



İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları



INTERNATIONAL FEDERATION
OF SOCIAL WORKERS EUROPEAN REGION E.V.

www.ifsw.org/europe



Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği

Genel Merkezi - Ankara

Yayın No:17



SOSYAL HİZMET UZMANLARI DERNEĞİ

GENEL MERKEZİ

Yayın No: 017

**İNSAN HAKLARININ KARŞILANMASINDA
SOSYAL HİZMET UYGULAMASI
STANDARTLARI**

Sevgili meslektaşım
Nihat Terimeri'ye
en içten selamlarımla ...
Çevirenler

Veli DUYAN - Esra ÇALIK

Ankara Üniversitesi

14.12.2023

ANKARA

Aralık 2010

SOSYAL HİZMET UZMANLARI DERNEĞİ
GENEL MERKEZİ

Yayın No : 017

ISBN : 978 – 9944 – 0383 – 7 – 9

Kapak Tasarımı: Rıfat Aydın

Birinci Baskı : 2010, Ankara

Basıldığı Yer : Aydınlar Matbaacılık Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.

Merkez : Rüzgarlı Cad. Eşdost Sk. No.2 Ulus - Ankara

Tel : 03123121805 Fax: 03123127170

Şube : Demirciler Sitesi 2.Cad. No. 5/1 Siteler - Ankara

Tel : 03123537555 www.aydinlarmatbaasi.com

- ◆ İnsan Haklarının Karşılmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları Kitabı'nın Türkçe basım ve yayını hakkı Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi'ne aittir.
- ◆ Bu kitabın herhangi bir bölümü, yazılı izin alınmaksızın hiçbir şekilde basılamaz, çoğaltılamaz ve dağıtılamaz.
- ◆ Kitaptan kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir.

İsteme Adresi

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi

Sezenler Cad. No: 20/13 Sıhhiye – Ankara

ÖNSÖZ

Dünya'da ve ülkemizde de yaşanan küresel ekonomik kriz; açlık, yoksulluk ve yoksunluk gibi sosyal sorunların yanında "insan hakları" ihlallerini de beraberinde getirmektedir. Yapılan tüm araştırmalar toplumdaki yoksulluğun süregelen bir hale geldiğini, yaşanan ağır ve derin yoksulluğun başta çocuklar ve kadınlar olmak üzere özel nüfus gruplarının yoksulluğunu da beraberinde getirdiğini, en temel hak olan "yaşam hakkı"nın giderek daha fazla oranda tehdit altında olduğunu göstermektedir.

Hızla değişen ve gelişen toplumlarda hizmet eden sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla karşılaştıkları en büyük sorun "insan hakları" ihlalleridir. İnsan hakları savunuculuğu yapmak, ihlalleri önlemeye çalışmak en zor ve yıpratıcı görevlerdendir. Bu bağlamda, insan hakları; sürekli gelişen ve değişen toplumda sosyal hizmet uygulamalarının standartları, insan haklarının geliştirilmesi, savunuculuğun daha etkin bir hale getirilmesi ve ülke genelinde yaşama geçirilmesi için mücadele eden bir meslek olarak sosyal hizmet kapsamı içinde yer alır.

Türkiye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği olarak üyesi olduğumuz Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW); sosyal hizmetin insani hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla gerçekleştirilen tüm etkinliklerde insanlar arasında eşitliğe, farklı görüşlere, demokratik ideallere bağlı, bireysel-toplumsal etkileşimden kaynaklanan insani gereksinimlerin karşılanması ve bireyin potansiyelini geliştirmek için evrensel bir uygulamaya sahip olduğunu bildirmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları insana, insanla, insanca hizmet etmeyi ilke edinen ve bu yolda, sosyal adaletin sağlanması, sosyal refahın artırılması, sosyal içermenin genişletilmesi, sosyal dışlanmanın olabildiğince en aza indirgenmesi, insanlığın yaşam koşullarının refahı için hizmet standartlarının yükseltilmesine çalışan meslek elemanlarıdır.

Bu doküman; Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunca hazırlanmış ve dilimize çevirisi **Sayın Prof. Dr. Veli DUYAN** ile **Sayın Esra ÇALIK** tarafından yapılmıştır. Dokümanın çevirisinde önemli katkısı olan Sayın Esra ÇALIK'ın "Sosyal hizmetlerin temelinde yatan insan sevgisi, eşitlik duygusu, insan haklarına derinden bağlılık, bu alanın aslında hayatımızın ne kadar içinde olduğunun bir göstergesi, ancak toplumumuzdaki bireylere bir o kadar da uzak bir kavram olduğunu düşünüyorum. Bu metni çevirirken ben sosyal hizmetlerin var olandan daha fazlası olduğunu fark ettim ve çevremde çok az sosyal hizmet uzmanı olduğunu da... Biz toplum olarak sosyal hizmetleri, onun görevlerini, kapsamını, temellerini ve hepsinden daha önemlisi ona nasıl ulaşacağımızı bilmiyoruz. Başta toplumu bu hizmetle tanıştırmak, bu konuda yapılacak çok fazla iş yükünün olduğuna inanıyorum." görüşü biz sosyal hizmet uzmanlarının bu yolda yapacağı birçok işin daha var olduğunu göstergesidir.

Sonuç olarak, Türkiye sosyal hizmet uzmanlarına, sosyal hizmet öğrencilerine ve diğer profesyonellere önemli bir kaynak olduğu düşüncesi ile **İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları** kitabını ülkemize kazandıran **Sayın Prof. Dr. Veli DUYAN'a** ve **Sayın Esra ÇALIK'a** meslek örgütümüz adına teşekkür ediyorum.

Aralık 2010
Murat ALTUĞGİL
Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
Genel Başkanı

Yazarın Önsözü

19. yüzyıl sonlarında ve 20. yüzyılın başlarında pek çok Avrupa ülkesinde sosyal hizmetin ilk öncüleri "terk edilmiş ve kimsesizlerin" yaşamlarını iyileştirebilmek için çaba harcamıştır. İngiltere'de Octavia Hill, Danimarka'da Manon *Lüttichau*, Çekoslovakya'da Alice Masaryk, Almanya'da Alice Salomon, Polonya'da Helena Radlinska gibi kadınlar kendilerini toplumun dışladığı insanların refahını geliştirebilmek adına kararlılıkla yılmadan çalışmaya adanmıştır. Bu dev omuzların üzerinden yükselen sonraki nesil sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmetin kalbinde yatan insan haklarını geliştirme isteğini gerçekleştirebilmek için çaba harcamaya devam etmiştir.

Bu düşü gerçekleştirmeye çalışmak kolay bir iş değildir; sosyal hizmet uzmanlarının bunun için yardıma gereksinimi vardır. IFSW (Avrupa), sosyal hizmet uzmanlarının insan haklarını geliştirilmesi için ne gerektiğini anlamalarına yardımcı olması amacıyla bu kitapçığı hazırlamıştır.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu Avrupa bölgesi, Avrupa'da yer alan ülkelerin yanı sıra diğer ülkelerdeki sosyal hizmet uygulamalarında da insan haklarını geliştirmek adına attığı önemli adım için kutlanmalıdır. İnsan haklarını gerçekleştirmek için bir standartlar takımının yayınlanması, belki de ilk kez, insan haklarıyla ilgili pek çok uluslararası bildirgeden kaynağını alan ve sosyal hizmet uzmanlarından ve işverenlerden insan hakları konusunda yerine getirmeleri beklenen zorunlulukları açık hale getirmiştir. Avrupa ülkelerinin tamamında meslekle ilişkili herkesin, bu standartları mesleki uygulamalarına aktarmaları için aktif olarak çalışması ve mesleğe yeni katılanların bu standartları ve topluma karşı sorumlularını bilmelerini sağlamak gerekir. Bu bildiriye yorulmadan çalışıp üretenler minnet ve teşekkürlerimizi hak etmektedir.

Profesör Steven M Shardlow PhD,
Sosyal Hizmet Bölüm Başkanı
Salford Üniversitesi, Birleşik Krallık

Teşekkür

Bu projeye katılımları, katkıları ve destekleri için tüm IFSW Europe delegelerine;

Bu projenin organizasyonu, yorumları ve desteği için IFSW Europe Yürütme Komitesine;

Bölgesel tartışma ve veri toplama seminerlerini organize etme ve ev sahipliği yaptıkları için Bulgaristan, Almanya, Avusturya ve İspanya'nın ulusal üye derneklerine;

Bölgesel seminerlerdeki tartışmaları rapor ettikleri için Ruth Stark, Barbara Molderings, Marjut Kosonen, Veronique Barre, Gabriele Stark Angermaier, John Brenna, Tatjana Katkic Stanic ve Monica Egan'a

Çalışmanın niteliğini artırmak için nihai çalışma grubuna yaptıkları katkıları için Marjut Kosonen, Graca Marie Andre, John Brenna, Ulrik Frederiksen, Marie Genevieve Maunier ve Christine Windstrup'a

Verilerin toplanması ve çözümlenmesindeki yardımları için Siobhan Maclean, Veronique Barre, Ian Johnston ve Stef Walker'a

Teşekkür ederiz.

İnsan Haklarının Karşılmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları

Yazar : IFSW Europe e.V.

Editor : Anthea Agius

Telif hakkı International Federation of Social Workers European Region e.V.

Adres : Rungestr. 22-24, D-10179 Berlin

Tel : +49 2051 259358

Mobile : +356 79 538746

Tüm hakları saklıdır. Bu kitabın herhangi bir bölümü, yazardan yazılı izin alınmaksızın hiçbir şekilde basılamaz, çoğaltılamaz ve dağıtılamaz.

ISBN : 978-99932-0-878-5

Tasarım: Oultook Coop

İÇİNDEKİLER

Önsöz.....	iii
Yazarın Önsözü.....	v
Teşekkür.....	vi
İçindekiler	vii
Altyapı.....	1
Sosyal hizmette standartlar için bir çerçeve.....	1
Sosyal hizmet bir insan hakları mesleğidir.....	2
İnsan haklarının karşılanmasında sosyal hizmet uygulaması.....	3
Avrupa'da sosyal hizmet uygulaması standartları için ortak çerçeve temeli.....	4
Tanım, roller ve meslek unvanı.....	6
Etik kurallar ve etik düşünme.....	7
Uygulama için bilgi temeli.....	8
Liyakat.....	10
Uygulamada iyi standartlar elde edebilmek için hesap verebilirlik ve örgütsel bağlam.....	12
İyi uygulamayı destekleyen kurumsal yapı.....	15
Sonuç.....	23



ALTYAPI

SOSYAL HİZMETTE STANDARTLAR İÇİN BİR ÇERÇEVE

Sürekli gelişen sosyal hizmet uygulamasındaki standartlar, insan haklarının geliştirilmesi ve hayata geçirilmesi için mücadele eden bir meslek olarak sosyal hizmet kapsamında yer alır.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu sosyal hizmetin farklı insani, dini görüşler, demokratik idealler ve felsefelerden doğduğunu, bireysel-toplumsal etkileşimden kaynaklanan insani ihtiyaçları karşılamak ve bireyin potansiyelini geliştirmek için evrensel bir uygulamaya sahip olduğunu bildirmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları kendilerini; insanlığın memnuniyeti ve refahı için hizmet etmeye; insan davranışı ve toplumla ilgili bilimsel bilginin geliştirilmesine ve bilimsel olarak kullanımına; bireysel, toplumsal, yerel ve uluslararası gereksinimlerin ve isteklerin karşılanabilmesi için kaynakların geliştirilmesine; insanların yaşam kalitesinin artırılmasına ve koşullarının iyileştirilmesine; sosyal adaletin oluşturulmasına adanmıştır.

USHF (IFSW) beş coğrafi bölgeye ayrılmıştır:

- Afrika
- Asya ve Pasifik
- Avrupa
- Latin Amerika ve Karayipler ve
- Kuzey Amerika

Her bölge IFSW (IFSW) Küresel İnsan Hakları Ağına ve Etik Konular Daimi Üyeliğine temsilci seçer.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu Avrupa Bölgesi Avrupa'nın her köşesini kapsayan 35 ülkeden 40 üye dernekten toplam 165.600 sosyal hizmet uzmanı üyeye sahiptir.

IFSW Avrupa Avrupa'daki diğer kuruluşlarla da iş birliği içindedir. IFSW'nin "Avrupa Sosyal Hizmet Okulları Birliği" ve "Uluslararası Sosyal Refah Konseyi Avrupa Bölgesi" ile işbirliği içinde çalışma geleneği uzun zamandan beri devam etmektedir. Bu işbirliği, şimdilerde, sosyal alandaki diğer üç derneği de içine alarak, Avrupa Sosyal Eylem Ağı adı ile resmiyet kazanmıştır. Diğer Avrupa organizasyonlarıyla işbirliği kapsamında Avrupa Temel Haklar Temsilciliği, Avrupa Sosyal Platformu ve Avrupa Kamu Hizmetleri Birliği Federasyonu bulunmaktadır.

SOSYAL HİZMET BİR İNSAN HAKLARI MESLEĞİDİR

Sosyal Hizmetin uluslararası tanımına göre; "İnsan hakları ve sosyal adalet ilkeleri sosyal hizmetin temelidir" (IFSW/IASSW, 2000). 2004 etik belgesi bu tanımı temel almaktadır ve "özellikle sosyal hizmet uygulamaları ve eylemi" ile ilgili İnsan Hakları anlaşmaları sıralamaktadır. Bunlardan en önemlileri:

- Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi (ECRH) (1953);
- Medeni ve siyasi haklar uluslararası sözleşmesi (ICCPR) (1966);
- Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi (ICESCR) (1966);
- Her Türlü İrkçilik ve Ayrımcılığın Önlenmesi Uluslararası Sözleşmesi (1969);
- Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (CEDAW) (1979);
- Çocuk Hakları Sözleşmesi (CRC) (1989);
- Engelli Kişilerin Haklarına Dair Uluslararası Sözleşme (2006);
- Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı ¹

IFSW'nin diğer konuların yanı sıra insan hakları politikasına göre; "sosyal hizmet mesleği tüm insan hakları ihlallerini engellemek ve ortadan kaldırmak için çalışma sorumluluğunu paylaşmayı kabul eder."

IFSW'nin Uluslararası Politikası (1988)'na göre; "sosyal hizmet, her bir bireyin doğuştan değerli olduğu anlayışını temel ilke olarak benimseyen ve insanların saygınlığını koruyarak, onlara güven ve ilerleme vadeden adil bir toplumsal yapının oluşturulmasını ana amaçlarından biri olarak benimseyen bir insan hakları mesleğidir.

Sosyal Hizmet Okulları ve Sosyal Hizmet Mesleği İçin El Kitabı (1992'de basılmış ve 1994'de yenilenmiş) İnsan Hakları Birleşmiş Milletler Merkezi ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) tarafından insan haklarını korunması ve gerçekleştirilmesinde bir profesyonel olarak sosyal hizmet uzmanlarının merkezi konumunu kabul ederek geliştirilmiştir. Bu El Kitabı'ndan başka IFSW ve IASSW sosyal hizmet uzmanları için küresel bir kaynak olarak 2010'da İnsan Hakları web sitesini oluşturmuştur.

El Kitabı'na göre; "Sosyal hizmet uygulayıcıları; ilgilendikleri konuların, birçok mesleğe nazaran, İnsan Haklarına saygı duyma ile daha fazla bağlantılı olduğunun bilincindedir. Sosyal hizmet uygulayıcıları; insan hakları ve temel özgürlüklerin ayrılamayacağını ve ekonomik, sosyal ve kültürel haklardan yararlanılmadan sivil ve

¹ Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı Avrupa Birliği yurttaşları ve sakinleri için politik, sosyal ve ekonomik hakları Avrupa Birliği yasaları için kutsal kabul eder. Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı taslak olarak hazırlandı ve 2000 yılında resmi olarak ilan edildi, ancak yasal statüsü Lizbon Sözleşmesi'nin 1 Aralık 2009 uygulamaya geçinceye kadar belirsiz kalmış ve tam anlamıyla yasal bir etkisi olmamıştır.

politik hakların tam olarak gerçekleştirilmesinin olanaksız olduğunu kabul etmektedir" (Birleşmiş Milletler 1994: 5).

İnsan hakları; sosyal hizmet kuramından, değerleri ve etiğinden ve uygulamasından ayrılamaz. Sosyal hizmet profesyonelleri için ciddi sonuçları olabilecek baskıcı rejimle yönetilen ülkelerde bile; insan hakları için savunuculuk yapmak, sosyal hizmetin ayrılmaz bir parçasıdır.

IFSW 2002 yılında Sosyal Hizmet ve Çocuk Hakları: Birleşmiş Milletler Sözleşmesi Profesyonel Eğitim Kitabı²'ni yayınlamıştır.

İNSAN HAKLARININ KARŞILANMASINDA SOSYAL HİZMET UYGULAMASI

Sosyal hizmet mesleğindeki küresel standartlar, küresel bağlamda sosyal hizmetin temel amaçlarını ifade eder. Sosyal hizmetin küresel standartları, insan haklarının gerçekleştirilmesinin sosyal hizmet uzmanları tarafından nasıl teşvik edildiğini açıkça gösterir:

- a) Tecrit edilmiş, toplumdan dışlanmış, mahrum bırakılmış, korunmasız ve risk grubunda bulunan bireylerin katılımını kolaylaştırmak;
- b) Toplumda var olan engellere, eşitsizliklere ve adaletsizliklere dikkat çekmek ve meydan okumak;
- c) Bireyler, aileler, gruplar, örgütler ve toplumlarla kısa ve uzun vadeli ilişki kurmak ve onları refah düzeyleri ve problem çözme kapasitelerini artırmaları için harekete geçirmek;
- d) Toplumdaki kaynaklara ve hizmetlere ulaşmaları için bireyleri eğitmek ve onlara yardımcı olmak;
- e) Bireylerin refahını arttıran, gelişimi destekleyen ve insan haklarının gelişimini sağlayan, ortaklaşa toplumsal uyumu ve istikrarı – ki bu istikrarın insan haklarını zedelememesi gerekir – destekleyen politika ve programlar oluşturmak ve uygulamak;
- f) İnsanları uygun yerel, ulusal, bölgesel veya uluslararası meselelerle ilgili olarak savunuculuk yapmaları için desteklemek;
- g) Mesleğin etik ilkeleriyle tutarlı politikaların oluşturulması ve uygulanması için savunuculuk yapmak üzere insanlarla birlikte ve/ya da onlar için hareket etmek;
- h) İnsanların dışlanmış, mahrum bırakılmış ve örselenebilir durumlarını devam ettiren politikaların ve yapısal koşulların, ortaklaşa toplumsal uyumu ve çeşitli etnik gruplar arasındaki istikrarı – ki bu istikrarın insan haklarını zedelememesi

² Duyan V. (2004). Sosyal Hizmet ve Çocuk Hakları: Birleşmiş Milletler Sözleşmesi Profesyonel Eğitim Kitabı. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını. Ankara

gerekir – bozan yapısal şartların değişmesi yönünde savunuculuk yapmak üzere insanlarla birlikte ve/ya da onlar için hareket etmek;

- i) Bakıma muhtaç çocuklar ve gençler, ruhsal bozuklukları ya da zekâ geriliği olanlar gibi kendini koruyamayacak durumda olan insanların, mevzuat ve etik kurallara uygun olarak korunması yönünde çalışmak;
- j) Sosyal politika ve ekonomik gelişimi etkilemek ve eşitsizlikleri incelemek ve ortadan kaldırmak suretiyle değişimi etkilemek için sosyal ve politik eylem yapmak;
- k) İstikrarlı, uyumlu, karşılıklı saygıya dayanan ve insan haklarını ihlal etmeyen toplumlari desteklemek;
- l) Temel insan haklarıyla çelişmeden farklı etnik grup ve toplumların gelenek, kültür, ideoloji, inanç ve dinlerine karşı insanların duyduğu saygıyı arttırmak;
- m) Yukarıda belirtilen amaçlardan herhangi biri adına yapılan programlar ve organizasyonları planlamak, düzenlemek, yönetmek ve idare etmektir.

Sosyal hizmetin sosyal uyumu artırma konusundaki rolü ile ilgili Avrupa çapındaki çalışmaları USHF Avrupa tarafından yürütülürken sosyal hizmet uzmanlarının sosyal uyumu arttırmadaki görevi şöyle ortaya koyulmuştur:

- n) Hizmetleri ulaştırmak ve toplumun tümü için olumlu varlığını devam ettirmek;
- o) Hak temelli bir yaklaşım yoluyla bireyleri ve toplumu korumak ve güçlendirmek;
- p) Zayıf, örselenebilir ya da savunmasız gruplarla çalışmak;
- q) Profesyonel ve pratik usullerde meydana gelen değişikliklere ulusal ve uluslararası bağıamlarda yanıt vermek;
- r) Sosyal uyumu bütünsel düzeyde incelemek ve eleştirel olarak değerlendirmek için uzmanlıklarını, bilgilerini ve deneyimlerini kullanmak;
- s) Birey ve toplum, hizmet sağlama ve hizmet geliştirme, sosyal bakım ve sosyal kontrol, kişilerarası ve ulusal politikalar ve daha fazlası arasındaki dengeyi becerili bir şekilde sürdürmek;
- t) Bazen oldukça büyük kişisel risk ve politik baskı kaynağı olsa bile ekonomik ve sosyal adaleti geliştirmek için aktif bir şekilde çalışmak.

AVRUPA'DA SOSYAL HİZMET UYGULAMASI STANDARTLARI İÇİN ORTAK ÇERÇEVE TEMELİ

- 1.1 Bu belge, Avrupa'da sosyal hizmetin ortak bir çerçevede uygulaması için temel parametreleri sağlamlaştırma amacını taşımaktadır. Bu çerçevenin, Avrupa'daki sosyal hizmet uygulamaları standartlarının sürekli olarak geliştirilmesi- ne katkı vermede kilit bir adım olarak değerlendirilmektedir.

- 1.2 Bir takım yazarlar, insanların yaşamında ve durumlarının bağlamında gerçek farklılık yaratabilen sosyal hizmette eylem yönelimli olmanın büyük bir güç olduğunu vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları harekete geçer; bireyler ve toplumların insan haklarını güvence altına almak üzere mücadele eder. Bu proje tarafından da tanık olduğu gibi, küresel sosyal hizmet insan hakları gündemi hiçbir azalma belirtisi göstermemektedir. Yine de bu çalışma, sosyal hizmet uygulamalarının bir boşlukta durmadığını temel olarak kabul etmektedir. Sosyal hizmet uzmanları bu sorumluluğunu bireyler, gruplar ve toplumlarla yaptığı uygulamalarla, kurum ya da kuruluşların temsilcileri ve ülke ve dünya vatandaşı olarak üstlendiği rollerle yerine getirir (IFSW 1996).

Sosyal hizmet kavramının belirli bireyleri ya da insan gruplarını ezen sosyal yapıyı değiştirmeyi hedefleyen bir eylem olduğuna inanan kişiler ile sosyal hizmetin sosyal normlara ve standart davranışlara uyum sağlayamayan ya da bunu istemeyen kişilerin yaşam koşullarına uyum sağlaması için yardımcı olmak zorunda olduğuna inanan kişiler arasında paylaşıldığı fark edildiği zaman sosyal hizmetin tartışılan doğası anlaşılabilir. Bu kavram a) yapı ve eylem ile b) çatışma ve düzen arasındaki ikili yapısı büyümektedir. Bu ikili yapı Dominelli (2002) tarafından "özgürleşme" için mücadele eden sosyal hizmet uzmanları ile "mevcut düzeni sürdürmek" için mücadele eden sosyal hizmet uzmanları arasındaki ayrım olarak tanımlanmıştır. Bu durum Avrupa çapında bir gerçektir ve insan hakları ve sosyal hizmet konuları söz konusu olduğunda da göz önünde bulundurulmalıdır.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu, Avrupa sosyal hizmetin örgütsel yapısının mesleki faaliyetler üzerindeki etkisinin göz ardı edilemeyeceğini ileri sürmektedir.

- 1.3 "Sosyal Hizmet Eğitimi ve Öğretimi İçin Küresel Standartlar" ve yeni bir "Etik Belge" ortaklaşa tartışılmış, üzerinde çalışılmış ve sonunda hem Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu hem de Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği tarafından 2004'te kabul edilmiş önemli bir örnek belgedir.
- 1.4 Sosyal hizmet; hizmet kullanıcı ihtiyaçları, hakları ve durumsal gerginlikleri dengeleyen önemli bir meslektir. Böyle bir roldeki karakter için şu yapı aranır:
- 1.4.1 Hizmet kullanıcılarını sosyal hizmetten ne beklemeleri gerektiği konusunda bilgilendirmek;
 - 1.4.2 Hizmet kullanıcı gereksinimleriyle haklar, profesyonellik, yönetim, siyasal, ekonomik ve toplumsal faktörler arasındaki gerilimi bilmek;
 - 1.4.3 Sosyal hizmetin, Avrupalı politika bağlamında, toplumun refahına yönelik rolü ve görevleri ile katkısı hakkında bilgilendirmek;
 - 1.4.4 Sosyal hizmet uzmanları ve servis kullanıcıları ile sosyal hizmet mesleğinin temel değerleri arasındaki kaçınılmaz ilişkiye bağlı olan sosyal hizmet uygulamasının, eğitiminin, öğretiminin ve düzenlemelerinin Avrupa çapında iyi bir standarda çekilmesini desteklemek ve sürdürmek;

- 1.4.5 Örgütsel yapı, hizmet kullanıcılarının haklarını ve gereksinimlerini karşılamada çevre ve araç sağlayacağı için, sosyal hizmetin artan uygulamalarındaki standartlarının nasıl iyi idare edileceği üzerine örgütsel yapıyı bilgilendirmek;
- 1.4.6 Avrupa'da sosyal hizmet uzmanlarının mesleğin etik kurallarına bağlılığından ve etik kurallarla çelişen durumların içinde bulunmadıklarından emin olmak;
- 1.4.7 Sosyal hizmet uzmanlarının statüsünü arttırmak ve az olan kaynakların daha iyi kullanılmasını sağlamak;
- 1.4.8 Sosyal hizmet ve insan hakları arasındaki bağı geliştirmek.

TANIM, ROLLER VE MESLEK UNVANI

- 2.1 "Sosyal hizmet mesleği, insan hakları ve sosyal adalet ilkelerini temel alan; sosyal değişimi destekleyen, insanların iyilik durumunun geliştirilmesi için insan ilişkilerinde sorun çözmeyi, güçlendirmeyi ve özgürleştirmeyi amaçlayan ve bunun için insan davranışına ve sosyal sistemlere ilişkin teorilerden yararlanarak insanların çevreleri ile etkileşim noktalarına müdahale eden bir meslektir."³
- 2.2 Sosyal hizmet müdahalelerinin kapsamı; birey odaklı psiko-sosyal süreçten sosyal politika, planlama ve kalkınmaya kadar genişdir. Bu müdahaleler aşağıdakileri içine alan pek çok iş unvanını kapsar:
 - 2.2.1 Klinik sosyal hizmet;
 - 2.2.2 Sosyal pedagojik hizmet;
 - 2.2.3 Danışma;
 - 2.2.3 Aile tedavisi ve terapisi;
 - 2.2.4 Grup hizmeti;
 - 2.2.5 İnsanların toplumdaki hizmetlere ve kaynaklara ulaşmalarına yardımcı olma çalışmaları;
 - 2.2.6 Kurum yönetimi;
 - 2.2.7 Sosyal politika ve ekonomik gelişimi etkilemek için sosyal ve politik eylem yapma.

³ Sosyal hizmet mesleğinin uluslararası tanımı, IFSW'nin 1982'de kabul ettiği tanımın yerini almıştır. 21nci yüzyılda, sosyal hizmet dinamik ve gelişimseldir ve bu nedenle hiçbir tanım bir konuyu baştan sona ayrıntılarıyla ele alamaz, Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu, 2000.

- 2.3 Sosyal hizmet uzmanları hizmet ettiği toplumda ve bireylerin, ailelerin ve toplulukların yaşamlarında değişim ajanlarıdır.
- 2.4 Avrupa'da yapılan tartışmaların sonucuna göre sosyal hizmet:
- 2.4.1 Toplumda var olan engeller, eşitsizlikler ve adaletsizlikleri değiştirmeye ve sorun çözmeye odaklanır;
 - 2.4.2 Krizler, acil durumların yanı sıra gündelik kişisel ve sosyal sorunlara tepki verir;
 - 2.4.3 Hizmet kullanıcılarıyla işbirliği içinde çalışır;
 - 2.4.4 Sosyal stratejilerin, uzlaşmanın, disiplinlerarası uygulamaların yaşama geçirilmesinde önemli bir rol üstlenir;
 - 2.4.5 Koruma, bütünleşme ve kaynaşmayı artırır;
 - 2.4.6 Yaşayan bir tanıma sahip olan ve insanların ve toplumun gereksinimlerine göre kendini yenileyen dinamik bir meslektir;
 - 2.4.7 Sosyal hizmet; var olan benzerliklerden kurgulanan sosyal farklılıkları değiştirmek için yansıtmacı, eleştirel ve yaratıcı bir şekilde çalışır;
 - 2.4.8 İnsan haklarının yaşam geçirilmesi, ilgili tüm insanların haklarına saygı duymayı ve diyalog, anlayış oluşturma ve doğru yorumlama için alan yaratma profesyonel becerisini gerektirir.
 - 2.4.9 Sosyal hizmet kendine özgüdür; çünkü olumlu sosyal değişim anlamında toplumsal değişimi gerçekleştirmek için kişilerarası çalışma yapmanın yanı sıra sosyal değişimin kişisel sonuçlarıyla da çalışır (Payne 2006).

ETİK KURALLAR VE ETİK DÜŞÜNME⁴

- 3.1 IFSW ve IASSW'nin etik konusundaki çalışmasının amacı, üye ülkelerin sosyal hizmet sağlayıcıları ve ayrıca sosyal hizmet okullarındaki sosyal hizmet öğrencileri arasında etik tartışmayı ve örgüt üyelerinin düşünmelerini artırmaktır.
- 3.2 IFSW ve IASSW'nin bildireleriyle tutarlı biçimde kendi etik kurallarını ya da etik yönergelerini düzenli olarak güncellemek IFSW ve IASSW üyesi olan ulusal derneklerin sorumluluğudur;
- 3.3 Tüm sosyal hizmet uzmanları ve hizmet kullanıcıları mesleki etiği ve tazminat vermeyi koruyan yasal olarak tanınan bir birime başvurabilme olasılığına sahip olmalıdır;

⁴ "Sosyal hizmette etik: İlkeler bildirgesi" dokümanı Ekim 2004, Avustralya, Adelaide'da Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği Genel Kurulu'nda kabul edilmiştir.

- 3.4 İnsan hakları ve etik ihlallerin kaldırılması sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluğundadır;
- 3.5 Sosyal hizmet uzmanlarını ve sosyal hizmet okullarını etik kurallar ve yönergeler hakkında bilgilendirmek de ulusal derneklerin sorumluluğudur;
- 3.6 Sosyal hizmet uzmanları ülkelerindeki etik kurallara ve yönergelere uygun olarak hareket etmelidir. Bunlar, genel olarak, ulusal bağlama özgü etik uygulamalarda daha ayrıntılı yönergeleri içerecektir;
- 3.7 Sosyal hizmetteki karmaşık düşünme kavramının önemi, uygulamanın standart ve etik kuralları, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların yüz yüze geldiği durumların karmaşıklığını aşırı basite indirgemeye çalışılmamalıdır;
- 3.8 Etik kuralların düzenleyici yapılar içinde oluşturulması ve daha çok etik ikilemler üzerinde odaklanması gerekir;
- 3.9 Etik kurallar sosyal hizmet uzmanlarının işverenleri için olan kurallara eşlik etmelidir.

UYGULAMA İÇİN BİLGİ TEMELİ

- 4.1 Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği tarafından 2004'te ortaklaşa oluşturulan "Sosyal Hizmet Mesleği Eğitimi ve Öğretimi İçin Küresel Standartlar" sosyal hizmet eğitimindeki standartlar için uluslararası bir temel oluşturmuştur. Bu standartlar aşağıdakiler için bir rehber oluşturur;
 - 4.1.1 Sosyal hizmet okullarının ana amaç ya da misyon ifadesi
 - 4.1.2 Programın amaç ve sonuçları
 - 4.1.3 Alan çalışması dâhil programın müfredatı
 - 4.1.4 Ana müfredat
- 4.2 Sosyal hizmet mesleği karmaşık durumları çözümlmek ve bireysel, örgütsel, toplumsal ve kültürel değişimleri kolaylaştırmak için insan davranışı ve gelişimi ile için sosyal sistem kuramlardan yararlanır.
- 4.3 Sosyal hizmet uzmanları bu zorluklara ve sonuçlarına yanıt verirken müracaatçıların sürdürülebilir yanıt bulma gereksiniminin farkında olmalıdır. Bu "Sosyal Hizmet Etiği, İikeler Bildirisi"nde belirtildiği gibi, her bireye saygı göstererek, sosyal hizmetin temel değerleri ve insan hakları, sosyal adalet ilkelerinin farkına vararak insan haklarının gerçekleştirilmesi anlamına gelir (IFSW/IASW 2004).
- 4.4 Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının aşağıdaki bakış açılarına sahip olmalıdır:

- 4.4.1 İnsancıl ve sürdürülebilir bakış açısı (şimdi ve gelecek nesildeki insanın değeri ve gereksinimleriyle onların ekolojik yaşam koşullarına odaklanır);
- 4.4.2 Demokratik bakış açısı (toplumda sosyal ve sivil düzeyde müracaatçıların katılımını kolaylaştırarak yeterli koşulların – ekonomik, sosyal, kültürel – gelişimini istemek);
- 4.4.3 Politik ve ekonomik bakış açısı (fırsat eşitliği ve siyasal, sosyal, kültürel haklar gibi tamamlayıcı ilkeleri geliştirmek);
- 4.4.4 Eğitimsel bakış açısı (akademik eğitimden geçmiş bir öğrenci ya da yaşam boyu bireysel süreçlerle öğrenmiş bir meslek elemanı olarak sahip olduğu bilimsel bilginin, mesleki becerilerin ve araştırma yetkinliğinin farkında olmak).
- 4.5 Bu temeller
- 4.5.1 "İcra etme-praksis"⁵ eylemi ortaya çıkaran kuramsal yansıtma;
- 4.5.2 "Ahlak" ya da "etik duyarlılık"⁶ değerleri bilme ve ahlaki ya da etik ikilemlerin yönetme;
- 4.5.3 "Tutku" baskı altındaki durumları değiştirmeyi şiddetle isteme;
- 4.5.4 "İdeoloji" insan haklarının sadece bireysel değil aynı zamanda toplumsal bir mesele olduğunu anlama;
- 4.5.5 "Tarih" insan haklarının zaman içinde geldiği yeri anlama;
- 4.5.6 "Yapısal dezavantaj" yapısal baskı ve dezavantajlar nedeniyle insan haklarının gerçekleştirilmesindeki başarısızlığı anlama;
- 4.5.7 "Bütünsellik" insan haklarını batı medeniyetinin üstünde görebilme, "post-modernizm ve post-yapısalcılığın" sosyal hizmet müdahalesine meydan okumalarını ve doğurgularını eleştirel bir şekilde anlamak suretiyle sınırlı doğrusal düşünceyi reddetme.
- 4.6 "Güçlendirme" sosyal hizmet uzmanlarının insanların haklarını tanımlamalarını ve bu haklara sahip olabilmek amacıyla harekete geçmelerini sağlama kapasitesi ikinci önemli temadır.
- 4.6.1 "Etkileşimli – diyaloga dayanan - icra etme" kişisel ve siyasal birbirine bağlayan bir "diyalog";
- 4.6.2 P. Freire'nin bakış açısından "adil, dürüst ya da vicdanlı olma" süreci;

⁵ Sosyal hizmet kuramında, icra etme-praksis, kuram ve eylem arasındaki dönüşlü ilişki anlamına gelir. Praksis yeni kuram oluşturma ve eskilerini tasfiye etmede sosyal hizmet etkileşiminin döngüsel süreci anlamının yanı sıra kuramların sosyal hizmet etkileşimlerine etkisini de açıklamaktadır.

⁶ Bilimsel dilde sıklıkla "etik" terimi bilimsel değer-yönelimi için kullanılır, buna karşın "ahlak" terimi insanların geleneksel ya da kültürel ya da dinden etkilenen tutum ve davranışları için kullanılır, bilimsel temelli etik bakış açısında yer almaz ya da yansıtılmaz.

- 4.6.3 "Güçlendirme"nin diğer bir boyutu olan "katılımcı demokrasi" en üst düzeyde katılım için tüm insanlara özel şartlar yaratma anlamındadır. Cinsiyet ilişkilerinde hakkaniyete hassasiyet gösteren "feminizm" ve daha iyisi, "anti-sömürgecilik" grupların, bireylerin ya da ülkelerin baskıcı ya da hükmedici uygulamalarına karşı savaşmanın bir yoludur;
- 4.6.4 "Güçlendirme"nin diğer bir boyutu olan "şiddetsizlik" sosyal hizmetin ilkelere göre kabul edilir;
- 4.6.5 "Gereksinimler" çünkü vatandaşlara gereksinimlerini⁷ açıklamalarına izin verilmek zorundadır. İnsan haklarının temel unsuru sosyal hizmet gereksinimleri meslek elemanlarının insanlarla kuracağı ortaklıkla belirlenir;
- 4.6.6 "Araştırma" yöntemleri insan haklarına ve güçlendirmeye yönelik olmalı ve bu nedenle tarafsız, pozitivist ve değerden bağımsız araştırmalar olmamalı, tersine değer durumları net olarak ifade edilmelidir" (2001: 159);
- 4.7 "Bağlamsal/evrensel sorunlar" - insan hakları temelli sosyal hizmet için evrensel/bağlamsal ikiliğine karşı durmak büyük bir meydan okumadır (İfe 2001:160). İkilik durumu şunlar için ifade edilmiştir:
- 4.7.1 "Kişisel ve politik";
- 4.7.2 "Özel ve kamusal";
- 4.7.3 "Kültürel görecelik";
- 4.7.4 "Makro ve mikro uygulama";
- 4.7.5 "Küresel ve yerel".

LİYAKAT

- 5.1 Katılımcı ülkelerdeki tüm sosyal hizmet uzmanları için ortak ve en düşük eğitim seviyesi lisans düzeyi mezuniyet derecesidir.
- 5.2 Sosyal hizmetin yapısı, yeterlilikleri ve rolü daha açık bir şekilde tanımlanabilir ve ölçülebilir olmalıdır:
- 5.2.1 Sosyal hizmet uzmanlarının profiline olan talep giderek daha fazla hissedildiği için, öğrencilerin kendilerini birey, vatandaş ve özel bir meslek grubunun gelecekteki üyesi olarak (her bir kültür, tarih, siyasal bağlam ve bölgeye göre mesleki kimlik soruları) olarak tanımları çok daha önemli hale gelmiştir.

⁷ Ayrıca Doyal, Len ve Gough I. (1991). A Theory of Human Need. London: Macmillan'a bakınız.

- 5.2.2 Öğrencileri "piyasa" taleplerine (ve hizmetlerin hedeflerine) göre hazırlamak kadar müracaatçıların gereksinimlerini ve insan haklarını (tarihi ve kültürel sosyal hizmet paradigmalarını izleyerek ve yeni meydan okumaları dikkate alarak) karşılamak da eşdeğer öneme sahiptir.
- 5.3 Kuramsal yetkinlik ve uygulama deneyimi arasındaki denge
- 5.3.1 Bu denge uygulayıcıların mesleki gelişimi ile çok ilgilidir. Öğrencilerin uygulama deneyimlerini geliştirebilmek için uygulamanın kuramla olduğu kadar kurama yönelik olarak eleştirel düşünmeyi geliştirebilmek için kuramla uygulamayı ilişkilendirebilmeleri önemlidir.
- 5.4 Öğrencilerin şekillenmesinde uygulayıcıların rolü
- 5.4.1 Bu yöntem öğrencilerin profesyonel öğrenme yaşantısında karşılıklı öğrenme açısından hem öğrenciler hem de uygulayıcılar için olumlu deneyimle sonuçlanmaktadır; öğrencilerin soruları uzmanları düşünmeye ve sürekli öğrenmeye zorlamaktadır.
- 5.5 Disiplinlerarası uygulama; diğer disiplinlerin bilgilerini sosyal hizmetin amaçları doğrultusunda işlev görmesi için bir araya getirmeye katkı sağlar;
- 5.5.1 Akademik ve mesleki bilgileri paylaşmada öğrencilerin açık fikirli olmasını sağlamak önemlidir. Bu aynı zamanda başka bilgi alanlarındaki öğrenciler, uygulayıcılar ve uzmanlar arasındaki bilgi paylaşımını da doğurur. Diğer sosyal bilimlerin temel kuramlarını bilmek, sosyal hizmetin değerleri ve ilkeleriyle ilgili felsefi çelişkilerin altında yatanların farkında (eleştirel olmak) olmak ve sonuç olarak bunları idare etmeyi öğrenmek sosyal hizmet uzmanları için önemlidir.
- 5.6 Bilginin bütünleştirilmesi ve işlevsel hale getirilmesi
- 5.6.1 Bu konu, sosyal hizmet uzmanlarının şekillenmesindeki tüm eğitimsel süreçlerin en önemli hedeflerinden biri olarak nitelendirilmektedir: öğrenciler kendi akademik uygulamalarında kuramsal bilgiye, yöntemlere, becerilere ve etik davranışa başvurabilmelidir.
- 5.6.2 Bu durum, öğrencilerin deneyimleri ve geleceğın uzmanları olarak kişisel tercihlerine göre seçilmiş temel konulara odaklanan eğitim yöntemlerini bütünleştirmek için öğretmenlerin özel becerilere sahip olmasını gerektirir.
- 5.6.3 Özellikle Bologna sürecinden sonra, birçok müfredatta derslerin daha kısaldığına ve yansıtıcı öğrenmeyi⁸ sağlamaya ayrılan zamanın daha az olması eğilimine dikkat çekildi.

⁸ Ayrıca Schön D.A. (1987). Educating the reflective practitioner. S. Francisco e Londres: Jossey-Bass Publishers'e bakınız.

- 5.7. Yukarıdakiler göz önüne alındığında ve toplumda ortaya çıkan yeni modelden dolayı Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu, Avrupa geleceğin sosyal hizmet uzmanı olacak öğrencilerin eğitimini desteklemek için okulların şu yönde hareket etmelerini önermektedir:
- 5.7.1 Minimum bir nitelik olarak lisans düzeyinde üniversite mezunu olma ve ardından lisansüstü diploması alınabilmesi;
- 5.7.2 Toplumsal cinsiyet, cinsel azınlıklar, çok kültürlülük, çevre/sürdürülebilirlik, güvensizlik ve risk, terörizm/anti-terörizm gibi konuların müfredata girilmesi;
- 5.7.3 Bir öğrenciyle özel yeterliliklere sahip bir öğretmenin ilgilendiği eğitim sistemiyle öğrencilerin desteklenmesi;
- 5.7.4 Öğrenme sürecinin sadece öğretmen (öğretme sürecinden çok öğrenme süreci) tarafından değil de öğrenci tarafından da yönlendirildiği (aşamalı gelişim) belirli yöntemlerin kullanılması;
- 5.8 Önemli olan başka bir nokta da ileri eğitimdir. Bunun anlamı bireyin yaşam boyu öğrenme fırsatına sahip olması ve becerilerini geliştirmek için çaba harcamasıdır.

UYGULAMADA İYİ STANDARTLAR ELDE EDEBİLMEK İÇİN HESAP VEREBİLİRLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLAM

- 6.1 Tüm sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar mesleki standartların korunmasının ihlal edildiğini fark ettiklerinde hukuksal olarak kabul edilen bir birime başvurma olanağına sahip olmalıdır.
- 6.2 Sosyal hizmet; hükümete bağlı hizmetler, sağlık hizmetleri, uzmanlık gerektiren kuruluşlar, bağımsız uygulayıcılar, gönüllü ve kar gütmeyen birimler, müracaatçılar tarafından kurulan örgütler, özel sektör şirketleri ve özel uygulamaları içeren farklı ortamlarda uygulanmaktadır.
- 6.3 Birçok sosyal hizmet uzmanın rolü Avrupalı ve ulusal politikaların uygulanmasına yardımcı olmaktır. Yerel yönetimlerin, okulların, sağlık hizmetlerinin ve adalet hizmetlerinin rollerini gerçekleştirebilmesine yardımcı olma diğerlerine göre daha önceliklidir. İnsan hakları, sosyal haklar ve ekonomik hakların korunması için sosyal hizmet uzmanlarını istihdam eden hükümetin ve örgütlerin iyi uygulamanın gereksinimlerinin yeterli bir şekilde karşılanması ve standartlarının sürdürülmesi sorumluluğu vardır.
- 6.4 Sosyal hizmet uzmanları tarafından karşılaşılan temel örgütsel problemler bağlamında bu rehber önerilmektedir:
- 6.4.1 Etik konular
- 6.4.2 Stres ve tükenmişlik

- 6.4.3 İş yükü ve dosya yükü yönetiminin eksikliği
- 6.4.4 Bakımın parçalara ayrılmış olması
- 6.5 Sosyal hizmet uzmanlarının sorumlulukları
- 6.5.1 Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara yönelik görevlerini ulusal ve uluslararası uygulama kurallarına (yerel kurallar, yasalar, IFSW bildireleri) uygun bir şekilde yürütmesi mesleki sorumluluğudur.
- 6.5.2 Sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve becerilerini yenileme ve uygulamalarını sağlam kanıtlara ve güncel bilgilere dayalı olarak gerçekleştirme sorumluluğu vardır.
- 6.5.3 Sosyal hizmet uzmanları yaptıkları işten sorumludur ve güvenilir bir şekilde hizmet vereceğinden emin olmadığı kişilere müracaatçılarını havale etmemelidir. Güvenli ve becerikli bir tarzda hizmet vereceklerine kendilerine yapılan havaletleri kabul etmemelidir.
- 6.5.4 Uluslararası düzeyde, sosyal hizmet uzmanları aşağıda sıralanan yollarla Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonuna hesap verebilmelidir:
- Küresel ve bölgesel düzeyde Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunun yönerge ve bildireleri;
 - Profesyonel üyelik;
 - Sosyal hizmetin tanımı;
 - Etik üzerine olan ortak raporlar;
 - Sosyal hizmet eğitimi ve öğretiminde küresel standartlar;
 - Bölgesel standartlar ve yönetmelikler;
- 6.5.5 Ulusal düzeyde çeşitli hesap verebilirlik modelleri tanımlanabilir, ancak aşağıdakiler iyi ve hesap verebilir sosyal hizmet uygulaması için temel öneme sahip olarak değerlendirilmiştir:
- Ulusal sosyal hizmet etik kuralları;
 - Sosyal hizmet eğitimindeki ulusal standartlar;
 - Mesleki hesap verebilirlik için kapsam – örneğin düzenleyici birimler, mesleki kurullar, mesleki konseyler, öz düzenlemeler ve/veya müracaatçıların bakış açısını da dâhil eden ulusal mevzuat;
 - Örgütsel ortamda sosyal hizmetle ilgili örgütsel politika ve prosedürler;
 - Sosyal hizmet uygulama ve hizmetlerinin standartları;
- 6.6 İşverenin Sorumlulukları
- 6.6.1 İşverenler kurum hizmetleri ve sosyal hizmet uygulamalarında, sosyal hizmetin insan hakları ve sosyal adalet değerlerinin korunması için pro-

- fesyonel sosyal hizmet yönetimi ve liderliğine sahip olduklarından emin olmalıdır;
- 6.6.2 Gerekli niteliklere sahip olan ve sosyal hizmet uzmanı olarak uygulama yapabilmesi yasal olarak kabul edilen kişilerin istihdam edilmesini sağlamalıdır;
- 6.6.3 İşverenin uygulamadaki ilgili kurallara ve mevzuata uyulmasını sağlama sorumluluğu vardır ve çalışanlarının bunları ihlal etmesini istemez; işveren sosyal hizmet uzmanlarının Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği'nin yanı sıra ulusal mevzuat/düzenleme yapıları tarafından ortaya koyulan standartlar ve ilkelere uygun olarak hizmet verebilmesi için politika ve prosedürleri oluşturmalıdır;
- 6.6.4 Sosyal hizmet uzmanlarının güvenli, etkili ve hesap verebilir uygulama yapabilmesini destekleyen uygun çalışma koşulları ve yapıları oluşturmak işverenin sorumluluğudur;
- 6.6.5 İşveren tüm çalışanların iş güvenliği ve sağlığını korumak için yasal zorunlulukları karşılamalıdır, bunlar; iş ile ilgili stresin belirlenmesi, önlenmesi ve yönetilmesi gibi önemli durumlardır;
- 6.6.6 Şiddet riskini azaltmak ve şiddet olaylarını yönetmek, çalışırken travma ya da stres deneyimi olan sosyal hizmet uzmanlarını desteklemek için net politika ve prosedürlere sahip olma;
- 6.6.7 Gizlilik, eşit şartlar, risk üzerine yazılı politikalara sahip olma ve bunları düzenli olarak yenileme;
- 6.6.8 İyi uygulamayı desteklemek için işveren, yeni başlayanlara ve iş değiştirenlere iyi kalitede alıştırma (oryantasyon), iyi süpervizyon, gerçekçi iş yükü, öğrenmeye devam edebilme ve mesleki gelişime erişme, uygun iş ortamı sağlama sağlamaktır;
- 6.6.9 Sosyal hizmet uzmanlarına diğer mesleklerle kıyaslanabilen ücret⁹ sağlamak;
- 6.6.10 Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla güvenli ve etkili çalışma ilişkisinin sağlanmasını engelleyen yetersiz kaynakları ya da yönetimsel sorunları rapor edebileceği ve ilgili otoritelere bu durumları bildirebileceği bir sistemin olması;
- 6.6.11 Sosyal hizmet uygulamasıyla ilgili politikalar, standartlar ve kurallar hakkında hizmet kullanıcılarını haberdar etmek;

⁹ Eurostat'a göre üniversite mezunu eğitim; sağlık ve sosyal hizmet; diğer toplum, sosyal, kişisel hizmet etkinlikleri, erkek ve kadınlar/2006 yılı için aylık ortalama gelir 3087.19 Euro'dur. www.epp.eurostat.ec.europa.eu/dan 15/04/2009 tarihinde indirilmiştir.

İYİ UYGULAMAYI DESTEKLEYEN KURUMSAL YAPI

- 7.1 İyi uygulamayı desteklemek için oluşturulan çerçeve büyük ölçüde işe alıştıırma, süpervizyon, iş yükü yönetimi ve sürekli mesleki gelişim uygulamaları üzerinde odaklanmalıdır.
- 7.2 Böyle bir çerçevenin temel amacı sosyal hizmet uzmanlarına müracaatçılarında her zaman en iyi hizmeti sunmaktır. Bu amacı gerçekleştirebilmek için güvenli uygulamayı sağlamakla birlikte, sosyal hizmet uzmanları ve işverenleri bu süreçlere birlikte dâhil olmaya istekli olmalıdır. Bu çerçeve iyi uygulamayı desteklemek için hem işverenin hem de sosyal hizmet uzmanının ortaklaşa sorumlulukları olduğu önermesine dayanmaktadır.
- 7.3 İyi planlanmış ve uygulanmış işe alıştıırma, süpervizyon, iş yükü yönetimi, sürekli mesleki gelişim (SMG) çerçevesi:
 - 7.3.1 İyi uygulama için yapılandırılmış bir destek sistemi sağlar ve sosyal hizmet uzmanının sorumluluklarını yerine getirebilmesi için olanak tanır;
 - 7.3.2 İşle ilgili stres sorunlarının ele belirlenmesine ve mücadele edilmesine yardımcı olur;
 - 7.3.3 Sosyal hizmet sunma girişimine katılmalarını sağlamak için işverenin/kuruluşun ve çalışanın katılımını teşvik ederek personelin seçimini ve sürekliliğini destekler. Böylece hem işveren hem de sosyal hizmet uzmanı kazanır.
- 7.4 Aşağıdaki temel değerler ve ilkeler işe alıştıırma, süpervizyon, iş yükü yönetimi, SMG çerçevesinin temelini oluşturur (Green ve Myers, 2008'den uyarlanmıştır).
 - 7.4.1 Sosyal hizmet kurumlarında çalışan tüm personelin görevlerine bakmaksızın, işlerindeki görevlere etkili başlama, yüksek kalitede süpervizyon, yönetilebilir vaka yükü sürekli mesleki gelişim olanaklarına sahip olma hakkı vardır;
 - 7.4.2 Süpervizyon uygulamanın etkili yönetimini sağlamalı, personeli geliştirmeli ve desteklemeli, örgütle olan bağlarını güçlendirmelidir;
 - 7.4.3 İş yükü ve vaka yükünün gözden geçirilmesi süpervizyon sürecinin önemli bir parçası olmalıdır;
 - 7.4.4 İşe alıştıırmanın, denetleme ve SMG ve iş yükünün kalitesi hizmetin sunum kalitesi ve hizmet kullanıcıları için sonuçların kalitesiyle doğrudan ilişkilidir.
 - 7.4.5 Sosyal hizmet uzmanları ve sosyal bakım personeli kendi görevlerinin sorumluluklarını üstlenir, bu amaçla süpervizyon sürecine ve kendi mesleki gelişimlerine olumlu bir katkıda bulunmak için hazırlanmalıdır;

7.4.6 İŖe alıştırma, süpervizyon, iş yükü yönetimi ve SMG ayrımcılık karşıtı uygulamayı teşvik etmelidir;

7.4.7 Tüm uygulamalar, sosyal hizmet uygulamalarıyla ilgili yerel ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu ilkeleri ve bildirgeleriyle tutarlı olmalıdır.

7.5 İŖe alıştırma (Oryantasyon)

7.5.1 Yeni bir çalışan olarak bir kurumda iŖe başlayan sosyal hizmet uzmanına, kadın ya da erkek, ister yeni mezun isterse deneyimli bir sosyal hizmet uzmanı olsun, kurumun çalışma yöntemleri ve hizmetin gerekleŖeceđi bağlamla tanışmasını sağlamak için, kurumun yapılandırılmış bir tanıtım yapılmalıdır.

7.5.2 Yeni mezun sosyal hizmet uzmanları için iŖe başladıktan sonra, belli bir süreyle, daha yoğun planlı bir destek sağlanmalıdır.

7.5.3 Benzer olarak, farklı bir yasal ve kültürel bağlamda uygulama yapmak üzere bir başka ülkeye giden sosyal hizmet uzmanlarının bu ülkede yetkin bir uygulama yapabilmesi için daha yoğun bir alıştırma programına gereksinimi vardır (Skills for Care 2007).

7.5.4 Kurumun, en azından, alıştırma programının içeriği ve bu programın hangi yöntemle verileceğine ilişkin bir politikası ve yönergesi olmalıdır.

7.5.5 Resmî alıştırma süreci Ŗunları içermelidir:

- i) Sosyal hizmet ekibi/hizmetinin tarihi ve felsefesi
- ii) Ekip/hizmetin amaç ve hedefleri
- iii) Ekip/hizmette ya da kurumdaki kilit personel
- iv) Ekip/hizmetin yürütüldüğü örgütsel ve çevresel bağlam
- v) Birlikte çalışılan kurumlarda ve sağlanan hizmetlerde yer alan kilit personel
- vi) Vaka yükleri ve çalışma yöntemleri (rneğin bilgisayara bağlı bilgi sistemlerinin kullanımı) dâhil, iş yükü
- vii) Sosyal hizmet ekibi/hizmeti tarafından izlenen bütün politikalar ve usuller
- viii) Her ülkedeki insan hakları mevzuatı ve bu mevzuatın koşullarının açık bir Ŗekilde kavranması.

7.5.6 IFSW Avrupa e.V'ye ye örgütler sosyal hizmet uzmanlarını Ŗu Ŗekilde destekleyebilir:

- i) Mesleğe başlayan ya da yeni bir görev üstlenen, buna ülke dışında yeterliliklerini elde eden sosyal hizmet uzmanları da dâhil, sosyal hizmet uzmanlarına uygun hazırlık ve uyum programları için uygulama ilkelerinin oluşturulmasını sağlamak;

- ii) Uluslararası yeterlilik alan sosyal hizmet uzmanları da dâhil olmak üzere, sosyal hizmet uzmanlarının yeni ya da değişen rol ve sorumluluklara hazırlanmaları için yazılı işe hazırlık politikaları ve prosedürlerinin oluşturulması amacıyla işverenlerle birlikte savunuculuk yapmak;
- iii) Talimatlar ve prosedürler ve işe hazırlık programları yöneticiler, geçici personel ve kurum personeli, öğrenciler ve alandaki gönüllüler, kurum içinde iş değiştirenler de dâhil her düzeydeki personeli kapsamalıdır;
- iv) Yasal mesleki tescil kurumlarının bulunduğu yerlerde, alıştırma sürecinin bu kurumlar tarafından desteklenmesi için savunuculuk yapmak.

7.6 Süpervizyon

7.6.1 Süpervizyon, yukarıda sayılan nedenlerden dolayı, sosyal hizmet uzmanları için desteğin yaşamsal öneme sahip bir unsurdur. Süpervizyonun bir yandan hesap vermeyi sağlamak diğer yandan profesyonel gelişim amacıyla kullanılması arasındaki gerilim mutlaka yönetilmelidir. Süpervizyon sosyal hizmet uzmanının hizmet kullanıcısının uygun hizmeti almasını güvence altına almasının yanında profesyonel bilgisi ve becerisini kullanmasını yansıtabilmesine olanak veren bir araçtır.

7.6.2 Bu bakımdan, süpervizyon ayrıca sosyal hizmetin ve hizmet sunumunun, hizmet sunumunda sosyal hizmetin ve kurumun rolünün daha geniş bağlamda sınanması amacıyla da kullanılmalıdır. Süpervizyon, uygulamaların nasıl daha iyi sürdürülebileceğini değerlendirmelerine yardımcı olmak için sosyal hizmet uzmanlarının ayrımcılık karşıtı uygulama ve baskı karşıtı uygulama gibi konular hakkında eleştirel düşünmelerini geliştirmede kullanılmalıdır.

7.6.3 Süpervizyon, ayrıca, şunlara da hizmet eder:

- i) Sosyal hizmet uzmanlarının desteklenmesi ve gelişimsel gereksinimlerinin karşılanmasına
- ii) Sosyal hizmet uzmanlarının iyi mesleki hükümler verebilmesine yardımcı olunmasına
- iii) Hizmet sunumunda kurumun gereksinimlerinin karşılanmasına (Coulshed, Mullender ve diğer., 2006).

7.6.4 Kurumların süpervizyon ile ilgili yazılı standartları olmalıdır. Bunlar aşağıdakileri içerebilir:

- i) Süpervizyon düzenli olmalıdır (Sık olması sağlanmalıdır)
- ii) Süpervizyon uygun yansıtmaya ve tartışmaya izin verecek tarzda düzenlenmeli ve yürütülmelidir

- iii) Yazılı bir süpervizyon anlaşması olmalıdır
- iv) Süpervizyon planlanmış ve amacı olan bir aktivitedir
- v) Süpervizyon oturumları anında ve yetkin bir şekilde kaydedilir ve gizliliğe uygun olarak saklanır
- vi) Süpervizyon verenler ve alanlar rollerini sürdürmek için eğitim alır
- vii) Süpervizyon verenler yönetim ve idare işlevlerinin yerine getirilmesini sağlamalıdır (hesap verebilirlik)
- viii) Her bir süpervizyon oturumu çalışanların/sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü göz önünde bulundurmalı ve süpervizyon oturumları buna uygun olarak düzenlenmelidir
- ix) İş yükünün ölçülmesi için, örneğin geçerli ve güvenilir araç ve ölçütler kullanılması, nesnellik ve şeffaflık anlamına gelir
- x) Süpervizyon veren kişi SMG işlevinin yerine getirilmesini güvence altına alır
- xi) Süpervizyon veren kişi destek işlevinin yerine getirilmesini güvence altına alır
- xii) Süpervizyon veren kişi bağlantı kurma işlevinin yerine getirilmesini güvence altına alır (kurumla yapılan iki yönlü taahhüt ve bağ oluşturma)
- xiii) Süpervizyon hizmetin her unsurunda insan haklarına bağlılığı ve çeşitliliği destekler
- xiv) Yöneticiler süpervizyonun kalitesini güvence altına alır (Green ve Myers 2008)'den uyarlanmıştır).

7.6.5 IFSW Avrupa e.V'ye üye örgütler sosyal hizmet uzmanlarını şu şekilde destekleyebilir:

- i) İşverenler ve diğer paydaşların katılımıyla süpervizyon uygulamasının ilkelerinin oluşturulmasını sağlamak.
- ii) Sosyal hizmet uzmanları ve sosyal bakım personelinin güvenli bir şekilde uygulama yapabilmesini ve müracaatçıların olumlu sonuçlar elde edebilmesini sağlamak amacıyla süpervizyon verilmesi için yazılı politikalar ve prosedürler oluşturulması konusunda işverenlerle birlikte savunuculuk yapmak.
- iii) Süpervizyon politikaları ve prosedürleri yöneticiler, geçici ve kurum personeli, öğrenciler ve alandaki gönüllüler de dâhil tüm personeli buna kapsmalıdır.
- iv) Yasal mesleki tescil kurumları içinde, süpervizyonun desteklenmesi için savunuculuk yapmak.

7.7 İşyükü yönetimi

- 7.7.1 Fazla iş yükü müracaatçılar için düşük hizmet kalitesine ve sosyal hizmet uzmanı için strese ve tükenmeye neden olabilir. İş yükünün etkili ve şeffaf olarak yönetimi gereksinimini doğuran üç etmen belirlendi. Yüksek iş yükü:
- i) Uygulama ve sonuçları üzerinde olumsuz etkileri ile ilişkilidir;
 - ii) Meslek içindeki hali hazırdaki ortalama stres düzeyinin artması ile bağlantılıdır;
 - iii) İşgücü üzerinde stres, tükenmişlik ve işten ayrılma etkileşimi bakımından olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Stevens, 2008).
- 7.7.2 İş yükü yönetimi sistemlerini gerçekleştirmek için iş yükü ölçümü ve yönetimi çalışmalarından çıkarımlar elde edilmiştir. Üç konu belirlenmiştir.
- i) İlk olarak, iş yükü yönetimi sistemlerinin iyi kalitede, güncel iş yükü ölçümleri tarafından bilgilendirilmeye gereksinimi vardır.
 - ii) İkincisi, sürecin tamamında uygulamacıların ve diğer ortakların katılımı iş yükü yönetimi sisteminin başarısında kilit unsur olacaktır.
 - iii) Son olarak, değişen talepler ve farklı uygulama modellerinin iş yükü yönetimi sistemi üzerinde etkileri bulunmaktadır, bunlar düzenli gözden geçirmenin önemini ileri sürmektedir (Stevens 2008).
- 7.7.3 Kurumlar işgücü yönetimi ile ilgili yazılı standartlara sahip olmalıdır. Bunlar aşağıdaki amaçları karşılayacak önlemleri içermelidir:
- i) Sosyal hizmet uzmanları için kabul edilebilir bir vaka yükü ile ilgili olarak çağdaş ve en iyi uygulamaları gösteren araştırma sonuçlarına göre rehberlik sunmalıdır;
 - ii) Sosyal hizmet uzmanlarının bireysel ya da ekip olarak aşırı iş yükünün belirlenmesi, önlenmesi ve iş gücü planlaması konusunda yöneticileri bilgilendirmelidir;
 - iii) Sosyal hizmet uzmanlarının taşıyacakları makul iş yükü hakkında açık beklentiler oluşturmasının yolunu açmalıdır;
 - iv) Sosyal hizmet yöneticileri tarafından yapılan dosya dağılımı konusunda bilgilendirmelidir;
 - v) Birey olarak sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet ekibi, aile ve birey/çocuk bakımı programlarının öncelikleriyle tutarlı bir sistem oluşturmalıdır;
 - vi) Örgütsel, mesleki ve kişisel hedefler ile ilgili tartışmalar açısından süpervizyon sürecine katkıda bulunmalıdır;
 - vii) Toplam iş yükünün ölçülmesini sağlamalıdır;
 - viii) Müracaatçılara sunulan hizmet kalitesini artırmalıdır;
 - ix) Karşılanamayan gereksinimleri vurgulamalıdır.

7.7.4 Dosya yükü ve iş yükü yönetim araçları aşağıdaki ilkelere dayanmalıdır:

- i) Sosyal hizmet uzmanının bireysel kapasitesinin deneyim, beceri ve bilgiye bağlı olarak farklılaştığını kabul etmelidir;
- ii) Kişisel koşullar da sosyal hizmet uzmanının kapasitesini zamanla etkileyecektir ve yöneticiler yılsonu değerlendirme/işe alıştırma dönemi gibi atama dönemlerini göz önünde bulundurmalıdır;
- iii) Vaka yükünün ağırlığı sadece sayısal bir sorun değildir. Bu etkili izlemeye, değerlendirmeye, süpervizyona, desteğe ve hesap vermeye yardımcı olacak çerçevenin bir parçası olmalıdır.

7.7.5 Bu çerçeveye, iş yükü ve vaka yükü yönetimi aracı olarak iyi uygulamalarının gerçekleştirilmesi için reçete olmamasına rağmen, belirtilerin göz önünde bulundurulmasını tavsiye eder.

7.7.6 Bunlar sadece aşağıdaki göstergeleri değil, çok daha fazlasını içerir:

- i) Çalışma saatlerinin dağılımı
- ii) Müracaatçı sayısı
- iii) Risk
- iv) Zorluk
- v) Seyahat

7.7.7 Aşağıdakiler yukarıdaki göstergelerin nasıl kullanılabileceğinin güvenilir örnekleri olarak değerlendirildi:

- i) Normal çalışma zamanı tipik olarak müracaatçılarla doğrudan ve dolaylı çalışma arasında bölünmüştür, çalışma zamanın %70'i belirli bir müracaatçı ya da müracaatçı grubu için hazırlanma, planlama, karar verme, belgeleme, rapor yazma, işbirliği yapma ve görüş alışverişinde bulunma gibi müracaatçılarla doğrudan çalışmaya ayrılmıştır.
- ii) Çalışma zamanının en azından yüzde 30'u işbirliği, gelişme, savunuculuk, sürekli eğitim, iş danışmanlığı, ilişki kurma, kılavuzluk yapma, eğitim verme ve görüş alışverişinde bulunma gibi müracaatçılarla dolaylı çalışmaya ayrılmıştır.

7.7.8 Sosyal hizmet vaka yükü her bir sosyal hizmet uzmanına 10-30 müracaatçı arasında değişen, ayda her bir müracaatçıya doğrudan sosyal hizmet uygulaması için en az 4-12 saat gerektiren bir yük olmalıdır.

- i) Daha ağır ve daha yoğun çalışma süreci, müracaatçıların gereksinim ve amaçlarının daha çok hizmet gerektirmesi, rehabilitasyon gereksinimlerinin ve durumlarının daha acil olması ve diğer danışma ve destek hizmetlerinin daha sınırlı olması, müracaatçıların minimum ve maksimum sayılara yakın olması durumlarında söz konusu olabilir.

- ii) İş mevzuatının gereklilikleri, örneğin yasal çalışma süresi ya da zorunlu hizmet planını içeren sosyal güvenlik, personel büyüklüğünün hesaplanmasında göz önünde bulundurulmalıdır.
- iii) Risk faktörleri de değerlendirme içine alınmalıdır. Aşağıdaki örnekler risk faktörleri içinde yer alır, ancak risk faktörleri sadece bunlarla sınırlı değildir.
 - Savunmasızlık
 - Bilgi eksikliği
 - Önemli zarar görme olasılığı
 - Hizmetleri desteklemek için erişim eksikliği
- iv) Karmaşık sorunlar aşağıdaki örnekleri içerebilir.
 - Çoklu sorunlar
 - Çocuk koruma sorunları
 - Yasal statüler ve diğer sorunlar
 - Bakım ortamı
 - Çok sayıda kurum katılımı
 - Aşağıdaki örnekleri kapsayabilecek seyahat sorunları
 - Farklı yerlerdeki kardeşler
 - Yüksek düzeyde ilişki
 - Güvenli alan dışına yerleştirme
 - Yerleşim yeri

7.7.9 IFSW Avrupa e.V'ye üye örgütler sosyal hizmet uzmanlarını şöyle destekleyebilir.

- i) Uygun iş yükü yönetim sistemleri için politika ve süreçlerin gelişimini sağlamak.
- ii) Sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü şeffaf ve hakkaniyetli bir yolla ölçmek ve izlemek için politika ve süreçlerin oluşturulması için işverenlerle birlikte savunuculuk yapmak.

7.8 Sürekli Mesleki Gelişim (SMG)

- 7.8.1 Sürekli mesleki gelişim sosyal hizmet uzmanının bilgi ve beceri temellerini sürekli olarak geliştirmesini ve sosyal hizmet uygulamasının değişen bağlamında yeterliliğini artırmasını sağlar.
- 7.8.2 Amaç, ellerinden gelenin en iyisini yaparak bu hizmetleri sunan kişileri desteklemek suretiyle, sosyal hizmet uygulamalarından yararlanan insanlara verilen hizmetlerin kalitesini sürekli olarak artırmaktır.

7.8.3 SMG bireylerle, ailelerle, gruplarla, örgütlerle ve topluluklarla sosyal hizmet uygulamaları için mesleki bilgi, beceri, yeterlilik geliştiren etkinlikleri içerir. SMG ayrıca politika geliştirme, yönetim, araştırma, eğitim ve sosyal hizmet mesleğinin geliştirilmesi gibi alanlar için gerekli bilgi ve becerileri de kapsar. Bu nedenle SMG aşağıdakileri içermelidir:

- i) Mezuniyet sonrası eğitim;
- ii) Konferans/seminer ve beceri gelişimi programlarına katılma;
- iii) Mesleki dergileri okuma;
- iv) Sosyal hizmet öğrencileri için uygulama ortamı sağlama;
- v) Mesleki süpervizyon sağlama ve alma;
- vi) Akademik çalışma;
- vii) Mesleki raporları yazma ve sunma;
- viii) Araştırma etkinliklerine katılma;
- ix) Mesleki kuruluşlara/diğer ilgili birim ya da topluluklara aktif üye olma;
- x) Sosyal hizmet uzmanları ve diğer sağlık/sosyal bakım uzmanlarının eğitimine katılma.

7.9 IFSW-A'ya üye örgütler sosyal hizmet uzmanlarını şöyle destekler:

- i) Kültüre uygun SMG standartlarının geliştirilmesi için çalışmak.
- ii) SMG programlarının oluşturulması ve SMG programlarına erişimin sağlanması için mekanizmalar geliştirmek.
- iii) SMG için yeterli fırsat ve kaynak sağlamak için işverenlerle birlikte savunuculuk yapmak.
- v) Yasal mesleki tescil kurumları içinde, süpervizyonun desteklenmesi için savunuculuk yapmak.

7.10 İş Bağlantılı Stres ve Tükenmişlik

7.10.1 Stres, tükenmişlik ve dolaylı travma sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı en önemli sağlık ve güvenlik sorunları arasındadır.

7.10.2 2004'de Avrupa'daki Sosyal Ortaklar: Avrupalı İşverenler ve Çalışanlar tarafından stres durumu genel düzeyde belirlenmiştir ve amaçları işe bağlı stres sorununu belirlemek, önlemek ve yönetmek olan "işe bağlı stres üzerine çerçeve anlaşması" adlı doküman üzerinde anlaşmaya varmıştır.

7.10.3 89/391 numaralı Avrupa talimatnamesi der ki:

"çalışanların iş güvenliği ve sağlığının geliştirilmesini teşvik etmek için önlemler alınmalıdır"

7.10.4 "89/391 numaralı çerçeve talimatnameye göre çalışanların iş güvenliği ve sağlığını korumak tüm işverenler için yasal bir zorunluluktur. Bu gö-

rev aynı zamanda sağlık ve güvenlik riskine yol açacağı için iŖe bağlı stres sorunlarına da uygulanabilir. alıŖanların tamamının temel sorumluluğu iŖveren tarafından belirlenen koruyucu önlemlere uymaktır. iŖe bağlı stres sorunlarının belirlenmesi, ayrı bir stres politikası ve/veya belirlenen stres faktörlerini hedef alan belirli önlemler yoluyla, risk değerlendirmesi süreci içinde yürütülebilir.”

7.10.5 iŖe bağlı stresi önlemek, ortadan kaldırma ya da azaltmak için, SzleŖme Ŗunun gibi önlemleri almayı önermektedir:

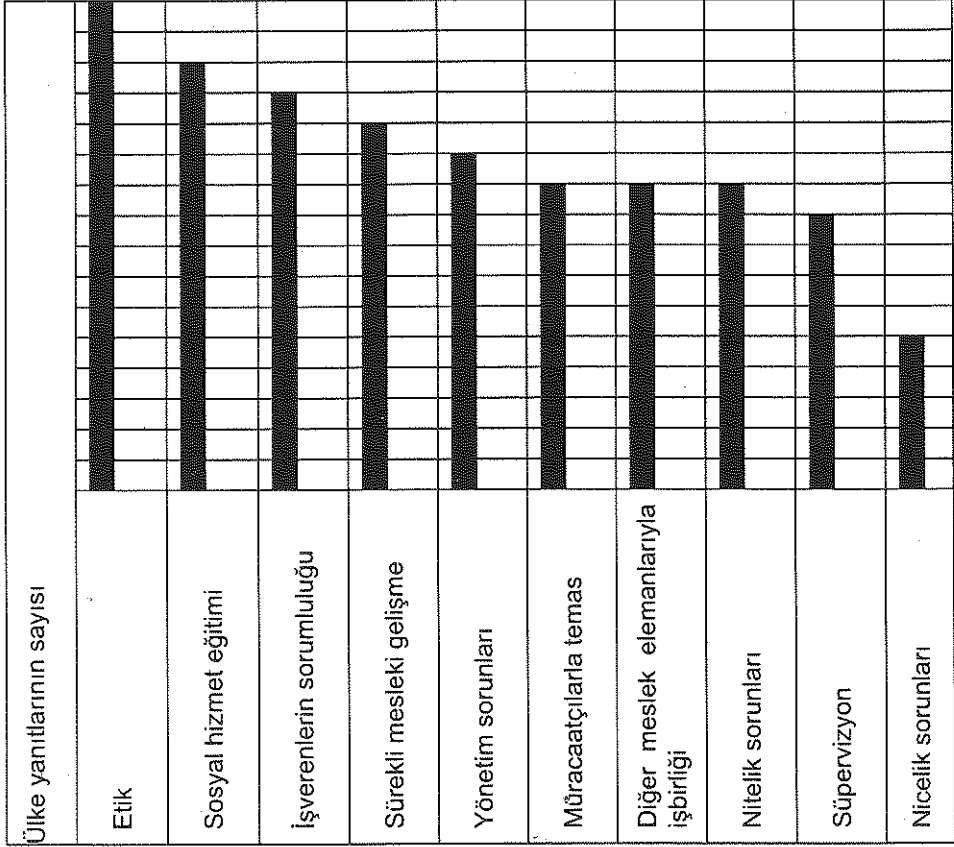
- i) Ŗirketin amaçlarını ve sosyal hizmet uzmanlarının bireysel görevlerini netleŖtirmek, bireyler ve ekipler için yeterli yönetim desteği sağlamak, iŖ konusundaki sorumlulukları eŖleŖtirmek ve kontrol sağlamak, iŖ organizasyonunu ve sürecini, alıŖma koŖullarını ve çevreyi geliŖtirmek gibi yönetim ve iletiŖim önlemlerini almak,
- ii) Stres, olası nedenleri ve onunla nasıl baŖa çıkılacağı ve/veya deđiŖime nasıl uyum sağlanacağı konularında farkındalıklarının ve anlayıŖlarının artırılması için yöneticileri ve sosyal hizmet uzmanlarını eğitmek,
- iii) AB ve ulusal mevzuat, toplu anlaŖma ve uygulamalar uyarınca sosyal hizmet uzmanlarına ve/veya onların temsilcilerine bilgi ve danıŖmanlık sağlamak.

SONUÇ

8.1 Bu belge, Avrupa'daki sosyal hizmet uygulamalarının Avrupa'da Sosyal Hizmet ortak erevesi içinde gerekleŖtirilmesinin temel parametrelerini birleŖtirmeyi amaçlamaktadır. Bu ereve, Avrupa'da sosyal hizmet uygulaması için standartların geliŖtirilmesine yönelik kilit bir adım olarak değerlendirilmektedir.

İnsan hakları uygulaması ve bireysel durumların üzümünden politika deđiŖimini etkileme yolu olarak sosyal hizmet uygulamalarına olan farkındalığın daha çok artırılması gerekmektedir. Bu proje aynı zamanda bu farkındalığın arttırılmasına katkıda bulunmayı, mesleğin profilini geliŖtirmeyi ve Avrupa çapında bu misyonunu sürdürülmesi için gerekli koŖulların artırılmasını güvence altına almayı amaçlamaktadır.

Sosyal hizmet ileriye baktığı sürece, meslek insan hakları odağını daha net bir Ŗekilde ortaya koyma fırsatına sahip olacaktır. Mesleğin misyonu ve değerleriyle insan hakları arasındaki güçlü uygunluk doğal bir bağ ortaya koymaktadır. İnsan hakları, mesleğe uluslararası düzeydeki varlığı için açık bir yön verirken, küresel meseleler ile yerel ve ulusal konular arasında bir köprü oluŖurmaktadır.



Farklı ülkelerdeki anlayışa/duruma göre sosyal hizmet standartlarının kapsadığı sosyal hizmet uygulaması alanları





INTERNATIONAL FEDERATION
OF SOCIAL WORKERS EUROPEAN REGION E.V.

www.ifsw.org/europe



Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği

Genel Merkezi - Ankara

www.shudernegi.org/