BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ
SOSYAL HİZMET BÖLÜMÜ

SOSYAL HİZMET SEMPOZYUMU 2009

"SOSYAL DIŞLANMA VE SOSYAL HİZMET"

12-14 KASIM 2009
ANKARA

Yayına Hazırlayanlar

Gonca POLAT ULUOCAK
Dr. Arzu İÇAĞASIOĞLU ÇOBAN

KONFERANS VE BİLDİRİLER

Sempozyumun düzenlenmesinde TÜBİTAK 2223 YURT İÇİ BİLİMSEL ETKİNLİKLERİ DESTEKLEME PROGRAMI çerçevesinde kısmi destek alınmıştır.

ISBN- 978-975-8571-41-3

Yayın Hakkı © 2010 HABERAL EĞİTİM VAKFI

Her hakkı mahfuzdur. Bu kitabın yayın işini gerçekleştiren Haberal Eğitim Vakfı dışında, telif hakkı yasası uyarınca, tümü yada herhangi bir bölümü, resim ve yazısı, Editörü'nün ve yayımcının yazılı musaadesi alınmadıkça tekrarlanamaz, basılamaz, çoğaltılamaz, fotokopi çıkarılamaz veya kopya anlamı taşıyacak hiçbir işlem yapılamaz. Kitaptan kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir. Kitaptaki yazılarda yer alan görüşler yazarlarına aittir.

Haberal Eğitim Vakfı
1. Cadde No:77/4
Bahçelievler / ANKARA

Başkent Üniversitesi Basın Yayın Halkla İlişkiler Bölümü

Kapak Düzenleme: Çağrı GÜMÜŞ - İnanç İLİSULU
İç Düzenleme: Rahşan SAKAOĞLU

İL SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜKLERİNDE ETKİN SOSYAL HİZMET SUNUMU

*Zeki KARATAŞ**

1. GİRİŞ

Bu bölümde sosyal hizmetin ne olduğu, hangi temeller üzerine bina edildiği, uygulama ilkelerinin neler olduğu konularına kısaca değinilecek, sonraki bölümlerde ise Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde uygulanan sosyal hizmet müdahalesinin etkin hale getirilebilmesi için gerekli olan müdahale yaklaşımlarının ve yapısal düzenlemelerin neler olması gerektiği üzerinde durulacaktır.

Sosyal hizmet, genel olarak bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların sosyal işlevselliklerinin güçlendirilmesi ve gerektiğinde yeniden yapılandırılması amacıyla yürütülen mesleki çalışmalar bütünüdür. Sosyal hizmetin mesleki etkinlik odağı, "çevresi içinde bireydir." Sosyal hizmet, birey ile sosyal çevresi arasında etkileşimler sürecinde ortaya çıkan ve onların sosyal işlevselliklerini olumsuz yönde etkileyen sorunları ve farklı yaşam durumlarını değerlendiren, ele alan ve müdahale yetkisi olan bir meslektir.

Sosyal hizmet mesleği; bireyin karar verme özgürlüğünü kendi yararına kullanması açısından bilinçlenmesine aracılık eder. Öte yandan bireyin yaşadığı çevrenin değişen sosyo-ekonomik koşullarına ve değerlerine uyum sağlayarak toplumda verimli hale gelmesi için gerekli olan değişmenin ortaya çıkmasını amaçlar. Bu açıdan sosyal hizmet, gerekli müdahaleyi yapabilecek bilgi, yöntem ve beceriyle donanmış ve bu tür müdahalelere yetkisi olan bir meslektir.

Bir bilim ve meslek olarak sosyal hizmet; korunma ihtiyacı olan çocuklar, gençler, engelli bireyler, yoksul bireyler, organik ya da ruhsal kronik hastalığı olan bireyler, bu bireylerin aileleri, travma yaşamış bireyler, suça sürüklenen çocuklar, gençler, bakıma ve korunmaya muhtaç yaşlılar, yoksul aileler vb. gibi ihtiyaç ve risk gruplarına yönelik bilimsel ve profesyonel çalışmalar yapar ve kendi kontrolleri dışında ya da kendilerinden kaynaklanan nedenlerle böyle sorunlarla karşılaşan bireyleri yaşadıkları sosyal çevrelerinde farklı mesleki yaklaşımlarla mikro, mezzo ve makro düzeylerde ele alır.

Sosyal hizmetin profesyonel amaçları vardır. Bu amaçlar; koruyucu-önleyici, destekleyici, eğitici-geliştirici-değiştirici, tedavi ve rehabilite edici amaçlardır.

* *Sosyal Hizmet Uzmanı, Rize İl Sosyal Hizmetler Müdür Yardımcısı.*

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri ise planlayıcı, bağlantı kurucu, savunucu, izleyici, harekete geçirici, hızlandırıcı, öğretici, eğitici, toplumu bilgilendirici, araştırmacı, destekleyici ve tedavi edici vb. gibi rollerdir.

Sosyal hizmette uygulama süreci; müracaatçıların psiko-sosyal durumlarının incelenmesi ve değerlendirilmesi, müracaatçının ve sosyal çevresinin değerlendirilmesi, müracaatçının sorun ve gereksinimlerine yönelik toplumsal kaynakların değerlendirilmesi, belirlenmesi ve harekete geçirilmesi gibi boyutlar içermektedir (Bulut, 2006: 3-4).

İl Sosyal Hizmet Müdürlükleri sosyal risk altında olan birey, grup, aile ve topluma yönelik sosyal hizmet müdahalesi uygulamakla yükümlü bir teşkilattır. Bulunduğu ilde sosyal hizmet müdahalesi gerektiren her durum ve olaydan birinci derecede sorumludur. Sosyal sorunların topluma yönelik tahrip edici sonuçları ortaya çıkmaya başladığında, çözüme yönelik önlem alma çalışmaları başlatılmaktadır. Sosyal sorunların çözümüne yönelik yapılan hukuksal düzenlemeler ya doğrudan, ya da dolaylı olarak sosyal hizmet uygulamasını bir zorunluluk olarak ortaya koymaktadır. Sosyal sorunların çözümünde ise uzun yıllar, yaygın bir şekilde medikal yaklaşım ya da sorun çözme yaklaşımı kullanılmıştır. Medikal yaklaşım ise sadece "patoloji" ile ilgilenmekte sorunun nedenleri ve ortaya çıkaracağı sosyal etkileri üzerinde durmamaktaydı (Arıkan, 2002: 12). Sosyal hizmet anlayışında ise, sorunun ortaya çıkmasına neden olan etkenlere müdahale ederek, koruyucu önleyici önlemleri almak daha önemli hale gelmiştir. Bu sayede sorunun birey ya da ailede oluşturacağı yıkımların tedavi edilmesi için harcanacak kaynak ve zaman israfı da önlenmiş olur. Bu nedenle sosyal hizmet literatüründe şimdilerde üzerinde önemle durulan güçler perspektifi (strenghts perspective), problem ve patolojilerden ziyade insanların güçleri ve kaynaklarının sosyal hizmette yardım sürecinin odağı olması gerektiğini vurgulamaktadır (Duyan, Sayar, Özbulut, 2008: 61).

Sosyal hizmet mesleği, uyguladığı bütüncül yaklaşım gereği sorunu, sorun sahibinden yalıtılmış olarak ele alamaz. İnceleme ve teşhis aşamalarında olduğu kadar, planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarında da sorun gibi, sorun sahibi üzerinde odaklaşmak gereklidir. Çünkü sosyal hizmetin esas görevi belli bir sorunu çözmekten çok, o sorunu ortaya çıkaran koşulları yok etmeye çalışmak ve sorun sahibine sorun çözmenin yollarını göstermektir. Böylece sorunun kendisi kadar sorunu ortaya çıkaran koşullar ve sorun sahibi de sosyal hizmetin odak noktası olmalıdır (Kongar, 2007: 67).

2. ETKİN HİZMET SUNUMU İÇİN MÜDAHALE YAKLAŞIMLARI

2.1. Aile Temelli Sosyal Hizmet Müdahalesi

Toplumun en temel birimi olan aile sistemi, toplumsal düzeni etkilemesi ve bu düzenden etkilenmesi nedeniyle sosyal hizmet müdahalesinin temel uygulama alanıdır. Ekonomik, sosyal ve kültürel alanda yaşanan değişimin ortaya çıkardığı sorunlar, olumlu ve olumsuz yansımaları ile birlikte aileyi doğrudan etkilemektedir. Toplumdaki sosyal risk altında olan bireylere, ailelere, gruplara destek olmak ve profesyonel hizmet sunmakla sorumlu sosyal hizmet disiplini de, bu sisteme etkili müdahale yollarını geliştirme çabası içindedir (Aktaş, 2004: 33).

Aile kurumu, bireyin kişiliğinin gelişmesine ve toplum yaşamının kalitesine etki etmesi bakımından önem taşımaktadır. Günümüz toplumlarında aile kurumunda ve işlevlerindeki değişimlerin neden olduğu sorunlar araştırmacıların ve profesyonellerin bu alana odaklanmalarına yol açmıştır. Bunun en temel nedeni, bir sistem olarak aile içindeki belirli ilişkiler, rol ve davranışların sistemin sürekliliğini sağlamasıdır. Aile üyeleri tarafından sergilenebilecek herhangi bir fonksiyon bozukluğu, sistemin işlevselliğini olumsuz yönde etkileyecektir. Nitekim toplumsal yaşamda, ailedeki fonksiyon kayıplarının farklı düzeylerde yansımalarıyla ilgili pek çok olay gündeme gelmekte, suçluluktan madde bağımlılığına karşılaşılan sorunlarla ilgili olarak dikkatler aile yaşamına çevrilmektedir. Bu açılardan ailelerin sağlıklı olması çok önemlidir. Aile, bu anlamıyla bir sosyal sigorta olarak düşünülmektedir (Çoban, 2009: 1).

Sosyal hizmetin odağı genellikle ailedir. Aile, etkileşime giren bağımsız bir sistemdir. Bireyin karşılaştığı problemler genellikle aile içindeki dinamiklerden etkilenir ve bunları etkiler. Aile, etkileşime giren bir sistem olduğundan aile üyelerinden birinin değişimi diğer aile üyelerini de etkilemektedir. Aileye odaklanmanın bir diğer nedeni de müdahale sürecinde çoğunlukla diğer aile üyelerinin de katılımının gerekmesidir (Duyan, Sayar, Özbulut, 2008: 86).

Türkiye'de 2006 yılında TÜİK tarafından yapılan araştırmaya göre rakamlar, yaşayan ailelerin büyük çoğunun çekirdek aile yapısına sahip olduğunu göstermektedir. Türkiye genelinde hanelerin %6'sı tek kişilik hanehalkı, %80,7'si çekirdek aile, %13'ü geniş aile, %0,3'ü diğer hanehalklarından oluşmaktadır (TÜİK, 2006: 1). Geleneksel aile tipinin oransal olarak azlığı ve yalnız yaşayanların oranının yüksekliği dikkat çekicidir (Özdemir, Vatandaş, Torlak, 2009: 14). Her şeye rağmen Türk aile yapısı geleneksel dayanışma yapısını büyük oranda korusa da, büyük şehirler ağırlıklı olmak üzere yoksulluk, göç, boşanma gibi sorunlar nedeniyle çözülmeler başlamıştır. TÜİK tarafından yapılan araştırma sonucu da bunu doğrular niteliktedir. Türkiye'de toplumun %55,5'i aile ilişkilerinin kötüye gittiğini, %12,2'si değişmediğini, %22,9'u iyiye gittiğini düşünmekte, %9,5'i ise bu konuda

fikri olmadığını ifade etmektedir (TÜİK, 2006: 17). Aile yaşamında ortaya çıkan sorunlar bireylerin aile içi ilişkilerini bozmaktadır. Bu durum, aileye rehberlik yapacak sosyal destek programlarının devreye girmesi gerekli kılmaktadır.

Sosyal Hizmet Müdürlükleri hizmet sunumunda insan kaynağı yetersizliği nedeniyle çoğu zaman sorun odaklı ya da birey odaklı çalışmaktadır. Bu durum ailedeki tüm sosyal risklere müdahale etmeyi ve süreç yönetimi anlayışı ile sorunu ele almayı engellemektedir. Örneğin sosyal yardım talebi ile başvuruda bulunan bir annenin aile yapısında; kronik ruh sağlığı sorunu olan babadan kaynaklanan aile içi şiddet söz konusu olduğunda, çok boyutlu sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır. Sadece ekonomik yoksulluğu ele alıp, diğer sorunlara duyarsız kalmanın ailenin yaşam kalitesine katkı sağlamayacağı açıktır. Yani ekonomik sorunun giderilmesi ailenin refahının sağlandığı anlamına gelmemektedir. Sosyal hizmet müdahalesi, ailedeki tüm sosyal riskler hedef alınarak planlanabilir ve aile fertlerinin bireysel sorunları, gereksinimleri dikkate alınarak uygulanabilirse arzu edilen sosyal değişim gerçekleşebilecektir.

Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerinin fazla olması ve zamanlarının çoğunu belge yönetimi, bilgi-işlem, arşiv gibi büro hizmetleri ile geçirmeleri nedeniyle aile danışmanlığı görevleri ikinci, üçüncü planda kalmaktadır. Sosyal yardım amaçlı yüzeysel sosyal inceleme çalışmasının ötesinde, ailenin bütününü ele alacak bir sosyal hizmet müdahalesi uygulanması çoğu zaman mümkün olmamaktadır. Makalenin ilerleyen kısımlarında sosyal hizmet uzmanlarının asli görevlerini hakkıyla yerine getirebilmeleri için, Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde gerçekleştirilmesi gereken yeni müdahale yaklaşımları ve yapısal düzenlemeler ayrıntısıyla ele alınmıştır.

2.2. Psiko-Sosyal Müdahale Yaklaşımı

Krize müdahale modeli sosyal hizmet alanında akut psikolojik bir kriz içerisinde olan müracaatçının endişelerini gidermek ve özel ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. Beklenmedik olaylarla karşılaşan birey veya ailenin fonksiyonelliği olumsuz bir şekilde etkilendiğinde psiko-sosyal müdahale modeli devreye girmelidir. Model, krizi tetikleyen olayın ortaya çıkışını izleyen dört-altı haftalık bir zaman dilimini kapsamalıdır. Sosyal hizmet uzmanı olağanüstü olaya maruz kalan bireye ya da aileye müdahale ederken krize müdahale yaklaşımını kullandığında aktif bir rol üstlenmektedir (Alptekin, Duyan, 2009: 96).

Aile ve bireyin kriz durumu yaşadığı acil durumlarda yardıma muhtaç bireyin sorununun daha fazla travma etkisi oluşturmadan çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Özellikle cinsel tacize uğramış suç mağduru çocuklara, şiddete uğramış kadınlara ve intihara teşebbüs etmiş bireylere müdahale edilirken zarar vermeden onarmaya çalışmak, profesyonel bir yardım anlayışını gerekli kılmaktadır. Bu

nedenle; kriz müdahalesi bazı etik ilkeler ve önemli hususlar dikkate alınarak gerçekleştirilmelidir. Etik ilkeler mesleki çalışmaları düzene sokar ve mesleki yetkinin sorumluluk bilinciyle yürütülmesine yardımcı olur (Aktaş, 2006: 69). Aktaş, sosyal hizmet uzmanının taşıması gereken etik nitelikleri özetle şöyle sıralamaktadır:

- Uzman mesleki yaşamında yüzlerce yardım çağrısı almış olsa da, her vaka kendine özgü bir özgeçmişe sahiptir. Müracaatçının mesleki yardım almak için ilk başvurusu olabilir, bu nedenle uzman daha deneyimlidir. Uzmanın her girişimi ve sözü müracaatçı için çok önemli ve etkilidir. Bu güç, son derece dikkatli ve rasyonel kullanılmalıdır.
- İlk görüşmede güven ilişkisi sağlanmalı ve müdahale için gerekli tüm bilgiler alınmalıdır ve müracaatçıya kendini koruyabileceği ya da sığınabileceği önemli kaynaklar hakkında doğru bilgiler verilmelidir.
- Meslek elemanı görüşmenin sonunda müracaatçının anlattıklarının bir özetini yaparak onun kendi durumunu daha net olarak algılamasını sağlamalıdır.
- Müracaatçı sorununu uzmanla paylaşmaktan dolayı korku duyabilir. Bu nedenle onun görüşmeden sonra hissettiklerini anlatmasına izin verilmelidir.
- Meslek elemanı etik olarak kendini de gerçekçi bir şekilde değerlendirebilmelidir. Bazen meslek elemanının, müracaatçının emniyetini sağlayamayacağıyla ilgili kendi korkuları onu kurtarıcı rolü üstlenmeye götürebilir. Ancak "kurtarıcı" olayım derken "kurban da olabilir. Ayrıca kurtarıcı olmaya çalışan meslek elemanı aşırı yönlendirici tutumuyla müracaatçısını kendisine bağımlı hale getirebilir. Bu yaklaşımıyla onun bireysel gelişimini ve güçlenmesini engellemiş olur.
- Meslek elemanı, müracaatçıya kendisiyle ilgili gerçekçi geribildirimler vermek sorumluluğundadır.
- Meslek elemanı, müracaatçının aktarılan bilgileri içselleştirmesi ve günlük yaşamına aktarmasıyla ilgili zamanlamasına saygı duymalıdır.
- Meslek elemanı, müracaatçıyla olan ilişkisinde yönlendirici yaklaşımı kullanmak yerine, "kendi kararını alma ilkesi" doğrultusunda yardımcı olmalıdır (Aktaş, 2006: 69–75).

Son yıllarda aile içi şiddeti önleme, kadın ve çocuğu şiddetten koruma amacına yönelik önemli yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu yasal düzenlemeler Sosyal Hizmet Müdürlüklerinin sorumluluğunu arttırmıştır. Emniyet Müdürlükleri, Jandarma Komutanlıkları, Cumhuriyet Savcılıkları kanalıyla şiddet vakaları Sosyal Hizmet Müdürlüklerine bildirilmekte ve acilen bir kuruluşa yerleştirilmesi talep edilmektedir. İllerde yeterli alt yapı bulunmadığından mağdur çocuk ya da kadın açısından ikinci bir travma etkisi oluşturacak bürokratik engeller devreye girmektedir. Bu nedenle Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde, kriz durumundaki müracaatçıya profesyonel sosyal hizmet müdahalesi sunulabilecek bir sistem kurulmalıdır.

2.3. Vaka Yönetim Sistemi

Sosyal hizmet müdahalesi gerektiren müracaatçıların sorunları çoğu zaman farklı hizmet alanlarını ilgilendiren boyutlarda olabilmektedir. Birden çok sorunu bünyesinde barındıran müracaatçılarla çalışırken kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon, bütünlüğü sağlama adına hayati önem taşımaktadır. Sosyal hizmetin bir rolü de; problemlerin belirlenmesinin yanı sıra müracaatçının ve ailesinin en üst düzeyde işlevsel olabilmesini kolaylaştırmak için toplum kaynaklarıyla bağlantı kurmasına yardımcı olmak ve bunların eşgüdümünü sağlanmaktır. Bu rolün yerine getirilebilmesi için toplum kaynakları, bu kaynaklara nasıl ulaşılacağı, müracaatçı ve ailesinin kaynaklarla nasıl bir araya getirileceği, kaynaklara havale etme, müracaatçı ve ailesi için savunuculuk ve yorumlayıcılık yapmak gerekmektedir (Duyan, Sayar, Özbulut, 2008: 167).

Vaka yönetimi, müracaatçının gelişme ve değişme kaydetmesi için ihtiyaç duyduğu birbirinden farklı hizmet ve profesyonel müdahalenin müracaatçı lehine düzenlenmesi, eşgüdümleşmesi, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesini içerir. Vaka yöneticisi olarak görev yapan sosyal hizmet uzmanı, müracaatçısının ihtiyacı olan hizmet modellerini tespit ederek, bir müdahale planı kapsamında gerekli kurumlara yönlendirme yapabilmelidir.

Vaka yöneticiliğine ilişkin uluslararası standartlar ise şu şekilde sıralanabilir:

Sosyal hizmet alanlarında görev alacak vaka yöneticileri "sosyal hizmet bilim dalında" en az yükseköğrenim lisans diplomasına ve vaka yönetimini yetkinlikle yerine getirmek için gerekli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır.

Vaka yöneticisi, sahip olduğu profesyonel becerisini müracaatçının yüksek yararı doğrultusunda yetkinlikle kullanma yeterliliğine sahip olmalıdır.

Vaka yöneticisi, müracaatçının vaka yönetimi uygulamasının her aşamasına mümkün olan en geniş biçimde katılımda bulunmasını garanti altına almalıdır.

Vaka yöneticisi, müracaatçının özel hayatının mahremiyetine ilişkin haklarını ve müracaatçı ile ilgili bilgilerin başkalarına yayılmamasını garanti altına almalıdır.

Vaka yöneticisi, müracaatçılara ve ailelerine doğrudan hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi ve eşgüdümleşmesini sağlamak üzere, müracaatçı düzeyinde profesyonel müdahalede bulunma yeterliliğini göstermelidir.

Vaka yöneticisi, mevcut vaka yönetimi hizmetlerini desteklemek, müracaatçılarca ihtiyaç duyulan hizmetlerin sağlanması olanaklarının genişletilmesi ve bu hizmetlere ulaşmanın kolaylaştırılması amacıyla hizmet sistemleri düzeyinde profesyonel müdahalede bulunma yeterliliğine sahip olmalıdır.

Vaka yöneticisi, kullanılabilir kaynakların mevcudiyeti, hizmetin maliyeti, vaka yönetimi etkinliklerinin gerektirdiği bütçe ve finansman konuları hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

Vaka yöneticisi, vaka yönetimi uygulamasının yer aldığı hizmet sunum sisteminin ve görev aldığı kendi vaka yönetimi hizmetlerinin uygunluk ve etkililiğinin izlenmesi ve profesyonel işlevselliğin ölçülebilirliğinin garanti altına alınması için tasarlanmış değerlendirme ve kalite geliştirme etkinliklerine katılmalıdır.

Vaka yöneticisi, müracaatçı sistemi ve hizmet sistemine müdahalede bulunma ile ilişkili vaka yönetimi görevlerinin etkili bir şekilde planlanması, gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesini güçleştirmeyecek makul sayıda vaka yüküne sahip olmalıdır.

Vaka yöneticisi, meslektaşlarına karşı nazik ve saygılı davranmalı, müracaatçı yararına meslekler arası, meslektaşlar arası ve kurumlar arası işbirliğinin tesis edilmesine çalışmalıdır (Kahramanoğlu, 2007: 1).

Vaka yönetim sistemi ile çeşitli Kuruluşlar tarafından yerine getirilen hizmetlerin müracaatçının yararına araştırılıp belirlenmesi, bu hizmetlerin müracaatçının ihtiyacı doğrultusunda koordine edilmesi, müracaatçının bu hizmetlerden nasıl yaralanacağının planlanması ve hizmetlerden yararlanmanın kolaylaştırılması hedeflenmektedir. Bu amaçla Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde "Vaka Yönetim Sistemi" kurularak, diğer kamu kurumlarının tanıması amacıyla çeşitli etkinlikler yapılmalıdır. Örneğin; sistemin tanıtımı amacıyla broşür hazırlanıp, "Vaka Bilgi Formu" örneği sağlık, eğitim, emniyet müdürlükleri ve kaymakamlıklar gibi risk grubu insanların başvuru yapabilecekleri kurumlara gönderilebilir. Vaka yönetim sisteminin amacı, hizmetsel bütünleşmenin sağlanmasıdır. Hizmetsel bütünleşme, müracaatçıların ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözümlenmesinde destek ve yardımcı olabilecek kurum ve kuruluşların hizmetlerinin müracaatçı lehine koordinasyon ve işbirliği sağlanmak suretiyle bir bütünlük içinde gerçekleştirilmesidir. Hizmetsel bütünleşmenin sağlanması, müracaatçı yönünden yararlanılması gerekli olan insani hizmetler arasında "bağlantı" tesis edilmesi suretiyle ancak gerçekleşebilir.

2.4. Halkla İlişkiler ve Kriz Yönetimi

Halkla ilişkiler, temel nitelikleri açısından düzenli ve planlı bir çalışma olarak çağımızda ortaya çıkan ve yeni sayılabilecek bir olgudur. Günümüzde modernleşmenin beraberinde taşıdığı karmaşıklık, işte uzmanlaşmanın artması gibi nedenler insanların kafasını fazlasıyla karıştırmaktadır. Hiçbir dönemde olmadığı kadar, insanlar başkalarından bilgi edinme ihtiyacı hissetmektedirler. İşte böyle bir ortamda halkla ilişkiler kurumlara çağa uygun yol ve yöntemler ile seslenmekte,

kurumları içine düşebilecekleri birtakım problemlerden haberdar etmekte ya da kurumlara karşılaşılan kriz durumlarından nasıl kurtulabileceklerine dair reçeteler sunmaktadır (Uludağ, 2001: 13).

Halkla ilişkiler, kurum ve kuruluşların yönetimlerinin izlemekte olduğu politikanın halka benimsetilmesi, halkın güven ve desteğinin sağlanması, yönetimin gerçekleştirdiği veya gerçekleştirmeyi planladığı çalışmaların sürekli ve etkin bir biçimde halka duyurulması, yönetime ve dolayısıyla kuruma karşı olumlu bir hava oluşturulması açısından önemli bir işlev görür. Bunun yanı sıra halkla ilişkiler, toplumun kurum hakkındaki düşüncelerinin ne olduğunun, hedef kitlenin kurumdan beklentilerinin, önceliklerinin ve kurumdan ne istediklerinin bilinmesi noktasında, halkla işbirliği sağlaması işlevini yerine getirmesi açısından özel öneme sahiptir (Altıntaş, 2005: 52).

Halkla ilişkilerin temel amaçlarından birisi de, kurumlar hakkında kamuoyunda olumlu bir imaj oluşturmak, kurumların değerini arttırmak, kurumlara genel bir güven, anlayış ve katkı sağlamaktır. (Uludağ, 2001: 11). Halkla ilişkiler bir kurum ile onun hedef kitleleri arasındaki iletişim yönetiminin bir parçasıdır. Bu doğrultuda kamu yönetiminde halkla ilişkiler, bir kamu kurumunun ilişki içerisine girdiği toplum kesiminin güven ve desteğini temin etmek için giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı, neticede kamuoyunda kurumun, kurumda da toplumun istediği doğrultuda değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece kurum ile çevresi arasında olabilecek en uygun ölçekte uyum ve denge sağlanmasına dönük sistemli ve sürekli çabalardır (Arklan; 2008, 74).

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun kamuoyu önünde imajının zedelenmesine neden olan en önemli unsur; bir halkla ilişkiler anlayışı dâhilinde krizi etkili yönetememesidir. Sosyal hizmet kuruluşlarında korunmaya muhtaç çocuk, özürlü ve yaşlıya yönelik gerçekleşen istismar olayı sonrasında medyaya doğru bilgi akışı sağlanamadığı için bilgi kirliliği yaşanmakta, bu durum kurum çalışanlarını ve hedef kitleyi olumsuz etkilemektedir. Çünkü sosyal hizmet kuruluşlarındaki krizi, diğer krizlerden ayıran ve önemli kılan, toplumun korumakla yükümlü olduğu 'çocukları, özürlüleri, yaşlıları' içermesidir. Toplum yardıma muhtaç bireyleri koruyamadığı için kendini savunmasız hisseder ve güven kaybı yaşar. Ayrıca sosyal hizmet kuruluşları insanlara acizlik, düşkünlük, yardıma muhtaçlık, şefkat, merhamet gibi duygusal değerleri hatırlatır. Bu yüzden toplumun en önemli kurumu olan sosyal hizmet kuruluşlarında yaşanan krizler, büyük önem arz eder.

Kriz yönetimi; kriz olarak nitelendirilen durumu ortadan kaldırmak için planlı, sistematik ve rasyonel bir şekilde uygulanan faaliyetler topluluğudur. Olması gereken kriz yönetimin tanımı; kriz esnasında oluşan hareketlilik için önlem almak, kurumsal kapasiteyi geliştirmek ve sonucu iyiye götürmektir. Olmaması gereken

kriz yönetimi; kriz esnasında telaş ve umutsuzluğa kapılmak kötü olan ortamı daha da kötüye götürmektir (Patan, 2009: 39). Sosyal hizmet kuruluşlarında ortaya çıkan istismar olaylarında paniğe kapılmadan, şeffaf bir şekilde soğukkanlılıkla kriz yönetimi anlayışı çerçevesinde olayların üzerine gidilerek hizmet verilen kitlenin ve çalışanların zarar görmesinin önüne geçilmelidir. Bu amaçla Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde "Halkla İlişkiler Birimi" kurularak danışmanlık hizmetleri, kriz yönetimi, medya ile ilişkiler, reklam gibi pek çok alanda kurumun olumlu imaj oluşturmasına katkı sağlanmalıdır.

2.5. Sosyal Hizmet Köprüsü

Ülkemizin Avrupa Birliğine uyum sürecinde; eğitim, sağlık ve sosyal hizmetlerin gönüllü kuruluşlar tarafından yerine getirilmesinin teşvik edilmesi, sivil toplum kuruluşlarını toplumsal yapılanmanın yeni aktörleri olarak ön plana çıkarmıştır. Böylece neoliberal dönemin yeni yönetim anlayışı yönetişimle birlikte sosyal devlet anlayışının insanları tembelliğe alıştırdığı ve sorumluluk almaktan uzaklaştırdığı bunun yerine insanların bu hizmetlerin sağlanışında inisiyatif almaları gerektiğinin önemi vurgulanarak, gönüllü yurttaşlar üzerinden işleyen yeni bir refah anlayışının oluşturulmaya çalışıldığı görülmektedir (Soytürk, 2008: 59).

Son yıllarda sosyal yardım alanında gönüllü olarak çalışan örgüt sayısında önemli bir artış olmasına rağmen, bu örgütlerin çoğu amatör bir anlayışla hizmet vermektedirler. Ayrıca gönüllü kuruluşların yanında, manevi duyguların etkisiyle hayırseverler de bireysel olarak sosyal yardım hizmeti sunmaktadırlar. Ancak yardım ulaştırılan insanların sosyo-ekonomik düzeyleri yeterince incelenmediğinden, yapılan yardımların gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaşıp ulaşmadığı konusunda spekülasyonlar oluşmaktadır. Çünkü Ülkemizde örgütlü gönüllü çalışma alışkanlığı henüz istenilen düzeyde değildir. Bunun nedenlerine bakıldığında, toplumda gönüllülük kavramının yeterince iyi anlaşılamadığı görülmektedir. Gönüllülüğü tanımlama noktasında, gönüllülüğün sadece hizmet temelli algılanması ne kadar eksikse, politik bir duruş olarak algılanması da bir o kadar eksik ve yetersiz olmaktadır. Gönüllülük sadece başkalarına yardımdan ibaret değildir. Aynı zamanda karar alma mekanizmalarına doğrudan katılmayı da kapsamaktadır. (Akatay, 2008: 136).

İllerde gönüllü kuruluşlar ile Sosyal Hizmetler Müdürlüğü, Sosyal Yardımlaşma Dayanışma Vakfı Başkanlığı ve yerel yönetimler aynı müracaatçı grubuna yardım yapmaktadırlar. Bu durum da kaynak israfına ve istismara neden olmaktadır. Bu nedenle; yoksulluk kriterini taşıması nedeniyle çeşitli kuruluşlardan ayni-nakdi yardım alan risk grubu bireylerin demografik, sosyo-ekonomik, sağlık bilgilerinin bulunduğu ve gönüllü kuruluşların paylaşımına açık olan sosyal yardım veritabanı il düzeyinde oluşturulmalıdır. Gönüllü kuruluşlarla işbirliği ve koordinasyon sağlanarak, toplumun kaynakları müracaatçıların yararına yönlendirilmelidir.

Ayrıca yerel yönetimlerle işbirliği içerisinde sivil toplum kuruluşlarının da katılımıyla müracaatçı kitlesinin gerçek ihtiyaçlarına yönelik sosyal market gibi yardım sistemleri de oluşturulabilir.

2828 sayılı SHÇEK Kanunu'nun 4. maddesinin, b) bendinde; "sosyal hizmetler alanında faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında koordinasyon ve işbirliği tesis edilerek güç birliği sağlanması ve mevcut kaynaklara en verimli şekilde işlerlik kazandırılması" gerektiği üzerinde durulmuştur. Bu amaçla ilde bulunan ve sosyal hizmetler alanında faaliyet gösteren gönüllü kuruluşlarla yılda bir kez bir araya gelinmekte, bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlanmaktadır. Yılda 4 kez yapılan İl Sosyal Hizmetler Kurulu toplantılarına gönüllü kuruluş temsilcileri ve hayırsever işadamları da katılmaktadırlar. Ayrıca Sosyal Hizmet Müdürlükleri ve bağlı kuruluşlarda gönüllülerin çalışma esasları, bir yönerge ile belirlenmiştir. Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde yardıma muhtaç bireylerle gönüllüler arasında sosyal hizmet köprüleri oluşturularak, hizmetiçi eğitim verildikten sonra gönüllülerin sosyal hizmet alanında profesyonel çalışmaları sağlanmalıdır. Bu sosyal hizmet kuruluşlarında çalışacak gönüllüler için de geçerlidir. Korunmaya muhtaç çocuk, bakıma muhtaç özürlü ve yaşlının, şiddete uğramış kadının psiko-sosyal özelliklerini bilmeden onlara yardımcı olmaya çalışan gönüllüler, konumları gereği zaten hassas olan bireylere farkında olmadan zarar verebilmektedirler. Eğitimle bu hatalı yaklaşımlara aza indirilebilecektir.

Bireylerle ya da gruplarla doğrudan uygulama gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların karşılamayan ihtiyaçları olduğunda ya da hizmette boşluklar oluştuğunda toplum kaynaklarını harekete geçirmeye çalışmaktadır. Sosyal hizmetin makro düzeyde uygulama alanına giren toplumdaki mevcut potansiyellerin müracaatçıların yararına harekete geçirilmesi gönüllü kuruluşlarla aktif çalışmayı gerektirmektedir(Duyan, Sayar, Özbulut, 2008: 151).

3. ETKİN HİZMET SUNUMU İÇİN YAPISAL DÜZENLEMELER

3.1. Nitelikli İnsan Kaynağı İçin Kariyer Uzmanlığı

Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu'nu çalışanların gözünde değerli kılmak için öncelikle insan kaynağına değerli olduklarını hissettirecek somut adımların atılması gerekmektedir. Bir örgütü çalışanlar başarıya götürürler. Ancak çalışanların başarısında, örgütün kültürü oldukça etkilidir. Bu, bir tür tohum, toprak ilişkisidir. İyi ürün elde etmek için, tohumun kaliteli olması kadar, iyi ve uygun toprağa ekilmesi ve düzenli bakımının yapılması da gerekir (Batlaş, 2002: 5).

Günümüzün iş yaşamı, birçok nedenle geçmişten farklıdır. Yeniden yapılanma (reengineering) kavramını ortaya atan Hammer bu farklılıkları şu şekilde ifade etmektedir:

- İş birimleri, fonksiyonel bölümlerden, "sürece yönelik" ekiplere dönüşmüştür.
- İşin yapısı, basitten karmaşığa dönüşmüştür.
- Çalışanların rolleri "denetlenir" olmaktan, "yetkilendirilir" olmaya dönüşmüştür.
- İşe hazırlık, "nasıl yapılacağının" öğrenilmesinden, "neden yapıldığının" öğrenilmesine dönüşmüştür.
- Performansın değerlendirilmesinde çok çalışmanın yerini, sonuç almak ve zihinsel katma değer üretmek almıştır.
- Yöneticilerin, "işi yönetme" fonksiyonlarının yerini, "işe liderlik etme" almıştır.
- Değer ve zihin haritaları değişmiştir:
- "Maaşı devlet öder" yerine, "müracaatçı öder",
- "Çarkın dişlisiyim" yerine, "işim önemlidir",
- "Ne kadar çok kişi bana bağlı çalışıyorsa, o kadar güçlü olurum" yerine, "ürettiğim katma değer kadar değerliyim",
- "Yarın da bugün gibi olacaktır, bildiklerim bana yeter" yerine, "her yeni gün yeni şeyler getirecektir; sürekli öğrenmek ayakta kalmanın tek yoludur" yaklaşımı geçerli hale gelmiştir (Batlaş, 2002: 5).

Bilgi çağının gereği çalışanları sürekli öğrenme çabasına yönlendirmek, kariyer hedefleri belirlemekle mümkün olmaktadır. Sosyal Yardımlaşma Dayanışma Vakfı Genel Müdürlüğü sosyal risk altında olan birey ve ailelere yönelik ayni-nakdi yardım uygulamasını yürüten bir kurumdur. Kurumun asli görevi sosyal yardımdır. Kurum, sosyal yardımların etkili ve verimli bir şekilde hedef kitleye ulaştırılabilmesi için sosyal yardım uzmanlığı kadrosu adı altında personel istihdamına başlamıştır. 21.08.2005 tarih ve 25913 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren Sosyal Yardım Uzmanlığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümleri ile sosyal yardım uzmanının atama, görev, yetki ve çalışma esaslarını belirlemiştir. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'nün de asli görevlerinden birisi sosyal yardımdır. Kurum sosyal yardımların yanında profesyonel bilgi birikimi, mesleki deneyim ve beceri gerektirecek aile danışmanlığı, korunmaya muhtaç çocuk, özürlü, yaşlı hizmetleri, koruyucu aile ve evlat edinme hizmetleri gibi alanlarda da hizmet sunmaktadır. Bu sosyal hizmet modelleri yardıma muhtaç bireyin hayatında kritik kararların alınması gibi sorumluluğu son derece ağır işlemlerin yapılmasını gerektirmektedir. Bu alanda çalışan ve sosyal hizmet müdahalesi uygulayan insan kaynağının çalıştığı alanda kariyer yapmasına imkân verecek yasal düzenlemenin bir an önce gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Sosyal Çalışmacı, Psikolog, Çocuk Gelişimci, Fizyoterapist gibi meslek mensuplarının kendilerini geliştirmeleri ve yenilemeleri adına motivasyon sağlayacak olan "kariyer uzmanlığı" sistemi kurulmalıdır. Aksi halde nitelikli insan kaynağının kariyer yapabileceği kurumlara geçiş yapması engellenemeyecektir. Ayrıca uzmanlaşmanın önemsendiği bir kurumda çalışanlar potansiyellerini ortaya koyma konusunda daha istekli davranacaklardır.

3.2. Sosyal Hizmet Sekreterliği

Belge, kurum ve kuruluşların etkinliklerini yürütürken ve yasal yükümlülüklerini yerine getirirken ürettiği, aldığı her türlü dokumanı ifade eder. Kurumlar için yaşamsal öneme sahip bilgi gereksiniminin ve bu gereksinime paralel bilgi üretiminin önemli bir bölümünü belgeler oluşturmaktadır. Kurumsal iletişim, doğrulama ve onaylama gibi işlevleri üstlenen belgeler, geçmişe dönük bilgi birikimini barındıran ve geleceğe yönelik en önemli bilgi kaynaklardan biri konumundadır. Kurumsal sistemin uyumlu ve eşgüdümlü olarak işleyişi ile kararların doğru olarak verilmesini sağlamada belgeler belirleyici öneme sahiptir. Açıkçası, yönetimin bir unsuru olarak belgeler, çağdaş kurumlar için vazgeçilmez entelektüel sermaye kaynaklarıdır.

Belge yönetimi, belgelerin üretimiyle başlayan ve belgenin bir arşive transferiyle sonuçlanan tüm süreçlerin yönetimini içeren bir yönetim eylemidir. Belge yönetimi, belgelerin verimli ve sistematik bir şekilde üretilmesi, alınması, korunması, kullanımı ve tasfiyesi ile kurumsal aktivitelere ait bilgi ve delillerin belgelerle kayıt altına alınmasından sorumlu yönetim alanıdır. Yani kurumlarda belgelerin yaşam döngülerini sağlayan bir sürecin yönetimidir. (Özdemirci, 2007: 218–219).

Bilgi ve belge yönetimi insana hizmet sunan örgütlerin vazgeçilmez işlerinden birisidir. Özellikle sosyal hizmet uygulamalarında alınan kararların pek çok hukuksal sonuçları meydana gelmekte, bu kararlar hedef kitleyi ve çalışanları etkilemektedir. Müracaatçı ile kurum arasındaki ihtilafların çözümü için başlatılan hukuksal süreçte belgeler önemli bir yere sahiptir. İyi bir belge yönetimi gerçekleştirilemediği zaman doğru bilgi akışı sağlanamamakta, iyi niyetle yapılan uygulamalar zarar görmekte ve kurumun imajı zedelenmektedir. Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde müracaatçıların başvuru aşamasından sonlandırma ya da vaka kapatma aşamasına kadar geçen süreçte yasal zorunluluk gereği istenilen belgelerin düzenli bir şekilde sınıflandırılması ve müdahale sürecinde etkin bir şekilde kullanılması profesyonel hizmet sunumunun bir gereğidir. Bu alanda yeni bir yapılanmaya ve sisteme gereksinim duyulmaktadır.

Büro hizmetlerinin düzenli yürütülememesi nedeniyle müracaatçıların başvurularından itibaren şeffaf bir işlem takip sistemi kurulamamakta, bu nedenle gereksiz çatışmalar yaşanmakta ve çalışanlar şüphe altında bırakılmaktadırlar. Ayrıca Sosyal Hizmet Müdürlükleri sosyal servis çalışanları, büro işlerinin yoğunluğu nedeniyle zamanlarının çoğunu evrak tanzimi ve tasnifi ile geçirmekte, sosyal hizmet müdahalesi uygulamaya yeterli zamanları kalmamaktadır. Bu durum müracaatçı kitlesinin sorunlarının gereği gibi anlaşılamaması sonucunu doğurmaktadır. Sağlık alanında; müracaat, kayıt, istatistik derleme, rapor yazma, arşiv hizmetleri gibi işlemleri yapmak üzere "tıbbi sekreterlik" mesleği bulunmaktadır. Benzer bir düzenleme ile Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde de "sosyal hizmet

sekreterliği" kadrosu tahsis edilerek, belge yönetimi işlemi profesyonel bir bakış açısıyla yeniden organize edilmelidir.

3.3. Sosyal Riskleri Belirleme Ölçekleri

İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü, SHÇEK mevzuatı ve diğer ilgili yasalar kapsamında müracaat eden bireylerin sorunlarının çözümü ve ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla sosyal inceleme süreci başlatmaktadır. Müracaatçının Müdürlüğe başvurusu esnasında kısa da olsa sorun ve ihtiyaçları hakkında ön görüşme yapma imkânı bulunabilmektedir. Bu ön görüşme sırasında müracaatçı ve ailesi hakkında temel pek çok bilgiye ulaşılması mümkündür. Bu amaçla her bir sosyal hizmet alanıyla ilgili yapılandırılmış ön görüşme formları hazırlanarak, müracaatçıdan hedefe yönelik bilgi alınması sağlanmalıdır. Sosyo-ekonomik ve eğitim düzeyi düşük bazı müracaatçılar sorununu nasıl anlatacağını bilememekte, rehberliğe ihtiyaç duymaktadırlar. Yapılandırılmış ön görüşme formu sayesinde, müracaatçının sorunu ile ilgili bilgileri sistematik bir şekilde aktarması sağlanacaktır.

Bu ön görüşme formunda müracaatçının kimlik bilgileri, iletişim bilgileri, hanehalkı bilgileri, gelir durumu bilgileri, yardım ve destek aldığı diğer kurum bilgileri, sorun, ihtiyaç ve talep bilgileri gibi ön bilgilere yer verilmelidir. Amaca yönelik yapılan etkin bir ön görüşme sahada çalışacak sosyal hizmet uzmanının iş yükünü hafifletecek, zamanını daha etkili ve verimli kullanmasını sağlayacaktır. Ayrıca sosyal inceleme raporunun düzenlenmesi aşamasında gerekli temel bilgiler de elde edilmiş olacaktır.

Çağımızda bilgi yönetimi örgütler açısından kritik bir öneme sahiptir (Çelik, 2000: 60). Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmak; müracaatçı grubu hakkında karar vermede etkili olmaktadır. Yoksulluk başta olmak üzere korunma ve bakım ihtiyacı olan çocuk, özürlü, yaşlı, kadın ve diğer bireylerin durumlarını tespit etmek amacıyla bilimsel ölçekler geliştirilmesi gerekmektedir. Bu ölçeklerin uygulanması il, ilçe, köy ve mahallelerdeki müracaatçı profilini ortaya çıkarılmasını ve yeni hizmet modellerinin geliştirilmesini sağlayacaktır. Özelikle insana hizmet sunarken sorunun ve ihtiyaçların değerlerden bağımsız olarak objektif bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Nesnel bilgiye ulaşmanın en etkili yollarından bir tanesi de geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bilimsel ölçeklerin kullanılmasıdır. Sosyal hizmet müdahalesi uygulanmadan önce, müracaatçının sorunu ve ihtiyaçları hakkında doğru ve nesnel bilgilenmeye gereksinim vardır. Bu amaçla alanda deneyim sahibi sosyal hizmet uzmanlarının da katkısı ile ön görüşme ve sosyal inceleme ölçekleri hazırlanmalı ve sürekli geliştirilmelidir. Her sorun alanı için geliştirilmiş ölçeklerin sonuçları veri analizi programları ile bilgisayar ortamına aktarılmalı; aylık, altı aylık ve yıllık periyotlarla değerlendirilmelidir. Merkezi yönetim tarafından risk grubu bireylerle ilgili sosyal politika belirlenirken bu verilerden yararlanılmalıdır. Bu sayede toplumun ihtiyaç

duyduğu koruyucu-önleyici hizmet modellerinin tespiti de sağlıklı bir şekilde yapılmış olacaktır.

3.4. Sosyal Hizmet Müdahalesi Uygulama Aşamaları

Sosyal sorunlarla yakından ilgili olan sosyal hizmet mesleğinin bir amacı da sorun çözmektir. Sosyal hizmet mesleği sorunlarla ilgili olarak müracaatçıların önüne hazır reçete koyan bir meslek değildir. Sorunun çözümü açısından müracaatçıyla beraber hareket eden ve müracaatçının kendi sorun çözme kapasitesini ortaya çıkarmasına yardımcı olan bir meslektir. Mesleğin uygulayıcısı olan sosyal hizmet uzmanlarının görevi müracaatçı ile birlikte sorunun çözümüne yönelik alternatifleri değerlendirerek, müracaatçının bu konuda neler yapabileceğine ilişkin düşünce geliştirmesini sağlamaktır. Buradaki amaç müracaatçıya sorun çözme becerisinin kazandırılmasıdır. İleride benzer sorunlarla karşılaştığında, kazanmış olduğu beceriyi hayatına uygulama imkânı bulacaktır. Sosyal hizmet uzmanının nihai amacı bireylerin kendilerini gerçekleştirmesine yardımcı olmak ve bu sayede tüm toplumda sosyal refahı sağlamaktır.

Son yıllarda yaşanan ekonomik krizler nedeniyle, il ve ilçe merkezlerine hızlı nüfus hareketliliği meydana gelmiştir. Bu süreç yoksulluk, işsizlik, vasıfsız iş gücü gibi sorunları da beraberinde getirmiştir. Şehirde tutunamayan bu aileler için yeterli kurumsal aile destek sistemleri oluşturulamamış, mevcut hizmetlerin dağınık, geçici ve eşgüdümden uzak olması nedeniyle, müracaatçı gruplarına yönelik verilen hizmetler bütüncül bir sosyal hizmet sunumuna dönüşememiştir. Bu süreçte Sosyal Hizmetler Müdürlüklerine başvurular artmış, ayrıca yapısal olarak da çeşitlilik göstermiştir. İşsizlik ve yoksulluk temel problem olarak görülmekle birlikte işsizlik nedeniyle parçalanan aileler, terk edilen kadın ve çocuklar, aile içi şiddet vb. sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu tür vakalar uzun süreçli mesleki çalışmayı, izleme ve değerlendirmeyi gerekli kıldığı halde iş yükünün fazla olması nedeniyle Sosyal Hizmetler Müdürlükleri tarafından verilen hizmetler bu süreçlerden yoksun kalmıştır. Toplum ve aile yapısının değişmesine, sosyal sorunların karmaşıklaşmasına rağmen, aynı çeşitlilikte hizmet modelleri geliştirilememiştir (Altındağ, 2007: 82-91).

Sistemde bütünlük sağlama adına her başvurunun sosyal hizmet disiplini açısından ciddi bir değerlendirilmesinin yapılması ve soruna etkili müdahale edilebilmesi için müdahale süreci ayrıntısıyla planlanmalıdır. Bu konuda her bir sosyal hizmet alanı için sosyal hizmet müdahalesi uygulama şemaları hazırlanmasına ihtiyaç vardır. Her müracaatçının sorunu ve ihtiyaçları birbirinden farklı olacağı için hazırlanacak uygulama şemaları, temel öğeleri içermeli ve sosyal hizmet müdahalesinin ana hatlarını belirlemelidir. Müracaatçı ile yapılacak sosyal hizmet müdahalesi çalışması aşama aşama belirlenmelidir. Örneğin suça sürüklenen bir çocukla çalışılırken birinci aşama olan ilk karşılaşmadan, son aşama olan

sonlandırma ve izleme aşamasına kadar nelere dikkat edilmesi gerektiği, hangi aşamada nasıl bir yaklaşım tarzı sergilenmesinin uygun olacağı genel hatları ile ortaya konulmalıdır. Bu çalışma hem mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanlarına yol gösterici olacak, hem de sosyal hizmet müdahalesi uygulanmasında meslektaşlar arasında ortak bir yaklaşım tarzı geliştirilmesini sağlayacaktır.

3.5. Çocuk Koruma Birimi

Çocuk Hakları Sözleşmesi'ne göre, 18 yaşın altındaki her insan çocuktur ve sırf çocuk olmasından ileri gelen bir takım haklara sahiptir. Modern devletin, çocuğu toplumun yeniden üretilmesinin en önemli araçlarından biri olarak görmesiyle öncelikli olarak ayrı bir çocuk dünyası oluşturulmaya başlanmıştır. Bu anlayışın tüm topluma yayılması ancak örgün eğitimin yaygınlaşması ile mümkün olmuştur. Bu gelişim sürecinde tıp, biyoloji, pedagoji, psikoloji, sosyoloji gibi alanlardaki gelişmelerin, toplumların çocuğa bakışını değiştirdiğini de ayrıca belirtmek gerekmektedir. 20. yüzyıla egemen olan modern çocukluk paradigması, çocukların yetişkinlerden farklı olduğu, çocukların yetişkinliğe hazırlanması ve yetiştirilmesi gerektiği ve çocukların yetiştirilme sorumluluğunun yetişkinlere, ailesine ve devlete ait olduğuna ilişkin üç temel varsayıma dayandırılmaktadır. Çocuk Hakları Sözleşmesi ile birlikte çocuklar sadece korunması gereken varlık olmaktan çıkarak özel hakları olan özneler olmuşlardır (Can, 2009: 89).

Ülkemizde 2005 yılında 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu yürürlüğe girmiştir. Kanun sonrasında; suç mağduru ya da suça sürüklenen çocuklar hakkında mahkemeler tarafından verilen danışmanlık, barınma ve bakım tedbirlerini uygulama yükümlüğü Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinin sorumluluğuna verilmiştir. Tedbir karalarının uygulanması için yasal dönemler öngörülmüş ve yapılan çalışmaların raporlaştırılarak ilgili mahkemeye sunulması yasal zorunluluk haline getirilmiştir. Ancak yasal düzenlemeler ile birlikte, onlara eşlik eden yeterli kurumsal yapılanmalar oluşturulmadığından, güncel uygulamalarda dönüşüm sağlanamamıştır. Kamusal alanda çocuğun yüksek yararının eksiksiz bir şekilde ortaya konması için emniyet, adli makamlar, sağlık ve sosyal hizmet alanında yapısal dönüşümlerin sağlanarak multidisipliner yaklaşımın geçerlilik kazanması gerekmektedir. İstismara maruz kalan çocuklarla çalışılırken karşılaşılan sıkıntıların başında sosyal hizmetler, hukuk ve tıp alanlarında insan gücü, donanım ve kaynakların yetersiz olması, işbirliği ve eşgüdümün sağlanamamasıdır. Çocuk koruma sistemi iyi çalışmadığında çocuk korunamadığı gibi, süreç boyunca ikincil olarak örselenmekte ve bazen bu süreç çocuk için olayın kendisinden daha yıpratıcı olabilmektedir (Beyazova, Şahin, 2007: 17).

Suç mağduru çocuklarla çalışılırken çocuğun yaşadığı travmanın etkisini hafifletmek için özel bir yaklaşım sergilenmelidir. Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinin koordinatörlüğünde; mesleki formasyonun yanında çocuk ihmali ve istismarı

konusunda eğitim almış uzman personelin istihdam edileceği çocuk koruma biriminin oluşturulması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı çocuğun ifadesinin alınması aşamasından, yaşadığı istismarın etkisinin sağaltılmasına kadar çocuğa refakat etmelidir. Bu aşamada çocuğun güven duyabileceği bir yetişkinin yanında olması duygusal açıdan daha fazla örselenmesini engelleyecektir.

Çocukların yaşadıkları istismarı açıklamalarında; anne desteği, kandırma ya da baskı yaşamaları, istismarcı ile ilişkileri, istismarın biçimi ve yaşadıkları stres düzeyi gibi faktörler etkindir ve kendiliğinden açıklama yapmaları çok zordur. Bundan dolayı çocuk koruma biriminde, istismarı ihbar eden çocuklarla yapılacak ilk görüşmenin kolay, anlaşılır, açık uçlu olarak tanımlanan sorulardan oluşturularak yapılandırılması gerekmektedir. Çocuklar ile yapılacak görüşmelerin, bu konuda eğitim almış kişiler tarafından, çocuğun dikkatini dağıtmayan ve kendini rahat hissedeceği bir ortamda yapılması büyük önem taşımaktadır.

Roberts, çocuk koruma biriminde görev yapan ve sosyal hizmet müdahalesi uygulayan uzmanların nasıl bir yaklaşım tarzı sergilemeleri gerektiği konusunda şunları belirtmektedir:

Öncelikle çocuğa inanılmalıdır. Çocuk "sana inanıyorum" diyen kişinin bunu içten söylediğini bilmelidir. Çocuk kendisini dinleyecek ve istismarın hangi bağlam içinde oluştuğunu anlayacak bir kişinin var olduğunu bilmelidir. Hatta yıllar sonra bile, çocukken istismar edilmiş yetişkinler, kendilerini dinleyenlerin inanmayacaklarını düşündüklerinden bu konuda konuşmakta zorlanırlar. İnanılmama korkusunun gücü göz ardı edilmemelidir.

Kabul etme de çok önemlidir. Mağdurun kendisini yargılamayan, olaydan tiksinti duymayan birisiyle konuşması çok önemlidir. Bir keresinde mağdur bir çocuk şöyle demiştir: "Keşke tüm çocuklara, içine teyp yerleştirilmiş bir robot verilebilse de çocuklar öykülerini bu robota anlatsalar ve böylece dinleyen kişinin tepkisini görmekten kurtulsalar."

Bazı insanlar, özellikle çocuklarla olduklarında onlarla duygudaşlık kurarlar, fakat yine de çocuğun öyküsü karşısında şoke olduklarını veya ürktüklerini gösteren vücut hareketleri veya mimikler kullanabilirler. Böyle bir durumda çocuk, dinleyenin öyküden değil, kendisinden ürktüğünü veya tiksindiğini zanneder.

Terapide bir başka önemli öğe, cinsel istismarın bir bağlam içinde ele alınması ve çocuğa, yalnızca bir cinsel istismar kurbanı olarak değil, birçok başka özelliği de olan bir kişi olarak yaklaşılmasıdır. Bu olgu çocuğa verilen terapinin tüm evrelerinde dikkate alınmalıdır. Alternatif bakımla yükümlü kişiler çocuğun benlik saygısını güçlendirmekte, güçlü yanlarını ortaya çıkarıp, pekiştirmekte, onları oldukları gibi kabul edip saygı göstermekte çok yardımcı olabilirler. Bu, kendini

kötü ve kirli hisseden, başkasının saygısına layık olmadığını düşünen mağdurlar için çok önemlidir.

Bir başka öğe de mağdurun toplumsal becerileri konusunda yardıma gereksinim duymasıdır. Genellikle toplum içinde yalnız bırakılmışlardır. Kendi yaşlarındaki diğer çocuklarla nasıl birlikte olabileceklerini ve onlara nasıl davranmaları gerektiğini öğrenmelidirler. Kendilerini korumayı öğrenmelidirler. Akranları tarafından kabul görmek için yardıma gereksinim duyarlar. Bu çocuklar çoğu zaman akranları tarafından kabul görmedikleri için, rehber uzmanın bunlarla grup halinde çalışmaları ve onların daha iyi toplumsal beceriler kazanmalarına yardımcı olmaları gerekir.

Mağdurları kalıcı olarak zarar görmedikleri konusunda ikna etmek de çok önemli bir öğedir. Kalıcı bir hasar olmadığından emin olmak için mağdurun düzenli olarak tıbbi muayeneye tabi tutulması gerekebilir.

Suçlamadan kaçınmak verilen yardımda çok önemlidir. Mağdurlar suçlanmaya karşı aşırı duyarlı olabilirler. "Geçen yaz ne yapıyordun?" gibi doğal bir soru itismara uğradıkları döneme ilişkin olabileceğinden düşmanca algılanabilir.

Eğer mağdurlar şu andaki ilişkilerinde yardım görürlerse yetişkinlere ve diğer çocuklara güvenmeyi öğrenirler. Bu onların mutlu ve bütünleşmiş kişiliğe sahip olabilmeleri için tek yoldur; aksi takdirde bütün ilişkilerinde yeniden istismar edilmeyi beklerler. Mağdurların zamana gereksinimleri vardır ve sağaltımın acele eye getirilmemesi ve onlara zaman tanınması gerekir. Yaşamlarının herhangi bir aşamasında anılar canlandığında ya da cinsel istismardan kaynaklanan psikolojik sorunlar yeniden ortaya çıktığında tekrar yardım alabileceklerini bilmelidirler (Roberts, 1991: 314–315).

3.6. Bakım ve Rehabilitasyon Hizmetleri Birimi

Bakıma muhtaçlık riski, kişinin, özürlülük, yaşlılık, hastalık veya malullük gibi sebeplerden dolayı başkalarının sürekli olarak bedenî desteğine ihtiyaç duyma tehlikesidir. Bu riskin tahakkuku söz konusu olması durumunda bakıma muhtaçlık sorunu da gündeme gelmiş olmaktadır. Tanım olarak bakıma muhtaçlık, kişinin, bedensel hareket edebilirliğinin engellenmesi veya kısıtlanması sonucunda gerek beden temizliği, gerek beslenme, gerekse ev idaresinde değişik yoğunlukla bir bakıcının düzenli bakımına ihtiyaç duyma hâlidir. Dolayısıyla bakıma muhtaç bir kişi de, günlük hayatta her zaman yapılması gereken bazı basit bedenî hareketlerin yerine getirilmesinde (giyinme, yeme içme, beden temizliği, tuvalet ihtiyacını giderme, alış veriş vb.) başkalarının fizikî-bedenî yardımına ve desteğine sürekli olarak ihtiyaç duyan insandır. Yani, hayatın idamesi için yapılması zarurî olan temel iş ve görevleri, kendi kendine yapma kabiliyetine ve gücüne sahip olmayan herhangi bir insan, bakıma muhtaçtır (Seyyar; 2002: 54–56).

2007 yılından itibaren ağır düzeyde bakıma muhtaç özürlü yakınına bakan kişilere Sosyal Hizmetler Müdürlükleri aracılığıyla evde bakım yardımı yapılmaktadır. Türkiye genelinde yaklaşık 200.000 özürlü evde bakım hizmetinden yararlanmaktadır (SHÇEK, 2009: 49). Ancak Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde müracaat yoğunluğu yaşanması nedeniyle bakım hizmetleri değerlendirme heyetlerinin çalışmalarında aksamalar meydana gelmekte ve müracaatçılara sunulan hizmetin niteliği düşmektedir. Bakım hizmetleri değerlendirme heyetlerinin işleyişini daha etkili hale getirebilmek amacıyla yeni düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Bakım hizmetinin başlaması ile Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinin müracaat sayısı en az 10 kat artmıştır. Bu artışa rağmen insan kaynağı ve donanım konusunda herhangi bir değişiklik gerçekleşmemiştir. Bakım hizmetleri İl düzeyinde mevcut olanaklarla yürütülmeye çalışılmaktadır.

Ağır düzeydeki bakıma muhtaç engelliler, ailelerin bilinçsizliği nedeniyle çoğu zaman hijyenik olmayan koşullarda, insan onuruna yakışmayacak şekilde bakılmaktadırlar. Ağır düzeyde engelli bireye sahip ailelere Sosyal Hizmetler Müdürlükleri evde bakım ücreti vermektedir. Eğer bu ailelere yeterli eğitim verilmezse, özürlülerin bakımı için harcanması gereken bu yardımdan hedeflenen fayda sağlanamayacaktır. Ağır düzeydeki özürlülerin evde bakımı konusunda yaşanılan sorunların en aza indirilmesi ailelere eğitim verilmesi ve sürekli denetlenmesi ile sağlanacaktır. Ailelerin ihtiyacı olan bilgi eksikliği yapılandırılmış eğitimlerle giderilmeli, engelli bakımı konusunda becerilerinin artması sağlanmalıdır.

Evde bakım hizmetlerinden beklenen faydalar şu şekilde sıralanabilir (Oğlak, 2007: 101):

a. Bakıma muhtaç özürlü bireye sahip ailelere; özürlünün bakımına ilişkin fiziksel, psiko-sosyal ve benzeri alanlarda yaşadıkları sorunların çözümüne yardımcı olunarak, özürlülerin daha iyi koşullarda bakılması,
b. Bakıma muhtaç engellilerin hijyenik şartlarının iyileştirilerek sağlıklarının korunması,
c. Bakıma muhtaç engellilerin öz bakımlarının (banyo, tuvalet, tırnak kesimi, kişisel bakım vb.) zamanında karşılanması,
d. Bakıma muhtaç engelli ailesine rehberlik yapılarak; engellinin daha güvenli yaşaması için ev düzeninde değişiklik yapılması,
e. Bakıma muhtaç engellinin bakımı konusunda ailesinin bilinçlendirilmesi,
f. Bakıma muhtaç engelli ailesine psikolojik destek sağlanarak tükenmişlik duygularının azaltılması ve motivasyonlarının arttırılması,
g. Ailelere yapılan aylık evde bakım yardımının engellinin gereksinimleri için harcanmasının sağlanması,
h. Evde bakım hizmetlerinin AB Ülkeleri bakım standardına uyumunun sağlamasıdır.

Evde bakım hizmetleri, genel olarak; bireyin sağlığını korumak, yükseltmek, yeniden sağlığına kavuşturmak amacıyla sağlık ve sosyal hizmetlerin profesyonel düzeyde veya aile bireyleri tarafından bireyin kendi evinde ya da yaşadığı ortamda sunulmasıdır. Sözü edilen bu hizmetler, hem sağlık hem de sosyal hizmetleri içine alan geniş bir yelpazede bireyin gereksinimi doğrultusunda yaşam kalitesi ve toplumsal saygınlığının korunmasını da sağlamaktadır. Bu anlamda evde bakım hizmetleri genel olarak, kurum bakımının yerini alan, kurumlarda kalış gereksinimi azaltan ya da geciktiren hizmetler olarak ifade edilmektedir (Oğlak, 2007: 101).

Bakım hizmetleri; değerlendirme yapma, karar verme, muhasebe işlemleri, yazışmalar gibi işlemler nedeniyle bağımsız olarak yürütülmesi gereken bir hizmettir. Bakıma muhtaç özürlülerin başvurularının kabul edildiği, yardım yapılan ailelerin takip edildiği mobil ekip anlayışı ile çalışan gündüzlü sosyal hizmet kuruluşuna ihtiyaç vardır. Bu nedenle Sosyal Hizmetler Müdürlüklerine bağlı Bakım ve Rehabilitasyon Hizmetleri Birimi oluşturmalıdır. Bu birim altında Bakım Hizmetleri Mobil Ekip Bürosu, Ruh Sağlığı Takip Bürosu, Danışmanlık Bürosu gibi alt yapılanmalar oluşturulabilir. Burada görev yapacak meslek elemanlarının sözleşmeli statüde çalışması sağlanmalıdır. Bakıma muhtaç özürlülerin başvurularının ön görüşme yapılarak değerlendirilmesi, başvuru dilekçesinin alınması, bakım hizmetleri talep formunun doldurulması, müracaatçıların hazırlaması gereken evrakların hazırlatılması amacıyla bakım hizmetleri bürosu oluşturulmalıdır. Dosya ve evrak takibi bu büro aracılığıyla gerçekleştirilmeli, bakım hizmetleri değerlendirme heyeti özürlünün yaşam kalitesinin arttırılması için mobil ekip anlayışı ile sahada çalışmalıdır.

3.7. Misafirhane Hizmeti: Sosyal Hizmet Barınma Evleri

İnsanın en temel ihtiyaçlarından birisi de güvenli barınma imkânına sahip olmasıdır. Birey kendini güvende hissetmediği ortamlarda duygusal açıdan örselenmektedir. Özellikle yaşanılan ortam istismar ve şiddet içeriyorsa bireyin ruh sağlığının bozulma riski daha yüksektir. Bireyin ruh sağlığının korunması sosyal devletin önemli görevleri arasındadır. Ruh sağlığı bozuk bireylerden oluşan toplumun gelişmesi beklenemez.

Çocukların, kadınların ve ailenin korunmasına dair yasal mevzuat, şiddet ve istismar durumlarında mağdur olan bireyin kriz ortamından alınarak rehabilite edilebileceği bir ortama yerleştirilmesini öngörmektedir. Çünkü bireyin yaşadığı şiddet ya da istismar olayı ciddi duygusal incinmelere neden olmaktadır. Özellikle şiddete maruz kalmış kadının yaşayacağı en yoğun duygu korkudur. Korku kadının yaşamını tamamıyla kaplamış olabilir. Korku ve panik altındaki kadına müdahale ederken oldukça dikkatli ve duyarlı olmak gerekir. Bu aşamada dikkatsizce yapılacak her türlü müdahale ve konuşma, kadını iletişim kurmaktan uzaklaştırabilir. Korku ve panik içindeki kadın, suçlanmayacağını ve söylediklerine

inanılacağını hissederse güvene dayalı bir iletişim kurabilir (Aktaş, 2006: 50). Aynı durum istismara maruz kalmış çocuklar için de geçerlidir. İstismarı açığa çıkarma sonrası çocukta oluşan korku, çaresizlik ve suçluluk duygusu çocuğun özel olarak korunmasını zorunlu kılmaktadır.

22.10.2009 tarihinde Emniyet Genel Müdürlüğü ile SHÇEK Genel Müdürlüğü arasında imzalanan Aile İçi Şiddet Mağdurlarına Ve Mağdur Çocuklara Yönelik Verilen Hizmetlerin Kurumsal Kapasitesinin Arttırılması Ve İşbirliğinin Geliştirilmesine İlişkin Protokol hükümleri gereği Sosyal Hizmetler Müdürlükleri şiddet mağduru kadın ve çocuklar için güvenli ilk kabul mekânları oluşturmak zorundadır. Bu birimin 7 gün 24 saat hizmet esasına göre çalışması öngörülmektedir. Son yıllarda yapılan yasal düzenlemeler gereği bu mekânların sosyal hizmet müdahalesi uygulanacak şekilde oluşturulması gerekmekteydi. Ancak İllerde gerekli kurumsal alt yapının hazır olmaması nedeniyle bu hizmetler bireysel duyarlılıkla yürütülmekteydi. Protokolde; şiddete ve istismara maruz kalan kadın ve çocukların korunması için tüm Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinin 3 ay içinde barınma olanağı sağlaması öngörülmüştür. Bu nedenle; yerel yönetimlerin, gönüllü kuruluşların ve hayırseverlerin de katkılarıyla, risk grubu bireylerin sosyal risklere maruz kaldıkları kriz durumlarında, kısa süreli kalabilecekleri sosyal hizmet misafirhanelere ihtiyaç duyulmaktadır.

3.8. Eğitim, Araştırma ve Geliştirme Birimi

Küreselleşme sürecinde yaşanan ekonomik gelişmeler, sosyal sorunların yapısını değiştirmekte ya da daha karmaşık hale gelmesine neden olmaktadır. Sorunlardan etkilenen müracaatçı kitlesinin ihtiyaçları da çeşitlenmektedir. Bu durum müdahale sürecinde sosyal hizmet uzmanının pek çok konuda bilgi birikimine sahip olmasını gerektirmektedir. Multidsipliner bir meslek olması nedeniyle diğer sosyal bilimlerdeki gelişmeler, sosyal hizmet mesleğini yakından ilgilendirmektedir. Bu nedenle Sosyal Hizmet Müdürlüklerinin sürekli değişen bilgi akışını takip edebilmesi için öğrenen örgütlere dönüşmesi gerekmektedir. Son yıllarda yasal mevzuatta yaşanan hızlı değişim nedeniyle, uygulamada bütünlük sağlama adına sürekli eğitim ve öğrenme zorunlu hale gelmiştir.

Öğrenen örgüt kavramının örgütlerin bir tür kolektif zeka gibi çalışmasını ifade ettiği düşünülebilir. Bu anlayışta örgüt kompleks, canlı organizma olarak tasarlanmakta ve bireysel öğrenmelerin örgütsel öğrenmeye dönüşmesi arzulanmaktadır. Bunun için örgütün bireysel öğrenmeye engel olmaması, onun önünü açması yeterli kabul edilmektedir. Çünkü insan yaşamını sürdürmek için sürekli öğrenmek zorundadır. İnsan yaşadıklarından bir şeyler öğrenir. Bu öğrenmeler yeni öğrenmeleri beraberinde getirir. Dolayısıyla öğrenen, daha da çok öğrenme ihtiyacı duyar. Kendilerine öğrenme fırsat ve imkânı sağlandığında çalışanlar kurumlarının da öğrenme kapasitesini genişleteceklerdir. Öğrenen örgüt, öğrenmenin temel

değer haline geldiği bir örgüt demektir (Özden, 2002: 148).

Bu nedenle Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde hem insan kaynağı, hem de hedef kitleye yönelik bireysel ve grup eğitimlerinin planlanıp uygulandığı bir sürekli eğitim birimine ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin korunmaya muhtaç çocuklar, koruyucu aile ya da evlat edindirme hizmetinden yararlandırılarak, mevzuattaki kriterleri taşıyan ailelerin yanına yerleştirilmekte ve izlenmektedirler. Ancak bu ailelere yapılandırılmış herhangi bir eğitim verilmemektedir. Bu eksiklik araştırmalarla da tespit edilmiştir.

Üstüner ve arkadaşlarının koruyucu aile hizmeti üzerine yaptıkları araştırma sonuçlarına göre; ailelerin %67,6'sı çocukla ilgili yaşayacakları olası güçlükler konusunda bilgilendirilirken, %32,4'ü ise bilgi verilmediğini belirtmiştir. Çocuğun tıbbi ve psikolojik gelişimi hakkında bilgilendirildiniz mi, sorusuna koruyucu ailelerin %51,4'ü evet, %48,6'sı hayır demiştir. Koruyucu ailelerin %29,7'si koruyucu aile olmadan önce sadece bir kez çocukla bir araya gelirken, %70,3'ü ortalama 2 kez görüşmüştür. Ailelerin %64,9'u "çocukla ilk kez karşılaştıklarında" çok mutlu olduklarını, %10,8'i kaygılandığını, %5,4'ü iletişim kurup kuramayacağı konusunda tedirginlik yaşadığını ifade etmiştir (Üstüner, Erol, Şimşek, 2005: 135).

Koruyucu aile ya da evlat edindirme hizmetlerinde önemli noktalardan birisi de ailelerin içeriği uygun biçimde yapılandırılmış bir eğitimden geçmeleridir. Koruyucu aile olmak için başvuran ebeveynlerin çocuğun yerleştirilmesinden önce profesyonel bir destekle ciddi bir eğitim almaları oldukça önemlidir. Bu eğitim, uygun biçimde gerçekleştirildiğinde çocuğun koruyucu aile yanına yerleştirilmesini izleyen süreçte ortaya çıkabilecek uyum sorunlarının ortaya çıkmasını önleyecektir. Koruyucu ailelere ya da evlat edinen ailelere yönelik eğitim programının içeriğinde; korunmaya muhtaç çocuklar, kurum bakımında olan çocuklar, bu çocukların psikososyal gelişim özellikleri ve ne tür travmalar (terk edilme, anne baba kaybı, ihmal ve istismar vb.) yaşadıkları, bu travmaların ve yoksunlukların çocuklar üzerine ne tür psiko-sosyal etkilerinin olduğu, bu çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre ne tür psiko-sosyal gereksinimlerinin olduğu gibi konulara yer verilmelidir (Özbesler, 2009: 92–93).

Son yıllarda SHÇEK Genel Müdürlüğü Eğitim Hizmetleri Merkezi insan kaynağının hizmetiçi eğitimine önem vermekte ve belli periyotlarla personeli eğitime tabi tutmaktadır. Ancak bu eğitimlerin sürekli hale getirilmesi ve daha küçük gruplar halinde İl düzeyinde gerçekleştirilmesi sosyal hizmet sunumunun kalitesini arttıracaktır. Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde, müracaatçı kitlesinin bilinçlendirilmesi ve insan kaynağının geliştirilmesi amacına yönelik Eğitim, Araştırma Geliştirme Birimi kurulmalıdır.

3.9. İdari ve Mali İşler Birimi

2003 yılında yürürlüğe giren 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Sosyal Hizmet Müdürlüklerinin mali yükümlülüğünü İl Müdürü, Kuruluş Müdürü ve Yardımcılarına vermiştir. İl düzeyinde yapılan nakdi yardım, evde bakım yardımı, özel hizmet alımı, araç kiralama, mamul yemek satın alma, personel giderleri ve diğer harcamalar gibi özel muhasebe, ihale ve satın alma bilgisi gerektiren görevler de İl Müdürlüğü ve Kuruluş Müdürlüklerinin sorumluluğundadır. İl Muhasebe Müdürlüklerinin içerikle ilgili herhangi bir sorumluluğu bulunmadığı için, ödeme evraklarını şekil yönünden incelemektedirler. Kurumun harcama sistemi her yıl düzenli olarak Sayıştay denetçileri tarafından mali teftişe tabi tutulmaktadır.

Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde mali işler konusunda yeterli nitelikli insan kaynağı olmadığı için, bilgi eksikliği nedeniyle yapılan hatalı ödemeler görevli personeli zor durumda bırakmaktadır. İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük illerin dışında kalan yerlerde şube müdürlükleri olmadığı için, idari mali işler ile sosyal servis işlemleri tek bir müdür yardımcısının sorumluluğunda birleşmektedir. İşlerin giderek uzmanlaşmayı gerektirmesi nedeniyle, farklı bilgi ve beceri gerektiren işlerin tek merkezden yönetilmesi hizmet sunumunda aksamalara neden olmaktadır. Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde ön mali kontrol görevi de üstlenebilecek, Maliye Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda olduğu gibi "muhasebe uzmanlığı" düzeyinde "mali işler uzmanı" kadrosu tahsis edilmelidir. Bu sayede sosyal servis işlemleri ile mali işlemler farklı idari birimler tarafından yürütülecektir.

3.10. Bilgi-İşlem Birimi

Bilgi çağını yaşadığımız bugünlerde bilgiyi üretmekten çok, işlemek daha önemli hale gelmiştir. Kurum içinde kurulan bilgi ağları ne kadar etkin ve hızlı ise kurumun sunduğu hizmetlerin kalitesi de o oranda yüksek olacaktır. Özellikle risk grubu insanlara hizmet sunan sosyal hizmet kurumunda zaman çok önemlidir. Kriz durumlarında müracaatçı sistemine etkili müdahale etmek, hızlı bir iletişim ağını gerekli kılmaktadır. Bu amaçla SHÇEK bünyesinde Yönetim Bilişim Sistemi adı altında bir veri tabanı sistemi kurulmuş ve tüm Kuruluşların kullanımına açılmıştır. İş yükünün fazla olması nedeniyle aksaklıklar yaşansa da, SHÇEK taşra teşkilatları her bir sosyal hizmet alanıyla ilgili veri girişlerini yapmakta ancak veri yönetimi konusunda güçlükler yaşanmaktadır. YBS sisteminin henüz tam olarak oturmadığı 2009 yılında yayınlanan SHÇEK Stratejik Planı'nda da belirtilmektedir (SHÇEK, 2009: 185).

SHÇEK Yönetim Bilişim Sistemi'nin elektronik formlarına erişimi zor gerçekleşmektedir. Sistem tasarım itibariyle karmaşık olduğundan kullanımı kolay değildir. Tek sayfada görünmesi gereken bilgiler farklı sayfalarda bulunmakta, bu

durum kullanımı yavaşlatmakta ve sitemi hantallaştırmaktadır. Ayrıca sisteme aktarılan verilerden isteğe bağlı rapor alma imkânının düşünülmemiş olması da bir eksikliktir. Sosyal yardım hizmeti modülünde ödeme takip sistemi oluşturulmuş olmasına rağmen, özürlü bakım hizmetleri modülünde henüz ödeme takip sistemi bulunmamaktadır. Sosyal Hizmetler Müdürlükleri tarafından sisteme aktarılan binlerce verinin işlevselliği olmadığı için, her Müdürlük kendi ihtiyacına göre farklı farklı yazılım programları kullanmaktadır.

31.07.2009 tarihinden itibaren Sosyal Hizmet Müdürlüklerine başvuruda bulunan müracaatçılardan vukuatlı nüfus kayıt örneği ve ikametgâh belgesi istenilmeyecek, müracaatçının vatandaşlık numarasını beyan etmesi yeterli olacaktır. Bürokrasinin azaltılması amacıyla yapılan bu düzenleme müracaatçıların işlemlerini kolaylaştırmaktadır. Ancak Müdürlüklerde Bilgi-İşlem Bürosu olmaması nedeniyle, veri girişi ve elektronik evrak takibi de sosyal hizmet uzmanları tarafından yerine getirilmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü arttırmaktadır. Bu nedenle Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde veri giriş hizmetlerini gerçekleştirecek, istatistik bilgileri düzenleyecek ve elektronik evrak takibi yapacak Bilgi-İşlem Bürosu oluşturulmalıdır. Bu bürolarda "bilgisayar işletmeni" ve "veri hazırlama ve kontrol işletmeni" kadrosunda görev yapan personel istihdam edilmelidir.

4. SONUÇ

Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinin etkin sosyal hizmet sunumu yapabilmesi için multidsipliner bir anlayışla yeni sosyal hizmet müdahale modelleri geliştirmesi ve sosyal devlet anlayışına uygun yapısal düzenlemeler sağlaması gerekmektedir. Mevcut bürokratik yapı, değişen sosyal sorunlara ve ihtiyaçlara etkin müdahale edilmesini geciktirmekte, insan kaynağı ve donanım yetersizliği nedeniyle müracaatçılara nitelikli sosyal hizmet sunulamamaktadır. Ailedeki sosyal riskleri bütün yönleri ile ele alacak, rehabilite edici, koruyucu önleyici hizmetlerin bir an önce devreye sokulması gerekmektedir.

Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinin kurumsal bir kimlik kazanabilmesi için uzmanlaşmaya dayalı birimler oluşturularak, dengeli görev dağılımı yapılmalıdır. Kurumsal yapının sistemleştirilmesi için eğitim, araştırma-geliştirme, bilgi işlem, halkla ilişkiler, kriz yönetimi gibi profesyonel yönetim anlayışına ait değerler bir hizmet sunum felsefesi haline dönüştürülmelidir.

Bir kurumu başarıya ulaştıracak insan kaynağıdır. İnsan kaynağının niteliği kurumun kalitesini belirleyecektir. Mevcut insan kaynağının bilgi ve beceri düzeyini yükseltmek, motivasyonunu arttırmak için mutlaka kariyer uzmanlığı sistemi kurulmalıdır.

Toplumsal yapının daha az sorun üretmesi isteniyorsa daha fazla uzman personel istihdam edilerek, aile temelli sosyal hizmet müdahalesi geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

AKATAY, Ayten (2008). "Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm", Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Cilt 3_ Sayı: 1.

AKTAŞ, Aliye Mavili (2006). Aile İçi Şiddet: Kadının ve Çocuğun Korunması, Elma Yayınevi, Ankara.

AKTAŞ, Aliye Mavili (2004). "Aile Terapisinde Sosyal Hizmet Yaklaşımı", Aile ve Toplum Dergisi, Sayı:7, Cilt:2, Yıl:6.

ALPTEKİN Kamil-DUYAN Veli (2009). İntihar ve İntiharı Önleme, Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul.

ALTINDAĞ, Özgür (2007). Sosyal Yardım Sisteminin Çalışanların Gözüyle Değerlendirilmesi: Ankara Örneği (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

ALTINTAŞ, Emine (2005). Hastanelerde Kurumsal İmaj Oluşturmada Halkla İlişkilerin Rolü ve Kütahya SSK Hastanesinde Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi S.B.E, Kütahya.

ARIKAN, Çiğdem (2002). "Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım", Ufkun Ötesi Bilim Dergisi, Sayı: 1, Cilt: 2.

ARKLAN, Ümit (2008). "Halkla İlişkiler Açısından Bilgi Edinme Hakkının Kullanımı: Türk Kamu Yönetimindeki Sorunlar Ve Çözümüne Yönelik Bir Model Önerisi" (Basılmamış Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

BALTAŞ, Acar (2002). Güçlü Şirketleri Yaratan İş Liderleri, Remzi Kitabevi, İstanbul.

BEYAZOVA, Ufuk-ŞAHİN, Figen (2007). "Çocuk İhmaline ve İstismarına Yaklaşımda Hastane Çocuk Koruma Birimleri", Türk Pediatri Araştırmaları, 2007; 42, Özel Sayı.

BULUT, Işıl (2006). Sosyal Hizmet Uygulamaları El Kitabı, Başkent Üniversitesi S.B.F. Sosyal Hizmetler Bölümü, Ankara.

CAN, Muhammet ve Ark (2009). "Çocuk İstismarı Olgularında Hekim Sorumluluğu", Klinik Gelişim Dergisi, Cilt:22, İstanbul.

ÇELİK, Vehbi (2000). Eğitimsel Liderlik, Pegema Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.

DUYAN, Veli-SAYAR, Özge Özgür-ÖZBULUT Mahmut (2008). Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak, Öncü Basımevi, Ankara.

İÇAĞASIOĞLU ÇOBAN, Arzu (2009). "Aileye Yönelik Müdahale", http://www.manevisosyalhizmet.com/?page_id=163 (Erişim Tarihi: 29.10.2009).

ROBERTS, Jacquie /Polepark Aile Danışmanlığı Merkezi Uzmanı (1991). Cinsel İstismara Uğramış Çocukların Alternatif Bakımları. Çocuk İhmali ve İstismarı: Çocukların Kötü Muameleden Korunması I. Ulusal Kongresi (12-14 Haziran 1989). Ankara.

KAHRAMANOĞLU, Ertan (2007). "Vaka Yönetimi Nedir, Nasıl Olmalıdır", http://www.rizeshcek.gov.tr/vaka_yonetimi_nedir.htm (Erişim Tarihi: 30.10. 2009).

KONGAR, Emre (2007). Sosyal Çalışmaya Giriş, Sabev Yayınları, Tıpkıbasım 1., Ankara.

OĞLAK, Sema (2007). "Uzun Süreli Evde Bakım Hizmetleri Ve Bakım Sigortası", Türk Geriatri Dergisi, 10(2).

ÖZBESLER, Cengiz (2009). "Koruyucu Aile Hizmetlerinde Değerlendirme Süreci", Aile ve Toplum Dergisi, Sayı:16, Cilt:4, Yıl:11.

ÖZDEMİR, Şuayıp-VATANDAŞ, Celalettin-TORLAK, Ömer (2009). "Sosyal Problemleri Çözmede Aile Yaşam Döngüsünün Önemi", Aile ve Toplum Dergisi, Sayı:16, Cilt:4, Yıl:11.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin (2007). "Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler", Türk Kütüphaneciliği Dergisi, 21(2).

ÖZDEN, Yüksel (2002). Eğitimde Yeni Değerler, Pegema Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.

PATAN, Günseli Nilhan (2009). İşletmelerde Kriz Yönetimi Ve Stratejisinin Önemi (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

SEYYAR, Ali (2002). Sosyal Siyaset Terimleri (Ansiklopedik Sözlük); Beta Yay.; İstanbul.

SHÇEK (2009). Stratejik Plan: 2010-2014, SHÇEK Genel Müdürlüğü, Ankara.

SOYTÜRK, H. Murat (2008). Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülük: Deniz Feneri Derneği Ankara Şubesi Örneği (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

TÜİK (2006). Aile Yapısı Araştırması, Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara.

ULUDAĞ, Ayhan (2001). Sağlık Hizmetlerinde Halkla İlişkiler, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Konya Selçuk Üniversitesi S.B.E, Konya.

ÜSTÜNER, Seval-EROL, Neşe-ŞİMŞEK, Zeynep (2005) "Koruyucu Aile Bakımı Altındaki Çocukların Davranış ve Duygusal Sorunları". Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi. 12 (3).