



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 10 Sayı: 48 Volume: 10 Issue: 48

Şubat 2017 February 2017

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

SOSYAL HİZMET UZMANININ MESLEĞİ İLE BÜTÜNLEŞMESİ

INTEGRATING SOCIAL WORKER WITH THE PROFESSION

Bekir GÜZEL*
Ozan SELÇİK**

Öz

Sosyal hizmet kavramı günümüzdeki anlamıyla 19. Yüzyılın sonları ile 20. Yüzyılın başlarında ortaya çıkan, zamanla bilimsel boyut kazanan akademik bir disiplin ve meslektir. Sosyal hizmetin meslek olarak kabul edilmesinde I. Dünya Savaşı'nın etkisi büyüktür. Savaşın sonraki süreçte başta Amerika ve İngiltere olmak üzere pek çok ülkede sosyal hizmet eğitimi veren okullar açılmıştır. Böylece sosyal hizmet uzmanı (social worker) meslek elemanı kavramı da ortaya çıkmıştır. Sosyal hizmet mesleği kadar meslek elemanını zorlayan çok az meslek vardır; yine sosyal hizmet mesleği kadar meslek elemanını hayatın her anında gururlandıran ve mutlu eden de çok az meslek vardır. Bazı meslek uzmanları tarafından sosyal hizmet mesleği bir "sanat"; meslek elemanı da bir "sanatçı" olarak tanımlanmaktadır. Nasıl ki bir sanatçı ilgilendiği alan ile sürekli uğraşır, onu farklı şekillerde ve farklı açılardan ele alır; işte sosyal hizmet uzmanı da ilgi alanı olan insanla ve toplumla sürekli olarak uğraşır, onları farklı açılardan farklı şekillerde ele alır. Bu çalışmada temel olarak sosyal hizmet uzmanının mesleği ile bütünleşmesi ele alınacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Uzmanı, Meslek, Meslek Elemanı, Toplum.

Abstract

The concept of social work is an academic discipline and profession which had been valued scientifically in time and gained today's definition in the late 19th century and early 20th century. The influence of the Great War is big on social work. In the post-war period, schools of social work were opened many countries, notably in the USA and England. Thus, the term social worker was emerged. There are a few professions as challenging as social work; however there are a few professions which can make a member of profession as proud and delighted as social work. Some scholars define the profession of social work as an art, and social worker as an artist. A social worker works on people and society by handling them from various perspectives just as an artist works hard on his/her art constantly with different perspectives. So, the focus of this study is on merging person with profession.

Keywords: Social Work, Social Worker, Profession, Member of Profession, Society.

1. Giriş

Yaşadığımız dünyayı bir sistem olarak algıyorsak, bu sistemin en önemli özelliği sürekli bir değişim içinde olmasıdır. Günümüzde sürekli yaşanan değişimler, beraberinde yeni ihtiyaçların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. 20. Yüzyılda oldukça popüler olan ve günümüzde de popülerliğini koruyan "sosyal hizmet" (social work) kavramı da değişen sistemin ihtiyaçları neticesinde ortaya çıkmış bir akademik disiplin ve meslektir. Sosyal hizmet kavramının ilk ortaya çıkışı, 19. yüzyılın sonlarına rastlamaktadır. Özellikle Amerikan Bağımsızlık Savaşı ve Fransız Devrimi sonucunda ortaya çıkan eşitlik, demokrasi ve insan hakları gibi düşüncelerin Sanayi Devrimi sonrasında oluşan kapitalist sistemle çatışması sonucunda oluşan yaraları sarmak için mahiyet itibarıyla yeni bir sisteme ihtiyaç duyulmuştur. Bu ihtiyacı karşılamak üzere ilk olarak hayırseverlik faaliyetleri kapsamında bir sosyal hizmet kavramı ortaya çıkmıştır. Artan'a (2012: 20) göre sosyal hizmetin ortaya çıkışı 19. Yüzyılda İngiltere'de ve ABD'de yoksul göçmen ailelere yapılan gönüllü ev ziyaretlerine dayalı sosyal yardımlarla başlamıştır. Kongar'a (1972: 4) göre ise sosyal hizmet temelde kapitalizmin etkisiyle ortaya çıkan sosyal sorunların çözülmesi amacıyla ortaya çıkmıştır. Gönüllüler tarafından yapılan bu ev ziyaretleri ile başlayan süreç, sosyal hizmet standartlarının belirlenmesi ve formüle edilmesi gerekliliğini de beraberinde getirmiştir. Söz konusu bu ülkelerde sosyal hizmet zamanla herhangi bir yöntemi, ilkesi ve sürekliliği olmayan hayırseverlik faaliyetlerinden profesyonel bir meslek dalına doğru dönüşmeye başlamıştır. Özellikle 1890'lı yıllarda ABD'de yaşanan ekonomik kriz, sosyal hizmet mesleği için oldukça önemlidir. Bu dönemde yaşanan gelişmeler mesleğe bilimsel bir boyut da kazandırmıştır.

Sosyal hizmet ile ilgili başta Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) olmak üzere pek çok kurum, kuruluş ve kişi tarafından yapılmış tanımlar bulunmaktadır. Neil Thompson'a (2013: 35) göre bu tanımlar aslında tanımı yapan kesimlerin sosyal hizmeti tam olara nasıl görmek istedikleri ile ilgidir ve bu isteklere göre de şekillenmektedir. Bu tanımlar her ne kadar farklı kesimler tarafından yapılmış olsalar da temel noktada ortak ifadelerin yer aldığı görülmektedir. "İnsanların sosyal işlevselliklerini yerine

* Arş. Gör., Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü

** Uzm., Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu

getirebilmeleri”, “sosyal hayata dâhil edilmeleri”, “iyilik hallerinin geliştirilmesi”, “biyolojik ve fiziksel sağlıklarının iyileştirilmesi”, “sosyal adaletin ve insan haklarının sağlanması/korunması” veya “bireylerin kendilerine yetebilecek duruma getirilmesi” gibi ifadeler neredeyse tüm sosyal hizmet tanımlarında yer almaktadır. Sosyal hizmet ile ilgili en kısa tanımlardan birini yapan da yine Thompson olmuştur. Ona göre sosyal hizmet, tam olarak “*sosyal hizmet uzmanları ne yapıyorsa odur*” (Thompson, 2013: 36). Bu tanım sosyal hizmetin meslek elemanı merkezli bir alan olduğunu ortaya koyması açısından oldukça önemlidir! Peki, sosyal hizmet uzmanı kimdir? Bu soruya, Thompson’un sosyal hizmet tanımından yola çıkarak cevap vermek yeterli midir ya da mümkün müdür? Aslında sosyal hizmet uzmanı olmak bir tanıma sığmayacak kadar çok karmaşık, kapsamlı ve önemli bir tercih, iş ve hatta uğraştır. Bu çalışmamızın ilerleyen bölümleri bu düşünceden hareketle şekillenecektir.

Sosyal hizmet uzmanlığının bir meslek olarak kabul edilmesi ve istihdamının sağlanması, sosyal hizmet kavramının meslek olarak ortaya çıkmasıyla aynı döneme denk gelmektedir. Sosyal hizmetin bir meslek olarak ortaya çıkmasına yol açan en önemli gelişmelerden biri 1904 yılında *New York School of Philanthropy*’in bir yıllık sosyal hizmet eğitimi vermeye başlamasıdır (Artan, 2012: 21). Daha sonraki süreçte ABD’de üniversiteler de sosyal hizmet eğitimi vermeye başlamışlardır. Bu eğitimi alanlar da “sosyal hizmet uzmanı” (social worker) olarak adlandırılmışlardır. ABD’de sosyal hizmet eğitimi alan kişiler, I. Dünya Savaşı sırasında ve sonrasında ruh sağlığı bozulan askerlere destek sağlamaları amacıyla orduda istihdam edilmeye başlanmıştır. Böylece sosyal hizmet uzmanlığının meslek olarak kabulü ve istihdamının sağlanması gerçekleşmiştir. Sosyal hizmet uzmanlığı yapan kişiler üzerinde yapılan çalışmalar ve alanyazın, bu mesleği seçecek kişilerde bazı temel özelliklerin bulunması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının her şeyden önce işlerini severek yapacak ve kendilerini insanların refahına adayacak kişiler olmaları gerekmektedir. Bu kişiler insanlar arasında herhangi bir ayırım yapmaksızın insan değeri, onuru ve haysiyetine karşı saygılı davranmalıdırlar (Yolcuoğlu, 2014a: 160). Sosyal hizmet uzmanları birey ve toplum sorunlarına karşı duyarlı, “bilgi, değer ve beceri” temelinde çok yönlü bir kültür anlayışına ve kültürel yetkinliğe sahip olmalıdırlar. Sosyal hizmet mesleğinin doğası gereği, bu işi yapacak kişilerin insanları oldukları gibi kabul eden, peşin hükümlü olmayan, farklılıkların farkında olan ve buna saygı duyan; sıcak, samimi, dışa dönük, pratik, sorun çözmeye odaklı, iyimser, güler yüzlü, hoşgörülü; stresle başa çıkma kapasitesi yüksek, enerjik ve pozitif olma gibi pek çok özelliğe sahip olması beklenmektedir. Meslek elemanı olamaya aday kişilerde olması beklenen bu özelliklerden anlaşılacağı üzere, sosyal hizmeti bir meslek ya da kariyer olarak seçmek çok ciddi bir meseledir. Dolayısıyla bir kişinin bu seçimi yapmadan önce dikkatli bir araştırma ve inceleme süreci geçirmesi hem sosyal hizmet mesleği hem de kendi kariyeri için oldukça önemlidir.

2.Sosyal Hizmeti Kariyer Olarak Seçmek

Nietzsche’ye göre hayat “*sonsuz tekrar edilen bir hiçliktir!*”. Oysa insanlar için gerçek hayatta sonsuz tekrar diye bir şey söz konusu değildir! Hayat, insana yaşaması için verilen ve tekrarı mümkün olmayan yaşamsal bir süreçtir. Bu yüzden insanların seçimleri, sadece bir kere ele geçen hayatın, iyi ve anlamlı bir şekilde yaşanması için çok önemlidir. Sheafor ve Horejsi’ye (2002: 18) göre de bir sosyal hizmet uzmanı için mesleğini seçmesi hayatında bir kere yaşayabileceği bir deneyimdir. Bu yüzden sosyal hizmet mesleğini seçecek olan kişinin tercihini, mesleğin kendisine iyi bir yol arkadaşı olacağına inanarak yapması gerekmektedir. Sosyal hizmeti bir meslek olarak seçerken doğru bir tercih yapabilmek için kişinin öncelikle kendi içindeki bazı sorulara makul cevaplar vermesi beklenmektedir. Örneğin sosyal hizmeti, meslek olarak seçmeye karar verecek bir kişinin ilk olarak, sosyal hizmet uzmanı olmasının hayatını sürdürmek için anlamlı ve değerli bir yol olup olmadığı sorusuna cevap bulması gerekmektedir. Bunun yanı sıra, kişinin “sosyal hizmet mesleğini uygularken sahip olduğum kişisel özelliklerimi, becerilerimi ve yeteneklerimi de kullanabilecek miyim?”, “sosyal hizmet uzmanı olmamın kendi fiziksel ve zihinsel sağlığım, entelektüel gelişimim, dini inançlarım ve uygulamalarım ile ekonomik durumuma etkisi ne olacak?”, “sosyal hizmet mesleğini kariyer olarak seçmemin ailemin ve arkadaşlarımla üzerindeki etkisi ne olacak?” vb. sorulara da makul cevaplar vermesi beklenmektedir (Sheafor&Horejsi, 2002: 18).

Bu sorulara kendince makul ve mantıklı cevaplar veren ve sosyal hizmet uzmanı olmaya karar veren kişinin alacağı sosyal hizmet eğitimi de çok önemlidir. Türkiye’de yapılan bir araştırmaya göre, sosyal hizmet uzmanlarının sadece %37,1’i lisans düzeyinde aldıkları sosyal hizmet eğitimini yeterli görmektedir (Karataş, Demiröz ve İçağasıoğlu Çoban, 2002: 74; aktaran Yolcuoğlu, 2012: 173). Hacettepe Üniversitesi’nde yapılan bir diğer araştırmaya göre sosyal hizmet lisans eğitimi alan öğrenciler, eğitimlerini genel olarak yeterli görmektedirler; ancak buna ek olarak kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyecek daha fazla bilimsel etkinliğe ihtiyaç duyduklarını da ifade etmektedirler. Benzer bir çalışmada ise lisans eğitimini tamamlamış sosyal hizmet uzmanlarının neredeyse tamamının mezuniyet sonrası hizmet içi eğitime ve süpervizyona ihtiyaç duydukları ortaya çıkmıştır (Özbesler ve İçağasıoğlu Çoban, 2010: 74; aktaran Yolcuoğlu, 2012: 173). Sosyal hizmet mesleğinde eğitimin önemi, sosyal hizmet alanının multidisipliner bir

alan olmasıyla yakından ilgilidir. Bu yüzden sosyal hizmeti meslek ve kariyer olarak seçmeye karar veren bir kişi, lisans eğitimi sırasında hemen hemen tüm sosyal bilim alanlarında bilgi sahibi olmaya özen göstermelidir. Sosyal hizmet mesleği kapsamı gereği başta sosyoloji ve psikoloji olmak üzere antropoloji, hukuk, iktisat, işletme, tıp, eğitim, politika, kamu yönetimi gibi pek çok alanla iletişim ve etkileşim halindedir. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanından burada belirtilen alanlar hakkında bilgi sahibi olması beklenmektedir. Yolcuoğlu'nun (2014a: 169-170) da ifade ettiği üzere sosyal hizmet uzmanı bir psikolog değildir; ancak bireylerin psiko-sosyolojik sorunları hakkında bilgi sahibidir, bir hukukçu değildir; ancak yasalar hakkında bilgi sahibidir, bir ekonomist değildir; ancak yoksulluk, ev ekonomisi ve gelir dağılımı gibi konular hakkında bilgi sahibidir, bir sağlık personeli değildir; ancak insan gelişimi ve halk sağlığı hakkında bilgi sahibidir, bir sosyolog değildir; ancak toplumsal sorunlar ve çözüm yolları hakkında bilgi sahibidir. Kısacası, bir sosyal hizmet uzmanı için belki de asıl mesele, sosyal hizmeti kariyer olarak seçmek değildir; hayatını sosyal hizmete adamaktır! Thompson'ın (2013: 30) da belirttiği üzere, *"sosyal hizmet de diğer disiplinler ya da meslekler gibi, kitlelerin ya da en azından bu kitleler içerisindeki belirli grupların iyiliği ve sağlığıyla ilgilenir [...] dolayısıyla sosyal hizmet disiplininin diğer çalışanlarla birçok ortak noktası olması şaşırtıcı değildir."*

Sheafor ve Horejsi (2002: 20) sosyal hizmeti meslek olarak seçecek kişilere bazı tavsiyelerde bulunmaktadır. Öncelikle bu işe girenlerin kariyerleri boyunca 5-10 defa işlerini değiştirmeye hazırlıklı olmaları gerektiğini ifade etmektedirler. Bunun en önemli sebebi, mezuniyet sonrasında meslek uygulamalarının okulda öğretilenlerden çok farklı olmasıdır; çünkü kamusal alanda işler genellikle teorikte olduğu gibi sistemli olmamaktadır. Meslek uygulamasında genellikle bir uzman için iki seçenek ortaya çıkmaktadır: inisiyatif almak ya da sisteme uymak! Her iki durum da bir uzmanın zaman zaman işini değiştirmesine yol açabilmektedir. Ayrıca sosyal hizmet, kesinlikle çok kazandıran bir meslek olmamıştır ve olmayacaktır! Uzmanlar zamanla daha az iş yaparak daha çok para kazanma ve daha iyi bir hayat yaşama ihtiyacı hissedebilirler. Böyle bir istek ve uygulama için sosyal hizmet mesleği kesinlikle uygun bir meslek değildir. Dolayısıyla sosyal hizmeti meslek olarak seçecek kişiler bu durumu iyice gözden geçirmelidir. Uzmanlar mesleğe başladıktan sonra kısa zamanda tükenmişlik yaşamak istemiyorlarsa kendilerine, meslek içinde sınırlı kalmak şartıyla, bir kurum ya da kuruluşta müdür/müdür yardımcısı olmak gibi bazı yükselme hedefleri koymalıdır. Bunun yanı sıra, sürekli çalışabileceği çalışma grupları ve uzmanlık alanları da belirlemelidirler. Bu şekilde planlı bir kariyer başlangıcı, hem kişiyi hem mesleği hem de toplumu daha iyi bir geleceğe taşımaya adaydır.

3.Sosyal Hizmet Mesleğinin Uzmanların Özel Yaşamlarına Etkisi

Her profesyonelin iş hayatı dışında mutlaka bir özel hayatı vardır. Hemen her mesleğin de meslek elemanının özel hayatına az ya da çok etkisi vardır. Herkes gibi sosyal hizmet uzmanları da özel hayatlarında bir annedir, babadır, evlattır, kardeştir, eştir; kısacası sosyal hayatın içinde yaşayan ve sistemin parçası olan bireylerdir. Sosyal hizmet uzmanları meslekleri gereği hayatın her alanından çeşitli insanlarla karşılaşmaktadırlar. Bu kişiler kimi zaman psikolojik, kimi zaman fizyolojik, kimi zaman da sosyolojik açılardan hasarlı kişilerdir. Bu kişiler arasından sıklıkla çeşitli zorluklarla yüzleşmek zorunda kalmış ve bu zorlukların üstesinden gelmeyi başarmış kişiler de bulunmaktadır. Bu durum, uzmanlar için farklı duyguları bir arada yaşamaları demektir. Bir yanda acıma, üzüntü, keder ve stres; öte yanda hayranlık, sevinç, gurur ve mutluluk duyguları hâkimdir. Sosyal hizmet uzmanının, aynı gün içinde karşılaşabileceği bu duygu dalgalanmalarına karşı hazırlıklı olması gerekmektedir. Yukarıda ifade ettiğimiz çeşitli duyguların ister istemez sosyal hizmet uzmanının yaşamını etkileme ihtimali söz konusudur; ancak uzmanın bu durumla başa çıkabilecek kapasitesinin olması beklenmektedir.

Öte yandan sosyal hizmet uzmanlarının da tıpkı diğer pek çok kişi gibi bireysel ve ailesel sorunları da olabilmektedir. Bu çok normaldir! Sheafor ve Horejsi'ye (2002: 28) göre kişinin bireysel ve ailesel problemlerinin iş hayatını ve iş performansını etkilemesinden kaçınması zordur. Buna karşın iş ile ilgili konuların kişinin bireysel yaşamından ve ailesel ilişkilerinden uzak tutulması da oldukça zordur. Ancak tüm bu karmaşıklığa rağmen sosyal hizmet uzmanı, iş hayatı ile özel hayatı arasında sağlıklı ve mantıklı bir ayırım yapabilmelidir. Bu durum mesleğin gerekliliklerindedir. Bazen çok ciddi sorunlar, uzmanların endişelenmelerine, korkmalarına ya da çekinmelerine yol açarak onları bazı konularda hassaslaştırabilir. Sürekli tecrübe ettikleri ve maruz kaldıkları bazı durumlar da uzmanların bazı konularda duygusuzlaşmalarına yol açabilir. Örneğin bir uzmanın çalışma yeri olan bir ıslahhanede sürekli olarak cezaya, şiddete, istismara, tehdide ve tecavüze maruz kalan bireylerle çalışması, zamanla bu uzmanın söz konusu durumlara karşı hissizleşmesine ve duygusuzlaşmasına yol açabilir. Eğer bu durum uzmanın neyin normal olduğu, neyin normal olmadığı konularını ayırt edememesi noktasına ulaşırsa tehlikelidir! Uzman bu durumu, aile içine ve sosyal çevresine taşırsa ilişkileri bozulabilir. Sosyal hizmet uzmanının bu konuda çok hassas ve dikkatli olması gerekmektedir. Bu gibi durumlarda sosyal hizmet uzmanları meslektaşlarına danışmaktan ya da süpervizyonluk almaktan çekinmemelidirler; çünkü bu seçenekler hem kendileri hem aileleri hem de diğer arkadaşları ile olan ilişkileri için daha sağlıklı ve güvenlidir.

4.Sosyal Hizmet Uzmanının Karşılaştığı Zorluklarla Başa Çıkabilme Yolları

Sosyal hizmet uzmanları hemen her gün şiddet, adaletsizlik, düzensizlik, korumasızlık, acizlik, kimsesizlik, adaletsizlik, ayrımcılık vb. konulardan zarar görmüş insanlarla karşılaşmaktadırlar. Meslekleri gereği yaptıkları ziyaretlerde yiyecek, sağlık ve barınma gibi temel haklardan mahrum olan insanlarla görüşme yapmak durumundadırlar. Bu insanların ihtiyaçlarının karşılanmasında öncelikli sorumluluk sahibi olan meslek elemanları genellikle sosyal hizmet uzmanları olmaktadır. Bu ihtiyaç sahibi kişilere yapılacak olan yardımların başlangıç noktasında kendilerinin bulunduğunu bilmek uzmanların stresli bir hayat yaşamalarını tetiklemektedir. Ayrıca bir uzmanın zor durumda olan bu insanlarla çeşitli düzeylerde müdahaleler gerçekleştirdikten sonra, müracaatçılarının hayatlarını geride bırakıp kendi hayatına dönebilmesi hiç de kolay değildir. Örneğin müracaatçısının gidecek bir evinin olmaması veya hiçbir şey yemeden geceyi geçirecek olması ihtimali, sosyal hizmet uzmanının evine gidip rahat yemek yemesini ve rahat bir şekilde uyumasını engelleyebilmektedir. Uzmanların bu olumsuz etkilerden kurtulabilmeleri için sağlam bir ruh sağlığına sahip olmaları gerekmektedir.

Öte yandan, sosyal hizmet mesleği zaten doğası gereği dikkat gerektiren, hassas, karmaşık ve zor bir meslektir. Uzmanın mesleğin gerekliliğini yerine getirirken diğer pek çok meslekten farklı olarak ekstra dikkat ve özen göstermesi gerekmektedir. Bir uzman, sosyal hizmet mesleğini özellikle insan hakları, sosyal adalet, eşitlik ve demokrasi temelinde yerine getirmeye büyük özen göstermelidir. Çünkü bu meslek ekonomik ve siyasi amaçlar doğrultusunda kullanılmaya, kısacası "kirli işlere" alet edilmeye oldukça müsait bir meslektir. Bu yüzden uzman hiç beklemediği bir anda toplumun bazı kesimleri tarafından hedef gösterilebilir! Thompson'ın (2013: 24) da ifade ettiği gibi sosyal hizmet uzmanı "iki ateş arasında"dır. Bunun en önemli sebebi sosyal hizmet uzmanına yüklenen sorumluluklardır; çünkü uzmandan pek çok konuda denge kurması beklenmektedir. Örneğin, uzmandan bireyin ihtiyaçları ile toplumun ihtiyaçları arasında, kamu değişkenini de göz önünde bulundurarak, bir denge kurması beklenmektedir. Ancak bu dengenin kurulması özellikle kamu değişkenleri göz önüne alındığında oldukça zor ve meşakkatli bir iştir (Thompson, 2013: 24). Bu yüzden sosyal hizmet uzmanının bir yandan mesleğini yerine getirirken diğer yandan, "iki ateş arasında" olmasından kaynaklanabilecek, bireysel veya toplumsal saldırılara ve suçlamalara da hazırlıklı olması gerekmektedir. Bunun için de sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı zorluklarla başa çıkabilme kapasitesi ve stres yönetimi gibi konularda bilgi sahibi olması çok önemlidir. Burada özellikle stres yönetimi bilgisi bir uzman için hayati öneme sahiptir; çünkü stres yönetimini yerine getirememesi beraberinde bireyin işlevselliğini yerine getirememesine ve başarısız olmasına yol açabilir. Bu başarısızlık da bireyi depresyona ya da mesleki tükenmişliğe sürükleyebilir. Bu yüzden bir sosyal hizmet uzmanının stresi ve stres yönetimini bilmesi mesleki bir gerekliliktir; çünkü bu bilgi uzmana karşılaştığı zorluklarla/sorunlarla başa çıkabilme kapasitesi kazandıracaktır.

Bir krizi yönetebilmek için öncelikle krizin ne olduğunu bilmemiz, bu durumun farkında olmamız gerekmektedir. Bu ifade stres yönetimi için de geçerlidir. Bir sosyal hizmet uzmanın stres yönetimini öğrenebilmesi için öncelikle stresin ne olduğunu bilmesi ve stresi tanımlayabilmesi gerekmektedir. Kısa bir tanım yapmak gerekirse "stres bir hava ve rüzgâr gibidir; biz onu göremeyiz, ancak iliklerimize kadar işlediğine tanık oluruz" (Yolcuoğlu, 2014a: 167). Uzmanın yaşayabileceği stresi yönetebilmesi için öncelikle kendisinde strese yol açan faktörleri belirlemesi ve buna göre bir hazırlık yapması gerekmektedir; çünkü herkesi strese sürükleyen etkenler farklı olduğu gibi, herkesin stres yönetiminde kullanacağı yöntemler de farklıdır. Bu yüzden herkesin kendi stres yönetim biçimini belirlemesi, buna hizmet edebilecek teknikleri bulabilmesi ve nelerin stres yapıcı bir işlev gördüğünü kavrayabilmesi gerekmektedir (Yolcuoğlu, 2014b:202). Stres yönetiminde çok farklı teknikler önerilse de, bu önerilerin temelde stres yaşayan bireyin aklını dağıtması ve bireyin stres yaratan durumun sürekli olarak zihnini meşgul etmesini önlemesi üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Pek çok uzman tarafından bireylere yaşadıkları stresten kurtulmak için "farklı yaşam alanları" oluşturmaları tavsiye edilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu farklı yaşam alanlarını meslektaşları dışındaki arkadaş ortamlarında oluşturmalarında yarar vardır; çünkü uzmanın sürekli olarak meslekle ilgili tanımlardan, benzetmelerden veya örneklerden uzak durması gerekmektedir. Aynı meslekten insanların bir arada oldukları zaman, mesleğin bir etkisi olarak, sıklıkla meslekle ilgili konulara temas ettiklerini bilinmektedir. Bunun yanı sıra bir sosyal hizmet uzmanının sportif ve sanatsal faaliyetlere katılımı da stres yönetimi için oldukça önemlidir. Yapılan araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının genellikle çeşitli sportif ve sanatsal faaliyetlere katıldıkları ortaya çıkmıştır. Müzik, resim, yazarlık, oyunculuk, fotoğrafçılık, dikiş nakış, dans ve ahşap oymacılığı gibi konularda yetenekli çok sayıda sosyal hizmet uzmanının bulunduğu tespit edilmiştir (Sheafor&Horejsi, 2002: 34).

Sonuç olarak, daha önce de ifade edildiği üzere sosyal hizmet uzmanları meslekleri gereği hemen her gün zor durumda olan ve sorunlarıyla başa çıkmakta zorlanan; yardıma ve desteğe ihtiyaç duyan müracaatçılarla karşılaşmaktadırlar. Bir sosyal hizmet uzmanının müracaatçılara gerekli ve yeterli desteği

sağlayabilmesi için öncelikle kendisine ihtiyacı olan desteği sağlaması gerekmektedir. Bir uzman özellikle fiziksel ve zihinsel olarak her zaman sağlıklı olmalıdır. Ayrıca, Yolcuoğlu'nun (2014a: 163) da ifade ettiği üzere uzmanın müracaatçılarınun yaşamla ilgili streslerini azaltmaya veya ortadan kaldırmaya destek olurken, kendisini de sorunlarla ve stresle baş etme mekanizmalarıyla donatması gerekmektedir.

Sonuç

Sosyal hizmet mesleğini kariyer olarak seçmek her şeyden önce cesaret gerektiren bir iştir; çünkü sosyal hizmet mesleği yapısı gereği çok farklı alanlarla iletişim ve etkileşim halindedir. Bu durum mesleğin olduğundan daha da karmaşık bir hale gelmesine de yol açmaktadır. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanlarının mesleğin karmaşık yapısını kavrayabilecek ve ortaya çıkabilecek sorunların veya aksaklıkların üstesinden gelebilecek bireyler olmaları beklenmektedir. Bazı meslek uzmanlarına ve akademisyenlere göre hoşgörülü, samimi, dışa dönük, akılcı, pozitif, sorun çözmeye odaklı, iyimser, enerjik, güler yüzlü ve stresle başa çıkma kapasitesi yüksek olmayan kişilerin sosyal hizmet mesleğini tercih etmeleri pek önerilmemektedir. Tercih eden kişilerin de kendilerini meslek hayatları boyunca karşılaşılabilecekleri, hem bireysel hem de mesleki, sorunlarla ve zorluklarla başa çıkabilme mekanizmalarıyla donatmaları gerekmektedir. Bu donatım hem uzmanın hem ailesinin hem de müracaatçılarınun yararına olacaktır! Ayrıca bir uzmanın her zaman fiziksel ve duygusal sağlığını koruması gerekmektedir. Uzman kendisini her zaman, her konuda zinde tutmalıdır; çünkü uzmanın sağlıklı olması müracaatçılarına sağlıklı hizmet verebilmesinin temel şartıdır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının yaşam boyu öğrenmeye açık bireyler olmaları önemlidir ve beklenmektedir. Bir uzman, hiçbir zaman entelektüel gelişimini sürdürmekten vazgeçmemelidir; çünkü sosyal hizmet mesleğinde hangi tür bilgiye, beceriye ve değere ne zaman ve nerede ihtiyaç duyulacağı belli değildir. Bu yüzden sosyal hizmeti meslek olarak seçecek olan kişiler hiçbir zaman kişisel gelişim ve öğrenmeden vazgeçmemelidirler.

KAYNAKÇA

- ARTAN, Taner (2012). *Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetler*, Ankara: SABEV Yayını.
- BISMAN, Cynthia (2004). Social Work Values: The Moral Core of the Profession, *British Journal of Social Work*, no 34, p. 109-123.
- BANKS, Sarah (1998). Professional Ethics in Social Work—What Future?, *British Journal of Social Work* (1998) 28, p. 213-231.
- JOHNSON, Louise C., YANCA, Stephen J. (2009). *Social Work Practice: A Generalist Approach 10th Edition*, Pearson Publication.
- KONGAR, Emre (1972). *Sosyal Çalışma'ya Giriş*, Ankara: SABEV Yayınları (Sosyal Bilimler Derneği Yayınları: G-2 Tıplıbasım:1).
- SHEAFOR, Bradford W. & HOREJSL, Charles R. (2002). *Techniques and Guidelines For Social Work Practice Sixth Edition*, United State of America: Pearson Education.
- ROME, Sunny Harris., HOECHSTETTER, Susan (2010). Social Work and Civic Engagement: The Political Participation of Profession Social Workers, *Journal of Sociology & Social Welfare*, September 2010, Volume XXXVII, Number 3, p. 107-129.
- THOMPSON, Neil (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*, Ankara: Dipnot Yayınları.
- YOLCUOĞLU, İsmet Galip (2014a). *Sosyal Hizmet/Sosyal Çalışma Bilim ve Mesleğini Giriş*, İstanbul: Nar Yayınevi.
- YOLCUOĞLU, İsmet Galip (2014b). *Stres Yönetiminde Uсталık*, İstanbul: Nar Yayınevi.
- UNITED NATIONS Centre For Human Rights (1994). Human Rights and Social Work, *Professional Training Series No. 1*.
- The Role of the Social Worker in the 21st Century - A Literature Review, Social Research-Scottish Executive, <http://www.gov.scot/resource/doc/47121/0020821.pdf> [21.05.2015]
- <https://www.socialworkers.org/pressroom/2011/HSH-FactSheet2011.pdf> [20.05.2015]
- https://www.tcs.org.uk/uploadedFiles/TheCollege/_CollegeLibrary/Policy/RolesFunctionsAdviceNote.pdf [21.05.2015]