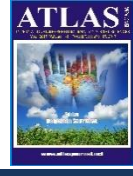




ATLAS INTERNATIONAL REFEREED JOURNAL ON SOCIAL SCIENCES

ISSN:2619-936X



Article Arrival Date:09.08.2018

Published Date:17.10.2018

2018 / October

Vol 4, Issue:13

Pp:1099-1109

Disciplines: Areas of Social Studies Sciences (Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences)

GÖÇ ALANINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SÜPERVİZYON GEREKSİNİMİNE BAKIŞ AÇILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

EVALUATION OF PERSPECTIVES OF SOCIAL WORKERS WORKING WITH IMMIGRANTS ABOUT NEEDS OF SUPERVISION

Taner ARTAN

Dr. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, t.artan@hotmail.com,
ORCID: 0000-0002-8716-2090

Aydın Olcay ÖZKAN

Arş. Gör. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Sosyal Hizmet Bölümü,
aoozkan@gelisim.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7093-2485

Nur AÇIKGÖZ

Sosyal Hizmet Uzmanı, acikgoz_nur_95@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-3122-9441

Çağla SALDUZ

Sosyal Hizmet Uzmanı, caglasalduz37@gmail.com, ORCID: 0000-0002-9441-9253

ÖZET

Bu araştırmanın amacı göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyaçlarının değerlendirilmesidir. Araştırma kapsamında, mülteciler ve geçici koruma altında yaşayan kişilerle çalışan 17 sosyal hizmet uzmanıyla mülakat yapılmıştır. Mülakatlar yüz yüze görüşme ve telefonla görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcılara açık uçlu sorular yöneltilerek; kendilerinden süpervizyona dair düşünceleri, karşılaştıkları vakalarla ilgili ne hissettikleri; mesleki yeterlilik, vaka yönetimi gibi konularda neler yaşadıklarıyla ilgili görüşlerini paylaşmaları istenmiştir. Sonrasında mülakatlar yazıya dökülerek nitel veri analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleğe başladıkları ilk zamanlarda mesleki yeterlilik, vaka yönetim sürecindeki zorluklar, etik ikilem, profesyonel anlamda düzenli mesleki danışma imkanı bulmada zorluk gibi konularda sorunlar yaşadıkları ve bu nedenle süpervizyon desteğine gereksinim duydukları görülmüştür. Çalışma, Türkiye'de göç alanında sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapan meslek elemanlarının, süpervizyona duydukları ihtiyacı ortaya çıkarması açısından önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Süpervizyon, Sosyal Hizmet Süpervizyonu, Göç Süpervizyonu, Sosyal hizmet

ABSTRACT

The aim of the research is to assess supervision needs of social workers working in the field of immigration. Within the scope of the research, interviews were conducted with 17 social worker working with refugees and persons living under temporary protection. Interviews were conducted in the form of face-to-face and telephone interviews. Open-ended questions were directed to the participants in the interviews performed by using semi-structured interview technique; they were asked to share their opinions within the scope of such titles as their thoughts about supervision, anxiety that they feel about the cases they encounter, occupational competence and case management. Their sharings were evaluated within the scope of supervision need of social workers working in the field of immigration. In the context of the evaluation, it was seen that social workers working in the field of immigration need supervision support in the issues such as occupational competence, difficulties in case management process, living ethical dilemma, having difficulty in finding opportunity of constant professional consultation with the effect of their field of study when they first started the profession. The importance of the study lies on the fact that it reveals the supervision need of the professionals who are working as social workers in the field of immigration in Turkey.

Key Words: Supervision, Social Work Supervision, Immigration Supervision, Social Work

1. GİRİŞ

Sosyal hizmet, sosyal işlevselliği artırarak toplum refahının yükselmesine katkı sunmak adına bireylere, gruplara, ailelere ve topluluklara yardımı kapsayan mesleki bir çalışmadır ve disiplindir. Sosyal hizmet mesleğini gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarından ise; birey, grup ve ailelerin değişen ve gelişen sorunlarına çözüm üretmeleri, ihtiyaçların giderilmesinde aktif rol almaları ve mümkün olan en iyi hizmeti sunabilmeleri beklenmektedir. Böylesi bir durumda, zamanla farklılaşabilen sorun alanları ve ihtiyaçlar için hem pratik hem de teorik olarak tavsiye, fikir veya öneri şeklinde destek alma ihtiyacı doğmakta ve süpervizyon mekanizmasına gereksinim oluşmaktadır (Sandu & Unguru, 2013). Bu gereksinim neticesinde ortaya çıkan sosyal hizmet süpervizyonunun, mesleğin gelişimine paralel bir süreç izlediği ve başlarda yoksul insanlara yönelik gönüllü faaliyetleri içeren sosyal hizmet mesleğinde düzenli bir süpervizyon ihtiyacının günümüzde kaçınılmaz hale geldiği düşünülmektedir (Wood, 1976).

Sosyal hizmet süpervizyonu, uygulama yoluyla öğrenilen; duygusal destek, arabuluculuk ve mesleki gelişim gibi temel işlevleri ve vaka yönetimini de içeren (Marc, Makai-Dimeny, & Oşvat, 2014), sosyal hizmetlerin profesyonellik çerçevesinde ve verimli bir şekilde sunulmasını sağlamak amacıyla, gerekli mesleki tecrübe ve yeterliliğe sahip bir süpervizörün denetiminde gerçekleşen, ayrımcı pratiklerden uzak, farklı teori, model ve perspektiflere dayalı olarak eğitimsel, destekleyici ve yönetsel işlevler kapsamında yürütülen, sürekli öğrenme ve performans artırmayı hedefleyen etkileşimsel bir süreç olarak tanımlanabilmektedir (DSD & SACSSP, 2012). Her ne kadar sadece sosyal hizmete özgü olmasa da süpervizyon, sosyal hizmet uzmanları açısından profesyonel bir özveri ve güven sağlaması, karşılaşılan karmaşık vakalar ve sorunlarla ilgili resmi ya da gayri resmi şekilde düzenli danışma imkanı sunması açısından oldukça önemlidir (Kadushin & Harkness, 2002; Kimberley, 2000'den aktaran Turner, 2005). Bireylerin yaşam kalitesini ve sundukları hizmetlerin verimliliğini arttırmayı amaçlayan, sosyal hizmet sisteminde yer alan daha geniş kapsamlı uzmanlıkların bir parçası olarak görülen sosyal hizmet süpervizyonunun amacı, denetleme ve izleme faaliyetleri ile sosyal hizmet uzmanının mesleki ve kişisel gelişimini kademeli olarak geliştirmek ve hizmet kalitesini arttırmaktır (Sandu & Unguru, 2013). Sosyal hizmet uzmanlarına duygusal destek imkanı bulmaları noktasında da katkı sunan süpervizyon, sosyal hizmet süpervizörü tarafından koordine edilen profesyonel bir süreçtir. Süpervizör, kendisinden süpervizyon alanların performanslarını yönlendirmek, onları koordine etmek, mesleki olarak gelişimlerine katkı sunmak ve süpervizyon sürecine dair değerlendirmelerde bulunmakla sorumlu olan kurum personelidir. Bu sorumluluğu yerine getirirken, süpervizyon alanlarla olumlu ilişkiler bağlamında idari, eğitimsel ve de destekleyici bazı işlevleri yerine getirir. Süpervizörün nihai amacı ise hizmet alanlara, hizmet politikalarına ve hizmetin nasıl yürütüleceğine dair ilgili prosedürlere uygun olarak, hem nitel hem de nicel anlamda mümkün olan en iyi hizmetin sunulmasını sağlamaktır (Kadushin & Harkness, 2002; Munson, 1993'den aktaran Turner, 2005).

Sosyal hizmet süpervizyonunun, süpervizör tarafından kişinin işe alındığı kuruluştaki sağlanması idealdir ancak bu imkanın sunulmadığı durumlarda sosyal hizmet uzmanının süpervizyon ihtiyacını işyeri dışından görevlendirilen süpervizörler aracılığıyla karşılaması beklenmektedir. Süpervizyonun uygulandığı bağlamın değişmesi, süpervizyon sürecinin de farklılaşmasına sebep olabilir (Beddoe, 2010; Bradley & Höjer, 2009). Süpervizyon, dahili ve harici olmak üzere iki farklı bağlamda sunulabilir. Dahili süpervizyon, sosyal hizmet uzmanının halihazırda çalıştığı kurumda, kendi kurumundaki profesyonel meslek elemanları ile bireysel şekilde veya grup halinde gerçekleşen süpervizyon sürecini ifade etmektedir. Dahili süpervizyondan farklı olarak harici süpervizyonda ise, kurum dışından süpervizyon sürecini organize etmek amacıyla görevlendirilen süpervizörlerin etkinliği söz konusudur.

Harici süpervizyon, dahili süpervizyonda olduğu gibi bireysel veya grup olarak gerçekleştirilebilmekte ve kurum dışı bir süpervizör aracılığıyla gerçekleştirildiğinden oldukça objektif ve farklı açıları da gün yüzüne çıkarabilen bir yapıya sahip olmaktadır. Ancak gerçekleştirilen araştırmalar dahili süpervizyonun en yaygın sosyal hizmet süpervizyon biçimi olduğunu göstermektedir (Beddoe, 2012).

Süpervizyon, dahili veya harici bağlamlarda sunulabildiği gibi, bireysel ya da grup süpervizyonu şeklinde de sunulabilmektedir. Bireysel süpervizyonda, süpervizör ile süpervizyon alan arasında birebir olarak gerçekleşen bir süreç söz konusudur. Bu süreçte süpervizyonu sağlayan süpervizör, kurum yöneticisi veya süpervizyon alandan daha üst düzey ve kıdemli bir meslek elemanı durumundadır (Hawkins & Shohet, 2006). Grup süpervizyonu, bireysel süpervizyondan farklı olarak akran veya kolaylaştırıcı grup süpervizyonunu içermektedir (Bernard & Goodyear, 2014; Barretta-Herman, 1994; Armstrong, Gordon, & Hobbs, 1991). Akran süpervizyonu kavramı, aynı kurumda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bir araya gelerek oluşturdukları grup aracılığıyla gerçekleştirdikleri süpervizyon sürecine karşılık gelmektedir (DSD & SACSSP, 2012; Armstrong, Gordon, & Hobbs, 1991). Kolaylaştırıcı grup süpervizyonunda ise akran süpervizyonundan farklı olarak grup kolaylaştırıcısı rolünü üstlenen bir kolaylaştırıcı mevcuttur ve kolaylaştırıcı diğer grup üyelerine kıyasla daha üst konumdadır (Proctor, 2000).

Literatür incelendiğinde grup süpervizyonunun bireysel süpervizyona kıyasla daha işlevsel olduğuna dair çalışmalar olduğu görülmektedir. Grup yoluyla aynı anda birden fazla kişiye süpervizyon desteği sunulmasının zamanının verimli kullanılmasına imkan sağlıyor oluşu, yapılan işlerden kaynaklı ortaya çıkan memnuniyetsizliğin farklı görüşler ışığında değerlendirilmesi, fikirlerin tartışılması için gerekli özgürlüğü sunması, diğer grup üyelerinden alınan farklı geri bildirimler yoluyla mesleki gelişimin daha olumlu bir seyir göstermesi, iş yerinde yaratıcılığı daha fazla teşvik etmesi, grup olmanın getirmiş olduğu ekip ruhunun kolektif gücü artırması gibi artı özellikler, grup süpervizyonunun bireysel süpervizyona oranla işlevselliğini kanıtlar niteliktedir (Bernard & Goodyear, 2014; Field, 2009; H.Hair & O'Donoghue, 2009; Hawkins & Shohet, 2006; Bogo & McKnight, 2006; Sulman, Savage, Vrooman, & McGillivray, 2005; Christensen & Kline, 2001; Gillig & Barr, 1999; Bradley & Boyd, 1989). Fakat grup süpervizyonunun; bireylerin özel durumları hakkında konuşabilmeleri için sınırlı zaman sunuyor olması, grup içi güven oluşumu noktasında yaşanan zorluklar, hazırlık ve organizasyon bütünlüğü için ekstra zaman ve uğraş gerektirmesi, grup üyelerinin farklı öğrenme düzeylerine yönelik hassasiyet gerektirmesi ve süpervizyon sürecine dair geri bildirim sağlama noktasında yaşanan zorluklar olmak üzere bazı dezavantajları olduğu da unutulmamalıdır (Bernard & Goodyear, 2014; Munson, 2002; Kadushin & Harkness, 2002; Ellis, 2001).

Sosyal hizmet süpervizyonu, literatürde üç işlev bağlamında ele alınmaktadır; yönetsel, eğitimsel(klinik) ve destekleyici. Sosyal hizmet süpervizyonunun eğitimsel(klinik) işlevi sosyal hizmet uzmanlarının kendine güvenlerinin ve yetkinliklerinin artırılmasına odaklanmaktadır. Eğitimsel(klinik) süpervizyon, sosyal hizmet değerlerinin ve etik kurallarının vakalarla çalışırken nasıl uygulanacağı konusunda sosyal hizmet uzmanlarına katkı sunarken, aynı zamanda uygulama bilgilerinin, beceri ve tutumlarının nasıl geliştiğini daha iyi anlayabilmeleri açısından da fayda sağlamaktadır. Süpervizyonun bu yönü sosyal hizmet uzmanlarının öğrenme ve eğitim ihtiyaçlarının değerlendirilmesine imkan sağlar (SWAAB, 2017). Eğitimsel(klinik) süpervizyon, mesleki kaygılara odaklanarak sosyal hizmet felsefesini daha iyi anlayabilme, profesyonel anlamda daha bilinçli bir meslek elemanı olabilme, mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme gibi konularda sosyal hizmet uzmanlarına süpervizyon imkanı tanır. Genel itibariyle süpervizyon alan sosyal hizmet uzmanlarına; vaka değerlendirmesi, tedavi ve müdahale, etik sorunların belirlenmesi ve çözümlenmesi,

hizmetlerin değerlendirilmesi ve sonlandırılması gibi konularda sunulan rehberlik faaliyetlerini içermektedir (NASW & ASWB, 2013).

Yönetmelik süpervizyon; iş yükü yönetimi, süpervizyon alan uzmanların çalışmalarının gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi, hizmet standartlarının karşılanması sağlama gibi belirli hedefleri içeren bir süreç karşılık gelmektedir (SWAAB, 2017). Bir kurum veya kuruluştaki mevcut politikalar ve kamu hesap verebilirliği ile ilgili bir alan olarak yönetmelik süpervizyon, süreç içerisinde belirlenen hedeflerin sosyal hizmet uzmanları tarafından gerçekleştirilecek görevlere dönüştürülmesiyle kurumun ya da kuruluşun fonksiyonel yapısına katkı sunmaktadır. Yönetmelik süpervizyon sürecinde yönetici konumundaki süpervizörün başlıca sorumluluğu ise gerekli çalışmaların gerçekleştirildiğinden emin olmaktır (Kadushin & Harkness, 2002). Bu süreç, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara etkili hizmet sunmalarının sağlanması amacıyla idari yöntemler uygulanmasını içermektedir (NASW & ASWB, 2013). Genel itibariyle ise yönetmelik süpervizyon; süpervizyon alanın hizmet hedeflerinin ve önceliklerinin belirlenmesi, rollerinin netleştirilmesi, yapılacak işlerin planlanması ve görev dağılımının gerçekleştirilmesi, işlerin gözden geçirilerek değerlendirmeye tabi tutulması ve alınan sorumluluklara dair hesap verilebilirliğin sağlanması gibi kriterleri içeren yönetim işlevi olarak özetlenebilmektedir.

Destekleyici süpervizyon, çalışma performansına etki eden stres faktörünü azaltarak iş performansını artırmayı amaç edinirken, süpervizör çalışma ortamını geliştirmek ve sosyal hizmet uzmanlarının motivasyonunu artırmakla görevli durumdadır (Kadushin & Harkness, 2002). Sosyal hizmet uzmanının mesleki tatminini ve hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlayan destekleyici süpervizyon, iş yerindeki verimliliğin artması açısından da oldukça önemlidir (DSD & SACSSP, 2012). Özellikle sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü ve karşılaştıkları vakalarla ilgili olarak yaşamış oldukları olumsuz duygulanımlar göz önünde bulundurulduğunda, yaşayabilecekleri tükenmişlik hissi ve hizmet sunma kalitesinde düşüş gibi sorunların aşılması destekleyici süpervizyon ile mümkün olabilmektedir.

Sosyal hizmet süpervizyonuna göç alanından bakıldığında, süpervizyon; tehlike içinde olan kişilere hizmet sağlama, yeniden tanımlama, destek ve kanıta dayalı uzmanlığı teşvik etmenin temel bir bileşeni olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda süpervizyon; çalışmayı yeniden şekillendirmek, ikincil travmaya neden olabilecek dinamikleri belirlemek ve sosyal hizmet uzmanlarının uzun süreli iyilik hallerini sağlamak için güvenli bir ortam sağlar. Sosyal hizmet uzmanlarının etkinliğini geliştirir ve ön yargılara karşı koymak ve karmaşık duygularını yönetmek için kendilerini bilinçlendirmeye teşvik eder. Etkili bir süpervizyon süreci, gücün kötüye kullanılmasına engel olur ve olumsuz duygulara karşı koyulmasını sağlar. Robinson, sosyal hizmet uzmanlarının, sığınmacı ve mültecilerin haklarını korumak için etkin bir şekilde çalışmaları adına gerekli beceri ve esnekliği sağlamaları ve aynı zamanda iyi donanımlı olmaları gerektiğini belirtmiştir. Bunu yapabilmek adına kurumlar, en iyi hizmeti teşvik etmek amacıyla süpervizyon dahil olmak üzere çeşitli mekanizmaların oluşması için kaynakların tahsis edilmesini sağlamalıdır. Etkili süpervizyon stratejileri, kaynakların etkin kullanımını açısından önemli bir unsurdur (Robinson, 2013). Süpervizyonun etkililiğinin artmasıyla birlikte, sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliğinin hafiflediği ve sosyal hizmet uzmanının uzun yıllar çalışmasına yardımcı olduğu kanıtlanmıştır (Kim & Lee, 2009). Dahası, göç alanında çoğunlukla yabancılarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, süpervizörlerinden alacakları iyi bir süpervizyona ve duygusal desteğe ihtiyaçları olduğu bilinmelidir. Süpervizyonda sosyal hizmet uzmanlarının soru sorabileceği, öğrenebileceği, tartışabileceği ve fikir ayrılıklarını ifade edebileceği destekleyici, güvenli bir ortam sağlanmalıdır. Çok kültürlü ve çok dilli çalışmalarda, mültecilere ve göçmenlere etkili hizmet sunmak için süpervizörler ve uzmanlar güvenilir, saygılı, açık, rahat, işbirliğine dayalı bir

ilişkiye sahip olmalı, mükemmel bir uyum ve anlayış geliştirmelidirler (Egli, 1991; Granski,1997).

2. METODOLOJİ

Bu araştırmada göç ve mülteci alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacı incelenmiştir. Araştırma, mülteciler ve geçici koruma altında yaşayan kişilerle çalışan 17 sosyal hizmet uzmanıyla mülakat şeklinde gerçekleştirilmiştir. Mülakatlar yüz yüze görüşme ve telefonla görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların 11'i kadın 6'sı erkektir. Katılımcıların 1'i evli 16'sı ise bekar. Katılımcıların 2'si yüksek lisans mezunuyken 15'i ise lisans mezunudur. Katılımcıların %17,6'sının görev süresi 0 ile 6 ay arasındayken %47,1'i 7 ile 12 ay arası, %35,3'ü ise 13 ay ve üzeridir.

Çalışma önceden hazırlanmış açık uçlu sorular kullanılarak, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle gerçekleştirilmiştir. Mülakatlar 2018 yılının Şubat-Mart-Nisan aylarında gerçekleştirilmiş, veriler toplandıktan sonra çözümlenmiş ve analiz edilerek araştırma son halini almıştır.

3. NİTEL VERİ ANALİZİ

3.1. Süpervizyon Desteği Hakkındaki Genel Değerlendirmeler

Süpervizyon kavramına dair yapılan genel değerlendirmelere bakıldığında kavramın daha çok mesleki deneyim açısından tecrübeli bir meslek elemanının mesleğe yeni başlayan veya yardıma ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanına yönlendirme ve rehberlik etmesi şeklindeki açıklamaların yoğunlukta olduğu görülmüştür. Örneğin bir görüşmeci (G4) “Sosyal hizmet akademik ve uygulama temelli bir disiplindir ve mesleğin uygulama becerisi usta-çırak ilişkisi bağlamında yürütülmelidir. Tecrübeli bir sosyal hizmet uzmanının, yeni mezun bir sosyal hizmet uzmanına mesleki bilgi ve tecrübelerini aktarması süreci süpervizyon sürecine karşılık gelir” şeklinde görüşlerini açıklamıştır. Bir diğer görüşmeci (G1) ise süpervizyon kavramına dair görüşlerinin alanda çalıştığı süre içerisinde değiştiğini “...Öncesinde sadece psikologlar için gerekli ve psikologlara verilen bir şey olarak düşünüyordum, ancak alanda gittikçe deneyim yaşadıkça özellikle göç alanında çok ihtiyaç olduğunu düşünüyorum. Süpervizyon bir insanın her şeyi çözmek zorunda olduğunu düşündüğü durumlara bir dış etken ve kendini koruma mekanizmasıdır” diyerek ifade etmiştir. Yapılan mülakatlar sonucunda görüşmecilerin süpervizyona sadece mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanlarının değil alanda uzun yıllar çalışmış meslek elemanlarının da ihtiyaç duyabileceğini söylemişlerdir. Bir başka görüşmeci (G7) ise “Süpervizyon; mesleki anlamda yapılan işlerde, çalışılan alanda daha yetkin olan birinin mesleki danışmanlık yapması ve yapılan işi denetlemesidir diyebiliriz” diyerek süpervizyonun denetleyici yönüne dikkat çekmiştir.

Daha önce profesyonel anlamda bir süpervizyon sürecine dahil olmadıklarını belirten görüşmecilerin tamamı süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Örneğin bir görüşmeci (G8) “...İlk çalışma alanım göç alanı oldu ve her alan gibi bu alanda kendi içinde karmaşık ve çok fazla hassasiyet barındırmakta. Ve zaman zaman alanın içeriği gereği çok ağır ve travmatik vakalarla çalışabiliyoruz. Böyle durumlarda süpervizyon desteğine çok ihtiyaç duydum ve hâlâ duymaktayım” diyerek çalıştığı alandaki süpervizyon ihtiyacının önemini ortaya koymuştur. Aynı görüşmeci (G8) göç ve mültecilik alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacı ile ilgili görüşlerini “Elbette duyduklarımı düşünüyorum. Çünkü maalesef ki ülkemizde sosyal hizmet eğitimi adı altında verilen eğitim çok yetersiz. Ve alanımız çok geniş ve hepsi içinde zor ve belirli hassasiyetler taşımakta aldığımız eğitim boyunca maalesef ki hepsini bütün detaylarına kadar öğrenemiyoruz. Alanda yeni bir meslek elemanıyım ama bu kadarki çalışmış olduğum ve edinmiş olduğum deneyime bakarak söyleyebilirim ki alan sahada öğreniliyor. Ve her geçen gün değişen dünyada,

değişen ihtiyaçlar yepyeni sosyal hizmet alanları doğuruyor bizler de her şeyi bilemeyiz bu yüzden en deneyimsizinden en deneyimsizine bütün sosyal hizmet uzmanlarının belirli konularda süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduğunu düşünüyorum” şeklinde ifade etmiştir. Bir başka görüşmeci (G14) ise görüşlerini “Evet, kesinlikle düşünüyorum. Spesifik bir alanda uzmanlaşmış sosyal hizmet uzmanları oluyor. Her vakanın içinde de bu alanlardan bir parça buluyorsunuz. Hepsine hakim olmak genel olarak mümkün olmuyor. Her meslek elemanı kendi alanında uzmanlaşıyor bu yüzden kesinlikle ihtiyaç duyuyorum” diyerek profesyonel anlamda bir süpervizyon desteğine duyduğu ihtiyacı açıklamıştır.

Görüşmecilerin %76’sı kurumlarında düzenli olarak danışma imkanı bulabildikleri birilerinin olduğunu söylerken görüşmecilerin %24’ü ise bu imkandan yoksun olduklarını belirtmiştir. Görüşmecilerin %53’ü ise çalıştıkları kurumlarda alanlarıyla ilgili oryantasyon eğitimine dahil olduklarını belirtirken oryantasyon eğitimine dahil olmadıklarını söyleyenler ise görüşmecilerin %47’sini oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda görüşmecilerin %62’sinin süpervizyon ile ilgili hizmet içi eğitim almadıkları, görüşmecilerin %38’inin ise hizmet içi eğitim aldıkları görülmüştür.

3.2. Mesleki Yeterlilik ve Etik İnkilem Hakkında Değerlendirmeler

Görüşmecilerin %88’i göreve ilk başladıkları yıllarda kendilerini mesleki olarak yeterli görmediklerini ifade ederken, görüşmecilerin %12’si ise kendilerini mesleki anlamda yeterli gördüklerini belirtmişlerdir. Bir görüşmeci (G12) “Asla yeterli görmüyordum. Şu anda da yeterli görmüyorum. Kendini yeterli görmek sosyal hizmet uzmanlarını rahatlatır. Bunun yine de tehlikeli bir şey olduğunu düşünüyorum. Kendimi yeterli görürsem gelişime ve değişime daha az açık olurum” diyerek bu alandaki görüşlerini açıklamıştır. Diğer bir görüşmeci ise (G13) kendini mesleki anlamda yetersiz görmesinin sebebini aldığı eğitimin teorik temele dayanması olarak gördüğünü ifade etmiştir.

Görüşmecilerin %82’si göreve başladıklarında gelen vakalar ile ilgili olarak başarısız olabileceklerine dair bir kaygı yaşayıp yaşamadıkları sorusuna evet yanıtını verirken görüşmecilerin %18’i bu soruya hayır yanıtını vermiştir. Bir görüşmeci (G3) mesleki olarak hissettiği eksikliği aşma sürecinde meslektaşlarından yardım alma yoluna gittiğini “Çalışmaya ilk başladığımda hem göç ve mültecilik alanına hâkim olmadığım için hem ilk iş deneyimim olduğundan hem de her kurumda farklı bir mevzuat farklı bir yönetmelik ile çalışıldığından çalıştığım kurumunda tüm yönetmeliklere hakim olunması gerektiğinden dolayı bir eksiklik hissettim. Bununla alakalı hem kendi meslektaşlarımdan destek istedim aynı alanda çalıştığım. Hem de diğer kurumlardaki insanları, tanımadığım kişileri arayarak beni yönlendirmelerini, bilgi paylaşmalarını istedim” sözleriyle ifade etmiştir. Bir başka görüşmeci de (G8) yaşadığı kaygıyı giderme amacıyla meslektaşlarına başvurduğunu “Bunu ilk göreve başladığımda çok yaşadım ki hala zaman zaman yaşayabilmekteyim. Çevremdeki bu alanda çalışan diğer meslek elemanlarını sıkça rahatsız edip çok soru sorduğumu çok net hatırlıyorum. Diğer arkadaşların bu problemleri nasıl çözdüklerini dikkatle inceledim. Aynı zamanda prosedürde bu vakanın nasıl çözülmesi gerektiğini de araştırdım. Ve kendime bunları harmanlayıp bir yöntem geliştirdiğimi söyleyebilirim” diyerek ifade etmiştir. Diğer bir görüşmeci ise (G17) “Müracaatçılarımız sayıca çok yoğun ve o kadar kaygılıydı ki aslında soğukkanlı davranmak durumunda kaldığımdan pek kaygılı olduğumu hissedemedim başlangıçta. Ancak zaman zaman müracaatçı değişime açık olmadığına ya da bağımlı bir kişilik sergilediğinde kaygı duyuyorum. Müracaatçılardan kaynaklı kaygılarımın çözümü için herhangi bir yöntem geliştiremedim. Ancak kendi bilgi eksikliklerimi kurum ziyaretleriyle, okumalarla kapatmaya sahada olan değişiklikleri takip etmeye özen gösteriyorum” diyerek bu alanda yaşadığı durumu dile getirmiştir.

Görüşmecilerin tamamı mesleki anlamda kendilerini yetersiz gördükleri yönleri olduğunu ifade etmişlerdir. Bir görüşmeci (G12) “Özellikle krize müdahale konusunda daha iyi olabilirim. Kriz anlarında kaygılanabiliyorum. Bu beni çok etkiliyor” diyerek görüşlerini açıklarken diğer bir görüşmeci ise (G4) “Çalıştığım alana dair teorik bilgimin yeterli olmadığını düşünüyorum. Dezavantajlı çocuklarla çalışırken çok daha iyi geniş bir bilgi temeline sahip olmam gerektiğini hissediyorum. Yabancı dil bilmemenin eksikliğini hissediyorum” şeklinde görüşlerini ifade etmiştir.

Görüşmecilerin %94’ü “Herhangi bir vaka karşısında kendinizi yetersiz hissettiğiniz oldu mu?” soruna evet cevabını verirken görüşmecilerin %6’sı bu soruya hayır cevabını vermiştir. Bir görüşmeci (G1) bu soru hakkındaki görüşlerini “Bir sene kadar uzun süren vakalar olabiliyor. Bu da daha çok çocuk yaşta evlilikler oluyor. Süre çok uzun. Ve cezai yaptırımlar çok az. Ve danışan hala gelmeye devam ediyorsa çok tıkanıyoruz. Son olarak hukuki yolları deniyoruz” diyerek ifade etmiştir. Diğer bir görüşmeci ise (G3) “Çalıştığım kurumun imkansızlıklarından, kaynak eksikliğinden dolayı yetersiz oldum. Talep edilen hizmeti kurumsal olarak karşılayamadığımda bu otomatikman kendimi yetersiz hissetmeme neden oldu. Hani bunu farklı kurumlara yönlendirmekle, eğer bu şekilde de çözülemiyorsa kişiye durumu açıklayarak çözmeye çalıştık. Elimizden başka da bir şey gelmedi” diyerek vaka müdahalesinde kurumsal kaynakların etkililiğinin önemine dikkat çekmiştir.

Görüşmecilerin 11’i “Şu ana kadar herhangi bir konuda etik ikilem yaşadınız mı?” sorusuna evet yanıtını verirken görüşmecilerin 6’sı ise böyle bir durumla karşı karşıya kalmadıklarını belirtmişlerdir. Görüşmecilerden biri (G6) yaşadığı bir durumu, “Evet, gelenekleri sebebiyle ameliyat olmak istemeyen bir vakamda yaklaşım belirlerken yönlendirme ve kişiyi ikna etmeye yönelik müdahale planı oluşturma ikilemi yaşadığıktan sonra kişiyi vaka çalışmasına dahil ederek güçlendirme yaklaşımı ile vaka yönetimi sağladım. Yakından takibi sağlamak adına refakat ve tercüme desteği sağlayarak vakanın tedavi sürecini başlattım” şeklinde açıklamıştır. Diğer bir görüşmeci (G17) ise “Kurumun dayattıkları ile mesleki ilkeler arasında sıkışıp kalmışlığım çok olmuştur. Bu nedenle yaptığım işten soğuduğumu ve tükendiğimi hissettim” diyerek yaşadığı durumu dile getirmiştir. Başka bir görüşmeci (G7) ise mesleki müdahale sırasında yaşadığı etik ikilemi “Çocuk yaşta evliliklere karşı mücadele etmemiz çalıştığımız kesime anlamsız gelebiliyor ve bunun nedenini o kültürü tanımadan anlamlandıramıyorsun. Evliliğin çocuğa sosyal, psikolojik, fiziksel yönden verdiği zararları anlatmaya çalışarak, onları yaptıklarının çocuğa zarar verdiğini göstermeye çalışarak ikna etmeye çalışıyoruz. Ama içimden bazen çocuk evet küçük yapılan kötü ama yaşadıkları bölgede bu hep böyleydi bu insanlar başka türlüünü bilmiyor, ben şimdi bildirsem çocuğun da çocuğu var o ne olacak? gibi sorular gelmiyor değil” diyerek ifade etmiştir. Görüşmecilerin %71’i etik ikilem yaşayabileceğini düşündüğü bir vakayla çalışmaya devam edeceğini belirtirken görüşmecilerin %29’u ise böyle bir durumla karşılaştığında vakayı yönlendirme yoluna gideceğini ifade etmiştir. Örneğin bir görüşmeci (G1) etik ikilem yaşayabileceğini düşündüğü bir vaka karşısındaki müdahalesini “Yüzde yetmiş zorluyorum kendimi. Zorunlu olarak çalışma ihtiyacı hissediyorum. Zira hissettiriliyor zaten çalışılan yerlerde. Çünkü yönetim bu şekilde düşünüyor. Ama yüzde otuzluk bir dilimde de eğer meslektaşım varsa bu kurum içerisinde yönlendirmeyi tercih ediyorum” diyerek açıklamıştır. Bir diğer görüşmeci ise (G3) böyle bir durum karşısındaki tutumunu “Vaka ile çalışmayı her zaman tercih ederim. Bu zamana kadar gelen tüm vakalarda kendim vaka yönetimine dahil olmaya çalıştım. Yönlendirdiysem bile yönlendirdiğim kişi ve kurumla beraber o vaka yönetimine dahil olmak istedim sonucunu görebilmek adına. Etik ikilem konusunda eğer çok arada kalıyorsam vakanın iyilik halini daha dikkate alırım” şeklinde ifade etmiştir. Görüşmecilerden biri (G17) ise çalıştığı kurumda tek meslek elemanının kendisi olması

münasebetiyle her vakayla çalışmak durumunda olduğunu ve herhangi bir yönlendirme imkanının bulunmadığını belirtmiştir.

3.3. Vaka Süreci Hakkında Kişisel Tecrübeler

Görüşmecilerin 13'ü herhangi bir vakaya uygun bir müdahale yöntemi oluşturmada sorun yaşadığını ifade ederken görüşmecilerin 4'ü böyle bir sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir. Görüşmecilerden biri (G1) uygun müdahale yöntemi oluşturma noktasında yaşadıklarını "Buna vaka bazında değil genel olarak vaka türü, vaka kategorisi bazında bir cevap vereceğim. Engelli kategorisinde özellikle göçmen zihinsel engellilerde eve kapatılma söz konusu. Onların özel eğitime devam etmesi gerekiyor. Aynı zamanda birçoğunun fiziksel engelleri de var ve fizik tedavi almaları gerekiyor. Ama gerektiğinde ne fizik tedavi ne de özel eğitim alamıyorlar. Çok küçük bir kısmı -hafif zihinsel engelliler- RAM'dan rapor alabiliyor. Bu kapsamda bir müdahale yöntemi oluşturamıyoruz" şeklinde ifade etmiştir. Diğer bir görüşmeci (G4) ise "Suriyeli anne ve çocuklarla çalışmaktayız ve psiko-sosyal ve mali sorunları olan ailelere müdahale yöntemleri üretmekte zorlanıyoruz. Örneğin duyma engelli bir çocuğun eğitim ihtiyacının karşılanması, otistik bir çocuğun kurum bakımına alınması, istihdam sorunlarıyla alakalı birçok sorun çözüm beklemektedir" diyerek yaşadığı sorunu dile getirmiştir. Görüşmecilerden biri (G12) ise vakalara uygun müdahale yöntemi bulma konusunda yaşadığı sorunları aşmada kullandığı yöntemi "Her danışanın sorunu, kişisel özellikleri farklı. Uydu kentini değiştirmeye çalışan danışanlar konusunda sorun yaşıyorum. Çünkü benim yapabileceğim bir şey değil. Danışanların tek istediği şey bu olunca sorun yaşayabiliyorum. Süreci kendi yaşadığı şehirdeki şartları birlikte nasıl geliştirebileceğimizi düşünerek yürütmeye çalışıyorum" şeklinde açıklamıştır.

Görüşmecilerin 15'i vaka müdahalesi sırasında müracaatçıların kendilerine direnç gösterdikleri durumlarla karşı karşıya kalabildiklerini ifade ederken görüşmecilerin 2'si böyle bir durumla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Örneğin görüşmecilerden biri (G7) "Oldu. Kendisine yardım etmek için orda olduğumuzu anlatmaya çalıştım. Çok fazla direnç gösteriyor ve ben o direnci kıramıyorsam vakayı yönlendirmeyi tercih ediyorum. Çünkü yardım bekleyen çok fazla insan var" diyerek müracaatçının çok fazla direnç göstermesi durumundaki müdahalesini ifade etmiştir. Bir diğer görüşmeci (G15) ise yaşadığı bir vakayı şu şekilde anlatmıştır: "Evet oldu. Müracaatçı bizimle iletişime geçmiyor, çekingen davranıyordu. Biz de onun izin verdiği ölçüde kendisiyle görüşmeye devam ettik. Fazladan konu açmadık. Kendisini bunaltacak cevaplamaktan tedirgin olacağı sorular sormadık. Sonrasında kendisi bize alıştı ve daha fazla konuşmaya başladı. Türkçe öğrenmek istediğini beyan etti. Başka konularda da yardım istedi."

Görüşmecilerin 12'si herhangi bir vaka ile çalışırken kendilerinin vakaya direnç gösterdikleri bir durumun hiç yaşanmadığını söylerken görüşmecilerin 5'i böyle bir durumun yaşandığını ifade etmişlerdir. Görüşmecilerden biri (G8) gösterdiği direnci aşma konusunda yaşadıklarını "Evet, ben de yerinden edilmişliği yaşamış bir ailenin çocuğu olduğum için ve bazı yaşanan vakaları kendi ailemde de gözlemlememiş olduğum için o konuları konuşmaya direnç gösterebiliyorum. Bunu empati ile sempati arasındaki ayrımın çizgisini tutarak aştım. İlk başlarda direnç gösterdim fakat sonra bunun üzerine giderek bunu daha aştığımı düşünüyorum. Şu an göç sürecini yaşamış bir ailenin çocuğu olmak ve süreci yakından yaşamış biri olmayı avantaj haline getirdiğimi ve daha iyi vaka analizi ve risk analizi yapabildiğimi düşünüyorum" diyerek ifade etmiştir. Diğer bir görüşmeci (G17) ise göç ve mültecilik alanındaki müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasındaki dil probleminin kendisinde bir dirence sebep olduğunu "Sürekli olarak tercüman ile çalışmak durumunda olduğumdan görüşme esnasında zaman zaman konudan koptuğum ya da kendimi ifade edemediğim olabiliyor. Yararlanıcının beni doğru anladığından doğru aktarım yapıldığından emin olamadığım zamanlarda direnç gösterebiliyorum" diyerek dile getirmiştir.

4. SONUÇ

Sosyal hizmet, hem teorik hem de pratik temellere dayanan bir meslek ve disiplindir. Sosyal hizmet uzmanları ise; insanlarla sürekli olarak etkileşim içerisinde olan, onların sorunlarına çözüm arayan, bunu yaparken de belli yasal ve etik standartlara bağlı hareket eden meslek elemanlarıdır. Sosyal hizmet uzmanları; müracaatçılarına yönelik olarak uygun yaklaşım tarzını belirleyebilme, karşılaşılan sorunların farklılaşmasına bağlı olarak uygun müdahale tekniklerini seçebilme, vaka yönetimi sürecinde etik ilkelere bağlı hareket edebilme gibi konularda bazen kendilerini yetersiz hissedebilmekte ve birilerinin yardımına ihtiyaç duyabilmektedirler. Böylesi durumlarda sosyal hizmet süpervizyonu bir ihtiyaç olarak kendini göstermektedir. Çalışmadan elde edilen bulgulara bakıldığında; göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tamamının süpervizyona ihtiyaç duyduğu, bu ihtiyacın mesleğe yeni başlanmış olunması sebebiyle ortaya çıkan deneyim eksikliği, mesleki yetersizlik hissi, vaka yönetimine dair kaygılar, etik ikilemlere çözüm arama gibi farklı temellere dayandığı görülmektedir. Aynı zamanda çalışmada sosyal hizmet süpervizyonunun gerekliliği konusunda katılımcılar hemfikir olmakta, profesyonel anlamda sosyal hizmet süpervizyonu desteğinin ise özellikle göç alanında mutlaka sunulması gerektiği yönünde ifadeler dikkat çekmektedir.

Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki motivasyonlarının, iş doyumlarının ve hizmet kalitelerinin artırılması, müracaatçılara etkili ve verimli hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi, meslek elemanı veya müracaatçının yaşayabileceği mağduriyetlerin ortadan kaldırılabilmesi ya da en aza indirgenebilmesi adına profesyonel bir sosyal hizmet süpervizyonu mekanizmasının ilgili kurum ve kuruluşlarca sağlanması önem arz etmektedir. Çalışma, bu ihtiyacın tespiti açısından önemli olmakla birlikte, ülkemizde bu alanda gerçekleştirilecek çalışmalara ihtiyaç olduğu göz ardı edilmemelidir.

KAYNAKÇA

- Armstrong, J., Gordon, M., & Hobbs, K. (1991). Who supervises the supervisor? A groupwork model for supervision in health care settings. *Australian Social Work* , 44 (1), 37-43.
- Barretta-Herman, A. (1994). On the development of a model of supervision for licensed social work practitioners . *The Clinical Supervisor* , 11 (2), 55-64.
- Beddoe, L. (2010). Surveillance or reflection: Professional supervision in ‘the risk society’. *British Journal of Social Work* , 40, 1279–1296.
- Beddoe, L. (2012). External supervision in social work: Power, space, risk, and the search for safety. *Australian Social Work* , 65 (2), 197-213.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2014). *Fundamentals of Clinical Supervision* (5. Baskı b.). England: Pearson Education Limited.
- Bogo, M., & McKnight, K. (2006). Clinical supervision in social work. *The Clinical Supervisor* , 24 (1-2), 49-67.
- Bradley, G., & Höjer, S. (2009). Supervision reviewed: Reflections on two different social work models in England and Sweden . *European Journal of Social Work* , 12 (1), 71-85.
- Bradley, L. J., & Boyd, J. D. (1989). *Counselor Supervision Principles, Process, and Practice*. Indiana: Accelerated Development Inc.
- Chiller, P., & Crisp, B. R. (2012). Professional supervision: A workforce retention strategy for social work?. *Australian Social Work*, 65(2), 232-242.

- Christensen, T. M., & Kline, W. B. (2001). The qualitative exploration of process-sensitive peer group supervision. *The Journal for Specialists in Group Work* , 26 (1), 81-99.
- Collins, S., Coffey, M., & Morris, L. (2008). Social work students: Stress, support and well-being. *British Journal of Social Work*, 40(3), 963-982.
- DSD & SACSSP (2012). Supervision Framework for The Social Work Profession in South Africa. https://www.westerncape.gov.za/assets/departments/social-development/supervision_framework_for_the_social_work_profession_in_south_africa_2012.pdf Erişim Tarihi: 15.06.2018
- Egli, E. A. (1991). *The Role of Bilingual Workers without Professional Mental Health Training in Mental Health Services for Refugees*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Ellis, G. (2001). Looking at ourselves-self-assessment and peer assessment: Practice examples from New Zealand. *Reflective Practice* , 2 (3), 289-302.
- Field, J. (2009). Rethinking supervision and shaping future practice. *Social Work Now* , 18 (1), 70-88.
- Gillig, P. M., & Barr, A. (1999). A model for multidisciplinary peer review and supervision of behavioral health clinicians. *Community Mental Health Journal* , 35 (4), 361-365.
- H.Hair, & O'Donoghue, K. (2009). Culturally relevant, socially just social work supervision: Becoming visible through a social constructionist lens. *Journal of Ethnic And Cultural Diversity in Social Work* , 18 (1), 70-88.
- Hawkins, P., & Shohet, R. (2006). *Supervision in the helping professions* (3.Baskı b.). New York: Open University Press.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work* (4. Baskı b.). New York: Columbia University Press .
- Kim, H., & Lee, S. Y. (2009). Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings. *Social Work in Health Care*, 48(4), 364-385.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Marc, C., Makai-Dimeny, J., & Oşvat, C. (2014). The social work supervisor: Skills, roles, responsibilities. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 7 (56), 221-230.
- Munson, C. E. (2002). *Handbook of Clinical Social Work Supervision* (3. Baskı b.). New York: The Haworth Social Work Practice Press.
- Musser-Granski, J., & Carrillo, D. F. (1997). The use of bilingual, bicultural paraprofessionals in mental health services: Issues for hiring, training, and supervision. *Community Mental Health Journal*, 33(1), 51-60.
- NASW & ASWB. (2013). *Best Practice Standards in Social Work Supervision* . Washington: NASW.
- Proctor, B. (2000). *Group Supervision*. London: SAGE Publications .
- Robinson, K. (2013). Supervision found wanting: Experiences of health and social workers in non-government organisations working with refugees and asylum seekers. *Practice*, 25(2), 87-103
- Rogowski, S. (2011). Managers, Managerialism and Social Work with Children and Families: The Deformation of a Profession? *Practice: Social Work in Action*, 23 (3), 157-167.

Sandu, A., & Unguru, E. (2013). Supervision of social work practice in north-eastern romanian rural areas. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 82, 386-391.

Sulman, J., Savage, D., Vrooman, P., & McGillivray, M. (2005). Social group work. *Social Work in Health Care* , 39 (3-4), 287-307.

SWAAB. (2017). *Social Work Supervision Guidelines*. Singapore: SWAAB.

Turner, F. J. (2005). *Encyclopedia of Canadian Social Work* . Canada : Wilfrid Laurier University Press .

Wood, K. (1976). *Supervision in Social Work* By Alfred Kadushin. New York: Columbia University Press.

