

## PSIXOLOJİ DƏSTƏK MƏRKƏZLƏRİNDƏ SOSIAL İŞİN TƏŞKİLİ PROBLEMLƏRİ

**H.Ə. Hüseyinli, M.Ə.Məmmədova**

Azərbaycan Universiteti, Ceyhun Hacıbəyli.71, Bakı, Azərbaycan

e-mail: [huseynafsan@gmail.com](mailto:huseynafsan@gmail.com)

**Xülasə.** Müasir cəmiyyətdə baş verən dəyişikliklər, psixi sağlamlıq ehtiyaclarının artması və sosial xidmətlərə olan tələbin yüksəlməsi bu sahənin aktuallığını daha da artırır. Sosial işin təşkili prosesində peşəkar kadr çatışmazlığı, hüquqi və normativ qeyri-müəyyənlik, koordinasiya mexanizmlərinin zəifliyi, maliyyə resurslarının məhdudluğu və ictimai stigma əsas maneələr kimi çıxış edir.

**Açar sözlər:** Psixoloji dəstək, etik maneələr, mədəni baryerlər, ictimai stigma, multidissiplinar əməkdaşlıq.

### Giriş

Müasir dövrdə psixi sağlamlıq problemlərinin artması və insanların psixoloji dəstəyə daha çox ehtiyac duyması sosial işin aktuallığını ön plana çıxarır. Cəmiyyətdə baş verən sosial-iqtisadi dəyişikliklər, stress amillərinin çoxalması və ailə münasibətlərindəki gərginliklər psixoloji yardım mərkəzlərində sosial işin rolunu daha da vacib edir.

Sosial iş peşəsi fərdi, qrup və ictimai səviyyələrdə tətbiq olunan və fərdlərin ehtiyac duyduğu sahələrdə geniş tətbiq sahələrini əhatə edən bir sahədir. Bu sahə, fərdlərin həyat dövrü boyunca qarşılaşa biləcəkləri sosial, iqtisadi, psixoloji, mənəvi, sağlamlıq, təhsil və işlə bağlı problemləri həll edən tətbiqləri əhatə edir.

Psixiatrik sosial iş təcrübələri fərdlərin əqli sağlamlıq problemləri ilə əlaqəli tətbiqləri əhatə edir. Psixi xəstəliklər şizofreniya, bipolyar pozğunluq və ya depressiya kimi bütün psixi pozğunluqları əhatə edir və davranış, əhval-ruhiyyə və düşüncələrdə davamlı, qeyri-adi dəyişikliklərlə xarakterizə olunur [1]. Psixiatrik sosial iş təcrübələri, məlumat, vasitəçi, müəllim, müdafiəçi, qoruyucu və inkişaf etdirici rollarını öz üzərinə götürərək, prosesin müştərinin və ailəsinin xeyrinə irəliləməsini təmin edən əqli sağlamlıq problemləri yaşayan fərdlərə və onların ailələrinə xidmət göstərən xidmətləri əhatə edir. Psixi sağlamlıq problemləri yaşayan fərdlərin həyatında sosial iş təcrübələrinə ehtiyac ola biləcək sahələr var. Fərdlərin ailə münasibətləri, ailə yaşayış tənzimləmələri, iş həyatı, iqtisadi şərait və sosial münasibətlər dəyişə bilər və ehtiyacları zamanla arta bilər. Fərdlərin və onların ailələrinin ehtiyaclarını müəyyən etmək, riskləri müəyyən etmək və sonra profilaktik və bərpaedici tədbirlər görmək lazımdır.

Psixi sağlamlıq sahəsində sosial işin aktuallığı, insanların həyat keyfiyyətini yüksəltmək və müalicə prosesini daha effektiv etmək zərurətindən qaynaqlanır. Sosial işin müdaxiləsi olmadan psixi sağlamlıq xidmətlərinin tam və davamlı nəticə verməsi çətinləşir. Bu səbəbdən psixoloji dəstək mərkəzlərində sosial işin gücləndirilməsi müasir dövrün vacib tələblərindən biridir.

Sosial işçilər peşəkar həyatlarında bir çox çətinliklərlə üzləşirlər. Əvvəla, geniş ictimaiyyətin sosial işçilərin kim olduğu və hansı xidmət növlərini göstərdikləri barədə məlumatsızlığı peşənin ictimai qavrayışının aşağı olmasının göstəricisidir. Bu məlumatsızlıq və işlərinin mahiyyətini anlamamaq sosial işçilərin peşələrinə sadıqlıqına mənfi təsir göstərə bilər [2].

### **Sosial İş Təcrübələrində Qarşılaşan Problemlər**

Psixoloji dəstək mərkəzlərində sosial işin təşkili müasir cəmiyyətin sosial və psixoloji ehtiyaclarına cavab verən kompleks bir prosesdir. Bu sahədə mövcud olan problemlər — kadr çatışmazlığı, hüquqi və normativ qeyri-müəyyənlik, koordinasiya mexanizmlərinin zəifliyi, maliyyə məhdudiyyətləri, mütəxəssislərin qeyri-bərabər bölgüsü, tükənmişlik və.s sosial xidmətlərin keyfiyyətinə və əlçatanlığına birbaşa təsir göstərir.

#### **1. Kadr çatışmazlığı**

Psixoloji dəstək mərkəzlərində sosial işin təşkilatlanmasında ən ciddi problemlərdən biri kadr çatışmazlığıdır. Müasir dövrdə psixi sağlamlıq xidmətlərinə müraciət edən insanların sayı artdığı halda, bu sahədə çalışan sosial işçilərin sayı kifayət qədər deyil. Bu, işçilərin üzərinə həddindən artıq iş yükü düşməsinə və peşəkar tükənmişlik riskinin artmasına səbəb olur [6].

#### **2. Mütəxəssislərin qeyri-bərabər bölgüsü**

Digər mühüm problem mütəxəssislərin regionlar üzrə qeyri-bərabər bölgüsüdür. Böyük şəhərlərdə sosial işçilərin sayı nisbətən çox olsa da, rayon və kənd yerlərində bu xidmətlər ya məhduddur, ya da ümumiyyətlə mövcud deyil. Bu vəziyyət psixoloji dəstək xidmətlərinə çıxışda bərabərsizliyə gətirib çıxarır [7].

#### **3. Resurs Problemləri**

Psixoloji dəstək mərkəzlərində sosial işin səmərəli təşkili üçün maliyyə, maddi-texniki baza və insan resursları vacibdir. Lakin bu sahədə resursların məhduddluğu xidmətlərin keyfiyyətini aşağı salır. Büdcə çatışmazlığı, infrastrukturun zəifliyi və sosial işçilərin peşəkar inkişaf imkanlarının azlığı müraciətçilərin ehtiyaclarının tam qarşılanmasına mane olur [8].

#### **4. Tükənmişlik**

Sosial iş müdaxilələrinin təbiəti də tükənmə riskini artıran amil hesab edilə bilər. Sosial işçilər işlədikləri müştərilər səbəbindən emosional gərginlik yaşaya bilərlər. Bu, onları tükənmə

və şəfqət yorğunluğuna qarşı həssas edə bilər. Bundan əlavə, mütəxəssislər müştərilərə müdaxilələr edərkən empatiya bacarıqlarını inkişaf etdirməlidirlər. Lakin, bu empatik münasibət nəticəsində müştərilərin qarşılaşdığı problemlər sosial işçinin həll etməli olduğu problemə çevrilə bilər ki, bu da mütəxəssislərdə ikinci dərəcəli travmalara səbəb ola bilər.

Bundan əlavə, hər bir müştərinin unikal təbiətinə görə, sosial işçilər müdaxilə planları barədə qərar verərkən hər bir hal üçün fərqli həllər tapmağa məcbur olurlar [3]. Bu, tükənməni artıran başqa bir amildir.

### **5. Bürokratik Maneələr**

Sosial iş peşəsi öz təcrübələrini tətbiq etmək və effektivliyini nümayiş etdirmək üçün müxtəlif səviyyələrdə (mikro, mezzo və makro) səlahiyyət, təsdiq və icazə tələb edir. Sosial işçilərin peşəkar bacarıqlarını tam şəkildə tətbiq etmələri üçün dövlət tərəfindən təmin edilən müvafiq hüquqi çərçivə, kifayət qədər sayda mütəxəssisin işə götürülməsi və qurumlar tərəfindən təmin edilən mühit vacibdir [4]. Bundan əlavə, sosial işçilər, xüsusən də dövlət qurumlarında çalışanlar, getdikcə artan bürokratik prosedurlar və institusional prosedurlar səbəbindən peşəkarlardan daha çox "katib" kimi olduqlarını bildirirlər. Bu vəziyyət həmçinin müştəriyə göstəriləcək xidmətin keyfiyyəti və sosial işin fundamental etik prinsipləri (fərdin unikallığı, insanlığa hörmət və s.) ilə ziddiyyət təşkil edir.

### **6. Peşəkar Kimlik Məsələləri**

Sosial işçilərin üzləşdiyi digər fundamental problem peşəkar kimliyin tərfi və sərhədləri ilə bağlı qeyri-müəyyənlikdir. Türkiyədə "sosial iş" termini həm peşayə, həm də onun fəaliyyət sahələrinə aiddir və cəmiyyətdə konseptual qarışıqlıq yaradır [5]. Bu qarışıqlıq peşənin cəmiyyət tərəfindən tam başa düşülməsinə, tanınmasına və qəbul edilməsinə mane olan əhəmiyyətli bir maneə kimi qəbul edilir.

#### **Problemin həlli yolları**

Sosial işin effektiv təşkili üçün təklif olunan həll yolları resursların artırılması və onlardan səmərəli istifadə, bürokratik maneələrin azaldılması, peşəkar kimliyin gücləndirilməsi, marifləndirmə - sahənin dayanıqlı inkişafı üçün strateji əsas yaradır. Bu yanaşmaların həyata keçirilməsi sosial işin cəmiyyətə inteqrasiyasını sürətləndirəcək, psixoloji dəstək mərkəzlərinin funksional imkanlarını artıracaq və xidmətlərin daha geniş əhali qruplarına çatdırılmasını təmin edəcəkdir.

#### **• Resursların Artırılması və Onlardan Səmərəli İstifadə**

Sosial işi peşə kimi təyin etmək üçün zəruri olan fundamental elementlərin (təhsil, metodlar, bilik, məqsəd, təcrübə dairəsi və dəyərlər toplusu) cəmiyyət tərəfindən qəbul edilməsi, sahədəki sosial işçilərin effektivliyi ilə birbaşa əlaqəlidir [9]. Buna nail olmaq üçün

sosial işçilərin sayını artırmaq, iş şəraitini və fiziki potensialını əlçatan etməklə yaxşılaşdırmaq, ixtisasartırma təlim proqramlarını və nəzarət proqramlarını genişləndirmək, peşəkar kimliyi gücləndirəcək və effektivliyi artıracaq hüquqi və inzibati qaydaları tətbiq etmək vacibdir. Bu kontekstdə sosial işçilər üçün həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət səvişsinə nail olmaq əsas tələbdir [10].

#### • Bürokratik Maneələrin Azaldılması

Bu mərhələdə sosial iş qanunvericiliyi dəyişən dünya nizamı, yerli resurslar, ehtiyaclar və mövcud məsələlər nəzərə alınmaqla yenidən nəzərdən keçirilməli və sosial iş təcrübələrinə uyğunlaşdırılmalıdır. Bundan əlavə, sosial işçilərin vəzifə və məsuliyyətlərinin sərhədlərini aydınlaşdıran hüquqi qaydalar yenidən qurulmalı, fərdi və peşəkar hüquqları müdafiə edəcək və sosial iş peşəsini inkişaf etdirəcək vətəndaş cəmiyyəti təşkilatları dəstəklənməli və sosial işçilərin fikirləri sosial siyasətlərin hazırlanmasında nəzərə alınmalıdır. Bundan əlavə, sosial işçilərin hüquqi biliklərini artırmaq üçün müntəzəm hüquqi təlim proqramları təşkil edilməli və mütəxəssislər qanunvericilikdəki dəyişikliklər barədə məlumatlandırılmalıdırlar. Sosial xidmətlərdə arzu olunan məqsədlərə çatmaq üçün sosial işçilərin fəaliyyətinə və roluna ciddi diqqət yetirilməlidir [10].

#### • Peşəkar Kimliyin Gücləndirilməsi

Peşəkar kimliyi gücləndirmək üçün sosial işçilərin vəzifə təsvirləri dəqiqləşdirilməli və bu sahədəki təcrübələrin yalnız ixtisaslı sosial işçilər tərəfindən həyata keçirilməsi təmin edilməlidir. Bu məqsədlə, sosial işçiləri peşələri və iş sahələri barədə məlumatlandırmaq üçün akademik müəssisələr və qeyri-hökumət təşkilatları kimi müvafiq qurumlarla zəruri əlaqələr qurulmalıdır ki, onlar öz sahələrində işləyə bilsinlər. Bundan əlavə, sosial iş peşəsinə ictimai baxışı gücləndirmək üçün maarifləndirmə kampaniyaları təşkil edilməli və peşənin əhəmiyyəti və töhfələri media vasitəsilə vurğulanmalıdır. Bundan əlavə, sosial işçilərin sahədə üzləşdiyi çətinlikləri həll etmək üçün dəstək mexanizmləri hazırlanmalı və peşəkar həmrəyliyi artırmaq üçün platformalar yaradılmalıdır [11].

#### Nəticə

Sosial işçilərin üzləşdiyi problemlərin həlli və sosial iş peşəsinin gücləndirilməsi təkcə peşənin özü və ya onun davamlılığı üçün zərurət deyil, həm də ədalətli, insan hüquqlarına əsaslanan və çiçəklənən bir cəmiyyət qurmaq və fərdi rifah üçün vacibdir. Bu baxımdan, sosial işin inkişafı dövlət siyasətində prioritet sahə kimi qəbul edilməli, müvafiq resurslar ayrılmalı və peşəkar kadrların hazırlanmasına xüsusi diqqət yetirilməlidir. Sosial işin gücləndirilməsi yalnız psixi sağlamlıq xidmətlərinin keyfiyyətini artırmaqla kifayətlənmir, həm də cəmiyyətin

sosial ədalət prinsiplərinə uyğun şəkildə formalaşmasına, insanların rifahının yüksəlməsinə və sosial integrasiyanın möhkəmlənməsinə xidmət edir.

### Ədəbiyyat

1. Reeves W. C., Strine T. W., Pratt L. A., Thompson W., Ahluwalia I., Dhingra S. S., McKnight-Eily L. R., Harrison L., D'Angelo D. V., Williams L., Morrow B., Gould D., Safran M. A., (2011), Mental illness surveillance among adults in the United States, 2.
2. Thompson N., (2014), Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak, Öntaş Ö. C., Hatiboğlu B. (red.), Bakıma alan: İ. Yıldız, Ankara.
3. Açıan B. A., Özbesler C., (2020), Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi, Toplum ve Sosyal Hizmet, 31(1), s. 106–130.
4. Akçın E. M., (2022), Sosyal hizmet mesleğinin prestij ve algısına içeriden bir bakış.
5. Tomanbay İ., (2012), Sosyal çalışma ve sosyal hizmetlerde önce kavram, Ankara, Sabev Yayınları.
6. Lin V. W., Lin J., Zhang X., (2012), U.S. social worker workforce report card: Forecasting nationwide shortages, JSTOR.
7. Baikady R. (red.), (2025), Social work in an unequal world, Oxford, Oxford Academic.
8. Midgley J., (2014), Social development: Theory and practice, London, Sage Publications.
9. Berkün S., (2010), Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. Toplum ve Sosyal Hizmet, 21(1), s. 99-109
10. Uysal S., (2019), Sosyal Hizmet Eğitim ve Mesleğinin Geleceğine Dair Akademisyenler, Sosyal Çalışmacılar, Öğrenciler ve Mezunların Görüş ve Önerilerinin İncelenmesi.

### PROBLEMS OF ORGANIZING SOCIAL WORK IN PSYCHOLOGICAL SUPPORT CENTERS

**H.A. Huseynli, M.A. Mammadova**

Azerbaijan University, Jeyhun Hajibeyli str.71, Baku, Azerbaijan

**Abstract.** The changes taking place in modern society, the increase in mental health needs and the increase in the demand for social services further increase the relevance of this field. The main obstacles in the process of organizing social work are the lack of professional staff,

legal and regulatory uncertainty, weak coordination mechanisms, limited financial resources and social stigma.

**Keywords:** Psychological support, ethical barriers, cultural barriers, social stigma, multidisciplinary cooperation.