleştiren kehanete' katkıda bulunmuş oluruz —yani olumsuz tutumlarımızın olumsuz sonuçlara yol açması oldukça muhtemeldir (yenilgiyi kabul eden uygulamaların tehlikesine ilişkin bir tartışma için bkz. 6. Bölüm).

**Deneyimin sesi 5.3**

İşimde çalışırken, insanlara yaşamlarında değişim yaratmaları için yardım girişiminde bulunuyorum ve gençlerden, 'başka türlü olamadıkları' türünden birçok direnişle karşılaşıyorum. Onlara, bu anlayışın üstesinden gelmeleri için yardım etmem gerekiyor. Zira biliyorum ki, kendi eylemlerini sahiplenmeye ve [cinsel] istismarın insanlara ne denli büyük zararlar verdiğini anlamaya başlamadıkları takdirde saldırgan davranmaya devam edeceklerdir. Bunu yapabileceğim çeşitli yollar bulunuyor —motive edici görüşme gibi— ancak bunu yapmak zorunda olduğumu biliyorum. Davranışlarından ve bunların korkunç sonuçlarından sorumlu olmadıkları yollu kuruntularını sürdürmelerine izin verilirse, bu gençlerin yeniden suç işleyecekleri neredeyse kesindir.

*Maddie, cinsel suç işleyen gençlerle çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

## Sonuç

Griseri (1998) değerlerin, bilişsel ve duyuşsal faktörlerin bileşimi olduğuna dikkat çeker (s. vii). Değerler mantıksal akıl yürütmeyle çözebileceğimiz basit meseleler değildirler. Enine boyuna incelemeye tabi tutulamayacak, salt duygusal meseleler de değildir. Değerler, düşünce ve duyguların ilgi çekici birer birleşimidir ve elbette eylemlerle yakından bağlantılıdır. Sosyal yaşamda daha açık görüldüğü gibi düşünceler, duygular ve eylemler oldukça önemli, karmaşık ve girift biçimde iç içe geçmişlerdir. Değerlerin söz konusu olduğu yerde bu 'iç içe geçmişlik' bilhassa karmaşık olabilmektedir.

Açıktır ki, sosyal hizmet disiplininde değerler sorunu, ele alınması hiç de kolay olmayan bir sorundur. Tartışmalı bir konu olmaya devam edecek, sosyal hizmet uzmanları hiç kuşkusuz kuşaklar boyunca ona kafa yoracaklardır. Ancak bizler bunun cesaretimizi kırmasına izin vermemeliyiz. Bu sosyal hizmet disiplininin zorluklarından birisi olarak kabul edilmelidir —böyle olması, sosyal hizmet disiplininin mesleki bir uygulama olarak asla sıkıcı olmadığı, ilgi, uyarım ya da zorlukları içerisinde fazlasıyla barındığı anlamına gelir.

Daha önce Shardlow'un (2002a), değerlerin 'kaygan' bir niteliğe sahip olduğuna ilişkin ifadesine göndermede bulunmuştum. Şüphesiz, bu bölüm değerlerin kavranmasının ne kadar zor olabileceğinin saptanmasına yardımcı olmuştur. Ancak kesin yanıtlar vermemekle birlikte (ki hiçbir

kitap bunu iddia edemez), bu bölümde sosyal hizmet disiplininde değerlerin rolünün aydınlatılması için belirli bir yol izlenmiş ve oldukça önemli olan bu meseleye ilişkin daha iyi ve derinlikli bir anlayış oluşturulabilmesi için en azından bir altyapı oluşturulmuştur.

Bu bölümden anlaşılmış olmalıdır ki değerler, uygulama boyunca uğraşmamız gereken meselelerden birisidir. Değerler, farklı yollarla hayatın karmaşıklığı ve 'varoluşsal zorluklarla' mücadele eden farklı insanlardan, farklı yaklaşımlardan ve farklı hedeflerden ortaya çıkar. Değerler tablosu bu nedenle oldukça değişkendir, karşılaştığımız durumların her biriyle ilgili ve bunların incelikleri ve nüanslarıyla birlikte çok çeşitli meselelerin bir kaleydoskopudur.

Ancak vurgulamak gerekir ki bu 'kaleydoskop etkisi', çözülecek bir sorun değil, daha ziyade sosyal hizmet uzmanları olarak işgal ettiğimiz karmaşık alanın bir özelliğidir. Gerçekten de gördüğüm kadarıyla 'profesyonel' kelimesi özellikle profesyonelliğin temel bileşenlerinden birisi olarak bu karmaşıklıkla mücadele etme gerekliliğini anlatır. Eğer değerler, bir kurallar veya körü körüne takip edilecek bir prosedürler kitabıyla kolaylıkla çözülebilecek bir mesele olsaydı, karmaşık, dağınık ve değişken durumlarla uğraşma sanatında mesleki uygulayıcılar olarak eğitim almamız gerekmezdi. Yüksek nitelikli profesyonel sosyal hizmete dayanan eleştirel uygulayıcılar olmaktan ziyade, yalnızca sosyal teknisyenler olmamız yeterli olurdu. Bu, daha önce belirtilen sosyal hizmetin temel özelliklerinden birisi olan karmaşıklıkla uğraşma vurgusunu pekiştirir.

**Daha fazla bilgi için**

Moss'un çalışması (2007), değerlerle ilgili anahtar bir kaynaktır, Moss (2005)'de dinsel ve tinsel tartışmaları bir araya ustalıkla getirmiş ayrıca kapsamlı literatüre faydalı bir giriş sağlamıştır. Thompson ve Thompson (2008b), Bölüm 2.6'da, sosyal hizmet disiplininde değerlerin öneminin kabulü için kullanışlı bir başlangıç noktası sağlar. Shardlow (2002a) ve Shardlow (2002b) daha derinde yer alan meselelerin keşfini sağlayan iyi bir başlangıç noktası sunmaktadır.

Banks (2006)'nın çalışması, sosyal hizmet disiplininde geniş çaplı alıntılanan bir çalışmadır. Değerler ve etiğin ilgi çekici yönlerini sunan diğer kitaplar: Beckett ve Maynard (2005), Hugman (2005) ve Neuberger (2005)'dir.

Biestek (1961), bugün oldukça geçmişte kalan bir çalışma olarak görülse de, en azından bir başlangıç noktası olarak dikkate değer noktaları vurgulamıştır.

Benim kendi eserim özgürleştirici değerlere ve ilgili konulara yoğunlaşmaktadır; Thompson (1995a), Thompson (2003a) ve Thompson (2006a) çalışmaları da buna benzerdir. Fook (2002)'de, özgürleştirici değerlerin yönleri üzerine iyi bir çalışma ortaya koyar. Sue Thompson'ın (2005) yaşlılara yönelik ayrımcılık üzerine yaptığı çalışma, yaş ayrımcılığı değerleri üzerinde durması bakımından önemlidir.

Lister (2003)'ün çalışması, feminist yaklaşımla yurttaşlığın ele alındığı ilgi çekici bir eserdir. Barry ve Hallett (1998) 'sosyal dışlanma' başlığı altında ayrımcılıkla ilgili meselelere yer vermişlerdir.

Harrison ve diğerlerinin (2003) çalışması ise birlikte çalışma değerini kapsar (ayrıca 7. Bölüm'ün sonuna bakınız).

**Alıştırma 5.1**

Bu alıştırma, kendi değerleriniz üzerine düşünmenize dayanak oluşturur. İnandığınız ilkeler nelerdir? Hangi değerler, insanlara ve onların sorunlarına bakışınıza dayanak oluşturur? Görüşlerine güvendiğiniz ve iyi tanıdığınız birisiyle bu meseleleri tartışmayı faydalı bulabilirsiniz.

**Alıştırma 5.2**

Değerler düşüncelerimizi, duygularımızı ve eylemlerimizi etkiler. Bir değer seçerek (saygı, eşitlik, öğrenmenin değeri gibi) şu üç yönün her biriyle ilgili olarak sizi nasıl etkileyebileceğini düşünün:

1. Düşünceleriniz
2. Duygularınız
3. Eylemleriniz

Bu bize sosyal hizmetin değerleriyle ilgili olarak ne öğretebilir?

*Çeviren:* Özge Sanem Özateş Gelmez

# 6
# İYİ UYGULAMAYI BAŞARMAK

## Giriş

Bir disiplin olarak sosyal hizmet, birçok baskıyı ve sorumluluğu beraberinde getiren mesleki bir etkinliktir. Dolayısıyla bazı uygulayıcılar için, bu baskılardan kurtulma ve basitçe günü kurtarmanın ötesinde hiçbir tutkunun olmaması anlaşılabilir bir durumdur. Ancak 'anlaşılabilir' ve 'kabul edilebilir' aynı şeyler değildir. Böyle bir yaklaşım, nitelikli bir uygulama için oldukça yetersizdir ve bu nedenle gereksiz yere kendini kısıtlayıcıdır.

Dolayısıyla bu bölüm, yüksek standartlarda uygulamanın neleri kapsadığını irdelemeye ayrılmıştır. İyi uygulama nedir? Bunu nasıl başarabiliriz? Atmamız gereken adımlar nelerdir? Bunlar, ele alınması gereken sorulardan bazılarıdır. İyi uygulama açısından gerekli gördüğüm bazı bileşenleri, bunların neler olduğunu ve neden bu kadar önemli olduklarını açıklamam gerekiyor. Elbette kaçınılmaz bir şekilde bu, iyi uygulamayı nelerin oluşturduğuna dair benim görüşlerimi yansıtmaktadır. Bu nedenle sadece burada sunulan fikirler değil, alanın tamamı tartışmaya açık olarak kabul edilmelidir. Çünkü farklı bireylerin iyi uygulamanın ne olduğuna dair farklı yaklaşımları olacaktır.

'İyi uygulama'nın tanımı başlı başına büyük bir tartışma konusudur. Bu, 'iyi uygulama' kavramının, kısmen, (1) sosyal hizmet disiplininin ne olduğuna ve kim için olduğuna dair kavrayışımıza (1. Bölüm'de tartışıldığı gibi) ve (2) basit ve anlaşılır olmayan değer temelimize (5. Bölüm'de gördüğümüz gibi) bağlıdır. Kısacası, bu konular üzerine dikkatlice dü-

şünmeniz ve konuyla ilgili sonuçlara varmanız önemlidir. Bu bölüm birçok yönden, iyi uygulamanın doğası hakkında önceki bölümlerde elde edilen çoğu önemli noktanın özetidir.

## Tehlikeli uygulamadan kaçınmak

Sosyal hizmetin amacı, büyük ölçüde, 'yardım etmek' olarak kabul edilir —bu, sorunlara ve karşılanmamış ihtiyaçlara cevap vermeyi ve bireylerin koşullarını daha iyi hale getirmeyi içerir. Başarı ya da başarısızlık açısından düşündüğümüzde bunu tek bir soruda ifade edebiliriz: müdahalemiz durumu daha iyi hale getirmede başarılı mı yoksa başarısız mı oldu? Ancak böyle bir ele alış, sosyal hizmet müdahalesinin aynı zamanda koşulları daha da kötüleştirebileceğini kabul etmediği sürece, önemli bir konuyu gözden kaçırmaktadır:

> Sosyal hizmet müdahalesinin bireylerin yaşamlarında yalnızca pozitif fark yaratmakla kalmayıp onların yaşamına aynı zamanda ciddi zararlar verebileceğini kabul etmemek son derece safdillik olur. Sosyal hizmet uzmanının çok fazla yetkisi vardır ve bu yetki, başarılı ya da başarısız sonuçlar ortaya çıkarabilir. Ancak başarının yokluğu, başarısızlıktan çok daha fazlasını ifade eder —müdahalenin bireyler, aileler ve gruplar üzerinde zarar verici etkileri de olabilir. Bu da,
>
> - ailelerin parçalanması,
> - özgüvenin zedelenmesi,
> - bağımlılığın oluşması,
> - damgalama, ayrımcılık ve baskıyı pekiştirme biçiminde gerçekleşebilir.
>
> Sonuç olarak, mümkün olduğu kadar, müdahalede bu gibi zararlardan kaçınmak önemlidir. Uygulayıcılar, yöneticiler ve eğitimciler için tehlikeli uygulamadan kaçınma gereksinimi tam da bu nedenle, hayati bir önem taşır (Thompson ve Bates, 1998, s. 6).

Bu alıntının yapıldığı yazı, tehlikeli uygulamanın beş önemli biçimini tanımlayarak devam etmektedir. Ben de, rutinleşmiş, savunmacı, yenilgiyi kabul eden, kaotik ya da baskıcı olarak tanımlanabilecek bu uygulamaların yaratabileceği sorunlara ilişkin uyarılarımı, benzer bir örüntüyü izleyerek yapacağım.

## Rutinleşmiş uygulama

Rutin haline gelmiş bazı iş tanımlarına dayanmaksızın ağır bir iş yükünün üstesinden gelmeye çalışmak elbette pratik olmayacaktır. Müdahale etmeden önce çalışmanın her bir yönünü, dikkatlice değerlendirilmesi gereken öznel bir durum olarak ele almak, görevlerle aşırı yüklenmemize ve görevleri tamamlamak için zaman ya da enerjimizin tükenmesine neden olacaktır. O halde, rutinlerin sosyal hizmet uygulamasında bir yeri olduğu açıktır. Rutinler, özellikle basit, yoğunlaşma ihtiyacının olmadığı ya da çok az olduğu, tekrara dayalı görevlerin üstesinden gelmede oldukça yararlı olabilmektedir.

Bununla birlikte rutinler karmaşık ve çok daha fazlasını gerektiren zorlu koşullara uygulandıklarında sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu, müdahalenin tehlikeye düşebileceği noktadır. Bu tehlikeler şunlardır:

- müracaatçının sorun ve ihtiyaçlarına yeterince ilgi göstermeyerek müracaatçıyı yabancılaştırma ya da gücendirme,
- test edilmemiş varsayımlar temel alındığı için durumun önemli yönlerini atlama ya da gözden kaçırma,
- koşullara ilişkin doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmadaki başarısızlığın bir sonucu olarak kalıp yargılara saplanma,
- durumun karmaşıklığını dikkate almayarak uygun olmayan eylemler önerme,
- öğrenme ve mesleki gelişim fırsatlarını kaçırma,
- mesleki doyumu sağlayacak fırsatları kaçırma ve dolayısıyla stres ve tükenmişlik riskini arttırma (bkz. 7. Bölüm).

Rutinleşmiş uygulama, aşırı iş yükünün, kendine güven eksikliğinin, bu tür uygulamaları destekleyen ekip ya da örgüt kültürünün ya da aslında bunların bir kombinasyonunun sonucu olabilir. Nedenleri her ne olursa olsun, sosyal hizmet disiplininde iyi uygulamanın rutin olmayan uygulama olması gerektiği açıktır. Daha bireyselleşmiş ve eleştirel/düşünümsel yaklaşımların gerekli olduğu yerlerde, uygulamanın bir parçası olarak rutinlerin kullanılmasına başvurulmamalıdır (aşağıdaki 'düşünümsel uygulama' tartışmasına bakınız).

Bu bağlamda, rutin yaklaşımın nerede güvenli ve uygun olup nerede olmadığını birbirinden ayırmak önemli bir beceridir. Aslında insanlarla doğrudan ve yüz yüze iletişimi içeren uygulamanın kesinlikle rutinleş-

miş bir şekilde gerçekleştirilmediğini söylemeye gerek yoktur. Dolayısıyla, kendi çalışma kalıplarımızı geliştirirken, rutinleşmiş uygulamaların potansiyel olarak çok tehlikeli olduğu durumlarda bunları rahatlıkla kullanmadığımızdan emin olmalıyız.

## Savunmacı uygulama

Sosyal hizmet uzmanları, hak etseler de etmeseler de, medyada ve başka yerlerde genellikle eleştirilmektedirler. Ayrıca birçok sosyal hizmet uzmanı büyük ve bürokratik yapılarda çalışmaktadır. Bürokrasi, potansiyel olarak sosyal hizmet uzmanlarına güven vermeyen bir yapıdır. Bu bakımdan savunmacı ve öncelikle 'kendini kollamayı' gözeten zihniyetin, uygulayıcılar ve yöneticiler için yaygın bir düşünce örüntüsü olması şaşırtıcı değildir. Ne yazık ki bu tutum çok tehlikeli olabilmektedir. Çünkü savunmacı yaklaşım şunlara yol açabilir:

- Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki gerilimler — endişeli olmak ya da özgüven eksikliği gibi yanlış yorumlanabilen gerilimler olumlu mesleki ilişkinin gelişmesine zarar verir.
- Diğer kurumlardaki meslektaşlar ve sosyal hizmet uzmanları arasındaki gerilimler —bu durum muhtemelen etkili bir multidisipliner işbirliğinin oluşmasını engeller.
- Potansiyel risk faktörleri dar bir bakış açısıyla ele alındığından, koşullara ilişkin bazı önemli yönlerin kaçırılması ya da yanlış yorumlanması.
- Sosyal hizmet uzmanının yüzleşmek istemediği durumlarda, bu konuların keşfedilmesine yönelik isteksizlik.
- Belirli bir koşula ilişkin sınırlı anlayış nedeniyle, öğrenme ve mesleki gelişim fırsatlarının kaçırılması.
- Mesleki doyumu sağlayacak fırsatların kaçırılması —savunmacı uygulama, eğlenceli ya da ödüllendirici bir uygulama türü değildir.

İroniktir, savunmacı uygulama yaparken sosyal hizmet uzmanının 'başını belaya sokma' riski artar. Eğer bir sosyal hizmet uzmanı görevinin odağını kaybetmişse ve savunmacı vurgu bunun yerini almışsa, bundan bir şeylerin ters gideceği anlamını çıkarmak çok kolaydır. Çünkü sosyal hizmet uzmanının görevini başarıyla gerçekleştirmek yerine 'tehlikeden kaçınma'ya odaklanması, aslında olası bir dava ya da soruşturmadan ka-

çınmak için savunmacı bir tarzda davranmasına neden olmuş olabilir. Dolayısıyla bu durum, sosyal hizmet uzmanının kullandığı yaklaşımın işlevsel olmadığını ortaya koyacaktır. Açıktır ki, bir sosyal hizmet uzmanının sıkıntı yaşamamak için yapacağı en iyi şey *savunmacı* uygulamadan çok *nitelikli* uygulamaya yoğunlaşmaktır.

Ne var ki bazı örgütler oldukça yaygın bir savunmacı kültüre sahiptir. Yani örgütün tümü risk almaya isteksiz olabilir ve riskli durumlardan mümkün olduğunca kaçınmaları için personeline baskı uygulayabilir — ancak kendini adamış sosyal hizmet uzmanları için iyi (savunmacı olmayan) uygulamayı gerçekleştirmek zor olsa da imkânsız değildir. Sosyal hizmet disiplininin kaçınılmaz olarak risk almayı içerdiği kabul edilmelidir (Denney, 2005; Webb, 2006) ve bu nedenle iyi uygulamalar yoluyla etkililiği artırmayı bir kenara bırakıp riskten kaçınmaya odaklanmak, hem personel hem de örgüt için bir dar görüşlülük olacaktır.

**Uygulama odağı 6.1**

Carla, oldukça savunmacı uygulamalar yapan bir çocuk bakım ekibinde çalışan sosyal hizmet uzmanıydı. Ekip üyeleri gazetelere haber olma gibi bir tehlikeyle karşılaşabileceklerinin farkındaydı ve dolayısıyla bu riski en düşük düzeyde tutmaya çalışmaktaydı (kendi içinde farklı ve daha tehlikeli bir dizi risk taşıyan olayı dikkate almayarak). Ancak Carla büyükbabası ölüp de büyükannesi yaşam mücadelesinde tek başına kaldığında, büyükannesiyle ilgilenen sosyal hizmet uzmanının yaşlı kadının 'üzerine titremesinden' ve onun her davranışını kontrol altında tutmasından rahatsız oldu. Carla büyükannesine çok bağlıydı ve onu iyi tanıyordu. Sosyal hizmet uzmanı, zaten zor bir durumdayken büyükannesini gereksiz yere pamuklara sararak çok savunmacı ve aşırı temkinli bir yaklaşım sergilemişti. Şimdi kötü uygulamanın getirdiği sonucun nasıl bir şey olduğunu daha iyi anlayabiliyordu.

## Yenilgiyi kabullenici uygulama

Bir disiplin olarak sosyal hizmetin zor bir iş olduğu kabul edilmelidir. Sosyal hizmet, başarı ve ödüller kadar birçok başarısızlık, hayal kırıklığı ve sorunu da beraberinde getirir. Bazı uygulayıcıların, belirli durumlarda, dengeli bir yaklaşımı sürdürmeyi ve uygulamada olumsuz noktaların

karşısına olumlu noktaları çıkarmayı zor bulmaları anlaşılır bir durumdur. Bu da yenilgiyi baştan kabul etmeye yol açan bir yaklaşımdır. Aşağıdaki uygulama örneğinde olduğu gibi:

> Lynn, alkolle ilgili sorunları olan bireyler için hizmet veren yatılı bir kurumda uygulama yapan bir öğrenciydi. Uygulamaya başladığında oldukça gayretliydi ancak sonrasında bir sorunla karşılaştı. Uygulama öğretmeni, kötümser ve yenilgiyi kabullenen bir bakış açısıyla onun düşüncelerini sarstı ve değersizleştirdi. Lynn çok geçmeden kısıtlama ve manevi destek dışında hiçbir şeyin mümkün olmayacağını düşünmeye başladı. Tüm bu deneyimden tam da hayal kırıklığı duymaya başlamıştı ki merkezdeki bir başka sosyal hizmet uzmanı, uygulama öğretmeninin yenilgiyi kabul eden tutumundan etkilenmemesi gerektiğini söyledi Lynnn'e (Thompson ve Bates, 1998, s. 11).

Sosyal hizmet, günlük deneyimler için gerekli olan başarılı sonuçları taahhüt eden bir şey değildir. Bu nedenle başarı ile neyi kast ettiğimiz ve başarının hangi sıklıkla takdir edilmesini beklememiz gerektiği konusunda açık olmak ve özellikle şunları aklımızda tutmak zorundayız:

- Sosyal hizmet uzmanlarının ele aldığı vakaların birçoğu, durumun daha da kötüye gitmesini ya da bozulmasını önlemeye çalışmayı gerektirir. Bu nedenle, gerçekte bu tür bir görüntü vermese bile statükoyu sürdürme, kendi içinde bir başarıdır.
- Kontrolümüzün ötesindeki etkenlerle belirlenmiş durumlar, ilerleme kaydetmemizi ya da amaçlarımıza ulaşmamızı engelleyebilir. Ancak, eğer bizden makul olarak beklenen her şeyi yapmışsak, sınırlı da olsa, bunun büyük bir başarı olduğunu kabul etmeliyiz. Tıpkı olumlu sonuçların ortaya çıkma şansını artırmada başarılı olduğumuz gibi. Yeteneklerimiz sayesinde üzerimize düşen rolü en iyi şekilde oynamışızdır ve bundan gurur duyabiliriz;
- Önemli başarılar, altın külçeleri gibidir: boşa harcanmış gibi görünen zamanın çoğunu yeniden anlamlı kılarlar.

Bir disiplin olarak sosyal hizmet, başarı ve mesleki doyumun altın tepside sunulduğu türden bir meslek değildir. Başarının başarısızlıklarla bir arada gerçekleştiği ve ara sıra meydana gelen kayda değer başarıların bizi bir sonraki dönüm noktasına taşıdığı türden bir çalışmadır.

Bu bakımdan uygulayıcılar ve yöneticiler için, sorunların kökten çözülemeyebileceğini, çözümlerin her zaman istediğimiz yönde gitmeyebileceğini ya da durumların kötüye gitmesinin ilerleme için normal olduğunu kabul etmek önemlidir. Sosyal hizmet uzmanları, genellikle karmaşık ve değişmez olan sorunlarla ilgilenir ve bunu yapabilmek için sınırlı kaynaklara sahiptir. Bu nedenle ne kadar başarılı olabileceğimize dair gerçekçi olmamız gerekmektedir. Ancak gerçekçi olmakla yenilgiyi kabul etmek kesinlikle aynı şey değildir. İkincisi şüphesiz kötü uygulamanın bir tarifiyken, ilki iyi uygulamaya bir zemin oluşturabilir ve oluşturmalıdır da.

## Kaotik uygulama

Parnell (1995), sosyal hizmet uzmanının beceri repertuarının önemli bir parçası olarak kabul edilmesine rağmen zaman yönetimi becerisinin sosyal hizmet literatürü ya da mesleki eğitim programında yeterince yer almadığını belirtmektedir. Ancak kişinin zamanını ve iş yükünü etkili bir şekilde yönetmeden uygulama yapması, şüphesiz oldukça sorunludur. Aşağıdaki alanlarda başarılı olamayan bir sosyal hizmet uzmanı, tehlikeli uygulama riskiyle karşı karşıyadır:

- günlük tutmak —iki görüşmenin çakışmadığından ve doğru zamanda doğru yere geldiğimizden emin olmak;
- çok önemli olan şeylerin öncelikli olarak gerçekleştirildiğinden emin olmak için bir öncelik sıralaması yapmak;
- insanlarla etkili iletişim kurmak ve gerektiğinde neler olduğuna dair insanları bilgilendirmeyi unutmamak;
- kayıtları güncellemek;
- zaman tablosunda nelerin başarılabileceğine ve nelerin başarılamayacağına dair gerçekçi olmak —sosyal hizmet uzmanları aşırı iş yükü altında oldukça tehlikeli sonuçlara yol açabilirler.

Uygulamanın bu yönlerinin eksik olması birkaç yönden tehlikelidir. Örneğin, oldukça becerikli iletişimciler olan sosyal hizmet uzmanlarıyla tanıştım. Ancak çalışmaya yönelik düzensiz yaklaşımları nedeniyle, olumlu bir etki yaratma konusunda becerilerini kullanmada sürekli başarısız oluyorlardı. İletişime geçmeleri gerektiğinde pek de iletişime geçmi-

yorlardı. Şüphesiz ki iletişimdeki bozukluklar sosyal hizmet disiplininde sorunların başlıca nedeni olarak kabul edilmektedir (Thompson, 2003b). Benzer şekilde, hoşunuza gitsin ya da gitmesin, kayıtlar sosyal hizmet uygulamasının önemli bir parçasıdır ve kaçınılması gereken yönetimsel bir angarya değildir – kayıtları güncellememek, siz orada bulunmadığınızda (örneğin, siz izindeyken) biri müdahaleye gereksinim duyarsa korkunç sonuçlar doğurabilir.

Şüphesiz ki uygulamaya yönelik kaotik, düzensiz ya da disiplinsiz yaklaşımlar sorunlar yaratır. Dolayısıyla düzenli olmak vurgulanması gereken önemli bir noktadır. Düzenli olmak bir dizi beceri gerektirir ve bu yalnızca doğuştan düzenli olma ya da düzensiz olma meselesi değildir. Bir işle etkili olarak nasıl baş edilebileceğini öğrenme becerisi zamanla kazanılabilir ve böylece kaostan da kaçınılabilir. Örgütsel becerilerimizi geliştirmedeki başarısızlığımız mevcut durumu daha da kötüleştirir. Çünkü sosyal hizmet disiplini zaten yüzleşmek zorunda olduğumuz yeterince fazla kaos içerir!

## Baskıcı uygulama

Müracaatçıların yaşamında ve koşullarında etkili olduğu vurgulanan ayrımcılık ve baskının önemini kabul etmeliyiz. Bununla beraber, eğer dikkatli olmazsak kendi uygulamamızın müracaatçının zaten yaşamakta olduğu baskıyı artırabileceğini ya da şiddetlendirebileceğini dikkate almalıyız. Tehlikeye karşı önlem almazsak, kendi uygulamamızın da baskıcı olabilme riski vardır. Bu, birkaç şekilde ortaya çıkabilir:

- acemilik ya da görmezden gelmeyle: belirli eşitsizlik durumlarını fark etmede başarısız olmak ve bunları tanımlamayarak şiddetlenmelerine neden olmak (örneğin, anadili İngilizce olmayan biriyle çalışırken tercüman gereksinimini fark edememek);
- kalıpyargıları pekiştirerek: belirli bir bireyle ilgili olarak, bireyin durumunu fiili olarak değerlendirmeden sonuca geçmek (örneğin, engellilerin kendi kararlarını kendilerinin veremeyeceğini varsaymak);
- uygunsuz bir dil kullanarak: ayrımcılığı derinleştirecek biçimde kendini ifade etmek (örneğin, yaşlı bireylere 'tatlı yaşlılar' diyerek yaş ayrımcılığını güçlendirmek —bkz. Sue Thompson, 2005);

- yetkiyi uygun olmayan biçimde kullanarak: kişisel gücünüzü ya da mesleki yetkinizi kötüye kullanmak ya da bu konuda başarısız olmak (örneğin, homoseksüelliğe karşı olduğu için eşcinsel bir müracaatçıya düşük düzeyde hizmet vermek —bkz. Brown, 1998).
- 'medikal bir model' kullanarak: insanların ne düşündüğünü dikkate almadan, ne yapılacağına karar veren bir 'uzman' gibi davranmak (örneğin, birlikte çalışmaktansa bir duruma ilişkin kendi çözüm yollarını empoze etmeye çalışmak).

Bu örneklerin ışığında, müracaatçının yaşamında ve koşullarında yer alan ayrımcılık ve baskıyı görmekle kalmamalı, aynı zamanda kendi uygulamalarımızın da müracaatçı üzerinde baskı yaratabilme tehlikesi içerdiğinin farkında olmalıyız. Çünkü iyi niyetli sosyal hizmet uzmanları, eğer baskıcı olma tehlikesinden kaçınmak için adımlar atılmamışsa, yaşamları sosyal dezavantajlar ve eşitsizliklerle dolu insanlara, farkında olmadan baskıcı davranabileceklerdir. Bu, aşağıda tartışacağımız düşünümsel uygulama konusunda hatırlanması gereken önemli bir noktadır.

**Deneyimin sesi 6.1**

İtiraf etmeliyim ki sosyal hizmetle ilk tanıştığımda ayrımcılık konularına biraz yabancıydım. Herhangi bir ırkçı görüşüm ya da düşüncem olmadığı için çalışmalarımın ırkçılığı güçlendireceğiyle ilgili bir endişe duymuyordum. Ancak ırkçılığın toplumumuzda nasıl kökleştiğinin ve farkında olmadan ayrımcılık yapıldığının bilincinde değildim. Bu nedenle şimdi ayrımcılık olasılığını dikkate alan bir bakış açısından hiç uzaklaşmamanın ne kadar önemli olduğunun farkındayım.

*Ian, krize müdahale ekibinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

Bunlar, yarar sağlamaktan çok zarar verme riski taşıyan beş temel tehlikeli uygulama biçimidir. Buradaki tartışmalar, iyi uygulamaları artırmak için kaçınılması gerekenlerin neler olduğuna ilişkin açık bir tablo çizmiş olmalı. O halde kaçınmamız gerekenleri dikkate alarak, yüksek nitelikli uygulamayı gerçekleştirmek için hangi olumlu adımları atabileceğimizi ve atmamız gerektiğini düşünmeye, 'birlikte çalışma' konusuyla başlamanın tam zamanıdır.

## Birlikte çalışma

5. Bölüm'de ele aldığımız gibi, birlikte çalışma önemli bir sosyal hizmet değeridir. Bu, gereksinimlere cevap verme konusunda uzmanlaşmaya çalışarak 'hastalıkları tedavi etmenin' ötesinde bir çabayı gerektirir. Sosyal hizmet uzmanının medikal model yerine birlikte çalışmayı temele alması, duruma müdahil olanlarla —müracaatçılar, bakım verenler, gönüllüler, meslek elemanları ve diğerleri— işbirliği içerisinde çalışarak, kaynakların erişilebilirliğini ve ilerleme fırsatlarını artırmayı sağlayan bir imkân sunar.

Birlikte çalışma sosyal hizmet disiplininde, 'güçlendirme' sözcüğü gibi, kullanımı son zamanlarda yaygınlaşmış yeni bir terimdir. Ancak yine 'güçlendirme' gibi moda olan bir içerikten çok, iyi uygulamanın temel bir prensibidir (ve aslında 5. Bölüm'de gördüğümüz gibi, sosyal hizmet disiplininin değer temelinin bir parçasıdır). Birlikte çalışma yeni bir uygulama değildir. Ancak bazı alanlarda hâlâ medikal modelin baskın olması nedeniyle, kavram henüz istenilen etkiyi yaratamamıştır. Bu nedenle temel bir prensip olarak birlikte çalışmanın kullanımı değişken ve istikrarsızdır.

Ayrıca, birlikte çalışmanın gerçekleştirildiği düzeylerde farklılıklar vardır. Örneğin, multidisipliner bir ağın parçası olarak bazı uygulayıcılar diğer meslek elemanlarıyla birlikte çalışmaya çok az yatırım yapar ya da hiç yatırım yapmaz. Bazıları ise müracaatçılarla ve bakım verenlerle birlikte çalışma konusunda oldukça iyidir ve müracaatçıların her bakımdan sürece dahil olmalarını sağlama konusunda dikkatlidir. Bunun tersine, bazı uygulayıcılar da, müracaatçılarla birlikte çalışmayı geliştirmek için çok az çalışırken, etkili multidisipliner ağ kurma konusunda çok iyi olabilirler (ruh sağlığı çalışmasının bazı yönleri bu kategoriye girebilir).

Politika düzeyinde yol gösterici bir ilke olarak birlikte çalışmanın kullanımı düzensizdir. Bazı örgütler, müracaatçılar ve bakım verenleri politik planlama, uygulama ve yeniden gözden geçirme süreçlerine dahil eden oldukça sofistike programlar geliştirmişlerdir. Bazı örgütler ise, ancak kapsamlı bir konsültasyon söz konusu olduğunda birlikte çalışmayı uygulamaktadır. Bu açıdan, birlikte çalışma konusunda hâlâ ilkel bir düzeye sahip olabilirler.

Croft ve Beresford (1994), genel olarak sosyal hizmet disiplininde katılımı teşvik eden çok az sayıda kayıtlı örnek olduğuna dikkat çekmiştir. Bu yazarlara göre:

> Karakteristik olarak sosyal hizmet, tıpkı diğer refah hizmetleri gibi, hizmet sağlayıcıların yönlendirmesiyle şekillenmiştir. Dolayısıyla sosyal hizmet, hizmetlerden yararlananlar tarafından değil de, politikacılar, yöneticiler, akademisyenler, araştırmacılar, planlamacılar ve uygulayıcılar tarafından yönlendirilmiştir. Hizmetlerin hizmet sağlayıcılar tarafından yönlendirilmesi; kurumsallaşma, paternalizm, hizmet alanların ihlal edilen hakları ve istismar vakaları için yetersiz koruma gibi birçok temel soruna neden olmaktadır (s. 50).

Bu konuda yazılmaya başlandığından beri alanda bazı gelişmeler gözlenmiştir. Ancak birlikte çalışmanın sosyal hizmet politika ve uygulamasının temeline yerleşebilmesi için öncelikle birlikte çalışma ilkesine dayanan katılımcı yaklaşımın geliştirilmesi gerekmektedir.

Üstesinden gelinmesi gereken sorunlara rağmen birlikte çalışma politika düzeyinde layıkıyla dikkate alınırsa, sosyal hizmet uzmanları uygulamalarında birlikte çalışma değerini yüceltmeyi temin edecek bazı adımlar atabilirler. Bunlar aşağıdakileri içerir:

- Müracaatçılarla, bakım verenlerle ve sürece müdahil diğerleriyle iletişim kanallarını açık tutmak.
- Duruma ilişkin görüşünüzü şekillendirirken ilgili kişilere danışmayı unutmamak —durumu değerlendirirken mümkün olduğunca birlikte çalışmak.
- Müdahaleyi gerçekleştirirken kişilerle birlikte çalışmak – vakaların özel durumları gerektirmedikçe onlara ya da onlar için bir şey yapmamak.
- Hem müracaatçı hem de meslektaşlarla olan ilişkilerde kalıpyargılara ya da sınanmamış varsayımlara bağlı kalmamak.
- Sorunu çözme sorumluluğunun paylaşıldığını akılda tutmak – durumun sonucundan sorumlu olma konusundaki anksiyetenizle başa çıkmak için başkalarının da müdahil olduğu bir ortamda bağımsız hareket etmemelisiniz.

Kalıpyargılara başvurma (sterotipleştirme) konusu, oldukça sorunlu olabileceğinden, vurgulanması gereken önemli bir noktadır. Müracaatçıya ilişkin sterotipleştirme, uygulamamızın ayrımcı ve dolayısıyla baskıcı olmasına yol açabilir. Çalışma arkadaşlarına ilişkin sterotipleştirme ise gerginliğe, güvensizliğe ve zayıf iletişime neden olarak multidisipliner çalışmanın gelişimi için istenmeyen durumlara yol açabilir (ne yazık ki genellikle de böyle olmaktadır). Farklı kurumlardan gelen çalışma arkadaşlarının:

- öncelikler;
- değerler;
- endişe ve kaygılar;
- baskı ve kısıtlamalar;
- amaçlar;
- yasal yükümlülükler;
- beklentiler (müracaatçılardan, kendilerinden ve sizden beklentileri) konusunda farklı olabilecekleri akılda tutulmalıdır.

Kendi multidisipliner çalışma anlayışımızdan farklı bakış açılarının olması oldukça anlaşılabilirdir. Bu nedenle, farklılıkların aramıza mesafe koymasına izin vermektense bunların farkında olmamız ve olumlu biçimde üstesinden gelmeye çalışmamız önemlidir.

Müracaatçıyla birlikte çalışma ilişkisinin kurulmasında 'duracağınız yeri belirlemek', vurgulamaya değer gördüğüm bir yöndür. Bu bir uygulamaya dahil olurken neden burada olduğumuz, rolümüzün ne olduğu, onlardan ne beklediğimiz, onların bizden ne beklediği gibi konuları açığa kavuşturarak süreci tanımlamak için kullandığım bir kavramdır. Başlangıçtaki bu açığa kavuşturma süreci olmadan çalışma ilişkilerinin gelişmesi için gereken duruşun belirlenmesi zordur. Açığa kavuşturma süreci uygun bir temelde ve ustaca tamamlanmazsa, müracaatçı şüphe ve savunma duygularına kapılabilir ve bu nedenle güven duygusunu yitirebilir ya da işbirliğine yanaşmayabilir. Bu, özellikle müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında gerçek ya da algılanan çıkarların çatışmasına neden olabilir (örneğin, çocuk korumasıyla ilgili olarak). Bu gibi vakalarda, çatışmaların gizli bir gündem olarak kalmasına izin vermeyerek, her çatışmayı mümkün olduğunca açık ve yapıcı bir şekilde ele almak ve tanımlamak önemlidir.

## Sistematik olmak

Sistematik uygulama, sosyal hizmetin peşini uzun zamandır bırakmayan büyük bir sorun bağlamında faydalı bir denge unsuru olarak işlev görür. Bu sorun, sürüklenmedir. Sürüklenme, sosyal hizmet uzmanının 'kontrolünü kaybetmesi' ve ilgi nesnesi üzerinde odaklanmada başarısız olması anlamına gelir. Sürüklenme, sosyal hizmet uzmanının neyi niçin yaptığına dair açık bir kavrayışı sürdürmediği durumlarda ortaya çıkar.

Sürüklenme çoğu kez, aşırı çalışmanın sonucudur. Bir sosyal hizmet uzmanının bir keresinde bana söylemiş olduğu gibi: 'Bazen o kadar yoğun çalışıyorum ki ne yapmam gerektiğini unutuyorum.' Sistematik uygulama, sürüklenmeye çözüm olarak tasarlanmıştır. Bu, herhangi bir durumla ilgili olarak üç soruyu açıklığa kavuşturmayla mümkün olabilir:

- *Neyi başarmaya çalışıyoruz?* Bu soru, amaçlarımızı belirginleştirmekle ilgili olarak bizi harekete geçirir —yani, hangi sonuçlara yönelik olarak çalıştığımızı spesifikleştirmemiz için.
- *Amacımıza ne şekilde ulaşmaya çalışıyoruz?* Buysa, istenen sonuçları elde etmek için hangi adımlara odaklanmamız gerektiğini ifade eder.
- *Başardığımızı nasıl anlayacağız?* Bu soru, özellikle, ilk iki soruya uygun cevaplar verdiğimizden emin olmamıza yardım ettiği için önemlidir. Örneğin, eğer ilk iki soruyu yanıtlamada çok kararsızsam, gerçekte başarının nasıl bir şey olduğunu ve varış noktasına geldiğimi nasıl anlayacağımı soran üçüncü soruyu yanıtlayamam.

Bu üçlü soru çerçevesi (Thompson'dan alınmıştır, 2009b), uygulamanın sistematik bir şekilde yapıldığından emin olmamızı sağlar. Bize, odaklanmış ve hedefe kilitlenmiş bir şekilde hareket etmemizde yardım eder; böylece yanlışa düşmez ya da akıntıya kapılmayız.

Sistematik uygulamanın bir başka yönü, çalışmamızda net bir yardım sürecini takip etme olanağı sunmasıdır. Bu 'sosyal hizmet süreci' beş aşamada anlaşılabilir. Bunları daha önce ele almıştık ancak bu hususları bir kere daha vurgulamak önemlidir:

*Ön değerlendirme* Durumla ilgili bilgileri toplamayı, durumu resmetmeyi, ne yapılması gerektiği vb. gibi konularda ve durumla en iyi şekilde nasıl başa çıkılacağına ilişkin olarak bir görüş biçimlendirmeyi içerir.

*Müdahale* Ön değerlendirme aşamasındaki sorunlara tepki verme ve karşılanmamış ihtiyaçları tanımlama sürecidir. Denenebilecek ve başarılabilecek çeşitli müdahale yöntemleri vardır —bkz. Thompson ve Thompson (2008b) ya da Payne (2005a).

*Yeniden gözden geçirme* Durum, ilk değerlendirmemizden sonra nelerin değiştiğinin ya da nelerin ters gitmiş olabileceğinin farkında olduğumuzdan emin olmak için zaman zaman yeniden gözden geçirilmelidir.

*Sonlandırma* Er ya da geç müdahalemiz son bulmalıdır. Müdahalenin ucu açık değildir.

*Son değerlendirme* Müdahalemizi tamamladığımızda çalışmamızı değerlendirmek durumundayız —nelerin işe yaradığını, neleri daha iyi yapabileceğimizi ve süreçten ne öğrendiğimizi değerlendirmek demektir bu (son değerlendirmenin önemi üzerine bakınız Shaw, Greene ve Mark, 2006,).

Bu süreç körü körüne izlememiz gereken, katı, esneklikten uzak bir süreç değildir. Sistematik uygulamaya rehberlik etmesi için bir çerçeve olarak tasarlanmıştır —ancak 'sistematik olmanın', 'katı', 'mekanik' ya da 'her türlü eleştiriden uzak' olmak anlamına gelmediği akılda tutulmalıdır. Tıpkı diğer araçlar gibi bu da hassasiyetle ve uygun şekilde kullanılmalıdır. Süreç, düşünümsel uygulamanın yerini almaya değil, onu kolaylaştırmaya yöneliktir.

Bunun kendini tekrarlayan bir süreç olduğunun belirtilmesi gerekmektedir. Yani bu, açık, doğrusal ilerleyen bir süreç de değildir. Yeni bir değerlendirme yapmak için her an başa dönme gereksinimi ortaya çıkabilir.

Bu sürecin başarıyla kullanılması için başlıca anahtar, ön değerlendirmenin niteliğidir. Çünkü diğer aşamaların etkililiği ön değerlendirmenin (ve sonraki yeniden değerlendirmelerin) uygunluğuna dayanmaktadır. Müdahale, ön değerlendirmeyle oluşturulan tabloya göre belirlenir. Müdahale yeniden gözden geçirildiğinde ön değerlendirme bu yeniden gözden geçirmenin referans noktası olarak işlev görür (ya da görmelidir). Benzer şekilde, üzerinde uzlaşılan amaçlar (ulaşmaya çalıştığınız hedef

nedir?) tam ya da kısmi olarak gerçekleştiğinde ya da artık gerçekleşemeyeceğine karar verildiğinde, sonlandırma, değerlendirmeyle bağlantılı bir şekilde gerçekleştirilir. Sonlandırmaya, karar verirken etkili olan zaman, kaynaklar ve öncelikler gibi birçok konuda yapılan değerlendirmeler dikkate alınarak karar verilir. Son değerlendirme de sorunların ve karşılanmamış ihtiyaçların ne kadar işlevsel biçimde tanımlandığı ve bunlardan neler öğrenilmiş olunabileceği ile bağlantılıdır.

Dolayısıyla, bu aşamadaki eksiklikler sonraki süreçlerde büyük sorunlara yol açabileceğinden, ön değerlendirmeyi yüzeysel yapmamamız çok önemlidir. Bevan (1998) nitelikli bir ön değerlendirmenin neleri kapsadığına dair açık bir betimleme sunar:

> Ön değerlendirme, durumun fiziksel, psikolojik, sosyal ve ruhsal boyutlarıyla ilgili bilgileri bir araya getirmelidir. Bu bilgiler toplandıktan sonra sosyal hizmet uzmanının, bireyi birçok sistemin parçası olarak ele alması ve bilgilerin anlamını kavraması gerekir —örneğin, bireyin yaşamındaki aile, okul, arkadaşlık ya da dini ve kültürel boyutlar. Ön değerlendirmenin doğru ve yeterli olması için, ırk, kültür, toplumsal cinsiyet ve engellilik gibi faktörler hakkında bilgi sahibi olmak bir zorunluluktur. Ön değerlendirmenin, yapısal ve sosyal boyutları ve bireyin baş etme kaynaklarını etkileyen eşitsizliklerin biçimini dikkate alması gerekmektedir.

Ön değerlendirme iyi bir şekilde gerçekleştirilmemişse, sonraki müdahalelerde sorunların, bozuklukların ve yanlış eylemlerin ortaya çıkması muhtemeldir. Ancak konuyu eksiksiz ele almak gerekirse, sadece yüksek nitelikli bir ön değerlendirme sistematik uygulamanın temeli olarak görülemez. Böyle bir ele alış, ön değerlendirmeye aşırı vurgu yapmak anlamına gelir.

**Uygulama odağı 6.2**

Catherine'in ön değerlendirme standartlarıyla ilgili endişeleri (Uygulama odağı 4.1'e bakınız), konunun ekip toplantılarında yapıcı bir şekilde ele alınması sonucu uzun sürmedi. Yaklaşık altı ay sonra, ekip bir ofis dışı toplantı düzenledi. Toplantıda, geçen yılın çalışmaları ve gelecek yıl için öngörülen planlar gözden geçirildi. Toplantıda öne çıkan önemli bir gündem konusu, iş baskısına direnerek ön değerlendirmeyi daha çok zaman ayırmanın, ekipte büyük bir fark yaratabileceği hususuydu. Artık ekip, ön değerlendirmeyi geçiş-

tirmenin ne kadar yanlış bir tutum olduğunu görebiliyordu. Ekip olarak hâlâ yoğun çalışıyorlardı ve gereksiz ayrıntılarla kaybedecek zamanları yoktu. Ancak nitelikli bir ön değerlendirme yapmak için analitik becerilerini kullanarak, daha az tekrarlayan havaleler ve daha az sayıda şikayet alıyorlardı. Bununla beraber yüksek moral ve güçlü bir profesyonellik anlayışından yararlanıyorlardı.

## Özgürleştirici uygulama

Özgürleştirici uygulama, ayrımcılık ve baskıyla mücadeleye yönelik uygulama biçimini ifade eden bir terimdir. Sosyal hizmet uzmanları, kaynaklara ulaşabilme vb. konularda söz sahibi olmaları ve otorite içerisindeki konumları gereği çok fazla güce sahiptir. Müracaatçılar ise bir ya da birden fazla ayrımcılık biçimine maruz kalmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların yaşadığı ayrımcılıkları pekiştirmek ya da ağırlaştırmak yerine bu ayrımcılıkları azaltacak ya da yok edecek adımlar atmalıdır. Ancak bu şekilde müracaatçılar için en iyi bakım sağlanabilecektir. Aşağıda yer alan iki örnek, ayrımcılığın sosyal hizmet konularıyla ne kadar yakından ilişkili olduğunu göstermektedir:

- Siyahi bir kız çocuğu, beyaz bakıcıların olduğu bir kuruluşa yerleştirilir. Beyaz bakıcılar, bu çocuğun dini, kültürel inançları ve ritüelleri, yemek tercihleri ya da saç ve cilt bakım gereksinimlerine ilişkin yeterli bilgi ve anlayışa sahip değildir. Sonuç olarak koruma altına alınan çocuk siyahi olduğu için, beyaz bir çocuğun aldığından çok daha düşük nitelikte bir bakım almıştır.
- Yaşlı bir adam kendi başına yaşam mücadelesi vermektedir. Toplum bakım hizmeti alma hakkı vardır ancak kendisi bu hizmeti almayı reddetmektedir. Bu yaşlı adam, rahatsızlık veren biri olmak ve genç bir aileye harcanabilecek kamu kaynaklarını kullanmak istememektedir. Çünkü yaşlı bireylerin muhtaç durumdaki gençlerden daha az yardıma değer olduğunu söyleyen ayrımcı bir değeri içselleştirmiştir.

Özgürleştirici çalışmanın nasıl gerçekleştirildiği sorusuna verilebilecek basit bir yanıt yoktur. Aslında eşitliği sağlama girişimlerinin basitleştirildiğinden ve bu nedenle potansiyel olarak tehlikeli ve zarar verici ol-

duğundan daha önce söz etmiştim (Thompson, 2003b). Bu nedenle burada basit bir kılavuz sunmaktan kaçınmaya çalışacağım. Burada sunulanlar, özgürleştirici uygulamayı temelden destekleyen düşüncelere kısa bir giriş yaptığı ve literatür temeliyle ilişkili olduğu için önemlidir (aşağıda yer alan 'daha fazla bilgi için' kutusuna bakınız).

Temel olarak özgürleştirici uygulama aşağıdaki ilkeler çerçevesinde özetlenebilir:

- Bizler eşitsizliğin çeşitli biçimleriyle karakterize edilmiş bir toplumda yaşıyoruz. Bunun sonucu olarak toplumdaki belirli gruplar daha az kaynağa, fırsata ya da 'yaşam şansına', güce ve etkiye ve daha zayıf bir sağlığa sahip.
- Eşitsizlikten olumsuz etkilenen bu gruplar genellikle damgalanmış, dezavantajlı ve ayrımcılığa maruz kalmış gruplardır — diğerlerine oranla onlara daha az adil davranılmış ve daha az itibar edilmiştir.
- Ayrımcılık, grupların ve bireylerin kendilerini baskı altında hissetmesine yol açmıştır. Bu tür baskıların insanların sağlığı ve iyilik hali üzerinde —günlük yaşamlarında karşılaştıkları eşitsizliklerden, dezavantajlı konumlarından ve ayrımcılıktan kaynaklanan sorunlara ek olarak— ciddi olumsuz etkileri olabilir.
- Çoğu insan ayrımcılığın çeşitli biçimlerini aynı anda yaşar — örneğin, siyahi bir kadın aynı zamanda hem ırkçılığa hem cinsel ayrımcılığa maruz kalabilir. Ayrımcılık biçimleri birbirinden bağımsız değildir —zira bireyin yaşam deneyimlerinde çeşitli boyutlar birleşir ve karmaşık etkiler yaratır.
- Sosyal hizmet uzmanının müdahalesi tarafsız değildir —ya ayrımcılık ve baskıyla mücadelede çözümün ya da ayrımcılık ve baskıyı pekiştirmede sorunun bir parçası olabilirler.

Özgürleştirici uygulamanın yukarıda sıralanan ilkelerinden yola çıkarak uygulama için şu çıkarımları yapabiliriz:

- Ön değerlendirme yaparken, bireyin içerisinde yer aldığı koşulları ihmal eden dar bir odaktan kaçınarak sınıf, ırk, etnisite, top-

lumsal cinsiyet, yaş, engellilik, cinsel kimlik, din ve kullanılan dil gibi birçok toplumsal faktör göz önüne alınmalıdır.

- Kalıpyargılara ve önyargılı varsayımlara dikkat edilmelidir — bunlar oldukça basmakalıp ve genellikle son derece ayrımcı düşüncelerdir.
- İnsanlara ayrımcı roller yüklenmemelidir —örneğin, ailedeki bir kadının çocuk bakım işlerinden sorumlu olduğu varsayılmamalıdır.
- İnsanları 'beyaz erkeğin egemen olduğu yapı'ya uyum sağlamanın yarattığı baskıdan koruyarak farklılık ve çeşitliliğe duyarlı olunmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanları, kendilerinin ve diğer meslek elemanlarının yetki ve gücünü fark etmeli ve bu yetkinin/gücün müracaatçıların zararına kullanılmadığından emin olmalıdır.
- Genel olarak insanların ayrımcı eylemleri ya da tutumları görmezden gelinmemeli ve pekiştirilmemelidir —duyarlı ve yapıcı bir biçimde onlara karşı çıkılmalıdır.

Kuşkusuz bu, eksiksiz bir liste değildir, ancak sosyal hizmet uzmanı olarak, zaten dezavantajlı konumdaki insanları yeni sorunlarla daha da dezavantajlı hale getirmemek ya da ayrımcılık ve baskıya karşı çıkmak için neler yapmamız gerektiği konusunda sanırım yeterli bir çerçeve sunmaktadır.

Özgürleştirici uygulamayı geliştirme çabalarıyla bağlantılı sorunlardan biri, özgürleştirici uygulamaya ilişkin çabaların 'politik doğruluk' olarak değerlendirilerek önemsizleştirilmesi ve içinin boşaltılmasıdır. Bu eğilim, eşitsizliğin, müracaatçılarla çalışırken çok sık karşılaşılan ayrımcılık ve baskıyla baş etmede ciddi derecede etkili bir faktör olmadığını kabul eder. Bu, ideolojilerin çatışmasına dayanır. Öte yandan, toplumdaki marjinal ve dezavantajlı gruplarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının eşitsizlik, sosyal adaletsizlik ve dışlanma sorunlarının farkında olması da muhtemeldir. Ancak toplumun geneli bu tür sorunların kapsamını ve yoğunluğunu çok daha az idrak etmektedir; bu nedenle de 'politik doğruluk' gibi eşitsizlik vurgusunu azaltmaya ve ayrımcılığı aşırı basitleştirilmiş ya da dogmatik bir yaklaşımla değerlendirmeye eğilimlidir (Bu

konuya 7. Bölüm'de tekrar döneceğim). Tüm bunlara rağmen Preston-Shoot (1996)'ın yorumlarına katılıyorum:

> Öncesine göre daha güçlü olmalarını sağlamak için insanlarla çalışmak, politik doğrulukla değil, sosyal uygulamanın temelini yeniden keşfetmekle ilgilidir. Bunu yapabilmek, uygulayıcılar ve yöneticiler için sürekli öğrenmeyi, ezber bozmayı ve her bir etkileşimde mevcut kişisel değerlerin etkin kabulünü gerektirir. Bu, hem ortaya atılmış varsayımları anlamayı hem de başka insanların kendi dünyalarını nasıl inşa ettiğini düşünmeyi içerir. Bu, insanların birer değişim aktörü olarak, bireysel ve kolektif biçimde bağlantı kurmasını kolaylaştıran, baskı karşıtı yaklaşım çerçevesinde temellenen güçlendirme ve birlikte çalışma becerilerinin gelişmesini gerektirir (s. 38-39).

**Deneyimin sesi 6.2**

İnsanların, ayrımcılığa meydan okuma çabalarını 'politik doğruluk' sayarak bir kenara atmaları beni rahatsız ediyor. Politik doğrucu olmak, gerçekte politik doğruluğun içerdiği anlamı kapsamaz. Bu, belli bir grup insana adaletsiz davranmanın ne kadar kolay olduğunu kabul etmek ve bununla ilgili yapıcı davranmaya hazır olmakla ilgilidir. Sosyal hizmet disiplininde bizler toplumun en dezavantajlı üyeleriyle çalışıyoruz. Bu nedenle onları daha dezavantajlı hale getirmediğimizden emin olmalıyız.

*Carmel, yaşlılarla çalışan bir ekipte sosyal hizmet uzmanı*

## Düşünümsel uygulama

'Düşünümsel uygulama' düşüncesi, hemşirelik eğitiminde uzun süre etkili olmuş bir düşüncedir, ancak sosyal hizmet eğitimi ve uygulamasındaki etkisini son yıllarda göstermeye başlamıştır. Bu düşünce, temel olarak, kuramları, uygulamada karşılaşılan sorunlara 'hazır' cevaplar sunabilecekmiş gibi ele alan, 'kuramı uygulamaya aktarma' yönündeki geleneksel düşünceyi eleştiren Schön (1983, 1987, 1992)'ün çalışmasıyla bağlantılıdır.

Schön, gerçek yaşam durumlarının karmaşıklıklarıyla mücadele ettiğimiz, hem araştırmaya ve kuramsal literatüre dayalı formel bilgiyi hem de önceki uygulamalar ve yaşam deneyimlerinin enformel bilgisini içeren çeşitli kaynakları kullandığımız bir mesleki uygulama modeli önermiştir,

Bu bakımdan mesleki uygulama, başkalarının (kuramcılar, araştırmacılar, eğitimciler) hazır çözümlerini kullanmaktan çok, ham bilginin özel durumlar için uyarlanması süreci olarak görülmektedir.

Schön, bu sürecin iki önemli yönüne vurgu yapmıştır: eylem sırasında düşünme ve eylem üzerine düşünme. Modeli şekillendiren Schön, eylem sırasında düşünme kavramıyla, yaşanıldığı sırada neler olduğunu ve ilerlemeyi sağlayacak en uygun yöntemi düşünerek uygulamada imgesel ve yaratıcı bir yaklaşım benimsemekle, kendini karşıdakinin yerine koyarak düşünmeyi kastetmektedir. Bu, beceri gerektiren bir etkinliktir ve gelişmesi için çok fazla uygulama yapılması gerekebilir. İyi bir bilgi temeli, analitik becerileri, durumu değerlendirme yeteneğini ve düşünceleri uygulamaya aktarmaya dair özgüveni içerir. Eylem üzerine düşünme ise, olaydan sonra kendi uygulamamız üzerinde düşünme sürecini ifade etmektedir. Böylece bu süreçten bir şeyler öğrenebilir, düşüncelerimizle eylemlerimiz arasındaki bağlantıyı değerlendirebiliriz.

Gould (1996) düşünümsel uygulamayı şu şekilde açıklamıştır:

> Uzmanlığın, pozitivist araştırma kural ve prosedürlerinin tümdengelim yoluyla uygulanması şeklinde gerçekleşmediğini gösteren ve çeşitli mesleklerin araştırmalarına dayanan birçok empirik kanıt vardır. Aslında uygulama bilgeliğinin, oldukça gelişmiş bir sezgiye dayalı olduğu ileri sürülmektedir. Bu sezgi, kolay anlaşılamayan, ancak uygulamayla kanıtlanabilecek bir sezgidir. Uygulama epistemolojisinin yeniden yapılandırıldığı bu temelde, düşünümsel öğrenme, eğitim için bir yaklaşım sunar. Bu yaklaşım, uygulama ve deneyimin sistematik bir analiziyle geliştirilen mesleki bilgi anlayışına dayalı olarak işler (s. 1).

Düşünümsel uygulama, iki kullanışsız uç durumu düzeltmemize yardım eder. Bu uygulama, bir yandan, bilgi-karşıtı (*anti-intellectual*) bir yaklaşımdan kaçınır –yani uygulayıcının kuramı reddederek sadece 'sağduyu'suna güvenmeyi tercih ettiği durumlardan kaçınmayı sağlar (bu yaklaşımın tehlikeleri için Thompson, 2000b'ye bakınız). Diğer yandan, düşünümsel uygulama, hem Schön'ün 'teknik akılcılık' olarak adlandırdığı hem de meslek elemanlarının karşılaştığı sorunlara ve bu sorunlara kuram ve uygulamanın (eğer uygun şekilde geliştirilirse) çözüm üretebileceği yolundaki inancına dikkat çekmektedir. Bu çerçevede düşünümsel uygulama, 'kuram bir işe yaramaz' ve 'kuram gerekli yanıtları bulmayı sağlar' şeklindeki iki uç düşünce arasında denge kurmaktadır.

Bu çerçevede düşünümsel uygulamanın şunları içerdiği söylenebilir:

- Seçici bir şekilde ve mesleki bilgi temelimize uygun olarak formel ve enformel bilgileri kullanmak.
- Hazır cevaplar bulmak için teoriye bakmak yerine, kuram ve uygulamayı bütünleştirmek.
- Ulaşılabilir geniş mesleki bilgi temelini kullanmak.
- Özellikle çıktıların değerlendirilmesiyle bağlantılı olarak, ulaşılabilir kaynakların kullanımını kolaylaştırmak (bu, genellikle kanıta dayalı uygulama olarak bilinir).
- Hızlı düşünüp anında tepki vermek, iyi plan yapmak ve yaratıcı olmak.
- Yeni fikirlere ve yaklaşımlara açık olmak.

Bu yaklaşım, öğrenim fırsatları ve gerçek uygulama arasında bağ kurması açısından hem eğitimciler hem de uygulayıcılar için önemli sonuçlar doğurur. Çünkü eğer düşünümsel öğrenme modelini benimsersek, öğrenmenin, eğitim kursları ve yapılandırılmış personel gelişim etkinlikleriyle sınırlı olmadığını ve dolayısıyla tüm uygulamaların bir özelliği olduğunu kabul etmek zorunda kalırız. Bu, uygulamanın basit bir biçimde 'sağduyu'ya dayandığını ya da kuram dünyasından bağımsız bir etkinlik olduğunu vurgulayan bazı mitlerden uzaklaşmamız için bize yardımcı olur. Düşünümsel uygulama, bu iki unsuru aralarında hiç bağlantı olmayan ya da çok az bağlantı olan ayrı alanlarmış gibi ele almanın yarattığı tehlikeyi göstererek, kuram ve uygulama arasındaki bağın önemini kavramamıza yardımcı olur.

**Uygulama odağı 6.3**

Birinci sınıf öğrencisi olan Ella, üniversitede gerçekleştirilen düşünümsel uygulama tartışmalarını oldukça ilginç bulmuştu ama bu deyimin ne anlama geldiğini ya da bunun gerçek yaşamdaki uygulamalarda nasıl kullanıldığını tam olarak anlayamadığını düşünüyordu. Ancak, ilk uygulama stajına başladığında her şey ona daha anlamlı gelmeye başladı. Düşünümsel uygulamaya oldukça ilgi duyan ve ona bunun nasıl yapıldığını gösterebilecek bir uygulama öğretmenine, Jane'e sahip olduğu için çok şanslıydı. Ella, Jane'le birlikte

ev ziyaretlerine gitti, onun nasıl çalıştığını gördü ve Jane'in uygulama sürecindeki düşünceleri ya da kullandığı bilgiler üzerine konuşma fırsatı buldu. Böylece Ella, düşünümsel uygulamanın kullanımına ilişkin birçok örnek gözlemleyebilmişti. Ella bunu gerçekten çok yararlı buldu; bu ona kendi düşünümsel uygulamasını yapılandırması için yararlı bir kaynak oluşturmuştu.

Tüm bunlarla birlikte düşünümsel uygulama yöneticiler açısından da önemli çıktılara sahiptir. Bunun nedeni, düşünümsel uygulamanın yönetim alanındaki geleneksel uygulamalara karşı kalıcı öğrenme fırsatlarına yaptığı vurgudur. Yönetim alanındaki geleneksel uygulamalar, etkinliklere ilişkin basit yapılara (politikalar, prosedürler, protokoller vb.) odaklanır. Bu nedenle de, düşünümsel uygulamayla bağlantılı olan daha esnek ve yaratıcı yaklaşımlarla çatışır. Yani, yönetim alanındaki geleneksel yaklaşımlar, düşünümsel uygulamanın sanat ve yaratıcılığı temel alan ruhuna ters bir biçimde, 'teknik akılcılık' perspektifiyle ('bilimsel' yaklaşımlar aracılığıyla tanımlayıcı cevaplar bulma arayışıyla) hareket etme eğilimindedir. Sosyal hizmet uygulaması ve yönetime ilişkin uygulama biçimlerinin bazıları arasındaki çatışma 7. Bölüm'de daha detaylı olarak tartışılmaktadır.

## Süpervizyondan yararlanmak

Sosyal hizmet, gördüğümüz üzere, birçok bilgi ve beceri gerektiren talepkar bir meslektir. Dolayısıyla sosyal hizmet mesleği fiziksel açıdan kimi zaman oldukça yorucudur ama duygusal ve entelektüel açıdan da yorucudur. Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının üstlendikleri birçok zor görevde desteklenmesi ihtiyacını doğurmuştur. İşte süpervizyon da tam bu noktada ortaya çıkmıştır.

Sosyal hizmet disiplini, uzun zamandır yerleşik olan güçlü bir mesleki süpervizyon geleneğine sahip olduğu için şanslıdır. Ancak bu durum, tüm sosyal hizmet uzmanlarının bu şanstan eşit derecede yararlanabildiği anlamına gelmemektedir. Çünkü süpervizyonun standartları ve tekrarlanma sıklığı ciddi biçimde farklılıklar göstermektedir. Çalışanların yüksek nitelikli ve düzenli bir süpervizyon olanağına sahip olabildiği yerlerde kazanımların da büyük olacağı söylenebilir.

Kimileri süpervizyonla ilgili olarak oldukça dar bir görüşe sahiptir. Bu insanlar süpervizyonu, esas itibariyle ve hatta sadece, yöneticilerin çalışanların işlerini uygun biçimde yapıp yapmadıklarından emin olabilmek için kullandıkları bir 'kontrol' aracı olarak görmektedir. Pek tabii bir örgüt, çalışanlarının görevlerini uygun biçimde yapabilmelerini sağlayacak mantıklı düzenlemeler gerçekleştirme hakkına sahiptir. Bu, özellikle, dezavantajlı, kolayca ihmal ve istismar edilebilen ya da değersiz görülen insanlarla çalışması nedeniyle sosyal hizmet bağlamında oldukça önemlidir. Dolayısıyla benim görüşüm, örgütlerin çalışanların performansını kesinlikle izlememesi gerektiği yönünde değil, süpervizyonun sadece performans izleme olarak görülmemesi gerektiği yönündedir. Çünkü süpervizyon bundan çok daha geniş bir içeriğe sahiptir.

Süpervizyonun işin yapılıp yapılmadığına odaklanacak kadar dar bir şekilde ele alındığı yerde, kavram genellikle 'birinin işine burnunu sokma' anlamı kazanır. Böyle bir durum, işin çok daha zararlı bir şekilde gerçekleştirilme riskini gündeme getirir. Bu anlayışla gerçekleştirilen bir süpervizyon sonrasında çalışanların gücenmiş hissetmeleri kuvvetle muhtemeldir. Çalışanlar, kendilerine güvenilmediğini ve değer verilmediğini hissedebilir ve destek almadıklarını düşünebilirler. Halbuki süpervizyon, insanların, onlara güvenildiğini, destek ve değer verildiğini hissetmelerine yardım etmeyi amaçlayan birçok boyuta sahiptir.

Morrison (2000) süpervizyonun üç unsurundan daha söz etmektedir:

- *Personel gelişimi* Süpervizyonun öğrenimi ilerletme ve sürekli mesleki gelişimdeki rolünü ifade etmektedir. Bu, sosyal hizmetin gerektirdiği şeylerin çok fazla, çeşitli ve değişken olduğu düşüncesine dayanmaktadır. Çalışanların işlerinde yeterli olabilmeleri ve zamanla daha da yeterli olabilmeleri için öğrenmeye devam etmeleri gerekmektedir. Bu yönüyle süpervizyon, düşünümsel uygulamayla oldukça uyumludur. Çünkü düşünümsel uygulama eylem üzerinde düşünmeyi sağlayarak, eylem sırasında düşünme (Schön'ün belirttiği 'durumla düşünümsel bir söyleşi gerçekleştirme') konusunda daha büyük sorumluluklar alınması için gerekli olan özgüveni artırır. Süpervizyon bilgi, beceri, özgüven ve özfarkındalığı geliştirmek için oldukça yararlı bir araç olabilir. Ayrıca değerler konusu-

nu keşfetmek için de yararlı bir platform olabilir (5. Bölüm'de de gördüğümüz gibi değerler karmaşık ve 'kaygan' bir konudur).

- *Personel bakımı* Çalışanları desteklemek ve rollerinin gerektirdiği görevleri yerine getirebilmeleri için psikolojik bakımdan donanımlı hale getirme yolunda atılabilecek çeşitli adımları ifade eder. Bir örgütün en değerli varlığının örgütün çalışanları (insan kaynakları) olduğu düşüncesi günümüzde yaygın kabul görmektedir. Eğer en değerli varlığınız makine ise mantıklı olan şey mühendislere ve sistemin devamlılığına yatırım yapmaktır. Aynı minvalde, eğer insanlar bir örgütteki en değerli kaynaklarsa, onların aşırı stres ve gerginlik yaşamadıklarından emin olmak ve gereksinim duydukları konularda uygun biçimde düzenli olarak desteklenmelerini sağlamak mantıklı bir davranış olacaktır. Bu nedenle çalışanın gözetilmesi, çalışanların iyiliği için oluşturulan bir 'çalışanın refahı' (ya da yaygın olarak kullanılan şekliyle 'işyeri iyilik hali') politikasına sahip olmak anlamına gelmez. Çalışanın gözetilmesi, personeli işin zararlı yönlerinden korumanın önemini kabul eden bir örgütsel verimlilik yaklaşımıdır. Bu yaklaşım, özel bir danışmanlık sürecini içerebilir, ancak genellikle bir örgütteki iyilik hali göstergelerinin çeşitliliği çok fazladır (işyeri iyilik haline ilişkin derinlemesine tartışmalar için Thompson ve Bates 2009'a bakınız). Süpervizyon kapsamında personelin gözetilmesi, süpervizörün, çalışanların duygusal olarak ve işin gerektirdiği biçimlerde desteklenmesi için sorumluluğu paylaşması anlamına gelmektedir. Çünkü sosyal hizmetin duygusal etkisini yok saymaya çalışan 'maço' yaklaşımlar, oldukça zararlı olabilecektir (bkz. 7. Bölüm).
- *Arabuluculuk* Sosyal hizmet uzmanları kimileriyle (müracaatçılar, meslektaşlar, yöneticiler) anlaşmazlığa düşebilir. Bu gibi sürtüşme ve anlaşmazlık durumlarında sorunun işlevsel biçimde çözülmesi için birim yöneticisinin desteğine gereksinim duyulabilir. Bu nedenle süpervizör, bu tür sorunlar ortaya çıktığında arabuluculuk ve çatışma çözümünde önemli bir rol oynar.

Uygulamanın niteliğini artırma ve sürdürmede süpervizyonun rolü önemli ve büyüktür. Bu durum, 'Bunda benim payım ne?' sorusunu do-

ğurur. Bu soru, süpervizyonu kaçınılması ya da direnilmesi gereken bir 'kontrol' süreci olarak düşünmek yerine, onu olumlu bir baskıya ve yapıcı olarak kullanılacak bir kazanca dönüştürmek için nasıl katkıda bulunabileceğimiz üzerine düşünmemizi sağlar.

Bu, oldukça karmaşık ve burada benim yapabileceğimden daha detaylı bir şekilde ele almayı gerektiren bir konudur. Bununla birlikte, oldukça temel düzeyde aşağıdakileri önerebilirim:

- *Dürüst olun* Süpervizyon, her iki taraf da 'oyun oynadığında' kötüye gidebilir. Örneğin, şöyle bir gizli anlaşma yapılabilir: 'Eğer bana sorun çıkarmazsan, ben de seni zorlamam'. Bunun yaşamsal bir önemi vardır. Eğer süpervizyon, iyi uygulamanın gelişimi için kendi kilit rolünü oynamayı amaçlıyorsa, her iki taraf da açık ve dürüst olmalı, karşılıklı oyun oynamamalıdır.
- *Hazırlıklı olun* Süpervizyon oturumlarında kullanılabilecek sınırlı bir süre vardır. Dolayısıyla bu 'nitelikli zaman'dan maksimum düzeyde yararlanmak önemlidir. İfade etmek istediklerinizi planlayarak ve bir altyapı oluşturarak oturuma hazırlanmak, süpervizörünüzle geçireceğiniz sınırlı zamanın etkili kullanılmasına yardımcı olacaktır.
- *Girgin ve atak olun* Hem sizin hem de süpervizörünüzün süpervizyon çalışması yapma sorumluluğu vardır ve her iki taraf da bu süreçten çok şey kazanır. Eğer bir nedenle süpervizyon iyi gitmezse ve ihtiyaçlarınız karşılanmazsa, bu konuyu gündeme getirme cesaretine sahip olmanız ya da kendi gelişiminiz ve destek ihtiyacınızın ihmal edilmemesi için girişken olmanız önemlidir.

Bu sözler süpervizyonun önemi hakkında çok fazla şey söylememiş olsa da, süpervizyona önem vermemenin ne kadar tehlikeli olabileceğini ve uygulamanın yüksek niteliklerini destekleme ve korumada süpervizyonun rolünü göstermede etkilidir.

## Sonuç

Bu bölüm, iyi uygulamayı nelerin oluşturduğu ve yüksek nitelikli uygulamanın başarılabilmesi için olması gerekenlere dair kendi keşiflerimi

içermektedir. 7. Bölüm iyi uygulamayı başarmanın önündeki bazı sorunları ele alacaktır, ancak bu konuya geçmeden önce iyi uygulamayı geliştirmenin neleri gerektirdiğini özetleyelim:

*İyi uygulama, iyiden çok kötü sonuçlar getiren gizli tehlikelerden kaçınır*

- Rutinleri uygunsuz biçimde kullanmamak.
- Kendimizi kollamak yerine olumlu sonuçlara odaklanmak.
- Yenilgiyi kabul etmeden gerçekçi olmak.
- Örgütsel becerilerimizi geliştirerek karmaşadan kaçınmak.

*İyi uygulama birlikte çalışmaya dayanır*

- Sorunların ve karşılanmamış ihtiyaçların neler olduğuna ve nelerin yapılması gerektiğine birlikte karar vermek.
- Sorunlarla ve karşılanmamış ihtiyaçlarla mücadele etmek için atılacak gerekli adımlarda birlikte çalışmak.
- İletişim kanallarını açık tutmak ve kalıplara ya da önyargılara dayanmamak.

*İyi uygulama, sistematik uygulamadır*

- Şu konularda net olmak ve akıntıya kapılmaktan kaçınmak: neyi başarmak istiyorum, bunu nasıl gerçekleştireceğim ve başardığımda bunu nasıl anlayacağım.
- Net ve odağını yitirmeyen, beş aşamalı bir süreç izlemek: ön değerlendirme, müdahale, yeniden gözden geçirme, sonlandırma ve son değerlendirme.
- Ön değerlendirmenin eksiksiz ve uygun bir şekilde yapıldığından emin olmak ve sonraki çalışmaların kalitesinin ön değerlendirmenin esas aldığı değere borçlu olduğunu kabul etmek.

*İyi uygulama, özgürleştirici uygulamadır*

- Müracaatçıların yaşamlarındaki ve durumlarındaki ayrımcılık ve baskının önemini kabul etmek.
- Uygulamamızı, mümkün olduğunca, ayrımcılık ve baskıyı pekiştirmektense yok etmeye çalışacak şekilde, karşı çıkmaya yöneltmek.
- Ayrımcı hareketlere ve tutumlara hassas ve yapıcı bir biçimde meydan okumak.

*İyi uygulama, düşünümsel uygulamadır*

- Hazır yanıtlar için kuram aramaktansa, kuram ve uygulamayı bütünleştirmek.
- Formel ve enformel bir mesleki bilgi temeline dayanmak.
- Hızlı düşünüp anında tepki vermek ve olay sonrasında deneyimlerden bir şeyler öğrenmek.

*İyi uygulama, süpervizyona dayanır*

- Uygulamanın yüksek standartlarını artıran ve koruyan bir etken olarak süpervizyonun önemini kabul etmek.
- Açık ve dürüst olmak.
- Hazırlıklı olmak.
- Girişken olmak.

İyi uygulama, elbette ki, burada sunulan özet bölümlerden çok daha fazlasını ifade etmektedir. Bu bölüm, giriş bölümünde de belirttiğim gibi doğru yanıtları ortaya koymak için uygulayıcıların izlemesi gereken bir şablon değildir. Daha çok, insanlara bulundukları karmaşık durumlarda yol göstermeye yardım etmek (Schön'ün uygulamanın 'bataklığı' olarak tanımladığı şeydir bu) için bir harita olarak kabul edilmelidir. Başarısız olduğumuz her yol için farklı rotaların da olduğunu akılda tutmalıyız. İyi uygulamanın ne olduğuna dair tek bir tanımlayıcı açıklama yoktur. Sonuçta, neleri iyi uygulama olarak kabul edeceğimize, disiplinin kendisi karar vermelidir ve hepimizin bunda rol alması gerekir. Ancak uygulama biçiminin nasıl olduğuna ve kabul edilebilir ya da yeterince iyi olup olmadığına dair söyleyecek sözü olan başka güçlü seslerin olmadığını düşünmek de saflık olacaktır.

Bana göre buradaki güçlük, güçlü gruplar (politikacılar ya da diğer meslek grupları) tarafından dikte edilen şeylere direnmek ve uygulamanın doğası, niteliği ya da çıktıları ile ilgili müracaatçının düşünceleri arasındaki dengeyi sürdürmektir. Şu kabul edilmelidir ki, neyin iyi ya da kabul edilebilir uygulama olacağına karar verecek tek hakem biz değiliz. Ancak kendi sesimizi de başkalarına açık bir biçimde duyurmak zorundayız.

**Deneyimin sesi 6.3**

İşte yaşanan günlük baskılar nedeniyle açmaza sürüklenmek ve o büyük mesleki resmi gözden kaçırmak kolaydır. Ama ben sosyal hizmet mesleğinin ve mesleki mesajımızı karşı tarafa iletmek için sahip olduğumuz tüm kanalları kullanmanın önemini akılda tutmamız gerektiğini düşünüyorum. Örneğin, her yıl sağlık alanındaki öğrencilere, eğitimlerinin bir parçası olarak, 'sosyal hizmet uzmanının rolü'yle ilgili bir tanıtım dersi veriyorum. Bu ders bana, sosyal hizmetin değer ve önemini gözler önüne sermeye ve öğrencilerin sahip olabileceği kalıpyargıları ve yanlış algılamaları ortadan kaldırma fırsatı veriyor.

*Penny, hastanede çalışan bir sosyal hizmet uzmanı*

Sosyal hizmet profesyonel ve bu nedenle de hesap vermesi gereken bir uygulamadır: bu hesap verebilirlik hem disiplinin 'öncülerine' hem de birlikte çalıştığımız müracaatçılara, bakım verenlere ve meslektaşlara karşıdır. O halde sosyal hizmet, yıkıcı ve sorunlu iki uç nokta arasında ilerleyen bir yoldur. Bu yolun bir tarafında baştan yenilgiyi kabul ederek deneyim ve uzmanlığımızı, mesleği ve mesleki standartları şekillendirmede kullanmaktan kaçınmak; diğer tarafında ise, kendi kural ve standartlarımızı ilişkide olduğumuz ve hizmet verdiğimiz insanlara, yani müracaatçılarımıza başvurmadan tanımlamaya çalışmak yer alır. Bu nedenledir ki iyi uygulamanın ne olduğu ya da neyin iyi uygulama olarak kabul edileceği konusundaki tartışmalar, kolayca karmaşık bir hal alabilmektedir. Bu durum, aynı zamanda, sosyal hizmetin varoluşunun temelinde yer alan insanların, yani müracaatçıların bakış açılarını dikkate almaksızın, tamamen dışarıdan bakarak (örneğin, Brewer ve Lait, 1982), sosyal hizmetin görevlerini tanımlamaya çalışan diğer grupların girişimlerini göz önüne almayı unutmayı da beraberinde getirir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iyi uygulama ve gerçekte en iyi uygulama için harcadıkları çabalar dikkate alınırsa, şu anda ne gibi sorunlarla karşılaştığımızı ve sürekli olarak yüksek nitelikli bir mesleki uygulamayı başarabilmenin önündeki engellerin ne olduğunu dikkate almanın tam zamanıdır. 7. Bölüm bu engellere ilişkin bir tartışmadır.

**Daha fazla bilgi için**

Thompson ve Bates (1998) tehlikeli uygulamadan kaçınma ile ilgili kısa örnekler içermektedir. Sistematik çalışma, Thompson (2009b) ile Thompson ve Thompson (2008b)'da tartışılırken, birlikte çalışmanın farklı yönleri Glasby ve Dickinson (2007)'da ele alınmıştır. Yine daha geniş biçimde politika düzeyinde tartışmalar yürüten Harrison ve arkadaşları (2003) da birlikte çalışma üzerinde durmuşlardır. Egan (2006) 'sistematik uygulama' kavramını kullanmadığı halde bu başlığa faydalı bir yaklaşım sağlamıştır. Milner ve O'Byrne (2009) ise, ön değerlendirmeyle bağlantılı konuları keşfetmek için yararlı bir kaynaktır.

Güçlendirici uygulama ilgi alanımdır ve yayımlanmış çalışmalarımın çoğu bu konulara işaret etmektedir: Thompson (2003a, 2003b, 2006a, 2007). Ayrıca güçlendirici uygulamaya ilişkin olarak, Fook (2002), Lesnik (1998) ve Mullaly (2002) de ilginizi çekebilir.
Katılımcı yaklaşımlar, Kemshall ve Littlechild (2000)'da kapsamlı olarak ele alınmıştır. Yine bu konuda, SCIE (2004)'nin çalışması oldukça ufuk açıcı bir eserdir. Ayrıca Shaping Our Lives National User Network (2003)'e ve Thompson (2007)'a da bakınız. 'Becerilerimizi sergileme' konusu, *Practising Social Work* (Thompson, 2009a) kitabının 12. bölümünde tartışılmıştır.

Thompson (2000b), düşünümsel uygulamayla ilgilidir ve Thompson ve Thompson (2008a) da bu konuda daha derin ve detaylı bir tartışma sunmaktadır. Konu ile ilgili olarak Gould ve Taylor (1996) yararlı bir derlemedir. Başvurulması kaçınılmaz olan önemli bir kaynak da Schön (1983) tarafından yazılmış olan orijinal eserdir. Bu, kolaylıkla ulaşılabilir, sarsıcı bir kitaptır.

Sheldon ve Chilvers (2002), kanıta dayalı uygulamaya iyi bir giriş sunmaktadır. Diğer yararlı kaynaklar arasında, Newman ve arkadaşları (2005) ve Smith (2004) yer alır.

Süpervizyon kullanımı Thompson (2009b)'da ele alınmıştır ancak sosyal bakım konusunda daha doyurucu bir süpervizyon değerlendirmesi için Morrison (2000)'a bakınız. Ayrıca Thompson (2006b), süpervizyon konularıyla bağlantılı bir hayli yararlı içeriğe sahiptir.

**Alıştırma 6.1**

'Birlikte çalışma' teriminden ne anlıyorsunuz? Etkili bir işbirliği gerçekleştirmeyi zorlaştıran şeyler neler olabilir? Bu zorluklarla ilgili olarak neler yapabilirsiniz?

**Alıştırma 6.2**

Daha önce gördüğümüz gibi düşünümsel uygulama, hem eylem sırasında düşünmeyi hem de eylem üzerine düşünmeyi içerir. Bu örnekte derinlemesine düşünme üzerine yoğunlaşacağız. Yakın zamanda birine bir şekilde (kişisel ya da mesleki anlamda) yardım etmeye çalıştığınızı düşünün ve aşağıdaki soruyu yanıtlayın:

- Ne yaptınız?
- Durumla uğraşırken, hangi eylemleriniz olumlu sonuç verdi?
- Geriye baktığınızda durumla ilgili ne yapsaydınız daha iyi olurdu?

Bu durumdan gelecekte size yardımcı olabilecek neler öğrendiniz?

*Çeviren:* İlkay Başak Adıgüzel

# 7
# ENGELLERLE KARŞILAŞINCA

## Giriş

Schön, düşünümsel uygulama üzerine olan çalışmasında, mesleki uygulamanın düzensiz yapısından, uzmanların kuramsal bilgiyi uygulamaya koyarken karşılaştığı karmaşadan ve belirsizlikten söz etmektedir. Kuramsal bilgi ve araştırmalar, olguların çeşitli boyutlarıyla ele alınmasını ve olgular arasındaki bağlantıların açıkça ortaya konmasını sağlayarak onları kavramamızı kolaylaştırır. Ama iş bu kuramsal bilgileri uygulamaya koymaya gelince durum karmaşık bir hal alabilir. Kuramda apaçık olarak gözüken şeyleri gerçek hayatta uygulamaya koymak her zaman kolay olmaz.

Sınıfta ders dinlerken ya da bir kitap okurken —ki bu kitap da buna dahil— bize mantıklı gelen şeylerin uygulamada ne kadar kafa karıştırıcı ve başa çıkması zor olduğunun farkına ancak uygulama yaparken varırız. Bu durum, kısmen, iyi bir mesleki uygulama yapmamıza engel olabilecek pek çok etmenin varlığından kaynaklanmaktadır. Kitabın bu bölümünde, bu etmenlerin bir kısmı gözden geçirilecek ve iyi bir uygulama yapmak için aşılması gereken bazı engellere değinilecektir.

Egan, çalışmasında, 'yardım etme sürecinin karanlıkta kalan kısmı' diye tanımladığı ve yardım etme ilişkisini, sürecini ve etkililiğini bozan faktörlerden bahsetmektedir (bkz. Egan, 2006). Bu faktörler güç algılanan ve karmaşık yapıdaki duygusal sorunları içeren gizli kalmış faktörlerdir ve ne uzman ne de müracaatçı tarafından dile getirilmektedir. Bu durum, öncelikle bireysel ve kişilerarası düzeyde karşılaşılan sorunlar için geçer-

lidir. Ancak örgütsel ve sosyo-politik düzeye de (örneğin sınıf, ırk, toplumsal cinsiyet gibi sosyo-politik olguların dikkate alınması gereken uygulamalara) uyarlanabilir. Kitabın bu bölümü, sosyal hizmetin 'karanlıkta kalan kısmını' keşfe çıkmaya ve iyi bir mesleki uygulama yapmamızın temelini sarsan etmenleri ortaya çıkarmaya yöneliktir. Ancak buradaki amaç, çeşitli sorunlara ve baskılara dikkat çekerek okuyucunun keyfini kaçırmak değil, bu sorunlarla mücadele etmede aşağıdaki yolları izleyerek çok daha olumlu bir temel oluşturmaktır:

- *Farkındalık sağlamak* Egan'ın karanlıkta kalan kısım olarak tanımladığı şeyler, çoğunlukla sosyal hizmet uzmanlarının farkında olmadığı şeylerdir. Farkındalığımızı arttırarak, sorunlara ve onların yıkıcı etkilerine karşı kendimizi güçlü kılabiliriz. Var olduğunu bile bilmediğimiz şeylerle mücadele etmemiz mümkün değildir.
- *Olası çözümleri araştırmak* Bu bölüm, sorunların bir kısmını işaret etmenin yanı sıra onlarla mücadele etmek için gereken stratejilerin geliştirilmesinde okuyucuyu yüreklendirmeyi amaçlamaktadır ve eylem planı için bir zemin oluşturmaya yöneliktir.
- *Gerçekçi olmak* Sosyal hizmet değerli ve karşılığını fazlasıyla veren bir meslektir. Çalışanlara yoğun bir memnuniyet ve tatmin olma duygusu yaşatır. Ancak, tüm bunların yanı sıra, gerçekçi olmak ve sosyal hizmetin doğası gereği pek çok sorunla, baskıyla ve çelişkiyle karşılaşılacağını baştan kabul etmek gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlığı talepkar ve zorlu bir meslektir. Kitabın sonuç bölümünde de değineceğim üzere sosyal hizmet asla kolay bir seçenek değildir.

Bu bölüm, iyi bir mesleki uygulama yapmamızı engelleyen çeşitli etmenlere odaklanmıştır. Sosyal hizmet uzmanları bu etmenlerin birkaçıyla aynı anda uğraşmak durumunda kalsa da, kitapta bu etmenler açıklama kolaylığı göz önünde bulundurularak sırayla ele alınmıştır. Konular, anlatımı kolaylaştırmak için kendi bileşenlerine bölünmüştür ama şunu belirtmemiz gerekiyor ki bu konularla uygulamada yüzleşmek bir dizi sorunun karmaşık biçimde iç içe geçmiş olduğu durumlarla karşılaşmayı

içerir. Yaşam, bir kitaptaki net alt başlıklar gibi deneyimlenen bir şey değildir.

## Okulda öğrendiklerinizi unutun

Dikkat edilmesi gereken problemlerden biri, ne yazık ki yeni mezun sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla karşılaştıkları "Okulda öğrendiklerinizi unutun. Burası gerçek hayat. Burada işler öyle yürümez" gibi bilgi karşıtı sözlerdir. Bugün bu tutum eskiye nazaran azalmış olsa da halen kuramsal bilgiden kuşku duyanlara rastlamaktayız.

Kanımca bu sorun, kuram ve uygulama arasındaki ilişkinin yeterince anlaşılamamasından kaynaklanmaktadır. Bunun bir nedeni, geçmiş yıllardaki lisans eğitiminin düşünümsel uygulama ile kuram ve uygulamayı bütünleştirme süreçlerini içermemesi olarak gösterilebilir. Bugünün deneyimli pek çok sosyal hizmet uzmanı kuramsal bilgiye sıkı sıkıya bağlı bir eğitimden geçmiş ve okulda öğrendikleri kuramsal bilginin birebir pratiğe uyarlanabileceği ve de uyarlanması gerektiği inancıyla yetiştirilmiştir. Ancak, mesleki bilginin pratiğe aktarılması hiç de kolay bir süreç değildir. Bunun farkına varan pek çok sosyal hizmet uzmanının kuramsal bilginin geçerliliğine dair inançlarını yitirmeleri hiç de şaşırtıcı değildir (Thompson, 2010).

Ayrıca değinilmesi gereken bir diğer nokta da, geçmiş yıllardaki sosyal hizmet eğitiminin bugünkünden farklı olarak, 'uygulama temelli öğrenme' ve 'üniversite temelli öğrenme' arasındaki karşılıklı ilişkiyi güçlendirecek şekilde düzenlenmemiş olmasıdır. Sosyal hizmet kurumları ve üniversite arasında bağ kurularak verilen eğitim (yeterlik temelli yaklaşım) bir takım problemler barındırmakla birlikte (bkz. Jones, 1996) sosyal hizmet uygulamaları için kapsamlı bir çerçeve oluşturmaktadır.

Bilgi karşıtı (*anti-intellectual*) söylemleri sosyal hizmet eğitiminin geçmişiyle bir arada değerlendirirsek bu tutumun nedenlerini anlayabiliriz. Ancak yine de 'okulda öğrendiklerinizi unutun' gibi bir tutum kabul edilebilir değildir. Çünkü bunlar:

- *Deneyimlerimizi değersizleştirir* Mezun olabilmek için onca çaba sarf ettikten sonra, bu çabamızı gereksiz olarak niteleyen ve ade-

ta hiçe sayan bu sözleri duymak son derece moral bozucu olabilir.

- *Aşırı basitleştirmeyi teşvik eder* Bilgi karşıtı tutum, genelde, sosyal hizmetin esas itibariyle bir sağduyu sorunu olduğu yolundaki yanlış öncüle dayanmaktadır. Böyle bir yaklaşım, altıncı bölümde gördüğümüz üzere sosyal hizmet uygulamalarında karşılaşılabilecek karmaşık olguların farkına varılmasını engellemekte ve yanlış uygulamaların yarardan çok zarar getirebileceğini göz ardı etmektedir.
- *Öğrenme hevesini kırar* Eğer kuramsal bilginin uygulamayla hiç bir ilgisi olmadığını, tek ihtiyacımızın sağduyu ve geçmiş deneyimlerimiz olduğunu düşünürsek, sosyal hizmeti anlama çabalarımız gereksiz hale gelir. Başkalarının deneyimleriyle oluşturulmuş araştırmaları öğrenme ve kuramsal bir anlayış geliştirme hevesimiz yok olur.
- *Dayatmacı ve küçültücüdür* 'Okulda öğrendiklerinizi unutun' gibi bir tutum, karşıdaki kişinin bilgi ve becerilerinin kendininkilerin yanında değersiz kaldığını ima eder. Bu küçümseyici tavır, yeni mezun olmuş ve mesleğini en iyi şekilde yapmak isteyen hevesli bir sosyal hizmet uzmanına kötü bir hoş geldin deme biçimidir.

Ancak şunu belirtmekte yarar var ki, uygulamanın temelinde kuramsal bilgi ve araştırmaların yattığı düşüncesine karşı takınılan bu olumsuz tutumlarla yalnızca yeni mezun uzmanlar karşılaşmamaktadır. Bazı sosyal hizmet kurumlarında yerleşmiş, güçlü bir 'öğrenme karşıtı' yapı vardır. Örnek vermek gerekirse, yarı zamanlı çalışırken uzaktan eğitim programlarına katılan bir sosyal hizmet uzmanı, çalıştığı yerde alay konusu olmamak için bunu sakladığından söz etmişti. Çünkü işyerindeki arkadaşları, yaptıkları işin eğitimle ve öğrenimle bir ilgisi olmadığını düşünüyorlardı.

Tüm bu üniversite temelli eğitim karşıtı olumsuz tutumlar, akademik vasfın öneminin henüz kavranmadığını göstermektedir. Dalrymple ve Burke (1995), sosyal hizmetin düşünsel bir etkinlik olduğunu vurgularlar. Buradan hareketle, iyi bir sosyal hizmet uygulaması gerçekleştirmek şunları yapabilmeyi içerir:

- karşılaşılan durumu tüm hatlarıyla görebilmek için ilgili bütün bilgileri toplamak, gözden geçirmek ve işleme koymak;
- seçici olmak ve öncelikleri belirlemek;
- analitik becerileri kullanmak: olgular arasındaki kayda değer tüm ilişkilerin ve örüntülerin farkında olmak;
- eleştirel değerlendirmeler yapmak: avantajlar ile dezavantajları tartmak;
- uygulamaya koyulacak kararı destekleyen ve haklı çıkaran tezleri tek tek sıralamak;
- etkili ve anlaşılır bir biçimde yazarak iletişime geçmek.

Bu becerilerin, temelde düşünsel ya da diğer bir değişle —ödev yazmak, araştırma projeleri gerçekleştirmek için gereken— akademik beceriler olduğu görülebilir. Ancak elbette bu becerilerin aynı zamanda uygulama becerileri de olduğu söylenebilir. Akademik vasıfları reddetmek, kuram ve uygulama —yani düşünme ve uygulamaya koyma— arasındaki karşılıklı bağlantıyı fark etmemizi engeller.

**Uygulama odağı 7.1**

Peter iki yıl boyunca hem bir bakımevinde çalışmış hem de üniversitenin sunduğu dışarıdan bitirme olanağı ile yarı zamanlı olarak sosyal hizmet eğitimine devam etmiştir. Bu sayede sosyal hizmet uzmanı olma hayalini gerçekleştirebilecektir. Peter akademik olarak başarılı bir öğrenci olmasına karşın, uygulama dersinde başarılı olup olamayacağından emin değildir. Bakım görevlisi olarak çalışırken hayatından memnun olan Peter, sosyal hizmet uzmanı olmanın gerektirdiği sorumlulukların ağırlığını fark edince endişelenmeye başlamıştır. Üniversitedeki öğretmenlerinden biri, sosyal hizmet uzmanlarının pek çok becerinin yanı sıra, olgular üzerine bilgi toplayarak ve analitik düşünerek bu olguları anlamlandırabilme gibi düşünsel becerilere sahip olmaları gerektiğini vurgulamıştır. Bunun üzerine Peter, uygulama dersi konusundaki endişelerinden kurtulabilmiştir.

Mesleki gelişim ve sürekli öğrenme ortamının yaratılması ve sürdürülmesinin teşvik edilmesi önemlidir. Harris (1996)'in öne sürüdüğü üze-

re, 'bazı meslek elemanları çalışmalarında karşılaştıkları sorunları kendi başlarına çözebilirken, çoğunluğu oluşturan kesim yardıma ihtiyaç duymaktadır' (s. 37). O halde, 'okulda öğrendiklerinizi unutun' söyleminin baskın olduğu bir yerde, çalışanların birbirlerinin çalışmaları yoluyla öğrenmelerinin mümkün olmaması önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bilgi karşıtı söylemlerin yoğun olduğu sosyal hizmet kurumlarının varlığını göz önünde bulundurduğumuzda şunları yapmamız büyük önem taşıyacaktır:

- kuramsal bilgiyi, araştırmayı ve öğrenmeyi küçümseyen tutumlara karşı mücadele etmek;
- kendimizi öğrenmenin gereksizliğini savunan meslektaşlarla aynı ortamda bulduğumuzda onlara uymamak, kendimizi geliştirmeye ve öğrenmeye devam etmek;
- kendimizi geliştirmek ve yeni şeyler öğrenmek için mesleki eğitim kurslarına katılmak, çalıştığımız alanla ilgili olarak okumak, yeni fikirleri meslektaşlarımızla ve süpervizyon ortamında tartışmak.

'Okulda öğrendiklerinizi unutun' anlayışını benimseyen sosyal hizmet uzmanı, hem kendisi hem müracaatçıları hem de çalıştığı kurumun standartları açısından sorun teşkil edebilir. Ancak, onun bu tutumu bizim için de bir sorun yaratacak diye bir zorunluluk yoktur. Biz bu baskıya karşı çıkabilir, öğrenmeye ve mesleki gelişimimize devam edebiliriz. Mesleki bilgi temelini deneyimlerimizle ve sürekli öğrenmeyle genişletebiliriz.

## Ah şu sosyal hizmet uzmanları!

Bu bölümde, üç farklı ancak birbiriyle bağlantılı soruna değinilecektir. Bu sorunlar; mesleğin medyadaki olumsuz temsili, müracaatçı-uzman arasındaki anlaşmazlıklar ve multidisipliner ekip çalışmasında yaşanan aksaklıklardır.

Ne yazık ki, sosyal hizmet uzun süreden beri medyada kötü bir imaja sahip olmuştur. Özellikle gazeteler olumsuz bir imaj çizerek sosyal hiz-

met uzmanlarını adeta birer şeytan gibi gösterme eğiliminde olmuşlardır (Aldrigde, 1994). Sosyal hizmetin olumsuz bir biçimde resmedilmesi, çoğu zaman sosyal hizmet uzmanı olmanın gururunu yaşamamızı engeller (ya da en azından bu gururu toplum içinde yaşamamızı güçleştirir). Hatta bazı sosyal hizmet uzmanları bu olumsuz algıdan o kadar muzdaripler dir ki, ne işle meşgul oldukları sorulduğunda, sosyal hizmet alanında çalıştıklarını söylememeyi tercih ederler. Bu soruyu, 'yerel yönetimin bir biriminde çalışıyorum' gibi sözlerle geçiştiriverirler.

Sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin toplumdaki bu olumsuz algı uzman tarafından işselleştirildiğinde onun moralini bozmakta, özgüvenini ve mesleğe olan bağlılığını azaltmaktadır. Elbette, bütün sosyal hizmet uzmanları, mesleğe ilişkin basında çıkan olumsuz görüşler nedeniyle yılgınlık yaşamazlar. Ancak, uzmanların bir kısmının bu durumdan etkilendikleri bilinmektedir.

Sosyal hizmetin basında yaratılan bu kötü şöhreti, özellikle müracaatçılar ve diğer meslek mensuplarını etkileyebilmekte, onların mesleğe ve kimi zaman da belli bir sosyal hizmet uzmanına karşı önyargılı bir tutum sergilemesine neden olabilmektedir. Bu önyargılı tutumlar kendilerini şu şekilde belli eder:

- çalışmanın ilerleme kaydedeceğine ilişkin düşük beklentiler ve olumsuz tavırların varlığı;
- sosyal hizmet uzmanına güven duyamamak ve dolayısıyla sosyal hizmet uzmanıyla ilişki kurmaya isteksiz olmak;
- etkili bir işbirliği sürecinin önünde engel teşkil eden gereksiz gerginliklerin yaşanması.

Sosyal hizmet mesleğine ve sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin oluşmuş olumsuz imajı göz önünde bulundurduğumuzda, işe 1-0 yenik başladığımızı kabul etmemiz gerekir. Daha çalışmanın başında bizi işinin ehli ve fayda sağlayabilecek biri olarak görmeyen kişilerle karşılaşacağımızı şimdiden kabullenmeliyiz.

Bu hususta karşılaşabileceğimiz başka bir sorun da, 'yapsam bir türlü yapmasam bir türlü' dediğimiz durumlardır. Bunlar, çocuk koruma alanında olduğu gibi nasıl ve ne şekilde müdahale etmemiz gerektiğine özenle karar vermemiz gereken durumları kapsamaktadır. Örneğin, ço-

cuk istismarı vakalarında, çocuğun ailesinden alınması gerektiğine karar veren bir uzman 'aileyi parçaladığı' için eleştirilebilir. Tam tersini yapsa, yani çocuğun ailesinin yanında kalmasına karar verse, bu sefer de tereddütte kaldığı ya da kararlarının arkasında duramadığı ve sonuçta da çocuğu korumada yetersiz kaldığı için eleştirilebilir. Sosyal hizmet mesleğinin medyadaki temsili, kimseye bir fayda sağlamayan bir durum meydana getirmektedir ve ne yazık ki kısa vadede bizim yapabileceğimiz çok az şey vardır.

Önceki bölümlerde müracaatçı ve uzman arasındaki işbirliğini vurgulamıştık. Dördüncü bölümde, müracaatçı ve uzman arasındaki çatışmaların olağan bir durum olduğunu ve etkili bir işbirliği kurulmasında ciddi bir engel teşkil edebileceğine değinmiştik. Müracaatçı ve uzman arasındaki çatışmalar şu iki şekilde olmaktadır:

1. *İsteksiz müracaatçılar* Bu müracaatçılar özellikle yasal zorunluluklar nedeniyle kuruma gelen kişilerdir. Sosyal hizmet müdahalesini şu sebeplerle hoş karşılamamaktadırlar: (1) denetleniyor olmanın yaşattığı hoşnutsuzluk (örneğin, okuldaki devam zorunluluğu); (2) bir otorite tarafından dayatılıyor olması (mahkeme emri gibi); (3) aile bireylerinden bir kısmının sosyal hizmet müdahalesini benimserken diğer bireylerin benimsememsi neticesinde çıkan anlaşmazlıklar; (4) 'kendi sorunlarını çözmekten aciz' olarak damgalanma korkusu.

2. *Düş kırıklığına uğrayan müracaatçılar* Bazen müracaatçılar arzu ettikleri hizmeti ya hiç görememekte ya da onlara verilen hizmet beklentilerinin çok altında kalabilmektedir. Arzın talebi karşılayamadığı ve insanlara hayır demek zorunda kaldığımız durumlarda, beklentilerine ulaşamayan müracaatçılar düş kırıklığına uğrayabilmektedirler. Bu durum sosyal hizmetin kaçınılmaz gerçeklerinden biridir. Ne yazık ki, düş kırıklığına uğrayan müracaatçılarımız her zaman olacaktır. Bu müracaatçılardan bir kısmı da, bizim elimizden bir şey gelmediği durumların olabileceğini kabul etmeyecek ve bizi düş kırıklıklarının tek suçlusu ilan edeceklerdir.

Bu çatışmalar sosyal hizmetin özünde vardır ve bunları tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Bunu kabul etmemiz ve gerektiği kadar çaba ve enerjiyi bu çatışmalardan doğan sorunlarla mücadele etmek için sarf etmemiz gerekmektedir.

Gördüğümüz gibi, sosyal hizmet uzmanlarının medyadaki olumsuz temsili, onları toplumun gözünde değersizleştirebilir ve müracaatçılar bu nedenle uzmanlara çoğu kez direnç gösterebilirler. Ancak bu çatışmalar multidisipliner ekip çalışması sırasında farklı meslek çalışanlarıyla kurulan ilişkilerde de yaşanabilir. Bu durum, etkili bir ekip çalışması gerçekleştirmeyi ve yürütmeyi zorlaştırabilir. Çatışmaların ortaya çıkmasındaki sebeplerden biri, çalışanların bir kısmının diğer meslek çalışanları hakkında kolaylıkla bir kalıp yargı geliştirmesidir. Bu kalıp yargılar, örneğin sosyal hizmet uzmanı, hemşire ve polis gibi meslek gruplarının bir arada etkili bir ekip çalışması gerçekleştirmelerini engelleyebilir. Bu nedenle oluşmuş kalıp yargılara karşı uyanık olmak için çok çabalamalıyız. Başkalarının hakkımızda sahip oldukları kalıp yargılardan doğan beklentiler bizim açımızdan çeşitli sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Böylesi beklentiler muhtemelen şu önyargılı varsayımları içermektedir:

- *Tereddütlü ve kafası karışık olmak* Ne acıdır ki, sosyal hizmet uzmanlarını odaklanamayan, neyi neden yaptığı konusunda emin olamayan kişiler olarak gören farklı meslek gruplarından bireylerle zaman zaman karşılaşıyorum. Ancak daha da acısı, bu görüşleri körükleyecek şekilde, uygulamalarında net ve sistematik olmayan sosyal hizmet uzmanlarına rastlıyor olmam. Ancak yine de, bazı uzmanların uygulamalarında sistematik olamamaları, sosyal hizmet uzmanlarının genelinin tereddütlü ve kafası karışık olarak yaftalanmalarını haklı çıkarmaz.
- *Güven telkin etmemek* Ne yazık ki, bazı kişilerin gözünde sosyal hizmet uzmanları sürekli geç kalmalarıyla nam salmışlardır. Bu durum, kısmen sosyal hizmet uzmanlarının yoğun bir çalışma programları olmasıyla ilgili, kısmen de yıllardır toplumda söylenegelen bir basmakalıp yargıyla ilgilidir. 'Sürekli geç kalma' durumu, kimi zaman sosyal hizmet uzmanlarına itimat edilmez gibisinden genel geçer bir yargıya kadar ileri varabilmektedir.

- *Bürokrasiyle iç içe olmak* Toplantılar yalnızca sosyal hizmetin değil pek çok mesleğin kaçınılmaz bir parçasıdır. Ancak, sosyal hizmet uzmanları (hak etmedikleri biçimde) sürekli toplantıda olmakla itham edilmektedirler. Bu durum, genellikle sosyal hizmet uzmanı toplantıda olduğu için kendisiyle görüşemeyen müracaatçılar tarafından dile getirilmektedir. Ancak müracaatçılar sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıyı temsil etmek, problemler karşısında planlama yapmak ve ilgili kişilerle iletişimde bulunmak gibi mesleki rolleri nedeniyle toplantılara katıldıkları gerçeğini anlayamayabilirler. Sosyal hizmet uzmanının mesleki çalışmalarının büyük bir çoğunluğunu müracaatçıyla birebir çalışmanın oluşturduğunu varsaymak hatalıdır. Bireyle çalışmayla geçen her zaman dilimi, idari çalışmalar, kayıt tutma, telefonla iletişim, vaka tartışmaları, süpervizyon ve toplantı gibi saatler sürecek farklı çalışmalar üretmektedir.
- *İnandıklarının arkasında duracak cesarete sahip olmamak* Sosyal hizmet uzmanlarına dair bir basmakalıp yargı da, sosyal hizmet uzmanlarının zorlu koşullar karşısında gereken karakter, güç ve dirence sahip olmadıkları şeklindedir. Örneğin, bir çocuk koruma vakasında, başka bir mesleğe mensup bir kişi, sosyal hizmet uzmanının çocuğu ailesinden alması gerektiğini ancak buna cesaret edemediği savını ortaya atabilir. Deneyimlerime göre, bu durum çoğunlukla, farklı mesleklere mensup kişilerin, sosyal hizmet uzmanının rollerinin ve mevzuatın sosyal hizmet uygulamalarında çeşitli sınırlılıklara sebep olduğunu bilmemelerinden kaynaklanmaktadır. Sonuç olarak, sosyal hizmet uzmanları, yasal çerçevenin ve mesleki rollerin sınırlarını belirlediği ve diğer mesleklere oranla daha az esnekliğe sahip bir faaliyet alanı içerisinde uygulama yapmaktadırlar.
- *Aldatan ve işleri el altından yürüten biri olmak* Nadiren de olsa sosyal hizmet uzmanlarının, işin her türlü hilesini kullanarak müracaatçıları ve başkalarını kendi çıkarları doğrultusunda kullanan biri olduğu görüşüne de rastlanmaktadır. İroniktir ki, bazen de sosyal hizmet uzmanının, olabildiğince işleri el altından yürütebilen biri olması arzu edilir. Böylece ne yapıp edip (elbette sınır-

lar dahilinde), işleri yoluna koyacağı düşünülür. Bu görüş, yukarıda bahsedilen sosyal hizmet uzmanının sağduyudan çok bürokrasiyle işlerini yürüten biri olduğuna ilişkin kalıp yargıyla desteklenmektedir. Ne yazık ki, işleri hallederken yapılanların meşru olup olmadığı ya da sağduyuya dayanarak çalışmanın neleri kapsadığı üzerine olan yaygın görüşler sosyal hizmetin haysiyet, saygınlık, kendi kaderini tayin etme hakkı ve ayrımcılık karşıtlığı gibi değerleriyle çoğunlukla çatışmaktadır.

- *İdealist olmak* Ne yazık ki, pek çok insan sosyal hizmet uzmanlarını, ütopik hayaller peşinde koşan, sosyal değişim ve toplum yapısı üzerine gerçekdışı beklentileri olan kişiler olarak görmektedir. Bu görüş, bazı çevrelerde öylesine yerleşmiştir ki, sosyal hizmet uygulamalarının özünü oluşturan nahoş gerçeklikler göz ardı edilmektedir. Bu, gerçekçi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının bulunmadığı anlamına gelmez; fakat bu mesleği, toplumsal dünyanın katı gerçeklikleriyle hiçbir temasının olmaması anlamında, bütünüyle 'idealist' olarak nitelemek kesinkes yanlış olur. Aslında söz konusu olan şey bunun tam tersidir; yani, bir grup olarak sosyal hizmet uzmanları katı gerçekliklerin ve toplumsal ilerlemeye köstek olan gerçek engellerin fazlasıyla farkındadır.

**Deneyimin sesi 7.1**

Kişileri, yaptığım işin ne olduğu konusunda bilgilendirmemin çok önemli olduğuna inanıyorum. Pek çok kişinin, sosyal hizmet uzmanlarının ne yaptıklarına dair bir fikri yok. Daha da kötüsü, bazı kişiler sosyal hizmet uzmanlarına dair bildiklerinin ne kadar yanlış olduğunun farkında bile değil. Bu yüzden, sürekli neyi yapıp neyi yapamayacağım konusunda insanları bilgilendirmeye çalışıyorum. Kalıp yargıların ya da yanlış varsayımların oluşmaması için çaba gösteriyorum. Bunu yapmak için gereken becerileri edinmeseydim hayat benim için gerçekten çok zor olurdu.

*Lorna, öğrenme güçlüğü olan bireylerle çalışan bir ekipte kıdemli uzman*

Sosyal hizmet uzmanlarına dair olumsuz yorumlar etkili bir multdisipliner ekip çalışması gerçekleştirilmesine mani olmaktadır. Bu durumun altında yatan temel sorun genellikle çıkar çatışmalarıdır. Çatışmalar,

gerilimler ve yanlış anlamalar her bireyin farklı şeyler talep etmesinden kaynaklanmaktadır. Örneğin, hastanedeki doktorun önceliği, hastane yataklarının bir an önce yeni hastalar için boşaltılmasıdır. Bu sebeple de, sosyal hizmet uzmanına taburcu işlemlerini tez elden yerine getirmesi için baskı yapabilir. Sosyal hizmet uzmanı ise, hastanın iyilik halini etkileyen çeşitli gereksinimlere odaklanmak isteyebilir ve bu nedenle hastanın erken taburcu edilmesine karşı çıkabilir. Taburcu işlemleri üzerine belirlenmiş prosedürler böyle bir sorunun yaşanmasını bir dereceye kadar önleyebilse de tamamen ortadan kaldırmayabilir. Hastanedeki doktorlar, sosyal hizmet uzmanının hantal, yetersiz ve beceriksiz olduğunu düşünebilirler. Buna karşılık, sosyal hizmet uzmanları da doktorları vicdansız ve umursamaz kişiler olarak görebilirler. Bu nedenle, etkili bir multidisipliner ekip çalışması için mesleki roller ve mesleklerin birbirleri üzerinde yaratabileceği baskılar net olarak kavranmalı ve dikkate alınmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olumsuz tutumların sebep olduğu bu sorunlarla baş edebilmek için aşağıdakileri uygulamak önemli olacaktır:

- başkalarının olumsuz görüşlerinin moralimizi ve mesleğe bağlılığımızı sarsmasına izin vermemek;
- olumsuz tutumlara karşı mücadelede üzerimize düşeni yapabilmek adına mesleki itibarımızı muhafaza etmek ve geliştirmek;
- sosyal hizmet uzmanları hakkındaki kalıpyargıların bilincinde olmak ve bu kalıpyargıları pekiştirecek davranışlardan kaçınmak;
- gizlilik ilkesini ihlal etmemek şartıyla, uygulamalarımızdaki başarıların ve olumlu sonuçların herkesçe bilinmesini sağlamak;
- kaynak yetersizliği gibi nedenlerle kişilerin isteklerini yerine getiremediğimizde kendimizi bundan sorumlu tutmamak;
- direnç gösteren veya isteksiz müracaatçılara yönelik stratejiler geliştirerek çalışmada işbirliğini sağlamak;
- başka mesleklere dair kalıp yargılar geliştirme hatasına düşmemek ve etkili bir multidisipliner çalışmanın önündeki engellere bir yenisini eklememek;

- her zaman herkesi memnun edemeyeceğimiz gerçeğini kabul etmek.

## Politik doğruluk

Wise (1995), baskı karşıtı uygulamalara karşı gerçekleştirilen tüm pozitif çalışmaların 'politik doğruluk' denen, ucu açık ve değersiz bir tabir tarafından itibarsızlaştırıldığına değinmektedir. 'Politik doğruluk' kavramıyla ilgili temel sorun, onun tek bir doğrunun var olduğunu kabul eden ve bu nedenle farklı çözüm yolları ortaya koymamızı engelleyen dogmatik bir yaklaşıma dayanmasıdır.

İşleri başından aşkın sosyal hizmet uzmanlarının, toplumun içine işlemiş ayrımcılık ve baskılarla mücadele ederken yaşadıkları engeller karşısında basit, formüle edilmiş çözümlerin rehberliğine başvurması anlaşılabilir bir tutumdur, ancak bunun haklı bir dayanağı yoktur. 'Siyaseten doğru olmak' adına belirlenmiş kurallar, baskı altındaki uzmanlara çekici gelebilmektedir. Bu durum özelikle, baskı karşıtı uygulamanın sosyal hizmet müfredatında yer almadığı yıllarda mezun olan veya ayrımcılık karşıtı uygulama üzerine mesleki formasyon kazanmamış ve konuyla ilgili derinlemesine bilgi edinme şansı olmamış uzmanlar için geçerlidir.

Ayrımcılığa ve baskılara karşı uygulama yaparken, politik doğrulu ğun kalıplarını katı bir biçimde benimsemek, aşağıdaki gibi pek çok tehlikeyi barındırabilmektedir:

- Ayrımcılığın karmaşık ve çetrefilli yapısını görünmez hale getirebilir.
- Ayrımcılığın iç içe geçmiş ve birbiriyle ilişkili boyutlarını fark etmemizi engelleyebilir. Örneğin, Afrikalı-Amerikalı bir kadın ırkçılık ve cinsiyete dayalı ayrımcılığın her ikisine birden maruz kalıyor olabilir.
- Basite indirgeyen bu yaklaşım nedeniyle müracaatçılar, içinde bulundukları durumun ciddiye alınmadığını düşünebilir ve uygulamaya yabancılaşabilir.
- Uygun olmayan müdahaleler durumu daha da kötüleştirebilir, ayrımcılığı pekiştirebilir ve şiddetlendirebilir (bkz. Thompson, 2003, 5. Bölüm).

- Politik doğruluğun esnek olmayan ve dogmatik yapısı, toplumda eşitliğin sağlanması için katkı verecek kişilerin cesaretini kırabilir ya da onları topluma yabancılaştırabilir.

Bu bağlamda, Preston-Shoot'tan (1996) şu alıntıya yeniden yer verebiliriz:

> Bireyleri, olduklarından daha güçlü bir hale getirmek amacıyla onlarla birlikte çalışmak 'politik doğruluk' değildir; buradaki amaç, sosyal adaletin temellerini yeniden keşfetmektir. Bu da uzmanların ve yöneticilerin sürekli bir biçimde, öğrenilmiş kalıpları bırakarak yeniden öğrenmeyi, her etkileşimdeki kişisel değerleri ve toplum tarafından doğru kabul edilen şeylere bireylerin hangi anlamları yüklediklerini dikkate almayı gerektirmektedir. Baskı karşıtı uygulamanın özünde yer alması gereken müracaatçıyı güçlendirici, uzman ve müracaatçı arasındaki işbirliğini geliştirici nitelik, bireylerin bireysel ve kolektif çalışmaya katılımını sağlayarak, onları değişimin öznesi yapacaktır (s. 38-39).

- *Öğrenilmiş kalıpları bir kenara bırakmak* Ayrımcılığın çeşitli boyutlarının var olduğu bir toplumda yaşamak ve çalışmak, bizleri yıllar boyunca pek çok ayrımcı varsayıma maruz bırakmıştır. Medyadaki temsiller, imajlar, kalıp yargılar, mizah ve dilin kendisi yaşadığımız dünyaya dair algılarımız üzerinde güçlü bir etki yapmaktadır. Özgürleştirici mesleki uygulamaları yapabilmek için, büyürken ve toplumsallaşırken bize öğretilenlerin büyük bir bölümünü bir kenara atmamız gerekmektedir. Bunlara örnek olarak toplumdaki kadın-erkek rolleri, engellilik, bağımlılık, etnisite ve kültürel farklılıklar üzerine öğrenilmiş kalıpları verebiliriz. Bu kalıpları bir kenara bırakma süreci zahmetli olacaktır. Ancak, eşitlikçi bir toplumu gerçekleştirmek için bunu yapmak şarttır.
- *Sürekli öğrenme* Mesleki uygulamanın gereksinimleri, yasa ve politikaların zorunlulukları ve çalıştığımız alanın koşulları sürekli değişmekte ve gelişmektedir. Eğer bu değişikliklere ayak uydurmazsak, müracaatçıların içinde bulundukları gerçekliğe dair bilgimiz gitgide azalmaya başlar ve görevlerimizi yerine getirecek donanımdan yoksun hale geliriz. Sürekli öğrenme ise bize, politik doğruluğun katı kalıplarından çok daha fazla katkı sağlayacaktır.
- *Kişisel değerleri dikkate almak* Politik doğruluk, kişisel değerlere dair karmaşık olgulara girmeyen bir yol sunmaktadır. Doğrusunu söy-

lemek gerekirse, politik doğruluğun insanlara cazip gelen yanı da budur. Politik doğruluk kişisel değerler gibi zor bir konuda basit (ama bir o kadar da tehlikeli) bir yaklaşım sunmaktadır.

- *Doğru bildiklerimizi sorgulamak* Baskı karşıtı uygulamanın önemli bir bölümü, belli kişi ve gruplara dair ayrım yapmamıza sebep olan varsayımlarımızı, yani doğru bildiklerimizi sorgulamaktır. Oysa politik doğruluğun dogmatik yapısı ve tokenizm birtakım varsayımları ortadan kaldırırken başka varsayımlar üretmektedir.
- *Başkalarının kendi dünyalarını nasıl anlamlandırdıkları üzerine düşünmek* Değerlendirmelerimizde ve bunu takip eden müdahalelerimizde, bireylerin anlam yükledikleri olayları ve olguları dikkate almamız çok önemlidir. Katı yaklaşımlar yerine, esnek ve özenli bir yaklaşım sergileyerek bu anlamları 'okuyabiliyor' olmamız gerekir.
- *Güçlendirme ve işbirliği yapma becerileri* Altıncı bölümde değindiğimiz gibi, bu beceriler iyi bir mesleki uygulamanın temel unsurudur. Ancak sürekli öğrenmeyi ve öğrendiklerimizi mesleki uygulamalarımıza yansıtmayı gerçekleştirmezsek bu mümkün değildir.
- *Bireysel ve kolektif eylem* Baskı ve ayrımcılık psikolojik olduğu kadar toplumsal ve politik bir meseledir, dolayısıyla bunların kolektif bir yaklaşımla ele alınması gerekmektedir. Bu da, tüm sorunları çözebilecek tek bir çözüm yolu olduğunu savunan indirgemeci yaklaşımlar yerine, olası çözüm ve stratejilerin derinlemesine ele alındığı ve üzerinde tartışıldığı bir yaklaşımla mümkün olabilir.
- *Dönüşüm yaratabilme* Toplumsal eşitsizliklerle mücadele edebilmek ve pozitif değişimler gerçekleştirebilmek için dönüşüm yaratabilme becerisine sahip olmak gerekir.

Bu listede yer alan etmenler, politik doğruluk yaklaşımının, sorunları basite indirgeyerek çözümler sunduğunu ve bu çözümlerin mesleki uygulama için yetersiz kaldığını fazlasıyla göstermektedir. Baskı ve ayrımcılıkla mücadele etmek karmaşık ve çetin bir süreçtir. Ahmad ve Atkin (1996), ırkçılık karşıtı uygulamayla ilişkili olarak indirgemeci yaklaşımları şu şekilde ifade etmektedirler:

> Azınlık kültürlerine yönelik olarak çok sayıda indirgemeci yaklaşım vardır; bu yaklaşımlar, basitliği ve katılığından dolayı, sunulan hizmeti

desteklemekten çok ona köstek olsa da, profesyoneller arasında rağbet görmektedir (Bowler, 1993, s. 4).

Sonuç olarak, politik doğruluk gibi aşırı basitleştirilmiş yaklaşımlara bel bağlamamalıyız. Politik doğruluk yaklaşımının tuzaklarla dolu ve dogmatik temellerinden kaçınmak için şunları yaptığımızdan emin olmalıyız:

- Dilin kullanımına dair duyarlı bir yaklaşımı tercih etmeliyiz. Dildeki bazı ifadelerin ayrımcı ve toplumdaki eşitsizlikleri pekiştirici bir yapıya sahip olabileceğini görmeliyiz. Ancak bunu yapmanın yolunun, yalnızca bir liste dolusu tabu sözcükleri kullanmamaktan geçmediğini de bilmeliyiz (Thompson, 2003b).
- Olguları basite indirgeyen, yüzeysel veya formülleştirilmiş çözümleri uygulamak yerine karşılaştığımız duruma özgü çalışmalar gerçekleştirerek çözüm üretmeliyiz.
- Uygulamalarımızda karşılaştığımız engellerle mücadele edebilmeyi öğrenmek için katı ve dogmatik yaklaşımlara başvurmak yerine, eleştirel/düşünümsel uygulama yaklaşımını tercih etmeliyiz.
- Olgulara bizimkinden farklı açılardan bakan görüşleri dikkate almalıyız. Bu yöntemi kullanarak öğrenmeye her zaman açık olmalıyız.
- Uzun zamandır doğru kabul ettiğimiz ve ancak derinlemesine bir inceleme sonunda ayrımcı olduğunun farkına vardığımız görüşleri bir kenara bırakmaya hazır olmalıyız.

## Stres ve tükenmişlik

Son yıllarda stres konusu büyük bir önem taşımaya başlamıştır. Çalışma koşullarındaki değişiklikler (örneğin, iş güvenliğinin azalması) ve 'çok şey talep eden, buna karşılık az şey veren' bir yönetim anlayışı, stresi iş hayatında önemli bir problem haline getirmektedir. Bu durum yalnızca sosyal hizmet uzmanları için değil, tüm meslek grupları için geçerlidir. Sadece sosyal hizmet mesleğine özgü olmasa da sosyal hizmetle yakından ilişkili pek çok stres faktörü vardır (Thompson, Murphy ve Stradling, 1996; Balloch, McLean ve Fisher, 1999). Bu faktörlere örnek olarak 'duygusal emek' verilebilir (Hochschild, 2003).

Duygusal emek, çalışanın kendi duygularını bir araç gibi kullandığı bir emek biçimi olarak düşünülebilir. Mutlu olmasa dahi gülümsemesi, hatta etrafına neşe saçması beklenen bir tezgahtar bu duruma tipik bir örnektir. Duygusal emek kişide ciddi stres yaratabilmektedir. Sosyal hizmet mesleği ve duygusal emek arasında güçlü bir bağ vardır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet mesleğinin duygusal boyutunun önemli bir stres faktörü olabileceğinin farkında olmalıdırlar.

Elbette sosyal hizmete dair tek stres faktörü bu değildir: Diğer faktörler şu şekilde sıralanabilir:

- Daha önce de değindiğimiz gibi müracaatçıların direnç göstermesi ya da memnuniyetsizlikleri.
- Hizmete ihtiyaçları olduğunu bildiğimiz kişilere hayır demek zorunda kalmak.
- Politik baskılar ve yaşanan gelişmeler sonucu sosyal hizmet politikaları ve uygulamalarına yönelik olarak ortaya çıkan ani ve sayısız değişiklikler.
- Karşılaşılması muhtemel saldırı ve şiddet.
- Çalışma yükünün gerçek olamayacak kadar ağır olması.
- Destek ve takdir görmemek.
- Başkalarının acılarıyla, sıkıntılarıyla, kırılganlıklarıyla, ayrımcılığa ve baskılara maruz kalmalarıyla uğraşmak.

Bir kez daha yineliyorum ki, sosyal hizmet ve stres arasında çok güçlü bir bağ vardır ve stressiz bir meslek hayatı mümkün değildir. Bu nedenle, stres girdabına girerek stresin yarattığı olumsuz etkiler sonucu çaresiz kalmamak için dikkatli olmalıyız. Bu dikkati göstermezsek, stres bizi kısır döngüye sokar. Bu kısır döngüye bir kez girdik mi, güvenimiz ve baskılara direnme gücümüz ciddi biçimde zayıflar. Stres karşısında daha kırılgan hale geliriz ve stres sarmalından çıkmamız zorlaşır.

İşçi sağlığı ve güvenliği mevzuatı kapsamında tüm işyerlerinin, çalışanlarının karşılaşabileceği olası risklere karşı onları koruma sorumluluğu vardır. Stresi de bu olası risklerden biri olarak, mesleki risk kapsamında düşünebiliriz. Çalışanları olası risklerden koruma sorumluluğu ve çalışanların iyilik haline yapılan yatırımların boyutları örgütler arasında farklılık göstermektedir. Bazı örgütler çok yönlü ve titizlikle hazırlanmış

plan ve programları uygularken, diğerleri güvenli çalışma ortamları sağlamak için gereken düzenlemeleri yapmayarak yasaları ihlal edebilmektedirler.

Stresle çok yakından ilişkili olan önemli bir kavram da 'tükenmişlik' kavramıdır. Tükenmişlik, çoğunlukla uzunca bir süre yoğun strese maruz kalma sonucunda gerçekleşir. Tükenmişliğin üç ana bileşeni vardır:

- duygusal tükenme;
- bireysel becerilerde azalma;
- kişiliksizleştirme.

'Duygusal tükenmenin' kişi üzerinde iki temel sonucu vardır. Birincisi, uzman artık karşılaştığı olayların duygusal boyutlarıyla baş etmekte isteksizdir ya da istese dahi bunu başaramamaktadır. Uzman adeta duygusal olarak kendini kapatmıştır. İkincisi, uzman yaptığı uygulamaları mekanik ve rutin bir biçimde yerine getirmekte ve karşılaştığı olgulara yönelik, olması gerektiği gibi, esnek ve düşünümsel uygulamalar ortaya koyamamaktadır. Bu durumun son yıllarda özellikle sosyal hizmet mesleğindeki değişimler ve kapsamlı politikalar sonucunda (bkz. 'sosyal hizmet miadını doldurdu mu?' başlığı altındaki tartışmalar) artmaya başladığını eklemek istiyorum.

'Bireysel becerilerde azalma' bir diğer endişe verici faktördür. Çünkü kolayca kısır döngüye dönüşebilir. Tükenmişlik, kişinin moralini, motivasyonunu ve sorumluluk duygusunu azaltabilir. Bu da yapılan işin sonucunda kişinin başarı sağlama ve ilerleme kaydetme şansını düşürür. Bu durumun neticesinde de başarılı olmak ve yapılan işten doyum almak daha da zorlaşır. Yaptığı işten doyum alamayan kişi için durum gittikçe kötüye gider ve kişinin motivasyonu ve sorumluluk duygusu daha çok zayıflar.

'Kişiliksizleştirme' kişileri sanki birer nesneymiş gibi algılayarak, onlarla birey-birey ilişkisi kuramama durumu olarak ifade edilebilir. Aynı duygusal tükenmede olduğu gibi düşünce ve duygu içermeyen mekanik bir yaklaşıma neden olur ve mesleki uygulama için ciddi bir tehlikedir.

Tükenmişlik, fazlasıyla endişe verici ve zararlı bir olgudur. Bir kez yerleşti mi, onu ortadan kaldırmak çok zordur. Küçük bir çamur damlasının koca bir kova temiz suyu bulandırmaya yetmesi gibi, morali bozulmuş ve hoşnutsuz bir uzman, ekibe negatif bir atmosfer getirerek, eki-

bin görevlerine bağlılığına zarar verebilir. Bu nedenle tükenmişlik, üzerinde ciddiyetle durulması ve mümkün olabildiğince kendisinden sakınılması gereken bir problemdir. Tükenmişlik, özellikle sahip olduğumuz coşku, sorumluluk duygusu, yaratıcılık, ekip çalışması ve ileri düzey mesleki uygulamalarımıza zarar verecek şekilde kendini göstermektedir.

Preston-Shoot ve Agass (1990), gittikçe artan tükenmişlik tehdidi üzerine şu yorumu yapmaktadırlar:

> İş yükünün fazlalaşması, artmayan ya da azalan kaynaklar karşısında sorumlulukların gittikçe çoğalması, işin getirdiği duygusal ve fiziksel etkiler, bazı çalışma alanlarında veya çocuk koruma alanında olduğu gibi taleplere bağlı olarak pozisyonların kaldırılması, kamuoyunun meslek üzerindeki çelişkili beklentileri ve medyanın trajedilerden başka bir şeyi görmeyerek mesleğe yönelik iğneleyici tutumları düşük moral, kadroların boş kalması ve tükenmişlik olarak yansımaktadır (s.1).

Stres ve tükenmişlik sosyal hizmetin kaçınılması mümkün olmayan bir parçasıdır diyemeyiz. Ancak, stres ve tükenmişliğin ciddi zararlara yol açabileceğini düşünmemek büyük bir saflık ve hayalperestlik olur ve her zaman da böyle bir hataya düşme tehlikesi vardır. Sosyal hizmet zorluklarla dolu bir meslek olmasının yanı sıra, kişisel ve mesleki gelişimi kamçılayan ve yapılan işten tatmin olmayı sağlayan fırsatlarla dolu bir meslektir. Sosyal hizmet bu olumlu getirilerin yanında çeşitli riskleri, stresi ve tükenmişliği de barındırmaktadır.

**Deneyimin sesi 7.2**

Tükenmişlik tehlikesinin yanı sıra lider olmanın getirdiği sorumluklarımın da bilincindeyim. Ekibimdeki herkesin değer gördüğünün ve takdir edildiğinin farkında olması için çaba gösteriyorum. Ayrıca, yine herkesin yaptığımız iş konusundaki düşüncelerini rahatça ifade edebilmesini sağlamaya çalışıyorum. Bunu yapmak inanın zor değil. İşin özü, hepimizin insan olduğunu unutmamak ve ekipteki bireylere de bunu hissettirmek.

*Sue, çocuklara destek programında ekip yöneticisi*

Stres ve tükenmişlikten korunmak için şunları yapmalıyız:

- İşimizdeki ve genel olarak hayatımızdaki stres faktörlerinin farkında olmalıyız. Mümkünse bu faktörleri ortadan kaldırmalı, mümkün değilse kontrol altında tutmalıyız.

- Stres ve tükenmişlikle baş edebilmek için gereken kaynakları kullanmalı ve bu kaynakları olabildiğince çoğaltmalı ve güçlendirmeliyiz. Örneğin, süpervizyon, alıştırma yapmak, başkalarından bir şeyler öğrenmek ve konu üzerinde okumalar yapmak yararlı olabilir.
- Destek mekanizmalarını belirlemeli ve bu mekanizmaları gerektiği yerde kullanabilmek için hazırlıklı olmalıyız.
- Stresin bireysel değil örgütsel bir olgu olduğunu ve karmaşık bir yapısı olduğunu unutmamalıyız. Stres, bireyin zayıflıkları ve yetersizlikleri nedeniyle ortaya çıkan basit bir olgu olarak görülemez. Stres, utanılacak bir şey değildir.

Stres konusunda, kısa da olsa örgütlerdeki zorbalık ve taciz olgularına da değinmeliyim. Bugün, zorbalık ve taciz, stresin başlıca sebeplerinden biridir (Thompson, 2000c). Bu olguların sosyal hizmet örgütlerinde yaşanabileceğini düşünmek acı verse de, sosyal hizmet örgütleri bu tür problemlerden arınmış değildir. Umarım, ne yöneticileriniz ne de meslektaşlarınız tarafından bu türden, kabul edilmesi mümkün olmayan davranışlara maruz kalmazsınız. Ancak maruz kalırsanız da, bununla mücadele edebilmek için destek aramanızı şiddetle öneriyorum. Eğer bunu yapmazsanız, bu davranışlar devam edecek ve mesleki uygulamanızın niteliğine, sağlığınıza ve iyilik halinize zarar verebilecektir.

## İş yükü yönetimi

Sosyal hizmet uzmanları genellikle çokça zaman ve enerji isteyen bir çalışma temposuna sahip, yoğun çalışan kişiler olarak bilinirler. Bu nedenle, iş yükü yönetimi sosyal hizmet mesleği için önemli bir beceri olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak, zaman ve iş yükü yönetimi becerilerinin lisans eğitimi ve hizmet içi eğitimlerde önemli bir yer tutmaması acı vericidir.

Sosyal hizmet, amirimizden bize ne yapmamız gerektiğini söylemesini beklediğimiz tipte bir meslek değildir. Sosyal hizmet uzmanı, rolü gereği, inisiyatif kullanabilen ve kendi kendini yönetebilen biri olmalıdır. Bazı uzmanlar, talimatlar veren bir idareci ile çalışma şansızlığına sahip olsalar dahi, sosyal hizmetin doğası 'emir-komuta' gibi basit bir yakla-

şımla bağdaşmayacak kadar karmaşıktır. Bu konu üzerine Jordon'ın (1990) görüşlerini yineleyelim:

> Sosyal hizmetin emir-komuta yaklaşımına uymama sebebi, sosyal hizmette karşılaşılan olguların karmaşık ve kişinin yorumlamasına göre farklılaşan bir yapıda olmasındandır. Bu nedenle muhakeme yeteneğine sahip ve sağduyulu kişilere gereksinim duyulmaktadır. Harris ve Webb'in dikkat çektiği üzere, ' inisiyatif kullanmak profesyonelliğin yarattığı bir şey değildir, ancak bir işi yaparken inisiyatif kullanmanın kaçınılmazlığı profesyonellere olan ihtiyacı yaratır'(s. 3-4).

Zaman ve iş yükü yönetimi, sosyal hizmet uzmanlarının büyük önem taşıyan sorumluluklarından biridir ve bu sorumluluğu yerine getirebilmek için birtakım beceriler öne çıkmaktadır. Bu beceriler, dördüncü bölümde değindiğimiz hayati beceriler olarak ele alınabilir.

Sosyal hizmet, doğası gereği sınırsız bir talep karşısında hizmet vermektedir. Bu sınırsızlık, sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı problemlerin tür, boyut ve ciddiyet açısından çeşitlilik göstermesi ve bunun yanı sıra süreç içerisinde çıkabilecek yeni problemlerin varlığından ileri gelmektedir. Bu sınırsız talep karşısında, elimizdeki kaynaklar sınırlıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının elindeki kaynakların talebi karşılamaması, sosyal hizmette sıklıkla karşılaştığımız bir durumdur. Bu durumu mümkün olabildiğince etkin bir biçimde idare edebilmek, iyi bir uygulama yapabilmenin kilit noktasıdır.

Kaynakların mevcut talebi karşılamakta yetersiz kaldığı durumlarda ne şekilde hareket etmesi gerektiğini öğrenmemiş bir uzman büyük sıkıntılar yaşayacaktır. Zaman ve iş yükü yönetiminde gereken becerilere sahip olmayan uzman şunlarla karşılaşabilir:

- Talep yoğunluğu karşısında telaşlanabilir ve normalde yapmayacağı hataları yapabilir.
- Yaptığı işe dair odağını kaybedebilir ve farklı yönlere sürüklenebilir.
- Yaptığı uygulamalar rutin bir hal alabilir ve bu durum karşısında otomatik pilottan farksızlaşabilir.
- Müracaatçılarına ve meslektaşlarına onların gereksinimlerini önemsemediği izlenimini verebilir (örneğin, kararlaştırılan zamanda

kendisinden istenilen bir şeyi yerine getirmekte başarısız olduğunda).

- Kendisine duyulan güveni sarsabilir ve mesleki güvenilirliğini yitirebilir.
- Öncelik sıralamasında hataya düşebilir ve ortada daha önemli meseleler varken önemsiz meselelere yoğunlaşabilir.
- Stres yaşayabilir ve bunun sonucunda hem sağlığı hem de kişisel iyilik hali ciddi bir biçimde bozulabilir.

Görüldüğü üzere, iş yükü yönetimi becerisine sahip olunmaması önemli problemler yaratabilme potansiyeli taşımaktadır. Daha önce de değindiğim gibi, bu becerilere çoğunlukla mesleki eğitimde gereken önem verilmemektedir.

İş yükü yönetiminde izlenecek stratejilerin ve becerilerin önemini vurgulamakla birlikte, zaman ve iş yükü yönetimi konusunda becerikli bir uzmanın bile ağır iş yüküyle baş etmekte zorlanabileceğini belirtmeliyim. Bu konuda ne kadar beceriye sahip olunursa olunsun ağır iş yükü, adı üstünde ağırdır. Ancak zaman ve iş yükü yönetimi konusunda beceri sahibi olmak bizi ağır iş yükü karşısında daha güçlü hale getirebilecektir. Örneğin aşağıdaki iki farklı senaryoya göz atalım ve senaryolara verilen farklı tepkileri birbiriyle karşılaştıralım:

1. Sam, ekip liderine, zaten üzerinde gerektiği kadar iş yükü olduğunu ve ilave bir iş yapamayacağını söyler. Ekip lideri Sam'i, öncelikleri belirlemek ve sonrasında verimli ve etkili bir çalışma gerçekleştirmek için mücadele eden biri olarak değil, düzensiz çalışan biri olarak görmektedir. Bu nedenle de, Sam'in iş yükünün fazla olduğuna kolayca ikna olmaz.
2. Lyn, ekip liderine kendisine daha fazla iş verilmemesini çünkü şu andaki iş yükünden fazlasını omuzladığı takdirde bu durumun uygulamaları üzerinde —kısa sürede işin tamamlanabilmesi için kısa ancak riskli yollara başvurmak gibi— çeşitli riskler yaratabileceğini söyler. Ekip lideri, Lyn'i, iş yükünü etkili bir biçimde idare edebilen ve işinin uzmanı biri olarak görmektedir. Bu nedenle, Lyn'in aşırı iş yükünün taşıdığı tehlikeler üzerine söylediklerini ciddiye alır.

Kısıtlı zaman karşısında fazla taleple çalışmak sosyal hizmetin bir parçasıdır. Bu fazla talep içinde hangi işlerin yapılmasının mümkün olmadığına dair kime hayır diyeceğimize karar vermek zor olabilmektedir. Ne yazık ki, bazı örgüt yöneticilerinin çalışanlardan bekledikleri mantık sınırlarının dışında olabilmektedir. Yöneticiler gerçekleştirilmesi imkânsız talepleri yerine getirmeleri için çalışanlara baskı yapabilmektedirler. Böyle bir durumun kabul edilmesi ne etik açısından ne de yasal açıdan mümkündür.

Ayrıca yöneticilerin baskısı olmadan da çalışanlar kendi iradeleriyle, altından kalkamayacakları kadar fazla iş yükünün altına girebilmektedirler. Bunun nedenlerinden biri çalışanların, gereksinimlerini karşılayacak ve sorunlarını çözecek hizmetlere ulaşamayan, ulaşabilse dahi beklemek zorunda kalan müracaatçılar karşısında hissettikleri suçluluk duygusudur. Zaman ve iş yükü yönetimi konusunda problemler varken, yapabileceğimizden çok daha fazla işin altına girmemiz, işlerimizde hata yapmamak ve oluşan baskı altında ezilmemek için fazlasıyla mücadele etmemizi gerektirecektir. Daha önce de değindiğim gibi, ağır iş yükü, adı üstünde ağırdır. Siz bunu kendi iradenizle seçmiş olsanız dahi bu böyledir. Açık konuşmak gerekirse, zaman ve iş yükü yönetiminin temel ilkesi gerçekçi olmaktır.

Aşırı iş yükü ciddiye alınması gereken ve bize pahalıya mal olabilecek bir problemdir. Bu nedenle şunları yapmamız önemli olacaktır:

- Zaman ve iş yükü yönetimi için gereken becerileri edinmeyi ihmal etmemek (tecrübeli meslektaşlarımızın deneyimleri bunun için iyi bir başlangıç olabilir).
- Yapmaya fırsat bulamadığımız işler ve geri çevrilen yardım teklifleri için suçluluk duymamak (herkesin gereksinimlerini karşılayamayacağımız gerçeğinin sosyal hizmetteki varlığını unutmamak).
- Yapabileceğimizden fazla iş yüklenmeyerek işlerimizde hata yapma riskini ortadan kaldırmak (eğer bu aşırı yükü üstlenmeye gönüllü olmuşsak bu durumu nasıl ele alacağımızı dikkatlice planlamak — ekip çalışması veya ekip çalışanlarının desteğini almak ciddi ve süreğen problemleri aşmak için iyi bir yol olabilir).

**Uygulama odağı 7.2**

Marsha, üzerindeki ağır iş yükü ve yaptığı işleri daima en iyi biçimde yapabilmek için verdiği uğraş nedeniyle zorlandığını ve bu baskıya artık daha fazla dayanamayacağını hissetmektedir. İçinde bulunduğu bu durumu süpervizyon sırasında dile getirmekten kaçınmaktadır. Bunu yaparsa ekip liderinin, kendisini işinde yetersiz biri olarak göreceğinden endişe etmektedir. Ancak bir gün meslektaşı Jan'in oldukça sıkıntılı olduğunu fark eder. Jan'e sorunun ne olduğunu sorar. Jan, üzerindeki ağır iş yüküyle nasıl başa çıkacağını bilmediğinden yakınır. Marsha, ağır iş yükü yüzünden zorluk yaşayan tek kişinin kendisi olmadığını fark eder. Diğer meslektaşlarıyla konuşan Marsha ve Jan, herkesin aynı sorunla karşılaştıklarını görürler. Bir sonraki ekip toplantısında bu sorunu gündeme getirmeye karar verirler. Bu davranışları işe de yarar. Toplantıda, çalışanların üzerinde oluşan baskının boyutları ve ağır iş yükü karşısında hangi stratejilerin geliştirilmesi gerektiği tüm ekip tarafından ortaya konur. Hâlâ ağır iş yüküne sahip olsalar da, bu ağır iş yükünü çekip çevirebilmek için ekibin önemli bir destek kaynağı olması ve karşılaştıkları problemler karşısında ekipçe çeşitli çözüm önerileri ortaya konması çalışanlar için yararlı olmuştur.

## Sosyal hizmet miadını doldurdu mu?

İngiltere'de 1990'da yürürlüğe konan Ulusal Sağlık Hizmetleri ve Toplum Bakımı Kanunu sosyal hizmet uzmanlarının rolleri ve görevleri üzerindeki büyük değişiklerin habercisi olmuştur. Bu kanun, doksanların başında çocuk koruma ve çocuk bakımı konusunda sosyal hizmet mesleğine getirilen kontrol edici, kural koyucu ve düzenleyici uygulamalar, ruh sağlığı alanında toplum temelli tedavinin zorunlu olma vurgusu ve toplumdaki bireylerin her türlü zarardan korunmasına yönelik görüşlerle birleşmiştir. Bu değişimin birçok kişideki yansıması, sosyal hizmetin ruhunu yitirdiği ve mesleğin bir zamanlar sahip olduğu 'bakım veren meslek' niteliğini kaybettiği şeklinde olmuştur. Şu üç örneğe göz atalım:

1. Toplum bakımı alanında engelli ve yaşlı bireylerle çalışan kişiler, görevlerini düzgün bir biçimde yerine getirebilmeleri için yeterli zamanları ve kaynakları olmamasından yakınmaktadırlar. Bu-

nun yanı sıra, değerlendirme formlarının rutin ve mekanik bir biçimde doldurulma zorunluluğundan şikayet etmektedirler.

2. Çocuk bakım hizmetlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanları, yaptıkları işin gittikçe prosedürleşen yapısından ve dolayısıyla istedikleri kadar koruyucu ve önleyici çalışmalara zaman ayıramamaktan yakınmaktadırlar.

3. Ruh sağlığı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları, hastaneye yatışın mecburi tutulması nedeniyle yasal görevlerinin arttığını ve bu nedenle terapötik çalışmalara yeteri kadar zaman ayıramadıklarını belirtmektedirler. Ayrıca, mekanik hale gelen form doldurma işlemlerinin çok zaman aldığını da eklemektedirler.

Preston-Shoot (1996), bu konudaki kaygıları şu şekilde ele almaktadır:

> Sosyal hizmet uzmanları giderek verdikleri mesleki hizmetlerden kopmakta ve rutin işlemler içerisinde boğulmaktadırlar. Çalıştıkları örgütteki vaka yönetimi, sözleşme yapma, satınalma, bütçeleme gibi prosedürler nedeniyle müracaatçılarla bir arada olmak ve duygusal olarak sürece dahil olmak için gereken zamanı bulamamaktadırlar. Sosyal hizmet, vizyonu, değerler sistemi ve ilkeleri, eleştirel değer çerçevesi, bilgi temeli ve mesleğin temel amacını oluşturan insanlarla temas içinde olma gibi niteliklerini kaybetme riski taşımaktadır (s. 26).

Preston-Shoot'un bu yorumunu izleyen yıllarda, ne yazık ki, profesyonellik yerini daha fazla bürokrasiye bıraktı. Bu nedenle, profesyonelliğin yeniden ve daha güçlü bir biçimde tahsis edilmesine olan ihtiyaç eskisinden daha çok önem kazandı.

Benzer şekilde Parsloe (1996) da, uygulama yaparken doldurulması gereken formlara gittikçe daha fazla odaklanıldığından ve uygulamaların mesleki değerlendirmelerden çok idari kontrol tarafından yönetildiğinden yakınmaktadır. Parsloe'ya göre:

> Kontrol, fikirleri baskılamakta ve mesleki uygulamayı rutin hale sokmaktadır. Sosyal hizmet mesleği, aşırı derecede yönetim baskısı altında tutulan ve gerektiğinden fazla çalıştırılan sosyal hizmet uzmanları tarafından gerçekleştirilmektedir. Oysa, uzmanlar, öncelikli sorumluluklarının hizmet verdikleri kişilere, öğrencilerine, müracaatçılarına, kendilerine ve meslektaşlarına yönelik olduğunu hissetmelidirler. Bu sorumluluk, çalıştıkları örgüte hesap verme mecburiyetinden daha ön planda olmalı-

dır. Burada bahsettiğim bireysel bir mesleki anarşi değil elbette. Ancak, hizmet sektöründeki pek çok kişinin ikili bir role sahip olduklarının unutulmaması gerekmektedir. Özünde ofis çalışanı olan bu kişiler ve hizmet örgütlerindeki yöneticiler, yaptıkları işin örgütsel ve yapısal olmak üzere iki boyuta sahip olduğunu ve her iki boyutun da desteklenmesi gerektiğini unutmamalıdırlar (s. 112).

Parsloe'nun buradaki eleştirisinin odağı 'işletmecilik' adındaki yaklaşımdır. Bu yaklaşımda vurgulanan şey yönetim görevinin örgütlerin başındaki yöneticilere ait olduğudur. Yönetsel güç odaklı bu yaklaşım sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel kimliklerinden uzaklaşmaları, mesleki konumlarının ve kendi kendilerini yönetebilme becerilerinin azalması anlamına gelmektedir (Ferguson, 2008).

Niyetim, sosyal hizmet alanındaki büyük değişimleri inkar etmek değil (bunun için sosyal hizmetteki değişimleri ele aldığım Sonuç bölümüne bakabilirsiniz). Niyetim, değişimlere ve sosyal hizmet mesleğindeki profesyonelliği engelleyen olgulara karşı, değişmeyen sosyal hizmet ilkelerini vurgulamak. İşte bu ilkeler nedeniyle, bir çok sosyal hizmet uzmanının dile getirdiği ve modern sosyal hizmet paradigmasındaki baskıların iyi bir uygulama yapmayı imkânsız hale getirdiği söylemi doğru değildir.

Sosyal hizmetin temel yönelimlerinde değişimler yaşanmaktadır. Ancak bu değişimin boyutlarının sanıldığından daha büyük olduğunda ısrar eden kişiler bulunmaktadır. Bu kişilerin olumsuz ve yenilgiyi kabullenmiş beyanlarının bizi gereksiz yere etkilememesi için dikkatli olmalıyız. Bugün, bürokrasinin, prosedürleşmenin ve işletmeci görüşün sosyal hizmette daha fazla yer almasının, iyi bir mesleki uygulama yapmayı zorlaştırdığı pek çok kişi tarafından vurgulanmaktadır. Ancak, iyi bir uygulama yapmanın artık imkânsız olduğunu söylemek doğru olmaz. Zor ile imkânsız iki farklı şeydir. Parton (1996) 'bu yeni durumda yaratıcılık ve kendi kaderini tayin etme hakkı üzerine faaliyet alanımızın sandığımızdan daha geniş olabileceğinin' altını çizmektedir (s. 17).

Sosyal hizmetin miadını doldurduğu, bürokratik form doldurma işlemlerinin sosyal hizmetin yerini aldığı ve kaynak bölüşümünün önem sırasına dikkat edilmeden yapıldığı görüşleri, kendini gerçekleştiren kehanet olma tehlikesini barındırmaktadır. Örneğin, artık mesleki rolünün bürokratik prosedürleri takip etmekten ibaret olduğunu düşünen bir sosyal hizmet uzmanının yaptığı uygulama, tam da düşündüğü gibi bü-

rokratik prosedürleri takip etmekten ibaret hale gelecektir. Bu da sosyal hizmet uzmanının kendi kendini güçsüzleştirmesi anlamına gelmektedir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanı olumlu bir fark yaratabilme becerisini bir kenara bırakmakta ve profesyonellikten uzaklaşmaktadır. Profesyonellikten uzak yaklaşımlar sosyal hizmette yıllardır var olan ancak son yıllarda üzerinde önemle durduğumuz bir konudur.

Kendi kendini güçsüzleştirme sürecine bir kez girildi mi bizi şu tehlikeler beklemektedir:

- Kayıp ve yas tutma gibi önemli konularda sorunun altında yatan etkenler doğru biçimde ele alınmadığı için kaynaklar boşa harcanabilecektir. Örneğin, yaşlı bir müracaatçı için etkili olmayan ya da düşük etkili bir destek hizmeti sunulmaktadır. Bu destek hizmeti aynı zamanda oldukça maliyetlidir. Müracaatçıya bu destek hizmeti verilirken, kendisinin yaşadığı kayıplar ve bu kayıpların müracaatçı üzerindeki etkileri dikkatli bir biçimde ele alınmamaktadır.
- Uygulamalarımızda yaratıcı olmak ve hayal gücümüzü kullanmak zorlaşacaktır. Dar kapsamlı rutin uygulama yaklaşımları baskın hale gelecektir. En iyi sosyal hizmet uygulamalarımız bile bir tür idari prosedürden farksız olacaktır.
- Mesleki uygulamalarda etkin bir işbirliği kurulabilmesi için katılım, bağlılık ve güçlendirme temel öğeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak bu öğeler, eleştirel ve düşünümsel uygulamalar gerçekleştirmeyen sosyal hizmet uzmanları nedeniyle zayıflayacak ve etkili bir işbirliği kurma şansı ortadan kalkacaktır.
- Kaynaklardaki eksikliklerin fark edilmesi güçleşecektir. Yetersiz kaynaklarla hizmet verilmeye çalışılacaktır.
- Yapılan işten doyum sağlamak sınırlı olacaktır. Stres yaşama riski artacaktır. Öğrenme ve mesleki gelişim fırsatları azalacaktır.
- Sosyal hizmet uzmanlarına dair olumsuz kalıp yargılar pekişecektir.

Kendi kendini güçsüzleştirme ciddi bir problemdir; bu problemi yaşamamak için kararlı ve dikkatli olunmalıdır.

**Deneyimin sesi 7.3**

Bir anda şöyle bir noktada bulunduğumu fark ettim: Bir sürü şeyin üzerimde büyük bir yük oluşturmasına izin vermiştim. Sonrasında yenilgiyi kabullenmiş ve sinik biri haline gelmiştim. Şimdi geriye bakıp o zamanlar yaptığım uygulamaların niteliksizliğine hayıflanıyorum. Çünkü yaptığım işe ne yüreğimi ne de beynimi vermiştim. Neyse ki, tüm bunlar geçmişte kaldı. Mesleki değerlerime bir kez daha sıkı sıkıya sarıldım. Sosyal hizmet mesleğini en başta neden seçtiğimi hatırladım.

*Nev, yaşlılara hizmet veren bir ekipte sosyal hizmet uzmanı*

Sosyal hizmetin miadını doldurduğu söylencesiyle ve iyi bir uygulama yapmanın artık mümkün olmadığı düşüncesiyle mücadele edebilmek için şunları yapmamız önem taşımaktadır:

- Sosyal hizmetin mesleki rollerine meydan okuyan çeşitli baskıların varlığının bilincinde olmak, ancak bu baskılara teslim olmamak.
- Sosyal hizmetin değişmeye ve gelişmeye devam ettiğini unutmamak. Buna karşın mesleki uygulamalarda yüksek standartları tutturmak için çabalamak.
- Sosyal hizmet mesleğinin karşılaştığı durumlara yönelik birçok kişinin yenilgiyi kabullenmiş tavırlarına karşı direnmek ve bunlara karşı çıkmak.
- Kendini güçsüzleştirmenin olası tehlikelerine karşı tetikte olmak ve bu durumdan korunmak için hazırlıklı olmak —ki bu, bizim müracaatçılarımıza karşı boynumuzun borcudur.

## Sonuç

Bu bölüm, okuyucuların sosyal hizmet mesleğine dair heveslerini kırmak için yazılmamıştır. Tam tersine, sosyal hizmette var olan engeller, gereksinimler ve ikilemler üzerine gerçekçi bir görüş yaratabilmek için yazılmıştır. Bugünün ve geleceğin uzmanlarının donanımlı olmaları ve bu sayede yalnızca sosyal hizmetin zorlu arenasında ayakta kalabilmeleri için değil aynı zamanda başarılı olabilmeleri, büyük engeller karşısında stra-

tejiler geliştirebilmeleri, sosyal hizmet mesleğinden keyif alabilmeleri ve doyum sağlayabilmeleri içindir tüm bu yazılanlar.

Sosyal hizmetteki baskıların kolayca moral bozukluğu, yenilgiyi kabullenme ve kötümserliğe yol açması üzüntü vericidir. Bu durum, tükenmişliğe varacak derecede olmasa dahi yine de kaygı uyandırmaktadır. İyi bir mesleki uygulama yapma arzusu, kendini geliştirme ve öğrenme için duyulan sorumluluk duygusunun azalmasıyla ve moral düşüklüğüyle sonuçlanabilir.

Bu baskılar karşısında uzmanların öğrenmesi gereken şey, beraberce çalışarak bu olumsuzlukları aşabilecekleri gerçeğidir. Dertler ve tasalar, kişilerin birbirine destek olmalarıyla aşılabilir. Başarılar, ilerlemeler ve işten alınan doyum beraberce paylaşılabilir. Bu paylaşımlar, sosyal hizmet uzmanı olmanın getirdiği baskıları telafi edebilir.

Bir önemli ders de, neden sosyal hizmet uzmanı olduğunuz ve sosyal hizmet uzmanı olarak hangi rolleriniz olduğuna dair net bir görüşe sahip olmanızdır. Sosyal hizmet gibi baskılarla dolu bir meslekte bunu başarabilmek zor olabilir. Karşılaşılan problemlerin ve ikilemlerin üstesinden gelebilmek için mesleki değerler asla unutulmamalıdır. Bizi zorlayan taleplerle, çetrefilli durumlarla ve engellerle karşılaştığımızda bu değerlerimiz bize yol gösterici olacaktır.

Sosyal hizmetin oldukça talepkar bir meslek olduğunu ve herkese göre bir meslek olmadığını unutmamalıyız. Cheethan (1989) bu konuda şöyle demektedir:

> Tarihe, teoriye, araştırmaya ve yasal otoritelere başvurulsa dahi ahlaki ve politik ikilemler her daim orada olacaktır. Bunu bilmek sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluğudur. (s. 34)

Yirmi yıllık sosyal hizmet uzmanı da olunsa bu önemli gerçek asla değişmeyecektir.

Bizim işimiz, bu problemlerden kaçmak değil, bu problemlerle hem bireysel hem de kolektif olarak yüzleşmektir. Bize düşen görev bu engeller karşısında yapabileceğimiz ne varsa yapmak, kişisel ve toplumsal problemler karşısında bir fark yaratabilmek ve toplumdaki eşitlik ve sosyal adaleti gerçekleştirmek umuduyla hareket etmektir.

**Daha fazla bilgi için**

Kuram ve uygulama ilişkisi bağlamında bilgi karşıtlığı konusu için Thomson (2000b) ve Jones (1996)'a bakınız.

Sosyal hizmetin medyadaki temsili üzerine yapılan tartışmalar için Aldridge (1994) ve Franklin (1998)'e bakınız.

Sosyal hizmette zaman ve iş yükü yönetimi üzerine az sayıda kaynak bulunmaktadır. Ancak, literatürde bu konunun genişçe ele alındığı kaynaklar için Covey, Merill ve Merill (1999), Douglass (1998), Forster (2006) ve Gleeson (2003)'a bakabilirsiniz.

Multidispliner ekip çalışmasındaki engeller için Barret, Sellman ve Thomas (2005), Glasby ve Dickenson (2007), Harrison ve diğer. (2003), Leathard (2003), Payne (2000), Murphy (2005), Sullivan ve Skelcher (2002) ve Weinstein, Whittington ve Leiba (2003)'ya bakınız.

Stres konusunda Thompson, Murphy ve Stradling (1996) sosyal refah bağlamında öğrenme ve mesleki gelişim için rehber kaynaklar olabilir. Thompson (1999) daha geniş kapsamlı bir rehber sayılabilir. Stresle ilgili olarak zengin içerik için Cranwell-Ward ve Abbey (2005); Palmer ve Cooper (2005); Sutherland ve Cooper (2000)'a başvurulabilir. Ancak bu kaynaklar konuyu daha yüzeysel biçimde inceledikleri ve stres gibi karmaşık bir konuyu çok yönlü bir yaklaşımla ele almadıkları için verdikleri bilgiye temkinli yaklaşmakta fayda vardır.

Zorbalık ve taciz olguları Thomspon (2000c) ve Thompson (2009b)'da 'Beating the Bully' başlıkları altında yer almaktadır. Bu konuda Stephens (1999) ve Stephens ve Hallas (2006) yararlı olabilecek diğer kaynaklardır.

Sosyal hizmet mesleğindeki değişimlerin doğası ve odak noktaları Ferguson (2008), Jordan (2007), Lesnik (1997), Lymbery ve Butler (2004), McDonald (2006) ve Thompson (2009a)'da ele alınmıştır.

**Alıştırma 7.1**

İyi bir uygulama yapmanın önündeki çeşitli engelleri gözden geçirin. Size göre hangi engel diğerlerinden daha ciddi bir sorun teşkil etmektedir? Hangi engel karşısında zorlanma olasılığınız daha fazladır? Bu engel karşısında hangi taktikleri ve stratejileri geliştirirdiniz?

**Alıştırma 7.2**

Bu bölümde, iyi bir uygulama yapabilmenin önündeki önemli engellerden bahsettik. Bunun yanı sıra, engelleri ortadan kaldırma, kaldıramıyor-

sak bu engellerden kaçınabilme ve engellerin uygulamamız üzerindeki etkilerini en aza indirgeme gibi yollarla iyi bir uygulama yapabilme şansımız olabileceğini ve tüm bu çabalarımızın iyi bir uygulama yapmak adına değerli olduğunu vurguladık. Sizce iyi bir uygulama yapmak neden bu kadar önemli? İyi bir uygulama yapmanın size, müracaatçılarınıza, çalıştığınız örgüte ve mesleğinize sağladığı yararları liste halinde sıralayın.

*Çeviren*: Çağıl Öngen

# SONUÇ

Bu kitapta oldukça geniş bir konuyu görece küçük bir alanda anlattık: sosyal hizmetin amaç ve doğasına ilişkin tartışmalardan, sosyal hizmet mesleğinin bilgi, beceri ve değer temeli için gerekli olan yasa ve politika bağlamına ve iyi uygulamanın temellerine ve bu temeller üzerinde şekillenen sorunlara ve baskılara değindik. Umut ediyorum ki, sosyal hizmetin bu geniş çerçevesi aşağıdaki amaçları gerçekleştirecek biçimde sunulmuştur:

- Sosyal hizmet alanında kariyer yapmak isteyenler için mesleğin 'keyifli yönleri'ni anlamak.
- Sosyal hizmet eğitimine yeni başlayanlar için bir rehber sunmak.
- Yeni bir sosyal hizmet uzmanının, öğrencilikten nitelikli bir sosyal hizmet uzmanına dönüşümündeki zorlukların üstesinden gelmesine yardımcı olmak.
- Eğiticiler için öğrencilerin eğitiminde ve yöneticiler için yeni personelin desteklenmesinde iyi bir kaynak sunmak.
- Deneyimli uygulayıcılar için bilgi tazelemek.
- Doğrudan sosyal hizmetle ilgili olmayan ancak bu konuda bilgi sahibi olmak isteyenler için alanla ilgili bir 'resim' sunmak.

Tüm kitaplar gibi bu kitap da sürekli yenilenmesi gereken bilgileri içermektedir. Çünkü sosyal hizmet sürekli değişmekte ve gelişmektedir. Her bir sosyal hizmet uzmanı karşılaştığı engellerin bir parçasıdır, bu nedenle sosyal hizmet mesleği de bir bütün olarak engelleri içerir. Hepimiz, sosyal hizmet dünyasında karşılaştığımız engellere karşı, pozitif ve so-

rumlu bir biçimde verilecek cevabın bir parçasıyız. Ancak hepimizin mesleğin bütününe karşı da bir sorumluluğu vardır. Bu nedenle her birimiz, sosyal hizmetin toplumda önemli ve değerli bir güç olarak devamını sağlamak için kolektif bir çaba harcamalıyız. Bu sosyal hizmetin tüm toplumun hastalıklarını iyileştireceğine dair romantik bir görüş değildir. Sosyal hizmet dünyasında yer alan bizler bu yaptığımız değerli katkıyı önemsemezsek, negatif imaj ve kalıp yargılarla mücadele etmeye çalışırken diğerlerini ikna etme konusunda başarısız oluruz.

Sosyal hizmet gerçekten de, değişen ve gelişen bir oluşumdur. Sosyal hizmetin krizde olduğuna ilişkin pek çok değerlendirme vardır. Fakat ben bunu kriz olarak görmeyi tercih etmiyorum. Bunun yerine, sosyal hizmetin sürekli değiştiği ve evrildiğini düşünüyorum. Sosyal hizmet, sosyal sorunlara bir yanıt olduğundan, toplum değiştikçe sosyal hizmet de değişmeye ihtiyaç duyacaktır. Bu nedenle, sosyal hizmetin bu değişiklikleri şekillendirmenin bir parçası olduğunu düşünüyorum. Dolayısıyla bir insancıl çaba olarak sosyal hizmetin güçlü yönleri sağlamlaştırılmalıdır. Böyle bir olumlu katkı yapmak için sosyal hizmete bağlı olmak zorundayız. Sosyal hizmetin pozitif değerlerini fark ederek, sorunlar, baskılar ve başarısızlıkların yarattığı savrulmaları dikkate almalıyız. Ne gereksiz yere kötümser ve yenilgiyi baştan kabullenen bir yaklaşımı benimsemeli ne de aşırı iyimser, saf ve romantik olmalıyız. Bunun yerine dengeli ve gerçekçi bir görüşe sahip olmalıyız. Sosyal hizmetin hem sıkıntılı yönlerinin hem de verdiği hazların farkına varmalıyız.

Bazı işlerin memnuniyeti işi yaparken orta çıkar —örneğin, sahne performansı yapanların aynı anda işlerini yaparken alkış almaları gibi. Ancak sosyal hizmette durum bu kadar kesin değildir. Sosyal hizmet uzmanının pek çok mesleki sorumluluğu olduğu için, mesleğinin ödülleri ve başarılarını fark edebilmesi zordur.

Diğer taraftan baskılar, sorunlar, sıkıntılar ve gerilimler ödüllerden daha çabuk kendini gösterir. Sosyal hizmet, insanın varoluşuyla ilgili sorunlarla mücadele eden bir meslek olmasından dolayı, daha çok olumsuz yönleri görme eğilimindedir. Tüm bunların ötesinde sosyal hizmet, bir sorun çözme etkinliğidir ve dolayısıyla sürekli sorunlarla karşılaşmak şaşırtıcı değildir. Bunu dengelemek için olumlu yanlar üzerinde durmanın gerekli olduğunu ileri sürüyorum. Sosyal hizmette çok fazla sinizm ve

olumsuzluk olmasına rağmen, mesleğin getirdiği kazanımlar, ödüller de vardır. Bunlar aşağıdakileri içerir:

- *Pozitif bir fark yaratmak* Sosyal hizmet uygulamasında gündelik başarılar kolay kolay ortaya çıkmasa da, bu başarılar motivasyonumuzu korudukları için oldukça değerlidir. Başarılar nadiren ortaya çıktığında ödüllendirilme duygusu oldukça yoğun yaşanır.
- *İşlerin kötüye gitmesini önlemek* Yaptığımız işlerin mevcut koşulların iyiye gitmesini sağlamasa bile kötüye gitmesini engellediğini gördüğümüzde, bunun önemli bir başarı olduğunu ve büyük bir doyum için potansiyel kaynak sağladığını fark ederiz.
- *İşbirliği içinde çalışma ve ekip çalışması* Sosyal hizmetin diğer insanlarla birlikte çalışmayı gerektirdiği gerçeği gerginlikler yaratabilir. Ancak bu süreç aynı zamanda büyük bir keyif ve doyum sağlayabilir. Pozitif ekip çalışması büyük bir eğlence kaynağı olabilir.
- *Hakları korumak* Sosyal hizmet, bakım veren mesleklerden biridir. Ancak bakım vermeye odaklanmanın yanı sıra hakları korumakla da ilgilidir. Toplumsal açıdan marjinalleşmiş ve dezavantajlı insanlarla çalışırken sosyal hizmet uzmanları, genellikle bu kişileri istismardan, baskıdan ve hak kayıplarından korumada önemli rol oynarlar.
- *Sorunlarla yüzleşmek* Birçok insan, sorunlarını görmezden gelerek yaşamlarına devam eder. Bu, sosyal hizmet uzmanlarının baş edemediği bir şeydir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarının sorunlarla pozitif ve etkili bir biçimde baş etme beceri ve cesaretini geliştirmelerine yardımcı olmalıdır.
- *Kişisel ve mesleki gelişim* Sosyal hizmet, mesleki düzeyde bilgi ve becerilerle ilgili gelişme fırsatları yaratırken, kişisel düzeyde özfarkındalık, toplumsal olaylara ilişkin eleştirel farkındalık, kişilerarası ilişki becerileri ve güven konusunda da çeşitli fırsatlar sunar.

Ödül ve doyumların acı ve gerilimlere ağır basıp basmayacağı, her bir bireyin kendisinin karar vereceği bir konudur. Ancak açıklanması gereken şey, sosyal hizmetin herhangi bir alanla ilgilenmesiyle, o alanda birçok olumlu sonuçların ortaya çıkacağıdır. Bu nedenle de, belki de en büyük zorluk, olumsuzluklardansa olumlu yönleri ortaya çıkararak ilerleyecek bir yol bulmaktır. Gerçekten de, daha önce de önerdiğim gibi, baskı ve sorunlara kapılıp gitmek ve olayların diğer tarafını görmemek kolaydır. Halbuki sosyal hizmeti değerli kılan, olayın diğer yüzünde bulunan sıcaklık, şefkat, insaniyettir.

Günümüz dünyası çatışmalar, ayrımcılık, baskılar, güç ve refah tarafından şekillenmekte ve hızla değişmektedir. Böyle bir yapı içerisinde sosyal hizmet, insani boyutların kolaylıkla kaybolabildiği toplumların insancıllaşmasında önemli bir rol oynar. İnsani boyutun yok sayılması, şefkat, ortak insanlık duygusu ve tinsel bütünlük gibi yaşamın diğer önemli konularını yok saymak demektir. Şüphesiz sosyal hizmet bu konuda çok küçük bir rol oynar. Fakat bu küçük rol bile kayda değerdir ve önemlidir.

Bu kitabın önceki baskısından bu yana, The Prometheus Program başlığıyla, 'sosyal hizmette mükemmelliyet' konulu üç günlük bir eğitim programı düzenlemekteyim. Prometheus başlığını seçmemin nedeni, bunun sosyal hizmet için oldukça sembolik bir anlamı olmasıdır. Yunan mitolojisinde Prometheus, tanrılardan ateşi çalarak insanlık yararına kullandığı için cezalandırılmıştır. Prometheus bu yaptığı eylemin cezasını, her gün yenilenen karaciğerinin bir kartal tarafından yenmesiyle ödemiştir. Buradaki hikaye içerisinde 'karaciğer'i 'kalp'le değiştirdiğimizde, sosyal hizmeti şöyle tanımlayabiliriz:

- Kamu yararı için tanrılardan ateşi çalmak, sosyal hizmetin çeşitli nedenlerle güçsüz kalmış, dezavantajlı insanların çıkarlarını savunmasıyla eşdeğerdedir.
- Bunu yaptığı için cezalandırılmak, kamunun ve medyanın sosyal hizmete gerektiği değeri vermemesi biçiminde kendini göstermektedir.
- Hayati bir organın yenip bitirilmesi önemlidir. Çünkü bugünlerde işletmecilik kavramı, sosyal hizmetin kalbini yok ettiği biçiminde yorumlanmaktadır.

- Son olarak, Prometheus'un karaciğerinin her gün yenilenmesi, umudun yenilenmesi anlamında ele alındığında, önemlidir. İşletmecilik, sosyal hizmeti bugün daha zor duruma düşürmekte ancak kalbin atmasını engelleyememektedir. Sosyal hizmet uzmanı zor koşullarda yapabildiğinin en iyisini yaparak kalbini işine vermekte, 'durumu toparlamak' için direnmektedir.

Bana göre, sosyal hizmetin ne olduğuyla ilgili tüm bu anlatılanlar sorunlara kendimizi kaptırıp gitmek yerine, zor koşullarda yapabileceğimizin en iyisini yapmak gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Karşılaştığımız sorunlar büyüdükçe, daha büyük bir kalbe ihtiyaç duyarız. Bu da bizim, inandıklarımız uğruna daha çok bir araya gelmemizi ve birbirimize destek olmamızı gerektirir.

# KAYNAKÇA


Abercrombie, N. ve Warde, A. with Soothill, K., Urry, J. and Walby, S. (2000) *Contemporary British Society*, 3rd edn, Londra, Polity.

Adams, R. (2002) *Social Policy for Social Work*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Adams, R., Dominelli, L. ve Payne, M. (eds) (2002) *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, 2nd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Ahmad, W. I. U. ve Atkin, K. (eds) (1996) *'Race' and Community Care*, Buckingham, Open University Press.

Alcock, P. (2003) *Social Policy in Britain: Themes and Issues*, 2nd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Aldridge, M. (1994) *Making Social Work News*, Londra, Routledge.

Baidock, J., Manning, N. ve Vickerstaff, S. (2007) *Social Policy*, 3rd edn, Oxford, Oxford University Press.

Bailoch, S., McLean, J. ve Fisher, M. (eds) (1999) *Social Services Working under Pressure*, Bristol, the Policy Press.

Banks, S. (1995) *Ethics and Values in Social Work*, Basingstoke, Macmillan -now Palgrave Macmillan (3rd edn, 2006).

Barret, G., Sellman, D. ve Thomas, J. (eds) (2005) *Interprofessional Working inHealth and Social Care: Professional Perspectives*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Barry, M. ve Hallett, C. (1998) *Social Exclusion and Social Work: Issues of Theory, Policy and Practice*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Bartlett, P. ve Sandland, R. (2007) *Mental Health Law: Policy and Practice*, 3rd edn, Oxford, Oxford University Press.

Bates, J. (1995) 'Social Work and Information Technology: Issues and Dilemmas', *International Perspectives in Social Work*, 1.

Beckett, C. (2002) *Human Growth and Development*, Londra, Sage.

Beckett, C. ve Maynard, A. (2005) *Values and Ethics in Social Work: An Introduction*, Londra, Sage.

Bee, H. ve Boyd, D. (2006) *The Developing Child*, 11th edn, Londra, Pearson.

Bevan, D. (1998) 'Death, Dying and Inequality', *Care: The Journal of Practice and Development*, 7(1).

Biestek, F. P. (1961) *The Casework Relationship*, Londra, Allen & Unwin.

Bono, E de (1983) *Atlas of Management Thinking*, Harmondsworth, Penguin.

Bowler, I. (1993) '"They're not the same as us", Midwives' Stereotypes of South Asian Maternity Patients', *Sociology of Health and Illness*, 15(2).

Braye, S. ve Preston-Shoot, M. (1997) *Practising Social Work Law*, 2nd edn, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

Brayne, H. ve Carr, H. (2008) *Law for Social Workers*, 8th edn, Oxford, Oxford University Press.

Brewer, C. ve Lait, J. (1982) *Can Social Work Survive?* Londra, Temple Smith. Brown, H. C. (1998) *Social Work and Sexuality: Working with Lesbians and Gay Men*, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

Butt, T. (2004) *Understanding People*, Basinsgtoke, Palgrave Macmillan.

Carter, P., Jeffs, T. ve Smith, M. K. (eds) (1995) *Social Working*, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

CCETSW (1996) *Rules and Requirements for the Diploma in Social Work: CCETSWPaper 30*, Second Revision, Londra, Central Council for Education and Training in Social Work.

Cheetham, J. (1989) 'Values in Action', in Shardlow (1989).

Chesler, P. (1996) 'Women and Madness: The Mental Asylum', in Heller et al., 1996).

Clarke, J. (ed.) (1993) *A Crisis in Care: Challenges to Social Work*, Londra, Sage.

Clement, L. ve Thompson, P. (2007) *Community Care and the Law*, 4th edn, Londra, Legal Action Group.

Cockroft, R. ve Cockroft, S. (2005) *Persuading People: An Introduction to Rhetoric*, 2nd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Corvette, B. A. B. (2006) *Conflict Management: A Practical Guide to Developing Negotiation Strategies*, Londra, Prentice Hall.

Coulshed, V. ve Orme, J. (2006) *Social Work Practice: An Introduction*, 4th edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Covey, S, Merrill, R. and Merrill, R. (1999) *First Things First*, 2nd edn, Londra, Simon & Schuster.

Coyte, M. E., Gilbert, P. and Nicholls, V. (eds) (2007) *Spirituality, Values and Mental Health: Jewels for the Journey*, Londra, Jessica Kingsley.

Cranwell-Ward, J. and Abbey, A. (2005) *Organizational Stress*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Croft, S. ve Beresford, P. (1994) A Participatory Approach to Social Work', in Hanvey and Philpot (1994).

Dalrymple, J. and Burke, B. (1995) *Anti-Oppressive Practice, Social Care and the Law*, Buckingham, Open University Press.

Davies, M. (ed.) (1991) *The Sociology of Social Work*, Londra, Routledge.

Denney, D. (2005) *Risk and Society*, Londra, Sage.

Doel, M. (2005) *Using Groupwork*, Londra, Routledge.

Doel, M. ve Sawdon, C. (1999) *The Essential Groupworker: Teaching and Learning Creative Groupwork*, Londra, Jessica Kingsley.

Douglass, M. (1998) *ABC Time Tips*, Londra, McGraw-Hill.

Downie, R. S. ve Telfer, E. (1969) *Respect for Persons*, Londra, Allen & Unwin.

Doyle, B. (2008) *Disability Discrimination: Law and Practice*, 6th edn, Londra, Jordans.

Egan, G. (2006) *The Skilled Helper: A Problem Management and Opportunity Development Approach to Helping*, 7th edn, Londra, Thomson Learning.

Erikson, E. (1980) *Childhood and Society*, Londra, Fontana.

Ferguson, I. (2008) *Reclaiming Social Work: Challenging Neo-Liberalism and Promoting Social Justice*, Londra, Sage.

Fook, J. (2002) *Social Work: A Critical Introduction*, Londra, Sage.

Fook, J. ve Gardner, F. (2007) *Practising Critical Reflection: A Handbook*, Maidenhead, Open University Press.

Forder, A., Caslin, T., Ponton, G. ve Walklate, S. (1984) *Theories of Welfare*, Londra, Routledge.

Forster, M. (2006) *Do It Tomorrow and Other Secrets of Time Management*, Londra, Hodder & Stoughton.

Forte, J. A. (2001) *Theories for Practice: Symbolic Interactionist Translations*, Lanham, MD, University Press of America.

Franklin, B. (1998) *Hard Pressed: National Newspaper Reporting of Social Work and Social Services*, Londra, Community Care.

Fulop, L. Linstead, S. ve Lilley, S. (2006) *Management and Organization: A Critical Text*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

George, V. ve Wilding, P. (1994) *Welfare and Ideology*, Londra, Harvester Wheatsheaf.

Giddens, A. (2006) *Sociology*, 5th edn, Cambridge, Polity.

Glasby, J, ve Dickinson, H. (2007) *Partnership Working in Health and Social Care*, Bristol, the Policy Press.

Gleeson, K. (2003) *The Personal Efficiency Program: How to Get Organized to Do More Work in Less Time*, 3rd edn, Chichester, John Wiley.

Gomm, R. (1993) 'Issues of Power in Health and Welfare', in Walmsley et al. (1993).

Gould, N. (1996) 'Introduction: Social Work Education and the "Crisis of the Professions"', in Gould and Taylor (1996).

Gould, N. ve Taylor, I. (eds) (1996) *Reflective Learning for Social Work*, Alder-shot, Arena.

Griffiths, R. (1988) *Community Care: An Agenda for Action*, Londra, HMSO.

Griseri, P. (1998) *Managing Values: Ethical Change in Organisations*, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

Haimos, P. (1965) *The Faith of the Counsellors*, Londra, Constable.

Ham, C. ve Hill, R. (1993) *The Policy Process in the Modern Capitalist State*, 2nd edn, Londra, Harvester Wheatsheaf.

Hamer, M. (2006) *The Barefoot Helper: Mindfulness and Creativity in Social Work and the Helping Professions*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Hanvey, C. ve Philpot, T. (eds) (1994) *Practising Social Work*, Londra, Routledge.

Harris, A. (1996) 'Learning from Experience and Reflection in Social Work Education', in Gould and Taylor (1996).

Harris, R. ve Webb, D. (1987) *Welfare, Power and Juvenile Justice: The Social Control of Delinquent Youth*, Londra, Tavistock.

Harrison, R., Mann, G., Murphy, M., Taylor, A. ve Thompson, N. (2003) *Partnership Made Painless*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Healy, K. (2005) *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Heller, T., Reynolds, G., Gomm, R., Muston, R. ve Pattison, S. (eds) (1996) *Mental Health Matters: A Reader*, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

Heron, J. (2001) *Helping the Client: A Creative Practical Guide*, 5th edn, Londra, Sage.

Hochschild, A. R. (2003) *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, 2nd edn, Berkeley, CA, University of California Press.

Hopkins, G. (1999a) *The Write Stuff: A Guide to Effective Writing in Social Care and Related Fields*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Hopkins, G. (1999b) *Plain English for Social Services: A Guide to Better Communication*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Howarth, G. (2006) *Death and Dying: A Sociological Introduction*, Cambridge, Polity.

Howe, D. (2008) *The Emotionally Intelligent Social Worker*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Hugman, R. (2005) *New Approaches in Ethics for the Caring Professions*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Hugman, R. ve Smith, D. (eds) (1995) *Ethical Issues in Social Work*, Londra, Routledge.

Hulley, T. ve Clarke, J. (1991) 'Social Problems: Social Construction and Social Causation', in Loney et al. (1991).

Humphries, B. (ed.) (1996) *Critical Perspectives on Empowerment*, Birmingham, Venture Press.

Hunt, S. (2005) *The Life Course: A Sociological Introduction*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Jones, C. (1996) Anti-Intellectualism and the Peculiarities of British Social Work Education', in Parton (1996).

Jordan, B. (1979) *Helping in Social Work*, Londra, Routledge & Kegan Paul.

Jordan, B. (1990) *Social Work in an Unjust Society*, Londra, Harvester Wheat-sheaf.

Jordan, B. (2006) *Social Policy for the Twenty-First Century: New Perspectives, Big Issues*, Cambridge, Polity.

Jordan, B. (2007) *Social Work and Well-being*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Kant, I. (1785) 'Groundwork of the Metaphysics of Morals', in Paton (1948).

Kemshall, H. ve Littlechild, R. (eds) (2000) *User Involvement and Participation in Social Care: Research Informing Practice*, Londra, Jessica Kingsley.

Laborde, G. Z. (1998) *Influencing With Integrity: Management Skills for Communication and Negotiation*, 5th edn, Carmarthen, Crown House.

Lawson, A. (2008) *Disability and Equality Law in Britain: The Role of Reasonable Adjustment*, Oxford, Hart Publishing.

Leathard, A. (ed.) (2003) *Interprofessional Collaboration: From Policy to Practice in Health and Social Care*, Londra, Brunner-Routledge.

Lesnik, B. (ed.) (1997) *Change in Social Work*, Aldershot, Arena.

Lesnik, B. (ed.) (1998) *Countering Discrimination in Social Work*, Aldershot, Arena.

Levine, R. (2006) *The Power of Persuasion: How We're Bought and Sold*, Oxford, Oneworld.

Lindon, J. (2005) *Understanding Child Development Linking Theory and Practice*, Londra, Hodder & Stoughton.

Lipsitz, J. (1980) *Growing Up Forgotten*, Londra, Transaction Books.

Lister, R. (2003) *Citizenship: Feminist Perspectives*, 2nd edn, Basinsgstoke, Palgrave Macmillan.

Lister, R. (2004) *Poverty*, Cambridge, Polity.

Loney, M., Bocock, R., Clarke, J., Cochrane, A., Graham, P. ve Wilson, M. (1991) *The State or the Market: Politics and Welfare in Contemporary Britain*, 2nd edn, Londra, Sage.

Lymbery, M. ve Butler, S. (eds) (2004) *Social Work Ideals and Practice Realities*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Martin, J. (2007) *Safeguarding Adults*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

McDonald, C. (2006) *Challenging Social Work: The Institutional Context of Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Mills, C. W. (1959) *The Sociological Imagination*, New York, Oxford University Press.

Milner, J. ve O'Byrne, P. (2009) *Assessment in Social Work*, 3rd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Morrison, T. (2000) *Supervision in Social Care*, 2nd edn, Brighton, Pavilion.

Moss, B. (2005) *Religion and Spirituality*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Moss, B. (2007) *Values*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Moss, B. (2008) *Communication Skills for Health and Social Care*, Londra, Sage.

Mullaly, B. (2002) *Challenging Oppression: A Critical Social Work Approach*, Oxford, Oxford University Press.

Mullender, A. (1996) *Rethinking Domestic Violence: The Social Work and Probation Response*, Londra, Routledge.

Mullins, L. J. (2007) *Management and Organisational Behaviour*, 8th edn, Londra, Pitman.

Murphy, M. (2005) *Developing Collaborative Relationships in Interagency Child Protection Work*, 2nd edn, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Nash, M., Munford, R. ve O'Donoghue, K. (eds) (2005) *Social Work Theories in Action*, Londra, Jessica Kingsley.

Neuberger, J. (2005) *The Moral State We're In: A Manifesto for a 21st Century Society*, Londra, HarperCollins.

Nelson-Jones, R. (2005) *Introduction to Counselling Skills*, 2nd edn, Londra, Sage.

Newman, T., Moseley, A., Tierney, S. ve Ellis, A (2005) *Evidenced-Based Social Work: A Guide for the Perplexed*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

NISCC (2003) *Northern Ireland Framework Specification for the Degree in Social Work*, Belfast, Department of Health, Social Services and Public Safety.

Oliver, M. ve Sapey, B. (2006) *Social Work with Disabled People*, 3rd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Palmer, S. ve Cooper, C. L. (2005) *How to Deal with Stress*, Londra, Kogan Page.

Pantazis,C, Gordon, D. ve Levitas, R. (2006) *Poverty and Social Exclusion in Britain: The Millennium Survey*, Bristol, the Policy Press.

Parnell, C. (1995) 'The Daily Round', in Carter, Jeffs and Smith (1995).

Parsloe, P. (1996) 'Managing for Reflective Learning', in Gould and Taylor (1996).

Parton, N. (1985) *The Politics of Child Abuse*, Basingstoke, Macmillan -Palgrave Macmillan.

Parton, N. (ed.) (1996) *Social Theory, Social Change and Social Work*, Londra, Routledge.

Paton, H. J. (ed.) (1948) *The Moral Law*, Londra, Routledge. Payne, M. (2000) *Teamwork in Multiprofessional Care*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Payne, M. (2005a) *Modern Social Work Theory*, 3rd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Payne, M. (2005b) *The Origins of Social Work: Continuity and Change*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Payne, M. (2006) *What is Professional Social Work?*, 2nd edn, Bristol, the Policy Press.

Plant, R. (1970) *Social and Moral Theory in Casework*, Londra, Routledge & Kegan Paul.

Preston-Shoot, M. (1996) 'W(h)ither Social Work? Social Work, Social Policy and Law at an Interface: Confronting the Challenges and Realising the Potential in Work with People Needing Care or Services', *The Liverpool Law Review*, XVIII(1).

Preston-Shoot, M. (2007) *Effective Groupwork*, 2nd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Preston-Shoot, M. ve Agass, D. (1990) *Making Sense of Social Work: Psychodynamics, Systems and Practice*, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

QAA (2000) *Subject Benchmark Statements: Social Policy and Administration and Social Work:* http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/benchmark/honours/socialpolicy.asp.

Robinson, L. (2008) *Psychology for Social Workers: Black Perspectives*, 2nd edn, Londra, Routledge.

Rogers, C. (1961) *Client-Centred Therapy: Its Current Practice, Theory and Implications*, Londra, Constable.

Rungapadiachy, D. M. (2007) *Self-Awareness in Health Care: Engaging in Helping Relationships*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Saleebey, D. (1997) *The Strengths Perspective in Social Work Practice*, New York, Longman.

Schön, D. (1983) *The Reflective Practitioner*, Londra, Temple Smith.

Schön, D. (1987) *Educating the Reflective Practitioner*, San Francisco, CA, Jossey-Bass.

Schön, D. (1992) 'The Crisis of Professional Knowledge and the Pursuit of an Epistemology of Practice', *Journal of Interprofessional Care*, 6(1).

SCIE (2004) Position Paper 3: *Has Service User Involvement Made a Difference?*, Londra, Social Care Institute for Excellence - downloadable from www.scie.org.uk.

Shaping Our Lives National User Network (2003) *Shaping Our Lives: What People Think of the Social Care Services They Use*, York, Joseph Rowntree Foundation.

Shardlow, S. (ed.) (1989) *The Values of Change in Social Work*, Londra, Routledge.

Shardlow, S. (2002a) 'Values, Ethics and Social Work', in Adams, Dominelli and Payne (2002).

Shardlow, S. (2002b) *Social Work Values and Knowledge*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Shaw, I, Greene, J. C. ve Mark, M. (eds) (2006) *The Sage Handbook of Evaluation*, Londra, Sage.

Sheldon, B. ve Chilvers, R. (2002) *Evidence-Based Social Care: A Study of Prospects and Problems*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Skidmore, R. A., Thackeray, M. G. ve Farley, D. W. (1997) *Introduction to Social Work*, 7th edn, Boston, MA, Allyn & Bacon.

Smith, D. (ed.) (2004) *Social Work and Evidence-Based Practice*, Londra, Jessica Kingsley.

Smith, H. ve Smith, M. K. (2008) *The Art of Helping Others: Being Around, Being There, Being Wise*, Londra, Jessica Kingsley.

Squirrell, G. (1998) *Becoming an Effective Trainer*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Stephens, T. (1999) *Bullying and Sexual Harassment*, Londra, Chartered Institute of Personnel and Development.

Stephens, T. ve Hallas, J. (2006) *Bullying and Sexual Harassment*, Oxford, Chandos.

Stepney, P. ve Ford, D. (eds) (2000) *Social Work Models, Methods and Theories*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Sullivan, H. ve Skelcher, C. (2002) *Working Across Boundaries: Collaboration in Social Services*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Sutherland, V.J. and Cooper, C.L. (2000) *Strategic Stress Management: An Organizational Response*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Taylor, D. (1996a) 'Citizenship and Social Power', in Taylor (1996b).

Taylor, D. (ed.) (1996b) *Critical Social Policy: A Reader*, Londra, Sage.

Thomas, N. (2000) *Children, Family and the State: Decision Making and Child Protection*, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

Thompson, N. (1992a) *Existentialism and Social Work*, Aldershot, Avebury.

Thompson, N. (1992b) *Child Abuse: The Existential Dimension*, Norwich, University of East Anglia Social Work Monographs.

Thompson, N. (1995a) *Age and Dignity: Working with Older People*, Aldershot, Arena.

Thompson, N. (1995b) 'Men and Anti-Sexism', *British Journal of Social Work*, 25(4).

Thompson, N. (1998a) 'Beyond Orthodoxy', *Care: The Journal of Practice and Development*, 7(1).

Thompson, N. (1998b) 'Towards a Theory of Emancipatory Practice', in Lesnik (1998).

Thompson, N. (1999) *Stress Matters*, Birmingham, Pepar.

Thompson, N. (2000a) 'Existentialist Practice', in Stepney and Ford (2000).

Thompson, N. (2000b) *Theory and Practice in Human Services*, 2nd edn, Buckingham, Open University Press.

Thompson, N. (2000c) *Tackling Bullying and Harassment*, Birmingham, Pepar Publications.

Thompson, N. (2002a) *Building the Future: Social Work with Children, Young People and Their Families*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Thompson, N. (ed.) (2002b) *Loss and Grief: A Guide for Human Services Practitioners*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N. (2003a) *Promoting Equality: Challenging Discrimination and Oppression*, 2nd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N. (2003b) *Communication and Language: A Handbook of Theory and Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan

Thompson, N. (2004) *Group Care with Children and Young People*, 2nd edn, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Thompson, N. (2006a) *Anti-Discriminatory Practice*, 4th edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N. (2006b) *Promoting Workplace Learning*, Bristol, the Policy Press.

Thompson, N. (2007) *Power and Empowerment*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Thompson, N. (2009a) *Practising Social Work: Meeting the Professional Challenge*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N. (2009b) *People Skills*, 3rd edn, Basingstoke, Palgrave Macmillan. Thompson, N. (2010) *Theorizing Social Work Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N. ve Bates, J. (1996) *Learning from Other Disciplines: Lessons from Nurse Education and Management Theory*, Norwich, University of East Anglia Social Work Monographs.

Thompson, N. ve Bates, J. (1998) 'Avoiding Dangerous Practice', *Care: The Journal of Practice and Development*, 6(4).

Thompson, N. ve Bates, J. (eds) (2009) *Promoting Workplace Well-being*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N. ve Thompson, S (2005) *Community Care*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Thompson, N. ve Thompson, S. (2008b) *The Social Work Companion*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Thompson, N., Murphy, M. ve Stradling, S. (1996) *Meeting the Stress Challenge*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Thompson, N., Osada, M. ve Anderson, B. (1994b) *Practice Teaching in Social Work*, 2nd edn, Birmingham, Pepar.

Thompson, S. (2005) *Age Discrimination*, Lyme Regis, Russell House Publishing.

Thompson, S. ve Thompson, N. (2008a) *The Critically Reflective Practitioner*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Trevithick, P. (2005) *Social Work Skills: A Practice Handbook*, Maidenhead, Open University Press.

Ungerson, C. ve Kember, M. (eds) (1997) *Women and Social Policy: A Reader*, 2nd edn, Basingstoke, Macmillan - now Palgrave Macmillan.

Walmsley, J., Reynolds, J., Shakespeare, P. ve Woolfe, R. (eds) (1993) *Health and Welfare Practice: Reflecting on Roles and Relationships*, Londra, Sage.

Watson, D. ve West, J. (2006) *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Webb, D. (1996) 'Regulation for Radicals: The State, CCETSW and the Academy', in Parton (1996).

Webb, S. (2006) *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Weinstein, J., Whittington, C. ve Leiba, T. (eds) (2003) *Collaboration in Social Work Practice*, Londra, Jessica Kingsley.

Wheal, A. (2004) *Adolescence: Positive Approaches for Working with Young People*, 2nd edn, Lyme Regis, Russell House Publishing.

White, R., Carr, P. ve Lowe, N. (2008) *A Guide to the Children Act 1989*, 4th edn, Londra, Butterworths.

White, S., Fook, J. ve Gardner, F. (eds) (2006) *Critical Reflection in Health and Social Care*, Maidenhead, Open University Press.

Williams, F. (1989) *Social Policy: A Critical Introduction*, Cambridge, Polity.

Wise, S. (1995) 'Feminist Ethics in Practice', in Hugman and Smith (1995).

# DİZİN


Ahmad ve Atkin, 81, 227
Alcock, P., 57, 67, 81
Alçakgönüllülük, 145
Aldridge, M., 27, 242
Ayrımcılık, 28, 32, 41, 42, 44, 49–50, 50, 67, 73, 86, 92, 93, 102, 112, 113, 132, 141, 168, 170, 172, 176, 177, 182, 184, 190, 191, 194, 198–201, 208, 223, 225–28, 229, 248
Bakım ve kontrol, 22–24, 30
Bakım yönetimi, 104, 137–38
Balloch, McLean ve Fisher, 228
Banks, S., 154, 181
Barry ve Hallett, 182
Bates, J., 11, 128, 188, 206, 211
Beckett ve Maynard, 181
Bee ve Boyd, 115
Benliğin kullanımı, 128
Biestek, F., 156, 157, 158, 160, 161, 163, 164, 165, 168, 169, 182
Bilgi karşıtlığı, 242
Bilişsel davranışsal yaklaşım (yöntem), 101, 104
Bireyselleştirme, 156–58, 171
Birlikte çalışma, 97, 118, 119, 138, 147–48, 152, 173–74, 182, 191–94, 201, 208, 211, 226, 247
Bono, E. de, 152
Bowler, I., 228
Braye ve Preston-Shoot, 77, 81
Brewer ve Lait, 210
Brown, H.C., 191
Cinsiyetçilik, 47
Clarke, J., 24, 60
Cockroft ve Cockroft, 152
Corvette, B.A.B., 152
Coulshed ve Orme, 51
Cranwell-Ward ve Abbey, 242
Croft ve Beresford, 193
Çocuk istismarı/Çocuk koruma, 20, 25, 26, 27, 41, 47, 52, 70, 71, 74, 81, 86, 138, 148–49, 162, 164, 194, 219–20, 222, 231, 236
Çocuk yasası, 62–63, 64, 77
Dalrymple ve Burke, 80, 216
Danışmanlık, 38, 104, 206
Davies, M., 43
Değerler, 10, 14, 16, 28, 29, 30, 32–33, 33, 34, 40, 42, 43, 45, 49, 60, 75, 78–79, 88, 106–7, 107, 123, 138, 145, 154–56, 157, 160, 165, 166, 169–70, 172, 175, 180–82, 194, 201, 205, 206, 223, 226–27, 237, 240, 241, 246
Denetimli serbestlik, 22
Dirençlilik, 146–47
Doel ve Sawdon, 115
Doel, M., 115
Douglass, M., 242
Downie ve Telfer, 165
Doyle, B., 81
Duygusal emek, 228–29
Duygusal zeka, 112, 116
Düşünümsel uygulama, 109–11, 115, 116, 140–41, 142, 185, 191, 196, 201–4, 205–6, 209, 211, 212, 215, 228, 230, 239

Düşünümsel Uygulama, 151
Egan, G., 211, 213, 214
Erikson, E., 100, 115
Etkileme becerileri, 148–49, 152
Ferguson, I., 238, 242
Fook, J., 24, 51, 116, 177, 182, 211
Forster, M., 242
Franklin, B., 242
Freud, S., 100
Friedlander, W.A., 38
George ve Wilding, 40
Giddens, A., 115
Glasby ve Dickinson, 211
Gomm, R., 176
Gould, N., 202, 211
Görev odaklı uygulama, 103, 104
Griffiths, R., 61
Griseri, P., 180
Güç, 36, 43, 49, 57, 60, 91, 94, 95, 96, 128, 140, 147, 162, 170, 172, 213, 248
Güçlendirme, 24, 29, 52, 91, 101–2, 121, 126, 147, 161, 176–77, 178–79, 190, 192, 201, 227, 239
Ham ve Hill, 57
Hamer, M., 131, 152
Harris, A., 33, 217, 233
Healy, K., 51
Heron, J., 105
Hopkins, J., 152
Howarth, G., 115
Howe, D., 112, 116, 133, 158
Hugman, R., 181
Humphries, B., 177
Hunt, S., 115
Hümanist/insancıl psikoloji, 100–101
Irkçılık, 25, 47, 164, 176, 225
Irkçılık karşıtı, 227
İdeoloji, 91, 92, 155, 200
İletişimsel duyarlılık, 128
İnsan Hakları Yasası, 59
İşletmecilik, 59, 238, 248–49
Jones, C., 215, 242
Jordan, B., 33, 81, 169, 242
Kanıta dayalı uygulama, 203, 211
Kant, I., 165
Kemshall ve Littlechild, 211
Koşulsuz olumlu saygı, 168–69
Krize müdahale, 103–4, 105
Lawson, A., 81
Liderlik, 96
Lindon, J., 115
Lipsitz, J., 85
Lister, R., 81, 175, 182
McDonald, C., 242
Mills, C.W., 24
Milner ve O'Byrne, 152, 211
Morrison, T., 30, 169, 205, 211
Moss, B., 11, 87, 116, 152, 181
Mullins, L.J., 115
Multidisipliner işbirliği, 31, 70, 71, 74, 118, 122, 136, 138, 146, 150, 165, 174, 186, 192, 194, 218, 221, 224
Müracaatçının kendi kaderini tayini, 162–64, 223, 238
Nelson-Jones, R., 115
Neuberger, J., 181
NHS (Ulusal Sağlık Hizmeti) ve Toplum Bakım Yasası, 61, 70
Otantiklik, 178–79
Ön değerlendirme, 36, 37, 97, 120–21, 131, 143, 147, 152, 175, 196–98, 199, 208, 211
Örgüt kültürü, 75–76, 95, 123, 185
Özgürleştirici uygulma, 52, 101, 102, 141, 154, 198–201, 208
Parnell, C., 189
Parsloe, P., 237, 238
Parton, N., 27, 51, 238
Paton, H.J., 165
Payne, M., 36, 51, 116, 196, 242
Plant, R., 169
Politik doğruluk, 200–201, 225–28
Preston-Shoot, M., 28, 115, 155, 201, 226, 231, 237
Psikodinamik, 100, 105, 158
Psikoloji, 16, 29, 100–101, 108, 170
Psikososyal vaka çalışması, 100

Radikal sosyal hizmet, 42, 101–2, 101–2, 170
Rogers, C., 166, 167
Rungapadiachy, D.M., 152
Shardlow, S., 156, 165, 180, 181
Shaw, L., 115, 196
Sheldon ve Chilvers, 211
Sistem kuramı, 101
Sistematik uygulama, 96–97, 98–99, 108, 195–97, 208, 211
Smith ve Smith, 51
Sosyal adalet, 10, 11, 28–30, 35, 42, 44, 141, 170, 173, 200, 226, 241
Sosyal Hizmet İçin Ulusal Mesleki Standartlar, 16, 34, 117, 118, 123
Sosyoloji, 16, 90, 101, 108, 115, 170
Sözleşmeye dayalı çalışma, 103
Stephens ve Hallas, 242
Stepney ve Ford, 51, 116
Süpervizyon, 13, 30, 78, 96, 99, 111, 120, 123, 129, 130, 134, 141, 151, 152, 169, 204–7, 209, 211, 218, 222, 232, 236
Taylor, D., 175, 211
Thomas, N., 79, 242
Thompson ve Bates, 184
Thompson ve Thompson, 14, 15, 51, 81, 116, 152, 181, 196, 211
Thompson, Murphy ve Stradling, 228, 242
Toplum bakımı, 39, 57–58, 72, 75, 76–77, 81, 137–38, 198, 236–37
Trevithick, P., 152
Ungerson ve Kember, 81
Uyum, 40, 41–42, 48, 86, 94, 127, 129, 155, 157, 160, 165, 167, 200
Watson ve West, 152
Webb, D., 33, 45, 187, 233
Wheal, A., 115
Williams, F., 81
Yardım etme sürecinin karanlıkta kalan kısmı, 213–14
Yasal görevler, 23, 30, 37, 237
Yaşlı istismarı, 26, 80
Yaşlılara yönelik ayrımcılık, 182
Yenilgiyi kabul etme, 189, 208
Yoksulluk, 24, 43, 47, 58, 67–68, 81, 89, 92, 101, 164, 173, 176
Yukardan bakış, kuşbakışı, helikopter bakışı, 97, 138
Yurttaşlık, 174–76
Zihinsel ve ruhsal sağlık, 20, 21, 22, 23, 67, 69, 71, 72, 81, 89, 104, 116, 138, 192, 236–37

Sosyal hizmet zorlu, ama aynı zamanda alanda harcanan çabaların karşılığını fazlasıyla veren bir disiplindir. Farklı insan profilleriyle ve değişik durumlarla uğraşmayı, sorunlara çözüm getirirken bilgi ve beceriyle hareket etmeyi, bu arada da mesleki değerlere tam bir bağlılık içinde davranmayı gerektirir. Sosyal hizmet alanındaki en saygın yazarlardan biri tarafından kaleme alınmış olan bu eser, başarılı bir sosyal hizmet uzmanı olmanın ne demeye geldiğine ilişkin olarak kapsamlı bilgiler sunan, ufuk açıcı bir giriş kitabıdır.

Çok sayıda güncelleme içeren kitabın bu yeni baskısı, çağdaş toplum, mevzuat ve sosyal politikalar bağlamında sosyal hizmet disiplinindeki son gelişmelere odaklanmakta, bu niteliğiyle de bu alanda kariyer yapmayı seçen öğrencilere ve sosyal hizmetin toplum içerisinde oynadığı rolü daha iyi anlamak isteyen tüm okurlara mükemmel bir başvuru kaynağı sunmaktadır.




dipnot yayınları
Selanik Caddesi 82/24 Kızılay - Ankara
Tel: (0 312) 419 29 32 • Faks: (0 312) 419 25 32
dipnotkitabevi@yahoo.com • www.dipnotkitap.com

