

SOSYAL ÇALIŞMA VE YÖNETİM ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yrd. Doç. Dr. Mehmet Birinci, Arş. Gör. Fatih Altun ve

Arş. Gör. Kaan Sevim

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi

ÖZ

Sosyal Çalışma birçok bilim dalı ile yakın ilişki içerisinde olan bir disiplin ve meslektir. Bir disiplin olmasının yanı sıra uygulamaya dönük bir meslek olması nedeniyle sosyal çalışma hem kuramsal hem de pratik yaklaşımları içermektedir. Bu yaklaşımlar içerisinde yönetim bilimi özellikle sosyal hizmet kurumlarında etkin ve verimli çözümler üretme ve geliştirme noktasında ön plana çıkmaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı sosyal çalışma ile yönetim biliminin ilişkisini genel hatları ile ortaya koymak, sosyal hizmet kurumlarında etkili bir yönetimin çerçevesini çizmek ve sosyal çalışmada değişimin önemini vurgulamaktır.

Anahtar Kavramlar: Sosyal Çalışma, Yönetim, Sosyal Hizmet Yönetimi, Sosyal Politika

ASSESSMENT OF RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL WORK AND ADMINISTRATION

ABSTRACT

Social work is an academic discipline and a profession that has close relations with many other social science. Since it is a practical profession both theoretical and practical approaches need to be interorised and used by professionals. In this perspective administration becomes a prominent phenomenon to find and develop an effective solution especially in the social service institutions. In this context the aim of this study present relationship between social work and administration in general, sketch out effective administrative process in social services institutions and lay emphasis on the changing task of social work.

Keywords: Social Work, Administration, Administration of Social Service, Social Policy

1. Giriş

Sosyal çalışmanın faaliyet alanları çok geniş bir yelpazeye sahip olup toplumsal sorunların büyük bir bölümüne temas etmektedir. Uygulamaya yönelik bir meslek olan sosyal çalışma, birçok bilim dalındaki farklı kuram ve yaklaşımlardan faydalanmaktadır. Bu niteliği ile multidisipliner bir yapı arz etmektedir. Sosyal çalışmanın genel olarak sosyoloji, psikoloji ve sosyal politika gibi disiplinlerle etkileşim halinde olduğu çokça dile getirilmektedir. Aslında sosyal bilimlerin doğası gereği bu etkileşim tüm sosyal disiplinler için geçerlidir. Sosyal çalışmanın diğer disiplinler ile ilişkisine yönelik çalışmalar dikkate alındığında yönetim bilimi ile olan ilişkisinin nispeten göz ardı edildiği görülmektedir. Oysa uygulamalı bir alan olması ve bu uygulamaların kurumsal bir niteliğe sahip olmasından dolayı yönetim ile doğrudan ilişkisi kaçınılmazdır. Günümüzde sosyal hizmetler ağırlıklı olarak kamu kurum ve kuruluşları tarafından sağlanmakla birlikte giderek artan bir oranda özel sektörün ve sivil toplum örgütlerinin de ilgi alanına girmektedir. Hangi kurum, sektör ya da örgüt olursa olsun, sosyal hizmetlerin daha verimli bir şekilde sürdürülebilmesi için etkili bir yönetim anlayışının ve becerisinin önemi yadsınamaz bir gerçektir. Bununla birlikte, sosyal çalışmacıların eğitimlerinden edinmiş oldukları bilgi birikimlerini uygulamaya geçirme noktasında zorluklar yaşandığı da bilinmektedir. Bu zorlukların kurumlardaki yönetsel eksikliklerden kaynaklanmış olduğu da düşünülebilir. Hem yeni sosyal çalışmacıların meslek hayatında karşılaşabilecekleri güçlüklerin üstesinden daha kolay gelebilecekleri örgütsel iklimin sağlanması hem de mevcut sosyal hizmet kurum yöneticilerinin örgütsel hedeflere ulaşmalarında yönetim önemli bir yere sahiptir. Bu çalışmada öncelikle, yönetim ve yönetici kavramları ele alınmış ve sosyal çalışma ile yönetim arasındaki ilişki irdelenmiştir. Sosyal çalışma ve yönetim; makro düzlemde sosyal politikalar açısından ele alınarak, sosyal hizmet kurumlarıyla olan bağları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ayrıca, sosyal hizmet kurumlarında değişimin günümüzde bir zorunluluk haline geldiği, bu değişimin yönlendirilmesinde sosyal çalışma ile yönetim bilimleri arasındaki ilişki ve bu ilişkinin uygulamada

sosyal hizmetler için önemini ortaya koyma noktasında literatür taramasıyla bir değerlendirme yapılmaya çalışılmıştır.

2. Yönetim ve Yönetici

Literatürde, yönetim kavramı üzerinde tam bir fikir birliği oluşmadığı görülmektedir. Birçok tanım olmakla birlikte, üzerinde belli ölçülerde uzlaşılan tanım “yönetim başkaları vasıtasıyla iş görmektir” şeklinde olmuştur (Koçel, 2013, s.12). Böylece yönetimin birden fazla kişinin katılımıyla ve ortak amaçlar yolunda gerçekleştirilen iş birliği olduğu ve bu yönüyle ekonomik faaliyetten ayrılarak bir sosyal faaliyet olduğu genel kabul görmüştür (Akgemci, 2013, s.8). Başka bir tanımda ise yönetim, bir organizasyonda hedefe ulaşmak için yapılan faaliyetlerin düzenlenmesi şekline ifade edilmektedir (Ertürk, 2009, s.6).

“Yönetim” bazen bir süreç, bazı hallerde de bu süreçte yer alan yöneten kişi veya insanlardan oluşan bir organ olarak anlaşılmakta, kimilerine göre ise bir bilgi ve beceri topluluğu olarak ele alınmaktadır. Yönetimin bir süreç olarak daha geniş biçimde yapılmış tanımında ise süreçteki yönetim fonksiyonları da katılmakta ve yönetim; “İşletmenin veya örgütün, elindeki kaynaklarını planlayarak, organize ederek, yürüterek, koordine ve kontrol ederek, etkili ve verimli bir şekilde kullanması ve amaçlarını gerçekleştirmesi süreci” olarak ifade edilmektedir (Ülgen ve Mirze, 2010).

Eren’e (2003) göre yönetimde, sadece insanlar vasıtasıyla belirli amaçlara ulaşmak söz konusu değildir. Yönetim, insanları olduğu kadar etkili ve verimli kullanma kaydıyla, kullanıma hazır olan tüm kaynakları ve zamanı da dikkate almak suretiyle amaçlara yönlendirmek olarak ifade edilmektedir (s.3).

Buradan yola çıkarak yönetimin sadece insanları yönetmek olmadığı, insanlarla birlikte var olan maddi kaynakları ve ayrıca zamanı da göz önünde bulundurmak suretiyle amaçlara ulaşma süreci olduğunu söyleyebiliriz. Şüphesiz ki zaman, bazı organizasyonlar için önemli bir

avantaj kaynağı olabileceksen, bazı organizasyonlar için dezavantaj oluşturabilecektir. Çünkü zaman, mal veya hizmet sektörü açısından bakıldığında günümüzde oldukça önemli bir noktaya gelmiştir. Ortaya çıkan ürünün kaliteli olmasının yanında, doğru zamanda ve doğru yerde olmasının da çok önemli olduğu açıktır. Bu nedenle yönetim kavramının içinde zaman ayrı bir yere sahip olup, dikkate alınması gereken önemli bir faktördür.

Çeşitli yazarların ortak yaptıkları tanımlamalarda yönetimi, birtakım faaliyetlerden oluşan bir süreç olarak ele aldıklarını ve aynı amaca ulaşma yolunda iş birliği şeklinde ifade ettiklerini görüyoruz. Yönetim bunu yaparken, insanlar ve diğer kaynakları kullanmak suretiyle örgütsel hedefleri başarmaya çalışır. Yönetim ilke ve kavramları, kâr amacı güden örgütlerde olduğu kadar, kâr amacı gütmeyen örgütlere de uygulanır (Boone ve Kurtz, 2013, s.218). Yönetici ise, organizasyon içinde ve dışında her çeşit birey ve grup ile koordinasyon sağlayabilen, pek çok farklı bilgiyi sentezleyebilen ve özümseyebilen kişidir. Ayrıca yönetici, toplanan bu bilgiler ışığında, duruma göre uzun veya kısa vadeli öngörülerde bulunabilen, yönetim işini yapan kişidir (Lerbinger, 2012 s. 15).

Ekonomik, sosyal, teknolojik gelişim ve küreselleşmenin getirdiği kültürel etkileşimle birlikte organizasyonların toplumsal yaşamındaki önemlerinin gittikçe artması, bu kurumları yöneten kişileri de öne çıkarmış, verdikleri kararlarla toplumu etkileme güçlerini daha da artmıştır. Ayrıca “Sivil Toplum Örgütleri” olarak kabul edilen dernek, vakıf ve diğer gönüllü kuruluşlar aracılığı ile ülke politikalarına yön veren kişilerin kararlarını da etkiler hale gelmiştir (Koçel, 2013, s.5).

3. Sosyal Çalışma ve Yönetim

Yönetim kelimesinin birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlandığına yukarıda değinilmişti. Daha önce tanımlanmış kelimeler üzerinden gidersek daha açık bir anlam kazanacaktır. Örneğin; İşletme, kamu yönetimi, toplum yönetimi gibi örnekler “yönetim” kavramına göre

daha anlaşılır olurken, fabrika yönetimi, vergi ve gelir yönetimi ya da sosyal hizmet yönetimi gibi kavramlar daha anlaşılabilir olmaktadır (Kidneigh, 1950, s. 57). Kaplamsal olarak daha anlaşılır görülen yönetim kavramı aslında spesifik alanlara inildiğinde daha karmaşık bir hale geldiği görülmektedir.

Sosyal hizmetin örgütlenmesinde aile ve çocuk refahı, sosyal yardım, yaşlı refahı vb. alanlar birincil konumda olurken ceza ve ıslah, sağlık gibi alanlar ise ikincil konumda yer almaktadır (Turan, 2014, s.14). Burada ikincil alanlarda uygulanan sosyal hizmet uygulamalarındaki yönetim anlayışı ile birincil konumdaki alanların yönetimi arasında bir fark oluşturmak gerekmektedir. Sosyal hizmetleri yönetim bağlamında ele alırken önceliğimiz birincil konumda yer alan kurumlar üzerinden olacaktır. Yönetim bağlamında kurumlara odaklanmamız aslında kurum odaklı yaklaşımdan ziyade müracaatçı odaklı bir yaklaşımı yansıtmaktadır.

Sosyal çalışma; araştırma, eğitim ve meslek pratiği olarak üç ayrı fenomen üzerinden kurulmuş olsa da (Mäntysaari, 2005, s.88) sosyal sorunların azaltılması hedefi içerisinde yönetim boyutunun da etkili bir çözüm üretmede dikkate alınması gerekmektedir. Sosyal çalışmacılar, toplum içerisinde katılımı sağlamaya çalışan ve savunmasız konumda olan bireylerle çalışmaktadır (Burke ve Parker, 2007, s. 8). Bu durum kamu, yerel yönetimler, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla formelleşerek profesyonel bir çatı içerisine girmektedir. Böylece, bu çatı kurum ve kuruluşların yönetimi bir sosyal çalışmacının vaka yönetimi kadar zorunlu hale gelmektedir.

National Association of Social Workers (NASW)'ın tanımına göre;

- Sosyal hizmet yöneticileri kurumlarının içinde ve dışında müracaatçıların ihtiyaçlarını karşılayacak yeterli kaynakları sağlayabilmek için savunuculuk rolü üstlenmelidir.

- Sosyal çalışmacılar kaynak dağıtımı noktasında açık ve adil bir prosedür uygulamalıdır. Tüm müracaatçıların ihtiyaçları

karşılanamadığında, kaynak dağıtımı adil, uygun ve sürekli uygulanacak bir prensiple tekrardan inşa edilmelidir.

- Yönetici konumunda olan sosyal çalışmacılar, kurumların uygun süpervizyon sağlayabilmesinden emin olmak için doğru adımlar atmalıdır.

- Sosyal hizmet yöneticileri kendi kuruluşlarında etik ilke ve sorumlulukları ihlal eden ve engelleyen koşulları ortadan kaldıracak gerekli önlemler almalıdır.

- Yönetici olan sosyal çalışmacılar ve süpervizörler sorumlu oldukları tüm personelin sürekli eğitimini ve gelişmesini sağlayacak düzenlemeleri oluşturmmalıdır. Ayrıca, bu çalışmalar sosyal çalışmadaki pratikleri ve etik ilkeleri barındıracak güncel bilgileri ve gelişmeleri takip etmelidir (1999, s. 20-21).

Genel olarak bakıldığında sosyal hizmet kurumlarında yönetici pozisyonunda bulunan sosyal çalışmacıların üzerine düşen görev ve sorumlulukların azımsanamayacak kadar önemli olduğu görülmektedir. Müracaatçıların sorunlarının çözümünü savunuculuk bağlamında müracaatçıyla birlikte hak arama çalışmaları olarak ele alınmalıdır (Şeker, 2012, s. 167). Bu durum bireyle kurumu bir araya getirirken aynı zamanda kurumları da bir araya getiren kurumsal ve örgütsel temeller üzerinden de bir hak arayışı konumundadır.

Sosyal çalışmacı ile müracaatçı arasında gizlilik ve güven yaratılması kaçınılmaz bir gerçektir. Fakat karşılıklı güvenin oluşması, güven ortamının doğmasına bağlıdır ve bu güven ortamı ilk olarak mekânsal bir yapının oluşmasıyla paralellik göstermektedir. Böylelikle yönetim bağlamında sosyal çalışmacının kurumda gerçekleştireceği faaliyetlerden ilki, kurumda diğer çalışanlardan bağımsız bir ortamın doğmasına imkan sağlamaktır.

Aynı zamanda, sosyal hizmet yönetiminde diğer kurum yönetimlerinde olduğu gibi liderlik, dinamik takım çalışması, isteklendirme, iş memnuniyeti ve kurumsal iletişim gibi alanlar incelenmektedir (Berzy, 1984, s.168). Sosyal çalışmacının uygulama

alanında yeterli profesyonelliği sağlayabilmesi için sekiz alanda eğitim alması gerektiği, her ne kadar eski de olsa, iddia edilmektedir. Bunlardan yedisi şu şekildedir; birey ve aile odaklı çalışmalar, grup çalışması, toplum örgütleri, araştırma, kamu refahı, psikiyatrik ve tıbbi bilgilerdir. Sekizincisi ise sosyal hizmet yönetimidir (Kidneigh, 1950, s.57). Gartland, profesyonel sosyal çalışmanın üç süreçten meydana geldiğini söylemektedir. Bunlardan ilki birey, aile ya da grup çalışmalarındaki süreçlerdir. İkincisi, süpervizyon süreçleri olup sonuncusu ise yönetim becerisini ve sosyal çalışma temelini içeren bir yönetim sürecidir (1943, s.18).

Bu bağlamda yönetim; planlamadan organize etmeye, sorumlulukları dağıtmaktan kontrollerini yapmaya, koordine etmekten raporlaştırmaya kadar birçok süreci barındırsa da verimliliği sağlama noktasında önemli alanlarından bir tanesi de doğru bir ekonomi ya da bütçe yönetimidir (Gartland, 1943, s. 19). Bütçenin adil ve doğru bir şekilde kullanılması önemli bir yönetim sürecidir.

Sosyal çalışma ile yönetim ilişkisi ele alınırken tartışılan konulardan bir diğeri de sosyal çalışmacıların aynı zamanda birer yönetici olabileceği ya da farklı alandaki bir yöneticinin aynı zaman da sosyal hizmet alanlarında yönetici olup olamayacağı meselesidir. Kidneigh' e göre, organizasyonlar ya da kurumlar birbirlerine çok az bir farkla benziyor olsalar bile sosyal hizmet kurumlarının sosyal çalışmacılar haricinde yönetilmesinin verimliliği düşüreceğini ve hizmetlerin hedeflerine ulaşmasında başarısızlığa uğrayacağını iddia etmiş ve bu bağlamda sosyal çalışma eğitiminin içerisinde yönetim konusunun işlenmesini önemle vurgulamıştır (1950, s.57). Gartland ise bir işletmecinin, işletmeden anlaması gibi sosyal hizmet yöneticisinin de sosyal çalışmadan anlaması gerektiğini ileri sürmüştür (1943, s.21). Diğer taraftan ise Mangham örgüt içerisinde yönetim sürecini, performans yönetimini artırma ya da yönetime hazırlık ve eğitim gibi çalışmalardan çok deneme yanılma yöntemiyle öğrenildiğinin üzerinde durmaktadır (Lawler ve Hearn, 1997, s.196)

4. Sosyal Çalışma ve Yönetimin Politik Boyutu

Sosyal çalışma ile yönetim bilimi arasındaki ilişkiyi daha iyi anlayabilmek için ele alınması gereken bir başka kavram ise ‘Sosyal Politika’dır. Sosyal yapı ve insan ihtiyaçlarının anlaşılmasında ve toplumun ihtiyaçlarına yönelik sosyal yardım ve hizmetlerin geliştirilmesinde, organizasyonunda ve yasal mevzuatın oluşturulmasında sosyal politika önemli rol oynamaktadır (Ferguson, 1975, s.39). Sosyal politika sosyal devlet tarafından vatandaşlarına sunulacak sosyal hizmetlerin yol haritasını belirleyen süreçleri kapsamaktadır.

Sosyal politika ile sosyal çalışmanın hedefleri örtüşmektedir. Sosyal çalışma bir disiplin ve meslek olarak hedefleri doğrultusunda sosyal politikaların oluşturulmasında etkin rol oynamaktadır. Thompson’a (2009) göre sosyal politika devletin sosyal alandaki bütün politikalarını belirler, sosyal çalışma ise bu politikaların dezavantajlı kesimlerin ihtiyaçlarına göre uygulamaya geçirir (s.65). Sosyal çalışma mesleki olarak ise sosyal refah politikaları temeline dayanmaktadır, sosyal çalışma kendi uygulama alanından ürettiği bilgiyi sosyal politika oluşturma sürecine dönüştürme amacı taşımaktadır (Şahin, 2000, s.17).

Sosyal hizmetler kamusal nitelikli olup toplumun huzuru için devlet tarafından yürütülmesi zorunlu olan ve piyasa şartlarına bırakılamayacak özellikte hizmetlerdir (Altan, 2003, s.14). Bununla birlikte yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri ve toplumdaki örgütlü tüm kuruluşlar sosyal nitelikli çalışmaları ile sosyal hizmetleri destekleyici faaliyetlerde bulunmaktadırlar (Altan, 2011, s.23).

Sanayi devrimi öncesinde sosyal hizmetler; aileler, loncalar ve dini kurumlar aracılığı ile sürdürülmekteydi. Devlet, sosyal hizmetlerin sağlamasında sanayi devrimi sonrasında etkin olmaya başlamıştır. Sanayi devriminin yol açtığı ekonomik ve sosyal sorunlar çok büyük boyutlara ulaştığından ancak kamu gücüne sahip kurumların üstesinden gelebileceği bir hal almıştır. İkinci Dünya Savaşı sonrasında Batı Avrupa’da sosyal devletin gelişmesi ve yaygınlaşması ile sosyal politikada önemli gelişmeler yaşanmış ve devlet tüm topluma yönelik sosyal politikalar

üretmeye başlamıştır (Ersöz, 2003, s. 122). Bu bağlamda sosyal politika ile sosyal çalışma iki yönlü bir ilişki içerisinde. Sosyal çalışma, sosyal politikaları etkilemekte ve üretilmesinde rol oynamakta, diğer yandan ise sosyal politikanın uygulayıcısı rolüne girmektedir. Yine benzer bir bakış açısı ile Kidneigh (1950) sosyal hizmet yönetimini, sosyal politikaların sosyal hizmetlere dönüştürülmesi olarak tanımlamaktadır (s.58). Sosyal çalışmanın politik rolleri göz önüne alındığında; sosyal politikaların yapılması, uygulanması ve uygulamaların başarılı olabilmesi için etkili örgütlere ve yönetime ihtiyaç duyulduğu görülmektedir.

Jansson (Şahin, 2000, s.28) sosyal çalışmanın politik rollerinin şöyle saymaktadır:

- **Analitik roller:** Politikalar arasından en uygun olanını seçmek.
- **Politik roller:** Politika oluşturulmasına katkıda bulunmak, yetersiz politikalar var ise yeni politikaların oluşturulmasını sağlamak.
- **Yönetimsel roller:** Politikaların başarılı bir şekilde uygulanabilmesi ancak doğru ve etkili örgütler tarafından sağlanabilir.
- **Araştırma ve değerlendirme rolleri:** Sosyal sorunlara ilişkin verilerin toplanması, var olan politikaların değerlendirilmesi.

Sosyal çalışmacıların uygulamada temel dayanakları yasalardır ve kamu politikaları çerçevesinde çalışmaktadırlar. Sosyal çalışmacılar eğitim sürecinde edindikleri mesleki bilgi ve becerileri çalıştıkları sosyal hizmet kurumunun faaliyet alanına ve kurum politikalarına bağlı olarak sürdürmektedirler (Denney, 1998, s. 30).

5. Sosyal Hizmet Kurumları ve Yönetim

Genel olarak ele aldığımızda sosyal hizmet örgütleri; toplumsal sorunları önlemek, var olan sorunları ortadan kaldırmak ve huzurlu bir toplum inşa edilmesine katkı sağlamak üzere yapılanmış organizasyonlardır (Topal, ve Atay, 2015, s.10). Sosyal çalışmayı kavram olarak, topluma hizmet anlamında değerlendirdiğimizde, burada uygulama

yönünün oldukça önemli olduğunu söylememiz mümkündür. Topluma hizmet anlayışıyla ve insan odaklı olarak ortaya çıkan sosyal hizmet kurumlarında yapılacak uygulamalarda; işletme, yönetim ve organizasyon kavram ve tekniklerinin benimsenerek uygulanması, hizmeti alan ve sunanlara fayda sağlayacağı gibi, ayrıca sektörün yeni yaklaşımlara açıklığı, başarısı için son derece önemli olacaktır (Bayraktaroğlu ve Adıgüzel, 2015, s.1).

Küresel düzeyde yeni ilişkilerin ortaya çıkması ve gelişmesi, örgütleri mekanik yapılardan daha hızlı, yenilikçi ve esnek hareket edebilen, iç ve dış çevresiyle uyumlu organik yapılara dönüştürmüştür. Bütün bu gelişmeler örgütleri, yeni oluşan yönetim anlayışı çerçevesinde ve bu anlayışa uygun yöntem, kavram, teknik ve uygulamaları benimsemeye ve bunlara uyum sağlamaya zorlamıştır (Sayılı vd. 2015, s. 48).

Yeni yönetim anlayışı; katılımcılığı ön planda tutan, demokratik ve bilgiye dayalı bir yaklaşımla örgütlerin yönetilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu anlayış mal veya hizmet farklılaşması, esnek üretim, nitelikli insan kaynağı, yüksek motivasyon, iş birliğine dayalı bir yönetim yapısı, yatay ilişkiler, kendi kendini kontrol, inisiyatif kullanabilme, grup çalışması gibi birçok özelliği beraberinde getirmiştir (Sayılı vd. 2015, s. 48).

Yönetim alanında ortaya çıkan yeni yaklaşımlardan biri de sistem yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre örgütler açık ve dinamik sistemlerdir ve çevreleriyle sürekli bir etkileşim içerisindeyler. Sosyal hizmet kurumları açısından değerlendirildiğinde, çevrenin karmaşıklığı ve çevrede bulunan çeşitli faktörlerin birbirleri ile olan etkileşimleri, ortaya çıkan/çıkabilecek sorunların temeline inebilmek için tüm bu faktörlerin derinlemesine ele alınması ve incelenmesini gerekli kılmaktadır. Burada önemli olan; verilen hizmetlerin farklı sistemlerle olan ilgisini, aynı şekilde bu değişik sistemlerin beklenti, amaç ve hedeflerinin karşılanması gerektiği üzerinde durulmaktadır. Bu nedenle hizmetlerin aksatılmaması, zamanında doğru yerde, etkili ve verimli bir biçimde ve gerçek ihtiyaç

sahiplerine -hedef kitlesine- ulaştırılmasıdır (Sayılı vd. 2015, s.51). Küreselleşmeyle birlikte her alanda yaşanan değişim ve dönüşüm, insan ihtiyaç ve beklentilerini arttırmış, beraberinde getirdiği yeni sorunlarla birlikte daha karmaşık bir hal almıştır.

Sosyal hizmet örgütlerinin içinde bulunduğu dinamik ve değişken çevre ile birlikte hızlı kentleşme, hizmet talep edenlerinin ihtiyaçlarının ve buna bağlı olarak beklentilerinin farklılaşması, hizmetin müracaatçı açısından yeterli düzeyde tatmin sağlaması için kaliteli olması önemli hale gelmiştir. Bu durum farklı yönetim yaklaşımı, uygulama ve modellerinin hayata geçirilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Akyüz, 2015, s.32).

Ancak, kamu ve özel sektörün ortaya koyduğu yönetim biçimi ve yönetici rollerinde de çeşitli farklılıklar bulunduğu bir gerçektir. Kamu sosyal hizmet kurumları daha merkeziyetçi bir yapıda olup, değişimlere uyum sağlama konusunda yeterince esnek hareket edememektedir. Buna karşın özel sektör tarafından kurulan veya desteklenen sosyal hizmet kurumları ise, daha dinamik bir yapı arz etmekte ve çevresel rekabet koşullarından daha çok etkilenmektedir (Bayraktaroğlu ve Adıgüzel, 2015, s.2). Sosyal hizmet sunan kurumların kâr amacı gütmüyor olmaları, herhangi bir gelire ihtiyaç duymadıkları, bütçeden bağımsız hareket edebilecekleri veya gelişigüzel yönetilecekleri anlamına gelmemektedir (Akgemci, 2013, s.431).

Küresel rekabet ve müracaatçı taleplerine olan duyarlılığın artması, hızlı ve esnek hareket edebilme kabiliyetinin önce çıkması, işgücünün niteliği, yatay organizasyon yapısı, yönetime katılım, risk alma ve yenilikçiliğin teşvik edilmesi, iletişim ve iş birliğine verilen önem (Giderler, 2015, s.62), kıt kaynaklarla çok iş yapmaları beklenen sosyal hizmet kurumları ve sundukları hizmet açısından da bir gereklilik haline gelmiştir.

Her alanda yaşanan rekabet, sosyal hizmet kurumlarında da belli ölçülerde yaşanmaktadır. Bilgi toplumunun bir zorunluluğu olarak, çağdaş örgütsel özelliklere sahip kurumlar, başarılı olabilmek için yenilikçi ve

rekabete açık olmalıdır. Bu noktada hedef kitleye sunulan ürünlerin, çalışanların ve hizmet alanların beklentilerini karşılayacak şekilde planlanıp uygulanması, paydaşların katılımıyla birlikte tüm süreçlerin yeniden ele alınıp değerlendirilmesini gerektirmektedir (Akyüz, 2015, s. 32).

Günümüzde gelişmiş pek çok ülkede, kamu ve özel sosyal hizmet kurumlarının, sosyal hizmet kurum yöneticilerini eğitmek için özel yönetim danışmanları ile çalıştıkları ifade edilmektedir. Bu danışmanlar tarafından verilen eğitimler hem kamu hem özel sektörde çalışan yöneticilere yönelik olarak planlanmakta ve uygulanmaktadır (Shanks, Lundström, ve Wiklund, 2015). Zastrow'a göre (2014) ise sosyal hizmet kurumlarında yönetim, programların yönlendirilmesi ve program hedeflerinin oluşturulması, topluluk ve koşulların analizi, hizmetlere ilişkin kararların alınması, görevli personelin çalıştırılması ve denetlenmesi, mali disiplin ve kaynak sağlanması, etkinliği ve etkililiği, sosyal politikaları uygulama alanına aktarabilmek için gerekli faaliyetler olarak ifade edilmektedir (s.14).

Yukarıda ifade edildiği gibi, yönetimde yeni yaklaşım, kavram ve tekniklerin ortaya çıkması, bunların uygulamaya taşınması hem kamu (devlet ve yerel yönetimleri) hem de özel sektör ile üçüncü sektör olarak ifade edilen sivil toplum örgütlerini ve uygulamalarını pozitif yönde etkilemiştir. Bu etkilenenin özellikle, müşteriye (yararlanıcıyı) önceleyen bir anlayışı beraberinde getirdiğini söylemek mümkündür (Sayılı vd. 2015, s. 48).

6. Sosyal Hizmet Kurumlarında Değişimin Önemi

Dünyada yaşanan değişim ve dönüşüm tüm kuruluşları olduğu kadar, sosyal hizmet kurumlarını da etkilemiştir. Çevre faktörü ön plana çıkmış ve kurumlar üzerinde baskı oluşturmaya başlamıştır. Dış çevrede meydana gelen bu değişim, örgütlerin dış çevreden bağımsız hareket edemeyeceklerini hem örgütsel yapılarını hem de oluşturacakları yönetsel stratejilerini bu değişime uygun olarak planlamak ve gerçekleştirmek

durumu ile karşı karşıya bırakmıştır. Bu nedenle örgütlerin mal veya hizmet üretiminde çevresel fırsat ve tehditleri dikkate almaları bir zorunluluk haline gelmiş (Sayılı, Mengenci ve Bürcü, 2015, s.46), sosyal çalışmanın kavramsal ve uygulama çerçevesini de yeniden ve ihtiyaçlar doğrultusunda ele alınmasını bir zorunluluk haline getirmiştir (Bayraktaroğlu ve Adıgüzel, 2015, s.1).

Yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte, kamunun hizmet üretim şeklinde de önemli değişiklikler olduğu görülmektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışı, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesini sağladığı, istihdam ettiği ve hizmet verilen kişilerin güçlendirilmesine yönelik bir anlayış ve uygulamanın temelini oluşturduğu tezi üzerinedir (Heffernan, 2006, s.139-147).

Burada üç önemli fikir üzerinde durulmaktadır. Bunlardan birincisi, yeni kuramsal ekonomi hareketi gerek üretici ve gerekse hizmet kullanıcısı söyleminin başlangıcı ile ilgili bir dizi idari reform doktrini üretmiştir. Bunlar; kabul edilebilirlik, kullanıcı seçimi, şeffaflık ve teşvik üzerine yoğunlaşmayı öngörmektedir. İkinci fikir ise profesyonel yönetim anlayışı üzerine kurulu idari reform doktrinlerinin oluşumuna yardımcı olan, yeni kamu işletimi ve yönetim ideolojisi kuramıdır. Üçüncü fikir ise; alıcı-tedarikçi bölünmesi ve “tüketici” üzerine yapılan vurgu ile modernizasyona ve gelişmiş hizmet sunumuna odaklanılmıştır (Heffernan, 2006, s. 139-147).

Sunulan sosyal hizmetlerin insani ve toplumsal boyutuyla üretken, verimli, etkin ve işlevsel bir noktaya gelebilmesi için var olan yapıların yeni yaklaşım, yöntem ve modellerle ele alınması gerekmektedir. Bunun için öncelikle, örgüt yapılarının durağanlıktan çıkarılması ve dinamik bir yapıya kavuşmaları önemlidir (Cılga vd. s. 11).

Ayrıca yeni kamu yönetimi anlayışı kamu hizmetlerinin sağlanmasını ve dağıtımında bilgi teknolojilerinin devreye girmesini, ölçülebilir performans standartları ve önceden belirlenmiş çıktı hedeflerini de içermektedir. Bu tür teknolojilerin amacı, hesap verebilirlik, şeffaflık

ve hizmetlerin meşruiyetinin korunmasıdır. Sosyal hizmetlerde izleme ve yönetim çoğunlukla yöneticilerin ana kaygısı haline gelmektedir. Örneğin, bilgisayar teknolojileri, personel bilgilerini ve örgütsel performansı izleyip değerlendirmenin yanı sıra, hizmet alan kişilerin bilgilerinin standart formlarda toplanmasına ve değerlendirilmesine izin verdiği ve genel olarak yönetsel hedefleri desteklediği için oldukça önemli olmaktadır. Profesyonel çalışanlar ve yöneticiler arasındaki güçlü ilişkiler, bilgi işlem teknolojilerinin başarılı entegrasyonu için önem taşımaktadır (Burton ve Broek, 2009, s.1326-1342).

7. Sonuç

Son yıllarda sosyal hizmetin sunumunda rol alan kurumlarda niceliksel anlamda bir artış görülmektedir. Bu artışta kamu yatırımlarının; özellikle son yıllarda yerel yönetimlerin ağırlığının artması, sivil toplum örgütleri ve özel sektörün sosyal hizmet alanına yönelmesi de önemli ölçüde etkili olmuştur. Buna bağlı olarak hizmet alanların sayısı ile birlikte, hizmet veren personel sayısı ve kurumlara ayrılan bütçe oranı da hızla artmaktadır. Sosyal adalet, sosyal barış ve insan haklarını temel alan sosyal çalışmanın, topluma adil bir şekilde hizmet sunumu gerçekleştirebilmesi için insan kaynağını ve bütçeyi dengeli ve etkin kullanması gerekmektedir. Günümüzde yaşanan değişim ve dönüşüm toplumsal sorunlarda da kendini göstermiş, buna bağlı olarak sorunların çeşitlenerek artmasına ve beklentilerin farklılaşmasına neden olmuştur. Dolayısıyla bu değişim ve dönüşüme ayak uydurabilmek, sorunların çözümünde ortaya konan yaklaşım ve uygulamaların bilimsel yöntem ve tekniklerle ele alınmasını zorunlu kılmıştır. Bireye, aileye, organizasyona ve sonuç olarak topluma daha etkin, kaliteli ve zamanında hizmet verebilmek, ayrıca bu hizmetlerden yararlanması gereken kesimlerin doğru tespiti, yukarıda bahsedilen kurumların etkin ve yenilikçi bir yönetim anlayışı çerçevesinde yönetilmeleri ile mümkün olabilecektir. Karmaşık bir çevrede faaliyet gösteren ve açık sistemler olarak kabul edilen organizasyonların dinamik bir yapıda olması, birçok iç ve dış çevresel faktörlerden etkilenmesi, aynı şekilde bulundukları çevrede

değişimlere neden olmaları, yönetilmelerinin ne kadar zor ve karmaşık olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak sosyal çalışma ve yönetim bilimi arasında sıkı bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Topluma yönelik olarak yapılan hizmetlerin bir kurum ortamında gerçekleştirildiği dikkate alındığında, ağırlıklı olarak uygulama boyutunun öne çıktığı görülmektedir. Sosyal çalışmacıların mesleki yetkinliklerini etkili ve verimli bir biçimde yerine getirebilmeleri, sosyal çalışma bilimi yanında, yönetim biliminin ortaya koyduğu niteliklere de sahip olmaları gerektiği şeklinde değerlendirilmektedir.

KAYNAKLAR

- Akgemci**, T. (2013). *Stratejik yönetim*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akyüz**, B. (2015). *Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 21-36.
- Altan**, Ö. Z. (2003). *Sosyal politika*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 1477.
- Bayraktaroğlu**, S. ve Adıgüzel, O. (2015). *Sosyal Hizmetlerde Yönetim Ve Organizasyonun Önemi Üzerine*. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 1-18.
- Berzy**, B. (1984, Mart). *Social work administration: dynamic management and human relationship* [Review of the book]. *Social Service Review*, 58(1), 168-169.
- Boone**, L.E. ve Kurtz, D.L. (2013). *Çağdaş işletme*. (14.Basım). (Çev. Ed. Azmi Yalçın). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Burke**, P. ve Parker, B. (2007). *Disadvantage and stigma: a theoretical framework for associated conditions*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Cılga**, İ., Ercem, E., Buğra, Y. ve Adıgüzel, İ.B. (2016). *Sosyal çalışma ve sosyal politika yapıları*. Ankara: Bellek Yayınları.
- Denney**, D. (1998). *Social policy and social work*. New York: Oxford University Press.
- Eren**, E. (2003). *Yönetim ve organizasyon (çağdaş ve küresel yaklaşımlar)* (6.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Ersöz**, H. Y. (2003). *Doğuşundan günümüze sosyal politika anlayışı ve sosyal politika kurumlarının değişen rolü*. İktisat Fakültesi Mecmuası, 53(2), 122-130.
- Ertürk**, M. (2009). *İşletmelerde yönetim ve organizasyon*. (4.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Ferguson**, A. E. (1975). *Social work an introduction*. USA: J. B. Lippincott Company.
- Gartland**, R. (1943). Administration as a social work function. The Compass, 24(3), 17-21.
- Giderler**, C. (2015). *Sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirme*. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 58-88.
- Heffernan**, K. (2006). *Social work, new public management and the language of 'service user'*. British Journal of Social Work, 36(1), 139-147.

Judith Burton, J. ve Broek, D. (2009). *Accountable and countable: information management systems and the bureaucratization of social work*. The British Journal of Social Work, 39(7), 1326-1342.

Kidneigh, J. C. (1950). *Social work administration: an area of social work practice?* Social Work Journal, 31(2), 57-61.

Koçel, T. (2013). *İşletme yöneticiliği* (13.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.

Lawler, J. ve Hearn, J. (1997). *The Managers of social work: the experiences and identification of third tier social services managers and the implications for future practice*. The British Journal of Social Work, 27(2), 191-218.

Lerbinger, O. (2012). *The crisis manager*. Routledge.

Mäntysaari, M. (2005). *Realism as a foundation for social work knowledge*. Qualitative Social Work, 4(1), 87-98.

NASW. (1999). *Code of ethics of the National Association of Social Worker*. Washington, DC: NASW Press.

Saylı, H., Mengenci, C. ve Bürcü, R. (2015). *Yönetim Düşüncesinin Evrimi Ve Sosyal Hizmet Yaklaşımı*. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi. Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 37-57.

Shanks, E., Lundström, T. ve Wiklund, S. (2015). *Middle managers in social work: professional identity and management in a marketised welfare state*. British Journal Of Social Work, 45(6), 1871-1887.

Şahin, F. (2000). *Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal refah politikası süreçlerine katılımı*. Ankara: Aydınlar Matbaası.

Şeker, A. (2012). *Sosyal hizmete giriş*. Tomanbay, İ (Ed). T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını

Topal, Z. Ve Atay, E. (2015). *Örgüt Kuramları İle Sosyal Hizmet İşletmelerini Anlamak*. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi. Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 9-20.

Turan, N. (2014). *Sosyal Hizmet Ve Mülakat*. Prof. Dr. Gönül ERKAN'a armağan. Ankara: Sosyal Hizmet Araştırma, Uygulama ve Geliştirme Derneği.

Ülgen, H. ve Mirze, S.K. (2010). *İşletmelerde stratejik yönetim* (5.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.

Zastrow, C. (2014). *Sosyal hizmete giriş*. (D. Baran Çiftçi, Çev. Ed.). Ankara: Nika Yayınevi