

T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL HİZMETLER ANA
BİLİM DALI

VAKA ÖRNEKLERİ İLE DEZAVANTAJLI GRUPLARA SOSYAL
HİZMET MÜDEHALESİ

ZEYNEP GÖKÇE GÜNGÖR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. Deniz SAY ŞAHİN

İKİNCİ DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi Merve Nur OKTAR

Üye: Doç. Dr. Gülsüm KORKUT

Üye: Doç. Dr. Özal ÇİÇEK

BURDUR-2025

T.C.

BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ETİK BEYAN

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre hazırlamış olduğum “Vaka Örnekleri ile Sosyal Hizmet Müdahalesi” adlı tezin hazırlanması sürecinde akademik ve etik kuralları ihlal etmediğimi, tezin özgün olduğunu, başvurduğum kaynakları metin içinde, dipnotlarda ve kaynakçada eksiksiz ve bilimsel kurallara uygun olarak gösterdiğimi taahhüt ederim.

Zeynep Gökçe GÜNGÖR

Tarih ve İmza

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca, ilk günden itibaren adım adım beni bu sürecin sonuna hazırlayan; bilgeliğiyle, insanlığıyla, cesaretiyle kendimi geliştirmemi, iyi hissetmemi ve bu işi başaracağıma inancımı teşvik eden değerli hocam Deniz SAY ŞAHİN'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, değerli bilgilerini benimle paylaşan, kendisine ne zaman danışsam bana kıymetli zamanını ayırıp sabırla ve büyük bir ilgiyle elinden gelenden fazlasını sunan kıymetli hocam Merve Nur OKTAR'a şükranlarımı sunarım.

Bu süreçte, alçakgönüllülüğüyle ve samimiyetiyle, gerek mesleki anlamda gerekse hayat tecrübeleriyle yoluma ışık tutan hocam Ali YILDIRIM'a teşekkür ederim. Mücadeleme başından beri tanıklık eden, bugün güçlü ve sevgi dolu bir kişiliğe sahip olmamda en büyük paya sahip olan ve varlığıyla bana güç veren çok değerli annem Müzeyyen KOÇYİĞİT, babam Mustafa KOÇYİĞİT ve kardeşim Osman KOÇYİĞİT'e teşekkürü bir borç bilirim. Son olarak akademik çalışmalarımda, üniversite eğitimimde yanımda olmasıyla benim için en büyük motivasyon kaynağı olan; umutsuzluğa düştüğüm zamanlarda beni bana hatırlatarak yeniden ayağa kalkmamı sağlayan ve bu yolu sevdiğim çiçeklerle süsleyen sevgili eşim Nuh GÜNGÖR'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Burdur, 2025

(GÜNGÖR, Zeynep Gökçe, “Vaka Örnekleri ile Dezavantajlı Gruplara Sosyal Hizmet Müdahalesi”, Burdur, 2025)

ÖZET

“Vaka Örnekleri ile Dezavantajlı Gruplara Sosyal Hizmet Müdahalesi” konulu tez çalışması, toplumun dezavantajlı gruplarını odak alan sosyal hizmet mesleğini, görüşme tekniklerini, vaka yönetim sürecini ve karşılaşılabilecek olası problemleri konu alan nitel bir araştırmadır. Çalışmanın ilk bölümünde kavramsal çerçeve oluşturulmuş, sosyal hizmet ve dezavantajlılık kavramları üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde ise sosyal hizmet etiği ve temel mesleki değerleri, vaka yönetiminde etkili iletişim, görüşme teknikleri ve uygulamada yaşanabilecek problemler konu alınmıştır. Araştırmanın son bölümünde sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerinden elde edilen vakalar ve uyguladıkları müdahale yöntemleri, bulgular, tartışma, sonuç ve öneriler kısmına yer verilmiştir.

Sosyal hizmet dezavantajlı kişilerin, grupların ve toplumların hak savunuculuğunu üstlenen, temel ihtiyaçlara erişimlerini kolaylaştıran bir meslektir. Sosyal hizmet mesleği yaşlı, engelli, yoksul, kadın gibi çeşitli dezavantajlılık hallerini içermektedir. Sosyal hizmetin içerik çeşitliliği göz önünde bulundurularak, veri doygunluğunu arttırmak amacıyla söz konusu çalışmada olabildiğince farklı dezavantajlı gruplara yer verilmiştir. Araştırma kapsamında yaşlı bireyler ile ilgili üç vaka, şiddet mağduru kadınlar konusunda bir vaka, korunmaya ihtiyacı olan çocuklar ile ilgili altı vaka, enstest mağduru çocukları konu edinen üç vaka, engelli bireyleri içeren dört vaka, yoksul bireyler ile ilgili üç vaka ve bağımlı bireyleri içeren iki vaka olmak üzere yedi farklı dezavantajlı grubu ele alan 22 vaka örneğine ulaşılmıştır. “Sosyal hizmet mesleğinde sizi en çok etkileyen vaka nedir?” sorusundan yola çıkılarak yapılan görüşmelerde, vaka paylaşımının yanında vaka çözümünde karşılaşılan durumlar ve katılımcılar tarafından öne sürülen mesleğin niteliğini arttıracakı düşünülen çeşitli öneriler yer almaktadır. Bu bağlamda çalışmada elde edilen veriler nitel çalışma kapsamında tema, alt tema ve kodlara ayrılmıştır. Araştırmanın problemi sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetiminde yaşadığı zorluklar, müdahale sürecinde yaşanan problemler ve sosyal hizmet uygulamalarında ne gibi eksiklikler gördüğüdür.

Çalışmanın sosyal hizmet alanında vaka örneklerine ve uzmanların gözünden değerlendirmelere yer vermesinin literatüre katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Sosyal Hizmet Uygulaması, Vaka Yönetimi, Görüşme Teknikleri, Sosyal Hizmet Etiği, Dezavantajlı Gruplar*

(GÜNGÖR, Zeynep Gökçe, “Social Work Intervention to Disadvantaged Groups with Case Examples”, Burdur, 2025)

ABSTRACT

The thesis within the scope of "Social Work Intervention to Disadvantaged Groups with Case Examples" is a qualitative research on the social work profession, interview techniques, case management process and possible problems that focus on the disadvantaged groups of the society. The framework in the first part of the study focuses on the concepts of social service and disadvantage. In the second part, social work ethics and basic professional values, effective communication in case management, interview techniques and problems that can be experienced by combining them are discussed. In the last part of the research, the cases obtained from the experiences of social workers and the intervention methods they applied, findings, discussions, results and suggestions are included.

Social work is a profession that advocates for the rights of disadvantaged people, groups and societies and facilitates their access to basic needs. The social work profession includes various disadvantages such as the elderly, the disabled, the poor and women. Considering the content diversity of social work, as many different disadvantaged groups as possible were included in this study in order to increase data saturation. Within the scope of the research, there were three cases regarding elderly individuals, one case regarding women victims of violence, six cases regarding children in need of protection, three cases involving children who were victims of incest, four cases involving disabled individuals, three cases regarding poor individuals and two cases involving dependent individuals. 22 case examples addressing seven different disadvantaged groups were reached. “What is the case that most affected you in the social work profession?” In the interviews based on the question, in addition to sharing the case, the situations encountered in case solution and various suggestions put forward by the participants that are thought to increase the quality of the profession are included. In this context, the data obtained in the study were divided into themes, sub-themes and codes within the scope of the qualitative study. The problem of the research is the difficulties experienced by social workers in case management, the problems

experienced during the intervention process and what deficiencies they see in social work practices. It is anticipated that the study will contribute to the literature by including case examples and evaluations from the eyes of experts in the field of social work.

Keywords: *Social Work Practice, Case Management, Interview Techniques, Social Work Ethics, Disadvantaged Groups*

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN	i
TEŞEKKÜR	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
SİMGELER VE KISALTMALAR	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMETE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.Sosyal Hizmetin Tanımı	4
1.2.Sosyal Hizmet Çerçevesinde Dezavantajlılık	7
1.2.1.Dezavantajlılık Kavramı	7
1.2.2.Dezavantajlılık ve Sosyal Hizmet İlişkisi	9

İKİNCİ BÖLÜM

ETİK BOYUTUYLA SOSYAL HİZMET GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

2.1. Sosyal Hizmet Etiği	15
2.2. Sosyal Hizmetin Temel Mesleki Değerleri	17
2.3. Vaka Yönetiminde Görüşme Teknikleri	19
2.3.1. Vaka Yönetiminde Etkili İletişim	20
2.3.2. Vaka Yönetiminin Aşamaları	22
2.3.3. Vaka Yönetiminde Yaşanabilecek Problemler	24
2.3.4. Vaka Yönetiminde Etik İkilemler ve Karar Verme Süreci	26

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AMAÇ, YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Araştırmanın Yöntemi	29
3.2. Çalışmanın Amacı	31
3.3. Çalışmanın Önemi	31
3.4. Çalışma Grubu.....	31
3.5. Veri Toplama Aracı	33
3.6. Verilerin Toplanması	34
3.7. Verilerin Çözümlemesi	35
3.8. Geçerlik ve Güvenilirlik	35
3.9. Araştırmacının Rolü.....	35
3.10. Bulgular	36
3.10.1. En Çok Etkilenilen Vaka	37
3.10.2. Vaka Yönetiminde Karşılaşılan Durumlar	41
3.10.3. Müdahale Teknikleri.....	49
3.10.4. Katılımcıların Sosyal Hizmete Yönelik Önerileri.....	56
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	62
KAYNAKÇA	76
EKLER.....	90

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1	33
----------------------	-----------

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil1:.....	2
Şekil2:	37
Şekil3 :.....	38
Şekil4:	42
Şekil5:.....	50
Şekil6:.....	57

SİMGELER VE KISALTMALAR

- ABD : Amerika Birleşik Devletleri
- BM : Birleşmiş Milletler
- CEDAW : Birleşmiş Milletler Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi
- CSWE : Sosyal Hizmet Eğitimi Konseyi
- CTF : Islah Eğitim Tesisi
- ÇEMATEM : Çocuk Ergen Madde Bağımlılığı Tedavi Merkezi
- ÇOTEM : Çok Amaçlı Toplum Merkezleri
- IASSW : Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği
- IFSW :Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu
- KHK : Kanun Hükmünde Kararname
- LGBTQ+ : Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans
- MERNİS : Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
- MGK : Milli Güvenlik Kurulu
- NASW : Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği
- SED : Sosyal Ekonomik Destek
- SHÇEK : Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
- SHM : Sosyal Hizmet Merkezi
- STK : Sivil Toplum Kuruluşu
- ŞÖNİM : Şiddet Önlem ve İzleme Merkezi
- T.C. : Türkiye Cumhuriyeti
- YMCA :Hristiyan Genç Erkekler ve Genç Kadınlar Birliği

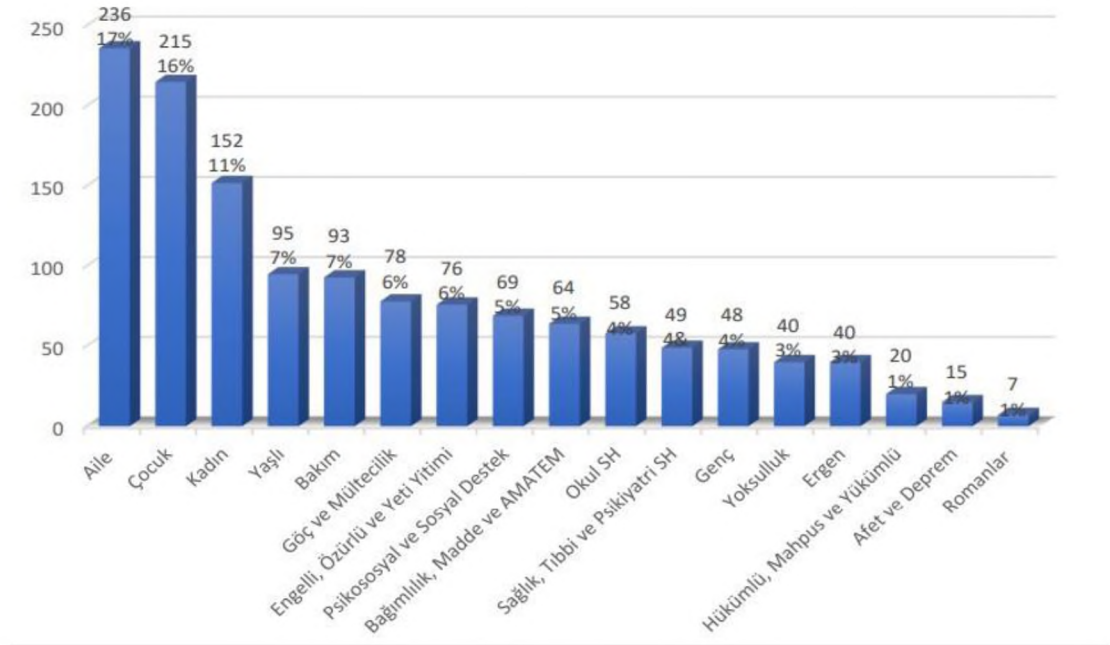
GİRİŞ

Sosyal hizmet, politik bir oluşuma sahip olduğundan net bir tanımlaması yapılamayan ve tek bir anlam atfedilmesi zor bir meslektir (Danış, 2007:52). Thompson (2009:43)'a göre; sosyal hizmeti tanımlamanın zorluğu onun değişken ve karmaşık nitelikteki yapısal özelliğinden kaynaklanmaktadır. Yine Thompson'a göre; sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanları ne yapıyorsa odur, yani uzmanların yaptığı eylemlerin tümünü içermektedir. Söz konusu eylemlerin sosyal hizmetin tanımını yapısal bir zemine oturtarak sosyal hizmet yaklaşımının nihai amacını ortaya koyduğu görülmektedir.

Sosyal hizmet, kendisi veya çevresinin yaşamını olağan bir şekilde devam ettirmekte güçlük çeken bireylere yol gösteren, birey ve toplumların hak savunuculuğunu üstlenen, toplumsal adaleti ve toplum refahını sağlamayı hedefleyen, kuram ve yöntemlerini bilimsel çalışmalardan alan, evrensel değerlere sahip bir uygulamadır (Çoban, vd., 2017:88). Sosyal hizmet, kişilerin ailelerin, grupların ve toplumların sorun çözme kapasitesini güçlendirmek, sorun çözümünde ihtiyaç duyulan kaynaklara erişimi kolaylaştırmak, uygulanan sistemlerin insani şartlara uygun olmasını sağlamak ve sosyal politikaların geliştirilmesine katkıda bulunmak olmak üzere dört temel amaca sahiptir (Duyan, 2003:4-5). Sosyal hizmet, dezavantajlı birey ve gruplarla çalıştığından alanda karşılaşılan vakalar ve çözüm süreçlerinin birbirinden farklı ve zorlayıcı olabileceği düşünülmektedir. Bu durum vakaların ve müdahale yöntemlerinin sosyal hizmette önem verilen bir konu olmasına zemin oluşturmaktadır.

Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının en çok etkilendikleri vakaya müdahale sürecini, müdahale sürecinde yaşadıkları problemleri ve bu problemlerin geliştirilmesine yönelik çözüm önerilerini keşfetmeyi amaçlamaktadır. Aynı zamanda bu çalışmanın sosyal hizmet uzmanlarına, öğrencilerine ve akademisyenlere vaka örnekleri ve vakanın çözüm sürecini içeren alternatif bir kaynak sunacağı düşünülmektedir. Teoriden çok pratikte öğrenilen tecrübelerle gelişen sosyal hizmet mesleğinde mesleki deneyimlerin getirdiği bilgi ve birikimler önemli yer tutmaktadır (Berkün, 2010:102). Sosyal hizmet uzmanının mesleğini gerçekleştirirken karşılaştığı dezavantajlı grupların ve bu gruplara kişilere yönelik uyguladığı çözüm yönteminin vaka kavramını tanımlayan unsurları oluşturduğu görülmektedir. Vaka, ön görüşmelerden son görüşmelere kadarki

tüm süreci kapsayan, sosyal hizmetin temel yapı taşı oluşturulan bir süreçtir (Tekindal vd., 2018:50). Bu bağlamda; mesleki anlamda kendini geliştirmek, tecrübelerle bilgi birikimini arttırmak ve etkili müdahale sistemi ile kendine düşen rol ve görevleri yerine getirmek isteyen sosyal hizmet uzmanının, vaka örneklerinden ve vakaya yönelik müdahale yöntemlerinden faydalanmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmete ilişkin kaynaklar gözden geçirildiğinde literatürde sosyal hizmet konulu 1262 Türkçe; 14 İngilizce olmak üzere toplamda 1276 lisansüstü tezin yayımlandığı görülmektedir (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, 2024). Yayımlanan tezlerin alanlara göre dağılımı incelendiğinde birinci sırada aile ikinci sırada ise çocuk temasının yer aldığı görülmektedir. Şekil 1.' de söz konusu temaların oransal dağılımı yer almaktadır.



Şekil 1. Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalındaki Tezlerin Konusuna Göre Oransal Dağılımı

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, 2024

Sosyal hizmet konulu tezlerin aile, çocuk, kadın, yaşlı, bakıma muhtaç bireyler, gençler, yoksul bireyler gibi dezavantajlı grupları konu edindiği görülmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmetin çok yönlü bir oluşumu barındırmasının literatüre de

yansıyarak çeşitli konularda çalışmalar yapılmasına olanak sağladığı düşünülmektedir. Vaka örneklerini ele alan Sosyal Hizmet Etiği ve Değerleri (Reamer, 2018), Sosyal Hizmet Görüşme Teknikleri (Kadushin, 2016), Çocuklarla Sosyal Hizmet Uygulaması (Webb, 2017), Okul Sosyal Hizmeti (Jarolmen, 2017), Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri (Teater, 2015) gibi sosyal hizmet alanında yeri olan kaynakların çeviri olduğu da göze çarpan başka bir detayı oluşturmaktadır. Öte yandan evrensel nitelikte bir meslek olan sosyal hizmetin çeviri kaynaklardan yararlanması vazgeçilemez bir seçeneği oluşturmaktadır. Ancak kimi zaman çeviriye gerekli özeninin gösterilmemesi, söz konusu kaynakların sosyal hizmet literatürüne bilgi ve birikim aktarımında işlevsel olmamasına yol açabilmektedir (Aktaş, 2021:8). Ek olarak çeviri kaynaklar, Türkiye dışında gerçekleşen vaka örneklerini içerdiğinden söz konusu örnek vakalarda aile yapıları, dini değişkenler, sosyo- demografik değişkenler gibi kültürel farklılıklar görülmekte buna bağlı olarak da Türkiye’de görülen vakaların içerik ve müdahale süreci ile uyumsuzluk durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durumun sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin mesleğe hazırlanma sürecini olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet bölümü 4. Sınıf öğrencilerinin eğitim süreçlerine ilişkin görüşlerinin araştırıldığı bir çalışmada katılımcıların %30’unun derste kullanılan materyallerin nitelik açısından yeterli olmadığını düşündüğü sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında, sosyal hizmet eğitiminde ders içerik ve materyallerinin niteliklerinin artırılması ile ilişkili anlamlı sonuçlar ortaya çıkmıştır (Erbay& Sevin, 2013:34). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin mesleki ve akademik beklentilerinin araştırıldığı başka bir çalışmada ise katılımcıların çoğunluğunu oluşturan % 90,6’sının bölümün uygulama ağırlıklı olduğunu düşündüğü görülmektedir. Bu noktada sosyal hizmette teori ve pratiğin bütünsel düşünülmesinin ve birlikte değerlendirilmesinin önemli olduğu görülmektedir. Yine aynı çalışmaya bakıldığında katılımcıların literatürü takip ettiği kaynaklar arasında birinci sırada sosyal medyanın yer aldığı görülmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmetin uygulama ağırlıklı bir bölüm olduğu sonucu göz önünde bulundurulduğunda en çok tercih edilen kaynağın sosyal medya olması bir çelişki oluşturmakta ve bölümde yer alan akademik kaynakların uygulamaya yönelik bilgi ve becerileri arttıracak düzeyde bulunmadığı sonucunu ortaya koymaktadır (Sevim & Altun, 2017:57). Bu kapsamda çalışmanın konusunu oluşturan vaka örnekleri ile sosyal hizmet müdahalesi ilgili literatüre katkı sağlaması bakımından önemli görülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMETE İLİŞKİN

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın birinci bölümü, sosyal hizmetin çeşitli tanımlarını, dezavantajlı grupları ve dezavantajlılık ile sosyal hizmet ilişkisini içermektedir. Bu bölüm sosyal hizmetin kavramsal tanımını oluşturmayı, çalışmanın bulguları ve analiz kısmının anlaşılabilirliğini arttırmayı amaçlamaktadır.

1.1. Sosyal Hizmetin Tanımı

2014 yılında Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) Genel Kurulu tarafından yapılan tanıma göre: “Sosyal hizmet; sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal bütünleşmeyi, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmelerini destekleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir (IFSW, IASSW, 2014).” Kanada Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği tarafından yapılan tanımlama ise “Sosyal hizmet; bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların bireysel ve toplumsal iyilik hallerini sağlamayı amaçlayan bir meslektir (Attepe vd. 2017:93).” Zastrow, Sosyal hizmete Giriş kitabında sosyal hizmeti “Sosyal hizmet; dezavantajlı grupların kişisel, kişilerarası, sosyoekonomik ve siyasi alandaki güç ve etkilerini arttırarak iyilik halini gerçekleştirmelerine yardımcı olma sürecidir (Zastrow, 2015).” tanımını yapmaktadır. Sosyal hizmet, değişim ve sorunlara bireylerin, grupların ve toplumların daha iyi adaptasyon olmasını sağlamanın sistematik bir yoludur (Jabbari, 2020:12). Duyan (2016)’a göre; sosyal hizmet tamlamasının başında bulunan ‘sosyal’ kavramı tesadüfi olarak orada değildir; sosyal bağlam, sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı problemlerde ve çözüm yöntemlerinde yer edinen temel yapıyı oluşturmaktadır.

Sosyal hizmet kavramı, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu’nda şu şekilde tanımlanmaktadır;

“Kişi ve ailelerin kendi bünye ve şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü”

Bu bağlamda sosyal hizmet; birey, grup ve toplumların ekonomik ve psiko-sosyal yönden tam bir iyilik halinde olmasını amaç edinen, eşitliği sağlama hedefiyle dezavantajlı kişilerin hak savunuculuğunu üstlenen, yardıma ihtiyacı olan kişi veya grupların ihtiyaçlarının giderilmesi konusunda sistemli ve planlı müdahaleler uygulayan mesleki bir disiplindir. Sosyal hizmet uzmanları, öğrendiği bilgiyi pratiğe dökebilme becerisine sahip, kişisel ve toplumsal değerlere önem veren mesleki yetkilerinin bilincinde olan ve uygulamanın yarattığı sonuçların sorumluluğunu taşıyabilen meslek elemanlarıdır (Thompson, 2009: 19-37).

Sosyal hizmet uygulamaları, multidisipliner özelliğe sahip çok geniş kapsamlı bir mesleki disiplindir (Selcik &Güzel, 2016: 463). Sosyal hizmet uygulamaları; birey, aile, grup, örgüt ve toplumlara yönelik planlanan değişim faaliyetleridir (Austin, vd., 2005:11).Bu kapsamda sosyal hizmet uygulama alanlarını mikro(birey), mezzo (grup) ve makro(toplum) olmak üzere üç gruba ayırmak mümkündür.

Mikro sosyal hizmet uygulamaları: Bireylerle sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanının sorun çözme kapasitesini güçlendiren, müracaatçı ve diğer meslek gruplarıyla işbirliği içerisinde yürütülen, bireylerin sorunlarına uygun müdahaleyi sunma becerisini içeren uygulamalar bütünüdür (Demirbilek, vd., 2015:6). Bireylerle sosyal hizmet, psikolojik ve sosyal iyileşmeyi odak alan, bireyin yaşamını çevresel faktörler ile değerlendirilerek uygun müdahaleleri içeren bir yaklaşımdır (Yanardağ, 2016:8). Mikro sosyal hizmet uygulamaları; sosyo-ekonomik destek, psikolojik destek, güçlendirme ve iyileştirme, travma sonrası süreci yönetme, danışmanlık hizmetlerini yürüterek kişilerin kaynaklara ulaşımında kolaylaştırıcı olma gibi uygulamalar bütünüdür (Şeker &Kurt, 2018). Ayrıca bu çalışma, bireylerle sosyal hizmet yaklaşımını ele alan vaka örneklerini ve çözüm süreçlerini içermektedir.

Mezzo sosyal hizmet uygulamaları: Gruplarla sosyal hizmet müdahalesi, ortak dezavantajlılığa sahip kişilerin bir araya gelerek deneyimlerini ve sorunlarını paylaşmasını içeren, grup üyelerinin kolektif güçlerinden yararlanarak kişilerin empatiyle yaklaşımını güçlendiren uygulamalar bütünüdür (Güre, vd., 2024:34). Gruplarla çalışan sosyal hizmet uzmanı, grup üyelerinin psikososyal gelişimindeki belli problemlerle başa çıkma ve çözüme, öngörülen problemlere önleyici tedbirler uygulama veya mevcut işleyişi koruma odaklı müdahaleler uygulamaktadır ayrıca gruplarla sosyal hizmet uygulamaları üyelerin durumlarına ve grubun amacına göre şekillenmektedir (Northen, & Kurland, 2001:18). Gruplarla sosyal hizmet; sigara bağımlısı bireyler, adölesan gruplar, yaşlı ve yalnız bireyler, yas sürecinde olan bireyler gibi ortak bir soruna sahip kişilerin bir araya gelmesiyle yürütülen, motivasyonel görüşme ve güçlendirme yaklaşımının en belirgin müdahale tekniği olarak görüldüğü uygulamalar bütünüdür (Davies, 2024:12).

Makro sosyal hizmet uygulamaları: Genel olarak makro uygulamalar; sosyal hizmetin ekolojik yaklaşımı ile iç içe yürütülen, bireylerin doğrudan veya dolaylı olarak etkilendiği savaş, göç, doğal afetler gibi bütün siyasal; sosyal, kültürel, doğal ve ekonomik faktörlerin incelenerek sosyal adaleti sağlamak amacıyla toplumsal iyileşmenin sağlanmasını içermektedir (Keçeci, 2016:11). Barker' e göre toplumsal çalışma, sosyal sorunları odak alarak bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların iyilik halini sağlamak amacıyla sosyal hizmet uzmanları ve diğer toplum bilimciler tarafından geliştirilen toplumsal müdahale sistemleridir (Barker, 2014, akt: Zastrow, 2010: 11-12). Yapılan tanımlar incelendiğinde sosyal hizmet uygulamalarının birbirini tamamlayıcı nitelikte olduğu ve müdahale sürecinin birey, grup ve toplum odaklı yürütülmesinin etkili bir müdahale için önem taşıdığı görülmektedir.

Sosyal hizmet mesleğinin profesyonel bir meslek olarak görülmesini kolaylaştıran ve sosyal hizmet okullarının gelişimine katkı sağlayan, sosyal hizmet adaylarının eğitim süreçlerinde onları akademik çalışmaları ile destekleyen, sosyal hizmetin kurucularından sayılan Mary Ellen Richmond ise sosyal hizmet uygulamasını “Farklı bireylerin ve toplumun iyilik düzeyini arttırmak adına işbirliği içerisinde yapılan sanat (Başcılar, 2020:151-161).” olarak tanımlamaktadır. Tanımdan anlaşılacağı üzere Richmond, sosyal hizmetin insanların ve toplumun refah düzeyini artırma konusunda sanatsal bir işlevinin

olduğunu vurgulamaktadır. Sosyal hizmet, mesleki uygulamalarında teori, pratik ilişkisini geliştirmeyi gerektiren, çeşitli meslek grupları ile işbirliği olanağını sunan, vakaların bütüncül bir yaklaşımla çözümlenmesini gerektiren multidisipliner bir yaklaşımdır (Altındağ, 2020).

Sonuç olarak literatürde sosyal hizmetin mesleki ve akademik disiplin boyutu ile ilgili pek çok tanım bulunmaktadır. Bu tanımlamalar sosyal hizmetin amacını, niteliklerini ve değerlerini ortaya koymakta, sosyal hizmet uzmanının görev tanımını farklı pencerelerden sunmaktadır.

1.2.Sosyal Hizmet Çerçevesinde Dezavantajlılık

Dezavantajlılık kavramı en genel anlamıyla temel hak ve özgürlüklere ulaşmak için farklı alanlarda desteğe ihtiyaç duyan; sosyal hayatında eğitim, sağlık, barınma gibi yaşamsal fonksiyonlarının gereği olarak nitelendirilen temel haklara ulaşım noktasında zorluk yaşayan kişileri ve grupları kapsamaktadır (Başhan ve Metin, 2023). Bu bağlamda fırsat eşitliği yaratarak hak savunuculuğunu hedefleyen sosyal hizmet mesleği toplumda yardıma ihtiyacı olan ve diğerlerinden farklı niteliklere sahip dezavantajlı kişiler ile çalışmalar yürütmektedir (Örgen, 2017:42). Sosyal hizmeti meslek haline getiren olgunun dezavantajlı grupların varlığı olduğu görülmektedir bundan dolayı dezavantaj kavramının tanımı, dezavantajlı gruplar ve dezavantajın sosyal hizmet ile ilişkisi önem taşıyan konular arasında yer almaktadır.

1.2.1. Dezavantajlılık Kavramı

Dezavantajlılık kavramı Türk Dil Kurumuna göre avantajlı olmama durumu olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). İnsanlar evrensel anlamda eşit hak ve özgürlüklere sahip olarak dünyaya gelirler ancak bu eşitliğin hayata geçirilmesi bazen aynı şekilde gerçekleşmeyebilmektedir. Öyle ki toplumlar, temel yapısını oluşturan insanları ve grupları avantajlı veya dezavantajlı duruma getirebilmektedir. En genel anlamıyla dezavantajlılık kişinin bazı haklara erişiminde önüne çıkan engeller olarak tanımlanabilmektedir (Arkan ve İrez, 2023). Dezavantaj kavramı, bazı bireylerin elinde olan veya olmayan nedenlerden dolayı hayatlarını diğer bireylerle aynı şansa sahip olmadan devam ettirmeleri anlamını taşımaktadır. Esasında herkes için eşit bir şekilde

sunulamayan “iyi şans” durumunun yokluğuyla ortaya çıkan dezavantajlılık, bireylerde veya gruplarda aynı fırsatların taşınmamasından kaynaklı toplumsal problemleri de ortaya çıkarabilmektedir (Parker& Burke 2006).

Dezavantajlılık kavramı literatüre yeni eklenen bir kavram olduğu görülmekle birlikte dezavantajlılığın insan yaşamında geçmişten beri var olduğu bilinmektedir. Dezavantajlılık kavramı ve dezavantajlı niteliğini taşıyan kişi ve gruplar başta sosyal hizmet olmak üzere psikoloji, sosyoloji gibi insanın sosyal yaşamını odak alan mesleklerde ön plana çıkan konular arasında yer almaktadır (Demir Başhan, 2024:37-40). Engellilik, yaşlılık gibi birey kaynaklı dezavantajlılık halleri olabileceği gibi; yoksulluk, şiddet ve istismar, mülteci gibi toplumdan kaynaklı dezavantajlılık halleri de görülebilmektedir (Başhan& Metin, 2023). Mayer (2003)’e göre dezavantajlılık durumunu sadece cinsiyet, yaş, din, dil, ırk gibi temel farklılıklara indirgemek etkili bir müdahale için yeterli bir bakış açısı değildir. Dezavantajlılık kavramı çağdaş bir yaklaşımla düşünülerek eğitim ve sağlık alanlarında fırsat eşitliğinin sağlanması, toplumsal destek, istihdam olanaklarına ulaşım gibi haklar da göz önünde bulundurulmalıdır (Mayer, 2003; akt. Özer&Çolak, 2015:475-479). Başka bir kaynakta ise cinsiyet, ekonomik durum, etnik ya da dilsel köken gibi farklılıklardan dolayı toplumun ekonomik, kültürel ve sosyal kaynaklarına erişemeyen kişiler dezavantajlı kişileri oluşturmaktadır. Dezavantajlı gruplar vatandaşların temel haklara erişimini sağlamakla görevli sosyal devlet anlayışına sahip ülkelerde önem taşımaktadır. Ülkeler kanun ve genelgelerini dezavantajlı grupların yaşam standartlarını göz önünde bulundurarak hazırlamakta, dezavantajlı gruplarla çalışan kurum ve kuruluşların tüzük ve genelge gibi resmi faaliyetlerini bireyler arasında hak eşitliğini sağlamak amacıyla yürütmektedir (Necipoğlu, 2019). Sosyal hizmet ve insan hakları ayrı düşünülemeyen ve birbirini tamamlayan kavramlardır (Yıldırım& Aslan, 2019). İnsan haklarının tarihsel gelişimine bakıldığında birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü kuşak olmak üzere dört döneme ayrıldığı görülmektedir (Boyar& Sezen, 2019). Birinci kuşak insan hakları, yalnızca insan olmakla ilişkili olan, siyaset ve yaşam özgürlüğünü konu edinen haklardır. İkinci kuşak insan hakları ise sağlığa erişim hakkı, çalışma hakkı gibi insanların doğuştan sahip olduğu ve temel yaşamını devam ettirmesi için gerekli olan hakları içermektedir(Dadak, 2015). Üçüncü ve diğer adıyla yeni kuşak haklar self determinasyon, çevre hakkı, barış hakkı gibi toplum ve gruplarla ilişkili konuları içeren

haklardır (Sınakçı, 2016). Dördüncü kuşak haklar ise günümüz dünyasında teknolojik ve dijital yaşamın insan hayatında oluşturabileceği tehditlere yönelik geliştirilen farklı olma hakkı, biyoetik haklar, siber uzay hakkı gibi haklardan oluşmaktadır (Boyar& Sezen, 2019). Söz konusu hakların zamanla değişime uğrayarak kişilerin, grupların ve toplumların ihtiyacına göre şekillendiği görülmektedir (Turhan, 2015). Bu bağlamda başta sosyal hizmet uzmanları, sosyologlar, psikologlar olmak üzere öğretmen, doktor, şoför gibi bireylerin sosyal yaşamında uygulayıcı rol üstlenen meslek çalışanları; fiziksel veya toplumsal nedenlerden kaynaklı yaşanan dezavantajlılık hallerini, dezavantajlılıktan kaynaklanan insan haklarına erişim noktasında yaşanan sorunları olabildiğince ortadan kaldırmakla sorumlu görülmektedir. Sosyal hizmet; dezavantajlı kişi, grup ve toplumların refahını sağlamak amacıyla hak savunuculuğu görevini yürüten ve insan hakları ile ayrı düşünülemez bir meslektir (Zengin &Altındağ, 2016).

1.2.2. Dezavantajlılık ve Sosyal Hizmet İlişkisi

Dezavantajlı grupların yaşlı, engelli, mülteci, yoksul, çocuk, kadın, işsiz, madde bağımlısı gibi gruplardan oluştuğu görülmektedir. Mesleki bilgi birikimini sosyal adaleti sağlamak ve fırsat eşitliği yaratmak gibi insanların hayat kalite standartlarını arttırmaya yönelik uygulamalarla şekillendiren sosyal hizmet uzmanlarının dezavantajlılık ile yakından ilişkili olduğu tanımlardan da anlaşılmaktadır. Dezavantajlı kişiler ve grupların olmadığı bir toplumda sosyal hizmet uygulamalarına da ihtiyaç olmayacağı söylenebilir, aralarında bu denli anlamlı bir bağ bulunan iki kavram genelde birbiriyle etkileşim halindedir. Ek olarak dezavantajlılık hallerini birbiriyle kıyaslamak doğru bir yaklaşım olmamakla birlikte hangisinin öncelikli konumda olması gerektiği ile ilgili bir ayrım bulunmamaktadır (Akkan, Serim, 2022:902). Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanlarının engelli, yaşlı, kadın gibi dezavantajlı gruplarla çalışırken hiçbir ayrım gözetmeksizin tüm dezavantajlı grupların hayatlarının bir noktasında bir engelle karşılaşarak yardıma ihtiyaç duyduğunun bilincinde çalışmalar yürütmesi önemli görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanını diğer mesleki gruplardan ayıran niteliklerin varlığı da bu noktada önem taşımaktadır.

Sosyal hizmet mesleğini diğer meslek gruplarından ayıran özelliklerden biri geneldeci bakış açısına sahip olmasıdır. Sosyal hizmet uygulamalarında geneldeci bakış açısıyla hareket ederek mikro, mezzo ve makro uygulamalarının tümünde bireylerin

ihtiyaçlarına cevap verebilmek etkili müdahale için önem taşıtmaktadır (Langer &Lietz,2014). Bu kapsamda dezavantajlı birey, aile, grup ve toplumlarla çalışan sosyal hizmet uzmanı, her bir kategoriye sahip olduğu ihtiyaçlara göre değerlendirmeli ve her bir sistemin ifade ettiği boyutta hizmet sunabilme beceresine sahip olmalıdır. Uygulamalarında eşitlilik barındıran genelci sosyal hizmet yaklaşımı ile hareket eden sosyal hizmet uzmanları, kolaylaştırıcı, güçlendirici, arabulucu görüşmeci ve savunucu rollerini üstlenmektedir (Cansız, 2022:48-55).

Sosyal hizmet, temelinde muhtaç kimselere yardım etme amacını gütmektedir, söz konusu yardım eylemleri uygulama aşamasında çok boyutluluk ve çok düzeyli bakış açısını gerektirmektedir (Thompson, 2009). Bu bağlamda en geniş anlamıyla genelci sosyal hizmet perspektifi, farklı müracaatçı gruplarına farklı müdahale tekniklerinin uygulanmasını içermektedir (Bal &amur, 2024). Görülmektedir ki sosyal hizmet mesleği spesifik vakalarla karşılaşma olasılığının yüksek olduğu mesleklerden biridir, her vaka biricik olmakla birlikte alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları yaşlı bireylerden şizofreni hastalarına kadar farklı dezavantajlı gruplarla çalışmak durumunda kalabilmektedir. Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanının genelci bakış açısıyla dezavantajlı grupların ihtiyaına göre şekillenen müdahale teknikleri planlaması gerekmektedir. Söz konusu tez çalışmasında araştırmanın spesifik bir dezavantajlı grup belirlemeden kapsamı geniş bir soru ile yürütülmesi sosyal hizmetin doğasında var olan genelci bakış açısını yansıtmaktadır. Bu çalışmada genelci bakış açısı ışığında farklı dezavantajlı gruplara ulaşılmıştır.

Engelli bireyler ve dezavantajlılık

Engellilik, kişilerin sosyal yaşantısında yrttğu faaliyetleri kalıtımsal olan ya da sonradan oluşan bedensel veya zihinsel noksanlıktan dolayı yapamama durumudur (BM, aktaran: Yenipazarlı, vd., 2020:79). Engellilik, insan olmanın bir parçasıdır ancak engelli bireyler taşıdıkları bazı risk faktörlerinden dolayı temel yaşamsal gereksinimlerini gidermekte ve sağlık durumlarında daha fazla sorun yaşamaktadırlar (WHO, 2023). Engelli bireyler sağlık, eğitim gibi temel haklara erişim noktasında, sosyal yaşantılarında, istihdama katılımda birtakım zorluklar yaşamakta bu zorluklar da engellikte dezavantajlılık sonucunu doğurmaktadır. Ayrıca engelli

bireylerin maruz kaldığı etiketleme, ayrımcılık ve sosyal dışlanma da engellililerin dezavantajlı grupta yer almasına neden olmaktadır (Erten & Aktel, 2020). Tüm insanların doğuştan sahip olduğu temel yaşamsal gereksinimler, engelli bireylerde bulunan noksanlıklar nedeniyle ulaşılması güç durumlardır (Dikici & Adıgüzel, 2022:7). Dolayısıyla engellilik, doğal haklara erişimde yaşanan zorluklar, eşitsizlikler, günlük yaşamı sürdürme zorluğu ve çeşitli konularda yaşadıkları ayrımcılıklardan dolayı dezavantajlı bir grubu oluşturmaktadır.

Kadınlar ve dezavantajlılık

Toplumsal yapı içerisinde kadınların konumlandırılışı sosyal, politik, ekonomik, dini pek çok faktörle ilişkili olarak gerçekleşmekte bu durum da kadınlara yönelik bazı ayrımcılıkları beraberinde getirmektedir (Aytekin, 2018:449). Ataerkil toplumlar tarafından kadınlara atfedilen belli görev ve sorumluluklar toplumsal cinsiyet eşitliğine ket vurmakta, kadının toplumda dışlanmasına ve savunmasız görünmesine neden olmaktadır (Demirgöz Bal, 2014:16). Kadınların dezavantajlılık halleri, birçok dezavantajlı gruba dahil edilebilmekte; kadın yoksulluğu, yaşlanan kadın birey, engelli ve kadın birey gibi çok boyutluluk taşıyabilmektedir (Hanmer & Statham, 1999). Kadınlar iş yaşamında, aile yaşamında, sağlık hizmetlerinde, eğitim hayatlarında kısacası hayatlarının birçok önemli noktasında ayrımcılığa maruz kalabilmektedir. Söz konusu ayrımcılık ve kadınları güçsüz olarak nitelendiren cinsiyetçi yaklaşım kadına yönelik fiziksel, ekonomik, cinsel ve psikolojik şiddeti beslemektedir (Yalçın, 2021). Kadına yönelik şiddetin çok boyutlu olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Kadının iş yaşamında oluşan istihdam kaybı, sağlık sorunları, ekonomik yoksunluk, barınma problemi, varsa çocukların sorumlulukları, ayrımcılık bu sonuçlardan bazılarıdır. Şiddet mağduru kadın ekonomik yoksunluk içerisinde veya ataerkil düzende otoriter bir ailede olabilir bunun gibi kadını savunmasız kılan durumlar kadınların şiddeti kabullenmesine ve sessiz kalmasına neden olabilmektedir (Sullivan vd., 1992). Kadına yönelik tüm bu olumsuzluklar, kadınların dezavantajlı grup olarak nitelendirilmesine zemin hazırlamaktadır. Kadınların dezavantajlılık halleri sosyal hizmetler kapsamında yürütülen mikro, mezzo ve makro uygulamalar ile önlenmeye çalışılmakta, toplumsal cinsiyet rolleri kırılarak kadına yönelik şiddetin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda kadınların ekonomik yönden desteklenmesi, istihdam olanağının

sağlanması, güvenlik sağlayıcı tedbir ve uygulamaların yürütülmesi, barınma ihtiyaçlarının giderilmesi, psikolojik destek sağlanması, sağlık kontrollerinin yapılması; motivasyonel görüşmeler ile güven ilişkisi kurularak yaşamlarının iyileştirilmesi gayesiyle çeşitli uygulamalar yürütülmektedir (Radmore, 2018).

Korunmaya muhtaç çocuklar ve dezavantajlılık

Bütün çocukların doğduğu andan yetişkinlik sürecine kadar savunmasız kabul edildiği ve bir başkasının bakımına ihtiyaç duyduğu bilinmektedir ancak bazı ailelerde kişisel veya toplumsal sorunlardan dolayı bu gereksinimler karşılanamamakta bu durumda onları dezavantajlı gruplar içerisinde konumlandırmaktadır (Başer, 2013:9). Ailesi veya yakın çevresi tarafından temel ihtiyaçları karşılanamayan çocuklar, toplumsal veya kişisel sorunlardan daha çok etkilenen ve bağımlılık, suça sürüklenme, istismar gibi riskleri taşıyan hassas bir grubu oluşturmaktadır (Keten, 2017:10). Söz konusu risklerin taşınmasında etken olan nedenler korunmaya muhtaç çocukların taşıdığı bazı dezavantajlılık halleridir (2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu, Md: 3\b):

“Korunmaya Muhtaç Çocuk; beden, ruh ve ahlâk gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olup;

1. Ana veya babasız, ana ve babasız,

2. Ana veya babası veya her ikisi de belli olmayan,

3. Ana veya babası veya her ikisi tarafından terkedilen,

4. Ana veya babası tarafından ihmal edilip; fuhuş, dilencilik, alkollü içkileri veya uyuşturucu maddeleri kullanma gibi her türlü sosyal tehlikelere ve kötü alışkanlıklara karşı savunmasız bırakılan ve başıboşluğa sürüklenen”

Çocuklarla çalışan sosyal hizmet uzmanı, çocukların yetişkinlerden farklı iletişim ve danışmanlık tedbirine ihtiyaç duyduklarının bilincinde daha hassas şekilde müdahale tekniklerini uygulamaktadır (Kalaycıoğlu Kırlioğlu, 2019:17). Bu kapsamda çocuklara yönelik aile yanında bakım hizmetleri, ailenin sosyo-ekonomik olarak desteklenmesi, eğitim sağlık gibi temel haklara erişimlerinin sağlanması, önleyici ve koruyucu tedbirlerin geliştirilmesi ve kurum bakımına alınması gibi çeşitli müdahale teknikleri uygulanmaktadır (Başer, 2013:31).

Yaşlı bireyler ve dezavantajlılık

Yaşlılık, yaşamın son evresi kapsayan, fizyolojik ve bilişsel anlamda bazı değişimleri beraberinde getiren insan hayatının doğal bir sürecidir (Şeker & Kurt, 2018:10). Yaşlılık sürecinde bireyler toplumsal dışlanma, çeşitli hastalıkların görülmesi, yalnızlaşmayla birlikte artan ölüm korkusu, demans, istihdam problemi gibi çeşitli dezavantajlı durumlar ile karşı karşıya kalabilmektedir (Çunkuş, vd., 2019:95). Yaşlı birey, genç ve yetişkinlik dönemine kıyasla fizyolojik ve bilişsel bazı zorlanmalar yaşayabilmekte ve bu durum da bireyin yaşam doyumunu düşürmekte, yaşama eskisi kadar aktif katılımını engelleyebilmektedir (Çağlar, 2014:149). Yaşlılık ve yaşlanma sürecinin çeşitli dezavantajlı durumları taşıması sosyal hizmet mesleğinde yaşlı bireylerin dezavantajlı gruplardan birini oluşturmasına neden olmaktadır. Bu kapsamda yaşlı bireylere yönelik sosyal hizmet; Sivil Toplum Kuruluşları, Kamu Kurum ve Kuruluşları tarafından geliştirilen güçlendirici aktiviteler, gündüz bakım evleri, huzurevleri, yaşlı bakımını üstlenecek bir hasta bakıcının temini, yaşlı bireyin sosyalleşme ihtiyacına yönelik çeşitli etkinlikler, hobi bahçeleri gibi uygulamaları ve çeşitli ekonomik yardımları içermektedir (Altun, 2021:34). Ayrıca yaşlılara yönelik müdahaleler sağlık çalışanları, sosyologlar, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar gibi multidisipliner uygulamaları içeren, meslekler arası işbirliği ile yürütülen uygulamaları kapsamaktadır (Jabbari, 2020:19).

Yoksul bireyler ve dezavantajlılık

Yoksulluk kavramı insanlığın varoluşundan beri görülen toplumsal bir sorundur. Yoksulluk, sosyal hizmetin dezavantajlı gruplarından birini oluşturan ve sosyal hizmetten ayrı düşünülemez bir kavramdır (Aca, 2021:440). Yoksulluk, temel ihtiyaçların insanlık onuruna uygun görülen asgari düzeyde karşılanamaması durumudur (Seyyar, 2002). Yoksul bireyler temel yaşamsal gereksinimlerini karşılama noktasında ekonomik açıdan zorluklar yaşayan ve bu zorluklardan kaynaklı sağlık, eğitim, ulaşım barınma, gibi temel ihtiyaçlarını yeterli düzeyde karşılayamayan dezavantajlı grubu oluşturmaktadır. Yoksulluğun kişiler üzerinde çeşitli olumsuzluklarda etkili olduğu bilinmektedir. Yoksulluk, duygusal ve davranışsal bozukluklara sebep olmakta ve ortalama yaşam süresini kısaltan bir faktör olarak görülmektedir. Ayrıca yoksulluk;

çoğunlukla umutsuzluğa, öz saygı yitimine, suç girişimlerine, bağımlılığa, işsizliğe, cinsiyetçi yaklaşımlara sebep olmakta bu durum da yoksulluğun birey odaklı gelişen toplumsal bir sorun olmasına zemin hazırlamaktadır (Ergün, 2024:8). Söz konusu dezavantajlılık durumunu temelinde yer alan problemi çözmek ve sürdürülebilir çözümler geliştirmek üzere Türkiye’ de sosyal yardım, sosyal güvenlik, sosyal politikalar ve sosyal hizmetler ışığında çeşitli uygulamalar yürütülmektedir. Bu uygulamalar yoksulluğun azaltılması, fırsat eşitliğinin sağlanması, yoksulluk sebebiyle gelişen olumsuzlukların en aza indirilmesi amacını taşımaktadır (Howell, 2001:25). Yoksulluk ile mücadelede sosyal hizmetler bünyesinde ekonomik destek yardımları, barınma desteği, sağlık tedbiri, eğitim desteği, istihdama katılım teşviği, bazı Sosyal Yardım Kuruluşları tarafından gıda ve ulaşım desteği gibi çeşitli uygulamalar yürütülmektedir (Şen & Taşkesen, 2018:45).

İKİNCİ BÖLÜM

ETİK BOYUTUYLA SOSYAL HİZMET GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

Türk Dil Kurumu tarafından ‘‘İnsan ilişkilerinin temelini oluşturan değer, norm ve davranışlara ilişkin doğru ya da yanlış ölçütler (Türk Dil Kurumu, 2023)’’ olarak tanımlanan etik; mesleki değerlerine önem veren, eşitlik ve ahlak üzerine inşa edilmiş normatif bir nitelik taşıyan sosyal hizmet mesleğinden ayrı düşünülemez bir yaklaşımdır (Banks, 2020). Sosyal hizmeti bir masaya benzetecek olursak masanın dört ayağını etik, mesleki değerler, sosyal adalet ve etkili iletişimin oluşturduğunu söyleyebiliriz; bu metafora göre ayaklardan birinin eksik olması halinde sosyal hizmetin sağlam ve güvenilir bir zeminde olmayacağını söylemek yanlış olmayacaktır. Bundan dolayı vaka örneklerine yer verilen bu çalışmada sosyal hizmet uzmanları için etiğin tanımına ve uygulamalarına yer verilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde öncelikle sosyal hizmet mesleğinin en önemli ayağından birini oluşturan etik kavramının tanımı yapıldıktan sonra meslek ile ilişkisi açıklanıp sosyal hizmet uzmanlarının mesleki görüşmelerinde dikkat etmesi gereken hususlara etik ve mesleki değerler kapsamında yer verilecektir.

2.1. Sosyal Hizmet Etiği

Sosyal hizmet uygulamasının tarihsel sürecine baktığımız zaman mesleki etik ve değerlere büyük önem atfedildiği görülmektedir (Türkmen, 2015). Söz konusu etik ve değerlerin sosyal hizmetin mesleki gelişiminin temelleri olarak nitelendirildiği ve belki de insanlara yardım eden meslek türleri arasında etiğe en çok yer veren konumda olduğu söylenebilir (Yılmaz, 2015). Psikoloji, psikiyatri, rehberlik hizmetlerinin tersine sosyal hizmet mesleği, geçmişten bugüne sosyal adalet ve iyilik üzerine inşa edilmiştir. Bundan dolayı etik ve mesleki değerler sosyal hizmeti diğerlerinden ayıran unsurlar olup önem taşımaktadır (Çifçi, Gönen,2011) . Etik kuramı hakkında yapılan çalışmalar özellikle 1970’li yıllardan sonra hız kazanmış olup öğretmenlik, eczacılık, sosyal hizmet uzmanı, hemşirelik gibi farklı meslek grupları tarafından benimsenmiştir. Etik kuramı hakkında yapılan akademik çalışmalar artmış ve buna bağlı olarak da eğitimlerde konferanslarda, lisans - ön lisans düzeyindeki okullarda bu konuya daha çok yer verilmeye başlanmıştır

(Reamer, 2018). Türkiye’de etik kuramın belirli bir çerçeve içerisinde açıklanabilen ve sağlık, eğitim, politika gibi pek çok alanda önem verilen bir faktör durumuna geldiği görülmektedir.

Etik kavramının çok fazla tanımı mevcuttur. Etik, eski ve genel bir tanımlamada Aristo’ya göre ‘‘iyi ve mutlu yaşama sanatı’’ olarak ifade edilmektedir (Akan, 2018). Yine farklı düşünürlere göre etik, ahlaki kuralların dayandığı temeli inceleyen bir disiplindir başka bir deyişle etik, ‘‘başkaları ile birlikte iyi bir yaşamın nasıl sağlanacağı konusunda kişisel düşünmedir (Usta, 2011, aktaran; Yılmaz, 2015).’’ Tanımlar göz önünde bulundurulduğunda toplumda var olan kuralların, kültürel değerlerin, aile yapısının, ahlaki normların şekillenmesinde büyük rol oynayan ve neyin doğru neyin yanlış olduğuyla ilgili insanlara yön gösteren etik kavramının; insan ilişkilerinde, insan ve toplum ilişkilerinde, kurumlar arası ilişkilerde kısacası günlük hayatta veya mesleki yaşamda iletişime geçilen her anda bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde kullanılan bir kavram olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Etik kavramı içselleştirildiğinde kişilere bakış açısı kazandırmakta ve empatiye dayalı etkili iletişim gerçekleştirmeye yönlendirmektedir. Etik, sosyal hizmetin ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir (Guttmann, 2013). Bunun nedeni; sosyal hizmetin toplumla, bireylerle, adaletsizliğe uğramış veya dışlanan kısacası etik kurallara aykırı hareket edilmiş durumlarla ve kişilerle çalışmalar yürütmesidir. Sosyal hizmet, insanın iyilik halini gözetken, sosyal adaleti sağlamayı amaçlayan, belli kurallar çerçevesinde dezavantajlı kişilere terapötik müdahale sistemi sunan ve rehberlik eden bir meslektir bu anlamda ise etik kuramıyla örtüşmektedir. Bu bağlamda etik kuramı ve sosyal hizmet tek başına düşünülemez iki kavramdır çünkü etik kuralların uygulanması için sosyal hizmet uzmanlarının sağlamayı amaçladığı toplum düzenine ihtiyaç vardır ve etkili bir sosyal hizmet müdahalesi için etik kararlar almak önemli görülmektedir. Profesyonel bir meslek olarak sosyal hizmet, danışanlarının içinde bulunduğu durumu her insan biriciktir anlayışıyla hareket ederek danışanın yaşadığı çevreyi ve kültürel normları göz önünde bulundurarak hareket etmelidir. Bu noktada bazı durumlarda farklı kültürel değerlere sahip bir danışan veya içinden çıkılması zor bir durumla karşılaşabilen sosyal hizmet uzmanı, etik kurallar çerçevesinde karar alma sürecini gerçekleştirmektedir (Shardlow, 1998). Etik ikilem ve yaşanabilen problemlere bölümün ilerleyen kısımlarında yer verilecektir. Sonuç itibarıyla sosyal hizmetin daha profesyonel bir şekilde ilerlemesi için ön koşullardan biri

olduğu görülen etik kavramı insanların veya kurumların belli bir düzende hareket ederek sosyal yaşamlarını daha kaliteli bir yer haline getirmeyi amaçlamaktadır.

2.2. Sosyal Hizmetin Temel Mesleki Değerleri

Değer kavramı Türk Dil Kurumuna göre “Bir ulusun sahip olduğu sosyal, kültürel, ekonomik ve bilimsel değerlerini kapsayan maddi ve manevi ödevlerin tümü” şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023). Her meslek ve toplulukta olduğu gibi sosyal hizmet de mesleki değerlere sahiptir ve bu değerler sosyal hizmet uzmanının etik karar verme sürecinde büyük önem taşımaktadır (Akın, 2017:5-7). Sosyal hizmet uzmanları, müdahale sürecinde uygun kararlar alabilme, dürüstlük, danışanın kendi kararına saygı duyabilme gibi bir dizi mesleki değerleri içselleştirmiş ve uygulama odağında mesleki değerlere yer vermiştir (Özmete, Algan, 2021:360). Buna karşın değerler kavramının akademik çalışmalar ve araştırmalarda yüzeysel bir konu olarak kaldığı görülmektedir. Kuramcılar, düşünürler mesleki değerler konusunda çalışmalar yapmış olsa da öncelikli konu mesleki bilgi ve beceriler olmuştur. Mesleki bilgi ve beceriler, etik ve değerler bakımından önemli görülmele birlikte etik değerler kapsamında görev ve sorumluluklarının bilincinde olan kişilerin toplumun güvenini kazandığı dolayısıyla daha etkili çalışmalar yürüttüğü bilinmektedir (Çabuk, İşgüden, 2006). Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki değerler ve etik ışığında, danışanlarının kendi kaderini tayin hakkına saygı duyması, din, dil, etnik köken, kültürel farklılıklar gibi temel insani niteliklerde danışanlar arasında hiçbir ayırım gözetmeden tüm hassas gruplar için iyi olana yönelmesi, güven ilişkisini oluşturarak dürüstlüğe dayanan bir müdahale yöntemi uygulaması önemli görülmektedir. Tüm bu nedenlerden dolayı yaşanmış vaka örneklerine yer verilecek çalışmanın bu bölümünde, sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu etik ilke ve mesleki değerler konusuna yer verilmiştir.

Gordon tarafından sosyal hizmetin değer temelli etik ilkelerini oluşturan 6 temel nitelik belirlenmiştir. Etkili bir müdahale yöntemi için bu temel etik kurallar sosyal hizmet uzmanları tarafından benimsenmiş olmalıdır. Söz konusu değerler (Gordon, 1965; akt: .Akgül, 2022) :

- Toplumu oluşturan temel unsur birey\bireylerdir.
- Toplumda bulunan bireyler birbirine bağı niteliktedir ve bu bağılıkla bir bütünü meydana getiriler.
- Toplumdaki her bir bireyin birbirine karşı çeşitli sorumlulukları mevcuttur
- Her birey biricik ve eşsizdir.
- Gerçek demokrat toplumların oluşumu, o toplumda yaşayan bireylerin kendini gerçekleştirme potansiyelinin farkında olması ve toplum içindeki durumlara aktif katılım sağlamasıyla mümkündür.
- Toplumun bireyler arası eşitsizliğe neden olan olumsuzlukları ortadan kaldırma ve eşitliği sağlamak gibi yükümlülükleri vardır.

Sonuç itibariyle temel mesleki değerlere sahip, etik kararlar alabilen sosyal hizmet uzmanları; dürüstlük, gizlilik, saygı, danışmanlık, samimiyet, içtenlik, nezaket, gibi ahlaki değerleri taşımakta ve her insan biriciktir anlayışı ile mesleğini devam ettirmektedir. Sosyal hizmetin nihai amacı, her insanın değerli olduğunun bilincinde olarak dezavantajlı nitelik taşıyan kişi veya grupların kendi gücünü keşfetmesini sağlayıp onları topluma kazandırmaktır.

Sosyal hizmet alanında yapılan çalışmalar ve sosyal bilimcilerin çeşitli görüşleri, mesleki değerlerin sosyal hizmetin en temel faktörlerini oluşturduğunu doğrular niteliktedir. Sosyal hizmet mesleğinin odağı insan olduğundan insani değerler büyük önem taşımakta bu nedenle de etik değerlerin önem taşıdığı görülmektedir. Odağında insan yaşamı olan sosyal hizmet, dün, bugün, yarın ve daima insan onurunu yükseltmek için temel mesleki değerlerine sahip çıkmalı ve bu alanda yapılan çalışmaların daha fazla kişiye ulaşmasına olanak sağlamalıdır.

2.3. Vaka Yönetiminde Görüşme Teknikleri

Vaka sürecinde planlı bir şekilde düzenlenen görüşmeler, sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken mesleki yeterliliklerden biridir. Baldock ve Prior’a göre; “ Sosyal hizmet sürecinin temelinde yer alan müracaatçıyla görüşme, sosyal hizmet için bir bağlam olmanın da ötesinde bir kaynaktır.” (Baldock& Prior, 1981, aktaran; Kadushin, 2013). Çalışmanın bulgularını oluşturan vaka örneklerine geçmeden önce, vaka sürecinde önemli olduğu düşünülen görüşme tekniklerine çalışmanın bu bölümünde yer verilecektir. Söz konusu bölüm, görüşme tekniklerinin “sohbet” kavramı ile farklarının anlaşılması, etkili görüşme teknikleri ve görüşme süreci kadar önemli olan sonlandırma aşaması hakkında bilgiler içermektedir.

Görüşme, her iki tarafında ne amaçla gelindiğinin bilincinde olduğu ve belli roller dâhilinde karşılıklı iletişimden ziyade daha çok dinleme odaklı yapılan iletişim tekniğidir (Dicle, 2017). Sosyal hizmette görüşme ve sohbetin birbirinden ayrılan kısımlarını bilmek ve bu bağlamda görüşmenin amaç ve işlevlerinin bilincinde olarak vakayı yönetmek etkili müdahale için ön koşuldur. Bu bağlamda sohbet ile görüşmenin temel farklılıkları şu şekilde ifade edilebilir (Briggs, 1989, aktaran; Kadushin, 2013) :

Amaç, görüşme net bir amaca hizmet etmektedir ve bundan dolayı sosyal hizmet uzmanı, görüşme esnasında konu dışına çıkılmasını engellemektedir ancak sohbet belli bir amaca hizmet etmediğinden konunun farklı yerlere geçmesi sorun oluşturmaz.

Roller, danışman ve danışan olmak üzere belirlenen roller görüşmeden önce ve görüşme esnasında belirlenen rollerdir. Müracaatçı karşısındaki kişinin bir uzman olduğunun bilincinde olarak görüşmenin sınırlılıklarına dikkat etmekte ve statü ayrımını dikkate almaktadır. Sohbet ise iki veya daha fazla katılımcının belli rollere sahip olmadığı ve dolayısıyla aralarında da statüsel bir fark oluşmadığı ilişki türüdür.

Görevler; sosyal hizmet uzmanına ve müracaatçıya atfedilen belli görevler mevcuttur. Örneğin müdahalenin gerçekleşmesi için işbirliği gerekiyorsa müracaatçıya da bilgi aktarımı gibi bazı görevler düşmektedir. Herhangi bir işbirliği gerekme dahi sosyal hizmet uzmanının veri toplama gibi müracaatçının ise güvenilir bilgi aktarımı sağlaması gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Sohbetinde sabit ve belli sorumluluklar

olmadığından görüşme ile bu nokta da ayrılmaktadır.

Zamanı kullanmak; bilindiği üzere sosyal hizmette görüşme için günün belli bir saatinde belli zaman aralıkları planlanmaktadır buna karşın sohbetin belli bir zaman sınırlaması yoktur. Sohbet katılımcıların kendi istekleri ve planları doğrultusunda sonlanır veya devam eder. Görüşmenin belli bir zaman aralığını içermesi hem müracaatçının durum hakkında ciddiyet sağlamasına hem de sosyal hizmet uzmanının gününü planlamasında önemli bir aşamadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanı terapisinin güvenilirliğini arttırmak amacıyla görüşmeye belirlenen saatte gelmeye özen göstermelidir

Normlar; görüşme ile sohbetin ayırt edici noktalarından birini oluşturmaktadır. Briggs' göre öğrenilen "günlük yaşamı yöneten sosyal ve dilbilimsel kurallar" görüşme için uygun nitelikte değildir. Briggs bu konuyla ilgili "Görüşme, birçoğu normal sohbette paylaşılmayan iletişimsel özellikler dizisi deseni olan, eşsiz bir olaydır" şeklinde ifade ederek görüşmenin tanımını yapmaktadır.

Sonuç olarak dezavantajlı gruplarla sosyal hizmet müdahalesi için evrensel bir nitelik taşıyan görüşme, sistematik bir sıralama dâhilinde sohbette ayırt edici yönleriyle kullanılan bir müdahale yöntemidir. Görüşmenin etkili olması bulunulan ortamın sessizliği, danışan ile danışman arasında güvenilir ilişkinin kurulması, gizliliğe önem verilmesi gibi şartlara bağlı olarak gelişebilmektedir. Görüşmenin olağan bir durumunu oluşturan dinleme, uzman ve müracaatçı için önemli konulardan birini oluşturmaktadır. Bu nedenle çalışmanın bu kısmında etkili iletişimin gereklilikleri ve iletişimde iyi bir dinleyici olmanın koşullarına yer verilecektir.

2.3.1. Vaka Yönetiminde Etkili İletişim

Kırılgan gruplarla çalışan sosyal hizmet uzmanları için etkili iletişim önem verilmesi gereken bir konudur. Profesyonel bir sosyal hizmet uzmanının sağlıklı iletişimi sağlamayla birlikte aynı zamanda kurulan iletişimi etkili bir şekilde kullanma yeterliliğine sahip olması gerekmektedir. Kendinden yaşça büyük olan biriyle, fiziksel veya zihinsel engelinden dolayı konuşma güçlüğü yaşayan bir çocukla, şiddette maruz kaldığı için yaşadığı travmanın etkisiyle iletişim kuramayan bir kadınla veyahut madde alamadığı için

yoksunluk krizi geçiren bir adolesan bireyle kısacası dezavantajlı herhangi bir insanla etkili iletişim kurmak sosyal hizmet uzmanının en birincil görevidir. Bu görev doğrultusunda sosyal hizmet uzmanına düşen bazı sorumluluklar ortaya çıkmaktadır. Söz konusu sorumluluklar iletişimin temelini oluşturan dinlemek, sessizlik, etkileşim, tavsiye, destek ve güven sağlamak gibi unsurlardan oluştuğu görülmektedir.

Türk Dil Kurumu iletişim kavramını ‘‘Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması; bildirişim, haberleşme, komünikasyon’’ şeklinde tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023). İletişim dinamik bir yapıya sahip olan ve insanların sosyal ya da mesleki hayatlarına yön veren, bir konu hakkındaki fikirlerinin belli bir süreç içerisinde paylaşımı ve geri bildirimi sağlanan evrensel bir olgu olduğu görülmektedir.

İletişimin gerçekleşme aşamasını kapsayan iletişim süreci; mesajı gönderen kişi (gönderici), göndericinin ulaşmasını amaçladığı kişi veya grup (alıcı), göndericinin alıcıya iletmek amacıyla kullandığı sözcük veya cümleler (mesaj), göndericinin iletisini alıcıya ileten araç (kanal), mesajı alan kişinin yanıtının göndericiye bildirilmesi (geri bildirim), iletişimi kötü yönde etkileyen unsurlar (gürültü) ve mesajın alıcıda bıraktığı etki /sonuç) unsurlarından oluşmaktadır (Artan & Kumbasar, 2017). Etkili bir müdahale sunmayı amaçlayan sosyal hizmet uzmanı, karşılıklı konuşma esnasında hem açık bir şekilde ifade edilenleri hem de örtülü gizlenmiş duyguları dikkatli bir şekilde fark etmelidir. İyi dinlemek, dikkatli, katılımcı ve aynı zamanda alıcı olmayı gerektirmektedir. Ayrıca etkili iletişim sözlü olabileceği gibi bazı durumlarda sözsüz de olabilmektedir. Sözsüz iletişim, jest ve mimiklerden oluşan ve alıcının işitmekten ziyade algılayabilmesini ve görebilmesini içermektedir. Sözsüz iletişimin içeriğini belirten unsurların başında ‘‘zamanlama’’ gelmektedir. Zamanlama, keyif alınan bir randevuyu daha erken saatte başlatmak veya rahatsız olunan bir durumda bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde müdahale sürecinin bir an önce bitmesini beklemek gibi durumlarla örneklendirilebilir. Zamanlamanın ayarlanma biçimi sözcüklerle ifade edilmese de karşıdaki kişiye veya gruplara değer konusunda çok şey anlatabilmektedir. Bu nedenle sözlü iletişimde dinlemek konusuna özen gösteren bir uzman, sözsüz iletişim de de zamanlama konusuna dikkat etmelidir. Ek olarak sözsüz iletişimde terapinin gerçekleştirildiği odanın kokusu, büyüklüğü gibi fiziksel nitelikler ve beden dili de

oldukça önem taşımaktadır (Kadushin, 2013).

Sosyal hizmette etkili iletişimin kazanımları müracaatçının ruhsal ve sosyal anlamda yaşadığı problemlerle baş etme becerisini kazanması ve kendi yolunu çizerek bundan sonraki süreç için olumlu anlamda ilerleme kaydetmesi olarak ortaya çıkmaktadır. Vakaya müdahale sürecinde sözlü veya sözsüz iletişimin işlevini arttırmak bazen sosyal hizmet uzmanına bazen müracaatçıya bazen de her ikisine de görev olarak düşmektedir. İletişim karşılıklı dinleme, beden dilinin kullanımı gibi unsurlardan oluşmaktadır (Güre, vd., 2024). Müracaatçının mahremiyetini gözeterek uygun fiziksel şartlara sahip bir alanda samimi şekilde sürdürülen bir görüşme etkili iletişim kapsamında değerlendirilmektedir. Sosyal hizmet uzmanı iletişim sürecinde bazı problemlerle karşılaşabilmektedir. Bu problem bazen zamanlama bazen müracaatçının o gün kendini ifade etmek istememesi veya bazen müracaatçının önündeki iki seçenekten olumsuz olana önlenmesi olabilmektedir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanı müracaatçının kendi kaderini kendi yönetmesi arzusunda olmalı ve ona saygı duymalıdır. Müracaatçı o gün iletişim kurmak için yeterli motivasyona sahip değilse terapi ortak belirlenen başka bir güne ertelenmelidir. Bu veya bunun gibi sorunlar ve çözüm önerileri herhangi bir dezavantajlı grupla çalışan her sosyal hizmet uzmanı için oldukça elzemdir (Buz & Akçay, 2015).. Görüşme ve iletişim aşamasında yaşanabilecek olası problemlere çalışmanın diğer bölümünde detaylı olarak yer verilecektir.

2.3.2. Vaka Yönetiminin Aşamaları

Terapi süresince izlenmesi gereken bazı aşamalar görüşmenin başarılı bir şekilde gerçekleşmesine olanak sağlamaktadır. Görüşmeyi hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçı açısından organize bir şekilde gerçekleştirmek problemin çözümüne giden yolda bir köprü görevindedir. Sosyal hizmet uzmanı, vaka hakkında yeterli bilgi ve deneyime sahip olsa da onu karşı tarafa iletmek görüldüğü kadar kolay olmayabilir bu noktada görüşmenin aşamaları müracaatçıya ulaşabilmek adına uzman için köprü oluşturmaktadır. Görüşmede birbirini takip eden adımlar adeta bir ahenk içindedir. Gerçekleştirilen görüşmenin aşamaları başlangıç gelişme sonuç gibi net çizgilerle ayrılamamaktadır. Sosyal Hizmet Görüşme Teknikleri adlı eserinde Kadushin (2013), görüşme aşamalarını Karşılaşma (Tanıma) Aşaması ile başlatmaktadır. Görüşmenin ilk

aşamasını oluşturduğundan oldukça önemli bir aşama olarak görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıda bıraktığı ilk etkinin iyi olması görüşmenin kalitesini arttırmaktadır. Karşılaşma aşamasında sosyal hizmet uzmanı için sözsüz iletişim etkin durumadır. İlk olarak müracaatçı ayakta karşılanır ve uzman kendisini tanıttıktan sonra aralarında kısa bir diyalog kurulur. İlk izlenim görüşmenin tamamını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilecek güce sahiptir (Artan & Kumbasar, 2017). İkinci aşamaya müracaatçının geçmişini ekler. Görüşmenin ilk aşamasında müracaatçının sahip olduğu güçlü yönleri dikkat çekmek müracaatçının öz saygısını arttırmakta ve bunun sonucu olarak da görüşme olumlu ilerlemektedir. Müracaatçının geçmişinden kast edilen durum müracaatçının karakter özellikleri, sorunlarla baş etme tarzı, sosyal çevresi, yaşam standartları, ırk, din, cinsel yönelim gibi özelliklerini içermektedir (Kadushin, 2013)..

Sosyal hizmette görüşme aşamalarını ele alan bir çalışmada görüşme sürecinin yapılanma ile başladığı görülmektedir. *Yapılanma aşaması*, görüşmenin ilk aşamasını içermekte ve görüşmenin amacı, işleyişi, görüşme süresince uyulması gereken kuralları içermektedir. Bu aşamanın esas amacı bilgilendirme dâhilinde müracaatçının beklentisini öğrenmek ve realist bir yaklaşımla müracaatçının ütöpik beklentilerini ortadan kaldırmaktır. İkinci aşama *problemin belirlenmesidir*. Etkili iletişim için ön koşul olan dinlemek bu aşamada önemini göstermektedir. Müracaatçı yaşadığı problemi, görüşmeye geliş sebebini açık bir şekilde ifade etmeli ve uzman onu dinleyerek iletişim kurmalıdır. Üçüncü aşama *problemlerin çözümü için gerekenlerin konuşulmasıdır*. Problemin anlaşılmasının ardından gelen bu aşama var olan soruna yönelik çeşitli çözüm yollarının belirlenmesini içermektedir. Çözüm yollarında etkin karar vermesi gereken kişi mutlak suretle müracaatçıdır. Sosyal hizmet uzmanı kolaylaştırıcı rolüyle ona danışmanlık hizmeti sunmalı ancak verdiği karara müdahale etmemelidir. Alınan kararların faaliyete geçmesini içeren *sonlandırma aşaması* da en az ilk görüşme kadar önem taşımaktadır. Sonlandırmanın en önemli tekniği müracaatçı ile açık bir iletişim kurarak görüşmeye son vermek isteyip istemediğinin anlaşılmasıdır. Bazı durumlarda müracaatçı görüşmeyi sürdürmek isteyebilir bu durum var olan problemin henüz çözülmediğinin işaretidir bundan dolayı problem hakkında konuşmaya tekrar dönülebilir. Bazen sonlandırma aşaması problem tamamen çözülme dahi olması gereken bir aşamadır çünkü bazı durumlarda müracaatçı görüşmede çok fazla yorulmaktadır. Müracaatçının zihinsel veya fiziksel yorgunluğu sebebiyle etkili görüşmeyi sürdüremeyecek olan uzman, kibar bir

şekilde görüşmeyi sonlandırmalıdır. (Duyan, 2019).

Sonuç olarak dezavantajlı gruplarla yapılan görüşmeler kişinin hassasiyet durumuna göre farklılaşmakta ancak genel anlamda görüşme süreci tanışma, problemi belirleme, sonuca ulaşma şeklinde ilerlemektedir. Görüşme uzman ve müracaatçının karşı karşıya gelmesinden önce birbirlerine karşı düşünce ve belki de ön yargıları ile başlamaktadır. Uzman, müracaatçının görüşme öncesi zihninde bazı düşüncelerle geldiğini unutmamalı ve varsa önyargıyı yıkmayı amaçlamalıdır. Ek olarak sosyal hizmette görüşme bireysel olabileceği gibi gruplarla ve toplumla da gerçekleştirilebilmektedir. Grupla sosyal hizmette benzer dezavantajlı özelliklere sahip bireyler karşılıklı desteği sağlamak amacıyla sosyal hizmet uzmanı liderliğinde bir araya gelmektedirler (Güre, vd.,2024). Sosyal hizmeti anlamak ve etkili müdahaleyi sunarak vakayı çözmek için görüşme teknikleri ve aşamaları ve görüşmede dikkat edilmesi gereken noktalar önem taşımaktadır.

2.3.3. Vaka Yönetiminde Yaşanabilecek Problemler

Görüşmenin bazı durumları sosyal hizmet uzmanı için içinden çıkılması zor bir hale gelebilmektedir. Bunun nedenleri görüşmenin niteliğine bağlı olarak değişmekle birlikte bu bölümde yaygın olarak yaşanan problemler ele alınacaktır. Sosyal hizmetin dezavantajlı niteliklere sahip kişiler ile çalıştığı göz önünde bulundurulduğunda profesyonel bir danışmanın her durumda problemlerle başa çıkma yeteneğinin gelişmiş olması gerekmektedir. Problemi keşfetmek ve belli teknikleri uygulayarak ilerlemek problemin çözümü ve görüşmenin sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uygulamalarında yaşanabilecek problemler müracaatçı ile danışanın etnik köken, kültür, inanç, cinsel yönelim farklılığı; görüşmeye uygun fiziki şartların sağlanamaması olabilmektedir.

Kültürel ve etnik problemler, müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanının farklı kültürel değerlere sahip olmasından dolayı yaşanabilecek çatışmaları içermektedir. Bireyler içerisinde bulundukları çevreyi anlayıp uyum içerisinde olmadığında amaçlarına ulaşmakta zorluk çekmektedir. Bu zorluk sosyal hizmet başta olmak üzere çoğu meslek grubunda görülmektedir. Kültürel davranışlardan etkilenen yönetsel öğeler; yapı, sistemler, strateji, çalışan, beceriler, stil ve amaçlardır. Kültürel farklılıklar da bahsedilen

öğeleri etkilemektedir. Kültür, bilgi alışverişiyle toplumda yayılır, büyür ve geliştirilmektedir. Kültürel öğeler, toplumların tekdüzeliğini koruyabilmesi için bir araç olarak görülmektedir (Sargut, 2010, aktaran; Alkan, 2021). Bu noktada farklı kültürleri içerisinde barındıran sosyal hizmet yaklaşımı özellikle mültecilerle çalışırken kültürel farklılığın bilincinde olarak hareket etmelidir. Alanında uzman bir sosyal hizmet uzmanı, görüşmede yaşanabilecek problemleri en aza indirmek amacıyla müracaatçının geldiği kültür ve etnik köken hakkında bilgi toplamalı, samimi bir ortam kurarak müracaatçıya onu anlamaya çalıştığını gerek sözsel gerekse sözsüz ifadelerle hissettirmelidir.

Sosyal hizmette ortaya çıkabilecek bir başka problem ise *inanç farklılığıdır*. İnanç ve din duygusu insanlık var olduğundan beri süregelen kavramlardır. İnsan düşünebilme yetisine sahip olduğu andan itibaren varoluşsal arayışlara girmektedir. Dini inançlar toplumun edebiyat, sanat, mimari gibi her türlü alanına etki etmektedir. Aynı zamanda din, yasakladığı veya yapılmasını emrettiği bazı ritüeller ile kişinin gündelik yaşamını da şekillendiren en önemli unsurlardan biridir (Özdemir, 2012). Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanı müracaatçının inanç ve dini ritüellerine saygı duymalı, ayrımcılık karşıtı sosyal hizmetin gereklerini yerine getirmelidir. Bazı durumlarda müracaatçıya verilen bir ödev onun dini görüşüne uygun olmayabilir veya sizin için bir sorun teşkil etmeyen davranış onun için sorun oluşturabilir bu ve bunun gibiler inanç sistemleri var olduğu sürece sosyal hizmetin de karşısına çıkabilecek durumlardır. Sosyal hizmet uzmanına düşen temel görev, bir uyuşmazlık olduğunda nazik bir şekilde danışanın bu konu hakkındaki görüşünü alarak kısacası iş birliği ile hareket ederek problemi çözmektir.

Literatürde eksik bir konu olsa da sosyal hizmet, dezavantajlı bir grup olan lezbiyen, gey, biseksüel ve trans (*LGBTIQ+*) bireylerle de çalışmaktadır. Cinsel yöneliminden dolayı diğer insanlar tarafından baskıya ve ayrımcılığa maruz kalan kişilerin hak savunuculuğunu üstlenmek ve danışanı güçlendirerek topluma kazandırmak sosyal hizmet uzmanının esas amaçlarını oluşturmaktadır. İleri gelen sosyal hizmet örgütlenmelerine göre, LGBT bireylerin maruz kaldığı ayrımcılık ve baskının ortadan kaldırılması konusunda tüm sosyal hizmet uzmanlarına sorumluluk düşmektedir. Sosyal hizmet uzmanları çoğu vakada LGBT danışanlarla karşılaşma ihtimalini göz önünde bulundurarak hareket etmelidir zira ülkemizde bulunan çoğu uzman LGBT bireylere önyargı ile yaklaşmakta ve olumsuz görüşe sahip olmaktadır (Kılıçaslan & Akkuş, 2016).

LGBT bireylerle yönelik sosyal hizmette yaşanan en büyük problem uzmanın olumsuz davranış ve tutumlarıdır. Sosyal hizmet uzmanı söz konusu olumsuz tutumlarını yenmeli, tedaviye başlamadan evvel kendi homofobisi ile yüzleşmelidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşayabileceği problemler Türkiye özelinde değerlendirildiğinde *görüşmenin yapıldığı ortamın uygunsuzluğu* da bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bursa ilinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları sorunların araştırıldığı bir çalışmada, uzman sayısındaki yetersizlikten kaynaklanan iş yükü artışından dolayı sunulan hizmetin kalitesinde düşüş yaşandığı, kurum ve kuruluşlardaki sosyal hizmet uzmanı sayısının yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuç ise sosyal hizmet için gerekli fiziksel şartların sağlanamadığı, ihtiyaç duyulan araç gereçlerin yoksunluğu olmuştur. Müracaatçıların çoğunlukla baş başa ayrı bir odada görüşmek istediği ancak fiziksel yetersizliklerden dolayı bunun mümkün olmadığı ifade edilmiştir (Berkün, 2010). Sosyal hizmette yaşanabilecek bazı problemler ve çözüm önerilerine yer verilen bu kısımda, etkili bir müdahalenin oluşturulması için müracaatçının gayreti kadar sosyal hizmet uzmanının da görev ve yetkileri olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda yaşanabilecek problemler insanların bireysel farklılıklarından kaynaklandığı için tekdüze bir çözüm yöntemi sunmak olağan dışıdır. Alanında uzman bir sosyal çalışmacının yeterli mesleki bilgi ve becerileri uygun tekniklerde kullanmasıyla meslek hayatında karşılaştığı sorunlar karşısında çözümcü olması önemli görülmektedir.

2.3.4. Vaka Yönetiminde Etik İkilemler ve Karar Verme Süreci

Etik değerleri benimseyerek uygulama aşamasında mesleki değerlere yer veren bir sosyal hizmet uzmanı, bazı durumlarda etik ikilemle karşılaşabilmektedir. Etik ikilem kısaca iki olası sonuç üzerinde yaşanabilecek uyuşmazlık veya kararsızlık olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda etik ikilemle karşılaşan uzman, hangi kararın doğru olacağına dair bir bilinmezlik içerisinde olabilmektedir (Salman,2023). Sosyal hizmet uzmanından etik ikilem karşısında yaşanacak problemleri en aza indirmesi ve aynı zamanda mesleki değerleri göz önünde bulundurarak müracaatçı için uygun karara varması beklenmektedir. Minahan (1987)'a göre sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı etik ikilemler yedi temele dayanmaktadır (Minahan,1987, aktaran: Çifçi&Gönen, 2011) :

1. Gizlilik ilkesinin sağlanması
2. Dürüstlükle hareket etme
3. Danışanın kendi kaderini tayin hakkı ve aldığı karara saygı duyma
4. Konu hakkında yürütölen politikalar, yasalar ve kanunlar
5. Meslektaşının müdahale yöntemine eleştiri ve baskıcı tutum sergilememe
6. Sınırlı kaynakların ulaştırılması
7. Kişisel ve mesleki değerlerin uygulanabilirliği.

Huzurevi, rehabilitasyon merkezi, sevgi evi, hastane, Yeşilay gibi sosyal hizmetin ilgili olduğu kurum ve kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanı yukarıda yer verilen herhangi bir nedenden dolayı etik ikilem yaşayabilir. Etik ikilemde kalan bir uzman sosyal hizmetin temel değerlerinden olan gizlilik ilkesini gözetererek başka bir meslektaşından yardım alabilir veya süreci iyi yönetebilmek amacıyla o konuyla ilgili yasal düzenlemelerden yararlanabilir. Minahan(1987)'ın değindiği gibi etik ikilem her zaman danışan ile sosyal hizmet uzmanı arasında olmak zorunda değildir, uzman kendi kültürel özelliklerine çok bağlı bir karakterde ise danışanın farklı bir kültürden gelmesi onu bazı konularda ikilemde bırakabilir, yoksul bir kişi için sosyal yardım bağlanması isteyen bir uzman yasal şartları sağlamadığı için bu hizmeti sunamamaktan dolayı ikilemde kalabilir; başka bir ihtimalle ise meslektaşı tarafından ortak bir düşünceye sahip olmamasından kaynaklı etik ikilem yaşayabilmektedir. Bu noktada uzmanlara yön vermesi amacıyla etik karar alma hususunda bir dizi yöntem mevcuttur. Önceki bölümde bahsedilen mesleki değerler de bu yöntemlerin uygulanması konusunda uzmanlara yol gösterici konumdadır. Sosyal hizmette etik karar verme süreci çeşitli olasılıklar veya alternatiflerden birinin seçilmesi veya seçilmemesidir. Bu seçim yapılırken de temel dayanağı mesleki değerler ve etik oluşturmaktadır (Gönen,2002, aktaran.;Çifçi& Gönen,2011).

Etik, bir davranış veya düşüncenin uygunluğunu konu edinen, sosyal hizmet bağlamında mesleki değerler ile paralellik gösteren ve etkili müdahale için önem arz eden

davranış veya düşünceler bütünüdür (Barsky, 2019). Etik ikilem ise söz konusu davranış ve düşüncelerin uygunluğunun çatışması ve kişinin bir seçim yapmak durumunda kalmasını ifade etmektedir (Kutlu, 2023). Sosyal hizmet uygulamalarında görülebilen etik ikilemler bakımından mesleki değerlerin sağlanması ve etkili müdahale uygulamalarının yürütülmesi bakımından önemli bir konuyu oluşturmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AMAÇ, YÖNTEM VE BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırma yöntemi, çalışmanın amacı ve önemi, araştırmacının rolü, araştırma soruları, araştırma problemi ve araştırmada elde edilen bulgulara yer verilecektir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nitel yöntem tercih edilmiştir. Nitel araştırma, sosyal gerçeklik olgularına ulaşma ve bu olguları herhangi bir değişikliğe uğratmadan inceleyebilme niteliğini taşıyan bir araştırma yöntemidir. Ayrıca nitel araştırmalar doğal ortamında hayatın içinde gerçekleşir, yaşanan süreci esas alır ve katılımcıların öznel yorumlarına saygı duymayı gerektirir (Baltacı, 2019:368-370). Söz konusu araştırma yöntemi sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerinden elde edilen verilerle yürütülen bu çalışmanın yöntemine uygun bulunmuştur.

Araştırmada fenomenoloji deseni benimsenmiştir. Fenomenoloji, kişilerin belirli bir duruma yönelik deneyimlerini, anlatımlarını somut hale getirmek amacıyla kullanılan bir yöntemdir (Yalçın, 2022:224). Fenomenoloji deseninde asıl amaç katılımcıların paylaştığı deneyimlerin katılımcı tarafından nasıl ve ne şekilde yorumlandığını ortaya koymaktır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler katılımcıların deneyimlerini içerdiğinden ve söz konusu deneyimler belirlenen temalara göre analiz edildiğinden fenomenoloji deseni benimsenmiştir. Araştırma sürecinde şekillenen, araştırmacının veri analizi yoluyla elde edilen temalar (tümevarımsal) olduğu gibi; önceden formüle edilmiş kuramsal ve kavramsal şemalar da (tumdengelimsel) nitel araştırmada yeri olan bir analiz yöntemidir (Toker, 2022). Bu çalışmada tümevarımsal yöntem kullanılarak veri temelli kodlar, alt temalar ve temalar oluşturulmuştur.

Bu çalışmada 15 kişinin uygunluğu ve rızası dâhilinde planlanan gün ve saatte görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Nitel araştırmalarda genellikle görüşme, gözlem, söylev ve dokümanlardan elde edilen veriler kullanılmakla birlikte görüşmelerin birebir veya çevrimiçi olması noktasında bir sınırlama bulunmamaktadır (Hatch, 2002). Çalışmada farklı illerden katılımcılar bulunduğundan dolayı bazı görüşmeler yüz yüze yapılamamış

ve görüntülü birebir görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeye Aydın, Ankara, Isparta, Burdur, Konya ve Antalya illerinden katılım sağlanmıştır. Katılımcıların hepsi sosyal hizmet uzmanıdır. Görüşmeler yarı yapılandırılmış formda planlandığından önceden belirlenen sorularla birlikte araştırmacının görüşmenin akışına göre yöneltmiş olduğu ek sorular da mevcuttur. Bu durum çalışma sonrasında çeşitli bulguları ortaya çıkarmış ve çalışmanın niteliğini arttırmıştır. Elde edilen verilerin ses, görüntü, video veya metin olması gibi araştırmacıya farklı seçenekler sunan nitel araştırmalar, araştırma konusunun uygunluğuna göre söz konusu yöntemlerden biri ile yürütülmektedir (Aydın, 2023). Görüşmeler katılımcıların bilgisi dâhilinde görüntü veya ses kaydına alınmış olup sonrasında araştırmacı tarafından deşifre edilerek metin haline getirilmiştir. Nitel analiz noktasında kolaylaştırıcı bir program olan MAXQDA 2024'den yararlanılmıştır.

Çalışmada katılımcılara sorulan görüşme soruları “*Sosyal hizmet uzmanı olarak meslek hayatınızda sizi en çok etkileyen vaka nedir?*”, “*Söz konusu vakaya yönelik nasıl bir müdahale planı uyguladınız?*” şeklindedir. Görüşme sorusunun spesifik bir dezavantajlı gruba yönelik olmayıp yoksul, yaşlı, engelli, kadın gibi tüm grupları kapsamasının temel nedeni sosyal hizmetin genelci bakış açısına sahip olmasıdır. Sosyal hizmet perspektifinden genelci bakış açısı, yalnızca nedene ve sonuca odaklanan değil, sonuca giderken yaşanan süreci de değerlendiren ve farklı dezavantajlı gruplarla çalışmanın gerekliliğini ortaya koyan bir yaklaşımdır (Cansız Kösesoy, 2022:48-55). Araştırma kapsamında vaka yönetim sürecine yer verilmesi sosyal hizmetin genelci bakış açısı ile açıklanabilmektedir.

Bu çalışmada araştırma soruları şu şekildedir:

- Sosyal hizmet uzmanlarını meslek hayatlarında karşılaştıkları vakalar arasında en çok etkileyen durumlar nelerdir?
- Sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları vakalara yönelik hangi müdahale tekniklerini kullanmaktadırlar?
- Sosyal hizmet uzmanları vaka yönetiminde ne gibi sorunlarla karşılaşmaktadırlar?

- Sosyal hizmet uzmanlarının vakalara yönelik müdahale yöntemleri ve sosyal hizmet uygulamalarının geliştirilmesi hakkında sunabileceği öneriler neler olabilir?

3.2. Çalışmanın Amacı

Sosyal hizmet, deneyimlerle şekillenen ve temelinde teoriden çok pratiğe yer veren bir meslektir (Thompson, 2009). Dolayısıyla sosyal hizmet literatüründe yer alan çalışmalarda deneyimlerle elde edilen kazanımlara yer verilmesi önemli görülmektedir. Teori ve alan pratiğinin sosyal hizmet uygulamalarında önemli bir yeri olduğu ve birbiri ile etkileşim içerisinde olmasının bütünselliği sağladığı bilinmektedir (Başer& Kırlioğlu, 2019). Bu kapsamda araştırmanın amacı, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları önemli vakaların çözüm süreçlerinde edindikleri deneyimleri, bu süreçte yaşadıkları zorlukları ve geliştirdikleri stratejileri anlamaktır. Ayrıca, sosyal hizmet müdahalelerinin etkinliğini nasıl değerlendirdiklerini ortaya koymayı hedeflemektedir. Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki pratiklerini desteklemek, sorun çözme kapasitelerini güçlendirmek ve ilgili politikalara katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

3.3. Çalışmanın Önemi

Bu çalışmanın önemi sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları zorlu vakalarda nasıl bir müdahale planı uyguladıklarının anlaşılmasına katkıda bulunarak literatürde teorik bilgilere ek olarak pratiğe dayalı süreçleri geliştirecek bilgi ve beceriler sunmasıdır. Vaka örneklerinden oluşan bulguların sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yetkinliğini arttırabileceği, yapılabilecek politikaların yenilenip iyileştirilmesine zemin hazırlayabileceği ve sosyal hizmet literatürüne özgün nitelikte katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

3.4. Çalışma Grubu

Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının farklı dezavantajlı gruplarla çalışarak elde ettiği mesleki deneyimlerin, daha kaliteli verilere ulaşılmasında yardımcı olacağı düşünüldüğü için araştırmanın çalışma grubu sosyal hizmet uzmanı olarak herhangi bir kurum-kuruluşta çalışan kişilerden maksimum çeşitlilik örnekleme ile belirlenmiştir. Maksimum çeşitlilik örneklemede amaç; çeşitlilik gösteren durumlardan herhangi bir

ortak noktanın olup olmadığını araştırmak ve söz konusu çeşitlilikte problemi farklı boyutlardan incelemektir (Baltacı, 2018). İçerisinde çeşitlilik barındıran dolayısıyla büyük farklılıkların bulunduğu bu örneklem grubunda incelenen bulguların benzer yönleri belirlenebilir veya farklılıklardan doğan karşılaştırmalar yapılabilir. Thompson (2009)'a göre sosyal hizmet alanında kuramsal bilgiler aynı amacı içerse de uygulama alanında farklılıklar meydana gelebilmekte, kuramsal bilgilerde açık ortaya konulan ifadelerin gerçek hayatta uygulaması her zaman aynı olmamaktadır (Thompson, 2009). Bu bağlamda katılımcıların belirlenmesinde maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılmış olup sosyal hizmet alanında farklı dezavantajlı gruplarla çalışan, farklı demografik özelliklere sahip katılımcı profili oluşturulmuştur. Söz konusu katılımcı profili, sosyal hizmetin farklı alanlarda yaşanan vakalara ulaşabilmek amacıyla örneklem çerçevesi geniş bir yelpazede konumlandırılmıştır. Katılımcılar;

1. Sosyal hizmet lisans\ lisansüstü mezunu

2. Hâlihazırda sosyal hizmet uzmanı olarak herhangi bir kurum-kuruluştaki çalışmakta olan veya önceden çalışma deneyimi bulunan kişilerden seçilmiştir.

Katılımcı profili oluşturulurken meslek hayatında bir veya birden fazla vakanın müdahale sürecinde yer almış sosyal hizmet uzmanları olmasına dikkat edilmiştir. Çalışmada beş erkek 10 kadın olmak üzere toplamda 15 sosyal hizmet uzmanı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Veri doygunluğuna ulaşılması ve birbirini tekrarlayan ifadeler bulunması sebebiyle görüşmeler sonlandırılmıştır.

Araştırmada farklı şehirlerden katılımcılar olduğundan bazı görüşmeler çevrimiçi bazıları ise yüzyüze şekilde gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi ve birebir görüşmelerde katılımcılara onam formu ile sunulmuş, çalışma hakkında bilgi verilmiş, gizlilik ve güvenilirliğe dikkat edileceği ifade edilmiştir. Katılımcılarla belirlenen gün ve saatte görüşmeler gerçekleşmiştir. Planlama yapıldığı halde gerçekleşmeyen görüşmeler de mevcuttur. Katılımcının vazgeçmesi veya ani bir işi çıkması nedeniyle iptal edilen görüşmeler kimi zaman yeniden planlanıp gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar hakkında tanımlayıcı bilgiler Tablo1.'de yer almaktadır.

Tablo 1.Katılımcılara Ait Bilgiler

	Yaş	Cinsiyet	Yaşadığı Şehir	Öğrenim Durumu	Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Çalışılan Kurum	Çalışılan Dezavantajlı Gruplar	Çalışılan Süre
K 1	24	Kadın	Aydın	Lisans	Rehabilitasyon Merkezi	Yaşlılar	1-5 yıl
K 2	24	Kadın	Ankara	Lisans	Sivil Toplum Kuruluşu	Yaşlılar, yoksullar, kadınlar, mülteciler, işsizler, romanlar	1 yıldan az
K3	23	Kadın	Isparta	Lisans	Rehabilitasyon Merkezi	Engelliler	1 yıldan az
K4	25	Kadın	Burdur	Lisansüstü	İç İşleri Bakanlığı	Mülteciler	1-5 yıl
K 5	27	Kadın	Burdur	Lisansüstü	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Kadınlar	1-5 yıl
K6	25	Kadın	Antalya	Lisans	Sivil Toplum Kuruluşu	Madde bağımlısı bireyler	1-5 yıl
K7	25	Kadın	Konya	Lisans	Rehabilitasyon Merkezi	Engelli bireyler	1-5 yıl
K8	39	Kadın	Burdur	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Yaşlılar, engelliler, yoksullar, kadınlar, çocuklar, işsizler, romanlar	11 ve daha fazla
K9	47	Kadın	Burdur	Lisansüstü	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Yaşlılar, yoksullar, kadınlar, çocuklar, işsizler, romanlar	11 ve daha fazla
K10	49	Erkek	Burdur	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Yoksullar, kadınlar, işsizler	11 ve daha fazla
K11	49	Erkek	Burdur	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Çocuklar	11 ve daha fazla
K12	54	Erkek	Burdur	Lisansüstü	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Yaşlılar	1-5 yıl
K13	55	Erkek	Burdur	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Engelliler, yaşlılar	11 ve daha fazla
K14	59	Erkek	Isparta	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Yaşlılar, kadınlar, çocuklar, işsizler, romanlar	11 ve daha fazla
K15	31	Kadın	Ankara	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Yaşlılar, yoksullar, kadınlar, engelliler çocuklar, işsizler	1-5 yıl

3.5. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aşamasında nitel araştırmalarda sıkça tercih edilen görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme tekniği, araştırmacı ile katılımcının iş birliği içerisinde gerçekleştirdiği iletişim sonucunda katılımcının söz konusu araştırma ve araştırma soruları hakkındaki düşüncelerini ortaya döktüğü bir yöntemdir (Dömbekçi & Erişen, 2022:148). Görüşme tekniği araştırmacının etkili iletişim ve diyalogu yönlendirmesi ile nitel araştırmalarda etkili bir yöntem olarak kabul edilebilmektedir. Söz konusu çalışmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri hakkında bilgi toplamak olduğundan araştırmacı ile katılımcının iletişimine bağlı olarak gerçekleştirilen görüşme tekniği tercih edilmiştir. Görüşme teknikleri kendi içerisinde belli gruplara ayrılmaktadır. Creswell (2021)'e göre bu gruplar yarı yapılandırılmış, yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmeler şeklinde kategorize edilmiştir. Çalışmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formunda, görüşme öncesinden hazırlanmış sorular yer almakla birlikte araştırmacı görüşme esnasında konunun seyrine göre istediği soruyu yöneltme hakkına sahiptir (Creswell, 2021). Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği

kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kapsamında görüşmenin ilk aşamasında katılımcılara önceden araştırmacı tarafından hazırlanmış sorular yöneltilmiştir. Söz konusu sorular katılımcıların sosyo-demografik bilgilerine ulaşmayı hedeflenmektedir. Elde edilen veriler kodlanarak Tablo 1’de özetlenmiştir. Görüşme “Meslek hayatınızda sizi en çok etkileyen vaka nedir?” sorusuna yanıt arayarak ilerlemiş aynı zamanda söz konusu vakaya yönelik müdahale teknikleri, karşılaşılan sorunlar veya olumlu durumlar üzerine konuşulmuştur. “En çok etkilenilen vaka nedir?” sorusuyla vaka ile ilgili birden fazla müdahale yöntemi uygulamak veya etik ikilemde kalmak gibi zorlayıcı durumların yaşanması; alışık olunan vakalar dışında çok yönlü dezavantajlılık hali taşıyan veya mesleki anlamda öğretici ve sorgulayarak düşünmeye gelişmeye teşvik eden vakalar olması kastedilmektedir. Etkilenilen vakada yukarıda yer alan özelliklerden bir veya birkaçı aynı anda görülebilmektedir burada önemli olan nokta katılımcı için söz konusu vakanın ne anlam ifade ettiği ile ilişkili olup katılımcı anlatacağı vakayı ve vaka sayısını seçmekte özgür bırakılmıştır. Bir veya birden fazla vaka anlatan katılımcılar mevcuttur.

3.6. Verilerin Toplanması

Veriler toplanırken katılımcıların uygunluğuna göre sekiz katılımcı ile yüz yüze yedi katılımcı ile görüntülü birebir çevrimiçi görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara görüşmenin ses kaydına alınacağı bilgisi önceden verilmiş olup bu durumla ilgili herhangi bir problem yaşanmamıştır. Yapılan görüşmeler katılımcıların odak noktasına veya kişisel özelliklerine göre değişkenlik göstermekle birlikte ortalama 45 dakika süren görüşmeler gerçekleşmiştir. Görüşmelerden ikisinde görüntülü kayıt 13 tanesinde ise sadece ses kaydı alınmıştır. Görüşme esnasında araştırmacı tarafından telefon sesi gibi dikkat dağıtıcı unsurlar olabildiğince engellenmiş, görüşmelerin bölünmemesi ve sağlıklı bir şekilde ilerlemesi için mümkün olduğunca önlem alınmıştır. Temelde aynı soru üzerinden ilerlense de görüşme esnasında görüşülen konunun seyrine göre katılımcılara farklı sorular da yöneltilmiştir.

3.7. Verilerin Çözümlemesi

Verilerin çözümlemesinde içerik analizi tekniği kullanılmış olup görüşmeler esnasında alınan ses kayıtları deşifre edilerek metne dönüştürülmüştür. Deşifre edilen veriler MAXQDA 2024 programına aktarılmış ve verilere aşinalık kazanmak amacıyla baştan sona üç kez okunmuştur. Tek tek okunan verilerde önemli görülen noktalarda analiz aşamasında faydalanmak amacıyla çeşitli notlar alınmıştır. Sonraki süreçte verilerden temalara ulaşmak amacıyla daha detaylı okunmuş ve MAXQDA 2024 uygulaması aracılığıyla tümevarımsal yöntem kullanılarak kodlanmıştır. İlk olarak çok fazla çeşitlilik ve birbirinden bağımsız gibi görünen kodlamalar verilerin üçüncü kez okunmasıyla daha düzenli hale getirilmiştir. Kodlamalar yaratıcı kodlama tekniği ile gözden geçirildikten sonra veriler son kez okunmuş ve yaratıcı kodlama şemasında bazı değişiklikler yapılmıştır. Toplamda dört kez okunan veriler sonucunda bulguların kolay anlaşılıp aktarılabilmesi amacıyla kodlardan yola çıkarak alt tema ve temalar oluşturulmuştur. Araştırmada, ulaşılan kodlar, alt temalar ve temalara ilişkin olarak katılımcıların ifadelerine de yer verilmiştir. Bu ifadeler, araştırma bulgularını desteklemek amacıyla dikkatlice seçilerek metin içerisinde doğrudan aktarılmıştır.

3.8. Geçerlik ve Güvenilirlik

Geçerlik kavramı araştırmadan elde edilen bulguların ve analizin doğruluğunu konu edinmektedir. Nitel çalışmanın inandırıcılığını arttıran güvenilirlik konusu, verilerin başka bir araştırmacının değerlendirmesine imkân sağlayacak şekilde yorumlanmış olması anlamını taşımaktadır (Tekindal & Arsu, 2020). Çalışma kapsamında araştırmacı tarafından ulaşılan temalar, alt temalar ve kodlar alanında uzman bir başka kişi tarafından da bağımsız bir şekilde değerlendirilmiştir. Çalışma içerisinde de gerekli yerlerde katılımcıların ifadelerinden doğrudan alıntılar ilgili oldukları tema, alt tema ve kodlarla alakalı olarak verilmiştir.

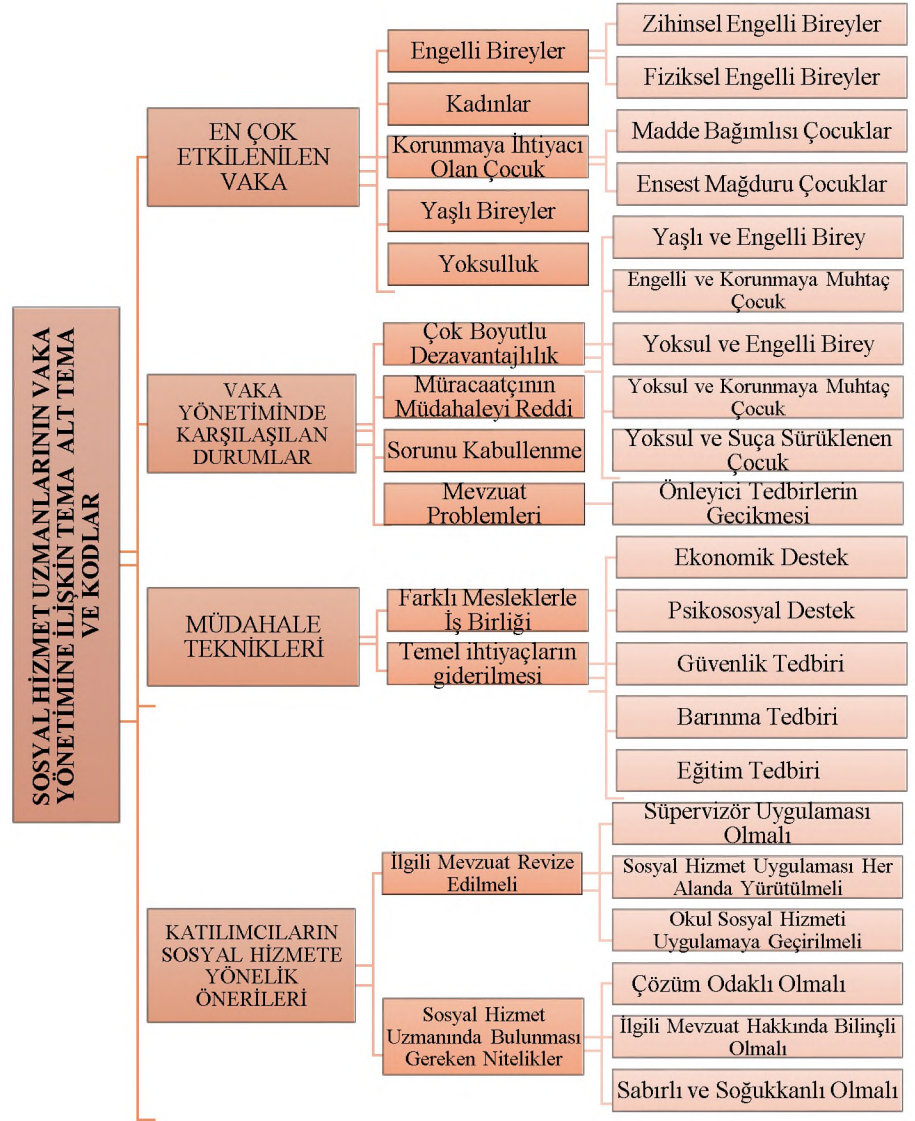
3.9. Araştırmacının Rolü

Nitel görüşmelerde araştırmacı kendi bakış açısıyla görüşme sürecini yürütmekte ve elde edilen bulguları kendi yorumlarıyla analiz etmektedir (Oktar, 2022). Dolayısıyla çalışmada araştırmacının aktif olarak yer aldığı söylenebilmektedir.

Araştırmacının yaklaşık iki yıllık stajyerlik sürecinde sosyal hizmet merkezinde çalışarak elde ettiği deneyimler hem görüşmeler esnasında yöneltilecek soruların şekillenmesinde hem de verilerin analizi sürecinde katkı sağladığı söylenebilir. Ayrıca konu belirlendikten sonra çalışmanın verimli bir şekilde ilerlemesi amacıyla uzun yıllar sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmış bir kişiden çalışmanın konusu ve araştırma yöntemi yönünde fikir alınmıştır. MAXQDA 2024 uygulamasını verimli bir şekilde kullanabilmek ve araştırmanın en az hatayla okuyucuyla buluşmasını sağlamak amacıyla nitel analizde MAXQDA kullanımı konulu çevrimiçi ders içeriği takip edilmiştir. Tüm bunlar çalışmanın niteliğini arttırmak ve okuyucuya daha az hatayla sunmak amacıyla yürütülmüştür.

3.10. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilen derinlemesine mülakatlardan elde edilen bulgular sunulmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetimine ilişkin *en çok etkilenilen vaka(i)*, *vaka yönetiminde karşılaşılan durumlar(ii)*, *müdahale teknikleri(iii)* ve *katılımcıların sosyal hizmete yönelik önerileri(iv)* olmak üzere dört tema, 13 alt tema ve 21 koda ulaşılmıştır. Tema, alt temalar ve kodlar şekil 2’ de bir bütün halinde verilmiştir. Katılımcıların ifadelerinden alıntılarla desteklenmiştir.

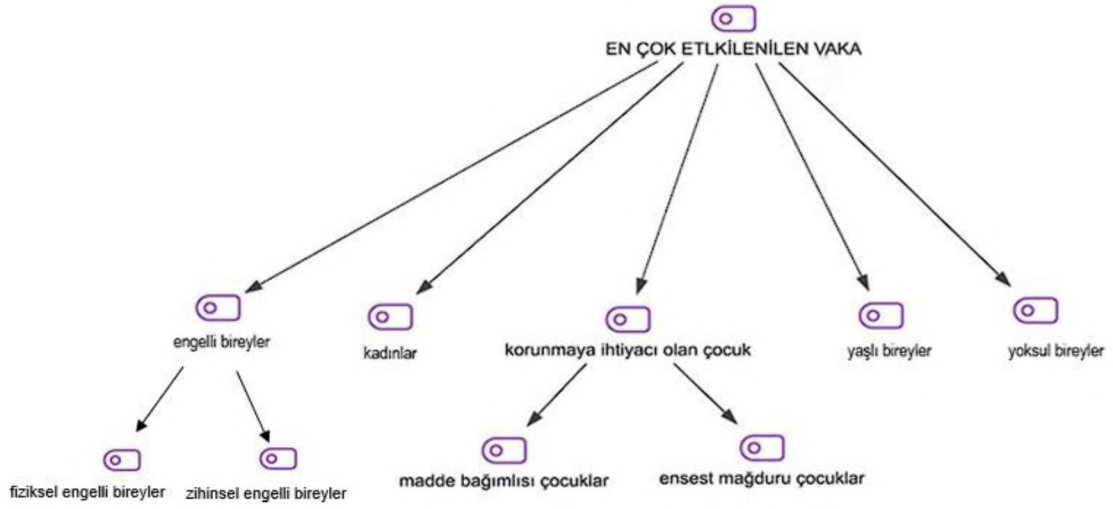


Şekil 2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Vaka Yönetimine İlişkin Temalar, Alt Temalar ve Kodlar

3.10.1. En Çok Etkilenilen Vaka

Sosyal hizmet uzmanlarından oluşan katılımcı grubuna meslek hayatları süresinde farklı bulgulara ulaştıkları, müdahale sürecinde zorlandıkları veya kendileri için zorlu bir müracaatçı profili oluşturan vakalar kastedilerek en çok etkilendikleri vakanın ne olduğu sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların tamamı en çok etkilendikleri vakayı araştırmacı ile paylaşmış ve görüşmenin ilerleyen kısmı söz konusu vakanın müdahale sürecini konu

olarak ilerlemiştir. Katılımcıların bir kısmı meslek hayatlarında etkilendikleri pek çok vaka olduğunu dile getirerek birden fazla vaka aktarımında bulunmuştur. Aktarılan vakalar içeriğine göre sosyal hizmet uygulamasında dezavantajlı grup olarak nitelendirilen gruplara göre kategorize edilmiştir. Katılımcıların en çok etkilendiği vakanın hangi dezavantajlı grubu kapsadığına ilişkin bulgulara ait tema, alt temalar ve kodlar şekil 3’de verilmiştir.



Şekil 3. En çok etkilenilen vaka

Çalışma kapsamında katılımcılar en çok etkilendikleri vakaya ilişkin paylaşımda bulunmuştur. Bunun sonucunda aktarılan vakalar araştırmacı tarafından gruplandırılarak analizin kolaylaştırılması sağlanmıştır.

3.10.1.1.Engelli bireyler

Araştırmada elde edilen veriler engelli bireylerin fiziksel veya zihinsel gibi farklı engel durumlarının olabileceğini, engelli bireylerin taşıdığı engel durumuna göre farklı gruplara ayrılabilceğini göstermektedir. Engellilik konusunun çeşitli olduğu ve dolayısıyla tek başlık altında incelenmesinin güç olduğu görüldüğünden engellilik alt

teması fiziksel engelliler ve zihinsel engelliler olmak üzere iki koda ayrılmaktadır. Engelli bireyler alt temasının kodlarında yer alan fiziksel engelli birey ve zihinsel engelli bireyler ile ilgili katılımcı ifadelerine aşağıda yer verilmiştir.

“... yarık damak hastalığı var aynı zamanda ayağında bir sakatlığı var. Bize geldiğinde şöyle baya kötü bir vaziyetteydi.” (K1)

“Çocuklardan bir tanesi engelliydi o evde bakım maaşı alıyordu bizden sosyal hizmetlerden.” (K10)

“...ruhsal engelli şizofreni tanısı konulan bir hastam vardı ve vasisi babasıydı.” (K4)

“...otizmlili bir çocuk geldi bize altılı yaşlarda.” (K13)

3.10.1.2.Kadınlar

Kadına yönelik şiddetin önlenmesi sosyal hizmetin başlıca konularından birini oluşturmaktadır. Bu kapsamda uygulama aşamasında karşılaşılan fiziksel, cinsel, ekonomik şiddet türlerini içeren vakalara yönelik müdahale süreçleri önem arz etmektedir. Kadına yönelik fiziksel ve cinsel şiddeti içeren vaka örneğine ilişkin alıntı ifade aşağıda yer almaktadır. Kadına karşı şiddetin önlenmesine yönelik uygulamalar arasında yer alan elektronik kelepçe uygulaması çalışmanın ilerleyen kısımlarında yer alan müdahale teknikleri alt teması altında açıklanmıştır.

“...şu an gündemde olarak beni etkileyen bir tane elektronik kelepçeye kadar gittiğimiz şiddet mağduru bir kadın vakası var.” (K5)

3.10.1.3. Korunmaya ihtiyacı olan çocuklar

Bireylerin iyilik halini arttırmayı hedefleyen sosyal hizmet uzmanlarından oluşan katılımcı grubunun büyük çoğunluğu korunmaya ihtiyacı olan çocuklar ile ilgili vaka anlatımında bulunmuştur. Çocuk alanı sosyal hizmet müdahalesinde çok yönlü olarak karşımıza çıkabilmektedir. Çocuklar konusunda madde bağımlısı, enstest mağduru veya yoksulluk gibi farklı dezavantajlılık halleri de yaşanabilmektedir. Elbette sosyal hizmetin her alanında çok yönlü dezavantajlılıkla karşılaşılma ihtimali mevcuttur ancak bu konuyla ilgili detaylı yorumlama çalışmanın ilerleyen kısımlarında yapılacaktır. Çocuk alanı ile ilgili vaka anlatımında bulunan bazı sosyal hizmet uzmanlarının paylaştığı vakalar

arasında ensest mağduru çocuklar, yoksulluk gibi vaka örneklerinden alıntı cümlelere aşağıda yer verilmiştir.

“İki tane çocuğu da yanındayken öldürdü eşini ve o arabanın içinden ben o çocukları çıkartarak almıştım.” (K11)

“7 yaşında bir kız çocuğu anne baba boşanmıştı kısa bir süre önce ama çocuk babası tarafından istismara uğruyordu.” (K8)

*“İki kardeşin cinsel ilişki yaşayarak kurum bakımına alınması.”
“...babanın bu tacizi zincirlenme olarak zihinsel engelli olan 14 yaşında kızına taciz etmeye başladığı bu tacizlerin 16 yaşına kadar devam ettiği 16 yaşında çocuğun hamile kaldığı...” (K12)*

“Çocuk daha 13 yaşında ama inanılmaz bir sigara bağımlılığı var. Alkol şişeleri hani çok kötü durumda çok müşkül durumda bir çocuktu.” (K3)

“15 yaşında evlenip 16 yaşında çocuk dünyaya getirip çocuğuna bakamadıktan sonra çocuğu koruma altına alınan ve şu an 16 yaşında çocuğu bizim kurumumuzda kalıyor. Bu anne uyuşturucuya başlıyor cezaevine giriyor çıkıyor.” (K14)

3.10.1.4. Yaşlı Bireyler

Yaşlılık, göreceli bir süreci içerse de dünyanın her yerinde görülen evrensel bir oluşumdur. Yaşlılık sürecinin nasıl ve ne zaman başladığı, nasıl ilerlediği gibi süreçler kişiler arasında farklılık göstermekte ve söz konusu süreçlerin bireylerin yaşamında farklı dezavantajlıkları meydana getirdiği görülmektedir (Şeker & Kurt, 2018). Öte yandan yaşlılık sürecinin tüm canlılar için ortak yönü kişilerin hayat kalitesinde bazı değişikliklere yol açmasıdır. Bu bağlamda yaşlılık ve yaşlanma süreci sosyal hizmetin çalışma alanlarından birini oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerde yaşlılık alanı ile ilişkili pek çok vaka örneğine ulaşılmıştır ancak çoğu vaka örneği yoksulluk ve yaşlılık, yaşlı ve engelli birey gibi çok yönlü dezavantajlılığı içermektedir. Çok yönlü dezavantajlılık alt teması çalışmanın ilerleyen kısmında incelenecektir. Tek yönlü dezavantajlılık olarak yaşlılığı konu edinen bir vaka örneğine ulaşılmış olup söz konusu vaka örneğine ait alıntı şu şekildedir:

“Sosyal hizmet uzmanı olarak yaşlı ve engelli alanında görev yapıyorum 20. yılım meslekte. Beni etkileyen vakalardan aslında birçok vaka olmuştur ama şu an engelli ve yaşlı alanında çalıştığımdan yaşlılık alanıyla ilgili bir vakadan bahsetmek istiyorum.” (K9)

3.10.1.5. Yoksul Bireyler

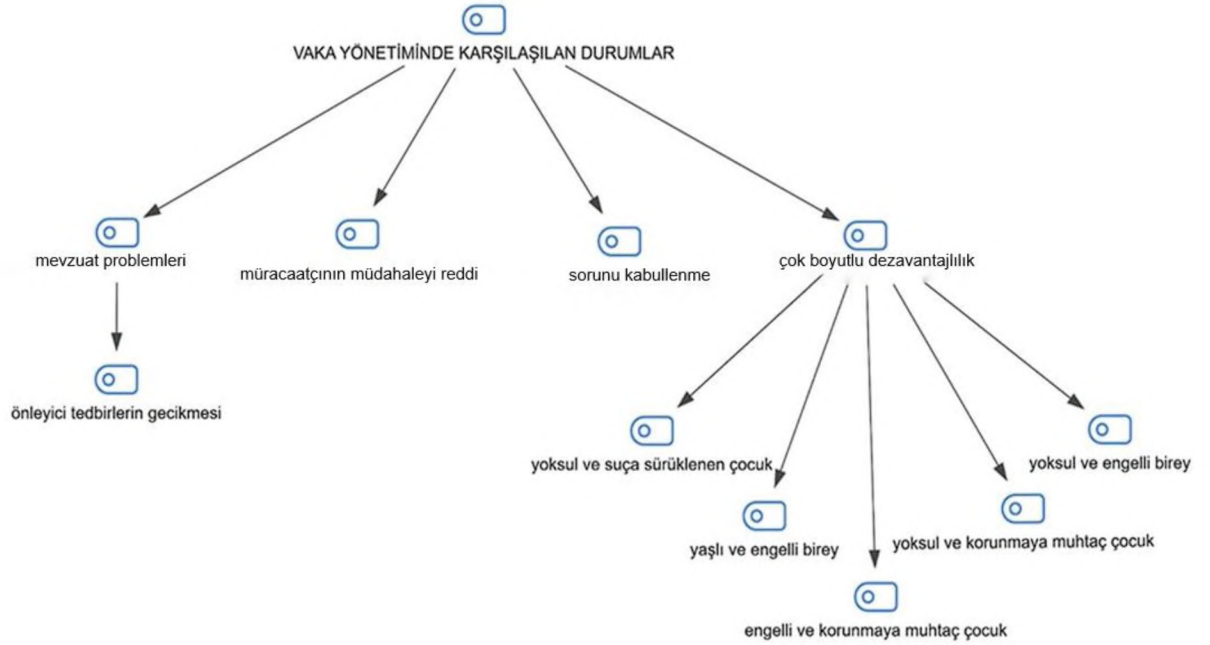
Günümüz dünyasında yaşanan önemli sorunlardan birisi olan yoksulluk, kişilerin, ailelerin, grupların ve toplumların yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen; temel yaşam haklarına ulaşımı kısıtlayan ve çeşitli politikalarla çözüm üretilmesi gereken toplumsal bir sorundur (Ceren& Erdem, 2018). Yoksulluk konusu suça sürüklenen çocuklar, şiddet mağduru kadınlar, bakıma ihtiyacı olan engelli bireyler gibi pek çok konu ile bağlantılı olarak karşımıza çıkabilmektedir. Uygulama alanında farklı dezavantajlılık halleri ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yoksulluk ile ilgili vaka örneklerinden alıntı ifadeler şu şekildedir:

“Arabaları olduğunu bunun işyerleri olduğunu ama eşinin bitcoine merak salmasıyla bütün mal varlıklarını kaybettiğinden bahsetmişti. E geriye travmatik bir durum işte babasını kaybetmiş bir çocuk falan ve hiçbir ekonomik destek yok. Zorlu bir süreç.” (K 2)

“... SED yardımı için başvurdu. Normal engelli aylığı dışında başka bir aylığı yok. Evi kira engeli alt ve üstü tutmuyor ayakları tutmuyor ve hiç konuşmuyor. Tabii bunun bez ihtiyaçlarını devletin bir kısmı karşılıyor devlet ama yeterli olmadığını sürekli bez değiştirdiğini ifade ediyor. Diğer çocuk da liseye devam ediyor yetişkin tam ergenlik döneminde. Bir taraftan engellinin bakımı, bir taraftan ergenin takibi biraz kadın zorlanıyor. Hem ev kirası hem okul giderleri hem evin ihtiyaçları hem ev kirası onlar da biraz zorlanıyor.” (K 10)

3.10.2. Vaka Yönetiminde Karşılaşılan Durumlar

Bu kısımda vaka yönetimi süresince katılımcıların karşılaştığı olumlu ve olumsuz durumlara yer verilmiştir. Katılımcıların karşılaştığı durumlardan tema, alt tema ve kodlar oluşturulmuş ve oluşturulan görsele aşağıda yer verilmiştir.



Şekil 4. Vaka Yönetiminde Karşılaşılan Durumlar

3.10.2.1. Mevzuat Problemleri

Katılımcılarla yapılan mülakatlarda bazı durumlarda vaka yönetiminde prosedürden kaynaklı veya mevzuatın çözümü karşılamamasından doğan problemler yaşanabildiği görülmektedir. Söz konusu problemler sosyal hizmet uzmanının bu konuya yönelik çeşitli önerilerde bulunması sonucunu doğurmaktadır bu öneriler için ayrı bir tema oluşturulmuş olup bölümün ilerleyen kısımlarında yer verilecektir. Mevzuattan kaynaklı sorunlara örnek oluşturan vakaya ait alıntı ifade şu şekildedir:

“Kötü kısmı baba şey olduğu halde anneyi öldürdüğü halde ve kendisine de zarar verdiği halde çocukları hem annesiz hem babasız bıraktı, maalesef bizim kanunlarımız o konuda şey değil sosyal hizmet açıcısından. Babanın velayetini alamadık ve şu anda da halen o yasal mevzuat geçerli çocuklara zarar vermediği için velayeti alamıyoruz ama bakarsanız o çocukları hem annesiz hem babasız bıraktı.”(K11)

“....bizi şey diye yetiştiriyorlar okulda siz sosyal hizmet uzmanısınız uçacaksınız, yapacaksınız, süper kahramansınız ama sahada öyle değil. Sahada düştüğünüz zamanlar işte elinizden bir şey gelemediği zamanlar çok oluyor. Kimi zaman bürokrasiye takılıyor, kimi zaman idareye takılıyor kimi zaman self

determinasyona takılıyor bir şekilde takılı kalıyor ve vakanın çözümlenemediği zamanlar oluyor.”(K4)

“Sonra öğrendim ki tabii bizim haberimiz olmadan, biz bir şeyler yapmaya çalışsak da burada tek taraflı değil bizim mesleğimiz ki sadece bizim yaptığımız incelenmelerde işte yazdığımız üst yazıda hiçbir sorun hızlı bir şekilde çözülüyor ne kadar acil de yazsak ilgili yerlere göndersek de prosedür ne yazık ki bize tahmin ettiğimiz gibi ilerlemiyor. Birçok konuda tıkanıyoruz yani bizim yapmak istediğimiz kişinin iyilik halini arttırmak olsa da bazen prosedüre takıldığımız bazen değil aslında çoğu zaman çok nokta var ne yazık ki...”(K15)

Önleyici tedbirlerin gecikmesi

Yapılan görüşmelerde sosyal hizmet ile ilişkili vakalarda bazen vakanın zamanında tespit edilmemesi gibi problemlerle karşılaşıldığı görülmektedir. Vakanın zamanında tespit edilmesi denilirken vakanın ileri boyutlara taşınmadan önlenmesi veya problem yaşandığı anda herhangi bir uzman, psikolog, doktor, öğretmen gibi diğer meslek grupları tarafından vakanın ilgili yerlere bildirilmesi ve daha kötü sonuçlara yol açmadan müdahale yönteminin uygulanması kastedilmektedir. Katılımcılarının yürüttüğü vakalara bakıldığında önleyici tedbirlerin geciktiğini ve buna bağlı olarak da çözüm sürecinin zorlaştığını gösteren bulgular mevcuttur.

“Sanırım bunun yönlendirmesi yapılmamış bu sebeple de böyle bir hizmete böyle bir imkâna sahip olduğumu bilmiyordu. Bize geldiğinde dediğim gibi çok kötü bir vaziyettydi.”(K1)

“...hamile kalıyor 15 yaşında doğum yapıyor bir devlet hastanesinde doğuruyor ve o devlet hastanesinin ne polisi ne sosyal hizmet uzmanı hiçbiri tutanak tutmuyor.”(K4).

3.10.2.2.Sorunu Kabullenme

Sorunu kabullenme bazı durumlarda farklı şekilde kendini gösterebilmektedir. Vaka örneklerine bakıldığında çocukluk çağında cinsel istismara maruz kalan bireyin yetişkinlik döneminde kendini koruma amacıyla savunma mekanizması geliştirerek süreci yönetmek istediği bir vaka örneği görülmektedir. Vakada müdahalenin ilerleyen aşamalarında müracaatçının yaşadığı travmaları kabullenerek hayatına devam ettiği, bazı kişisel gelişim yeteneklerinde ilerleme kaydettiği görülmektedir. Katılımcıya müracaatçının en çok hangi konuda ilerleme kaydettiği sorusu yöneltildiğinde iletişimini kuvvetlendirdiği, sosyalleşme yeteneğinin geliştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Müracaatçının karşılaştığı problemleri kabullenerek bu konuda ilerleme kaydetmek istediği, müdahale için istekli olduğu vaka örneklerine ait alıntı ifadeler aşağıda yer almaktadır.

“...intihar hani eşi kendini asmış kumar borcundan dolayı. Geriye sadece oğlu ve kendi kalmış ve yaşama tutunma çabası vardı kadının.” (K2)

“Ben denk gelmedi şahit olmadım ama arkadaşlarımın gördüklerine göre de bir erkek organı da yaratmaya çalışıyor kendine çünkü bir savunma mekanizması gibi hani dışarıya karşı bir savunma mekanizması zaten bize karşı bize geldiğinde de sadece erkeklere değil de kadınlara çok ilgi duyuyordu. Hani böyle güzel giyinen bir kadın gördüğünde hemen hoşuna gidiyor. Çünkü bence bu gerçekten artık bir savunma mekanizması kişilik bozulması gibi diyebilirim.” (K1).... “Dışarıdaki bireyler ile iletişim diyebilirim. Çok daha rahat iletişim kurabiliyor. Çünkü ilk geldiği zamanlar daha içini kapamık ve daha böyle kimseyle konuşmuyordu daha saldırgan daha böyle. Ne denir ona daha önyargılıydı herkese karşı. Ama böyle hem kurum içerisinde çalışan hem de bizim hasta yakınlarımız hasta ziyaretine gelen insanların tavrını gördükçe, iyi tavırları iyi insanları gördükçe çünkü şöyle bizim hastaya yakınlarımızı ziyarete geldiğinde sadece kendi hasta yakınını değil, B.Ü. yü de ziyarete geliyorlar.” (K1)

3.10.2.3. Çok Boyutlu Dezavantajlılık

Vaka yönetiminde karşılaşılan vakanın hangi dezavantajlı grubu içerdiği müdahalenin seyrini belirlemek için önemli noktalardan birini oluşturmaktadır. Elbette her vaka kendine özgü şekilde ilerler ancak müdahalenin hangi mevzuata dayanarak ilerleyeceği, müracaatçının öncelikleri, ihtiyaç duyulan tedbir türü (eğitim, sağlık, danışmanlık vb.) gibi durumlar her vakada aynı şekilde olmamaktadır (Zengin & Çalış, 2017). Vaka yönetiminde sıklıkla karşılan durumlardan çok yönlü dezavantajlılık hali müracaatçının birden fazla noktada dezavantajlı olduğu durumları kapsamaktadır. Çalışma kapsamında elde edilen bulgulara göre bu gibi durumlar müdahale sürecini zorlaştırmakta ve müracaatçının hayat kalitesini düşüren sonuçları da beraberinde getirmektedir. Araştırma bulgularında karşılaşılan çok yönlü dezavantajlılık hali vakaların büyük bir kısmında görülmüş olup belli kodlara ayrılmıştır. Söz konusu kodlamalara alıntılarla birlikte aşağıda yer verilmiştir.

Engelli ve korunmaya muhtaç çocuk

Bazı katılımcıların karşılaştığı çok yönlü dezavantajlılığın çocuk ve engelli bireylerde görülen cinsel istismar vakaları olduğu görülmektedir. Görüldüğü gibi çok yönlülüğün yalnızca iki dezavantajlılık ile sınırlı kalmayacağı bazı durumlarda üç dezavantajlılık durumun aynı anda görülebildiği söylenebilmektedir. İki vakanın da cinsel istismar ile sonuçlanması, savunmasız ve engelli bir çocuğun kendini ifade etme becerisi veya cinsel istismarı algılayabilme yeteneği göz önüne alındığında bazı dezavantajlılık hallerinin kişiyi savunmasız kılarak başka mağduriyetleri de beraberinde getirdiği sonucu çıkarılabilmektedir.

“...engelli bireyimizin babası da aile içerisinde hem engelli bireye hem de engelli bireyin kardeşine tecavüz ediyor aynı zamanda onları ilişkiye zorluyor maalesef.” (K7)

“...zihinsel engelli annenin babasından hamile kaldığı biyolojik babasından hamile kaldığı, daha önce biyolojik babanın bu kızın ablasına da tacizlerde bulunduğu...” (K12)

Yoksul ve suça sürüklenen çocuk

Yoksulluk olgusunun çocuklar üzerinde bıraktığı en büyük etkilerden biri suça karışma ihtimalini arttırmasıdır. Bu konuda yapılan çalışmalar yoksulluk ile suça sürüklenen çocuklar arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca yoksul çocukların spor, resim, müzik gibi maddi güç gerektiren sosyal aktivitelerden yararlanma olanağının kısıtlı olduğu bu nedenle de akran ilişkilerinde sosyal dışlanmanın önüne geçebilmek amacıyla madde kullanımına yönelme riskinin de yüksek olduğu düşünülmektedir (Günaydın & Vatanel,2024). Bu bağlamda vaka örneklerinde yoksulluk ve suça sürüklenen çocuk örneğine rastlamak olası ihtimaller arasında yer almakta ve bu konuya örnek olarak bir vaka anlatımı dikkat çekmektedir. Katılımcının yorumu göz önünde bulundurulduğunda yoksulluk gibi yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen, kişinin psiko-sosyal gelişiminde kötü yönde etkili olan, arkadaş seçimlerini şekillendiren dezavantajlılık durumunun suça sürüklenme sonucunu meydana getirdiği görülmektedir.

“19 yaşında genç delikanlı suça bulaşıyor. Gidiyor arkadaşları birini dövüyor şu an cezaevinde. Kadın diyor ki hocam her şey artık üstümüze geliyor

bizim diyor. Hızla artık bir kartopu büyümeye başladı diyor. İşte bak o çocuğun suça sürüklenmesinin yegâne nedeni babanın borçlanması, anneyi borç altına sokması ve ailenin parçalanması.”(K14)

Yoksul ve engelli birey

Türkiye’ de engelli bireylerin yaşamın pek çok alanında farklı problemlerle baş etmek durumunda kaldığı bilinmektedir. Bu problemlerden bazıları yoksulluk temelli yaşanan sorunlar olabilmektedir (Besiri,2009). Yoksulluğun hayatın çoğu alanını ilgilendirdiği göz önünde bulundurulduğunda engelli bireylerin sağlık, eğitim, ulaşım gibi haklara ulaşımında, sosyal ve bilişsel gelişimlerinde ekonomik güce ihtiyaç duydukları görülmektedir. İfadeler arasında çok yönlü dezavantajlılığı içeren yoksul ve engelli birey konulu vaka örnekleri bulunmaktadır. Katılımcıların aktardığı vaka örnekleri fiziksel veya zihinsel engellilik fark etmeksizin engelli bireylerin ekonomik yoksulluk içerisinde olabileceğini göstermektedir. Her iki vaka çözümünde de katılımcıların yoksulluğa yönelik çözüm olarak çok yönlü dezavantajlılığı en aza indirmeyi ve böylece daha etkili müdahale sunabilmeyi hedefledikleri görülmektedir.

“Bizim yanımızda işte incelemeye gittiğimizde çocuğu kaldırmak istedi. Kaldırarak getirdi ama hakikaten o çocuğun bakımı, onunla ilgilenmek başlı başına bir iş. Çok zorlandığını gördük ve ameliyat demişler zaten. Aileye destek olmak için biz de 12 ay süreyle yardım yapmaya karar verdik.”(K10)

“... evi düzen olarak da zaten gözlemlediğimiz kadarıyla kapıların hani sökükle olduğu eski bir ahşap görünümünün olduğu, işte duvarların söküldüğü; girişte böyle her yerde paketli çöp ve gıdaların kıyafetlerin üst üste yığıldığını gördük.” ... ” şizofreni hastası olduğumu öğrendik işte kalımsal olabileceğini düşündüğümüz için annenin de şizofren hastası olabileceğini düşünüyoruz.” ” ... işte sana kıyafet getireceğiz, işte sana yardım edeceğiz, evini temizleteceğiz sana zarar vermeyeceğiz ... ”(K15)

Yaşlı ve engelli birey

Yaşamın son evresini içeren yaşlılık sürecinin, bilişsel ve fiziksel değişimlere yol açtığı bilinmektedir. Hareket ve motor becerilerinin eskiye göre yavaşlaması, sinir sisteminin işleyişindeki değişiklikler gibi farklılıklar yaşlılıkta görülme ihtimali bulunan durumlardır (Tereci, vd.,2016). Yaşlılık sürecinde bireyin yaşadığı bu değişiklikler yaşlı bireylerin sosyal yaşama katılımını olumsuz yönde etkilemektedir (Çağlar, 2014). Fizyolojik ve bilişsel olarak değişime uğrayan yaşlı bireyler aynı zamanda engellilik durumuna sahipse iki dezavantajlığın görülmesiyle daha fazla problemle karşı karşıya

kalabilmektedirler. Yaşlı engelli bireyler iş istihdamına katılım, sosyalleşme, kişisel gelişim aktiviteleri, sağlığa erişim, ulaşım gibi günlük hayatı şekillendiren durumlarda zorluk yaşayabilmektedir (Şen, Üstün, 2024). Katılımcıların vaka örnekleri bireylerin yaşlılık ve engellilik durumunu aynı anda deneyimleyebileceğini göstermektedir. Vaka örneklerinin detaylı anlatımında söz konusu yaşlılık ve engelliliğin kişinin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmaktadır.

“43 yaşında hastam. Yarık damak hastalığı var aynı zamanda ayağında bir sakatlığı var. Bize geldiğinde şöyle baya kötü bir vaziyetteydi.” (K1)

“...birinci vakamız yaşlı ve engelli hizmetlerinden bir müracaat. Bir köyde muhtar tarafından telefon ihbarı ile bildirilmiş ve hiç kimse tarafından bakılmayan 80 yaşında fiziksel engelli bir A. teyzemizin olduğu ihbarı alınmıştır.” (K12)

Yoksul ve korunmaya muhtaç çocuk

Yoksulluk, çocuk yaşamında yetişkinlik sürecini şekillendiren temel haklara erişimi kısıtlamakta ve yaşamlarının refah seviyesini doğrudan düşürmektedir (Öztürk, 2008). Yoksulluğun başta sağlık hizmetlerine ulaşım olmak üzere pek çok noktada çocukların hayatını olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir. Türkiye’de çocuk yoksulluğu oranı, toplam yoksulluk oranının üstündedir (Durgun, 2011). Bu bağlamda yoksul ve korunmaya ihtiyacı olan çocuklar sosyal hizmet alanında karşılanması muhtemel bir gruba oluşturmaktadır. Bulgular arasında yoksul ve korunmaya muhtaç çocukları doğrudan konu alan iki vaka olmakla birlikte geçmişte çocuk yoksulluğu yaşamış ve yetişkinlik sürecinde bu duruma bağlı olarak problemler yaşayan müracaatçı profilleri de bulunmaktadır. Çocuk yoksulluğunun ve bu yoksulluğun çocuğun yaşamına etkisini içeren vaka örneklerinden birisi ekonomik destek ile çözümlenirken diğeri çocukların kurum bakımına alınması ile sonuçlandırılmıştır. İki vaka örneğinin de çocukların iyilik halini gözettiği, vakaların özel ve farklı olmasından kaynaklı farklı çözüm yöntemleri uygulandığı sonucuna ulaşılmaktadır.

“6 çocuğu vardı ailenin. Yaşları çok fazla değil de 42 ile 40 sanırım karı kocanın yaşları. Arka arkaya çocukları olmuş ve 6 çocuğa bakabilecek bir maddi yeterlilikleri yoktu. Çok bariz görünüyordu bu. Çünkü evlerin evlerinin penceresi yok. Cam yok, boşluk. Branda geçirmişler.” K2

“...onlara sıcak bir soba yakamamışsın onlara tuvalet bile verememişsin banyolu bir oda verememişsin okula göndermemişsin evin içi tuvalete dönmüş

yemek yok, gıda yok, buz gibi. Senin anneliğini ben kesinlikle iii çok takdir ediyorum ama ne yazık ki şartların uygun değil uygun olmadığı için de bir kadın için çok zor olan bir viranede gece kulübü neyse konsomatrislik yaparak para kazanmaya çalışıyorsun. Bu sana zarar veriyor bunu yaptığın dönem çocuklarının yanında bulunamıyorsun çok ağır gerçekten seni bu konuda takdir ediyorum ama ben bu çocukların yine senin çocukların olarak çocuk yuvasına almak istiyorum. Senin her hafta onları ziyaret etme hakkın olacak bayramlarda yanına alabilme hakkın olacak....” (K14)

3.10.2.4.Müracaatçının Müdahaleyi Reddi

Şekil 4 de yer verildiği gibi katılımcıların karşılaştığı vakalarda olumlu veya olumsuz bazı durumlar görülmektedir. Karşılaşılan durumların geneli olumsuz içerikli olup vaka yönetiminde sosyal hizmet uzmanını zorlayan durumları oluşturmaktadır. Olumsuz durumlar dışında yaşanan zorlukların kabullenilmesini içeren olumlu durumlar da görülmektedir. Bu bağlamda ortaya çıkan veriler belli gruplara ayrıldığında bir durumun birden fazla vakada görülebildiği sonucuna ulaşılmıştır. Vakaların büyük bir çoğunluğunda görülen durum müdahaleyi reddetme üzerinedir. Alıntılar incelendiğinde müdahaleyi reddetme durumunun farklı müdahale teknikleri için görülebildiği ortaya çıkmaktadır. K3 K9 ve K14 katılımcılarının anlatımlarında müdahale yöntemi olarak belirlenen kurum bakımı noktasında bazı problemler yaşadığı görülmektedir. Söz konusu problemlerin yaşanması ile kişilerin sahip olduğu dezavantajlılık hali arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Görüşmeler detaylı incelendiğinde K3 ve K9 kodlu katılımcıların anlattığı vakada müracaatçının daha çok önyargı veya neyle karşılaşacağını bilememe sebepleriyle kurum bakımını reddettiği görülmektedir. K5’in kadına yönelik şiddet konulu vakasında şiddet failinin madde bağımlısı olduğu ancak tedaviyi reddettiği bunun sonucunda da söz konusu şiddet ve taciz eylemlerine devam ettiği sonucuna ulaşılmaktadır. Vakanın ilerleyen aşamalarında kişi hapis cezası ile engellenmiş ve şiddet durumu o şekilde sonlandırılmıştır. Görüşme detaylı incelendiğinde K15 vakasında psikolojik problemleri olan bir kişinin daha önce yaşadığı bir travmadan kaynaklı olarak evine başka bir yabancıyı almak konusunda kaygılı ve önyargılı olduğu görülmüş olup katılımcı K15’in güven bağı oluşturmasıyla kişiyi müdahale sürecine ikna ettiği görülmektedir.

“Bizi evden atmaya çalıştı hani “Ben istemiyorum beni kurum bakımına almayın ben yurda gitmek istemiyorum sevgi evlerine gitmeyeceğim” diyerek ağlamaya başladı önümde. Yere çöküp böyle kendini cenin pozisyonuna alıp ağlamaya başladı çocuk.” (K3)

“Tedaviyi kabul etmedi herhangi bir başvuru durumu olmadı daha sonraki süreçte tedbir kararını ihlaller gerçekleşmeye başladı yani aslında evden uzaklaşması gerekirken eve gelip rahatsızlık vermeye devam etti hakaret tehdit vesaire kısmına devam etti.”(K5)

“...teyzenin ettiği şu söz kulağımdan hiç çıkmıyor: “Beni yerimden yurdumdan etmeyin, başka bir yere kesinlikle götürmeyin” diyordu.”(K9)

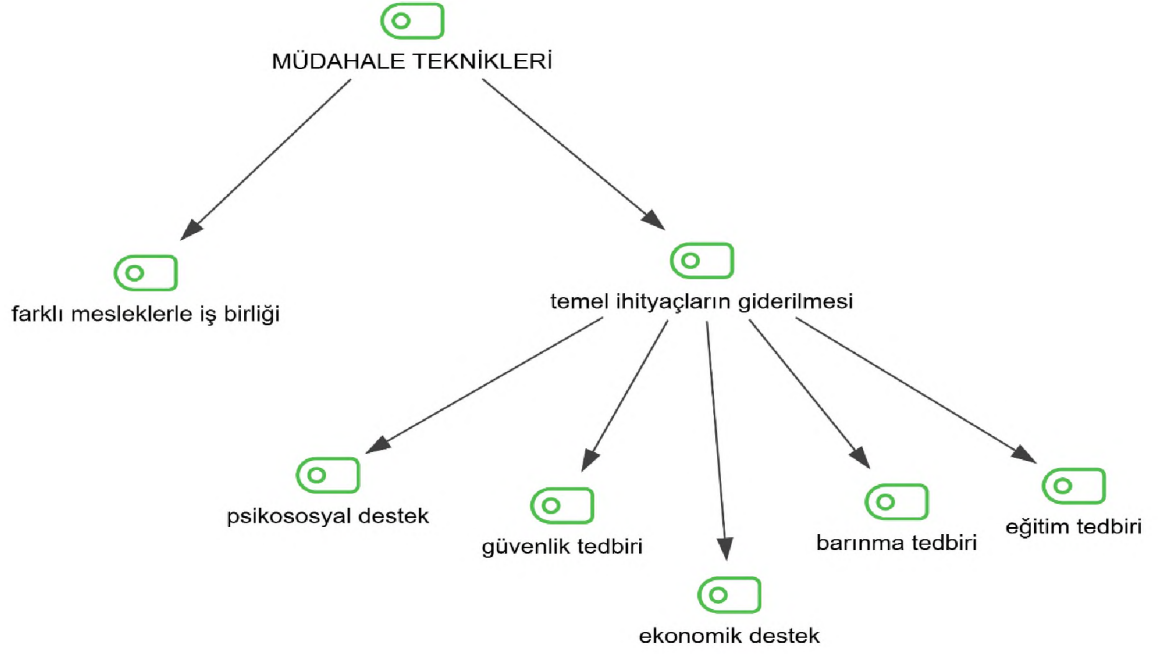
“İlk olarak anne psikiyatrik tedaviye başlatılmış ve ilaçla tedavi programı belirlenmiştir. Ancak anne ilaçlı tedaviyi reddetmiş ve ilaçlarını kullanmamıştır.”(K12)

“...bir şahin gibi saldırdı bize yani çocuklarıma dokunmayın uzak durun falan diye biz geri çekildik biraz tabii her yeri de çamur. Sonra anne kapıyı açtı girdi bıçak aldı büyük bir bıçakla tekrar saldırdı bize...”(K14).

“Bizi görünce yüksek bir tepkiyle kesinlikle eve giremeyeceğimizi, hırsız olduğumuzu, onlara zara vereceğimizi düşünerek bizi kovalamaya çalıştı evden engelli bir vatandaş olarak düşün bu teyzeyi hiçbir şekilde eve yani kendi mahrem sınırları içerisinde kendince kurduğu alana kesinlikle sokmak istemiyor bizi.”(K15)

3.10.3.Müdahale Teknikleri

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların söz konusu vakalara yönelik müdahale teknikleri tema, alt tema ve kodlar halinde gruplandırılmıştır. Müdahale teknikleri, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı vakaların dezavantaj grubu veya olay örgüsüne göre değişkenlik gösterebilen ancak temel amacı vakanın çözümlenmesi için en doğru gereksinimleri tespit ederek bunun karşılanmasına yönelik tedbirler uygulamak olan bir vaka yönetim sürecini kapsamaktadır. Vaka yönetiminin birincil amacı danışana yönlendirilen müdahale tekniklerinin sürdürülebilirliğini sağlama ve müdahale planının verimliliğini arttırmaktır (Altındağ, 2020). Bu kapsamda müdahale teknikleri vaka yönetiminin bel kemiğini oluşturan uygulamalar bütünüdür. Müdahale tekniklerini içeren tema, alt tema ve kodlara şekil 5. 'de yer verilmektedir.



Şekil 5. Müdahale Teknikleri

3.10.3.1. Farklı Mesleklerle İş Birliği

Çalıştığı alanın çok yönlü olmasından dolayı sosyal hizmet uygulamaları zaman zaman farklı meslek grupları ile birlikte çalışmayı gerektirmektedir. Sosyal hizmet uygulamasında etkili müdahale veya erken teşhis için farklı meslek gruplarının da bu konuda bilinçli olması önem taşımaktadır. Sosyal Hizmetler Kanunu’nun 4. Maddesinde yer alan “Sosyal hizmetler alanında faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında koordinasyon ve iş birliği tesis edilerek güç birliği sağlanır ve mevcut kaynaklara en verimli şekilde işlerlik kazandırılır.” (Sosyal Hizmetler Kanunu, 1983) bendine istinaden yürütülen sosyal hizmet uygulamaları etkili müdahale için önem taşımaktadır. K14 kodlu katılımcının vaka örneği detaylı incelendiğinde söz konusu iş birliğinin yapılmadığı ve bu durumdan dolayı vaka tespitinin geciktiği görülmektedir:

“Okullarda psikologlar, sosyal hizmet uzmanları olabilir, psikolojik danışmanlık birimindeki yetkililer bunu dikkate alıp benimle iş birliği yapması gerekir, yapmadı mesela telefonla beni araması lazımdı aramadı.” (K14)

Sosyal hizmet uygulamasında iş birliği sağlanan vaka örneklerinden alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

“Yine bu sosyal hizmet müdahale planında da danışanımızla ilerleyen süreçte öncelikle okuldaki rehber hocasıyla bir görüşme planlamış ve sosyal hizmet uzmanı olarak rehber öğretmeni ile görüşmeye gidilmiştir ve öğretmeninden süreç hakkında bilgi alınmış. Şey diyebilirim yani burada rehber öğretmenin verdiği bilgilerle aslında biraz daha harekete geçilmiştir.” (K6)

“Yani o tarz bir şekilde şeylerde karşılaştığımızda mesela dil ve konuşma terapistine yönlendirmeyi falan düşünüyoruz çünkü uzun süre konuşmayınca körleşmiş ve artık unutmuş konuşmayı. Hani kendini zorlarsa da artık ileri gidemiyor mesela ona dil ve konuşma terapisti için bir anlaşma yapmaya çalışıyoruz yani bu gibi şeylerle ilgileniyoruz daha çok...” (K7)

“İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve Kaymakam ile görüşülerek çocuğun banyo yaptırılması için öğretmenevinde gün ayarlanmış salı ve perşembe salı ve cuma günleri çocuk orada banyo yaptırılarak bir bayan öğretmenle birlikte aileye bakım verilmeye başlanmıştır. Aynı zamanda köydeki aile hekimi ve hemşireyle de ilgili çalışmalar sonucunda anneye çocuk bakımı konusunda yardım eğitim ve yardım verilmeye başlanmıştır.” (K12)

“...diğer STK (Sivil Toplum Kuruluşları) 'larla aslında işbirliği içerisinde ailenin ihtiyaçlarının tespitini yapıp tespitiye yönelik işte kılık kıyafetse kıyafet, sıcak yemekse belediye ile zaten konuşup sıcak yemek ayarlamak, işte temizlik işlerinden evin temizlenmesiyle ilgili organizasyon düzenlemek gibi gibi yardım görevlerini yerine getiriyoruz.” (K15)

3.10.3.2. Temel İhtiyaçların Giderilmesi

Eğitim tedbiri

Eğitim tedbiri, müracaatçının temel insan haklarından eğitime ulaşımını kolaylaştırmak, bu konuda gerekli imkânları sağlamak veya yönlendirmesini yapmak gibi faaliyetleri kapsayan bir müdahale yöntemidir (Altındağ, 2020). Çalışmada eğitim tedbirini içeren vaka örnekleri mevcuttur. Katılımcılardan K13, engelli çocuklar ile uzun zaman çalışma deneyimi elde ettiğini ve bu süreçte de engelli bireyleri topluma kazandırmak amacıyla eğitim ve sosyal alanlarda engelli bireylerin kişisel gelişimine yönelik birtakım faaliyetler yürüttüğünün bilgisini vermiştir. K 7 kodlu vaka örneği incelendiğinde ise benzer şekilde zihinsel engelli bir müracaatçının sosyal hizmet uzmanının yönlendirmesi ve rehberlik etmesiyle belirli günlerde halk eğitim merkezine giderek kişisel gelişimini ve temel yaşam becerilerini geliştirecek eğitimlere katıldığı, söz konusu eğitimlerin olumlu yönde karşılığını aldığı sonucuna ulaşılmaktadır. K6

kodlu vaka örneğinde madde bağımlılığı ile mücadele etmekte olan bir çocuğun hayalindeki mesleğe ulaşabilmesi adına eğitim hizmetlerinden yararlanmasına yönelik bilgilendirme yapıldığı görülmektedir. K 10 vakasında ise yoksul bir ailede çıraklık eğitimine devam etmek isteyen bir çocuğa bu süreçte destek olmak amacıyla nakdi yardım uygulamasının yürütüldüğü görülmektedir.

“... bireysel eğitim de tabii o dönemde özel eğitim yoktu, öğretmenimiz de yoktu. Millî Eğitim müracaatı yapıldı özel eğitim sınıfı açılması için. Mücadele verdik bununla ilgili sonra kursun yakınında bir okula özel sınıfı açtırdık oraya özel eğitim öğretmeni tayin yaptırдық. Tabii bu aşamalardan sonra biraz daha otizm konusunda ilerleme kaydettik. Bu özellikle engellinin ihtiyaçları doğrultusunda eğitim verilmesi durumunda özellikle otizmliler downlılar (Down sendromu) böyle. Bir şeyleri başarabileceğinizin, bir şeyleri değiştirebileceğinizin bir örneği idi.” (K13)

“Yine danışan bu sene ortaokulu tamamlaması ile bir sonraki sene liseye başlayacağı işte bir meslek lise alanında bir liseye gitmek istediğini, kuaförlük alanında meslekte başarılı olabileceğinin bilgisini vermesi ile danışana açık öğretim lise kayıt veya meslek edindirme kursları hakkında da bilgi verilmiştir yani yönlendirmesi yapılmıştır diyebilirim. (K6)”

“Belirli günlerde rehabilitasyon merkezine gidiyor haftanın beş günü halk eğitime gidiyor. Gerçekten bu süre zarfında da ben gelişme olduğunu açıkçası düşünüyoruz çok fazla.” (K7)

“Aileye destek olmak için biz de çıraklık eğitimine giden çocuğa 12 ay süreyle yardım yapmaya karar verdik.” (K10)

Ekonomik destek

Yoksulluk konusu başlı başına bir dezavantajlılık durumu oluşturmaktadır. Bu durum yoksulluğun bulgulara pek çok şekilde karşımıza çıkmasına yol açmıştır. Yoksulluk; eğitim, sağlık, barınma gibi temel ihtiyaçlara ulaşımı zorlaştırmakta bu durum da sosyal hizmet müdahale teknikleri içerisinde sosyal ekonomik destek (SED) adıyla bir başlığı oluşturmaktadır.

“Vakıf olarak ben ne yapabilirdim işte Türker’le destek ve diğer aile yardımı vardı hani kadın için uygun olan çünkü her yardımı da belli şartları var; kadının yaşı genç, çalışmasına engel fizyolojik bir sıkıntısı yok o yüzden yani çalışabilir ama travmatik bir süreç yetişkin şu an çalışması uygun olmaz bakış açısıyla işte o iki yardımı bağlamıştım bir de düzenli bir yardım her ay yatan bir şekilde.” (K2)

“Amacımız burada tabii sosyal ekonomik desteğin (SED) amacı çocuklar kuruma alınmadan aile yanında eğer sorunlar ekonomikse desteklemek. Biz de sosyal hizmetler olarak çocukların aile yanında kalması ve ihtiyaçlarının karşılanması için SED olarak değerlendirdik.”(K10)

Barınma tedbiri

Sosyal hizmet uygulamaları içerisinde önemli bir yere sahip olan kurum bakımı; kimsesiz durumda veya barınma ihtiyacı olan çocuk ve kadınlar, bakıma ihtiyacı olan yaşlı ve engelli bireyler gibi dezavantajlı gruplara yönelik müdahale sistemleri arasında yer almaktadır (Uğur& Kılıç, 2022). Kurum bakımının nihai amacı bireylere asgari yaşam standartlarında bir hayat sunabilmek ve ihtiyaçlarını olabildiğince karşılamak, kişileri topluma kazandırmaktır. Katılımcılardan K3 ve K14‘ün Çocuk Koruma Kanunu Madde 4’de yer alan çocuğun yarar ve esenliğinin gözetilmesi ilkesine istinaden kimsesiz veya istismar mağduru çocukları kurum bakımına alarak vaka sürecini yönettiği görülmektedir (Çocuk Koruma Kanunu, Md.4\5395). 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun’un Koruyucu ve Önleyici Tedbirlere İlişkin Hükümler’ inde yer alan “Kendisine ve gerekiyorsa beraberindeki çocuklara, bulunduğu yerde veya başka bir yerde uygun barınma yeri sağlanması (Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun, 2012)” tedbirine istinaden müdahale uygulandığı görülmektedir K9 ve K12 kodlu katılımcıların ise bakıma ihtiyacı olan yaşlı bireylere yönelik kurum bakımı tedbirini faaliyete geçirdiği söylenebilmektedir.

“Onu sakinleştirdik elindekileri bıraktırdık ve birkaç gün sonra geri döneceğimizi söyleyerek evden ayrıldık. Daha sonra işte ekiplerle birlikte gidilip çocuk sevgi evine verildi.”(K3)

“Şu an anne, kadın konukevinde bebeği ile beraber; kocaya da resen dava açıldı bu vaka da böyle çözümlenmiş oldu.”(K4)

“Biz işte bir şekilde ikna ederek bir şekilde işlemlere başladık. O dönem işte Burdur’ da huzurevi yoktu huzurevimiz yeni açıldı geçen yıl 2023 de açılışı yapıldı. Bakanlıktan takip talebinde bulunuyorduk. Hemen bir hafta içerisinde işlemler oldu.”(K9)

“...onay alınarak incelemeye gidilen araçla buraya getirildi ve huzurevine yerleştirildi. Gerekli incelemeler evrak ve doküman incelemeleri ile birlikte inceleme tamamlandıktan sonra yaşlı teyzemizin bir rehabilitasyon merkezine yerleştirilmesi üzerine bir rapor düzenlendi ve rapor dâhilinde hizmet planlanmış ve hizmet

planlaması dâhilinde de yaş ve sağlık durumuna uygun bir bakım merkezi resmi bakım merkezine yerleştirilerek bu hizmet planlaması gerçekleştirilmiştir.”(K 12)

“Zihinsel engelli anne engelli rehabilitasyon merkezine 5395 de Çocuk Koruma Kanunda bakım tedbiri olarak yerleştirilmiştir. Küçük bebek ise acil koruma acil koruma kararı çıkartılıp hemen koruma altına alınmış ve sağlık tedavilerine başlatılmıştır. Evlatlık verilmemesi veyahut evlat edindirme hizmetlerinden yararlandırılmaması şartıyla kurumda bakılmaya devam edilmesi üzerine rapor yazılmıştır.”(K12)

“Biz çocukları almakta kurum bakımında tutmakta kendi adıma ben hiç mutlu değilim. En kötü ev kurumdaki çok çok daha iyidir ama o en kötü evde ekmek olmayabilir, odun olmayabilir, kıyafet olmayabilir bunların hepsi giderilir. Ama o evde ihmal; istismar boyutuna vardysa orada olmaz. Tüm uyarılara rağmen düzeltmiyorsa o çocuklar annenin yaşamında artık birer şey aracına dönüşmüştür işe ben cezaevine girdim bunlar dursun zaten yardıma alırım değil değil yani.”(K14)

“Biz aile birlikteliğini korumaları adına L.T. nin yani ortanca öldüğünü düşündüğü çocuğun olduğu yere ailenin tertibinin yapılmasının aile birlikteliği açısından çok önemli olduğunu dile getirip aileye tertip işleminin yapılmasını sağladık. Tedavilerinin bitimi sağlık raporlarının çıkmasının ardından Ş.T. teyzemiz iki çocuğuyla beraber ortanca çocuğunun kaldığı bakım merkezine yerleştirdiler şu anda ordalar.”(K15)

Güvenlik tedbiri

Kişilerin yaşamını güvenli bir şekilde devam ettirebilmesini amaçlayan güvenlik tedbirlerinin pek çok çeşitli yöntemi bulunmaktadır. Vaka örneklerinde güvenlik tedbirine örnek teşkil edebilecek uygulamalardan olan elektronik kelepçe uygulaması, şiddet faili hakkında kesinleştirilmiş bir suç durumu bulunması halinde uygulamaya geçirilen, kadına yönelik şiddetin önlenmesi kapsamında önleyici tedbirler arasında yer alan bir uygulama sistemidir (Yıldırım & Varol, 2015). K5 vakasında kadına yönelik şiddetin önemli bir boyutu olarak fiziksel ve cinsel şiddet bir arada bulunmakta ve şiddet faili madde bağımlılığı reaksiyonları göstermektedir. Tüm bunlara istinaden söz konusu vakada elektronik kelepçe ile müdahale tekniği uygulanmıştır.

“Bu kapsamda bunlar devam etmesi nedeniyle de elektronik kelepçe uygulamasına geçtik bu elektronik kelepçe uygulaması da şiddet uygulayana kelepçe takılıyor mağduru da bir tane buton veriliyor ve kolluğun belirlediği bir mesafe belirleniyor bu mesafe aşıldığında Ankara’da izlem merkezi var buradan takip ediliyor böyle bir sistem. elektronik kelepçe sistemine geçtik.”(K5)

Psikososyal destek

Psikososyal destek, bireyi ve çevresini odak alan, psikolojik ve sosyal yaşam desteğini birlikte yürüten ailesel ve bireysel çalışmaları kapsayan, kişinin sosyal yaşam motivasyonunu arttırmayı hedefleyen uygulamalar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Sargın, Demirelli, 2023). Psikososyal destek ekolojik yaklaşım ile çevresi içerisinde bireyi odak alan sosyal hizmet mesleğinde bireysel, grupsal ve toplum ile terapilerde etkili olan, kişinin şimdi ve gelecekte daha nitelikli bir yaşam sürmesini hedefleyen temel uygulamalardan biridir. Psikososyal destek vakanın özelliğine göre farklı şekillerde de uygulama alanı bulabilmektedir. Sosyal hizmette önemli bir yeri olan güçlendirme uygulaması ve sosyalleşme yeteneğinin geliştirilmesi psikososyal desteğin sağlanması noktasında başvurulan yöntemlerdendir (Thompson, 2009). Sosyal hizmet kapsamında güçlendirme yaklaşımı hem bir araç hem de bir amaç olarak görülmektedir. Müracaatçının kendinden emin ve daha güçlü bir şekilde süreci tamamlaması amacıyla müracaatçıya yönelik uygulanan güçlendirme yaklaşımını içermektedir. Güçlendirme esasında müracaatçının kendi güçlü yanlarını fark etmesine yardımcı olmak, güçlü yanlarının keşfinden sonra zayıf yanlarını güçlü duruma getirmek için çeşitli uygulamalar sunmak anlamına gelmektedir (Erbay, 2019). Araştırma kapsamında *güçlendirme uygulaması* örneklerine K6 ve K14 katılımcılarının vakaları incelenerek ulaşılabilmektedir. Ayrıca psikososyal gelişimin önemli bir basamağını oluşturan sosyalleşme sürecinin, araştırmada yeri olan ve bu konuda bazı kurumların fiziksel şartlarının elverişli hale getirilmesi veya müracaatçının sosyalleşmesine yönelik teşviklerde bulunulması gibi uygulama alanlarını kapsayan bir müdahale tekniği olduğu görülmektedir.

“Psikososyal görüşmeler yapıyoruz, bunları kayıt altına alıyoruz. Aylık psikososyal görüşmeleri değerlendiriyoruz işte bir önceki ayın bir sonraki aya göre bu yazdığımızda ayla bir önceki ay arasındaki farkı çıkartıyoruz, nasıl bir yöntem izleriz işte nasıl bir yol çizeriz diye. Hani kendi uzman arkadaşlarla aramızda değerlendiriyoruz.”(K1)

“Aynı zamanda işte kuruluş içerisinde çok hani daha çok psikososyal etkinlik yaparken hani o bireyi çağırmaya katılmaya çağırıyoruz çünkü kafasını bir şekilde dağıtması gerekiyor hani ne kadar konuşursan konuş istersen 24 saat konuşalım o irdeler yani çok bir şey olmayacak tek yapabildiğimiz kafasında düşünceleri dağılması için bir şeylerle meşgul etmeye çalışmak olacak bizim için. Aynı zamanda sağlık açısından da kötü bir duruma düşmesi riski olduğunda sağlıkçı arkadaşla iletişime geçip bunun için psikiyatriden randevu almasını talep

ediyoruz bu şekilde yönlendirme sağlıyoruz.”(K7)

“Ondan sonra çocukla bireysel görüşmeler yaptık. Onun dışında psikiyatriye yönlendirdik, psikiyatrik süreci devam etti o süreçte.”(K8)

“Sağlıklı yeni arkadaş ilişkileri edinme noktasında çalışılması planlanmaktadır. Danışana güçlendirme yapılarak motivasyon kazandırılması önemli olduğu gözlemlenmiştir.”(K6)

“İlk defa bir müracaatçının olumsuz koşuldan olumluya ikna ettiğim bir süreçti, şunu söylediğimi hatırlıyorum senin üç tane çok güzel yavrun var üç tane çocuğun var sen müthiş bir annesin kartal gibi şahin gibi direndin ve onların bilmediğin tanımadığın insanlardan korudun bu büyük bir davranış çok önemli.”(K14)

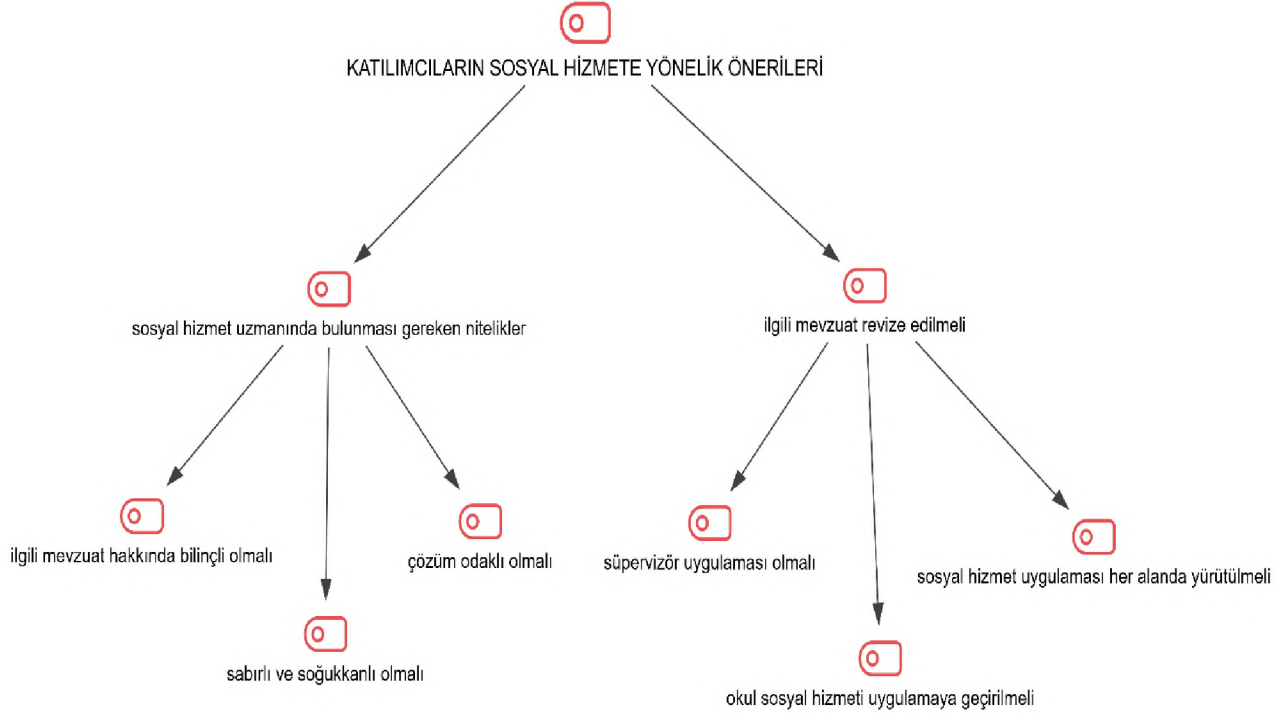
“Evet, o nasıl bir hobi bahçesi gibi diyebilirim. Hani yaşlılar için yemek organizasyonu işte yaşlı bireyler erkek bireyler için tavlamanın okeyin oluşturulabileceği bir kırıathane ortamı gibi ya da en kötü hastalar için müzik açıp eğlenebilecekleri bir ortam. Arka bahçe dediğim yer.”(K1)

“Yine orada bir spor kulübü kurduk ve 5 ana dalda işte bocce, masa tenisi, yüzme, atletizm dallarda yarışmalara katıldık. İyi dereceler aldık. (Telefon çalar). Orada mesela zihinsel engellilere hem biraz uzun sürdü uzunca bir çalışmaya vesile oldu ama o çalışma evresinin sonunda kendi alanlarında yarışmalara kattık. Hafta sonlarında biz de fedakârlık yaptık personel olarak yarışmalara gittik onlarla birlikte. Türkiye dereceleri oldu, iki-üç tane çocuğumuz yurt dışına gitti.”(K13)

“...sosyal becerilerini arttırma, boş zamanı değerlendirme noktasında da motivasyonu göz önüne alınarak atölye ve yeni yaşam etkinlikleri programları hakkında da bir bilgilendirme yapılmış katılımı noktasında da danışan desteklenmiştir.”(K6)

3.10.4. Katılımcıların Sosyal Hizmete Yönelik Önerileri

Çalışma kapsamında katılımcı grubunu oluşturan sosyal hizmet uzmanlarına eklemek veya önermek istedikleri herhangi bir şeyin olup olmadığı sorusu yöneltilmiş olup verilen cevaplar sosyal hizmetin geliştirilmesine yönelik bir dizi öneri ile sonuçlanmıştır. Bazı katılımcılar tarafından herhangi bir öneri belirtilmemiş olup öneride bulunan katılımcıların düşünceleri tema, alt tema ve kodlara ayrılarak aşağıdaki şekilde görselleştirilmiştir. Bu noktada elde edilen veriler daha çok katılımcıların öznel fikirlerini ifade ettiğinden alıntılarla anlatım desteklenmiş ve çalışmanın güvenilirliği kapsamında bu kısımda araştırmacı tarafından herhangi bir yorum eklenmemiştir.



Şekil 6. Katılımcıların Sosyal Hizmete Yönelik Önerileri

3.10.4.1.Sosyal Hizmet Uzmanında Bulunması Gereken nitelikler

Katılımcılara sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken nitelikler nelerdir sorusu yöneltilmiş olup önerilerinin ne olduğu sorulduğunda ortaya çıkan bazı sonuçlar kodlara ayrılmıştır. Mesleği icra edenlerin gözünden meslektaşlarına yönelik önerilere ulaşılması çalışmanın kıymetli bulgularından bir kısmını oluşturmaktadır.

Çözüm odaklı olmalı

Sosyal hizmet uzmanının taşıması gereken nitelikler veya öneriler sorusuna verilen yanıtlar arasında çözüm odaklı olmalı önerisi yer almaktadır. Mesleki anlamda uzun dönemli deneyime sahip katılımcının önerisine ilişkin alıntı ifadeye aşağıda yer verilmiştir.

“Biz sorunu yönetmek için yokuz, biz sorunu çözmek için varız”. Burada bir paradigmayı değiştirmek gerekiyor bence işte yoksulluk, biz yoksulluğu konuşamadığımız sürece çocukların kurum bakımına gelişini anlayamayız ama şu anki temel bakışımız ne yoksulluğu yönetmek üzerine kurulu yoksulluğu yok etmek üzerine değil. Yoksulluğu ve şiddeti önleyebilirsek bir sürü çocuğu kurtarabiliriz değil mi?”(K11)

İlgili mevzuat hakkında bilinçli olmalı

Katılımcılardan bazıları sosyal hizmet uzmanının mevzuat hakkında bilinçli olması gerektiğine vurgu yapmıştır. Sosyal hizmet mesleğinin hassasiyetinin bilincinde olarak ilgili mevzuat ve mesleki gereklilikler hakkında bilgi sahibi olmalı görüşü bulgular arasında yer almaktadır. Aşağıdaki alıntı ifadede sosyal hizmet uzmanının bilinçli olması gerektiği konusuna gerekçesi ile beraber değinen katılımcının ifadesi bulunmaktadır.

“...öğrencilerimizin bunu çok iyi bilmesi lazım maalesef okumuyorlar. Biz yaptığımız her şeyi mühendislik işi yapmadığımız için yoruma dayalı ama bu yorumumuzu bir kanuna bir yönetmeliğe atfetmemiz lazım hani ben bu çocuğu alacağım almayacağımdan ziyade kanıta dayalı belgelendirmememiz lazım ve bir kanuna atıfta bulunmamız lazım. Bunun için de çok iyi mevzuat bilmemiz lazım. Sosyal hizmet uzmanlarını diğer meslek elemanlarından ayıran en büyük şey budur, hani kanuna nasıl bakacağını ve nereden yapacağını bilmesi gerekiyor.”(K11)

Sabırlı ve soğukkanlı olmalı

Katılımcılara sosyal hizmet uzmanına tavsiyelerinin neler olacağı sorulduğunda elde edilen yanıtlardan bir diğeri ise sabırlı ve soğukkanlı bir özellik taşımaları gerektiğidir. Söz konusu öneri ile ilişkili alıntıya aşağıda yer verilmiştir.

“...şöyle söyleyeyim engelli gerçekten zor bir alan öncelikle aşırı soğukkanlı olmanız gerekiyor bunu söylemem gerek yani soğukkanlılığı başaramasanız bile göz ardı etmeniz gerekiyor bir yerde ve çok sabır gerektiren bir şey gerçekten. Hani çünkü mesela yaptığımız şey bir engelli uğraşırken defalarca konuşmanız defalarca anlatmanız gerekebilir ve bu engelli için uğraştığınızda uğraştığınız şeyin boşa gittiğini de görebilirsiniz çünkü hani hep başa sarıyorsunuz bir yerde...”(K7)

3.10.4.2. İlgili Mevzuat Revize Edilmeli

Katılımcıların bir kısmı sosyal hizmet uygulamasında bazı mevzuat maddelerinin yenilenmesi gerekliliği noktasında önerilerde bulunmuştur. Mesleğin uygulama aşamasında bazı problemlerin giderilmesi konusunda yeterli bulunmaması gerekçeler arasında yer almaktadır. Bu konu ile ilgili açıklayıcı cümlelere aşağıda yer verilmiştir.

“Yani şöyle bazı cezaların çok sıradan olarak söyleniyor ama caydırıcılığı olması gerekiyor gerçekten.” (K5)

“Görüşüyoruz mahkeme işte normal kaç bilmiyorum ama bu süreç uzuyor bu da engelli yıpratıyor açıkçası. Sürekli hani mahkemeye git onu da tedirgin ediyor bir süre sonra hani ben hapse girecek miyim bana bir şey olacak mı bu düşünceye de başlıyor kişi artık.” (K7)

“Oradaki sistem mesela kamu vesayet kurumu var bize bu yok bu olmadığı için işte kuruma da yetki verilmiyor çok ciddi sıkıntılar yaşıyoruz çok mağduriyetler yaşıyoruz. Umarım bir gün bu olduğu zaman daha güzel bir sosyal hizmet yürütülebilir.” (K11)

“Şimdi ülkemiz yaşılanıyor. Yaşlı gündüzlü bakım merkezi bizim ilimizde ve ülkemizde acil ihtiyaç o nedenle yaşlı gündüzlü bakım merkezlerinin açılması gerekiyor bakanlığın da bu konuda teşrifleri var ama yeterli değil.” (K13)

“Yani imkânsızlıklarından işte bürokrasiye takılmasından işte ne bileyim diğer kuruluşların imkân ve sınırlılıklarının olmasından kaynaklı aslında zorlandığımız bir vaka biz bu aileyi tespit ettik bunların engelli durumu var çöp ev işte sağlıklı bir yaşantıları yok çevreye ve kendilerine zararları var bunların acilen yerleştirilmesi gerekiyor deyip yerleştirebiliyor olsak hiçbir sıkıntı yok o zaten birkaç iş günü içerisinde halledilebilecek bir vaka ama ne yazık ki böyle değil öyle olmadığı için de süreç bizim için çok zorlaşıyor.” (K15)

Süpervizör uygulaması olmalı

Sosyal hizmet mesleğinde henüz uygulaması olmayan süpervizör, genel anlamda usta- çırak ilişkisini içeren bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Taşgın, 2018). Aşağıda alıntılara yer verilen süpervizör uygulamasına dair ifadeler, alanda deneyimli sosyal hizmet uzmanlarının mesleğe yeni başlayan meslektaşlarına yol gösterici bir konumda bulunarak destekleyici ve yönlendirici faaliyetler yürütmesi anlamını taşımaktadır.

“Usta çırak ilişkisidir, sosyal hizmet usta çırak ilişkisiyle öğrenilecek bir meslektir ve maalesef o düzen bozuldu doğrusu budur hocam. Birinin yanında öğrenmektir hangi alanda olursa olsun bir üstada danışmaktadır. Yani bu bütün kararların verilmesi anlamında değildir ama bir dış gözüün bakması...” (K11)

“Aynen öyle her vaka kendine özeldir fikir fikirden de üstündür fikirleri danışmak fikri almak fikir birliğine varmak istişare etmek bu vakalarda yani insan odaklı çalıştığımız için çok önemli ve çok kıymetli o nedenle mesleki yeterlilik bambaşka bir şey bilgi insanın olduğu yerde sürekli kendini yenilemesi gerekiyor bence. Sürekli olarak değişen ve yeniliğe açık bir alandayız her geçen gün her geçen yıl vakaların çeşitlendiği sorunlar ayrışarak ilerliyor bence o nedenle hani ne zaman ihtiyacın duyarken desteğimiz yanında ben olayım diğer meslek elemanı arkadaşlarım olsun aynı şekilde her zaman yardımcı oluruz.” (K15)

Sosyal hizmet uygulaması her alanda yürütülmeli

“...sosyal hizmet çok derin bir meslek çok büyük alanı kapsayan bir meslek. Şimdi diyorlar ki fabrikada sosyal hizmet uzmanı ne yapar? Fabrikada sosyal hizmet uzmanı daha çok üretim için vardır, daha sağlıklı daha mutlu üretim için vardır. Bu nasıl olur? Sabah çocuğunu zar zor evde bırakıp hızla servise binip fabrikaya gelen bir annenin çocuğuna vereceği kreş hizmetiyle annenin daha mutlu huzurlu çalışmasını sağlar. Ya da evinde şiddet gören bir annenin nereye nasıl başvurup hizmet alacağını bilmeyen bir annenin yasal haklarını alabilmesi için başvuracağı birimdir endüstriyel sosyal hizmet uzmanı. Ya da çocuğu okuldan kaçırırsa okul terki varsa madde kullanıyorsa saat sekizde girip akşam altıda işten çıkan bir kadın hangi mecralara hangi birime gidip de destek alacak ki? Endüstriyel sosyal hizmette çalışan sosyal hizmet uzmanıdır onun kurtuluşu. İyi sağlıklı ve mutlu olan bir işçi anne ya da babanın mutlu olduğu fabrikada üretim daha mutlu daha hızlı işleyecektir. Aa hiç öyle düşünmemiştik diyorlar e canım işte sosyal hizmet uzmanı, bunu sosyal hizmet uzmanı yapar, neden? Bir hizmet ihtiyacını tespit ediyor, bir psikolog değil.” (K14)

Okul sosyal hizmeti uygulamaya geçirilmeli

Okul sosyal hizmeti, sosyal hizmet mesleğinin spesifik alanlarından birini oluşturmaktadır. Okul sosyal hizmeti ile ilişki kurulabilecek nitelikte vaka örnekleri bulgular içerisinde mevcut olmakla birlikte öneriler içerisinde de yer almaktadır. Söz konusu önerilere ait alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

“... en güzel çözüm aslında okul sosyal hizmeti olurdu.” (K3)

“... anında müdahale ve hızlı müdahale aslında okul sosyal hizmetiyle olur çünkü burada aslında farkındalığı yüksek bireylerle çalışıyoruz yani farkındalığı artmış oluyor kişi bu tedaviyi kabul ederek merkeze başvurabiliyor ama ne yazık ki farkındalığı olmayan kişilere müdahale edemiyoruz ve toplumda aslında o kişiler kayboluyor ya da topluma bir şekilde entegre oluyorlar. Bundan nasıl bir sonuç doğuyor işte nedir suça karışmış bireyler suça karışmaya eğilimli bireyler olabiliyor maalesef belki bu şekilde bir önleyici faaliyet ya da hızlandırılmış bir faaliyet

olabilecek noktada sosyal hizmet uzmanlarının çok kıymetli olduğunu söyleyebilirim.”(K6)

“Yani sosyal hizmet alanı hayatın her alanında karşılaşılan sorunların çözümüyle alakalı bir durumdur onun için şu anda yaklaşık olarak 14 -15 milyon kadar çocuğumuz veyahut gencimiz Millî Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlarda eğitim almaktadır. Bu kadar çok çocuğun bir arada olduğu bir eğitim kurumunda sadece psikolojik danışmanlar ve psikolojik danışmanlara yüklenen bürokratik işlemler ile çözülemediği çok açık bir şekilde görülmektedir. Onun için okul sosyal hizmeti adı altında sürdürülmeye çalışılan veyahut tekrar literatüre kazandırılmaya çalışılan bir hizmet sektörünün bu alanda olması elzem bir durumdur. Çünkü yaklaşık olarak 14- 15 milyon çocuğun okulda takibi gerekir. Çocuklar eğitim bölgelerine gittiklerinde her türlü sorunu orada çok rahat çözülebilecekken maalesef bu göz ardı edilebiliyor. Göz ardı edilen şeyler de aile içerisinde olan şeyler aile içerisinde kalır mantığıyla birçok vaka ensest vakalar gibi, ihmal istismar gibi, aile içerisindeki şiddet gibi bu tür olgular maalesef bize zamanında ulaşmıyor ve zamanında biz tespit edemiyoruz bunun sonucunda geç kalmış bir müdahale yöntemiyle daha ağır şartlarda çocuklarla çalışmak zorunda kalıyoruz.”(K12)

“Koruyucu ve önleyici mesleki uygulamalar yapılıyorsa bu çocuklar büyük olasılık kurum bakımına alınmaz, o kadın da pavyonda çalışmazdı. Bu nasıl yapılır, şöyle yapılır; şimdi hizmet gruplarını renklendirirsek bu kırmızı renkte bir vakaydı yani acil. Bu vakayı biz sarı renkteyken yakalamalıydık. Ne zaman bu babadan ayrılmış, çalışmamış işten çıkmış, pavyona da henüz işe girmemiş olarak. Bu ailenin üç çocuğunu ve kadını biz sosyal ve ekonomik olarak desteklemeliydik bu bir iki çocukların okul devamı ders başarısı devamsızlık üstünü başını temizliği...

A: Okul sosyal hizmeti...

K14: Evet, evet üstünü başını temizleme suça yönelmenin olup olmadığını bilebilmeliydik ya da tahmin edebilmeli, öngörebilmeliydik.”(K14)

TARTIşMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu kısmında araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin tartişmalara yer verilmiş olup ilgili literatür ışığında ulaşılan sonuçlar değerlendirilmiş ve öneriler sunulmuştur. Araştırma kapsamında sosyal hizmetin genelci yaklaşımına uygun olarak planlanan farklı dezavantajlı gruplarla çalışan 15 sosyal hizmet uzmanı ile görüşme sağlanmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetim süreçleri, müdahale teknikleri, vakada karşılaşılan durumlar ile ilişkili deneyimlerinin konu edinildiği bu araştırmada fenomenoloji deseni kullanılmıştır. Fenomenoloji deseni, ortak bir olguyu derinlemesine ele alan, kişilerin deneyimlerinin incelenmesini içeren bir nitel araştırma desenidir (Yalçın, 2022).

Katılımcılarla gerçekleştirilen derinlemesine görüşmeler neticesinde elde edilen veriler sonucunda (i) *en çok etkilenilen vaka*, (ii) *vaka yönetiminde karşılaşılan durumlar*, (iii) *müdahale teknikleri*, (iv) *katılımcıların sosyal hizmete yönelik önerileri* olmak üzere dört ana temaya ayrılmıştır. Temaların belirlenmesinde nitel araştırmanın bir gereği olarak yalnızca çalışmada elde edilen bulgular esas alınmıştır. Çalışmada elde edilen bulguların sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamına ve ilgili literatüre önemli katkı sağlayacağı ön görülmektedir.

İki araştırma sorusu ve bu sorulara ek olarak mülakatların seyrine göre araştırmacılara yöneltilen farklı sorulardan elde edilen bulgulara yönelik sorular aşağıda tartişılmıştır

Tema 1: En ok Etkilenilen Vaka

Çalışmada sosyal hizmet uzmanlarına en çok etkilendikleri vakanın ne olduğu sorusu yöneltilmiş olup verilen cevaplar dezavantaj grubuna göre *engelli bireyler (fiziksel engelli bireyler-zihinsel engelli bireyler),kadınlar, korunmaya ihtiyacı olan çocuklar (madde bağımlısı çocuklar- enstest mağduru çocuklar), yaşlı bireyler ve yoksulluk* şeklinde alt temalara ayrılmıştır.

Katılımcılara yöneltilen en çok etkilendiğiniz vaka nedir sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde en çok etkilenilen dezavantajlı grubun korunmaya muhtaç çocuklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Korunmaya muhtaç çocukların yoksulluk, encest, suça sürüklenme, engellilik gibi pek çok farklı şekilde dezavantaja sahip olabilen savunmasız bir grubu oluşturduğu göze çarpmaktadır. Her bakımdan sağlıklı gelişim için asgari şartların sağlanamadığı çocuklar korunmaya ihtiyacı olan çocuklar grubunda değerlendirilmektedir. Korunmaya ihtiyacı olan çocukların sağlık, barınma, eğitim gibi temel haklara erişimini engelleyen pek çok faktör bulunmaktadır (Tuncer & Erdoğan, 2018). Söz konusu faktörler sosyolojik, psikolojik, fizyolojik veya ekonomik nedenlerden oluşabilmektedir. Korunmaya muhtaç çocuk konusunu içeren bir çalışmada muhtaçlık nedeninin ekonomik veya fizyolojik olmayıp anne-baba kaybından kaynaklanabileceğini gösteren vaka örneği bulunmaktadır. Bu örnek çocukların temel haklara erişimini engelleyen faktörlere farklı bir bakış açısı sunmaktadır. Ebeveyn kaybından dolayı korunmaya ihtiyacı olan çocuk vakasında ebeveyn yoksunluğunun çocuğun eğitim hayatını olumsuz yönde etkilediği, sağlık açısından bazı problemler yaşadığı, travma sonrası stres bozukluğuna maruz kaldığı görülmektedir (Karataş, 2013). Dezavantajlılığın temel nedeni farklı olsa da çocukların yaşam doyumunu etkileyen olumsuzlukların benzerlik taşıdığı görülmektedir.

Korunmaya muhtaç çocukları konu edinen başka bir çalışmada söz konusu vakalarda önceliğin çocuğun aile yanında kalması olduğu, çocuğun yaşadığı dezavantajlılık halinin ekonomik destek, danışmanlık hizmeti, sağlık tedbiri gibi müdahale türleri ile giderilmesi gerektiğine vurgu yapılmaktadır (Nalbant, 2016). Bu tez çalışmasında ise korunmaya muhtaç çocuklar ile ilgili vaka örneklerine yönelik müdahale yöntemlerinde çocuğu kurum bakımına almanın mecburi olmayan durumlar dışında uygulanmadığı görülmüştür. Bulgularda ulaşılan bir başka sonuç ise çocuk ihmal ve istismarında erken tespitin önemi üzerinedir. Çalışmada erken tespit edilmediği için müdahale sürecinin zorlaştığı ve bazı durumların geri alınamayacak şekilde olumsuz ilerlediği vaka örneklerine ulaşmak mümkündür. Çocuk ihmal ve istismarı vakalarında önleyici tedbirlerin önemi ve zamanında tespit çocuk koruma sisteminde öncelikli uygulamalar bütünü oluşturmaktadır (Bilgin, 2020).

Katılımcıların azımsanmayacak bir çoğunluğu tarafından aktarılan başka bir dezavantajlı grup ise engelli bireylerdir. Engellilik yalnızca fiziksel bir olgu değil kişinin sosyal yaşantısına, toplumda eşit haklara sahip olmasına, kısacası hayatına yön veren bir olgudur (Tekindal & Özden, 2017). Engelli bireyler sosyal dışlanma, istihdam problemi, hukuksal engeller gibi zorlu durumlarla karşı karşıya kalabilmekte bu noktada ise sosyal politika ve sosyal hizmet uygulamaları önemli görülmektedir (Kılıç, 2021). Engelli bireylerin istihdam durumunu içeren bir vaka çalışmasında engelli bireylerin motivasyonel olarak desteklenmesinin ve özgüven kazandırılmasının istihdama katılım oranlarını yükselttiği sonucuna ulaşılmaktadır. Aynı zamanda engelli istihdamına yönelik yasal düzenlemelerin yapılmasının da engelli bireylerin iş hayatına dahil olmasında kolaylaştırıcı bir etken olacağı görülmektedir (Gökbay, vd., 2011). Bu bağlamda elde edilen bulgulardan yola çıkılarak bireyin sosyal yaşantısını, ailesini veya arkadaşlarını, eğitim sağlık barınma gibi temel haklarının savunuculuğunu yürüten mesleklerden biri olan sosyal hizmetin; diğer dezavantajlı gruplarda olduğu gibi engellilik alanında da danışanın iyilik halini gözeterek önleyici ve tedavi edici tedbirler sağladığı görülmektedir. Çalışmada engelli bireyleri konu alan vaka örneklerinin tamamında kişilerin motivasyonunu artırıcı müdahaleler uygulandığı, sosyal ve bilişsel gelişimlerini destekleyici yaklaşımlarda bulunulduğu da ortaya çıkan sonuçlar arasındadır.

Tema 2: Vaka Yönetiminde Karşılaşılan Durumlar

Katılımcıların vaka aktarımında vakanın çözüm sürecinde yaşadıkları durumları paylaşması üzerine birtakım bulgulara ulaşılmıştır. Görüşmeler sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetim sürecinde iyi veya kötü yönde birtakım durumlar yaşadığı ve bu durumların vakanın seyrini etkilediği görülmüştür. Bu durumdan yola çıkılarak oluşturulan ana temaya bağlı alt temalar şu şekildedir; *mevzuat problemleri (önleyici tedbirlerin gecikmesi)*, *müracaatçının müdahaleyi reddi*, *sorumu kabullenme ve çok boyutlu dezavantajlılık (yoksul ve suça sürüklenen çocuk, yaşlı ve engelli birey, engelli ve korunmaya muhtaç çocuk, yoksul ve korunmaya muhtaç çocuk, yoksul ve engelli birey)*.

Vaka örneklerinde en çok karşılaşılan durum müdahaleyi reddetme ve çok boyutlu dezavantajlılıktır. Katılımcıların önemli bir kısmının vakanın çözülmesine

yönelik müracaatçının umutsuzluk, kaygı, güvensizlik ve müdahaleye karşı önyargı duygularıyla mücadele ettiğini gözlemlemiştir. Söz konusu duygular vakanın müdahale sürecini uzatmakta, sosyal hizmet uzmanının vaka yöneticisi özelliği ile süreci ilerleterek müracaatçıyı müdahaleye istekli hale getirmesi ile sonuçlanmaktadır. Bu sonuçla paralel olarak literatürde müdahaleye karşı isteksiz müracaatçının olduğu vaka örneğinde, müracaatçının düşünmeye teşvik edilerek istekli duruma getirilmesi için zaman tanınmasının gerekliliğini böylelikle olumlu sonuçlara ulaşılabileceğini savunan bir çalışma mevcuttur (Arıcı, vd., 2021). Müdahaleyi istemeyen müracaatçılar; ilgili uzman tarafından kimi zaman kimliğini gizleyen farklı kostümlerden yararlanarak, kimi zaman etkili bir konuşma yaparak kimi zaman ise müracaatçının ön yargılarını kırmaya yönelik uygulamalar sunarak her vakaya özgü şekilde müdahaleye istekli duruma getirilerek çözümlenmiştir.

Vaka yönetiminde karşılaşılan durumlar arasında yaygın olarak görülen bir başka durum ise çok boyutlu dezavantajlılık halidir. Çok yönlü dezavantajlılık, müracaatçının yoksul ve engelli olması, çocuk ve engelli olması, korunmaya muhtaç çocuk ve suça sürüklenen çocuk olması gibi birden fazla olumsuz durumun bir vakada görülmesi anlamını ifade etmektedir. Bulgularda yoksulluk ve suça sürüklenme arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Öyle ki bu konuda yapılan çalışmalar da bu sonucu desteklemektedir. Yoksulluk olgusunda temel problem yalnızca ekonomik ve sosyal yaşantıdaki sıkıntılar değil, suça sürüklenme ve madde bağımlılığı gibi olumsuzluklar da içerebilmektedir (Günaydın & Vatanel, 2024). Ayrıca engelli bir bireyin yoksulluk nedeniyle gerekli tıbbi tedaviye erişiminin zor olması gibi bir dezavantajlılığın başka bir problemi doğurması veya iyileştirilmesinin önüne geçmesi durumu ulaşılan sonuçlar arasında yer almakla birlikte yaşanan problemin derinine inilerek çözümlenmesi gerektiği sonucunu ortaya koymaktadır. Çalışmada çok yönlü dezavantajlılığı içeren engelli ve korunmaya muhtaç çocuk konusunda cinsel şiddet mağduru engelli çocuklar yer almaktadır. Engelli bireyler kendini savunma ve anlatabilmede zorluk yaşamakta bundan dolayı da şiddet görmeleri kolaylaşmaktadır (Çiçek, Öncel, 2018). Engelli çocukların maruz kaldığı şiddet ise aynı savunmasızlık durumu görüleceğinden sosyal hizmette karşılaşılması olağan bir durumu oluşturmaktadır. Vaka örneklerinde zihinsel engelli olup cinsel şiddete maruz kalan çocukların durumun bilincinde olmadığı ve çocukların koruma altına alınmasının geciktiği görülmektedir. Zamanında tespit ve müdahale için zihinsel

engelli çocukların ebeveynlerinin bilinçli olmasının hayati önem taşıdığı görülmektedir. Zihinsel engelli çocuğa sahip aileler, diğer ailelere göre daha fazla sorumluluk altına girmekte ve zaman zaman bu sorumluluğu görmezden gelerek sorundan kaçma davranışı sergileyebilmektedir (Özsoy, vd., 2006). Çalışmada engelli kızının cinsel istismarına sessiz kalmayı tercih eden anne, çocuklarını rehabilitasyon merkezine götürmeyi reddeden bir baba, çocuklarının zihinsel engelli olduğunu kabul etmeyen bir anne örneklerine rastlanmıştır. Söz konusu örnekler engelli çocuğa sahip ailelerin sorunu görmezden gelerek çözümü erteleme davranışı sergileyebileceğini göstermektedir.

Tema 3: Müdahale Teknikleri

Müdahale teknikleri, sosyal hizmet uzmanının çözüm odaklı bir şekilde vakayı yöneterek müracaatçının iyilik halini arttırmak amacıyla kişi ve duruma en uygun tedbirleri sağlamasını içermektedir (Yıldırım, 2016). Bu çalışmada vaka örneklerinin çözümünde nasıl bir yöntem izlendiği sorusu katılımcılara yöneltilmiştir. Bu bağlamda bir dizi müdahale tekniği kullanıldığı ve söz konusu tekniklerin farklı yollar izlese de aynı amaca hizmet ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Müdahale teknikleri, daha anlamlı şekilde aktarabilmek amacıyla iç tutarlılık ve dış tutarlılığa uygun olarak alt temalara ve kodlara ayrılmıştır. Söz konusu alt temalar *farklı mesleklerle iş birliği* ve *temel ihtiyaçların giderilmesi (psikosozal destek, güvenlik tedbiri, ekonomik destek, eğitim tedbiri, barınma tedbiri)* olmak üzere iki alt tema ve kodlardan oluşmaktadır.

Toplum yararına faaliyetler yürüten makro uygulamalar ve bireylerin yaşam kalitesini arttırmayı hedefleyen mikro uygulamalar, sosyal hizmet bağlamında farklı mesleklerle veya kurum-kuruluşlarla iş birliği yapılmasını gerekli kılmaktadır (Şimşek, Altun, 2020). Depremzedelere yönelik meslekler arası iş birliğine dayanan müdahale sürecinin aktarıldığı bir çalışmada; sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sağlık çalışanları ve çocuk gelişim uzmanı statüsündeki meslek elemanlarına yer verilmiştir. Çalışmada depremzedelerin fiziksel ve bilişsel sağlık ve sosyo-ekonomik ihtiyaçlarının giderilmesinde meslekler arası iş birliğinin olumlu etkileri olduğu sonucuna ulaşılmış olup müdahale süresini de hızlandırdığı görülmüştür (Özdemir, vd., 2002). Bu tez çalışmasında ise katılımcıların psikolojik danışman, sivil toplum kuruluşları, doktorlar, psikolog, sosyolog gibi diğer mesleklerle sağladığı iş birliklerinin gerekli durumlarda

uygulandığında vaka sürecini olumlu yönde etkilediği ve söz konusu iş birliğinin vakayı çözüme ulaştırma sürecini hızlandırdığı vaka örneklerinde ulaşılan sonuçlar arasında yer almaktadır.

İnsan hakları savunucusu olarak sosyal hizmet mesleği, bireylerin temel yaşamsal gereksinimlerine ulaşımını önemsemekte ve bu noktada gerekli yönlendirmeleri sağlayarak müracaatçı ile gereksinimi arasında bir köprü görevi üstlenmektedir. Ayrıca sosyal hizmette insan hakları tanımı, hiçbir ayırım gözetmeksizin tüm insanların erişmesi gereken temel yaşamsal gereksinimleri içermektedir (Zengin & Altındağ, 2016). Bu bağlamda müracaatçının sağlık hakkı, eğitim hakkı, danışmanlık hakkı, sosyal yaşam hakkı gibi bir dizi hakların müracaatçıya sağlanması noktasında sosyal hizmet müdahalesi önemli rol üstlenmektedir. Bilinmektedir ki sosyal hizmet mesleği dezavantajlı grupların temel yaşamsal ihtiyaçlarından yoksunluğu sebebiyle var olan bir meslektir (Thompson, 2017).

Vaka örneklerinde temel ihtiyaçların giderilmesine yönelik en yaygın olarak görülen müdahalenin eğitim tedbiri olduğu görülmüştür. En çok etkilenilen vakanın çocuklar olması ve en yaygın görülen tedbirin eğitim olması arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği Madde 14’de tanımlanan eğitim ve danışmanlık birimi görevleri gereğince sosyal hizmet uzmanlarının görevleri şu şekildedir:

“ d) Çocuk ve gençlerin suça sürüklenmeleri önleyecek zararlı alışkanlık edinmelerini ve sokakta çalıştırılmalarını engelleyecek faaliyetler yapmak, bu konularda birey ve ailelerin sorumluluk bilincini artırmaya yönelik rehberlik ve danışmanlık faaliyetlerini yürütmek.

e) Ailenin refahı, mutluluğu ve bütünlüğünün sağlanmasına yönelik eğitici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini yürütmek.

f) Ailelerin veya bireylerin sorun çözme bilgi ve becerilerinin artırılması yönünde eğitici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini yürütmek (Resmi Gazete, 2013) .”

Bu bağlamda çocuk, kadın, engelli bireyler veya yoksul bireyler gibi dezavantajlı grupların ihtiyaçlarına yönelik eğitim hizmetinin sağlanması kişilerin refah seviyesini arttırması bakımından gerekli görülmektedir. Ersoy ve Tuğral (2020)’ın çalışmasında rahatsızlığından dolayı eğitimine evden devam eden bir çocuk vakası

sunulmaktadır. Eğitim tedbirinin uygun şartlar sağlanarak uygulamaya konulmasının müracaatçının insan ilişkilerini, özgüvenini, geleceğe yönelik akademik hedeflerini ve iş hayatından beklentilerini olumlu yönde etkilediği görülmektedir (Ersoy, Tuğral,2020). Çalışmada eğitim tedbiri ile sonuçlanan vaka örneklerine bakıldığında ortak sonuçlarının benzerlik taşıdığı, eğitime verilen önceliğin çocuğun refah seviyesini arttırdığı gözlemlenmektedir. Bahsedilen eğitim yalnızca okul veya halk eğitim gibi kurumlarla sınırlı tutulmamakta, gereksinim duyulduğu hallerde kişiyi veya ailesini bilinçlendirmeye yönelik çeşitli eğitimlerin de sağlanmasını içermektedir. Elde edilen verilerde eğitim tedbirinin amacına uygun bir şekilde sağlandığı ve müracaatçıyı güçlendirme noktasında önemli katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tema 4: Katılımcıların Sosyal Hizmete Yönelik Önerileri

Alanında deneyimli sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmete yönelik görüş ve önerilerinin literatüre önemli katkı sağlayacağı düşüncesi ile katılımcılara önerileri sorulmuştur. Bu kapsamda elde edilen cevaplar *sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken nitelikler (ilgili mevzuat hakkında bilinçli olmalı, sabırlı ve soğukkanlı olmalı, çözüm odaklı olmalı) ve ilgili mevzuat revize edilmeli (süpervizör uygulaması olmalı, okul sosyal hizmeti uygulamaya geçirilmeli, sosyal hizmet uygulaması her alanda yürütülmeli)* şeklinde iki alt tema ve kodlara ayrılmıştır.

Sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken nitelikler konusunda katılımcıların spesifik önerileri olmakla birlikte genel anlamda etkili müdahale için uzmanda olması gereken özellikler bulunmaktadır. Sosyal hizmet müdahale sistemi, sorunu ortaya çıkararak başlı başına değişimi yaratan, problemi besleyen faktörlerin değişimini konu edinen ve söz konusu değişimin sürdürülebilir olmasını amaçlayan bir meslektir (Zengin, Çalış, 2017). Sosyal hizmet uzmanları için bir matematik veya kimya formülü gibi keskin çözüm yöntemlerinin olmadığı, genellikle krize yönelik müdahale uygulanırken kişi ve durumlara göre farklı çözüm yöntemleri uygulandığı elde edilen bulgulara görülmektedir. Çözüm yöntemlerinin aynı olduğu durumlar da mevcuttur ancak sonuçları, kişiye etkileri ve yaratılan değişim noktasında yine farklılıklar yaşandığı sonucuna ulaşılmaktadır bu durum da sosyal hizmetin odağında insan olan uygulamalar yürütmekte olduğunu doğrular niteliktedir. Tüm bu farklılıklar sosyal

hizmet uzmanının taşıması gereken görev ve sorumlulukları arttırmakta dolayısıyla da sahip olması gereken birtakım mesleki özellikleri ortaya koymaktadır (Sheafor, Horejsi, 2003, akt: Zengin& Çalış,2017). Söz konusu görevler:

- **Bağlantı kurucu:** Müracaatçıyı gerekli birimlere yönlendirme, ihtiyaç halinde farklı sistemlerle bağlantı kurma,
- **Savunucu:** Dezavantajlı kişi ve grupların hak savunuculuğunu üstlenme,
- **Öğretici:** Sosyal yaşam standartlarını ve güçlü kalmayı öğretme, hakları konusunda bilinçlendirme,
- **Danışman:** Psikososyal destek sağlama.
- **Vaka yöneticisi:** Müracaatçının istek ve ihtiyaçları doğrultusunda müdahale sürecini planlama, önleyici tedbirler geliştirme,
- **İş yükü yöneticisi:** Müdahale sürecini planlama, zaman yönetimini ve koordinasyonu sağlama,
- **Personel geliştiricisi:** Personellerin iş bölümünü sağlama, süpervizörlük,
- **Yönetici:** Kurum içi ve kurum dışı yönlendirme, ilgili politikaları geliştirme,
- **Sosyal değişim ajanı:** Toplumun refahını sağlamaya yönelik sosyal politika uygulamaları geliştirme, sosyal kaynakların gelişimini sağlama,
- **Profesyonel:** Mesleki anlamda gelişim gösterme, uzmanlaşma.

Sosyal hizmet uzmanlarının taşıdığı rol ve işlevler etkili müdahale için önem taşımakta ve elde edilen bulgular sonucunda söz konusu görevlerin uzmanlarda bulunması gereken nitelikler arasında yer aldığı görülmektedir.

Bir diğer alt temada ilgili mevzuatın revize edilmesi gerektiğine dair düşünceye sahip katılımcılar mevcuttur. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki süreçlerinde

yaşadıkları zorlukları konu edinen bir çalışmada ilgili yasa ve yönetmeliklerin uygulama aşamasında zorluk çıkarabildiği sonucuna ulaşılmıştır (Aydın, Yaman, 2021). Bu çalışmada ulaşılan sonuç da aynı konuda yapılan çalışmanın sonucuyla paralellik göstermektedir. Mevzuattan kaynaklı problemler ve buna yönelik çözüm önerileri arasında katılımcıların büyük bir çoğunluğu tarafından önerilen uygulama okul sosyal hizmetidir. Okulda çalışmakta olan bir sosyal hizmet uzmanı, diğer eğitim personellerinden farklı olarak çocuğun kendisiyle birlikte ailesini, arkadaş grubunu ve içerisinde bulunduğu toplumu odak alarak olaylara geniş perspektiften bakmakta, problemi temelde aramaktadır. Okul sosyal hizmeti, uygulama sürecinde korunmaya veya yönlendirmeye ihtiyacı olan çocukların erken tespitini yaparak birebir görüşme imkânı bulacak yerinde ve zamanında gerekli müdahaleleri uygulayacaktır. Her okulun bulunduğu kültürün kimliğini simgelediği düşünülürse okul sosyal hizmeti, kişilere dinamik çözümler üreterek kalıcı tedaviler uygulama ve tedavileri uygularken grup ve toplumla iş birliği yapma imkânı sunmaktadır (Özkan& Selcik, 2016). Türkiye’de henüz okul sosyal hizmeti uygulaması yürütülmemektedir. Toplum refahını sağlamak, problemlerin erken tespitini yapmak ve olası sorunların çıkmasını önlemek amacıyla okul sosyal hizmeti önemli niteliklere sahip olduğu görülmektedir. Gelişmiş birçok toplumda yürütülen okul sosyal hizmeti uygulaması, Türkiye’de faaliyete geçtiğinde olumlu sonuçlar elde edileceği düşünülmektedir (Reçber, 2020). Katılımcıların çoğunluğu okul sosyal hizmetinin gerekliliği ve Türkiye’de uygulamaya geçmesinin elzem olduğu düşüncesini dile getirmişlerdir.

Katılımcıların önerileri arasında yaygın olanlardan bir diğeri ise süpervizör uygulamasının gerekliliği olmuştur. Süpervizör genel anlamıyla bir işi daha deneyimli birinin gözetiminde ve o kişinin geri bildirimi ile gerçekleştirmek olarak tanımlanabilir (Aksüt, 2023). Süpervizyon, sosyal hizmet mesleğinin ayrılmaz bir parçası olarak görülmekte, süpervizörün değerlendirme ve rehberliğinin etkili müdahale için önemli bir adım olacağı düşünülmektedir (Taşgın,2019). Aydın ve Yaman’ın yaptığı bir çalışmada katılımcıların neredeyse hepsinin uygulama alanında süpervizör talebi olduğu ve süpervizöre olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır (Aydın, Yaman, 2021). Uygulama alanında farklı zorluklarla karşılaşabilen ve teori ile pratiğin farklı olduğunu öne süren bazı katılımcılar, etkili sosyal hizmet uygulaması için gerekli olanın usta çırak ilişkisi ile mesleğin öğrenilmesi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar

literatürle paralellik göstermekte, süpervizörün sosyal hizmet uygulamasında önemli bir yeri olacağı konusuna vurgu yapmaktadır.

Sonuç olarak; bu çalışmada sosyal hizmet alanında görülen vakalar ve müdahale yöntemleri hakkında ilgili literatüre katkıda bulunmak amacıyla herhangi bir kurumda sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmakta olan kişilerden oluşan katılımcılarla birebir görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde sosyal hizmet uzmanlarının gözünden özgün bakış açısıyla aktarılan vakalar deşifre edilerek MAXQDA 2024 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonucunda *katılımcıları en çok etkileyen vaka, vaka yönetiminde karşılaşılan durumlar, müdahale teknikleri ve katılımcıların sosyal hizmete yönelik önerileri* konularından oluşan dört ana tema belirlenmiştir. En çok etkilenilen vaka temasının alt temalarını *kadınlar, yaşlılar, engelliler* gibi dezavantajlı gruplar oluşturmaktadır. *Vaka yönetiminde karşılaşılan durumlar* temasının alt temaları ise *sorunu kabullenme, müracaatçının müdahaleyi reddi, çok boyutlu dezavantajlılık ve ilgili mevzuattan kaynaklı sorunlar* olarak belirlenmiştir. Katılımcıların vaka sürecinde uyguladığı *müdahale tekniklerinden* oluşan temanın alt temaları *farklı mesleklerle iş birliği ve temel ihtiyaçların giderilmesi* alt temalarından oluşmaktadır. Yapılan görüşmelerin son kısmında ise katılımcılara herhangi bir önerileri olup olmadığı sorulmuş elde edilen yanıtlarla oluşturulan *katılımcıların sosyal hizmete yönelik önerileri* teması *sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken nitelikler ve ilgili mevzuat revize edilmeli* başlıkları ile alt temalara ayrılmıştır.

En çok etkilenilen vakaya yönelik elde edilen bulgulara paylaşılan vaka seçiminde katılımcıların çalışma sürelerinin etkili olduğu görülmektedir. Bir yıl ile beş yıl arası deneyime sahip katılımcıların vaka seçimini yaparken duygusal anlamda en çok zorlandığı vakalardan bahsettiği, 11 yıl ve daha fazla zamandır çalışmakta olan katılımcıların ise müdahale sürecinde teknik olarak zorlandığı vakaları paylaştığı göze çarpmaktadır. Ayrıca vaka anlatımında tercih edilen veya değinilen konuların detaylı bilgilerden oluşması ile katılımcıların deneyim süresi arasında da anlamlı bir ilişki bulunduğu söylenebilir.

Katılımcıların vaka müdahale süresinde ağırlıklı olarak müdahaleyi reddetme

problemi ile karşı karşıya kalmasının bazı vakalarda bireylerin sahip olduğu haklar ve sosyal hizmet uygulamalarının kapsamı hakkında bilinçsiz olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu kapsamda ulaşılan sonuç sosyal hizmete erişimin kolaylaştırılmasının ve alan hakkında yapılan bilgilendirmelerin literatür ile sınırlı kalmayıp dezavantajlı gruplara da ulaştırılmasının gerekli olduğu yönündedir. Karşılaşılan vakalardan çok yönlü dezavantajlılık niteliğini taşıyan danışan profil yaygın bir şekilde görülmektedir. Problemin tespiti ve önleyici tedbirlerin zamanında gerçekleştirilmediği vakalarla birden fazla dezavantajlılık durumunun görüldüğü vakalar arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu noktada danışanın birden fazla engelle baş etmeye çalışması yaşamının devamında diğer dezavantajlılıkları da beraberinde getirdiği sonucuna ulaşılabilir. Bundan dolayı söz konusu dezavantajlılığın ileri boyuta ulaşmadan tespiti ve önlenmesi önemli olup çok yönlü dezavantajlılık riskini ortadan kaldırmak amacına yönelik katkı sağlayacak bir uygulama olarak görülmektedir. Sosyal hizmetin bütüncül yaklaşımının çok yönlü vakalarda önem taşıdığı sonucuna ulaşılmaktadır. Katılımcıların vakalara geniş perspektiften bakıp sosyal hizmetin ekolojik yaklaşımı içerisinde değerlendirerek müdahale uyguladıkları görülmektedir. Ekolojik yaklaşım modeline uygun olarak katılımcılar, bireylerin yaşadığı problemi tek bir durum bazında değerlendirmeyip çevresi içerisinde birey anlayışıyla hareket etmekte, bireyde meydana gelen dezavantajlılığın kaynaklarının çevresinde olabileceğini göz önünde bulundurmakta ve müdahale yöntemi uygularken de çevresel değişimleri de sağlamaktadır. Söz konusu çevresel değişimler bireyin ekonomik düzeyinin iyileştirilmesi, barınma ihtiyacının giderilmesi, ailelere yönelik bilinçlendirici eğitimlerin verilmesi, bağımlı bireyin çevresinde risk oluşturan faktörlerin en aza indirilmesi gibi uygulamaları kapsamaktadır.

Birçok meslekte olduğu gibi sosyal hizmet uygulamasında da farklı mesleklerle iş birliği oldukça önemli bir konuyu oluşturmaktadır. İş birliği sağlanmasının sorunun kaynağını bulma noktasında önem taşıdığı ve iş birliği ile yürütülen vakaların daha hızlı şekilde sonuçlandığı görülmektedir. Aynı zamanda söz konusu yardımlaşmaların farklı alanlarda sosyal hizmetin tanınırlığını arttıracakı düşünülmektedir.

Literatürde sosyal hizmet uygulamalarının hemen her alanında yeri olan motivasyonel görüşmelerin, uzman ile müracaatçı arasında güven ilişkisini

güçlendirmekte, müdahaleye olan inancı arttırmakta ve sigara bağımlılığı, akran zorbalığı gibi durumlarda en önemli müdahale planını oluşturduğu görülmektedir (Bayyar, 2023). Çalışmada elde edilen bulgulara bireyin psikososyal anlamda iyileşmesinin önem arz ettiği ve bu iyileşmeye bağlı olarak da madde bağımlılığından kurtulma, depresyon sürecinin sona ermesi, yaşanan travmaları kabullenme gibi olumlu sonuçların elde edildiği görülmektedir. Psikososyal iyileşmenin önemli bir adımını oluşturan sosyalleşme süreci vaka yönetiminde önemli bir unsur oluşturmaktadır. Müracaatçının sosyalleşmesine yönelik çeşitli yöntemlerin uygulandığı vakalarda olumlu sonuçlara ulaşıldığı, var olan problemin nispeten azaldığı görülmektedir.

Araştırmanın en önemli sonuçlarından birini ise okul sosyal hizmeti noktasında yaşanan ihtiyaç fazlalığı oluşturmaktadır. Okullar çocukların ekonomik durumunun, akran ilişkilerinin, ailesiyle olan iletişiminin gözlemlenmesi için fırsat tanıyan alanlardır. Çocukların yaşadığı problemlerin çözümü ve erken tespiti açısından okul sosyal hizmeti uygulaması önemli görülmektedir (Özbesler, Duyan, 2010). Anlatılan vakaların büyük bir çoğunluğu okul sosyal hizmeti uygulamasına geçilmesinin erken yaşta madde kullanımı, suça sürüklenen çocuklar, yoksulluğun tespiti, fiziksel veya cinsel şiddet mağduru çocukların okullarda tespitinin yapılması noktalarında önleyici bir tedbir olacağını doğrular niteliktedir.

Vaka yönetiminde sosyal hizmet müdahalesi farklı niteliklere sahip dezavantajlı gruplarla yürütülen ancak günün sonunda aynı amaç doğrultusunda hareket edilen bir mesleki uygulama sürecini kapsamaktadır. Deneyimli sosyal hizmet uzmanlarının vaka aktarımlarına yer verilen bu çalışmada, katılımcıların vaka paylaşımında çalışılan dezavantajlı gruba göre farklı zorluklarla karşılaşabildiği, farklı müdahale yöntemleri uyguladığı görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının anlatımından ulaşılan vaka örnekleri Türkiye çerçevesinde yaşanan toplumsal ve bireysel problemlerden birkaç örneği bizlere sunmaktadır. Söz konusu örnek vakaların sosyal hizmet bakış açısıyla değerlendirilmesi ve çeşitli önerilerde bulunulması çalışmanın niteliğini arttırmakta, ilerleyen süreçte benzer konu üzerine yapılacak akademik çalışmalara katkı sağlayacak bulgulara erişim kaynağı oluşturmaktadır. Vaka örneklerinin analizinde bazı katılımcıların ortak bakış açısına sahip olduğu ve bu bakış açısının sosyal hizmet mesleğinde önemli öneriler içerdiği göze çarpmaktadır. Okul sosyal hizmeti, süpervizyon

gibi önerilerin katılımcıların çoğunluğu tarafından gerekçeleri ile birlikte dile getirilmesinin etkili sosyal hizmet yaklaşımında gerekli uygulamalar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Literatür ve çalışmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda sosyal hizmete yönelik çeşitli öneriler şunlardır:

Yoksul bireylere yönelik öneriler:

- Sosyal ekonomik destek yardımının uzun vadede müracaatçının üretkenliğini olumsuz yönde etkilediği görüşünden yola çıkılarak müracaatçının ekonomik yardıma bağımlı duruma gelmemesi amacıyla yalnızca maddi destek yerine iş yeri açma veya iş edindirme gibi teşvikler arttırılmalıdır.

Engelli bireylere yönelik öneriler

- Türkiye’de yaşayan engelli bireyleri topluma kazandırmak ve yaşam doyumlarını arttırmak amacıyla atletizm gibi ulusal veya uluslararası olimpiik sporlara teşvik sağlanmalı, bu konuda maddi ve manevi destek sunulmalıdır.
- Engelli bireylerin dezavantajlı durumları göz önünde bulundurularak hukuki işlem gerektiren süreçlerin pozitif ayrımcılık sağlanarak hızlı ilerlemesi gerekli görülmektedir.

Korunmaya ihtiyacı olan çocuklara yönelik öneriler

- Çocuklara yönelik şiddetin her türlüşünün önüne geçilmesi amacıyla diğer şiddet türleri gibi “ensest” gerçeğinin de kabullenilmesi ve bu doğrultuda uygulamada ve literatürde gerekli düzenlemelerin yapılması gerekli görülmektedir. Ensest konusunu içeren akademik çalışmalar arttırılmalı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde ensest hakkında ebeveyn ve çocuklara bilgilendirmeler yapılmalı, eğitimler düzenlenmelidir.

- Okul sosyal hizmeti uygulamasının yerinde ve erken müdahale için bir an önce uygulamaya geçmesi gerekmektedir. Madde bağımlılığın çocuk yaşta

başlayabileceği, okulda bulunan uzman tarafından gözlemlendiğinde şiddet veya ensest mağduru bir çocuğun bu durumu hal ve hareketlerinden yansıtabileceği, çocukların resim sanat gibi iç dünyalarını yansıttığı alanlarda vaka tespitinin kolay erişilebilir olacağı göz önünde bulundurulduğunda okul sosyal hizmetinin elzem olduğu görülmektedir. Ek olarak; okul sosyal hizmetinin gerekliliği düşünüldüğünde, Milli Eğitim Bakanlığı ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı arasında çocukların yüksek yararını gözetmek amacıyla ortak bir portal geliştirilmelidir.

- Okullarda görev yapmakta olan Psikolojik Rehberlik Danışmanları herhangi bir olumsuz vakada sosyal hizmet merkezleri ile işbirliğine açık olmalı, gerekirse ihbarda bulunarak vakanın hızlı tespit edilmesini sağlamalıdır. Bu konunun özellikle çocuklar için hayati önem taşıdığı rehberlik danışmanlarına aktarılmalı ve bu konuda bilgilendirme amacıyla eğitim düzenlenmelidir.

Yaşlı bireylere yönelik öneriler

- Ülkemiz ve dünya nüfusunun yaşlı popülasyonundaki artış göz önünde bulundurularak yaşlı bakım evi sayısı arttırılmalı, yaşlı bireylerin yaşam doyumunu arttırmak; alkol, sigara gibi bağımlılıklardan uzaklaşmasını sağlamak, fizyolojik ve psikolojik sağlıklarını korumalarını incelemek amacıyla huzurevi ve bakım merkezlerinde özellikle madde bağımlılığı konusunda eğitimler düzenlenmeli ve hobi bahçesi alanlarının sayısı arttırılmalıdır.

- Yeni başlayan sosyal hizmet uzmanına deneyimli uzmanlar tarafından belirli bir zaman diliminde eğitime tabii tutulmasının daha nitelikli müdahale uygulanmasını kolaylaştıracağından süpervizör uygulaması hayata geçirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Kadınlara yönelik öneriler

- Kadına karşı fiziksel, cinsel, ekonomik, psikolojik her türlü şiddetin önlenmesi amacıyla hukuksal yaptırımların caydırıcılığının arttırılması gerekli görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aca, Z. (2021). Yoksullarla Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Emeği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2), 439-457.
- Acar, H., & Duyan, G. Ç. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(1), 1-19.
- Akan, N. (2018). Aristoteles' in Etik Anlayışı Doğrultusunda Katharsis. *İstanbul Aydın Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Dergisi*, 4(7), 21-28.
- Akgül, C.S. (2022). *Etik, Değer ve Sosyal Hizmet*. Kırıkkale Üniversitesi, 175-194.
- Akın, Y. (2017). *Sosyal Hizmet Alanında Etik ve Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Etik Değerlere Yatkınlığı ile İlgili Bir Çalışma* (Yüksek Lisans Tezi). Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova, (5-7).
- Akkan, B ve Serim, S. (2022). Sosyal Yardımlara Erişim Bağlamında 'Hak Eden' Yoksul ve Hareket Edebilirlik Kavramları: Evde Bakım Aylığı Üzerine Niteliksel Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 33(3), 889-911.
- Aksüt, G. S. (2023). Süpervizyon Modelleri Üzerine bir Derleme. *AYNA Klinik Psikoloji Dergisi*, 10(1), 1-24.
- Aktaş, A. (2017). Sosyal Hizmet Biliminin Dili Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Hizmeti Yeniden Düşünmek*, 65-81.
- Aldoğan, S. N. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Etik Karar Verme Süreçlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Alkan, A. D. (2021). Kültürler Arası Farklılaşma ve Yönetim. *Ahi Evran Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 106-113.
- Altındağ, Ö. (2020). Vaka Yönetimi ve Sosyal Hizmette Kullanımı. *Toplum ve Sosyal*

Hizmet, 31(2).

Altun, Z. (2021). Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetler: Sivil Toplum Kuruluşları Üzerinden Bir Değerlendirme. *Toplumsal Politika Dergisi*, 2(1), 30-44.

Arıcı, A., Bolat, G. B., & Artan, T. (2021). Sosyal Hizmet Uygulamalarında En Sık Karşılaşılan Etik İkilemler: Gizlilik-Raporlama ve Özerklik-Paternalizm. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 21(2), 317-337.

Artan, T., Kumbasar, B. (2017). Sosyal Hizmet Mesleğinde Etkili İletişim. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1(2), 51-63.

Artan, T., Özkan, A. O., Açıkgöz, N., & Salduz, Ç. (2018). Göç Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences*.

Attepe-Ö., S., Pak, M. D., & İçağasıoğlu-Çoban, A. (2017). Sosyal Hizmette İyilik Hali Kavramı. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 87-104.

Austin, M., Coombs, M., and Barr, B. (2005). Community-Centered Clinical Practice: Is the Integration of Micro and Macro Social Work Practice Possible? *Journal of Community Practice*. 13(4). 9-22.

Ayaz H. (2002). Bir Üniversite Hastanesine Sevk Edilen Depremzedelere Yönelik Multidisipliner Ekip Çalışması Uygulamaları. *Kriz Dergisi*, 10(2), 9-16.

Aydemir İ., Öztürk M., (2024). *Sosyal Hizmete Giriş* (1. Baskı). Akademisyen Yayınevi Kitabevi.(83-90).

Aydın, B., & Yaman, Ö. M. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rollerini Sahaya Aktarma Sürecinde Yaşadıkları Zorluklara Yönelik Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 390-403.

Aytekin, P. E. (2018). Yerli Dizilerde Kadın Kimliğinin Temsili Üzerine Bir Örnek;

“Yaprak Dökümü” Dizisi. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(4), 447-463.

Bal, M. D. (2014). Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliğine Genel Bakış. *Kadın Sağlığı Hemşireliği Dergisi*, 1(1), 15-28.

Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 231-274.

Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), 368-388.

Banks, S. (2020). *Ethics and Values in Social Work*. Bloomsbury Publishing.

Barsky, A. E. (2019). *Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum*. Oxford University Press.(1-10)

Başcılar, M. (2020). Sosyal Hizmetin Önemli Bir Öncüsü: Mary Ellen Richmond. *Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (39), 151-160.

Başer, D., & Kırlioğlu, M. (2019). Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Alan Uygulamasına Yönelik Beklentileri Ve Deneyimleri: Nitel Bir Araştırma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 390-416.

Başer, H. (2013). *Çocuk Refahı Alanında Yeni Hizmet Modeli" Çocuk Evleri"*. (Yüksek Lisans Tezi) Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya,9-10.

Bayyar, A. B. (2023). Sosyal Hizmet Perspektifinden Motivasyonel GÖRÜŞME Tekniğine Bakış. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (21), 110-128.

Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99-109.

Besiri, A. (2009). Yoksulluk ekseninde engellilerin eğitimi. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 83, 353-374.

- Bilgin, Ö. (2019). Sosyal Hizmetin Bir Aracı Olarak Sosyal ve Ekonomik Destek Modeli: Vaka Sunumu. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 1-32.
- Bilgin, Ö. (2020). Çocuk Koruma Hizmetlerinde Çocuk İhbar ve Bildirimleri. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 26-37.
- Bingöl, O. (2015). Genel Bağlarıyla Sosyal Hizmet ve Toplum. *Mavi Atlas*, (5), 69-77.
- Buz, S., & Akçay, S. (2015). Sosyal Hizmet Araştırmasında Etik. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(1), 149-162.
- Candal, Ö.F., (2021). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Lisans Eğitimi Hakkındaki Görüşleri*. (Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Cansız Kösesoy B. (2022). *Genelci Sosyal Hizmet Yaklaşımı ve Çevresi İçinde Birey Bağlamında İntihar Araştırması: Elazığ Örneği*. (Doktora Tezi). Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yalova (48 – 55).
- Ceren, A., & Erdem, T. (2018). Türkiye’de Yoksulluk ve Sosyal Yardım Uygulamaları. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 6-24.
- Ceylan, N. (2024). *Sosyal Hizmet Konulu Lisansüstü Tezlerin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yalova. 18-77.
- Creswell, J.W. (2021). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Çabuk, A., & İşgüden, B. (2006). Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(16), 59-86.
- Çağlar, T. (2014). Yaşlılık ve Sosyal Hizmet: Yaşam Destek Merkezi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 25(2), 145-162.
- Çamur, D. G. (2019). *Sosyal Hizmette Görüşme İlke ve Teknikleri*. Atatürk Üniversitesi

Açık Öğretim Fakültesi, 2-26.

Çiçek, E., & Öncel, S. (2018). Engelli Kadına Yönelik Şiddetin Diğer Boyutu: Cinsel Şiddet. *Kadın Hastalıkları ve Anne Çocuk Sağlığı Dergisi*, 126-146.

Çifci, E. G., & Gönen, E. (2011). Sosyal hizmet uygulamalarında etik karar verme süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 149-160.

Çunkuş, N., Yiğitoğlu, G. T., & Akbaş, E. (2019). Yaşlılık ve Toplumsal Dışlanma. *Geriatrik Bilimler Dergisi*, 2(2), 58-67.

Dadak, K. (2015). Yeni Kuşak Hak Olarak Çevre Hakkı. *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, (5), 309-326.

Danış, M. Z. (2007). Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplininde Sosyal Politikanın Yeri ve Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18(2), 51-64.

Davies, B. (2024). Use of Groups in Social Work Practice. *Taylor & Francis*.(12-15).

Demir Başhan, R., (2024), *Dezavantajlılığın Yeniden Üretimi: Afyonkarahisar'da Sosyal Hizmet Alan Gruplar* (Doktora Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon, (37-40).

Dicle, A. N. (2017). Motivasyonel Görüşme: Öğeler, İlke ve Yöntemler. *International Journal of Social Humanities Sciences Research*, 4(15), 2043-2053.

Dikici, E., & Adıgüzel, Z. S. (Eds.). (2022). *Engellilik ve Sosyal Hizmet*. Eğitim Yayınevi.

Doğan, F. Ş., (2021). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmette Teori ve Pratik Uyumluluğuna Yönelik Görüşleri: Bir Ölçek Geliştirme ve Uygulama Çalışması*, (Doktora Tezi). Adıyaman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Adıyaman.

Dömbekci, H. A., & Erişen, M. A. (2022). Nitel Araştırmalarda Görüşme Tekniği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 141-160.

- Durgun, Ö. (2011). Türkiye’de Yoksulluk ve Çocuk Yoksulluğu Üzerine Bir İnceleme. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 6(1).
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1-22.
- Duyan, V. (2016). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*, (27. Baskı). Vizyon Kırtasiye Ofset Matbaa Yayınevi.
- Duyan, V., Demirbilek, M., Kalaycı, A. G. E., & Kocaoğlu, S. F. (2015). Bireylerle Sosyal Hizmet Uygulaması Yönergesi. *Ankara Üniversitesi* (4-6).
- Erbay, E. (2019). Güç ve Güçlendirme Kavramları Bağlamında Sosyal Hizmet Uygulaması. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 19(42), 41-64.
- Erbay, E., & Sevin, Ç. (2013). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet 4. Sınıf Öğrencilerinin Eğitim Süreçlerine ve Gelecekteki Meslek Yaşamlarına İlişkin Görüşleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24(1), 25-40.
- Ergün, K. (2024) *Türkiye’de Yoksullukla Mücadelede Sosyal Politika Aracı Olarak Sosyal Yardımlar: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının Rolü* (Yüksek Lisans Tezi) Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 15-28.
- Erten, Ş., & Aktel, M. (2020). Engellilerin Erişebilirlik Hakkı: Engelsiz Kent Yaklaşımı Çerçevesinde Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(28), 898-912.
- Gökbay, İ. Z., Ergen, A., & Özdemir, N. (2011). Engelli Bireylerin İstihdamına Yönelik Bir Vaka Çalışması: “Engelsiz Eğitim. *Öneri Dergisi*, 9(36), 1-8.
- Guttmann, D. (2013). *Ethics in social work: A context of caring*. Routledge.
- Günaydın, D., & Vatanel, C. (2024). Yoksulluk ile Çocukların Suça Sürüklenmesi Arasındaki İlişki: Tekirdağ/ Süleymanpaşa Örneğinden Ampirik Bulgular. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 9(25), 765-785.

Güre, M. D. P., Çatulay, D., & Apaydın, Y. S. (2024). Gruplarla Sosyal Hizmet Uygulamalarında Travma Bilgili Yaklaşım. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 28-41.

Hanmer, J., & Statham, D. (1999). Women and Social Work: Towards a Woman-Centred Practice. *Bloomsbury Publishing*.42-53.

Hatch, J. A. (2002). *Doing qualitative research in education settings*. Suny Press.

Jabbari, A. (2020). *Yaşlılık Sosyolojisi*. Astana Yayınları.(10-12).

Kadushin, A & Kadushin G., (2013). The Social Work Interview. Columbia University Press, New York.

Kalaycıoğlu Kırlioğlu, H.İ.(2019). *Sosyal Hizmet Uygulamasında Mesleki Uygunluk, Genel Öz Yeterlilik ve Mesleki Doyum İlişkisi*. (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya, 17-22

Kara, Ş. A., & Özvarış, Ş. B. (2022). Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (CEDAW) ve Türkiye’de Cinsiyete Göre Ölüm ve Doğuşta Beklenen Yaşam Süresi İlişkisi. *Sağlık ve Toplum*, 2022(32).

Karataş, Z. (2013). İntihar Sonucu Ebeveyn Kaybı Yaşayan Çocuğa Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi: Bir Vaka Sunumu. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24(2), 253-268.

Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.

Keçeci, G. (2016). *Kadın Dostu Kentler Projesinin Freirean Yaklaşım ve Makro Feminist Sosyal Hizmet Uygulamaları Üzerinden İncelenmesi* (Doktora Tezi) Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 11-16.

Keçeci, G. (2017). Makro Sosyal Hizmet Uygulamasında Kullanılan Modeller, Teknikler ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 187-202.

Keten, D. (2017). *Korunmaya Muhtaç Çocuklar: Ankara Çocuk Evleri Üzerine*

Niteliksel Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi) Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 7-11.

Kılıç, C. (2021). Engellilere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları: Bibliyometrik Haritalama. *ETÜ Sentez İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (5), 1-18.

Kılıçaslan, C. S., & Akkuş, P. (2016). Türkiye'de Heteropatriarkal Sistem Baskısı altında LGBTİ' rin Sosyal Hizmet İhtiyaçları. *Eğitim Bilim Toplum*. 14(56).

Kugelman, W. (1992). Social Work Ethics in the Practice Arena: A Qualitative Study.

Kutlu, Ö. Yaşlılarda Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Sorunlar, *Gerontolojik Etik*, (Ed. Deniz Say Şahin), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2023, s.(204-223)

Küçükoba, E. (2022). Refah Devleti Bağlamında Sosyal Politika, Sosyal Hizmetin Tarihi Gelişimi ve Türkiye. *Toplumsal Politika Dergisi*, 3(2), 164-176.

Langer, C. L., & Lietz, C. (2014). *Applying theory to generalist social work practice*. John Wiley & Sons.(2-6).

Metin, O. & R. D., (2023). Eşitsizliği Alternatif Kavramlarla Tartışmak: Dezavantajlılık, Kırılganlık, Yaralanabilirlik. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences (Joshas)*, 9(65), 3040-3048.

Nalbant, Ş. (2016). *Korunmaya Muhtaç Çocuklarda Çocuk Evleri Bakım Modelinin Toplumsallaşmaya İlişkin Rolü: Kayseri Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi) Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri, 146-155.

Necipoğlu, D., Bebiş, H., & Seviş, E. Ü. (2019). Dezavantajlı Gruplar (Göçmen, Mülteci, Sığınmacı, Gey, Lezbiyen, Mahkumlar...) ve Kültürel Yaklaşım. *Türkiye Klinikleri Halk Sağlığı Hemşireliği-Özel Konular*, 5(3), 68-75.

Northen, H., & Kurland, R. (2001). Social Work With Groups. *Columbia University Press*. (18-21)

Oktar, M.N. (2022). *Ruhsal-duygusal Engelli Bireylerin Sosyal İçerme Aracı Olarak*

İstihdam Deneyimleri. (Doktor Tezi) Yalova Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yalova, 15-96.

Örgen, A. (2017). İnsan Hakları, Sosyal Hizmet ve Mültecilik Üzerine Bir Derleme.

Özbesler, C., & Duyan, V. (2010). Okul Ortamlarında Sosyal Hizmet. *Eğitim ve Bilim*, 34(154).

Özdemir, M., & Tuti, G. (2023). Nitel Araştırma Desenleri: Metodolojik Bir Temellendirme. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 11(2), 217-235.

Özdemir, S. (2010). *Sosyal Hizmet Etiği*, İstanbul, 73-113.

Özdemir, S. (2012). Dinî Sosyal Hizmetlerin Temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2012(25), 193-197.

Özdemir, U., Soykan, A., Doğan, S., Arıkan, R. N., Ayaz, H., Aygör, B., ... & Kumbasar,

Özer, Y. E., & Çolak, M. (2015). Yoksulluk, Dezavantajlı Grup ve Suç İlişkisine Yönelik Bir Alan Araştırması: İzmir Kadın Sığınma Evleri Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(3), 479-491.

Özkan, Y., & Selcik, O. (2016). Klinik Çalışmadan Sosyal Politikaya: Okul Sosyal Hizmet Uzmanlarının Roller ve Sorumlulukları. *Journal of International Social Research*, 9(46).

Özmete, E., & Algan, T. (2021). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Bireysel ve Toplumsal Değerlerin İşlevselliğine Kavramsal Bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(1), 357-382.

Özsoy, S. A., Özkahraman, A. G. Ş., & Çallı, Y. H. F. (2006). Zihinsel Engelli Çocuk Sahibi Ailelerin Yaşadıkları Güçlüklerin İncelenmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 9(9), 69-78.

Parker, J., & Burke, P. B. (Eds.). (2006). *Social work and disadvantage: Addressing the roots of stigma through association*. Jessica Kingsley Publishers. Başhan,

Radmore L. (2018). Women Against Abuse Case Management Manual. The Oak Foundation.https://www.womenagainstabuse.org/assets/media/Case_Management_Manual_Final_with_Live_Links.4-13-18.pdf. (21.01.2025).

Reamer, F. G. (2000). The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy.

Reamer, F.G. (2018). *Sosyal Hizmet Etiği ve Değerleri* (1. Baskı). Nika Yayınevi. (17-171).

Reçber, B. (2020). Türkiye’de Okul Sosyal Hizmetinin Konumu ve Gerekliliği. *TESAM Akademi Dergisi*, 7(1), 11-36.

Salman, Ö. (2023). *Sosyal Hizmet Öğrencilerinde Etik Karar Verme Becerileri: Öz-Şefkat ve İyi Oluş ile İlişkisinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi) Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 13-19.

Sargın, N., & Demirelli, M. A. (2023). Psikososyal Destek ve Psikolojik İlk Yardım. *Current Research and Reviews in Psychology and Psychiatry*, 3(2), 81-92.

Selcik, O., & Güzel, B. (2016). Sosyal Hizmet Mesleğinin Çalışma Alanı ve Sosyal Hizmet Uygulamasının Türkiye Ölçeğinde Değerlendirilmesi. *Journal of International Social Research*, 9(46).

Sevim, K., & Altun, F. (2017). Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Geleceğe Yönelik Mesleki ve Akademik Beklentileri. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 51-65.

Shardlow, S. (1998). Values, ethics and social work. *Social work: Themes, issues and critical debates*, 23-33.

Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (2003). *Techniques and Guidelines for Social Work*. ABD: Pearson Education Inc. (55-67) .

Sınakçı, D. (2016). *İnsan Hakları Hukukunda Üçüncü Kuşak Haklar*. Legal Yayınevi

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu, S. 2828 Md: 3\b)

<https://www.lexpera.com.tr/resmi-gazete/metin/sosyal-hizmetler-ve-cocuk-esirgeme-kurumu-kanunu-18059-2828>, (20.01.2025).

Sullivan C.M., Basta J. Tan C. ve Davidson W.S. (1992). After the crisis: A needs assessment of women leaving a domestic violence shelter. *Violence and Victims*, 7(39): 267-275.

Şeker, A., & Kurt, G. (2018). Bir Sosyal Politika Alanı Olarak Yaşlılık ve Sosyal Hizmet Uygulamaları. *Nüfusbilim Dergisi*, 40, (7-30).

Şen, B., & Taşkesen, M. Ö. (2018). *Yoksulluk ve Sosyal Hizmet*. Eğitim Yayınevi, 40-45.

Şen, H., & Üstün, V. (2024). Engelli Yaşlı Bireylerin Sosyal İzolasyon ve Yalnızlık Durumlarının Değerlendirilmesi. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(7), 529-544.

Şenocak, H. (2009). Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreç Işığında Değerlendirilmesi. *In Journal of Social Policy Conferences* (No. 56). Istanbul University.

Şimşek, G., & Altun, F. (2020). Sosyal Belediyecilikte Sosyal Hizmetlerin ve Sosyal Girişimci Faaliyetlerin Rolü. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1), 55-61.

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2023, Ocak). *Türkiye’de ve Dünya’ da Dezavantajlılık, Sosyal İçerme Eğitim Programı*, (9-15). <https://www.aile.gov.tr/media/127524/egitici-kitapcik1.pdf>.

T.C. Resmi Gazete, 20.03.2012 Tarih ve 6284 Sayılı “Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun”.

T.C. Resmi Gazete, 27.05.1947 Tarih ve 7217 sayılı “Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun”.

T.C. Resmi Gazete, 27.05.1983 Tarih ve 2828 sayılı “Sosyal Hizmetler Kanunu”.

T.C. Resmi Gazete, 15.07.2005 Tarih ve 5395 Sayılı “Çocuk Koruma Kanunu”.

Taşğın, N. Ş. (2019). Sosyal Hizmet Süpervizyonu ve Türkiye İçin Öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1005-1032.

Tekindal, M., & Arsu, Ş. U. (2020). Nitel Araştırma Yöntemi Olarak Fenomenolojik Yaklaşımın Kapsamı ve Sürecine Yönelik Bir Derleme. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 20(1), 153-172.

Tekindal, M., & Özden, S. A. (2017). Özel Eğitim Merkezlerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları Özel Eğitim ve Sosyal Hizmet. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2(2), 186-203.

Tekindal, M., Özlem, Ş. Ö., & Emre, M. (2018). Şiddet Mağduru Kadına Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi: Ayşen ve Zehra vakası. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 18(1), 45-72.

Tereci, D., Turan, G., Kasa, N., Öncel, T., & Arslansoyu, N. (2016). Yaşlılık Kavramına Bir Bakış. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 16(1), 84-116.

Thompson, N., (2007). *Güç ve Güçlendirme*. Nika Yayınevi, 41-45.

Thompson, N. (2009). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (3rd edition). Palgrave Macmillan.

Toker, A. (2022). Sosyal Bilimlerde Nitel Veri Analizi İçin Bir Kılavuz. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (51), 319-345. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 27(1), 179-190.

Tuğral, E., & Ersoy, A. F. (2020). Hastalığı Nedeniyle Evde Eğitim Verilen Öğrenciye Yönelik Sosyal Hizmet Uygulaması: Bir Vaka Sunumu. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(2), 709-716.

Tuncer, B., & Erdoğan, T. (2018). Korunmaya Muhtaç Çocuklar ve Korunmaya Muhtaç Çocuklara Sağlanan Bakım Yöntemleri. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 3(2), 515-527

Turhan, A. (2013). İnsan Hakkı Kuşakları Arasındaki Tamamlayıcılık İlişkisi. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(2), 357-378.

Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/genel-mudurluk/misyon-ve-vizyonumuz/>. (24.10.2023).

Türkmen, B. (2015). Sosyal Hizmet Tarihi. *İzmir. Erişim: http://www.bekirturkmen.com/dosya/Sosyal_Hizmet_Tarihi.Pdf*. (1-13).

Uğur, S. B., & Kılıç, A. K. (2022). Kurum Bakımında Yetişmiş Kişilerin Kurum Bakımı ve Sonrası Süreçte Yaşadıkları Sorunların Belirlenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 33(1), 69-95.

World Health Organization, 2023, Disability, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>. (19.01.2025)

Yalçın, H. (2022). Bir Araştırma Deseni Olarak Fenomenoloji. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 213-232.

Yalçın, M. (2021). Şiddete Maruz Bırakılan Kadınlara Yönelik Vaka Yönetimi Temelli Sosyal Hizmet Uygulamaları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1103-1124.

Yanardağ, M. Z. (2016) Çözüm Odaklı Kısa Süreli Terapiye Dayalı Bireylerle Sosyal Hizmet Müdahaleleri Vaka Özetleri. *Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği*, (8-10).

Yenipazarlı, A., Çondur, F., & Cömertler, N. (2020). Engelli Bireylerin Kamu Hizmetlerinden Memnuniyeti: Nazilli İlçesi Örneği. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 77-93.

Yıldırım, A. G. N., & Varol, A. (2015). Türkiye ve Dünya’da Elektronik İzleme Yöntemleri ve Elektronik İzlemede Kullanılan Cihazlar Üzerine Bir Araştırma. *Türkiye’de Denetimli Serbestlik 10. Yıl Uluslararası Sempozyumu*, 1, 201-204

Yıldırım, A., Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (12.

Baskı). Seçkin Yayıncılık. (112- 121).

Yıldırım, B., & Aslan, H. (2019). İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet: Ortak Bir Kader Mümkün Mü? Nasıl Bir İlişki, Ne Çeşit Bir Etkileşim?. *Tophum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 643-664.

Yıldırım, Ş. (2016). Sosyal Hizmette Krize Müdahale Yaklaşımının Kullanımı Krize Müdahale. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(4).

Yılmaz, S. E. (2015). Sosyal Hizmet Etiğine İlişkin Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 122-136.

Yüksek Öğretim Kurulu Atlas, <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-bolum.php?b=10193>. (12.11.2024).

Zastrow, C. (2015). *Sosyal Hizmete Giriş* (DB Çiftçi, Çev.). Ankara: Nika Yayınevi.(92-162)

Zengin, O., & Altındağ, Ö. (2016). Bir İnsan Hakları Mesleği Olarak Sosyal Hizmet.

Zengin, O., & Çalış, N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Tophum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-68.

EKLER

EK-1 Aydınlatılmış Onam

Değerli Katılımcı:

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü tezli yüksek lisans öğrencisi Zeynep Gökçe GÜNGÖR ve Doç. Dr. Deniz SAY ŞAHİN tarafından yürütülen, “Vaka Örnekleri İle Dezavantajlı Gruplara Sosyal Hizmet Müdahalesi” başlıklı çalışmanın amacı; Sosyal Hizmet bölümü öğrenci ve mezunlarına, ilgili birimde çalışan sosyal hizmet uzmanların gözünden vaka örneklerine ulaşabilecekleri alternatif bir kaynak oluşturmaktır. Sosyal hizmet bölümü öğrenci ve mezunlarının, yaşamış vakalar ve müdahale yöntemlerini özümseyerek eğitim sürecini tamamlaması mesleğin işlerliği bakımından oldukça önemlidir. Bu bağlamda siz değerli sosyal hizmet uzmanlarının gözünden, sizi en çok etkileyen vakalar ve çözüm yönteminizi müracaatçının kişisel bilgilerini saklı tutarak araştırmacı ile paylaşmanız çalışmanın en önemli ayağını oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında sizin ve müracaatçınızın kişisel bilgileri tamamen gizli tutulacak, hiçbir kişi veya kurum ile paylaşılmayacak ve araştırma kapsamında elde edilen bilgiler araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır. Çalışmaya katılmak veya katılmaktan vazgeçmek tamamen gönüllülük esasına dayalıdır. Çalışmanın yöntemi nitel araştırma olup araştırmacıya verdiğiniz yanıtlar izniniz dâhilinde ses/görüntü kaydına alınacaktır. Çalışma sürecinde devamlılık sağlamanız veya yapmanız gereken herhangi bir ek işlem gerekli olmayacaktır. Çalışma sonlanıncaya kadar çalışmaya katılım konusundaki kararınızı etkileyebilecek bir husus olması halinde size bilgi verilecektir. Çalışma bittikten sonra elde edilen vaka örnekleri, siz katılımcıların izni dâhilinde kitap şeklinde sosyal hizmet bölümü öğrenci, mezun ve akademisyenlerine sunulacaktır. Araştırma ile ilgili merak ettikleriniz için araştırmacıların iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir. Araştırma ile ilgili yöneltilen tüm sorular eksiksiz yanıtlanacaktır.

Doç. Dr. Deniz SAY ŞAHİN,
Öğrencisi Zeynep Gökçe GÜNGÖR,

& Yüksek Lisans

Sosyal Hizmet camiasına sunulacak olan bu çalışmaya vakit ayırıp katılım sağladığınız için teşekkürler.

Yukarıdaki tüm açıklamaları okudum. Yukarıda konusu ve amacı geçen araştırmayla ilgili gerekli tüm açıklamalar tarafıma formda adı geçen araştırmacı tarafından yapıldı. Bu çalışmaya hiçbir baskı altında olmadan, tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda kesip çıkabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayınlarda kullanılmasını kabul ediyorum. (Formu doldurup imzaladıktan sonra araştırmacıya geri veriniz).

Gönüllünün:

Adı Soyadı

Tarih ----/----/20---

İletişim numarası ve e-posta adresi İmza

Araştırmacının:

Adı Soyadı: Zeynep Gökçe GÜNGÖR Tarih ----\----\20---

İmza:

Ek-2 Kişisel Bilgi Formu

Çalışmaya katılım sağladığınız için teşekkür ederiz. Kişisel bilgileriniz gizli tutulacak olup araştırmaya vereceğiniz yanıtlar sosyal hizmet mesleğine ve literatüre büyük katkı sağlayacaktır.

Yaşınız	
Cinsel Kimliğiniz	Kadın() Erkek()
Yaşadığınız Şehir	
Öğrenim Durumunuz	Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü ()
Mezun olunan üniversite	
Sosyal Hizmet Uzmanı olarak çalıştığınız kurum	
Çalıştığınız dezavantajlı grup\gruplar	Yoksullar () Engelliler () Yaşlılar () Bağımlılar () Kadınlar() Eski Hükümlüler () Çocuklar() Mülteciler() İşsizler () Romanlar ()
Kurumda çalıştığınız süre	1 Yıldan az () 1-5 () 5-10 () 11 ve daha fazla ()

Ek-3 Görüşme Soruları

Bu çalışmanın amacı; sosyal hizmet uzmanlarının bakış açısıyla onları en çok etkileyen vakayı ve müdahale yöntemlerini araştırarak sosyal hizmet bölümü öğrenci ve mezunlarına mesleğin uygulama aşamasında yararlanmaları için alternatif bir kaynak sunmaktır. Cevaplandığınız için teşekkür ederiz.

Deniz SAY ŞAHİN (Doç. Dr.) ve Zeynep Gökçe GÜNGÖR (Yüksek lisans öğrencisi)

1. Sosyal hizmet uzmanı olarak çalıştığınız süre boyunca sizi en çok etkileyen vaka\vakalar nedir?
2. Sizi etkileyen vakaya\ vakalara yönelik nasıl bir müdahale uyguladınız?

Ek-4 Etik Kurul Onayı



ARAŞTIRMA PROJESİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Toplantı Tarihi:06.09.2023 Çarşamba
Toplantı No:2023/09
Karar No: GO 2023/448

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Politika ve Sosyal Hizmetler Tezli Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Zeynep Gökçe GÜNGÖR'ün, Doc.Dr.Deniz SAY ŞAHİN danışmanlığında yürüteceği *“Vaka Örnekleri ile Dezavantajlı Gruplara Sosyal Hizmet Yaklaşımı: Nitel Bir Araştırma”* başlıklı proje önerisi araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup , çalışmanın fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu araştırma ekibine ait olması koşulu ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

Prof. Dr. Jale ÖNER
(Başkan)

Prof. Dr. Emrah ATAY

Prof. Dr. Osman TUĞAY

Doç. Dr. Ahmet Cumhuri AKIN
(Başkan Yrd.)

Doç. Dr. Sibel ŞENTÜRK
Raportör
(İzinli)

Doç. Dr. İftar GÜRBÜZ

Doç. Dr. Sadık Yüksel SIVACI

Doç.Dr.Ahmet Buğra HAMŞIOĞLU

Dr.Öğr.Üyesi Arife ÜNAL SÜNGÜ

Dr.Öğr.Üyesi Sema ÖZMERT ERGİN

Dr.Öğr.Üyesi Süleyman Ertan TAĞMAN

Dr.Öğr.Üyesi Ahmet Yavuz KARAFİL

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu 15100-BURDUR
Telefon : 0-248-213 1022 / Faks: 0-248-213 1028

Ek- 5 Özgeçmiş

Kişisel Bilgiler

Adı ve Soyadı : Zeynep Gökçe GÜNGÖR

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar :

- 1.** Koçyiğit Z.G. ve Kutlu Ö. “Etik Boyutuyla Yaşlılıkta Mahremiyet”, *Gerontolojik Etik*, (Ed. Deniz Say Şahin), Nobel Akademik Yayınları, Ankara, 2023, s. (111-122).
- 2.** Koçyiğit Z.G. ve Say Ş.D. “Sağlıklı Yaşlanma ve Sosyal Hizmetin Rolü”, *Güncel Sosyal Hizmet Tartışmaları*, (Ed. H. İrem Kalaycı Kırlioğlu ve Zeynep Kübra Poyraz), Karabük Üniversitesi Yayınevi, Karabük, 2023, s. (69-86).
- 3.** Koçyiğit Z.G. ve Say Ş.D. *Sigara Bağımlılığında Allen Carr Tedavisi*, Euroasia International Congress’ de sunuldu. Azerbaycan, Bakü, 2023.
- 4.** Güngör, Z.G. & Say Ş.D. (2024). Sosyal Hizmet Bağlamında Ekopsikolojinin Değerlendirilmesi. *Journal of Recycling Economy & Sustainability Policy*, 2024 3(1) 10-16.
- 5.** Güngör Z.G. ve Say Ş.D. “Yaşlı Bireylerde Bağımlılık Türleri ve Sosyolojik Arka Plan: Nedenler ve Çözüm Önerileri”, *Yaşlılık ve Bağımlılık*, (Ed. Deniz Say Şahin ve İsmail Tufan), Nobel Akademik Yayınları, Ankara, 2024, s. (1 – 15).
- 6.** Güngör Z.G. ve Say Ş.D. “Yaşlı Ayrımcılığına Yönelik Sosyal Politikalar”, *Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar*, (Ed. Gülsüm Korkut ve İsmail Tufan), Nobel Akademik Yayınları, Ankara, 2024, s. (91-110).