

PAPER DETAILS

TITLE: Aile Sosyal Destek Programi (ASDEP) Personelinin Risk Altındaki Ailelerin Psikososyal Destek İhtiyaçlarına İlişkin Deneyimleri

AUTHORS: Ali Osman ÖZPOLAT, Yasemin ÖZKAN

PAGES: 1085-1101

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2155285>

Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) Personelinin Risk Altındaki Ailelerin Psikososyal Destek İhtiyaçlarına İlişkin Deneyimleri

Experiences of Family Social Support Program (ASDEP) Staff on the Psychosocial Support Needs of Families at Risk

Ali Osman ÖZPOLAT¹, Yasemin ÖZKAN²

¹ Dr., Hacettepe Üniversitesi,
aliosmanozpolat@hacettepe.edu.tr,
ORCID: 0000-0002-2482-8457

² Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi,
yaseminozkan@hacettepe.edu.tr,
ORCID: 0000-0002-2968-363X

Başvuru: 27.12.2021
Kabul: 05.08.2022

Atıf:
Özpolat, A.O. ve Özkan, Y.
(2022). Aile sosyal destek
programı (ASDEP) personelinin
risk altındaki ailelerin psikososyal
destek ihtiyaçlarına ilişkin
deneyimleri. *Toplum ve Sosyal
Hizmet*, 33(4), 1085-1101. DOI:
10.33417/ tsh.1045595

ÖZ

Aile sahip olduğu işlevler nedeniyle her toplum için önemli bir kurum olmuştur ancak küresel ekonomik politikaların da etkisiyle günümüzde sayısız risklere maruz kalmaktadır. Alanda riskli ailelerle birebir ve en fazla hane görüşmesi yapan saha çalışanlarından birisi olarak Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) çalışanları ön plana çıkmaktadır. Aynı zamanda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının (ASHB) psikososyal destek konusunda arz odaklı hizmetlerini yürüten ve bu alanda Türkiye’de benzeri bulunmayan bir sosyal hizmet uygulamasıdır. Araştırmamızın temel amacı Türkiye’de risk altındaki ailelerin psikososyal destek ihtiyaçlarına yönelik ASDEP çalışanlarının deneyimlerinden faydalanarak mevcut durumu ortaya koymaktır. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada fenomenolojik desenden yararlanılmıştır. Bu bağlamda araştırma kapsamında her bölgeyi temsil eden en az bir kişi olacak şekilde 6 kadın ve 5 erkek olmak üzere 11 ASDEP görevlisi ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilerek veriler toplanmıştır. Genellikle ASDEP personeli; personel ve özlük hakları yetersizliğinden, iş tanımlarının net olmamasından, iş yoğunluğunun fazlalığından, ASDEP harici işlerde çalıştırıldıklarından, müracaatçı ile güven ilişkisi kurmanın zorluğundan, hizmet içi eğitim yetersizliğinden, ASDEP kapsamında sorulan bazı soruların gereksiz olduğundan, oturmuş bir sistem olmadığından ve arz odaklı hane ziyaretlerinin olumsuzluklarından şikâyet etmektedir. Ayrıca psikososyal desteğin bir görüşmeyle verilmesinin mümkün olmayacağı düşüncesinden hareketle tekrarlı ziyaretlerin önemli olduğu da katılımcılar tarafından vurgulanmıştır.

Anahtar kelimeler: Aile, sosyal destek, ASDEP, sosyal riskler

ABSTRACT

The family has been an important institution for every society due to its functions, but with the effect of global economic policies, it is exposed to numerous risks today. Employees of Family Social Support Program (ASDEP) come to the fore as one of the field workers whose risk is one-on-one with families and who make the most household interviews. At the same time, it is a social service application that carries out the supply-oriented services of the Ministry of Family and Social Services (ASHB) on psychosocial support and is unique in Turkey in this field. The main purpose of our research is to reveal the current situation by making use of the experiences of ASDEP staff regarding the psychosocial support needs of families at risk in Turkey. In this study, in which qualitative research method was used, phenomenological design was used. In this context, data were collected by conducting in-depth interviews with 11 ASDEP employees, 6 women and 5 men, with at least one person representing each region within the scope of the research. Usually ASDEP employees are complaining about lack of personnel and personnel rights, the unclear job descriptions, the excessive workload, the difficulty of establishing a trusting relationship with the client, the lack of in-service training, the unnecessaryness of some of the questions asked within the scope of ASDEP, the lack of an established system, the negativities of supply-oriented household visits. In addition, it was emphasized by the participants that repeated visits were important, considering that it would not be possible to provide psychosocial support with a single interview.

Keywords: Family, social support, ASDEP, social risks

GİRİŞ

Toplumun en küçük yapı taşı ve temel dayanağı olarak atfedilen aile, insanların beraber yaşamak için geliştirmiş oldukları en eski ve en küçük topluluktur. Aile dar anlamda sadece anne ve babadan meydana gelirken geniş anlamda aile eş ve çocukların birlikteliğini ifade etmektedir. Aile, bireylerin özellikle topluma hazırlanmasında önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Bu bağlamda aile içerisindeki bireylerin tavır ve davranışları sağlıklı bireyler yetiştirilmesinde belirleyici rol oynamaktadır (Akın, 2013, ss.27-41).

Aile ortamı bireylerin doğduğu andan başlayarak içerisinde yer aldığı hayatlarını devam ettirmek amacıyla gerekli bakımın ve desteğin sunulduğu sosyal bir ortam olarak süregelmektedir. Ayrıca aile duygularımızın ortaya çıktığı sosyal ortamdır. Kendi hakkımızda ya da başkaları hakkında ne tarz duygusal tepkiler göstereceğimizi ve bu duygularla ilgili düşüncelerimizi nasıl ortaya koyacağımızı aile içerisinde öğreniriz (Özmen, 2004, ss. 27-39). Toplumun en temel öğelerinden birisi olan aile, kendi içerisinde gerçekleşen ve çevreden gelen etkenlerden olumlu ya da olumsuz olarak fazlasıyla etkilenmektedir. Bu etkileşim bazen direkt tüm aileyi hedef alırken bazen de aile içerisinde sadece tek bir bireyi de hedef alabilir (Özpolat, 2021, s.16). Ayrıca aile konusu sosyal hizmet uygulamaları konusu ile de doğrudan bağlantılıdır.

Bu bağlamda çalışmada yapılan görüşmelerde sosyal hizmetin üç uygulama düzeyinin nasıl karşılık bulduğu, görüşmecilerin destek gördüğü ya da engellendiği mikro, mezzo ve makro sistemlerle olan ilişkileri göz önünde bulundurulmuştur.

Gerek alanyazın incelemesi yapıldığında gerekse de mevcut politika, uygulama ve hizmetler değerlendirildiğinde direkt aileye yönelik sistematik ve tam anlamıyla aileleri kapsayan psikososyal destek çalışmalarının yeterli düzeyde bulunmadığı görülmüştür. Bununla birlikte özellikle politika uygulayıcılarının yaptığı çalışmalarda da psikososyal desteğin ve bu destek süreçlerinin üzerinde durularak çalışmalar yürütülmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda araştırmanın temel amacı; risk altında olduğu düşünülen ailelerle çalışan ASDEP personelinin psikososyal desteği nasıl deneyimlediklerini ortaya çıkarmaktır. Böylece ailelere yönelik daha iyi bir hizmet modelinin geliştirilmesine katkıda bulunulması amaçlanmıştır.

Psikososyal destek kavramı sosyal hizmet alanında son dönemde üzerinde çalışılan en önemli konuların başında gelmektedir. Ancak bu kavram genellikle birey temelli ve belirli bir sorun alanı çerçevesinde ele alınmaktadır. Özellikle ailelerle yapılan çalışmalara bakıldığında zaman bu eksiklik belirgin bir şekilde görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde ailenin yaşadığı; işsizlik, yoksulluk, boşanma, dezavantajlılık, aile bütünlüğünün bozulması, madde bağımlılığı, engellilik, yaşlılık vb. durumların ayrı ayrı incelendiği görülmüştür. Psikososyal destek ile risk altındaki aileleri bir bütün olarak ele alan yeterli çalışmaya rastlanılamamıştır. Bu bağlamda bu araştırma Türkiye’de ilk olma özelliği taşımaktadır. Ailelerin bir bütün olarak değerlendirilmesi, psikososyal destek kapsamında ailelerle çalışan saha personelinin bilgi ve deneyimlerinden yararlanılması bu çalışmayı zenginleştirmekte ve çalışmanın önemini arttırmaktadır.

Günümüz Türkiye'sinde riskli ailelerle en fazla hane görüşmesi yapan personel sahada çalışmalar yürüten ASDEP personelidir. Ayrıca ASDEP; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının psikososyal destek konusunda arz odaklı hizmetlerini sunan ve bu alanda ülkemizde başka bir benzeri bulunmayan bir sosyal hizmet uygulamasıdır.

ASDEP'in 2012 ve 2014 yılında pilot çalışmaları yapılmış, 2017 yılında ise program ülke genelinde uygulamaya konulmuştur. ASDEP personelinin çalıştığı kuruluş ise ülke genelinde yaygınlaştırma süreci devam eden sosyal hizmet merkezleri (SHM) olmuştur. Bu bağlamda risk altında olduğu düşünülen ailelerle yakından çalışan ve arz odaklı olarak psikososyal destek hizmetlerini yürüten bu çalışanlar araştırma kapsamına alınarak her bölgeyi temsil eden en az bir personelle derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Altı kadın ve beş erkek olmak üzere toplam on bir kişi ile mülakat yapılmıştır.

ASDEP personeli; Türkiye'de ailelerin ihtiyacı olan psikososyal destek konusunda saha çalışmaları yapan, bizzat aile ile birebir ev ortamında yaptığı incelemeler ile etkileşim içerisinde bulunan ve program için somut ölçme araçları dışında pek çok gözleme sahip bir yapıya sahiptir. Ayrıca ASDEP personeli bu çalışmada araştırılması istenilen temel amaca doğrudan katkıda bulunan katılımcı özelliklerini taşımaktadır.

Araştırmanın katılımcıları olan 11 ASDEP personeline; risk altındaki ailelerin psikososyal destek ihtiyaçları, aileler için nelerin risk olduğu, ailelere yönelik mevcut uygulamaların yeterli olup olmadığı, risklerin minimize edilmesi için neler yapılması gerektiği ve ASDEP'i değerlendirmeleri konularında sorular sorulmuştur.

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, veri toplama araçları, veri toplama teknikleri, evren ve örnekleme, verilerin işlenmesi ve değerlendirilmesi ile süre ve olanaklara yönelik olarak bilgi verilecektir.

Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi seçilmiştir. Nitel araştırmalarda araştırmacı ile görüşmecisi arasında samimi bir ortam oluşur. Çünkü bu yöntemle göre insanların olguları nasıl tanımladıkları ve duyuları aracılığıyla onları nasıl algıladıkları anlaşılma çalışılmaktadır (Merriam, 2013). Nicel araştırmalarda nesnellik uğruna insan faktörü ortadan kaldırılmaya çalışılırken nitel araştırmalarda ise toplumsal yaşamı daha holistik bir anlayışla kavramak için kişilerin hayata bakış açılarından, duygularından yararlanılır (Neuman, 2011, ss. 237-260). Bu anlamda gerçekleştirilecek olan bu çalışmanın yöntemi olarak nitel araştırmanın en uygun yöntem olacağı kararına varılarak nitel araştırma deseni ile çalışılmıştır.

Bu bağlamda çalışmada en uygun örnekleme yöntemi olarak amaçlı örnekleme yöntemi uygulanmıştır (Erkuş, 2009, s. 161). Bu çalışmada katılımcı ile bizzat sorumlu araştırmacı tarafından derinlemesine bireysel görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Çalışma Grubu

Bu çalışmanın katılımcılarını ASHB'ye bağlı olarak yürütülen ASDEP programı kapsamında sahada hizmet veren profesyoneller oluşturmaktadır.

Bu bağlamda araştırmanın örneklemini ASHB'ye bağlı ASDEP programı kapsamında hizmet veren sosyal çalışma görevlileri oluşturmaktadır. Ülkemizde risk altındaki ailelerin psikososyal destek ihtiyaçlarının analiz edilmesine ve çözümlenmesine yönelik sahada çalışmaları temel olarak bu personel yürütmektedir. Bu personelden her coğrafi bölgeye ait farklı illerde hizmet veren katılımcılar ile 2020-2021 tarihleri arasında görüşülmüştür. Bu iller; İstanbul, Edirne, Trabzon, İzmir, Muğla, Ankara, Kayseri, Van, Diyarbakır, Hatay ve Antalya olarak sıralanmaktadır. Bu görüşmeler yapılırken sosyal çalışma görevlisi tanımı içerisine giren kişiler çalışma grubuna dâhil edilmiş olup 8 sosyal hizmet, 2 sosyoloji ve 1 psikoloji bölümü mezunu katılımcı ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Ayrıca görüşme yapılacak olan kişilerde cinsiyet dağılımı dengesine de dikkat edilmiştir. 6 kadın ve 5 erkek katılımcı olarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Fiili olarak farklı bir görev yapan, sahaya çıkmayan ve ailelerle çalışmayan personel araştırmaya dâhil edilmemiştir. Dolayısıyla bu faktör çalışmada katılımcıları belirlerken bir kapsam dışı bırakma kriteri olarak ele alınmıştır. Katılımcıların genelde ASDEP programı ile ilk kez çalışma hayatlarına başladıkları görülmüştür. Ayrıca programın ortaya çıkışının tarihi itibarıyla en fazla çalışma yılı olarak dört yıl görülmektedir.

Veri Toplama Teknikleri

Veriler bireysel görüşmeler yoluyla yarı yapılandırılmış görüşme formları aracılığıyla toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmelerde sorular ya da konu başlıkları önceden belirlenmiştir. Ancak araştırmacı soruları bu sıralamanın dışında da sorabilir. Görüşmeci farklı konulara bile girse, sözü kesilmez ve gerekirse konu başlıklarına kalındığı yerden devam edilir (Berg, 2001, ss. 43-64). Bu çalışma kapsamında, belirlenmiş olan örneklem grubu için ayrı ayrı yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formunda yer alan sorular, katılımcıya ve görüşme sürecine bağlı olarak sorulmuştur.

Alanda çalışan ASDEP personeli ile görüşme konusunda da Covid-19 pandemisinden dolayı birtakım gecikmeler yaşanmıştır. Bu katılımcı gruba ulaşma noktasında özellikle araştırmaya katkı verebilecek bilgili ve deneyimli kişilere erişebilmek açısından daha öncesinden belirlenen illerin ASHB il müdürleri ya da il müdür yardımcıları aranarak onlardan isim istenilmiş ve bu ismi alınan kişilerle de irtibata geçilerek araştırmaya katılmayı isteyip istemedikleri sorularak gönüllü olanlar arasından görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler pandemi sürecinden dolayı online olarak gerçekleştirildiğinden internete erişim ve ASDEP personelinin Vefa Sosyal Destek Programına kanallanmaları ile iş yoğunluklarının artması nedeniyle planlanan görüşmelerde aksamlar ve ertelemeler yaşanmıştır.

Bu bağlamda kişinin bulunduğu yerden başlama ilkesinden yola çıkarak hiçbir gruptaki katılımcının sözü kesilmemiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplara göre soru sırasına dikkat edilmeyerek sohbet formunda görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Veri toplama süreci sistematik ve üzerinde titiz bir şekilde durulmasını gerektiren bir süreç olduğundan belirli bir döngü takip edilmiştir. Araştırmanın amacı, konusu, yöntemi belirlenip alanyazın tarama aşaması gerçekleştirildikten sonra veri toplama sürecine başlanmıştır (Creswell, 2018, ss. 42-69).

Yapılacak görüşmeler öncesinde, araştırmanın kimler tarafından ne amaçla yürütüldüğü, araştırmaya katılımın gönüllülük esaslarına dayandığı bilgisi katılımcılara verilmiştir. “Bilgilendirilmiş Onam Formu” ile araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden katılımcılarla derinlemesine bireysel görüşmeler yapılmıştır. Katılımcılara araştırmaya katılımın gönüllülük esasına dayanmakta olduğu açıklanarak çalışmanın herhangi bir aşamasında çalışmadan çekilebilecekleri bilgisi verilmiştir.

Belirlenen sorular temelinde yürütülen yarı yapılandırılmış görüşmeler 35-75 dakika arasında değişen sürelerde tamamlanmıştır. Yarı yapılandırılmış formlar ile yapılan derinlemesine görüşmeler sonucunda elde edilen veriler Yorumlayıcı Fenomenolojik Analiz (YFA) çerçevesinde değerlendirilmiştir. Daha sonra verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi ile bulguların tanımlanması ve yorumlanması aşamaları gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmada veri toplamak amacıyla;

- 1) Araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan Aydınlatılmış Onam Formu,
- 2) Araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu,
- 3) Kişisel bilgiler için araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan Sosyodemografik Bilgi Formu kullanılmıştır.

Verilerin Analizi

Verilerin analizini yapılmadan önce araştırmacı tarafından bütün derinlemesine görüşmelerden elde edilen verilerin transkripti gerçekleştirilerek metin formatına dönüştürülmüş olup bütün gruplarla yapılan görüşmeler bir araya getirilerek görüşmelerin bir bütün halinde görülmesi sağlanmıştır.

Bu bağlamda çalışmanın analizini kolaylaştırmak ve çalışmada hiçbir noktayı kaçırmamak amacıyla MAXQDA programı kullanılmıştır. Deşifresi yapılan görüşmeler MAXQDA programına aktarılmış olup tema ve alt temalar oluşturularak analiz edilmiştir.

BULGULAR

Alanda riskli ailelerle birebir ve en fazla hane görüşmesi yapan saha çalışanlarından birisi olarak

ASDEP çalışanları ön plana çıktığından dolayı çalışmada ASDEP çalışanları ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan ASDEP çalışanlarının mahremiyeti ve bilgilerinin gizliliği açısından gerçek isimlerine yer verilmemiş, bunun yerine katılımcıların isimleri görüşmecinin kısaltması olan “G” ile ilişkilendirilerek “G-1”den başlayıp “G-11”e kadar devam eden isimlendirme ile belirtilmiştir.

Tablo 1: Aile Sosyal Destek Programı Kapsamında Görüşülen Katılımcılara İlişkin Bilgiler

İsim- Soy isim	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Çalıştığı Yer	Kaç Yıldır Çalıştığı	Eğitim Durumu	Mezun Bölüm	Olduğu
G-1	Erkek	27	Bekâr	Edirne	3	Lisans	Sosyal Hizmet	
G-2	Erkek	28	Bekâr	Diyarbakır	4	Lisans	Sosyal Hizmet	
G-3	Kadın	28	Bekâr	İzmir	4	Lisans	Sosyal Hizmet	
G-4	Kadın	31	Evli	Manisa	4	Lisans	Sosyoloji	
G-5	Kadın	27	Bekâr	İstanbul	3	Yüksek Lisans	Psikoloji	
G-6	Erkek	29	Bekâr	Ankara	4	Yüksek Lisans	Sosyal Hizmet	
G-7	Kadın	27	Bekâr	Antalya	4	Lisans	Sosyal Hizmet	
G-8	Erkek	40	Evli	Kayseri	4	Yüksek Lisans	Sosyoloji	
G-9	Kadın	34	Bekâr	Hatay	4	Lisans	Sosyal Hizmet	
G-10	Erkek	27	Evli	Trabzon	2	Lisans	Sosyal Hizmet	
G-11	Kadın	37	Bekâr	Van	4	Yüksek Lisans	Sosyal Hizmet	

Yukarıdaki tabloda da belirtildiği gibi 6 kadın ve 5 erkek olmak üzere toplam 11 ASDEP görevlisi çalışmaya dâhil edilmiştir. Katılımcıların yaşları 27 ile 40 arasında değişmekte olup, yaş ortalaması 30,4'tür. Katılımcıların ASDEP kapsamında çalışma süreleri 2 ile 4 yıl arasında değişmektedir. Katılımcıların 3'ü evli, 8'i bekârdır. Ayrıca katılımcıların 7'si lisans mezunu iken 4'ü ise yüksek lisans mezunudur.

Şekil 1: Alan Çalışanlarının En Fazla Kullandığı Kelimelere İlişkin Kelime Bulutu



ASDEP görüşmelerinde istatistiki olarak en fazla kullanılan anlamlı kelimeler; sosyal, risk, destek, ASDEP ve aileler olmuştur.

ASDEP'in henüz çok yeni sayılabilecek bir geçmişi olması nedeniyle tam olarak istenilen düzeye gelmemiş olduğu görülmektedir. Bununla birlikte çok boyutlu bir perspektifte psikososyal destek bakımından ASDEP çalışanlarının edindikleri deneyimler oldukça önemlidir.

Genellikle çalışanlar; personel ve özlük hakları yetersizliğinden, iş tanımlarının net olmamasından, iş yoğunluğunun fazlalığından, ASDEP harici işlerde çalıştırıldıklarından, müracaatçı ile güven ilişkisi kurmanın zorluğundan, hizmet içi eğitim yetersizliğinden, hane ziyaretlerinde sorulan bazı soruların gereksiz olduğundan, oturmuş bir yapı olmadığından ve arz odaklı hanelere gidilmesinin görüşmenin önündeki engeller olduğundan şikâyet etmektedir. Ayrıca psikososyal desteğin bir görüşmeyle verilmesinin mümkün olmayacağı düşüncesinden hareketle tekrarlı ziyaretlerin önemli olduğu da katılımcılar tarafından vurgulanmıştır.

“ASDEP çalışmaları tek başına yeterli olmamakta, ASDEP çalışmaları kapsamında gerçekleştirilen rehberlik ve yönlendirme çalışmalarının takibinin yapılamaması, hizmet alanının genişliğinden dolayı aileye tekrarlı ziyaretler ve görüşmeler gerçekleştirilememesi çalışmayı yetersiz kılmaktadır.” (G-4)

ASDEP personeli üniversitelerin; sosyal hizmet, sosyoloji, psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuk gelişimi ve aile ve tüketici bilimleri bölümleri mezunlarından oluşan bir meslek grubudur. Bu farklı meslek gruplarının bir araya gelmesi sonucunda psikososyal desteği sunma bakımından bir takım yetersizlikler ortaya çıkmaktadır. Psikososyal destek konusunda yeterli olduklarını düşünen katılımcılar da yetersiz olduklarını düşünen katılımcılar da genel olarak hizmet içi eğitimlerin artırılması gerektiğini savunmuşlardır.

“...Ben sosyal hizmet uzmanıyım örneğin. Psikososyal destek ile ilgili şeyler gördük, müfredatımızda vardı. Ne kadar alabildik belki orası biraz tartışılır. Baktığımız zaman psikologlar da bu süreçten geçiyor. Sosyologları bilmiyorum, ne tür eğitim aldıklarını. Ancak şöyle bir durum var, sahaya inene kadar edindiğimiz teorik bilgi biraz havada kalıyor. Sahaya indikten sonra bazı şeyleri deneyimleme fırsatınız oluyor. Eksik kaldığımız noktada da hizmet içi eğitimler artırılabilir... Gelişime açık çalışanlar tecrübelerimiz bilgimizi artırıyor.” (G-2)

“...Sonuçta hepimiz bu işin bir şekilde eğitimini almış durumdayız. Hepimiz üniversite mezunuyuz ama hizmet içi eğitimlerle desteklenmemiz daha sağlıklı olabilir. Bilginin zararı olmaz.” (G-8)

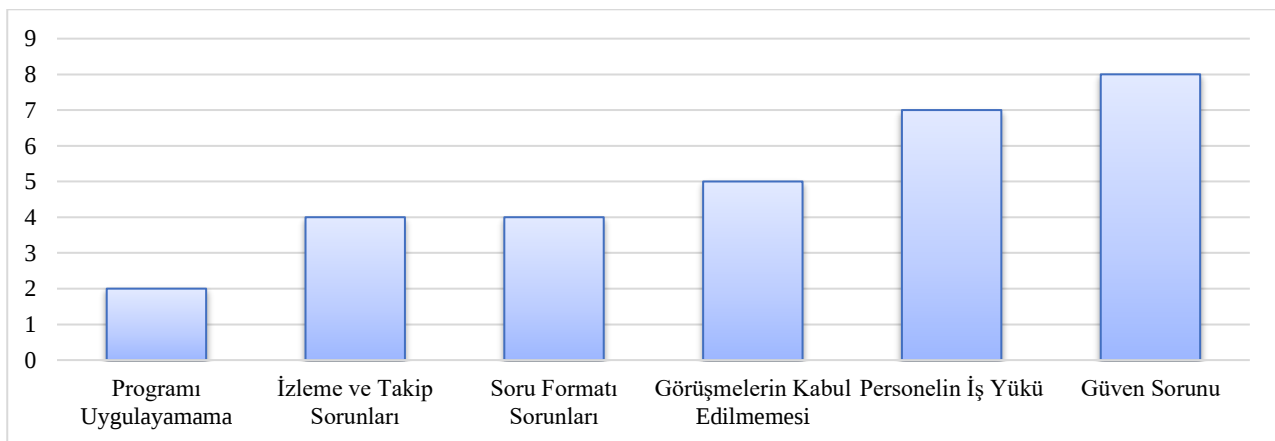
Sosyal hizmette aile ile yapılan çalışmalar planlı değişim süreçleri içerisinde yer almaktadır. Bu bağlamda aile ile temas, güçlü yanlarını tanımlama, ön değerlendirme yapma ve sonrasında uygulanacak süreci aile ile birlikte planlama önemlidir. Ancak yönlendirme ve takip konusunda sorunlar yaşandığı, ülke genelinde standart bir uygulamanın bulunmadığı ve bu durumun hizmetlerin verimli bir şekilde sunulmasının önünde engel olduğu görülmüştür.

ASDEP kapsamında yapılan ziyaretler genel olarak habersiz yapılan ziyaretlerdir. Bu nedenle aileler personelin önceden geleceğinden haberdar değildirler. Böyle olunca birtakım zorluklar ve yanlış anlaşılmalara ortaya çıkmaktadır. Aileler ASDEP görevlisinin neden geldiğini anlamlandıramadıklarından görüşmeyi reddedebilmektedir. Diğer yandan personel kendini tanıtırken sosyal hizmetler dediğinde genellikle ailelerde maddi yardım odaklı bir bakış açısı gelişmektedir. Eğer hanede ihtiyaç durumu varsa bireylerin görüşmeye daha elverişli olduğu görülmektedir.

“Hani aile seninle görüşüyor ama bunlar acaba bana para verecek mi beklentisi ile görüşüyor. Ama görüşmenin sonucunda neden geldiğimizi anlıyor. Bunlardan bir şey çıkmayacak sadece sordu geçti diyorlar. Adamlar ihtiyaçları varsa görüşüyorlar. Mesela evde engellisi var, evde bakımı anlatıyorsun. Bakıyor ki işine yarayacak öyle görüşmeyi devam ettirebiliyor. Ama ailenin herhangi bir ihtiyacı yoksa kolaylıkla görüşmeyi reddedebiliyor. Ben o açıdan gecekondular tarzı yerlerde çok daha rahat ediyorum. Çünkü adam seninle görüşüyor. Biraz eğitilmiş ve ekonomik düzeyi de yüksekse onlarla görüşmekte zorlanıyorsun. Ben fakir bir adamın çok ters cevaplar verdiğini duymadım bu zamana kadar.” (G-6)

ASDEP kapsamında hane ziyaretleri gerçekleştirilirken bir takım zorlukların yaşanması da kaçınılmaz olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle programın ilk planlandığı amaç ve hedeflerinin saha gerçekleri ile kesişmemesi programın etkin ve verimli olarak uygulanması yönündeki en önemli etken olmuştur. Sosyal hizmet kuruluşlarının iş yoğunluğu, personel sayısının azlığı ve ailelerin görüşmeyi kabul etmemeleri özellikle ASDEP çalışanlarını zor durumda bırakmaktadır. Diğer yandan programın oldukça yakın bir tarih olan 2017 yılından beridir uygulamada olması nedeniyle ASDEP’in sahada yeterli bilinirliğe sahip olmadığı sonucuna varılmıştır.

Şekil 2: ASDEP Kapsamında Sahada En Fazla Yaşanan Sorunlar



Katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda hazırlanan grafikten de anlaşılacağı üzere ASDEP kapsamında en fazla yaşanan sorunun güven olduğu tespit edilmiştir. Personele güven duymayan kişi ya da aile kendisini ifade etmekten kaçınmakta, sorunlarını gizlemekte ve hatta görüşmeyi bile kabul etmemektedir. Hane ziyaretleri kapsamında en fazla görülen diğer sorunların ise; personelin

iş yükü, görüşmelerin kabul edilmemesi, soru formatı sorunları, izleme ve takip sorunları ve programın tam olarak uygulanamaması olduğu anlaşılmaktadır.

ASDEP programında ziyaret edilecek hanelerin belirlenmesi konusu Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı merkezinden yapılmamış, bu yetki illere bırakılmıştır. Bu bağlamda ASDEP hane ziyaretleri sonucunda sosyal hizmet modellerinden birisine ihtiyaç duyan bir hane tespit edilmesi sonrasında direkt müdahale edilmediği, bunun yerine farklı bir meslek elemanına yönlendirme yaptığı görülmüştür. Yani ASDEP çalışanlarının müdahale yapma yetkisi net olarak bulunmamaktadır. Bunun sonucu olarak ise haneye farklı bir kişi ya da ekip gidince müracaatçılarda sorunun çözülemediğine dair tepki gelişmektedir. Ayrıca haneye giden personelin sürekli farklılaşması da hane üzerinde güvensizliğe, sorunlarının çözülmeceği düşüncesine ve karşıt tepki oluşturulmasına neden olmaktadır.

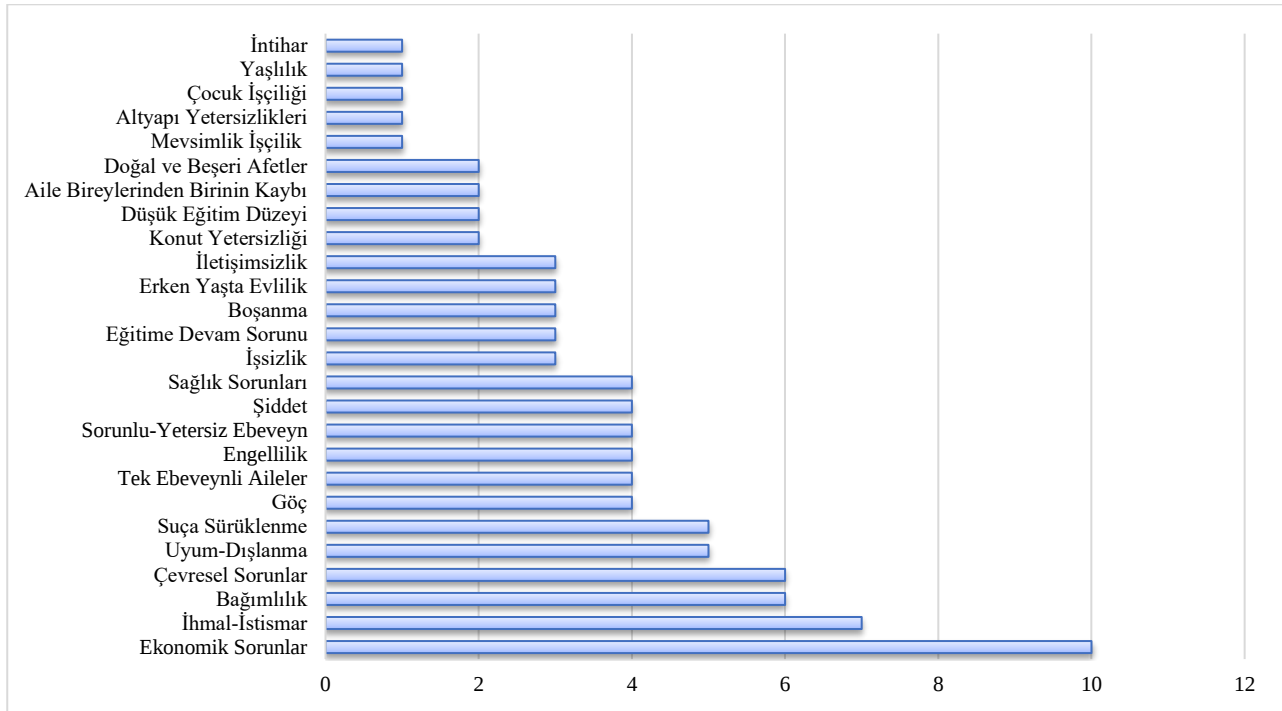
“ASDEP olarak çalışsam tespit yapmam gerekiyor, yaptığım tespiti kuruma yönlendirmem gerekiyor, kurumdaki başka bir meslek elemanının tekrar aile ile görüşmesi gerekiyor. Böyle olunca da aile sürekli geliyorsunuz ama bir şey değişmiyor diye sitem edebiliyor. Mesela bunu pandemi döneminde çok yaşadık. E-devlete yönlendirdik biz vatandaşları. Onlar da Vakıfları aramış, Vakıflarda bize yönlendirmiş. O yüzden insanlar biraz tepki gösterdiler. Bu normal zamanda da böyle. 2. veya 3 incelemeye gittiğimiz zaman tepkilerle karşılaşabiliyoruz.” (G-1)

Risk altında olduğu düşünülen ailelerin genel olarak ekonomik riskleri de taşıdıkları düşünüldüğünde en fazla gereksinimleri olan ihtiyaçlarının ekonomik destek olduğu sonucuna varılmıştır. ASDEP çalışanlarına göre genellikle psikososyal desteğe yönelik ailelerin farkındalıklarının olmadığı, “psikososyal” terimine yabancı oldukları anlaşılmaktadır. Bu nedenle de psikososyal destek almayı talep edenler azınlıktadır.

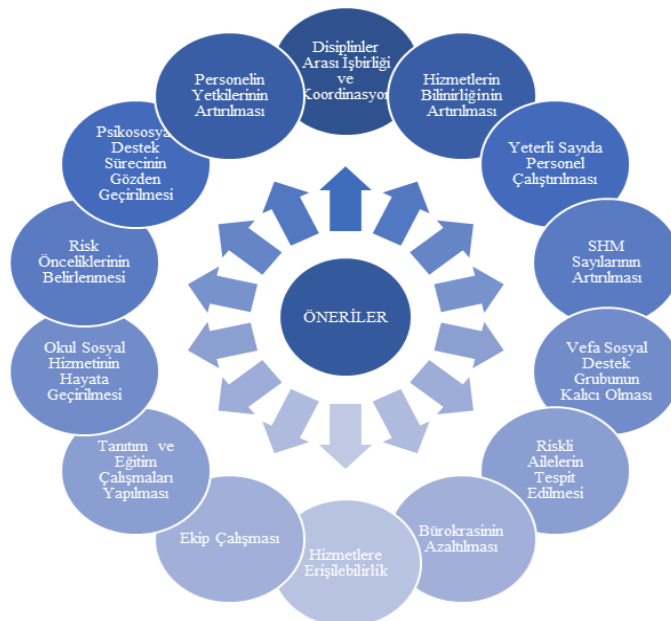
“Uzun uzun görüşmeler yapıyoruz, danışmanlıklar veriyoruz ama bence çoğu hane bunun psikososyal destek olduğunun bile farkında değil. Mesela şunu da görüyoruz, çoğu haneye gittiğimiz zaman sorunun ekonomik olduğunu görünce o noktaya odaklanmamız gerekiyor. Tabii ki bu ailenin ekonomik olarak desteklenmesi gerekiyor...” (G-1)

“... 100 aileyi geziyorsak bunların 10 tanesi psikososyal destek almak istiyor. Bunların 30 tanesi aman bize karışmayın bir şey çıkmasın diyor. Geri kalan büyük bir çoğunluğu da yardım yapacak mısınız diye soruyor.” (G-8)

“... Görüşme bitmeden önce mesela şunu diyoruz: Sizi son zamanlarda olumsuz etkileyen ve destek almanızı gerektiren bir sorun yaşadınız mı? Burada aileler psikososyal desteğe ihtiyacı olsa bile bence yok diye söylüyorlar. Aileler psikososyal olarak desteklenmek istiyorum ifadesini çok kullanmıyorlar. Çevreden aldığımız bilgiler bu konuda önemli oluyor. Ailelerin kendilerini ifade etmediği noktalarda bizimde gözümüze çarpan durumlar olduğu zaman çevre araştırması yapmayı uygun görüyoruz. Yani biz tespit etmeye çalışıyoruz Bu ailenin psikososyal desteğe ihtiyacı var mı yok mu diye. Biz sorular dışında da sürece dâhil olmaya çalışıyoruz.” (G-2)

Şekil 3: Sahada Çalışan Personelin Aileler İçin Tanımladığı Risklerin İstatistikî Sıralaması

Alanda riskli ailelere psikososyal destek vermek üzere çalışan ASDEP personelinin sürekli olarak hane ziyaretleri yapmaları nedeniyle bu konuda oldukça deneyim kazanmışlardır. Sürekli riskli ailelerle çalışmaları onların riskli aile tanımları üzerinde de etkili olmuş ve bu durum görüşmelere olumlu olarak yansımıştır. Bu bağlamda grafikten de anlaşılacağı üzere ASDEP çalışanlarının sahada en fazla karşılaştıkları riskler sırasıyla; ekonomik sorunlar, ihmal-istismar bağımlılık, çevresel sorunlar ve uyum-dışlanma sorunlarıdır. Ailelerle görüşmede olduğu üzere ekonomik sorunların en yüksek oranda çıkması kayda değer bir sonuç olmuştur.

Şekil 4: Alanda Çalışan Personelin Psikososyal Destek Hizmetlerine İlişkin Önerileri

MAXQDA programı aracılığıyla elde edilmiş olan yukarıdaki şekilde, alanda çalışan personelin psikososyal destek hizmetlerine ilişkin önerilerine yer verilmiştir. Bu şekilde koyu renkte olanlar katılımcılar tarafından daha sık dile getirilen önerileri ifade ederken daha açık renkli olanlar daha az sıklıkla karşılaşılan önerileri ifade etmektedir.

Riskli aileleri belirleme ve ziyaretleri planlama konusunda farklı illerde farklı yöntemler olduğu görülmüştür. Aynı zamanda riskli ailelerin tespitinde belirli standart bir uygulama olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda il müdürlükleri ve SHM'ler kendilerine göre risk olarak gördükleri konular üzerinde durmuş ve ona göre çalışmalarını yürütmüşlerdir. Ayrıca ASDEP çalışanlarını en fazla zorlayan konuların; ihmal-istismar, iletişim kuramama, ailelerin görüşme konusundaki ilgisizlikleri, kurumlar arası işbirliği sorunları, iş yükünün fazla olması, personelin bilgi ve deneyim bakımından eksik olması ile süpervizör eksikliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Psikososyal destek hizmeti yalnızca bir bakanlığın ya da kurumun tek başına altından kalkabileceği bir husus olmadığından kurumlar arası iş birliğinin sağlanması ve bu konuda koordine bir şekilde çalışılması önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda da kurum ve kuruluşlar üzerlerine düşen sorumluluklardan kaçınmakta, sahada psikososyal desteği genel olarak ASHB'ye yüklemektedir. Bilindiği üzere psikososyal destek farklı kurum ve kuruluşlarca da sunulmaktadır. Ancak psikososyal destek deyince ilk olarak akla toplumda da kamu kurum ve kuruluşlarında da ASHB gelmektedir. Bu nedenle de sunulan hizmetler kısıtlı kalmakta, müracaatçılarda istenilen olumlu değişimler sağlanamamakta ve ailelere yeterince destek olunamamaktadır.

“Aslında bütün kurumlarda var bu algı. Sadece psikososyal destek de değil insan olan her şeye Aile Bakanlığı bakar gibi bir durum var (gülerek söyledi). Diğer kurumların da kendi personelleri var, destek verebilecekleri çalışanları var ancak bize göndermeyi tercih ediyorlar... Diğer yandan her şeyde Aile Bakanlığı olmalı gibi bir algı oluşmuş gibi. Her şeyin içerisinde olmak zorunda bırakılmış da olabiliriz.” (G-7)

“... ‘Sosyaller’ diyorlar bize. Vakıf mı, Kaymakamlık mı, Belediyeler mi bilmiyor direkt bize geliyorlar. Mesela biz kişiyi Kaymakamlığa yönlendiriyoruz, Kaymakamlık sorununu çözmezince tekrar bize geliyorlar. Ne yapabiliriz diye soruyorlar. Yani burada olduğu gibi her şey bizim üzerimize kalıyor.” (G-3)

Ülke genelinde yaşanan risklerin yanı sıra bölgesel olarak da sorunlar yaşanabilmektedir. Bu konuda bazı sorunların ülke geneli ile benzeştiği, bazı sorunların ise daha sık ya da daha seyrek olduğu görülmüştür. Bölgelere göre yaşanan riskler genel itibari ile şöyledir: Doğu Anadolu'da terör göç ve deprem, Güneydoğu Anadolu'da terör ve göç, Karadeniz'de göç, İç Anadolu'da karma risk faktörleri (ekonomik nedenler, işsizlik, göç, vs.), Ege'de Romanların yaşadıkları sorunlar, ihmal ve istismar, Marmara'da karma risk faktörleri, Akdeniz'de göç, istismar ve seks işçiliği ön plana çıkan bölgesel sorunlar olarak görülmüştür.

ASDEP çalışanlarının üniversitelerden aldıkları teorik eğitimlerle çalışmaya başladıklarında bambaşka bir uygulama ile karşılaştıkları sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda teori ve pratik arasında bir boşluk olduğu, anlatılanlar ile uygulananların birbirini tam anlamıyla desteklemediği görülmüştür.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüz Türkiye'sinde riski ailelerle en fazla hane görüşmesi yapan personel sahada çalışmalar yürüten ASDEP personeldir. ASDEP personelinin çalıştığı kuruluş ise ülke genelinde yaygınlaştırma süreci devam eden Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) olmuştur. Bu bağlamda risk altında olduğu düşünülen ailelerle yakından çalışan ve arz odaklı olarak psikososyal destek hizmetlerini yürüten ASDEP personeli ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır.

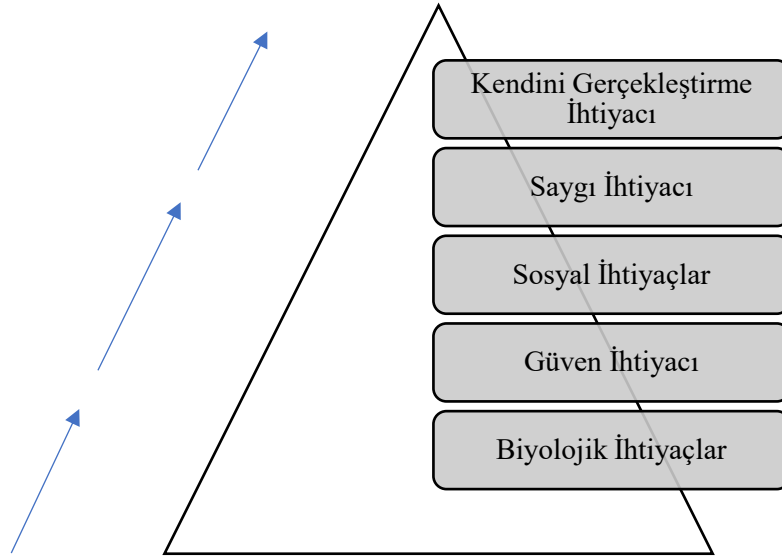
Alanda çalışanlar genellikle ASDEP'in ilk çıkış noktası bakımından oldukça iyi düşünülmüş olduğunu ancak daha istenilen düzeye gelinemediğini vurgulamaktadırlar. Genel olarak insanların kamu tarafından sunulan hizmetler konusunda bilgi eksiklikleri olduğu da göze çarpmaktadır. Manisa'da 18 yaş üzeri 500 kişi üzerinde yapılan nicel araştırmada katılımcıların sosyal hizmete ilişkin bilgileri ile tutumlarını ölçmeye yönelik olarak sorular sorulmuştur. Buna göre araştırmaya katılanların %53'ünün daha önce sosyal hizmet mesleğini duymamış olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Bolgün, Şahin ve Baydur, 2017, s. 1). Bireylerin sosyal hizmeti tanımamaları sosyal hizmet sunumu açısından büyük bir handikap olarak karşımıza çıkmaktadır.

Alanda çalışan katılımcılara göre risk altındaki ailelerin genel olarak ekonomik riskleri de taşıdıkları düşünüldüğünde en fazla gereksinimleri olan ihtiyaçlarının ekonomik destek olduğu görülmüştür. Göstergeler incelendiğinde Dünya üzerinde yaşayanların %20-25'nin yoksul olduğu görülmektedir (Ersöz, 2003, s. 3-9). Ülkemizde ise TAYA verilerine göre son bir sene içerisinde aynı veya nakdi olarak yardım almış olan hanelerin oranı %12 olarak belirlenmiştir (Taya, 2016).

ASDEP çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde ekonomik yoksunluğun etkilerini en fazla çocuklar ve kadınların hissettiği sonucu elde edilmiştir. Yoksulluk arttıkça sağlıklı ve yeterli besine ulaşmada sorun yaşanmakta ve bu durumdan en fazla anneler ve onların küçük çocukları etkilenmektedir (Hatun, Etiler ve Gönüllü, 2003, ss. 251-260). Ailede gelirin artmasıyla gelir yönetiminde söz sahibi olan erkek olmaktayken, gelirin azalması söz konusu olduğunda sorumluğun kadına yöneltildiği görülmektedir (Bradshaw ve Linneker, 2003). Ailelerle gerçekleştirilen görüşmelerde yapılan gözlemler sonucunda genellikle maddi durumun yetersizliğinde kadının devreye girdiği ve ailenin sosyal yardım almaya kadın aracılığıyla yöneldiği görülmüştür. Araştırmada ASDEP çalışanları ekonomik sorunların çocukların eğitimleri üzerinde de olumsuz etkiye sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Yani çocukluk çağının başlarında şiddetli ya da sürekli yoksulluk çocukların yeteneklerini ve başarılarını olumsuz yönde etkilemektedir demek yerinde olacaktır (Duncan ve Brooks-Gunn, 2000, ss. 188-196).

Diğer yandan ASDEP çalışanlarının görüşlerine göre ailelere yapılan psikososyal desteğe yönelik ailelerin farkındalıklarının olmadığı anlaşılmaktadır. Bunun nedeni de yine ekonomik sorunlara çıkmaktadır.

Şekil 5: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine Göre Yaşam Doyumunun İnsan Gelişimi Perspektifi



Kaynak: Sirgy, 1986

Yukarıda yer alan Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden uyarlanan şekle göre insanların en temel ihtiyaçları hava, su ve besin gibi biyolojik ihtiyaçlardır. İnsanların temelde olmazsa olmaz olan bu ihtiyaçları giderilmeden bir üst seviyeye çıkabilmeleri pek mümkün olamamaktadır. Benzer şekilde insanların psikososyal destek hakkındaki farkındalıkları ve onu talep etmeleri de yine bu temel ihtiyaçlarının karşılanmasına bağlıdır. Yani insanlar kendilerini güçlendirme potansiyeline sahiptir. Güçlendirmede aile üyelerinin her birinin kendinin özneliği içerisinde değerlendirilmesi gerekir. Her bireyin yapabilirlik potansiyeline sahip olup olmadıklarını ortaya çıkarmada ve hak temelli uygulamalarda sosyal hizmet uzmanının yapması gereken bu potansiyeli ortaya çıkarmaktır (Tuncay ve Erbay, 2006, ss. 53-70). Bu nedenle güçlendirme yapılacak müracaatçının uygulamaya katılarak sosyal hizmet uzmanı ile beraber hareket etmesi önemlidir. Aile ile ilgili örnek verecek olursak; güçlendirme aile yerine değil, aile için aile ile birlikte yapılmalıdır (Yıldırım, 2014, ss. 183-191).

Belirli bir toplumda çoğunluğun ihtiyaç tatmini ne kadar yüksekse, o toplumun yaşam kalitesi o kadar yüksek olur. Gelişmiş toplumların, daha çok üst düzey ihtiyaçları (sosyal, saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları) ortaya çıkarken daha az gelişmiş toplumların ise çoğunlukla daha düşük düzeydeki ihtiyaçları (biyolojik ve güvenlik ile ilgili ihtiyaçlar) ortaya çıkmaktadır (Sirgy, 1986, ss. 329-342).

ASDEP çalışanlarına göre ailelerle görüşmelerin gerçekleştirilmesi için riskli ailelerin tespitinin yapılması ve ona göre ziyaretlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Ancak bu ziyaretlerin belirli bir kritere göre yapılmadığı, her ilde farklı yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Bu durum ise alanda birbirinden farklı uygulama olmasına neden olmaktadır.

Ayrıca ASDEP çalışanlarının iş yoğunluğu, personel eksikliği ve özlük haklarının yetersizliği (4d-4b statü ayrımı, maaş farklılıkları, tayin, becaıış, görevde yükselme vb.) gibi nedenlerle sorunlar yaşadıkları ve bu yaşanan sorunların da çalışanları olumsuz etkilediği görülmüştür. Buna paralel olarak ASDEP çalışanları ile ilgili yapılan bir diğer araştırmaya göre söz konusu program çalışanlarının iş yoğunluğu ile hem kuruluştta hem de sahada çalışmaktan dolayı tükenmişlik yaşamaları konusu araştırmaların bulguları ile örtüşmektedir (Balci, 2019, ss. 1229-1237).

ASDEP çalışanlarını sahada zorlayan diğer bir husus olarak süpervizör eksikliği ön plana çıkmıştır. Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir araştırmaya göre mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları; vaka yönetiminde yaşanan zorluklar, mesleki yeterlilik, etik ikilemler, düzenli-profesyonel mesleki danışma imkanı bulamama gibi konularda sorunlar yaşadıklarından dolayı süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir (Artan ve ark., 2018, ss. 1099-1109).

Psikososyal destek hizmeti yalnızca bir bakanlığın ya da kurumun tek başına altından kalkabileceği bir husus olmadığından kurumlar arası iş birliği hususu da ASDEP çalışanlarınca üzerinde durulan konulardan birisi olmuştur. ASDEP çalışanlarına göre diğer kamu kurum ve kuruluşlarında “Psikososyal desteği Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı yapar” algısı bulunmaktadır. Eğer biz sosyal hizmeti bir bütün olarak düşünürsek ASHB bu bütünün bir parçası olur ancak bu bütünün tamamını temsil edemez. Bu anlamda sistem yaklaşımına göre sorunun çözümü için neler yapılacağı, sistemler arası ilişkilerin probleme etkisi ve sorun üzerinde hangi iç-dış unsurların etkin olduğu gibi değişkenleri değerlendirerek sorunların çözümüne yönelik bir bakış açısı geliştirilmesi gerekmektedir (Tecim, 2004, ss. 75-100). Bu çözüm aşamasında ise sosyal hizmet sisteminin içerisinde kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler ile STK’ların bir bütün halinde çalışması elzemdir.

Alanda çalışan profesyonellerle yapılan derinlemesine görüşmelerde üzerinde durulan konulardan bir diğeri olarak katılımcılar, üniversitelerden aldıkları eğitimlerle çalışma hayatına başladıklarında, öğrendiklerinden farklı olan uygulamalarla karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. Yani teori ve uygulama arasında farklılıklar olduğunu belirtmişlerdir. Bu konuda sosyal hizmette olmazsa olmaz denilebilecek kanıta dayalı uygulama konusu devreye girmektedir. Erbay’ın yaptığı bir araştırmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının %93,7’sinin mesleki uygulamalarını yaparken araştırma yapmaya ihtiyaç duyduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Erbay, 2016, ss. 395-403). Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanları kanıta dayalı uygulamayı takip ederek toplumun değişken yapısına uyum sağlayıp dinamik bir uygulama potansiyeline sahip olarak teori ve uygulama arasında işlevsellik kazanma görevini yürütebilecektir (Soyhanoğlu, 2020, ss. 39-43). Benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının çalışmaya başladıklarında salt sahadaki uygulamalarla değil, okumalar ve araştırmalar da yaparak

kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Böylece alan ile uygulama arasındaki boşluk kapanacak ve ikisi arasındaki denge kurulabilecektir.

ASDEP çalışanları, ziyaret ettikleri hanelerde yaşayan birey ve aileleri içinde bulundukları risklerden ve eşitsizliklerden arındırılmaları noktasında yaptıkları çalışmaların önemli olduğunu dile getirmişlerdir. Bu husus sosyal hizmetlerde sıklıkla başvuru baskı ve ayrımcılık karşıtı uygulamayı çağrıştırmaktadır. Baskı ve ayrımcılık karşıtı uygulama toplumsal sınıfları ve yapısal faktörleri görmezden gelen, sosyal sorunları kişiselleştirerek yetersizlik ve eksiklik olarak açıklayan ve yalnızca bireyin kendisine odaklanan sosyal hizmet yaklaşımlarına tepki olarak ortaya çıkmıştır (Güldalı, 2018). Sosyal hizmette baskı ve ayrımcılık karşıtı uygulama, eşitsizliklerin tamamına karşı çıkmaktadır ve her tür yapısal baskı ve ayrımcılığın sonlandırılmasını savunarak baskı ve ayrımcılığa maruz kalan birey, aile ve grupların özgürleşmesini amaçlamaktadır (Tuncay ve İl, 2006, ss. 59-71).

Bazı ASDEP çalışanları ise görüşmenin kendilerine iyi geldiğini, yaşadıklarını anlatma fırsatları olduğu için rahatladıklarını belirtmişlerdir. Bu duruma da genel olarak sosyal hizmet çalışanlarının genellikle sorunları dinleyici pozisyonunda olmaları, iş yükleri ve sorumluluklarının fazla olması neticesinde yaşadıkları tükenmişlik sendromunun neden olduğu düşünülmektedir. Benzer şekilde ASDEP çalışanları ile ilgili yapılan bir araştırmada ASDEP çalışanlarının tükenmişlik yaşadıkları sonucu ortaya konulmuştur (Balci, 2019, ss. 1229-1237). Sosyal çalışmacılarla yapılan diğer bir araştırmaya göre ise sosyal çalışmacıların örgütsel faktörlere bağlı olarak, yoğun iş yükü ve yeterli sayıda sosyal çalışmacı istihdam edilmemesi neticesinde düşük iş doyumu ve yüksek tükenmişlik duygusu yaşadıkları anlaşılmaktadır (Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016, ss. 43-69).

Araştırma kapsamında görüşmeler gerçekleştirilirken özellikle güven ve güvenilirlik konularının konuşulduğu esnada ASDEP çalışanlarının araştırmacıyla hizmet sunumundaki sorunlarını içten ve samimi bir şekilde paylaştıkları gözlenmiştir. Bazı katılımcılar da yaşadıkları sorunları araştırmacıya aktarırken deneyimleri üzerinden örneklendirmiş, yaşadıklarını mizahi bir şekilde ifade etmişlerdir.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Araştırma Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulu'nun 24.10.2019 tarih ve 35853172-300 sayılı onayı ile bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından uygulanabilir kabul edilmiştir.

ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

Akın, M. (2013). Aile içi şiddet. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 71(1), 27-41.

- Artan, T., Özkan, A. O., Açıkgoz, N., & Salduz, Ç. (2018). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimine bakış açılarının değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal On Social Sciences*, 13(4), 1099-1109.
- Balcı, E. (2019). Arz odaklı sosyal hizmet uygulaması olarak aile sosyal destek programı. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 36(6), 1229-1237.
- Berg, B. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences*. USA: Allyn&Bacon.
- Bolgün, C., Şahin, F., & Baydur, H. (2017). Manisa'da toplumun sosyal hizmet mesleğine ilişkin farkındalığı ve tutumu: karşılaştırmalı bir araştırma. *Journal of Society & Social Work*, 28(2).
- Bradshaw, S., & Linneker, B. (2003). Challenging women's poverty: perspectives on gender and poverty reduction strategies from Nicaragua and Honduras.
- Ceylan, H., Gül., & Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Creswell, J. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (M. Bütün, & S. B. Demir, Çev.) Ankara: Sage Publications.
- Duncan, G. J., & Brooks-Gunn, J. (2000). Family poverty, welfare reform, and child development. *Child development*, 71(1), 188-196.
- Erbay, E. (2016). Importance of research in social work practice: a pilot study from Turkey. *Journal of Social Service Research*, 395-403.
- Erkuş, A. (2009). *Davranış bilimleri için bilimsel araştırma süreci*. Seçkin Yayıncılık.
- Ersöz, A. G. (2003). Dünya konferansları belgelerinde aile ve yoksulluk: Saptamalar ve öneriler. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 6(6).
- Güldalı, O. (2018). Baskı karşıtı sosyal hizmet: modern dünya-sistemi açısından eleştirel bir değerlendirme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 29(1), 229-245.
- Hatun, Ş., Etiler, N., & Gönüllü, E. (2003). Yoksulluk ve çocuklar üzerine etkileri. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 46(4), 251-260.
- Merriam, S. (2013). *Nitel Araştırma; Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*. (S. Turan, Çev) Ankara: Nobel.
- Neuman, L. (2011). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri*. (S. Özgen, Çev.) Yayın Odası Yayınları.
- Özmen, S. K. (2004). Aile içinde öfke ve saldırganlığın yansımaları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 27-39.
- Özpolat, A. O. (2021). *Türkiye'de çocuk hizmetleri*. Ankara: Çizgi Yayıncılık.
- Sirgy, M. J. (1986). A Quality-of-Life Theory Derived from Maslow's Developmental Perspective: 'Quality'Is Related to Progressive Satisfaction of a Hierarchy of Needs, Lower Order and Higher. *American journal of Economics and Sociology*, 45(3), 329-342.
- Soyhanoğlu, S. (2020). Sosyal hizmetin doğasında kanıta dayalı uygulama. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1), 39-43.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2016). *Türkiye'de Aile Yapısı Araştırması*. Ankara.

- Tecim, V. (2004). Sistem yaklaşımı ve soft sistem düşüncesi. Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi. 19(2), 75-100.
- Tuncay, T., & Erbay, E. (2006). Sosyal hizmetin temel hedefi: Sosyal adalet güçlendirmeye retorikten pratiğe. Toplum ve Sosyal Hizmet, 17(1), 53-70.
- Tuncay, T., & İl, S. (2006). Sosyal hizmette baskı karşıtı uygulama, sosyal adalet paradigması temelinde bir özgürleştirme pratiği. Toplum ve Sosyal Hizmet, 17(2), 59-71.
- Yıldırım, B. (2014). Bir yaklaşımın anatomisi: Güçlendirme. İçinde: V. Işıkhani (Ed.), Prof. Dr. Gönül Erkan'a Armağan: Sosyal Hizmet ve Mülakat. (ss. 183-191). Ankara: Sosyal Hizmet Araştırma, Uygulama ve Geliştirme Derneği.

