

**Covid-19 Pandemi Döneminde İstanbul'da Sosyal Hizmet Sunan Kurumların  
Faaliyetlerinin Değerlendirmesi ve İkinci Dalga Kriz Süreci için Stratejik Sosyal  
Hizmet Yönetimi Dâhilinde Proaktif İş Planı Geliştirilmesi**

**Dr. Öğr. Üyesi Cemre ERCİYES  
İstanbul Aydın Üniversitesi**

Bu disiplinler arası proje “Stratejik Sosyal Hizmet Yönetimi Dahilinde Proaktif İş Planı Geliştirilmesi” amacı ile sosyal hizmet ve pazarlama disiplinlerinin kesişiminde halk sağlığının korunması; koruyucu ve önleyici tedbirlerin alınması ve planlaması açısından özgün bir proje niteliğindedir. Covid-19 pandemisi, günümüzün en önemli sorunu olarak dünya genelinde devletler ve toplumları etkilemektedir. Pandeminin yol açtığı en önemli sorun, halkın fiziksel sağlığını tehdit etmek olarak görünse de pandemi beraberinde bazı psikolojik, ekonomik, toplumsal ve kültürel etkileri de getirmiştir. Söz konusu etkileri en aza indirmek ve halk sağlığını korumak için devletlerin, koruyucu ve önleyici politikalar geliştirmeye çalıştığı bir dönemde sosyal hizmetlerin, toplumu ve insanları korumadaki önemli rolü fazlasıyla anlaşılmış ve sosyal hizmet kurumları, sağlık kurumları kadar yoğun bir biçimde çalışmalar yürütmüştür. Böyle bir krizde sosyal hizmet kuruluşları ve çalışanlarının ulusal savunuculuk hareketinin bir parçası olarak algılanması önemlidir. Sosyal hizmet kurumlarının beklenmeyen bir durum karşısında dahi (pandemi krizi gibi) çevresel faktörlere karşı tepki geliştirirken, bu faktörleri kontrol edilebilir olarak algılamaları ve bunlara yönelik proaktif bir iş planlamasına sahip olmaları sürecin en düşük zarar ve en yüksek verimlilikle yönetilmesi açısından gereklidir.

Dolayısıyla, bu araştırmanın amacı; pandemi döneminde kamu kuruluşları tarafından sunulan mevcut sosyal hizmet faaliyetlerini ve kriz döneminde gerçekleştirilen karar alma, planlama ve uygulama süreçlerini değerlendirmek, eksikleri belirlemek ve bu doğrultuda gelecekte yaşanabilecek pandemi (2. Dalga) ve diğer krizlere yönelik sosyal hizmetlerin stratejik yönetim perspektifinde hizmet sunmakla yükümlü olduğu farklı hedef kitlelere (çocuk, genç, yetişkin, yaşlı, engelli, göçmen, vd.) uygulanabilecek proaktif bir iş planlaması geliştirmek olarak tanımlanmıştır.

Bu araştırma projesi, nitel yöntem bağlamında yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme tekniği ile yapılmıştır. Görüşmeler Ağustos, Eylül ve Ekim 2020’de sosyal hizmet merkezleri ve belediyelerin Sosyal Hizmet Birimlerinde çalışan meslek elemanları (sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, psikolojik danışman, çocuk gelişimi uzmanı) ve yöneticilerle gerçekleştirilmiştir. Yedisi online ortamda olmak üzere

43 kurumda (17 Belediye, 26 SHM) toplamda 80 kişi ile görüşme yapılmıştır. Yapılan görüşmeler detaylı şekilde bilgisayar ortamına aktarılmış ve ardından kodlama yapılarak kategorilere ayrılmıştır. Kodlamalar ardından belirlenen 15 başlığa göre temalar çıkartılarak nitel desene uygun şekilde analiz edilmiştir. Türkiye'nin en büyük nüfusa sahip şehri olmasının yanı sıra İstanbul'un bir metropol olarak birçok kırılma grup içeren nüfus yapısı, ilgili kurumların sosyal hizmet sunumunda çeşitlilik oluşturması bakımından iyi bir örnek oluşturmaktadır. Ancak araştırmanın bir şehre ve bu şehirden ulaşılabilen sınırlı bir örnekleme dayanarak bulgularını sunduğu ve iş planı oluşturduğu göz önüne alınmalıdır.

Araştırmanın sonuçlarına dayanarak hazırlanan stratejik iş planı, sosyal hizmet sunan kamu kurumlarının kriz döneminde temel alabileceği bir altyapı oluşturma rolü üstlenmektedir. Geliştirilen iş planı, proje kapsamında gerçekleştirilen çalıştay ile sosyal hizmet uygulayıcıları ve teorisyenlerine sunulmuş olup, görüşleri alındıktan sonra son haline getirilmiştir.

Pandemi öncesi sosyal hizmet sunumu ve pandemi dönemi sosyal hizmet sunumuna dair bulgular sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolünün anlaşılmadığını; sosyal hizmet kurumları çalışanlarının çok fazla iş yükü olduğunu ve kriz dönemi ile birlikte iş yükünün on katına çıktığını; süpervizyon desteğinin yetersiz olduğunu ve yöneticiler ile iş planlamasının çalışan memnuniyeti ve çalışan tükenmişliğinin önüne geçmede çok önemli bir rol oyanayabileceğini ortaya koymuştur. Araştırma katılımcılarına sorulan kurumun güçlü, zayıf ve geliştirilebilir yanları (SWOT analizi) sorusu belediyeler ve SHM'ler için ağırlıklı olarak aynı sorun alanlarını ön plana çıkarmıştır. Bu çerçevede hazırlanan sosyal hizmette stratejik yönetim dahilinde proaktif iş planlamasında mikro, mezo ve makro boyutlarda farklı amaçlar ortaya çıkmıştır. Makro düzeyde bireylerin iyilik halinin ve refahının sağlanması ve proaktif yaklaşımların öngörülmesinin sağlanması; mezo düzeyde kurumun hizmet performansının maksimum verimlilikle devamlılığının sağlanması ve sosyal hizmet işgücünün yeni hizmet modelleri geliştirebilecek bir şekilde örgütlenmesi, paydaş kurum ve kişiler ile iş birliği halinde bulunan tüm kurumların süreçteki verimliliğinin arttırılması önemsenmektedir. Mikro düzeyde ise sosyal hizmet işgücünün psiko-sosyal ve operasyonel açıdan yetkinlik kazanmış bir şekilde hazır olmaları sağlanmalıdır.

**Anahtar Sözcükler:** Covid-19, Pandemi, Sosyal Hizmet, Kriz Yönetimi, Stratejik Planlama, Proaktif İş Planı.