



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ
SORUN ÇÖZME BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Sakine Çiğdem KOÇ

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2015

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ
SORUN ÇÖZME BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Sakine Çiğdem KOÇ

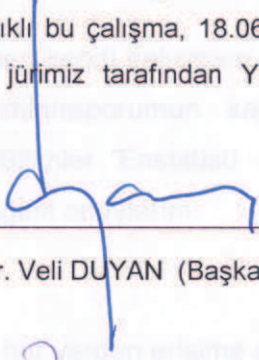
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

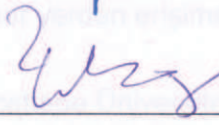
Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2015

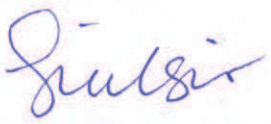
KABUL VE ONAY

Sakine iğdem KOÇ tarafından hazırlanan "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma" başlıklı bu çalışma, 18.06.2015 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.


Prof. Dr. Veli DUYAN (Başkan)


Yrd. Doç. Dr. Filiz DEMİRÖZ (Danışman)


Prof. Dr. Kasım KARATAŞ


Doç. Dr. Gülsüm ÇAMUR DUYAN


Doç. Dr. Ercüment ERBAY

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Yusuf ÇELİK

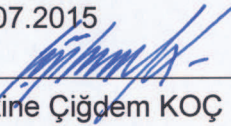
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ☒ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

11.07.2015


Sakine Çiğdem KOÇ

Hayattaki en değerli varlıklarım,

Sevgili Annem Güler KOÇ,

Babam Mehmet Ali KOÇ

ve

Ağabeyim Cem KOÇ'a...

TEŞEKKÜR

Sosyal hizmet lisans programından mezun olduğum 2008 yılından bu yana kadar geçen süreçte, farklı sosyal hizmet alanlarında sosyal hizmet uzmanı olarak mesleki çalışmalarımı yürütmekteyim. Kendimi mesleki açıdan yenilemeye ve geliştirmeye devam etmek üzere başladığım yüksek lisans eğitim sürecinin sonuna gelmiş bulunmaktayım. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma konulu bu çalışma, mesleki hayata atıldığım günden bu yana gerek kendi yaşadığım gerekse iletişim içerisinde olduğum meslektaşlarımın yaşadıklarını ifade ettikleri problemlerden ve deneyimlerden yola çıkarak, sosyal hizmet alanına katkı sağlamak üzere yapılmıştır.

Bu süreç içerisinde beni destekleyen ve yönlendiren, çalışmalarımı değerlendirerek daha iyi olması yönünde tavsiyelerini esirgemeyen Danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Filiz DEMİRÖZ'e çok teşekkür ediyorum.

Sosyal hizmet lisans eğitimim süresince, mesleki uygulamaların temelini oluşturan Kuram ve Uygulama Derslerini aldığım, mesleki bilgi, beceri ve değer temelini kazanmamda büyük katkısı olan, mesleki uygulamalarımda derste verdiği örnekler hala gözümün önüne gelen, ayrıca araştırmamda kullandığım Sosyal Sorun Çözme Envanterinin Türk toplumu için geçerlik ve güvenirlik çalışmasını yapan ve araştırmamda kullanmama izin veren değerli öğretmenim Prof. Dr. Veli DUYAN'a teşekkürlerimi sunuyorum.

Araştırmamın son halini alması yönünde araştırmaya katkı sağlayan değerli jüri üyelerim Sayın Prof. Dr. Kasım KARATAŞ'a, Sayın Doç. Dr. Gülsüm ÇAMUR DUYAN'a ve Sayın Doç. Dr. Ercüment ERBAY'a teşekkürlerimi ve saygılarımı sunuyorum.

Araştırma örneklemimi oluşturan Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye sosyal hizmet uzmanlarına ulaşmam konusunda yardımlarını esirgemeyen Dernek Başkanı Sayın Murat ALTUĞGİL'e desteği için çok teşekkür ederim.

Tez çalışmam için oluşturduğum, oldukça uzun olan online/evrimii anket formunu gönüllü olarak ve büyük bir özveriyle doldurarak, araştırmadaki bulguların elde edilmesine katkı sağlayan değerli meslektaşlarıma duyarlılıkları ve katkıları için teşekkürlerimi sunuyorum. Sizler olmasanız, bu araştırma da olmazdı.

Canım annemin karnına düştüğüm ilk andan itibaren bana içten ve karşılıksız destek veren, her daim bana inanan ve beni cesaretlendiren, karanlığa güneş gibi doğan, beni ben yapan her şeyin ve başarılarımın ardındaki gizli kahramanlarım, hayattaki en değerlilerim, varlıklarıyla yaşamımı anlamlandıran eşsiz ailem; anneme, babama ve ağabeyime hayatımdaki sihirli dokunuşları için sonsuz teşekkür ediyorum.

Sakine iğdem KOÇ

ÖZET

KOÇ, Sakine Çiğdem. *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015.

Bu araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik, sosyal yaşamlarına, mesleki eğitim süreçlerine ve iş yaşamlarına ilişkin özellikleri; bu özellikler ile sosyal sorun çözme envanter sonuçları arasındaki ilişkiler; sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme beceri düzeyleri ele alınmıştır. İlişkisel tarama modelinde ele alınan bu çalışmada, Türkiye'deki Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye olan, 1.803 sosyal hizmet uzmanından, anket formunu dolduran 87 sosyal hizmet uzmanına ulaşılmıştır. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği e-posta grubu aracılığıyla, derneğe üye sosyal hizmet uzmanlarına gönderilen "online anket" yoluyla bilgi toplanmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Envanterden aldıkları puan ortalamalarına göre sorun yönelim konusundaki başarısının %66,5; sorun çözme becerileri konusundaki başarısının %68,49 ve genel olarak sosyal sorun çözme becerilerindeki başarısının %67,64 olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelir miktarı ve yaş arttıkça sosyal sorun çözme envanterinden alınan beceri puanlarının arttığı tespit edilmiştir. Boşanmış ya da şehir merkezinde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının envanter puanlarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer yandan, yetiştikleri aile yapısının, yetiştikleri ailedeki ilişki yapısının, duygusal ilişkilerinin ve eşle ilişkilerinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Tek ebeveynli aile yapısına ya da engelleyici ilişki yapısına sahip olanlar ile eşleriyle ya da duygusal ilişkileri daha kötü olanların envanter puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet eğitimi sonrasındaki mesleki yeterlilik düzeyi arttıkça, envanterden aldığı puan da artmaktadır. Sosyal hizmet alanındaki hizmet süresi arttıkça sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Bulgular doğrultusunda, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik, sosyal yaşam, mesleki eğitim süreci ve iş yaşamı özellikleri açısından sorun çözme becerileri üzerinde kişisel faktörlerden çok çevresel faktörlerin etkili olduğu belirlenmiştir. Diğer yandan, olumsuz özelliklere sahip olan katılımcıların envanterden aldıkları puanların daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Olumsuz gibi algılanan özelliklerin günlük yaşamda daha çok sorunla karşılaşmaya neden olması nedeniyle, sorun çözmeye dair daha çok deneyim kazandırdığı, problem çözme konusundaki becerinin deneyimle ilişkili olduğu bulunmuştur.

Anahtar Sözcükler: Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Uzmanı, Problem Çözme Becerileri, Sosyal Sorun Çözme Becerileri, Sosyal Sorun Çözme Envanteri

ABSTRACT

KOÇ, Sakine Çiğdem. *A Research on Problem Solving Skills of Social Workers, Yüksek Lisans Tezi*, Ankara, 2015.

In this study, socio-demographic and social life properties of social workers, properties related to vocational training and working life; the relationship between these characteristics and Social Problem Solving Inventory results; levels of social problem solving skills of social workers is discussed. In this study discussed the relational screening model, the specified 87 social workers, from 1803 social workers in Turkey are members of the Social Workers Association, has been reached through unmeasured element sampling method through which they have an equal chance of being selected all the elements in the universe. The information's were collected through sending "online survey" to association members via e- mail group of Social Workers Association. Considering the average scores from Social Problem Solving Inventory, the success of social workers in problem orientation 66,5 %; in problem-solving skills 68,49 % and overall social problem solving skills 67,64 % was found.

When increasing the number of personality characteristics, are facilitating professional studies, and monthly income amount that social workers have, has been determined that the score of Social Problem Solving Inventory increased. It was found that the inventory scores of social workers, who are divorced and living in the city center, have higher scores than others. The impact of growing up family structure and relationship structure in family atmosphere, couple and emotional relationships on social problem solving skills were found to be statistically significant. It was found that the Inventory scores of social workers, who have single parent and inhibitive family structure and whose couple and emotional relationships are bad, have higher scores than others. When the professional qualification level gained after the professional education and length of service in the field of social service increases, it was found that the Social Problem Solving Inventory scores also increased. According to findings, in terms of social workers' socio-demographic, social life, Professional training and working life properties, it was determined that environmental factors are more effective than personal factors. On the other hand, the participants having the negative characteristics have been found to have higher scores obtained from inventory. Due to cause encounter more problems in everyday life features such as perceived negative, it gained more experience of problem solving has been found to be associated with the experience of skills in problem solving.

Key Words: Social Work, Social Worker, Problem Solving Skills, Social Problem Solving Skills, Social Problem Solving Inventory

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	iv
BİLDİRİM	ii
ADAMA SAYFASI	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
BÖLÜM 1 GİRİŞ	1
1. 1. KONUYA İLİŞKİN KURAMSAL ÇERÇEVE	3
1.1.1. Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplini	3
1.1.1.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı ve Kapsamı	4
1.1.1.2. Sosyal Hizmet Mesleğinin Amaçları	9
1.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanı	13
1.1.2.1. Sosyal Hizmet Uzmanının Tanımı	14
1.1.2.2. Sosyal Hizmet Uzmanının Sahip Olması Gereken Bilgi, Beceri ve Değer Temeli.....	17
1.1.2.2.1. Bilgi Temeli	17
1.1.2.2.2. Beceri Temeli	23
1.1.2.2.3. Değer Temeli	31
1.1.3. Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitimi	40
1.1.4. Problem Çözme Yaklaşımı	43
1.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ	58
1.3. ARAŞTIRMANIN AMACI	61
1.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	61
1.5. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	62

1.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	62
1.7. TANIMLAR	63
BÖLÜM 2 YÖNTEM	65
2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	65
2.2. ÇALIŞMA EVRENİ	66
2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇ VE TEKNİKLERİ	67
2.4. VERİ TOPLAMA SÜRECİ	69
2.5. VERİLERİN ANALİZİ	70
BÖLÜM 3 BULGULAR VE YORUM.....	73
3.1. TANITICI BULGULAR	73
3.1.1. Sosyo-demografik Özelliklere ve Sosyal Yaşama İlişkin Bulgular	73
3.1.2. Mesleki Eğitim Sürecine ve İş Yaşamına İlişkin Bulgular	104
3.2. SORUN ÇÖZME BECERİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	128
3.3. SOSYAL HİZMET UZMANLARININ BAZI ÖZELLİKLERİ İLE SORUN ÇÖZME BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	134
3.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki	134
3.3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Yaşamlarına İlişkin Özellikleri ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki.....	148
3.3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitim Süreci ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki.....	156
3.3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yaşamlarına İlişkin Özellikleri ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki.....	163
BÖLÜM 4 SONUÇ VE ÖNERİLER.....	172
4.1. SONUÇLAR	172
4.1.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Özelliklerine İlişkin Sonuçlar	172
4.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Envanterinden Aldıkları Puanlara İlişkin Sonuçlar	175

4.1.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Becerilerini Etkileyen Faktörlere İlişkin Sonuçlar.....	178
4.2. ÖNERİLER	183
KAYNAKÇA	194
EK 1: ANKET FORMU	206
EK 2: ORJİNALLİK RAPORU	223
EK 3: ETİK KURUL İZİN MUAFİYET FORMU	224

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaş, Cinsiyet, Eğitim Durumu Dağılımları.....	74
Tablo 2: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Medeni Durum, Evlilik Süresi ve Çocuk Sayısı Dağılımları.....	77
Tablo 3: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Aylık Gelir Miktarı Dağılımı ve Gelirini Yeterli Bulma Durumu	80
Tablo 4: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Doğduğu, Şu An Yaşadığı ve En Uzun Süre Yaşadığı Yerleşim Birimi	81
Tablo 5: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşadıkları Coğrafi Bölge Dağılımı	82
Tablo 6: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Genel Sağlık Durumlarına, Fiziksel ve Psikolojik Sağlık Sorunlarına İlişkin Değerlendirmeleri	83
Tablo 7: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendi Kişilik Özellikleriyle İlgili.....	85
Tablo 8: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yetiştığı Aile Yapısı	88
Tablo 9: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yetiştığı Ailedeki İlişki Yapıları ve Aile Ortamı	89
Tablo 10: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Arkadaşlarıyla İlişkilerine İlişkin	91
Tablo 11: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal İlişkilerine İlişkin.....	92

Tablo 12: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eşleriyle İlişkilerine İlişkin	94
Tablo 13: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Evlilik Doyumu Tanımları ve Evliliği Etkileyen Konulara İlişkin Değerlendirmeleri	95
Tablo 14: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Boş Zaman Değerlendirme Aktiviteleri	97
Tablo 15: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşam Doyumu Tanımlamaları ve Yaşam Doyumunu Etkileyen Konulara İlişkin Değerlendirmeleri.....	98
Tablo 16: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Yaşamla İlgili Konuların Sorun Çözme Becerisi Üzerindeki Etki Durumuna İlişkin Düşünceleri	100
Tablo 17: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Mesleğini Kendi İsteğiyle ve Araştırarak Tercih Etme Durumu.....	105
Tablo 18: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Lisans Eğitimi Başarı Düzeylerini ve Eğitim Süreci Sonrasında Kendilerini Meslek Elemanı Olarak Yeterli Hissetme Düzeylerini Değerlendirme Durumu	106
Tablo 19: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Mesleğinin Bilgi, Beceri ve Değer Temelini Kazanım Düzeylerine İlişkin Değerlendirmeleri.....	107
Tablo 20: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Alanında Mevcut Durumda Çalıştığı ve Çalışmış Olduğu Kurum/Kuruluşlar ile Mevcut Durumda Çalıştığı Hizmet Alanı	109
Tablo 21: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Alanında Çalışmış	110

Tablo 22: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Alanında Hizmet Süresi.....	111
Tablo 23: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görev Yaptıkları Hizmet Alanında	112
Tablo 24: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişlik Tanımlamaları	115
Tablo 25: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine	116
Tablo 26: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Lisans Düzeyinde Aldıkları Sosyal Hizmet Eğitimi Çalışma Hayatına Aktarma Durumuna İlişkin Düşünceleri.....	117
Tablo 27: Sosyal Hizmet Uzmanlarının İşyerindeki Stres Düzeyine İlişkin	119
Tablo 28: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitimle İlgili Konuların Sorun Çözme Becerisi Üzerindeki Etki Durumuna İlişkin Düşünceleri	120
Tablo 29: Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yaşamıyla İlgili Konuların Sorun...	123
Tablo 30: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Becerileri.....	129
Tablo 31: Yaş ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	135
Tablo 32: Cinsiyete Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması	136
Tablo 33: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Çalışmalarını Kolaylaştırıcı Kişilik Özellikleri ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki.....	137

Tablo 34: Sorumluluk Sahibi Kişilik Yapısına Sahip Olma Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	138
Tablo 35: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Çalışmalarını Zorlaştıran Kişilik Özellikleri ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki.....	139
Tablo 36: Çatışmacı, Fevri ve Dirençsiz Kişilik Yapısına Sahip Olma Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması....	140
Tablo 37: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Medeni Durumun Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu.....	142
Tablo 38: Sosyal Sorun Çözme Becerisine En Uzun Süre Yaşanan Yerleşim Yerin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu	143
Tablo 39: Genel Sağlık Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	144
Tablo 40: Aylık Gelir ve Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	145
Tablo 41: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Yetiştigi Aile Yapısının Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu	149
Tablo 42: Engelleyici Aile İlişki Yapısında Yetişme Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması	150
Tablo 43: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Olumlu ya da Olumsuz Aile Ortamında Yetişme Durumu ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki.....	151
Tablo 44: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Arkadaş İlişkilerinin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu	152

Tablo 45: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Eşle İlişkilerin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu.....	153
Tablo 46: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Duygusal İlişkilerin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu.....	154
Tablo 47: Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması	157
Tablo 48: Mesleği Araştırarak Seçme Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması	158
Tablo 49: Eğitim Sürecindeki Başarı Düzeyine Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması	159
Tablo 50: Sosyal Hizmet Mesleği Bilgi Kazanım Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	160
Tablo 51: Sosyal Hizmet Mesleği Değer Kazanım Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	160
Tablo 52: Sosyal Hizmet Mesleği Beceri Kazanım Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	161
Tablo 53: Mesleki Yeterlilik Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki.....	161
Tablo 54: Bugüne kadar çalışılan kurum/kuruluşun Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu	164

Tablo 55: Toplam Hizmet Süresi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki.....	165
Tablo 56: Şu An Çalışılan Kurum/Kuruluşun Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu.....	166
Tablo 57: Şu An Çalışılan Hizmet Alanının Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu.....	167
Tablo 58: Mesleği Devam Ettirme Motivasyon Durumunun Sosyal SorunÇözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu	168
Tablo 59: Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	169
Tablo 60: SH Eğitimini İş Yaşamına Aktarma Durumunun Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu	169
Tablo 61: İşyerinde Stres Düzeyi ve Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki.....	170

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Sorun, bir kimsenin istenilen bir hedefe ulaşmak amacıyla topladığı mevcut güçlerinin karşısına çıkan engel iken, problem çözme, belli bir amaca erişmek için karşılaşılan güçlükleri ortadan kaldırmaya yönelik bir dizi çabayı gerektiren bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Terzi, 2003). Sorun çözme becerisi ise; güçlüğü hissetmek, problemi tanımak ve sınıflandırmak, güçlüğü problem şeklinde ifade etmek, gözlenebilir doğrularını belirleyerek hipotez geliştirmek, uygulamak, değerlendirmek olmak üzere altı aşamalı bir süreci gerektirmekte (Üstün ve Bozkurt, 2003) ve sorun çözme becerisinin, hayat başarısını doğrudan etkileyen bir unsur olduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle sorun çözme becerisi, kişinin mutlu ve doyumlu bir yaşam sürmesini sağlayan önemli bir faktör olmaktadır (Sonmaz, 2002). Kişinin mutlu ve doyumlu bir hayat sürdürmesi kendini gerçekleştirebilmesi ve toplumsal yapı içerisindeki sosyal işlevselliğini sağlayabilmesi anlamına gelmektedir. Sosyal hizmetin odağı, “İnsanların başa çıkma aktivitesi ile çevreden gelen istemler arasındaki ilişki” olarak tanımlanan sosyal işlevselliktir (Barlet, 1970). Kendini gerçekleştirebilen ve toplumsal işlevselliğini sağlayabilen bireylerden oluşan toplum, sosyal sorunları az ve toplumsal refahın sağlandığı bir yapı olacaktır.

Bireyler, yıllardır dünyanın hızlı gelişimi ve değişimine ayak uydurabilmeye çalışmakta, bu uyum sağlama sürecinde çeşitli sorunlarla karşılaşmakta ve bu sorunların üstesinden gelebilmek için çözüm yolları aramaktadırlar. Sorunlar ekonomik, duygusal, bedensel ve uzun süreli, kısa süreli olarak farklılık göstermektedir. Bu farklı sorun türleri birbirine karışarak, büyük sorunlar haline dönüşebilmektedir (Cüceloğlu, 1999).

Kut (1988), sosyal hizmet mesleğinin sosyal refah sistemindeki diğer bazı mesleklerin ve kurumların değişen ve farklılaşan insan sorunları karşısında yetersiz kalması sonucunda ortaya çıktığını belirtmiştir. Sosyal hizmet, insanı ve toplumu konu alan bir meslek ve disiplin olarak, insanın ve meydana getirdiği

toplumların sorunlarına yönelmiştir ve bu sorunları belirleyerek çözümlerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Sosyal hizmetin konusunun bireysel ve toplumsal ya da sosyal sorunlar olması, değişme yoluyla bireysel ve toplumsal sorunların çözümüne yardımcı olmayı amaçlaması, insanı tüm yönleriyle birlikte ve sorunları açısından ele alması sosyal hizmeti, diğer toplumsal ve beşeri bilimlerden ayıran önemli noktalardır (Kongar, 1972). Sosyal hizmetin amaçlarından biri insanların sorun çözme ve baş etme kapasitelerini geliştirmektir (Pincus ve Minahani, 1973).

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal sorunların çözümüne ve önlenmesine yönelik olarak farklı sosyal hizmet alanlarında, mesleki müdahalelerinin tasarımıyla problemlerin nedenlerini ortaya koymak için çalışmaktadırlar (Şahin, 2001, s. 59). Dolayısıyla, mesleğin çıkış noktasını oluşturan “sosyal sorunların çözümü” konusunda yeterli mesleki bilgi, değer ve beceri donanımına sahip olmaları ve kendilerini bu anlamda geliştirmeleri beklenmektedir.

Sosyal sorun çözme kavramı, günlük yaşamda karşılaşılan sorunların çözümünü ifade etmektedir. Sosyal terimi, belirli bir alandaki herhangi bir sorunun çözümüyle sınırlı olmayıp, günlük yaşamda ortaya çıkan sorunları çözmeyi ifade etmektedir (D’Zurilla ve Maydeu-Olivares, 1995).

Ekolojik sistem kuramı, insan davranışının sosyal ve fiziksel çevre ile ilişkili olduğunu söyleyen “çevresi içinde birey” yaklaşımına vurgu yapmaktadır. Yaklaşımına göre birey, parçası olduğu toplumun içerisinde var olan ve sosyal çevresini oluşturan sistemlerle sürekli bir etkileşim içerisinde. Bireyin çevresini oluşturan sistemler ile olan etkileşimi bireyin gelişmesi ve yeteneklerini kullanması açısından ona çeşitli fırsatlar yaratmasının yanı sıra bireyi engelleyici de olabilir (Turan, 2009). Sosyal hizmet uzmanları, her ne kadar “sosyal sorunların çözümü” konusunda gereken yeterli mesleki bilgi, değer ve beceri donanımına sahip olsalar da farklı sistemlerle etkileşim içerisinde olduklarından sorun çözme becerileri bu etkileşimden olumlu ya da olumsuz yönde etkilenmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, meslek elemanlarının sosyal sorun çözme

becerilerini geliştirmesine ya da becerilerini etkili bir şekilde kullanmalarına y6nelik olarak katkı sağlayabilir.

Bu alışma kapsamında, sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik, sosyal yaşamlarına, mesleki eğitim süreçlerine ve iş yaşamlarına ilişkin 6zellikleri; sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun 6zme beceri düzeyleri; sorun 6zme becerilerini etkileyen etkenler; sosyo-demografik, sosyal yaşama, mesleki eğitim sürecine ve iş yaşamına ilişkin 6zellikler ile sosyal sorun 6zme becerileri arasındaki ilişki ele alınacaktır.

Sonraki başlık altında, araştırmanın konusu olan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun 6zme becerilerine ilişkin kuramsal çerçeveye yer verilmiştir.

1. 1. KONUYA İLİşKİN KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu başlık altında, sosyal hizmet mesleği ve disiplini, sosyal hizmet uzmanı, Türkiye’de sosyal hizmet eğitimi ve problem 6zme yaklaşımı konuları ele alınmıştır.

1.1.1. Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplini

Sosyal hizmet mesleği, yaptığı çalışmalarla, sosyal devletin g6revlerinden olan sosyal refahın sağlanmasına katkıda bulunan disiplinlerden biridir. Kut (1988, s. 8), sosyal hizmet mesleğinin, sosyal refah sistemindeki bazı mesleklerin ve kurumların değişen ve farklılaşan insan sorunları karşısında yetersiz kalması sonucunda ortaya çıktığını belirtmiştir. Friedlander (1966), sosyal refahı; bireylere ve gruplara tatmin edici yaşam ve sağlık standartlarına ulaşmaları, aileleri ve toplumun ihtiyaçlarıyla uyum içinde iyilik haline kavuşmaları için kendi kapasitelerini tam anlamıyla kullanmalarına yardımcı olan sosyal hizmetler ve sosyal kurumlardan oluşan organize bir sistem olarak tanımlamıştır. Bu açıdan bakıldığında sosyal hizmet, sosyal refahın bir parçası ve dolayısıyla toplumda, sosyal refahın sağlanabilmesi üzerine çalışmalar yapan bir meslektir.

Sosyal hizmet mesleğinin sosyal refaha nasıl katkı sağladığını görmek için mesleğin tanımına, kapsamına ve amaçlarına bakmak, diğer bir deyişle sosyal hizmet mesleğini genel hatlarıyla anlamak gerekmektedir.

1.1.1.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı ve Kapsamı

Literatürde, sosyal hizmetin amaçlarının, önceliklerinin, hedeflerinin, kullanılan yöntem ve tekniklerinin içinde bulunulan zamandaki sosyo-politik ve ekonomik çevreden etkilendiği (Duyan ve diğerleri, 2008, s. 27) ve herkes tarafından açıkça anlaşılan, kabul gören bir tanımının uzun süre yapılamadığı, bu nedenle de sosyal hizmetin bir meslek olup olmadığının sorgulandığı görülmektedir. Ancak zaman içerisinde evrimsel ve fikir birliğine varılmış birçok sosyal hizmet tanımı yapılmıştır. Bu tanımlarda sosyal hizmetin, sosyal hizmet mesleği ile eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir.

Pincus ve Minahan (1973)'a göre sosyal hizmet; "İnsanların, yaşam amaçlarını, stres ile baş etmelerini, özlem ve değerlerini gerçekleştirme becerilerini etkileyen insan ve çevresi arasındaki etkileşimle ilgilidir. Sosyal hizmetin amacı bu yüzden, 1. İnsanların problem çözme ve baş etme kapasitelerini geliştirmek, 2. İnsanlara, kaynak, hizmet ve şanslar tanıyan sistemler ile insanlar arasında bağlantı kurmak, 3. Bu sistemlerin etkili ve insancıl çalışmasını geliştirmek ve 4. Sosyal politikanın geliştirilmesine ve ilerletilmesine katkı vermek" olarak ifade edilebilir.

Bartlett (1970) ise; sosyal hizmetin odağını, insanların başa çıkma aktivitesi ile çevreden gelen istemler arasındaki ilişki olarak tanımladığı sosyal işlevsellik olarak görmektedir.

Cılga (2004)'ya göre; "Çoğulcu ve katılımcı toplum yapısı içinde; insan hak ve özgürlükleri ile sosyal, ekonomik ve siyasal haklardan insanların yararlanmalarını sağlayıcı, koruyucu ve geliştirici çalışmalar yapmak sosyal hizmetin bilimsel ve mesleki özünü içerir. Toplumsal etkileşim dinamiği ve süreci içinde; insanın yaşam bilgisini, kültürünü, kişisel gücünü, yeteneklerini ve eylemlerini geliştirmek, sorumluluk sahibi, bilinçli, etkili ve örgütlü varlıklar olarak

yaşam pratiğine katılımlarını sağlamak, gereksinimlerini karşılamayı bilen, sorunlarını çözen, üretken, özgür ve mutlu insanlar olarak yaşayabilmeleri için nesnel yaşam koşullarının gelişmesine yardımcı olmak sosyal hizmet eyleminin bilimsel ve mesleki karakterini oluşturur”.

Duyan, Sayar ve Özbulut (2008)’a göre ise; “Ortaya çıkan tanımlamalar sonucunda, sosyal hizmetin amacının, insanların yaşam içinde sosyal işlevselliklerini yerine getirmeleri ve karşılaştıkları sorunlar ile baş edebilmeleri için yeteneklerini geliştirmelerine yardım etmek, insan ihtiyaçlarını yeterli ölçüde karşılamasına olanak veren çevresel koşulları geliştirmek olduğu görülmektedir.”

Payne (1997, s. 2), sosyal hizmetin tanımlanmasında üç yaklaşım tarzından söz etmektedir.

1. Bireycilik-reformculuk: Bu bakış açısı sosyal hizmetin, sosyal refah ihtiyaçlarını karşılamada bireyciliği temel almasını öngörür.
2. Toplumcu-ortaklaşa: Bu yaklaşım, baskı altında olan ve dezavantajlı bireylerin kendi yaşamları üzerinde güç sahibi olmaları için toplumla işbirliği kurmalarını amaçlamaktadır.
3. Yansıtmacı-terapötik: Bu yaklaşım, bireylerin acı veren ve yaşamlarını zorlaştıran deneyimleriyle başa çıkmaları için kişisel gelişimi amaçlamaktadır.

Bahsi geçen yaklaşımların savunucuları, sosyal hizmeti tanımlarken savunucusu oldukları yaklaşımdan yola çıkarak bir tanım yapacaktır. Mevcut yapıda, sosyal hizmetin uygulama alanı olan, sosyal hizmetlerin topluma sunulduğu kurum ya da kuruluşların hizmet alanlarının ve müracaatçı gruplarının, dolayısıyla da hedeflerinin değiştiği düşünülürse, bu sistemlerde yer alan sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının da sosyal hizmete dair söylemlerinin ne kadar farklılaştığını görmek mümkün olmaktadır. Diğer yandan, sosyal hizmetin gelişmekte ve değişmekte olan yapısı göz önünde bulundurulduğunda geçmiş uygulamaları kaynak göstererek

bir sosyal hizmet tanımı yapmak çok doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Bu nedenle, sosyal hizmetin güncel ve mevcut durumu kapsayıcı tanımı olarak kabul edebileceğimiz Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW)'nın tanımına yer vermek uygun olacaktır.

IFSW ve IASSW (2014), 2000 yılında yapılan tanımı toplumun değişen yapısı ve ihtiyaçlarına yönelik olarak yeniden geliştirmiş ve yeni haliyle sosyal hizmet mesleğini şu şekilde tanımlamıştır: “Sosyal hizmet, sosyal değişimi ve gelişimi, toplumsal bağlılığı destekleyen, insanları yetkilendiren ve özgürleştiren uygulamaya dayalı ve bir akademik disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, müşterek sorumluluk ve farklılıklara saygı sosyal hizmetin merkezindedir. Sosyal hizmet teorileri, sosyal bilimler, beşeri bilimler ve yerel bilgi ile desteklenir, sosyal hizmet yaşam zorlukları ile baş etme ve iyilik halini geliştirmede yapılar ve insanlarla yürütülmektedir.” (<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, 23.05.2015)

Sosyal hizmetin kapsamını, mesleğin tanımının yanı sıra sosyal hizmetin tarihsel süreci içerisinde verilen sosyal hizmetlerden de görebiliriz. Sosyal hizmetin ortaya çıkışından günümüze kadar geçen süreçte mesleğin uygulama kurumu tarafından verilen hizmetleri göz önünde bulundurduğumuzda, bu hizmetlerin belirlenmesinin ya bir gereksinimden (karşılanmadığında, probleme neden olabilir) ya da probleminden kaynaklandığını görürüz.

Hizmetlerin belirlenmesinde toplumda var olan sosyal sorunların etkili olduğuna Kongar'ın sosyal hizmetin ilkelerini tanımlarken de yer verdiğini görebiliriz. Kongar'a (1972) göre disiplin olarak sosyal hizmetin ilkeleri şunlardır:

- Sosyal hizmetin konusu, bireysel ve toplumsal çelişkilerin sonucu olan sorunlardır,
- Bu sorunlar, mevcut çelişkilerin ortadan kaldırılmasıyla çözülebilir,
- Bu çelişkilerin çözümü birey, grup, toplum düzeyinde gelişmeler yaratmakla olanaklı olur,
- Sosyal hizmet, bu değişimleri gerçekleştirecek çeşitli teknikler geliştirir,

- Bu teknikler, toplumsal ve bireysel planda psikoloji, sosyal psikoloji, sosyoloji gibi yan disiplinlerin biriktirdiği bilgilerle desteklenir.

Sosyal hizmet, insanı ve toplumu konu alan bir meslek ve disiplin olarak, insanın ve meydana getirdiği toplumların sorunlarına yönelmiştir ve bu sorunları belirleyerek çözümlerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır (Kongar, 1972).

Sosyal hizmetin, sosyal refahın sağlanmasına katkıda bulunan disiplinlerden ya da mesleklerden biridir. Bu anlamda, sosyal hizmeti diğer mesleklerden ayırarak, sosyal hizmet yapan farklılıkları da sosyal hizmeti tanımlamamızı kolaylaştıracaktır. Kongar (1972), sosyal hizmeti, diğer toplumsal ve beşeri bilimlerden üç temel noktada ayırmaktadır:

1. Sosyal hizmet, sorun çözmeye yönelmiştir. Sosyal hizmetin konusunu, bireysel ve toplumsal sorunlar meydana getirir,
2. Sosyal hizmet uygulamasındaki amaç, değişme yoluyla, bireysel ya da toplumsal sorunların çözümüne yardımcı olmaktır,
3. Sosyal hizmet, insanı tüm yönleriyle birlikte ve sorunları açısından ele alır.

Sosyal hizmet tanımlarına baktığımızda, tanımların genel olarak sosyal hizmet, insanların sorunlarını çözmelerine yardımcı olan uygulamaları anlatmak için kullanılmaktadır. Bu anlamda, insanların sorunlarını çözmelerine yönelik hizmet sunan pek çok meslek vardır. Kongar'ın ayırım noktalarına ek olarak sosyal hizmeti diğer mesleklerden ayıran, sosyal hizmete yakın mesleklerle arasında farklar bulunmaktadır. Thompson (2005), bu farkları şöyle sıralamaktadır:

1. Yasal görevler: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek gruplarından ayrılan “Çocuk istismarı ile ilgili bildirimler için inceleme yapmak”, “Devlet bakımı altındaki çocuklarla, gençlerle, yaşlılarla çalışmak”, “Çocuklar hakkında gerekli durumlarda korunma kararı almak” gibi yasal sorumlulukları vardır. Sosyal hizmet uzmanları bazı durumlarda karar verici olarak, bazı durumlarda otoritenin temsilcisi olarak karmaşık yasal sorumluluklara sahiptir. Bu sorumlulukları aynı zamanda yasal

görevleri olduğundan, sosyal hizmet uzmanları, yaptıkları ya da yapmadıkları işler nedeniyle yasalara karşı sorumludur.

2. **Kontrolle karşı bakım:** Sosyal hizmet, çocuk, gençlik, kadın, yaşlılık, özürlülük gibi hizmet alanlarında bakım hizmeti de sunmaktadır. Bakım hizmeti, sosyal hizmetin rehabilite/tedavi edici özelliğini yansıtmanın yanı sıra kimi zaman kontrol mekanizması gibi işlev gören ve toplumu korumak için gerçekleştirilen bir eylemdir. Çocuğun korunması, denetimli serbestlik ve genç suçluluğu, bireyin ruh sağlığının kötüleşmesi nedeniyle hastaneye alınması, yaşlı istismarı ve savunmasız durumdaki diğer yetişkinlerin istismarı gibi durumlar, bakım hizmetinin kontrolle bağlantılı olduğu durumlara örnek olarak gösterilebilir. Sosyal hizmet, bu anlamda bakım hizmeti verilen bireye bir sınırlandırma getirirken sosyal kontrol sağlanarak toplumun refahını sağlama ve koruma sorumluluğunu yerine getirmiş olmaktadır. Ancak, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları gücü kullanırken bakım ve kontrol arasındaki dengeyi iyi kurmaları gerekmektedir.
3. **Toplumun istenmeyen işlerini yapmak:** Sosyal hizmet uzmanları, sosyal refah devleti anlayışında, toplumun kendisini oluşturan bireylere sunması gereken hizmetlerin sunulmasında rol almaktadır. Modernleşen toplumun yaşlısına, onun onurunu koruyarak bakım vermemesi sonucunda ortaya çıkan yaşlı istismarı; eğitim sisteminin, ahlak sisteminin, istihdam ve refah yardımları sisteminin aksayan yönleri nedeniyle suçun ortaya çıkması; çocuk refahı sisteminin aksamaması nedeniyle çocuğun korunmasına ya da yetiştirilmesine ihtiyaç duyulması gibi durumlarda sosyal hizmet mesleği, sosyal refah devletinin eksik kalan yönlerini tamamlamaktadır.
4. **Sosyal adalet için çalışmak:** Sosyal hizmet uzmanları, toplumdaki eşitsiz ve adaletsiz uygulamaları sonlandırmak için çalışırlar. Eşitlik ve adalet kavramları, diğer insani hizmetlerle de ilişkili olsa da bu kavramlar, sosyal hizmetin var oluş nedenini, doğasını ve meslek olarak sosyal

hizmeti ortaya koymada önemli bir yere sahiptir (Duyan ve diğerleri, 2008, s. 33).

Duyan (2010, s. 3), bir mesleğin meslek olabilmesi için tamamlanması gereken beş unsurdan bahsetmektedir: “1) Sistematik kuram, 2) Otorite, 3) Toplumun onayı, 4) Etik kurallar, 5) Kültür.” (Greenwood, 1975) Sistematik kuram, mesleğin uygulayıcılarının mesleğin soyut ilkelerini temel alan bilgiye sahip olması, eylem gerektiren işlemlerin yerine getirilmesi ve yoğun bir formel eğitimin olması ile ilişkilendirilmektedir. Sistemik kuram bilgisinin kazanılması ise alınan yoğun ve kapsamlı mesleki eğitimin alınmasıyla mümkün olmaktadır. Otorite, meslek elemanlarının verdikleri hizmetlerin kapsamı ve doğası hakkında anlamlı düzeyde denetime sahip olmaları olarak ifade edilmektedir. Alınan eğitimin paralelinde meslek profesyonelleştikçe otoritesi de güçlenir ve bu otoritenin toplum tarafından onaylanması da mesleğe güç verir. Duyan (2010, s. 3), meslek elemanlarının açık, sistematik, geçerli ve topluma hizmet verme yönelimli davranış standartlarına sahip olması gerektiğini ve bunun da meslek örgütlerinin geliştireceği etik kurallarla mümkün olabileceğini belirtirken meslek kültürünün meslek derneklerine ek olarak, uygulama kurumu ve eğitim veren okullar aracılığıyla oluştuğuna değinmiştir.

1.1.1.2. Sosyal Hizmet Mesleğinin Amaçları

London ve Feit (1999), sosyal hizmet mesleğinin amaçlarının mesleğin sınırlarını oluşturduğunu ve mesleği uygularken kullanılacak yöntem ve yollar hakkında bilgi verdiğini belirtmişlerdir.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW, 1981), sosyal hizmetin amaçlarını dört maddede açıklamıştır. Sosyal Hizmet Eğitimi Konseyi (CSWE. Akt: Zastrow, 2004) ise, bu dört amaca ek olarak dört amaç daha belirlemiştir. Buna göre sosyal hizmetin amaçları şunlardır (Duyan ve diğerleri, 2008):

1. İnsanların problem çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini artırmak,

2. İnsanlar ile onlara kaynak, hizmet ve fırsat sağlayan sistemler arasında bağlantı kurmak,
3. İnsanlara hizmet veren sistemlerin uygulamalarını geliştirmek,
4. Sosyal politikaları geliştirmek,
5. İnsanların iyilik halini geliştirmek ve yoksulluk, eşitsizlik gibi sosyal adaletsizlik biçimlerini azaltmak,
6. Savunuculuk ve sosyo-politik eylemler yoluyla sosyal ve ekonomik adaleti sağlayan politika, hizmet ve kaynakların devamını sağlamak,
7. Sosyal hizmet uygulamasını güçlendirecek araştırma, bilgi ve becerilerin geliştirilmesi ve kullanılması,
8. Farklı kültürler bağlamında uygulamaları geliştirmek ve uygulamaya geçirmek.

Zastrow (1999), sosyal hizmetin amaçlarını maddeler halinde aşağıdaki gibi ayrıntılı olarak açıklamıştır:

1. Sosyal hizmet uzmanları, insanların sorun çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini artırmak kapsamında, “çevresi içinde birey” kavramını kullanır. Bu uygulama düzeyinde sosyal hizmet uygulamasının temel odağı bireydir.
2. İnsanlara, kaynak, hizmet ve fırsat sağlayan sistemler ile insanları bağlantılandırmak kapsamında sosyal hizmet uzmanı yine çevresi içinde birey kavramını kullanır ve bu uygulama düzeyinde odak; bireyler ve bireylerin etkileşimde olduğu sistemler üzerinedir.
3. Sosyal hizmet uzmanları, sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamak kapsamında çevresi içinde birey odağını korur ve sosyal hizmet uygulamasının odağı insanların etkileşimde bulunduğu sistemler üzerinedir. Bu amaç, toplumda mevcut kaynakların insanlara hizmet vermesi ile ilgilidir.

4. Sosyal politikanın geliştirilmesine ve ilerletilmesine katkı vermek kapsamında, sistemlerin etkili ve insancıl çalışmasını geliştirmek amacıyla olduğu gibi sosyal hizmet uygulamasının odağı insanların etkileşimde olduğu sistemler üzerinedir. Ancak, bu amaç var olan kaynakların temelini oluşturan sosyal politikalar ve statüler ile ilgilidir.
5. Risk altındaki grupları güçlendirmek ve sosyal ve ekonomik adaleti geliştirmek kapsamında, sosyal hizmet uzmanları risk altındaki grupların koşullarını iyileştirmek ve geliştirmek suretiyle, kendi kişisel, kişiler arası, sosyoekonomik ve siyasal güçlerini ve etkilerini artırmakla yükümlüdür. Risk altındaki gruplara, kadınlar, gey ve lezbiyenler, yaşlılar, fiziksel ya da zihinsel engeli olanlar, yoksullar, AIDS'le yaşayan kişiler örnek verilebilir. Güçlendirme odaklı sosyal hizmet uzmanları, kaynakların ve gücün toplumdaki çeşitli gruplar arasında daha eşitlikçi dağılımı için çaba harcamaktadır.
6. Profesyonel bilgi ve beceri geliştirmek ve test etmek amacı çerçevesinde, sosyal hizmet uzmanlarından, sosyal hizmet uygulamasına bilgi ve becerileri ile katkı sağlamaları beklenmektedir. Bu beklenti, sosyal hizmet uzmanlarının kendi uygulamalarını ve hizmet verdiği program ve hizmetleri nesnel bir şekilde değerlendirmelerini zorunlu kılmaktadır.

Sheafor ve Horejsi (2003) sosyal hizmet uygulamasının dört amacına vurgu yapmaktadır:

1. Birey, aile, grup, örgüt ve toplulukların sosyal işlevselliklerinin sağlanması, onarılması, korunması ve geliştirilmesi işlerinde başarılı olmak, stresi önlemek veya hafifletmek ve kaynaklarını kullanmada müracaatçılarına yardımcı olmak,
2. Sosyal politika, hizmet, kaynak ve programları temel insan gereksinimlerini karşılaması ve insan kapasitesini desteklemesi yönünde planlamak, biçimlendirmek ve yürütülmesini sağlamak,

3. Risk altındaki grupları güçlendirmek, sosyal ve ekonomik adaleti sağlayabilmek için örgütsel ve yönetsel sorumluluk almak, sosyal ve politik eylem süresince politika, hizmet, kaynak ve programları takip etmek,
4. Bu amaçlara yönelik mesleki bilgi ve becerileri geliştirip, test etmek.

Sheafor ve Horejsi'nin vurgu yaptığı ilk amaç, insanların sosyal işlevselliğinin artırılmasıyla ilgili olup, diğer üç amaç sosyal sorunları ilk ortaya çıktıkları yerde önleyecek sosyal koşulların yaratılmasıyla ilgilidir. Duyan (2010, s. 13), sosyal işlevselliğin, bir kişinin temel gereksinimlerini karşılaması için gerekli görevleri ve aktiviteleri yerine getirebilmesi ve toplumun belirli bir alt kültürü tarafından yerine getirilmesi beklenen önemli sosyal rollerini gerçekleştirebilme yeteneği olarak tanımlamış ve sosyal hizmetin ana amacının, sosyal işlevsellikte var olan ya da olası sorunlar ile ilgili olduğunu belirtmiştir.

Literatürde, sosyal hizmetin amaçları ile ilgili yer alan bilgilere bakıldığında, sosyal hizmetin aşağıdaki maddelerle özetlenebilecek kendine özgü boyutları olduğu dikkati çekmektedir (Duyan, 2010, s. 11):

1. Sosyal hizmet uzmanları;
 - Karmaşık, çözümü güç herhangi bir sorun ya da sorun yumağı üzerinde odaklaşabilir,
 - Çalışacağı müracaatçı gruplarının çekici olmayan özellikleri nedeniyle onları reddetmez veya bir başkasına havale edemez,
 - Yapılacak müdahalelerle her sorunun mutlaka çözüleceği anlamına gelmeyeceğini; karşılaşılan sorunlardan bazılarının çözülebilir ya da ortadan kaldırılabilir olduğunu bilir.
2. Sosyal hizmet, değişim için çevreyi hedef alır: Bireyin dışında değişimin nerede gerçekleşeceğine bakar ve değişime etki etmek için çevreyle çalışır.

3. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların gereksinim duydukları şeylere sahip olmaları için müracaatçıların kendilerine özgü gereksinimlerini karşılamak istemeyen sosyal kurumlar, kuruluşlar ve topluluklar gibi sistemlere, müracaatçıların gereksinimlerini karşılamaları yönünde hizmet politikalarında ya da programlarında değişiklik yapmaları amacıyla baskı yapmak yoluyla savunuculuk yapar.
4. Sosyal hizmet, mesleki değerlere bağlıdır. Kirst-Ashman ve Hull (1999), sosyal hizmet uzmanlarının insanları belirli şekillerde düşünmesi ve hareket etmesi için zorlamadıklarını, aksine, onlara nasıl düşünebilecekleri ve hareket edebilecekleri konularında kendi kararlarını vermelerine yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Etik kurallar, insanların bağımsız seçimler yapabilmesi ve iyi bir yaşam kalitesine sahip olması hakları üzerine yoğunlaşır.

Literatürde yer alan bilgiler den yola çıkarak konuyu toparlayacak olursak, sosyal hizmetin öncelikli amacının bireylerin, ailelerin, grupların ve toplulukların (çeşitli müracaatçı gruplarının) sosyal işlevselliklerini artırmakla ilgili olduğunu, müracaatçıların işlevselliklerinin kendi gereksinimleri ve çevrenin beklentilerinin karşılanmasından geçtiğini, bu nedenle yapılacak uygulamalarda müracaatçı sisteminin yanı sıra bu sistemin etkileşimde olduğu diğer sistemlerin de dikkate alınması gerektiği, mevcut kaynakların ya da uygulamaların yeterli olmaması durumunda yeni kaynaklar oluşturulmasının gerektiğini, işlevselliğin güçlendirme ile doğrudan ilgili olduğu ve tüm bunların sosyal hizmet mesleğinin uygulama yöntemlerini şekillendirdiğini, mesleğin sınırlarını oluşturduğunu görebiliriz.

1.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanı

Sosyal hizmet mesleğinin başta gelen temel unsuru, mesleğin uygulayıcısı olan sosyal hizmet uzmanıdır. Sosyal hizmetler, başlangıçta gönüllülük ve yardımseverlik kapsamında verilen organize olmamış bir hizmetler bütünüyken, değişen toplumsal yapı ve beraberinde getirdiği sosyal problemler karşısında

mevcut sosyal hizmetlerin yetersiz kalması nedeniyle, bu hizmetlerin bir meslek ya da disiplin olarak verilmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda, bu meslek ya da disiplini uygulayacak, alanda gerekli eğitimi almış olan profesyonel bir uygulayıcıya, bir meslek elemanına ihtiyaç duyulmuştur. Dolayısıyla sosyal hizmetler ile sosyal hizmet uzmanının ilişkisi hizmetin meslekleşmesiyle başlamış olup, sosyal hizmetlerde meslek elemanına ihtiyaç duyulması 1800'lerin ortalarını bulmuştur (Kut, 1988, s. 84).

“Sosyal hizmet uzmanı kimdir, sosyal hizmet uzmanının nitelikleri ve sahip olması gereken bilgi, beceri ve değer temeli nedir” sorularının yanıtlarını bulmak, diğer bir deyişle sosyal hizmet uzmanını tanımak için konu, sosyal hizmet uzmanının tanımı ve sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken bilgi, beceri ve değer temeli başlıkları altında incelenecektir.

1.1.2.1. Sosyal Hizmet Uzmanının Tanımı

Türkiye’de sosyal hizmet mesleğinin “sosyal hizmet” ve “sosyal çalışma” olarak adlandırıldığı; sosyal hizmet meslek elemanının günümüzdeki yaygın kullanımının ise “sosyal çalışmacı” ve “sosyal hizmet uzmanı” olduğu görülmektedir. Okul mezunları, uzun yıllar “sosyal hizmetler mütehassısı” unvanı ile istihdam edilmiş, ancak 1985 yılında Devlet Memurları Kanunu’nda yapılan değişiklikle “sosyal çalışmacı” unvanı ile istihdam edilmeye başlanmıştır.

Sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcısı olarak gerekli bilgi, beceri ve değer donanımına sahip olan, sosyal hizmetin çocuk, yaşlılık, gençlik, kadın, özürlülük, toplum gibi çeşitli uygulama alanlarında mikro düzeyde bireylerle ve ailelerle, mezzo düzeyde gruplarla ve örgütlerle, makro düzeyde ise toplumla çalışan ve çalışmalarını koruyucu-önleyici, destekleyici-rehabilite-tedavi edici ve geliştirici-kalkınmayı hızlandırıcı olmak üzere üç boyutta sürdüren sosyal hizmet meslek elemanıdır.

Sosyal hizmetin kapsamı ve faaliyet alanı oldukça geniş olduğundan, sosyal hizmet uzmanlarının mikro, mezzo ve makro düzeylerdeki uygulamalarda yetkin olması gerekir (Sheafor ve Horejsi, 2003).

Sosyal hizmet uzmanları, kişisel yaşamlarında yaptıkları seçimlerin aynısını meslek elemanı olarak yapamazlar çünkü meslek elemanı olmalarından ötürü müracaatçılarına karşı yasal sorumlulukları vardır. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarıyla kurdukları ilişkilerde görelî olarak eşitliği gözetir ve müracaatçılara insan oldukları için değer verirken, ilişkilerinde tutarlı ve güvenilir tarzda hareket ederler (Duyan, 2010, s. 23).

Cılga (2002), sosyal hizmet uzmanlarının, kişisel olarak eğitim sürecinden başlayarak kişisel-toplumsal yetişmelerini sürekli geliştirmek, mesleki olgunluk, yeterlilik ve deneyimini geliştirmekten sorumlu olduğuna dikkat çekmiş ve bilimsel ve mesleki yetişme ortamında kazanılan birikimleri istihdam edildiği alanlarda kullanmanın, uygulamaya dönüştürmenin, toplumun ve insanlığın yararına mesleki etkinlikler üretmenin temel sorumluluk olduğunu belirtmiştir. Toplum içinde ve kurumsal organizasyonlarda mesleki yapıları geliştirmek ve kurumsallaşmasını sağlamak, mesleki rol ve sorumluluklarını yerine getirerek mesleğin gelişmesine, yaygınlaşmasına ve tanınmasına katkıda bulunmak sosyal hizmet uzmanlarının vazgeçilmez görevlerindendir.

Sosyal hizmet mesleğinin üç temel işlevi ve bu işlevler kapsamında çeşitli rolleri bulunmaktadır (Miley ve diğerleri, 1998, s. 15-18-20). Bunlar:

1. Danışmanlık İşlevi: Sosyal hizmet uzmanları, sosyal işlevselliklerde sorunlar olduğu zaman çözüm bulmak amacıyla bireyler, aileler, gruplar, örgütler ve toplumla çalışır. Bu işlevin gereği olan roller; muktedir kılıcı kolaylaştırıcı, planlayıcı ve meslektaşlıktır.
2. Kaynak Yönetimi İşlevi: Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı sistemlerinin, belli ölçülerde kullandıkları kaynakları daha etkin kullanmalarını, kullanmadıkları kaynaklara ulaşmalarını ve hali hazırda olmayan kaynakların geliştirilmesini sağlarlar. Bu işlevin gereği olarak

sosyal hizmet uzmanları bağlantı kurucu, savunucu, uygun hale getirici, arabulucu, harekete geçirici ve hızlandırıcı rollerini üstlenir.

3. Eğitim İşlevi: Bu işlevde, müracaatçı sistemi ve sosyal hizmet uzmanı arasında güçlendirici bilgi paylaşımı gereklidir. Karşılıklı bilgi paylaşımı, eğitim işlevinin temelidir. Bu işlevin gereği olan roller; öğretim, eğitim, toplumu bilgilendirme ve araştırma-mesleki bilgilendirme olarak belirtilmiştir.

Sosyal hizmet mesleğinin sahip olduğu işlevler bağlamında sahip olduğu bilgi temeline dayalı roller, mesleğin uygulayıcısı olan sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarında, beceri ve değerleriyle birlikte kullanarak müdahalelerini müracaatçının yüksek yararı için gerçekleştirmesinde ve bunu yaparken de problem becerilerini kullanmalarında etkili araçlardır. Sosyal hizmet bilgisi kapsamında ortaya konulan bu roller, bilgi, beceri ve değer temelli uygulamalarla etkili hale gelmektedir (Duyan, 2010, s. 30).

Kut (1988, s.90), sosyal hizmet uzmanlarının belirli niteliklerinin arasında şunları sıralamıştır: Ortak bir dünya görüşüne sahip olmaları, çok yönlü bir kültür anlayışını benimsemiş olmaları, sorunları gerçekçi bir yaklaşımla ele almaları, insan ilişkilerinde özel becerileri, yardım etme sürecini meslekleştirebilme yetenekleri, sorun çözümüyle oryantasyonları, sosyal olaylara duyarlı, insan hak ve özgürlüklerine saygılı olmaları.

Kut (1988, s.91), sosyal hizmet uzmanı olmak isteyen kişilere mesleğin kendisinden ne tür talepleri olacağını, bu talepleri karşılayabilecek güce sahip olup olmadığını değerlendirmesinde yardımcı olmak gerektiğini ifade etmiş ve sosyal hizmet mesleğinin, bireyin kendi sorunlarına çözüm aradığı, olumsuz deneyim ve aktarabileceği bir meslek olmadığını, bu nedenle de karamsar, pasif, dirençsiz, çabuk kırılan, sabırsız ve bencil olanlar için tavsiye edilmediğini belirtmiştir. Kut (1988)'a göre sosyal hizmet uzmanı, hayatı seven, mücadeleden kaçınmayan, duygulu fakat duygularını kontrol altına alabilen, sıcak fakat gerçekçi, peşin hükümlü olmayan, insanları ayırt etmeden kabul edebilen bir kişidir. Duyan (2010), sosyal hizmet uzmanlarını şefkatli, ilgili, sıcak

ve yardımsever bir insandan ayırt eden en önemli özelliklerin, sosyal-duygusal faktörler, profesyonellik ve kendini açığa vurma ile ilgili olan özellikleri olduğunu belirtmiştir.

Sonraki başlık altında sosyal hizmet uzmanlarının günlük hayatta ya da iş yaşamında karşılaştıkları problemlerin çözümünde ihtiyaç duydukları sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeline yer verilmiştir.

1.1.2.2. Sosyal Hizmet Uzmanının Sahip Olması Gereken Bilgi, Beceri ve Değer Temeli

Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki uygulamalarını yaparken yararlandıkları sosyal hizmet bilgi, beceri ve değer temeli bu uygulamaların çok daha etkili olmasını sağlayan önemli kavramlardır. Sosyal hizmet uzmanları sahip oldukları bilgi, beceri ve değer donanımına yardım mesleklerinin çıkış noktasını oluşturan problemlerin çözümünde de sıkça başvurumaktadırlar. Sonraki başlık altında, sosyal hizmetin bilgi temeline yer verilmiştir.

1.1.2.2.1. Bilgi Temeli

Sosyal hizmetin bilgi temelinin ne olduğunu açıklamadan önce “bilgi” kavramını tanımlamak gerekmektedir.

Gordon (1965, s.34)’un tanımına göre: “Bilgi, işlevsel olarak tanımlandığında, insanın dünyasında genellenmiş algılamalarıdır. Bu algılamalar, yeteri kadar açık ve kanıtlanmış olarak iletişime elverişlidir. Sembolize edilebilir ve deneye dayalı bilim yollarıyla denenmeye ve yaygınlaştırılmaya açıktır. Bilgi başlığı altında, kanıtlanma derecelerine göre ve bilimsel bir gerek olmadığı için süreç, varsayımları dışarıda bırakmak suretiyle çeşitli önermeler dahil edilebilir. ...Böylece bilgi, gerçeğin ne olduğuna işaret eder, insanın gerçekleştirebileceği en yüksek derecede objektif ve rasyonel standartlara dayalı olarak oluşur. ”

Bartlett (1970, s.63-64)'in tanımına göre: “Bilgi, önermeleri kanıtlanabilir deneyimlere işaret eder ve mümkün olduğu kadar objektif hale getirilmiş kesin beyanlardır. ...Bilim ve araştırma yoluyla kanıtlanabilir önermeler ve kanıtlanabileceği düşünülen önermeler bilgi olarak ele alınır.”

Bilgi, doğru olarak kabul edilen geçerlikle (kanıta dayalı olarak kesin olarak algılanan) ilgili olan veya onaylanabilir ve yüksek bir geçerlik olasılığı olduğuna karar verilen bilişsel içerik olarak da tanımlanabilir (Johnson, 1998).

Sosyal hizmetin bilgi temelini ne olduğunu açıklamadan önce tanımlanması gereken diğer kavram “kuram”dır.

Kuram, bir olgu sınıfının açıklanmasında ilke olarak kullanılan, birbiriyle kaynaşmış genel önermeler ve kavramlar olup hem kanıtlanmış, hem de farazi bilgiyi içerir (Kut, 1988, s.33). Diğer bir deyişle kuram, bir şeyi açıklamak amacıyla olan bir önerme veya düşünceler sistemi olup, olanı ve olanın nedenini açıklama arzusudur (Duyan, 2010, s.63).

Sosyal hizmet mesleğinin bilgi temeli denildiğinde kastedilen, kısmen deneye dayalı olarak denenmiş, kısmen henüz denenmemiş fakat araştırmaya açık farazi bilgiden oluşan sosyal hizmet teorisidir (Kut, 1988, s.34). Sosyal hizmet, “hem uygulama bilgisini hem de kuramsal bilgiyi” bütünleştirmeye gereksinim duyar (Duyan, 2010, s.63).

Thompson (2005), sosyal hizmetin bilgi gövdesinin uygulamada, kuramda, politika ve araştırmada, sosyal sorunların ortaya çıkmasında etkili olan sosyal, ekonomik ve siyasal koşullarda meydana gelen değişikliklere bağlı olarak geliştiğini belirtmiştir.

NASW (1981), etkili sosyal hizmet uygulaması için gerekli bilgiyi şöyle tanımlamıştır: “Vaka çalışması ve grup çalışması teorisi ve tekniği bilgisi; toplum kaynakları ve hizmetleri bilgisi; temel ulusal sosyal hizmet programlarının ve amaçlarının bilgisi; toplum organizasyonu teorisi ve sağlık ve sosyal refah gelişimi bilgisi; ırksal, etnik ve toplumdaki diğer kültürel grupların bilgisi-onların değerleri, yaşam biçimleri ve sonuçta ortaya çıkan sorunlar; mesleki ve bilimsel

araştırma bilgisi; sosyal planlama kavramalar ve teknikleri bilgisi; süpervizyon teorileri ve kavramları ile sosyal hizmette süpervizyon bilgisi; insan kaynakları yönetimi teorisi ve kavram bilgisi; sosyal ve psikolojik istatistik ve diğer araştırma yöntem ve teknikleri bilgisi; sosyal refah yönetimi teorileri ve kavram bilgisi, müracaatçıları etkileyen sosyal ve çevresel faktörlerin bilgisi; psiko-sosyal değerlendirme ve müdahale ve farkındalık arz eden teşhis tekniği ve teorisi bilgisi; örgütsel ve sosyal sistem davranışı ve teorisi bilgisi ve değişimi teşvik etme yöntemleri bilgisi; toplum organizasyonu teorisi ve tekniği bilgisi; insan gelişimi, aile ve sosyal etkileşim bilgisi; küçük grup ve davranışsal dinamik teorisi bilgisi; grup etkileşimi ve terapötik müdahale bilgisi; krize müdahale teorisi ve tekniği bilgisi; savunuculuk teorisi ve tekniği bilgisi; etik standartlar ve mesleki sosyal hizmet uygulaması bilgisi; öğretim ve eğitim teorileri ve teknikleri bilgisi; sosyal refah eğilimleri ve politikaları bilgisi.”

Sosyal hizmet bilgisinin kuramsal bilgi veya kuram, olgulara dayanan bilgi (araştırma dahil) ve uygulamaya dayalı bilgi olmak üzere birbiriyle etkileşimli üç yönü bulunmaktadır (Trevithick, 2008):

1. Kuramsal Bilgi veya Kuram:

Bu kapsamda yer alan kuramlar, birbiriyle örtüşen üç alan olarak sınıflandırılabilir. Bunlar:

- İnsanları, durumları ve olaylara ilişkin anlayışımızı açıklayan kuramlar; temelde psikoloji, sosyoloji, hukuk, sosyal politika, örgüt kuramı, tıp, siyaset bilimi, ekonomi, felsefe, tarih ve antropoloji gibi diğer disiplinlerden ve daha geniş alandan alınan kuramlardır.
- Sosyal hizmetin rolü, görevini ve amacını açıklayan kuramlar ve uygulamayla doğrudan ilişkisi olan kuramlar.
- Uygulama yaklaşımları ve bakış açıları; Eğitim programlarında öğretilen ve müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının doğrudan uygulamada kullandıkları kuramlardır.

2. Olgusal Bilgi:

Olgusal bilgi kapsamında her biri farklı türde bilgiyi içeren beş alan yer almaktadır. Bunlar:

- Hukuk/mevzuat,
- Sosyal politika,
- Kurum politikası,
- İşlemler ve sistemler,
- Belirli insan grupları ile ilgili bilgi,
- Belirli bireysel ve toplumsal sorunlar.

3. Kişisel Bilgi:

Uygulayıcıların kazandığı yaşam deneyimlerinin beraberinde, müracaatçıların ve bakım hizmeti verenlerin kazandığı kişisel bilgiyi kapsayan, uygulamaya dayalı bilginin ayrılmaz bir parçası olan, aynı zamanda kuramsal ve olgusal bilgidir.

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki eğitim sürecinde kazandıkları ve sonrasında da geliştirmeye devam ettikleri sosyal hizmetin bilgi temelini mesleki uygulamalarda müracaatçının işlevselliğini kazanması için problem çözme becerilerini geliştirmek için kullandıkları kadar, iş yaşamlarında ya da kişisel yaşamlarında karşılaştıkları problemlerin çözümünde de etkili bir şekilde kullanabilirler. Böylelikle, her bir problemi çözme deneyimleri, mesleki bilgilerine, deneyimin büyük öneme sahip olduğu olgusal bilgi kazanımlarını artıracaktır.

Sosyal hizmet uzmanları, çeşitli sosyal hizmet alanlarında farklı müracaatçı gruplarıyla yaptıkları uygulamaların verimli ve etkili olabilmesi için bazı özel bilgilere sahip olmanın yanı sıra ve bunları iş yaşamlarında uygulamaya aktarmalıdır. Bu bilgileri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Duyan, 2010, s.65-66):

- İnsan davranışı ve sosyal çevre bilgisi,
- Sosyal hizmetin değerleri ve bu değerlerin etik doğruları bilgisi,
- Sosyal ve ekonomik adaleti geliştirmek ve baskının kurumsal nedenleri ve sonuçları ile mücadele etmek için müdahale stratejileri hakkında kuramsal ve uygulamalı içerik bilgisi,
- Ayrımcılığın, ekonomik yoksunluğun ve baskının kalıpları, dinamikleri ve sonuçları hakkında bilgi,
- Her bir alanda yardıma gereksinim duyan insanlar hakkındaki bilgi,
- Sosyal politik bilgi,
- İnsan farklılıkları bilgisi,
- Sosyal hizmet uygulamasında hangi durumda hangi becerilerin en etkili beceri olduğu bilgisi,
- Alan uygulaması bilgisi,
- Araştırma bilgisi.

Geniş bir bilgi temeline sahip olması gereken sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet mesleğinin bilgi temelini sosyal hizmet eğitimi veren okullarda gördükleri eğitim, mesleki kapsamdaki çalışmalar-araştırmalar ve uygulamalar yoluyla alırlar. Ancak, değişen toplum yapısı, yeni sorunları doğurur ve bu sorunlar için yeni hizmet modelleri ve değişimle birlikte gelişen bilgi temeli gerekir. Bu nedenle, bilgi edinme, okulda verilen sosyal hizmet eğitimi tamamlandıktan sonra da devam etmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, zaman içerisinde yenilenen, gelişme ve değişme gösteren bilgiyi (kuramsal bilgi, araştırma bilgisi, uygulama bilgisi, mevzuat bilgisi vb.) takip ederek öğrenmek, kendilerini geliştirmek ve bunu uygulamaya aktarmak durumundadır (Duyan, 2010, s.66).

Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet mesleğinin kuramsal, olgusal ya da kişisel bilgi temelini aldıkları sosyal hizmet eğitimi sonrasında kazanmış olmaları beklenmektedir. Ancak, bu bilgilerin kullanımında ya da uygulamaya

aktarımlarının önünde bireysel olduğu kadar dış kaynaklı da bazı engeller bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini geliştirmelerini olumsuz yönde etkileyen çeşitli etmenleri şu şekilde sıralayabiliriz (Karataş ve diğerleri, 2002):

- Sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarına yön veren yasal düzenlemelerdeki yetersizlikler,
- Meslek elemanı olmayan yöneticilerle çalışmak,
- Süpervizyon eksikliği,
- Kaynak yetersizliği,
- Kuruluşlarda yeterli sayıda meslek elemanı olmayışı,
- Aşırı bürokratik yapı,
- Aşırı bürokratik görevlerle yüklenmek,
- Mesleki deneyim eksikliği,
- Çalışılan bölgenin sosyo-kültürel özellikleri,
- Mesleğin gerekleri ile yöneticilerin beklentilerinin uyuşmaması olarak sıralanabilir.

Bahsi geçen dış kaynaklı engeller, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları bilgi donanımını etkili bir şekilde kullanmalarını zorlaştırabilir ya da tamamen önüne geçebilir. Aslına bakılırsa bu gibi durumlar, sosyal hizmet uzmanları açısından çözülmesi gereken problemler olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanları olumsuz çalışma ya da çevre koşulları içerisinde bu engeller nedeniyle çözümsüz kalmaları sonucu kendilerini yetersiz hissedebilirler. Bu durum, çevresel bir faktörden kaynaklı başarısızlığın kişisel olarak algılanması olarak da açıklanabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu gibi durumlarda başvurabilecekleri önemli donanımlardan bir diğeri de sosyal

hizmetin beceri temelidir. Sonraki başlık altında sosyal hizmetin beceri temeline yer verilmiştir.

1.1.2.2.2. Beceri Temeli

Sosyal hizmetin bilgi temeli karşılaştığımız durumlar hakkında iç görü ve ipucu sağlamaktadır. Bununla birlikte, etkili mesleki uygulama için bilgi tek başına yeterli olmayacağından, beceri ile desteklenmesi gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları mesleki beceri bilgisini eğitim yoluyla öğrenirler ve uygulama yoluyla geliştirirler. Thompson (2005), becerilerin fark etmemize olanak sağlayan bir dizi “nitelikler” olarak kabul edilen, zaman içerisinde öğrenilebilen ya da kazanılabilen kişiliğimizin göreceli olarak kalıcı parçaları olduğuna değinmiştir. Beceri, sosyal hizmet uzmanının, mesleki bilgi ve değerleri harmanlayıp, doğru zamanda doğru yerde kullanarak etkili uygulamalar yapmalarına yardımcı olan araçlardır.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki sorumluluklarını yerine getirerek etkili uygulama yapmaları için ihtiyaç duydukları diğer araç bilgi, beceri ve değerlerin tümünün ürünü olan sosyal hizmette yetkinliktir. Bear ve Federico (1978), sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluklarını başarılı bir şekilde yerine getirebilmeleri için sahip olmaları gereken on yetkinlik alanından bahsetmektedir. Bunlar:

1. İnsanlar ve sosyal kurumlar arasında başlatılması, geliştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, korunması, dönüştürülmesi, sonlandırılması gereken durumları belirlemek ve değerlendirmek,
2. Sorunları değerlendirme, ulaşılabilir amaçlar oluşturma ve olası uygun koşulları temel alarak insanların iyilik halini geliştirmek için plan hazırlama ve bu planı uygulamak,
3. İnsanların sorun çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini güçlendirmek,

4. İnsanları, onlara kaynak, hizmet ve fırsat sağlayacak sistemlerle bağlantılandırmak,
5. İncinebilir ve ayrımcılığa uğramış nüfusun yararına etkili müdahalede bulunmak,
6. İnsanlara kaynak, hizmet ve fırsat sağlayacak olan sistemlerin etkililiğini ve insani olarak işlev görmesini geliştirmek,
7. Daha eşitlikçi, adil ve müracaatçılara karşı duyarlı olan hizmet, kaynak ve fırsat sistemlerine etkin olarak katılmak, bu sistemleri değiştirmek ve geliştirmek,
8. Adil olamayan sistemleri ortadan kaldırmak için başkalarıyla işbirliği halinde çalışmak,
9. Sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirdikten sonra müdahaleyi değerlendirmek; müdahale sürecindeki davranışlarını ve becerilerini değerlendirerek mesleki gelişimlerini sürekli olarak gözden geçirmek,
10. Mesleğin standartlarına ve etik kurallarına uygun, bu standartları ve kuralları destekleyici bir şekilde ve akılda tutarak, mesleğin bilgi temeline katkı vermek suretiyle hizmet sunumunun gelişmesine yardımcı olmaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının bahsi geçen bu yetkinliklere sahip olması, onların problem çözme becerisini kazanmalarını ve bu becerileri gerek mesleki yaşamlarında gerekse kişisel yaşamlarında etkili bir şekilde kullanmalarını sağlayacaktır. Diğer yandan, meslekte yetkin olabilmek için sosyal hizmetin beceri temelini iyi anlamaları ve uygulamaya aktarabilmeleri gerekmektedir. Beceriler uygulamaya aktarıldıkça, deneyim kazanılması ve bu doğrultuda da beceri kullanımının zamanla gelişmesi beklenmektedir. Trevithick (2000), sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları bilgi ve becerilerle sorunları ve bu sorunların çözümlerini kapsamlı bir şekilde değerlendirdiklerine dikkat çekmektedir.

Literatürde, sosyal hizmetin beceri temelini farklı bakış açılarıyla ele alındığı görülmüştür.

NASW (1981) sosyal hizmetin temel becerilerini şöyle tanımlamıştır: Başkalarını anlayarak ve amaçlı dinleme becerisi; bilgiyi ortaya çıkarma ve sosyal inceleme, değerlendirme ve raporlama için bilgi toplama becerisi; sözlü ve sözsüz iletişimi gözlemleme ve karşılık verme ve kişilik yaklaşımı ve teşhis yaklaşımında kullanabilme becerisi; müracaatçıların kendi sorunlarını çözmelerini ve güven kazanmalarını sağlama becerisi; hassas duygusal konuları, tehdit edici olmayan destekleyici bir biçimde tartışabilme becerisi; müracaatçı ihtiyaçları için yaratıcı bir ortam sağlama becerisi; terapötik ilişkinin sonlanmasına karar verme ve sonlandırabilme becerisi; araştırma bulgularını ve mesleki literatürü takip etme becerisi; çatışma halindeki taraflar arasında arabuluculuk yapma ve uzlaştırma becerisi; örgütler arası iletişim kurma becerisi; sosyal ihtiyaçlar için kaynak bulma becerisi.

Mesleğin tarihsel gelişimi göz önünde bulundurulduğunda, sosyal hizmet becerilerinin çalışılan müracaatçı grubuna göre üç kategoriye ayrıldığı görülmektedir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999).

- Mikro düzeydeki uygulamalar; temelde birey düzeyindeki müracaatçılarla doğrudan etkileşimi kapsayan vaka çalışması becerisi gerektirir.
- Mezzo düzeydeki uygulamalar; çeşitli büyüklükteki grupları düzenleme ve yürütme ile ilgili olan grup çalışması becerisi gerektirir.
- Makro düzeydeki uygulamalar; organizasyonlarla ve topluluklarla çalışmayı kapsayan toplum örgütlenmesi becerisini gerektirir.

Kirst-Ashman ve Hull (1999), genelci uygulama bakış açısıyla mikro, mezzo, makro düzeylerdeki uygulamaların her birinde gerekli olan ve kullanılabilen becerileri kapsayan ve “Sosyal hizmetin ortak becerileri” olarak adlandırılan bir temel oluşturmuştur. Bu beceriler; hazırlık yapma becerisi, iletişim kurma becerisi, sorun durumunu çözümüleme becerisi, sözleşme yapma becerisi,

mesleki rolleri üstlenme becerisi, dengeyi sağlayabilme becerisi, müdahalenin etkililiğini değerlendirme becerisi, amaçlara ulaşıldığını belirleme ve sosyal hizmet müdahalesini sonlandırma becerisi olarak sıralanabilir. Bu becerilerden sorun durumu çözümleme becerisini kullanırken, sosyal hizmet uzmanlarının hangi müracaatçı grubuyla çalışırsa çalışsın, müracaatçı sistemini etkileyen faktörleri saptayıp, her birisini inceleyerek sorunu doğru çözümledikten sonra, sorunun çözümü için en uygun müdahale yöntemini belirleyebilmelidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki uygulamalarında bireyle, ailelerle ve küçük gruplarla yapılan çalışmalarda çalışılan müracaatçı grubu hizmetten doğrudan etkilenendir. Makro düzeyde yapılan çalışmalarda ise oluşturulan yasalar, politikalar vb. ilgili müracaatçı grubunu etkiler, yani sosyal hizmet uzmanları, dolaylı olarak müracaatçı grubuna yönelik hizmet sunmuş olur. Bu doğrultuda, sosyal hizmet uzmanlarının, sahip olması gereken becerileri çalıştıkları müracaatçı sistemine göre “doğrudan sosyal hizmet uygulaması becerileri” ve dolaylı sosyal hizmet uygulama becerileri olarak iki ayrı başlık altında inceleyebiliriz.

- Doğrudan sosyal hizmet uygulaması becerileri: Bireylerle, ailelerle ve küçük gruplarla sosyal hizmet uygulaması yaparken sahip olunması gereken becerilerdir.

Sosyal hizmet uygulaması, kişisel ve sosyal sorunların çözümü için profesyonel yardımın gerektiği her durumda işlevsel olduğu için sosyal hizmet uzmanlarının, hem “bilişsel becerilere” hem de “etkileşimsel becerilere” sahip olması ve bu becerileri etkili bir şekilde kullanabilmesi yani yetkin olması gerekmektedir (Duyan, 2010, s. 80). Bilişsel beceriler; durum içinde bireyler hakkında düşünürken, kişi ve durum hakkında anlayış geliştirirken, kullanılacak bilgiyi belirlerken, müdahaleyi planlarken ve değerlendirme yaparken kullanılan becerilerdir. Etkileşimsel beceriler ise; bireyler, gruplar, aileler, organizasyonlar ve topluluklarla birlikte çalışırken; iletişim kurarken ve anlayış geliştirirken; ortak plan yaparken ve eylem planlarını uygulamaya koyarken kullanılan becerilerdir.

Johnson (1998), sosyal hizmet uzmanlarının, birlikte çalışmayı desteklemenin, rehberlik etmenin, ilişkinin ve etkili iletişimin sağlanmasının bir yolu olarak, sosyal hizmet uygulamaları boyunca beş grup beceriyi kullandıklarını belirtmiştir. Gözlem becerileri, dinleme becerileri, soru sorma becerileri, odaklanma rehberlik etme ve yorumlama becerileri, iklim (uygun ortam) oluşturma becerileri

Danish, D'Augell ve Hauer (1994), yardım edici ilişkilerde sahip olunması gereken becerileri; müracaatçılara mesleki çalışmalarında özen gösterdiklerini belirttikleri bedensel ya da sözsüz beceriler, müracaatçı ile paylaşımı arttıran ve kurulan etkileşimi devam ettiren beceriler, sorunu iyice anladıktan sonra konuları çözümlmeyi sağlayan yol açıcı beceriler, müracaatçının kendisini daha rahat ifade etmesini sağlamak amacıyla kendinden referans verme becerileri, sorunun çözümündeki hedefleri belirlemek için oldukça önemli olan gereksinimleri ve gereksinimlerin yardım etme etkileşimine etkisini anlama becerileri, müracaatçının ifade etmediği duyguları analiz etmeyi sağlayan başkalarını anlama becerileri olmak üzere altı başlık altında toplamıştır.

- Dolaylı sosyal hizmet uygulaması becerileri: Örgütlerle ve toplumla sosyal hizmet uygulaması yapabilmek için gerekli olan beceriler olup, şu şekilde sıralanabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999): Bu beceriler aşağıdaki gibi sıralanabilir: Mesleki uygulamaların değerlendirilerek sosyal hizmet uzmanlarının da kendilerini geliştirmelerine katkı sağlayan sonuçları değerlendirme becerisi, uygulama için gerekli maddi kaynağın sağlanması için kullanılan fon oluşturma becerisi, mesleki çalışmalar için bütçe oluşturma becerisi, anlaşmazlıkların ya da çatışmaların çıktığı konularda müzakerede bulunma becerisi, karşıt taraflar arasında adil ve tarafsız bir şekilde aracılık yapma becerisi, müracaatçının yararına olacak olan uygulamaların hayata geçirilmesinde son kararı verecek olan karar vericileri etkileme becerisi, müracaatçının sorunlarını olası çözümleri ve çözümün önündeki engelleri değerlendirmesini sağlayan gereksinim değerlendirme becerileri, bir programın ya da projenin uygulamaya hazır hale gelmesine yönelik olarak planlama yapma becerisi, yapılacak işlerin büyük olduğu ve bu nedenle de çeşitli

grupların güçlerinin birleştirilmesinin gerektiği durumlarda kullanılan eş yönetimlerle çalışma becerisi.

Thompson (2002), insanla çalışırken önemli ve gerekli olan becerilerden üç başlık altında bahsetmektedir. Bunlar:

1. Kişisel Etkililik veya Öz Yönetim Becerileri: Öz farkındalık, zaman yönetimi, stres yönetimi, bilgi yönetimi, kendine güven, zorlukların girişken olmak, süpervizyon kullanımı, kişisel gelişimi sürdürmek.
2. Etkileşim Becerileri: Değerlendirme çeşitliliği, sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, görüşme, etkileme becerileri, duygu yönetimi, çatışma yönetimi.
3. Müdahale Becerileri: Ayrımcılık karşıtı uygulama, sistematik olmak, değerlendirme, planlama, karar verme, inceleme ve ölçme, sonlandırma ve yansıtıcı uygulama.

Sosyal hizmet uzmanları insanla çalışan meslek elemanları olduklarından, Thompson'ın bahsettiği toplamda yirmi dört beceriye sahip olmaları, mesleki uygulamalarındaki başarıyı arttıracaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Sorun çözme kapsamında, Thompson'ın bahsettiği ve yukarıda bahsedilen diğer tüm becerileri de kapsadığı anlaşılan becerilerin tümüne ihtiyaç duyulmaktadır. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının bu becerilere sahip olması, diğer mesleki çalışmaları kadar, sorunların çözümünde de onlara yardımcı olacaktır.

Bahsi geçen becerilerin yanı sıra, bu araştırmanın temel kavramı olan “sosyal sorun çözme” için sosyal hizmet uzmanlarının sahip olması gereken özellikli bazı beceriler vardır. Literatürde sorun çözme sürecinin, bilişsel, meta-bilişsel ve güdüsel bileşenleri olan karmaşık bir süreç olduğundan bahsedilmektedir. Aslında bahsi geçen bileşenler, bireyin sorun çözme sürecinde kullanabileceği yetenek ve becerilerinin yönünü ya da kaynağını ifade etmektedir. Mesela,

sorun çözenin bilişsel yönü, süreç içerisinde yararlanılan yetenek ve becerilerin bilişsel alana ait olduğunu vurgulamaktadır (Eskin, 2014, s.29).

Spivack, Platt ve Shure (1976), İnsanlar Arası Sorun Çözme olarak adlandırdıkları yaklaşımda beş adet bilişsel beceriden söz etmektedirler. Bunlar: 1) Farklı çözümleri düşünebilme, 2) Adım adım hedefe ulaşmayı düşünebilme, 3) Sonucu düşünebilme, 4) Sosyal olaylarda sonuç ve nedeni düşünebilme, 5) Perspektif alabilme (olaylara diğerinin bakış açısıyla bakmayı sağlayan; başkalarına kendisiymiş, kendisine de başkasıymış gibi bakabilme) olarak ifade edilmiştir.

Sorun çözenin meta bilişsel/üst bilişsel yönü, sorun çözenin yönetilmesi olarak da ifade edilebilecek; problem çözme stratejisini kontrol edebilme ve gözden geçirebilme becerisi olarak açıklanabilir. Birey, sorun çözme sürecinde yaptıklarını analiz ederek, doğru ve yanlışlarını tespit etmelidir (Eskin, 2014, s.35). Mayer (1998), sorun çözmeye ilişkin meta bilişsel bilginin, bu süreçte ihtiyaç duyulan çeşitli becerilerin ne zaman kullanılacağını, nasıl koordine edileceğini ve nasıl denetleneceğini sağladığını söylemektedir. Birey, bu konuda deneyimlediği ve belleğinde sakladığı bilgiyi, sonradan karşılaştığı sorunların çözümünde kullanabilme becerisine sahip olmalıdır. Meta bilişsel bilgiler, sorun çözme sürecinin yönlendirilmesinde ve etkili olabilmesi için denetlenmesinde büyük öneme sahiptir.

Sorun çözenin güdüsel yönü, bireyin karşılaştığı soruna ilgi duyup duymamasına ya da bunu bir sorun olarak algılayıp algılamamasına göre, sorunu çözmeye yönelmesi ya da yönelmemesi ile ilgilidir (Eskin, 2014, s.37). Sorunla ilgili olarak bireyin herhangi bir eylemde bulunması için onu harekete geçiren ilgidir. Eskin (2014), sorun çözenin güdüsel yönünü üç ana başlıkta ele almıştır.

Bunlardan birincisi, sorun duruma ilgi duymadır. Kişinin sorunun çözümüyle ilgili harekete geçip geçmeyeceği, sorun duruma karşı ilgi duyup duymamasına bağlıdır. Birey, sorunla karşılaştığında olumlu ilgi duyabilir, olumsuz ilgi duyabilir ya da soruna karşı tamamen kayıtsız kalabilir. Olumlu ilgi duyma ile birlikte

birey, sorunların çözümü konusunda gerekli pozitif yaklaşımları sergilemeye istek duya ve bu yönde hareket eder. Olumsuz ilgi duymada, soruna karşı olumsuz duygular hisseder, öfkesi nedeniyle olumsuz ya da yapıcı olmayan eylemler içerisinde girerek sorun durumu çözmektense ondan uzaklaşmaya yönelir. Sorun karşısında kayıtsız kalmada ise; birey sorunla ilgili olumlu ya da olumsuz herhangi bir şey yapmaz çünkü farklı nedenlerden ötürü bireyin sorunla bağlantısı kesilmiş ya da hiç kurulmamıştır (Eskin, 2014, s.38).

Sorun çözmenin ikinci önemli konusu, öz yeterlik algısıdır. Öz yeterlik algısı, bireyin herhangi bir davranışı gerçekleştirip gerçekleştiremeyeceğine ilişkin, o konudaki yeterlik düzeyi ve yeteneklerine yönelik kişisel algı ve inançlarıdır. Birey kendisini yeterli görürse sorunu çözmeye yönelik olarak harekete geçer, aksi durumda ise harekete geçmeyecektir (Eskin, 2014, 40). Mayer (1998), farklı kaynaklı, dört tane öz yeterlik türünden bahsetmektedir: 1) Kişinin kendi performansına dayanarak geliştirdiği, 2)Başkalarının performansına dayanılarak geliştirilen (benim durumunda olan yapıyorsa, ben de yaparım), 3)Kendi performansını başkalarının değerlendirmesine dayanarak geliştirilen, 4) Fizyolojik durumların değerlendirilmesine dayanarak geliştirilen öz yeterlik inancı.

Sorun çözmenin güdüsel yönlerinden biri olan öz yeterliğe ilişkin olarak yukarıdaki bilgiler göz önünde bulundurulduğunda; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarını yürütürken çevresel faktörlerden etkilenmeleri ve öz yeterlik algılarının da bu anlamda şekillenmesi söz konusu olabilir. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının, kendi öz yeterlik algılarının ve bunun kaynağının ne olduğunu tespit edebilmeleri, bu anlamdaki farkındalıkları, sorun çözme becerilerinin önündeki engellere yönelik farkındalıklarını da artırabilir.

Sorun çözmenin üçüncü ana başlığı, atfetme tarzıdır. Atfetme tarzı, bireyi hem karşılaştığı sorunun çözülüp çözülemeyeceğine, hem de kendi yetenek ve becerilerine ilişkin değerlendirmeyi içermektedir. Westen (1999) atfı, insanların davranışlarının ya da ruhsal durumlarının nedenlerini değerlendirme süreci olarak tanımlamaktadır. İnsanlar hem kendi davranışlarının hem de diğerlerinin davranışlarının nedenini değerlendirirken ya dış etmenlere ya da iç etmenlere

bağlarlar. İnsanların karşılaştıkları problemler karşısındaki atıfları, problemi çözmeye yönelik olarak harekete geçip geçmeyeceklerini ya da çözüme yönelik çabalarını sürdürüp sürdürmeyeceklerini ya da bir konu üzerindeki performanslarını belirlemektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yukarıda bahsi geçen becerilere sahip olması, kendi problem çözme süreçlerine ilişkin değerlendirmelerini de daha başarılı bir şekilde yapabilmeleri ve bu değerlendirmeleri doğrultusunda kendilerini geliştirerek problem çözme becerilerini etkili bir şekilde kullanmalarını sağlayabilir. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanları, mesleki çalışmalarını yürütürken ve sorun çözme süreçlerinde, sosyal hizmetin değer temeli doğrultusunda hareket ederler. Sonraki başlık altında sosyal hizmetin değer temeline yer verilmiştir.

1.1.2.2.3. Değer Temeli

Sosyal hizmet mesleğinin değer temeli, bilgi ve beceri temelini tamamlamaktadır. Değer temeli, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarında kişisel ve mesleki değerlerin çatışması durumunda uygulamalara yön veren sosyal hizmetin etik ilkelerinin dayanağını oluşturmaktadır.

Bu noktada tanımlanması gereken iki kavram ön plana çıkmaktadır; “değer” ve “etik”. Değerler, neyi yapmanın ve neyi yapmamanın önemli olduğu ile ilgiliyken, etik; neyin iyi ve neyin kötü olduğunu belirlemeye ve neyin yapılması ve yapılmaması gerektiğini açığa kavuşturmaya yardımcı olan ilkelerle ilgilidir. Bu açıdan bakıldığında, etik ve değerlerin birbirleriyle çok yakından ilişkili olduğunu görürüz, ancak “etik” ve “değer” farklı şeylerdir. Değerler, hangi inançların uygun olduğunu belirlerken, etik; neyin kimle yapılacağını ve değerlere nasıl başvurulacağını göstermektedir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999).

Değer kavramına yönelik olarak yapılan literatür çalışmasında karşılaşılan bazı tanımlar şu şekildedir:

Sosyal Çalışma Sözlüğü (Tomanbay, 1999, s. 57) değeri, “kişilerin önemli saydıkları, benimsedikleri, erişmeye çalıştıkları ve toplumda yaygın olarak benimsenen soyut kurallar” olarak tanımlamaktadır.

“Değerler bize neyi kesin olarak yapmamız gerektiğini söylemezler, ancak yapılacak olan doğru şeyler için rehberlik ederler.” (Gudmundsdottir, 1991, Aktaran: Akbaba-Altun, 2003, s. 8)

Sosyal hizmet değerlerine ilişkin bir ölçek geliştiren Abbott’a (1988, s. 3) göre, “Değerler, bir toplumun temel düzenleyici ilkeleridir”.

Değerlerin neyi ifade ettiğini maddeler halinde inceleyebiliriz (Duyan, 2010):

- Değerler, arzu edilene ilişkin kavramlardır,
- Tarihi süreç içinde yaratılırlar ve deneyimlerden ortaya çıkarlar,
- Bir grup ya da toplulukça paylaşılırlar,
- Davranışları şekillendirmek ve düzenlemek için araç olarak kullanılırlar (R. Williams 1968, Aktaran: Meinert 1980, s. 6, Aktaran: Reamer, 2006, s. 12),
- İspatlanabilir değil, istenirdir; tercih edileni tanımlamak için kullanılır,
- Bireylerin ve sosyal grupların sahip olduğu, tercih edilen davranışların formülasyonudur,
- Toplumun önemli bir bölümünün sahip olduğu standart ya da standartlardır,
- İnsanların davranışlarına rehberlik etmekle birlikte, kişisel davranışlardan bağımsız gelişir,
- Deneyimler arttıkça değiştiğinden, gelişimsel ve evrimsel bir doğası vardır.

Meslek değerleri, toplum değerleri içinde yer almaktadır, bu değerler üzerine kurulmuştur. Mesleki değerler, uygulamacıların o mesleğe özgü tanımladıkları

değerlerdir ve bir meslek grubunun sosyal değerleri, onun temel inançlarıdır (Kut, 1988, s. 14).

Mesleki etik ise, sosyal hizmetin temelidir ve meslek kendi temel değerlerini, etik ilkelerini ve etik standartlarını beyan etmek zorundadır (NASW, 1999).

Tepe (2000, s. 5) meslek etiğini “Belirli bir meslek grubunun, mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlayan; yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslektan dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünü” olarak tanımlamıştır.

Bir başka tanımda meslek etiği, “değerlerin eyleme geçmiş hali” olarak tanımlanmıştır ve mesleki uygulama için mesleğin en önemli değerlerinden türetilen ilke veya kurallardır (Levy, 1976, Aktaran: Staller ve Kirk, 1997, s. 230). Değerler, uygulamacıların etik davranmalarını ve eylemlerinden sorumlu tutulabilmelerini sağlayan normların temelini oluşturmaktadır (Hugman, 1991, Aktaran: Dominelli, 2002, s. 15).

Sosyal hizmet mesleğinin etik kuralları (Duyan, 2010);

- Sosyal hizmet var oluş amacı olan temel değerleri tanımlaması,
- Mesleğin temel değerlerini anlatan etik ilkeleri özetleyerek, etik standartlar takımı oluşturması,
- Sosyal hizmet uzmanlarına mesleki sorumluluklarında çatışma ya da etik belirsizlikler oluştuğunda, uygun olan yaklaşımın belirlenmesine yardımcı olması,
- Mesleğin toplumun geneli tarafından anlaşılabilmesi için etik standartlar sağlaması,
- Alanda yeni olan uygulayıcılara sosyal hizmetin görevi, değerleri, etik ilkeleri ve etik standartları konusunda yol göstermesi,

- Sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarının meslek etiğine uygun olup olmadığını değerlendirmeyi kolaylaştıran standartları belirlemesi açısından oldukça önemlidir (Reamer, 2006).

Yukarıdaki tanımlar ve bilgiler çerçevesinde bakıldığında, meslek değerleri, meslek etiği ve toplum değerleri birbirinden farklı ancak birbirleriyle ilgili kavramlardır.

Sosyal hizmet mesleğinin görevi, bir dizi temel değerden kaynaklanmaktadır. Bu temel değerler, mesleğin tarihi boyunca sosyal hizmet uzmanları tarafından kabul edilen, sosyal hizmetin kendine özgü amaç ve bakış açısının temel dayanağıdır. Sosyal hizmet değerleri; insan refahı, sosyal adalet ve bireysel onura bağlılık üzerine odaklanmaktadır. Bu odak, sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları insanları nasıl gördükleri ile ilgili bir bakış açısı sağlamaktadır (Duyan, 2010).

Bisno, 1952 yılında yaptığı çalışmada, sosyal hizmetin değerlerini insan yapısına ilişkin değerler ve birey-toplum etkileşimine ilişkin değerler olmak üzere iki grupta incelemiştir (Kut, 1988).

İnsanın yapısına ilişkin değerler kapsamında;

1. Her insan, insan olduğu için değer taşır,
2. İnsanın acı çekmesine izin verilemez ve acı çekme durumu söz konusu olduğunda insan korunmalıdır ya da en azından insanın acısı hafifletilmelidir,
3. Tüm insan davranışları, biyolojik organizma ile çevre arasındaki etkileşimin bir sonucudur,
4. İnsan, doğal olarak hareketlerinde rasyonel değildir,
5. İnsanda doğuştan “ahlak” ve “sosyal” kavramları yoktur,
6. Hem kişisel hem de ortak insan gereksinimleri vardır,

7. Kişiler arasında önemli farklılıklar vardır ve bu farklılıklar kabul edilmelidir,
8. İnsan motivasyonu, karmaşık ve çoğunlukla belirsizdir,
9. Deneyim, öğrenme sürecinin önemli bir yönüdür, maddeleri sıralanmaktadır.

Birey-toplum etkileşimine ilişkin değerler kapsamında ise;

1. Sosyal hizmet, uygun olanın yaşama hakkını reddeder,
2. Zengin ya da güçlü “uygun”, yoksul ya da zayıf “uygun değil” anlamına gelmez,
3. Sosyalize olmuş bireycilik, katı bireyciliğe tercih edilir,
4. Bireylerinin refahının sağlanmasında en önemli sorumluluk toplumundur,
5. Sosyal yardım, gereksinim kavramına bağlıdır,
6. Özgürlük ve güvenlik birbirlerini içerir, maddeleri sıralanmaktadır.

Değerlere ilişkin bir diğer sınıflama ise Levy’den gelmiştir. Levy (1973), sosyal hizmetin değerlerini üç grupta incelediği sınıflamasıyla sosyal hizmet değerlerinin anlaşılmasına önemli katkı sağlamıştır. Bu sınıflamalar maddeler halinde incelenecek olursa:

1. İlk grup, insanların tercih ettiği algılamaları kapsamaktadır. Bunlara örnek olarak; insanın doğuştan değeri ve onuru olduğuna, yapıcı değişme kapasitesi ve dürtüsünün olduğuna inanma, karşılıklı sorumluluk, ait olma gereksinimi, kendine özgürlük, ortak insan gereksinimleri verilebilir.
2. İkinci grup, toplumun sorumluluğu ile ilgili olan, insanlar için tercih edilen sonuçları kapsamaktadır. Bunlara örnek olarak; bireysel gelişme ve ilerleme, insanların gereksinimlerini karşılamaları için hizmet sunma ve

insanları açlıktan, yetersiz barınmadan koruma ve eğitim, insanları hastalık ve ayrımcılıktan koruma, insanların topluma katılımları için eşit fırsat sağlama verilebilir.

3. Üçüncü grup, insanlarla ilişkiler için tercih edilen araçlarla ilgilidir. Bunlara örnek olarak; insanlara saygıyla ve insan onurunu dikkate alarak muamele etme, kişilerin kendi kararını verme hakkı olduğuna inanma, sosyal değişme aktivitelerine katılması için insanları destekleme ve onları kendine özgü varlıklar olarak görme verilebilir.

Sosyal hizmetin değer temeli şöyle tanımlanmıştır: Bireyin onuruna ve biricikliğine saygı; müracaatçının kendi kaderini tayin etme hakkı; gizlilik; baskı altındakiler için savunuculuk; yetkinlik; örgütsel oryantasyon (örgüt içinde çalışma); başkalarının dinsel veya tinsel inançlarına/değerlerine saygı duymak (Duyan ve diğerleri, 2008).

Shefor ve Horejsi (2003)'ye göre, sosyal hizmetin temel değerleri olan hizmet, sosyal adalet, bireyin onuru ve değeri, insan ilişkilerinin önemi, bütünlük ve yetkinlik (NASW, 1999), etik ilkeler için temel oluşturmaktadır. Bu ilkeler, Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin 1996 Delege Toplantısında kabul edilmiş ve 1999 yılında yapılan toplantıda revize edilmiştir. Bu doğrultuda, sosyal hizmetin temel değerleri, her bir değere karşılık gelen etik ilkeyle birlikte verilmiştir.

1. Hizmet – Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanlarının birincil amacı muhtaç insanlara yardım etmek ve sosyal sorunlarla uğraşmaktır. Sosyal hizmet uzmanları bilgilerini, becerilerini ve değerlerini muhtaç insanlara yardım etmek ve sosyal sorunlara çözüm bulmak için kullanırken, başkalarına hizmet olarak genellendirebileceğimiz bu çalışmaların tümünü kendi çıkarlarının önünde tutarlar.
2. Sosyal Adalet – Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları, sosyal adaletsizlikle mücadele eder.

3. Bireyin Onuru ve Değeri – Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları bireyin onuru ve değerine saygı gösterir.
4. İnsan İlişkilerinin Önemi – Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları insan ilişkilerinin öneminin farkındadır. Sosyal hizmet uzmanları, uygulamalarında, insanların iyilik durumlarını geliştirmek için, insan ilişkilerini destekler ve güçlendirirler (Boyle ve diğerleri, 2006).
5. Dürüstlük ve Güvenilirlik – Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları güvenilir bir tarzda davranmalıdır.
6. Yetkinlik – Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları yetkin olduğu alanlarda uygulama yapmalı ve mesleki uzmanlığını geliştirmek ve güçlendirmek için çalışmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanları, azami düzeyde bilgi, beceri ve değere sahip olmalı, bilgi, beceri ve değerlerini korumalı ve geliştirmelidir. Özellikle de mesleğin bilgi temelini daha ileriye götürmek için, bilgi temeline katkı sağlamayı amaçlamalıdır (NASW, 1999). Diğer yandan, kendi uzmanlık alanında uygulama yapmak, uygulama durumuyla ilgili en iyi bilgi ve becerileri araştırmak zorundadır (Sheafor ve Horejsi, 2003). Meslektaşlarının uygulamalarını değerlendirmek, konferanslara, çalıştaylara katılmak ve yayın yapmak sosyal hizmet uzmanlarının yetkinliğine katkı verecek etkinliklerden bazılarıdır (Boyle ve diğerleri, 2006).

Sosyal hizmetin etik standartları; müracaatçılara, meslektaşlara, uygulama ortamına, meslek elemanı olmaya, sosyal hizmet mesleğine ve topluma yönelik etik sorumluluklar olmak üzere altı başlık altında toplanmakta olup, bahsi geçen altı genel alanda sosyal hizmet uygulamasının nasıl yapılacağı ve kararların nasıl verileceği konusunda yol göstericilik yapmaktadır. Bu standartlardan bazıları mesleki uygulamalar için zorlayıcı tarzda iken, bazıları da beklenti tarzındadır. Sosyal hizmetin altı ana başlığının altında toplanan etik standartları vurgu yaptığı konulara dikkat çekmek açısından, başlıklar halinde aşağıda verilmiştir (SHU-DER, 2004):

1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçılara Karşı Etik Sorumlulukları: Bu başlık altında; Müracaatçılara bağlılık, Kültürel yetkinlik ve sosyal farkındalık, Kendi kaderini belirleme, Mahremiyet ve gizlilik, Bilgilendirilmiş onay, Kayıtlara ulaşma, Hizmetlerin kesintiye uğramaması, Hizmetin sonlandırılması, Çıkar çatışmaları, Hizmetler için ödemeler, Duygusal/cinsel ilişki, Fiziksel temas, Cinsel taciz, Küçük düşürücü dil kullanma konuları yer almaktadır.
2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Meslektaşlara ve Diğer Meslek Elemanlarına İlişkin Etik Sorumlulukları: Bu başlık altında; Saygı, Gizlilik, Disiplinler arası işbirliği, Meslektaşların yer aldığı çatışma ve anlaşmazlıklara yaklaşım, Konsültasyon, Hizmetlere havale, Cinsel konular, Meslektaşların zayıf yönleri ve yetersizlikleri, Meslektaşların meslek etiğine aykırı uygulamaları konuları yer almaktadır.
3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulama Ortamına İlişkin Etik Sorumlulukları: Bu başlık altında; Süpervizyon ve konsültasyon, Eğitim ve öğretim, Performans değerlendirmesi, Müracaatçıların kayıtları, Müracaatçının havale edilerek gelmesi, Yönetim, Sürekli eğitim ve personel yetiştirme, İşverenlere karşı taahhütler, Yönetim-çalışan uyumsuzlukları konuları yer almaktadır.
4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Meslek Elemanı Olarak Etik Sorumlulukları: Bu başlık altında; Yetkinlik, Ayrımcılık, Kişisel tutum, Dürüst olmama, Zayıf yönler, Temsil, Israrlı talepler, Telif hakkı ve itibarın kabulü konuları yer almaktadır.
5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Mesleğine İlişkin Etik Sorumlulukları: Bu başlık altında; Mesleğin bütünlüğü, Değerlendirme ve araştırma konuları yer almaktadır.
6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Topluma İlişkin Etik Sorumlulukları: Bu başlık altında; Sosyal refah, Toplum katılımı, Toplumun acil gereksinimleri, Sosyal ve siyasal aksiyon konuları yer almaktadır.

Sosyal hizmetin etik kuralları, yukarıda görüldüğü gibi, sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıları ve meslektaşları ile kuracağı ilişkilerde, birtakım davranış standartlarını kapsar. Bu kurallar, sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarını yürütürken bir rehber olması ve etik konusunda sorunlarla karşılaştığı zaman bir temel oluşturması için hazırlanmıştır. Sosyal hizmet uzmanları, etik değerlendirmenin gerekli olduğu herhangi bir durumda bahsi geçen tüm sosyal hizmet değerlerini, ilkelerini ve standartlarını dikkate almalıdır (NASW, 1999). Sosyal hizmet uzmanları, etik değerlendirmeye, mesleki yaşamlarında yaptıkları uygulamalarda ihtiyaç duydukları kadar, kişisel yaşamlarında karşılaştıkları sorunların çözümünde de ihtiyaç duyabilirler. Sosyal hizmet değerlerinin ve bu değerlerin ışığında oluşturulan etik kuralların temelinde insan vardır. Bu doğrultuda insanın işlevselliği ve her biri bir birey olan insanların oluşturduğu toplumun refahının sağlanmasının önündeki engellerle ya da sorunlarla mücadelede, sosyal hizmetin değer temelinden yararlanılması işlevsel olacaktır.

Johnson (1998), bireylerin sahip olduğu değerleri etkileyen faktörleri; 1) Kültürel miras (geçmiş), 2) Bağlı olunan bireylerin ve grupların sahip olduğu değerler, 3) Kişisel deneyimler, 4) İnsan ve insani durumların doğası hakkındaki görüşler olmak üzere dört başlık altında toplamıştır. Sosyal hizmet uzmanları, mesleki eğitim süreci sonrasında kazanmış olmaları beklenen mesleki değer temeli dışında, kişisel değerlere de sahiptirler. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanlarından, sahip oldukları kişisel değerleri mesleki uygulamalara aktarmamaları beklenmektedir. Araştırmanın konusunu oluşturan sorun çözme ile ilişkilendirecek olursak; sosyal hizmet uzmanları kişisel yaşamlarında karşılaştıkları sorunların çözümü sürecinde, mesleki değer donanımından yararlanabilecekleri gibi, sahip oldukları kişisel değerlerden de etkileniyor olabilirler. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yapısı, bağlı olduğu grubun sahip olduğu değerler, kişisel deneyimleri ve insana dair görüşleri kişisel değerlerini etkileyen faktörler olduğu için, bu faktörler sorun çözme becerilerini de etkiliyor olabilir.

Sosyal hizmet uzmanları, alandaki mesleki çalışmalarında sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temellerinden yararlanırlar. Bu nedenle, meslek elemanlarının, mesleki hayata atılmadan önce ihtiyaç duydukları bilgi, beceri ve değer donanımını kazanmış olmaları beklenmektedir. Mesleki donanımın kazanılmasında, etkili ve yeterli bir sosyal hizmet eğitiminin rolü büyüktür. Sonraki başlık altında Türkiye’de sosyal hizmet eğitimi konusu ele alınacaktır.

1.1.3. Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitimi

Sosyal hizmet meslek elemanı olan sosyal hizmet uzmanları, problem çözme konusunda yukarıda bahsi geçen mesleki bilgi, beceri ve değer donanımını, aldıkları sosyal hizmet eğitiminden kazanmakta ve zaman içerisinde yaptıkları uygulamalarla geliştirmektedirler.

Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminin temelleri, 1957 yılında zaten mevcut olan sosyal hizmetlerin bilimsel ve mesleki bir yaklaşımla yeniden örgütlenmesinin sağlanması amacıyla, Birleşmiş Milletler Sosyal Refah Müşavirliği’nin önderliğinde, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı başta olmak üzere bakanlık, kamu ve özel kuruluş temsilcilerinin katılımıyla gerçekleştirilen toplantıda alınan kararlarla atılmıştır. Alınan kararlar sonucunda; 1959 yılında, alanda araştırma yapmak üzere Sosyal Hizmet Enstitüsü; 1961 yılında çıkan 7355 sayılı Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kurulmasına Dair Kanun uyarınca, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı’na bağlı olarak lisans düzeyinde 4 yıl süreyle sosyal hizmet eğitimi vermek üzere Sosyal Hizmetler Akademisi; 1963 yılında ise, Sağlık ve Sosyal Yardımlar bünyesinde, uygulama amaçlı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Duyan ve diğerleri, 2008).

Sosyal Hizmetler Akademisi, 1982 yılında Yükseköğrenim ve Kredi Yurtlar Kanunu gereğince Hacettepe Üniversitesine bağlanarak Sosyal Hizmetler Yüksekokulu adını almıştır. Yüksekokulun kapasitesi, 1967 yılında eğitim-öğretim faaliyetine başlayan Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü’nün 1982-1983 ders yılından itibaren Sosyal Hizmetler Yüksekokulu’na katılmasıyla genişlemiştir

(Özdemir, 1999). Bugün, Sosyal Hizmetler Yüksekokulu yeni adıyla, Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü olarak lisans düzeyinde sosyal hizmet eğitimi vermektedir.

Türkiye’de ilk sosyal hizmet eğitim kurumu olarak yaşama geçen ilk adıyla Sosyal Hizmetler Akademisi olup, ilerleyen süreçte Sosyal Hizmetler Yüksekokulu olarak varlığını sürdürmüş ve Başkent Üniversitesi bünyesinde Sağlık Bilimleri Fakültesine bağlı Sosyal Hizmet Bölümü açılıncaya kadar da sosyal hizmet alanında lisans, yüksek lisans ve doktora programlarını yürüten tek yükseköğretim kurumu olmuştur.

Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği’nin (International Association of Schools of Social Work) 1965 yılından beri üyesi olan Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü’nün (eski adıyla Sosyal Hizmetler Yüksekokulu), eğitim programının uluslararası standartlarda olduğu ilgili uluslararası kuruluşlarca kabul edilmekte olup, mezunları da diğer ülkelerde ileri düzeyde eğitim görme ve mesleki çalışma yapma imkanına sahip bulunmaktadır.

Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminde ilk ve uzun yıllar tek eğitim kurumu olan Sosyal Hizmet Akademisinin kurulmasından günümüze kadar geçen süreçte, Anayasamızda da belirtildiği üzere sosyal devlet olan Türkiye’de sosyal hizmetlere ve bu alanda hizmet verecek alanında yetişmiş profesyonel meslek elemanlarına duyulan ihtiyacın ya da konunun önemiyle ilgili farkındalığın artması sonucunda pek çok üniversite bünyesinde lisans düzeyinde sosyal hizmet eğitimi vermek üzere sosyal hizmet bölümü açılmaya başlanmış olup, sosyal hizmet bölümlerinin ve bu bölümden mezun olan meslek elemanlarının sayısı her geçen gün artmaktadır. Bunun yanı sıra, birçok üniversitede sosyal hizmet alanında yüksek lisans ve doktora programları ile ön lisans ve açık öğretim programları (2 yıllık ve 4 yıllık) açılmıştır.

Ülkemizde sosyal hizmet eğitimi veren sosyal hizmet bölümlerinin amaçlarına bakmak açısından, Türkiye’de ilk sosyal hizmet eğitim kurumu olan eski adıyla Sosyal Hizmet Akademisi, yeni adıyla Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari

Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü'nün amacı üniversitenin internet sayfasında şöyle belirtilmektedir (<http://www.shy.hacettepe.edu.tr/tanitim.html>, 22.10.2014):

“Bir disiplin ve meslek olan sosyal hizmet, insanlar ve çevreleri arasındaki birçok karmaşık hareketliliği inceler. Sosyal hizmetin amacı, her insanın potansiyelini tam olarak geliştirmesini, yaşamını zenginleştirmesini sağlamak ve işlev bozukluğunu önlemektir. Sosyal hizmet mesleği, sorun çözmeye ve değişime odaklanmıştır. Buna bağlı olarak sosyal hizmet uzmanları toplumdaki ve hizmet verdikleri bireylerin, ailelerin ve toplulukların yaşamlarındaki değişim temsilcileridir. Sosyal hizmet birbiriyle ilişkili bir değerler, kuram ve uygulama sistemidir. Sosyal hizmetin değerleri, mesleğin ulusal ve uluslararası ahlak kurallarını temsil etmektedir.”

Sosyal hizmet eğitimi veren üniversitelerin eğitim programları, programda yer alan derslerin adları ya da dağılımı değişebilmekle birlikte, hepsinde ortak olarak; ülkenin gereksinimleri, sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarından beklentiler ve uluslararası standartlar doğrultusunda aşağıdaki alanları kapsayacak şekilde gelişmiştir (Özdemir, 1999):

1. İnsan hakkındaki bilgiler; öğrencilerin insan hakkındaki anlayışlarını geliştirerek, insanların fiziksel, entelektüel ve duygusal gelişme süreçlerini ve bu süreçler arasındaki ilişkileri içine alan öğrenimi kapsayan bu alanda, öğrenciler aynı zamanda, insan ihtiyaçları ve davranışları, insanlardan içinde bulundukları sosyo-demografik ve gelişimsel özelliklerinde neler beklenebileceği hakkında bilgiye sahip olurlar.
2. Toplum hakkındaki bilgiler; toplumun felsefi, kültürel, psikolojik, ekonomik, hukuki ve idari yönleri hakkındaki bilgiyi kapsayan bu alanda, öğrenciler, insanın çevresiyle olan karşılıklı ilişkileri hakkında bir anlayış geliştirirler.
3. Sosyal hizmet teori ve uygulaması; sosyal hizmetin hem teorisini hem de uygulamasını kapsayan bu alan kapsamında öğrenciler, insan ve

toplum hakkındaki bilgilerin insanların kişisel ve sosyal sorunlarını çözmek için uygulanmasını, sosyal refah programları ile politikalarının planlanması ve yönetimini öğrenirler.

Türkiye’de Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Programında öğrenim gören öğrencilerin Başarması Gereken Dersler olarak belirlenen, eğitim programının kapsamındaki dersler, ileride sosyal hizmet meslek elemanı olarak hizmet verecek öğrencilerin mesleki başarısı için gerekli olan bilgi, beceri ve değer donanımını edinebilecekleri şekilde planlanmıştır. Bu bölümden mezun olan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bilgi, değer ve beceri sistemine sahip olmaları beklenmektedir. Böylece, sosyal hizmet uzmanları mesleğin temel çıkış noktası olan problemlerin çözümü konusunda da gereken donanıma sahiptirler. Bu ise onların, karşılaştıkları sorunların çözümü konusunda başarılı olabilecekleri anlamına gelmektedir. Ülkemizde 2014 yılı itibarıyla, lisans düzeyinde örgün ve açık öğretim olmak üzere, sosyal hizmet eğitimi veren 36 üniversite vardır. Bu üniversitelerin lisans eğitim programlarına baktığımızda; eğitimin kapsamının değişmemekle birlikte, ders adları ya da kapsamı değişmektedir.

Sonraki başlık altında bu araştırmanın konusunu oluşturan problem çözmede kullanılan sosyal hizmet yaklaşımlarından Problem Çözme Yaklaşımına yer verilmiştir.

1.1.4. Problem Çözme Yaklaşımı

Sosyal hizmet uzmanları, bu araştırmanın konusu olan ve sosyal hizmetin hem tanımında hem de amaçlarında yer alan problem çözme ile ilgili olarak en temelde “Problem Çözme Yaklaşımını” kullanmaktadır. Diğer yandan, problemleri çözerken sosyal hizmet kuramlarından “Güçlendirme Yaklaşımı”, “Sistem Yaklaşımı” ve kaynakların adaletli dağılımı konusunda “Hak ve Adalet Yaklaşımından” da yararlanmaktadır. Bu çalışmada, araştırmanın konusu gereği temel alınan yaklaşım Problem Çözme Yaklaşımı’dır.

Öncüsü Helen Perlman olan Problem Çözme Yaklaşımı, 1950'lerden itibaren kullanılmaya başlamıştır. Yaklaşım, insan yaşamının tümüyle problem çözme aktivitelerini içerdiği görüşünden yola çıkarak, kişinin problem çözme kabiliyetini artırarak, problemlerini bizzat halledebilecekleri düzeye gelmelerini ve böylece başarılı ve doyurucu bir yaşam sürmelerini amaçlamaktadır. Yaklaşımın uygulandığı vakalarda sorunlara bir sınırlandırma getirilmemekle birlikte, ele alınan sorunlar daha çok maddi sıkıntı, ruhsal bozukluk, kurum bakımı ihtiyacı, aile içi anlaşmazlık gibi konulardır (Turan, 1999).

Problem çözme yaklaşımı, kişilerin, sosyal çevredeki diğer insanların ve kurumların aralarında karşılıklı rol ilişkilerini içeren bir sistem olduğunu kabul etmekte ve sorunların sistemde yer alan elemanların, kendi ya da başkalarına ait rolleri tamamlama şekli ve bu rollerle ilgili beklentilerinden kaynaklandığını belirtmektedir. Yaklaşım, bu konuda ekolojik sistem yaklaşımının “çevresi içinde birey” tanımıyla uyumludur. Ancak kişi, bu durumun farkında değilse, algılama, kavrama, düşünme, muhakeme etme, karar verme gibi mental yetenekleri zayıfsa, içsel çatışmalar kontrol altında tutulamaz ve kişi, kendine, yakınlarına ve çevresine karşı görevlerini, fonksiyonlarını yerine getirmede başarılı olamaz. Birey, bu yeteneklerini, öğrenme yoluyla geliştirme imkânına sahiptir (Turan, 1999).

Yaklaşım, müracaatçının kendisini sorun sahibi bir kişi olarak değil, sorunlarını nedenleriyle birlikte görebilen, duygu-düşünce ve davranışlarının sorunu nasıl etkilediğini kavrayabilen bir kimse olarak görmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Böylece, müracaatçının, problem çözme sürecinde edindiği tecrübeyi sosyal yaşamına aktararak, sorunların üstesinden gelebileceği düşünülmektedir (Turan, 1999).

Problem Çözme Yaklaşımı'nın temelinde, amaçlanan değişikliğin gerçekleştirmek için etkili bir biçimde hareket etme veya değişmesi istenen durumun değiştirilmesi vardır. Burada, uzmanın amaca yönelik akılcı düşünme yeteneği, yapılacakları birbirini izleyen aşamalar arasında bölüp kademe kademe yerine getirme yeteneği ön plana çıkmaktadır (Kut, 1988, s. 99-100).

Sosyal hizmet literatüründe, Problem Çözme Yaklaşımı'nın uygulanmasında uzmanın takip edeceği aşamalarla ilgili çeşitli öneriler yer almaktadır. Compton ve Galaway (1979), bu önerilerin ortak yönleri dikkate alındığında en çok altı aşamada fikir birliğine varıldığını belirtmiştir. Bu altı aşama, aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1. Problemin ve ilgili müracaatçı sisteminin tanınması ve tanımlanması,
2. Veri toplama,
3. Durum saptama ve hareket planının yapılması,
4. Müdahalenin yerine getirilmesi,
5. Değerlendirme,
6. Sonuçlandırma.

Yukarıda verilen aşamalar, sosyal hizmet uygulaması sırasında sosyal hizmet uzmanı tarafından aynı sırayla takip edilebileceği gibi, bu bir zorunluluk değildir. Çünkü müracaatçı sistemiyle çalışırken çalışılan ortamın ve müracaatçı sisteminin özellik ve şartlarını kapsayan koşulların gerektirdiği gibi davranmak, aynı anda iki aşamayı gerçekleştirmek gerekebilir. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanının sahip olduğu esnek davranma ve sezgilerini kullanabilme becerisi, konuya sistematik yaklaşma anlayışıyla birleştiğinde, sorunun çözümlenmesi açısından büyük bir avantaj sağlayabilmektedir (Kut, 1988, s. 101).

Problem Çözme Yaklaşımı'nda izlenen süreçle ilgili olarak farklı bir sıralama da Perlman (1972), tarafından aşağıdaki gibi yapılmıştır:

1. Sorunun müracaatçı ile birlikte belirlenmesi,
2. Soruna ilişkin bireysel duygu, düşünce ve sosyal çevre koşullarının belirlenmesi,
3. Sorunun neden ve sonuçları arasındaki bağlantıların ortaya konması,

4. Sorunu çözmeye kullanılacak kaynak ve imkânlarla çeşitli alternatiflerin belirlenmesi,
5. Muhtemel sonuçlar dikkate alınarak sorunun çözümünde izlenecek yol ve planın belirlenmesi,
6. Çözüm planının uygulamaya konması ve gerektiğinde uygun olan değişikliklerin hemen yapılması.

Yaklaşımda izlenecek süreçle ilgili Compton ve Galaway (1979)'in belirlediği sıralama ile Perlman (1972)'in sıralaması incelendiğinde, her iki sıralamada benzer bir sürecin söz konusu olduğu görülmektedir.

Yaklaşımın problemin tanımlanması sürecinde, dikkat edilmesi gereken en önemli nokta problemin müracaatçının kendisi tarafından ifade edilmesine imkan tanımadır. Çünkü uzman var olan problemi doğru tanımlamış olsa dahi, müracaatçının algıladığı problem farklı olabilmekte ya da uzmanın tanımladığı problemin hiç farkında olmayabilir. Bu aşamada, “müracaatçının bulunduğu yerden başlamak”, yani öncelikli olarak müracaatçının hissettiği probleme çözüm getirmek üzere bu problemi tanımlamak, sonrasında ise asıl problemin müracaatçı tarafından algılanmasını sağlamak gerekir.

Sorunun hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanı tarafından tanımlanması aşamasından sonra, soruna ilişkin bireysel duygu, düşünce ve sosyal çevre koşullarının belirlendiği veri toplama aşamasına geçilir. Bu aşamada, soruna ilişkin ne kadar çok veri toplanırsa, sorunun nedenleri, ilişkili olduğu durumlar gibi bilgiler sorun çözme sürecinin olumlu sonuçlanmasına bir o kadar yaklaştırır. Çünkü, varlığından rahatsızlık duyulan ve sorun olarak algılanan durum, kendi başına durup dururken var olmaz. Bu anlamda, veri toplama aşaması, neden-sonuç ilişkisinin kurulabilmesi açısından önemlidir.

Sorunla ilgili neden-sonuç ilişkisinin kurulduğu kapsamlı bilgi edinildikten sonra, sorunu çözmeye kullanılacak kaynak ve imkânlarla çeşitli alternatiflerin belirlenmesi aşamasında, sorunun çözümüne yönelik mevcut kaynaklar tespit edilir ve gerektiği durumda yeni kaynaklar oluşturulur. Diğer yandan, sorunun

çözümüne yönelik olarak amaçlar ve bu amaçlara ulaşmayı sağlayacak hedefler belirlenir. Bu doğrultuda, hedefleri gerçekleştirmeye yönelik alternatif yollar ortaya konduktan sonra, bu yolların artı ve eksileriyle değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Alternatif yolların değerlendirilmesi yapıldıktan sonra, muhtemel sonuçlar dikkate alınarak sorunun çözümünde izlenecek yol ve plan belirlenmesi aşaması gerçekleştirilir. Sonrasında ise, belirlenen plan uygulamaya konarak süreç içerisinde etkililiği değerlendirilir. Gerektiği durumda planda değişiklik yapılarak, problem çözümüne yönelik etkili bir planın izlenmesi sağlanır. Amaçlara ulaşılması ve mevcut problemin çözümü sağlandıktan sonra, hizmet sonlandırılır. Müracaatçı ile çalışırken, yapılan mesleki çalışma amacına ulaştıktan sonra elbet sonlanacağından, müracaatçı bu konuda hizmetin başlangıç aşamasında bilgilendirilmelidir.

Problem çözme, sorun çözme becerileriyle ilgilidir. Sorun çözme becerisi, amaç yönelimli bilişsel-davranışsal bir beceri ve yeterlidir. Günlük hayatta pek çok problemle karşılaşılmaktadır. Aynı problem karşısında bazı insanlar başarılı olurken, bazıları başarısız olurlar. Böyle durumlarda, kişinin sahip olduğu sorun çözme becerileri oldukça önemlidir. Sorun çözme becerisi önemli bir baş etme kaynağı olmakla birlikte, sorun çözme becerileri iyi olan bireylerin dayanıklı oldukları saptanmıştır (Eskin, 2014, s. 27).

Spivack, Platt ve Shure (1976), sorun çözme bağlamında ele alınabilecek beş adet bilişsel beceriden söz etmektedirler. Bunlar:

1. Farklı çözümleri düşünebilme,
2. Adım adım hedefe ulaşabilmeyi düşünebilme,
3. Sonucu düşünebilme,
4. Sosyal olaylarda sonuç ve nedeni düşünebilme,
5. Perspektif alabilme (diğerlerinin bakış açısından bakabilecek bilişsel esnekliğe sahip olabilme) olarak ifade edilmektedir.

Sorun çözmenin bilişsel yönüne ek olarak üst bilişsel yönü vardır. Üst bilişsel bileşeni, kişinin problem çözme becerisini kontrol edebilme ve onu gözden geçirebilmesi anlamına gelmektedir. Güdüsel yönü ise; insanları problem çözmede onları neyin motive ettiğiyle ilgilidir. Sorun çözmenin güdüsel yönü sorun duruma ilgi duyma, öz-yeterlik algısı ve affetme tarzı gibi unsurları içermektedir (Eskin, 2014, s. 29-46).

Dolayısıyla, sorun çözme becerisi; bilişsel, üst bilişsel ve güdüsel bileşenlerden oluşan ve bu bileşenlerin her birinin gerektirdiği becerileri de içeren; insanların günlük yaşamda karşılaştığı sorunların çözümünde ihtiyaç duyduğu önemli bir beceridir.

Araştırmada kullanılan Sosyal Sorun Çözme Envanteri, sorun çözmeye yönelik olarak D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivers (2004), tarafından önerilen Sosyal Sorun Çözme Süreç Modelini temel alarak oluşturulmuş bir envanterdir. Envanter, sosyal sorun çözmenin sorun yönelimi ve sorun çözme becerilerini kullanma olmak üzere iki boyutu olduğundan ve bireylerin bu alt boyutlar çerçevesinde sergiledikleri üç farklı sorun çözme tarzı (dürtüsel-dikkatsiz, kaçınan, akılcı sorun çözme tarzı) sergilediğinden bahsetmektedir. Bahsi geçen boyutlar, envanterin iki ana ölçeğini oluşturmaktadır.

Sorun çözme süreç modelinin birinci boyutu, sorun yönelimidir. Sorun yönelimi, bireyin sorunla karşılaştığında, sorunla ilgili olarak genel farkındalık durumunu, sorunu algılamasını ve sorun çözme becerisini yansıtan, olumlu yönelim söz konusu olduğunda bireyin sorun çözme becerisini kolaylaştırabilen ya da olumsuz olduğunda engelleyebilen şemalardır. Sorun yönelimi, kişinin yaşamı boyunca geliştirdiği, bilişlerini, duygularını ve inançlarını kapsamaktadır. Dolayısıyla kişinin yaşam deneyimleriyle de ilgili olduğu, sorunlar karşısında sergilediği tutum, inanç ve değerleri doğrultusunda farklı davrandığı söylenebilir.

Olumlu sorun yöneliminde birey, sorunu kazanç fırsatı olarak algılar, sorunlar çözüldüğünde olumlu bir sonuç elde edileceğine inanır (Robichaud ve Dugas, 2005), yeteneklerine güvenir, sorunun çözülebilir olduğuna inanır, sorunu çözmek ister, sorunlardan kaçmak yerine üzerine gitmeyi tercih eder, çözümün

zaman aldığına ve çaba istediğine inanır. Olumlu sorun yönelimi, sorunlar karşısında sergilenen yapıcı tutumu ifade etmektedir (Eskim, 2014, s. 53).

Olumsuz sorun yönelimine sahip birey ise; sorun ortaya çıktığında onları göremez veya görmezlikten gelir, sorunu iyilik hallerine bir tehdit olarak algılar, sorunun nedenini yanlış olarak ya kendisine ya da başkalarına atfeder, sorunu başarılı bir şekilde çözmek konusunda kişisel becerilerinden şüphe duyar, özgüven eksikliği yaşar, sorunun çözümünün çok zor olduğunu düşünür, bu nedenle de sorunla karşı karşıya geldiğinde kendisini engellenmiş, hüsrana uğramış ve alt üst olmuş hisseder (Eskin, 2014).

Sorun çözmenin ikinci boyutu ise; sorun çözme becerileridir. Sorun çözme becerileri, bireyin sorunun çözümü aşamasındaki sorun çözme tarzını ifade etmektedir. Mantıklı Sorun Çözme, Dürtüsel-Özensiz Sorun Çözme ve Kaçınıcı Sorun Çözme olmak üzere üç farklı sorun çözme tarzından bahsedilmektedir (Eskin, 2014, s.61-66).

Mantıklı sorun çözme tarzına sahip olan birey, sorunları çözerken sorunla ilgili olarak gerekli bilgileri toplar, ulaşmak istediklerini ve bunun önündeki engellerini belirler, bunun üzerine kendisine hedefler oluşturur, hedeflere ulaşabilmek için farklı seçenekler oluşturur ve her birinin olası sonuçlarını değerlendirir, en uygun seçeneği tercih eder ve uygular.

Dürtüsel-Özensiz Sorun Çözme tarzına sahip birey, mantıklı sorun çözme tarzına sahip bireyin sorun çözme stratejisini uygulamaya çalışır ancak süreçteki tutumu dar, dürtüsel, özensiz, aceleci ve eksik olup, süreci tamamlamadan yarıda bırakma ya da dürtüsel olarak aklına ilk gelen çözümü yeteri kadar değerlendirmeden uyguladığı için başarısız olma ihtimali yüksektir.

Kaçınıcı Sorun Çözme Tarzına sahip birey ise; sorunla yüzleşmektense ondan kaçmayı tercih eder, sorunu çözmeyi mümkün olduğunca erteler, sorunların kendi kendisine çözülmesini bekler ya da sorun çözme sorumluluğunu başkasına devreder (Eskin, 2014).

Sosyal hizmet uzmanları, yukarıda bahsi geçen olumsuz yönelim ve yanlış sorun çözme tarzları gibi sorunların çözümünü engelleyen faktörlerin ortadan kaldırılmasına yönelik olarak problem çözme yaklaşımının yanı sıra Güçlendirme Yaklaşımından yararlanmaktadır. Saleebey (1997) sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ile çalışırken, müracaatçının işlevselliğini sağlamaya yönelik olarak yerine getirmesi gereken beş görevden bahsetmektedir. Bunlar:

1. Müracaatçılara yönelik olumsuz damgalamaları ortadan kaldırmak,
2. Ailelerdeki, kurumlardaki ve toplumdaki kaynaklara bireylerin farkındalığını artırmak,
3. Müracaatçıların kendilerini güçlü ve değişimi gerçekleştirebilir olarak görmelerine yardımcı olacak zihin yapısını oluşturmalarını sağlamak,
4. İnsanlara ve onların güçlerine, kaynaklarına, becerilerine ve hayallerine inanmak,
5. Müracaatçıların kendi güçlerini görmelerini engelleyecek korumacı görüşleri reddetmek.

Güçlendirme yaklaşımında, bireylerin doğal olarak sahip olduklarına inanılan güç ve potansiyeli en üst düzeyde gerçekleştirebilmeleri için bireylere destek olunması amaçlanmaktadır. Bu nedenle, bireyde var olan güçler harekete geçirilir. Guierrez (1991) bu harekete geçirme sürecini kişisel, kişilerarası ve toplumsal düzeyde ele alarak; öz-etkinliği artırmak, grup bilincini geliştirmek, kendini suçlamayı azaltmak ve değişim için sorumluluk almak olarak tanımlamaktadır. Bireyin geleceği üzerinde kontrol ve belirleme gücü olduğu kabul edildiğinden, bu gücün kullanılmasıyla bireyin kendini iyi hissetmesi sağlanmaktadır (Duyan ve diğerleri, 2008). Güçlendirme süreci, bireyden başlayarak önce kişilerarası sonra da toplumsal düzeyde gerçekleşen bir harekettir. Bu süreçte, müracaatçıların kendilerini daha olumlu değerlendirmeleri için öncelikle güçlü yanlarının ve yeterliliklerinin ön plana çıkarılması gerekmektedir.

Güçlendirme yaklaşımı sosyal hizmet uygulamalarında sistem ve ekolojik sistem kuramlarının içerisinde yer alan ve bu kuramlarla birlikte kullanılan bir yaklaşımdır. Sistem ve ekolojik sistem yaklaşımında çevresi içinde değerlendirilen bireyin mikro, mezzo ve makro sistemler düzeyinde yaşadığı sorunlarda güçlü yanlarının ön plana çıkarılması, olumsuz duygularla ve kendisine ilişkin olumsuz yargılarla müdahale sürecine dahil olan bireyin kendi kendisine yardım etme sürecine önemli katkılar verir (Duyan, 2010).

Hem Problem Çözme Yaklaşımı'nda, hem de Güçlendirme Yaklaşımı'nda bireyin olumlu yöndeki değişiminin ya da işlevselliğinin sadece kendisiyle değil, aynı zamanda çevresiyle ya da parçası olduğu diğer sistemlerle ilgili olduğunu görmekteyiz. Öyleyse, bireyin problemlerinin çözümünde, diğer sistemlerin de göz önünde bulundurulması gerektiği sonucuna varabiliriz. Sosyal hizmet uzmanları, problem çözme konusunda yaptıkları çalışmalarda Sistem Yaklaşımı'ndan yararlanmaktadırlar.

Pincus ve Minahan (1973), insan yaşamında sistemlerin etkisinin önemli olduğunu ifade etmekte ve insanların sürekli olarak ilişki içinde bulundukları ve onlardan yararlandıklarını ya da insanların iyilik halini sağladığını ileri sürdükleri sosyal çevredeki sistemlerden bahsetmektedirler. Bu sistemler şunlardır:

1. Doğal (Enformel) Sistemler (aile, arkadaşlar, komşular, iş arkadaşları, meslektaşlar vb.),
2. Resmi (Formel) Sistemler (toplum organizasyonları, barolar, meslek örgütleri vb.),
3. Toplumsal Sistemler (hükümet, okullar, hastaneler, mahkemeler vb.).

Birey, bu sistemlerden herhangi biriyle sorun yaşıyor olabilir. Çünkü bütün sistemler, girdileri, çıktıları ya da geri bildirimleriyle diğer sistem ya da sistemlere bağlıdırlar. Bağlı bulunulan sistemlerdeki değişiklikler doğrudan ya da dolaylı olarak sistemi etkilemektedir (Sönmez, 1994, s. 17). Girdi, diğer sistemlerden alınan enerji, bilgi ya da iletişim akışı, çıktı ise; enerji, bilgi ya da

iletişimin diğer sistemlere ya da çevreye akışı olarak tanımlanabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999).

Sosyal hizmet uzmanları, karşılaşılan bir sorunu çoklu bakış açısıyla değerlendirirken, değişimin birey, aile, grup, örgüt ya da toplum çerçevesinde gerçekleştiğini göz önünde bulundurarak bu sistemlerden hangisinin planlı değişimin hedefi olacağına karar verirler (Kirst-Ashman ve Hull, 1999). Sosyal hizmet uygulamasında değişim ajanı sistemi, müracaatçı sistemi, hedef sistem ve eylem sistemi olmak üzere dört temel sistem bulunmakta olup; Compton, Galaway ve Cournoyer (2005), beşinci kategori olarak profesyonel sisteme işaret etmekte; Netting, Kettner ve McMurtry (1998) ise, bu sistemlere ilave olarak başlatıcı sistem, destek sistemi, kontrol sistemi ve konak sistem kavramlarını gündeme getirmektedir. Sosyal hizmet uygulamasındaki sistemler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- **Başlatıcı Sistem:** Bir sorunun varlığını ilk olarak fark ederek, ona dikkati çeken bireyler başlatıcı sistem olarak tanımlanmaktadır. Başlatıcı sistemin kim ya da kimler olduğu ve değişim sürecine dahil olup olmayacağının belirlenmesi gerekmektedir (Netting ve diğerleri, 1998).
- **Değişim Ajanı Sistemi:** Değişim ajanı sistemi, planlı değişim sürecini başlatan (Kirst-Ashman ve Hull, 1999), profesyonel yardımla değişimin gerçekleştirilebilmesi için değişim faaliyetinin lideri olarak belirlenen, politikalar, prosedürler, kısıtlılıklar ve kaynaklar yoluyla profesyonel davranışı belirleyen (Compton ve Galaway, 2005) kişidir. Sosyal hizmet uzmanları, planlama ve diğer sistemlerle çalışmak için istihdam edilmiş değişim ajanları olup, çalışılan kurumla birlikte değişim sürecine dahil olan diğer formel ve enformel kaynaklar da değişim ajanı sisteminde sosyal hizmet uzmanlarıyla birlikte yer almaktadır (Hoffman ve Salle, 1994).
- **Müracaatçı Sistemi:** Müracaatçı sistemi, sosyal hizmet müdahalesinde nihai yardımı alacak olan herhangi bir birey, aile, grup, örgüt ya da toplum olabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999). Müracaatçı sistemi yardım almaya gönüllü olabileceği gibi, güçlü bir sosyal sistem tarafından hizmet edilmesi talep edilmiş

Sosyal hizmet uygulamalarında insanlar, yaşamlarına müdahale edilmesini kabul ettikleri zaman müracaatçı sistemine dahil olup, aksi durumda hedef sistem ya da olası müracaatçı olarak görülebilirler (Compton ve Galaway, 2005). Müracaatçı sistemi belirlenirken, değişimden doğrudan yararlanacak olanlar göz önünde bulundurularak birincil ve ikincil yararlanıcılar belirlenmelidir. İkincil yararlanıcılar önemli olup, değişime kamu desteğine gereksinim duyulduğunda yararlanılabilir (Netting ve diğerleri, 1998).

- **Hedef Sistem:** Değişim hedefi olarak da adlandırılabilen hedef sistem, müracaatçı sisteminin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için değişmesi gereken ve planlanan değişimin gerçekleşmesi için harekete geçirilecek olan sistemlerin (birey, grup, örgütsel yapı, politika, uygulama ya da hizmet türü vb.) tümüdür (Hoffman ve Salle, 1994) ve genellikle müracaatçı sistemi ile karıştırılır. Bazı durumlarda hedef sistem ile müracaatçı sistemi aynı olabilirken, bazı durumlarda da tamamen farklı olabilir (Landon ve Feit, 1999). Müracaatçı sisteminde, birincil yararlanıcıların istenen yararları elde edebilmesi için ne tür değişimin gerekli olduğu ve hangi bireylerin ya da grupların değişim için aynı fikirde olduğu konularının tespit edilmesi gerekmektedir (Netting ve Diğerleri, 1998).

- **Destek, Kontrol ve Konak Sistemleri:** *Destek sistem;* toplumda ya da örgütte, önerilen değişimin başarısıyla ilgilenen ve bazen değişimden ikincil yararlar sağlayan herkesi içine almaktadır. Başlatıcı sistem, değişme ajanı ve müracaatçı sistemi destek sisteminin sınırları içinde yer almakla birlikte, değişimin gerekliliğine dikkat çeker. Sorunun niteliğine göre az ya da çok sayıdaki sistemden oluşabilen destek sisteminin değişimin gerçekleşmesine olumlu yaklaşması ve gerekli olduğunda değişim için destek sağlaması ve savunuculuk yapması beklenmektedir. *Kontrol sistemi,* değişimin gerçekleştirilmesini önerme ve onaylama gücüne sahip olan ve formel olarak otorite olarak tanımlanan bireyler ya da gruplardır. *Konak sistem;* değişimin gerçekleştirilmesinden sorumlu örgüt, bölüm, ünite ya da gruptur. Bu sistemin içinde yer alan ve sistem tarafından istihdam edilen ya da

gönüllülerden seçilen çalışanlar ya da gönüllüler değişimin gerçekleştirilmesinden sorumlu olduğundan buna uygulama sistemi adı verilir (Netting ve diğerleri, 1998).

- Eylem Sistemi: Diğer sistemlerin tamamı belirlendikten sonra ve katılımcılar seçildikten sonra oluşturulan, amaçların başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için sürece katılması gereken, önerilen değişmeyi gerçekleştirmek için birlikte çalışmayı kabul eden ve sosyal hizmet uzmanları tarafından sürece dahil edilen tüm insanları, formel ve enformel kaynakları kapsayan sistemdir (Hoffman ve Salle, 1994; Kirst-Ashman ve Hull, 1999; London ve Feit, 1999). Sosyal hizmet uzmanlarının rutin olarak işbirliğine girdiği komşular, toplum grupları, savunucu organizasyonlar, aile grupları, karşılıklı yardım grupları, kendine yardım ve destek grupları ya da interdisipliner profesyonel ekipler eylem sistemine örnektir (Compton ve Galaway, 2005).
- Profesyonel Sistem: Büyük ölçüde, neyi yapmak zorunda olduğu, neyi yapabileceği ya da neyin talep edildiği ve neye izin verildiğini belirleyen, sosyal hizmet dernekleri, sosyal hizmet okulları ve bölümleri, sosyal hizmet akreditasyon kurumları, lisans veren kurumlar, sosyal hizmet uzmanlarına ve uygulamalarına rehberlik eden değerler, etik kurallar, yasalar ve yaptırımlardan oluşan sistemdir. Eylem sisteminin önemli bir üyesi olarak işlev gören profesyonel sistem, sosyal değişim için savunuculuk yapabildiği gibi, bu sisteme hizmet ettiğinizde müracaatçınız ya da dernek politikalarında değişim gerekli olduğu durumlarda hedef sistem olur (Compton ve Galaway, 2005).

Duyan, Sayar ve Özbulut (2008), sistem kavramının, sorunların çözümünde kilit noktalar olan ve kesinlikle göz önünde bulundurulması gereken anahtar kelimelerini şu şekilde tanımlamışlardır:

- Bütüncüllük: Sistemi meydana getiren nesnelerin veya öğelerin bütüncül katkısı, her üyenin ayrı ayrı katkısından daha fazladır. Bu nedenle, sistem bileşenlerine ayrılarak yeterince anlaşılamaz ve açıklanamaz.

- İlişki: Sistem içindeki öğelerin birbiriyle yapılanma biçimleri, tek başına öğeler kadar önemlidir. Bir sorunun açıklanmasında tüm değişkenler göz önünde bulundurulmalıdır.
- Denge: Sistemlerin devamlılıklarını sağlayabilmek için ihtiyaç duydukları kavramdır. Dengenin bozulması, sistemin yok olma tehlikesiyle karşı karşıya gelmesine neden olur. Denge, değişen çevresel koşullar doğrultusunda sistemin, çevreye uyum sağlayabilmek için alt sistemleriyle birlikte değişim göstermesi ve değişimle baş ederek, işlevselliğini sürdürebilmesidir.

Bireylerle, ailelerle, gruplarla, örgütlerle ve toplumla sosyal hizmet uygulaması yöntem ve tekniklerinin bütünleştirilmesi için önemli olan sistem yaklaşımı, bir bütün oluşturan parçalar arasındaki ilişkileri ortaya koyarak, etkileşen faktörler arasındaki ilişkiyi vurgular ya da doğadaki unsurların karşılıklı ilişkilerine odaklanır (Barker, 1999). Bu nedenle yaklaşım, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarında müracaatçı sistemine yaklaşımı açısından şema sağlamakta ve müdahale düzeyleri arasındaki geçişleri görmeye yardımcı olmaktadır (Duyan, 2010).

Bir diğer sistem yaklaşımı ise, Ekolojik Sistem Yaklaşımı'dır. Ekolojik Sistem Yaklaşımı, Genel Sistem Yaklaşımı'nın bir biçimi olup onu kabul etmekte, benzer terim ve kavramları (girdi, çıktı vb.) kullanmaktadır. Genel Sistem Yaklaşımı'nda olduğu gibi, sistemlere ve aralarındaki etkileşimlere, içsel işlevler yerine dışsal etkileşimlere ya da insanların diğer sistemlerle etkileşimlerini geliştirmelerine vurgu yapmaktadır. Ayrıca, ekolojik sistem yaklaşımı bazı konularda yetersiz kalan sistem yaklaşımının çevre vurgusuna önem vermesi açısından, seçenek olarak ortaya çıkmış olup, "çevresi içinde birey" odağını kabul etmektedir. Yaklaşımının en önemli özelliği; yoğun olarak çevre üzerinde odaklanması ve birey/müracaatçı ile çevre arasındaki karşılıklı etkileşimi vurgulamasıdır. Ekolojik Yaklaşım, sadece canlı dinamik sistemlerle ilgilidir. Zastrow ve Kirst-Ashman (1990)'a göre; kişi çevresindeki bazı sistemlerle etkileşim halindedir. Kişinin gelişimsel kapasitesinin, sorunlarla baş edebilmesinin ve sorunların çözümünde bu sosyal çevredeki sistemlerin

araştırılması birinci odak iken; kişinin bu sistemlerle olan etkileşimi, gereksinim duyulan kaynaklarla bağlantısı, hizmetler ve fırsatlarla olan ilişkisi ikinci odaktır. Bu nedenle, sorunların çözümünde problem çözme yaklaşımıyla birlikte kullanılan bir diğer yaklaşımdır. Hem içsel hem de dışsal faktörlere vurgu yapan Ekolojik Sistem Yaklaşımı, insanların ve çevrelerinin baş etme kalıplarını geliştirmeye çalışırken, çevresi içinde bireyi odak almaktadır. Sosyal hizmetin, insan davranışının sosyal ve fiziksel çevre ile ilişkili olduğunu ortaya koyan “çevresi içinde birey” yaklaşımı, bireyin sorunlarının çözümü ve işlevselliğinin geliştirilmesi için bireyin çevresiyle etkileşimde olmasının ve ilişkide olduğu sistemlerde değişiklikler yapılmasının gerekli olduğuna vurgu yapmaktadır.

Etkin sosyal hizmet uygulamasının yapılabilmesi için, insanların, etkileşim halinde olduğu aile, eğitim, mal ve hizmetler, sosyal hizmet, inanç ve istihdam sistemleri ve siyasal sistem gibi sistemler göz önünde bulundurulduğunda, sosyal hizmetin odaklanabileceği üç farklı alan ortaya çıkmaktadır:

1. Sosyal hizmet, birey üzerine odaklanarak, onun sorun çözme, başa çıkma ve gelişimsel kapasitelerini artırmaya çalışabilir,
2. Sosyal hizmet, birey ve bireyin etkileşimde olduğu sistemler arasındaki ilişkilere odaklanarak, insanları, gereksinim duyduğu kaynaklar, hizmetler ve fırsatlarla bağlantılandırabilir,
3. Sosyal hizmet, sistemler üzerinde odaklanarak, bireylerin gereksinimlerini daha etkili bir şekilde karşılamaları için bu kurumlarda reform yapmaya çalışabilir.

Ekolojik sistem yaklaşımında kullanılan ve problemlerin çözümünde önemli bir yol gösterici olan kavramlar şunlardır:

- Çevresi İçinde Birey: Sosyal hizmet uygulaması, bireyler ve çeşitli sistemler arasındaki etkileşimleri geliştirmeye yöneldiğinden, insanları çevrelerindeki tüm sistemlerle sürekli olarak etkileşim içinde gören çevresi içinde birey odağı, birey ve içinde bulunduğu çevre arasındaki uyumu geliştirme olarak tanımlanabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999).

- Etkileşim: Etkileşim, olumlu ya da olumsuz olabilen, aktarılabilen ve değiş tokuş edilebilen (aktif ve dinamik), insanların çevrelerindeki diğerleri ile iletişim kurması ve bunun sonucunda karşılıklı etkinin söz konusu olması durumunu anlatan bir kavramdır (Kirst-Ashman ve Hull, 1999; Zastrow ve Kirst-Ashman, 1990).
- Enerji: İnsanlar ve çevreleri arasındaki aktif katılımdan doğan enerji, girdi ve çıktı biçiminde olabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999; Zastrow ve Kirst-Ashman, 1990).
- Kesişme: Farklı sistemler ve organizasyonlar arasındaki temas ya da iletişim noktası olan kesişme (Barker, 1999), birey ve çevresi arasındaki etkileşimin yer aldığı esas noktadır.
- Adaptasyon: Barker (1999)'a göre adaptasyon; birey ve çevresi arasındaki karşılıklı bir süreçtir ve sıklıkla çevreyi değiştirmeyi ya da çevre tarafından değiştirilmeyi kapsar. Genelde sorunlar, birey ile çevre arasındaki uyum dengesinin bozulması sonucunda ortaya çıkmaktadır. İnsanların, etkili bir şekilde işlev görmeye devam edebilmesi için değişmesi ya da yeni koşullara ve durumlara uyum sağlaması gerekir (Kirst-Ashman ve Hull, 1999; Zastrow ve Kirst-Ashman, 1990).
- Baş etme: İnsanların uyum sağlamanın bir biçimi olan baş etme, sorunların üstesinden gelebilmek için mücadele etmeyi içeren, bireyin stres kaynaklarına tepki verme ya da bu kaynaklardan kaçma konusunda kullandığı ve karşılaştığı sorunları ele alma biçimini gösteren etkili davranıştır (Zastrow ve Kirst-Ashman, 1990; Barker, 1999).
- Karşılıklı Bağımlılık: İnsanların karşılıklı olarak birbirine bağımlı olması ve hayatta kalabilmek için bir diğerine gereksinim duymasını ifade eden karşılıklı bağımlılık, hayatta kalabilmek ya da iyilik hali için gerekli olan sorumlulukları ve fırsatları paylaşmaktır (Kirst-Ashman ve Hull, 1999; Zastrow ve Kirst-Ashman, 1990; Barker, 1999).

Sosyal hizmet uzmanları problemlerin çözümüne yönelik olarak yaptıkları mesleki çalışmalarda ve uygulamalarda adaletli davranırlar. Sosyal hizmet, doğası gereği, herkesin eşit fırsatlara ya da haklara sahip olmasını ve sosyal adaleti sağlamaya çalışan, sosyal adaleti kendisine temel değer ve amaç edinmiş bir meslektir. Bu nedenle, sosyal hizmet meslek elemanı olan sosyal hizmet uzmanları, farklı müracaatçı gruplarıyla çalışırken Sosyal Adalet Yaklaşımı'ndan yararlanmaktadırlar.

Sosyal adalet, toplumsal kaynakların ve sorumlulukların, toplumun tüm üyelerine eşit dağılımı olarak tanımlanmaktadır (Alexander ve Firestone, 2002, s. 20, Aktaran: Erbay ve Tuncay, 2006, s. 56). Craig (2002, s. 671), sosyal adaletin kapsamını, bütün bireylerin (1) eşit değeri, (2) temel gereksinimlerini karşılamada eşit haklara sahip olmaları, (3) yaşam şanslarını ve fırsatları olabildiğince geniş oranda kullanmaları ve (4) adaletsiz her düşünce ve eyleme karşı korunmaları, olarak dört boyutta ele almıştır (Aktaran: Erbay ve Tuncay, 2006, s. 56).

Sosyal hizmet, sosyal adaleti, maddi ya da maddi olmayan kaynakların tüm insanlara adil bir şekilde eşit olarak dağılımı (Rawls, 1971) ve tüm insanlar için eşit olarak kullanımı (Reichert, 2003) olarak ele alınmaktadır (Aktaran: Dewes, 2006, s. 14).

Görüldüğü üzere, sosyal hizmet uzmanları mesleki çalışmalarını yürütürken problemlerin çözümünde yukarıda bahsi geçen Problem Çözme Yaklaşımı, Güçlendirme Yaklaşımı, Sistem Yaklaşımı ve Sosyal Adalet Yaklaşımından yararlanmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Sosyal hizmet, toplumda var olan sosyal sorunları çözmek ya da olası sosyal sorunları henüz ortaya çıkmadan önlemek amacıyla yaşlılık, gençlik, özürlülük, kadın ve çocuk sosyal hizmet alanlarında verilen hizmetler yoluyla; toplumda, sosyal refahın sağlanmasına yönelik çalışmalar yapan bir meslektir.

Sosyal hizmet meslek elemanı olan sosyal hizmet uzmanı, sosyal sorunların çözümüne ve önlenmesine yönelik olarak, mikro boyutta birey ve ailelerle, mezzo boyutta gruplarla ve makro boyutta toplumla çalışmakta; bu nedenle de çalışmalarında ihtiyaç duyduğu bilgi, beceri ve değer temelini kazanabilmek için, üniversitelerin sosyal hizmet bölümlerinden birinde 4 yıllık lisans eğitimi görmektedir.

Yardım perspektifinin temellerinde, insanların eksiklikleri ve bu nedenle profesyonel yardıma ihtiyaç duymaları yatmaktadır. Yardım veren meslekler, insanların problemleri olduğu için yardıma ihtiyacı olduklarına inanmaktadır. Problemlerin varlığı, mesleki açıdan yardım veren kişinin de varlık nedenini oluşturmaktadır. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla çalışırken, mesleki müdahalelerinin tasarımında problemlerin nedenlerini ortaya koymak için çalışmaktadırlar (Şahin, 2001, s.59).

Bu anlamda, sosyal hizmet uzmanlarının, aldıkları sosyal hizmet eğitimi doğrultusunda, özellikle de mesleğin çıkış noktasını oluşturan “problem ya da sorunların çözümü” konusunda gereken yeterli mesleki bilgi, değer ve beceri donanımına sahip olmaları ve kendilerini bu anlamda geliştirmeleri beklenmektedir.

Ekolojik Sistem Yaklaşımı, bireylerin, ailelerin ve küçük grupların, bir yaşam döngüsünden diğerine geçerken geçiş sorunları yaşadıklarını ve bazı gereksinimlerinin olduğunu varsaymaktadır. Bireyin olumlu yöndeki değişiminin ya da işlevselliği sadece kendisiyle değil, aynı zamanda çevresiyle ya da parçası olduğu diğer sistemlerle de ilgilidir. Yaklaşım, insanların ve çevrelerinin baş etme kalıplarını geliştirmeye çalışırken, çevresi içinde bireyi odak almaktadır. Sosyal hizmetin, insan davranışının sosyal ve fiziksel çevre ile ilişkili olduğunu ortaya koyan “çevresi içinde birey” yaklaşımı, bireyin sorunlarının çözümü ve işlevselliğinin geliştirilmesi için bireyin çevresiyle etkileşimde olmasının ve ilişkide olduğu sistemlerde değişiklikler yapılmasının gerekli olduğuna vurgu yapmaktadır (Turan, 1999). Bu nedenle, bireyin problemlerinin çözümünde, diğer sistemlerin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, toplumda var olan problemleri çözmeye yönelik mesleki çalışmalar yürüten bir gruptur. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanları da üyesi oldukları ya da iletişim içerisinde bulundukları sistemlerden etkilenmektedirler. Bu etkilenme, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına ve problem çözme becerilerine de yansıtılabilmektedirler.

Ekolojik sistem yaklaşımının “çevresi içinde birey” tanımlamasından yola çıktığımızda, sosyal hizmet uzmanlarının içinde yaşadıkları toplum, yakın çevresi ve iş çevresi gibi iletişim içerisinde olduğu sistemlerden etkilendiğini söyleyebiliriz. Bu durumda, sosyo-demografik ve sosyal yaşam özellikleri ile eğitim ve iş yaşamlarına ilişkin özellikler olarak ifade edebileceğimiz değişkenlerin sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme becerilerini etkilediği düşünüldüğünden, bahsi geçen özellikler bu araştırmanın bağımsız değişkenleri olarak ele alınmıştır.

Yapılan literatür çalışmasında, sosyal hizmet uzmanlarının, karşılaştıkları sorunları çözebilme düzeylerini ya da becerilerini, sorun çözme sürecinde karşılaşılan sorun hakkında genel olarak nasıl düşündüklerini ve hissettiklerini yani, soruna yönelimlerini ve sorun çözme becerilerini etkileyen faktörler ile bu faktörlerin sosyo-demografik ve sosyal yaşam özellikleri, eğitim ve iş yaşamlarına ilişkin özellikler olarak ifade edebileceğimiz değişkenlerin problem çözme becerileri üzerindeki etkilerinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu nedenle, bu araştırmanın problemi sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri düzeyleri; sosyo-demografik ve sosyal yaşam özellikleri, eğitim ve iş yaşamlarına ilişkin özellikler olarak ifade edebileceğimiz değişkenlerin sorun çözme becerileri üzerindeki etkilerinin ne olduğu konusundaki bilgi boşluğudur.

1.3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ve bu becerileri etkileyen etkenlerin belirlenmesi amacıyla aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

1. Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme beceri düzeyleri nedir?
2. Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini etkileyen etkenler nelerdir?
 - Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyo-demografik özellikleri ile sorun çözme becerileri arasında ilişki var mıdır?
 - Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki eğitim süreci ile sorun çözme becerileri arasında ilişki var mıdır?
 - Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşamlarına ilişkin özellikleri ile sorun çözme becerileri arasında ilişki var mıdır?
 - Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarına ilişkin özellikleri ile sorun çözme becerileri arasında ilişki var mıdır?

1.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Araştırma, aşağıdaki maddelerde belirtilen nedenlerden ötürü önemlidir:

1. Bu araştırma sonucunda elde edilen veriler, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini ve bu becerilerin daha önce araştırılmamış sosyo-demografik, mesleki eğitim süreci, sosyal yaşam ve iş yaşamı ile ilişkisini ortaya çıkararak, sorunlar karşısındaki tutum ve davranışlarına yönelik farklı bakış açıları kazandırabilir,
2. Araştırmanın konusu, sosyal hizmet uzmanlarının dikkatini çekebilir ve böylece mesleki eğitim yoluyla kazandıkları bilgi, beceri ve değer sistemi donanımını karşılaştıkları sorunların çözümünde bilinçli olarak kullanmak

yoluyla, hayattan aldıkları doyumunu ve bireysel işlevselliklerini artırarak mesleklerinde daha başarılı olabilirler,

3. Yapılan literatür çalışmasında benzerine rastlanmayan bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının, sorun çözme becerilerine ilişkin ve sosyo-demografik özellikler, mesleki eğitim süreci, sosyal yaşam ve iş yaşamı gibi değişkenlerin sorun çözme becerileri üzerindeki etkilerine ilişkin olarak literatüre, sosyal hizmet uzmanlarına, sosyal hizmet eğitimcilerine ve alana katkı sağlayacaktır.

1.5. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırma ile ilgili olarak aşağıdaki temel sayıtlılar kabul edilmiştir:

1. Herkesin olabileceği gibi sosyal hizmet uzmanlarının da hayatlarında karşılaştıkları çeşitli sorunlar vardır,
2. Araştırmada kullanılacak olan Sosyal Sorun Çözme Envanteri, sosyal hizmet uzmanlarının genel sorun çözme becerilerini ölçmek için uygundur,
3. Sosyal hizmet uzmanlarının, aldıkları sosyal hizmet eğitimi sonrasında hayatlarında karşılaştıkları sorunları çözmek için gereken yeterli mesleki bilgi, değer ve beceri donanımına sahip olmaları ve bunu geliştirmeleri beklenir.

1.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmada veri toplama işlemi, “online anket formunun” Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği e-posta grubu aracılığıyla gönderilmesi yoluyla yapılmıştır. Online anket sistemi, formun doldurma işleminin bitiminde verilerin otomatik olarak araştırmacının sistemine gönderilmesine imkan sağlayan bir sistemdir. Gereken durumlarda, anket formlarının yanıtlanıp yanıtlanmadığı takip edilmiş, yanıtlanmasına özen gösterilmiştir ve farklı tarihlerde ve 3 kez

olmak üzere e-posta grubuna tekrar gönderilmiştir. Buna rağmen, 6 ay gibi bir sürede yalnızca 87 anket doldurulmuş olarak geri dönmüştür. Bu durum, araştırmanın sınırlılığıdır.

1.7. TANIMLAR

Sosyal Hizmet Uzmanı: Üniversitelerin 4 yıllık lisans eğitimi veren Sosyal Hizmet Bölümlerinden mezun olmuş ve Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği e-posta grubuna üye olan kişileri ifade etmektedir.

Sorun Çözme Becerisi: Sosyal Sorun Çözme Envanteri'nde yer alan Sorun Çözme Yönelim Ölçeği ve Sorun Çözme Becerileri Ölçeği'nin sosyal hizmet uzmanlarına uygulanması sonucunda elde edilen verileri ve karşılaştıkları sorunları çözebilmeleriyle ilgili kendi değerlendirmelerini kapsamaktadır.

Sosyo-demografik Özellikler: Yaş, cinsiyet, kişilik yapısı, medeni durum, doğum yeri, en uzun süre yaşanan yer konularını kapsamaktadır.

Mesleki Eğitim Sürecine İlişkin Özellikler: Mesleği bilinçli olarak tercih etme durumu, eğitim sürecindeki başarı düzeyini, kazanılması beklenen mesleki bilgi, değer ve beceri temelinin kazanılıp kazanılmadığı ya da ne kadar kazanıldığı, lisans eğitimi sonrasında mesleki anlamda kendisini yeterli hissedip hissetmediği konularının tümünü içermektedir.

Sosyal Yaşam: Sosyal hizmet uzmanlarının hayatlarının, ilişkide olduğu aile ve arkadaş sistemini kapsayan, aile ilişkileri, aile yapısı, arkadaş ilişkileri, evlilik ilişkileri, boş vakit değerlendirme aktiviteleri/hobileri olarak ifade edilen bölümdür.

Sosyal Yaşama İlişkin Özellikler: Aile ilişkileri, aile yapısı, arkadaş ilişkileri, evlilik ilişkileri, duygusal ilişkileri, boş vakit değerlendirme aktiviteleri/hobileri konularını kapsamaktadır.

İş Yaşamına İlişkin Özellikler: İlk iş deneyiminde kendisini çalışmaya hazır hissedip hissetmediği, çalışılan hizmet alanları, çalışılan süre, iş deneyimleri, çalıştığı sosyal hizmet alanındaki istekliliği/ iş motivasyonu, mesleki tükenmişlik

durumunun var olup olmadığı ve aldığı sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktarabilme düzeyi konularını kapsamaktadır.

BÖLÜM 2

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın modeli, çalışma evreni, veri toplama araç ve teknikleri, veri toplama süreci ve verilerin analizi başlıklarına yer verilmiştir.

2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ile bazı özellikleri arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Bu kapsamda, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme envanter sonuçları ile sosyo-demografik özellikleri, sosyal yaşamlarına ilişkin özellikleri, mesleki eğitim süreçleri ve iş yaşamlarına ilişkin özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu nedenle, araştırmadan en doğru sonucu elde etmek açısından, araştırmaya konu olan bireyi kendi koşulları içerisinde olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan tarama modeli türlerinden olan İlişkisel Tarama Modeli'nin kullanılması uygun görülmüştür. İlişkisel Tarama Modelleri, iki ya da daha çok sayıdaki değişken arasında, birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Bu model kapsamında aralarında ilişki aranacak değişkenler için ilişkisel bir çözümleme yapılmaktadır. Bu çözümleme ise korelasyon türü ilişki ya da karşılaştırma yolu ile elde edilmektedir (Karasar, 2005).

Araştırmanın alt amaçlarında yanıt aranan sorularda yer alan ve sorun çözme becerileri ile ilişkili olduğu varsayılan sosyo-demografik özellikler, sosyal yaşama ilişkin özellikler, mesleki eğitim süreci ve iş yaşamlarına ilişkin özellikler olarak belirlenen değişkenler ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasındaki ilişkiye bakarken istatistiksel yöntem olarak bazı değişkenlerle korelasyon, bazılarıyla ise karşılaştırma yapıldığından, bu çalışmada, Genel Tarama Modeli Türlerinden biri olan, İlişkisel Tarama Modeli kullanılmıştır.

2.2. ÇALIŞMA EVRENİ

Araştırmada, elde edilen verilerin genellenmek istediği evren, Türkiye'deki üniversitelerin, 4 yıllık lisans eğitimi veren sosyal hizmet bölümlerinden mezun olmuş sosyal hizmet uzmanlarıdır. Ancak, bu çalışma için bir çalışma evreni belirlenmesi gerekmiştir.

Bu doğrultuda; farklı okullardan mezun ve farklı şehirlerde yaşayan kişilere ulaşabilmek hedeflendiğinden, araştırmanın çalışma evreni, Türkiye'deki Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye olan sosyal hizmet uzmanları olarak belirlenmiştir. Farklı okullardan mezun ve farklı şehirlerde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşma konusunda destek sağlayabileceği düşünülen Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi ile yapılan görüşmelerde; Türkiye'deki şubelerindeki üye sayılarının; Ankara Şubesi 700 üye, İzmir Şubesi 256 üye, İstanbul Şubesi 210 üye, Mersin Şubesi 100 üye, Van 100 üye, Şanlıurfa Şubesi 82 üye, Antalya Şubesi 80 üye, Bursa Şubesi 80 üye, Denizli Şubesi 50 üye, Samsun Şubesi 44 üye, Kocaeli Şubesi 37 üye, Konya Şubesi 30 üye, Trabzon Şubesi 24 üye, Edirne Şubesi 10 üye olmak üzere, toplam üye sayısının 1.803 olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Bununla birlikte, personelin tayin gibi nedenlerle sık yer değiştirdiği, bu nedenle de bölgesel üye sayılarının değişken olabildiği görülmüştür.

Araştırma için örneklem belirlenmemiş olup, kişilerin gönüllü ve eşit katılım şansına sahip olma ilkesinden yola çıkılarak anket formları Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği e-posta grubu aracılığıyla sosyal hizmet uzmanlarına gönderilmiştir. İlk gönderme sonucunda çok az sayıda katılımın olduğu görülmüştür. Bu nedenle, 2 ay sonra ikinci kez anket formu gönderilmiş ve derneğin bölge temsilcilerinden de anketlerin ulaştırılması için destek istenmiştir. Yine yeterli katılım olmadığı görüldüğünden, 2 ay sonra anket formları üçüncü kez gönderilmiş ve kişilere araştırmaya destek olmaları için ricada bulunulmuştur. 6 aylık veri toplama süreci sonrasında tüm çabalara rağmen anket formunu dolduran 87 kişiye ulaşılabilmektedir. Katılımcı sayısı az olmakla birlikte, durumla ilgili olarak dernek yetkilileriyle yapılan görüşmede,

derneğin e-posta grubuna kayıtlı üyelerin, e-posta grubunu çok sık kullanmıyor olabileceği bilgisi alınmıştır. Diğer yandan, katılımcı sayısının yine de beklenenden az olduğu görülmüştür, bu durum araştırmanın sınırlılığıdır.

2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇ VE TEKNİKLERİ

Araştırmada, iki ayrı veri toplama aracının yer aldığı anket formu; “70 ifadeden oluşan Sosyal Sorun Çözme Envanteri”nden ve amaca ulaşmak üzere belirlenen soruların tam yanıtına ulaşılabilmek için hazırlanan 70 ifadenin bulunduğu, toplam 140 sorudan oluşmaktadır.

Sosyal Sorun Çözme Envanteri (Social Problem Solving Inventory – SPSI):

Sosyal Sorun Çözme Envanteri, D’Zurilla ve Nezu (1990) tarafından, insanların sosyal sorun çözme becerilerini ölçme amacıyla geliştirilmiştir. Envanterin Türkçeye uyarlama çalışması ise, Duyan ve Gelbal (2008) tarafından yapılmış; güvenilirliğinin ve geçerliğinin yüksek olması Türkiye’de, insanların sosyal sorun çözme durumunu belirlemede ya da sosyal sorun yaşayabileceği düşünülen gruplar için bir değerlendirme aracı olarak kullanılabileceğini göstermiştir.

Sosyal Sorun Çözme Envanteri, sosyal sorun çözme modelinin “sorun yönelimi” ve “sorun çözme dizgesi” olan iki ana boyutunu değerlendirmek için düzenlenen kendi kendini bildirim tarzında bir değerlendirme aracıdır. 70 maddeden oluşan envanterin her bir maddesi, gerçek yaşamdaki sorun çözme durumları için olumlu (kolaylaştırıcı) veya olumsuz (engelleyici) bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tepkiyi yansıtan ifadeden oluşmaktadır (Maydeu-Olivares ve D’Zurilla, 1995). Envanter, Sorun Yönelimi Ölçeği (SYÖ; 30 madde) ve Sorun Çözme Becerileri Ölçeği (SÇBÖ; 40 madde) olmak üzere iki ana ölçeğe sahiptir ve bu ölçekler her biri 10’ar madde olan 7 alt ölçekten oluşmaktadır. SYÖ kapsamında, Biliş Alt Ölçeği, Duyuş Alt Ölçeği ve Davranış Alt Ölçeği olmak üzere üç alt ölçek bulunmaktadır. SÇBÖ kapsamında ise, Sorun Tanımlaması ve Formülasyonu Alt Ölçeği, Seçenek Çözümlerin Oluşturulması Alt Ölçeği, Karar Verme Alt Ölçeği ve Çözümü Gerçekleştirme ve Doğrulama Alt Ölçeği olmak üzere dört alt ölçek bulunmaktadır (Duyan ve Gelbal, 2008).

Ölçeğin güvenirlik düzeyini saptamak için, iç tutarlılığın bir ölçütü olan Cronbach Alfa katsayısı kullanılmaktadır. Buna göre, Sosyal Sorun Çözme Envanteri SYÖ için 0.94, SÇBÖ için 0.92 ve SSÇE için 0.94 düzeyinde iç tutarlılığa sahiptir. Test tekrar test güvenirlik katsayısı (korelasyon katsayısı) SSÇE için 0.87, SYÖ için 0.83 ve SÇBÖ için 0.88 olarak belirlenmiştir. Fischer ve Corcoran'a (1994) göre, Sosyal Sorun Çözme Envanteri, mükemmel düzeyde olmak üzere geçerli ve güvenilir bir ölçme aracıdır (Duyan ve Gelbal, 2008).

Sosyal Sorun Çözme Envanteri'nin maddelerinde belirtilen ifadeye, bireylerden "Benim için kesinlikle doğru değil – 0 puan", "Benim için çok az doğru – 1 puan", "Benim için orta düzeyde doğru – 3 puan" ve "Benim için kesinlikle doğru – 4 puan" olmak üzere beş derecede görüş bildirmeleri istenmektedir. Her bir alt ölçekten alınabilecek puanlar 0-40, SYÖ'den 0-120 ve SÇBÖ'den 0-160 olmak üzere, Sosyal Problem Çözme Envanteri'nin tamamından alınabilecek puan 0-280 arasında değişmektedir (Duyan ve Gelbal, 2008).

Envanterde yer alan 70 maddenin yarısı (35 madde) olumsuz (1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 31, 40, 42, 43, 45, 47, 48, 54, 56, 60, 63, 64, 67, 68, 69 ve 70. maddeler), yarısı da olumlu (35 madde) anlam taşımaktadır. Olumlu maddeler puanlanırken "Benim için kesinlikle doğru" yanıtı "4" ile ve "Benim için kesinlikle doğru değil" yanıtı "0" ile puanlanmaktadır. Olumsuz maddelerin puanlanmasında da "Benim için kesinlikle doğru" yanıtı "0" ile ve "Benim için kesinlikle doğru değil" yanıtı "4" ile puanlanmaktadır (Duyan ve Gelbal, 2008). Envanterden alınan yüksek puanlar, insanların sosyal sorun çözme düzeyinin yüksek; düşük puanlar ise, sosyal sorun çözme düzeyinin düşük olduğu anlamına gelmektedir.

Katılımcılara uygulanan anket formunda ise, sosyo-demografik özellikler (yaş, cinsiyet, kişilik yapısı, medeni durum, doğum yeri, şu an yaşadıkları yer, en uzun süre yaşanan yer, sağlık durumu), mesleki eğitim süreci (sosyal hizmet mesleğini bilinçli olarak tercih etme durumu, eğitim sürecindeki başarı düzeyi, kazanılması beklenen mesleki bilgi, değer ve beceri temelinin kazanılıp kazanılmadığı ya da ne kadar kazanıldığı, lisans eğitimi sonrasında mesleki anlamda kendisini yeterli hissedip hissetmediği), sosyal yaşama ilişkin özellikler

(aile ilişkileri, aile yapısı, arkadaş ilişkileri, evlilik ilişkileri, evlilik doyumu, duygusal ilişkileri, boş vakit değerlendirme aktiviteleri/hobileri, yaşam doyumu), iş yaşamına ilişkin özellikler (ilk iş deneyiminde kendisini çalışmaya hazır hissedip hissetmediği, çalışılan hizmet alanları, çalışılan süre, iş deneyimleri, şu an çalıştığı yer, çalıştığı sosyal hizmet alanındaki istekliliği/ iş motivasyonu, mesleki tükenmişlik durumunun var olup olmadığı, aldığı sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktarabilme düzeyi, iş stresi) gibi bilgileri sorgulayan toplamda 70 soru yer almakta olup, anket formu Sosyal Sorun Çözme Envanterinde yer alan 70 ifade ile birlikte toplamda 140 sorudan oluşmaktadır.

Oluşturulan anket formunun ön denemesi, araştırma örneklemini oluşturacak olan sosyal hizmet uzmanlarından 20'sine e-posta yoluyla ulaştırılarak uygulanmıştır. Ön denemeye katılan sosyal hizmet uzmanlarından gelen geri bildirimler doğrultusunda anlaşılmasında güçlük olduğu belirlenen ifadeler değiştirilmiş ve anket formu son halini almıştır. Bunun yanı sıra, anket formunun cevaplarının araştırmacıya tekrar posta yoluyla gönderilmesinde problem yaşandığı ve bunun zaman aldığı belirtildiğinden anket formu "online anket" sistemine aktarılmış ve formun doldurma işleminin bitiminde verilen otomatik olarak araştırmacının sistemine gönderilmesine imkan sağlayan bir veri toplama aracı oluşturulmuştur.

Araştırmacı, Sosyal Sorun Çözme Envanteri'nin uygulanması ve yorumlanmasıyla ilgili olarak eğitim almış olup, konuyla ilgili olarak sertifikası mevcuttur.

2.4. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Araştırmada, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri, mesleki eğitim süreçleri, iş ve sosyal yaşamları ile ilgili olarak var olanı belirleyen olgusal veriler ile Sosyal Sorun Çözme Envanteri'ne ek olarak uzmanların karşılaştıkları sorunları çözebilme becerilerinin düzeyini belirlemeye yönelik hazırlanan sorular aracılığıyla ulaşılan yargısal veriler toplanmıştır.

Araştırmada, farklı okullardan mezun ve farklı şehirlerde yaşayan kişilere ulaşabilmek hedeflenmiştir. Bununla birlikte araştırmacının iş yaşamındaki yoğun çalışmaları nedeniyle yüz yüze görüşme tekniği kullanmaya zamanı olmaması nedeniyle, veri toplama için online anket yönteminin kullanılmasının uygun olacağı düşünülmüştür.

Bu doğrultuda, verilerin toplanması, ön deneme sonrasında düzenlenerek son haline ulaşılan ve öneriler doğrultusunda oluşturulan “online anket formunun” araştırmanın çalışma evrenini oluşturan sosyal hizmet uzmanlarına Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği e-posta grubu aracılığıyla belirli aralıklarla, 3 kez gönderilmesi ve formun doldurma işleminin bitiminde verilerin otomatik olarak araştırmacının sistemine gönderilmesine imkan sağlayan “online anket sistemi” yoluyla gerçekleşmiştir. Süreç içerisinde gereken durumlarda, anket formlarının yanıtlanıp yanıtlanmadığı takip edilmiş ve yanıtlanmasına özen gösterilmiştir. Buna rağmen, yalnızca 87 anket doldurularak geri dönmüştür. Bu durum, araştırmanın önemli bir güçlüğüdür. Ancak, online anket olarak başlandığı ve 6 ay gibi bir süre harcandığı için veri toplama yöntemi değiştirilmek istenmemiş ve sürenin sınırlı olması nedeniyle veri toplama süreci sonlandırılmıştır.

Veri toplama sürecinde, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının gönüllülüğü ve bilgilerinin gizli tutulması esas alınmıştır.

2.5. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu içerik olarak iki farklı veri toplama aracından oluşmaktadır. Bunlardan biri araştırmacı tarafından hazırlanan açık, kapalı ve çoktan seçmeli sorulardan oluşan 70 soru, bir diğeri ise; sosyal sorun çözme beceri düzeylerini belirlemeye yönelik olarak kullanılan, Sorun Yönelimi Ölçeği ve Sorun Çözme Ölçeği olmak üzere iki ana ölçekten oluşan 70 soruluk sosyal sorun çözme envanteridir.

Veri analizi sürecinde, sosyal sorun çözme envanter sonuçlarının analizi yapılarak, sosyal hizmet uzmanlarının Sorun Yönelimi Ölçeği ile alt ölçekleri

(Biliş Alt Ölçeği, Duyuş Alt Ölçeği ve Davranış Alt Ölçeği), Sorun Çözme Becerileri Ölçeği ile alt ölçekleri (Sorun Tanımlaması ve Formülasyonu Alt Ölçeği, Seçenek Çözümlerin Oluşturulması Alt Ölçeği, Karar Verme Alt Ölçeği ve Çözümü Gerçekleştirme ve Doğrulama Alt Ölçeği) ve sosyal sorun çözme toplam envanter puanları ayrı ayrı tespit edilmiştir.

Araştırmacının hazırladığı sorulardan açık uçlu olanlar içeriklerine göre sınıflandırılmıştır. Sorulara verilen cevaplar göz önüne alınarak, amaca yönelik istatistiksel analizi kolaylaştırmak için bazılarının seçenekleri ikili ya da üçlü seçeneklere düşürülmüştür. Bazı seçeneklerde ise; beşli ya da üçlü değil, ikili skala kullanılmıştır. Bir kısmında ise frekans dağılımına bakılmıştır.

Veriler, amaca yönelik olarak istatistiksel analizleri kolaylaştırmak için yapılan düzenlemeler sonrasında SPSS paket programına aktarılmıştır. Bundan sonraki süreçte, sürekli değişkenler için Korelasyon uygulanmıştır. Korelasyon uygulamalarında, verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığına Kolmogorov Smirnov(Sample K-S) ile bakılmış, normal dağılıma uygun olan veriler için Pearson, normal dağılım göstermeyen veriler için ise Spearman uygulanmıştır. İkili değer alan verilerde, Bağımsız T-Testi (Independent Sample Test) kullanılmıştır. İki'den fazla değer alanlar için ise; Tek Yönlü Varyans analizi (One-way Anova) kullanılmış, varyansların eşit/homojen olup olmadığını anlamak için Levene Testi yapılmış ve varyansların eşit/homojen olmadığı gruplarda Welc Testi uygulanmıştır. Hangi örneklem ortalamaları arasında manidar bir fark olup olmadığına bakmak için ise; Çoklu Karşılaştırma Testlerinden (Post Hoc Multiple Comparisons) Fiasher LSD, en küçük anlamlı fark testi kullanılmıştır.

Araştırma için örneklem belirlenmemiş olup, kişilerin gönüllü ve eşit katılım şansına sahip olma ilkesinden yola çıkılarak anket formları, Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği e-posta grubu aracılığıyla sosyal hizmet uzmanlarına gönderilmiştir. Araştırmanın 6 ay süren veri toplama sürecinde tüm çabalara rağmen, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine ve derneğin e-posta grubuna üye olan 1.803 sosyal hizmet uzmanından, online anket formunu dolduran 87 kişiye ulaşılabilmektedir. Bu doğrultuda, araştırmanın çalışma evrenini oluşturan 87

kişinin anket formundan elde edilen verilerin işlenmesi ve çözümlenmesi sonucu ulaşılan bulgular, konuyla ilişkilendirilerek yorumlanmıştır.

BÖLÜM 3

BULGULAR VE YORUM

Araştırma sonunda elde edilen veriler, istatistiksel olarak analiz edilip değerlendirilmiş, verilerin işlenmesi ve çözümlenmesi sonucu ulaşılan bulgular konuyla ilişkilendirilerek yorumlanmıştır. Araştırma bulguları; tanıtıcı bulgular, sorun çözme becerilerine ilişkin bulgular, sorun çözme becerilerini etkileyen etmenlere ilişkin bulgular olmak üzere üç ana başlık altında toplanmıştır.

3.1. TANITICI BULGULAR

Tanıtıcı bulgular, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri, sosyal yaşamları, mesleki eğitim süreçleri ve iş yaşamlarına ilişkin bilgiler içermekte olup, bu kapsamdaki bulgular; sosyo-demografik özelliklere ve sosyal yaşama ilişkin bulgular ile mesleki eğitim sürecine ve iş yaşamına ilişkin bulgular olmak üzere iki başlık altında toplanmıştır.

3.1.1. Sosyo-demografik Özelliklere ve Sosyal Yaşama İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırma grubunu oluşturan katılımcıların yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu, gelir durumu, doğduğu yerleşim birimi gibi sosyo-demografik özellikleri ile yetiştikleri aile yapısı, arkadaş-duygusal-eşle ilişki durumu, yaşam doyumu, ilişki doyumu gibi sosyal yaşama ilişkin bulgular yer almaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların yaş, cinsiyet ve eğitim durumu dağılımlarına ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1:Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaş, Cinsiyet, Eğitim Durumu Dağılımları

Değişkenler		Kişi Sayısı	Yüzde
Yaş $\bar{x}= 34,10$ $ss=10,35$ Minimum= 23 Maksimum= 60	23-33	52	59,78
	34-44	17	19,52
	45-55	14	16,1
	56 yaş ve üzeri	4	4,6
	Toplam	87	100
Cinsiyet	Erkek	40	45,98
	Kadın	47	54,02
	Toplam	87	100
Eğitim Durumu	Lisans	66	75,86
	Y.Lisans	17	19,54
	Doktora	4	4,6
	Toplam	87	100

Araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi açısından değerlendirildiğinde; oluşturulan soru kağıdı çevrimiçi (online) anket olarak hazırlanmış, Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin oluşturduğu internet grubu sayfasına gönderilmiş ve isteklilerin anket formunu internet ortamında doldurmasıyla 87 kişilik araştırma grubu oluşmuştur.

Araştırma grubunu oluşturan 87 kişinin yaşları, 23 yaş ile 60 yaş arasında değişmektedir. Bu durum, ülkemizde uygulamada olan 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda belirtilen yaş aralığı ile paralellik göstermektedir. Yaş ortalaması 34,10 olarak saptanmıştır. Yaş dağılımına bakıldığında ise; katılımcıların yarısından fazlasının % 59,78 oranıyla 23-33 yaş arasında ve insan gelişim dönemlerinden “genç yetişkinlik döneminde” olduğu görülmektedir (Onur, 1995). Standart sapma 10,35'tir. Görüldüğü üzere, katılımcıların yaşları 23-60 yaş arasında değişiklik göstermektedir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatlarına 20'li yaşlarda başladıklarına ve 60'lı yaşlara kadar alanda hizmet vermeye devam ettiklerine, mesleklerini devam ettirme

enerjileri olduğuna ve alanda aktif olarak hizmet veren deneyimli uzmanların varlığına işaret etmektedir.

Katılımcıların çoğunluğunun genç yetişkinlik döneminde olması, web teknolojisinin ya da sosyal medyanın daha genç yaştaki sosyal hizmet uzmanları tarafından daha aktif olarak kullanıldığı düşüncesini oluşturmaktadır. Diğer taraftan, bu durum mesleki hayatının henüz başlarında olan daha genç yaştaki sosyal hizmet uzmanlarının, iş yaşamlarıyla ya da yaşadıkları problemlerle ilgili daha çok paylaşma ihtiyacı içerisinde olduklarını veya alanla ilgili yapılan bilimsel çalışmalara katkıda bulunmaya daha istekli olduklarını düşündürmektedir.

Araştırma gurubunu oluşturan 87 kişiden 40'ı erkek, 47'si ise kadındır. Cinsiyet dağılımında yüzdelik oranlara baktığımızda neredeyse yarı yarıya bir dağılımın söz konusu olduğunu söyleyebiliriz.

Bilindiği gibi, Türkiye'de uzun yıllar sosyal hizmet alanında hizmet vermek üzere meslek elemanı yetiştiren tek okul önce 1961 yılında Sosyal Hizmet Akademisi olarak kurulan, 1982 yılında 1982 yılında Yükseköğrenim ve Kredi Yurtlar Kanunu gereğince Hacettepe Üniversitesine bağlanarak Sosyal Hizmetler Yüksekokulu adını alan ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü'nün 1982-1983 ders yılından itibaren Sosyal Hizmetler Yüksekokulu'na katılmasıyla genişleyen ve yeni adıyla Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, Başkent Üniversitesi bünyesinde Sağlık Bilimleri Fakültesine bağlı Sosyal Hizmet Bölümü açılıncaya kadar da sosyal hizmet alanında lisans, yüksek lisans ve doktora programlarını yürüten tek yükseköğretim kurumu olmuştur. Çok çeşitli nüfus ve yaş gruplarına, gereksinimlerinden yola çıkarak kapsamlı hizmetler sunmaya çalışan sosyal hizmet alanında, hem kadın hem de erkek sosyal hizmet uzmanlarına yoğun ihtiyaç duyulmaktadır. Eski adıyla Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Türkiye'de, uzun yıllar (yaklaşık olarak 1961-2000'li yıllar) bu alana meslek elemanı yetiştiren tek okul olması nedeniyle her iki cinse eşit sayıda kontenjan ayırmıştır. Araştırma grubunu oluşturan meslek

elemanlarının cinsiyet dağılımlarının birbirine yakın olması bununla ilişkili olabilir.

Araştırma gurubunu oluşturan 87 katılımcının eğitim durumu dağılımlarına bakıldığında, 66'sının (% 75,86) lisans, 17'sinin (%19,54) yüksek lisans ve 4'ünün (% 4,60) doktora programlarından birinden mezun olduğu tespit edilmiştir. Yüksek Lisans mezunlarının % 52, 94'ün Sosyal Hizmet alanında, diğerlerinin ise aynı oranlarda Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Felsefe, Felsefe ve Din Bilimleri, İşletme, Kamu Yönetimi ve Sosyal Psikoloji alanlarında uzmanlaştıkları görülmüştür. Doktora programından mezun olan 4 kişi ise Sosyal Hizmet alanında doktora yapmıştır. Sosyal Hizmet alanında yapılan yüksek lisans ve doktora eğitimlerinin, alana ilişkin bilgileri artıracığından problem çözme becerilerine olumlu yönde katkı sağlayacaktır.

Tuncay (2003)'in 17.08.1999 Marmara ve 12.11.1999 Bolu-Düzce depremleri sonrasında SHÇEK bünyesinde görevlendirilen ve bu bölgelerde sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptığı ve Aydemir (2003)'in Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptığı çalışmalarda katılımcı sayısı bu araştırmadan fazla olup, yüksek lisans ve doktora yapan kişi sayısının daha az olduğu görülmektedir. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının ilerleyen yıllar içerisinde mesleki gelişimleri açısından lisansüstü eğitime daha çok önem vermeye başladıklarını göstermektedir. Bu durum, uzmanların mesleki uygulamanın yanı sıra sosyal hizmet alanında araştırma yaparak sosyal hizmet alanına katkı sağlamaları açısından da olumlu bir gelişmedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların medeni durum, evlilik süresi ve çocuk sayısına ilişkin bulgular Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Medeni Durum, Evlilik Süresi ve Çocuk Sayısı Dağılımları

Değişken		Kişi Sayısı	Yüzde
Medeni Durum	Bekâr	37	42,53
	Evli	47	54,02
	Boşanmış	3	3,45
	Toplam	87	100
Evlilik Süresi $\bar{x}$ = 11,88 yıl ss = 11,27 Minimum= 0,20 yıl Maksimum= 37 yıl	0-10 yıl	27	57
	11-21 yıl	10	21,7
	22-32 yıl	5	10,65
	33 yıl ve üzeri	5	10,65
	Toplam	47	100
Çocuk Sayısı $\bar{x}$ = 1,67 ss =0,74 Minimum= 1 Maksimum= 4	1	15	45,45
	2	15	45,45
	3	2	6,07
	4	1	3,03
	Toplam	33	100

Araştırma gurubunu oluşturan 87 kişiden 3'ü boşanmış, 37'si bekar ve 47'si evlidir. Medeni durum dağılımına baktığımızda, %54,02 oranıyla katılımcıların yarısından fazlasının evli olduğu görülmektedir.

Onur (1995), genç yetişkinlik döneminin yetişkinliği temsil etmesi nedeniyle insan yaşamındaki en önemli dönüm noktalarından biri olduğunu belirtmiştir. Genç yetişkinlik döneminin yaş sınırları değişik sosyoekonomik sınıfların, ulusların, kültürlerin koşulları, tarihsel olaylar, kişilik farklılıkları gibi etkenler nedeniyle çeşitli yazarlarca farklı biçimde belirtilmiştir. Neugarten ve Moore (1968)'a göre 20-30 yaşlar arası; Havighurst'e göre 18-35; Erikson'a göre 20-40; Bühler'e göre 25-45 yaşları arası genç yetişkinlik dönemidir (Onur, 1995). Havighurst, bireyin yaşamında belirli bir dönemde ya da o dönem konusunda başarılması bireyin mutluluğuna ve sonraki görevleri başarmasına rehberlik eden, başarılmaması ise; bireyde mutsuzluğa, toplumca onaylanmamaya ve

sonraki görevlerde güçlük çekmeye yol açan gelişim görevlerinden bahsetmektedir. Bu kurama göre Havighurst'un genç yetişkinlik döneminde başarılması beklenen gelişim görevleri şunlardır (Onur, 1995): 1) Bir eş seçme. 2) Evlendiği kişi ile hayatını sürdürebilme/eşle birlikte yaşamayı öğrenme. 3) Bir aile kurma. 4) Çocuk yetiştirme. 5) Bir evin işlerini yürütme. 6) Bir uğraş başlatma/geçim sağlayacak bir iş sahibi olabilmek. 7) Yurttaşlık sorumluluğunu üstlenme. 8) Uygun bir toplumsal gruba katılma. Genç yetişkin temelde ergenlikteki aynı insandır. Ancak genç yetişkinler, sorunlarla başa çıkmada daha büyük bir yetenek ve dünyayla ilişkilerde daha büyük bir kavrayış gösterirler.

Bu tabloyu, katılımcıların yaş dağılımları tablosuyla birlikte değerlendirecek; %59,78'inin 23-33 yaşlar arasında yani insan gelişim dönemlerinden "genç yetişkinlik dönemi" içerisinde oldukları ve bu dönemin başarılması gereken görevlerinden birinin de "eş seçimi" olduğu dikkate alındığında evli katılımcı sayısının yüksek olması, doğal bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer yandan, boşanma oranının % 3,45 olduğu göz önünde bulundurulduğunda, araştırmaya katılan evli sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerinin gelişmiş olduğu düşüncesi oluşmaktadır. Tuncay (2003)'ın sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptığı yüksek lisans tez çalışması da sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının evli olduğu ve boşanma oranının oldukça düşük olduğu bulgusunu destekler niteliktedir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 kişiden 47'si evli olup, evli katılımcıların evlilik sürelerinin 0,20 yıl ile 37 yıl arasında değiştiği ve ortalama evlilik süresinin 11,88 olduğu saptanmıştır. Evlilik süresi dağılımına bakıldığında ise; evli katılımcıların evlilik sürelerinin % 57 oranıyla 11-21 yıl arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Yaşları 23 ile 60 yaş arasında değişen katılımcıların çoğunluğunun %59,78 oranla 23-33 yaş aralığında ve içlerinde evli olanların da yeni evli oldukları düşünülürse, evlilik süresinin neden 0-10 yıl arasında yoğunlaştığı anlaşılabilecektir. Diğer yandan, en uzun evlilik süresinin 37 yıl olduğu göz önünde bulundurulduğunda, genel sistem kuramı bakışçısıyla baktığımızda; katılımcıların evlilik sürecinde karşılaştıkları problemler ve dış etkenler

karşısında evlilik sisteminin devamını sağlayabildikleri anlaşılmakta, bu ise problem çözme becerilerinin gelişmiş olduğunu göstermektedir. Standart sapma 11,27'dir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 kişiden 33'ünün çocuğu vardır. Çocuk sayısının, 1 ile 4 arasında değiştiği ve ortalama çocuk sayısının 1,67 olduğu saptanmıştır. Çocuk sayısı dağılımına bakıldığında ise; çocuğu olan katılımcıların % 45,45 oranıyla 1 ve 2 çocuk sayısında yoğunlaştığı görülmektedir. Standart sapma 0,74'tür.

Katılımcıların evli ve boşanmış olanların sayısı 50 olup, bunlardan 33'ünün çocuğu olması, evlilik yaşamlarında eş olma rolünün yanı sıra ebeveyn olma rolünü de üstlendiklerini, bir çocuğun bakımı ve gelişiminden sorumlu olduklarını ve bu süreçte çocuğu olmayanlara kıyasla olası çatışmalarla daha çok karşı karşıya kaldıklarını, bu nedenle problem çözme becerilerini kullanmaya daha çok ihtiyaç duyuyor olabileceklerini göstermektedir. Diğer yandan, katılımcıların çoğunluğunun genç yetişkinlik döneminde olduğu düşünüldüğünde, 47 evli katılımcının (%54,02), Havighurst'un genç yetişkinlik döneminde başarılması beklendiğini belirttiği gelişim görevlerinden ilk beşi olan bir eş seçme, evlendiği kişi ile hayatını sürdürebilme/eşle birlikte yaşamayı öğrenme, bir aile kurma, çocuk yetiştirme ve bir evin işlerini yürütme görevlerini başarıyla tamamladıkları görülmektedir. Bu ise; yaşamlarında karşılaştıkları problemlerle baş ederek hayatlarına devam edebilmelerinin bir sonucu olabilir.

Tablo 3'te araştırma grubunu oluşturan katılımcıların aylık gelir miktarı dağılımlarına ve gelirini yeterli bulma durumlarına ilişkin bulgular görülmektedir.

Tablo 3: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Aylık Gelir Miktarı Dağılımı ve Gelirini Yeterli Bulma Durumu

Değişken		Kişi Sayısı	Yüzde
Aylık Gelir Miktarı (TL) $\bar{x}$ = 2.250,00 TL ss= 510,07 Minimum= 1.000,00 TL Maksimum= 4.000,00 TL	1.000-2.000	45	51,73
	2.001-3.001	37	42,53
	3.002-4.002	5	5,74
	Toplam	87	100
Gelirini Yeterli Bulma	Yeterli	33	37,93
	Yetersiz	54	62,07
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 kişinin aylık gelir miktarına bakıldığında, gelir miktarının 1.000 TL ile 4.000 TL arasında değiştiği ve ortalama aylık gelirin 2.250,00 TL olduğu saptanmıştır. Gelir dağılımına bakıldığında ise; katılımcıların gelirlerinin % 51,73 oranıyla 1.000-2.000 TL arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Standart sapma 510,07'dir. 2013 yılında aylık ortalama memur maaşının 2,001.49 TL olduğu (21.02.2014, <http://www.araoku.com/e/2013-memur-maaslari-ve-zamlari>) göz önünde bulundurulduğunda, katılımcıların %51,73 oranla yarısından fazlasının aylık gelirlerinin bu ortalamanın altında kaldığı saptanmıştır. 2014 yılı Ekim ayında, dört kişilik bir ailenin sağlıklı, dengeli ve yeterli beslenebilmesi için yapması gereken gıda harcaması tutarı yani açlık sınırı 1.205,43'tür. Katılımcıların hepsinin en az açlık sınırı kadar geliri olmakla birlikte, yarısından fazlasının geliri bu miktara oldukça yakındır. Diğer taraftan, gıda harcaması ile birlikte giyim, konut (kira, elektrik, su, yakıt), ulaşım, eğitim, sağlık ve benzeri ihtiyaçlar için yapılması zorunlu diğer harcamaların toplam tutarı yani yoksulluk sınırı ise 3.926,47 TL'dir. Bu durumda, katılımcıların tamamına yakını, yoksulluk sınırının altında aylık gelire sahiptir (30.10.2014, <http://www.turkis.org.tr/dosya/QcdLo99Q55t4.pdf>).

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının yarısından fazlasını oluşturan 54'ü (% 62,07) gelir miktarını yetersiz bulurken, 33'ünün (% 37,93) ise yeterli bulduğu ortaya çıkmıştır.

Sosyal hizmet, sosyal adaleti; maddi ya da maddi olmayan kaynakların tüm insanlara adil bir şekilde eşit olarak dağılımı (Rawls, 1971) ve tüm insanlar için eşit olarak kullanımı (Reichert, 2003) olarak ele almaktadır (Aktaran: Dewes, 2006, s. 14). Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı gruplarıyla çalışırken hak temelli ve sosyal adaleti sağlamaya yönelik olarak hizmet verdikleri ve mesleki eğitim sürecinde de bu şekilde yetiştirildikleri için; kendi gelirlerini de değerlendirme yetisine sahiptirler.

Bunun yanı sıra; sosyal hizmet uzmanlarının sayıca çok, sorumluluk ve yetkinlik isteyen işler yaptıkları düşünülürse; katılımcıların yarısından fazlasının aylık gelirlerinin yoksulluk sınırının altında olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu hizmetleri karşılığında belirlenen gelir miktarını yetersiz bulmaları doğaldır.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların doğduğu, şu an yaşadığı ve en uzun süre yaşadığı yerleşim birimlerine ilişkin bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Doğduğu, Şu An Yaşadığı ve En Uzun Süre Yaşadığı Yerleşim Birimi

Yerleşim Birimi	Doğum Yeri		Şu An Yaşanılan Yer		En Uzun Süre Yaşanılan Yer	
	Kişi Sayısı	Yüzde	Kişi Sayısı	Yüzde	Kişi Sayısı	Yüzde
Şehir Merkezi	60	68,97	80	91,95	77	88,51
Kasaba	16	18,39	3	3,45	6	6,90
Köy	11	12,64	1	1,15	4	4,60
Yanıtsız	0	0	3	3,45	0	0
Toplam	87	100	87	100	87	100

Araştırma gurubunu oluşturan 87 katılımcının doğduğu yerleşim yerlerine bakıldığında; 60'ının (% 68,97) yani yarısından fazlasının şehir merkezinde doğduğu, 80'inin (% 91,95) çoğunluğu oluşturarak şu anda şehir merkezinde yaşadığı ve çoğunluğu oluşturan 77'sinin (% 88,51) yaşamının büyük bölümünde şehir merkezinde yaşamış olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşadığı şehrin özelliğine göre dağılımlarına bakıldığında ise; 55'inin (% 63,22)

metropolitanlarda, 32'sinin (% 36,78) ise büyük şehirlerde yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Metropol şehir; genel anlamıyla nüfusun yoğun olduğu, çevresindeki bölgeye ve bir aradaki irili ufaklı kentlere ekonomik, kültürel ve yönetim açısından egemen durumda olan başlıca büyük kentlerin her birine verilen addır (21.02.2014, <http://www.eokulegitim.com/metropol-kent-nedir>).

Bir şehrin metropoliten sayılabilmesi için şehrin ekonomik, sosyolojik ve refah seviyesi ve daha birçok faktör etkili olabilmektedir (21.02.2014, http://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%BCfuslar%C4%B1na_g%C3%B6re_b%C3%BCy%C3%BCk_%C5%9Fehirler_listesi).

Bu açıdan bakıldığında, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının ekonomik olarak daha çok gelişmiş ve daha yüksek refah seviyesine sahip şehirlerde doğup büyüdüğü ve yaşamlarını sürdürmeye devam ettikleri görülmektedir. Bu durum, bulundukları sosyal çevrede eğitim, sağlık, sosyal ve kültürel faaliyetlere ulaşabilirliklerinin olduğunu, bunun da kişisel gelişimlerine olumlu yönde katkı sağladığını düşündürmektedir. Kişisel gelişimin olumlu yönde tamamlanması, problem çözme becerilerine de olumlu katkı sağlayacaktır.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların yaşadıkları coğrafi bölgelere ilişkin bulgular Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşadıkları Coğrafi Bölge Dağılımı

Yaşanan Bölge	Kişi Sayısı	Yüzde
İç Anadolu	37	42,53
Ege	5	5,75
Marmara	19	21,84
Karadeniz	13	14,94
Doğu Anadolu	1	1,15
Güneydoğu Anadolu	2	2,30
Akdeniz	10	11,49
Toplam Katılımcı	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının yaşadıkları bölge dağılımına bakıldığında çoğunluğun %42,53 oranıyla (37 kişi) İç Anadolu, % 21,84'ünün (19 kişi) Marmara, % 14,94'ünün (13 kişi) Karadeniz, % 11,49'unun (10 kişi) Akdeniz, % 5,75'inin (5 kişi) Ege ve % 1,15'inin (1 kişi) Doğu Anadolu Bölgesinde yaşadığı görülmüştür.

İç Anadolu Bölgesi, Marmara bölgesinden sonra Türkiye'nin en büyük ikinci bölgesidir. Nüfus sıralamasında ikinci sırada olan Başkentimiz Ankara'nın da bu bölgede bulunması nedeniyle katılımcıların büyük çoğunluğunun İç Anadolu ve sonrasında Marmara Bölgesinde yaşıyor olması normaldir. Bunun yanı sıra, sosyal hizmet alanında çalışanların yoğun olarak Ankara'da hizmet veriyor olması, katılımcıların çoğunun İç Anadolu Bölgesinde yaşıyor olmasının diğer bir nedeni olarak gösterilebilir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların genel sağlık durumlarına ilişkin bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Genel Sağlık Durumlarına, Fiziksel ve Psikolojik Sağlık Sorunlarına İlişkin Değerlendirmeleri

	Değişken	Kişi Sayısı	Yüzde
Genel Sağlık Durumu	Sağlıklı	51	58,62
	Bazen sağlık sorunu yaşıyorum	36	41,38
	Toplam	87	100
Fiziksel Sağlık Sorunu	Kronik	18	69,23
	Akut	8	30,77
	Toplam	26	100
Psikolojik Sağlık Sorunu	Anksiyete	3	42,86
	Depresyon	2	28,56
	Bipolar Duygu Durum Bozukluğu	1	14,29
	Yanıtız	1	14,29
	Toplam	7	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan 51'i (% 58,62) kendisini genel olarak sağlıklı hissetmekte iken, 36'sının (% 41,38) bazen sağlık sorunları yaşadığını belirttiği tespit edilmiştir. Katılımcıların yarısından fazlasının sağlıklı olduğunu hissetmesi, hayatlarındaki pek çok problemin yanı sıra sağlık problemleriyle de baş edebildiklerini göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan bazen sağlık sorunları yaşadığını belirten 36 katılımcıdan (%41,38) 26'sı (% 29,89) fiziksel sağlık sorunu yaşadığını; bunlardan 18'i (% 69,23) sağlık sorununun kronik olduğunu belirtmiştir. 7'si (% 8,05) ise psikolojik sağlık sorunu yaşadığını belirtmiştir.

Bunlardan 3'ünün (% 42,86) sağlık sorununu Anksiyete, 2'sinin (% 28,57) Depresyon ve 1'inin (% 14,29) ise Bipolar Duygu Durum Bozukluğu olarak belirttiği görülmüştür. Diğer yandan katılımcılardan 1'inin bilişsel sağlık sorunu yaşadığını belirtmekle birlikte, türünü bildirmediği görülmüştür.

Kronik sağlık sorunları, enfeksiyona karşı duyarlılığı artıran bağışıklık sistemi rahatsızlıkları, basit soğuk algınlığı, mide ve bağırsak sistemi rahatsızlıkları, depresyon, ruhsal hastalıklar, düşünce ve hafıza kusurları, uyku bozuklukları gibi duygusal ve fiziksel problemler stresin uzun dönem etkilerindendir. Bu problemlerin devamlılığı üretkenliğin azalmasına, hayattan zevk almamaya ve yakın ilişkilerden uzaklaşmaya yol açabilir (25.02.2014, [http:// www.turkis.org.tr /source.cms/docs/turkis.org.tr/ce/docs/file/ec109.pdf](http://www.turkis.org.tr/source.cms/docs/turkis.org.tr/ce/docs/file/ec109.pdf), <http://www.sagliksifa.com/458-Stresin-Etkileri.html>). Katılımcıların kronik fiziksel sağlık sorunları ile psikolojik sağlık sorunlarının stres kaynaklı olma olasılığı yüksektir. Stresin insan hayatında olumlu etkileri elbette vardır ancak stresle baş edilemediğinde bahsi geçen olumsuz etkileri ile karşılaşılması kaçınılmazdır. Bu ise doğrudan problem çözme becerilerini etkin kullanabilmekle ilgilidir.

Katılımcıların %58,62 oranla yarısından fazlasının sağlıklı olduğunu belirtmesi, stres faktörleriyle baş edebildiklerine bir işaret olabilir. Özellikle kronik fiziksel sağlık sorunları ile depresyon, anksiyete gibi psikolojik sağlık sorunları yaşayan katılımcıların ise sosyal çevrelerindeki stres faktörleri karşısında problem çözme becerilerini etkin olarak kullanamadıklarının bir göstergesi olabilir. Örneğin;

yapılan araştırmalarda, depresyonda olan bireylerin daha az problem çözmeye yönelik davrandıkları ve daha çok duygusal temelli davranışlar gösterdikleri ifade edilmiştir. Etkili başa çıkma davranışlarını kullanan insanların ise; daha az depresif semptomlar yaşadıkları ve daha etkili fonksiyonlar gösterdikleri ileri sürülmüştür (25.02.2014, <http://www.ilknuryilmaz.com/tag/stresin-psikolojik-ve-fizyolojik-etkileri>).

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarına kişilik özellikleri listesi verilmiş ve bunlardan kendilerine uygun olanları seçmeleri istenmiş olup, kişilik özelliklerine yönelik değerlendirmelerine ilişkin bulgular Tablo 7’de, gösterilmiştir.

Tablo 7: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendi Kişilik Özellikleriyle İlgili Değerlendirmeleri

Mesleki Çalışmaları Kolaylaştırıcı Kişilik Özellikleri			Mesleki Çalışmaları Zorlaştırıcı Kişilik Özellikleri		
Özellik	Kişi	Yüzde	Özellik	Kişi	Yüzde
Önyargısız	21	1,65	Sorumsuz	0	0
Tutarlı	28	2,2	Gelişime kapalı	0	0
Duygularını kontrol edebilen	28	2,2	Anlayışsız	0	0
Başkalarını düşünebilen	32	2,51	Araştırmacı olmayan	0	0
Araştırmacı	36	2,83	Güven vermeyen	0	0
Sakin	37	2,92	Hayatı sevmeyen	0	0
Mücadeleci	39	3,06	Ayrımcı	1	0,56
Neşeli	40	3,14	Hoşgörüsüz	1	0,56
Dışa Dönük	41	3,22	Olumsuz	2	1,09
Yenilikçi	41	3,22	Sosyal olaylara duyarsız	2	1,09
Mantıklı	47	3,69	Bencil	2	1,09
Eşitlikçi	49	3,85	Asosyal-pasif	2	1,09
Gerçekçi	50	3,93	İçine kapanık	3	1,64
Yol Gösterici	53	4,16	Önyargılı	4	2,19
Sosyal-aktif	53	4,16	Tutarsız	4	2,19

Tablo 8 (Devamı): Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendi Kişilik Özellikleri ile İlgili Değerlendirmeleri

Hayatı seven	54	4,24	Çatışmacı	5	2,74
Sabırlı	57	4,48	Fevri davranan	6	3,28
Gelişime açık	58	4,56	Dirençsiz	8	4,37
Olumlu	61	4,8	Hayalperest	10	5,45
Uzlaşmacı	62	4,87	Karamsar	10	5,45
Anlayışlı	63	4,95	Duygularını kontrol etmekte güçlük çeken	11	6,02
Güvenilir	63	4,95	Gelenekçi	14	7,65
Sosyal olaylara duyarlı	64	5,03	Sabırsız	15	8,19
Sorumluluk sahibi	64	5,03	Durgun	16	8,74
Yardıms sever	65	5,11	Değişken	19	10,38
Hoşgörülü	67	5,26	Aşırı Duygusal	48	26,23
Toplam	1273	100	Toplam	183	100

n= 87(* frekans dağılımı alınmıştır.)

Araştırma grubunu oluşturan toplamda 87 sosyal hizmet uzmanına, tabloda yer alan kişilik özelliklerinden hangilerinin kendilerinde olduğunu belirlemeleri istenmiş olup, kişilik özellikleri sosyal hizmet mesleği açısından sosyal hizmet uzmanlarında olması “mesleki çalışmaları kolaylaştırıcı” ve “mesleki çalışmaları zorlaştırıcı” kişilik özellikleri olarak gruplanmış ve yüzdeler sıklık üzerinden belirlenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları; müracaatçılarıyla kurdukları ilişkilerde eşitliği gözeten, tutarlı ve güvenilir tarzda hareket eden, profesyonel (Duyan, 2010), kişisel olarak eğitim sürecinden başlayarak kişisel-toplumsal yetişmelerini sürekli geliştirmek, mesleki olgunluk, yeterlilik ve deneyimini geliştirmekten sorumlu olan (Cılga, 2002), ortak bir dünya görüşüne sahip, çok yönlü bir kültür anlayışını benimsemiş, sorunları gerçekçi bir yaklaşımla ele alan, insan ilişkilerinde özel becerilere sahip, yardım etme sürecini meslekleştirebilme yeteneği olan, sorun çözümüyle oryantasyonuna sahip, sosyal olaylara duyarlı, insan hak ve özgürlüklerine saygılı, hayatı seven, mücadeleden kaçınmayan, duygulu fakat duygularını kontrol altına alabilen, peşin hükümlü olmayan bir kişi

olmaları (Kut, 1988) beklenen meslek elemanlarıdır. Bunun yanı sıra; karamsar, pasif, dirençsiz, çabuk kırılan, sabırsız ve bencil olan kişilerin sosyal hizmet uzmanı olmak için uygun kişilik yapısına sahip olmadıkları belirtilmektedir (Kut, 1988). Sosyal hizmet uzmanlarında olması beklenen kişilik özelliklerinin mesleki çalışmaları kolaylaştırıcı, olmasının uygun görülmediği belirtilen kişilik özelliklerinin ise mesleki çalışmaları zorlaştırıcı kişilik özellikleri olduğu söylenebilir.

Katılımcıların, sosyal hizmet uzmanında olması mesleki çalışmaları kolaylaştıran kişilik özelliklerinden en çok tercih ettiklerinin hoşgörülü (67 kişi %5,26 oranıyla), yardımsever (65 kişi % 5,11 oranıyla), sorumluluk sahibi (64 kişi %5,03 oranıyla), sosyal olaylara duyarlı (64 kişi %5,03 oranla), güvenilir (63 kişi % 4,95 oranıyla), anlayışlı (63 kişi %4,95 oranla), uzlaşmacı (62 kişi % 4,87 oranıyla), olumlu (61 kişi %4,80 oranıyla) ve gelişime açık (58 kişi %4,56 oranıyla) kişilik özellikleri olduğu görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcılardan 48'inin (% 26,23) ise sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları zorlaştıran kişilik özelliklerinden en çok "aşırı duygusal" kişilik özelliğinin kendilerine uyduğunu belirttiği görülmüştür. Bu kişilik özelliği her ne kadar olumsuz gibi algılsa da, uygun şekilde kullanıldığında sosyal hizmet uzmanlarında olması uygun olan kişilik özelliklerinden "sosyal olaylara karşı duyarlı olma" özelliğine olumlu yönde katkı sağlayacak bir kişilik özelliği olabilir.

Genel olarak bakıldığında, katılımcıların kendileri için uygun olduğunu belirttikleri kişilik özellikleri için; mesleki çalışmaları kolaylaştıran kişilik özelliklerini, mesleki çalışmaları zorlaştıran kişilik özelliklerine göre daha çok tercih ettikleri saptanmıştır. Bu durum, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının büyük oranda, mesleki çalışmaları kolaylaştıran kişilik özelliklerine sahip olduğunu göstermekte olup, sosyal hizmet mesleğinde başarılı olabileceklerini düşündürmektedir.

Tablo 8'de, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yetiştiği aile yapısına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 9: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yetiştirdiği Aile Yapısı

Yetiştirdiği Aile Yapısı	Kişi Sayısı	Yüzde
Tek ebeveynli	6	6,90
Parçalanmış	2	2,30
Çekirdek	67	77,01
Geniş aile	12	13,79
Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının yetiştirdiği aile yapısına bakıldığında, 6'sının (% 6,90) tek ebeveynli aile, 2'sinin (%2,30) parçalanmış aile, 67'sinin (% 77,01) çekirdek aile ve 12'sinin (% 13,79) geniş aile yapısında yetiştirdiği ortaya çıkmış olup, çoğunluğu % 77,01 ile çekirdek aile yapısının oluşturduğu görülmektedir.

Bertalanffy'nin Genel Sistem Kuramı, tüm organizmaların bir sistem olduğunu ve alt sistemlerden oluştuğunu kabul etmektedir. Bütün canlı varlıkların açık sistem olarak nitelendirildiği sistemler, sınırları esnek ve geçirgen, çevreleriyle alış-verişte bulunabilen, değişebilen ya da gelişebilen yapılardır (Acar ve Acar, 2002). Açık sistemler, çevreden gelen istek ve yapılara karşı yapısal bütünlüğünü ve iç düzenini koruyabiliyorsa, bu faktörlerle baş edebilme gücüne ya da işlevine sahip demektir (Turan, 1999).

Genel Sistem Kuramı bakışçısıyla bakıldığında; araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının %77,01 oranıyla büyük çoğunluğunun anne-baba ve çocuklardan oluşan çekirdek ailenin yani küçük bir sistemin üyeleri olduğu, aile yaşantısında bu üyeler ile etkileşimde olduğu, üyesi oldukları sistemin, değişimlere-dış etkenlere uyum sağlayarak varlığını sürdürebildiği yani problem çözme becerilerini aile ilişkilerinde etkin olarak kullanabildikleri sonucuna varılabilir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların yetiştirdiği ailedeki ilişki yapısına ve aile ortamına ilişkin bulgular Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 10: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yetiştirdiği Ailedeki İlişki Yapıları ve Aile Ortamı

Değişkenler		Kişi Sayısı	Yüzde
Yetişilen Aile İlişki Yapısı	Uyumsuz	4	2,22
	Engelleyici	6	3,33
	Problemlili	7	3,89
	Çatışmacı	11	6,11
	Uzlaşmacı	33	18,33
	Destekleyici	53	29,45
	Uyumlu	66	36,67
	Toplam	180	100
Yetişilen Aile Ortamı	Aile Bağları Zayıf	3	0,56
	Engelleyici-Sınır Koyan	13	2,45
	Özgürlükçü	18	3,39
	Modern	22	4,15
	Çatışmaların Olduğu	22	4,14
	Kuralcı	22	4,15
Yetişilen Aile Ortamı	Eşitlikçi	28	5,27
	Çözüm Odaklı	28	5,27
	Saygı Odaklı	33	6,22
	Mutlu	34	6,41
	Destekleyici	45	8,47
	Hoşgörülü	46	8,66
	Geleneksel	48	9,04
	Uyumlu	51	9,6
	Sevgi Odaklı	55	10,36
	Aile Bağları Güçlü	63	11,86
	Toplam	531	100

n= 87(* frekans dağılımı alınmıştır.)

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının yetiştiği ailenin ilişki yapısına bakıldığında, 66'sının (% 36,67) uyumlu, 53'ünün (% 29,45) destekleyici, 33'ünün (% 18,33) uzlaşmacı, 11'inin (% 6,11) çatışmacı, 7'sinin (% 3,89) problemlili ve 6'sının (% 3,33) engelleyici aile ilişkilerinin olduğu aile yapısında yetiştiği ortaya çıkmıştır. Her ne kadar katılımcılar aile ilişki yapılarını

tanımlamak için tabloda yer alan ilişki yapılarından birden fazlasını belirtmiş ise de katılımcıların büyük çoğunluğunun uyumlu, destekleyici ve uzlaşmacı gibi olumlu aile ilişkilerinin olduğu aile ortamında yetiştiği görülmektedir.

Sosyal hizmet uygulamalarında sistem ve ekolojik sistem kuramlarının içerisinde yer alan ve bu kuramlarla birlikte kullanılan Güçlendirme Yaklaşımından yararlanan sosyal hizmet uzmanları, güçlendirme sürecinde müracaatçılara yaşamlarında değişiklik yaratmaları için, onların sahip olduğu güçleri kullandırmak suretiyle yardımcı olur (Boyle ve diğerleri, 2006). Sistem ve ekolojik sistem yaklaşımında çevresi içinde değerlendirilen bireyin mikro, mezo ve makro sistemler düzeyinde yaşadığı sorunlarda güçlü yanlarının ön plana çıkarılması problemin çözümü için önemlidir. Aynı zamanda, sosyal hizmet uzmanları kendi güçlerinin farkında olarak ve kendi güçlerini kullanarak; müracaatçı sistemleri ile birlikte etkili yardım sürecini geliştirir (Duyan, 2010).

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yetiştikleri aile sistemindeki ilişki yapısının ağırlıklı olarak olumlu özellikler olan uyumlu, destekleyici ve uzlaşmacı yapıda olduğu dikkati çekmektedir. Bu özelliklerin, aile üyelerinin problemlerle karşılaştıklarındaki tutum-davranışlarına da yansıdığı düşünüldüğünde aile üyelerinin diğer sistemlerle çatışma yaşadıklarında daha uyumlu, uzlaşmacı ve destekleyici bir tutum içerisinde olduğunu, katılımcıların da bu aile sisteminin birer üyesi (alt sistemi) olarak, problemleri benzeri bir tutum içerisinde çözdüklerini, bu özelliklerinin onların güçlü yanları olduğunu düşündürmektedir.

Araştırma gurubunu oluşturan 87 katılımcının yetiştiği aile ortamının özelliklerine bakıldığında, 63'ünün (% 11,86) aile bağları güçlü, 55'inin (% 10,36) sevgi odaklı, 51'nin (% 9,60) uyumlu, 48'inin (% 9,04) geleneksel, 46'sının (% 8,66) hoşgörülü, 45'inin (% 8,47) destekleyici, 34'ünün (6,41) mutlu, 33'ünün (% 6,22) saygı odaklı, 28'inin (% 5,27) çözüm odaklı, 28'inin (%5,27) eşitlikçi, 22'sinin (% 4,14) kuralcı, 22'sinin (%4,14) modern, 18'inin (%3,39) özgürlükçü, 13'ünün (%2,45) engelleyici-sınır koyan, 3'ünün (%0,56) aile bağları zayıf aile ortamında yetiştiği ortaya çıkmıştır.

Her ne kadar katılımcılar yetiştikleri aile ortamının özelliklerini tanımlamak için tabloda yer aile ortamı özelliklerinden birden fazlasını belirtmişlerse de katılımcıların yarısından fazlasının yetiştikleri aile ortamının özelliklerini aile bağları güçlü, sevgi odaklı ve uyumlu aile olarak tanımladıkları görülmektedir. Katılımcıların üyesi oldukları aile sisteminin varlığını sürdürürken destek aldığı güçlü yönlerinin aile bağlarının güçlü olması, sevgi odaklı tutum-davranış içerisinde ve uyumlu olmaları olduğu görülmekte olup, bu ailenin üyesi olan katılımcıların da bu özellikleri benimsedikleri düşünülebilir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların arkadaş ilişkilerine ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı bulgular Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 11: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Arkadaş İlişkilerine İlişkin Değerlendirmeleri

Arkadaş İlişkileri	İlişki Durumu Nedeni	Kişi Sayısı	Yüzde	Genel Yüzde
Orta	Kendisinden kaynaklanan	1	16,67	6,90
	Kendisi dışındakilerden	5	83,33	
	Toplam	6	100	
İyi	Kendisinden kaynaklanan	32	62,75	58,62
	Kendisi dışındakilerden	19	37,25	
	Toplam	51	100	
Çok İyi	Kendisinden kaynaklanan	14	46,67	34,48
	Kendisi dışındakilerden	16	53,33	
	Toplam	30	100	

n= 87

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının arkadaş ilişkilerinin nedenleriyle ilgili açıklamalarına bakıldığında arkadaş ilişkilerinin orta düzeyde olduğunu söyleyen 6 kişiden 1'inin (%16,67) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 5'inin (%83,33) ise kendisi dışındakilerden kaynaklanan nedenlere bağlı olduğunu belirttiği ortaya çıkmıştır. Arkadaş ilişkilerinin iyi düzeyde olduğunu söyleyen 51 kişiden 32'sinin (%62,75) ilişkilerinin kendisinden

kaynaklanan nedenlere, 19'unun (%37,25) ise kendisi dışındakilerden kaynaklanan nedenlere bağlı olduğunu belirttiği ortaya çıkmıştır. Arkadaş ilişkilerinin çok iyi düzeyde olduğunu söyleyen 30 kişiden 14'ünün (%46,67) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 16'sının (%53,33) ise kendisi dışındakilerden kaynaklanan nedenlere bağlı olduğunu belirttiği ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların yarısından fazlasının arkadaş ilişkilerini iyi olarak tanımladıkları dikkati çekmektedir. Her ne kadar insan ilişkilerinde her iki tarafın da ilişkiye katkısı olsa da; bu durum, arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmalarda problem çözme becerilerini iyi kullandıklarını düşündürmektedir.

Tablo 11'de, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet arkadaş ilişkilerine ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı bulgular gösterilmiştir.

Tablo 12: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal İlişkilerine İlişkin Değerlendirmeleri

Duygusal İlişkiler	İlişki Durumu Nedeni	Kişi Sayısı	Yüzde	Genel Yüzde
Kötü	Kendisi dışındakilerden	1	100,00	3,45
	Toplam	1	100	
Orta	Kendinden	2	22,22	31,03
	Kendisi dışındakilerden	2	22,22	
	Karşılıklı	4	44,45	
	Geçersiz	1	11,11	
	Toplam	9	100	
İyi	Kendinden	3	23,08	44,83
	Kendisi dışındakilerden	1	7,69	
	Karşılıklı	4	30,77	
	Geçersiz	5	38,46	
	Toplam	13	100	
Çok İyi	Karşılıklı	5	83,33	20,69
	Geçersiz	1	16,67	
	Toplam	6	100	

n= 29 (* duygusal ilişkisi olan katılımcılar)

Araştırma grubunu oluşturan katılımcılardan, evli olmayan 40 katılımcıdan 29'unun duygusal ilişkileri olduğu görülmüştür. Duygusal ilişkisi olan katılımcıların partnerleriyle ilişki düzeylerinin nedenleriyle ilgili açıklamalarına bakıldığında; ilişkilerinin kötü düzeyde olduğunu söyleyen 1 kişinin karşılıklı nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir. Partneriyle ilişkilerinin orta düzeyde olduğunu söyleyen 9 kişiden 2'sinin (% 22,22) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 1'inin (% 11,11) karşısındakinden kaynaklanan nedenlere, 1'inin (% 11,11) aile ortamından kaynaklanan nedenlere, 4'ünün (% 44,44) karşılıklı nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir. Partneriyle ilişkilerinin iyi düzeyde olduğunu söyleyen 13 kişiden 3'ünün (% 23,08) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 1'inin (% 7,69) karşısındakinden kaynaklanan nedenlere, 4'ünün (% 30,77) ise karşılıklı nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir. Partneriyle ilişkilerinin çok iyi düzeyde olduğunu söyleyen 6 kişiden 5'inin (% 83,33) karşılıklı nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir.

Duygusal ilişkisi olan 37 katılımcının 19'unun %65,52'sinin partnerleriyle olan ilişkilerinin en azından "iyi" ve "çok iyi" düzeyde olduğunu belirttiği görülmektedir. Her ne kadar insan ilişkilerinde her iki tarafın da ilişkiye katkısı olsa da; bu durum, partnerleriyle yaşadıkları çatışmalarda problem çözme becerilerini iyi kullandıklarını düşündürmektedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların eşle ilişki durumlarına ilişkin bulgular Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 13: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eşleriyle İlişkilerine İlişkin Değerlendirmeleri

Eş ile İlişkiler	İlişki Durumu Nedeni	Kişi Sayısı	Yüzde	Genel Yüzde
Orta	Kendinden	1	25,00	8,51
	Kendisi dışındakilerden	3	75,00	
	Toplam	4	100,00	
İyi	Kendinden	6	24,00	53,19
	Kendisi dışındakilerden	1	4,00	
	Karşılıklı	18	72,00	
	Toplam	25	100,00	
Çok İyi	Kendinden	5	27,78	38,30
	Kendisi dışındakilerden	13	72,22	
	Toplam	18	100,00	

n= 47 (* evli katılımcılar)

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan evli olanların eşleriyle ilişki düzeylerinin nedenleriyle ilgili açıklamalarına; eşyle ilişkilerinin orta düzeyde olduğunu söyleyen 4 kişiden 3'ünün (%75) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 1'inin (%25) karşılıklı nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir. Eşyle ilişkilerinin iyi düzeyde olduğunu söyleyen 25 kişiden 6'sının (% 24) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 1'inin (% 4) karşısındakinden (eşinden) kaynaklanan nedenlere, 18'inin (% 72) ise karşılıklı nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir. Eşyle ilişkilerinin çok iyi düzeyde olduğunu söyleyen 18 kişiden 5'inin (% 27,78) ilişkilerinin kendisinden kaynaklanan nedenlere, 13'ünün (% 72,22) karşısındakinden kaynaklanan nedenlere bağlı olduğunu belirttiği tespit edilmiştir.

Evli olan 47 katılımcının 43'ünün %91,49'unun eşleriyle olan ilişkilerinin en azından "iyi" ve "çok iyi" düzeyde olduğunu belirttiği görülmektedir. Her ne kadar insan ilişkilerinde her iki tarafın da ilişkiye katkısı olsa da; bu durum, eşleriyle yaşadıkları çatışmalarda problem çözme becerilerini iyi kullandıklarını düşündürmektedir.

Tablo 13'te, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının evlilik doyumu tanımlamalarına ve evlilik doyumunu etkileyen konular hakkındaki değerlendirmelerine ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 14: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Evlilik Doyumu Tanımları ve Evliliği Etkileyen Konulara İlişkin Değerlendirmeleri

Değişkenler		Kişi Sayısı	Yüzde
Evlilik Doyumu Tanımı	İlişki	12	25,53
	Paylaşım	11	23,4
	Tutku - mutluluk - aşk – sevgi	16	34,05
	Yanıtsız	8	17,02
	Toplam	47	100
Evlilik Doyumunu Etkileyen Konular	Arkadaş İlişkileri	26	55,32
	İş ile İlgili Konular	2	4,26
	Ekonomik Koşullar	4	8,51
	Ekonomik Koşullar ve Aile Unsurları	2	4,26
	Aile İlişkileri	2	4,26
	Eşle İlişkiler	3	6,37
	Yanıtsız	8	17,02
	Toplam	47	100

n=47 (* evli katılımcılar)

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan evli olanların evlilik doyumuyla ilgili tanımlamalarına bakıldığında; 12'sinin (% 25,53) evlilik doyumunun doğrudan ilişki düzeyiyle ilişkili olduğuna, 11'inin (% 23,40) doğrudan eşle paylaşım düzeyiyle ilişkili olduğuna ve 16'sının (% 34,04) eşler arasındaki tutku, mutluluk, aşk ve sevgi gibi duygularla ilişkili olduğuna dair ifadeler kullandığı görülmüştür. 8'i (% 17,02) ise soruyu yanıtlamamıştır.

Tezer (1986), evlilik doyumunu, bireyin kendi evlilik ilişkisindeki gereksinimlerini karşılama derecesine ilişkin algısı olarak tanımlamaktadır.

Katılımcıların, evlilik doyumunu yoğun olarak tutku-mutluluk-aşk-sevgi olarak tanımladıkları dikkati çekmekte olup, evliliklerinden doyum alabilmek için en çok bu duyguların varlığına ihtiyaç duydukları görülmektedir. 75000 kişilik bir araştırmada, çoğu kadın ve erkeğin evlilik doyumlarında aşkın önemli olduğu ortaya çıkmıştır (Tavris ve Jayarante, 1976). Bahsi geçen araştırma, bu araştırma bulgusunu desteklemektedir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan evli olan 47'sinin evlilik doyumunu etkileyen konularla ilgili ifadelerine bakıldığında; 26'sının (% 55,32) evlilik doyumunu arkadaş ilişkileriyle, 2'sinin (% 4,26) iş ile ilgili konularla, 4'ünün (% 8,51) ekonomik koşullarla, 2'sinin (% 4,26) hem ekonomik koşullar hem de aile unsurlarıyla, yine 2'sinin (% 4,26) aile ilişkileriyle ve 3'ünün (% 6,38) eş ilişkileriyle ilişkili olduğuna dair ifadeler kullandığı görülmüştür. 8'i (% 17,02) ise soruyu yanıtlamamıştır. Katılımcıların %55,32 oranıyla büyük çoğunluğunun evlilik ilişkisinde arkadaş ilişkilerinin etkili olduğunu belirttiği görülmüştür. Bu durum, katılımcıların hayatlarında arkadaş ilişkilerine verdikleri önemi göstermektedir. Dolayısıyla, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının evlilik hayatlarında ya da sosyal hayatlarında karşılaştıkları problemlerin çözümünde arkadaşlarından destek aldıkları düşünülebilir.

Acar (1998)'ın, Ankara'da SHÇEK (Mülga Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu)e bağlı kuruluşlarında çalışan üniversite mezunu, evli 149 personel ile yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında; eş ile duygu ve düşüncenin paylaşımı, ev içinde ve ev dışında sorumlulukların paylaşımı, eşten yeterli saygı ve sevgi görme, eş ile sosyal etkinliklere katılma, eş ile gelirin harcanması konusunda anlaşma, cinsel konularda anlaşma, birbirine yeterince güvenme, otorite paylaşımı konusunda anlaşma, rol çatışmasının olmaması, evliliğe yakın akraba ve arkadaş müdahalesinin olmaması, eşi tarafından sözlü ve fiziksel şiddete maruz kalmama, sosyo-ekonomik düzey farkının olmaması (ulus, kültür, mezhep farkları hariç) gibi unsurların evlilik doyumunu olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Her ne kadar bu çalışmada olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen unsurların ayrımı yapılmamış olsa da, Acar'ın araştırma bulgusunda yer alan

unsurların, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanları tarafından da belirtildiği görülmekte olup, iki çalışma da birbirini desteklemektedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların boş zaman değerlendirme aktivitelerine ilişkin bulgular Tablo 14'te verilmiştir.

Tablo 15: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Boş Zaman Değerlendirme Aktiviteleri

Boş Zaman Değerlendirme Aktiviteleri	Kişi Sayısı	Yüzde
Başkalarıyla vakit geçirmek	4	4,6
Hem kendi başına hem de başkalarıyla vakit geçirmek	23	26,44
Kendi başına vakit geçirmek	60	68,96
Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının boş zaman değerlendirme aktivitelerine bakıldığında 4'ünün (% 4,6) kendisi dışındaki birileriyle vakit geçirdiği, 23'ünün (% 26,44) hem kendi başına hem de başkalarıyla vakit geçirdiği, 60'ının (%68,96) kendi başına vakit geçirdiği görülmüştür. Katılımcıların yarısından fazlasının, boş zamanlarında kendi başlarına vakit geçirdikleri dikkati çekmektedir.

Tablo 15'te, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yaşam doyumu tanımlamalarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 16: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşam Doyumu Tanımlamaları ve Yaşam Doyumunu Etkileyen Konulara İlişkin Değerlendirmeleri

Değişkenler		Kişi Sayısı	Yüzde
Yaşam Doyumu Tanımı	Hayattan keyif almak-mutlu olmak	49	24,74
	Kendini gerçekleştirebilmek	27	13,63
	Mevcut durumu olduğu gibi kabullenebilmek	25	12,63
	Ekonomik doyum	21	10,61
	Zorlukların üstesinden gelebilmek	21	10,61
	İnsanlara yararlı olabilmek	21	10,61
	Sağlıklı olmak	18	9,09
	Yaşamaya devam etmek istemek	16	8,08
	Toplam	198	100
Yaşam Doyumunu Etkileyen Konular	Sosyal Çevre	49	24,25
	İş Yaşamı	27	13,36
	Ekonomik Koşullar	25	12,38
	Beklentilerin karşılanma durumu	21	10,4
	Kişisel Özellikleri	21	10,4
	Aile Yaşamı	21	10,4
	Sağlık Durumu	18	8,91
	Yaşam Deneyimleri	16	7,92
	Zamanın Verimli Kullanımı	4	1,98
	Toplam	202	100

n= 87(* frekans dağılımı alınmıştır)

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının yaşam doyumu tanımlarına bakıldığında 49'unun (% 24,74) yaşam doyumunu hayattan keyif almak/mutlu olmak, 27'sinin (% 13,63) kendini gerçekleştirebilmek, 25'inin (% 12,63) mevcut durumu olduğu gibi kabullenebilmek, 21'inin (% 10,61) ekonomik doyum, 21'inin (% 10,61) zorlukların üstesinden gelebilmek, 21'inin (% 10,61) insanlara yararlı olabilmek, 18'inin (% 9,09) sağlıklı olmak, 16'sının (% 8,08) yaşamaya devam etmek istemek olarak tanımladığı tespit edilmiştir.

Yapılan bazı çalışmalar, evlilik doyumuyla yaşam doyumunun (gelir ortalaması, eğitime harcanan miktar, hayat kalitesi, çeşitli imkanların yaratılması vb.) tamamıyla çakıştığını bulmuş olup; aile yaşamı doyumu, evlilik doyumu ve bireysel yaşam doyumlarının birbirleriyle ilişki içerisinde olduğu ortaya çıkmıştır (Acar, 1998). Yapılan çalışmalar, bu araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun yaşam doyumunu “Hayattan keyif almak, mutlu olmak” olarak tanımladıkları görülmüştür. Öyleyse, bu kişilerin yaşamdan doyum elde edebilmek için aynı zamanda aile yaşamlarında ve/veya evliliklerinde de mutlu olmaya gereksinim duydukları sonucuna varılabilir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının yaşam doyumunu etkileyen konulara bakıldığında 49’unun (% 56,3) sosyal yaşamın, 27’si (% 31) iş yaşamının, 25’i (% 28,7) ekonomik koşulların, 21’i (% 24,1) beklentilerin karşılanma durumunun, 21’i (% 24,1) kişisel özelliklerin, 21’i (% 24,1) aile yaşamının, 18’i (% 20,7) sağlık durumunun, 16’sı (% 18,4) yaşam deneyimlerinin ve 4’ünün (% 4,6) zamanın verimli kullanılmasının yaşam doyumunu etkilediğini belirttiği görülmüştür.

Sosyal hizmetin, insan davranışının sosyal ve fiziksel çevre ile ilişkili olduğunu ortaya koyan “çevresi içinde birey” yaklaşımı olarak da ifade edilen Ekolojik Sistem Kuramı, bireyin sorunlarının çözümü ve işlevselliğinin geliştirilmesi için bireyin çevresiyle etkileşimde olmasının ve ilişkide olduğu sistemlerde değişiklikler yapılmasının gerekli olduğuna vurgu yapmaktadır. Turan (2009)’a göre; bireyin çevresini oluşturan sistemler ile olan etkileşimi bireyin gelişmesi ve yeteneklerini kullanması açısından ona çeşitli fırsatlar yaratmasının yanı sıra bireyi engelleyici de olabilir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun, yaşam doyumunu en çok etkileyen unsurun “sosyal çevre” olduğunu belirtmiş olmaları, insanın hayatında, içinde yaşadığı sosyal çevrenin büyük etkisi olduğunu düşündüklerini ve bu düşüncelerinin Ekolojik Sistem Kuramının “çevresi içinde birey” tanımı ile örtüşür nitelikte olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına araştırmacı tarafından hazırlanan cümleler verilmiş ve cümleler içerisindeki sosyal yaşam konularıyla ilgili yargıları, kendi sorun çözme becerilerine etkileri açısından değerlendirerek; her ifade için kendilerine uygun olan seçeneği “Evet”, “Kısmen” ya da “Hayır” olarak işaretlemeleri istenmiştir. “Kısmen” seçeneği “Evet” seçeneğine yakın olduğundan, tabloda “Evet”in içerisine dahil edilerek verilmiş olup, buna ilişkin bulgular Tablo 16’da yer almaktadır.

Tablo 17: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Yaşamla İlgili Konuların Sorun Çözme Becerisi Üzerindeki Etki Durumuna İlişkin Düşünceleri

İlgili İfadeler	Cevaplar	Kişi Sayısı	Yüzde
Aile ortamında huzursuzluk, çatışma ve problemlerin olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	62	71,3
	Hayır	25	28,7
	Toplam	87	100
Problemlili bir aile ortamında yetişmiş olmam, pek çok sorunun üstesinden gelmemi gerektirdiği için, sorun çözme becerimi olumlu etkiler.	Evet	65	74,7
	Hayır	22	25,3
	Toplam	87	100
Yaşam doyumuğun olması, problem çözme becerimi olumlu etkiler.	Evet	14	16,1
	Hayır	73	83,9
	Toplam	87	100
Herhangi bir sosyal aktivitenin içinde yer almak, sorun çözme becerimi olumlu etkiler.	Evet	10	11,5
	Hayır	77	88,5
	Toplam	87	100
Duygusal ilişkilerimde (eş, nişanlı, sözlü, sevgili vb. ile olan ilişkiler) mutsuz olmam, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	59	67,8
	Hayır	28	32,2
	Toplam	87	100
Sosyal çevremde, arkadaşlarımla olan ilişkilerimin kötü olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	66	75,9
	Hayır	21	24,1
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının %71 oranıyla büyük çoğunluğu “aile ortamında huzursuzluk, çatışma ve problemlerin olmasının” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediğini düşünürken, %28,7’sinin buna katılmadığı görülmüştür.

Katılımcıların %74,7’si “problemlili bir aile ortamında yetişmiş olmasının, pek çok sorunun üstesinden gelmesini gerektirdiği için” sorun çözme becerilerini olumlu yönde etkilediğini düşünürken %25,3’ünün buna katılmadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %83,9 oranıyla tamamına yakını “yaşam doyumlarının olmasının” sorun çözme becerilerini olumlu yönde etkilemediğini düşündüğünü belirtmiştir. Aynı şekilde, %85,5’i “herhangi bir sosyal aktivitenin içerisinde yer almanın” sorun çözme becerilerini olumlu yönde etkilediği ifadesine katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının %67,8’i “duygusal ilişkilerinde mutsuz olmalarının” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkileyeceği ifadesine katılmaktadır. Diğer yandan, % 75,9’u “sosyal çevresinde, arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin kötü olmasının” sorun çözme becerilerini olumsuz etkileyeceğini düşünmektedir.

Genel olarak bakıldığında; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun aile ortamı, duygusal ilişkiler ve sosyal çevre içerisindeki arkadaş ilişkilerinin sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu düşünürken, yaşam doyumu ve sosyal aktivitenin sorun çözme becerisi üzerinde etkisi olmadığını düşündükleri görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerine ve sosyal yaşamlarına ilişkin genel olarak aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yaşlarının 23 yaş ile 60 yaş arasında değiştiği, yaş ortalamasının 34,10 olduğu, yarısından fazlasının 23-33 yaş arasında ve insan gelişim dönemlerinden “genç yetişkinlik döneminde” oldukları görülmüştür.

Cinsiyet dağılımında yüzdelik oranlara baktığımızda neredeyse yarı yarıya bir dağılımın söz konusu olduğu saptanmıştır.

Medeni durum dağılımına baktığımızda, katılımcıların yarısından fazlasının evli ve boşanma oranının düşük olduğu görülmektedir. Evlilik süresi dağılımına bakıldığında ise; evli katılımcıların evlilik sürelerinin 11-21 yıl arasında yoğunlaştığı görülmektedir.

Katılımcılardan evli ve boşanmış olan 50 kişiden 33'ünün çocuğu vardır. Çocuk sayısının, 1 ile 4 arasında değiştiği ve ortalama çocuk sayısının 1,67 olduğu saptanmıştır. Çocuk sayısı dağılımına bakıldığında ise; çocuğu olan katılımcıların % 45,45 oranıyla 1 ve/veya 2 çocuğa sahip olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma gurubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumu dağılımlarına bakıldığında, %19,54'nün yüksek lisans ve % 4,6'sının doktora programlarından birinden mezun olduğu tespit edilmiştir. Yüksek Lisans mezunlarının yarısından fazlası ile doktora programından mezun olanların tamamının Sosyal Hizmet alanında uzmanlaştıkları görülmüştür.

Katılımcıların, aylık gelir miktarının 1.000 TL ile 4.000 TL arasında değiştiği ve ortalama aylık gelirin 2.250,00 TL olduğu saptanmıştır. Gelir dağılımına bakıldığında ise; katılımcıların gelirlerinin % 51,73 oranıyla 1.000-2.000 TL arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların hepsinin en az açlık sınırı kadar geliri olmakla birlikte, yarısından fazlasının geliri bu miktara oldukça yakındır. Bu durumda, katılımcıların tamamına yakını, yoksulluk sınırının altında aylık gelire sahip olup, yarısından fazlası gelir miktarını yetersiz bulmaktadır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının şehir merkezinde doğduğu, çoğunluğunun yaşamının büyük bölümünde şehir merkezinde yaşamış olduğu ve tamamına yakınının şu anda şehir merkezinde yaşadığı tespit edilmiştir. Yaşadığı şehrin özelliğine bakıldığında ise; yarısından fazlasının metropolitenlerde, geriye kalanların büyük şehirlerde; coğrafi bölge olarak en çok İç Anadolu ve Marmara Bölgesinde yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Katılımcılardan yarısından fazlası kendisini genel olarak sağlıklı hissetmektedir. Bazen sağlık sorunları yaşadığını belirten 36 katılımcıdan fiziksel sağlık sorunu yaşayan 26'sının çoğunluğunun sağlık probleminin kronik olduğunu belirttiği; 7'sinin ise psikolojik sağlık sorunu yaşadığı görülmüştür. Diğer yandan katılımcılardan 1'inin bilişsel sağlık sorunu yaşadığını belirtmekle birlikte, türünü bildirmediği görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarına kişilik özellikleri listesi verilmiş ve bunlardan kendilerine uygun olanları seçmeleri istenmiş olup, katılımcıların kendileri için uygun olduğunu belirttikleri kişilik özellikleri için; sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmalarını kolaylaştıran kişilik özelliklerini, mesleki çalışmalarını zorlaştıran kişilik özelliklerine göre daha çok tercih ettikleri saptanmıştır. En çok işaretlenen kişilik özelliklerinin ise hoşgörülü, yardımsever, sorumluluk sahibi, sosyal olaylara duyarlı, güvenilir, anlayışlı, uzlaşmacı, olumlu ve gelişime açık olduğu görülmüştür.

Katılımcıların yetiştiği aile yapısına bakıldığında, %77,01 oranla büyük çoğunluğunun çekirdek aile yapısında yetiştikleri, çok azının (%2,3) parçalanmış aile yapısından geldiği saptanmıştır. Aile sistemindeki ilişki yapısının ise; ağırlıklı olarak olumlu özellikler olan uyumlu, destekleyici ve uzlaşmacı yapıda olduğu dikkati çekmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının yetiştikleri aile ortamının özelliklerini aile bağları güçlü, sevgi odaklı ve uyumlu aile olarak tanımladıkları görülmektedir.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal ilişkilerine bakıldığında; yarısından fazlasının arkadaş ilişkilerini iyi olarak tanımladıkları, duygusal ilişkisi olan 37'sinin yarıya yakınının duygusal ilişkilerinin en azından "iyi" ve "çok iyi" düzeyde olduğunu belirttiği, evli olan 47 katılımcının tamamına yakınının ise eşleriyle olan ilişkilerinin en azından "iyi" ve "çok iyi" düzeyde olduğunu ifade ettikleri; dolayısıyla sosyal ilişkilerinde genel olarak başarılı oldukları saptanmıştır.

Katılımcıların, evlilik doyumunu yoğun olarak tutku-mutluluk-aşk-sevgi olarak tanımladıkları; evlilik doyumunu etkileyen etmenlere ilişkin olarak yarısından fazlasının “arkadaş ilişkilerinin” etkili olduğunu belirttiği görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının, boş zamanlarında kendi başlarına vakit geçirdikleri dikkati çekmektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun yaşam doyumunu “Hayattan keyif almak, mutlu olmak” olarak tanımladıkları ve yaşam doyumunu en çok etkileyen unsurun ise; “sosyal çevre” olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim sürecine ve iş yaşamlarına ilişkin bulgular, bölüm 3.2.1. de yer almıştır.

3.1.2. Mesleki Eğitim Sürecine ve İş Yaşamına İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırma grubunu oluşturan katılımcıların sosyal hizmet mesleğini isteyerek tercih etme durumu, sosyal hizmet mesleğini araştırarak seçme durumu, sosyal hizmet lisans eğitimi başarı düzeyi, sosyal hizmet mesleğinin bilgi-beceri-değer temelini kazanım düzeyi gibi mesleki eğitim sürecine ilişkin bulgular ile çalışılan kurum/kuruluş, toplam hizmet süresi, çalışılan hizmet alanı, çalışma motivasyonu, mesleki tükenmişlik düzeyi gibi iş yaşamına ilişkin bulgular yer almaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların sosyal hizmet mesleğini kendi isteği ile tercih etme durumuna ilişkin bulgular Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 18: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Mesleğini Kendi İsteğiyle ve Araştırarak Tercih Etme Durumu

Değişkenler		Kişi Sayısı	Yüzde
Sosyal Hizmet Mesleğini Tercih Durumu	Kendi İsteğiyle	66	75,9
	İsteği Dışında	21	24,1
	Toplam	87	100
Tercih Ederken Meslek Hakkında Araştırma Yapma Durumu	Araştırma Yaptım	60	69
	Araştırma Yapmadım	27	31
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının %75,9'unun sosyal hizmet mesleğini kendi isteği ile seçtiği saptanmıştır. Katılımcıların çoğunluğunun mesleği istekli olarak tercih etmeleri, hizmet alanında çalışmalarını daha etkin yürütmelerini olumlu yönde etkileyebilir.

Katılımcıların, %69'u sosyal hizmet mesleğini tercih ederken meslekle ilgili araştırma yapmış olup, geri kalan %31'lik kısım meslekle ilgili araştırma yapmamıştır. Çoğunluğunun sosyal hizmet mesleğini tercih etmeden önce meslekle ilgili bilgi sahibi olmaları, bu mesleğin kendileri için uygun olduğunu düşünerek bilinçli bir tercih yaptıklarını göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların sosyal hizmet lisans eğitimi başarı düzeylerini ve eğitim süreci sonrasında kendilerini meslek elemanı olarak yeterli hissetme düzeylerini değerlendirme durumuna ilişkin bulgular Tablo 18'de verilmiştir.

Tablo 19: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Lisans Eğitimi Başarı Düzeylerini ve Eğitim Süreci Sonrasında Kendilerini Meslek Elemanı Olarak Yeterli Hissetme Düzeylerini Değerlendirme Durumu

Değişkenler	Başarı Düzeyi	Kişi Sayısı	Yüzde
Lisans Eğitimi Başarı Düzeyi	Kötü	2	2,3
	Orta	22	25,3
	İyi	42	48,3
	Çok iyi	21	24,1
	Toplam	87	100
Eğitim Sonrası Sosyal Hizmet Meslek Elemanı Olarak Kendini Yeterli Hissetme Düzeyi $\bar{x}$= 6,48 ss= 2,35	1	4	4,6
	2	1	1,1
	3	6	6,9
	4	7	8
	5	9	10,3
	6	11	12,6
	7	16	18,4
	8	16	18,4
	9	9	10,3
	10	8	9,4
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %2,3'ü sosyal hizmet mesleği ile ilgili olarak lisans düzeyinde aldığı eğitim sürecindeki başarı düzeyini kötü, %25,3'ü orta, %48,3'ü iyi ve geriye kalan %24,1'i çok iyi olarak değerlendirmiştir. Katılımcıların çoğunun mesleki eğitim sürecindeki başarı düzeylerinin “iyi” veya “çok iyi” olduğunu belirtmeleri, sosyal hizmet eğitim sürecini başarıyla tamamladıklarını göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim süreci sonrasında, sosyal hizmet meslek elemanı olarak kendilerini yeterli hissedip hissetmediklerini, (1) rakamının “hayır” ifadesine, (10) rakamının “evet” ifadesine karşılık geldiği belirtilerek, derecelendirmeleri istenmiştir.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki eğitim süreci sonrasında kendilerini, sosyal hizmet meslek elemanı olarak yeterli hissedip hissetmedikleriyle ilgili değerlendirmede; çoğunluğunun %18,4 oranıyla 7 ve 8 düzeyinde yeterli hissettiklerini belirttikleri, ortalama puanın 6,48 olduğu görülmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak Kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının kendisini sosyal hizmet meslek elemanı olarak yeterli hissetme düzeylerinin orta düzey ve daha üzeri olduğunu belirtmeleri, eğitim sürecini verimli tamamladıklarını ve mesleki eğitim süreci sonrasında kendilerini alanda çalışmaya hazır hissettiklerini göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarına, lisans eğitimi sürecinde kazanılması beklenen sosyal hizmet mesleğinin “bilgi, beceri ve değer temelini” kazanma durumlarını derecelendirmek için; (1) rakamının “kazanamadım” ifadesine, (10) rakamının “kazandım” ifadesine karşılık geldiği belirtilerek değerlendirme yapmaları istenmiş olup, değerlendirmelerine ilişkin bulgular Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 20: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Mesleğinin Bilgi, Beceri ve Değer Temelini Kazanım Düzeylerine İlişkin Değerlendirmeleri

Kazanım Düzeyi	Bilgi Temeli		Beceri Temeli		Değer Temeli	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
1	1	1,1	3	3,4	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	2	2,3	1	1,1	0	0
4	1	1,1	3	3,4	1	1,1
5	8	9,2	8	9,2	6	6,9
6	12	13,8	15	17,2	4	4,6
7	23	26,4	22	25,3	17	19,5
8	29	33,3	21	24,1	20	23
9	6	6,9	6	6,9	19	21,8
10	5	5,7	8	9,2	20	23
Toplam	87	100	87	100	87	100
	$\bar{x}=7,13$	$ss=1,59$	$\bar{x}=6,94$	$ss=1,91$	$\bar{x}=8,14$	$ss=1,53$

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğinin bilgi temelini kazanım düzeyleriyle ilgili yaptıkları değerlendirmede; çoğunluğunun %26,4 oranıyla yedi ve %33,3 oranıyla sekiz düzeyinde kazanımı olduğunu belirttiği, ortalama puanın 7,13 olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet mesleğinin beceri temelini kazanım düzeyleriyle ilgili yaptıkları değerlendirmede ise; çoğunluğunun 7-10 düzeyleri arasında kazanımları olduğunu belirttikleri, ortalama puanın 6,94 olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet mesleğinin değer temelini kazanım düzeyleriyle ilgili yaptıkları değerlendirmede; çoğunluğunun %25,3 oranıyla yedi ve %24,1 oranıyla sekiz düzeyinde kazanımı olduğunu belirttiği, ortalama puanın 8,14 olduğu görülmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının sosyal hizmet mesleğinin Bilgi, Beceri ve Değer Temelini kazanım düzeylerinin orta düzey ve daha üzeri düzeyde olduğunu belirtmeleri, eğitim sürecini olumlu tamamladıkları, sahip olmaları beklenen bilgi-beceri-değer temeli donanımını kazandıklarını düşündüklerini göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların sosyal hizmet alanında mevcut durumda çalıştığı ve çalışmış olduğu kurum/kuruluşlar ile mevcut durumda çalıştığı hizmet alanına ilişkin bulgular Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 21: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Alanında Mevcut Durumda Çalıştığı ve Çalışmış Olduğu Kurum/Kuruluşlar ile Mevcut Durumda Çalıştığı Hizmet Alanı

Değişkenler		Kişi Sayısı	Yüzde
Çalışılan Kurum/Kuruluş	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	34	39,1
	Sağlık Bakanlığı	27	31
	Adalet Bakanlığı	3	3,4
	Kredi ve Yurtlar Kurumu	1	1,2
	İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	2	2,3
	Sivil Toplum Kuruluşları	1	1,1
	Yerel Yönetimler	6	6,9
	Özel Kurum Kuruluşlar	5	5,7
	Emniyet Müdürlüğü	2	2,3
	Üniversiteler	3	3,5
	Diğer	3	3,5
	Toplam	87	100
Çalışılan Hizmet Alanı	Çocuk ve Gençlik Hizmetleri	15	17,3
	Yaşlı Hizmetleri	5	5,7
	Aileye Yönelik Hizmetler	6	6,9
	Kadına Yönelik Hizmetler	2	2,3
	Özürlü Hizmetleri	4	4,7
	Topluma Yönelik Hizmetler	19	21,8
	Tıbbi Sosyal Hizmet	25	28,7
	Psikiyatrik Sosyal Hizmet	2	2,3
	Afetlerde Sosyal Hizmet	2	2,3
	Diğer	7	8
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının mevcut durumda çalışmakta oldukları kurum/kuruluşlara bakıldığında %39,1 oranıyla yoğun olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde, ikinci sırada ise %31 oranıyla Sağlık Bakanlığı bünyesinde çalıştıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının bu zamana kadar çalıştıkları kurum kuruluşlara bakıldığında da sıralamanın yine aynı şekilde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların çalıştıkları sosyal hizmet alanlarına bakıldığında çoğunluğunun sırasıyla; %28,7 oranıyla tıbbi sosyal hizmetler alanında, %21,8'inin topluma yönelik hizmetler alanında, %17,2'sinin çocuk ve gençlik hizmetleri alanında hizmet verdiği tespit edilmiştir.

Katılımcılardan Sağlık Bakanlığı bünyesinde çalışan 27'sinin tamamına yakınının tıbbi sosyal hizmet alanında çalıştıkları dikkati çekmekte olup, çok azı psikiyatrik sosyal hizmet alanında çalışmaktadır. Bu durum, ülkemizdeki psikiyatri hastanelerinin sayısının az olmasıyla açıklanabilir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların sosyal hizmet alanında çalışmış olduğu kurum/kuruluş türüne ilişkin bulgular Tablo 21'de verilmiştir.

Tablo 22: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Alanında Çalışmış Olduğu Kurum/Kuruluş Türü

Çalışılan Kurum/Kuruluş Türü	Kişi Sayısı	Yüzde
Kamu Kurum ve Kuruluşları	71	81,7
Özel Kurum ve Kuruluşlar	5	5,7
Hem Kamu Hem Özel Kurum/Kuruluşlar	11	12,6
Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %81,7'si kamu kurum ve kuruluşlarında, %5,7'si özel kurum ve kuruluşlarda, %12,6'sı hem kamu hem de özel kurum ve kuruluşlarda çalışmış veya çalışmaktadır.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun kamu kurum ve kuruluşlarında çalışıyor olması, mevcut durumda, Türkiye'de, sosyal hizmet örgütlenmesinde Devlet

kurumlarının daha aktif olarak çalışmasından ve buna bağlı olarak istihdam oranının daha yüksek olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Tablo 22’de, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet alanında hizmet süresine ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 23: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Alanında Hizmet Süresi

Toplam Hizmet Süresi	Kişi Sayısı	Yüzde
1-5 yıl arası	47	54,02
6-10 yıl arası	6	6,9
11-15 yıl arası	8	9,2
16-20 yıl arası	11	12,64
20 yıl üzeri	15	17,24
Toplam	87	100
$\bar{x}=10,47$ $ss=10,48$ Minimum= 1 Maksimum=37		

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının; %61’i 0-10 yıl, %21,8’i 11-20 yıl ve %17,2’si 20 yıldan fazla süredir çalıştığı tespit edilmiştir. Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun, sosyal hizmet alanında hizmet süresinin 1-5 yılları arasında olması, katılımcıların çoğunluğunun meslek hayatlarının henüz başında olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla, mesleğe yeni katılan katılımcıların, alana yönelik olarak yapılan araştırmalara katılmaya daha hevesli oldukları, bunun da henüz başında oldukları mesleki hayatları ile ilgili düşüncelerini dile getirme isteklerinden kaynaklandığı söylenebilir. Diğer yandan, mesleki deneyimlerinin de az olduğu görülmektedir.

Tablo 23’te, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları hizmet alanında çalışma ve sosyal hizmet mesleğine devam etme motivasyon durumuna ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 24: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görev Yaptıkları Hizmet Alanında Çalışma ve Mesleğe Devam Etme Motivasyon Durumu

Değişkenler	Motivasyon Durumu	Kişi Sayısı	Yüzde
Görev Yapılan Hizmet Alanında Çalışma Motivasyon Durumu	Var	44	50,6
	Kısmen	14	16
	Yok	29	33,4
	Toplam	87	100
Mesleği Devam Ettirme Motivasyon Durumu	Var	56	64,4
	Kısmen	15	17,2
	Yok	16	18,4
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan; %50,6'sı çalıştığı sosyal hizmet alanında çalışma motivasyonu olduğunu belirtirken, %16'lık kısmın motivasyonunun kısmen olduğunu, %33,4'lük kısmın ise sosyal hizmet alanında çalışma motivasyonu olmadığını belirttiği görülmüştür.

Katılımcıların %33,3'nün dışında kalan kısmının görev yaptıkları hizmet alanında motivasyonunun olması, alanda çalışmak için hala enerjileri ve istekleri olduğunu göstermektedir. Diğer yandan, motivasyonu olmadığını ya da kısmen olduğunu belirten katılımcıların da neden böyle düşündüklerine bakmak, motivasyonlarını düşüren etkenleri ortadan kaldırabilmek için önemlidir.

Bununla ilgili olarak, katılımcılara görev yaptıkları hizmet alanında çalışma motivasyonlarının olup olmadığı sorulurken böyle olmasını neye bağladıklarını açıklamaları istenmiştir.

Motivasyonu olduğunu belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; “mesleklerini sevdikleri ve çalıştıkları hizmet alanına ilgi duyduklarını”, “çalışma ortamlarının iyi olduğunu”, “ekip arkadaşlarıyla uyumlu çalıştıklarını” ve “yönetimin iyi olduğunu” ifade ettikleri görülmüştür.

Motivasyonunun kısmen olduğunu belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; “tayin yönetmeliğinin durumlarına uygun olmaması nedeniyle eşiyile aynı

şehirde çalışmıyor olduğunu”, “sosyal hizmet mesleğinin yeteri kadar tanınmadığını”, “uygulamaya yönelik kültürel-sosyal ve politik engellerin varlığını”, “mevzuattaki eksikliklerin hizmet sunumunu olumsuz yönde etkilediğini” ve “uygun çalışma ortamının olmadığını” ifade ettikleri görülmüştür.

Motivasyonunun olmadığını belirten katılımcıların bunun nedenleri arasında yoğun olarak; “işyerinde çalışanlar ve yönetim tarafından mobbing olduğunu”, “çalıştığı sosyal hizmet alanına yönelik mevzuatın olmadığını”, “çalıştığı kurumda/kuruluştaki görev tanımının belli olmadığını”, “ücretin yetersiz olduğunu”, “çalışma ortamındaki fiziki imkanların yetersiz olduğunu”, “mesleki uygulama yapma imkanı bulamadıklarını”, “hak ettikleri mesleki değeri göremediklerini” ve “mesleğin bazı yönlerini sevmediklerini” ifade ettikleri görülmüştür.

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarsak; mesleğe olan sevgi ve ilgi, yönetimin iyi olması, uygun çalışma ortamının ve ekip çalışmasının olması gibi etkenlerin kişilerin görev yaptıkları hizmet alanında çalışma motivasyonunu artırdığını söyleyebiliriz. Diğer yandan, işyerinde mobbing olması, çalışanların mesleki uygulama yapacak uygun ortamlarının olmaması, ücretin yetersiz olması ve yukarıda yer alan diğer etkenlerin de kişilerin çalışma motivasyonlarını düşürdüğünü söyleyebiliriz.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıdan; %64,4’ü mesleği devam ettirme motivasyonu olduğunu ifade ederken, %17,2’lik kısmın motivasyonunun kısmen olduğunu, kalan %18,4’lük kısmın ise mesleği devam ettirme motivasyonu olmadığını belirttiği görülmüştür.

Katılımcıların %18’4’ünün dışında kalan kısmının mesleği devam ettirme motivasyonunun olması, mesleği sürdürmek için enerjileri ve istekleri olduğunu göstermektedir. Diğer yandan, motivasyonu olmadığını ya da kısmen olduğunu belirten katılımcıların da neden böyle düşündüklerine bakmak, motivasyonlarını düşüren etkenleri ortadan kaldırabilmek için önemlidir.

Bununla ilgili olarak, katılımcılara mesleği devam ettirme motivasyonlarının olup olmadığı sorulmuş ve motivasyon durumlarını neye bağladıklarını açıklamaları istenmiştir.

Motivasyonu olduğunu belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; “mesleklerini sevdiklerini”, “mesleki doyumlarının olduğunu”, “mesleğin toplum tarafından tanınmaya başladığını”, “müracaatçılardan olumlu geri bildirim aldığını”, “mesleğin yeniliklere/gelişime açık olduğunu”, “mesleği isteyerek seçtiğini” ve “sosyal hizmetin toplumsal birliktelik ve bilinç sağlayacağına inandığını” ifade ettikleri görülmüştür.

Mesleği devam ettirme motivasyonunun kısmen olduğunu belirten katılımcıların bunun nedenleri arasında yoğun olarak; “iş yükünün çok fazla olduğunu”, “mesleki doyumu olmasa da mesleğe ve müracaatçılarına olan saygı-bağlılık duygusu olduğunu”, “mesleğini sürdürmek zorunda olduğunu”, “mesleğe gereken değerin verilmediğini”, “yapılan iş karşısında alınan ücretin yetersiz olduğunu”, “mesleğe çeşitli kısıtlamalar getirildiğini” ve “genel kamu düzeni ve sisteminin getirdiği sıkıntılar olduğunu” ifade ettikleri görülmüştür.

Mesleği devam ettirme motivasyonunun olmadığını belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; “mesleki uygulama yapamadığını”, “tek düze meslek hayatı nedeniyle yapılacak bir iş olmadığını”, “çalışma ortamındaki olumsuzlukların çalışma isteğini körelttiğini”, “sistemin sürekli değişmesinin çözümsüzlük ve çaresizlik duygusu yarattığını”, “kariyer olanaklarının olmadığını”, “mesleki alan dışındaki işlerin yüklendiğini”, “yapılan çalışmalar sonucunda verdikleri emeğin takdir edilmemesi” ve “mesleğin tanınmıyor olması nedeniyle sürekli olarak mesleği anlatmaktan sıkılmış olduğunu” ifade ettikleri görülmüştür.

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarsak; mesleğe olan sevgi ve ilgi, mesleki doyum, mesleğin tanınmaya başlaması ve mesleği isteyerek seçmek gibi etkenlerin kişilerin mesleği devam ettirme motivasyonunu artırdığını söyleyebiliriz. Diğer yandan, iş yükünün çok fazla olması, yapılan iş karşılığında ücretin yetersiz olması, mesleğini sürekli olarak açıklamak zorunda olmak, çalışma ortamındaki olumsuzlukları ve yukarıda yer alan diğer etkenlerin de kişilerin mesleği devam ettirme motivasyonlarını düşürdüğünü söyleyebiliriz.

Tablo 24’te, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik tanımlamalarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 25: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişlik Tanımlamaları

Mesleki Tükenmişlik Tanımlamaları	Cevap Sayısı	Yüzde
Kendini başarısız hissetmek	22	11,34
Çeşitli nedenlerle profesyonellikten uzaklaşmak	26	13,40
Yetersiz meslek elemanı nedeniyle iş yükünün fazla olması	13	6,7
Mesleğin tanınmaması ve tanıtmaya çalışmaktan yorulma	6	3,09
Mesleki doyumun olmaması	44	22,68
Psikolojik problemlerin görünmeye başlaması	11	5,67
Mobbing	15	7,73
Çalışma ortamının olumsuzlukları	22	11,34
Mesleki çalışmaların, toplumun değişen ihtiyaçlarına yönelik uygun hizmet modellerinin olmamasından olumsuz etkilenmesi	5	2,58
Kronik yorgunluk	5	2,58
Kişisel tükenmişliğin iş yaşamına yansması	25	12,89
Toplam	194	100

n= 87(* frekans dağılımı alınmıştır.)

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının mesleki tükenmişliği tanımlamaları istenmiştir. Katılımcıların % 22,68 oranındaki çoğunluğu mesleki tükenmişliği “Mesleki doyumun olmaması.” şeklinde ifade ettiği görülmüştür. Bu ifadenin yanı sıra; % 13,40 oranıyla “Çeşitli nedenlerle profesyonellikten uzaklaşmak”, % 28,7 oranıyla “Kişisel tükenmişliğin iş yaşamına yansması.”, % 25,3 oranıyla “Kendini başarısız hissetmek.” ve yine %25,3 oranıyla “Kişisel tükenmişliğin iş

yaşamına yansması.” ifadelerinin mesleki tükenmişliği tanımlamada en çok kullanılan ifadeler olduğu görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini, (1) rakamının “mesleki tükenmişlik yaşamıyorum” ifadesine, (10) rakamının “mesleki tükenmişlik yaşıyorum” ifadesine karşılık geldiği belirtilerek, derecelendirmeleri istenmiş olup değerlendirmelerine ilişkin bulgular Tablo 25’te yer almaktadır.

Tablo 26: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Değerlendirmeleri

Mesleki Tükenmişlik Düzeyi	Kişi Sayısı	Yüzde
1	18	20,7
2	14	16,1
3	12	13,8
4	7	8
5	14	16,1
6	5	5,7
7	2	2,3
8	7	8
9	5	5,7
10	3	3,4
Toplam	87	100

$\bar{x}=4,08$ $ss=2,70$

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki tükenmişlik düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinde; çoğunluğunun %20,7 oranıyla 1 düzeyini seçtikleri yani mesleki tükenmişlik yaşamadıklarını belirttikleri görülmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak Kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının hiç ya da

düşük düzeyde mesleki tükenmişlik yaşadığını belirtmesi, mesleği devam ettirme motivasyonlarının olduğunu göstermektedir.

Diğer yandan, mesleki tükenmişlik düzeyi ortanın üzerinde olan %25,1'lik dilimin yaşadığı mesleki tükenmişliğin, mesleki çalışmalarını sürdürürken problem çözme becerilerini olumsuz yönde etkileme ihtimali olduğu düşünülebilir.

Tablo 26'da, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının lisans düzeyinde aldıkları sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktarma durumuna ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 27: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Lisans Düzeyinde Aldıkları Sosyal Hizmet Eğitimi Çalışma Hayatına Aktarma Durumuna İlişkin Düşünceleri

Lisans Eğitimi Çalışma Hayatına Aktarma Durumu	Kişi Sayısı	Yüzde
Aktaramıyorum	7	8
Kısmen Aktarıyorum	40	46
Aktarıyorum	40	46
Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %8'i lisans düzeyinde aldığı sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktaramadığını düşünürken, %46'sı kısmen aktardığını ve kalan %46'lık kısım ise aktarabildiğini düşünmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun lisans düzeyinde aldığı teorik ve uygulamaya yönelik bilgileri sosyal hizmet alanındaki mesleki çalışmalara aktarabilmeleri, eğitim içeriğinin alanla uyumlu olduğunu göstermektedir. Diğer yandan, lisans düzeyinde aldığı sosyal hizmet eğitimi, çalışma hayatına aktaramadığını ya da kısmen aktardığını belirten katılımcıların da neden böyle düşündüklerine bakmak, teorik bilgiyi uygulamaya aktarmanın önündeki engelleri ortadan kaldırabilmek için önemlidir.

Bununla ilgili olarak katılımcılara, lisans düzeyinde aldığı sosyal hizmet eğitimini çalışma hayatına aktarıp aktaramadıkları sorulmuş ve aktaramama veya kısmen aktarabilme durumunu neye bağladıklarını açıklamaları istenmiştir.

Teorik bilgiyi uygulamaya kısmen aktarabildiğini belirten katılımcıların bunun nedenleri arasında yoğun olarak; çalıştığı hizmet alanının yeni ve uygulamaya kapalı olduğunu, lisans eğitiminde verilen teorik bilgilerin uygulama alanında ihtiyaç duyulan bilgi-beceri-değer donanımını yeterince karşılamadığını, eğitimde yabancı kaynakların kullanılması nedeniyle mevcut teorik bilgilerin Türkiye'deki uygulamalarla örtüşmediğini, teorik eğitim sürecinde iş hayatındaki sınırlılıkların ya da sınırlamaların göz ardı edildiğini ifade ettikleri görülmüştür.

Teorik bilgiyi uygulamaya aktaramadığını belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; sosyal sorunlar hızla artarken çözümü için üretilen politikaların veya alan bilgisinin arkadan geldiğini, yasal düzenlemelerin getirdiği sıkıntıların/kısıtlamaların olduğunu, personel yetersizliği ve iş yükünün fazla olması nedeniyle mesleki donanımını kullanamadığını, meslek elemanlarının uygun pozisyonlarda istihdam edilmediklerini, yöneticilerin mesleki uygulamalara müdahale ettiklerini, İş yaşamında teorik bilgileri kullanabilecek uygun çalışma koşullarının ve ortamının mevcut olmadığını, çalıştığı hizmet alanında isteği dışında çalışıyor olduğunu ifade ettikleri görülmüştür.

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarsak; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tamamına yakınının lisans düzeyinde aldığı teorik ve uygulamaya yönelik bilgileri, sosyal hizmet alanındaki mesleki çalışmalara aktarabilmelerinin önünde dış kaynaklı bazı engeller olduğunu ifade ettikleri görülmektedir. Bunlardan en çok dikkati çekenlerin eğitimdeki teorik bilgilerin iş yaşamındaki koşulların veya mevcut gelişmelerin gerektirdiği donanımı kazandırmak için yetersiz olduğu ile hizmet alanıyla ilgili hizmetin etkinliğini arttıracak düşüncesiyle geliştirilen yasal düzenlemelerin yetersiz kaldığı hatta mesleki uygulamaları sınırlandırdığı yönündeki düşüncelerdir. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünün fazla olduğuna, uygun pozisyonlarda ve uygun çalışma koşulların çalıştırılmadıklarına ve çalıştıkları hizmet alanında istekleri dışında çalışıyor olduklarına/çalışmak zorunda bırakıldıklarına da vurgu

yaptıkları görülmektedir. Bu durumun kurumsal politikadan kaynaklandığı düşünülürse; sosyal hizmet uzmanlarının etkin veya verimli çalışmaları, bunun paralelinde de sosyal sorunlarla mücadelede daha etkin hizmet üretimi için, sosyal refahın sağlanmasına yönelik hizmet veren kurumların çalışan memnuniyetine önem vermelerini ve gerekli koşulları sağlamalarını gerektirmektedir. Aksi takdirde, hizmetler amacına ulaşamayacak ve harcanan enerji, maliyet vb. boşa gidecektir.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının işyerindeki stres düzeylerini, (1) rakamının “stresli değilim” ifadesine, (10) rakamının “çok stresliyim” ifadesine karşılık geldiği belirtilerek, derecelendirmeleri istenmiş olup değerlendirmelerine ilişkin bulgular Tablo 27’de yer almaktadır.

Tablo 28: Sosyal Hizmet Uzmanlarının İşyerindeki Stres Düzeyine İlişkin Değerlendirmeleri

İşyerindeki Stres Düzeyi	Kişi Sayısı	Yüzde
1	11	12,62
2	7	8,05
3	11	12,62
4	10	11,5
5	13	14,94
6	8	9,23
7	5	5,75
8	13	14,94
9	3	3,45
10	6	6,9
Toplam	87	100

$\bar{x}=5,02$ $ss=2,72$

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki tükenmişlik düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinde; yoğunluğun %14,94 oranıyla 5 ve 8 düzeyini seçtikleri görülmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak Kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının orta düzeyin altında stres yaşadıkları, % 12,62'sinin ise stres yaşamadığını belirttiği görülmüş olup, bu durum, bahsi geçen yüzdelik dilimde yer alan katılımcıların stres faktörlerini iyi yönettiği yani problem çözme becerilerini etkin kullandıklarını düşündürmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına araştırmacı tarafından hazırlanan cümleler verilerek, mesleki eğitim süreciyle ilgili yargıları, kendi sorun çözme becerilerine etkileri açısından değerlendirmeleri; her ifade için "Evet", "Kısmen" ya da "Hayır" seçeneklerinden kendilerine uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir. "Kısmen" seçeneği "Evet" seçeneğine yakın olduğundan, tabloda "Evet" in içerisine dahil edilerek verilmiştir. Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların mesleki eğitimle ilgili konuların sorun çözme becerisi üzerindeki etki durumu hakkında düşüncelerine ilişkin bulgular Tablo 28'de verilmiştir.

Tablo 29: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitimle İlgili Konuların Sorun Çözme Becerisi Üzerindeki Etki Durumuna İlişkin Düşünceleri

Mesleki Eğitim Konularının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Etkileri ile İlgili İfadeler	Cevap	Kişi Sayısı	Yüzde
Mesleki eğitim sürecinde verilen derslerin yabancı dilde verilmesi (anadilde verilmemesi), konuyu yeterince anlayamadığımdan ve gerekli bilgi donanımına sahip olamadığımdan sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	54	62,1
	Hayır	33	37,9
	Toplam	87	100
Mesleki eğitim sürecindeki uygulamalı derslerin yetersiz kalması gerekli beceri donanımına sahip olmamı engellediğinden, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	35	40,2
	Hayır	52	59,8
	Toplam	87	100
Mesleki eğitim sürecindeki ders müfredatının, mesleğin alandaki mevcut uygulamalarına paralel olarak oluşturulmaması; gerekli bilgi, beceri ve değer donanımına sahip olmamı engellediğinden, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	42	48,3
	Hayır	45	51,7
	Toplam	87	100

Tablo 30 (Devamı): Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitimle İlgili Konuların Sorun Çözme Becerisi Üzerindeki Etki Durumuna İlişkin Düşünceleri

Mesleki eğitim sürecindeki öğrencileri ezberciliğe iten eğitim ve ölçme-değerlendirme yöntemleri, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	36	41,4
	Hayır	51	58,6
	Toplam	87	100
Mesleki eğitim sürecine, öğrencinin katılımının sağlanmaması sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	32	36,6
	Hayır	56	64,4
	Toplam	87	100
Mesleki eğitim sürecinde, sosyal hizmet alanlarının tümüne dair gerekli bilgi-beceri-değer donanımının 4 yıllık lisans eğitimi sürecinde verilmeye çalışması; bilgi, beceri ve değer temelinin yeterli düzeyde kazanılamaması nedeniyle sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	53	60,9
	Hayır	34	39,1
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının %62,1 oranıyla büyük çoğunluğu “mesleki eğitim sürecinde verilen derslerin yabancı dilde verilmesinin” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediğini ya da etkileyeceğini düşünürken, %37,9’unun buna katılmadığı görülmüştür.

Katılımcıların %59,8’i “mesleki eğitim sürecindeki uygulamalı derslerin yetersiz kalmasının” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği ifadesine katılmazken, %40,2’sinin buna katıldığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %51,7 oranıyla çoğunluğu “mesleki eğitim sürecindeki ders müfredatının, mesleğin alandaki mevcut uygulamalarına paralel olarak oluşturulmamasının” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği ifadesine katılmazken, %48,3 gibi yakın bir oranla diğer katılımcılar bu ifadeye katıldıklarını belirtmişlerdir. Aynı şekilde, %58,6’sı “mesleki eğitim sürecindeki öğrencileri ezberciliğe iten eğitim ve ölçme-değerlendirme yöntemlerinin” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği ifadesine katılmazken, yine yakın bir oranla %41,5’inin bu ifadeye katıldığı görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının %64,4'ü “mesleki eğitim sürecine, öğrencinin katılımının sağlanmamasının” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkileyeceği ifadesine katılmamaktadır.

Diğer yandan, % 60,9'u “mesleki eğitim sürecinde, sosyal hizmet alanlarının tümüne dair gerekli bilgi-beceri-değer donanımının, 4 yıllık lisans eğitimi sürecinde verilmeye çalışmasının” sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkileyeceğini düşünmektedir.

Genel olarak bakıldığında; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun mesleki eğitim süreciyle ilgili olarak müfredatın kapsamı ve eğitim süresi ile eğitim dilinin sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu düşünürken; öğrenciyi ölçme-değerlendirme yöntemleri, ders işleme yöntemi, müfredatın sosyal hizmet alanını temsil yeterliliği ve uygulamalı derslerin yeterliliği faktörlerinin sorun çözme becerisi üzerinde etkisi olmadığını düşündükleri görülmüştür

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına araştırmacı tarafından hazırlanan cümleler verilerek, iş yaşamıyla ilgili yargıları, kendi sorun çözme becerilerine etkileri açısından değerlendirmeleri, her ifade için kendilerine uygun olan seçeneği “Evet”, “Kısmen” ya da “Hayır” olarak işaretlemeleri istenmiştir. “Kısmen” seçeneği “Evet” seçeneğine yakın olduğundan, tabloda “Evet”in içerisine dahil edilerek verilmiştir. Tablo 29'da, araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamıyla ilgili konuların sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi hakkındaki düşüncelerine ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 31: Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yaşamıyla İlgili Konuların Sorun Çözme Becerileri Üzerindeki Etkisine İlişkin Düşünceleri

İş Yaşamıyla İlgili Konuların Sorun Çözme Becerileri Üzerine Etkileri ile İlgili İfadeler	Cevap	Kişi Sayısı	Yüzde
Çalışma motivasyonunun olmaması, problem çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	32	36,8
	Hayır	55	63,2
	Toplam	87	100
İş yeri fiziki koşullarının/imkanlarının çalışmaya elverişli olmaması, problem çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	44	50,6
	Hayır	43	49,4
	Toplam	87	100
Çalıştığım alanla ilgili mevcut yasal düzenlemelerin eksik ya da yetersiz olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	30	34,5
	Hayır	57	65,5
	Toplam	87	100
İşyerimdeki idarecilerin, alana uzak meslek elemanlarından olmaları nedeniyle alandaki uygulamalara, gerekli ya da uygun bakış açısıyla yaklaşamamaları, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	21	24,1
	Hayır	66	75,9
	Toplam	87	100
Mesleki tükenmişlik yaşamam, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	34	39,1
	Hayır	53	60,9
	Toplam	87	100
İşyerimde mobbing (yıldıрма: çalışanlara, üstleri-aşları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından kasıtlı, sürekli ve sistematik biçimde uygulanan her türlü kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışlar) olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	20	23
	Hayır	67	77
	Toplam	87	100
İşyerimde, çalışanlar arasındaki koordinasyon eksikliği, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	34	39,1
	Hayır	53	60,9
	Toplam	87	100
İşyerimde, iş yükümün fazla olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.	Evet	45	51,7
	Hayır	42	48,3
	Toplam	87	100

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %36,8'i "çalışma motivasyonunun olmamasının", problem çözme becerisini olumsuz etkilediğini düşünürken, kalan %63,2'lik kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %50,6'sının "iş yeri fiziki koşullarının/imkanlarının çalışmaya elverişli olmamasının", problem çözme becerisini olumsuz etkilediğini düşünürken, kalan %49,4'lük kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %34,5'i "çalıştığım alanla ilgili mevcut yasal düzenlemelerin eksik ya da yetersiz olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler" söylemine katılırken, %65,5'lik kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %24,1'i "işyerimdeki idarecilerin, alana uzak meslek elemanlarından olmaları nedeniyle alandaki uygulamalara, gerekli ya da uygun bakış açısıyla yaklaşamamaları, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler." söylemine katılırken, %75,9'luk kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcılardan, %39,1'i "mesleki tükenmişlik yaşamam, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler." söylemine katılırken, %60,9'luk kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %23'ü "işyerimde mobbing olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler." söylemine katılırken, %77'lik kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %39,1'i "işyerinde, çalışanlar arasındaki koordinasyon eksikliğinin", sorun çözme becerisini olumsuz etkilediğini düşünürken, %60,9'luk kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %51,7'si "işyerinde, iş yükünün fazla olmasının", sorun çözme becerisini olumsuz etkilediğini düşünürken, %48,3'lük kısım ise bu görüşe katılmamaktadır.

Genel olarak baktığımızda araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun iş yaşamıyla ilgili olarak işyeri fiziki koşullarının ve iş yükünün sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu; çalışma motivasyonu, yasal düzenlemeler, yöneticilerin meslek unvanları, mesleki tükenmişliğin ve

Çalışanlar arasındaki koordinasyon eksikliğinin sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olmadığını düşündükleri görölmektedir.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim sürecine ve iş yaşamlarına ilişkin genel olarak aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının %75,9'unun sosyal hizmet mesleğini kendi isteği ile seçtiği saptanmıştır. Katılımcıların, %69'u sosyal hizmet mesleğini tercih ederken meslekle ilgili araştırma yapmışken geri kalan %31'lik kısım meslekle ilgili araştırma yapmamıştır.

Katılımcıların çoğunun mesleki eğitim sürecindeki başarı düzeylerinin “iyi” veya “ok iyi” olduğunu belirttikleri görölmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğinin bilgi temelini kazanım düzeyleriyle ilgili yaptıkları değerlendirmede; çoğunluğunun %26,4 oranıyla yedi ve %33,3 oranıyla sekiz düzeyinde kazanımı olduğunu belirttiği, ortalama puanın 7,13 olduğu görölmüştür.

Sosyal hizmet mesleğinin beceri temelini kazanım düzeyleriyle ilgili yaptıkları değerlendirmede ise; çoğunluğunun 7-10 düzeyleri arasında kazanımları olduğunu belirttikleri, ortalama puanın 6,94 olduğu görölmüştür.

Sosyal hizmet mesleğinin değer temelini kazanım düzeyleriyle ilgili yaptıkları değerlendirmede; çoğunluğunun %25,3 oranıyla yedi ve %24,1 oranıyla sekiz düzeyinde kazanımı olduğunu belirttiği, ortalama puanın 8,14 olduğu görölmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak Kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının kendisini sosyal hizmet meslek elemanı olarak yeterli hissetme düzeylerinin orta düzey ve daha üzeri olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının mevcut durumda çalışmakta oldukları kurum/kuruluşlara bakıldığında %39,1 oranıyla yoğun olarak Aile ve

Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde, ikinci sırada ise %31 oranıyla Sağlık Bakanlığı bünyesinde çalıştıkları görülmüştür.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %81,6'sı kamu kurum ve kuruluşlarında, %5,7'si özel kurum ve kuruluşlarında, %12,6'sı hem kamu hem de özel kurum ve kuruluşlarda çalışmış veya çalışmaktadır.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun, sosyal hizmet alanında hizmet süresinin 1-5 yılları arasında olması, katılımcıların çoğunluğunun meslek hayatlarının henüz başında olduklarını göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının çalıştıkları sosyal hizmet alanlarına bakıldığında çoğunluğun sırasıyla; %28,7 oranıyla tıbbi sosyal hizmetler alanında %21,8'i topluma yönelik hizmetler alanında, %17,2'si çocuk ve gençlik hizmetleri alanında hizmet verdiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların %33,3'nün dışında kalan kısmının görev yaptıkları hizmet alanında çalışma motivasyonunun olduğu görülmüştür.

Katılımcıların %18,4'ünün dışında kalan kısmının mesleği devam ettirme motivasyonunun olması, mesleği sürdürmek için enerjileri ve istekleri olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarsak; mesleğe olan sevgi ve ilgi, mesleki doyum, mesleğin tanınmaya başlaması ve mesleği isteyerek seçmek gibi etkenlerin kişilerin mesleği devam ettirme motivasyonunu artırdığını söyleyebiliriz. Diğer yandan, iş yükünün çok fazla olması, yapılan iş karşılığında ücretin yetersiz olması, mesleğini sürekli olarak açıklamak zorunda olmak, çalışma ortamındaki olumsuzlukları ve yukarıda yer alan diğer etkenlerin de kişilerin mesleği devam ettirme motivasyonlarını düşürdüğünü söyleyebiliriz.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının mesleki tükenmişliği tanımlamaları istenmiştir. Katılımcıların % 22,68 oranındaki çoğunluğu mesleki tükenmişliği "mesleki doyumun olmaması" şeklinde ifade ettiği görülmüştür. Bu ifadenin yanı sıra; % 13,40 oranıyla "çeşitli nedenlerle profesyonellikten uzaklaşmak", % 28,7 oranıyla "kişisel tükenmişliğin iş yaşamına yansımaları", % 25,3 oranıyla "kendini

başarısız hissetmek” ve yine %25,3 oranıyla “kişisel tükenmişliğin iş yaşamına yansması” ifadelerinin mesleki tükenmişliği tanımlamada en çok kullanılan ifadeler olduğu görülmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının hiç ya da düşük düzeyde mesleki tükenmişlik yaşadığını belirtmesi, mesleği devam ettirme motivasyonlarının olduğunu göstermektedir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, %8’i lisans düzeyinde aldığı sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktaramadığını düşünürken, %46’sı kısmen aktardığını ve kalan %46’lık kısım ise aktarabildiğini düşünmektedir.

Teorik bilgiyi uygulamaya kısmen aktarabildiğini belirten katılımcıların bunun nedenleri arasında yoğun olarak; çalıştığı hizmet alanının yeni ve uygulamaya kapalı olduğunu, lisans eğitiminde verilen teorik bilgilerin uygulama alanında ihtiyaç duyulan bilgi-beceri-değer donanımını yeterince karşılamadığını, eğitimde yabancı kaynakların kullanılması nedeniyle mevcut teorik bilgilerin Türkiye’deki uygulamalarla örtüşmediğini, teorik eğitim sürecinde iş hayatındaki sınırlılıkların ya da sınırlamaların göz ardı edildiğini ifade ettikleri görülmüştür.

Teorik bilgiyi uygulamaya aktaramadığını belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; sosyal sorunlar hızla artarken çözümü için üretilen politikaların veya alan bilgisinin arkadan geldiğini, yasal düzenlemelerin getirdiği sıkıntıların ya da kısıtlamaların olduğunu, personel yetersizliği ve iş yükünün fazla olması nedeniyle mesleki donanımını kullanamadığını, meslek elemanlarının uygun pozisyonlarda istihdam edilmediklerini, yöneticilerin mesleki uygulamalara müdahale ettiklerini, iş yaşamında teorik bilgileri kullanabilecek uygun çalışma koşullarının ve ortamının mevcut olmadığını, çalıştığı hizmet alanında isteği dışında çalışıyor olduğunu ifade ettikleri görülmüştür.

1-10 arasındaki derecelendirmede 5 düzeyi orta düzey olarak Kabul edilirse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının orta düzeyin altında stres yaşadıkları, % 12,6’sının ise stres yaşamadığını belirttiği görülmüştür.

Genel olarak bakıldığında; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun mesleki eğitim süreciyle ilgili olarak müfredatın kapsamı ve eğitim süresi ile eğitim dilinin sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu düşünürken; öğrenciyi ölçme-değerlendirme yöntemleri, ders işleme yöntemi, müfredatın sosyal hizmet alanını temsil yeterliliği ve uygulamalı derslerin yeterliliği faktörlerinin sorun çözme becerisi üzerinde etkisi olmadığını düşündükleri görülmüştür.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun iş yaşamıyla ilgili olarak işyeri fiziki koşullarının ve iş yükünün sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu; çalışma motivasyonu, yasal düzenlemeler, yöneticilerin meslek unvanları, mesleki tükenmişliğin ve çalışanlar arasındaki koordinasyon eksikliğinin sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olmadığını düşündükleri görülmektedir.

Sonraki başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerine ilişkin bulgular incelenmiştir.

3.2. SORUN ÇÖZME BECERİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın Yöntem Bölümü altında yer alan, veri toplama araç ve teknikleri başlığı altında belirtildiği üzere, Sosyal Sorun Çözme Envanterinin her bir alt ölçeğinden alınabilecek puanlar 0-40, Sorun Yönelim Ölçeğinden 0-120 ve Sorun Çözme Becerileri Ölçeğinden 0-160 olmak üzere, envanterin tamamından alınabilecek puan 0-280 arasında değişmektedir. Envanterden alınan yüksek puanlar, insanların sosyal sorun çözme düzeyinin yüksek; düşük puanlar ise, sosyal sorun çözme düzeyinin düşük olduğu anlamına gelmektedir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıya, Sosyal Sorun Çözme Modelinin iki ana unsuru olan “sorun yönelim” ve “sorun çözme” dizgesini değerlendirmek için düzenlenen kendi kendini bildirim tarzında bir değerlendirme aracı olan Sosyal Sorun Çözme Envanteri uygulanmıştır. Katılımcıların Sosyal Sorun Çözme Envanter sonuçlarından elde edilen bulgularla ilgili olarak, Sorun

Yönelim, Sorun Çözme ve Envanter Genel Toplam puanlarının alt ölçek puanları da dahil olmak üzere minimum, maksimum ve ortalama değerlerine yer verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları puanlara Tablo 30'da yer verilmiştir.

Tablo 32: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Becerileri Envanter Sonuçları

Envanter Bölümleri		Minimum	Maksimum	Ortalama
Sorun Yönelim	Biliş	11	33	22,59
	Duyuş	2	38	28,29
	Davranış	15	40	28,93
	S.Y. Toplam	35	103	79,80
Sorun Çözme	Tanımlama	10	40	22,18
	Seçenek	16	40	27,07
	Karar	26	40	32,83
	Çözüm	16	40	27,51
	S.Ç. Toplam	80	156	109,59
Envanter Genel Toplam		156	253	189,39

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının Sosyal Sorun Çözme Envanter sonuçlarına bakıldığında; Sorun Yönelimi Ölçeği alt ölçeklerinden biri olan Biliş Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 11, maksimum puanın 33 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 22,59 olduğu görülmüştür. Duyuş Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 2, maksimum puanın 38 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 28,29 olduğu görülmüştür. Davranış Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 15, maksimum puanın 40 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 28,93 olduğu görülmüştür. Sorun Yönelimi Ölçeğinin tamamından alınan minimum puanın 35, maksimum puanın 103 ve tüm katılımcıların ölçekten aldıkları puan ortalamasının 79,80 olduğu tespit edilmiştir.

Sorun Çözme Becerileri Ölçeği alt ölçeklerinden biri olan Sorun Tanımlaması ve Formülasyonu Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 10, maksimum puanın 40 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 22,18 olduğu görülmüştür. Seçenek Çözümlerin Oluşturulması Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 16, maksimum puanın 40 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 27,07 olduğu görülmüştür. Karar Verme Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 26, maksimum puanın 40 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 32,83 olduğu görülmüştür. Çözümü Gerçekleştirme ve Doğrulama Alt Ölçeğinden alınan minimum puanın 16, maksimum puanın 40 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 27,51 olduğu görülmüştür. Sorun Çözme Becerileri Ölçeğinin tamamından alınan minimum puanın 80, maksimum puanın 156 ve tüm katılımcıların ölçekten aldıkları puan ortalamasının 109,59 olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının, Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldığı toplam puanlara bakıldığında ise; minimum puanın 156, maksimum puanın 253 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 189,39 olduğu tespit edilmiştir.

Envanter sonuçları göz önünde bulundurulduğunda; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları puan ortalamalarına göre sorun yönelim konusundaki başarısının %66,5; sorun çözme becerileri konusundaki başarısının %68,49 ve genel olarak sosyal sorun çözme becerilerindeki başarısının %67,64 olduğu tespit edilmiştir.

Sonuçlara bakıldığında, envanterden alınan toplam puan ortalamasına göre başarı yüzdesinin %67,64 olduğu, envanterin katılımcıların sosyal sorun çözme becerileriyle ilgili kendi düşüncelerini yansıttığı da göz önünde bulundurulduğunda, katılımcıların sosyal sorun çözme becerilerinin %50'nin üzerinde olduğu ya da sosyal sorun çözme anlamında kendilerini yeteri kadar becerikli hissettikleri söylenebilir.

Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme alt ölçeği içerisinde yer alan sorun tanımlanması ve formülasyonu, seçenek çözümlerin oluşturulması,

karar verme ve çözümü gerçekleştirme konularında ve sorun yönelim alt ölçeğinde yer alan problemle karşılaştıklarında uygun biliş, duyuş ve davranış tepkisini verme konularında hemen hemen eşit başarıya sahip oldukları görülmektedir.

Sosyal sorun çözme envanterinin dayanağı olan, D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivers (2004) tarafından oluşturulan Sosyal Sorun Çözme Süreç Modelinde, sorun çözmenin, envanterin de ölçeklerini oluşturan, iki boyutu olduğundan bahsedilmektedir.

Bunlardan birincisi, sorun yönelimi boyutudur. Sorun yönelimi, bireyin sorunla karşılaştığında, sorunla ilgili olarak genel farkındalık durumunu, sorunu algılamasını ve sorun çözme becerisini yansıtan, olumlu yönelim söz konusu olduğunda bireyin sorun çözme becerisini kolaylaştırabilen ya da olumsuz olduğunda engelleyebilen şemalardır. Olumlu sorun yöneliminde birey, sorunu kazanç fırsatı olarak algılar, sorunun çözülebilir olduğuna inanır, sorunu çözmek ister, sorunlardan kaçmak yerine üzerine gitmeyi tercih eder, çözümün zaman aldığına ve çaba istediğine inanır. Olumsuz sorun yönelimine sahip birey ise; sorunu iyilik haline bir tehdit olarak görür, sorunu başarılı bir şekilde çözmek konusunda kişisel becerilerinden şüphe duyar, özgüven eksikliği yaşar, bu nedenle de sorunla karşı karşıya geldiğinde kendisini engellenmiş ve alt üst olmuş hisseder (Eskin, 2014).

Araştırmada elde edilen sosyal sorun çözme envanterine ilişkin bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları puan ortalamalarına göre sorun yönelim konusundaki başarısının %66,5 olduğunu göstermekle birlikte, Sorun Yönelimi Ölçeğinin alt ölçekleri olan Biliş (22,59), Duyuş (28,29) ve Davranış (28,93) Ölçeklerinden alınan puan ortalamalarının kendi içerisinde de dengeli bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının günlük hayatta sorunla karşılaştıklarında sorunun çözümünü kolaylaştıran, olumlu sorun yönelimine sahip olduklarını yani uygun ya da işlevsel bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tepkiyi verebildiklerini göstermektedir.

Sorun çözmenin ikinci boyutu ise; envanterin diğer ana ölçeğini oluşturan sorun çözme becerileridir. Sorun çözme becerileri, bireyin sorunun çözümü aşamasındaki sorun çözme tarzını ifade etmektedir. Mantıklı Sorun Çözme, Dürtüsel-Özensiz Sorun Çözme ve Kaçınıcı Sorun Çözme olmak üzere üç farklı sorun çözme tarzından bahsedilmektedir. Mantıklı sorun çözme tarzına sahip olan birey, sorunları çözerken sorunla ilgili olarak gerekli bilgileri toplar, ulaşmak istediklerini ve bunun önündeki engellerini belirler, bunun üzerine kendisine hedefler ve hedeflere ulaşabilmek için farklı seçenekler oluşturarak her birinin olası sonuçlarını değerlendirir, en uygun seçeneği tercih eder ve uygular. Dürtüsel-Özensiz Sorun Çözme tarzına sahip birey, mantıklı sorun çözme tarzına sahip bireyin sorun çözme stratejisini uygulamaya çalışır ancak süreçteki tutumu dar, dürtüsel, özensiz, aceleci ve eksik olup, süreci tamamlamadan yarıda bırakma ya da dürtüsel olarak aklına ilk gelen çözümü yeteri kadar değerlendirmeden uyguladığı için başarısız olma ihtimali yüksektir.

Kaçınıcı Sorun Çözme Tarzına sahip birey ise; sorunla yüzleşmektense ondan kaçmayı tercih eder, sorunu çözmeyi mümkün olduğunca erteler, sorunların kendi kendisine çözülmesini bekler ya da sorun çözme sorumluluğunu başkasına devreder (Eskin, 2014).

Araştırmada elde edilen sosyal sorun çözme envanterine ilişkin bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları puan ortalamalarına göre sorun çözme becerilerini etkin bir şekilde kullanma konusundaki başarısının %68,49 olduğunu göstermekle birlikte, Sorun Çözme Becerileri Ölçeğinin alt ölçekleri olan Sorun Tanımlaması ve Formülasyonu (22,18), Seçenek Çözümlerin Oluşturulması (27,07), Karar Verme (32,83), Çözümü Gerçekleştirme ve Doğrulama (27,51) Ölçeklerinden alınan puan ortalamalarının kendi içerisinde de dengeli bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mantıklı sorun çözme tarzına ve günlük hayatta karşılaştıkları sorunların çözümünde uygun sorun çözme stratejilerini ve tekniklerini kullanma becerisine sahip olduklarını, özellikle de karar verme açısından oldukça başarılı olduklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları toplam puan ortalamasına baktığımızda, başarılarının %67,64 olduğu görülmekte olup, başarılarının %50'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan, daha yüksek bir başarı düzeyi olmamasını konuyla ilgili olarak araştırmada elde edilen diğer bulgular da göz önünde bulundurarak açıklayabiliriz. Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcı sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının 23-33 yaş aralığında yani “genç yetişkinlik” döneminde olduğu, sosyal hizmet alanında çalışma sürelerinin 1-5 yıl arasında değiştiği, henüz meslek hayatlarının başında oldukları, dolayısıyla mesleki deneyimlerinin çok fazla olmadığı görülecektir. Mesleki deneyimlerinin az olmasının yanı sıra, katılımcıların çoğunun gerek özel hayatlarında gerekse sosyal hayatlarında çok fazla problemle karşılaşmamış oldukları tespit edilmiş olup, bu durum kendilerini problem çözme konusunda deneyimsiz hissetmelerine yol açmış olabileceğinden, sosyal sorun çözme envanterini doldururken de bundan etkilenmiş olabilirler.

Bunun yanı sıra, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları mesleki eğitim sürecinde aldıkları teorik ve uygulamaya yönelik bilgi beceri ve değer temelini, sosyal hizmet alanına aktarmalarının önünde dış kaynaklı bazı engeller olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlardan en çok dikkat çekenler; hizmet alanıyla ilgili hizmetin etkinliğini arttıracak düşüncesiyle geliştirilen yasal düzenlemelerin yetersiz kaldığı hatta mesleki uygulamaları sınırlandırdığı; iş yeri fiziki koşullarının çalışmaya elverişli olmamasının ve iş yükünün fazla olmasının, yapılan iş karşılığında ücretin yetersiz olmasının motivasyonu düşürmenin yanı sıra problem çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği yönündeki düşüncelerdir. Katılımcılar, bahsi geçen dış etkenlerden kaynaklı olarak problem çözme becerilerini kullanamadıklarını düşündükleri için envanterden aldıkları puanlar olması gerekenden düşük çıkmış olabilir.

Envanter bulgularını genel olarak yorumlayacak olursak; katılımcıların, sorun çözmenin iki ana boyutunu oluşturan sorun yönelimde “olumlu sorun yönelimine” ve sorun çözme becerilerinin kullanımında da “mantıklı sorun çözme tarzına” sahip oldukları tespit edilmiş olup, sosyal hizmet uzmanlarının

sosyal sorunların çözümünde gerekli sorun çözme becerilerine sahip olduklarını ve sorun çözmede genel olarak başarılı olduklarını söyleyebiliriz. Envanteri kendileri doldurarak becerilerine ilişkin öz değerlendirme yaptıkları düşünüldüğünde ise; kendilerini sorun çözme konusunda becerikli hissettikleri sonucuna varılabilir.

Sonraki başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini etkileyen etmenlere ilişkin bulgular incelenmiştir.

3.3. SOSYAL HİZMET UZMANLARININ BAZI ÖZELLİKLERİ İLE SORUN ÇÖZME BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme beceri düzeylerinin yanı sıra sorun çözme becerilerini etkileyen etmenlerin belirlenmesi amaçlanmış olup, bununla ilgili olarak; sosyo-demografik özelliklerin, mesleki eğitim sürecinin, sosyal yaşama ve iş yaşamlarına ilişkin özelliklerin sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini etkileyip etkilemeyeceğine dair bir sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu bölümde, sorun çözme becerilerini etkileyen etmenlere ilişkin yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

3.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarının yaş, cinsiyet, kişilik yapısı, medeni durumu, doğum yeri, şu an yaşadıkları yer, en uzun süre yaşadıkları yer, sağlık durumları gibi değişkenler ile sosyal sorun çözme becerileri arasındaki ilişkiler ele alınacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ile yaş değişkeni arasındaki ilişki korelasyon katsayısı yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 33: Yaş ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	34,10	79,8046	-0,05522	p>0,05
Sorun Çözme	87	34,10	109,586	0,38075	p<0,01
Genel Toplam	87	34,10	189,391	0,29348	p<0,01

Tabloda görüldüğü gibi, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yaşlarıyla sorun yönelim ile ilgili puanlar arasındaki korelasyon istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır. Ancak, sosyal hizmet uzmanlarının yaşları ile sosyal sorun çözme ve envanter genel toplam puanı arasındaki ilişki $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlıdır. Doğru yöndeki bu ilişkide, sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça, sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça yaşam ve sosyal hizmet mesleğine dair deneyimleri de artmakta, bunun paralelinde de problem çözme konusundaki deneyimlerinde artış olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşı ile sorun çözme becerileri arasında ilişki olduğu hakkındaki araştırma amaç cümlesi desteklenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerinin cinsiyet durumuna göre nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiş ve bulgular Tablo 32'de verilmiştir.

Tablo 34: Cinsiyete Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter							
Bölümleri	Cinsiyet	N	X	SS	Sd	t	p
Soruna Yönelim	Erkek	40	77,825	13,715	85	-1,39	p>0,05
	Kadın	47	81,489	10,842			
Sorun Çözme	Erkek	40	110,95	14,093	85	0,73	p>0,05
	Kadın	47	108,43	17,732			
Genel Toplam	Erkek	40	188,78	17,268	85	-0,28	p>0,05
	Kadın	47	189,91	19,828			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet durumuna göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiki bakımdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Sosyal hizmet eğitim sürecinde Adalet Yaklaşımından yola çıkarak fırsat eşitliğinin ve paralelinde toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasının üzerinde durulması, sosyal hizmet uzmanlarının da bunu benimsemiş olması nedeniyle mesleki uygulamalarında cinsel kimliklerini ön planda tutmamalarını sağlayacağından, cinsiyet değişkeninin sosyal sorun çözme becerilerine yansımaması olası bir sonuçtur. Bununla birlikte, Tablo 1'den de hatırlanacağı üzere, sosyal hizmet bölümüne uzun yıllar eşit sayıda sosyal hizmet uzmanı alınması nedeniyle araştırmaya katılan erkek ve kadın sosyal hizmet uzmanlarının sayıları birbirine yakındır. Elde edilen bulgulara göre, araştırmada cinsiyet ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasında ilişkinin varlığı ile ilgili amaç cümlesi istatistiksel olarak desteklenmemiştir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına 52 tane kişilik özelliği verilerek, bunlardan hangilerinin kendilerine daha çok uyduğunu belirlemeleri istenmiştir. Genel olarak bakıldığında, katılımcıların kendileri için uygun olduğunu belirttikleri kişilik özellikleri için Tablo 6'dan da hatırlanacağı gibi; sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları kolaylaştırıcı kişilik özelliklerini,

mesleki çalışmaları zorlaştıracı kişilik özelliklerine göre daha çok tercih ettikleri saptanmıştır. Bahsi geçen kişilik özelliklerinden mesleki çalışmaları kolaylaştıran kişilik özellikleri sayısı ile sosyal sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı (Pearson) yolu ile incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 33'te verilmiştir.

Tablo 35: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Çalışmalarını Kolaylaştıracı Kişilik Özellikleri ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	15,18	79,80	-0,04743	p>0,05
Sorun Çözme	87	15,18	109,59	0,10373	p>0,05
Genel Toplam	87	15,18	189,39	0,05852	p>0,05

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarını kolaylaştıracı kişilik özellikleri sayısı ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki ilişki $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlı bulunmamıştır. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki çalışmaları kolaylaştıracı kişilik özelliklerine sahip olma sayısı ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğu hususu desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları mesleki çalışmaları kolaylaştırdığı düşünülen kişilik özellikleri sayısının artmasının ya da azalmasının, sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, bazı kolaylaştıracı kişilik özelliklerine sahip olmanın sosyal sorun çözme becerisini etkileyeceği düşünüldüğünden, kişilik özelliklerine sahip olma durumuna göre sorun çözme becerisinin nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerinin mesleki çalışmaları kolaylaştıracı kişilik özelliklerinden olan sorumluluk sahibi kişilik yapısına sahip olma durumuna göre nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiş ve bulgular Tablo 34'te verilmiştir.

Tablo 36: Sorumluluk Sahibi Kişilik Yapısına Sahip Olma Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter Bölümleri	Durumu	N	X	SS	Sd	t	p
Soruna Yönelim	Evet	64	80,80	11,80	85	1,26	p>0,05
	Hayır	23	77,04	13,52			
Sorun Çözme	Evet	64	111,52	16,83	85	1,89	p>0,05
	Hayır	23	104,22	12,78			
Genel Toplam	Evet	64	192,31	19,79	85	3,19	p<0,01
	Hayır	23	181,26	11,66			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmaları zorlaştırıcı olduğu düşünülen çatışmacı ve dirençsiz kişilik yapısına sahip olma durumuna göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında $p<0,01$ düzeyinde istatistiki bakımdan anlamlı bulunmuştur. Sorumluluk sahibi olan sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları puan ortalamalarının, bu kişilik özelliğine sahip olmayanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, sorumluluk sahibi sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözmenin iki ana boyutunu oluşturan sorun yöneliminde “olumlu sorun yönelimine” ve sorun çözme becerilerinin kullanımında da “mantıklı sorun çözme tarzına” sahip olduklarını göstermekte olup, sosyal sorunların çözümünde gerekli sorun çözme becerilerine sahip olduklarını ve sorunla karşılaştıklarında uygun sorun çözme stratejilerini uygulayabildiklerini göstermektedir. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları kişilik özelliklerinin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini desteklemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları zorlaştıran kişilik özellikleri ile sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı (Spearman) yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 35’te verilmiştir.

Tablo 37: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Çalışmalarını Zorlaştıran Kişilik Özellikleri ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	2,09	79,80	-0,10455	p>0,05
Sorun Çözme	87	2,09	109,59	-0,06610	p>0,05
Genel Toplam	87	2,09	189,39	-0,12651	p>0,05

Tabloda görüldüğü gibi, sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları zorlaştıracı kişilik özellikleri sayısı ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki korelasyon istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki çalışmalarını zorlaştıracı kişilik özelliklerine sahip olmaları ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğu hususu desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları zorlaştıracı kişilik özellikleri sayısının artmasının ya da azalmasının, sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, bazı zorlaştıracı kişilik özelliklerine sahip olmanın sosyal sorun çözme becerisini etkileyeceği düşünüldüğünden, kişilik özelliklerine sahip olma durumuna göre sorun çözme becerisinin nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerinin mesleki çalışmaları zorlaştıracı kişilik özelliklerinden olan çatışmacı, fevri ve dirençsiz kişilik yapısına sahip olma durumuna göre nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiş ve bulgular Tablo 36'da verilmiştir.

Tablo 38: Çatışmacı, Fevri ve Dirençsiz Kişilik Yapısına Sahip Olma Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Kişilik Yapısı	Envanter Bölümleri	Durumu	N	X	SS	Sd	t	p
Çatışmacı	Soruna Yönelim	Evet	5	75,2	3,49	85	-2,33	p<0,05
		Hayır	82	80,09	12,61			
	Sorun Çözme	Evet	5	108,8	6,76	85	-0,11	p>0,05
		Hayır	82	109,63	16,54			
	Genel Toplam	Evet	5	184	4,64	85	-1,93	p>0,05
		Hayır	82	189,72	19,08			
Fevri	Soruna Yönelim	Evet	6	80	5,18	85	0,04	p>0,05
		Hayır	81	79,79	12,7			
	Sorun Çözme	Evet	6	100,33	4,93	85	-3,66	p<0,01
		Hayır	81	110,27	16,46			
	Genel Toplam	Evet	6	180,33	7,28	85	-1,24	p>0,05
		Hayır	81	190,06	19,02			
Dirençsiz	Soruna Yönelim	Evet	8	71,63	17,83	85	-2,01	p<0,05
		Hayır	79	80,63	11,45			
	Sorun Çözme	Evet	8	109,88	12,11	85	0,05	p>0,05
		Hayır	79	109,56	16,53			
	Genel Toplam	Evet	8	181,5	16,05	85	-1,26	p>0,05
		Hayır	79	190,19	18,74			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmaları zorlaştırıcı olduğu düşünülen çatışmacı ve dirençsiz kişilik yapısına sahip olma durumuna göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında $p<0,5$ düzeyinde Sorun Yönelimi Ölçeği için istatistiki bakımdan anlamlı bulunmuştur. Çatışmacı ve fevri kişilik yapısına sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları sorun yönelimi puan ortalamalarının, bu kişilik özelliğine sahip olmayanlara göre daha düşük olduğu

tespit edilmiştir. Bu durum, bu kişilik özelliğine sahip olanların günlük hayatta sorunla karşılaştıklarında sorunun çözümünü zorlaştıran, olumsuz sorun yönelimine sahip olduklarını yani uygun ya da işlevsel bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tepkiyi veremediklerini göstermektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmaları zorlaştıracı olduğu düşünülen fevri kişilik yapısına sahip olma durumuna göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında $p<0,01$ düzeyinde Sorun Çözme Becerileri Ölçeği için istatistiki bakımdan anlamlı bulunmuştur. Bu durum, bu kişilik özelliğine sahip olanların günlük hayatta sorunların çözümünde sorunun çözümünü kolaylaştıran, mantıklı sorun çözme tarzına sahip olmadığını, daha çok zorlaştıracı Dürtüsel-Özensiz Sorun Çözme tarzını sergileyerek işlevsel sorun çözme stratejilerini uygulayamadığı tespit edilmiştir. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları kişilik özelliklerinin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini desteklemiştir.

Medeni durumun sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 37'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 39: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Medeni Durumun Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Sorun	Gruplar arası	393,76	2	196,88	1,31	p>0,05
Yönelimi	Gruplar içi	12639,92	84	150,48		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	9840,08	2	4920,04	5,22	p<0,01
	Gruplar içi	12507,02	84	148,89		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	8674,41	2	4337,21	5,25	p<0,01
	Gruplar içi	21068,30	84	250,81		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının bekar, evli ya da boşanmış olma durumlarının sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre, Sorun Yönelimi için $p < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır. Diğer yandan, medeni durumun sosyal sorun çözme becerisine etkisi Sorun Çözme Becerileri Puanı ile Envanter toplam puanı için $p < 0,01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hangi örneklem ortalamaları arasında manidar bir fark olup olmadığına bakmak için; Çoklu Karşılaştırma Testlerinden (Post Hoc Multiple Comparisons) Fiasher LSD, en küçük anlamlı fark testi uygulanmıştır. LSD sonuçları, boşanmış sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme puanlarının, evli ve bekarlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Boşanmış sosyal hizmet uzmanları, evlilik ve boşanma sürecinde pek çok problemle karşılaştıkları ve bu nedenle daha fazla problem çözme deneyimine sahip oldukları için problem çözme konusunda kendilerini daha becerikli hissediyor olabilirler. Bu durumda, medeni durumun sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmiştir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların doğduğu, şu an yaşadığı ve en uzun süre yaşadığı yerleşim birimlerine ilişkin bulguların yer aldığı Tablo 9'dan hatırlanacağı üzere bahsi geçen yerleşim merkezleriyle ilgili dağılımlar benzerlik göstermektedir. Bu nedenle, bahsi geçen bağımsız değişkenler arasından sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri üzerinde en çok etkisi olduğu düşünülen; en uzun süre yaşanan yerleşim yerinin sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiş ve Tablo 38'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 40: Sosyal Sorun Çözme Becerisine En Uzun Süre Yaşanan Yerleşim Yerinin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	377,62	2	188,81	1,25	p>0,05
	Gruplar içi	12656,05	84	150,67		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	1422,41	2	711,20	2,86	p>0,05
	Gruplar içi	20924,70	84	249,10		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	3248,04	2	1624,02	5,15	p<0,01
	Gruplar içi	26494,67	84	315,41		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının en uzun süreli olarak şehir merkezinde, kasabada ya da köyde yaşıyor olma durumlarının sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının en uzun süre yaşadıkları yerleşim biriminin özelliklerinin sorun çözme becerilerini etkilediği tespit edilmiştir. Hangi örneklem ortalamaları

arasında manidar bir fark olup olmadığına bakmak için; Çoklu Karşılaştırma Testlerinden (Post Hoc Multiple Comparisons) Fisher LSD, en küçük anlamlı fark testi uygulanmıştır. LSD sonuçları, şehir merkezinde yaşayanların problem çözme becerileri puanlarının, kasabada ya da köyde yaşayanlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bu durum, kalabalık şehirlerde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının günlük yaşamda daha yoğun stres altında olmaları, daha fazla problemle karşılaşmaları ve problem çözme deneyimi kazandıkları için kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmeleriyle ilgili olabilir. Bu durumda, sosyal hizmet uzmanlarının en uzun süre yaşadıkları yerleşim yerinin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerinin genel sağlık durumuna göre nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiş ve bulgular Tablo 39'da verilmiştir.

Tablo 41: Genel Sağlık Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter Bölümleri	Sağlık Durumu	N	X	SS	Sd	t	p
Soruna Yönelim	Sağlıklı	51	79,78	13,70	85	-0,02	p>0,05
	Bazen Sağlık Sorunları Yaşıyor	36	79,83	10,22			
Sorun Çözme	Sağlıklı	51	108,71	16,50	85	-0,60	p>0,05
	Baz.Sağ.Sor.Yaş.	36	110,83	15,71			
Genel Toplam	Sağlıklı	51	188,49	19,65	85	-0,54	p>0,05
	Baz.Sağ.Sor.Yaş.	36	190,67	17,18			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının genel sağlık durumlarına göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiki bakımdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme becerilerinin sağlık durumlarından

etkilemediği tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, sosyal hizmet uzmanlarının genel sağlık durumlarının sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmemiştir.

Aylık gelir değişkeni ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı (r) aracılığıyla incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 40'da verilmiştir.

Tablo 42: Aylık Gelir ve Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	2250,00	79,80	0,10462	p>0,05
Sorun Çözme	87	2250,00	109,59	0,31713	p<0,01
Genel Toplam	87	2250,00	189,39	0,34415	p< 0,01

Tabloda görüldüğü gibi, sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelir durumu değişkeni ile soruna yönelim alt ölçeği ve envanter genel toplam puanı arasındaki ilişki p<0,01 düzeyinde önemli bulunmuştur. Doğru yöndeki bu ilişkide, sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelir miktarı yükseldikçe Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldığı puanın yani sorun çözme becerisinin arttığı belirlenmiştir. Tanıtıcı bulgulardaki Tablo 21'den de hatırlanacağı üzere, mesleği devam ettirme motivasyonun düşük olduğunu belirten sosyal hizmet uzmanları yapılan iş karşısında aldıkları ücretin yetersiz olmasının motivasyonlarını düşürdüğünü ifade etmişlerdir. Bu durumda, aylık gelirin artmasının motivasyonu yükselttiği ve motivasyonu yüksek olan sosyal hizmet uzmanlarının de çalışma hayatında ve dolayısıyla problem çözmede kendisini daha iyi hissettiği düşünülebilir. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelirleri ile sorun çözme becerileri arasında ilişki olduğuna ilişkin amaç cümlesi desteklenmiştir.

Bu bölümde, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik özelliklerin, sosyal sorun çözme envanterinde yer alan beceriler üzerindeki etkileri farklı ve uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları cinsiyet ve genel sağlık durumu değişkenlerinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları kolaylaştırıcı olduğu için uygun görülen kişilik özellikleri (sorumluluk sahibi), sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları zorlaştırıcı olduğu için uygun görülmeyen kişilik özellikleri (çatışmacı, fevri, dirençsiz), en uzun süre yaşanan yerleşim yeri, medeni durum, yaş ve aylık gelir miktarları gibi sosyo-demografik özelliklerin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu, mesleki çalışmaları kolaylaştırıcı kişilik özelliklerinden sorumluluk sahibi olma kişilik özelliğine sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme envanter puanlarının, bu özelliğe sahip olmayanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan, mesleki çalışmaları zorlaştırıcı kişilik özelliklerinden çatışmacı, fevri ve dirençsiz kişilik özelliğine sahip olanların envanter puanlarının, bu özelliklere sahip olmayanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda, kolaylaştırıcı kişilik özelliklerinin problem çözme becerilerine olumlu yönde etkisi olurken, zorlaştırıcı kişilik özelliklerinin problem çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği söylenebilir.

Adler'e göre insan, toplum tarafından güdülenen bir varlıktır ve bu nedenle kişilik bireyin kendisine, diğer insanlara ve topluma karşı geliştirdiği tutumların ürünüdür. Eric Fromm'a göre kişilik; toplumsal etkenler sonucu deneyimlerle oluşan, kalıtsal yönler ile sosyal ve kültürel etkilerin bir ürünüdür. Erik Erikson'un Psikososyal Gelişim Kuramı kişiliğin oluşumunda biyolojik etmenlerin yanı sıra toplumsal etmenlerin belirleyiciliğine vurgu yapar (11.04.2015, Kişilik Gelişimi, AÖF Ders Kitabı, acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=163) kişilik

kuramları göz önünde bulundurulduğunda; kişisel bir özellik olarak görünen insanın kişilik özelliklerinin aslında çevresel faktörlerden etkilenen sosyo-demografik özelliklerden olduğunu görmekteyiz. Bu nedenle de, kişilik özelliklerini çevresel faktör olarak değerlendirmenin daha uygun olacağı düşünülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelir miktarı arttıkça, sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları beceri puanlarının da yani sosyal sorun çözme becerilerinin de arttığı tespit edilmiştir. Aylık gelirin artmasının motivasyonu yükselttiği ve motivasyonu yüksek olan sosyal hizmet uzmanlarının da çalışma hayatında ve dolayısıyla problem çözmede kendisini daha iyi hissettiği düşünülebilir. Aylık gelir miktarı, insanların bir üyesi olduğu toplum içerisinde farklı politikalarla ilişkili olarak belirlenen ve kendisinden çok dış çevreden kaynaklı yani çevresel bir faktördür.

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça, sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Yaşın artması, yaşam ve sosyal hizmet mesleğine dair deneyimlerin de artması, bunun paralelinde de problem çözme konusundaki deneyimlerinde de artış olması anlamına gelmektedir. Literatürde insan gelişim dönemleri incelenirken yaş en önemli belirleyici faktör olarak kullanılmaktadır (Onur,1995). Ekolojik sistem kuramından yola çıktığımızda, insanı diğer sistemlerle etkileşim içerisinde olan “çevresi içinde birey” olarak değerlendirmekteyiz. Dolayısıyla, yaş aslında insanın gelişimini etkileyen çevresel bir faktör olarak kabul edilebilir.

Boşanmış sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme puanlarının, evli ve bekarlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Boşanmış sosyal hizmet uzmanları, evlilik ve boşanma sürecinde pek çok problemle karşılaştıkları ve bu nedenle daha fazla problem çözme deneyimine sahip oldukları için problem çözme konusunda kendilerini daha becerikli hissediyor olabilirler. Evlilik toplumsal bir olgudur. Genel sistem yaklaşımından yola çıkıldığında, evlilik sonucu oluşan aile sistemi ise; toplumsal yapı içerisinde bulunan diğer sistemlerin alt ya da üst sistemi olmakla birlikte bu sistemlerle etkileşim içerisinde. Dolayısıyla, medeni durum aslında çevresel bir faktördür.

Şehir merkezinde yaşayanların problem çözme becerileri puanlarının, kasabada ya da köyde yaşayanlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bu durum, kalabalık şehirlerde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının günlük yaşamda daha yoğun stres altında olmaları, daha fazla problemle karşılaşmaları ve problem çözme deneyimi kazandıkları için kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmeleriyle ilgili olabilir. Yaşanan yerleşim birimi, insanın sosyal çevre faktörlerinden birini oluşturmaktadır.

Bu bölümde elde edilen bulgulara genel olarak baktığımızda, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik özellikler açısından sorun çözme becerileri üzerinde kişisel faktörlerden çok çevresel faktörlerin etkili olduğunu görmekteyiz. Bununla birlikte, sorun çözme konusunda deneyim sahibi olmanın sosyal sorun çözme becerilerini olumlu yönde etkilediği ve sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme konusunda kendilerini daha becerikli hissetmelerini sağladığı sonucuna varılabilir.

3.3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Yaşamlarına İlişkin Özellikleri ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarının yetiştiği aile yapısı, yetiştiği aile ortamı, arkadaş ilişkileri, eşle ilişkileri ve duygusal ilişkileri gibi değişkenler ile sosyal sorun çözme becerileri arasındaki ilişkiler ele alınacaktır.

Yetiştikleri aile yapısının sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 41'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 43: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Yetiştığı Aile Yapısının Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	328,51	3	109,50	0,72	p>0,05
	Gruplar içi	12705,17	83	153,07		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	1979,66	3	659,89	2,69	p>0,05
	Gruplar içi	20367,44	83	245,39		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	2456,71	3	818,90	6,44	p<0,01
	Gruplar içi	27286,01	83	328,75		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tek ebeveynli, parçalanmış, çekirdek ya da geniş ailede yetişmiş olma durumunun sosyal sorun çözme envanter puanına etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hangi örneklem ortalamaları arasında manidar bir fark olup olmadığına bakmak için; Çoklu Karşılaştırma Testlerinden (Post Hoc Multiple Comparisons) Fiasher LSD, en küçük anlamlı fark testi uygulanmıştır. LSD sonuçları, şehir merkezinde yaşayanların problem çözme becerileri puanlarının, kasabada ya da köyde yaşayanlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Tek ebeveynli ve parçalanmış aile yapısında yetişen sosyal hizmet uzmanlarının envanter puanlarının, çekirdek ya da geniş ailede yetişenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, tek ebeveynli ve parçalanmış ailelerde yetişen sosyal hizmet uzmanlarının aile ilişkilerinde daha fazla problemle karşılaşmaları ve problem çözme deneyimi kazandıkları için kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmeleriyle ilgili olabilir. Bulgular, yetişilen aile yapısının (tek ebeveynli, parçalanmış, çekirdek ya da geniş aile) sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini desteklemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yetiştikleri aile içerisindeki ilişki yapısına göre sorun çözme becerilerinin göre nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bulunan engelleyici aile ilişki yapısına dair bulgular Tablo 42’de verilmiştir.

Tablo 44: Engelleyici Aile İlişki Yapısında Yetişme Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter Bölümleri	Engelleyici Aile İlişki Yapısında Yetişme Durumu	N	X	SS	Sd	t	p
Sorun Yönelimi	Evet	6	89,50	9,89	85	2,04	p<0,05
	Hayır	81	79,09	12,22			
Sorun Çözme	Evet	6	110,17	21,52	85	0,09	p>0,05
	Hayır	81	109,54	15,82			
Genel Toplam	Evet	6	199,67	23,79	85	1,41	p>0,05
	Hayır	81	188,63	18,11			

Sosyal hizmet uzmanlarının yetiştiği aile ilişki yapısının Sorun Yönelim Alt Ölçek puanına etkisi, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, sosyal hizmet uzmanlarının aile içerisinde yaşanan problemler karşısında uygun biliş, duyuş ya da davranış tepkisini verebilme ya da verememe durumuyla sosyal sorun çözme becerileri arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, aile yaşamlarında sıklıkla yaşadıkları problemleri çözebilme ya da çözememe durumunun sosyal sorun çözme becerisini etkilediği anlaşılmaktadır. Bu durum, Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarında da sıklıkla ailelerle çalışmalarından ve bu konuda deneyimli olmalarından da kaynaklanıyor olabilir. Diğer yandan, engelleyici aile ilişki yapısına sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının envanter puanlarının, diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Engelleyici aile ortamında yetişen katılımcılar, aile ortamında bulundukları süreçte pek çok hakkı elde edebilmek için mücadele etmek ve çatışmaya girerek mevcut problemi çözmek durumunda kaldıklarından, problem çözme konusunda daha deneyimlidirler. Bu

durum ise; kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmelerini sağlıyor olabilir. Bulgular, yetişilen aile yapısındaki ilişki durumunun (engelleyici) sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini kısmen desteklemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yetiştikleri olumlu ya da olumsuz aile ortamı ile sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı (Pearson) yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 43'te verilmiştir.

Tablo 45: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Olumlu ya da Olumsuz Aile Ortamında Yetiştirme Durumu ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Değişkenler	Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Olumsuz Aile Ortamı	Sorun Yönelimi	87	1,24	79,80	-0,01032	p>0,05
	Sorun Çözme	87	1,24	109,59	-0,02008	p>0,05
	Gen.Toplam	87	1,24	189,39	-0,02424	p>0,05
Olumlu Aile Ortamı	Sorun Yönelimi	87	4,93	79,80	0,02298	p>0,05
	Sorun Çözme	87	4,93	109,59	-0,02518	p>0,05
	Gen.Toplam	87	4,93	189,39	-0,00673	p>0,05

Tabloda görüldüğü gibi, sosyal hizmet yetiştikleri aile ortamının olumlu ya da olumsuz özellik sayıları ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki korelasyon istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının yetiştikleri aile ortamının olumlu ya da olumsuz özelliklerinin artmasının ya da azalmasının, sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet uzmanlarının, yetiştikleri aile ortamı ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğu hususu desteklenmemiştir.

Arkadaş ilişkilerinin sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 44'teki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 46: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Arkadaş İlişkilerinin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	54,33	2	27,16	0,18	p>0,05
	Gruplar içi	12979,35	84	154,52		
		13033,68	86			
	Toplam					
Sorun Çözme	Gruplar arası	393,70	2	196,85	0,75	p>0,05
	Gruplar içi	21953,41	84	261,35		
		22347,10	86			
	Toplam					
Genel Toplam	Gruplar arası	372,52	2	186,26	0,53	p>0,05
	Gruplar içi	29370,19	84	349,65		
		29742,71	86			
	Toplam					

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının arkadaş ilişkilerinin sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bulgular, arkadaş ilişkilerinin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini desteklememiştir.

Eşleriyle ilişkilerinin sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 45'teki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 47: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Eşle İlişkilerin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	851,14	2	425,57	0,22	p>0,05
	Gruplar içi	7971,84	43	185,39		
	Toplam	8822,98	45			
Sorun Çözme	Gruplar arası	1791,43	2	895,72	0,03	p<0,01
	Gruplar içi	3061,81	43	71,20		
	Toplam	4853,24	45			
Genel Toplam	Gruplar arası	430,48	2	215,24	0,05	p>0,05
	Gruplar içi	10848,13	43	252,28		
	Toplam	11278,61	45			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından evli olanların, eşleriyle ilişki durumlarının (orta, iyi, çok iyi) sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, Sorun Yönelimi Ölçeği ve envanter genel puanı için hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan, Sorun Çözme Beceri Ölçeği için hesaplanan varyans analizi sonucuna göre $p<0,01$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının eşleriyle olan ilişkilerinin sorun çözme beceri tarzlarını, sorun çözümünü kolaylaştırıcı ya da zorlaştırıcı yönde olmak üzere etkilediği anlaşılmaktadır. Hangi örneklem ortalamaları arasında manidar bir fark olup olmadığına bakmak için; Çoklu Karşılaştırma Testlerinden (Post Hoc Multiple Comparisons) Fiasher LSD, en küçük anlamlı fark testi uygulanmıştır. LSD sonucunda, orta düzey eş ilişkileri ile iyi düzey eş ilişkileri arasında $p<0,01$ düzeyinde, çok iyi düzey eş ilişkileri arasında ise; $p<0,05$ düzeyinde, orta düzey eş ilişkisi lehine anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Orta düzey eş ilişkisine sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini kullanmada daha becerikli oldukları tespit edilmiştir. Bu durum, eş ilişkisinde daha fazla problem yaşamalarının, problem çözme konusunda kazandırdığı deneyimden

kaynaklanıyor olabilir. Bu durumda, eşle ilişkilerin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmiştir.

Duygusal ilişkilerinin sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 46'daki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 48: Sosyal Sorun Çözme Becerisine Duygusal İlişkilerin Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	26,47	3	8,82	0,08	p>0,05
	Gruplar içi	2602,22	25	104,09		
	Toplam	2628,69	28			
Sorun Çözme	Gruplar arası	1528,70	3	509,57	12,07	p<0,01
	Gruplar içi	1055,30	25	42,21		
	Toplam	2584,00	28			
Genel Toplam	Gruplar arası	1704,06	3	568,02	6,26	p<0,01
	Gruplar içi	2268,63	25	90,75		
	Toplam	3972,69	28			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından bekar olanların duygusal ilişkilerinin sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, Sorun Yönelimi Ölçeği ve envanter genel puanı için hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan, Sorun Çözme Beceri Ölçeği ve envanter genel toplam puanı için hesaplanan varyans analizi sonucuna göre $p<0,01$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının eşleriyle olan ilişkilerinin sorun çözme becerilerini, sorunun çözümünü kolaylaştırıcı ya da zorlaştırıcı yönde etkilediği anlaşılmaktadır. Envanter puan ortalamaları karşılaştırıldığında, duygusal ilişkisinin kötü olduğunu söyleyen katılımcıların puanlarının diğerlerine göre daha yüksek

olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, duygusal ilişkisinde daha fazla problem yaşamalarının, problem çözme konusunda kazandırdığı deneyimden kaynaklanıyor olabilir. Bulgular, eşle ilişkilerin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini desteklemiştir.

Bu bölümde, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşamlarına ilişkin özelliklerinin, sosyal sorun çözme envanterinde yer alan beceriler üzerindeki etkileri, farklı ve uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yetiştiği aile ortamının (özgürlükçü, sevgi odaklı vb.) ve arkadaş ilişkilerinin (iyi, orta, kötü, çok iyi) sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan, yetiştikleri aile yapısının (tek ebeveynli, parçalanmış, çekirdek ya da geniş aile), yetiştikleri ailedeki ilişki yapısının (engelleyici), duygusal ilişkilerinin (iyi, orta, kötü, çok iyi) ve eşle ilişkilerinin (iyi, orta, kötü, çok iyi) sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tek ebeveynli ve parçalanmış aile yapısında yetişen sosyal hizmet uzmanlarının envanter puanlarının, çekirdek ya da geniş ailede yetişenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, tek ebeveynli ve parçalanmış ailelerde yetişen sosyal hizmet uzmanlarının aile ilişkilerinde daha fazla problemle karşılaşmaları ve problem çözme deneyimi kazandıkları için kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmeleriyle ilgili olabilir.

Katılımcıların sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında; engelleyici aile ilişki yapısına sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının envanter puanlarının, diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Engelleyici aile ortamında yetişen katılımcılar, aile ortamında bulundukları süreçte pek çok hakkı elde edebilmek için mücadele etmek ve çatışmaya girerek mevcut problemi çözmek durumunda kaldıklarından, problem çözme konusunda daha deneyimlidirler. Bu durum ise; kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmelerini sağlıyor olabilir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, aile yaşamlarında sıklıkla yaşadıkları problemleri çözebilme ya da çözememe durumunun sosyal sorun çözme becerisini

etkilediği anlaşılmaktadır. Bu durum, Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarında da sıklıkla ailelerle çalışmalarından ve bu konuda deneyimli olmalarından da kaynaklanıyor olabilir.

Ekolojik sistem kuramı bakış açısıyla değerlendirdiğimizde, aile her bir bireyin üyesi olduğu bir üst sistem ve aynı zamanda “çevresi içinde birey” tanımı doğrultusunda da bireylerin sosyal çevresini oluşturan sistemlerden biridir. Dolayısıyla, çevresel faktörlerden olan ailenin, sosyal sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu söyleyebiliriz.

İnsan sosyal bir varlık olduğu için, eşle ilişkileri ve duygusal ilişkileri de hayatta bakış açılarını ve kazanımlarını etkilemektedir. Bu nedenle, çevresel bir faktör olan sosyal ilişkileri oluşturan eşle ve duygusal ilişkilerin, iyi-uyumlu ya da kötü-çatışmacı olması durumuna göre yaşam deneyimlerini değiştirmesi olasıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının eşleriyle ya da duygusal ilişkilerindeki ilişki düzeyine bakıldığında, daha kötü ilişki düzeyine sahip olanların sosyal sorun çözme envanter puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun, kötü ilişkilerin daha fazla çatışmayı barındırması nedeniyle daha fazla problem çözme deneyimi kazandırmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Bu bölümde elde edilen bulgulara genel olarak baktığımızda, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşama ilişkin özelliklerinin yaşamsal deneyimlerini etkilemesi nedeniyle sosyal sorun çözme becerileri üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşamlarına ilişkin özellikler açısından sorun çözme becerileri üzerinde aile, sosyal çevreyle olan ilişkiler gibi çevresel faktörlerin etkili olduğu görülmektedir.

3.3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitim Süreci ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarının mesleği bilinçli olarak tercih etme, eğitim sürecindeki başarı düzeyi, kazanılması beklenen mesleki bilgi, değer ve beceri temeli ile lisans eğitimi sonrasında mesleki anlamda kendisini yeterli

hissedip hissetmediği gibi bazı değişkenler ile sosyal sorun çözme becerileri arasındaki ilişkiler ele alınacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleği isteyerek seçme durumları ile sorun çözme becerileri puan ortalamaları bakımından gözlenen fark t testi yardımıyla karşılaştırılmış, elde edilen bulgular Tablo 47’de verilmiştir.

Tablo 49: Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter Bölümleri	Seçme Durumu	N	X	SS	Sd	t	p
Soruna Yönelim	İsteyerek	66	80,44	11,30	85	0,85	p>0,05
	İstemededen	21	77,81	15,20			
Sorun Çözme	İsteyerek	66	109,39	16,65	85	-0,20	p>0,05
	İstemededen	21	110,19	14,70			
Genel Toplam	İsteyerek	66	189,83	18,94	85	0,39	p>0,05
	İstemededen	21	188,00	17,85			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçme durumuna göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiki bakımdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Ülkemizde meslek seçimi yapılırken öğrenciler meslekler hakkında yeterli bilgi sahibi olamadan ve henüz kişilik gelişimlerinin tamamlanmadığı küçük yaşlarda bulunduklarından, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının meslek seçimini isteyerek yapmalarının, mesleki hayattaki başarılarını etkilemiyor olabilir. Elde edilen bulgulara göre, araştırmada sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçme durumu ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasında ilişkinin varlığıyla ilgili amaç cümlesi istatistiksel olarak desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleği araştırarak seçme durumları ile sorun çözme becerileri puan ortalamaları bakımından gözlenen fark t testi yardımıyla karşılaştırılmış, elde edilen bulgular Tablo 48’de verilmiştir.

Tablo 50: Mesleği Araştırarak Seçme Durumuna Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter Bölümleri	Seçme Durumu	N	X	SS	Sd	t	p
Soruna Yönelim	Araştırarak	60	80,62	11,22	85	0,92	p>0,05
	Araştırmadan	27	78,00	14,51			
Sorun Çözme	Araştırarak	60	108,77	17,13	85	-0,70	p>0,05
	Araştırmadan	27	111,41	13,72			
Genel Toplam	Araştırarak	60	189,38	19,82	85	-0,01	p>0,05
	Araştırmadan	27	189,41	15,90			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğini araştırarak seçme durumuna göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiki bakımdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Elde edilen bulgulara göre, araştırmada sosyal hizmet mesleğini araştırarak seçme durumu ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasında ilişki olduğuna ilişkin amaç cümlesi desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerinin eğitim sürecindeki başarı düzeyine göre nasıl farklılaştığı t testi aracılığıyla incelenmiş ve bulgular Tablo 49’da verilmiştir.

Tablo 51: Eğitim Sürecindeki Başarı Düzeyine Göre Sosyal Sorun Çözme Beceri Puanı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Envanter Bölümleri	Başarı Düzeyi	N	X	SS	Sd	t	p
Soruna Yönelim	Sınırlı düzeyde	24	78,56	15,22	85	-0,60	p>0,05
	Çok Başarılı	63	80,31	11,03			
Sorun Çözme	Sınırlı düzeyde	24	107,72	17,60	85	-0,68	p>0,05
	Çok Başarılı	63	110,34	15,57			
Genel Toplam	Sınırlı düzeyde	24	186,28	18,02	85	-0,99	p>0,05
	Çok Başarılı	63	190,65	18,82			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim sürecindeki başarı düzeyine göre Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiki bakımdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet eğitimi sürecinde aldıkları teorik bilgilerin, uygulamalarda pratiğe aktarılırken farklılaştığını ya da teorik ile pratik arasında bir çatışma olduğunu düşündüklerinden okuldaki teorik derslerden aldıkları notlara (okul başarısına) önem vermiyor olabilirler. Diğer yandan, sosyal sorun çözme envanterinden alınan puan ortalamalarına bakıldığında, eğitim sürecindeki başarı düzeyini “çok başarılı” olarak belirten katılımcıların envanter puanlarının, “sınırlı düzeyde başarılı” olduğunu belirtenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Eğitimdeki başarı düzeyi, problem çözme konusunda gerekli bilgiye sahip olunduğunun bir göstergesi kabul edilecek olursa, gerekli teorik bilgiye sahip olunmasının problem çözme becerilerini olumlu yönde etkilediğini söyleyebiliriz. Bu durumda, eğitim sürecindeki başarı düzeyinin sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki denence desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ile mesleki bilgi kazanım düzeyi değişkeni arasındaki ilişki korelasyon katsayısı yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 50’de verilmiştir.

Tablo 52: Sosyal Hizmet Mesleği Bilgi Kazanım Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	7,13	79,80	0,17050	p>0,05
Sorun Çözme	87	7,13	109,59	0,05920	p>0,05
Genel Toplam	87	7,13	189,39	0,16419	p>0,05

Tabloda görüldüğü gibi, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim sürecinde bilgi kazanım düzeyi ile sosyal sorun çözme envanter puanı arasındaki ilişki istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bilgi kazanım düzeyleri ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğu hususu desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ile mesleki değer kazanım düzeyi değişkeni arasındaki ilişki korelasyon katsayısı yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 51’de verilmiştir.

Tablo 53: Sosyal Hizmet Mesleği Değer Kazanım Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	8,14	79,80	0,07757	p>0,05
Sorun Çözme	87	8,14	109,59	-0,01089	p>0,05
Genel Toplam	87	8,14	189,39	0,04191	p>0,05

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim sürecinde kazandıkları mesleki değer düzeyleri ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki ilişkinin $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlı olmadığı bulunmuştur. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet eğitim sürecinde, mesleki değer kazanım düzeyleri ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğu hususu desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ile mesleki beceri kazanım düzeyi değişkeni arasındaki ilişki korelasyon katsayısı yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 52’de verilmiştir.

Tablo 54: Sosyal Hizmet Mesleği Beceri Kazanım Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	6,94	79,80	0,13431	p>0,05
Sorun Çözme	87	6,94	109,59	-0,04075	p>0,05
Genel Toplam	87	6,94	189,39	0,05359	p>0,05

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim sürecinde kazandıkları mesleki beceri düzeyleri ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki ilişkinin $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlı olmadığı bulunmuştur. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet eğitim sürecinde, mesleki beceri kazanım düzeyleri ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğu hususu desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri ile mesleki yeterlilik düzeyi değişkeni arasındaki ilişki korelasyon katsayısı yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 53’te verilmiştir.

Tablo 55: Mesleki Yeterlilik Düzeyi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	6,48	79,80	0,21976	p<0,05
Sorun Çözme	87	6,48	109,59	0,13721	p>0,05
Genel Toplam	87	6,48	189,39	0,26441	p<0,05

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yeterlilik düzeyleri ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki ilişkinin Sorun Çözme Beceri Ölçeği için $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlı olmadığı bulunmuştur. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yeterlilik düzeyleri ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki ilişkinin Sorun Yönelimi Ölçeği ve envanterden alınan genel toplam puan için $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Doğru yöndeki bu ilişkide sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yeterlilik düzeyi arttıkça, sosyal sorun çözme envanterinden aldığı puan da artmaktadır. Mesleki yeterliliğin lisans eğitiminde kazanılan bilgi-beceri-değer donanımı kadar uygulamaya yönelik deneyimden de kaynaklandığı düşünülürse, problem çözme becerilerinde hem ihtiyaç duyulan teorik donanımın kazanılmasının hem de yeterli uygulama becerisine sahip olmanın önemli olduğu söylenebilir. Bu iki faktör bir arada olduğunda ise sosyal sorun çözme becerilerinin etkili bir şekilde kullanılabilme becerisi artacaktır. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet eğitim sürecinde, mesleki yeterlilik düzeyleri ile sorun çözme becerisi arasında ilişki olduğuna ilişkin amaç cümlesi desteklenmiştir.

Bu bölümde, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim süreçlerinin, sosyal sorun çözme envanterinde yer alan beceriler üzerindeki etkisi, farklı ve uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğini isteyerek ve araştırarak seçme durumunun, eğitim sürecindeki başarı düzeyinin ve sosyal hizmet mesleğinin bilgi-beceri-değer temelini kazanım düzeyinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bununla birlikte, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında, eğitim sürecindeki başarı düzeyini “çok başarılı” olarak belirten katılımcıların envanter puanlarının, “sınırlı düzeyde başarılı” olduğunu belirtenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Eğitimdeki başarı düzeyi, problem çözme konusunda gerekli teorik ve uygulama bilgisine sahip olunduğunun bir göstergesi kabul edilecek olursa, gerekli bilgiye sahip olunmasının problem çözme becerilerini olumlu yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet eğitimi sonrasındaki mesleki yeterlilik düzeyinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Doğru yöndeki bu ilişkide sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yeterlilik düzeyi arttıkça, sosyal sorun çözme envanterinden aldığı puan da artmaktadır. Mesleki yeterliliğin lisans eğitiminde kazanılan bilgi-beceri-değer donanımı kadar uygulamaya yönelik deneyimden de kaynaklandığı düşünülmüşse, problem çözme becerilerinde hem ihtiyaç duyulan teorik donanımın kazanılmasının hem de yeterli uygulama becerisine sahip olmanın önemli olduğu söylenebilir. Bu iki faktör bir arada olduğunda ise sosyal sorun çözme becerilerinin etkili bir şekilde kullanılabilme becerisi artacaktır.

Sosyal hizmet uzmanları her ne kadar kendisini mesleki anlamda yeterli hissetse ve yeterli problem çözme becerilerine sahip olsa da mesleki hayatlarında çalıştıkları kurumun çıkarları, hizmet alanıyla ilgili mevzuat ya da mevcut politikalar nedeniyle, mesleki değerler ile kurumun çıkarları arasında kalabilir ya da parçası oldukları sistemin kendisi bu becerilerini kullanmalarını engelliyor olabilir. Dolayısıyla, Sosyal hizmet uzmanları mesleklerini icra etmek için yeterli donanıma sahip olsalar da, hizmet verdikleri sistem içerisinde donanımlarını kullanmaları için tek faktör kendileri değildir.

3.3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yaşamlarına İlişkin Özellikleri ile Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarına ilişkin çalıştığı kurum/kuruluşlar, hizmet alanları, çalışılan süre, şu an çalıştığı yer, çalıştığı sosyal mesleki tükenmişlik düzeyi, aldığı sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktarabilme düzeyi, iş stresi, hizmet alanındaki istekliliği/iş motivasyonu, mesleği devam ettirme motivasyonu, gibi değişkenler ile sosyal sorun çözme becerileri arasındaki ilişkiler ele alınacaktır.

Bugüne kadar çalışılan kurum/kuruluşların sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği varyans analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 54'teki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 56: Bugüne kadar çalışılan kurum/kuruluşun Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	191,05	2	95,53	0,62	p>0,05
	Gruplar içi	12842,63	84	152,89		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	471,16	2	235,58	0,90	p>0,05
	Gruplar içi	21875,94	84	260,43		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	660,48	2	330,24	0,95	p>0,05
	Gruplar içi	29082,24	84	346,22		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının kamu kurum ve kuruluşları, özel kurum ve kuruluşlar ya da hem kamu hem de özel kurum kuruluşlarda çalışmış olma durumlarının sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu durumda, bugüne kadar çalışılan kurum/kuruluşların sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki denence desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının toplam hizmet süresi ile sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı yolu ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 55'te verilmiştir.

Tablo 57: Toplam Hizmet Süresi ile Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	10,47	79,80	-0,06581	p>0,05
Sorun Çözme	87	10,47	109,59	0,34315	p<0,01
Genel Toplam	87	10,47	189,39	0,25388	p<0,05

Tabloda görüldüğü gibi, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının toplam hizmet süresi ile sorun çözme becerileri alt ölçeği ve envanter genel toplam puanı arasındaki korelasyon istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur. Doğru yöndeki bu ilişkide, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet süresi arttıkça sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının meslek hayatlarındaki hizmet süresinin artması, mesleki deneyimlerinin de artması anlamına gelmektedir. Bu durumda, problem çözme becerilerinin deneyimle ilişkili olduğunu, deneyim arttıkça problem çözme becerisinin de arttığını söyleyebiliriz. Buna göre, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet süreleri ile sosyal sorun çözme beceri puanları arasında bir ilişki söz konusudur. Sosyal hizmet uzmanlarının toplam hizmet süreleri ile sorun çözme becerileri arasındaki ilişki ile ilgili araştırma amaç cümlesi desteklenmiştir.

Şu an çalışılan kuruluşun, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 56'daki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 58: Şu An Çalışılan Kurum/Kuruluşun Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	1356,52	10	135,65	0,88	p>0,05
	Gruplar içi	11677,16	76	153,65		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	3346,75	10	334,67	1,34	p>0,05
	Gruplar içi	19000,36	76	250,00		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	4115,46	10	411,55	1,22	p>0,05
	Gruplar içi	25627,26	76	337,20		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mevcut durumda çalıştıkları kurum/kuruluşların sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu durumda, mevcut durumda çalışılan kurum/kuruluşların sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmemiştir.

Şu an çalışılan hizmet alanının, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 57'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 59: Şu An Çalışılan Hizmet Alanının Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	945,64	9	105,07	0,67	p>0,05
	Gruplar içi	12088,04	77	156,99		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	4322,01	9	480,22	9,07	p>0,05
	Gruplar içi	18025,09	77	234,09		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	6219,64	9	691,07	9,36	p>0,05
	Gruplar içi	23523,07	77	305,49		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mevcut durumda çalıştıkları hizmet alanının sosyal sorun çözme becerisine etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Elde edilen bulgular, çalışılan hizmet alanının, sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesini desteklememiştir.

Sosyal hizmet mesleğini sürdürme motivasyon durumunun, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 58'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 60: Mesleği Devam Ettirme Motivasyon Durumunun Sosyal SorunÇözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	113,70	2	56,85	0,38	p>0,05
	Gruplar içi	12163,71	82	148,34		
	Toplam	12277,41	84			
Sorun Çözme	Gruplar arası	526,66	2	263,33	1,00	p>0,05
	Gruplar içi	21682,09	82	264,42		
	Toplam	22208,75	84			
Genel Toplam	Gruplar arası	226,81	2	113,40	0,33	p>0,05
	Gruplar içi	28059,95	82	342,19		
	Toplam	28286,75	84			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mesleği devam ettirme motivasyon durumunun sosyal sorun çözme envanter puanına etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu durumda, mesleği devam ettirme motivasyon durumunun (var, kısmen, yok) sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmemiştir.

Mesleki tükenmişlik düzeyi ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı (r) aracılığıyla incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 59’da verilmiştir.

Tablo 61: Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	4,08	79,80	-0,00232	p>0,05
Sorun Çözme	87	4,08	109,59	-0,07433	p>0,05
Genel Toplam	87	4,08	189,39	-0,06596	p>0,05

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi ile sosyal sorun çözme becerisi arasındaki ilişkinin $p<0,05$ önemlilik düzeyinde anlamlı olmadığı saptanmıştır. Araştırmadaki mesleki tükenmişlik düzeyi ile sorun çözme becerileri arasında ilişki olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmemiştir.

Sosyal hizmet eğitiminde kazandığı teorik bilgiyi iş yaşamına aktarabilme durumunun, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini nasıl etkilediği Varyans Analizi (ANOVA) ile incelendiğinde Tablo 60'taki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 62: SH Eğitimini İş Yaşamına Aktarma Durumunun Sosyal Sorun Çözme Becerisine Etkisini Gösteren ANOVA Tablosu

Envanter Bölümleri	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Soruna Yönelim	Gruplar arası	138,50	2	69,25	0,45	p>0,05
	Gruplar içi	12895,18	84	153,51		
	Toplam	13033,68	86			
Sorun Çözme	Gruplar arası	612,80	2	306,40	1,18	p>0,05
	Gruplar içi	21734,30	84	258,74		
	Toplam	22347,10	86			
Genel Toplam	Gruplar arası	168,93	2	84,47	0,24	p>0,05
	Gruplar içi	29573,78	84	352,07		
	Toplam	29742,71	86			

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet eğitim sürecinde aldıkları bilgiyi iş yaşamına aktarabilme durumunun sosyal sorun çözme envanter puanına etkisi araştırıldığında, hesaplanan varyans analizi sonuçlarına göre $p < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.. Bu durumda, eğitim sürecinde alınan bilginin iş yaşamına aktarma durumunun, sosyal sorun çözme becerisi üzerinde etkili olduğu yönündeki denence desteklenmemiştir.

İş yerindeki stres düzeyi ile sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri arasındaki ilişki korelasyon katsayısı (r) aracılığıyla incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 61’de verilmiştir.

Tablo 63: İşyerinde Stres Düzeyi ve Sosyal Sorun Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Envanter Bölümleri	N	X	Y	r	p
Soruna Yönelim	87	5,02	79,80	-0,03946	$p > 0,05$
Sorun Çözme	87	5,02	109,59	-0,01570	$p > 0,05$
Genel Toplam	87	5,02	189,39	-0,03973	$p > 0,05$

Tabloda görüldüğü gibi, sosyal hizmet uzmanlarının işyerindeki stres düzeyi değişkeni ile sosyal sorun çözme becerileri arasında istatistiksel anlamda ilişki olmadığı görülmüştür. Bu araştırmanın amaçları arasında yer alan, sosyal hizmet uzmanlarının işyerindeki stres düzeyleri ile sorun çözme becerileri arasında ilişki olduğu yönündeki amaç cümlesi desteklenmemiştir.

Bu bölümde, sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarına ilişkin özelliklerinin, sosyal sorun çözme envanterinde yer alan beceriler üzerindeki etkileri farklı ve uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının bugüne kadar ve mevcut durumda çalıştıkları kurum/kuruluş, çalıştıkları hizmet alanı, mesleği devam ettirme motivasyon durumu, mesleki tükenmişlik düzeyi, eğitim sürecinde aldıkları teorik bilgiyi iş

yaşamına aktarabilme durumu ve işyerindeki stres düzeyi değişkenlerinin sosyal sorun çözme becerilerini etkilemediği görülmüştür.

Diğer yandan, sosyal hizmet mesleğindeki toplam hizmet süresinin sosyal sorun çözme becerilerini etkilediği tespit edilmiştir. Doğru yöndeki bu ilişkide, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet süresi arttıkça sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının meslek hayatlarındaki hizmet süresinin artması, mesleki deneyimlerinin de artması anlamına gelmektedir. Bu durumda, problem çözme becerilerinin deneyimle ilişkili olduğunu, deneyim arttıkça problem çözme becerisinin de arttığını söyleyebiliriz. Hizmet süresi bir süreç olup, bu süreç yoğun olarak iş yaşamındaki çevresel faktörlerden etkilenmektedir.

Tanıtıcı bulgulardan hatırlanacağı üzere; araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının “iş yeri fiziki koşullarının/imkanlarının çalışmaya elverişli olmamasının” ve “İşyerinde, iş yükünün fazla olmasının” problem çözme becerisini olumsuz etkilediğini düşündüğü görülmüştür. Bahsi geçen durumlar, iş yaşamındaki çevresel faktörlerden bazılarıdır.

Bu bölümde elde edilen bulgulara genel olarak baktığımızda, çevresel faktörlerden büyük ölçüde etkilenen mesleki hizmet süresinin, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri üzerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, hizmet süresi arttıkça problem çözme becerilerinin de arttığına ilişkin bulgu, problem çözme becerilerinin deneyimle doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

BÖLÜM 4

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmadan elde edilen önemli sonuçlar; sosyal hizmet uzmanlarının özelliklerine ilişkin sonuçlar, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları puanlara ilişkin sonuçlar, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme becerilerini etkileyen faktörlere ilişkin sonuçlar olmak üzere üç alt bölümde ele alınacaktır. Sonrasında, elde edilen bulgulara dayanılarak sosyal hizmet mesleği çerçevesinde sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme becerileriyle ilgili önerilere yer verilecektir.

4.1. SONUÇLAR

Sosyal hizmet uzmanlarının genel özelliklerini, sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları puanlar ile sosyal sorun çözme becerilerini etkileyen faktörleri içeren araştırma sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Aşağıdaki başlık altında, araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının, sosyo-demografik, sosyal yaşam, mesleki eğitim süreci ve iş yaşamlarına ilişkin özelliklerine yer verilmiştir.

4.1.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Özelliklerine İlişkin Sonuçlar

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerine ve sosyal yaşamlarına ilişkin genel olarak aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının genç yetişkinlik döneminde, yarısından fazlasının evli, evlilik sürelerinin 11-21 yılları arasında yoğunlaştığı, evli katılımcıların yarısının 1 ve/veya 2 çocuğa

sahip ve boşanma oranının düşük olduğu görülmüş olup, bu durum evliliklerinde problem çözme becerilerini işlevsel olarak kullanabildiklerini düşündürmektedir. Katılımcılardan yarısından fazlasının sağlık problemleri yaşamadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının yaşamının büyük bölümünde stres faktörlerinin yoğun olması nedeniyle, sıklıkla farklı problemlerle karşı karşıya gelinen metropoliten özellikli şehir merkezlerinde ve en çok İç Anadolu ve Marmara Bölgesinde yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Gelir dağılımına bakıldığında ise; katılımcıların hepsinin en az açlık sınırı kadar geliri olmakla birlikte, yarısından fazlasının gelirinin bu miktara oldukça yakın olduğu, tamamına yakınının, yoksulluk sınırının altında aylık gelire sahip olduğu ve yarısından fazlasının gelir miktarını yetersiz bulduğu görülmüştür. Lisans eğitimi sonrasında çok azının eğitim hayatlarına devam ettikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların mesleki çalışmalarını zorlaştıran kişilik özelliklerinden çok; sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarını kolaylaştıran olumlu kişilik özelliklerine sahip oldukları tespit edilmiştir. Sosyal ilişkilerine bakıldığında; arkadaş, duygusal ve eşle ilişkilerinin iyi veya çok iyi olduğu, dolayısıyla sosyal ilişkilerinde genel olarak başarılı ve sosyal insanlar oldukları görülmüştür. Diğer yandan, büyük çoğunluğunun çekirdek aile yapısında yetiştikleri, çok azının parçalanmış aile yapısından geldiği, aile sistemindeki ilişki yapısının ve aile ortamının ise; ağırlıklı olarak olumlu özelliklere sahip olduğu, dolayısıyla katılımcıların çoğunluğunun sosyal yaşamında çok fazla problem yaşamadıkları dikkati çekmektedir. Bu durum, sosyal yaşamlarında problem çözme becerilerini etkin olarak kullanabildiklerini düşündürmektedir.

Katılımcıların, evlilik doyumunu yoğun olarak tutku-mutluluk-aşk-sevgi olarak tanımladıkları; evlilik doyumunu etkileyen etmenlere ilişkin olarak yarısından fazlasının sosyal çevre kavramı içerisinde yer alan “arkadaş ilişkilerinin” etkili olduğunu belirttiği görülmüştür. Yaşam doyumunu ise; “Hayattan keyif almak, mutlu olmak” olarak tanımladıkları ve yaşam doyumunu en çok etkileyen

unsurun ise; yine “sosyal çevre” olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının, önemli yaşam durumlarının sosyal çevreden etkilendiğini düşündüklerini söyleyebiliriz.

Araştırma grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim sürecine ve iş yaşamlarına ilişkin genel olarak aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun sosyal hizmet mesleğini kendi isteği ile seçtiği ve mesleği tercih ederken meslekle ilgili araştırma yaptığı saptanmıştır. Katılımcıların çoğunun mesleki eğitim sürecindeki başarı düzeyleri, eğitim sonrasındaki sosyal hizmetin bilgi-beceri-değer donanımını kazanım düzeyleri ile kendilerini sosyal hizmet meslek elemanı olarak yeterli hissetme düzeylerinin genel olarak iyi olduğu görülmüştür. Bu durum, katılımcıların eğitim sürecini olumlu tamamladıklarını ve sahip olmaları beklenen bilgi-beceri-değer temeli donanımını kazandıklarını düşündüklerini göstermektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yoğun olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı bünyesinde olmak üzere, genellikle kamu kurum/kuruluşlarında, tıbbi sosyal hizmetler, topluma yönelik hizmetler, çocuk ve gençlik hizmetleri alanında çalıştıkları; hizmet sürelerinin 1-5 yılları arasında olduğu yani meslek hayatlarının henüz başında ve mesleki deneyimlerinin az olduğu görülmüştür.

Katılımcıların çoğunun görev yaptıkları hizmet alanında çalışma ve mesleği devam ettirme motivasyonunun olduğu, hiç ya da düşük düzeyde mesleki tükenmişlik ve ortanın altında stres yaşadığını belirttiği, dolayısıyla mesleği sürdürmek için enerjilerinin ve isteklerinin, yani motivasyonlarının olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, mesleki tükenmişliği; mesleki doyumun olmaması, çeşitli nedenlerle profesyonellikten uzaklaşmak, kişisel tükenmişliğin iş yaşamına yansması ve kendini başarısız hissetmek olarak tanımladıkları görülmüştür. Bu durum, mesleki tükenmeye ve motivasyonun düşmesine neden olabilecek olumsuz işyeri koşullarının, çevresel faktörleri karşısında problem çözme becerilerini etkili bir şekilde kullanabildiklerini düşündürmektedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların çoğu, lisans düzeyinde aldığı sosyal kısmen ya da tamamen aktarabildiğini düşünmektedir. Katılımcıların teorik bilgiyi uygulamaya aktarmalarını olumsuz yönde etkilediğini düşündüğü konular ise genellikle şunlardır: çalışılan hizmet alanının yeni ve uygulamaya kapalı olması, lisans eğitiminde verilen teorik bilgilerin uygulama alanında ihtiyaç duyulan bilgi-beceri-değer donanımını yeterince karşılamaması, eğitimde yabancı kaynakların kullanılması nedeniyle mevcut teorik bilgilerin Türkiye'deki uygulamalarla örtüşmemesi, teorik eğitim sürecinde iş hayatındaki sınırlılıkların ya da sınırlamaların göz ardı edilmesi, sosyal sorunlar hızla artarken çözümünü için üretilen politikaların veya alan bilgisinin arkadan gelmesi, yasal düzenlemelerin getirdiği mesleki çalışmaları kısıtlaması, personel yetersizliği ve iş yükünün fazla olması nedeniyle mesleki donanımın yeterince kullanılamaması, meslek elemanlarının uygun pozisyonlarda istihdam edilmemeleri, yöneticilerin mesleki uygulamalara müdahale etmeleri, uygun çalışma koşullarının ve ortamının mevcut olmaması, çalıştığı hizmet alanında istek dışında çalışması. Bunların yanı sıra; sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun iş yaşamıyla ilgili olarak, işyeri fiziki koşullarının ve iş yükünün sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu; çalışma motivasyonunun ve mesleki tükenmişliğin etkisi olmadığını düşündükleri görülmüştür. Genel olarak bakıldığında; sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamıyla ilgili sorun çözme becerilerinin, yoğun olarak, kişisel değil dış kaynaklı yani çevresel faktörlerden etkilendiğini düşündüklerini söyleyebiliriz.

Sonraki başlık altında, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puanlara ilişkin sonuçlara değinilmiştir.

4.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Envanterinden Aldıkları Puanlara İlişkin Sonuçlar

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcıya, Sosyal Sorun Çözme Modelinin iki ana unsuru olan “sorun yönelim” ve “sorun çözme” dizgesini değerlendirmek

için düzenlenen kendi kendini bildirim tarzında bir değerlendirme aracı olan Sosyal Sorun Çözme Envanteri uygulanmıştır.

Araştırma grubunu oluşturan 87 katılımcının Sorun Yönelimi Ölçeğinin tamamından aldığı minimum puanın 35, maksimum puanın 103 ve tüm katılımcıların ölçekten aldıkları puan ortalamasının 79,80 olduğu tespit edilmiştir. Sorun Yönelimi Ölçeğinin alt ölçekleri olan Biliş (22,59), Duyuş (28,29) ve Davranış (28,93) Ölçeklerinden alınan puan ortalamalarının kendi içerisinde de dengeli bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının günlük hayatta sorunla karşılaştıklarında sorunun çözümünü kolaylaştıran, olumlu sorun yönelimine sahip olduklarını yani uygun ya da işlevsel bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tepkiyi verebildiklerini göstermektedir.

Sorun Çözme Becerileri Ölçeğinin tamamından alınan minimum puanın 80, maksimum puanın 156 ve tüm katılımcıların ölçekten aldıkları puan ortalamasının 109,59 olduğu tespit edilmiştir. Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldığı toplam puanlara bakıldığında ise; minimum puanın 156, maksimum puanın 253 ve tüm katılımcıların puan ortalamasının 189,39 olduğu tespit edilmiştir. Sorun Çözme Becerileri Ölçeğinin alt ölçekleri olan Sorun Tanımlaması ve Formülasyonu (22,18), Seçenek Çözümlerin Oluşturulması (27,07), Karar Verme (32,83) ve Çözümü Gerçekleştirme ve Doğrulama (27,51) Ölçeklerinden alınan puan ortalamalarının kendi içerisinde de dengeli bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının mantıklı sorun çözme tarzına sahip olduklarını ve günlük hayatta karşılaştıkları sorunların çözümünde uygun sorun çözme stratejilerini ve tekniklerini kullanma becerisine sahip olduklarını göstermektedir.

Envanter sonuçları göz önünde bulundurulduğunda; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları puan ortalamalarına göre sorun yönelim konusundaki başarısının %66,5; sorun çözme becerileri konusundaki başarısının %68,49 ve genel olarak sosyal sorun çözme becerilerindeki başarısının %67,64 olduğu tespit edilmiştir. Envanterin katılımcıların sosyal sorun çözme becerileriyle ilgili kendi düşüncelerini yansıttığı da göz önünde

bulundurulduğunda, katılımcıların sosyal sorun çözme becerilerinin %50'nin üzerinde olduğu ya da sosyal sorun çözme anlamında kendilerini yeteri kadar becerikli hissettikleri söylenebilir.

Diğer yandan, daha yüksek bir başarı düzeyi olmamasını konuyla ilgili olarak araştırmada elde edilen diğer bulgular da göz önünde bulundurarak açıklayabiliriz. Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcı sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının 23-33 yaş aralığında yani “genç yetişkinlik” döneminde olduğu, sosyal hizmet alanında çalışma sürelerinin 1-5 yıl arasında değiştiği, henüz meslek hayatlarının başında oldukları, dolayısıyla mesleki deneyimlerinin çok fazla olmadığı görülecektir. Mesleki deneyimlerinin az olmasının yanı sıra, katılımcıların çoğunun gerek özel hayatlarında gerekse sosyal hayatlarında çok fazla problemle karşılaşmamış oldukları tespit edilmiş olup, bu durum kendilerini problem çözme konusunda deneyimsiz hissetmelerine yol açmış olabileceğinden, sosyal sorun çözme envanterini doldururken de bundan etkilenmiş olabilirler. Bunun yanı sıra, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları mesleki eğitim sürecinde aldıkları teorik ve uygulamaya yönelik bilgi beceri ve değer temelini, sosyal hizmet alanına aktarmalarının önünde yasal düzenlemelerin getirdiği kısıtlamalar, işyeri koşulları gibi dış kaynaklı bazı engeller olduğunu ifade etmiş olup, bu nedenle problem çözme becerilerini kullanamadıklarını düşündükleri için envanterden aldıkları puanlar olması gerekenden düşük çıkmış olabilir.

Sonraki başlık altında, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Envanterinden aldıkları puanlardan yola çıkarak analizi yapılan, sosyal sorun çözme becerilerini etkileyen faktörlere ilişkin sonuçlara değinilmiştir.

4.1.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Becerilerini Etkileyen Faktörlere İlişkin Sonuçlar

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik özelliklerin, sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkilerine ilişkin elde edilen sonuçlar şunlardır:

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları cinsiyet ve genel sağlık durumu değişkenlerinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları kolaylaştırıcı olduğu için uygun görülen kişilik özellikleri (sorumluluk sahibi), sosyal hizmet uzmanlarında olması mesleki çalışmaları zorlaştırıcı olduğu için uygun görülmeyen kişilik özellikleri (çatışmacı, fevri, dirençsiz), en uzun süre yaşanan yerleşim yeri, medeni durum, yaş ve aylık gelir miktarları gibi sosyo-demografik özelliklerin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Kolaylaştırıcı kişilik özelliklerinin problem çözme becerilerine olumlu yönde etkisi olurken, zorlaştırıcı kişilik özelliklerinin problem çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Kişilik kuramları göz önünde bulundurulduğunda; kişisel bir özellik olarak görünen insanın kişilik özelliklerinin aslında çevresel faktörlerden etkilenen sosyo-demografik özelliklerden olduğunu görmekteyiz.

Sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelir miktarı arttıkça, sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları beceri puanlarının da yani sosyal sorun çözme becerilerinin de arttığı tespit edilmiştir. Aylık gelirin artmasının motivasyonu yükselttiği ve motivasyonu yüksek olan sosyal hizmet uzmanlarının da çalışma hayatında ve dolayısıyla problem çözmede kendisini daha iyi hissettiği düşünülebilir. Aylık gelir miktarı, insanların bir üyesi olduğu toplum içerisinde farklı politikalarla ilişkili olarak belirlenen ve kendisinden çok dış çevreden kaynaklı yani çevresel bir faktördür.

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça, sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Yaşın artması, yaşam ve sosyal hizmet mesleğine dair deneyimlerin de artması, bunun paralelinde de problem çözme konusundaki deneyimlerinde de artış olması anlamına gelmektedir. Yaş, aslında insanın gelişimini etkileyen çevresel bir faktör olarak kabul edilebilir.

Boşanmış ya da şehir merkezinde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme puanlarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu durum, boşanmış ya da şehir merkezinde yaşayanların pek çok problemle karşılaşmaları ve bu nedenle daha fazla problem çözme deneyimine sahip olmalarından ötürü problem çözme konusunda kendilerini daha becerikli hissetmelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Bu bölümde elde edilen bulgulara genel olarak baktığımızda, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik özellikler açısından sorun çözme becerileri üzerinde kişisel faktörlerden çok çevresel faktörlerin etkili olduğunu görmekteyiz. Bununla birlikte, sorun çözme konusunda deneyim sahibi olmanın sosyal sorun çözme becerilerini olumlu yönde etkilediği ve sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme konusunda kendilerini daha becerikli hissetmelerini sağladığı sonucuna varılabilir. Araştırmanın bulguları, sosyo-demografik özelliklerin, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini etkilediği yönündeki amaç cümlesini destekler niteliktedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşamlarına ilişkin özelliklerinin, sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkilerine ilişkin elde edilen sonuçlar şunlardır:

Sosyal hizmet uzmanlarının yetiştiği aile ortamının ve arkadaş ilişkilerinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan, yetiştikleri aile yapısının, yetiştikleri ailedeki ilişki yapısının duygusal ve eşle ilişkilerinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tek ebeveynli ve parçalanmış aile yapısında yetişen ya da engelleyici aile ilişki yapısına sahip olan, eşleriyle ya da duygusal ilişkilerindeki ilişki düzeyine

bakıldığında, daha kötü ilişki düzeyine sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının envanter puanlarının, diğerlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, aile ilişkilerinde daha fazla problemle karşılaşmaları ya da pek çok hakkı elde edebilmek için mücadele etmek ve çatışmaya girerek mevcut problemi çözmek durumunda kalmaları sonucunda problem çözme deneyimi kazandıkları için kendilerini problem çözme konusunda daha yeterli hissetmelerıyla ilgili olabilir. Dolayısıyla, çevresel faktörlerden olan ailenin, eşle ilişkiler ile duygusal ilişkilerin sosyal sorun çözme becerileri üzerinde etkisi olduğunu söyleyebiliriz.

Sosyal hizmet uzmanlarının eşleriyle ya da duygusal ilişkilerindeki ilişki düzeyine bakıldığında, daha kötü ilişki düzeyine sahip olanların sosyal sorun çözme envanter puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun, kötü ilişkilerin daha fazla çatışmayı barındırması nedeniyle daha fazla problem çözme deneyimi kazandırmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Bu bölümde elde edilen bulgulara genel olarak baktığımızda, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşama ilişkin özelliklerinin yaşamsal deneyimlerini etkilemesi nedeniyle sosyal sorun çözme becerileri üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal yaşamlarına ilişkin özellikler açısından sorun çözme becerileri üzerinde aile, sosyal çevreyle olan ilişkiler gibi çevresel faktörlerin etkili olduğu görülmektedir. Araştırmanın bulguları, sosyal yaşama ilişkin özelliklerin, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerilerini etkilediği yönündeki amaç cümlesini destekler niteliktedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eğitim süreçlerinin, sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkilerine ilişkin elde edilen sonuçlar şunlardır:

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğini isteyerek ve araştırarak seçme durumunun, eğitim sürecindeki başarı düzeyinin ve sosyal hizmet mesleğinin bilgi-beceri-değer temelini kazanım düzeyinin sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Mesleki yeterlilik düzeyinin ise sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Her ne kadar anlamlı bir ilişki bulunmamış olsa da; katılımcıların sosyal sorun çözme envanterinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında, eğitim sürecindeki başarı düzeyini “çok başarılı” olarak belirten katılımcıların envanter puanlarının, diğerlerine göre daha yüksek olduğu, yani gerekli mesleki teorik ve uygulama bilgisine sahip olunmasının problem çözme becerilerini olumlu yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet eğitimi sonrasındaki mesleki yeterlilik mesleki yeterlilik düzeyi arttıkça, sosyal sorun çözme envanterinden aldığı puan da artmaktadır. Mesleki yeterliliğin lisans eğitiminde kazanılan bilgi-beceri-değer donanımı kadar uygulamaya yönelik deneyimden de kaynaklandığı düşünülürse, problem çözme becerilerinde hem ihtiyaç duyulan teorik donanımın kazanılmasının hem de yeterli uygulama becerisine sahip olmanın önemli olduğu söylenebilir. Bu iki faktör bir arada olduğunda ise sosyal sorun çözme becerilerinin etkili bir şekilde kullanılabilme becerisi artacaktır. Bununla birlikte, sosyal hizmet uzmanları mesleklerini icra etmek için yeterli donanıma sahip olsalar da, hizmet verdikleri sistem içerisinde donanımlarını kullanmaları için tek faktör kendileri değildir; çalıştıkları kurumun çıkarları, hizmet alanıyla ilgili mevzuat ya da mevcut politikalar nedeniyle, mesleki değerler ile kurumun çıkarları arasında kalabilir ya da parçası oldukları sistemin kendisi bu becerilerini kullanmalarını engelliyor olabilir.

Bu bölümde elde ettiğimiz bulgulara genel olarak baktığımızda, mesleki eğitim süreciyle ilgili olarak; sosyal hizmet mesleğini isteyerek ve araştırarak seçme durumu, eğitim sürecindeki başarı düzeyi ve sosyal hizmet mesleğinin bilgi-beceri-değer temelini kazanım düzeyi ve mesleki yeterlilik düzeyi değişkenlerinin sosyal sorun çözme becerilerini etkilediği yönündeki araştırma amaç cümlesinin sadece mesleki yeterlilik düzeyi için istatistiksel olarak anlamlı bulunduğu görülmektedir. Mesleki eğitim sürecinin, sosyal sorun çözme becerisi üzerinde sosyo-demografik ya da sosyal yaşam özellikleri kadar etkili olmadığı anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarına ilişkin özelliklerinin, sosyal sorun çözme becerileri üzerindeki etkilerine ilişkin elde edilen sonuçlar şunlardır:

Sosyal hizmet uzmanlarının bugüne kadar ve mevcut durumda çalıştıkları kurum/kuruluş, çalıştıkları hizmet alanı, mesleği devam ettirme motivasyon durumu, mesleki tükenmişlik düzeyi, eğitim sürecinde aldıkları teorik bilgiyi iş yaşamına aktarabilme durumu ve işyerindeki stres düzeyi değişkenlerinin sosyal sorun çözme becerilerini etkilemediği görülmüştür.

Diğer yandan, sosyal hizmet mesleğindeki toplam hizmet süresinin sosyal sorun çözme becerilerini etkilediği tespit edilmiştir. Doğru yöndeki bu ilişkide, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet süresi arttıkça sosyal sorun çözme beceri puanı da artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının meslek hayatlarındaki hizmet süresinin artması, mesleki deneyimlerinin de artması anlamına gelmektedir. Bu durumda, problem çözme becerilerinin deneyimle ilişkili olduğunu, deneyim arttıkça problem çözme becerisinin de arttığını söyleyebiliriz. Hizmet süresi bir süreç olup, bu süreç yoğun olarak iş yaşamındaki iş yeri fiziki koşulları, iş yükü, personel yetersizliği gibi çevresel faktörlerden etkilenmektedir.

Bu bölümde elde ettiğimiz bulgulara genel olarak baktığımızda, bugüne kadar ve mevcut durumda çalışılan kurum/kuruluş, çalışılan hizmet alanı, mesleği devam ettirme motivasyon durumu, mesleki tükenmişlik düzeyi, eğitim sürecinde aldıkları teorik bilgiyi iş yaşamına aktarabilme durumu, işyerindeki stres düzeyi ve toplam hizmet süresi değişkenlerinin sosyal sorun çözme becerilerini etkilediği yönündeki araştırma amaç cümlesinin sadece toplam hizmet süresi için istatistiksel olarak anlamlı bulunduğu görülmektedir. Çevresel faktörlerden büyük ölçüde etkilenen mesleki hizmet süresi, arttıkça problem çözme becerilerinin de arttığına ilişkin bulgu, problem çözme becerilerinin deneyimle doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

Araştırmanın bulguları doğrultusunda, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik, sosyal yaşam, mesleki eğitim süreci ve iş yaşamı özellikleri açısından sorun çözme becerileri üzerinde kişisel faktörlerden çok çevresel faktörlerin etkili olduğu belirlenmiştir. Bu durum, Ekolojik Sistem

Yaklaşımının “çevresi içinde birey” kavramının sosyal hizmet uzmanları için de geçerli olduğunu, sosyal hizmet uzmanlarının da yaşamlarında tıpkı diğer canlı sistemler gibi ilişkide olduğu sistemlerle etkileşim içerisinde olduğu, bu sistemlerden etkilendiği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri de çevresel faktörlerden etkilenmektedir. Diğer yandan bulgular, boşanmış olma, kötü arkadaş ilişkilerine sahip olma, engelleyici, tek ebeveynli ya da parçalanmış ailede yetişmiş olma gibi olumsuz özelliklere sahip olan katılımcıların envanterden aldıkları puanların daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Olumsuz gibi algılanan özelliklerin günlük yaşamda daha çok sorunla karşılaşmaya neden olması nedeniyle, sorun çözmeye dair daha çok deneyim kazandırdığı, problem çözme konusundaki becerinin deneyimle ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu bulgu, Mayer (1998)’in sorun çözmenin meta bilişsel/üst bilişsel yönüne, ilişkin olarak bireyin sorun çözme sürecinde yaptıklarını analiz ederek, doğru ve yanlışlarını tespit etmesi sonrasında deneyimlediği ve belleğinde sakladığı bilgiyi, sonradan karşılaştığı sorunların çözümünde kullanabilme becerisine sahip olması gerektiği yönündeki literatür bilgisi ile örtüştüğü görülmektedir. Meta bilişsel ya da deneyimden elde edilen bilgi, daha önceki deneyimlerden yola çıkarak ihtiyaç duyulan çeşitli becerilerin ne zaman kullanılacağını, nasıl koordine edileceğini ve nasıl denetleneceğini sağlamaktadır (Eskin, 2004, s. 35).

Sonraki bölümde, araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda önerilere yer verilmiştir.

4.2. ÖNERİLER

Bu bölümde öneriler, sosyal hizmet mesleği çerçevesinde ele alınacak, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme becerilerine yönelik olarak geliştirilecek politika, plan ve uygulamalarla ilgili olarak bakış açısı oluşturulmaya çalışılacaktır.

Yardım perspektifinin temellerinde, insanların eksiklikleri ve bu nedenle profesyonel yardıma ihtiyaç duymaları yatmaktadır. Sosyal hizmet gibi yardım

veren meslekler, insanların problemleri olduğu için yardıma ihtiyacı olduklarına inanmaktadır. Problemlerin varlığı, mesleki açıdan yardım veren kişinin de varlık nedenini oluşturmaktadır.

Bu anlamda, sosyal hizmet meslek elemanı olan sosyal hizmet uzmanlarının, aldıkları sosyal hizmet eğitimi doğrultusunda, özellikle de mesleğin çıkış noktasını oluşturan “problem ya da sorunların çözümü” konusunda gereken yeterli mesleki bilgi, değer ve beceri donanımına sahip olmaları ve kendilerini bu anlamda geliştirmeleri beklenmektedir. Nitekim sosyal hizmet uzmanları, toplumda var olan sosyal sorunları çözmek ya da olası sosyal sorunları henüz ortaya çıkmadan önlemek amacıyla yaptıkları mesleki uygulamalar yoluyla toplumda, sosyal refahın sağlanmasına yönelik çalışmalar yapmaktadır. Bununla birlikte, sosyal hizmet uzmanları, yaşadıkları toplum içerisinde üyesi oldukları ya da iletişim içerisinde bulundukları sistemlerden etkilenmektedirler. Bu etkilenmenin, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına da yansarak çalışmaların etkinliğini etkileyebildiği göz önünde bulundurulduğunda; sosyal hizmet uzmanlarının, sorun çözme becerilerini etkileyen faktörlerin incelenerek eğitim, mesleki gelişim, çalışma yaşamı gibi alanlarda desteklenmesine yönelik olarak gerekli plan, uygulama ve politikaların geliştirilmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bu gereklilikten yola çıkarak yapılan bu araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının yalnızca %19,54’nün yüksek lisans ve % 4,6’sının doktora programından mezun olduğu belirlenmiştir. Yüksek Lisans mezunlarının yarısından fazlası ile doktora programından mezun olanların tamamının Sosyal Hizmet alanında uzmanlaştıkları görülmüştür. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun lisans eğitimi sonrasında mesleki eğitim hayatlarına devam etmediklerini göstermektedir. Mesleki eğitimin sürekliliğinin sağlanmasının meslek elemanının gelişimi için önemli olduğu göz önünde bulundurulduğunda; sosyal hizmet uzmanlarının lisansüstü programlara devam etmelerini sağlamaya yönelik olarak bilgilendirme çalışmaları yapılması önemlidir. Alanda hizmet veren pek çok sosyal hizmet uzmanı, bilimsel yayınları, sempozyumları vb. takip etmekle birlikte ciddi bir zaman ve emek

gerektiren lisansüstü eğitim programlarını, iş yaşamlarında görünür bir fark yaratmaması nedeniyle tercih etmemektedir. 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 36. ve 43. maddelerinde bu konuya yer verilmiş olup, yüksek lisans mezunlarına normalde 1 yıl çalışmanın karşılığında atlanabilecek olan “1 kademe” ilerleme sağlanmakla birlikte bunun maaşa etki eden gösterge farkının çok az olması nedeniyle neredeyse hiçbir maddi katkısı yoktur. Özendirici olması açısından kamu ya da özel olmak üzere farklı kurum kuruluşlarda hizmet veren lisansüstü eğitim programlarını tamamlayan sosyal hizmet uzmanlarının gerekli unvana sahip olmasının yanı sıra mesleki anlamda uzmanlaştıkları göz önünde bulundurulduğunda maaşlarında da uygun artışın kadro derecelerine bakılmaksızın eşit bir şekilde sağlanmasına yönelik olarak mevzuat çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte, yoğun çalışma yaşamlarında yeterli zamana sahip olamamaları sosyal hizmet uzmanlarının lisansüstü eğitim programlarına devam etmesinin önündeki bir diğer engeldir. Sosyal hizmet alanında lisansüstü eğitim veren üniversitelerin ve uzaktan katılıma fırsat tanıyan uzaktan eğitim programlarının artırılması, çalışan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim yaşamlarına devamının kolaylaştırılması, diğer yandan, alanda uzmanlığın sağlanabilmesi için lisansüstü programların sosyal hizmet alanlarına (çocuk ve gençlik, kadın, aile, yaşlılık, özürlülük, toplum vb.) ayrıştırılması, mevcut durumda 36 üniversitede lisans programı bulunan sosyal hizmet mesleği için önemli bir gerekliliktir. Bahsi geçen konuların gerçekleştirilmesi ancak, kamu ya da özel kurum/kuruluşların üniversiteler ile ortak çalışması sonucunda oluşturulacak programlar ve düzenlenecek mevzuat ile mümkün olacaktır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar, sosyal hizmet uzmanlarının ortalama aylık gelirlerinin 2.250,00 TL olduğunu, hepsinin en az açlık sınırı kadar geliri olmakla birlikte, yarısından fazlasının gelirin bu miktara oldukça yakın ve tamamına yakınının yoksulluk sınırının altında aylık gelire sahip olduğunu, yarısından fazlasının ise; gelir miktarını yetersiz bulduğunu ortaya koymuştur. Sosyal hizmet uzmanları, toplumsal refahın sağlanması için sosyal sorunlarla mücadelede mikro, mezzo ve makro boyutlarda sorunların çözümüne yönelik olarak hizmet veren meslek elemanlarıdır. Yaptıkları pek çok çalışmada

insanların hayatlarına yön veren uygulamalar yapmak durumundadırlar. Örneğin; bir çocuğun korunma altına alınmasına ya da tam tersi bir durumda çocuğun ailesine teslim edilmesine yönelik olarak sosyal inceleme raporu hazırlayarak, hakimın kararına doğrudan etkide bulunurlar. Böylesi önemli kararlar alırken ve diğer yandan sürekli olarak sorun alanlarında sorunları çözmek üzere psikolojik yükü ağır mesleki çalışmalar yaparken, bunun karşılığında aylık gelirlerinin yoksulluk sınırı altında olması kabul edilemezdir. Diğer yandan, bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının gelir miktarı arttıkça sorun çözme beceri puanlarının da arttığını, gelir miktarı düştükçe de problem çözme beceri puanlarının düştüğünü göstermiştir. Bu durumda, sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarını daha etkili bir şekilde sürdürmesi ve bunun paralelinde hizmet verimi ve kalitesinin artmasının sağlanması için gelirlerin artırılması yönünde çalışma yapılmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Bu çalışmayı, sosyal hizmet alanında çalışan sivil toplum örgütlerinin, sendikaların, derneklerin ya da meslek odasının birlikte yapması beklenmektedir ancak sadece bu tüzel kişilerin çabalarıyla sağlanabilecek bir şey değildir. Bu süreçte aynı zamanda, sosyal hizmet uzmanlarının da kendi haklarının savunulması ya da gelir durumlarının iyileştirilmesi doğrultusunda aktif olarak katılım sağlaması gerekmektedir. Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Dernek Genel Başkanı Murat Altuğgil ile 2010 yılında yapılan söyleşide Altuğgil, “Meslek Oda Kanunu” tasarısının yasalaşmasının sağlanamadığını, üyelerin alanlarda ve meslek elemanı olarak karşılaştıkları sorunların çözümünde yeterli desteği vermediğini, planlanan etkinliklere katılımın istenen düzeyde olmadığını, meslek örgütüne üye olmanın ve aidat ödemenin yetmeyeceğini, bilgi ve deneyimleri paylaşmanın, komisyonlarda görev almanın, uygulamalara destek vermenin, mesleğin onuruna yakışır bir biçimde uygulanmasını sağlamanın ve temsil etmenin, yeri geldiğinde mesleğe ve meslektaşlara sahip çıkmanın dayanışmanın gereği olduğunu belirtmiştir (20.12.2014, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/murataltuggil.htm>). Bu doğrultuda; mesleki örgütlenmenin önemine dair sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olarak düzenli bilinçlendirme çalışmalarının yapılmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

Araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının %8'inin lisans eğitiminde aldığı sosyal hizmet eğitimini çalışma hayatına aktaramadığını, %46'sının ise; kısmen aktardığını belirttiği bulgulanmıştır. Teorik bilgiyi uygulamaya kısmen aktarabildiğini belirten katılımcıların bunun nedenleri arasında yoğun olarak; çalıştığı hizmet alanının yeni ve uygulamaya kapalı olduğunu, lisans eğitiminde verilen teorik bilgilerin uygulama alanında ihtiyaç duyulan bilgi-beceri-değer donanımını yeterince karşılamadığını, eğitimde yabancı kaynakların kullanılması nedeniyle mevcut teorik bilgilerin Türkiye'deki uygulamalarla örtüşmediğini, teorik eğitim sürecinde iş hayatındaki sınırlılıkların ya da sınırlamaların göz ardı edildiğini ifade ettikleri görülmüştür. Teorik bilgiyi uygulamaya aktaramadığını belirtenlerin nedenler arasında yoğun olarak; sosyal sorunlar hızla artarken çözümü için üretilen politikaların veya alan bilgisinin arkadan geldiğini, yasal düzenlemelerin getirdiği sıkıntıların/kısıtlamaların olduğunu, personel yetersizliği ve iş yükünün fazla olması nedeniyle mesleki donanımını kullanamadığını, meslek elemanlarının uygun pozisyonlarda istihdam edilmediklerini, yöneticilerin mesleki uygulamalara müdahale ettiklerini, iş yaşamında teorik bilgileri kullanabilecek uygun çalışma koşullarının ve ortamının mevcut olmadığını, çalıştığı hizmet alanında isteği dışında çalışıyor olduğunu ifade ettikleri görülmüştür.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar, sosyal hizmet uzmanlarının %54 oranıyla yarısından fazlasının sosyal hizmet lisans eğitiminde aldıkları teorik bilgiyi, çeşitli nedenlerle mesleki uygulamalara aktarmakta sorun yaşadığını ortaya koymaktadır. Mesleki çalışmaların etkinliği açısından değerlendirildiğinde, bu oldukça ciddi bir orandır. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının teorik bilgi birikimlerini sosyal hizmet alanındaki uygulamalara aktarmalarının önündeki yukarıda bahsi geçen engellerin kaldırılmasına yönelik olarak çalışmaların yapılması gereklidir. Sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerine bakıldığında engeller genel olarak üç başlık altında toplanmaktadır: eğitim, mevzuat, işyeri koşulları. Türkiye'de bu konularda çalışmalar yapan kurum/kuruluşların, bu kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyal hizmet bölümlerinin bulunduğu üniversitelerin birlikte yapacakları çalıştaylarda üretilecek çözümler ya da yapılacak mevzuat çalışmaları bu konuda etkili

olabilir. Sosyal hizmet bölümlerinde görev yapan akademisyenler yurt dışından alınan uygulamaların Türkiye'ye aktarımında uyarılama çalışmalarında aktif rol almalıdırlar, alana ilişkin mevzuat çalışmalarında ya da politika üretim süreçlerinde alanda aktif olarak görev yapan sosyal hizmet uzmanları ile bu alanda uzmanlaşmış olan akademisyenlere mutlaka yer verilmelidir. Uygulama dersleri, sosyal hizmet bölümleri tarafından lisans eğitimi sürecinde tüm öğrencilerin, bütün sosyal hizmet alanlarında etkili bir süpervizyon sürecinden geçmesinin sağlanacağı şekilde planlanmalıdır. Hızla artan sosyal sorunlar karşısında mevzuat ve politikaların yetersiz kaldığı durumlarda, alanda görev yapan meslek elemanlarının çözümsüz bırakılmaması ve kaliteli hizmet sunumu için her kurum/kuruluşun sosyal hizmet bölümlerinde görev yapan akademisyenlerden ya da alanında uzman meslek elemanlarından olmak üzere, sürekli ve belirli bir süpervizörünün olması, böylece süpervizyon sürecinden yararlandırılması sağlanmalıdır. Süpervizörlerin, gerekli durumlarda kurum/kuruluşun mesleki çalışmaların kalite ve etkinliğini olumsuz yönde etkileyen işleyişin düzeltilmesine yönelik olarak öneriler sunabileceği bir mevzuat geliştirilmelidir. Hizmet kalitesi ve etkinliği için, meslek elemanları uygun görevlerde ve sayılarda istihdam edilmeli, idarecilerin mesleki çalışmaların gereği gibi uygulanmasının önünde engel oluşturan fiziksel koşullar, iş yükü, personel yetersizliği gibi konularda çözüm üreten konumunda olması sağlanmalıdır.

Envanter sonuçları göz önünde bulundurulduğunda; araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının envanterden aldıkları puan ortalamalarına göre sorun yönelim konusundaki başarısının %66,5; sorun çözme becerileri konusundaki başarısının %68,49 ve genel olarak sosyal sorun çözme becerilerindeki başarısının %67,64 olduğu tespit edilmiştir. Envanterin katılımcıların sosyal sorun çözme becerileriyle ilgili kendi düşüncelerini yansıttığı da göz önünde bulundurulduğunda, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme becerilerinin %50'nin üzerinde olduğu ya da sosyal sorun çözme anlamında kendilerini bu oranda becerikli hissettikleri söylenebilir. Diğer yandan, daha yüksek bir başarı düzeyi ya da yeterlilik hissi olmamasını konuyla ilgili olarak araştırmada elde edilen diğer bulgular da göz önünde bulundurarak

açıklayabiliriz. Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcı sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının 23-33 yaş aralığında yani “genç yetişkinlik” döneminde olduğu, sosyal hizmet alanında çalışma sürelerinin 1-5 yıl arasında değiştiği, henüz meslek hayatlarının başında oldukları, dolayısıyla mesleki deneyimlerinin çok fazla olmadığı görülecektir. Mesleki deneyimlerinin az olmasının yanı sıra, katılımcıların çoğunun gerek özel hayatlarında gerekse sosyal hayatlarında çok fazla problemle karşılaşmamış oldukları tespit edilmiş olup, bu durum kendilerini problem çözme konusunda deneyimsiz hissetmelerine yol açmış olabileceğinden, sosyal sorun çözme envanterini doldururken de bundan etkilenmiş olabilirler.

Bunun yanı sıra, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları mesleki eğitim sürecinde aldıkları teorik ve uygulamaya yönelik bilgi beceri ve değer temelini, sosyal hizmet alanına aktarmalarının önünde dış kaynaklı bazı engeller olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlardan en çok dikkat çekenler; hizmet alanıyla ilgili hizmetin etkinliğini arttıracak düşüncesiyle geliştirilen yasal düzenlemelerin yetersiz kaldığı hatta mesleki uygulamaları sınırlandırdığı; iş yeri fiziki koşullarının çalışmaya elverişli olmamasının ve iş yükünün fazla olmasının, yapılan iş karşılığında ücretin yetersiz olmasının motivasyonu düşürmenin yanı sıra problem çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediği yönündeki düşüncelerdir. Katılımcılar, bahsi geçen dış etkenlerden kaynaklı olarak problem çözme becerilerini kullanamadıklarını düşündükleri için envanterden aldıkları puanlar olması gerekenden düşük çıkmış olabilir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarında süpervizyon sürecinden yararlandırılmalarını sağlayacak bir sisteminin geliştirilmesi, çözümsüz kaldıkları durumlarda desteklenerek kendilerini geliştirmelerine imkan tanıyacaktır. Bununla birlikte, problem çözme becerilerinin önündeki olası iç veya dış kaynaklı engellerin tespit edilip, ortadan kaldırarak hizmet kalitesinin yükseltilmesi mümkün olacaktır. Kaldı ki sosyal hizmet uzmanlarını, Türkiye’de geliştirilmesi gereken ve hala gereken önemin verilmediği; yasal, idari ve fiziksel anlamda sorunlarla dolu sosyal hizmet modellerinde yalnız başlarına bırakmak uygun değildir. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının kendi kişisel

özelliklerinin farkına vararak geliştirilmesi gereken yönlerini geliştirmeye çalışmaları gerekmektedir. Bu anlamda da, daha önce bahsedilen her işyerinde meslek elemanlarının sürekli olarak yararlanabilecekleri süpervizyon sürecinin yanı sıra meslek elemanlarının da bireysel olarak yararlanabilecekleri psikolojik destek sisteminin geliştirilmesinin sağlanması gerekmektedir. Bulgular, mesleki yeterlilik düzeyinin düşük olmasının problem çözme beceri puanını düşürdüğünü göstermektedir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet içi eğitimlerle ve düzenli süpervizyon süreci ile desteklenmesi gerekliliğini güçlendirmektedir.

Toplam hizmet süresi arttıkça sorun çözme becerisinin de artması, olumsuz aile yapısına ya da olumsuz aile ilişkilerinden olan engelleyici ilişki yapısına sahip olanların sosyal sorun çözme envanter puanlarının daha yüksek olması gibi araştırma bulguları, problem çözme becerisinin problem çözme konusundaki deneyimle ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Problem çözme becerilerinin etkili kullanımında deneyim sahibi olmanın önemli bir kolaylaştırıcı faktör olduğu göz önünde bulundurulduğunda, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına başlamadan önceki eğitim yaşamları sürecinde farklı sosyal hizmet alanlarında ve farklı kurum/kuruluşlarda belirli sürelerle etkin bir uygulama yapmalarının sağlamaları, bu uygulama/staj sürecinin daha verimli ve etkin olmasının sağlanması için çalıştıkları kurum/kuruluşlar tarafından stajyer sosyal hizmet öğrencilerine stajlarının karşılığında ücret ödenmesi ve sosyal hizmet alanında hizmet veren kurum/kuruluşların düzenli olarak stajyer almasına, süpervizyon desteği sağlamasına ve süpervizörlere de ek ödeme yapılmasına, diğer yandan süpervizyon sürecinin düzenli olarak denetlenmesine yönelik olarak yasal düzenlemelerin yapılması uygun olacaktır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları, işyerinde mobbing olması, çalışanların mesleki uygulama yapacak uygun çalışma ortamlarının olmaması, uygulamaya yönelik kültürel-sosyal ve politik engellerin varlığı, mevzuattaki eksikliklerin hizmet sunumunu olumsuz yönde etkilemesi, sosyal hizmet mesleğinin yeteri kadar tanınması, çalıştığı kurumda/kuruluşta görev tanımının belli olmaması, hak ettikleri mesleki değeri görememeleri, mesleğe gereken

değerin verilmemesi, iş yükünün çok fazla olmasına karşın yapılan iş karşısında alınan ücretin yetersiz olması, genel kamu düzeni ve sisteminin getirdiği sıkıntılar, sistemin sürekli değişmesinin çözümsüzlük ve çaresizlik duygusu yaratması, yapılan çalışmalar sonucunda verdikleri emeğin takdir edilmemesi gibi nedenlerin motivasyonlarını düşürdüğünü ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra, katılımcıların yarısından fazlasının, işyeri fiziki koşullarının mesleki çalışmaları yürütmek için elverişli olmaması ve iş yükünün fazla olmasının sorun çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediğini düşündükleri tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının etkin ve verimli çalışmaları, bunun paralelinde de sosyal sorunlarla mücadelede daha etkin hizmet üretimi için, sosyal refahın sağlanmasına yönelik hizmet veren kurumların çalışan memnuniyetine önem vermelerini ve gerekli koşulları sağlamalarını gerektirmektedir. Aksi takdirde, hizmetler amacına ulaşamayacak ve harcanan enerji, maliyet vb. boşa gidecektir. Bu doğrultuda, iş yaşamıyla ilgili yasal düzenlemelerin yapılması, yasal çerçevede meslek elemanlarının rollerinin daha iyi tanımlanması, mesleki eğitimlerin ve bu eğitimlere katılımın artırılmasına ve sosyal hizmet mesleğinin tanıtılmasına yönelik çalışmalar yapılması uygun olacaktır.

Genel olarak baktığımızda, araştırmada elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları sosyo-demografik, sosyal yaşam, mesleki eğitim süreci ve iş yaşamı özellikleri açısından sorun çözme becerileri üzerinde kişisel faktörlerden çok çevresel faktörlerin etkili olduğunu göstermiştir. Diğer yandan, sahip olunan özellikler ile sosyal sorun çözme envanterinden alınan puan ilişkisine bakıldığında; olumsuz özelliklere sahip olan katılımcıların envanterden aldıkları puanların daha yüksek olduğu görülmüştür. Olumsuz gibi algılanan özelliklerin günlük yaşamda daha çok sorunla karşılaşmaya neden olması nedeniyle, sorun çözmeye dair daha çok deneyim kazandırdığı, sorun çözme konusunda deneyim sahibi olmanın ise sosyal sorun çözme becerilerini olumlu yönde etkilediği ve sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme konusunda kendilerini daha becerikli hissetmelerini sağladığı sonucuna varılmıştır. Bu durumda, problem çözme konusundaki becerinin aslında deneyimle ilişkili olduğu görülecektir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun genç yetişkinlik döneminde ve iş yaşamlarının henüz başında oldukları görülmektedir. Diğer yandan katılımcıların, gerek sosyal yaşamlarında gerekse eğitim süreçlerinde çok fazla problem yaşamayan özelliklere sahip oldukları tespit edilmiştir. Öyleyse, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun yaşam süreçlerinde çok fazla sorunla karşılaşmaması nedeniyle sorun çözme konusunda da deneyimlerinin az olduğunu söyleyebiliriz.

Bu doğrultuda, sosyal hizmet alanında aktif olarak görev alan sosyal hizmet uzmanlarının hepsinin yeterli problem çözme deneyimine sahip olmama ihtimali göz önünde bulundurularak uzmanların bu konuda desteklenmeleri gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bunun için; öncelikli olarak sosyal hizmet eğitim sürecinde öğrencilerin farklı sosyal hizmet alanlarında ve yeterli sürelerde uygulama yapmalarının ve böylece olası problemlerle önceden karşılaşmalarına fırsat verilmesinin sağlanması uygun olacaktır. Bununla birlikte iş yaşamında aktif olarak çalışan sosyal hizmet uzmanlarının da düzenli bir süpervizyon süreciyle desteklenerek, karşılaştıkları problemlerde problem çözme süreçlerine katkı sağlanması uygun bir yöntem olacaktır.

Sosyal hizmet, sosyal sorunlara yönelik olarak gerekli mesleki çalışmaların yapılması yoluyla toplumsal refahın sağlanmasına katkı sağlayan ve Anayasamızdaki Sosyal Devlet ilkesinin gereklerinin yapılması için çalışan mesleklerden biridir. Toplum, bireylerin bir araya getirdiği en küçük yapı birimi ailenin ve grupların bir araya gelmesiyle oluşan bir sistemdir. Araştırma bulgularını, toplumun yararına ilişkin olarak yorumlayacak olursak; bireyin işlevselliğinin sağlanması, toplumun işlevselliğini ve toplumsal refahı da beraberinde getirecektir. İşlevselliğin sağlanmasının önündeki en büyük engeller, bireyin günlük hayatta karşılaştığı problemler karşısında problem çözme becerilerini etkili kullanamamasından kaynaklanmaktadır. Zaten yardım mesleklerinin çıkışı, toplumdaki problemlerin varlığıdır. Araştırmanın önemli bulgularından biri, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki eğitim süreçlerinde aldıkları eğitim sonrasında mesleki yeterlilik düzeylerinin arttıkça problem çözme becerilerinin de arttığını gösteren ilişkisel bulgudur.

Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki eğitim süreçlerinde verilen teorik ve uygulamalı eğitim doğrultusunda problem çözme becerilerine ilişkin bilgiye ve beceriye sahip olmaları beklenmektedir. Öyleyse, problem çözme ya da sosyal sorun çözme becerilerinin bireylere küçük yaşlardan itibaren kazandırılabilmesi için, eğitim sisteminde buna yönelik düzenlemeler yapılması, anaokulundan itibaren bireylerin gelişimsel özellikleri de dikkate alınarak bu konuda eğitim programları geliştirilmesi ve ön önemlisi Türkiye’de Okul Sosyal Hizmetinin aktif hale getirilmesi yönünde politikalar geliştirilmesi, bu anlamda önemli bir başlangıç olabilir.

KAYNAKÇA

- Abbott, A. (1988). *Professional choices: values at work*. Washington, D.C.: NASW Press.
- Acar, B.Y. ve Acar, H. (2002). Sistem kuramı-ekolojik sistem kuramı ve sosyal hizmet: temel kavramlar ve farklılıklar. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 13 (1), 29-35.
- Acar, H. ve Duyan, G.Ç. (2003). Dünyada sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı ve gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14 (1), 1-19.
- Acar, H. (1998). *Ankara'da Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'ne bağlı sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan üniversite mezunu evli personelin evlilik doyumları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Ankara.
- Ankara Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi. *Kişilik gelişimi: AÖF ders kitabı*. Erişim: 11.04.2015, acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=163
- Anuradha, K. (2004). Empowering families with mentally ill members: a strengths perspective. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 26 (4), 383-391.
- Araoku. Erişim: 21.02.2014, <http://www.araoku.com/e/2013-memur-maaslari-ve-zamlari>
- Ashman, K.K. VE Hull, G.H. (1999). *Understanding generalist practice*. Second edition. Chicago: Nelson Hall Publishers.

Aytaç Yılmaz, İ. ve Özarslan, Z. (26.12.2011). *Stres ve stresle baş etme yolları*. Erişim: 25.02.2014, <http://www.ilknuryilmaz.com/tag/stresin-psikolojik-ve-fizyolojik-etkileri>

Barker, R. (1999). *Social work dictionary*. Washington, DC: NASW.

Bartlett, H.M. (1970). *The common base of social practice*. New York: National Association of Social Workers.

Bear, B.L. ve Federico, R. (1978). *Educating the baccalaureate social worker*. Cambridge, MA: Ballinger Publishing.

Boehm, E. ve Staples, L.H. (2002). The functions of the social worker in empowering: the voices of consumers and professionals. *Social Work*, 47 (4), 449-460.

Boyle S.W., Hull G.H., Mather J.H., Smith L.L. ve Farley, O.W. (2006). *Direct practice in social work*. Person.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bronfenbrenner, U. ve Evans, G.W. (2000). Developmental science in the 21st century: emerging questions, theoretical models, research designs and empirical findings. *Social Development*, 9, 115-125.

Cılga, İ. (2002). Geleceğe yönelik için mesleki güçlerin devingenliği. *Sosyal hizmet eğitiminde yeniden yapılanma I*. K. Karataş ve S. İl (Editörler). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No: 12, 128-137.

- Cılga, İ. (2004). *Bilim ve meslek olarak Türkiye’de sosyal hizmet*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları.
- Compton, B.R. ve Galaway, B. (1979). *Social Work Processes*. The Dorsey Press.
- Compton, B.R., Galaway B. ve Cournoyer, B.R. (2005). *Social work processes*. USA: Brooks/Cole.
- Craig, G.J. ve Dunn, W.L. (2006). *Understanding Human Development*. New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Cüceloğlu, D. (1999). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Danish S.J., D’augelli, A.R. ve Hauer, A.L. (1994). *Yardım becerileri: temel eğitim programı*. (F. Akkoyun, Çev.). Ankara: Form Ofset.
- Dewes, M. (2006). *Contemporary social work practice*.
- Dolgoff R., Loewenberg F.M. ve Harrington D. (2005). *Ethical decisions for social work practice*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Dönümcü, Ş. (2004). *Yaşamla bütünleşen bir mesleğin öyküsü: Sema Kut & sosyal hizmet nedir söyleşi*. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayını. Ankara: Ordem Matbaası.
- Duyan, V., Sayar Ö.Ö. ve Özbulut M. (2008). *Sosyal hizmeti tanımak ve anlamak: sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet alanında çalışanlar için bir rehber*. Ankara: Öncü Basımevi.

Duyan, V. ve Gelbal, S. (2008). Sosyal sorun çözme envanterinin Türkçeye uyarlama çalışması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 19 (1), 7-24.

Duyan, V. (2010). *Sosyal hizmet: temelleri, yaklaşımları, müdahale yöntemleri*. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayını. Ankara: Aydınlar Matbaası.

D' Zurilla, T.J. ve Nezu A.M. (1990). Development and preliminary evaluation of the social problem-solving inventory. *Psychological Assessment: A journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2, 156- 163.

D' Zurilla, T.J., Nezu A.M. ve Maydeu-Olivares, A. (2004). Social problem solving: theory and assessment. In E.C. Chang, T.J. D'Zurilla ve L.J. Sanna (Eds.), *Social Problem Solving: theory, research and training* (p. 37). Washington DC: American Psychological Association, 37.

E-Okul Eğitim Haber. Erişim: 21.02.2014, <http://www.eokulegitim.com/metropol-kent-nedir>

Erbay, E. ve Tuncay T. (2006). Sosyal hizmetin temel hedefi: güçlendirmeye teorikten pratiğe. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 17(1).

Eskin, M. (2014). *Sorun çözme terapisi*. Ankara: HYB Basım Yayın.

Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social Work*, 18 (1), 5-20.

Fischer, J. ve Corcoran, K. (1994). *Measures for clinical practice: a sourcebook* (vol. 2). New York: The Free Press.

Friedlander, W.A. (1966). *Introduction to social welfare (second edition)* Prentice Hall Inc. New Jersey.

- Gordon, W.E. (1965). Knowledge and value: their distinction and clarifying social work. 10 (3), 32-39, July.
- Gordon, W. E. (1965). Toward a social work frame of reference. *Journal of Education for Social Work*, 1 (2), 19-26.
- Gökçearslan, E. (2006). Sosyal hizmet kuram ve uygulamaları ders notu. Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü.
- Greenwood, E. (1975). Attributes of a profession. *Social Work*, 2 (3), 45-55.
- Gutierrez, L. (1991). Empowering women of color: a feminist model. *Feminist social work practice in clinical settings* (ss. 199-215) (Eds. M. Bricker-Jenkins, N.R. Hooyman ve N. Gottlieb). Newbury Park, CA: Sage Publications Inc.
- Hacettepe Üniversitesi. Erişim: 22.10.2015, <http://www.shy.hacettepe.edu.tr/tanitim.html>
- Haynes, S.K. (1998). Social work and social reform: an arena of struggle. *Social Work*, 43 (6), 481-600.
- Hoffman K. ve Sallee, A. (1994). *Generalist social work practice: bridges to change*. Boston: Allyn/Bacon.
- IFSW (1999). *Issues, trends and treatment perspectives*. USA: Wadsworth Company.
- IFSW (2000). *Issues, Trends and Treatment Perspectives*. USA: Wadsworth Company.

- Işıkkhan, V. (1993). Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Johnson, L.C. (1998). *Social work practice: a generalist approach*. USA: Allyn and Bacon.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karataş, K., Demiröz F. ve İçağasıoğlu Çoban A. (2002). Sosyal hizmet uzmanlarının Türkiye'deki sosyal hizmet eğitimine ilişkin değerlendirmeleri. *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma I*. K. Karataş ve S. İl (Editörler). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, Yayın No: 12, 59-79.
- Kart Gül, A. (1997). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu ile hastanelerde çalışan bir grup sosyal hizmet uzmanının aldıkları eğitim ve uygulamada karşılaştıkları sorunlar. Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Kirst-Ashman, K. ve Hull, G.H. (1999). *Understanding generalist practice*. Chicago: Nelson-Hall Publisher.
- Kirst-Ashman, K. ve Hull, G.H. (2009). *Generalist practice with organizations and communities*. Brook/Cole.
- Kongar, E. (1972). *Sosyal çalışmaya giriş*. Ankara: Şafak Matbaası.
- Kut, S. (1988). *Sosyal hizmet mesleği: nitelikleri, temel unsurları, müdahale yöntemleri*. Ankara.

- Landon, P.S. ve Feit, M. (1999). *Generalist social work practice*. Dubuque, Iowa., Eddie bowers publishing, inc.
- Lewis, M.D. (2000). The promise of dynamic systems approaches for an integrated account of human development. *Child Development*, 71, 36-43.
- Levy, C.S. (1973). The value base of social work. *Journal of Education for Social Work*, 9 (1), 34-42.
- Maydeu-Olivers, A. ve D'zurilla, T.J. (1995). A factor analysis of the social problem solving inventory using polychoric correlations. *European Journal of Psychological Assessment*, 11, 98-107.
- Mayer, R.E. (1998). Cognitive, metacognitive and motivational aspects of problem solving. *Instructional Science*, 26, 49-63.
- Miley, K.K. O'meila, M. ve Dubois, B. (1998). *Generalist social work practice: empowering approach*. Boston: Allyn Bacon.
- NASW (National Association of Social Workers) (1981). *NASW standards for the classification of social work practice*. Silver spring. MD: Author.
- Netting, E.L., Kettner, P.M. ve McMurtry, S.L. (1998). *Social work macro practice*. New York: Longman.
- Onur, B. (1995). *Çocuk ve ergen gelişimi*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Öntaş, C. Ö. Güçlendirme yaklaşımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*.

ÖSYM (Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi), (2014). Erişim: 01.12.2014, <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2014/OSYS/Tercih/2014-OSYSKONTKILAVUZU14072014.pdf>

Özdemir, U. (1999). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitimi. *Prof.Dr. Sema Kut’a armağan: yaşam boyu sosyal hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaası, 21-32.

Parsons, R.J. (1991). Empowerment: purpose and practice principle in social work. *Social Work with Groups*, 14 (2), 7-23.

Perlman, H.H. (1972). The problem solving model in social casework. *Theories of Social Casework*. Chicago: The University of Chicago Press.

Payne, M. (1997). *Modern social work theory*. Consultant Editor: Campling, MacMillan Press.

Pinkus, A. ve Minahan, A. (1973). *Social work practice: model and method*. Hasca, Ill., F. E. Peacock.

Parsons, R.J., Gutierrez, L.M. ve Cox, E.O. (1998). A model for empowerment practice. In R.J. Parsons, L.M. Gutierrez ve E.O. Cox (Eds.), *Empowerment in social work practice: a sourcebook (pp.1-23)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Pumphrey, M. (1959). *The teaching of values and ethics in social work education*. New York: Council on Social Work Education.

Reamer, F.G. (1982). *Ethical dilemmas in social service*. New York: Columbia University Press.

Reamer, F.G. (1987). Informed consent in social work. *Social Work*, 32 (5), 425-429.

Reamer, F.G. (1995). *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press.

Reamer, F.G. (1998). The evolution of social work ethics. *Social Work*, 43 (6), 488-500.

Reamer, F.G. (2006). *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press.

Resmi Gazete, (2011). Erişim: 11.11.2014, [http:// www. resmigazete. gov. tr/ eskiler /2011/06/20110608M1-1.pdf](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/06/20110608M1-1.pdf)

Robichaud, M. ve Dugas, M.J. (2005). Negative problem orientation (Part I): psychometric properties of a new measure. *Behaviour Research and Therapy*, 43, 391-401.

Saleebey, D. (1997). *The strengths perspective in social work practice*. New York: Longman.

Sağlık şıfa. Erişim: 25.02.2014, <http://www.sagliksifa.com/458-Stresin-Etkileri.html>

SHU-DER (Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi) (2004). *Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri ve sorumlulukları*. Ütopya Grafik: Ankara.

Sheafor, B.W. ve Horejsi, C.R. (2003). *Techniques and guidelines for social work practice*. (Sixth Edition) Boston: Allyn & Bacon.

Simon, B. (1994). *The empowerment tradition in american social work: a history*. New York: Columbia University Press.

Spivack, G. Platt, J.J. ve Shure, M.B. (1976). *The problem-solving approach to adjustment*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Sonmaz, S. (2002). Problem çözme becerisi ile yaratıcılık ve zeka arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sönmez, V. (1994). *Sevgi eğitimi*. Ankara.

Şahin, F. (2000). *Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal refah politikası süreçlerine katılımı*. Ankara.

Şahin, F. (2001). Sosyal hizmette güçler perspektifi ve çözüm odaklı mülakat. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*. Başbakanlık Aile ve Araştırma Kurumu Yayınları, 1 (4), 59-73.

Şahin, F. (2002). Genelci sosyal hizmetin doğuşunu hazırlayan etmenler. *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar* (Sosyal Hizmet Sempozyumu 18-19 Ekim 2002).

Şeker, A. (2010). Sosyal hizmet uzmanları derneği genel başkanı sosyal hizmet uzmanı Murat Altuğgil ile mesleki sorunlar üzerine bir söyleşi. Erişim: 20.12.2014, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/murataltuggil.htm>

- Tanğlay, N. (2009). SHÇEK'te çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki motivasyon ve iş tatmin düzeylerinin incelenmesi. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Terzi, Ş. (2003). Altıncı sınıf öğrencilerinin kişiler arası problem çözme beceri algıları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 221-232.
- Tezer, E. (1986). Evli eşler arasındaki çatışma davranışları: Algılama ve doyum. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora tezi.
- The International Federation of Social Workers (IFSW). Erişim: 23.05.2015, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Thompson, N. (2002). *People skills*. New York, N.Y. 10010: Palgrave Macmillan.
- Thompson, N. (2005). *Understanding social work*. New York, NY USA: Palgrave Publishers.
- Tomanbay, İ. (1999). *Sosyal çalışma sözlüğü: toplumbilim, ruhbilim, eğitimbilim, yöntembilim, nüfusbilim, hukuk ve ekonomi boyutlarıyla*. Ankara: Selvi Yayınları.
- Trevithick, P. (2000). *Social work skills*. Buckingham/Philadelphia: Open University Press.
- Trevithick, P. (2008). *Revisiting the knowledge base of social work: a framework for practice*. British Journal of Community Psychology, 22, 583-592.

Turan, N. (1999). *Sosyal kişisel çalışma: birey ve aile için sosyal hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaası.

Turan, N. (2009). *Sosyal kişisel çalışma: birey ve aile için sosyal hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaacılık.

TÜRK-İŞ. Erişim: 30.10.2014, <http://www.turkis.org.tr/dosya/QcdLo99Q55t4.pdf>

Üstün, A. ve Bozkurt, E. (2003). İlköğretim okulu müdürlerinin kendilerini algılayışlarına göre problem çözme becerilerini etkileyen bazı mesleki faktörler. *G.Ü. Kastamonu Eğitim Dergisi*, 11(1), 13-20.

Westen, D. (1999). *Psychology: mind, brain and culture*. 2. Basım. New York: Wiley ve Sense Inc.

Wikipedia. Erişim:21.02.2014, http://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%BCfuslar%C4%B1na_g%C3%B6re_b%C3%BCy%C3%BCk_%C5%9Fehirler_listesi

Zastrow, C. ve K. Kirst-Ashman (1990). *Understanding human behavior and the social environment*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.

Zastrow, C.H. (1999). *The practice of social work*. CA: Brooks/Cole Publishing Co.

Zastrow, C. (2004). *Introduction to social work and social welfare*. Eight Editions. USA: Thomson Brooks/Cole.

EK 1: ANKET FORMU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİMDALİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
TEZ ÇALIŞMASI ARAŞTIRMA SORULARI

Temelinde toplumda var olan sorunları çözme amacı yer alan sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının, aldıkları sosyal hizmet eğitimi doğrultusunda, mesleğin çıkış noktasını oluşturan “problem ya da sorunların çözümü” konusunda gereken yeterli mesleki bilgi, beceri ve değer donanımına sahip olmaları ve kendilerini bu anlamda geliştirmeleri beklenmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, hizmet sunumunda en çok ihtiyaç duydukları ve kullandıkları sorun çözme becerilerini ve sorun çözme becerilerini etkilediği düşünülen sosyo-demografik özelliklere, mesleki eğitim sürecine, özel ve iş yaşamına ilişkin değişkenlerin tümünü değerlendirecek olan bu araştırmanın, alandaki bilgi eksikliğini gidereceği düşünülmektedir.

Verdiğiniz cevaplar bir araştırmada olabilecek tüm gizlilik koşullarına uygun olarak kullanılacaktır. Çalışmaya katıldığınız ve sorulara içtenlikle yanıt verdiğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

FORM 1: SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1- Cinsiyetiniz

() Erkek () Kadın

2- Yaşınız

3- Medeni Durumunuz

() Bekâr () Evli () Boşanmış

4- Evli iseniz, kaç yıldır evlisiniz?.....

5- Çocuklarınız var mı? Çocuğunuz varsa kaç çocuğunuz olduğunu seçeneğın yanındaki boşluğā yazınız.

() Evet () Hayır

6- Eğitim Durumunuz

() Lisans

() Yüksek Lisans(Anabilim dalı)

() Doktora(Anabilim dalı)

7- Doğduğunuz yerleşim birimi hangisidir?

() Şehir Merkezi () Kasaba () Köy

8- Yaşadığınız İl

9- Şu anda yaşadığınız yerleşim birimi

() Şehir Merkezi () Kasaba () Köy

1

10- Yaşamınız boyunca en uzun süre yaşadığınız yerleşim birimi

() Şehir Merkezi () Kasaba () Köy

11- Ortalama aylık geliriniz ne kadardır?

12- Aylık gelirinizin sizin için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

() Evet () Hayır

13- Sosyal güvenceniz var mı?

() Evet () Hayır

14- Genel sağlık durumunuzu nasıl ifade edersiniz?

() Sağlıklı (16. soruya geçiniz)

() Zaman zaman sağlık sorunları yaşıyorum

() Sağlıksız

15- Aşağıda, sağlık sorunları genel olarak sınıflandırılmıştır. Yaşadığınız sağlık sorunu/sorunları hangi sınıfa giriyorsa işaretleyip, hastalığınızın açıklamasını yanına yazınız.

() Fiziksel sağlık sorunları.

() Psikolojik sağlık sorunları.

() Bilişsel sağlık sorunları.

16- Aşağıdaki kişilik özelliklerinden size uyanları işaretleyiniz.

() Sabırlı () Sabırsız () İçine kapanık () Dışadönük

() Yol gösterici () Neşeli () Durgun () Yardımsever () Olumlu/Pozitif

() Çevreye/ sosyal olaylara karşı duyarlı () Olumsuz/Negatif () Çatışmacı

() Çevreye/sosyal olaylara karşı duyarsız () Mücadeleci () Uzlaşmacı

() Hayalperest () Dirençsiz/ çabuk kırılan () Gerçekçi () Karamsar

- ☐ Bencil ☐ Kendinden önce başkalarını düşünebilen ☐ Hayatı seven
☐ Peşin hükümlü olmayan/Önyargısız ☐ Ayrımcı ☐ Tutarlı ☐ Güvenilir
☐ Ayrım yapmayan/Eşitlikçi ☐ Peşin hükümlü/Önyargılı ☐ Anlayışlı
☐ Duygularını kontrol edebilen ☐ Tutarsız ☐ Sorumluluk sahibi
☐ Sorumsuz Araştırmacı ☐ Sosyal/Aktif ☐ Asosyal/pasif
☐ Sakin ☐ Çok fevri davranan ☐ Duygusal ☐ Gelişime açık
☐ Duygularını kontrol etmekte güçlük çeken ☐ Yenilikçi
☐ Gelenekçi ☐ Mantıklı ☐ Sıcakkanlı
☐ Değişken ☐ Hoşgörülü ☐ Hoşgörüsüz

FORM 2: SOSYAL YAŞAMA İLİŞKİN ÖZELLİKLER

17- Hangi aile yapısı içerisinde yetiştiniz?

- ☐ Tek Ebeveynli Aile
☐ Parçalanmış Aile (Ebeveynler boşanmış/ayrılmış)
☐ Çekirdek Aile
☐ Geniş Aile

18- Yetiştirdiğiniz aile yapısı içerisindeki ilişkilerinizi göz önünde bulundurarak, aşağıdaki seçeneklerden size uygun olanlarını işaretleyiniz.

- ☐ Uyumlu ☐ Uyumsuz ☐ Problemlili ☐ Destekleyici
☐ Uzlaşmacı ☐ Çatışmacı ☐ Engelleyici

19- Yetiştirdiğiniz aile ortamının özelliklerini göz önünde bulundurarak, aşağıdaki seçeneklerden size uygun olanlarını işaretleyiniz.

- ☐ Geleneksel ☐ Modern ☐ Aile Bağları Güçlü ☐ Aile Bağları Zayıf
☐ Özgürlükçü ☐ Çatışmaların Olduğu ☐ Uyumlu ☐ Destekleyici
☐ Engelleyici ☐ Kuralcı ☐ Eşitlikçi ☐ Hoşgörülü ☐ Sevgi Odaklı
☐ Saygı Odaklı ☐ Çözüm Odaklı ☐ Mutlu ☐ Mutsuz

20- Arkadaş ilişkileriniz nasıldır? İlişkinizin neden böyle olduğu ile ilgili düşüncelerinizi işaretlediğiniz seçeneğin yanındaki noktalı yere yazınız.

- () Çok Kötü
- () Kötü
- () Orta.....
- () İyi
- () Çok iyi.....

21- Evliyseniz eşinizle olan ilişki durumunuz nasıldır? İlişkinizin neden böyle olduğu ile ilgili düşüncelerinizi işaretlediğiniz seçeneğin yanındaki noktalı yere yazınız (Evli değilseniz 24.sorudan devam ediniz).

- () Çok Kötü
- () Kötü
- () Orta.....
- () İyi
- () Çok iyi.....

22- Sizce evlilik doyumu nedir?

.....

.....

23- Evliyseniz, evlilik doyumunuza nelerin etki ettiğini düşünüyorsunuz?

.....

.....

24- Evli değilseniz, partnerinizle (flört/sevgili/sözlü/nişanlı vb.) olan ilişki durumunuz nasıldır? İlişkinizin neden böyle olduğu ile ilgili düşüncelerinizi işaretlediğiniz seçeneğin yanındaki noktalı yere yazınız.

- () Çok Kötü
- () Kötü
- () Orta.....
- () İyi
- () Çok iyi.....

25- Boş vakit değerlendirme aktiviteleriniz/hobileriniz nelerdir?

.....

.....

26- Sizce yaşam doyumu nedir?

.....

.....

27- Yaşam doyumunuza nelerin etkilediğini düşünüyorsunuz?

.....

.....

28- Aşağıda yer alan ifadeleri, sorun çözme becerilerinize etkileri açısından değerlendirerek, her ifade için “evet” ya da “hayır” seçeneklerinden kendinize uygun olanı işaretleyiniz.

Evet	Kısmen	Hayır	İfadeler
			Aile ortamımda huzursuzluk, çatışma ve problemlerin olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Problemlili bir aile ortamında yetişmiş olmam, pek çok sorunun üstesinden gelmemi gerektirdiği için, sorun çözme becerimi olumlu etkiler.

			Yaşam doyumunun olması, problem çözme becerimi olumlu etkiler.
			Herhangi bir sosyal aktivitenin içinde yer almak, sorun çözme becerimi olumlu etkiler.
			Duygusal ilişkilerimde (eş, nişanlı, sözlü, sevgili vb. ile olan ilişkiler) mutsuz olmam, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Sosyal çevremde, arkadaşlarımla olan ilişkilerimin kötü olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.

FORM 3: MESLEKİ EĞİTİM SÜRECİNE İLİŞKİN ÖZELLİKLER

29- Sosyal hizmet mesleğini kendi isteğinizle mi tercih ettiniz?

() Evet () Hayır

30- Sosyal hizmet mesleğini tercih ederken meslekle ilgili araştırma yaptınız mı?

() Evet () Hayır

31- Sosyal hizmet mesleği ile ilgili olarak lisans düzeyinde aldığınız eğitim sürecindeki başarı düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?

() Kötü () Orta () İyi () Çok İyi

32- Lisans eğitimi sürecinde kazanılması beklenen sosyal hizmet mesleğinin bilgi temelini kazanma durumunuz nedir? (1) rakamının “kazanamadım” ifadesine, (10) rakamının “kazandım” ifadesine karşılık geldiğini düşünerek, bilgi kazanımınızı 1 ile 10 arasında hangi rakamla derecelendirirsiniz?

33- Lisans eğitimi sürecinde kazanılması beklenen sosyal hizmet mesleğinin beceri temelini kazanma durumunuz nedir? (1) rakamının “kazanamadım” ifadesine, (10) rakamının “kazandım” ifadesine karşılık geldiğini düşünerek, beceri kazanımınızı 1 ile 10 arasında hangi rakamla derecelendirirsiniz?

34- Lisans eğitimi sürecinde kazanılması beklenen sosyal hizmet mesleğinin değer temelini kazanma durumunuz nedir? (1) rakamının “kazanamadım” ifadesine, (10) rakamının “kazandım” ifadesine karşılık geldiğini düşünerek, değer kazanımınızı 1 ile 10 arasında hangi rakamla derecelendirirsiniz?

35- Lisans eğitimi tamamladığınızda sosyal hizmet meslek elemanı olarak kendinizi yeterli hissediyor muydunuz? (1) rakamının “hayır” ifadesine, (10) rakamının “evet” ifadesine karşılık geldiğini düşünerek, yeterlilik düzeyinizi 1 ile 10 arasında hangi rakamla derecelendirirsiniz?

36- Aşağıda yer alan ifadeleri sorun çözme becerilerinize etkileri açısından değerlendirerek, her ifade için “evet” ya da “hayır” seçeneklerinden kendinize uygun olanı işaretleyiniz.

Evet	Kısmen	Hayır	İfadeler
			Mesleki eğitim sürecinde verilen derslerin yabancı dilde verilmesi (anadilde verilmemesi), konuyu yeterince anlayamadığımdan ve gerekli bilgi donanımına sahip olamadığımdan sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Mesleki eğitim sürecindeki uygulamalı derslerin yetersiz kalması gerekli beceri donanımına sahip olmamı engellediğinden, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.

			Mesleki eğitim sürecindeki ders müfredatının, mesleğin alandaki mevcut uygulamalarına paralel olarak oluşturulmaması, gerekli bilgi, beceri ve değer donanımına sahip olmamı engellediğinden, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Mesleki eğitim sürecindeki öğrencileri ezberciliğe iten eğitim ve ölçme-değerlendirme yöntemleri, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Mesleki eğitim sürecine, öğrencinin katılımının sağlanmaması sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Mesleki eğitim sürecinde, sosyal hizmet alanlarının tümüne dair yeterli 4 yıllık lisans eğitimi sürecinde verilmeye çalışması; bilgi, beceri ve değer temelinin yeterli düzeyde kazanılamaması nedeniyle sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.

FORM 4: İŞ YAŞAMINA İLİŞKİN ÖZELLİKLER

37- Hangi kurum/kuruluşlarda çalıştınız?

.....

38- Toplam hizmet süreniz ne kadardır?

.....

39- İş deneyimleriniz nelerdir?

.....

40- Şu an çalıştığınız kurum/kuruluş ve hizmet alanınız?

.....

41- Çalıştığınız sosyal hizmet alanında çalışma motivasyonunuz var mı? Nedenini açıklayınız.

() Evet

() Kısmen.....

() Hayır.....

42- Mesleğinizi devam ettirme motivasyonunuz var mı? Nedenini açıklayınız.

() Evet

() Kısmen.....

() Hayır.....

43- Sizce mesleki tükenmişlik nedir?

.....

.....

44- Mesleki tükenmişlik yaşıyor musunuz? (1) rakamının “hayır” ifadesine, (10) rakamının “evet” ifadesine karşılık geldiğini düşünerek, tükenmişlik düzeyinizi 1 ile 10 arasında hangi rakamla derecelendirirsiniz?

45- Lisans düzeyinde aldığınız sosyal hizmet eğitimi çalışma hayatına aktarabilme düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?

() Aktaramıyorum. Neden?

.....

() Kısmen Aktarıyorum. Neden?

.....

() Aktarıyorum.

46- İşyerinizde stres düzeyinizi (1) rakamının “stresli değilim” ifadesine, (10) rakamının “çok stresliyim” ifadesine karşılık geldiğini düşünerek derecelendiriniz

.....

47- Aşağıda yer alan ifadeleri, sorun çözme becerilerinize etkileri açısından değerlendirerek, her ifade için “evet” ya da “hayır” seçeneklerinden kendinize uygun olanı işaretleyiniz.

Evet	Kısmen	Hayır	İfadeler
			Çalışma motivasyonumun olmaması, problem çözme becerimi olumsuz etkiler.
			İş yeri fiziki koşullarının/imkanlarının çalışmaya elverişli olmaması, problem çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Çalıştığım alanla ilgili mevcut yasal düzenlemelerin eksik ya da yetersiz olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			İşyerimdeki idarecilerin, alana uzak meslek elemanlarından olmamaları nedeniyle alandaki uygulamalara, gerekli ya da uygun bakış açısıyla yaklaşamamaları, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			Mesleki tükenmişlik yaşamam, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			İşyerimde mobing olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			İşyerimde, çalışanlar arasındaki koordinasyon eksikliği, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.
			İşyerimde, iş yükümün fazla olması, sorun çözme becerimi olumsuz etkiler.

FORM 5:

Aşağıda, günlük yaşamda sorunlarla karşılaştıklarında insanların düşünebileceği, hissedebileceği ve davranabileceği bazı ifadeler yer almaktadır. Sizin ya da sevdiklerinizin mutluluğunu büyük ölçüde etkileyebilecek sağlık, aile üyeleriyle çatışma, okul ya da işteki performansınızla ilgili önemli sorunlardan söz ediyoruz. Lütfen her bir ifadeyi okuyunuz ve sizin için aşağıda belirtilen rakamlardan en doğru olduğuna inandığınız rakamı seçiniz. İfade edilen durumlarla karşılaştığınızda genellikle ne düşündüğünüzü, ne hissettiğinizi ve nasıl davrandığınızı göz önünde bulundurarak, uygun seçeneği, rakamların yanındaki kutucuğa yazınız.

0 = Benim için kesinlikle doğru değil

1 = Benim için çok az doğru

2 = Benim için orta düzeyde doğru

3 = Benim için oldukça doğru

4 = Benim için kesinlikle doğru

No	Seç	İfade
1		Bir sorunu kısa sürede ve pek fazla çaba harcamadan çözemediğimde, aptal ya da yetersiz olduğumu düşünme eğilimindeyim.
2		Çözmem gereken bir sorunum olduğunda, yaptığım şeylerden biri, sorun hakkında sahip olduğum tüm bilgileri incelemek ve neyin en uygun veya önemli olduğuna karar vermeye çalışmaktır.
3		Sorunlarımı çözmek için çaba harcamak yerine, onlar hakkında endişelenerek daha fazla zaman harcarım.
4		Çözmem gereken önemli bir sorunum olduğunda, genellikle kendimi tehdit edilmiş hisseder ve korkarım.
5		Karar verirken, genellikle farklı seçenekleri yeteri kadar dikkatli bir şekilde değerlendirmem ve karşılaştırmam.
6		Bir sorunum olduğunda, bunun bir çözümü olduğundan sıklıkla kuşku duyarım.

7		Bir sorun için en iyi çözümün ne olduğuna karar verirken, her bir seçeneğin diğer insanların morali üzerindeki olası etkisini dikkate almada genellikle başarısız olurum.
8		Bir soruna çözüm bulmaya çalıştığımda, çoğunlukla bir dizi olası çözüm üzerinde düşünür ve daha iyi bir çözüm için farklı çözümleri bütünleştirmeye çalışırım.
9		Önemli bir karar vermem gerektiğinde, genellikle kendimi sinirli hissedirim ve kendimden emin değilimdir.
10		Bir sorunu çözmek için ilk çabalarım boşa çıktığında, genellikle ısrar eder ve kolayca vazgeçmezsem, en sonunda iyi bir çözüm bulabileceğimi düşünürüm.
11		Bir sorunu çözmeye teşebbüs ettiğimde, genellikle akla gelen ilk fikre göre hareket ederim.
12		Bir sorunum olduğunda, genellikle bunun bir çözümü olduğuna inanırım.
13		Büyük, karmaşık bir sorunla karşılaştığımda, genellikle onu bir kerede çözebileceğim daha küçük sorunlara bölmek için çaba harcarım.
14		Bir soruna çözüm bulduktan sonra, ortaya çıkan sonuçla, çözüme karar verdiğimde öngördüğüm sonucu karşılaştırmak için genellikle zaman harcamam.
15		Sorunları kendim çözmeye çalışmadan önce, genellikle kendiliğinden çözülüp çözülmeyeceğini görmek için beklerim.
16		Çözmeme gereken bir sorunum olduğunda, yaptığım şeylerden biri durumu analiz etmek ve beni isteğimden alıkoyan engelleri belirlemeye çalışmaktır.
17		Bir sorunu çözmek için ilk çabalarım boşa çıktığında, çok öfkelenir ve hüsrana uğrarım.
18		Zor bir sorunla karşılaştığımda, ne kadar sıkı çalışırsam çalışayım, onu kendi kendime çözebileceğimden sıklıkla şüphe duyarım.
19		Soruna ilişkin çözümlerimi uyguladıktan sonra, sonuçlarımdan genellikle memnun olurum.
20		Bir sorunu çözmeye çalışmadan önce, genellikle sorunun çözülmesi gereken daha önemli bir başka sorundan kaynaklanıp kaynaklanmadığını belirlemeye çalışırım.
21		Yaşamımda bir sorun ortaya çıktığında, genellikle mümkün olduğu kadar onu çözmeye çalışmayı sonraya ertelerim.
22		Bir soruna çözüm bulduktan sonra, sonuçların tümünü değerlendirmek için genellikle zaman harcamam.

23		Yaşamımdaki sorunlarla uğraşmaktan kaçınmak için, genellikle yolumu değiştiririm.
24		Zor sorunlar beni altüst eder.
25		Bir sorunun en iyi çözümünün ne olduğuna karar vermeye çalışırken, her bir eylem seçeneğini gerçekleştirmenin genel sonuçlarını tahmin etmeye çalışırım.
26		Onlardan kaçınmaya çalışmak yerine, genellikle sorunlarımla doğrudan yüzleşirim.
27		Bir sorunu çözmeye çalıştığımda, sıklıkla yaratıcı olmaya ve orijinal ya da geleneksel olmayan çözümler bulmaya çalışırım.
28		Bir sorunu çözmeye teşebbüs ettiğimde, genellikle akla gelen ilk iyi fikirle yola çıkarım.
29		Bir soruna çözüm bulmaya çalıştığımda, genellikle bir dizi olası çözüm düşünür, sonra da bunların üzerinden gider, daha iyi bir çözüm oluşturmak için farklı çözümlerin bu duruma nasıl aktarılabilceğini düşünürüm.
30		Bir sorun için olası çözümler düşünmeye çalıştığımda, genellikle çok fazla seçenek üretemem.
31		Sorunlarla yüzleşmek ve onlarla uğraşmaya zorlanmak yerine genellikle kaçınmayı tercih ederim.
32		Karar verirken, genellikle her bir olası eylemin kısa vadeli sonuçlarını değil aynı zamanda uzun vadeli sonuçlarını da dikkate alırım.
33		Bir soruna çözüm bulduktan sonra, genellikle neyin doğru neyin yanlış gittiğini analiz etmeye çalışırım.
34		Bir soruna çözüm bulmaya çalıştığımda, sorunu ele almak için, genellikle mümkün olduğu ölçüde farklı seçenekler düşünmeye çalışırım.
35		Bir soruna çözüm bulduktan sonra, genellikle duygularımı inceler ve onların daha iyiye doğru ne kadar değiştiklerini değerlendiririm.
36		Bir soruna çözüm getirmeden önce, başarı şansımı artırmak için sıklıkla bulduğum çözümü uygular ya da prova ederim.
37		Zor bir sorunla karşılaştığımda, yeteri kadar sıkı çalışırsam, genellikle bu sorunu kendi kendime çözebileceğime inanırım.
38		Çözmem gereken bir sorunum olduğunda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorun hakkında mümkün olduğu kadar çok veri toplamaktır.

39		Bir sorunu çözmeye çalışmadan önce, genellikle sorunun benim ya da sevdiklerimin iyiliği için ne kadar önemli olduğunu belirlemek üzere durumu değerlendiririm.
40		Sorunları çözmeyi, genellikle bir şey yapabilmek için çok geç olana kadar ertelerim.
41		Bir sorunu çözmeye çalışmadan önce, genellikle sorunun benim ya da sevdiklerimin iyiliği için ne kadar önemli olduğunu belirlemek üzere durumu değerlendiririm.
42		Sorunlarımdan kaçmak için harcadığım zamanın, onları çözmek için harcadığım zamandan daha fazla olduğunu düşünüyorum.
43		Bir sorunu çözmeye çalıştığımda, sıklıkla kendimi açıkça düşünemeyecek kadar altüst hissederim.
44		Bir sorun için çözüm düşünmeye başlamadan önce, genellikle tam olarak neyi başarmak istediğimi açık hale getiren spesifik bir amaç oluştururum.
45		Bir sorun için en iyi çözümün ne olduğuna karar vermeye çalıştığımda, genellikle her bir çözüm seçeneğinin artı ve eksilerini değerlendirmek için zaman ayırmam.
46		Bir sorun için bulduğum çözümün sonucu tatmin edici değilse, genellikle neyin yanlış gittiğini bulmaya çalışır ve ardından yeniden denerim.
47		Zor bir sorun üzerinde çalıştığımda, öylesine altüst olurum ki, sıklıkla kendimi şaşkın ve akli karışmış hissederim.
48		Yaşamımdaki sorunları çözmek zorunda olmaktan nefret ediyorum.
49		Bir soruna çözüm bulduktan sonra, genellikle durumun daha iyiye doğru değişip değişmediğini, mümkün olduğu ölçüde dikkatli bir şekilde değerlendirmeye çalışırım.
50		Sorunları çözerken, genellikle serinkanlı, sakin ve kendine hâkim kalabilirim.
51		Bir sorunum olduğunda, genellikle onu bir sorun olarak değil de, olumlu yönde yararlanılacak bir fırsat olarak görmeye çalışırım.
52		Bir sorunu çözmeye çalıştığımda, genellikle aklıma daha başka bir fikir gelmeyinceye kadar olabildiğince çok alternatif çözümler düşünürüm.
53		Bir sorun için en iyi çözümün ne olduğuna karar vermeye çalıştığımda, genellikle her bir çözüm seçeneğinin sonuçlarını tartmaya ve birbirleriyle karşılaştırmaya çalışırım.

54		Çözmeme gereken önemli bir sorunum olduğunda, sıklıkla bunalır ve hareket edemeyecek hale gelirim.
55		Sorunlara ilişkin çözümlerim, genellikle sorun çözme amaçlarıma ulaşmada başarılıdır.
56		Zor bir sorunla karşılaştığımda, genellikle sorundan kaçınmaya ya da onu çözmek için bir başkasından yardım almaya çalışırım.
57		Bir sorun için en iyi çözümün ne olduğuna karar vermeye çalıştığımda, genellikle her bir alternatif eylemin kişisel duygularım üzerindeki etkisini değerlendiririm.
58		Çözmeme gereken bir sorunum olduğunda, yaptığım şeylerden biri çevremdeki hangi dışsal etmenlerin soruna katkı verebileceğini incelemektir.
59		Yaşamımda bir sorun ortaya çıktığında, genellikle kendimi buna neden olmakla suçlarım.
60		Karar verirken, genellikle her bir seçeneğin sonuçları hakkında çok fazla düşünmeksizin duygularımla hareket ederim.
61		Karar verirken, seçenekleri değerlendirmek ve karşılaştırmak için genellikle sistematik bir yöntem kullanırım.
62		Bir soruna çözüm bulmaya çalıştığımda, soruna mümkün olduğu kadar farklı açılardan yaklaşmaya çalışırım.
63		Bir sorunu çözmek için ilk çabalarım başarısız olunca, genellikle vazgeçmem gerektiğini ve yardım aramam gerektiğini düşünürüm.
64		Olumsuz duygulara sahip olduğumda, bu duygulara neden olabilecek sorunu bulmaya çalışmak yerine, o ruh halimi sürdürmeye eğilimim vardır.
65		Bir soruna çözüm bulmaya çalıştığımda, soruna mümkün olduğu kadar farklı açılardan yaklaşmaya çalışırım.
66		Bir sorunu anlamakta güçlük çektiğimde, genellikle onu açığa kavuşturmaya yardımcı olacak daha spesifik ve somut bilgi elde etmeye çalışırım.
67		Bir sorunum olduğunda, sorunu başarılı bir şekilde çözemem durumunda yaşayacağım zarar ve kayıp üzerinde durma eğilimim vardır.
68		Bir sorunu çözmek için ilk çabalarım boşa çıktığında, cesareti kırılmış ve depresif hissetme eğilimim vardır.

69		Uyguladığım bir çözüm, sorunumu tatmin edici bir şekilde çözemediğinde, bunun neden işe yaramadığını incelemek için zaman ayırmam.
70		İş karar vermeye geldiğinde, fazla düşünmeden hareket ettiğimi düşünüyorum.

Anketimiz bitmiştir, katılımınız için teşekkür ederim.

Sakine Çiğdem KOÇ

VARSA EKLEMEK İSTEDİKLERİNİZ:

.....

.....

EK 2: ORJİNALLİK RAPORU



**HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**

**HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA**

Tarih: 10/07/2015

Tez Başlığı / Konusu: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma

Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 242 sayfalık kısmına ilişkin, 10/07/2015 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 8'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç/dâhil
- 4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

10/07/2015

Adı Soyadı: SAKİNE ÇİĞDEM KOÇ
Öğrenci No: NO8225043
Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET
Programı: TEZLİ
Statüsü: ☒ Y.Lisans ☐ Doktora ☐ Bütünleşik Dr.

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

YRD.DOÇ.DR.FİLİZ DEMİRÖZ

EK 3: ETİK KURUL İZİN MUAFİYET FORMU

 HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TEZ ÇALIŞMASI ETİK KURUL İZİN MUAFİYETİ FORMU
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA
Tarih: 19/06/2015
Tez Başlığı / Konusu: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma
Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmam: 1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır. 2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmaması gerektirmemektedir. 3. Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir. 4. Gözlemsel ve betimsel araştırma (anket, ölçek/skala çalışmaları, dosya taramaları, veri kaynakları taraması, sistem-model geliştirme çalışmaları) niteliğinde değildir.
Hacettepe Üniversitesi Etik Kurullar ve Komisyonlarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kuruldan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.
Gereğini saygılarımla arz ederim.
19/06/2015 
Adı Soyadı: Sakine Çiğdem KOÇ Öğrenci No: N08225043 Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet Programı: Tezli Yüksek Lisans Statüsü: ☒ Y.Lisans ☐ Doktora ☐ Bütünleşik Dr.
DANIŞMAN GÖRÜŞÜ VE ONAYI Uyandır.  Yrd. Doç. Dr. Filiz DEMİRÖZ
Detaylı Bilgi: http://www.sosyalbilimler.hacettepe.edu.tr Telefon: 0-312-2976860 Faks: 0-3122992147 E-posta: sosyalbilimler@hacettepe.edu.tr