

**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

**KARMAŞIK PROBLEMLİ AİLELERE YÖNELİK HİZMET
SUNUMU VE MÜDAHALE YÖNTEMLERİNİN İNCELENMESİ**

KEVSER ERDEM ÇETİN

**DANIŞMAN
DR. FATİH KUCUR**

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET PROGRAMI**

İSTANBUL-2020

TEZ ONAYI



BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.



Kevser ERDEM ÇETİN

İTHAF

“Anneme ve babama ithaf ediyorum”.



TEŞEKKÜR

Tez çalışmam süresince zamanını ve desteğini esirgemeyen, daima yanımda olmaya çalışan çok kıymetli danışman hocam Dr. Öğr.Üyesi Fatih KUÇUR'a başta olmak üzere, bu çalışmamı Üsküdar Belediyesi'ne bağlı olan Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinde yapma imkanını bana sunan Üsküdar Belediyesi Sosyal Destek Hizmetleri Müdürü sayın Özlem BAĞLAR hanımefendiye, Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinde görev yapan ve çalışmama katkı sunabilmek amacı ile değerli tecrübelerini benimle paylaşan Klinik Psikolog Şule ÜNLÜ, Lale ALLAHVERDİ, Enes BÜLBÜL, Merve Elif KENDİR ve Enes KAYA'ya, tezimi yazdığım süre boyunca manevi olarak varlığını daima hissettiren Radet ERDEM ve Tuğba ERDEM'e, beni motive edip cesaretlendiren değerli arkadaşım Klinik Psikolog Zeynep ARSLAN'a, çalışmamda emeğini ve desteğini esirgemeyen çalışma arkadaşım Klinik Psikolog Hümeysra SIRAĞAYA ve Tuğba ÖZ'e, çalışmamın editörlüğünü yapmaktan usanmayan değerli ablam Meryem ERDEM SEVİM'e, uzakta olsalar da desteklerini hep hissettiğim kardeşlerim Hilal ERDEM, Kübra ERDEM ve Yasin ERDEM'e ayrıca tezimin en stresli günlerinde hep yanımda olan ve motivasyonumu artıran eşim Ertürk ÇETİN'e şükranlarımı sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	İİ
BEYAN.....	İİİ
İTHAF.....	İV
TEŞEKKÜR.....	V
İÇİNDEKİLER	VI
TABLolar LİSTESİ.....	İX
SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ	X
ÖZET	Xİ
ABSTRACT.....	Xİİ
1. GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
2. AİLE VE KARMAŞIK PROBLEMLİ AİLE: KAVRAM VE KURAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. Kavramsal Çerçeve ve Karmaşık Problemlili Aile	5
2.1.1. Aile: Kavram ve İşlevler	5
2.1.2. Karmaşık Problemlili Aile	9
2.1.2.1. Tanım	9
2.1.2.2. Yaşam Ortamı (Habitat).....	10
2.1.2.3. Problemler	12
2.2. Kuramsal Çerçeve ve Aile	12
2.2.1. Aile Kuramları	12
2.2.1.1. Yapısal Fonksiyonel Yaklaşım	13
2.2.1.2. Genel Sistemler Yaklaşımı.....	14
2.2.1.3. Aile Sistemi Kuramı.....	15
2.2.1.4. Aile Ekolojisi Kuramı	17
2.2.1.5. Sembolik Etkileşim Kuramı	18
2.2.1.6. Sosyal Çatışma Kuramı.....	18
3. KARMAŞIK PROBLEMLİ AİLELERE YÖNELİK ÜLKE UYGULAMALARI ..20	
3.1. Batılı Ülkeler.....	20
3.1.1. Fransa Örneği.....	20
3.1.2. Almanya’da Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Uygulamalar	21
3.1.3. Hollanda’da Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Uygulamalar	22

3.1.3.1. Gençlik Bakım Merkezi (Jeugdzorg)	22
3.1.3.2. Borç Yapılandırma Hizmeti (schuldsanering)	23
3.1.3.3. Sosyal Mahalle	24
3.1.3.4. Güvenlik konağı	25
3.1.3.5. Pilot Uygulamalar	25
3.1.3.6. Uygulamaların Ortaya Çıkardığı Sonuçlar.....	26
3.2. Türkiye Örneği.....	27
3.2.1. Sosyal Ekonomik ve Destek Hizmetleri (SED)	27
3.2.2. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV)	29
3.2.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	29
3.2.4. Diyanet İşleri Başkanlığı (DİB)	30
3.2.5. Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	31
3.3. Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Ülke Uygulamaları Değerlendirilmesi.....	34
3.4. Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Müdahale Yöntemleri	35
3.4.1. Vaka Yöneticisinin Rolü ve Güven ilişkisi.....	39
3.4.2. Farklı Disiplinlerle Yapılan İşbirliği Ve Önemi	40
4. GEREÇ VE YÖNTEM.....	41
4.1. Araştırmanın Çalışma Grubu	41
4.2. Veri Toplama Aracının Oluşturulması.....	42
4.3. Araştırma Verilerinin Toplanma Süreci.....	42
4.4. Verilerin Çözümleme Süreci.....	43
5. BULGULAR VE YORUMLAR	44
5.1. Ailelerin Yaşadıkları Sorunlara Dair Edinilen Bilgiler	44
5.1.1. Sosyo Ekonomik Problemler	45
5.1.2. Psikolojik Problemler.....	47
5.1.3. Kültürel Problemler.....	48
5.2. Karmaşık Problemlili Ailelerin Hizmet Aldıkları Kurumlar ve Sunulan Hizmet Türleri	52
5.2.1. Ayni ve Nakdi Yardımlar.....	53
5.2.2. Psikososyal Destek.....	54
5.3. Müracaatçıların Etkili Hizmet Sunumuna Dair Beklentileri	56
5.3.1. Müracaatçıların Vaka Yöneticisi İle Güven İlişkisi Kurabilmeleri Hususunda Dikkat Ettikleri Unsurlar.....	58

5.4. Ailelerin Yaşadıkları Problemlere Yönelik Müdahale Yöntemleri	59
5.4.1. Hedef Kitlenin Belirlenmesi	59
5.4.2. Problemlerin Tespiti.....	60
5.4.2.1. Psikolojik Problemler	62
5.4.2.2. Ekonomik Problemler	62
5.4.2.3. İletişim Problemleri.....	63
5.4.3. Problemlerin Çözümlemesi.....	63
5.4.3.1. Terapi Desteği	63
5.4.3.2. Sosyal Yardımlar.....	64
5.4.3.3. Kurumu Sevdirmek	65
5.5. Ailelere Sunulan Kaynaklara Dair Edinilen Bilgiler	66
5.6. Farklı Disiplinlerle Yapılan İşbirliği ve Koordinasyona Dair Edinilen Bilgiler....	67
6. SONUÇ.....	69
7. KAYNAKÇA.....	79
EKLER.....	90
ETİK KURUL KARARI	96
PATENT HAKKI İZNİ	97
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI.....	98
ÖZGEÇMİŞ	99

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Ailelerin Yaşadıkları Sorunlara Ait Alt Temalar	44
Tablo 2: Müracaatçıların Hizmet Aldıkları Kurumlar	52
Tablo 3: Vaka Yöneticisinden Beklenen Yaklaşımlar	56
Tablo 4: Güven İlişkisi Kurmada Dikkat Edilen Unsurlar	58
Tablo 5: Tespit Edilen Problemler	61



SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ

C.R.A.	:Community Research Associates
S.E.D.	:Sosyal Ekonomik Destek
A.Ç.S.H.B.	:Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
S.Y.G.M.	: Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü
S.Y.D.T.K.	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu
S.Y.D.T.F.	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu
S.Y.D.V.	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
İ.B.B.	: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi
İ.İ.O	: İstanbul İstatistik Ofisi
D.İ.B.	: Diyanet İşleri Başkanlığı
A.D.R.B.	: Aile ve Dini Rehberlik Bürosu
S.T.K.	: Sivil Toplum Kuruluşu
A.B.	: Avrupa Birliği
U.F.	: Uluslararası Fon
s.	: Sayfa

ÖZET

Erdem Çetin, K. (2020). Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Hizmet Sunumu ve Müdahale Yöntemlerinin İncelenmesi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet ABD. Yüksek Lisans Tezi İstanbul.

Bu çalışma karmaşık problemlili ailelerin yaşadıkları sorunları belirginleştirmek, bu ailelerle çalışan uzmanların uyguladıkları müdahale yöntemlerini tespit etmek ve karşılatıkları zorlukların çözümlenmesi hususunda katkı sunmak amacı ile yapılmıştır. Nitel metot ile yapılan bu çalışmanın örneklemini 18 yaşın altında en az bir çocuğu olan, hayatını düşük ekonomik koşullarla idame ettirmeye çalışan tek ebeveynli anneler ile bu annelere psikososyal destek sunan uzmanlar oluşturmaktadır. Gerekli veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmış betimsel analizle yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda ailelerin genelde psikolojik, ekonomik, çocuk yetiştirme ve işsizlik alanlarında problem yaşadıkları ve bu kapsamda psikolojik ve maddi yardım aldıkları belirlenmiştir. Karmaşık problemlili ailelerle çalışan uzmanların ise ailelere yönelik psikolojik destek sunduğu, giyim ve nakdi yardımlarla ilgili yönlendirmelerde bulunduğu, ancak ailelerin yaşadıkları sorunlara yönelik multidisipliner işbirliği ve koordineli bir çalışma yürütemedikleri tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda sahada çalışan uzmanlara sosyal çalışmanın gerekliliği, multidisipliner işbirliği ve koordinasyonun öneme dair bulgulara ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Karmaşık problemlili aile, psiko-sosyal problemler, müdahale yöntemleri, vaka yönetimi, işbirliği ve koordinasyon

ABSTRACT

AN INVESTIGATION OF SERVICE DELIVERY AND INTERVENTION METHODS FOR MULTI-PROBLEM FAMILIES

Erdem Çetin, K. (2020). Service delivery and intervention methods for multi-problem family. Istanbul University, Institute of Health Science,

This study aims to clarify which problems families with complex problems experience, to identify the intervention methods applied by experts who work with these families, and to opine and to make a suggestion to overcome the difficulties these families face with. The samples of this qualitative study consisted of the mothers who have at least one child under 18 and live on a low amount of money and the experts who give psychosocial support to these mothers. Required data was collected by semi-structured interview form and interpreted by descriptive analysis.

As a conclusion of this study, it is found that families generally experience psychological problems, financial problems, unemployment, and problems about child rearing and these families get psychological and financial aid. It is also found that the experts who work with families with complex problems give psychological support to these families, guide these families to receive financial aid and donated clothes, and cannot carry out coordinated work and multidisciplinary collaboration about the problems that families experienced. In accordance with these findings, the experts who work in the field were recommended about the necessity of social work and the importance of multidisciplinary collaboration and coordination.

Key Words: multi-problem family, psychosocial problems, intervention methods, case management, collaboration and coordination

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Aile geçmişten günümüze toplumun en temel varlığı olarak görülmektedir. Bu nedenle güçlü bir toplumun inşası için gerekli olan aile kurumunu sosyal bir varlık olarak sürdürülebilir hale getirmek hepimizin temel görevidir. Dünyada ve ülkemizde aile kurumunun çeşitli risk faktörlerine maruz kalması, aile üyelerinin dağılma ve ahlaki yozlaşma tehlikesi ile karşılaşma olasılığını arttırmaktadır. Bunun sonucunda bireyler dışlanma, geçim sıkıntısı, bozuk sosyal ilişkiler, risk altında büyüyen çocuklar vb. olumsuz koşullar içinde hayatlarını sürdürmeye çalışmaktadırlar. Bu şartlarda yaşayan aileleri ,eğitim ve geçim kaynakları ile destekleyerek güçlendirmek, bireylerin huzurlu ve dengeli koşullara sahip olmasını sağlarken diğer taraftan karşılaştıkları sorunlarla başedebilmelerini kolaylaştıracaktır.

Dünyada bir çok devlet kurumu ve sivil toplum kuruluşları dezavantajlı aileleri güçlendirmek, onlara destek olmak için sosyal yardımlar adı altında çeşitli hizmetler sunmaktadır. Ülkemizde bu hizmetler genelde çocuklar için eğitim, yaşlı ve hastalar için bakım, yoksullar için nakdi ve kumanya yardımlarından oluşmaktadır. Ancak ailenin güçlendirilmesinde psiko-sosyal desteğinde oldukça önemli bir rolünün olduğu düşünülmektedir.

Bu bağlamda yapılan çalışmada karmaşık problemlili ailelerde sıklıkla karşılaşılan sorunların neler olduğu ve tespit edilen sorunlara yönelik hangi müdahale yöntemlerinin kullanıldığı incelenmeye çalışılmıştır.

İhtiyaç sahibi ailelere yönelik yapılan sosyal yardımların genel bir kitleyi kapsayarak tek tip halinde kategorileştirilmesi sunulan yardımların uzun vadede etkili olmadığını düşündürmektedir. Özellikle düşük sosyo ekonomik koşullara sahip olan disfonksiyonel ailelere yapılan sosyal yardımların ailenin ihtiyacını ne ölçüde karşıladığı ve bu yardımların aileyi işlevsel hale getirme hususunda ne kadar güçlendirdiği bilinmemektedir. Bu çalışma ile ihtiyaç sahibi olmanın yanısıra disfonksiyonel olan aileler dar anlamda değerlendirilmiş, yaşadıkları sorunlar daha spesifik ele alınarak sunulan hizmetlerin ne kadar etkili olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

Literatürde genel olarak aile içinde birden fazla problemi olan ihtiyaç sahibi disfonksiyonel aileler karmaşık problemlili aileler '*multi problem families*' olarak

tanımlanmaktadır. Bu aileler düşük sosyo ekonomik koşullara sahip ve işlevsizlik noktasında benzer özellikleri olan ailelerle bir arada yaşamaktadırlar. Mesela Hollanda gibi bazı ülkelerde toplumsal dışlanma, sosyal yardımlara bağımlı yaşama, üretken olamama ve çocuklarının risk altında yaşaması gibi çeşitli sorunların bir arada olduğu işlevsiz aileleri topluma kazandırmak için genel hizmetlerin etkili olmadığı düşünülmektedir. Bu nedenle karmaşık problemlili aileler özel grup olarak ele alınarak yaşadıkları problemler tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan pilot çalışmalarda yerel yönetim ve sosyal yardım kuruluşları ile koordineli çalışmanın etkili olacağı düşünülmüştür. Ayrıca ailelerle çalışan uzmanlardan birinin sabit bir vaka yöneticisi olarak uzun vadede aile ile çalışması ve takibini yapmasının etkili bir müdahale olacağı kanısına varılmıştır. Yapılan bu saha çalışmaları sonucunda mahallelerde aktif hizmet sunulabilmesi için ‘sosyal mahalle’ adı altında destek noktalarının bulunması uygun görülmüş bu şekilde karmaşık problemlili ailelerin teşhisi ve desteklenmesi kolaylaştırılmaya çalışılmıştır.

Bu araştırma ile karmaşık problemlili ailelerin maruz kaldıkları sorunları görünür kılmak ve sunulan hizmet türlerinin niteliğini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Ayrıca karmaşık problemlili ailelere hizmet sunan uzmanların bu ailelerle çalışırken sahada yaşadıkları problemleri ortaya çıkarmanın yansıra işlevsel olabileceği düşünülen müdahale yöntemleri hususunda önerilerde bulunmaya çalışılacaktır.

Çalışmanın amacı da özellikle karmaşık problemlili aile tipini tanıma, karmaşık problemlili ailelerle çalışırken multidisipliner işbirliğinin önemine dikkat çekme ve mevcut sosyal politikaların uygulamada ne kadar etkili olduğu hususunun değerlendirilmesini kapsamaktadır(Lommers & Langeveld, 2019).

Buna ek olarak karmaşık problemlili ailelerde yaşanan problemlerin kronik ve nesilden nesile aktarıldığı bilinmektedir. Bu nedenle bu aile tipi ile çalışırken erken müdahalede bulunmanın, problemlerin büyümesine ve gelecek nesillere aktarımının önüne geçilmesini sağlayacağı düşünülmektedir (Steketee & Vandenbroucke, 2010,s.19).

Karmaşık problemlili aile spesifik bir grup olarak ele alınmadığında aile içinde yaşanan sorunlardan bazıları gözden kaçabilmektedir. Bu sorunların başa çıkamaz hale gelmesi durumunda aileye hangi disiplinlerle ortak çalışıldığında hızlı ve doğru müdahale bulunulacağı hususu dikkatle ele alınmalıdır. Aksi durumda üretilen sosyal politikalar sahada hep pasif bir konumda olacaktır.

Araştırmanın konusu karmaşık problemlili ailelere yönelik sunulan hizmet sunumu ve müdahale yöntemlerinin neler olduğunu içermektedir. Bu çerçevede çalışmamız Türkiye’de uygulanan politikalar ve uygulama alanındaki sorunlara yönelik bir anlama çabası olarak ortaya konulmuştur. Bazı gelişmiş ülkelerde, karmaşık problemlili ailelerin bir den fazla yaşam alanında sorun yaşadıkları için geniş ve kapsamlı bir destek hizmetine ihtiyaç duydukları düşüncesi ön plana çıkmış ve bu nedenle bazı ülkelerde ailelerin özel gruplar olarak değerlendirilmesi gerektiği fikri ağırlık kazanmıştır. Her ne kadar yapılan çalışmalar, bu perspektifle politika üreten ülkelerde bile sahada bu ailelerle çalışan uzmanların kullandıkları müdahale yöntemlerinin uygulama safhasında bazı sorunlarla karşılaştığı görülmüşse de (Steketee, Jansma, & Gilsing, 2015) yinede bütünlüklü olarak bakıldığında bu politikaların daha işlevsel olduğu fikri ön plana çıkmıştır. Ülkemizde ise özel bir grup olarak ele alınmamış olan karmaşık problemlili ailelere yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Oysaki söz konusu aileleri yaşadıkları sorunlarla başbaşa bırakmamak ve onları toplum içinde daha görünür kılmak için gerekli çalışmaların yapılması gerekliliği kaçınılmazdır. Çalışmanın meseleyi özellikle mikro ve makro bazda ele alması ve ailelerin yaşadığı problemlere yönelik saha çalışanlarının hangi müdahale yöntemlerini kullanarak daha işlevsel bir çalışma yürütecekleri ile ilgili bilgi vermesi, çalışmanın önemini ve alanyazına koyacağı katkıyı daha da değerli kılmaktadır. Böylece çalışmanın ana ve alt problemleri şu şekilde belirlenmiştir:

Karmaşık problemlili aileler genel olarak ne tür sorunlar yaşamaktadır?

Karmaşık problemlili aileler yaşadıkları sorunlar kapsamında hangi kurumlardan destek almaktadırlar?

Karmaşık problemlili ailelere hizmet sunan bu kurumlar yaşanan sorunlara karşı yeterli destek sunabilmekte midir?

Karmaşık problemlili ailelere göre etkili hizmet sunumu nasıl olmalıdır?

Karmaşık problemlili ailelerle çalışan uzmanlar ailelerin yaşadıkları sorunlara yönelik hangi müdahale yöntemlerini kullanmaktadırlar?

Karmaşık problemlili ailelere yönelik sunulan hizmetler ailelerin yaşadıkları problemlerin çözümü için yeterli midir?

Karmaşık problemlili ailelerle çalışan uzmanlar farklı disiplinlerle işbirliği ve koordineli bir çalışma yürütmektedir?

Literatürde karmaşık problemlili aileler, en az bir ebeveyn ve 18 yaş altında bir çocuğı olan düşük sosyo ekonomik koşullara sahip aileler olarak tanımlanmaktadır. Araştırma bu aile tipini oluşturan kriterler dikkate alınarak yapılmıştır. Yapılan çalışma İstanbul'un Üsküdar ilçesinde bulunan Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinden hizmet alan 17 ebeveyn ve bu ebeveynlere hizmet sunan 5 klinik psikolog ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma sırasında yarı yapılandırılmış mülakat tekniğı tercih edilmiş, görüşme formunun beklenen bulgulara cevap vereceğı ve çalışma grubunun örneklemini temsil ettiğı varsayılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan katılımcıların kendilerine yöneltilen soruları samimiyetle ve içinde bulundukları durumu olduğı gibi yansıttıkları varsayılmaktadır.

Ancak Kurumun ağırlıklı olarak yetim ailelere hizmet sunuyor olması nedeni ile elde edilen veriler büyük oranda tek ebeveynli ailelerle sınırlandırılmıştır. Katılımcıların 17'si müracaatçı, 5'ise saha çalışanı olan klinik psikologlardan oluşmaktadır. Ayrıca katılımcıların 20'si kadın, 2 si erkek olduğundan elde edilen bulgular kadınlarla sınırlı denilebilir.

Katılımcıların yaşları 27 – 60 yaş aralığından oluşması sebebi ile araştırma bu yaş aralığından oluşmaktadır. Bu çalışma literatür taraması ve nitel araştırma yöntemlerinden gözlem ve görüşme metotları ile yapılmıştır

Ülkemizde dezavantajlı gruplara sunulan sosyal yardımlar kadın, çocuk, yaşlı, malul veya ihtiyaç sahipleri üzerinden kategorileştirilmiştir. Ancak bazı ihtiyaç sahibi ailelerde yaşanan problemlerin çokluğu bu ailelere bütüncül yaklaşılmasını zorunlu kıldığı düşünülmektedir. Oysaki ülkemizde düşük sosyo-ekonomik koşullara sahip birden fazla probleme maruz kalan aileler ülkemizde spesifik bir grup olarak ele alınmamıştır. Bu nedenle karmaşık problemlili ailelere yönelik bilgiler ağırlıklı olarak yabancı kaynaklardan elde edilmiştir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmı ilk olarak karmaşık problemlili aileleri kapsayan kavramsal çerçeve, ikinci aşaması karmaşık problemlili ailelere yönelik ülke uygulamaları ve müdahale yöntemleri, üçüncü aşaması çalışmanın yöntemi, dördüncü aşaması araştırma esnasında elde edilen bulgular ve son olarak araştırmada elde edilen sonuçların genel değerlendirmesi ve tartışmasından oluşmaktadır.

2. AİLE VE KARMAŞIK PROBLEMLİ AİLE: KAVRAM VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde yapılan araştırmanın kavram ve kuramsal boyutu doğrultusunda, aile ve karmaşık problemlili ailenin tanımları hakkında kuramsal bilgilere yer verilecektir.

2.1. Kavramsal Çerçeve Aile ve Karmaşık Problemlili Aile

Bu kısımda aile ve karmaşık problemlili aile kavramlarına yer verilmiş olup bu ailelerin işlevleri ele alınmıştır. Bu yapılırken ABD ve Hollanda'da yapılan saha çalışmaları sonucunda ortaya çıkan karmaşık problemlili ailelerin özellikleri ve yaşadıkları problemler değerlendirilmeye çalışılmıştır.

2.1.1. Aile: Kavram ve İşlevler

Sosyal iletişimin başladığı ilk yer olma özelliğine sahip olan aile, neslin devamını sağlaması ile toplumda önemli bir yapı taşı olarak görülmektedir (Can & Aslan, 2017,s.88). Aile kurumlarından oluşan her toplum ancak dayanıklı ve düzenli olan aile yapıları ile güçlenmektedir (Ağdemir, 1991,s.1). Fonksiyonel aile olarak adlandırılan bu aile yapısı üyeler arasında açık iletişimin olduğu, aile bireylerinin bireysel fikirlere ve farklılıklara saygı duydukları, birbirlerini destekledikleri ve aşırı kontrol ve baskının olmadığı ilişkilerden oluşmaktadır (Alacahan, 2010,s.219). Bu aile yapısında üyeler kendi aralarında aidiyet hissini kuvvetlendirirken bireylerin toplumsallaşmasını da sağlamaktadır. Ayrıca aile üyeleri kendi içlerinde yaşadıkları sorunlara yönelik başatme kapasitelerini geliştirerek psikolojik destek sağlama hususunda etkin bir role sahiptirler. (Yıldız, 2015,s.161).

Fonksiyonel olmayan aileler ise beş farklı aile yapısından oluşmaktadır. Bunlar, iç içe yaşayan aileler, kopuk aileler, eşlerden birinin evine bağlı olmadığı aileler, olgunlaşmamış ebeveynlerin bulunduğu aileler ve ilgisiz ailelerdir. Bu beş aile tipi Minuchin tarafından patolojik olarak adlandırılmaktadır. Bu aileler stresli bir durumla karşılaştıklarında kendilerine, başkalarına ve hayata karşı aldıkları tavırlarını katılaştırmaktadırlar. Fonksiyonel aileler ise karşılaştıkları zorluklarla baş ederek aile bütünlüklerini sürdürebilmektedirler. Çünkü sağlıklı aileler aile yapısını yeniden inşa edebilecek esnekliğe sahiptirler (Üstündağ, 2014,s.118).

Toplumsal yönden önemli fonksiyonları olan ailenin biyolojik, psikolojik, ekonomik vb. işlevlerini sağlıklı bir şekilde yerine getirmesi ailenin işlevselliğine dair önemli bir bilgi vermektedir. Ailenin fonksiyonlarından biri olarak öne çıkan biyolojik fonksiyon insanların biyolojik ve fizyolojik yönleriyle doğrudan ilişkilidir. Yetişkinlerin en temel ihtiyaçları arasında olan cinsellik tarihten günümüze aile ve evlilik kurumu aracılığıyla giderilmektedir. Cinsellik ihtiyacının sağlıklı ve güvenli giderilmesini sağlayan aile diğer taraftan toplumun devamını sağlamaktadır. Aile kurumu böylece sosyal yapı unsurlarından olan eğitim, güvenlik, sağlık, hukuk, ahlak ve din gibi kurumların işleyişine kolaylaştırarak düzenlenmesine de katkı sunmaktadır (Şentürk, 2008,s.11).

Psikolojik fonksiyon, aile üyelerinin yetiştirilmesi korunması, saygı ve sevgi çerçevesinde gelişimlerine katkı sunarak insanlığa yararlı, sosyal bir birey olmalarını sağlamaktadır. Psikolojik işlevsellik aile üyelerinin psikolojik gereksinimlerinin karşılanması ile yerine getirilmektedir (Kır, 2011, s.386).

Günümüzde tüketim kurumuna dönüşmüş olduğu düşünülen ailenin iyilikhali üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu düşünülen ekonomik fonksiyon ailenin sosyo ekonomik koşullarına dair belirleyici bir etkiye sahiptir. Çağdaş yaşam biçimine uyum sağlayabilmek için tüketim toplumu olmanın yükümlülüklerini yerine getirmeye çalışan aile üyeleri tüketimin beraberinde getirdiği israf ve tasarruf arasındaki hassas dengeyi kurmaya çalışmaktadır. Ayrıca bilgi çağının zorunlu kıldığı eğitim ve donanım, her türlü toplumsal faaliyetin yanı sıra ekonomik alanlarda da beklenen koşullar arasında yer almaktadır. Bu nedenle ekonomik sistemin ihtiyaç duyduğu eğitim işlevi gerekli beyin gücü ve iş gücünün yetiştirilmesi açısından önemli olduğu ve aile, bireyin yetiştirilmesi ile ilgili alt yapıyı oluşturmakla sorumlu yapı olarak görüldüğü düşünülmektedir (Kır, 2011,s.397). İhtiyaçlarını giderme noktasında aile için önemli olan ekonomik fonksiyon ailenin içinde bulunduğu toplum yapısına göre şekil alabilmektedir. Bu nedenle ailenin işlevsel olabilmesi aile üyelerinin karşılaştıkları değişkenlere karşı açık bir tutum içinde olmaları ile bağlantılı olduğu kanısına varılmıştır.

Aile kurumunun toplum ve bireyler açısından yerine getirdiği diğer fonksiyonlar ise bireylerin sosyalleşmesini gerçekleştirmek, kültürün gelecek nesillere aktarılmasını sağlamaktır (Arslan & Arslan, 2015,s.635). Bazı kaynaklarda fonksiyonel olan aile yapısı şu şekilde sıralanmıştır (Hallaç & Öz, 2014,s.149):

1. Üyeler arasında açık ve kolay bir etkileşim sürecinin oluşması
2. Üyelerin bireysel gelişimini artırmak
3. Üyeler arasındaki rol dağılımını yapılandırmak
4. Problemlerle başetme kapasitesini geliştirmek
5. Sağlıklı bir ev ve yaşam tarzını oluşturmak
6. İçinde yaşanılan topluluklarla düzenli bağlar kurmak

Aile yapısını işlevselleştiren bu unsurlar ebeveyn tutumları ile doğrudan bağlantılıdır. Aile üyelerinin iletişim, sosyalleşme, dayanışma ve problem çözme becerilerine yön veren ebeveyn tutumları fonksiyonel (işlevsel) ve disfonksiyonel (işlevsiz) olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Fonksiyonel aile yapısına örnek olan *Sevgiye dayalı, hoşgörülü, destekleyici ve sınırları belirgin aile*’de; anne ve babanın davranışları arasındaki tutarlılık çocuğa güven vermektedir. Çocukların sorumluluk duygularını geliştirmesi için belirli sınırlar içinde bazı davranışları yapmalarına izin verilirken, anne ve babalar çocuğun kendini gerçekleştirmesi gerektiği inancını taşımaktadır. Böylece çocuğun özgürce gelişmesi için yeteneklerini keşfetmesine izin verilmektedir (Sezer, 2010,s.3). Karmaşık problemlili ailelere örnek olan disfonksiyonel ailelerde yukarıda bahsi geçen işlevler aksamaktadır. Bu durum aile üyelerinin birbirleri ile yaşadıkları iletişim ve duygusal sorunları açıkça ifade etmedikleri, şeffaf ve sağlıklı bir etkileşimin gerçekleştirilemediği bir yapı içerisinde yaşamalarına neden olmaktadır (Alacahan, 2010,s.291). Bu çalışmada, karmaşık problemlili ailelerde sıklıkla karşılaşıldığı düşünülen ‘ilgisiz ve kayıtsız aile’, ‘tutarsız ve ihmalkar aile’, ‘otoriter katı kuralcı aile’ ve ‘aşırı koruyucu aile’ olmak üzere dört işlevsiz ebeveyn tutumu ele alınmıştır. Bunlardan birincisi aile üyeleri arasında kurulan yanlış iletişim biçimi sonucunda riskli davranışların ortaya çıkmasına neden olan ‘*ilgisiz ve kayıtsız aile*’dir. Bu aile tipinde ebeveynler çocuğun her türlü ihtiyacına karşı ilgisiz ve duyarsız tutum sergilerler. Çocuk ilgi ve sefkatten yoksun kalmaktadır. Anne, baba ve çocuk arasında iletişim kopukluğu söz konusudur. Çocuğun ailede dışlanması ve sevilmememesinin bir çok psikososyal

nedenleri bulunmaktadır. İlgisiz anne ve baba tutumu çocuk üzerinde güvensiz bir benlik algısı oluşturmaktadır. Çocuğun kendini yönlendirme becerisi gelişmediğinde kendine ve çevresine zarar verebilecek hale gelebilmektedir (Kaya M.1997, s.201). İkinci işlevsiz ebeveyn tutumu tek taraflı ve duyarsız iletişim temeline dayalı olan ‘*tutarsız ve ihmalkar aile*’dir. Bu ailede ebeveynler çocuğun isteklerine karşı sınır koyamamaktadırlar. En olumsuz ebeveynlik tutumu olarak görülen ihmalkar tarzda ise anne baba çocuğa karşı tam anlamıyla ilgisiz olduğundan ailede disiplin algısı ya hiç yoktur ya da dengesizdir. Problem çözme yöntemleri bireyler arası çatışma ve münakaşa yolu ile uygulanmaktadır (Sümer, Gündoğdu Aktürk, & Helvacı, 2010,s.44).

Schout, ilgisiz ve tutarsız ebeveyn tutumunun hakim olduğu karmaşık problemlili ailede yetişen bireylerin çocuklarını yetiştirmekle ilgili gerekli olan pedagojik bilgi ve beceriye sahip olmadıkları ayrıca bu nedenle önceki yaşantılarında aile içi kuralların noksanlığı sebebi ile kendi çocuklarına karşı sınır koyamadıklarını aktarmıştır. Bireylerin gelişim sürecini etkileyen bu problemlerin nesilden nesile aktarıldığını belirtmiştir (Schout , 2010,s.32).

Üçüncü ebeveyn tutumu, çocuğun benliğine yöneltilen eleştiriler doğrultusunda katı kuralların baş gösterdiği ‘*otoriter katı kuralcı aile yapısı*’ aile içinde çocuğun kavrayamadığı katı kuralların olduğu, fiziksel ve sözlü cezaların tercih edildiği bir aile tutumundan oluşmaktadır. Yaşadıkları korkudan dolayı kendilerinden beklenen davranışları sergileyen çocuklar otoriteden uzak kaldıklarında iç disiplini geliştirmekte güçlük çekmektedirler. Bu ailede yetişen çocuklarda sevgisizlik ve sık uygulanan cezalar nedeni ile olumsuz benlik algısı, özgüvensizlik, isteksizlik, saldırganlık ve pasif kişilik yapısı gelişmektedir (Taner Derman & Başal, 2013,s.120). Aile yapısını işlevsiz hale getiren diğer aile tutumu da ‘*aşırı koruyucu aile*’ dir. Otoriter aile yapısı ile benzer nitelikler taşıyan bu aile tutumunda en önemli fark aşırı şefkat ve koruma güdüsünün ön plana çıkmasıdır. Çocuğa karşı aşırı özen gösterilirken çocuğun yapabileceği ve yapması gereken işler koruyucu ebeveynleri tarafından yapılmaktadır. Böyle bir ailede yetişen çocuğun kendi ayakları üzerinde durmakta zorlandığı ve toplum içinde tek başına iş yapamaz hale geldiği düşünülmektedir (Sayar & Bağlan, 2010,s.128).

Ailelerin çocuklarına karşı sergilemiş oldukları bu tutumlar bireylerin aile içinde ve dışında kurdukları ilişkilere yön vermektedir. Kurdukları bu ilişkiler neticesinde top-

lumdaki rolleri ve yaşadıkları sorunlarla baş etme biçimleri şekillenmektedir. Açık iletişimin kurulmadığı, bireyselliğe önem verilmediği ve katı kuralların hakim olduğu ailelerde yetişen bireylerin kendi ayakları üzerinde durmakta zorlandıkları, yanlış evlilik tercihinde bulundukları ve düşük eğitim seviyesi neticesinde çocuklarının gelişim sürecini sağlıklı takip etmekte zorlandıkları söylenebilir. Disfonksiyonel ebeveyn tutumları aile kurumu içerisinde psikolojik, ekonomik ve psiko-sosyal problemlerin gelişmesine neden olmaktadır. Birden fazla problemle boğuşan bu aileler karmaşık problemlili aile tipine örnek gösterilmektedir.

2.1.2. Karmaşık Problemlili Aile

Karmaşık problemlili aile kavramı ilk kez İkinci dünya savaşından sonra 1950’li yıllarda Amerika Birleşik Devletlerinde kullanılmaya başlanmıştır. New York’un Toplum Araştırma Birliği (CRA), Wilder Foundation (Minnesota) isimli bir psiko-sosyal servis kuruluşunu, New York toplumunun sosyal refah sistemini değerlendirmesi için görevlendirmiştir. Değerlendirme için ailelerin ekonomik, sağlık, sosyal uyum ve rahatlamadan (relaxing) oluşan yaşam ortamlarına dair hizmet sunan kamu ve özel kuruluşlardan ne ölçüde faydalandıklarına dair bir araştırma yapılmıştır (Ghesquire, 1993, s.14).

Araştırmanın sonucu 1952 yılında Bradley Buel tarafından Community Planning for Human Services başlığı ile yayımlanmıştır. Bu çalışmada elde edilen verilerde ailelerin kronik ve döngüsel problemlerinin olduğu ve sosyal çalışmacıların ailelerle etkileşim kurmakta güçlük çektiği öne çıkmıştır. Kronik ve döngüsel problemleri olan aileler için ‘karmaşık problemlili aileler’ ifadesi kullanılmıştır. Bu ifade ile sosyal uyum, sağlık, ekonomi, ve rekreasyondan oluşan yaşam ortamlarından en az birinde ciddi sorunların söz konusu olduğu aile tipi kastedilmektedir (Ghesquire, 1993, s. 15).

2.1.2.1. Tanım

ABD’den alıntılanan karmaşık problemlili aile kavramı seksenli yılların ortalarından itibaren Hollanda’da kullanılmaya başlanmıştır (Autrique, ve diğerleri, 2010, s.319). Karmaşık problemlili aileler tanımında ilk etapta yoksulluk ön koşulken zamanla davranış problemleri de bu tanıma dahil edilmiştir. Özellikle yaşadıkları çevreye rahatsızlık vermeleri ve ailelerin çocuklarının bakımları ile ilgilenmeyip onları kaderine terk etmeleri bu tip ailelerin “*asociale gezinnen* (asosyal aileler)” olarak görülmelerine neden olmuştur (Ploeg, 2005, s.246). Baartman’a (1986) göre ise karmaşık problemlili aile en az bir ebeveyn ve bir çocuktan oluşan ve aile içinde psiko-sosyal ve ekonomik

problemlerin baş gösterdiği bir aile tipinden oluşmaktadır (Ghesquire, 1993, s.22). Ghesquire (1993) bu tanımı genişleterek karmaşık problemlili aile tipini en az bir ebeveyn ve bir çocuktan oluşan, aile içindeki psiko-sosyal ve ekonomik problemlerin nesilden nesile aktarılmış olmasının yanı sıra sunulan hizmetlere karşı dirençli bir tutum içinde olan aile tipi olarak ifade etmektedir (Uittenboogaard, ve diğerleri, 2010).

Her toplumda mutlaka sosyal dışlanmaya maruz kalmış, yaşadıkları çeşitli zorluklardan dolayı toplumun geniş kesimine dahil olamayan aileler bulunmaktadır (Autrique, ve diğerleri, 2010, s.319). Ülkemizde bu aileler daha çok yoksul, fakir, sorunlu ve problemlili aileler olarak adlandırılmaktadır.

Toplumda risk grubu olarak görülen karmaşık problemlili aileler genelde düşük sosyo ekonomik koşullara sahip olan ebeveyn ve çocukları, temel eğitim ve öğretimini tamamlayamamış bireyleri, hayatını sosyal yardımlarla idame ettirmeye çalışanları, tek ebeveynli aileleri, işsizleri, kenar mahallede yaşayanları, yaşlıları, göçmenleri ve vasıfsız elemanları oluşturmaktadır (Bouwkamp & de Vries, 2001, s. 27).

2.1.2.2. Yaşam Ortamı (Habitat)

Karmaşık problemlili ailelerde görülen ilişkiler genelde zayıf bir temele sahiptir. Aile üyeleri arasındaki sağlıklı iletişim ve yapısal bozukluk bu durumun derinleşmesine neden olabilmektedir. Bireyler arasında yaşanan sıklıkla yaşanan şiddetli çatışmalar ve üyelerin birbirleri ile dayanışma içinde olmaması bu ailelerin özelliklerinden bazılarıdır (Hende,2005,s.129-130).

Aile içerisinde yaşanan çeşitli problemler ve bu problemlere verilen cevaplar sonucunda ailenin kendisine ait kültürel bir yapı oluşturduğu düşünülmüştür. Bu durum literatürde “yaşam ortamı” (habitat) kavramı ile ifade edilmiştir. (Visser, 2011,s.3). Bahsi geçen yaşam ortamı kavramı ve ailelerin bu kapsamda yaşadıkları sıkıntılar ten Dam ve van 't Hul tarafından şöyle açıklanmıştır (ten Dam & van 't Hul, 2009,s.5-6):

Karmaşık problemlili ailelerin yaşadıkları ev ortamının genelde aile bireylerini kapsayamayacak kadar küçük, eski, rutubetli ve bakımsız evlerden oluştuğu, gelir durumlarının oldukça düşük ve geçimlerini sürdürebilmek için sosyal yardım kuruluşlarına bağlı bir hayat sürdükleri belirtilmiştir. Ayrıca bilişsel seviyesi düşük olan aile üyelerinin gelir gider hususunda öngörüsüz olmaları nedeni ile plansız harcama yaptıkları bu nedenle çok sık borçlandıkları ifade edilmiştir.

Aile içinde ve dışında zayıf ilişkilerin söz konusu olduğu karmaşık problemleri ailelerde dayanışma bilinci pek yoktur. Bu durumun bireylerin sosyal çevreleri ile ilişkilerinde uyum içinde olmalarını güçleştirdiği, çocukların okul hayatına uyum sağlamakta zorlandıkları, özellikle ortaokul ve lise öğrencilerinde okuldan kaçma veya okuldan ayrılma gibi davranışların gözlemlendiği belirtilmiştir. Bu çocukların eğitimlerini tamamlayamama veya belirli bir mesleki beceri edinememe olasılığı arttığından gelecekte iş hayatında iyi bir statü elde etme imkânını zayıflattığı düşünülmektedir. Bu nedenle de karmaşık problemleri ailelerin alışık oldukları yaşam standardının ötesine geçemediği ifade edilmiştir.

Sağlıklı ve güvenli bir yaşam için bireylerin yaşadıkları alanı koruyarak temiz tutmaları gerekmektedir. Bu düzeni sağlayabilmek için bireylerin günlük rutinlerinde önceliklerini belirleyip planlı olabilme beceresine sahip olmaları gerektiği ancak karmaşık problemleri ailelerin günlük yaşamda öncelikleri belirleyebilme ve planlı olabilme yetisinin oldukça düşük olduğu, hijyen ve sağlıklı yaşam biçimine dikkat etme hususunda yeterli bilgi ve imkana sahip olmadıkları belirtilmiştir. Aile üyelerinin maddi yetersizlik ve olumsuz koşullar içinde yaşıyor olması aile üyelerinin çeşitli hastalıklara yakalanmasına neden olduğu aktarılmıştır.

Karmaşık problemleri ailelerde karşılaşılan sorunların komplike olmasının aile üyelerinin yaşadıkları problemlerle başa çıkma becerilerini olumsuz etkilediği belirtilmiş, bu durumun aile üyelerinin bağımlılık ve depresyon gibi ruhsal sorunlara maruz kalma ihtimalini arttırdığına dikkat çekilmiştir.

Aile üyelerinin sosyalleşme becerilerinin zayıf olmasının uyum ve katılımcılık konusunda problem yaşamalarına neden olduğu belirtilirken aile bireylerinin yaşadıkları problemleri tanımlamakta ve hangi konuda desteğe ihtiyaç duyduklarını dile getirmekte güçlük çektiklerine vurgu yapılmıştır. Bu bilinmezliğin ailenin kendi sorunlarını çözme becerilerini olumsuz etkilediği, özellikle çocukluk ve ergenlik dönemlerinde ihmal, istismar ve enstest gibi travmatik yaşam deneyimleri görülebilen bu ailelerde duygusal, fiziksel, davranışsal ve ruhsal yaralanmalar ortaya çıkabilmektedir. Son olarak aile üyelerinde, hırsızlık, gasp ve çevreye yönelik saldırgan tutum gibi riskli davranışların söz konusu olabileceği, bu durumun aile üyelerinin sık sık hukuki sorunlarla karşı karşıya gelmelerine neden olabileceği belirtilmiştir.

Yukarıda açıklığa kavuşturulan yaşam ortamının, karmaşık problemlili ailelerin gelişim sürecini olumsuz etkilediği ve bu durumun aile üyelerini psiko-sosyal istismara maruz bıraktığını ifade eden Özmert erken teşhis ve müdahalenin önemli olduğunu belirtmiş geç kalınmış müdahale sürecinde telafinin güçleşeceğine dikkat çekmiştir (N.Özmert, 2006,s.259).

2.1.2.3. Problemler

Karmaşık problemlili aileler kompleks bir hale dönüşen aile içi şiddet, geçim sıkıntısı, işsizlik, iletişim çatışması, alkol ve madde bağımlılığı gibi çeşitli problemlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu aileler hem kendi aralarında hemde sosyal çevreleri ile disfonksiyonel etkileşim kurmaktadır. Bununla beraber bu tip ailelerde yetişen çocukların sağlıklı bir ev ortamında büyümemesi ve uygun pedagojik eğitim alamamasıda yaşanan sorunların nesilden nesile aktarımını sağlayarak problemlerin kendini tekrar etmesine neden olmaktadır.

Devam etmekte olan bu süreçler aile bireylerinin hayatını çıkmaza sürekleyerek başatma becerilerinin körelmesine neden olmaktadır. Düşük sosyo ekonomik koşullarda yaşayan ve risk grubu olarak görülen karmaşık problemlili ailelerin yaşadığı sorunların literatürde ağırlıklı olarak psikolojik, ekonomik, kültürel, sağlık ve yerleşim alanlarında karşımıza çıktığı tespit edilmiştir. Yapmış olduğumuz bu çalışmada sıklıkla yaşanan sorunlar psikolojik, ekonomik ve kültürel problemler olarak ele alınmıştır. Ancak ek olarak karşılaştığımız çocuk yetiştirme problemleride çalışmaya dahil edilmiş ve bu problemler bulgular kısmında açıklığa kavuşturulmuştur.

2.2. Kuramsal Çerçeve ve Aile

Çalışmanın bu kısmında aile unsuru kuramsal açıdan ele alınmış olup karmaşık problemlili aile tipinin yaklaşımları bu doğrultuda değerlendirilmeye çalışılmıştır.

2.2.1. Aile Kuramları

Giriş bölümünde de ifade edildiği gibi sosyal bir kurum olan aile toplumun önemli bir yapı taşıdır. Bu nedenle aile bir çok çalışmaya konu edinilmiş ve yapılan çalışmalar sonucunda bir çok farklı yaklaşım ve kuramlar ortaya çıkmıştır. Araştırmanın bu bölümünde aile unsurunu yapı ve sistem olarak açıklayan önemli aile kuramlarından bazıları ele alınacaktır.

2.2.1.1. Yapısal Fonksiyonel Yaklaşım

Yapısal fonksiyonel yaklaşım, aileyi toplumun diğer birimleri ile olan ilişkisi, bireyler arası iletişim ve ilişkisinin toplumsal alana yansması ayrıca toplumun sürdürülmesine olan katkısından dolayı en etkili biçimde ele alan yaklaşım olarak görmektedir (Alacahan,2010, s.290).

Yapısal fonksiyonel yaklaşım ailenin toplumdaki işlevlerinin etkin hale getirilmesi ve ailenin fonksiyonlarının aile yapısını nasıl etkilediğini analiz etmeye çalıştığından aileyi sosyal sistem olarak tanımlamaktadır.Bu nedenle bu kuram iki alana odaklanmaktadır. İlk olarak ailenin temel fonksiyonları olan çocukların sosyalizasyonu, fiziksel gereksinimlerinin karşılanması ve ailenin ekonomik fonksiyonlarını kapsayan bu model ikinci olarak ailenin sürecine etkisi olan iç ve dış güçleri ele almaktadır (Hallaç & Öz, 2014,s.146).

Ayrıca toplumda her birimin farklı işlevlerinin olduğunu açıklayan bu yaklaşım farklı kurumların birbirleri ile bağlantılı olduğunu vurgulamaktadır. İşlev/fonksiyon kavramı toplum içinde ihtiyaçların karşılanmasına yönelik yapılan faaliyetler ve bir parçanın bütününe yapılan katkıyı ifade etmektedir. Uyumlu bir ahenk içinde işleyen toplum bir bütün olarak hareket eder ve sistem olarak değerlendirilir.Toplum içinde yer alan kurumların, aile, eğitim, siyaset, din gibi ilişkiler ağının iyi ve doğru bir biçimde öğrenilmesi sisteminin işleyişinin anlaşılmasını sağlarken kurumların varlığının birbiri ile bağlı ve ilişkili olduğunu göstermektedir (Aydın, 2014, s. 222-223).

Parsons birbirlerine bağlı olan bu parçaları alt-sistem olarak adlandırmıştır ve toplumun, uzmanlaşmış sistemlerden ve bunların altsistemlerinden oluştuğunu vurgulamıştır. Ayrıca tüm alt-sistemlerin bazı temel gereksinimleri için diğer sistemlere gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Örneğin, Parsons'a göre, ekonomik sistemde nitelikli işgücü ihtiyacının karşılanması için eğitim sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Bir diğer örnekte ise okullar kendilerine çocuk gönderdikleri için bir alt sistem olan aileye ihtiyaç duymaktadırlar (Çınar, 2007, s.36).

Toplumda ki alt sistemlerle beraber birey ve bireyler arası ilişkilerinde incelendiği bu kuramda bireyin toplumsal bir rol üstlenerek toplumun bir üyesi olarak ele alındığı vurgulanmaktadır. Toplumların işlevlerini yerine getirmesi üyelerin edinmiş olduğu statü ve statünün gereği olan rollerle ilişkilidir. Bu statü aynı zamanda üyelerin davranışları üzerinde de etkili olmaktadır. Bu bağlamda Ralph Linton üyelerin sahip olduğu statü ve

rollerin uyumlu olması halinde içinde bulundukları toplumun işlevlerinde daha iyi bir biçimde gerçekleşeceğini belirtmiştir (Aslan, 2001,S.22).

Bu yaklaşımın temelinde bütün toplumsal yapı ve birimlerin, toplumsal sistem için uyumlu bir bütünleşme ve denge sağladıklarında işlevselliğin gerçekleştirilebileceği yatmaktadır. (Aslan, 2001,s.21).

2.2.1.2. Genel Sistemler Yaklaşımı

Sistem kavramı günlük yaşantımızda düzen sırasını ifade ederken bilim dünyasında birden fazla parçanın aralarında oluşturdukları iletişime bağlı olarak bir bütünün elde edilmesi durumu olarak görülmektedir. Ludwig von Bertalanffy (1968) tarafından geliştirilmiş olan genel sistemler kuramı, belli bir ortak amacı olan sistemin amacının gerçekleştirilebilmesi için tüm alt sistemlerin bir araya gelmesi durumuna açıklık getirmektedir. Yani bir bütünün etrafında yer alan birimlerin faaliyetleri, davranışları ve işlevleri diğer birimlerin faaliyet, davranış ve işlevlerine bağlıdır (Karan, 1994, s.219). Örneğin bir ailede ebeveyn ve kardeşler alt sistemi oluştururken bir sosyal hizmet merkezinde görev yapan sosyal çalışmacılar da bu kuruma ait alt sistemi oluşturmaktadırlar. Bu alt sistemler belirgin sınırla birbirinden ayrılmaktadır ve dah abüyük olan bir sistemin parçalarından oluşmaktadır (Zastrow & Krist- Ashman, 2014,s.54). Kısacası her sistemde parçalar birbiriyle ilişkilidir ve işlevlerini sürdürebilmek için birbirlerine bağlıdır. Bu sistemin en dikkat çeken özelliği ise kendine özgü değişme biçiminin olmasıdır. Yani sistemde değişime uğrayan herhangi bir birimin bir zincir gibi diğer birimlerin değişmesine yol açmaktadır. (Akün, 2013, s.87).

Ludwig Von Bertalanffy (1971) gerçek sistemler, kavramsal sistemler, soyut sistemler, canlı ve cansız sistemler ve açık ve kapalı sistemler olmak üzere beş farklı sistem sınıflandırması yapmıştır. Bu sınıflandırmada yapmış olduğu ayrımlardan en önemlisi açık ve kapalı sistem ayrımıdır.Şöyle ki; bir sistemin içinde bulunduğu çevre ile olan ilişkisi ve etkileşiminin aktif olması, girdi ve çıktılarının sürdürülebilir bir devamlılığa sahip olmasına açık sistem; yalnızca girdisi olup çıktısı olmayan çevreyle etkileşimin yok denecek kadar kısıtlı olan sistemlere ise kapalı sistem denilmektedir. Her dönem yeni öğrenci kabulü yaparak hiç mezun vermeyen bir okul çevre ile ilişkileri kısıtlı olan ve çevreden yalnızca girdi alarak çıktı üretmeyen kapalı sisteme örnek teşkil etmektedir (Kutlu, Kahraman, & Karabulut, 2018,s.808).

2.2.1.3. Aile Sistemi Kuramı

Genel sistemler kuramından esinlenerek oluşturulan ‘‘aile sistemleri kuramı’’aile unsurunun nasıl işlediğine dair temel kuramsal bir çerçeve sağlamış ve ailelere yönelik yapılan bir çok çalışmada temelini oluşturmuştur (Gökler, 2008, s.4).

M.Bowen (1950) tarafından geliştirilmiş olan aile sistem kuramı aileyi, duygusal birim ve bu birim içinde ortaya çıkan karmaşık etkileşimin tanımlanması amacıyla kullanan sistemler olarak gören davranış kuramıdır. Aile üyelerinin aralarında gelişen güçlü duygusal bağın aile unsurunun doğasında vardır. Aile üyeleri birbirlerinin düşünceleri, duyguları ve davranışlarından çok fazla etkilenmektedirler. Şöyle ki üyeler birbirlerinin ihtiyaçları, beklentileri ve üzüntülerine tepki gösterme, destekleme, onaylama ve dikkat etmeye karşı hassas tepkiler vermektedirler. Üyelerden birinin işlevselliğinde meydana gelen değişiklik muhtemelen diğer kişilerin işlevlerinde ki değişikliklere sebep olacaktır. Aileler birbirlerine bağlı olmalarının derecesinde farklılık göstermektedir (Saçan, 2010, s.54).

Dr. Murray Bowen aile sistemi kuramını aile araştırmalarından elde ettiği bilgi ve insanların geçirdiği evrimsel değişimler sonucunda bütünleştirerek oluşturmuştur. Aile sistem kuramının kavramları; farklılaşma, üçgenler, çekirdek aile duygusal sistemi, duygusal kapanma, kuşaklar arası geçiş süreci, duygusal kopma, kardeş pozisyonu ve aile projeksiyon sürecidir. Bu kavramlar aşağıda başlıklar halinde açıklanmıştır.

Farklılaşma

Farklılaşma bireyin özerk olarak işlevsel olabilme kapasitine sahip olduğunu göstermektedir. Güçlü bir benlik duygusuna sahip olan kişinin bireysel seçimlerini kendi öz iradesi ile yapabilmesini içermektedir. Diğer bir ifade ile bireyin kendisini tanımlayarak aile sürecinden ayrılmasıdır. Bu aile üyelerinden farklı fikir ve değerlere sahip olmakla beraber onlara duygusal olarak bağlı kalmaya devam edebilmektir (Polat & İlhan, 2018, s.87).

Üçgenler

Üçgen üç kişinin bulunduğu bir ilişki sisteminden oluşmaktadır. İki kişi arasındaki ilişkide stres düzeyi artış gösterdiğinde birbiri ile bağlantılı, aileden akrabalara yayılması gibi bir seri üçgen oluşması durumudur (Saçan, 2010, s.54).

Çekirdek aile duygusal sistemi

Duygusal süreçler ilişki devam ettiği sürece önemli bir etkiye sahiptir. Tek bir ailede görülen duygusal sistem anne, baba ve çocuk arasında gelişmektedir. Geçmişten bugüne ve nesiller tarafından da takip edilecek olan duygusal kalıplardan oluşmaktadır (Değirmenci , 2019, s.33).

Toplumsal Gerileme

Toplumlarda meydana gelen ilerleme veya gerileme süreçlerinde aile sistemini anlamak açısından toplumun duygusal sürecini ele almak gerekir. Bu süreçte toplumunda kendine özgü kuşaklar arası projeksiyon süreçlerinin, üçgenlerin, duygusal kopmaların, ve farklılaşmaların, ikilemelerinin olduğu bir duygusal sistem olduğu dikkate alınmalıdır (Özburun, 2018, s.184).

Kuşaklar arası geçiş süreci

Duyguların kuşakları arasında ki geçişi ve duygusal tepkilerin ebeveynlerden çocuğa olan aktarımının sürekli olarak devam ettiği süreçtir (Özburun, 2018, s.183).

Duygusal kopma

Aile üyeleri arasında çözümlenememiş sorunlar nedeni ile üyelerden birinin kardeşleri veya diğer aile bireyleri arasında fiziksel mesafe koyarak ilişkisini azaltması veya tamamen kesmesi ile ilişkilidir (Özburun, 2018, s.183).

Kardeş pozisyonu

Bireylerin aynı kardeş pozisyonunda dünyaya gelmeleri benzer kişisel özelliklere sahip olma ihtimalini artırmaktadır. Bireyler eş seçimi yaparken büyük kardeş rolünde olan kişinin küçük kardeş olan biriyle evlenmesi yapılan evliliği başarılı kılabilir. Örneğin büyük kardeş olan kişinin biriyle ilgilenmesi, küçük kardeş olan kişinin ise ilgi görmesi ve bu durumdan mutluluk duyma ihtimali yüksektir (Bozkurt Karalı, 2019, s23).

Aile projeksiyon süreci

Bu kavram ebeveynlerin duygusal problemleri çocuğa nasıl aktardıklarını ifade etmektedir. Çocuklar aile içinde yaşanan problemlerin çoğunu ilişkiler aracılığı ile anne ve babalarından miras alırlar. Bu problemler, onaylanma ihtiyacı, dikkat çekme, beklentilerle başa çıkabilme güçlü, birini veya diğerlerini suçlama eğilimi, başkalarının mutluluğu için sorumluluk hissetme veya kendi mutsuzluğundan başkalarını sorumlu

tutma ve oluşan anksiyete durumunda düşünerek veya düşünmeden hareket etme gibi durumlardan oluşarak çocuğun ailesi ile olan ilişkisini, gelecekteki hayatını ve duygusal yaşantısını doğrudan etkilemektedir (Saçan, 2010, s.56).

2.2.1.4. Aile Ekolojisi Kuramı

Ekolojik kuram, Bronfenbrenner (1979)'in gelişmekte olan bireyin etrafını çevreleyen koşullardan etkilendiği ilkesini tanımlamasıyla ortaya çıkmıştır. Bu kuram gelişmekte olan bireyin içinde yer aldığı çoklu sistemler, çevreler, bağlamlar ve bunlar arasındaki etkileşim ve ilişkileri kapsamaktadır (Eslek & Yılmaz Irmak, 2018,s.349).

Ekolojik kuramda bireyi çevreleyen koşullar dört katmandan halinde sıralanmaktadır.

Mikro Sistem: Bireylerin günlük hayatta doğrudan iletişim halinde olduğu kişileri ve bu kişilerle olan ilişkisini kapsamaktadır. Bireyin gelişimi üzerinde oldukça önemli etkiye sahip olan mikro sistem en temelde aile,okul,işyeri,arkadaş grubunu kapsamaktadır. Değişen gelişimsel durumlar, ihtiyaçlarla bağlantılı olarak çeşitli mikrosistemlerle olan ilişkilerde değişiklikler olabilmektedir. Örneğin bebeklik dönemindeki çocuk-aile ilişkisi ile ergenlik dönemindeki ergen-aile ilişkisi bir çok alanda farklılıklar içermektedir (Doğan, 2010, s.154).

Mezzo Sistem: Bu düzeydeki yaşam deneyimler farklı mikro sistemler arasındaki ilişkilerden oluşan, bireyin içten ilişkiler kurduğu aile, arkadaş ve iş çevresi ile arasındaki etkileşimleri kapsamaktadır (Danış, 2006, s.49).

Egzo Sistem: Bireyin gelişimi üzerinde dolaylı olarak etki eden sosyal ortamlardan oluşmaktadır. Egzosistem kişinin aktif rolünün olmadığı bir sosyal ortamla kişinin yakın bağlamı arasındaki etkileşim ve ilişkileri içermektedir (Danış, 2006).

Markro Sistem: Kültürel kalıplar ve değerlerden oluşan geniş kurumsal örüntüleri ve en dıştaki katmanlardan oluşan politik ve ekonomik sistemleri kapsayan makro sistemdir (Gökler, 2008,s.9). Bireyin içinde yaşadığı kültürü, endüstrileşmiş ülkeleri, sosyo ekonomik koşulları, yoksulluğu, ve etnik kökeni kapsamaktadır. Belirli bir kültüre bağlı olan üyeler ortak kimliği, mirası ve değerleri paylaşır. Makro sistem kültürleşme gibi birey üzerinde etkisi olan sosyal ve global etkileri içermektedir (Demir Yıldız & Dönmez, 2018, s.231).

2.2.1.5. Sembolik Etkileşim Kuramı

1920 ve 1930'lu yıllarda aile çalışmalarında etkili bir kuram olarak görülen sembolik etkileşim kuramı günümüzde halen benimsenmektedir. Yapılan aile çalışmalarında ki önemi, güçlü bir kavramsal mirasa ve araştırma geleneği özelliğini taşıyor olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle günümüzde yapılan araştırmalarda da halen sıklıkla başvurulmuş bir yaklaşımdır (Sadıkoğlu, 2019,s.222).

Sembolik etkileşim kuramının temel önermesi sembollerin ifade ettiği anlamların duruma göre değişkenlik gösterebileceğidir. Bu kuram toplumdaki bireylerin sahip oldukları ortak simge, düşünce, niyet ve davranışları ile toplumsal davranış arasındaki etkileşime odaklanarak yeni bakış açılarının sunulabileceği, risk alma ve inisiyatif kullanma hususunda teşvik edilebileceğini varsaymaktadır (Yener , 2018, s.871).

Aile unsuru değerlendirildiğinde bu kuramın aile üyeleri arasında ki davranışları analiz ederek aile dinamiklerinin açıklanması amacı ile kullanıldığını söyleyebiliriz. Bu kapsamda etkileşim kuramı aile içi dinamikler, roller, iletişim biçimleri, karar verme ve sosyalleşmeyi içermektedir (Hallaç & Öz, 2014, s.150).

2.2.1.6. Sosyal Çatışma Kuramı

Çatışma kuramı toplumsal yapıyı işleyiş sırasında meydana gelen çatışma ve hareketliliğin çözümlenmesi boyutunu inceleyen bir yaklaşım olarak ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımı ile toplumsal yapıya bütünleşmesi açısından yardımcı olan çeşitli kurumların katkılarını ele alan işlevselcilğe karşı geliştirilmiş olan önemli bir alternatif olma özelliğini taşımaktadır. İşlevselci yaklaşımda bağımlılık ve birlik vurgusu yapılırken çatışması kuram üstünlük ve güç mücadelesini ele almaktadır. Çatışmacı kurama göre uyum değil, gücün belli bir süre üstünlüğü sağlaması söz konusudur (Özsöz, 20017,s.54).

Çatışmacı yaklaşıma göre toplumdaki ilişki ve davranışlar maddi, siyasi ve sosyal eşitsizlikler çerçevesinde şekillenmektedir. Bu eşitsizlik ise farklı sınıf ve grupların meydana gelmesine neden olmaktadır. Özellikle sanayi toplumlarında çalışan bireylerin maruz kaldığı stres ve gerginliğin azaltılması için aile unsuru bir tür rehabilite aracı olarak görülmektedir. Bu yaklaşım kapitalist sistemin, amaçlarını gerçekleştirmek amacı ile çekirdek aileyi bir araç olarak gördüğünü ve aileye farklı misyonlar yüklediğini ifade etmektedir. Örneğin güç sahibi sınıf ailelerde sanal ihtiyaçlar oluşturarak tüketim

davranışlarına istedikleri şekilde yön vermektedirler. Böylece aile daha fazla tüketime sevk edilir ve bu süreçte aile tüketim amacının davranış haline getirildiği yer haline dönüştürülür (Yener, 2018, s. 873).

Bu bölümde aile unsuru, bütünlük, uyum, organize olabilme, alt sistemler, duygusal birimler arasında ortaya çıkan karmaşık etkileşim, çevresel koşulların aile üzerindeki etkisi, aile içi dinamikler, güç ve eşitsizlik temelinde değerlendirilerek çeşitli kuramlar çerçevesinde ele alınmıştır. Bir sonraki bölümde uluslararası ve yerel bazda aileyi güçlendiren ve destekleyen çeşitli uygulamalara göz atılarak karmaşık problemlili ailelere yönelik yapılan çalışmalar belirlenmeye çalışılacaktır.



3. KARMAŞIK PROBLEMLİ AİLELERE YÖNELİK ÜLKE UYGULAMALARI

Çalışmanın bu bölümünde Fransa, Almanya, Hollanda ve Türkiye’de özel olarak karmaşık problemlili ailelere yönelik olmakla beraber bu aileleri kapsayan uygulamalar ele alınmıştır. Bunun devamında mevcut uygulamalar ve sunulan sosyal destek hizmetleri belirtilen ülkeler arasında değerlendirilerek etkili olan hizmet türleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

3.1. Batılı Ülkeler

Bu kısımda Fransa, Almanya ve Hollanda’da karmaşık problemlili ailelere yönelik sunulan sosyal hizmetler ve saha çalışmalarına yer verilmiştir. Sosyal refah devletleri arasında güçlü bir pozisyona sahip olan bu ülkeler, ailelere yönelik güçlendirici çalışmaları olması sebebi ile tercih edilmiştir. Başta Hollanda’da özel bir grup olarak görülen karmaşık problemlili ailelere yönelik yapılan pilot çalışmalara yer verilmiş olup bu ailelerin özel bir grup olarak görülmesi hususuna dikkat çekilmiştir.

3.1.1. Fransa Örneği

AB üyesi bir devlet olarak Fransa kendi sınırları içinde yaşayan vatandaşlarına belirlenen şartların sağlanması durumunda sosyal yardımları eşitlik esasına dayalı olarak sunmaktadır. Bahsi geçen yardımlar lütuf olarak değil, devletin yükümlülüğü kapsamında ihtiyaç sahiplerine sunulmaktadır (Reçber, 2019,s.257).

Günümüzde Fransa’nın sosyal güvenlik sistemine bağlı olarak yürütülen sosyal yardım faaliyetleri yaşlıları kapsayan sosyal yardımlar ve aileleri kapsayan sosyal yardımlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ailelere yapılan yardımlar hane halkının gelir durumuna bağlı olarak, tek ebeveynli aile, konut, asgari geçim, hamilelik ve yetişkin malulleri kapsamaktadır. Bununla beraber, çocuk parası, kreş, istihdam, özel eğitim, konut iyileştirme ve aile eğitimi için yapılan yardımlar da gelir durumuna bakılmadan sağlanmaktadır (Kaya, 2010,s.51).

Tek ebeveynli hanelerde geçim sıkıntısı fazla olduğu için yardımlar özellikle bu durumdaki aileleri kapsamaktadır. Anne veya babası tarafından terk edilen çocuğa bakan eşe gelir durumuna bakılmaksızın ek aile ödeneği verilmektedir. Diğer bir aile yardımında ise kişisel konut yardımı yapılmaktadır. Buradaki amaç kira ödeyen veya konut almak için borca girmiş olan ailelere gelir durumu ve hanede yaşayan kişi sayısı da değerlendirmeye tabi tutularak nakdi yardım sağlamaktır. Özellikle çocuklu ve sosyo

ekonomik durumu düşük olan ailelere öncelik verilerek, konut içinde tadilat veya taşınma giderleri hususunda geniş ailelere kredi desteği verilmektedir (Aktaş, 2014, s.60-61).

3.1.2. Almanya’da Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Uygulamalar

Otto von Bismarck’ın oluşturduğu sosyal sigorta kanunu bir çok ülkeye örnek teşkil edici özelliğe sahip olan kapsamlı bir sosyal güvenlik modelidir. Bu kanunla beraber işçilere kaza, hastalık ve yaşlılık durumlarında yasal koruma hakkı tanınmıştır. 1954 yılında Federal idare mahkemesince kamusal sosyal yardımların artık bir hak olarak görülmeye başlanması ve ihtiyaç sahibi tüm vatandaşların bundan faydalanabileceği hükmüne varılmıştır. Bunun akabinde 1995 yılında bakım sigortası, 2003 yılında yaşlılar için temel güvence kanunu çıkarılmıştır. Yapılan son düzenlemelerde ise 2005 yılında yürürlüğe giren sosyal yardımlar ikiye ayrılmıştır (Barış & Ataman, 2019,s.94):

1- İş Arayanlar İçin Temel Güvenceyi kapsayan İkinci Sosyal Kanun Kitabı (Sozialgesetzbuch II).

2- Çalışamayacak durumda olanlar için kamusal sosyal yardımları kapsayan On ikinci Sosyal Kanun Kitabı (Sozialgesetzbuch XII).

Almanya’da ailelere yönelik sunulan tüm hizmetler kamusal sosyal yardımların içinde yer almaktadır. Ailelere yönelik koruyu önleyici çalışmalara örnek olan “*Programme frühe Hilfen für Eltern und Kinder und soziale Frühwarnsysteme*” adlı sosyal yardım programı 2006-2010 yıllar arasında uygulamaya sokulmuştur. Program özellikle 0-3 yaş aralığındaki çocukları, hamile kadınları ve yoğun stres altında olan genç ebeveynleri kapsamakla beraber sosyo-ekonomik koşulları düşük olan aileleri de kendi yaşam ortamlarında desteklemeyi amaçlamaktadır. Bu program kapsamında yürütülen çalışmalar ailelerin bulunduğu ortamda (outreachend) gerçekleştirilmektedir. Çalışmada erken müdahalede bulunabilmek için çeşitli sosyal yardım kuruluşları ile yoğun bir işbirliği yapılmaktadır (Berg-le Clercq, Bosscher , & Vink, 2012,s.21-22).

Yukarıda bahsi geçen sosyal yardım programına dayalı olarak erken müdahale merkezi (Nationales Zentrum Frühe Hilfen) kurulmuştur. Merkez benzer sosyal yardım uygulamalarını desteklemek ve koordinasyonu sağlamakla beraber projelerden elde edilen verileri derleyerek yerel yönetimlere öneri ve tavsiyelerde bulunmayı da amaçlamaktadır (Berg-le Clercq, Bosscher, & Vink, 2012,s.22).

Almanya’da aktif olan sosyal kurumlardan bir diğeri ise ülke sınırları içinde bulunan belediye ve kaymakamlıklarda hizmet veren Gençlik Dairesi (Jugendamt) dir. Gençlik Yardım Kurulu (Jugendhilferat) ve Gençlik İdare Dairesi (Jugendverwaltung) olmak üzere iki kısımdan oluşan bu kurumda gençlik yardım kurulu gençlerin ve ailelelerinin yaşadıkları problemlere odaklanarak, sorunları en aza indirme amacı ile destekleyici ve planlayıcı çalışmalar yaparken Jugendamt idaresi gençlik yardım kuruluşunun almış olduğu kararları uygulamaktadır (Vatandaş, 2014,s.140).

3.1.3. Hollanda’da Karmaşık Problemlı Ailelere Yönelik Uygulamalar

Bu bölümde Hollanda’da karmaşık problemlı ailelere yönelik önemli çalışmalar yürüten sosyal yardım kurumlarından ‘gençlik bakım merkezi’, ‘borç yapılandırma hizmeti’, ‘sosyal mahalle’ ve ‘güvenlik konağı’ nın yapmış olduğu çalışmalar sırasıyla ele alınmıştır. İlk olarak çocuk ve ailenin refahını koruma ve iyilikhalini artırmaya amaçlayan gençlik bakım merkezinin çalışma ve işleyişi ele alınmış daha sonra yukarıda belirtilen diğeri sosyal kurumların amacı ve işleyişi aktarılmaya çalışılmıştır.

Son olarak Hollanda’nın üç büyük şehrinde (Rotterdam-Enschede-Groningen) karmaşık problemlı ailelere yönelik yapılan pilot çalışmalar incelenmiş olup uygulamalarda tespit edilen uygun müdahale yöntemlerinden bahsedilmiştir.

3.1.3.1. Gençlik Bakım Merkezi (Jeugdzorg)

Gençlik Bakım Merkezinde yardım etme, koruma (çocuk koruma olarak da ifade edilmektedir) ve izleme olarak üç tür hizmet modeli bulunmaktadır.

Yardım etme modeli; Burada belediye ile protokol imzalamış olan gençlik çalışanları aktif rol almaktadır. Birçok ilde ergen ve ailesinin, içinde bulundukları problemle ilgili erişim sağlayabilecekleri mahalle büroları faaliyet göstermektedir. Özellikle çocuk eğitimi, psikolojik sorunlar veya aile üyelerinden birinin mental retardasyonlu olduğu durumlarda ergene ve aileye destekleyici hizmetler sunulmaktadır. Burada aileye bilgilendirme, danışmanlık ve yönlendirme hizmeti verilirken bazı illerde ise mahalle büroları yönlendirme yapmadan aileye doğrudan yardımcı olmaktadır (Bakker, 2018,s.3). Mahalle Bürolarının amacı mahalle sakinleri arasında katılımcılığı artırmak ve dayanışmayı yaygınlaştırmaktır. Bunun akabinde mahalle sakinlerine yönelik ideal yaşam ortamı için ekonomik koşullar, aile içi ilişkiler ve çocuk yetiştirme gibi hususlarda koruyucu önleyici müdahalede bulunmaktadır. Bireyleri güçlendirmek ve mahalle sakinlerinin sorun

çözme kapasitelerini artırmaya çalışmakta bu büroların başlıca hedefleri arasındadır (Sok, van den Bosch, Goeptar, Sprinkhuizen, & Scholte, 2013,s.7-8).

Yardım etme modelinden sonra gelen ‘*çocuk koruma modeli*’; haklarında koruma kararı çıkarılan çocuk veya ergenlerin yaş aralığı 0-18 yaşı kapsamaktadır. Bu çocuklar genelde güvensiz ve sağlıksız koşullarda büyütülen ailelerden (karmaşık problemli aile) oluşmaktadır. Birden fazla problemleri barındıran bu ailelerde bağımlılık, aile içi şiddet, borçlanma, hafif mental bozukluğu gibi çeşitli problemler gözlemlenmektedir. Çocuğun koruma altına alınmadan önce ailelere yönelik sunulan (gönüllü) hizmetlerin (çocuğun ve ailenin yetiştirme tarzında ilerleme) yetersiz kaldığı veya ailenin verilen desteği reddetmesi gibi durumlarda çocuğun devlet tarafından korunmaya alınması zaruriyete dönüşebilmektedir (van Dijk & Schaafsma, 2012,s.2). Son olarak yapılan gerekli müdahale sonucunda ‘*gözlem süreci modeli*’ etkinleştirilmektedir. Düzenli olarak okuldan kaçan veya haksız fiil işleyen çocuklar çocuk mahkemesi tarafından “gözlem bürosu” na zaruri yönlendirilme yapılmaktadır. Çocuk konseyi gibi kurumlar gerekli gördükleri durumlarda gönüllülüğe dayalı yönlendirilmede bulunabilir. Her iki durumda da çocuğa bir danışman atanmaktadır. Danışman eşliğinde mevcut problemlerin giderilmesine yönelik planlama yapılarak çocuğun günlük yaşamının düzenlenmesi hedeflenmektedir (Struiving T, 2015,s.8).

Planlama çocuk ve danışman arasında, gerekirse de ebeveyn ile ortaklaşa yapılmaktadır. Çocuk, hayatında nelerin daha iyiye gittiğini, nelerin henüz düzelmediği ve düzeltmek için hangi alana ağırlık vereceğine dair görüşlerini söz konusu planlamada belirtmek durumundadır. Oluşturulan plan gözden geçirilmesi amacı ile Çocuk Koruma Konseyine ya da mahkemeye iletilmektedir. Yapılan planlamanın yanı sıra çocuğun danışmanı ile yeniden ne zaman görüşebileceğine dair detaylar da belirlenmektedir. (Struiving T, 2015,s.8)

3.1.3.2. Borç Yapılandırma Hizmeti (schuldsanering)

Hollanda’da işsizlik, iflas, bağımlılık vb. çeşitli nedenlerden dolayı borçlanan bireylere borçlalarını ödemeleri veya borçların tamamen silinmesi için ‘*borç yardım kurumu*’ bulunmaktadır. Karmaşık problemli ailelerin düşük sosyo ekonomik koşullara sahip olması borçlanma ihtimallerini arttırmaktadır. Bu nedenle bu kuruma sıklıkla başvuru yapmaktadırlar. Borç yardım kurumunda çalışan uzmanlar yardımcı olmaya çalıştıkları profillerin özelliklerini, para yönetiminde ki başarısızlıklarını bilmektedir. Bu

doğrultu da ailelere yalnızca borçlarının ödenmesi ile değil aynı zamanda harcamalara dair bilinçlendirme çalışmaları da yürütmektedirler.

Borç Yapılandırma Kanununun 3.Maddesinin 1.Fıkrası belediyelere ilçe sınırlarında ikamet eden ve borç batağında olan vatandaşlarına yardım etmeleri hususunda zorunluluk getirmektedir. Bu yasal zorunlulukla beraber belediyeler borç kapsamında sunacakları desteğin yönergesini büyük oranda kendileri oluşturmaktadır (Overheid.nl, 2020)

Acil veya tehdit içeren durumlarda örneğin; birikmiş kira sonucunda evin tahliye edilmesi, elektrik su veya gazın kapatılacak olması, sağlık sigortasının durdurulması gibi temel şartların söz konusu olması halinde ilgili kişilere belediyeler tarafından borçlarının ödenmesi veya düzenlenmesi hususunda yardım sunulmaktadır (Juridischloket.nl, 2019).

Bazı insanlar içinde bulundukları sosyo ekonomik koşulların değişmesinden dolayı devletin çeşitli yardım kuruluşları (gençlik bakım merkezi, toplumsal destek hizmeti, psiko-sosyal destek) ile temasa geçmektedir. Borç yardım kurumunun borçlunun içinde olduğu süreci, ilgili yardım kuruluşları ile koordinasyon içinde yürütebilmesi için hedef kitlenin (borçlunun) iyi tanınması önem arz etmektedir (van de Meerendonk & Schut, 2012, s.10). Buradan yola çıkarak hedef kitlenin genelde karmaşık problemleri olduğu bilinmektedir. Borç yardım kurumundan destek alan kitlenin %36'sının belediyeden aldığı sosyal ödeneklerle hayatını idame ettirdiği, borç batağında olanların ise %40'nın ruhsal sıkıntılarının olduğu kimselerden oluştuğu belirtilmektedir (van de Meerendonk & Schut, 2012,s.10).

3.1.3.3. Sosyal Mahalle

Sosyal mahalle Hollanda'da 242 belediyenin uygulamasını başlattığı koruyucu önleyici özelliği taşıyan yenilikçi bir sosyal kurumdur (van Arum & van den Enden, 2018,s.15). Doğu Amsterdam'ın şehir merkezinde yer alan sosyal mahalle ekibi, sosyal çalışmacılar, sosyal-kültürel çalışmacılar ve koruyucu önleyici çalışma alanlarında uzman kimselerden oluşmaktadır. Bu yenilikçi oluşumla mahalle sakinleri arasında dayanışma ve sosyalleşmenin yayılması amaçlanmaktadır. Ayrıca bu çalışma ile karmaşık problemleri aileler, taşkınlık yapan gençler ve mahallede karşılaşılan tehditlerin tespit edilmesi sağlanırken diğer taraftan ortaya çıkabilecek sosyal sorunlara yönelik zamanında müdahalede bulunabilmeye çalışılmaktadır (Sok, van den Bosch, Goeptar, Sprinkhuizen, & Scholte, 2013,s.8).

Türkiye’de 2016 yılında Bursa’da yer alan Nilüfer Belediyesi Strateji Geliştirme Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olan Nilüfer İnovasyon Merkezi’nin Nilüfer Kent Konseyi ve Mahalle Komiteleri işbirliğiyle ‘Sosyal mahalle, Sosyal kent: Tamamlayıcı ve Yenilikçi Çözümler’ çalıştayını düzenlenmiştir. Yapılan bu çalıştayda Nilüfer ilçesinde mahalle kültürünü yaygınlaştırmak, dayanışma ve sosyalleşmenin artırılmasının önemine değinilmiştir. (Nilüfer Belediyesi Bursa, 2016) Ancak ülkemizde yapılmaya çalışılan bu çalışma henüz aktif hale getirilmemiş ve uygulamaya sokulmamıştır.

3.1.3.4. Güvenlik konağı

Karmaşık problemleri ailelerin bağlantı içinde olduğu en önemli sosyal kurumlardan biri de güvenlik konağıdır. Bu kurum suça eğilimlilik ve şiddet mağdurlarına karşı koruyucu önleyici faaliyetleri olan sosyal kurumların, bir arada bütüncül çalışma yürüttükleri bir ağ merkezidir. Ortak çalışma yürüten kurumlar adli makamlar (savcılık, polis, çocuk koruma konseyi, rehabilitasyon merkezi) ve iyilik hali (alkol madde ve tedavi merkezi, gençlik merkezi, gençlik çalışma merkezleri) gibi sosyal kurumlardan oluşmaktadır (Rovers, 2011,s.15-16). Buraya başvuruda bulunan aile üyeleri vakanın içeriğine göre yetkili kurumlara yönlendirilerek kontrol altına alınır.

3.1.3.5. Pilot Uygulamalar

Hollanda’nın Groningen, Enschede ve Rotterdam illerinde karmaşık problemleri ailelere yönelik çeşitli pilot çalışmalar ve araştırmalar yapılmıştır. İlk olarak 2005 yılında Groning Belediyesi tarafından “Bir Çatı Altında Bir Dünya Problem” adlı çalışmanın raporu yayımlanmıştır (Vosselman, Polstra, & Daalman, 2015). 2003 yılında yaşanan bir aile faciasında üç çocuğun hayatını kaybetmesinden sonra yayımlanan bu rapor, Sağlık Denetim Kurulu’nun talebi üzerine “Karmaşık Problemleri Aileler ve Bakım Halkası” isimli protokolün oluşmasına öncülük etmiştir. Protokol planlı bir çizelge ve koordinasyon yapısı içermektedir. Koordinasyon yapısının içeriği yerel bazda aktif olan kurum ve kuruluşlar arasında yapılan anlaşmalar doğrultusunda yapılacak işbirliğini kapsamaktadır. Bu altyapı çalışması ile karmaşık problemleri ailelere yönelik bütüncül müdahale gerçekleştirilmeye çalışılmıştır (ten Dam & van 't Hul, s. 2009, s.9).

Diğer bir çalışma ise Hollanda’nın Enschede ilçesinde faaliyete geçirilmiş olan “*Karmaşık Problemleri Aileler Projesi*”dir. Çalışmanın temel amacı bu ailelerin sayılarının

artmasını engellemeye çalışmak ve ailelerin problemlerini en aza indirgeyerek kontrolü sağlamaktır (van Leiden & Ferwerda, 2020, s. 20).

Projenin en dikkat çeken özelliği ailelerin içinde bulunduğu problemlerin tamamını kapsayarak sorunların her birine odaklanmasıdır. Problemlerin en çok ev ortamı, ekonomik durum, çocuk yetiştirme, aile içi-dışı ilişkiler, okul-iş, boş zaman değerlendirme sağlık, fiziksel görünüm ve ruhsal sağlık gibi yaşam ortamlarında karşılaşılabileceği tahmin edilmiştir. Karmaşık problemleri kapsayan bütüncül çalışma için sosyal hizmet merkezi, evde bakım hizmeti, gençlik merkezi, okullar, devlete bağlı emlak kurumu ve polis merkezi gibi kuruluşlar arasında anlaşma sağlanmıştır. Yapılan anlaşmada her bir kurumun proje için ayıracağı zaman dilimi belirtilmemiştir. Bu durum proje için ayrılan bütçe ve kurumun ayırabileceği zamanla sınırlı kalmıştır. Etkili bir işbirliği yapılabilmesi için kişisel bilgilerin paylaşımına dair bir yönetmelik hazırlanarak müracaatçıya ait gerekli bilgilerin paylaşımının önü açılmıştır. Burada anlaşmalı kurumlarda çalışan uzmanların aynı kurumun (intern) çalışanları gibi görülmesi gerektiği yer almıştır (van Leiden & Ferwerda, 2020, s.21-22).

3.1.3.6. Uygulamaların Ortaya Çıkardığı Sonuçlar

Verwey Jonker Enstitüsü 2003 yılında karmaşık problemleri ailelere erişim konusunu ele alan bir araştırma yapmıştır. Yapılan araştırmada ailelerin hangi kuruma başvuruda bulunacağına dair yeterli bilgiye sahip olmadıkları ve yardım talebinde bulunmaktan utandıkları için hizmet sunan sosyal kurumlara yeterince açık ve net sinyal iletemedikleri belirtilmiştir. Ailelerin genelde kriz aşamasında yardım talebinde bulundukları ve böyle bir durumda vaka yöneticilerinin altta yatan problemlerden çok krize odaklandığı ortaya çıkmıştır (ten Dam & van 't Hul, 2009, s.7).

Karmaşık problemleri ailelerin içinde bulundukları sorunların yeterince tespit edilememesinin bir diğer sebebinin de ailenin irtibat kurduğu kurumun yalnızca sağlık, madde bağımlılığı veya ekonomik destek gibi özel bir alana hizmet sunmasından kaynaklandığı belirtilmektedir. Sinyallerin kurumlara eşzamanlı ulaşmaması ya da farklı kurumlara aktarılması durumunda oluşan en büyük risk, kurumların tek bir probleme odaklanmasıdır. Bu durum problemlerin bütünüyle ele alınması detayını gölgelemektedir (Tausendfreund, Knot Dickscheit, & Knorth, 2017, s.5).

Bu bölümde başta Türkiye olmak üzere, Fransa, Almanya ve Hollanda'nın karmaşık problemlili aileleri kapsayan politika ve uygulamaları ele alınmıştır. Ülkemizde son yıllarda sosyal yardımlaşma alanında büyük gelişim sağlandığı, yardımların çeşitliliği açısından dikkat çekmektedir. Hollanda, Fransa ve Almanya' da olduğu gibi ülkemizde de ihtiyaç sahibi ailelere yönelik sosyal yardımlar yapılmaktadır. Ancak Hollanda'da ailelere yönelik çalışmalar yürüten sosyal yardım kuruluşları ihtiyaç sahibi olan ailelerin yanı sıra özel olarak karmaşık problemlili aileleri kapsayan ortak projeler de geliştirilmektedirler ve karmaşık problemlili ailelere sunulan hizmetlerin daha etkili olabilmesi için bölgesel olarak pilot çalışmalar yapılarak, elde edilen sonuçlar yerel yönetimlere aktarılmaktadır. Bu da bu alana özel olarak eğilen bir ülke olarak Hollanda'yı diğer ülkelerden ayıran önemli bir farklılık olarak ortaya çıkmaktadır.

3.2. Türkiye Örneği

Ülkemizde ailelere yönelik uygulanan çeşitli sosyal yardım, politika ve programlar bulunmaktadır. Sosyal yardımlar daha çok farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen genelde sosyo ekonomik durumu düşük olan kişileri kapsayan asgari gelir desteği programı kapsamında sunulmaktadır. Düzenli ödeneklerden oluşan yardımlar eşi vefat etmiş kadınları, çocukları, öğrencileri, yaşlı ve engelli bireyleri kapsarken bu kategorilerin dışında kalan yoksul kesim bu programların hedefleri arasına girmemektedir (İncedal, 2013,s.130).

3.2.1. Sosyal Ekonomik ve Destek Hizmetleri (SED)

Türkiye'de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı SED uygulaması ile karmaşık problemlili aileleri de kapsayan çalışmaların etkin yürütülmesi için ilgili diğer bakanlıklarla koordinasyonu sağlamak amacıyla kanun ve yönetmelikler çıkarmaktadır. Bu kapsamda revize edilmiş olan SED Yönetmeliği düşük sosyo-ekonomik durumu olan, temel ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken, çocuk ve gençlerin bakım ve ihtiyaçlarını karşılayamayan ailelerin desteklenmesi için verilecek sosyal ve ekonomik destek hizmetine ilişkin esas ve usullerin düzenlenmesine yönelik hazırlanmıştır. (Durğun, 2018,s.8)

Bu yönetmelikte ekonomik destek hizmetlerinin yanı sıra 'sosyal hizmet desteği' adı altında ailelerin psiko-sosyal gereksinimleri tespit edilerek koruyucu, önleyici hizmet

kapsamında mesleki bilgi, beceri ve yöntemler kullanılarak gerekli çalışmaların yürütülmesi hükme bağlanmıştır (SED Hakkında Yönetmelik, Madde-21).

Bu kapsamda ilgili madde hükümlerine göre;

- *Aile içi sorunların çözümlenmesine destek olmak.*
- *Ailenin ve çocuğun çevreye uyumunu sağlamak*
- *Çocuğun okula uyumu ve eğitime devamı için aileye rehberlik yapmak*
- *Kriz durumu yaşayan aileye psiko-sosyal destek sağlamak ve rehberlik yapmak*
- *Bireyin sosyal işlevselliğini tekrar kazanması, tekrar iş ve meslek edinmesi ve üretkenliğini harekete geçirmek için mesleki müdahale ve rehberlik yapmak.*
- *Müracaatçıya toplumsal kaynaklar ve hizmetler konusunda rehberlik yapmak, gerekirse uygun birim veya kuruma havale etmek.*

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB) bünyesinde çeşitli problemleri olan ailelere yönelik aile danışma merkezi, toplum merkezleri gibi hizmetler sunulmaktadır. Bu merkezlerde sosyal hizmetin alanı olan ve bir çok hizmetin bir arada verildiği geniş çaplı programlar yürütülmektedir (Özkan & Kılıç, 2013, s.27). Sunulan bu hizmetler her ne kadar özel olarak karmaşık problemleri ailelere yönelik bir düzenlemeyi içermese de bu aileler de bu merkezlere AÇSHB üzerinden başvuruda bulunup sunulan hizmetlerden faydalanabilirler. Burada verilen hizmetteki amaç aile üyelerinin aile içinde yaşadıkları sorunlarla (ilişki,iletişim) başedebilmeleri ve sorun çözme becerilerini artırmalarına yardımcı olmaktır. Ayrıca boşanma süreci içerisinde olan çiftlerin hukuki süreci sağlıklı yönetebilmeleri, boşanma sonrası tek ebeveynli olmanın beraberinde getireceği yükümlülük ve sorunlar kapsamında ebeveynlerin çocukları ile olan ilişkilerini düzenleme açısından da destek hizmeti sunulmaktadır (Bakanlığı, Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler, 2020).

Bakanlığın sunduğu diğer hizmet birimleri arasında sosyal yardımları düzenleyen ‘Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü (SYGM)’ yer almaktadır. Türkiye’de sosyal yardım hizmetlerini en yaygın, kapsamlı ve organize biçimde yürütmekte olan SYGM sosyal yardım hizmetlerini 1986 yılında çıkarılmış olan 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu (SYDTK) ile oluşturulan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu (SYDTF) kaynakları ile yürütmektedir (Işık Erol, 2014,s155).

SYDTK düşük sosyo ekonomik durumu olan Türk vatandaşları ile ülkemize herhangi bir sebepten gelmiş veya girişi kabul edilmiş olan bireylere yardım etmek, gelir dağılımının adil dağılımını göz önünde bulundurarak sosyal adaleti pekiştirecek tedbirler almak ve sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmek amacını taşımaktadır (Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu, 1986, Madde 1).

3.2.2. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV)

Yukarıda bahsi geçen SYDT kanununa dayanarak faaliyetlerini sürdüren SYDV illerde valilik, ilçelerde ise kaymakamlık bünyesinde faaliyet göstermektedir (T.C İstanbul Valiliği Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, 2020). Tüm il ve ilçelerde kurulmuş olan SYDV'nin toplam sayısı Türkiye genelinde 973'ü bulmaktadır. Yürütme ve karar organı Mütevelli heyeti olduğundan başvuruda bulunan ihtiyaç sahiplerinden hangilerine yardım verilip verilmeyeceğine ve verilecek ise yardımın türü ve miktarında mütevelli heyeti tarafından belirlenmektedir (Daşlı, 2018,s.533).

SYDV birey, aile ve toplum refahını kalkındırmayı hedefleyen çalışmalarıyla öncelikle dezavantajlı kesimleri kapsamak üzere tüm topluma yönelik bütünsel sosyal politikalar üretmeyi ve uygulamayı amaçlayan bir sosyal kurumdur. Özellikle ihtiyaç sahibi ailelere yönelik başta nakdi yardımlar olmak üzere, gıda yardımı, yakacak, sağlık harcamaları için nakit, öksüz yetimler için maaş, tek seferlik nakit desteği, çoklu doğum yardımı, öğrencilere yönelik yardımlar ve yaşlı-engellilere maaş bağlanarak ailelere çeşitli ödeneklerle hizmet sunulmaktadır (Üsküdar Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, 2019).

3.2.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)

İBB bünyesinde faaliyetlerini sürdüren Sosyal Hizmetler Müdürlüğü, sosyal yardım İstanbul kart, nakdi yardım, göç yardımı ve eğitim yardımı diye adlandırılan sosyal destek hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetlerden ikameti İstanbul'da bulunan ancak bazı sebeplerden dolayı sosyo-ekonomik problemleri olan ve asgari geçim standartının altında yaşayan aileler faydalanabilmektedir. Müracaat eden ailelerin ihtiyaçları belediyenin imkanları ölçüsünde giderilmektedir (Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı, 2019)

İBB İstatistik Ofisi (İİO) nin paylaştığı verilere göre 1 Nisan ve 1 Mayıs 2020 tarihleri arasında 682 bin 697 kişinin İBB'ye sosyal yardım talebinde bulunduğu belirtilmiştir. Yapılan araştırmaya göre İstanbul nüfusunun yüzde 12.7'sinin sosyal

destek kapsamına alındığı, en fazla başvuruyu ise kadınların yaptığı ve başvuruların üçte ikisinin 25-44 yaş aralığında bulunduğu öne çıkmıştır. Ayrıca sosyal yardım talebinde bulunan çocuklu hane oranının ise %78.8 olduğu belirtilmiştir (İstanbul İstatistik Ofisi, 2020).

3.2.4. Diyanet İşleri Başkanlığı (DİB)

DİB il ve ilçe müftülükleri 2002 yılından itibaren aile irşat ve rehberlik büroları ve alo fetva hattı aracılığı ile insanların ailevi ve dini sorunlarına yönelik dini danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Ayrıca Adalet Bakanlığı ve DİB arasında imzalanmış olan protokol aracılığı ile hükümlü ve tutuklu bireylere yönelik ceza infaz kurumlarında din hizmetleri kapsamında faaliyetler düzenlenmektedir (Söylev, 2015,s.304).

23/07/2015 tarihli ve 14480 sayılı Başkanlık onayı ile yürürlüğe giren Diyanet İşleri Başkanlığı Aile ve Dini Rehberlik Büroları Çalışma Yönergesinde söz konusu büroların amaçları şu şekilde sıralanmıştır (Diyanet İşleri Başkanlığı Aile ve Dini Rehberlik Büroları Çalışma Yönergesi, 2015):

MADDE 5- (1) Büroların amaçları şunlardır;

“a) Aile hakkında toplumun dinî açıdan doğru bilgilendirilmesini sağlamak, b) Aile yapısının korunmasına katkıda bulunmak, c) Aile bireyelerine sosyal, ekonomik ve kültürel değişimler sonucu karşı karşıya kaldığı riskler ve yeni sorun alanları karşısında güçlendirmek için manevi destek hizmeti sunmak, ç) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile yapılan protokol çerçevesinde anılan Bakanlığa bağlı kurum ve kuruluşlarda dinî rehberlik ve manevi destek hizmeti sunmak, d) Halkımızın özellikle aile ve aile bireyleri ile ilgili dinî içerikli sorunlarının çözümüne katkı sağlamak, e) Gerektiğinde ilgili kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları ile ortak çalışmalar yapmak, f) Öğrenci yurdu, gençlik merkezi, fabrika vb. gibi mekânlarda dinî içerikli programlar düzenlenmek “.

Angın ve Altaş (2018), yapmış oldukları bir çalışmada Aile ve Dini Rehberlik Bürolarına (ADRB) yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi yapıldığında; bireylerin çoğunlukla aile üyeleri ile yaşadıkları çatışma, çocuk yetiştirme konusundaki sıkıntılar, anlaşamayan çiftler, şiddete uğrayan bireyler, alkolik eş ve çocuğa sahip olanlar, tacize maruz kalan kadınlar, madde bağımlısı olan bireyler, enstest mağduru olanlar ile

uygulayanlar ve psikiyatrik tedavi gördüğü halde yardım talebinde bulunanların içinde bulundukları durumun dini boyutunu da öğrenmek istediklerini tespit ettikleri belirtilmiştir.

Bu kapsamda DİB bireyi ve aileyi tehdit eden problemlerin çözümüne katkı sunmak ve saha çalışmalarını genişletmek amacı ile 01/01/2019 tarihli ve 8150 sayılı Başkanlık onayı ile il ve ilçe müftülükleri bünyesinde ADRB'lerinin hizmet yürüten personele yönelik görev ve yetkililerini kapsayan çalışma usul ve esaslarını düzenleyen yeni bir yönerge düzenlenmiştir.

Yayımlanmış olan yeni yönergede söz konusu büro ve merkezlerin görevleri karmaşık problemleri de kapsayacak şekilde güncellenmiştir (Başkanlığı D. İ., 2019):

MADDE 8- (1) Büro veya Merkezlerin görevleri şunlardır.

a) Dinî ve milli değerler ışığında evlilik ve aile olma konusunda farkındalık oluşturmak. b) Aile birlikteliğinin sağlam temeller üzerinde kurulmasına ve sürdürülmesine manevi danışmanlık ve rehberlik etmek. c) Çeşitli toplumsal risklerle karşılaşan aile bireylerinin güçlendirilmesine katkı sağlamak ve sorunlara çözüm üretmek. ç) Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, belediye, STK'lar ve ilgili kuruluşlara ait kurum bakımı altında bulunan kadın, çocuk, yaşlı, genç gibi kesimlere yönelik manevi danışmanlık ve rehberlik hizmeti sunarak toplumsal uyum süreçlerine katkı sağlamak.

Bu çalışmalar neticesinde özellikle inanan insanların yaşadıkları sorunlarını çözme sürecinde dini inancın maddi ve manevi iyileştirici özelliği olduğunu ve dini danışmanlığın ortaya çıkmasıyla bazı insanların psiko-sosyal sorunlarını psikolog ve aile danışmanlarının yanı sıra dini danışmanlar ile de paylaşarak belirli ölçüde problemlerini aza indirdiklerini belirtmiştir (Aybey, 2017,31).

Söz konusu merkezlerin karmaşık problemleri de kapsayan koruyucu önleyici müdahale programları geliştirmesinin etkili olabileceği ancak bu hususta multi disiplinler bir çalışma içinde olmadan çalışmaların eksik kalacağı söylenebilir.

3.2.5. Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

Günümüzde STK'lar yerel, ulusal ve uluslararası alanlarda ekonomik ve sosyal olarak etkin bir güce sahiptir. Bu kuruluşlar özel sektöre ait olmakla beraber gönüllülük

faaliyetlerinin yanı sıra kamu yararına da hizmet sunmaktadır (Özdemir, Başel, & Şenocak,173).

Hızlı kentleşme ve iç göç gibi olgular ülkemizde aile yapısını derinden sarsarak parçalanmasının önünü açmıştır. Bu süreç özellikle boşanmaların artmasına, tek ebeveynli ailelerin çoğalmasına, ekonomik dalgalanmaların yoksulluğa ve aile kurumunda çeşitli sorunlara yol açmasına neden olmuştur. Bununla beraber aileye yönelik koruyucu ve önleyici müdahale programlarının yeterli düzeyde olmaması da aileyi sorunsal bir yapıya dönüştürmüştür (Demirkan, 2006,s.92).

Aile üyelerinin bu problemlerle başetme kapasitelerini artırmada ve sağlıklı bir şekilde topluma kazandırılmalarını sağlama noktasında STK'ların etkisi oldukça önemlidir (Demirkan,2006,s.91). Bu hususta aileyi bilinçlendirme ve güçlendirmeye yönelik danışmanlık ve eğitim hizmetleri verilmektedir. Ülkemizde verilen bu eğitimler aile içinde yaşanan kriz durumlarına karşı çözüm olarak görülse de hizmet sunumunda bir karmaşanın olduğu gözlemlenmektedir. Eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin AÇSHB'liğine bağlı sosyal hizmet merkezleri, aile danışma merkezleri, belediye, hastane ve çeşitli sivil toplum kuruluşları tarafından verilmektedir (İçağasıoğlu Çoban & Özbesler, 2009,s.35).

Temelde bu tür hizmetlerin artması ve yaygınlaşması son derece önemli olsa da toplumu kapsayan, dezavantajlı gruplar için erişilebilir, sistemli ve bütüncül hizmetlerin olmayışı sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (İçağasıoğlu Çoban & Özbesler, 2009,s.35).

Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü (ASAGM) kamu ve STK'lar ile yapılan işbirliğini güçlendirmek ve koordineli çalışmayı yaygınlaştırmak amacı ile 17 Mayıs 2005 tarihinde toplantı düzenlemiştir. Yapılan toplantıda ülkemizdeki sivil toplum kuruluşlarının sorun çözmeye yönelik girişken ve yenilikçi çalışmalarının önemi ve gerekliliği tartışılarak elde edilen sonuç ve çözüm önerilerinin bazıları şu şekilde sıralanmıştır (Demirkan, 2006,s.94):

- Ülkemizdeki STK'ların aile eğitimine ağırlık verdiği, bu nedenle yapılan aile eğitimlerinin ortak çalışma ile hedef kitleye ulaştırılabileceği fikri öne çıkmıştır.
- Düşük gelirli ailelere yönelik sunulacak destek mekanizmalarının aynı ve nakdi desteğin yanı sıra iş imkanının sağlanması, eğitim, kıyafet, oyuncak desteği

verilmesi ve kadınların el emeğinin değerlendirilmesini de kapsayacak şekilde kamu ve STK'ları tarafından geliştirilerek pratikte işbirliği yapılması önerilmiştir.

- Aile kurumunu ve aile üyelerini olumsuz etkileyen aile içi şiddet, madde bağımlılığı, boşanma, suça yönelme, çocuk istismarı, sokak çocukları ve risk altındaki bireylere yönelik yapılan her türlü destekleyici çalışmalar kamu ve sivil toplum kuruluşlarının müdahale alanlarını kapsamaktadır. Aile yapısını tehdit eden bu unsurlara karşı koruyucu önleyici müdahale programları, kamu ve sivil toplum kuruluşlarının proje ve kampanyalarda ortak çalışması ile devletin aileye yönelik yürütmüş olduğu politika ve uygulamalarına destek verilmesi uygun görülmüştür.

- Kamu ve STK'ların ortak zeminde bulunduğu diğer bir nokta ise aileyi kapsayan bilinçlendirme çalışmalarıdır. Aile yapısının önemi, aile içi iletişim, düşük gelirli ailelere yönelik yardım gibi aktif yürütülen projelerde işbirliğinin gerekliliği önerilmiştir.

- Kamu ve STK'larının ortaklaşa yürüteceği proje ve benzeri çalışmalarda, mevcut durum tespiti yapılabilmesi açısından bilgi paylaşımının önemi ve gerekliliği öne çıkmıştır.

- STK'lar ile yapılacak olan ortak çalışmalarda kamu kaynaklarının (teknik, maddi ve tecrübeli uzman) ortak kullanıma açık hale getirilmesinin gerekliliği sonucuna varılmıştır.

- STK'lar kanalıyla Avrupa Birliği (AB) ve Uluslararası Fonların (UF) aileye yönelik yapılan proje ve destekleyici çalışmaları kamu ile yürütülebilecek ortak çalışma alanlarından biri olarak görülmüştür.

- Aile olma bilincinin çeşitli panel konferans ve seminerler aracılığı ile yaygınlaşması ve yapılan ortak çalışma neticesinde oluşan imkanların kullanılabilmesi üzerinde değerlendirmede bulunulmuştur.

- Sivil toplum kuruluşları ile olan iletişimi korumak ve güçlendirmek için bilgi ağının oluşturulması ve bu yönde yapılacak olan çalışmaların kısa sürede başlatılması kararı alınmıştır.

- Sivil toplum kuruluşlarının tanıtımının yapılması ve topluma kazandırılması için medyanın kullanımında işbirliği yapılması hususunda karar alınmıştır.

3.3. Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Ülke Uygulamaları Değerlendirilmesi

Çalışmada Fransa, Almanya, Hollanda ve Türkiye'nin karmaşık problemlili ailelere yönelik uyguladığı politikalar ele alınmıştır. Bu ülkelerde ailelere yönelik yapılan sosyal hizmet çalışmalarının ortak paydası ailenin iyilikhalini korumak ve toplumdaki yerini güçlendirmek olduğu dikkat çekmektedir. Ancak her ülke bu kapsamda farklı uygulamalar gerçekleştirmektedir. Örneğin Fransa'da aileyi destekleyen sosyal yardımlarda aile tipine göre sıralama yapıldığı göze çarpmıştır. Örneğin tek ebeynli aileye sunulan nakdi yardımlarda gelir durumuna bakılmadan maddi destek sunulurken her iki ebeveynin de bir arada olduğu ailede bu durum geçersiz sayılmaktadır. Ayrıca ailenin sağlıklı bir konutta yaşaması, işsizlik sorunu yaşamaması ve aile içi eğitim gibi önemli alanlarda sınırlama getirmeden geniş bir yelpazede destek sunulmaktadır. Almanyada ailelere yönelik sunulan hizmetlerde Fransa'da olduğu gibi kamusal sosyal yardımların içinde yer almaktadır.

Özellikle karmaşık problemlili ailelere yönelik koruyucu önleyici çalışmalara yer verilen Almanya'da tek ebeveynli ailelerin yanı sıra, hamileleri, erken yaşta anne olan kadınları ve düşük sosyo ekonomik koşullarda yaşayan aileleri kapsayan sosyal yardım programları oluşturulmaktadır. Program özellikle 0-3 yaş aralığındaki çocukları, hamile kadınları ve yoğun stres altında olan genç ebeveynleri kapsamakla beraber sosyo-ekonomik koşulları düşük olan aileleri de kendi yaşam ortamlarında desteklemeyi amaçlamaktadır. Programlarının temel amacının erken müdahalenin gerçekleştirilmesi olduğu bunda çeşitli yardım kuruluşları ile yoğun işbirliği aracılığı ile yapılmaya çalışıldığını görmekteyiz. Erken müdahaleye yönelik sahada aktif çalışmalar yürüten Hollanda'ya baktığımızda ise karmaşık problemlili ailelerin özel bir grup olarak ele alındığını ve bu ailelere yönelik yerel bazda çalışmalar yapıldığı dikkat çekmektedir. Özellikle aile içinde yaşanan sorunların neler olduğunu tespit etmek amacı ile uygulanan pilot projeler neticesinde belediyelerle ortak çalışmalar yapılarak koruyucu önleyici programların yaygınlaştırıldığı söylenebilir. Uygulamada buna en güzel örnek olan sosyal mahalle ve güvenlik konağının ailelere bizzat yaşadıkları mahallelerde kurulması ile tespit ve müdahale sürecine hızlı ve kalıcı hizmet edilmesi amacı taşımaktadır.

Türkiye'de başta Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olmak üzere çeşitli yardım kuruluşları da ailelere yönelik destekleyici çalışmalar sürdürmektedir. Bu yardımlar genel olarak düşük sosyo ekonomik koşullarda yaşayan aileleri kapsarken

belirtilen diğer batı ülkelerinde olduğu gibi hane halkının gelir durumunda göz önünde bulundurulmaktadır. Ülkemizde kamusal alanda ağırlıklı olarak kadın, çocuk, öksüz yetimler, yaşlı, engelli ve öğrencilere yönelik sosyal yardımlar yapılmaktadır. Bu yardımlar nakdi yardımlar olmakla beraber belediyeler aracılığı ile psiko-sosyal destek, giyim ve kömür yardımı gibi hizmetlerdende oluşabilmektedir. Fevziye Meriç Çocuk destek Merkezi gibi belediyelere bağlı psiko sosyal destek sunan kurumlar dışında Diyanet İşleri Başkanlığı ve çeşitli sivil toplum kuruluşları da aktif rol almaktadır. Ancak kurumların ortak işbirliği noktasında zayıf hareket etmeleri ve hizmet sundukları profili geniş yelpazede tutmaları bu hizmetlerin etkisiz kıldığı ve ailelerin problemlerine kısmen merhem olduğu düşünülmektedir.

Literatürde yapılan pilot çalışmalar neticesinde karmaşık problemli ailelerle çalışırken nelere dikkat edilmesi gerektiği ve hangi yöntemlerin etkili olabileceği tespit edilmiş bir sonraki kısımda bu yöntemler maddeler halinde ele alınmıştır.

3.4. Karmaşık Problemli Ailelere Yönelik Müdahale Yöntemleri

Risk grubunda yer alan çocuk ve ebeveynlerin yaşadıkları sorunları görünür kılmak, erken ve uygun müdahalede bulunabilmesi açısından son derece önemlidir (de Vries M. , 2007,s.59). Bu nedenle ailelerle çalışmış olan bir çok sosyal yardım kuruluşunun sahada edindikleri tecrübeler derlenerek ailelerin toplumdaki konumlarını güçlendirip aile dinamiğini harekete geçirdiği düşünülen müdahale yöntemleri on başlık altında toplanmıştır (Joosse, Teisman, Verschoor, & van Buren, 2019,s.31-33):

1. Odak noktası olarak aile: Yapılan müdahaleler de ailenin bir bütün olarak ele alınması gerektiğinin farkına varılmıştır. Problemlere veya aile üyelerine tek tek birbirinden bağımsız bir şekilde odaklanıldığında sunulan hizmetin dağılma riskini önlemek için her bir aileye özel bir plan (bir aile, bir plan, bir vaka yöneticisi) yapılması ve çalışmanın sabit bir vaka yöneticisi tarafından takip edilmesi önerilmektedir. Buradaki amaç aile üyeleri ile birlikte bütüncül, planlı ve hedefe yönelik hareket etmeye çalışmaktır (Gilsing, van der Hoff, & van Hal, 2018, s.2). Belirlenen vaka yöneticisinin, ailenin sözcüsü olup, ilgili bütün yardım kuruluşları ile bağlantı kurarak alanında uzmanlaşmış profesyonellerle birlikte yol alması tavsiye edilmektedir. Bu yaklaşıma “wrap –around care” denilmektedir.

2. Disiplinlerarası, multikültürel ve sürdürülebilir ekip çalışması: Ailenin karşılanması gereken gereksinimlerini iyi yönetebilmek için farklı alanlardan uzmanlarla işbirliği yapmak oldukça önemlidir. Farklı etnik kökeni olan bireylerle çalışmak ailenin hayata bakışını anlamayı kolaylaştırmakta ve sunulan yardımların bu kapsamda şekillenmesini sağlamaktadır. Örneğin bir sistem terapisti ile beraber çalışmak sürece kayda değer bir katkı sunacaktır. Ekibin küçük bir grup olması, takibi zorlaştırmayan ölçülü vaka sayısının olması da ayrıca önemlidir. Ekibin sürdürülebilir olması bir diğer önemli noktalardan biridir. Herhangi bir üyenin değişmesi ekibi olumsuz etkileyecektir. Özellikle karmaşık problemlerle çalışırken gerekli karakteristik özelliklerin yerini doldurmak hiç kolay değildir. Ayrıca ekip üyeleri kendi aralarında vaka yükünün yanı sıra zaman yönetimi ve tükenmişlik sinyallerini de gözetmelidir (de Vries, 2010, s.404).

3. Azimli olma ve profesyonel çalışma alanı: Aile için yeterli kaynakların organize edilebilmesi için vaka yöneticisinin azimli olması ve karar alma yetisine sahip olması gerekmektedir. Ayrıca kaynaklara erişim konusunda üretkenlik kadar hareket alanının esnekliği de çok önemlidir (Wilde, 2020, s.6) Özellikle pratikte tartışma oluşturacak veya işleyişi sekteye uğratacak kurallarla karşılaşıldığında durumun ilgili mecralara iletilerek ikilemlerin çözümlenmesi amacıyla harekete geçilmelidir. Vaka yöneticileri karar alırken hata yapmaktan korkmamalı ve kendilerini güvende hissetmelidir. Düşünmenin en doğru yolu harekete geçmektir. Buradan hareketle yazı dilinin süreci sekteye uğratacağı durumlarda sözlü savunmalar alternatif olabilmelidir.

4. İlgili yardım kuruluşları ile işbirliği ve koordinasyon: Vaka yöneticileri hem kendi kurumları içinde hem de işbirliği yaptıkları diğer kuruluşlarla çalışırken düzensiz bir işleyişin içine girebilirler. Aileden sorumlu kişinin kim olduğu, vakayı kimin yönettiği açık ve net olmalıdır. Ailenin düzenli olarak destek aldığı kurumda sabit bir iletişim sorumlusunun olması süreç takibini kolaylaştıracaktır. Jagt'a göre kurumlar arasında gerekli her türlü bilgi paylaşımı yapılmalı ve hizmet sunumu konusunda birbirleri ile bağlantısı olan (okul, çocuk şube müdürlüğü, okul sosyal hizmeti, gençlik

merkezi) kurumların işbirliği yapması günlük hayatın bir parçası haline gelmelidir (Jagt, 2010, s.19). Geniş bir açının oluşabilmesi için kurumların sisteminde bulunan bilgi ile sınırlı kalınmamalı, gerektiğinde sokağa çıkarak yakın çevreden de (aile sistemi, komşular, akrabalar) bilgiye erişilmelidir. Birlikte çalışan kurumlar ortak bir hedef belirleyerek kararlaştırdıkları zaman dilimi içerisinde bu hedefleri gerçekleştirebilirler. Ancak kurumların en temel amacı hedeflerin belirlenen zaman diliminde tamamlanması değil, daima ailenin içinde bulunduğu problemlerin çözümüne yönelik olmalıdır (Grubben, 2011, s.28).

5. Gerçekleştirmesi mümkün olan hedeflerin belirlenmesi: Birbirleri ile bağlantılı, iç içe girmiş olan karmaşık ve uzun yıllar süren problemlerin çözülmesi oldukça zordur. Bu nedenle ailenin anlayacağı dilde onlarla uyum içinde olabilecek küçük hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir. Belirlenen hedefler aile üyeleri tarafından oluşturulmalıdır. Bu süreçte sistem terapistinden destek alınabilir. Uzun ve titizlikle yürütülmesi gereken bu çalışmadaki amaç büyük hedeflere ulaşmak yerine aileye yeni bakış açılarını adım adım kazandırmak olmalıdır. Burada önemli olan ailenin güçlendirilmesi ve kapasitenin artırılmasıdır. Bu nedenle yapılan planlamada ailenin gerçekleştirilecek hedeflere yön vermesi son derece önemlidir (Van der Zijden & Diephuis, 2013, s.5).

6. Aileye eşdeğer yaklaşmak ve ailenin organize olma becerisini güçlendirmek: Aile ile kurulan ilişki yapılan her türlü müdahale yönteminden daha önemlidir. Vaka yöneticisi ailenin karşısında değil yanında yer almalıdır. Ailenin dünyasına girmek, aile ile güçlü bir ilişki kurulmasını sağlar. Ailede yenilenme ve değişim ancak kurulan güçlü ilişki neticesinde gerçekleşebilmektedir. Aileye güçlendirme yaklaşımı aracılığı ile sahip oldukları güçlü yönleri ve sosyal çevrelerinin varlığına dair farkındalık kazanmaları hususunda destek olunmalıdır. Böylece aile içinde sıklıkla karşılaşılabilecek hafif problemlerle baş edebilecek hale gelmesi hedeflenmektedir (Bartelink & Verheijden, 2015, s.1).

7. Talep odaklı yaklaşım: Talep odaklı yaklaşımda ailenin beklentisi ve istekleri dikkate alınır. Burada süreç aile ve vaka yöneticisi ile birlikte yürütülmektedir (van Riet & Wouters, 2010, s.48). Her ailenin biricik olduğundan yola çıkarak hedef doğrultusunda atılacak her türlü adım ailenin talepleri ve gereksinimlerine yönelik şekillenmelidir. Aile üyelerinin riskli olan problemli davranışları, öğrenme kapasitesi ve yeteneklerinin göz önünde bulundurulması çalışmayı işlevsel hale getirebilir.

8. Destek sistemleri: Vaka yöneticileri aileyi güçlendirmek ve onları harekete geçirmek için yalnızca kurumları değil ailenin yakın çevresinde bulunan destek unsurlarını da tespit ederek onları da sürece dâhil etmeye çalışmalıdır. İşlevsel bir sosyal çevre (akraba, komşu, iş arkadaşları, cami, kilise, iş yeri) ailenin iyilik halini korumak için oldukça önemlidir (Baartelink & Verheijden, 2015,s.1). İlgili destek mekanizmaları aileye uzun vadede yardımcı olabilmeleri için atılan adımlarda sürece dâhil edilmelidir.

9. İlk Olarak Temel ve Basit Gereksinimlerin Gerçekleştirilmesi: Oldukça karmaşık problemler söz konusu olduğunda birçok kurum müdahaleye ilk olarak en büyük sorunun (güvenlik, ev bulma, borç yapılandırma veya kapatma) giderilmesinden başlar. Maslow'un temel ihtiyaçlar hiyerarşisine uygun olarak ilk etapta fiziksel daha sonra güvenlik ve diğer ihtiyaçların karşılandığı görülmektedir. Vaka yöneticisi önceliğin temel ihtiyaçların giderilmesinde sonrasında ise diğer problemlerin psiko-sosyal açıdan ele alınması gerektiğine dikkat etmelidir.

10. Erken Tespit ve Önleme: Karmaşık problemlili aileleri erken fark ederek problemlerin derinleşmesini engellemenin, uzun bir müdahale sürecine girmekten daha doğru olacağı düşünülmektedir (Postma, 2008,s.7). Erken müdahale ve aile ile güçlü iletişim kurma olasılığı, süreci daha işlevsel ve etkin kılabilir. Böylece vaka yöneticilerinde iş doyumunda artış beklenirken diğer taraftan yapılan çalışmalarda harcanan yoğun çalışma temposunda düşüş gerçekleşebilir.

3.4.1. Vaka Yöneticisinin Rolü ve Güven ilişkisi

Karmaşık problemlerle ailelerle yapılan çalışmalarda vaka yöneticiliğinin gerekliliği kaçınılmazdır. Problemlerin karmaşık ve iç içe geçmiş olması aileleri birden fazla kurum,ödenek,çeşitli düzenleme ve hizmet sunan uzmanlarla ilişkilendirmektedir. Bu zamana kadar yapılan birçok saha çalışmalarında ailelerle çalışan kurum ve uzmanların birbirlerinden habersiz çalıştığı, aile için yapmış oldukları müdahalelerin kesişerek kesintiye uğradığı gözlemlenmiştir. Öyle ki geriye dönük geçen yıllara bakıldığında bir aile ile onlarca uzmanın çalıştığı ancak problemlerinin yalnızca bir kısmının çözümlendiği vurgulanmaktadır (van der Steege & Zoon, 2015, s.68). Bu durum toplum içinde kendilerine yer edinemeyip tutunamayanların kurumlara ve yöneticilere karşı duyduğu güveni zedelemektedir. Hayatın koşuşturmacası ve verimli olabilme baskısı karşısında tökezleyen bireyler geri çekilme ve sosyal izolasyona maruz kalmaktadır (Schout G. , 2015,s.35).

Vaka yöneticisi aile ile iç içe çalıştığında yaşanan problemleri (okulda yaşanan sorunlar, sosyal dışlanma, aile içi problemler, işsizlik ve maddi sıkıntılar) yerinde gözlemlene fırsatı bulacaktır. Bu nedenle vaka yöneticisinin aileye uygun hizmet sunabilecek sosyal kurum ve kuruluşları sürece dahil edip müdahalede bulunmalarına öncülük etmesi beklenmektedir (de Vries M. , S, 2007,s.58).

Aile ile çalışırken güven ilişkisinin sağlanması son derece önemlidir. Hizmetin sunulduğu süreçte aileye karşı saygılı ve ilgili olmanın yanı sıra ciddiye alındığını hissettirmek, şeffaf olmak güven ilişkisi kurabilme açısından ideal bir yaklaşımdır. Daha önce destek almış oldukları kurumlarla güven ilişkisi kuramayan aileler yine dinlenilmeyeceğini ve dikkate alınmayacağını varsayarak farklı farklı kurumların kapısını çalarak problemlerinin çözümüne olan inancını yitirmektedirler (Zoon, van Rooijen, & Berg-Le Clercq, 2020,s.7).

3.4.2. Farklı Disiplinlerle Yapılan İşbirliği Ve Önemi

Karmaşık problemli ailelerle çalışan uzmanların farklı disiplinlerle koordineli bir şekilde çalışması ailenin hizmet aldığı süreçte yol kat edebilmesi açısından gereklidir. Ailenin destek aldığı süreçte hizmet sunan kurum ve uzmanlar arasındaki koordinasyonun zayıf ve yetersiz olması aileyi olumsuz etkilemektedir. Böyle bir durumda aile kimin hangi işi yaptığı, hangi alandan sorumlu olduğu ve özel alanda sormak istediklerini kime yönelteceğini bilememektedir (Knot-Dickscheit, Tausendfreund, & J. Knorth, 2011,s.500).

Koordineli çalışmanın bir diğer önemi ise aile ile çalışan uzmanın aileye destek sunan diğer uzmanlardan haberdar olmasıdır. Aileler genelde hangi kurumlardan destek aldığı bilgisini kendiliğinden paylaşmadığı için, vaka yöneticisi yapılan görüşme esnasında başka bir uzmanın da aile ile ilgili çalışma yürüttüğü bilgisini edinebilir. (Steketee & van den Broucke, 2010,s.32). Bu durum aynı zamanda bütüncül çalışmanın ne kadar gerekli olduğuna dikkat çekmektedir. Oysa ailenin iyilik halini güçlendirecek her türlü çalışma birbirini tamamlayacak bir uyum içinde gerçekleştirilmelidir (Eggen, Jagt, Jans, Sluiter, & Wortman, 2006,s.140).

4. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmada aile içinde birden fazla problemi olan ebeveynlerin yaşadıkları problemleri belirginleştirmek, beklentilerini tespit etmek ve onlara psiko-sosyal destek sunan profesyonellerin sahada karşılaştıkları eksikler ve zorlukların giderilmesi ile ilgili önerilerde bulunabilmek amacı ile nitel çalışma tercih edilmiş, araştırma desenlerinden olgu bilim modeli kullanılmıştır. Olgu bilim (fenomenoloji) deseni, araştırmacının bilgi ve farkındalık sahibi olduğu ancak ayrıntılı ve derinlemesine bilgi sahibi olamadığı olgulara odaklanan araştırma desendir. Böylece tam anlamıyla kavrayamadığımız olguları araştırabilmemiz için uygun bir araştırma zemini oluşmaktadır. (Şimşek & Yıldırım, 2018)

Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler sırasında konuşmanın akışına göre ilave sorular sorularak meseleye derin bir bakış açısı kazandırılmaya çalışılmıştır. Elde edilen veriler görüşme tekniği ile derlenmiştir. Çalışma grubunun araştırmacı tarafından seçilmiş olması araştırmanın amacına uygundur. Bu araştırma Üsküdar Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinde yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini ise karmaşık problemlili ailelere yönelik hizmet sunumu ve müdahale yöntemleri hakkında bilgilendirici grup olarak, 18 yaşın altında en az bir çocuğa sahip, düşük sosyo ekonomik koşullar içinde bir den fazla problemi olan ebeveynler ve onlara psiko-sosyal destek sunan psikologlar ile sınırlandırılmıştır. Çalışmanın bulgular kısmında psikologlar profesyonel, danışan olan ebeveynler ise müracaatçı olarak belirtilmiştir.

4.1. Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırmada ölçüt örnekleme kullanılmış buna göre katılımcıların, 18 yaş altında en az bir çocuğa sahip olan, hayatını düşük sosyo ekonomik koşullarda idame ettirerek aile içinde birden fazla problem yaşayan ebeveynler ile ilgili ebeveyne veya çocuğuna psiko-sosyal destek sunmuş veya sunmakta olan profesyonellerden oluşması temel alınmıştır. Buna göre 17 müracaatçı ve 5 klinik psikolog ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılar 25-62 yaş aralığındadır ve yaş ortalamaları 40.36'dır. Kadınların 20'si 28-62 yaş aralığında iken erkek katılımcıların 2'si 25-39 yaş aralığındadır. Katılımcıların 3'ü okuryazar, 10'u ilkokul, 2'si ortaokul, 2 'si lise 5'i de yüksek lisans mezunu kişilerdir. Katılımcıların 2'si gündelikçi, 1'i çaycı, 1'servis hostesi, 1'i sekreter, 5'i klinik psikolog olarak görev yapmakta olup, 12'si çalışmamaktadır. Katılımcıların 17'si düşük

ekonomik düzeye, 5'i ise orta ekonomik düzeye sahip olduğunu belirtmiştir. Katılımcılardan 14'ü dul, 6'sı bekar, 2'si evli kişilerden oluşmaktadır.

4.2. Veri Toplama Aracının Oluşturulması

Karmaşık problemlili ailelerin yaşadıkları sorunlar ile bu sorunlar doğrultusunda sunulan hizmetlerin müracaatçı açısından yeterli olup olmadığı, ayrıca bu ailelerle çalışan uzmanların sundukları müdahale yöntemleri ile sahada karşılaştıkları zorluklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmacı kendini tanıttıktan sonra katılımcıya çalışmanın amacı ve kişisel bilgi formunun içeriği ile ilgili yalın bir dille bilgilendirme yapmıştır. Görüşmede sorulacak soruların mantıksal sıralamasına dikkat edilmiştir. İlk etapta hizmetlerden faydalanan katılımcıyı tanımak için hazırlanan demografik sorular sorulmuş sonrasında aile içinde yaşanan sorunların yanında, destek aldığı kurumların olup olmadığı ve etkili hizmet sunumunun nasıl olabileceğine dair sorular yöneltilmiştir. Daha sonra bu ailelerle çalışan uzman katılımcılara, ailelerde sıklıkla gözlemledikleri sorunları, uyguladıkları müdahale yöntemleri ve diğer disiplinlerle koordinasyonlu çalışıp çalışmadıklarına dair sorular yöneltilerek görüşmeler sonlandırılmıştır. Hazırlanan sorular yarı yapılandırılmış ve katılımcıların kolaylıkla anlayabileceği şekilde yazılmıştır. Oluşturulan görüşme formu geçerlilik, içerik bakımından değerlendirilmesi için akademisyen olan danışmanın takdirine sunulmuş ardından onun yönlendirmesine uygun şekilde yeniden düzenlenmiştir. Böylece “ Kişisel Bilgi Formu” (10 soru) ve yarı yapılandırılmış “ Görüşme Soruları” (17 soru) olmak üzere iki bölüm olarak veri toplama aracı son haline getirilmiştir.

4.3. Araştırma Verilerinin Toplanma Süreci

Çalışmanın içeriğinin incelenip onaylanması için İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'na sunulmuş ve gerekli onay alınmıştır (bkz. Ek-1). Daha sonra gerekli görüşmeleri yapabilmek için Üsküdar Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi ile görüşülüp, çalışmanın yapılabilmesi için onay alınmıştır. Onay alındıktan sonra ailelerden randevu alınarak görüşmeler 2019 yılının Eylül ve Kasım ayları içerisinde gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların her birine “Gönüllü Onam” formunda da belirtildiği gibi çalışmanın gönüllülük esasına dayanan bilimsel bir araştırma olduğu ve çalışmanın amacı açıkça anlatılmıştır. Ayrıca kişisel bilgilerin saklı tutulacağı belirtilerek, sorulara verecekleri yanıtların bulgular kısmında kullanılmasına dair izin alınmıştır (bkz. Ek- 2). Katılımcılara görüşme esnasında rahat olabilecekleri, kendilerini sınırlamamaları

ve sorulan sorulara diledikleri gibi cevap verebilecekleri ifade edilmiştir. Yapılan bir görüşmede müracaatçının herhangi bir ekonomik ve ruhsal probleminin olmaması ve bu nedenle karmaşık problemlili aile profiline uymadığından görüşme amaca yönelik yapılamamıştır. Bu nedenle yapılan bu görüşme kısa sürede tamamlanmıştır. Buna karşın ağır ruhsal problemlere maruz kalmış bir katılımcı ile yapılan görüşmede duygusal anlar yaşanmış görüşmeye birkaç dakika ara verilerek yapılan görüşme bir saati bulmuştur. Katılımcılardan bazıları sosyal destek hakları konusunda yöneltilen sorulara karşı tedirgin olmuşlardır. Katılımcıları rahatlatmak için çalışmanın herhangi bir siyasi amaca yönelik olmadığını, insanların yaşadıkları sorunları görünür hale getirip çözüm üretmek için bu tarz çalışmaların onlar için önemli olacağı ifade edilmiştir. Bir diğer katılımcı ise görüşmeyi evinde yapabileceğini, sonrasında ise dolandırılma kaygısı yaşadığından görüşmeyi yapmak istemediğini belirtmiştir. Görüşmelerde bunun dışında herhangi bir sıkıntı yaşanmamıştır.

Katılımcıların izni dâhilinde yapılan her bir görüşme akıllı telefonun ses kayıt programı aracılığıyla kayda alınmıştır. Araştırmacının bulgular kısmında kullanabilmesi için elde edilen notlar, görüşmelerin deşifreleri, ses kayıtları ve onam formları gibi belgeler araştırmacı tarafından koruma altına alınmıştır.

4.4. Verilerin Çözümleme Süreci

Yapılan görüşmeler neticesinde ses kaydına alınan veriler yazıya dönüştürülerek çözümlenmiştir. Veriler betimsel analize tabi tutulduktan sonra verilerin daha yakından incelenerek tanımlanması amacı ile içerik analizi kullanılmıştır (Şimşek & Yıldırım, 2018,s.89). Bulgular yedi başlık altında toplanmış araştırmacının gözlemleri desteklenerek literatür ışığında yorumlanmıştır.

Bunlar; 1)Aile içinde yaşanan sorunların tanımlanması, 2)Ailelerin yaşadıkları sorunlara yönelik sunulan hizmet türleri, 3) Hizmet sunan kurumların yeterliliği, 4) Etkili hizmet sunumun anlamlandırılması 5) Aile içinde yaşanan problemlere yönelik müdahale yöntemleri 6) Sunulan kaynakların yeterliliği, 7) Farklı disiplinlerle yapılan işbirliği ve koordinasyon süreci başlıklar olarak ortaya çıkmış ve bulgular araştırmacının gözlemleri ile desteklenerek yorumlanmıştır.

5. BULGULAR VE YORUMLAR

5.1. Ailelerin Yaşadıkları Sorunlara Dair Edinilen Bilgiler

Karmaşık problemlili aileler yalnızca psikolojik ve ilişki problemi değil aynı zamanda maddi sıkıntı, işsizlik ve yoksulluğa da maruz kalmaktadır (van der Ploeg, 2005,s.246). Yaşanan bu problemler ailenin geçmişine bağlı olarak kronik bir hal almış ve bugünkü yaşam koşullarını şekillendirmiştir (van Lokven, 2001,s.23). Araştırmaya katılan müracaatçıların büyük bir kısmının tek ebeveynli ve benzer yaşam ortamlarına sahip olmalarından dolayı aile içinde yaşadıkları sorunlar birbirine yakınlık göstermektedir. Bu kapsamda müracaatçılara aile içinde yaşadıkları problemlerin neler olduğu ve hangi problemleri çözmekte zorlandıkları sorulmuş, ailelerin yaşadıkları sorunlar psikolojik, ekonomik ve çocuk yetiştirme olarak 3 alt tema üzerinden incelenmiştir. Ekonomik problemleri olan müracaatçılar gelecek kaygısı yaşadıklarını bu durumun psikolojik problemleri üzerinde tetikleyici unsura dönüştüğünü ifade etmişlerdir. Aile içinde yaşanan sorunlara bakıldığında tahmin edildiği gibi sorunların birbirleri ile olan bağlantısı dikkat çekerken ağırlıklı olarak ekonomik ve psikolojik problemler öne çıkmıştır.

Tablo 1: Ailelerin Yaşadıkları Sorunlara Ait Alt Temalar

Yaşanan Sorunlar	Müracaatçı Sayısı	Müracaatçılar
Ekonomik	14	M2,M3,M4,M5,M6,M7,M13,M14,M16, M9,,M10,M11,M12,M15
Psikolojik	11	M1,M2,M3,M4,M5,M6,M8, M9,M11,M12,M15
Çocuk Yetiştirme	5	M1,M8,M9,M10,M15

Tablo-1’ de görüldüğü üzere müracaatçılardan (M1,M2,M3,M4,M5,M6,M8, ,M9,M11,M12,M15)’i ekonomik problemlerinin olduğunu belirtmiştir.

5.1.1. Sosyo Ekonomik Problemler

Birey ve aile geçimini sağlayabilmek ve ihtiyacı olan gereksinimleri karşılayabilmek için çalışmak ve üretmek durumundadır. Bu sorumluluğu birçok toplumda ağırlıklı olarak erkek birey üstlense de günümüzde modernizmin beraberinde getirdiği tüketim kültürü, teknolojik gelişmeler ve önceliği olmayan ihtiyaçların öncelikli hale gelmesi gibi sebepler kadın ve çocuklarında çalışma hayatında aktif rol almasına neden olmuştur (Durğun, 2016, s. 90).

Artan tüketim alışkanlıkları ile beraber bu ihtiyaçların karşılanabilmesi için harcanan yoğun mesai sürecinin aile bireyleri üzerinde sosyal ve duygusal anlamda kopukluğa ve parçalanmaya sebebiyet verdiği düşünülmektedir. Bu süreci sağlıklı yürütebilen fonksiyonel aileler varlıklarını devam ettirebilirken, disfonksiyonel aileler de parçalanmalar meydana gelmektedir (Durğun, 2018, s. 5).

Disfonksiyonel olarak görülen karmaşık problemlerli ailelerin genelde düşük sosyo-ekonomik koşullara sahip olduğu bilinmektedir. Aile bireylerinin gelir durumu, eğitim seviyesi ve mesleki statülerinin düşük olması sahip oldukları yaşam standartlarına yaşadıkları çevreye ve iş piyasasındaki konumlarına yön vermektedir. İşsizliğin önemli bir sorun olduğu bu ailelerde meydana gelen imkansızlıkların bir çok yeni problemin türemesine sebebiyet verdiği düşünülmektedir (Hende, 2005, s.129).

İşsizlikle beraber gelişme gösteren ruhsal problemler, bağımlılık, ve maddi sıkıntılar hayatı idame ettirmeyi zorlaştırmaktadır. Bu çerçevede Çopur ve Şafak tarafından yapılan bir araştırmada, ailelerin ekonomik anlamda problem yaşamalarına sebep olan etkenlerden birinde bireylerin gelirlerini yönetme becerilerine sahip olamadıkları ortaya çıkmıştır (Çopur & Şafak, 2003, s. 5).

Bu duruma müdahale edilmediği sürece ekonomik problemlerin kısa sürede çözümlenemeyeceğine dikkat çeken Vissers, uzun vadede ekonomik problemleri olan aile üyelerinin ihtiyaçlarının bir kısmını genelde borçlanarak karşıladıkları ancak borçlanma ile beraber yaşadıkları utanma duygusundan dolayı sosyal yardım talebinde bulunamadıklarını belirtilmiştir. Ailelerin sosyal yardım talebinde bulunmaları ile ilgili yaşadığı çekingenliğe örnek olarak M15 '*Ben böyle bir yardım şey için gitmeye çekinirim gidemem işte. Kurumlarda şurda şu varmış burda bu varmış yapamam*' diyerek kurumlardan destek alma husunda zorlandığını yapmış olduğumuz çalışmamızda ifade

etmiştir. Ayrıca bu durumun aile üyelerinin zamanında yardım alabilme olasılıklarını geciktirdiği düşünülmektedir (Visser, 2011, s.4).

Örneğin, M1 (yaş 38, ev hanımı) çocuklarına bakmak zorunda olduğu için çalışmadığını ve bu nedenle geçim sıkıntısı yaşadığını belirtirken M12 (yaş 36, gündelikçi) ise düşük gelirli bir işte çalışmasının yanı sıra aldığı düzensiz yardımların içinde bulunduğu ekonomik sıkıntıları gidermediğini ifade etmiştir.

M3 (yaş 42, ev hanımı,) Ekonomik problemler nedeni ile oğlunun beklentilerini karşılamakta güçlük çektiğini, oğlunun bu duruma olan tahammülsüzlüğünün ise aile içinde şiddete dönüşmesine neden olduğunu şu cümleler ile ifade etmiştir: “Çocuklarımdan dolayı sorunlar yaşıyorum. Oğlumdan dolayı sıkıntı yaşıyorum. Nasıl desem hep zenginlik istiyor çocuk. Ondan sonra iyi yiyecekler istiyor. Bayram günü zaten beni darp, hastanelik etti. Bir menemen yapmadım diye. Öyle sıkıntılar. Şiddet uyguluyor. İyi yiyecek olursa önüne koyarsam bir sorunumuz olmuyor. O anda evden çıkman gerekiyor.”

Ailesinden birisinin ekonomik desteği olmadığında hayata bağımsız devam edip edemeyeceğini sorgulayan M2 (yaş 40, çaycı), çalıştığı taşeron firmada uzun soluklu çalışamayacağı için iş güvencesinin olmadığını bu nedenle hayatını tek başına idame ettirebilme ile ilgili aşırı kaygılı olduğunu ifade etmiştir.

“Taşeron firmada çalıştığım için bir güvencem yok. İkram elemanı olarak çalıştığım banka küçülmeye gidiyor. Siz gidin iki saat iş arayın diyorlar bize. İster istemez tek kadınsın. Mücadele ediyorsun. Psikolojik sorunlar yaşıyorsun. Ben karşımdaki insanın kafasını şişiriyorum çünkü durmuyorum yani. Niye durmuyorum sürekli beynimde birşeyler ne yapacağım ne edeceğim? İster istemez korkuyorum yani. Hani şu an yarın aç kalırsam ne yapabilirim? Tek maddiyata dökmek istemiyorum manevi olarak da. Bugün kız kardeşim gitse ne o hanede yine tek başıma kalacağım. Acaba yapabilir miyim yapamaz mıyım?”

5.1.2. Psikolojik Problemler

Aile içinde yaşanan sorunlar değerlendirilirken müracaatçılardan (M1, M2, M3, M4, M5, M6, M8, M9, M11, M12, M15) 11’inde psikolojik sorunların öne çıktığı ve bu durumun aile içindeki ilişkileri olumsuz etkilediği belirlenmiştir.

Psikolojik problemler bireylerin zihninde başlayan algılayış ve duygulanım biçimi ile şekillenerek davranışına yön veren bir bozukluktur. İletişim veya duygu durumunda ortaya çıkan psikolojik problemler kişide yoğun stres, sosyal fobi, anksiyete gibi çeşitli davranışsal sapmaların gelişmesine neden olmaktadır. Özellikle cinsel istismar, şiddet, savaş, ayrımcılık, yoksulluk ve eğitimsizlik bireylerin psikolojik sorunlarının gelişimine ve ruhsal bozuklukların başlamasına neden olabileceği ifade edilmektedir (Gültekin, 2010, s. 586).

Örneğin, eşi ile yaşadığı problemleri ile ilgili ailesinden herhangi bir destek görmeyen M4 (yaş36, servis hostesi) içinde bulunduğu durumu nasıl yöneteceğini bilemediği için çaresiz hissettiğini şöyle belirtmiştir” *Benim ilk eşimle sıkıntılarımdı oldu. Hem de çok büyük sıkıntılar oldu. Ya geçimsizlik vardı aramızda. Son zamanlarda kadın kıyafetleri falan giyiyordu kapalıydı. Yani kapalı türbanlı kadın kıyafeti giyiniyordu. Başta beni aldatıldığını falan düşündüm. Hangi birini anlatayım? 19 yaşında evlendim cahildim. Bu süreci son dört yıl çok zor geçirdim. Anneme söyledim. Yani ailem katlanacaksın dedi. Yapacak bir şey yok dedi. Çok çaresizdim. Sonra zaten yakaladım. O zaman araştırdım. Travesti ne onu bile bilmiyorum”*

Bireylerin psikolojik sağlığında meydana gelen problemler ilk olarak kişilerarası iletişimi etkileyerek sosyal yaşamının bozulmasına daha sonra fiziksel şiddete neden olabileceği düşünülmektedir. Bu duruma örnek olarak M3 (yaş47, ev hanımı) eşinin yaşadığı psikolojik rahatsızlık neticesinde saldırgan ve bozuk iletişim kurduğunu bu durumun çocukları ile olan ilişkisini de olumsuz etkilediğini şu cümlelerle ifade etmiştir: *“Eşimle ilgili alttan almaya çalışıyorum yoksa zarar veriyor. Majör depresyon tanısı var. Bir anda sinirlenir. Elinde ne bulursa. Tanısı var ilaç kullanmıyor. Altı ay ilaç kullandı çok iyiydi. Eşimden dolayı çocukları da istemiyordum. Ölmelerini açıkça istiyordum. Çok şikayet geliyordu okuldan”*.

Karmaşık problemlili ailelerde oldukça fazla karşılaşılan aile içi şiddet aynı aileden bir üyenin diğer aile bireylerinin yaşamını, fiziksel veya psikolojik sağlığını tehlikeye sokan, kişiliğine ve kişilik gelişimine zarar veren bir eylem veya ihmaldir (Ünal , 2005, s. 2).

Karmaşık problemlili bir ailede yetişmiş olan ebeveynlerin edindikleri kötü yaşam deneyimleri genelde devam etmekte olan psikolojik problemlerin zeminini oluşturanın yanı sıra çocukluktan bu yana edindikleri tecrübe ve şekillenen karakterleri de kurmuş oldukları aile yapısında ki ebeveynlik tutumlarına yön vermektedir (Hende, Ontgrendeld, 2005). Ayrıca travmatik yaşam deneyimi olan ebeveynlerde meydana gelebilecek olan bilişsel bozukluk, psiko-sosyal problemler, davranış bozukluğu ve bağımlılık gibi sosyal uyumsuzlukların bu ebeveynlerin çocuk yetiştirme becerilerini olumsuz etkileyebileceği belirtilmiştir (Hende, 2005, s.130).

Çocuğun gelişim sürecinin sağlıklı bir şekilde tamamlanabilmesi çevresiyle olan etkileşimi ile bağlantılıdır. Bu nedenle aileler çocuklarının içinde bulundukları durumda nasıl desteklenmesi gerektiğine dair bir bilince sahip olabilirse ona göre de uygun ebeveyn tutumunu sergileyebilecektir. Ancak ruhsal problemi olan ailelerde yetişen çocukların ebeveynleri tarafından desteklenmesi, başarılarının takdir edilmesi ve yaptıkları yanlışlara dair farkındalık kazandırılma olasılıkları oldukça zayıftır. Bu durum çocukların sağlıklı bir kişiliğe sahip olma imkanını zayıflatmaktadır (Özel & Zelyurt, 2016, s. 11).

M12 (yaş36, gündelikçi) ise eşini kaybettikten sonra çocukları ile beraber geçirdikleri bunalım “ *baba kaybı çok yeni olduğu için okula adapte olamıyorlar. Hepsi bunalımda. Anne de bunalımda tek kalmanın verdiği eksiklik, hem de babanın işlerini üstlenmek hepsi benim üzerime kaldı*” psikolojik bir problemin yansıması olarak ele alınmıştır.

5.1.3. Kültürel Problemler

Kültürel problemler karmaşık problemlili ailelerde karşılaşılan sorunlar üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Özellikle göç, iletişim, yaşam tarzı, ebeveyn tutumları gibi benzer konuları kapsayan kültürel problemler literatürde önemli bir yere sahiptir. Yapmış olduğumuz bu çalışmada ailelerde kültürel problemlerin içinde yer alan çocuk yetiştirme ile ilgili yaşanan sıkıntılar ön plana çıkmış elde ettiğimiz verilen bu başlık altında değerlendirilmiştir.

Tylor, kültürü insanın, toplumun bir parçası olarak edindiği, bilgi, inanç, sanat, ahlak, hukuk, gelenek ve diğer beceri ve kazanımlardan oluşan karmaşık bir bütünlük olarak tanımlamıştır (Bozkurt, 2013, s. 90).

Kültürün toplumlarla beraber değişime ve gelişime uğrayarak nesillere aktarılması (Ertürk & Gökdemir, 2017, s. 186), bireylerin algı, düşünce, öğrenme gibi faaliyetleri üzerinde etkili olmasına neden olmaktadır (Temel, Eğinli, 2011, s. 1).

Toplumların özümsemiği kültürel değerler bireylerden beklenen davranışlar, gelenekler, yaşam standartları, iletişim biçimi ve toplumda kabul edilmeyecek iş ve hareketler gibi benzer konularda farklılık göstermektedir (Yeşil, 2009, s. 115). Genelde aile içinde, aileler arası ve diğer mikro sistemlerde (okul çevresi, geniş mahalle ortamı,) görülen kültürel farklılıkların aynı zamanda bir çok problemin ana kaynağı olduğu da düşünülmektedir (Eldering, 2006, s. 60).

Özellikle dünyada küreselleşmesinde etkisiyle yaygınlaşmış olan kapitalist düzen bireylerin yaşam tarzını, alışkanlıklarını ve ihtiyaçlarını değiştirerek toplumsal yapının dönüşmesine neden olmuştur. Bunun sonucunda popüler kültüre bağlı olarak bireycilik ön plana çıkmış günümüz insanların birli ve dayanışma içinde hareket etme anlayışı giderek zayıflamıştır. Bu gelişmeler sosyal dinamikleride olumsuz yönde etkilemiştir. (Durağan, 2018, s. 3). Bu duruma örnek olarak çocukları ile beraber diğer aile üyelerininde bulunduğu kalabalık bir ev ortamında yaşayan M15 (yaş44, çalışmıyor) daha bireysel bir yaşam ortamına ihtiyaç duyduğunu, aksi halde kendini çocuklarından uzaklaşmış ve onları disipline edemeyecek kadar etkisiz bir hal içinde bulunduğunu bu durumunda çocuklarını yetiştirme hususunda probleme dönüştüğünü şu cümlelerle belirtmiştir: *“Kalabalık ev ortamı, çocuklarla baş başa olamama. İsterim ki onlarla daha çok yaşayayım. Çocukları gözden kaçırabiliyorum stresli oluyorum halim olmuyor. Mesela çok dolmuş oluyorum o zaman çocuklara ayıracak halim olmuyor ve bu çok oluyor. Şiddet uygulamıyorum ama bazen.”*

Sosyal dinamiklerin zayıflaması ve iletişim kopukluklarının ortaya çıkmasına neden olan bir diğer problemin ise kuşak çatışmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Kuşak çatışması bireyler arasındaki değer farklılıklarını ele alan bir kavramdır (Lotfi, Kabiri, & Ghasemlou, 2013, s. 94). Kendisine karşı saygısızlık yapıldığını düşünen yetişkinlerle bağımsızlık girişiminde bulunan ve anlaşılmadığını düşünen genç bireyler arasında yaşanan bu çatışma biçimi sosyal anlaşmazlık olarakda tanımlanmaktadır

(Durğun, 2018, s. 4). Bu kapsamda aile içi ilişkilerde esnekliğe ve değişime açık olmanın aile içi şiddetin önüne geçeceği düşünülmektedir.

Bir diğer kültürel problem ise toplumsal gelişmelerle birlikte ortaya çıkmaktadır. Değişen çağa uyum sağlayamayan kültür geriliğe, kültürün değişmek durumunda kalması ise yabancılaşmaya neden olmaktadır (Saydam, 2014, s. 176). Toplumda meydana gelen bu gelişme ve değişimler aile içindeki rollerin değişime uğramasına, aile içi iş bölümüne gelenek ve göreneklerin değişmesine, değerler ve sorumlulukların anlaşılmasına neden olabilmektedir. Bunun devamında eşler arasında çıkan anlaşmazlıklar ve kültürel farklılıklardan dolayı zayıflayan sosyal dinamiğin ailelerde boşanma, madde bağımlılığı ve aile içi şiddet gibi problemlerin ortaya çıkmasına neden olduğu belirtilmektedir (Demirkıran, 2006,s.93).

Kültürel problemlerden bir diğeri ise insanların göç ederek dil,din,gelenek veya kültürel farklılıkları olan bireylerle aynı ortamda yaşamaya çalışmak durumunda olmalarıdır. Bu durum sosyal uyum problemlerine neden olarak zamanla çözümü zor olan çeşitli sorunlara yol açabilmektedir (Aksoy, 2012, s. 298). Çalışmamızda karşılaştığımız sosyal uyumsuzluğa örnek olan M15 (yaş 44, çalışmıyor) aynı ailedende olsalar farklı şehirlerde yaşadıktan sonra yeniden bir arada yaşamının getirdiği zorlukları şu şekilde açıklamıştır: “*Yani kervanın önü ayrı sonu ayrı birşeydeyiz. Onlar İstanbulda yaşamış ben köydeydim geldim. Komşu nasılsa ailem de öyleydi yani. Öncesinde çok görmüyorduk onlar İstanbul daydılar. Ben annemlerle kalırdım Giresunda. Kardeşce yaşamadık.*”

Farklı kültürlerin özelliklerine vakıf olmayan bireylerin sosyal davranış ve tutumlarının diğer kültürlerle sahip olan insanlarla etkileşimleri sırasında olumsuz etkilenmesine neden olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle farklı kültürel özelliklere dair edinilen bilgilerin diğer insanlarla uyum içinde yaşamayı kolaylaştıracağı düşünülmektedir (Temel, Eğinli, 2011, s. 1).

Aile içinde çocuk yetiştirme hususunda sorun yaşayan müracaatçılardan (M1,M8,M9,M10,M15) 5’i çocuklarla baş edememe korkusu yaşadıklarını belirtirken (M12) babasız büyüyecek olan çocuklarına yetip yetemeyeceği kaygısı yaşamaktadır.

Çocuklarını yetiştirme sürecinde çocukları ile iletişim kurmakta zorluk çeken ve bu konuda desteğe ihtiyaç duyan M9 (yaş 44, gündelikçi) ” *Çocuklar büyüdü sorunlar başladı.*

Küçük oğlumla bu sene başladı. Hem ergenlik hem abi hapiste kredi kartı dolandırıcılığından, sosyal hizmetler geldi geçen incelemeye okulda sorunlar vardı. Bir kızla tartışmış niye bilmiyorum. Okul kabul ediyor musunuz diye sosyal hizmetleri yönlendireceğiz diye, bende tamam kabul ediyorum dedim. Bende alacaklar sanıyordum yurda, öyle değilmiş. Geçen cuma geldiler iki hafta önce. Küçük oğlum kapıyı kırmıştı. Sosyal hizmetler gördü kapıyı telefon istiyordu. Şimdi tablet aldım taksitle iki gün okula gitmedi.” Büyük oğlunun hapiste olması ve küçük oğlunun düşük akademik başarıya sahip olarak çevresiyle geçinememesi ile ilgili baş edemediğini, bu nedenle oğlunu sevgi evlerine emanet etmek istediğini ancak sosyal hizmetler tarafından yapılan inceleme sonucunda çocuğun yurda alınması ile ilgili beklentisinin karşılanmadığını ifade etmiştir.



5.2. Karmaşık Problemlili Ailelerin Hizmet Aldıkları Kurumlar ve Sunulan Hizmet Türleri

Araştırmaya katılan müracaatçılara aile içinde yaşadıkları sorunlara (ekonomik, psikolojik, çocuk yetiştirme) yönelik destek alıp almadıkları sorulmuştur. Verilen yanıtlarda ailelerin en çok Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi ve Üsküdar Belediyesi'ne bağlı Sosyal Destek Hizmetlerinden destek aldığı dikkat çekmiştir. Bu iki birimin koordinasyon ve işbirliği çerçevesinde hareket ediyor olması verilen yanıtları anlamlı kılmıştır. Bu bölümde ailelere hizmet aldıkları kurumların ne ölçüde hizmet sunduğu ayrıca bu kurumların varlığı ve sundukları hizmetin manevi destek olarak görülüp görülmediği sorulmuştur. Buna binaen ailelerin aldıkları hizmetler “*nakdi yardım*” ve “*psikolojik destek*” olmak üzere iki tema altında toplanmıştır.

Tablo 2: Müracaatçıların Hizmet Aldıkları Kurumlar

Hizmet Kurumu	Müracaatçı Sayısı	Müracaatçılar
Üsküdar Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi	14	M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M12,M14,M15,M16),
Üsküdar Belediyesi Sosyal Destek Hizmetleri	10	(M1, M3,M5,M7,M8,M9,M10,M11,M12,M13)
İBB	4	(M5,M6,M10,M11,M15)
Sosyal Hizmet Merkezi	3	(M4,M6,M14)
Kadın Konuk Evi	1	(M4)
Emniyet Şube Müdürlüğü	2	(M4,M3)
Çağdaş Destek Derneği	1	M8

Tablo 2’de ailelerin ekonomik destek için İBB ve Üsküdar Belediyesinin Sosyal Destek Hizmetleri, Sosyal Hizmet Merkezi ve Çağdaş Destek Derneğinden yardım aldıkları görülmektedir.

5.2.1. Ayni ve Nakdi Yardımlar

İBB ve Üsküdar Belediyesi tarafından aldıkları hizmeti 6 müracaatçı (M1,M5,M6,M10,M15,M14) “yetersiz” bulurken, 2 müracaatçı (M12,M4) ise “güven verici” bulmuştur.

Üsküdar Belediyesinden gıda kartı alan M5 (yaş 43, çalışmıyor) verilen miktarın az olduğunu ifade etmiştir: “*Ben Üsküdar Belediyesi’nin bir kartı var, alışveriş için gıda kartı. O da en son kurban öncesi yattı, iki ayda birdi ama artık iki ayda bir de değil, yatırdığı da zaten 150TL. Hani her ayda yatmıyor*”. Belediyeye başvuruda bulunan M6 (yaş 38, ev hanımı) yalnızca bir defa maddi destek alan müracaatçı ödeme süreci ile ilgili bilgilendirme yapılmadığını muallakta bırakıldığını ve bu durumun kendisini daha da çaresizleştirdiğini ifade etmiştir. “*Ben belediyeye başvurmuştum, eşim daha rahmetli olmadan, bir kere aldım destek kartı sonrasında gittim dedim niye yatmıyor bu para dedim dedi ki güncellemeler var. Benim ihtiyacım var ama gelirim yok. Değil bilgi verme, tarih verme yok, telefonla şu an bilgimiz yok netlik yok. Hep bir muallakta. Beklemek zorundasınız başka yapacak bir şey yok. Zaten çaresizsiniz kafa olarak, psikolojik olarak hepten çaresizleştiriyorlar. Ben eşim rahmetli olmadan çok bekledim o belediyenin gelmesini. O da bana dedi ki keşke gelseler bir nefes alırız, mesela bunu görmeden gitti o desteği almadan gitti engelli bir vatandaştı* “ Üsküdar belediyesi tarafından aldığı sosyal yardımların sürekliliğinin olduğunu mutlaka bir şekilde kendisine yardımların ulaştırıldığını belirten M12 (yaş36,gündelikçi) “*Gıda kartı üç yıldır var. Ama ben mesela on yedi yıl oldu bu mahalleye taşınalı, o dönemden beri hep maddi desteği oluyor bize Üsküdar Belediyesi’nin. Hani daha önce soba yakıyordum, kömür yardımı oluyordu, mesela bir nakit yardımı oluyordu, erzak yardımı oluyordu o şekilde. Hep oldular yani. Bu kuruluşlardan hep sürekliliği hissetmiş oldum. Yani şöyle söyleyeyim artık başvuru yaptığımda hiçbir zaman başvurum geri çevrilmedi. Hani bir şekilde yardımcı oldular o yüzden hep bir güven duygusu var içimde*” bu durumun yardım aldığı kuruma karşı güven duymasına neden olduğunu ifade etmiştir. Almış olduğunuz destekler sizin için yeterli miydi yoksa daha iyi destek sunulabilir miydi? Sorusu M4 (yaş 36, servis hostesi) tarafından “*İkinci eşim*

beni 100 milyar borçla dolandırdı. 5-6 samimi arkadaşım sağ olsunlar bana destek verdiler. Onun yüzünden cezaevine girecektim. 6 sene yatacaktım. Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinde ki uzmanlar bana hep destek çıktı. 40 milyar borcumu ödediler. Onlar olmasaydı ben şimdi içerdeydim” diye açıklanmış müracaatçı yaşadığı çaresizlikten kurtulması için Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi’nin aracı rol oynadığını temelde ise kendi arkadaşları ve uzmanların ortak dayanışma sonucunda desteklendiğini belirtmiştir.

Geçim sıkıntısı olan M10 (yaş 40, ev hanımı) İstanbul Büyük Şehir Belediyesi ve Üsküdar Belediyesi tarafından verilen gıda kartları ve Kaymakamlığa bağlı Sosyal Hizmet Merkezi tarafından verilen Sosyo Ekonomik Destek kapsamında ihtiyaçlarını gidermeye çalıştığını belirtmiştir. ” *Üsküdar Belediyesinin bir kartı var, alışveriş için gıda kartı. İki ayda birdi ama artık iki ayda birde değil, yatırdığı da zaten 150TL. Hani her ayda yatmıyor o 150TL. Üç ayda bir sanırım ayrıca İBB’den alıyorum onunki de aylık 150TL.*”

Ekonomik destek için belediyeler dışında başvuruda bulunduğunuz başka bir kurum var mı sorusuna M6 (yaş 36, ev hanımı) “ *Kaymakamlığa (Sosyal Hizmet Merkezi) başvurduk çocuk için aradım onaylanmış ne kadar olur bilmiyorum* “ yanıtını vermiştir.

5.2.2. Psikososyal Destek

Tablo 2’de ailelerin psikolojik problemleri ve çocuk yetiştirme hususunda yaşadıkları sorunlar kapsamında ağırlıklı olarak Üsküdar Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinden destek aldıkları görülmektedir.

Psikolojik destek alan müracaatçılar ruhsal anlamda kendilerini daha iyi ve güçlü hissettiklerini, çocukları ile olan sorunlarının az da olsa düzelmeye başladığını belirtmişlerdir. Buradan hareketle psikososyal destek alan müracaatçılardan 5’i (M1,M2,M4,M5,M11) hizmeti aldıkları kurumu “*aile gibi* “, 2’si (M7,M10) “ *faydalı*”, 3’ü de (M1,M4,M9)” *destekleyici*” olarak tanımlamışlardır. Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinin hayatınızdaki yeri nedir? Sorusu sorulmuş M1 (38, ev hanımı) “ *Burası bizim için bir aile gibi. Olmasaydı büyük bir eksiklik olurdu. İyi ki varlar. Arkanda bir destekçin varmış gibi hissettiriyorlar*” (kurumu ailesi gibi gördüğünü ve üzerlerinde destekleyici bir etkisinin olduğunu ifade eden bir yanıt vermiştir. Bir süre kadın sığınma evinde kalıp oradan destek alan M4 (yaş 36, servis hostesi) “ *Orası benim ailemdi o kadar iyi davranıyorlar ki insanlara. Dışarıdan kadın sığınma evi dediğin zaman insanlar biraz farklı gözle bakıyor. Ama kesinlikle öyle değil. Yani onlar benim ilk önce Allah sonra*

onlar benim hayatımı kurtardı. Ben orda kendime geldim. Erkeklerden korkuyordum. Bahçeye bile çıkamıyordum”, kurumu kendisine iyi davranılması nedeni ile ailesi gibi gördüğünü ve hayatına yön verme konusunda desteklendiğini belirtmiştir. Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinden psikososyal destek alan M11 (yaş 50, ev hanımı) kurumdan aldığı destek neticesinde hem kendisinin hem de oğlunun toparlandığını ifade ederek kurumu kendi evi gibi benimsediğini belirtmiştir. “Çok kötüydüm. Çok iyi geldi bana. Gerçek bak. Evim var ama sanki bu ev benim. Burayı çok seviyorum. Oğlum çok kötüydü. Hırçınlaşmıştı babası öldükten sonra ama şimdi çok iyi. Burası olmasaydı çocuğu kaybederdim tutamazdım çok şükür “ . Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinden aldığı desteğin özellikle oğlu açısından çok faydalı olduğunu ifade eden M7 (yaş 42, ev hanımı) “Oğlumda çok faydalı gelişme görüyorum. Oğlum öncesinde çok hırçındı. Sürekli öfke problemi vardı. Arkadaş çevresinden çok şikayet geliyordu. Çok bencildi. Hemen vuruyor kırıyor bağıırıyordu. Yani neye zarar vereceğini kestiremiyordu öfkesi geçene kadar. Ama şu an öyle değil”, öfke problemi olan oğlunun, aldıkları psikolojik destek sonucunda sorunlarının büyük oranda çözümlendiğini belirtmiştir.

Çocuklarının psikolojik destek aldığını açıklayan M10 (yaş 40, ev hanımı) ekonomik olarak gıda kartı desteği aldığını belirtmiştir. “Üç çocuğumda Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezine geliyor. Eşimin vefatından sonra Üsküdar Belediyesinden destek aldım. İşte para konusunda diyorsan eşimin hastalığında başladı zaten bana. Başka bişey yok yani. Üsküdar Belediyesinden marketi alışverişi için önce 150TL ile başladı. Sonra şu anda 350TL. Büyükşehirden alıyorum. O da gıda kartı 150TL.”

Evliliğinde yaşadığı psikolojik problemler nedeniyle çocuğu ve kendisi için Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi tarafından psiko-sosyal destek alan M7 (yaş 42, ev hanımı) “ Eşimle ikimizin de üçüncü evliliği. Onun ailesi beni ve oğlumu istemediği için baya bir sorunlar yaşadık. Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi ilk açıldığı dönemlerde beni aradılar “düşünür müsünüz çocuğu gönderir misiniz?” diye, gerçekten çok memnunuz. Allah razı olsun” kurumun aktif hareket ederek kendisine ulaşmasıyla bu hizmetten yararlandığını belirtmiştir. Burada müracaatçı talep etmediği halde kendisine içinde bulunduğu problemlerin çözümüne dair destek olmak amacıyla ulaşıldığı görülmektedir. Bu müdahale yöntemi literatürde outreach çalışma biçimi olarak geçmektedir ve bu yöntem birey ve toplum arasında ki bağlantıyı iyileştirmek ve güçlendirmek amacı ile gerçekleştirilmektedir (van Doorn, ve diğerleri, 2013,s.8) .

Hayatını yaşadığı büyük problemler neticesi ile yeniden kurmak zorunda olan M4 (yaş 36, servis hostesi) eşinin suç işlemesi neticesinde maddi manevi ortada kaldığını ve gerekli yönlendirmelerle uygun desteği alabildiğini ifade etmiştir. Yapılan yönlendirmeler neticesinde ‘Kadın Konukevi’ne yerleştikten sonra kendine değer vermeye başladığını şu cümlelerle açıklamıştır: “ *Beni emniyete götürdüler. Ordan buraya Üsküdar’a İlk Adım’a getirdiler. İlk Adımdan da Kadın Konukevi’ne gittim. Şöyle söylüyüm. Ben kadın haklarını hiçbir zaman bilmiyordum. Bilseydim hiç kimsenin kahrını çekmezdim. Ne ailemi dinlerdim. Şimdi ben kadın konuk evine gittiğim gün ben insan olduğumu anladım*” .

5.3. Müracaatçıların Etkili Hizmet Sunumuna Dair Beklentileri

Müracaatçılara etkili hizmet sunumu nasıl olmalı diye sorulduğunda kendileri ile irtibat kuracak olan vaka yöneticisinde olması gereken yaklaşımlar üzerinden değerlendirilmede bulunulmuştur. Bu yaklaşımlar 4 tema altında toplanmıştır.

Tablo 3: Vaka Yöneticisinden Beklenen Yaklaşımlar

Yaklaşımlar	Müracaatçı Sayısı	Müracaatçılar
Bilgilendirici	2	M6,M14
Yönlendirici	1	M6
Sabit Olması	4	M1,M2,M12, M13
Bilinçli İletişim	1	M14

Tablo 3’e bakıldığında müracaatçıların vaka yöneticisinden bekledikleri etkili hizmet sunumunda ‘bilgilendirici’ ve ‘sabit olma’ (yani sürekli olarak aynı vaka yöneticisi ile muhatap olabilme) temaları ağırlıklı olarak öne çıkmıştır. Karmaşık problemlerle ailelerin aldıkları hizmetin çoğunlukla geçici olması ve sahip oldukları haklarla ilgili yeterli bilgiye sahip olmayışları göz önünde bulundurulduğunda kendilerini bilgilendirecek sorumlunun da aynı kişiden oluşmasını arzu etmeleri anlaşılır bir durumdur. Örneğin M6 (yaş 38, ev hanımı) kaymakamlığa yapmış olduğu sosyal yardım başvurusundan sonraki

süreçte kendisine sahip olduğu hakları ile ilgili net bir açıklama yapılmadığını ve diğer kurumlara yönlendirmede bulunulmadığını ifade etmiştir. *' Benim eşim varken sigortası varken, kaymakamlık bana bilgi vermedi. Ben geldim kağıt doldurdum evime geldiniz eşiniz sigortalı diye yardım alamıyorsunuz dediniz bana. Benim eşimin yüzde 47 raporu var. Görmüyor musunuz bu adam daha ne kadar ilgili olacak? Niye bana orda bilgi vermiyorsun? Git belediyeye şurada yardım var burada yardım var. Ben eşimi kaybettikten sonra bunları öğrendim. Benim eşimin hakkı değil miydi bunlardan faydalanmak? Bir kişi muhtaçsa ve geliri yoksa tapusu mahpusu ona destek olunması gerekiyor. Belki bilmiyor belki haberi yok. Düşünün ben bunu araştıra araştıra hani derler ya benim önümü kapatıyorlardı. Alan kişilerde söylemiyor gizliyor. İnsanoğlu öyle ya söylemez faydalansın istemez. Mesela ben söylüyorum böyle bir hak var gerçekten hak eden gidip faydalansın'' sosyal yardımlardan faydalanan yakın çevresindekilerin ise bu durumu gizledikleri ve kendisi ile paylaşmak istemediklerini belirtmiştir.*

Daha önce almış olduğu gıda kartının kendisine haber verilmeden kesildiğini açıklayan M14 (yaş 41, ev hanımı), *“ Eğer bu kart hizmeti kesilecekse de biz sana bu parayı artık veremeyeceğiz densin ve böyle kesilsin. Ben zaten bu şeyleri mağdurluktan alıyorum. Zaten içim rahat almıyorum ki keyfimden almıyorum yani. İnsanın başına vurarak değil naif bir şekilde gelsin benle evimde konuşabilir. Gelsin benim çayımı içsin halimi görsün. Ben ona niye yalan konuşayım ki. Rabbimden gelene amenna varsa bir durum onlarda görsün beni de bir dinlesinler yani”* aldığı hizmeti ihtiyacı olduğu için aldığını bunu da rencide edecek şekilde verilmemesi gerektiğini ifade etmiştir.

Müracaatçılardan M1 (yaş 38, ev hanımı) sabit bir vaka yöneticisinin olmasını *“ Tanıyan birinin ilgilenmesi sürekli daha iyi olurdu”* diyerek sunulan hizmetlerden faydalanması için bu durumun kendisine kolaylık sağlayacağını ifade etmiştir.

İçinde bulunduğu koşulları farklı kişilere anlatarak yaralarının yeniden deşileceğini belirten M13 (yaş 42, sekreter) bu nedenle kendisini tekrar tekrar anlatmakta güçlük çekeceğini ifade etmiştir. *“ Bir kişiyle yürümeyi tercih ederim. Neden çünkü şu konuştuklarımı üç gün sonra bana biriyle konuş de anlatamam yani. Tekrar tekrar eşelemek, tekrar o yarayı deşmek iyileşmem baya bir zaman aldı”* Etkili hizmet sunumunda yönlendirmenin gerekliliğine vurgu yapan M7 (yaş 42, ev hanımı) başvuru yapacağı hizmet kurumları ile ilgili bilgi sahibi olmadığını belirtmiştir. *“ Yönlendirilirse daha iyi olur. Nerelelere başvuracağımı pek bilmiyorum. Yani arkadaş tavsiyesi üzerine mesela bir iki iş*

buldum o da sabit olmadı.” İhtiyaç sahipleri ile konuşurken iletişim dilinin önemli olduğunu belirten M14 (yaş 41, ev hanımı) sunulacak hizmete yönelmeden önce insanların hassas noktalarının göz önünde bulundurulması gerektiğine dikkat çekmiştir. “ Bir insan dul kadınla nasıl konuşacak önce onu öğrenmesi lazım. Bir yetimle nasıl konuşulur önce onu öğrenecek. Sonra maddi manevi durumlara girsinler. Yani bunlar çok incelik.”

5.3.1. Müracaatçıların Vaka Yöneticisi İle Güven İlişkisi Kurabilmeleri Hususunda Dikkat Ettikleri Unsurlar

Müracaatçılara hizmet aldıkları kurumda sorumlu olan vaka yöneticisi (sosyal çalışmacı) ile kolay ilişki kurabilir misiniz sorusu sorulmuş, vaka yöneticisine güvenebilmeleri ile ilgili “iletişim becerisi”, “zaman” ve “mesleğe güven” olmak üzere üç tema ortaya çıkmıştır.

Tablo 4: Güven İlişkisi Kurmada Dikkat Edilen Unsurlar

Unsurlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
İletişim Becerisi	5	M1,M2,M5,M6,M13
Zaman	4	M10,M11,M14,M15
Mesleğe Güven	3	M7,M12,M16,

Güven duyabilmek için vaka yöneticisinde etkili iletişim becerilerine dikkat eden M1 (yaş 38, ev hanımı)“ *samimiyetine, konuşmasına, davranışına falan dikkat ederim. Konuşurken kaale almadığını hissettiğinde güvenini kaybeder umursamadığını düşünürsün*” karşılıklı konuşurken ciddiye alınmasının ve samimi bir iletişim kurulmasının öneme dikkat çekmiştir. M6 (yaş 38, ev hanımı) “ *Eğer gerçekten ilk anlattığım zaman beni dinlediği zaman bana yardımcı olduğu zaman bende bunu sonradan görebiliyorsam tabiki güvenirim. Ama ben bunu gittim konuştum diğer günler bu hiç sayılmadı sadece not alındı bırakıldı kesinlikle güvenmem. Yok sadece not olarak kendine öyle bir görev verildiği için yapmışsa sadece bu görev ilgi alanına girdiği için karşıdakini sadece söyleme anlamına girmişse bir daha güvenmem görüşmemde*” iletişim kurulurken yapılan görüşmenin samimi olmasına ve bilgi paylaşımının geçirilmesi durumunda güven duy-

gusunun pekişmeyeceğini ifade etmiştir. Zaman ve gözlemin de güven duymak için gerekli olduğunu belirten M10 (yaş 40, ev hanımı) “*Kolay ilişki kuramam kurduğum kişi ile de kolay kolay ayrılamam. Güven ilişkisi kurabilmem için zamana ihtiyaç duyarım. Biraz konuşmam lazım gözlem yapmam lazım*” bağ kurduğu kişi ile ayrılmanın da zor olacağına açıklık getirmiştir. M14 (yaş 41, ev hanımı) “*İnsanlar kıyafeti ile gelirmiş sözü ile ağırlandırmış. Ben buna çok dikkat ederim insanların sözüne bakarım. Zamana ihtiyacım olur kısa sürede güvenmem. Özüne sözüne dikkat ederim*” diyen müracaatçı zaman içinde verilen sözlerin doğruluğunu teyit ettikten sonra güven duygusu geliştirebildiğini belirtmiştir. M12 (yaş 36, gündelikçi) “*Güven duygusu yakın çevreden birisinin olması ve mesleğe duyduğum bir güven de var*” vaka yöneticisinin tanıdık olmaması ve mesleki yetkinliğinde güven ilişkisini güçlendirdiğini vurgulayarak arkadaşına anlatamadığı özel durumlarını uzmanlara rahatlıkla anlatabildiğini ifade etmiştir.

5.4. Ailelerin Yaşadıkları Problemlere Yönelik Müdahale Yöntemleri

Bu bölümde karmaşık problemli ailelerle çalışan uzmanlarla görüşülmüş, uzmanların ailelerle çalışırken hangi müdahale yöntemlerini benimsediklerini, hangi sorunları gözlemledikleri ve uzman olarak yaşadıkları sorunların neler olduğuna dikkat çekilmek istenmiştir. Uzmanlara “Karmaşık problemli ailelere yönelik belirli kriterleriniz bulunuyor mu?”, Bu ailelerle çalışırken sıklıkla karşılaştığınız sorunlar neler?” ve “Ailelerle çalışırken uyguladığınız müdahale yöntemleri var mı? sorusu sorulmuş, alınan cevaplara göre aile içinde yaşanan problemlere yönelik müdahale yöntemleri ilk olarak “*hedef kitlenin belirlenmesi*” ikinci olarak “*problemlerin belirlenmesi*” ve son olarak da “*problemlerin çözülmesi*” olmak üzere üç tema altında gruplandırılmıştır.

5.4.1. Hedef Kitlenin Belirlenmesi

Araştırmaya katılan uzmanların 4’ü (P1,P3,P4,P5) anne veya baba kaybı yaşamış olan çocuklar ve onlara bakım verenlere yönelik çalışmalar yapıldığını belirtmişlerdir. Örneğin; her iki ebeveyni de hayatta olan bir çocuk buradan hizmet alabilir mi sorusuna P1(yaş 27, klinik psikolog) “*Buranın temel şartı anne veya babanın yaşamıyor olması*” diyerek çocukların en az bir ebeveynini kaybetmiş olma koşulunu taşıması gerektiğini belirtmiştir. P2 ise kendisinin psikolojik sorunları olan yetişkinlere yönelik hizmet sunduğunu belirtmiştir. “*Burada genel olarak psikolojik sorunları olan ergen ve yetişkinlerle çalışıyorum*” .

P5 (yaş 38, klinik psikolog) hedef kitle belirlenirken ebeveyn kaybına, psikolojik sorunların varlığına ve çocuklarda yaş sınırlamasına dikkat edilse de bazen esnek hareket edildiğini şu cümlelerle açıklamıştır:

“Bizim merkezimizde çocuklar söz konusu ve onlara bakım veren kişi ile aslında muhatap oluyoruz. Bu çocukların ortak özelliği anne ya da babalarının vefat etmiş olması, bir ya da ikisi. Onun dışında başka çocuk almıyoruz. Ayrıca bu çocuklara bakan kim velisi ise babaanne olur, dede olur, anneanne, baba, teyze, hala hatta böyle kim ilgileniyorsa onların psikolojik durumlarıyla ilgilenmeye çalışıyoruz. Yetim ve öksüz olması gerek yani ayrıca ilk kayıt yaparken grup çalışmalarına ve hafta sonlarına rehşitleri almıyoruz. 14 yaş üstünü almıyoruz. Grup çalışmalarında şöyle diyelim 7-14. Ama şu anda liseye geçmiş olan projenin başında ortaokulu bitirip liseye geçmiş olan çocuklarımız da geliyorlar. Resmi olarak kayıtlı değiller ama bir bağ olduğu için, şu anda 15-16 yaşında, 18 yaşında da bir ergen çocuğum var mesela.” Boer sunulacak olan hizmet kapsamında önce amacın belirlenmesi sonrada müracaatçı profiline hâkim olması gerektiğini belirtirken hedef kitlenin beklenti ve ihtiyaçlarına göre sunulan hizmetin şekillenebileceğine dikkat çekmiştir (de Boer,1996, s.23). Burada sunulan hizmetin temel amacı çocuk ve bakım verenin psikolojik sorunlarını gidermektir. Çocuk ve aile ile kurulan bağın kopmaması, gözlem ve takip sürecinin devam edebilmesi için uzmanların çözüm odaklı çalışmayı benimsedikleri gözlemlenmiştir.

5.4.2. Problemlerin Tespiti

Ailelerle çalışan uzmanlara müracaatçıların aile içinde en çok karşılaştıkları sorunların neler olduğu sorulmuş bu konudaki gözlemleri tespit edilmeye çalışılmıştır. İlk etapta hizmet sunulan kitleye (yetim veya öksüz çocuk ve bakım veren) yas sürecini atlatma ve bu hususta bilinçlendirmeye yönelik çalışmaların yapılması hedeflense de ailelerin bunun dışında birçok sorunu da beraberinde getirdikleri anlaşılmıştır. P3 (yaş 25, klinik psikolog) bu durumu *“Biz eğitim hayatımızda ağaçları görürüz ama bize meslek hayatımızda karşımıza bir orman gelir. Dolayısı ile çok daha komplike ve karmaşık şeylerle baş etmek zorunda kalırız. Bu anlamda genelde tek bir şekilde safi bir bozukluk karşımıza çıkmaz. Çünkü insanlar özellikle belli bir yaşı geçtikten sonra yaşam olayları genellikle üst üste biner ve sorunlar birbirini pekiştirir”* diyerek açıklamıştır. Bu ifadesi ile insanın önceki yaşam deneyimlerinin bugünü üzerinde ne kadar etkili olduğuna, geç-

mişte yaşanan acılar ve zorlukların birikerek insanın bugünkü tahammül ve dayanma gücünü zayıflatarak kendi süreci ile ilgili kontrolünü kaybetmesine neden olduğuna dikkat çekmiştir.

P1 (yaş 27, klinik psikolog) ise karşılaşılan sorunların tekil olmadığını ailelerin ilk etapta yas süreci ile terapiye başladığını ancak altından başka problemlerin de çıktığını belirtmiştir. Ayrıca pekişen problemlerin çözümlenememesi durumunda devam edecek olan sorunların ebeveynlerin çocuk yetiştirme tarzına ve iletişim diline de yansıdığını ifade etmiştir “ *Merkezimize gelenlerde ağırlıklı olarak yas kaybı ile ilgili sıkıntılar oluyor ama öncesinde de farklı komplike travmalar olabiliyor. Mesela annenin taciz hikâyeleri var, kaybı da nasıl yaşadığını bilmiyor. Çocuğuyla iletişim kurmakta, yetiştirme tarzında da ciddi sıkıntılar var. Anne babaya öfke çıkıyor, anneye babaya güvensizlik ve bağlanma problemleriyle alakalı çıkıyor.* ”

P5 (yaş 38, klinik psikolog) ailelerin olumsuz yaşam deneyimleri ile ilgili farkındalıklarının yetersiz olduğundan mevcut hizmetten faydalanmalarının da kolay olmadığını belirterek, ailelere herhangi bir nedenle ulaşıldığında maruz kaldıkları problemlerin daha belirgin hale geldiğini ifade etmiştir. “ *İlk başta annenin bazı travması varsa onu düzeltmeye çalışırken bir yerde patlayabiliyor. Demek ki insan rahatsız oluyor belki de. Yeterli diyor bana gelmiyor. Ama bakıyorsunuz aslında psikolog olarak baktığımda değişen birşey yok, kadında değişen bir şey yok. O zaman çocuklarını devreye sokarak, çocukların durumunun aslında iyi olmadığını söyleyerek telefonla ulaşmaya çalışıyorum.* ”

Tablo 5: Tespit Edilen Problemler

Problemler	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
Psikolojik	5	P1,P2,P3,P4,P5
Ekonomik	5	P1,P2,P3,P4,P5
İletişim	5	P1,P2,P3,P4,P5

Tablo 5’te görüldüğü üzere uzmanlar saha deneyimlerine göre ailelerin birden fazla probleme maruz kaldığını belirtmişlerdir. Sıklıkla karşılaştıkları bu problemler “*psikolojik*”, “*ekonomik*” ve “*iletişim*” olmak üzere üç tema altında toplanmıştır.

5.4.2.1. Psikolojik Problemler

Görüşmeye katılan uzmanlardan P1,P2,P3,P4,P5 ailede sıklıkla karşılaşılan sorunların başında psikolojik problemlerin yer aldığını belirtmiştir. Ailelerin temelde duygularını tanımlamada ve ifade etmekte büyük sorun yaşadıkları ve yaşadıkları yas sürecini çocuklarına nasıl anlatacaklarını bilemediklerini ifade etmişlerdir. Örneğin P1 (yaş 27, klinik psikolog) “*Biz şimdi kayıpla başladık ama bir kaybın hangi aşamada olduğunu, yası nasıl yaşaması gerektiği ile ilgili bilgi eksikliği olabiliyor*” şeklinde açıklama yapmıştır. Uzmanlardan P5 (yaş 38, klinik psikolog) ise bu bilinmezliğin beraberinde getirdiği çeşitli duygusal travmaların olduğunu bu duygu durum bozuklukları ile ilgili de çalışmalar yaptıklarını belirtmiştir. “*Bununda getirdiği bir bilinmezlik, çaresizlik, öfke, dışlanmışlık, tepkilerini nasıl vereceğini bilememe, dürtüsellik yani aklınıza gelebilecek her türlü bu anlamda duygusal travmatik şeylerde var.*”

5.4.2.2. Ekonomik Problemler

Uzmanlardan P1,P2,P3,P4,P5 ailelerin genelde düşük sosyo ekonomik statüsünün olduğunu, eş kaybı veya boşanma sürecinden sonra kurmaya çalıştıkları yeni hayat düzeninde geçim sıkıntısı yaşadıklarına dikkat çekmiştir. Buraya gelen aileler size ekonomik sıkıntılarından bahsediyor mu diye sorulmuş P2 (yaş 39, klinik psikolog) “*Ekonomik sıkıntıyı aktarıyorlar tabi. Burada ücretsiz hizmet verildiği için yani sosyal hizmet olduğu için bu kamu hizmeti olduğu için başvuruların çoğu düşük sosyo-ekonomik düzeyde sosyo kültürel yapıya sahip*” olduklarını belirterek gelen ailelerin düşük gelirli olmasından dolayı maddi destek talep ettiklerini ifade etmiştir. Bir diğer uzman da P4 (yaş 28, klinik psikolog) ailelerin ekonomik olarak düşük statüye sahip olduklarını, bununla beraber çok çocuklu kalabalık ev ortamında yaşadıklarını ve bunun geçinmek için bir problem olduğunu şöyle açıklamıştır: “*Aileler zaten ekonomik anlamda ortalamanın altındalar daha ziyade. Kiracı olmaları, çocuklarının sayısının çok olmaları, en az 2-3 çocuk olması, ve bazen çok karmaşık aileler, hani şöyle babaannede yaşıyor aynı evde 7-8 kişi yaşıyor onlar biraz problem.*”

5.4.2.3. İletişim Problemleri

Görüşme yapılan uzmanlardan P1, P2,P3,P4,P5 sıklıkla karşılaşılan sorunlardan birinin aile içi iletişim problemi olduğunu ifade etmiştir. Örneğin P1 yaş 27, klinik psikolog) eğitim seviyesi düşük olan ebeveynler çocuklarının gelişim süreci ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığından çocukları ile sıklıkla çatışma yaşadıkları ve iletişim kopukluğunun kaçınılmaz bir hal aldığını belirtmiştir. *“Buraya gelen ailelerin heterojen bir yapısı var. Ortaokul mezunu, lise mezunu nadiren bulunur. Buda çocuklarla nasıl iletişim kurmaları gerektiğini çocuğun ergenlik aşamasında olup olmadığını, geçiş aşamalarında olduğunu değerlendiren bir yapı yok. O yüzden eğitimlerle onları eğitmeye çalışıyoruz. Böyle bir aile profili.”* Ebeveyn ergen ilişkisinde yüksek boyutta yaşanan çatışmalar zararlıdır. Bu çatışmalar aile içinde yaşanan stres yoğunluğuna göre artış gösterebilir (Ulusoy, Özcan Demir, & Görgün Baran, 2005). Aile içinde birden fazla problem bir arada olupta yönetilemediği durumlarda öfke, çatışma ve hayatın akışına uyum sağlayamama gibi sorunların kaçınılmaz olduğunu belirten P3 (yaş 25, klinik psikolog), bu problemlerin genelde bir arada baş gösterdiğini ifade etmiştir. *“Belli bir patoloji olarak sayamayacağımız ama kişinin hayatında sorunlara yol açan çeşitli ilişki problemleri, öfke kontrol problemleri yaşam uyum problemleri ile karşılaşırsınız ki bunlar genelde bir arada görülür.”* Ayrıca eğitim seviyesi düşük olan ebeveynlerin yaşadıkları eş kaybından sonra oluşan düzen değişikliğine uyum sağlamakta güçlük çektikleri ve psikolojik ve ekonomik problemlerin bir arada olmasının aile içi ilişkileri olumsuz etkilediği düşünülmektedir.

5.4.3. Problemlerin Çözümlemesi

Uzmanlara ailelere çalışırken sıklıkla karşılaştıkları problemlere yönelik ne gibi hizmet sundukları, problemlerin çözümü için hangi yöntemlerle hareket ettikleri sorulmuştur. Uzmanlar problemlerin çözümlemesine yönelik uyguladıkları müdahale yöntemlerinden *“terapi desteği”, “sosyal yardım”* ve *“kurumu sevdirmek”* öne çıkmıştır. Belirtilen bu başlıklar üç tema altında toplanmıştır.

5.4.3.1. Terapi Desteği

Uzmanlardan P1,P2,P3,P4 ailelerin yaşadıkları psikolojik ve iletişim problemlerine yönelik “psiko-terapi”yi (bütüncül yaklaşım) kullandıklarını belirtirken P4 (yaş 28, klinik psikolog) ise çocuklar üzerinde “oyun terapisi” nin etkili olduğunu belirtmiştir. Yapılan terapi seanslarında ailelerle *“dinlemek”* ve *“zorluklarla baş etme mekanizması”*

nın geliştirilmesine yönelik çalışma yapıldığı öne çıkmıştır. P1 (yaş 27, klinik psikolog) insan ilişkilerinde empatinin önemine dikkat çekerek insanı dinlemenin ona kulak vermenin de bir tür müdahale yöntemi olduğunu belirtmiştir. *“Bazen bir kişiyi oturup dinlemek en büyük müdahale yöntemidir. İlk defa bir kişinin dinlendiğini hissetmesi, empatiyi hissetmesi. Çünkü insan insana dokunuyor ve ilişki kuruluyor.”* Bireyin dış faktörlere bağlı olarak yaşadığı sorunlara yönelik dış dünya algısını değiştirecek yaklaşımların uygulandığını belirten P3 (yaş 25, klinik psikolog) yaşanan problemlerle baş etme becerilerinin geliştirilmesinin amaçlandığını ifade etmiştir. *“Biz sadece bizimle görüşmeye gelen kişide belli şeyleri değiştirebiliriz. Dolayısıyla kişinin yaşadığı sorunlar eğer dış dünya ile ilgiliyse sadece dış dünyayı değiştirmek değil dış dünya algısını değiştirebiliriz. Kişinin yaşadığı problemle baş etme algısını değiştirebiliriz. Ya da daha işlevsel hale getirebiliriz.”* Ağırlıklı olarak çocuklarla çalışan P4 (yaş 28, klinik psikolog) etkili bulduğu müdahale yönteminin oyun terapisi olduğunu bu sayede çocuğun farkındalığı ve sorunlarla baş etme becerisinin geliştirildiğini belirtmiştir. *“Oyun terapisi çok etkili oluyor. Çünkü çocuk gerçekten anlaşıldığını, yargılanmadığını düşünüyor ve sana duygularını açıyor. Evde olan biteni yaşadığı bu krizli bir durumdan nasıl etkilendiğini, okulda yaşadığı bir problemi sana çok kolaylıkla anlatabiliyor.”* P4 (yaş 28, klinik psikolog) açıklamasıyla oyunun çocuğun dünyasında ne kadar etkili bir dil olduğunu ve bu yöntemle çocukla açık iletişimin yolunu açtığını ifade etmiştir.

5.4.3.2. Sosyal Yardımlar

Uzmanlardan P1,P4,P5 maddi durumu iyi olmayan ailelere yönelik çeşitli nakdi yardımların yapıldığı görüşünü paylaşıırken P2 ve P3 maddi destekle ilgili görüş beyanında çekimser kaldıkları gözlemlenmiştir. Ailelerin dile getirdiği ekonomik sıkıntılarla ilgili ne gibi müdahalede bulunuyorsunuz sorusuna P2 (yaş 39, klinik psikolog) *“ekonomik sıkıntılarla ilgili yardım sandığına başvuruyorlar genelde. Bu konuda yapabileceğim bir şey yok”* şeklinde yanıtlayarak ailelerin ekonomik problemlerine bir terapist olarak müdahalede bulunmaması gerektiğini vurgulayarak bu ihtiyacın farklı branş veya kurumlar tarafından yapılması gerektiği görüşüne sahip olduğunu açıklamıştır. Bu görüş bütüncül bir müdahale yaklaşımı açısından multidisipliner çalışmanın önemine ve gerekliliğine vurgu yaparken diğer taraftan, sosyal haklarla ilgili mesleki bilgisi ve yönlendirme rolü olan sosyal çalışmacıların alanda ki eksikliklerine dikkat çekmiştir.

P4 (yaş 28, klinik psikolog) ise kurum tarafından yapılan yardımların gıda, giyim ve bazen nakit (sadaka-zekat) olduğunu ifade ederek, bağışlanan malzeme veya nakdi yardımları gözlem yoluyla belirledikleri ihtiyaç sahibi ailelere ulaştırılmaya çalıştıklarını belirtmiştir. *“Kıyafet yardımı buradan olabiliyor. Biz nakit vermiyoruz, nakdi yardımı ana bina yani Üsküdar Belediye’si veriyor. Bazı hayırsever vatandaşlar belediye ile anlaşıyor, bize gönderiyor kıyafet, gıdadır, her zaman değil ama bazen bize gönderiyor. Ailelere bakıyoruz durumlarına göre veriyoruz. Çocuk sayısı çok mu? Kiracı mı? Onlara dikkat ediyoruz.”* P5 (yaş 38, klinik psikolog) nakdi yardımların ihtiyaç sahibi ailelere ortak alınan karar neticesinde takibi yapılarak ulaştırıldığını şöyle açıklamıştır: *“Bize verilen işte bu sadaka, zekat, bağış bunlarında hepsini ailelere göndermeye çalışıyoruz. Kolektif olarak yani, birbirimizden bağımsız bir şekilde değil aileleri not alarak. Şu aileye şu kadar verdik, bu aileye bu kadar verdik diye.”*

5.4.3.3. Kurumu Sevdirmek

Ailelerle yapılan görüşmelerde çocuk destek merkezi’nin aileler tarafından benimsendiği ve merkezin varlığını önemsedikleri ortaya çıkmıştır. Kişiler arası ilişki ve iletişim bireylerle çalışan mesleklerde oldukça önemlidir. Özellikle psiko sosyal destek merkezlerinde uzman ve müracaatçı arasında kurulan iletişim, kurum ve müracaatçı arasında ki bağı şekillendirir. Bouwkamp ve Vries müracaatçı ve uzman arasındaki etkili iletişimin karşılıklı değer verme, anlayış ve katılımcı tutum sergilemelerinin terapi ve müdahale sürecini işlevsel kıldığını belirtmektedir (Bouwkamp & de Vries, 2001,s.192). Alanda çalışan 5 uzmana kurulan bu güçlü bağın sebebi sorulmuş uzmanlardan P1,P2,P5 müracaatçılarla *“samimi ilişkiler”*in kurulmasına dikkat çekerken P3,P4 *“güven duygusu”*na atıfta bulunmuştur. Örneğin P1 (yaş 27, klinik psikolog) ailelerle mesafeli iletişim kurup tek düze bir yaklaşım içinde bulunulduğunda aileleri terapi sürecine dahil etmenin kolay olmayacağına dikkat çekmiştir. *“Bence yukardan bakmamakla. Bu tamamen insan ilişkileriyle birazda bizim alanımızla ilgili bir şey. Psikolojinin içinde olduğumuz için. Hani başka alanlarda biraz daha memur zihniyeti olsaydı böyle bir ilişki kurulamazdı. Motomod böyle bir ilişki kurulamazdı.”* Benzer bir görüşe sahip olan P2 (yaş 39, klinik psikolog) kapsayıcı ve anlayışlı yaklaşım sergilemenin aile ve kurum arasındaki bağı güçlendirdiğini, ailenin çocuğunda gözlemlediği değişim ve gelişimin aileye yansmasıyla sunulan hizmete de değer verildiğini, şu cümlelerle açıklamıştır: *“Buna sebep olan asıl şey burdaki personelin burda hizmet veren insanların alandaki*

profesyonellerin ailelerle sıcak samimi kapsayıcı onları anlayışlı yani anlayan bir tavır içerisinde olmaları. Çocuklara hizmet veren arkadaşlar duygusal desteği çocuklara hissettirdiklerinde doğal bir sonuç olarak ailelerede yansıyor. Burada kurulan ittifakta çok önemli.” Ailelerin çocuk destek merkezine duydukları bağlılığın nedenini güven ilişkisi ile ilişkilendiren P3 (yaş 25, klinik psikolog), uzmana duyulan güven ile müracaatçının kendini rahat hissetmeye başladığını ifade etmiştir. “Kişi kendini önce biraz çekimser tutar daha sonra güvenden sonra biraz deneme yanılmayla biraz teste tabi tutar terapisti ve o belli check-listi vardır onun, kontrol ettikten sonra tik atar ve yeterli sayıda tike ulaştıktan sonra size mahremini açar.”

5.5. Ailelere Sunulan Kaynaklara Dair Edinilen Bilgiler

Çoban(2017), toplumda dezavantajlı olan kişileri sahip oldukları haklara ulaştırmak, mikro,mezzo ve makro düzeyde sosyal hizmet müdahaleleri ile bireylerin karşılayamadıkları ihtiyaçlarını toplumsal kaynaklar aracılığı ile gidermenin fırsat eşitliği ile mümkün olduğunu belirtmiştir. (Çoban Kaynak, 2017,254). Bu bakış açısından yola çıkılarak uzmanlara kurumda ailelerin sorunlarına ilişkin hangi kaynaklara erişimin olduğu sorulmuş uzmanlardan P1,P2,P3,P4,P5 mevcut kaynaklara erişimin Üsküdar Belediyesi’ne bağlı “Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü” ve anlaşmalı “psikiyatri hastanesi” ve “bireysel çaba” aracılığı ile gerçekleştiğini belirtmişlerdir. Örneğin P1 (yaş 27, klinik psikolog) terapi amacıyla gerçekleştirdikleri ev ziyaretinde ailenin kullanılamayacak kadar eski veya eksik olan fiziki ihtiyaçlarını tespit ederek ailenin içinde bulunduğu koşulları iyileştirmek için Üsküdar Belediyesi’ne yönlendirdiklerini ifade etmiştir. “Bazen aile ziyareti yapıyoruz tamamen psikolojik bir görüşme olabiliyor ama yaptığımız zaman o görüşmeyi o evde rutubetin olup olmaması, sobanın olup olmaması odunun olup olmaması da dikkatimizi çekiyor. Bunları not edip, hemen acil müdahale edilebilecek yerler varsa onlarıda yönlendiriyoruz. Sosyal desteğin kanallarına yani ana binaya (Üsküdar Belediyesi) yönlendiriyoruz.” P4 (yaş 28, klinik psikolog) belediyenin anlaşmalı olduğu bir psikiyatri hastanesinin olduğunu ve uzmanların teşhis koyamadıkları durumlarda aileyi bu hastaneye ücretsiz hizmet alması için yönlendirebildiklerini ifade etmiştir. “Çevremize yayıyoruz, belediyenin anlaşmalı olduğu bir psikiyatri hastanesi var. Teşhis koymada bazen bzi zorluk yaşayabiliyoruz. Bizim öngörülerimiz oluyor ama sonuçta psikiyatristler koyabilir teşhisi.”

Kaynaklarla müracaatçıları buluşturan sistematik çalışmaların toplumsal kaynakların harekete geçirilmesiyle oluştuğunu vurgulayan Çoban(2017) bu amaçla yürütülen sistematik çalışmaların sosyal hizmet uygulamaları olduğunu belirtmiştir (Çoban Kaynak, 2017, s.254-255). P5 (yaş 38, klinik psikolog) ailenin hertürlü ihtiyacının tespiti ve karşılanması ile ilgili sistematik bir altyapı olmasada aileyi bazen bireysel çaba ile kendi çevrelerindeki mevcut kaynaklarla buluşturduklarını ve imkanlar dahilinde aile için ellerinden geleni yapmaya çalıştıklarını ifade etmiştir. *“Biz bu aile hakkında ne yapabiliriz diye bakıyoruz. Acil birşeye ihtiyacı var mı varsa, hukuksal anlamda kendi çevremizden, bilebildiğimiz hani ne bileyim ben işte bazen kuzenime soruyorum avukat diye. Etrafa sorarak bu şekilde yardım almaya çalışıyoruz. Ama ilk adımı tabiki idareye bildiriyoruz. Varsa kaynaklardan yönlendiriyoruz.”*

5.6. Farklı Disiplinlerle Yapılan İşbirliği ve Koordinasyona Dair Edinilen Bilgiler

Ailelerle çalışan kurum ve uzmanlar arasındaki multidisipliner işbirliği genelde kendi aralarında oluşturdukları iletişim ağı çerçevesinde gerçekleşmektedir. Okul, hastane ve çocuklarla çalışan bir çok vakıf vb. kurumların sahada karşılaştıkları bilgi ve birikimlerini birbirleriyle paylaşarak ortak bir ağ oluşturmaları yapılan çalışmaları güçlendirmektedir(Grubben, 2011,s.25). Müracaatçılara doğru yönlendirme ile hızlı ve etkili hizmet sunumunun yanı sıra uzmanların ailelere çeşitli problemlerine yönelik yardımcı olurken mesleki rol karmaşasının yaşanıp yaşanmadığını tespit etmek amacı ile uzmanlara farklı disiplinlerle koordinasyon içinde işbirliği yapıp yapmadıkları sorulmuş P1,P2,P3 ve P5’in çalışmaların koordineli işbirliği çerçevesinde yapıldığını belirtirken, P4 yalnızca işbirliği yapıldığını ancak koordineli bir çalışmanın yürütülmediğini ifade etmiştir.

Bu kapsamda farklı kurumlarla işbirliği yapıyor musunuz sorusuna P5 (yaş 38, klinik psikolog) *“Tabi en fazla hastane. Şöyle belediyeyle sanırım kaymakamlık arasında var zaten. Benim bildiğim idare olarak, protokol olarak var mı yok mu bilmiyorum. Vardır herhalde proje yazılırken de bu bana ama kimsenin söylediği bir şey değil. Dediğim gibi doğaçlama olarak. Anlaşmalı bir şey yok bildiğim kadarıyla. Disiplin olarak hastane var. Ram var okullar var. Öğretmenlerle, rehber öğretmenlerle konuşuyoruz”* ağırlıklı olarak sağlık kurumu ve belediyenin birimleri arasında işbirliğinin olduğuna dair yanıt vermiştir. Ayrıca kurumlar arası protokol veya anlaşmanın olup olmadığına dair bilgisinin olmadığını ancak bireysel olarak iletişim kurduklarını

belirtmiştir. Bir diğer uzman ise özellikle ruh sağlığı ve sosyal yardımlar kapsamında multidisipliner bir çalışma yürütüldüğünü ifade ederken koordinasyon sürecinin ise P2 (yaş 39, klinik psikolog) tarafından yetersiz olduğu belirtilmiştir. *“İlgili hastaneyle yada atıyorum sosyal yardım kurumu olarak kaymakamlıkla irtibat kurmak. Protokol mümkünse protokol imzalamak kişilerin faydalanmasını sağlamak. Ama söylediğim gibi bu konuda daha üst bir çerçeveye yani ülke genelinde bütün sosyal destek ve yardımları koordine edebilecek ama bu koordinasyonu sadece maddi yardım ve desteğin dağıtılması üzerine değilde sosyolojik ve kültürel kodları dikkate alabilecek bu kodlar üzerinden koordinasyonu yapabilecek bir yapıya ihtiyaç var. Eksik olan nokta bu.”* Kurum ve disiplinlerarası işbirliğinin planlama üzerinden yapılmasını ve ortak yapılan çalışmaların sosyo ekonomik desteklerle sınırlandırmadan farklı kültürel yapıların sosyal yaşantılarını topluma entegre edebilecek ortak çalışmalarında yapılması önerisinde bulunmuştur. Farklı disiplinlerle yapılan işbirliği ile ilgili P3 (yaş 25, klinik psikolog) hastane ve rehabilitasyon merkezleri ile çalıştıklarını ancak yalnızca hastane ile protokol anlaşmasının sağlandığı bilgisini aktarmıştır. *“Kişi psikiyatrik bir yardım alıyorsa gerekiyorsa yada bir kontrolün yapılması gerekiyorsa işbirliğinde olduğumuz hastaneler var. Yada çocuğunda herhangi bir sorun varsa yönlendirebileceğimiz Engelsiz Yaşam Merkezi var mesela.”*

6. SONUÇ

Karmaşık problemlili aileler birden fazla risk faktörüne maruz kalmaktadır. Bu risk faktörleri başlıca ekonomik, psikolojik, fiziksel ve kültürel problemler olarak karşımıza çıkarken ailelerin iç içe yaşadıkları bu problemler onları yalnızlaştırmaya, sorunlarla baş edemeyecek hale gelmelerine neden olmaktadır. Bu durum ailenin toplumsal uyum sürecini doğrudan etkilediğinden hayata karşı güvensiz, çaresiz ve öfkeli hissetmelerine sebebiyet vermektedir. Ailede özellikle çocukların psiko-sosyal gelişim sürecinin olumsuz etki altında olması ve herhangi bir koruyucu önleyici müdahalede bulunulmaması durumunda yaşanan sorunların nesilden nesile aktarımı ve kronikleşmesi kaçınılmaz bir hal almaktadır.

Bir çok ülke, aile kurumunun işlevsel hale getirilmesi için geçmişten günümüze çeşitli ulusal ve uluslararası koruyucu önleyici müdahale programları oluşturmuştur. Başta kamu olmak üzere özel sektörde de ailenin iyilik halini güçlendirmek ve riskli yaşam koşullarını en aza indirmek amacı ile aile içi eğitim programları, ayni nakdi yardımlar, istihdam gibi çeşitli olanaklar sunulmaktadır. Ancak sosyal hizmet perspektifinden ele alındığında, özellikle de STK'lar bağlamında tüm bu hizmetlerin lütuf ve yardım anlayışından sıyrılmış, hak temelli olarak görev bilinci ile insanlara ulaştırma ilkesinin her zaman tam anlamıyla karşılık bulabildiğini söylemek güç olabilmektedir. Karmaşık problemlili ailelere yönelik sunulan hizmetler Fransa ve Almanya'da ağırlıklı olarak sosyal güvenlik kapsamında oluşturulmaktadır. Hollanda'da ise Sosyal İşler ve Çalışma Bakanlığı'na bağlı olarak yerel yönetimlerce çeşitli kamu kurumları ve toplum merkezlerince hizmet sunulurken bir çok proje ve pilot çalışmalara da yer verilmektedir. Ülkemizde ise bu hizmetler kamuda Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'bünyesinde gerçekleştirilirken, özelde ise vakıf ve dernekler aracılığı ile yürütülmektedir.

Yapılan bu çalışma ile karmaşık problemlili ailelerin baş etmeye çalıştıkları problemler üzerinden, hangi kurumlardan destek aldıkları ve alınan hizmetin problemleri çözüp çözmediğini incelemek ve bu ailelerle çalışan uzmanların uyguladıkları müdahale yöntemleri ve süreç içinde yaşadıkları zorlukların neler olduğunu tespit etmek amacı ile değerlendirilmesi hedeflenmiştir.

Karmaşık problemlili aileler genelde toplumda dikkat çekmeyen ve görünmeyen büyük bir grubu oluşturmaktadırlar. Ülkemizde karmaşık problemlili ailelerin yaşadıkları

problemlerin ortaya çıkaracağı sonuçları azaltmak için bir çok önleyici çalışmalar yürüten kurumlar bulunmaktadır. Ancak bu kurumlar tarafından sunulan önleyici çalışmaların etkisi belirsizdir. Ayrıca benzer koruyucu önleyici çalışmalar yürüten bir çok kurum veya vakfın ne ölçüde ortak çalışmalar yürüttüğü ve sahada ne gibi zorluklarla karşılaştığı bilinmemektedir. Bu nedenle ailelerin sunulan hizmetlere yönelik değerlendirmeleri ve uzmanların yaşadıkları zorlukların kendi hikayeleri üzerinden tespit edilerek, ortaya konulan çalışmaların etkinliğini değerlendirmenin ayrıcalıklı bir öneme sahip olduğu düşünülmüştür.

Bu araştırmanın konusu ve amacı için uygun olduğu düşünülen nitel araştırma yöntemlerinden mülakat tekniği anlam ve özgüllü örnekleme nedeni ile tercih edilmiştir. Bu doğrultuda kullanılan yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile düşük sosyo ekonomik koşullarda yaşayan, 18 yaş altında en az bir çocuğu olan 17 tek ebeveynli anne ve bu annelere hizmet sunan 5 klinik psikolog ile görüşmeler yapılmıştır.

Aile içinde yaşanan sorunları tespit etmek için “Aile içinde yaşadığınız sorunlar genelde neler? Hangi sorunlarınızı çözmekte zorlanıyorsunuz?” sorularına verilen cevaplar değerlendirilmiş verilen cevaplar 4 başlık altında toplanmıştır. Müracaatçıların paylaşımlarında sırasıyla “ekonomik”, “psikolojik”, “çocuk yetiştirme” ve “işsizlik” temaları öne çıkmıştır. Müracaatçılar yaşadıkları problemlerden bahsederken en fazla ekonomik problemlere maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Ailelerin eğitim durumu ve eş kaybından kaynaklanan zorunlu düzen değişikliği geçim sıkıntısını daha da zorlaştırmıştır. İkinci sırada işsizlik beklenirken düzensiz gelir durumu ve muhtaç olma korkusu ailelerde gelecek kaygısına neden olduğundan “psikolojik” problemlerde ikinci sırada yer almıştır. Ebeveynlerin düşük eğitim seviyesinin olması ve yaşadıkları yüksek kaygının aile içinde sorunlu ilişkilerin baş göstermesine neden olmuştur. Bu nedenle psikolojik problemlerin ikinci sırada ön plana çıkması anlamlı olmuştur.

İkinci olarak müracaatçıların aile içinde yaşadıkları sorunlara yönelik sunulan hizmetler “Üsküdar Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi”, “Üsküdar Belediyesi Sosyal Destek Hizmetleri”, “İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, “Sosyal Hizmet Merkezi”, “Kadın Konuk Evi”, “Emniyet Genel Müdürlüğü” ve “Çağdaş Destek Derneği” üst temaları çerçevesinde değerlendirilmiştir. sonuçta müracaatçıların ekonomik olarak “Üsküdar Belediyesi Sosyal Destek Hizmetleri”, “İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, “Sosyal Hizmet Merkezi” ve “Çağdaş Destek Derneği” tarafından gıda ve nakdi destek aldıklarını ancak

bu desteklerin düşük miktarda olduğu, zaman zaman kesintiye uğradığı ve sürdürülebilir olmadığı vurguladıkları görülmüştür. Diğer taraftan Üsküdar Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi'nde psikolojik problemlerine yönelik psiko-sosyal destek aldıkları ve ruhsal anlamda gelişme kaydettikleri ve bu desteğin kendilerini iyi hissettirdiğini söylemeleri de yine dikkat çekmiştir.

Üçüncü olarak müracaatçıların aldıkları hizmeti yeterli bulup bulmadıklarını incelemek amacıyla “Hizmet aldığınız kurumlar size ne ölçüde destek sunmaktadır? Kurumların varlığı ve sunduğu hizmetler size manevi anlamda destek oluyor mu?” sorusu sorulmuştur. Müracaatçıların aldıkları hizmet türü “nakdi yardım” ve “psikososyal destek” üst teması olarak öne çıkmıştır. Alınan nakdi yardımların müracaatçılar tarafından farklı değerlendirildiği görülmüştür. Bir kısmı bu yardımları “yetersiz” olarak değerlendirirken diğer bir kısmı ise tam tersi bir şekilde “güven verici” olarak tanımlamışlardır. Müracaatçıların büyük bir çoğunluğu yapılan nakdi yardımların miktarını ve başvuru sürecinde açıkça bilgilendirme yapılmaması açısından yetersiz bulduklarını iki müracaatçı ise (M4,M12) nakdi destek taleplerine dönüş yapılmasının ve desteğin ulaştırılmasının kendilerini güvende hissetmelerine neden olduğunu vurgulamışlardır.

Psikososyal destek üst temasında müracaatçıların aldıkları psikososyal desteğin “aile gibi”, “faydalı” ve “destekleyici” alt temalarında birleştiği tespit edilmiştir. Müracaatçıların çoğunun psikososyal destek aldıkları Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezini hem ruhsal hemde sosyal hayatlarına yapılan dokunuşlardan dolayı aile gibi gördükleri dikkat çekmiştir. Müracaatçıların psikososyal desteği arkalarında biri varmış gibi hissettiklerinden destekleyici olarak gördükleri ve hayat kurtaran bir öneme sahip olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Psikososyal desteği faydalı olarak görmelerinin sebebinin ise kendilerinde ve çocuklarında gözlemledikleri kaygı, öfke ve saldırgan davranışlarda oluşan değişimlerin olduğu tespit edilmiştir.

Dördüncü olarak birden fazla probleme maruz kalan ailelere aldıkları hizmetin kalitesinin artırılması ile ilgili beklentileri sorulmuştur. Müracaatçılar etkili hizmet sunumuna erişebilmeleri için vaka yöneticisi üzerinden değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Müracaatçılar hizmete erişim noktasında vaka yöneticisinin yaklaşımının önemli olduğunu belirtmiş; verilen cevaplar “bilgilendirici”, “yönlendirici”, “sabit olma” ve “bilinçli iletişim” olmak üzere dört tema altında toplanmıştır.

Yapılan çalışmada mürcaatçıların çoğunun sahip oldukları sosyal haklar ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları ve hangi kurumdan hangi hakları talep edebileceklerini bilmedikleri tespit edilmiştir. Ayrıca hizmet sunulan kurumda sürekli değişen bir danışmanın olmasının farklı veya eksik bilgi paylaşımına neden olabileceği düşünülmüştür. Bu bağlamda daha iyi hizmet sunulabilmesi için vaka yöneticisinden “*bilgilendirici*” ve “*sabit olma*” yaklaşımını bekledikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca yaşanan mağduriyetin gözönünde bulundurularak iletişim kurulması gerektiği, müracaatçının sahip olduğu hakların ne zaman başlayıp sonlandırılacağı ile ilgili açık ve şeffaf bir paylaşım yapılması gerektiği vurgulanarak “*bilinçli iletişim*”in önemine dikkat çekilmiştir.

Beşinci olarak birden fazla probleme maruz kalan ailelerle çalışan uzmanlara ailelerde sıklıkla karşılaştıkları sorunların neler olduğu ve bu sorunlara karşı hangi müdahale yöntemlerini kullandıkları sorulmuştur. Uzmanların ilk etapta hizmet sunacakları hedef kitleyi belirledikleri, sonrasında sık karşılaşılan problemleri tespit ettikleri son olarak da problemlerin çözümüne dair çalışmalar yaptıkları belirlenmiştir. Hedef kitleyi belirlerken hizmet alacak ailenin tek ebeveynli olması, çocuğun 18 yaşın altında olması ve anne veya babasından birini kaybetmiş olmasına dikkat ettikleri öğrenilmiştir. Problemlerin tespiti ile ilgili ailelerin ağırlıklı olarak *ekonomik*, *psikolojik* ve *iletişim* problemlerinin olduğu öne çıkmıştır. Ailelerin çoğunun düşük sosyo ekonomik koşulların yanı sıra kalabalık aile yapısına sahip olmalarının maddi olarak geçinmekte zorlanmalarına neden olduğu belirlenmiştir. Geçim sıkıntısına eşlik eden gelecek kaygısı, yaşanan eş kaybı nedeni ile baş etmekte zorlandıkları yas süreci ve düzen değişikliği ailelerde psikolojik problemlerin baş göstermesine neden olmuştur. Yaşanan iletişim problemlerinin ise ailenin eğitim seviyesi, tek ebeveynli olmanın getirdiği zorluklar nedeni ile ailenin yaşama uyum sağlayamaması ailenin fonksiyonlarını işlevsiz hale getirdiği belirlenmiştir.

Uzmanların belirledikleri problemlerin çözümüne dair müdahale yöntemleri “*terapi desteği*”, “*sosyal yardımlar*” ve “*kurumu sevdirmek*” olmak üzere üç tema altında toplanmıştır. Yapılan terapi desteği ile ailenin sıkıntılarına kulak verildiği, içinde bulundukları koşullara yönelik başatme mekanizmalarının güçlendirildiği böylece kendilerini soyutladıkları sosyal hayata yeniden dönmelerinin sağlandığı belirlenmiştir. Bu nedenle terapi desteğinin ailenin iç ve dış ilişkilerinin düzenlenmesi, anne ve çocuğun

olumsuz davranışlarının değişimine katkıda bulunması noktasında etkili bir müdahale yöntemi olduğu düşünülmüştür. Sosyal yardımlar kapsamında yapılan yardımların belediyenin sosyal destek hizmetlerine yönlendirilmesinin yanısıra aynı ve nakdi bağışların ilgili ailelere ulaştırılmasıyla yapıldığı belirlenmiştir. Yapılan görüşmelerde ailelerin çoğunun Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi'ne sevrete geldikleri, kendilerini burada iyi hissettikleri ve aldıkları terapiye cevap verdikleri gözlemlenmiştir. Uzmanlar ailelere hizmet sunarken yakın ilişki kurmanın, hizmet aldıkları kuruma karşı aidiyet hissetmelerini sağlamanın problemlerin çözömlenmesinde önemli bir etken olduğunu belirtmişlerdir. Burada *samimi ilişki kurmanın* ailelere tekdüze bir hizmet anlayışıyla yaklaşmadan onları dinlemenin yanı sıra *güven duygusunun* da kuruma olan bağı güçlendirdiğı tespit edilmiştir.

Altıncı olarak uzmanlara ailelerin yaşadıkları çeşitli problemlerin en aza indirilmesi veya gereksinimlerinin karşılanması ile ilgili “ Ailelerin yaşadıkları problemlere yönelik sunduğunuz kaynaklar nelerdir? Söz konusu kaynaklara erişimi nasıl sağlıyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Uzmanların ekonomik, hukuki veya farklı problemlerle ilgili talepte bulunan aileleri Üsküdar Belediyesi'ne bağılı *Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğüne* yönlendirdiğini, gerekli yardımın yapılamaması durumunda ise *bireysel çaba* ile sorunu çözmeye çalıştıkları dikkat çekmiştir. Bu kapsamda uzmanların kendi yakın çevrelerine bağılı, sadaka veya mesleki danışmanlık hususunda yardım edebilmeleri için taleplerde bulunarak ilgili aileye destek olmaya çalıştıkları öğrenilmiştir. Uzmanların aileleri ilişkilendirdikleri bir diğere kaynağın ise *psikiyatri hastanesi* olduğu, ciddi travmatik deneyimleri olan müracaatçıların yaşadıkları psikolojik problemlere dair teşhis konulması için uzmanların müracaatçıları ücretsiz olarak bu hastaneye yönlendirerek tedavi süreçlerini takip ettikleri öğrenilmiştir.

Yedinci olarak uzmanların aileleri buluşturdıkları kaynaklarla yaptıkları işbirliğini koordinasyon çerçevesinde yapıp yapmadıklarını öğrenmek için “ Farklı disiplinlerle işbirliği yapıyor musunuz? Koordinasyonu nasıl sağlıyorsunuz?” sorularına cevap aranmıştır. Verilen cevaplarda Üsküdar Belediyesi'nin kaymakamlık ve Fevziye Meriç Çocuk Destek merkezi üçgeninde protokolün olduğu ancak uzmanların bu anlaşmanın detaylarını bilmediğı öğrenilmiştir. Ayrıca Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezi'nin özel olarak hizmet sunan bir psikiyatri hastanesi ile anlaşmalarının olduğu bu sayede gerekli gördükleri müracaatçıları kolaylıkla yönlendirebildikleri tespit edilmiştir. Ancak

yönlendirme yapıldıktan sonra ki sürecin etkin yürütülmediği bu eksiklikten dolayı uzmanların bireysel girişimde bulunarak çevreleri aracılığı ile ailelere yardımcı olmaya çalıştıkları öğrenilmiştir. Uzmanlardan bazıları kurumlar arasında koordinasyon eksikliğinin olduğunu belirtmiştir. Ailelere sunulacak hizmetlere yönelik koordinasyon çalışmalarının yalnızca sosyal yardımlarla sınırlandırılmaması daha geniş çapta kültürel boyutları ile ele alınarak genişletilmesi gerektiğine dikkat çekmiştir.

Özetlenen başlıklar çerçevesinde karmaşık problemli ailelere yönelik hizmet sunumu değerlendirildiğinde ailelerin yaşadıkları sorunları tanımlama da güçlük çektikleri, kendilerini ifade etmekte zorlandıkları ve yardım talebinde bulunmaktan çekindikleri dikkat çekmiştir. Yaşadıkları problemler kapsamında hangi kurumdan destek alabilecekleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmamalarının yanı sıra bu hususta girişken bir tutum içinde olmadıkları kanısına varılmıştır. Bu durum ailelere sahip oldukları sosyal haklar ve sunulacak hizmetlerle ilgili tanıtıcı ve bilgilendirici bir çalışmanın yapılmasının gerekliliğini düşündürmüştür. Aileler özellikle bu hususta mesleki yeterliliği olan ve süreç boyunca yetkinliğine güven duyabilecekleri bir vaka yöneticisine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu doğrultuda karmaşık problemli ailelerle çalışan uzmanların mesleki yeterlilik ve iletişim becerileri hususunda deneyimli olmaları gerektiği ayrıca ailelerin yaşadıkları çeşitli problemlere yönelik müdahalede bulunurken uzmanların mesleki ikilemlere düşmemesi açısından multi disiplinler çalışmaları yürütmesi gerektiği tespit edilmiştir. Bununda kurumlar arası güçlü bir koordinasyon ve ortak çalışma aracılığı ile gerçekleştirileceği düşünülmektedir. Örneğin ailede ki bir üyeye terapi hizmeti sunan bir uzmanın ailenin ekonomik veya hukuksal problemlerine müdahale etmesinin danışan ve danışman arasındaki ilişkinin sınırlarını genişletecek olması nedeni ile doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Çoklu problemlere yönelik yapılacak müdahalelerde kamu hizmeti sunan kaymakamlık, emniyet genel müdürlüğü, kadın konuk evi ve koruyucu-önleyici çalışmalar yürüten sivil toplum kuruluşlarının yanı sıra arabuluculuk, savunuculuk, bağlantı kurma ve vaka yöneticiliği gibi rolleri olan sosyal hizmet mesleği ile ortak çalışmaların yürütülmesinin son derece önemli olduğu düşünülmüştür.

TARTIŞMA

Yapılan çalışmada bazı ülkeler tarafından karmaşık problemli ailelere yönelik çeşitli sosyal politikaların üretildiği ve bunun uygulamaya dönüştürüldüğü görülmektedir. Ancak karmaşık problemli aileler özel bir grup olarak ele alınmayıp sadece ihtiyaç sahibi olarak

görüldüğünde sunulan hizmetlerin tek yönlü ve kısa süreli olduğu dikkat çekmiştir. Bu yaklaşım karmaşık problemlili ailelerin yaşadığı sorunlardan sadece bir kısmına çözüm sunmaktadır. Yine burada da sunulan hizmetin niteliğine bakılmalıdır. Örneğin işi olmayan veya çalışmayan bir aileye cüzi bir miktarda yardım sunmak o ailenin hiçbir sorununu ortadan kaldırmayacaktır. Bu nedenle kalıcı ve sürdürülebilir hizmet için karmaşık problemlili ailelerin sıklıkla yaşadığı sorunların tespit edilmesi ve bu sorunlara yönelik profesyonel hizmet sunan kurumların bir araya gelerek çalışma planı oluşturmaları gerekmektedir. Böylece aileye eş zamanlı bütüncül bir destek sunularak yaşadığı sorunlarla baş edebilmesi hususunda gerçek bir güçlendirme yaklaşımı uygulanacaktır. Birden fazla problemlili olan aileyle çalışmak sahada çalışan uzmanlar içinde son derece zorluklar içeren bir süreç olmaktadır. Örneğin ciddi boyutlarda ekonomik sıkıntılar içinde olan ve yoğun stres altında yaşayan aileye yalnızca terapi desteği sunmak, aileyi yeterince güçlendiremeyecektir. Bu nedenle farklı disiplinlerle işbirliği ve koordineli çalışma karmaşık problemlili ailelere sunulacak olan hizmetlerde oldukça önemlidir.

ÖNERİLER

Çalışmanın bulguları ve gözlemler doğrultusunda karmaşık problemlili ailelere yönelik sunulacak hizmet türleri ve uygun müdahale yöntemlerine yönelik öneriler şu şekilde sıralanmıştır:

Karmaşık problemlili ailelerle çalışacak uzmanlara yönelik öneriler:

- Uzmanların donanımlı ve bu aile profile ile çalışabilecek mesleki becerilere sahip olması gerekmektedir.
- Uzmanların farklı uzmanlık alanlarına dair gerekli bilgi birikiminin olması gerekmektedir.
- Vaka yöneticisi olarak belirlenen uzmanın sabit olması, sürecin ve takibin yeniden başa sarmaması için ailelerle çalışan uzmanların değişmemesine özen gösterilmelidir.
- Karmaşık problemlili ailelerle çalışan uzmanların çalışacakları aile sayısının maximum olarak belirtilmesi ve vaka sayısının yoğun olmamasına dikkat edilmelidir.
- Aileye yeterli zamanın ayrılması ve bilinçli adımlarla güven ilişkisinin kurulması gerekmektedir.

- Ailelerle yapılan çalışmalarda belirlenen hedeflerin küçük ve gerçekleştirilebilir olması: belirlenen hedef gerçekleşmiş olsa bile ailelerin inişli çıkışlı bir sürecinin olduğu, bu nedenle çözülen problemin yeniden tekrar edebileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

- Ailelere çevreleri ile nasıl etkileşim kurmaları gerektiğine dair (çevreye karşı hassas olmak, gürültü çıkarmamak, taşkınlığa sebep olmamak, duyarlı olmak, kendi sınırlarını belirlemek, başkalarının sınırlarına saygılı olmak) bilgi verilmelidir.

- Ailelerin yaşadığı bölgede mahalle sakinleri arasında yakın iletişim ve dayanışma bilincinin yayılması amacıyla kültürel faaliyetler yapılmalıdır.

- Yapılan kültürel faaliyetlere mahalle sakinleri dahil edilmelidir.

- Ailelere yardım alma konusunda detaylı bilgi paylaşımı yapılırken diğer taraftan bu ailelere başkalarıyla yardımlaşmanın önemi aktarılmalıdır.

- Aile üyeleri ve uzman arasındaki sınırların açık ve net olmasının gerektiği, uzmanın ailenin yanında keyfi değil yardımcı olmak amacı ile orada bulunduğu aileye açıkça belirtilmelidir.

- Ailelerle çalışan farklı uzmanların görev dağılımlarının belirgin olması, bununla beraber ortak ve gruplarla çalışma becerilerinin yüksek seviyede olması gerekmektedir.

- Aileyle çalışırken belirli bir yönerge çerçevesinde değil ailenin beklentisi ve talebi doğrultusunda hareket edilmelidir.

Karmaşık problemlili ailelerin fertlerine yönelik bireysel bazda öneriler:

- Ailelerin aldıkları yardımları hak temelli görmelerinin gerekliliği ile beraber bu yardımlara bağımlı bir yaşam sürdürmemeleri gerektiğine dair farkındalık geliştirmeleri gerekmektedir.

- Kendi problemlerinin çözümünde bireysel çabalarının olması gerektiğine dair bir inanca sahip olmaları gerekmektedir.

- Yapılan hizmetlerin maliyet ve emek gücünün içerdiğini bilmeli ve buna değer verebilmelidir.

Karmaşık problemlili ailelere yönelik hizmet sunan kurumlar için öneriler:

- Ailelerle çalışan çeşitli kamu ve sivil toplum kuruluşlarını bölgesel bazda tespit ederek işbirliği yapılmalıdır.

- Ailelerle çalışması için uzman bir ekibin kurulması ve bu ekibin vaka yöneticiliği rolünü taşıyabilme özelliğine sahip olan sosyal çalışmacılar tarafından oluşturulmalıdır.
- Yapılan işbirliğinin sekteye uğramaması için ortak çalışma yürütülecek olan kamu ve sivil toplum kuruluşları ile detaylı bir anlaşmanın yapılması. Özellikle multidisipliner çalışırken rol ve görevlerin belirlenleştirilmesi, kişisel verilerin paylaşımı ve korunmasını içeren maddelerin belirlenleştirilmelidir.
- Uzmanların zor ve karmaşık problemlerle ailelerle çalışıyor olması nedeni ile iş yükünün dengeli olması ve düzenli olarak süpervizyon desteği almaları gerekmektedir.
- Çalıştıkları farklı disiplinlerle ortak eğitim programları ayarlanmalı ve bu eğitimlerin desteklenmelidir.
- Karmaşık problemlerle ailelerle çalışırken, hizmet sunulacak aile profiline dair kriterler açık ve net olmalıdır.
- Uzmanların tespit ettikleri sorunlara dair çözüm sürecinin kurum tarafından desteklenmesi, uzmanlar çözümü bireysel değil kurumsal yollarla sağlayabilmelidirler.
- Aileye finansal, sosyal haklar, hijyen, düzen kuralları ile ilgili bilgilendirme yapılacak çalışmalar desteklenmelidir.
- Bu ailelerle çalışan sosyal yardım kuruluşlarının devlet tarafından desteklenmesi ve sunulan destek de giderler değil çalışmaların niteliğinin ön planda tutulması gerekmektedir.
- Ailelerle çalışırken ailenin ve uzmanın güvenliğini sağlayacak önlemlerin alınması. Bu önlemlerin alınmadığında ortaya çıkabilecek riskler (şiddet, tehdit,) açıkça belirtilmelidir.

Karmaşık problemlerle ailelere yönelik yürütülecek akademik çalışmalar için öneriler

- Karmaşık problemlerle ailelerin özel bir grup olarak ele alınmasına dair öneride bulunulmalıdır.
- Karmaşık problemlerle ailelerle ilgili sık karşılaşılan sorunların nedenleri derinlemesine araştırılmalıdır.

- Sık karşılaşılan sorunların ülke genelinde nasıl ele alındığını tespit etmek ve sunulan hizmetlerin olumlu olumsuz yönleri değerlendirilmelidir.
- Ortaya çıkan sonuç neticesinde bir yol haritası çizilmelidir.
- Bu ailelerle çalışacak uzman ekibin en uygun hangi meslek dallarından oluşturulması gerektiğine dair görüş beyan edilmelidir.
- Ailelerle çalışan kurum ve uzmanların alanda karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik önerilerde bulunulmalıdır.



7. KAYNAKÇA

- Berg-le Clercq, T., Bosscher, N., & Vink, C. (2012). *Jeugdzorg in Europa 2.0*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Berg-le Clercq, T., Bosscher, N., & Vink, C. (2012). *Jeugdzorg in Europa versie 2.0*. Utrecht: Nederlandse Jeugdinstituut.
- (2019). Juridischloket.nl: <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/schulden-oplossen/schuldhulpverlening-gemeente/> adresinden alındı
- (2020). Overheid.nl: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2017-04-01> adresinden alındı
- Ağdemir, S. (1991). Aile ve Eğitim. *Aile ve Toplum*, 1(1), 1.
- Aksoy, Z. (2012). Uluslararası Göç ve Kültürlerarası İletişim. 5(20), 298.
- Aktaş, A. (2014, Nisan). Sosyal Dışlanma Bağlamında Sosyal Yardımlar ve Karşılaştırmalı Politika Örnekleri. *Sosyal Dışlanma Bağlamında Sosyal Yardımlar ve Karşılaştırmalı Politika Örnekleri*, 60-61. Ankara, Türkiye: T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı.
- Akün, E. (2013). Yapısal Aile Sistemleri Kuramı Bağlamında Ergenlik Döneminde Aile Yapısı ve Ergenlik Dönemi Sorunları. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 1(53), 87.
- Alacahan, O. (2010). Aile birliğini oluşturan faktörler ve işlevleri. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, s. 291.
- Alacahan, O. (2010). Aile Birliğini Oluşturan Faktörler ve İşlevleri. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 290.
- Alacahan, O. (2010). Aile birliğini oluşturan faktörler ve işlevleri . *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, s. 291.
- Angın, Y., & Altaş, N. (2018). Aile ve Dini Rehberlik Bürosu Görevlilerinin Karşılaştıkları Psikososyal Sorunlara Yaklaşımlarının Dini Danışmanlık ve Rehberlik Açısından Değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 668.
- Arslan, D., & Arslan, G. (2015). Kırsal Türkiye'de Geçmişten Geleceğe Kadın,Evlilik ve Aile. *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 636.
- Aslan, K. A. (2001). Eğitimin Toplumsal Temelleri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22.

- Aslan, K. A. (2001). Eğitimin Toplumsal Temelleri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21.
- Autrique, A., Baggerman, J., Boer, F., Cuijpers, F., Juffer, F., Heireman, M., Zandberg, T. (2010). Multiprobleemgezinnen. *Kinderen en adolescenten problemen en risicosituaties* (s. 319). içinde Houten: Bohn Stafleu Van Boghum.
- Aybey, S. (2017). Aile İçi İletişim Problemlerinde Dini Danışmanlığın Önemi (Diyanet İşleri Başkanlığı Örneği). *Bülent Ecevit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 4(1), 31.
- Aydın, K. (2014, Nisan-Ekim). Yapısal İşlevselci Teori ve Toplumsal Tabakalaşma. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(8), 222-223.
- Baartelink, C., & Verheijden, E. (2015, Aralık). Wat werkt bij het versterken van het socialenetwerk van gezinnen? 1. Nederland: Nederlandse Jeugdinstituut.
- Bakanlığı, Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler. (2020, 0323).
<https://www.turkiye.gov.tr/avsh-aile-danismanligi-basvurusu/apa>.
<https://www.turkiye.gov.tr/avsh-aile-danismanligi-basvurusu>:
<https://www.turkiye.gov.tr/avsh-aile-danismanligi-basvurusu> adresinden alındı
- Bakker, R. (2018). *Jeugdzorg voor en na de Jeugdwet*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Barış, İ., & Ataman, E. (2019). Kamusai Sosyal Yardımlar: Türkiye-Almanya Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 94.
- Bartelink, C., & Verheijden, E. (2015, December). Wat werkt bij het versterken van het socialenetwerk van gezinnen? 1. Nederland: Nedelands Jeugdinstituut.
- BAŞKANLIĞI, D. İ. (2015). *Diyanet İşleri Başkanlığı Aile ve Dini Rehberlik Büroları Çalışma Yönergesi*. Diyanet İşleri Başkanlığı.
- Başkanlığı, D. İ. (2019). *Diyanet İşleri Başkanlığı Aile ve Dini Rehberlik Büroları Çalışma Yönergesi*. Diyanet İşleri Başkanlığı.
- Başkanlığı, S. H. (2019, Nisan 16). <https://sosyalhizmetler.ibb.gov.tr/shm.html>.
<https://sosyalhizmetler.ibb.gov.tr/>: <https://sosyalhizmetler.ibb.gov.tr/shm.html> adresinden alındı
- Bouwkamp, R., & de Vries, S. (2001). De therapeutische relatie. R. Bouwkamp, & S. de Vries içinde, *Handboek Psychosociale therapie* (s. 192). Utrecht: De Tijdstroom.
- Bouwkamp, R., & de Vries, S. (2001). *Handboek Psychosociale Therapie*. Enschede: de Tijdstroom.

- Bozkurt Karalı, M. N. (2019). Aile Danışmanlarının Danışmanlık Süreçleri, Becerileri, Karşılaştıkları Sorunlar ve Öz Yeterlilik Düzeylerinin Belirlenmesi. 23. Ankara.
- Bozkurt, V. (2013). *Değişen Dünyada Sosyoloji*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Can, Y., & Aslan, F. (2017). Geçmişten Günümüze Türk Aile Yapısı. *Sosyal Bilimler Dergisi*(11), 88.
- Çınar, S. (2007). Talcott Parsons ve İşlevselci Kuram. *Sosyoloji Notları Dergisi*, 36.
- Çoban Kaynak, R. (2017, Nisan 30). Sosyal Adalet, Eşitlik ve Sosyal Hizmet. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 254.
- Çoban Kaynak, R. (2017). Sosyal Adalet, Eşitlik ve Sosyal Hizmet. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 254-255.
- Çopur, Z., & Şafak, Ş. (2003, Ekim-Aralık 6). Ailede Gelirin Kullanımına İlişkin Karşılaşılan Problemlerin İncelenmesi. *Aile ve Toplum*, 2, 5.
- Danış, M. Z. (2006). Davranış Bilimlerinde Ekolojik Sistem Yaklaşımı. *Aile ve Toplum*, 49.
- Daşlı, Y. (2018). Yoksullukla Mücadele Aracı olarak Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 533.
- de Boer, J. (1996). De marketingsystematiek. J. de Boer içinde, *Oog voor de doelgroep, Marketing voor welzijns en andere non-profit organisaties* (s. 23). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- de Vries, M. (2007). Signaleren en samenwerken in Rotterdam. J. Gerrits içinde, *Jeugdzorg: Professionaliteit, integrale aanpak overdracht van waarden en normen* (s. 59). Assen: van Gorcum.
- de Vries, M. (2007). Signaleren en samenwerken in Rotterdam. J. Gerris içinde, *Jeugdzorg; professionaliteit, integrale aanpak, overdracht van waarden en normen* (s. 58). Assen: van Gorcum.
- de Vries, S. (2010). Multiprobleemgezinnen: Wat te doen? S. de Vries içinde, *Basis Methodiek Psychosociale Hulpverlening* (s. 404). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Değirmenci, E. (2019). Çekirdek veya Geniş Ailede Yetişen Bireylerde Sosyal Onay İhtiyacı ile Benliğin Ayrışması Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. 33. İstanbul.
- Demir Yıldız, C., & Dönmez, B. (2018). Ekolojik Sistemler Kuramı Çerçevesinde Yöneticilerin Karar Verme Davranışını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi.

International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 231.

- Demirkan, S. (2006). Türk Ailesinin Korunması ve Güçlendirilmesinde Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliğinin Önemi. *Aile ve Toplum*, 3(9), 94-95.
- Demirkan, S. (2006). Türk Ailesinin Korunması ve Güçlendirilmesinde Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliğinin Önemi. *Aile ve Toplum*, 8(3), 93.
- Demirkan, S. (2006). Türk Ailesinin Korunması ve Güçlendirilmesinde Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliğinin Önemi. *Aile ve Toplum*, 3(9), 92-93.
- Demirkıran, S. (2006). Türk Ailesinin Korunması ve Güçlendirilmesinde Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliğinin Önemi. *Aile ve Toplum*, 3(9), 93.
- Doğan, A. (2010). Ekolojik Sistemler Kuramı Çerçevesinde Akran Zorbalığının İncelenmesi. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 154.
- Durağan, A. (2018). Türkiye'de Aile İçi Sorunlara Yönelik Sosyal Politikalar ve Şiddetin Önlenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 3.
- Durğun, A. (2016). Aile İçi Problemler ve Çözüm Önerileri. *Mehir Aile Dergisi*(1), 90.
- Durğun, A. (2018). Türkiye'de Aile İçi Sorunlara Yönelik Sosyal Politikalar ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4.
- Durğun, A. (2018, Ocak). Türkiye'de Aile içi Sorunlara yönelik Sosyal Politikalar ve Şiddetin Önlenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 8.
- Durğun, A. (2018). Türkiye'de Aile İçi Sorunlara Yönelik Sosyal Politikalar ve Şiddetin Önlenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 5.
- Eggen, B., Jagt, N., Jans, J., Sluiter, S., & Wortman, O. (2006). De kerntaken van het maatschappelijkwerk. *Methodiek Maatschappelijkwerk en Dienstverlening* (s. 140). içinde Houten: Bohn Stafleu van Boghum.
- Eldering, L. (2006). Specifieke risicofactoren bij allochtone jeugdigen. L. Eldering içinde, *Cultuur en Opvoeding* (s. 60). Amersfoort: Wilco.
- Ertürk, M., & Gökdemir, G. (2017). Sosyo-Kültürel Farklılıkların Mekân Kullanımına Etkilerine Karşılaştırmalı Bir Örnek: Kültür ve Gülveren Mahalleleri. *Mediterranean Journal of Humanities*, 186.
- Eslek, D., & Yılmaz Irmak, T. (2018). Ekolojik Sistemler Çerçevesinde Göçmen Çocuklar ve Oyunları Üzerine Bir Derleme. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 349.

- Ghesquire, P. (1993). De terminologie in andere landen. G. Pol içinde, *Multi Problem Gezinnen* (s. 22). Apeldoorn: Gant.
- Ghesquire, P. (1993). Multi-Problem Gezinnen. P. Ghesquire içinde, *Multi-Problem Gezinnen* (s. 14-15). Apeldoorn: Garant Uitgevers.
- Ghesquire, P. (1993). Terminologie. G. Pol içinde, *Multi Problem Gezinnen* (s. 15). Apeldoorn: Garant.
- Gilsing, R., van der Hoff, M., & van Hal, L. (2018, Ocak). 1 Gezin 1 Plan in de Praktijk. *De meerwaarde van de werkwijze 1 plan 1 gezin wordt onderzocht*, 2. Utrecht, Nederland: Verwey Jonker Instituut.
- Gökler, I. (2008). Sistem Yaklaşımı ve Sosyal Ekolojik Yaklaşım Çerçevesinde Oluşturulan Kavramsal Model Temelinde Kronik Hastalığı Olan Çocuklar ve Ailelerinde Psikolojik Uyumun Yordanması. 4. Ankara, Türkiye.
- Gökler, I. (2008). Sistem Yaklaşımı ve Sosyal Ekolojik Yaklaşım Çerçevesinde Oluşturulan Kavramsal Model Temelinde Kronik Hastalığı Olan Çocuklar ve Ailelerinde Psikolojik Uyumun Yordanması. 9. Ankara, Türkiye.
- Grubben, E. (2011). Het regisseren van multidisciplinaire samenwerking rondom kind en gezin. 28. Utrecht, Nederland.
- Grubben, E. (2011, Temmuz 1). Het regisseren van multidisciplinaire samenwerking rondom kind en gezin. 25. Utrecht, Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Gültekin, B. (2010). Ruhsal Bozuklukların Önlenmesi: Kavramsal Çerçeve ve Sınıflandırma. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 586.
- Hallaç, S., & Öz, F. (2014). Aile Kavramına Kuramsal Bir Bakış. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 149. doi:doi:10.5455/cap.20130625102321
- Hallaç, S., & Öz, F. (2014). Aile Kavramına Kuramsal Bir Bakış. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 150.
- Hende, M. v. (2005). M. v. Helde içinde, *Ontgrendeld* (s. 130). Gent: Academia press.
- Hende, M. v. (2005). Besluit met betrekking tot problemen binnen het gezin. M. v. Hende içinde, *Ontgrendeld* (s. 129). Gent: Academiapress.
- İçağasıoğlu Çoban, A., & Özbesler, C. (2009). Türkiye'de Aileye Yönelik Sosyal Politika ve Hizmetler. *Aile ve Toplum*, 5(18), 35.
- İçağasıoğlu Çoban, A., & Özbesler, C. (2009). Türkiye'de Aileye Yönelik Sosyal Politika ve Hizmetler. *Aile ve Toplum*, 5(18), 35.

- İncedal, S. (2013, Mayıs 10). Türkiye'de Yoksulluğun Boyutları: Mücadele Politikaları ve Müdahale Araçları. 130. Ankara: Türkiye.
- İstanbul İstatistik Ofisi*. (2020, Mayıs). <https://istatistik.istanbul/> adresinden alındı
- Işık Erol, S. (2014). Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün Yoksullara Yönelik Sosyal Politikaları: Van Örneği. *Journal of Life Economics*, 155.
- Jagt, L. (2010). İnovatieve praktijk gericht op participatie. L. Jagt içinde, *Onvrijwillige hulpverlening Moet dat nou?* (s. 19). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Joosse, H., Teisman, G., Verschoor, S., & van Buren, A. (2019, Maart 8). Wanneer vele handen het werk niet lichter maken. *Een complexiteitsbenadering voor gezinnen en instanties met multiproblematiek*, 31-33. Rotterdam, Nederland: Erasmus Universiteit.
- Kanunu, S. Y. (1986, 06 14). Madde 1.
- Karan, Z. Y. (1994, Ekim). Genel Sistem Teorisi ve Sibernetik. *Marmara İletişim Dergisi*(8), 219-220.
- Kaya, E. (2010, Ağustos 31). Fransa'da sosyal yardım uygulamaları. *Yoksullukla Mücadelede Avrupa'nın ve Türkiye'nin Sosyal Yardım Modeli*, 51. Ankara, Türkiye.
- Kaya, M. (1997). Ailede Anne Baba Tutumlarının Çocuğun Kişilik ve Benlik Gelişimindeki Rolü. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 201.
- Kır, İ. (2011). Toplumsal Bir Kurum Olarak Ailenin İşlevleri. *ik Sosyal Bilimler Dergisi Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(36), 386.
- Kır, İ. (2011). Toplumsal Bir Kurum Olarak Ailenin İşlevleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(36), 397.
- Knot-Dickscheit, J., Tausendfreund, T., & J. Knorth, E. (2011). İntensieve Pedagogische Thuishulp voor multiprobleemgezinnen: een kijkje achter de schermen. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 500.
- Kutlu, Ö., Kahraman, S., & Karabulut, N. (2018). Sistem Teorisi ve Yeni Kamu İşletmeciliğinin Kuramının Mukayeseli. *Türkiye'de Toplum, Yerleşim ve Yönetim Tartışmaları* (s. 808). Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Lommers, M., & Langeveld, N. (2019). Veiligheid Maken We Samen. *Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid*, 32.

- Lotfi, A., Kabiri, S., & Ghasemlou, H. (2013). Değerler Değişimi ve Kuşaklararası Çatışma: İran Khoy Kenti Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 94.
- N.Özmert, E. (2006). Erken çocukluk gelişiminin desteklenmesi-III: Aile. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 49(3), 259.
- NilüferBelediyesiBursa.(2016).<http://www.nilufer.bel.tr>: [http://www.nilufer.bel.tr/haber-4039-niluferde_sosyal_mahalle_sosyal_kent_calistayi#PopupGoster\[popup\]/0/](http://www.nilufer.bel.tr/haber-4039-niluferde_sosyal_mahalle_sosyal_kent_calistayi#PopupGoster[popup]/0/) adresinden alındı
- Özburun, N. (2018). Genel Sistem Teorisinden Etkilenen Aile Terapisi Modellerinin Karşılaştırılması. *Türkiye Bütüncül Psikoterapi Dergisi*, 183.
- Özburun, N. (2018). Genel Sistem Teorisinden Etkilenen Aile Terapisi Modellerinin Karşılaştırılması. *Türkiye Bütüncül Psikoterapi Dergisi*, 1(2), 184.
- Özdemir, S., Başel, H., & Şenocak, H. (2010). Sivil Toplum Kuruluşları (STK) nın Artan Önemi ve Üsküdar'da Faaliyet Gösteren Bazı STK'lar. *Journal of Social Policy Conferences*, 173.
- Özel, E., & Zelyurt, H. (2016). Anne Baba Eğitiminin Aile Çocuk İlişkilerine Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*(36), 11.
- Özkan, Y., & Kılıç, E. (2013). Aile'nin psiko-sosyal destek ihtiyacını karşılamada yeni bir model önerisi: Aile sağlığı merkezlerinde aile psiko-sosyal destek birimi. *Dergipark*, 7(30), 27.
- Özsöz, C. (20017, Ekim-Kasım-Aralık). Çözümlemeci Çatışma Kuramı ve Ralf Dahrendorf. *Yaygın Sosyoloji Dergisi*, 54.
- Ploeg, J. v. (2005). Het meervoudige probleemgezin. J. v. Ploeg içinde, *Behandeling van gedragsproblemen* (s. 246). Amersfoort: Drukkerij Wilco.
- Polat, K., & İlhan, T. (2018). Evli Bireylerde Çift Uyumu ve Bazı Psikolojik Belirtilerin Benliğin Farklılaşması Açısından İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 87.
- Postma, S. (2008). *JGZ-richtlijn vroegsignalering van psychosociale problemen*. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- Reçber, B. (2019, Haziran). Fransa'da Sosyal Yardımlar. *International Journal of Social Inquiry*, 12(1), 257.
- Rovers, B. (2011). *Resultaten van veiligheidshuizen*. 's-Hertogenbosch: Bureau voor Toegepast Veiligheidsonderzoek.

- Saçan, S. (2010). Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumunda Korunma Altında İken Aile Yanın Döndürülen 6-18 Yaş Çocuk ve Gençlerin Duygusal ve Davranış Sorunları; Kütahya İli Örneği. 56. Ankara.
- Saçan, S. (2010). Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumunda Korunma Altında İken Aile Yanına Döndürülen 6-18 Yaş Çocuk ve Gençlerin Duygusal ve Davranış Sorunları; Kütahya İli Örneği. Ankara.
- Sadikoğlu, Z. Z. (2019). 1920 – 1960 Yılları Arasında ABD'de Aile Sosyolojisi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 222.
- Sayar, K., & Bağlan, F. (2010). Yaygın Anne-Baba Tutumları. *Koruyucu Psikoloji* (s. 128). içinde İstanbul: Timaş Yayınları.
- Saydam, A. (2014). Kültür Problemleri ve Türk İnkılâbının Hedefleri. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 176.
- Schout, G. (2010). Het analyseren van multiproblematiek: risicofactoren gewogen. M. de Graaf, R. Knaapen, J. Lammers, P. Mehlkopf, L. Poot, G. Schout, . . . R. Veenbaas en Reubsaet içinde, *Werken met multiprobleemhuishoudens* (s. 32). Amersfoort: Singeling Tekstproducties.
- Schout, G. (2015). Werkenmet multiprobleemhuishoudens. M. de Graaf, R. Knaapen, J. Lammers, P. Mehlkopf, L. Poot, G. Schout, . . . R. Veenbaas en Reubsaet içinde, *Het analyseren van mulproblematiek: risicofactoren gewogen* (s. 35). Amersfoort: Singeling Tekstproducties.
- Sezer, Ö. (2010). Ergenlerin Kendilik Algılarının Anne Baba Tutumları ve Bazı Faktörlerle İlişkisi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(1), 3. <http://efdergi.yyu.edu.tr/> adresinden alındı
- Sok, K., van den Bosch, A., Goeptar, H., Sprinkhuizen, A., & Scholte, M. (2013). Samen werken in de wijk. *Sociaalwerk in de Wijk*, 7.
- Sok, K., van den Bosch, A., Goeptar, H., Sprinkhuizen, A., & Scholte, M. (2013). *Samenwerken in de wijk: Actuele analyse van sociale wijkteams*. Utrecht: Lubertas.nl.
- Söylev, Ö. (2015). Psikolojik Yardım Hizmetleri Bağlamında Türkiye'de Dini Danışma ve Rheberlik. *İslam Medeniyeti Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 304.
- Steketee, M., & van den Broucke, M. (2010). *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

- Steketee, M., & Vandenbroucke, M. (2010). Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam. *Cephur*, 19.
- Steketee, M., Jansma, A., & Gilsing, R. (2015). Wat werkt bij multiprobleemgezinnen. *Verwey Jonker Instituut*, 9.
- Struiving, T. (2015). *Jeugdreclassering*. Groningen: De Jeugdreclaseerders van JB Noord.
- Struiving, T. (2015). *Jeugdreclassering*. Groningen: Jeugdreclaseerders van JB Noord.
- Sümer, N., Gündoğdu Aktürk, E., & Helvacı, E. (2010). Anne-Baba Tutum ve Davranışlarının Psikolojik Etkileri: Türkiye’de Yapılan Çalışmalara Toplu Bakış. *Türk Psikoloji Yazıları*, 44.
- Şentürk, Ü. (2008). Aile Kurumuna Yönelik Güncel Riskler. *Aile ve Toplum*, 4(14), 11.
- Şimşek , H., & Yıldırım, A. (2018). Nitel Araştırma Desenleri. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (s. 72). içinde
- Şimşek , H., & Yıldırım, A. (2018). Nitel Araştırma Desenleri. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (s. 89). içinde Seçkin Yayıncılık.
- T.C İstanbul Valiliği Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı. (2020). <http://sydv.istanbul.gov.tr/Defaultb5a6.html?pid=265> adresinden alındı
- Taner Derman, M., & Başal, H. (2013). Okulöncesi Çocuklarında Gözlenen Davranış Problemleri ile Ailelerinin Anne-Baba Tutumları Arasındaki İlişki. *Amasya Üniversitesi*, 120.
- Tausendfreund, T., Knot Dickscheit, J., & Knorth, E. (2017). *Gezinnen in multiprobleemsituaties*. Groningen: Jongeonderzoekers over de jeugdzorg.
- Temel, Eğinli, A. (2011). Kültürlerarası Yeterliliğin Kazanılmasında Kültürel Farklılık Eğitimlerinin Önemi. *Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi*, 9(35), 1.
- ten Dam, J., & van 't Hul, L. (2009). Hulpverlening aan huishoudens met complexe en meervoudige problemen. 5-6. Zwolle, Nederland: Christelijke Hogeschool Windesheim.
- ten Dam, J., & van 't Hul, L. (2009). Hulpverlening aan huishoudens met complexe en meervoudige problemen. 7. Zwolle: Windesheim.
- ten Dam, J., & van 't Hul, L. (2009, Juni). Hulpverlening aan huishoudens met complexe en meervoudige problemen. Zwolle: Christelijke Hogeschool Windesheim.

- Uittenboogaard, B., de Graaf, M., Knaapen, R., Lammers, J., Mehlkopf, P., Poot, L., . . .
Veenbaas, R. (2010). *Werken met multiprobleemhuishoudens*. Amersfoort: Thieme Meulenhoff.
- Ulusoy, M., Özcan Demir, N., & Görgün Baran, A. (2005, Eylül 1). Ebeveynin Çocuk Yetiştirme Biçimi ve Ergen Problemleri: Ankara İli Örneği. s. 4.
- Ünal, G. (2005). Aile İçi Şiddet. *Aile ve Toplum*, 2(9), 2.
- Üstündağ, A. (2014). Yapısal Aile Danışmanlığı ve Bir Olgu Örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 118.
- Vakfi, Ü. S. (2019, Nisan 16). <http://www.uskudar.gov.tr/sosyal-yardimlasma-ve-dayanisma-vakif-mudurlugu-standart>. <http://www.uskudar.gov.tr/>. adresinden alındı
- van Arum, S., & van den Enden, T. (2018). *Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht*. Utrecht: © Movisie.
- van de Meerendonk, A., & Schut, M. (2012). Verkenning regievoering schuldhelpverlening. *Verkenning in opdracht van Divosa*, 10.
- van der Ploeg, J. (2005). Het meervoudige probleemgezin. *Behandeling van Gedragsproblemen* (s. 246). içinde Rotterdam: Lemniscaat.
- van der Steege, M., & Zoon, M. (2015). Richtlijnen Multiprobleemgezinnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming. *Effectief casemanagement en de houding van de professional*, 68. Utrecht, Nederland: Nederlandse Jeugdinstituut.
- van der Zijden, Q., & Diephuis, K. (2013, Agustus). Handleiding Gezinsplan. *Samenwerken volgens de principes van 1Gezin1Plan*, 5. Hoogmade, Nederland: Partners in Jeugdbeleid.
- van Dijk, B., & Schaafsma, K. (2012). *Stelselwijziging Jeugd*.
- van Doorn, L., Huber, M., Kemmeren, C., van der Linde, M., Rakers, M., & van Uden, T. (2013). Outreachend werken in een veranderende maatschappelijke context. *Outreachend Werkt* (s. 8). içinde Nederland: Libertas.
- van Leiden, İ., & Ferwerda, H. (tarih yok). Een integrale aanpak van multiprobleemgezinnen in Enschede: terugkijken en vooruitzien. 21-22. Arnhem, Nederland: Bureau Beke.
- van Leiden, İ., & Ferwerda, H. (tarih yok). Een integrale aanpak van multiprobleemgezinnen in Enschede: terugkijken en vooruitzien. 20. Arnhem, Nederland: Bureau Beke.

- van Lokven, H. (2001). De problematiek van het multiprobleemgezin. *Orthopedagogische thuishulp in een justitieel kader* (s. 23). içinde Apeldoorn: Garant.
- van Riet, N., & Wouters, H. (2010). Vraaggerichte of vraaggestuurde hulpverlening. N. van Riet, & H. Wouters içinde, *Case management* (s. 43). Assen: Van Gorcum.
- Vatandaş, S. (2014). Alman Gençlik Dairesi (Jugendamt) ve Koruma Altına Alınan Türk Kökenli Çocuklar. *Bilge Strateji*, 6(10), 140.
- Visser, D. (2011, Aralık). Coördineren van hulpverlening voor multiprobleem gezinnen. 4. Den Haag.
- Visser, D. (2011, Aralık). Coördineren van hulpverlening voor multi probleemgezinnen. 3. Den Haag, Nederland.
- Vosselman, J., Polstra, L., & Daalman, M. (2015). *Te veel problemen onder een dak*. Groningen: Bureau Onderzoek Gemeente Groningen.
- Wilde, P. (2020). *Een doorontwikkeling naar een effectieve aanpak van Complexe Multi Problematiek*. Enschede: Gemeente Enschede.
- Yener, S. (2018). Sosyolojik Kuramlar Çerçevesinde Aile ve Girişimcilik İlişkisi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 871.
- Yener, S. (2018). Sosyolojik Kuramlar Çerçevesinde Aile ve Girişimcilik İlişkisi. *nemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 873.
- Yeşil, S. (2009, 16 Haziran). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zeka. *KMU İİBF Dergisi*, 115.
- Yıldız, Z. (2015). Aile Eğitim Programları ve Din/DeğerMerkezli Aile Eğitimi İhtiyacı. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(22), 161.
- Yönetmelik, S. E. (tarih yok). Sosyal Ekonomik Destek Hakkında Yönetmelik .
- Zastrow, C., & Krist-Ashman, K. K. (2014). İnsan Davranışı ve Sosya Çevre. C. Zastrow, & K. K. Krist -Ashman içinde, *İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre* (s. 54). Ankara: Nika.
- Zoon, M., van Rooijen, K., & Berg-Le Clercq, T. (2020). De rol van de hulpverlener. *Wat werkt in de hulp aan gezinnen met meervoudige en complexe problemen?*, 7. Utrecht: Nederlandse Jeugdinstituut.

EKLER

T.C. İstanbul Üniversitesi

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi Kevser Erdem Çetin tarafından yürütülen “**Karmaşık problemlerli ailelerde hizmet sunumu ve müdahale yöntemleri**” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı karmaşık problemlerli aileleri daha görünür kılmak ve bu ailelere yönelik hizmetlerin oluşumunu sağlamaktır. Araştırmada sizden tahminen 45 dakika ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 25 kişi katılacaktır. ¹ Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. İletişim bilgileriniz ise sadece izninize bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için “ortak katılımcı havuzuna” aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya kerdemcetin@gmail.com e-posta adresi ve 05529446759 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının ²:

Adı-So-

yadı:.....

İmzası:

İletişim Bilgileri: e-posta:

Telefon:

İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için “ortak araştırma havuzuna” aktarılmasını; ☐ kabul ediyorum ☐ kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

MÜRACAATÇILARA YÖNELTİLEN GÖRÜŞME SORULARI

A. DEMOGRAFİK BİLGİLER

Yaşınız?	Cinsiyet:	Eğitim durumunuzu öğrenebilir miyim?	İş tecrübeniz var mı?
Gelir durumunuzu öğrenebilir miyim?	Medeni hal:	Çocuğunuz var mı? Varsa çocuklarınızın yaşlarını öğrenebilir miyim?	Evde bakmakla yükümlü olduğunuz birileri var mı? Varsa kaç kişi?

B. GÖRÜŞME SORULARI

- Aile içinde yaşadığınız sorunlar genelde nelerdir?
- Hangi sorunlarınızı çözmekte zorlanıyorsunuz?
 - Hangi sorunlarınız için özellikle desteğe ihtiyaç duyuyorsunuz?
 - Hangi sorunlarınızı çözümsüz görüyorsunuz?
 -
- Yaşamış olduğunuz sorunlara yönelik destek aldığınız kurum(lar) var mı?
 - Varsa hangi kurumlardan destek alıyorsunuz?
- Bu kurum(lar) size ne ölçüde destek sunmaktadır?

5. Kurumların varlığı ve sunduğu hizmetler size manevi anlamda destek oluyor mu?
6. Size göre etkili olacak hizmet sunumu nasıl olmalı?
 - (Süreklilik, sabit danışman)
7. Sosyal danışmanınız ile kolaylıkla güven ilişkisi kurabiliyor musunuz?
 - Hangi durumlarda güvensizlik yaşarsınız?



KLİNİK PSİKOLOGLARA YÖNELTİLEN GÖRÜŞME SORULARI

A. DEMOGRAFİK BİLGİLER

Yaşınız?	Cinsiyet:	Eğitim durumunuzu öğrenebilir miyim?	İş tecrübeniz var mı?
Gelir durumunuzu öğrenebilir miyim?	Medeni hal:	Çocuğunuz var mı? Varsa çocuklarınızın yaşlarını öğrenebilir miyim?	Evde bakmakla yükümlü olduğunuz bireşileri var mı? Varsa kaç kişi?

B. GÖRÜŞME SORULARI

1. Karmaşık problemli ailelere yönelik belirli kriterleriniz bulunuyor mu?
2. Bu ailelerde sıklıkla karşılaştığınız sorunlar nelerdir?
3. Ailelerle çalışırken uyguladığınız belli başlı müdahale yöntemleri var mı
 - Varsa etkili bulduğunuz yöntemler neler?
4. Ailelerin sorunlarına ilişkin sunduğunuz kaynaklar nelerdir?
 - Söz konusu kaynaklara erişimi nasıl sağlıyorsunuz?
5. Ailelerle iletişim kurma aşamasında nelere dikkat edersiniz?
 - Güven ilişkisi kurmakta problem yaşıyor musunuz?

6. Ailelerin çevresinde bulunan destek mekanizmalarını harekete geçiriyor musunuz?
 - Bunu yaparken neleri dikkate alıyorsunuz?
7. Farklı disiplinlerle işbirliği yapıyor musunuz?
8. Koordinasyonu nasıl sağlıyorsunuz?
9. Sunmakta olduğunuz hizmetler için finansal destek alıyor musunuz?
10. Bütçe için fon veya bağışlardan faydalaniyor musunuz?

ETİK KURUL KARARI



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU BAŞKANLIĞI



İlgili makama,
İ.Ü. Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi **Kevser ERDEM ÇETİN** "Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Hizmet Sunumu ve Müdahale Yöntemleri" başlıklı, **2018/223** dosya numaralı 23.11.2018 tarih ve **107812** sayılı başvurusu ile İ.Ü. Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na başvurmuştur. 03.12.2018 tarihinde gerçekleştirilen inceleme sonucunda, adı geçen çalışmada etik açıdan bir sorun olmadığına oybirliği ile karar verilmiştir. Gereğini bilgilerinize saygılarımızla sunarız.

Unvanı / Adı / Soyadı	Kurumu	Araştırma ile ilişki	Karar	İmza
Prof. Dr. Naci Tolga SARUÇ (Başkan)	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Çiğdem Börke TUNALI (Başkan Yardımcısı)	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	B. Zurek.
Doç. Dr. Eray YURTSEVEN (Başkan Yardımcısı)	İstanbul Tıp Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	Eyup
Prof. Dr. Aydın TOPALOĞLU	İlahiyat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	AT
Prof. Dr. Yasemin IŞIKTAÇ	Hukuk Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	Y.
Prof. Dr. Suat GEZGİN	İletişim Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☒ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	J. Kuyumcu
Prof. Dr. Seyhan NİŞEL	İşletme Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Mustafa Hamdi SAYAR	Edebiyat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	M. Sayar
Prof. Dr. Selim YAZICI	Siyasal Bilgiler Fakültesi	E ☐ H ☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☒ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hanife Özlem SERTEL BERK	Edebiyat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	O. Berk
Prof. Dr. Rasim İlker GÖKBULUT	Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	R. Gökbulut
Doç. Dr. Haluk ZÜLFİKAR	İktisat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	H. Zulfikar
Doç. Dr. Enes KABAKCI	Edebiyat Fakültesi	E ☐ H ☒	☒ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	E. Kabakci

PATENT HAKKI İZNİ

T.C
ÜSKÜDAR BELEDİYESİ

Konu: Araştırma Başvurunuz Hk.

Tarih: 25/09/2019

İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kevser ERDEM ÇETİN'in "Karmaşık Problemlili Ailelere Yönelik Hizmet Sunumu ve Müdahale Yöntemlerinin İncelenmesi" konulu araştırmasını Fevziye Meriç Çocuk Destek Merkezinde Klinik Psikolog olarak görev yapan Şule ÜNLÜ sorumluluğunda yapması uygun görülmüştür.

Üsküdar Belediyesi
Sosyal İşler Müdürlüğü



Özlem Zekiye BAĞLAR
Sosyal Destek Hizmetleri Müdürü

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

KARMAŞIK PROBLEMLİ AİLELERE YÖNELİK HİZMET
SUNUMU VE MÜDAHALE YÖNTEMLERİNİN İNCELENMESİ

ORJİNALLİK RAPORU

%7

BENZERLİK ENDEKSİ

%5

İNTERNET
KAYNAKLARI

%1

YAYINLAR

%6

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1

Submitted to Istanbul University

Öğrenci Ödevi

%1

2

Submitted to Beykent Üniversitesi

Öğrenci Ödevi

%1

3

tr.yenisehir.wikia.com

İnternet Kaynağı

<%1

4

Submitted to TechKnowledge Turkey

Öğrenci Ödevi

<%1

5

www.asead.com

İnternet Kaynağı

<%1

6

Submitted to Kirikkale University

Öğrenci Ödevi

<%1

7

Sevgi IŞIK EROL. "SOSYAL YARDIMLAR
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN YOKSULLARA
YÖNELİK SOSYAL POLİTİKALARI: VAN
ÖRNEĞİ", Journal of Life Economics, 2014

Yayın

<%1

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı	Kevser	Soyadı	ERDEM ÇETİN
Doğ.Yeri	İstanbul	Doğ.Tar.	29.04.1986
Email	kerdemcetin@gmail.com	Uyruğu	T.C

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mez. Yılı
Doktora		
Yük.Lis.	İstanbul Üniversitesi	Devam ediyor
Lisans	İstanbul Üniversitesi	2017
Lise	ROC Nijmegen	2008

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	Sosyal Çalışmacı	Cuijk Belediyesi	2007-2008
2.	Müşteri Temsilcisi	Tom Tom Customer Care	2012-2013
3.	Sosyal Çalışmacı	TherapieEigenkracht (Aile Danışmanlık Merkezi)	
4.	Sosyal Çalışmacı	Yetim Vakfı	2019-Halen

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*	KPDS/ÜDS Puanı	YDS Puanı
Hollandaca	Çok iyi	Çok iyi	Çok iyi		80
Almanca	Orta	Orta	Orta		
İngilizce	Orta	Orta	Orta		

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı		68.4	
(Diğer) Puanı			

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Word	İyi
Excell	İyi
Powerpoint	İyi

Yayınları/Tebliğleri Sertifikaları/Ödülleri**Özel İlgi Alanları (Hobileri):**

Seyahat etmek, müzik dinlemek, kano

