

**SOSYAL HİZMETLERDE
YANLIŞ UYGULAMALAR,
ETİK İHLALLER VE
SORUNLARA İLİŞKİN
BİR ARAŞTIRMA**

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER VE SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA



Bu proje Türkiye Cumhuriyeti Devleti ve Avrupa Birliği tarafından ortak finanse edilmektedir.

**SOSYAL HİZMETLERDE
YANLIŞ UYGULAMALAR,
ETİK İHLALLER VE
SORUNLARA İLİŞKİN
BİR ARAŞTIRMA**

TÜRKİYE FELSEFE KURUMU DERNEĞİ

Adres: Ahmet Rasim Sokak, No:8/2
Çankaya, Ankara
Tel: 0312 440 74 08, Fax: 0312 441 02 97
bilgi@tfk.org.tr
www.tfk.org.tr



"Bu yayın Avrupa Birliği'nin yardımıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca Türkiye Felsefe Kurumu Derneği sorumlu olup, herhangi bir şekilde AB'nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz"

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER VE SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

YAYINA HAZIRLAYANLAR

Prof. Dr. Hakan Acar
Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban
Doç. Dr. Gonca Polat

Ankara, Nisan 2017

"Bu yayının Avrupa Birliği'nin yardımıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca Türkiye Felsefe Kurumu Derneği sorumlu olup, herhangi bir şekilde AB'nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz."

Basıma Hazırlayanlar

Prof. Dr. İoanna Kuçuradi

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşğın

Araştırma Ekibi

Prof. Dr. Hakan Acar,

Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar,

Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban,

Doç. Dr. Gonca Polat,

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşğın,

Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir,

Emrah Kırımsoy,

Mansur Seyitoğlu,

Derya Bayrı Mengilli

Grafik Tasarım

Engin Aygün,

Mehmet Onur Yılmaz

Yayımlayan:

Türkiye Felsefe Kurumu Derneği

Adres: Ahmet Rasim Sokak, No:8/2,

Çankaya, Ankara

Tel: 0312 440 74 08, Fax: 0312 441 02 97

www.tfk.org.tr, bilgi@tfk.org.tr

Tasarım ve Basım:

Ceket Medya

Reklam Org. Tur. San. ve Tic. Ltd. Şti.

Adres: Kavaklıdere Mahallesi, Paris Caddesi,

No:9/1, Çankaya, Ankara

Tel: +90 (535) 664 04 53

© Türkiye Felsefe Kurumu Derneği - Nisan 2017

Bu araştırma “SOSYAL HİZMETLERDE YOLSUZLUK VE DİĞER ETİK SORUNLARI AŞMADA VE ÖNLEMEDE BİR YOL OLARAK ETİK KAPASİTE GELİŞTİRME” başlıklı proje kapsamında yapılmıştır.

Bu yayın Avrupa Birliği’nin yardımıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca Türkiye Felsefe Kurumu Derneği sorumlu olup, herhangi bir şekilde Avrupa Birliği’nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz.

ÖNSÖZ

Yozlaşma (*corruption*) 21. yüzyılın başında, dünya düzeyinde gördüğümüz bir olgudur. Birleşmiş Milletlerde 2003 yılında kabul edilen “Yozlaşmaya Karşı Sözleşme”nin Önsözünde, yozlaşmanın, “demokrasinin ve hukuk devletinin temellerini kazıdığı, insan hakları ihlallerine yol açtığı, pazarları bozduğu, yaşam kalitesini kemirdiği ve organize suçların, terörizmin ve insan güvenliğine yönelik diğer tehditleri arttırdığı” belirtiliyor.

Yozlaşma, genellikle, kişilerin, başka kişilerle günlük ve meslekî ilişkilerinde, maddî ya da maddî olmayan bir çıkar için, etik değer bilgisinin gerektirdiklerini ve meslek ilkelerini gözardı ederek, diğer kişilerin/grupların haklarının ihlâl edilmesine yol açma biçiminde ortaya çıkar. Bu ihlâl insan haklarının bir ihlâli olunca, çok defa, telafi edilemeyecek sonuçlara götürür.

Sosyal hizmet mesleği, doğal nedenlerden ya da bilgisizlik yüzünden kendi haklarını koruyamayanların haklarının korunmasını sağlama mesleği ise, bu alandaki yozlaşma, bu mesleğin varoluş amacına ters düşer.

Elinizdeki araştırmanın amacı, ülkemizde bugün, sosyal hizmetlerde karşımıza çıkan yozlaşmanın en yaygın biçimlerine parmak basmak ve bu araştırmanın sağladığı bilgilere dayanarak, sosyal hizmetler alanındaki yozlaşmanın azalması, sonra da ortadan kalkması için, kimisi basit, kimisi karmaşık olan yapılması gerekenlere ışık tutmaktır.

Bu araştırmanın ve bir parçası olduğu “Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme” projesi çerçevesinde yapılan çalışmaların, sosyal hizmetlerde yozlaşmanın yol açtığı problemlerin ortadan kalkmasına -en azından azalmasına- katkısı olmasını ve T.C. Başbakanlık Kamu Görevlileri Etik Kurulunun kuruluş amacına hizmet etmesini dileriz.

İoanna Kuçuradi
Türkiye Felsefe Kurumu Derneği Başkanı

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	3
GİRİŞ	6
BÖLÜM I: ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE YÖNTEMİ	9
BÖLÜM II: KAVRAMSAL ÇERÇEVE: SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLAR	17
BÖLÜM III: BULGULAR	22
3.1. Sosyal Hizmetler Alanında Hizmet Sunanların Alandaki Sorunlara İlişkin Değerlendirmeleri	23
3.1.1. Sosyal Hizmetler Alanındaki Yolsuzluklar	23
3.1.1.1.Yönetmelikler ve Yasalar: “Kervan yolda dizilir”	25
3.1.1.2. Sosyal Çalışma Görevlisi: “Meraklı bir vatandaş gibi soru soruyor”.....	27
3.1.1.3. Liyakat Sorunu: “İşe göre adam değil de, adama göre iş”	30
3.1.1.4. İdarî ve Siyasî Baskı: “Gücü yeten yetene...”	33
3.1.1.5. Süpervizyon ve Tükenmişlik: “Bana ne oluyor, niye böyle oluyor?”	36
3.1.2. Sosyal Hizmetler Alanındaki Etik İhlaller	40
3.1.2.1. Bireyin Onuru ve Değerine Aykırı Uygulamalar: “Her çocuğun iç çamaşırına kadar numaralandırdık, kendisinin giysisi olsun diye”	41
3.1.2.2. Ayrımcılık ve Etiketleme: “Biz birkaç bedensel engelli gelecek diye uygun bir yer nereden bulalım”	43
3.1.2.3. Gizlilik ve Özel Hayatın Korunmasının İhlali: “Göz göre göre yalan söylüyoruz çocuğa”	47
3.1.3. Sosyal Hizmetler Alanındaki Etik Sorunlar	53
3.1.3.1. Yanlış/Eksik Değerlendirme Nedeniyle Yaşanan Etik Sorunlar	54
3.1.3.2. Hizmetlerin Niteliği ve Niceliği Sorunu: “Elindeki tek aleti çekiç olan, her sorunu çivi olarak görür”	59

3.1.3.2.1. İnsan Hakları Temelli Yaklaşım Karşı Güvenlik Odaklı Yaklaşım	61
3.1.3.2.2. İhtiyaca Odaklanmayan/Bütüncül Olmayan Hizmet Sunumu	65
3.1.3.2.3. Tektiplleştirme/Bireyselleştirilmemiş Hizmet Sunumu	73
3.1.4. Sosyal Hizmetler Alanında Hizmet Sunanların Alandaki Sorunlarla Baş Etme Stratejileri: “Önce Kendinden Başla”	77
3.2. Sosyal Hizmetler Alanında Hizmet Alanların Alandaki Sorunlara İlişkin Değerlendirmeleri	80
BÖLÜM IV: SONUÇ VE ÖNERİLER	88
BÖLÜM V: VAKA ÖRNEKLERİ	92
KAYNAKÇA	104
EKLER	108
EK 1: SHUDER Şube Başkanları Bilgilendirme Formu	
EK 2: Sosyal Hizmet Uzmanı Görüşme Formu	
EK 3: Anahtar Kişi Görüşme Formu	
EK 4: STK Temsilcileri Görüşme Formu	
EK 5: Vaka Örneği Yönergesi	

GİRİŞ

Bu araştırma, Türkiye Felsefe Kurumu Derneği (TFK) tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile gerçekleştirilen “Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesi” kapsamında yapılmıştır. Projenin ortağı Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğidir (SHUDER). Çocuk İhlali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği ise projeye iştirakçi olarak katılmıştır.

Proje kapsamında “sosyal hizmetler alanında, hizmet alırken ve hizmeti sunarken ortaya çıkan etik sorunların görünür olmasına ve nihaî olarak azalmasına katkı sunmak” amaçlanmaktadır. Bu çerçevede Proje, alan araştırması, sosyal hizmet uzmanlarına yönelik eğitim programı ve sosyal hizmet mesleği etik kodunun yeniden yazılması olarak üç aşamadan oluşmaktadır.

Projenin ilk aşaması, 18 ilde yürütülen bir alan araştırması ile başlamıştır. Alan araştırması kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları (SHU) ile derinlemesine görüşmeler yapılmış; hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmüş ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları ya da gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılmıştır.

Projenin ikinci aşaması, sosyal hizmet uzmanlarına yönelik eğitim programının gerçekleştirilmesi olmuştur. Eğitim programı, sosyal hizmette etik ilke ve sorumlulukların meslek elemanları arasında yaygınlaştırılması, sosyal hizmet uzmanlarının meslekî etik ve etik değerlendirme konularında güçlendirilmesi, çalıştıkları vakalarda karşılaştıkları etik sorunlarla nasıl başa çıkabilecekleri konusunda desteklenmeleri amacıyla tasarlanmıştır. Bu kapsamda altmış sosyal hizmet uzmanı eğitimden yararlanmıştır.

Projenin üçüncü aşamasında, sosyal hizmet etik ilke ve sorumluluklarını kapsayan bir kılavuz hazırlanmıştır. Bu aşamada, Türkiye Biyoetik Derneği “Sosyal Hizmet Uzmanları için Etik İlkelerin Hazırlanması”na ilişkin çalışmaları koordine etmiştir. Türkiye Biyoetik Derneği geçmiş yıllardaki çalışmalarında pek çok alan/meslek ve disiplin için etik ilkelerin hazırlanmasında, gerek doğrudan etik kodların yazılması biçiminde gerekse varolan etik ilkelerin eleştirel değerlendirmesi biçiminde rol almıştır. Hasta Hakları Yönetmeliği, Türk Diş Hekimleri Derneği Diş Hekimleri Meslekî Etik İlkeleri,

Türk Hemşireler Derneği Hemşireler için Etik İlke ve Sorumluluklar, Mimar ve Mühendis Odaları Birliği Meslekî Etik İlkeleri bu çalışmalara örnek verilebilir.

Bu rapor, “Sosyal Hizmetlerde Yanlış Uygulamalar, Etik İhlaller ve Sorunlara İlişkin Bir Araştırma” başlığını taşıyan araştırmanın sonuçlarını içermektedir.

Araştırma ekibi, isimleri aşağıda yazılı akademisyen ve sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır:

- Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü
- Prof. Dr. Hakan Acar, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü
- Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban, Başkent Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü
- Doç. Dr. Gonca Polat, Ankara Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü
- Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın, Maltepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü, SHUDER İstanbul Şubesi Başkanı
- Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir, Maltepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü
- Emrah Kırımsoy, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi
- Mansur Seyitoğlu, Sosyal Hizmet Uzmanı, İnsan Hakları Bilim Uzmanı, SHUDER İstanbul Şubesi
- Derya Bayrı Mengilli, Felsefeci, Sosyal Hizmet Bilim Uzmanı.

Araştırma, Türkiye’de sosyal hizmetler alanında yolsuzluk, etik ihlâl ve sorunları ele alan, bugüne kadar yapılmış en kapsamlı çalışmadır. Araştırma kapsamında, farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları, hizmet alanları temsil eden sivil toplum örgütleri ve anahtar kişilerle gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelerde, oldukça zengin veri elde edilmiştir. Bu kapsamlı verilerin sistematik hale getirilmesi ve araştırma amaçları çerçevesinde analiz edilmesi oldukça zorlu bir süreç olmuştur. Araştırma verilerinin tamamını rapora aktarmak için azami çaba harcanmıştır. Bu sınırlılık çerçevesinde, elde ettiğimiz veriler, görüşülen kişilerin değerli katkıları, özünü kaybetmeden, bütünlüklü ve mümkün olduğunca kısa bir şekilde aktarılmaya çalışılmıştır. Elimizden geldiğince, hizmet alanlar ve hizmet verenler tarafından “inşa edilen gerçekliği” anlamaya ve anlatmaya çalıştık. Bu konudaki sınırlılığımız, araştırmacıların karşı karşıya kaldıkları temel sınırlılıklardan biri olarak da görülebilir.

Araştırma boyunca “dinleyiciler” olarak bizleri oldukça derinden etkileyen, kimi zaman dehşete kapılmamıza neden olan, öte yandan sosyal hizmet mesleğine ve meslekdaşlarımıza olan inancımızı da perçinleyen pek çok anlatıyla karşılaştık. Araştırmamızda en büyük paya sahip olan katılımcılarımızın her birine, ayırdıkları zaman, paylaştıkları bilgi, deneyim ve sahip oldukları mücadeleci ruh için teşekkür ederiz. Yolsuzluk ve etik ihlâller üzerine konuşmak, etik olanı ve olmayanı tartışmak –belki de günümüzde sosyal hizmetler alanında bir savunma mekanizmasını tetiklediğinden– kolay olmamaktadır. Ancak, başlangıç noktası fark etmek ve tartışmaktır. Bu araştırmanın bu kapsamda sadece ilk adım olduğunu düşünüyor ve bu alandaki sorunların çözümü için bir kıvılcım yaratmasını mt ediyoruz.

Araştırma Ekibi

BÖLÜM I

ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE YÖNTEMİ ¹

Bu araştırmanın temel amacı, sosyal hizmetler alanında karşılaşılan yolsuzluk, etik ihlaller ve sorunların kapsamını anlamaktır. Bu çerçevede şu sorulara yanıt aranmıştır:

1. *Hizmeti sunanların bakış açısından sosyal hizmetlerdeki başlıca etik sorunlar nelerdir? Bu sorunların temel dinamikleri nelerdir? Bunların üstesinden gelmek için hizmet sunanlar ne tür stratejiler kullanıyorlar?*
2. *Hizmet alanların karşılaştıkları başlıca etik ihlaller nelerdir?*
3. *Hizmeti sunanlar ve hizmeti alanların son beş yılda farklı alanlarda (çocuk, kadın, engellilik ve yaşlılık alanlarında) karşılaştıkları belirli vakalar nelerdir?*
4. *Türkiye’de sosyal hizmetlerde “yolsuzluğun” genel profili nedir? Yolsuzluğun altında yatan temel dinamikler nelerdir?*

Araştırmanın amaçlarına ulaşılması için

- Hizmet sunanları temsilen sosyal hizmet uzmanlarıyla,
- Anahtar kişilerle (akademisyenler, tematik alan uzmanları) ve
- Hizmet alanları temsilen, ilgili alanlarda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütleri temsilcileri ile yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler yapılmıştır.
- Alandaki yanlış uygulama ve etik ihlâl/sorunlara ilişkin sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları/çalıştıkları vaka örneklerine erişilmesi için vaka örneği yönergesi geliştirilmiş ve e-posta, sosyal medya araçları ve meslekî tartışma forumları gibi elektronik araçlar kullanılarak sosyal hizmet uzmanlarıyla paylaşılmıştır. Bu süreçte erişilen vaka örnekleri raporun daha sonraki bölümlerinde yer almaktadır.

Sosyal hizmetler alanının son derece farklı müracaatçı grupları ve farklı hizmetleri kapsamı nedeniyle, araştırmanın “çocuk, kadın, engelli ve yaşlı”lara yönelik sosyal hizmetler ile sınırlandırılması kararlaştırılmıştır. Araştırmanın bu alanlarla sınırlandırılmasının iki temel nedeni bulunmaktadır. Bunlardan ilki, bu dört alanın Türkiye’deki sosyal hizmetler sisteminin neredeyse tamamına yakınına kapsamı, ikinci nedeni ise, sosyal hizmet uzmanlarının büyük bölümünün bu dört alanda çalışıyor olmasıdır. Araştırma kapsamına dâhil edilecek alanları belirlerken Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi tarafından yayınlanan istihdam rakamları kullanılmıştır. (<http://www.shu->

¹ Bu bölüm, Prof. Dr. Hakan Acar, Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar, Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban, Doç. Dr. Gonca Polat, Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgün, Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir, Emrah Kırımsay, Mansur Seyitoğlu, Derya Bayrı Mengilli tarafından yazılmıştır.

dernegi.org/?pnum=175&pt=T%C3%BCrkiye%27deki+Sosyal+Hizmet+Uzman%-C4%B1+Say%C4%B1lar%C4%B1). Böylece araştırmanın kapsama alanının geniş tutulması sağlanmıştır.

Araştırmanın sosyal hizmetler alanında bu kapsamda yapılan ilk çalışma olması ve alandaki yanlış uygulama ve etik ihlaller ile sorunları ele alması nedeniyle, niteliksel araştırma yönteminin kullanımı tercih edilmiştir. Araştırma, nitel araştırma tasarımlarından fenomenolojik yaklaşım temel alarak yapılandırılmış ve etik sorunların ve yanlış uygulamaların sosyal hizmet alanında yer alan aktörler tarafından nasıl deneyimlendiğini, nasıl anlaşıldığını ve ifade edildiğini ortaya koymaya çalışmıştır. Araştırmada amaca yönelik örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Bu çerçevede 18 ilde (SHUDER Şubelerinin bulunduğu illerde) çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla görüşülecek sosyal hizmet uzmanlarının belirlenmesi için Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi ile işbirliği yapılmış ve araştırma ekibi tarafından belirlenen ölçütler aracılığıyla illerde görüşülecek sosyal hizmet uzmanlarının belirlenmesinde SHUDER Şube Başkanlarının desteği alınmıştır. Şube başkanlarına bir form gönderilerek (EK 1) illerinde belirlenen ölçütlere uygun üç meslek elemanının ismini ve iletişim bilgilerini (çocuk, kadın, engelli ve yaşlı alanlarının her biri için üçer isim istenmiştir) araştırma ekibine bildirmeleri istenmiştir. Gelen formlar aracılığıyla ölçütlere en uygun kişiler belirlenmiş ve illerde görüşülecek sosyal hizmet uzmanları saptanmıştır.

Bu kapsamda illerde görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının sayısı, cinsiyet ve çalıştıkları alana göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: İllere Göre Görüşülen Sosyal Hizmet Uzmanı Sayıları

		Alan							
		Çocuk		Kadın		Engellilik		Yaşlılık	
No	İl	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
1	Denizli			1				1	
2	İzmir					1			1
3	Mersin			1					1
4	Ankara	1		1			1	1	
5	Konya		1						1
6	Eskişehir		1			1			
7	Antalya		1	1					
8	Samsun	1				1			
9	Trabzon	1		1					
10	İstanbul	1		1			1	1	
11	Edirne					1			1
12	Van		1			1			
13	Diyarbakır		2						
14	Hatay			1			1		
15	Antep	1			1				
16	Urfa	1	1	1					
17	Bursa			1			1		
18	Kocaeli	1		1					
	Ara toplam	7	7	10	1	5	4	3	4

Görüldüğü gibi illerde yapılan görüşmelerin 14'ü çocuk (7 kadın+7 erkek SHU), 11'i kadın (10 kadın+1 erkek SHU), 9'u engelli (5 kadın+4 erkek SHU) ve 7'si yaşlı (3 kadın+4 erkek) alanlarında olmak üzere toplam 41 sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 2: Cinsiyet ve Çalışma Alanlarına Göre İllerde Görüşülen Sosyal Hizmet Uzmanı Sayısı

Görüşmenin Yapıldığı İl	Görüşülen SHU Sayısı	Alan				Cinsiyet	
		Ç	K	E	Y	Kadın	Erkek
Ankara	4	1	1	1	1	3	1
Antalya	2	1	1			1	1
Bursa	2		1	1		1	1
Denizli	2		1		1	2	
Diyarbakır	2	2					2
Edirne	2			1	1	1	1
Eskişehir	2	1		1		1	1
Gaziantep	2	1	1				2
Hatay	2		1	1		1	1
İstanbul	4	2		1	1	3	1
İzmir	2			1	1	1	1
Kocaeli	2	1	1			2	
Konya	2	1			1		2
Mersin	2		1		1	1	1
Samsun	2	1		1		2	
Şanlıurfa	3	2	1			1	2
Trabzon	2	1	1			2	
Van	2	1		1		1	1
Toplam	41	14	11	9	7	23	18

Ç: Çocuk, K: Kadın, E: Engellilik, Y: Yaşlılık

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının (sosyal hizmet uzmanı olsalar dahi görüşülen anahtar kişiler ve sivil toplum temsilcileri bu rakamlara dâhil edilmemiştir) doğum tarihleri, 1957 ile 1991 arasında değişmektedir. Araştırma kapsamında görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının en az beş yıllık çalışma deneyimine sahip olması ilkesi benimsenmiştir ve seçimler bu yönde yapılmıştır. Bu nedenle görüşülen uzmanların önemli bir bölümü 1960 ve 1970’li yıllarda doğmuş sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır. Bazı illerde beş yıldan fazla deneyimi bulunan sosyal hizmet uzmanı bulunamadığından,

ölçüt esnetilmiş ve çalışma yılı beş yıldan daha az olan kişilerle de görüşülmüştür. Bu nedenle görüşülen sosyal hizmet uzmanlarından üçü 1990 ve 1991 doğumludur.

Anlaşılabacağı gibi görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının önemli bir bölümü ortalama yirmi yıllık bir çalışma deneyimine sahiptir.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının mezun oldukları üniversiteye bakıldığında ise tamamına yakınının Hacettepe Üniversitesi'nde (Sosyal Hizmetler Akademisi, Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü, Sosyal Hizmetler Yüksekokulu dâhil) eğitim aldıkları görülmektedir. Az sayıda sosyal hizmet uzmanı Sakarya, Yalova, Düzce Üniversitelerinde sosyal hizmet eğitimi almıştır.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının 1/3'ü lisansüstü eğitime sahip olduğunu veya devam ettiğini ifade etmiştir.

Görüşülenlerin yaklaşık yarısı etik ile ilgili çeşitli seminer, konferans, söyleşilere katıldığını ifade etmiştir. 1990'lı yılların ikinci yarısından sonra sosyal hizmet eğitimi alanların ise lisans eğitimleri kapsamında etik dersi aldıkları görülmektedir. Bununla beraber katılımcılar yoğunlukla kapsamlı bir etik eğitimi almadıkları konusunda hemfikirdirler.

Araştırma kapsamında görüşülecek uzman/anahtar kişilerin (10 kişi) beşinin (5) çocuk, kadın, engelli veya yaşlı alanlarında çalışan akademisyen, diğer beşinin (5) ise bu alanlarda çalışmış sosyal hizmet uzmanları olması planlanmıştır. Sosyal hizmet uzmanı kökenli anahtar kişiler SHUDER Genel Merkezi tarafından belirlenmiş ve belirlenen isimler araştırma ekibine bildirilmiştir. Akademisyen anahtar kişiler ise araştırma ekibi tarafından belirlenmiştir.

Görüşülen sivil toplum örgütü temsilcileri de yine araştırma ekibi tarafından belirlenmiştir.

Tablo 3: Görüşme Yapılan Sivil Toplum Kuruluşları

Görüşme Yapılan Sivil Toplum Kuruluşları	Alan	Kuruluş Yılı
Genç Engelliler Spor Kulübü (Adana)	Engellilik	2005
Kadın Dayanışma Derneği (Ankara)	Kadın	2011
Geriatrik Hemşireler Derneği (GER-HEM-DER) (Ankara)	Yaşlılık	2012
Ceza İnfaz Sisteminde Sivil Toplum Derneği (CISST) (İstanbul)	Suçluluk/Çocuk	2006
RUSİHAK/İstanbul	Ruh Sağlığı/Genel	2006
Gündem Çocuk Derneği/Ankara	Çocuk	2005
Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı/İstanbul	Kadın	1990
Hayat Sende Gençlik Derneği/Ankara	Çocuk	2007

Tablo 4:Görüşülen Sivil Toplum Örgütü Temsilcileri

Görüşme yapılan kişi	Doğum Yılı	Cinsiyeti	Eğitim
Genel Sekreter/Kurucu Üye	1976	K	Lisansüstü
YK Başkanı	1978	K	Lisansüstü
Kurucu/Başkan	1980	E	Ortaokul
YK Üyesi	1983	E	Lisans
YK Üyesi	1976	K	Lisans
YK Başkanı	1974	E	Lisansüstü
Kurucu Üye/YK Başkanı	1975	K	Lisansüstü
Sosyal Çalışmacı	1982	K	Lisans

Araştırmanın son aşaması ise, alandaki yanlış uygulama ve etik sorunlara ilişkin sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları/çalıştıkları vaka örneklerinin tespit edilmesidir. Vaka örneklerinin tespit edilmesi için “Vaka Örneği Yönergesi” geliştirilmiş ve e-posta, sosyal medya araçları ve meslekî tartışma forumları gibi elektronik araçlar kullanılarak sosyal hizmet uzmanlarıyla paylaşılmıştır. Bu süreçte erişilen vaka örnekleri, beşinci bölümde yer almaktadır.

Araştırmada üç farklı gruptan veri toplanmış ve veri toplama sürecinde araştırma ekibi tarafından hazırlanan farklı veri toplama araçları kullanılmıştır. Detaylar aşağıda yer almaktadır.

- 18 ilde sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmelerde yarı yapılandırılmış “SHU Görüşme Formu” kullanılmıştır (EK 2).
- Anahtar kişilerle yapılan görüşmelerde yarı yapılandırılmış “Uzman/Anahtar Kişi Görüşme Formu” kullanılmıştır (EK 3).
- Sivil toplum örgütü temsilcileri ile yapılan görüşmelerde yarı yapılandırılmış “STK Temsilcileri Görüşme Formu” kullanılmıştır (EK 4).
- Vaka örneklerine erişilmesi için yine araştırma ekibi tarafından hazırlanan “Vaka Örneği Yönergesi” (EK 5) kullanılmıştır.

Alan çalışması süreci 15 Mart 2016 tarihinde başlamış ve 15 Mayıs 2016 tarihinde sonlandırılmıştır.

Veri analizi

Veri toplama aşamasının tamamlanmasından sonra ses kaydına alınan görüşmelerin deşifresi yapılmıştır. Deşifre işlemi sırasında görüşmelerin aynen kâğıda dökülmesi esa-

sına bağılı kalınmıştır. Yalnızca görüşmelerde dile getirilen etik ihlâl/sorun ve ikilemler kapsamında adı geçen kişi, kurum/kuruluş ve kent isimleri kâğıda aktarılmamıştır. Deşifrelerin tamamlanmasından sonra verilerin kodlanmasına geçilmiştir. Kodlamada araştırma ekibinden altı kişilik (Emrah Kırımsoy, Mansur Seyitoğlu, Arzu İçağasıoğlu Çoban, Gonca Polat, Hakan Acar ve Yüksel Baykara Acar) bir grup çalışmıştır. Deşifreleri yapılmış görüşme kayıtları ekip üyeleri arasında bölüştürülmüş ve kodlama başlatılmıştır. Deşifresi tamamlanan görüşmeler, oluşturulan ekip üyeleri tarafından en az iki kez okunmuş ve kodlama sırasında kodların ve temaların sağlıklı bir şekilde oluşturulması için altı kişilik grup iki defa bir araya gelmiştir. Kodlamada ortaklığı yakalayabilmek için aşağıda yer alan kodlama yönergesi kullanılmıştır.

Kodlama Yönergesi (Örnek)

Kodlamayı yapan kişi:			
Tarih:			
VERİ (Kopyalacağınız cümleyi/paragrafı buraya yapıştırınız)	Verinin hangi dosyadan alındığını ve sayfa numarasını buraya yazınız.	Taslak kodlar	Son kodlama
ÖRNEK: Emeklilik yaşım yaklaştıkça emekliliğimin gelmesini daha fazla istiyorum. Daha 55 yaşında bile değilim ve şimdi emekli olmak için herşeyi yaparım. Fakat halen ödenmesi gereken bir ev kredim var. Milyonlar kazanmayı hayal ederek loto oynamaya devam edeceğim. Şimdilik şansım yok.		Emeklilik yaşı Ekonomik güçlükler Erken emekli olmak hayali	Emeklilik anksiyetesi

Altı kişilik ekip tarafından başlatılan kodlama sürecinin ilk aşaması tamamlandığında, tüm görüşmelere ilişkin kodlama yönergeleri Arzu İçağasıoğlu Çoban ve Hakan Acar

tarafından ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. Bir araya gelinerek kodlama yönergeleri birlikte okunmuş ve öne çıkan, tekrar eden kodlar, temalar ve kategorilere dönüştürülmeye çalışılmıştır. Veri analizinin ikinci aşamasında tekrar eden/öne çıkan veya ayrışan temalar bir liste haline getirilmiş ve benzer temalar birleştirilerek sınıflandırmalar şekillendirilmeye çalışılmıştır.

Raporun devamında çalışmanın kuramsal çerçevesi sunulmakta, ondan sonra da bulgular, hizmet sunanların alandaki sorunlara ilişkin değerlendirmeleri ile hizmet alanların sorunlara ilişkin değerlendirmeleri olmak üzere iki temel başlık altında sunulmaktadır. Son olarak vaka örneklerine yer verilmiş ve araştırma sonuçlarının sunumu ve öneriler ile rapor sonlandırılmıştır.

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE:

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLAR ¹

Sosyal hizmetlerden yararlanan dezavantajlı kişi ve grupların öncelikle insan olarak olanaklarını gerçekleştirebilmesi, güçlenmesi ve özgürleşmesi için yürütülen meslekî uygulamaların temeli, insanın değeri ve etik bilgisi üzerine şekillenmektedir. Bu temel, meslekî uygulamalarda karşılaşılan değer sorunlarının anlaşılmasında ve açıklanmasında kullanılan temel bileşenlerden birisidir. Bu çalışmada bu değer sorunları, farklı kavramsal içerikleri dikkate alınarak “yanlış uygulama, etik ihlâl ve etik sorun” şeklinde adlandırılmıştır.

Değer sorunları, yalnızca etik sorunları değildir (Kuçuradi, 2011, s. 80); ancak belirli tek tek durumlarda neyin yapılmasının doğru olacağı sorusuna dayandıklarını söyleyebiliriz. Bunların temel belirleyicisinin ne olduğu, sosyal hizmet uygulamalarında nasıl ortaya çıktıkları, meslekî etik ilke ve kodlarda nasıl ele alındıkları şeklindeki sorular, cevaplarını bazı kavramsal ayrımlarda bulan sorulardır. Bu soruların yanıtları, değer sorunlarını ayrı ayrı açarak aranabilir.

İlk olarak yanlış uygulamayı, iki tür yanlış arasında ayırım yaparak açıklayabiliriz: Etik olmayan yanlış ve etik yanlış. Her yanlış etik yanlış değildir. Enformasyon eksikliğinden yanlış yapmak her zaman mümkündür: ancak etik yanlış yapmadan, yani başka insanlarla ilişkilerimizde insanın değerini zedeleyen bir şey yapmadan yaşanabilir. (Kuçuradi, 2011, s. 85). Etik yanlış ise, kaynağı – çıkar, değer yargıları, davranış normları vb.– ne olursa olsun, insanın değerini zedeleyen, kişilerin insan olanaklarının gerçekleşmesini veya gelişmesini engelleyen her türlü eylem olarak tanımlayabiliriz. Araştırma konumuz gereği, üzerinde duracağımız yanlış türü etik yanlıştır. Genel olarak değer sorunlarını kapsayan bu durumu etik ihlâl altında inceleyebiliriz.

Etik ihlâl, sosyal hizmetler alanında çalışan bir meslek elemanının veya ilgili bir kişinin hizmet alan kişi ya da grupla ilişkisinde, bir baskıdan veya bilgisizliğinden dolayı verdiği bir kararla veya gerçekleştirdiği bir eylemle, değer harcamasına (maddî-manevî bir zarar görmesine) yol açması şeklinde anlaşılabilir. Buradaki eylemde dikkat çeken özellik, sosyal hizmetin insan hakları koruyuculuğunun en temel koşulu olan doğru değerlendirmenin eksik oluşu, ya da doğru değerlendirmeye dayandığı halde bunun gerektirdiğinin yapılmamış oluşudur. İlki, kişilerin doğru değerlendirme yapacak kadar bilgi-

¹ Bu bölüm, Derya Bayrı Mengilli ve Prof. Dr. Hakan Acar tarafından yazılmıştır.

ye sahip olmamalarıyla; ikincisi ise daha çok, baskı ya da bir çıkarı korumayla ilgilidir.

Etik ihlâlê uğrayan, hizmet alan kişidir. İhlali o kişiyle ilgili herkes (annesi-babası, başka yakınları, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, öğretmen gibi ilgili meslek elemanları, bakım elemanları ve diğer kamu görevlileri) yapabilir. Bu yapımda etik ihlâlê yol açan unsur, kimi zaman anne-baba ve yakınları tarafından hizmet alanla ilgili olmayan belirli bir ihtiyacın karşılanması amaçlayan bir ilişki ve bu ilişkide davranışların yalnızca yarar-zarar bakımından ölçülmesi olabilirken; ilgili meslek elemanının veya diğer kamu görevlilerinin yaptıkları değerlendirmenin deney kaynaklı, kültürel normlara dayandırılması olabilmektedir. Kimi zaman da kamu görevlilerinin², kişilere bir obje olarak davranması ve onların insan olması nedeniyle sahip olduğu değeri hiçe sayması, insan onurunu ihlâl etmesi şeklinde olabilmektedir. Burada hizmet alan kişiyle kurulan ilişkide yapılan etik bilgi değil, kültürel normlar belirlemektedir. Bunların ilişkiyi etik bakımdan sorunlu kılmamasının nedeni, bu normların kaynaklarını insanın değerinin bilgisinden almasıdır. İnsanın değerinin bilgisinden türetilen muamele ilkeleri ise insan hakları gibi ilkelere. Bu nedenle, insan hakları ihlalleri aynı zamanda etik ihlallerdir.

Araştırma süresince karşılaşılan, gerek kişilerin gerekse sistemin etik ihlâl doğuran sonuçlarının altında ahlakî/kültürel değer yargılarıyla beslenen davranış kurallarını ve deney kaynaklı norm sistemlerini gösterebiliriz. Bunlar “ne için yararlı” ve “kimin için yararlı” sorularından hareket ederek, hizmet alan kişiden başkalarının yararını/çıkarını değer, insan olmanın değerinin üstünde tutup insan onurundan ve değerinden doğan haklarını ihlâl edebilmektedir. Örneğin bir anne-babanın devletten yardım almak için, çocuğunu olduğundan daha ileri derecede engelli göstererek, ondan yarar sağlamayı istemesi ile bir meslek elemanının, belirli tekil bir durumun koşullarının bilgisini hesaba katmadan bir kuralı, sistemin işleyişine yararlı olduğu için uygulamak istemesi, etik ihlâl doğuran nedenlerdir; insanın araçsallaştırılmasıyla sonuçlanırlar.

Değer sorunları türlerinden bir diğeri, etik çatışmaların yarattığı sorunlardır. Etik sorun, bir meslek elemanının işbaşında gerçek ya da yapay bir aykırılıkla (o zamana kadar doğru bildiği bir şey ile kendi gözlemiyle öyle olmadığını gördüğü bir şey arasındaki aykırılıkla) veya bir çıkmazla karşılaşması, “şöyle mi, böyle mi yapmak gerekir/doğru olur?” gibi bir tereddüt yaşaması olarak anlaşılabilir. Bu sorunlara tipik örneklerden biri etik ikilemlerdir. Etik ikilem, değerli bir şeyin değersiz bir şeyle çatışması durumudur (Kuçuradi, 2011, s. 43). Bir etik ikilemin yaşanmadığı bir durumunun değer harcanmasıyla sonuçlanması, temelini kişinin yetersiz değer bilgisinde, değerler konusunda bilgisizliğinde bulur (Kuçuradi, 2011, s. 72).

² Dürig tarafından geliştirilen ve Alman Anayasa Mahkemesi tarafından da kullanılan obje formülüne göre, insanı devlet içerisinde basit bir obje yapmak insan onuruna aykırıdır. İyi niyetle de olsa insan kişiliğinin hiçe sayılması, insan onuru ihlalidir. Bkz. Şimşek, O. (1999, s. 69). “Anayasa Hukukunda İnsan Onuru Kavramı ve Korunması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Etik sorun, etik ihlâlden farklı olarak, yapısında bir çatışma barındırır. Buradaki durumun özelliği, çatışmanın bir çıkmazla ya da kaçınılmazcasına bir anlam³ zedelemesi ile sonuçlanmayışıdır. Bu nedenle, kişinin istemesinin insanın değeri bilgisi tarafından belirlenmesiyle temel çatışma yok olabilir ve etik karar alınabilir.

Etik bir sorunla karşılaşan, bir meslek elemanıdır, meslekî uygulaması sırasında böyle bir sorunla yüzleşir. “Etik bir sorun karşısında alınan kararlar değer korunur, harcanır ya da göz ardı edilir” (Kuçuradi, 2011, s. 72). Bu sorunun ortaya çıkış şekli, etik ihlâlde olduğu gibi iki şekildedir. İlki, meslek elemanının etik değer ve ilkelere ilişkin bilgisizliğinden dolayı, değer olmayanı değer sanarak yanlış değerlendirmede bulunması ve kararını bu yönde alması; ikincisi ise, doğru değerlendirmede bulunduğu halde bir çıkarıyla çatışması nedeniyle doğru değerlendirmenin, eylemin oluşmasında rol oynamamasıdır. Kişi ile kişi ilişkisinde bir eylemin doğru değerlendirilmesi yapıldığı halde, değerlendirilen eylem kişiye “zarar” verdiği için, değerlendiren kişinin kendisiyle çatışmaya düştüğü ve ilişkide bulunulan kişiye karşı görünüşte tutarsız yapmalara götüren durumdur bu (Kuçuradi, 2011, s. 47). Bu ikinci tür çatışmalara düşen kişiler, genellikle bilgi yetenekleri gelişmiş, ama etik olarak gelişmemiş; değer konularında bilgi sahibi olmuş, ama etik kişi olamamış kişilerdir (Kuçuradi, 2011, s. 47). Uygulama sırasında her iki durum da, farklı görünüşler altında yaşanabilmektedir. Her durumun kendine özgü tarihsel koşulları nedeniyle, belirli bir durumda etik ilkelere, yönetmelik ve yasalara uygun hareket etmeyi isteme ile hizmet alan kişinin bir hakkını korumayı isteme arasında, ya da insanın onurunu ve değerini korumayı isteme ile kişisel bir çıkarı korumayı isteme arasında çatışmalar yaşanabilmektedir.

Görüleceği üzere, etik ihlâl ve etik sorunun temel belirleyicisi, yapılan değerlendirme olmakla birlikte, kişinin etik özellikleri de bu belirlemede etkilidir. Başka bir deyişle, etik ihlâl oluşturabilecek ya da kişiyi etik çatışmaya düşürebilecek bir durum karşısında değerli eylemde bulunmanın, birbiriyle ilişkili iki unsuru, doğru değerlendirme yapabilme ve etik kişi özelliklerine sahip olmadır. Banks (2012, s. xxi)’in *Sosyal Hizmet Değerleri ve Etiği* (*Values and Ethics in Social Work*) adlı yapıtının 2001 tarihli ikinci baskısında, önceki etik teorilere ek olarak “Karakter ve İlişkiye Dayalı Yaklaşım Etiği” bölümünü eklemesi (bkz., Bibus, A. A. (2013). Applying Approaches From Moral Philosophy, Especially Virtue Ethics, When Facing Ethical Dilemmas in Social Work, <https://web.augsburg.edu/socialwork/Tony's%20workshop%20on%20virtue%20ethics/Bibus%20Article%20on%20Virtue%20Ethics.pdf>. s.38.), bu iki unsurun bir bütün oluşturduğunu daha açık gösterir.

Doğru değerlendirmeye rehberlik sağlaması açısından meslekî etik ilkeler önemlidir. Ancak etik kişi olma konusunda ilkelerin katkısı olmaz. Kuçuradi’nin deyimiyle kişiler,

³ “Anlamlar, insana değerini sağlayan bazı olanakların gerçekleşebilirliğinin koşullarıdır. Bunlar insan hakları denen haklar ve bunların korunmasını veya dile getirdikleri istemlerin belirleyici olmasını sağlayan etik değerlerdir.” Bkz., Kuçuradi, İ. (2011), Etik, TFK, s. 61.

normlara uygun davranmaya zorlanabilirler, ama etik değer korumayı istemeye ve koruyarak eylemde bulunmaya zorlanamazlar. Buna karşılık, öyle eğitilebilirler ki, bazıları böyle bir istemeyi edinebilir ve yaşamlarında -bu arada da meslek yaşamlarında- böyle eylemlerde bulunabilmek için gerekli olan felsefî değer bilgisiyle donanabilirler (Kuçuradi, 2003, s. 9).

Etik ihlâllere ve etik sorunlara sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri çerçevesinde bakıldığında, bilgi ve değer odağında meslekî bir tutumla karşılaşılır. Değerli eylemde bulunmaya rehberlik eden sosyal hizmet etiği ilkelerinin epistemolojik temelleri insanın değerinin ve değerlerinin bilgisine dayanır. Kuçuradi'ye göre insanın değerinin bilgisi, tür olarak insana diğer varlıklar arasında özel yerinin bilgisidir. Bu bilgi, insanın olanaklarının bilgisidir. İnsanın olanakları, insanın yapısının özelliğini meydana getiren “bilme, değerlendirme, eylemde bulunma, çalışma, yaratma” gibi insanın etkinlikleridir (2011, s. 78). İnsanın değerleri ise, amaçlarına uygun şekilde gerçekleştirilen insan etkinlikleridir. Söz gelişi ampulü yapan bilim, bilginin ya da adaletin ne olduğunu göstermeye çalışan felsefe, Calais Burjuvalarını yapan sanat, ombudsman'ı getiren hukuk, insan haklarını korumaya yönelik ilkeleri etkili kılmaya çalışan siyaset gibi (Kuçuradi, 2011, s. 78). Bu etik ilkelerin IFSW ve IASSW'nin belirlediği “insan onuruna ve insan haklarına saygı” ve “sosyal adalet” değeri ile insanın yaşantı ve eylem olanaklarını geliştiren değerler üzerine kurulması bilgisel temeli güçlendirmektedir. Bunun yanı sıra Queensland Sosyal Hizmet Konseyinin (QCOSS, <http://communitydoor.org.au/principles-of-social-service>, Erişim tarihi: 24.02.2017) sosyal hizmet için anahtar ilkeler olarak saydığı ve insan haklarının önemine vurgu yaparak bu temeli daha somut hale getirdiği sekiz ilkesi bulunmaktadır:

- Kapsayıcı sosyal ve ekonomik politika.
- Politika ve uygulama için temel referans noktaları olarak insan hakları belgeleri.
- Bilgiyle ve yaşam deneyimiyle şekillenmiş bir uygulama.
- Önleme ve erken müdahale üzerine odaklanma.
- Kişi merkezli politika ve uygulamaya odaklanma.
- Hizmetten yararlananların yaşamlarını etkileyen politik kararlar hakkında bilgilendirilmesi.
- Yerel tepkileri ihtiyaca göre etkin bir şekilde bilgilendiren topluluklar.
- Plânlama ve etkiyi ölçme için verilere zamanında erişme.

Yukarıda sayılan ilkeler, sosyal hizmetler alanındaki meslekî uygulamalarda insan haklarına dayalı bir politika bilincinin önemine vurgu yapmaktadır. Bu alanda çalışan meslek elemanlarının bir taraftan dezavantajlı kişi, grup ve toplulukların haklarını savunma, öte taraftan da bu hakları kısıtlayıcı politika ve yasalarla mücadele etme rolleri düşünüldüğünde; kişilerin insanca yaşama olanaklarının gerçekleşme koşullarını sağlayıcı ve bütün kişileri kapsayıcı bir politika ortamında daha az etik ihlâl ve etik sorunla karşılaşacağı söylenebilir.

Bu ilkelerden biri olan “bilgiyle ve yaşam deneyimiyle şekillenmiş bir uygulama” ilkesi, sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve etik yeteneklerini geliştirmelerine odaklı bir ilkedir. Yaşam deneyiminin bilgiyle bütünleştirilmesi, sosyal hizmet uzmanının kendi içinde çatışma yaşamasının önüne geçebilen bir etkidir. Özellikle her doğru ya da yanlış değerlendirmenin arkasında değerlendirenin bir yaşantısının olduğu hatırlandığında, etik bilgiyle ve buna eşlik eden etik kişi yaşantılarıyla şekillenmiş bir uygulamanın değer temelinde gerçekleşme koşulu güçlenmiş olur.

İlkelerde yer verilen önemli bir konu da, kişi merkezli bir uygulama yaklaşımıdır. Kişi merkezli uygulama, bir kişinin kendi yaşamının yönünü, kendi güçlerine, yeteneklerine, sosyal ağlarına ve tercihlerine dayalı olarak belirleyebilmesini varsayar (<http://communitydoor.org.au/disability/person-centred-policy-and-practice>, Erişim Tarihi: 24.02.2017). Bu yaklaşımın, özellikle savunmasız olarak tanımlanan kişilerin insanın değerinin korunmasında rol oynadığını söyleyebiliriz. Savunmasız kişilerin kendi haklarını savunma güçleri, problemlerini çözme yetenekleri ve kendi kararlarını verebilme yeterlilikleri gibi yönleri gelişmediğinden, insanın değerinin ve onurunun ihlâl edilmesi durumlarıyla daha sık karşılaşmaları söz konusudur. Örneğin çocuklar, sosyal koşullarına bakılmaksızın savunmasız addedilmektedir. Yaşlılar, azalan fiziksel ve bazen de zihinsel kapasiteleri yüzünden daha savunmasız olabilmektedir. Engellilerin kendi kaderini tayin hakkını elde etmek ve kullanmak üzere yardıma gereksinimleri vardır. Zihinsel engellilerin kendilerini savunmaları veya haklarını talep etmeleri mümkün olmayabilmektedir (IBC Raporu, 2013, s. 14). Bu nedenle bu yaklaşımın, etik ihlâli önleme ve değer koruma amacı taşıdığını söyleyebiliriz.

Sosyal hizmetin meslekî etik ilkelerinin dikkat çeken önemli özelliği, insanın değerinin ve onurunun bilgisinden çıkarımlar oluşlarıdır. Bu, onların norm yapısını –mesleği icra edenlerin hepsinin ve her yerde kararlarını ve eylemlerini belirlemesi beklenen ilkeler olmasını– değiştirmez; ancak belirleyici olduklarında, değer koruma garantisini arttırmalar (Kuçuradi, 2003, s. 8). Böylece uygulama sırasında ortaya çıkan değer sorunlarının çözümünde önceliği, insanın değerini/onurunu zedeleyecek ve insanca yaşama olanaklarının gerçekleşmesini engelleyecek her türlü unsurla mücadele etmek alır. Bunu yapmanın en sağlam yolu, plânlı müdahale sürecinin temelindeki değerlendirme etkinliğidir.

Özetle: sosyal hizmetin değer temeli ve bunu korumak için türetilen etik ilkelerin, doğru bir değerlendirme yapmada; doğru bir değerlendirme de insanın değerini ve onurunu kırııcı, insanca yaşama ve eyleme olanaklarını kısıtlayıcı, kişi olarak içinde bulunduğu toplumsal ilişkilerde haklarını alabilmesini engelleyici her türlü duruma karşı mücadelede başarı sağlamaları beklenir. Kuçuradi (2011, s. 189) “insan açısından bakıldığında, değerli yaşantı ve eylem olanakları, yalnız insan olanakları arasında yer alan olanaklar olarak görünmekle kalmıyor; insanın diğer bütün olanaklarının insanın varlıktaki yerini koruyabilecek şekilde gerçekleştirilmesinin koşulları olarak da görünüyor” demektedir. Bu nedenle araştırmada konu edinilen yanlış uygulamalar, etik ihlâller ve sorunların değer, değerler ve etik bilgisine dayanarak çözülebileceği düşünülmektedir.

BÖLÜM III

BULGULAR ¹

Sosyal hizmet her zaman değer temelli bir meslek olmuştur (Pumphrey, 1959, akt: Congress, 2000, s. 1). Sosyal hizmet mesleği ve disiplinin tanımında şu ifadeler yer verilmektedir: "...sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı sosyal hizmet için temeldir" (IFSW-IASSW, 2014). Tanımın devamında sosyal hizmet ilkeleri ele alınırken, mesleğin değer temeli şu şekilde ifade edilmektedir: İnsanın (doğuştan sahip olduğu) değerine ve onuruna saygı, zarar vermemek, farklılıklara saygı ve sosyal adalet ve insan haklarını yüceltmek (Global Definiton of SocialWork, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, Erişim Tarihi: 12.8.2016).

Sosyal hizmeti sadece yardım edici bir meslek olarak tanımlamak, yanlış olmasa da eksik kalacaktır. Sosyal hizmet "birey ve çevresi arasındaki karmaşık etkileşimi dikkate alır ve bireyin onurunu, temel gereksinimlerin karşılanmasını ve fırsat eşitliğini vurgulayan bir dizi değere göre hizmet verir". İnsan onuru kavramı; ırk, etnik köken, cinsiyet, cinsel tercih, sosyo-ekonomik statü gibi konularda bireylerarası farklılıklara saygı duymayı ve ayrımcılık yapmamayı gerektirir" (Duyan, 2010, s. 97). Bu çerçevede meslekî uygulamanın ana unsurlarından birisi meslekî değerlerdir. "Sosyal hizmet uygulaması; değerleri temel alarak, meslekî becerilerle gerçekleştirilen ve bilgiye, eleştirel analiz ve yansıtmaya dayalı bir uygulamadır" şeklinde tanımlanmaktadır (CCETSW, 1995: s. 17, akt: Acar, Akar ve Baykara Acar, 2016, s. 99).

Sosyal hizmet uzmanlarının meslekî uygulamalarda meslekî ilkeler temelinde, meslekî bilgi ve beceriyi bir araya getirmeleri gerekir. Cox, Tice ve Long (2015, s. 52)'un belirttiği gibi sosyal hizmet uzmanları müracaatçıyla çalışırken bilinçli bir şekilde "kendilerini" kullanırlar. Literatürde sıklıkla belirtildiği gibi, uygulamada en önemli araç sosyal hizmet uzmanının kendisidir.

Kısacası sosyal hizmet uzmanlarının etkili bir uygulama yapabilmeleri için etik değerleri, meslekî ilke ve sorumlulukları bilmeleri ve içselleştirilmeleri beklenmektedir.

Sosyal hizmetler alanında, hizmet alırken ve hizmeti sunarken ortaya çıkan yanlış uygulamaların, etik ihlallerin, etik sorunların ve yolsuzlukların neler olduğunu ve bu durumlarla nasıl baş edilebildiğini belirlemeye çalışan bu araştırmadan elde edilen bulgular iki temel başlık altında sunulmuştur. Bunlardan ilki sosyal hizmetler alanında hizmet sunanların değerlendirmelerini içermektedir. İkinci bölüm ise sosyal hizmetler alanında hizmet alanların alana ilişkin görüşlerini kapsamaktadır.

¹ Bu bölüm, Doç. Dr. Arzu İçağasioğlu Çoban, Prof. Dr. Hakan Acar, Doç. Dr. Gonca Polat tarafından yazılmıştır.

3.1. Sosyal Hizmetler Alanında Hizmet Sunanların Alandaki Sorunlara İlişkin Değerlendirmeleri

Bu bölümde bulgular dört alt başlık altında verilmiştir. İlki, uzmanların sosyal hizmetler alanında karşılaştıkları yolsuzluklar (*corruption*-yolsuzluk, bozulma, çürüme), ikincisi etik ihlaller ve üçüncüsü de etik sorunlardır. Son alt başlık ise sosyal hizmetler alanında çalışan kişilerin karşılaştıkları sorunlara ilişkin kullandıkları baş etme stratejilerini açıklamaya yöneliktir.

3.1.1. Sosyal Hizmetler Alanındaki Yolsuzluklar

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerde karşılaştıkları etik ihlallerin, etik sorunların ve yolsuzlukların neler olduğu sorulduğunda, uzmanların büyük çoğunluğu etik ihlâl veya etik sorunlara ilişkin deneyimlerini paylaşmak yerine sistemsal ve daha makro boyuttaki sorunlardan söz etmişlerdir.

Aşağıdaki alıntı bu durumu net olarak betimlemektedir. Sosyal hizmet uzmanları bugünkü noktada sosyal hizmet mesleğinin halen sosyal hizmetler sistemi içinde kendisine sağlam bir yer bulamadığını ifade etmektedirler.

“Kurumda meslekî çalışmalarımızın miadı 10 yıl. Arkadaşlarımız, bu 10 yıl içerisinde bulunan arkadaşlarımız da hep, kendilerini var etmeye çalışıyorlar sisteme karşı. Sistem hala bizi içine almış ve benimsemiş değil.” (Katılımcı 34, SHU, Kadın).

“Bizim devlet yapımızda kişiler ne yazık ki önemli. Hep oraya geliyor sonuç. Sorunları sistem şeyinde şey yapamıyoruz. Ama o kişinin olaya bakışı vesairesi çok önemli.” (Katılımcı 56, Anahtar Kişi, Çocuk).

Yukarıdaki örneklerden de görüldüğü gibi, uzmanlar etik ihlâl ve sorunların çoğunlukla sisteme bağlı nedenlerden kaynaklandığını ifade etmiştir. Etik ve değer temelli bir uygulamanın yaşama geçirilmesinde sosyal hizmet uzmanının içinde bulunduğu çevresel koşulların/yasal, kurumsal yapıların önemi büyüktür, ancak etik bir uygulama yapılamamasın tek nedeni kuşkusuz bunlar değildir. Uzmanların sözünü ettikleri yönetmelik ve yasalarla ilgili sorunlar, liyakatin olmaması, sistemin bireyi koruma odaklı değil kendini koruma odaklı olması, hizmetlerin ihtiyaç temelinden hareket ederek yapılandırılmaması, farklı ihtiyaç gruplarına yönelik hizmet seçeneklerinin olmaması gibi sorunlar uzmanlar tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Ancak bu sorunlar incelendiğinde, bazılarının doğrudan etik ihlâl ve/veya etik soruna yol açmadığı gözlemlenmiştir. Bu durumların daha çok, araştırmada “corruption” kavramı ile tanımlanmaya çalışılan yolsuzluk, bozulma, çürüme kapsamında değerlendirilebilir. Bir başka deyişle, sosyal hizmet uzmanları tarafından etik ihlallerin ve etik sorunların birincil nedeni olarak ifade edilen durumlar sistemde var olan, yaygınlaşmış, kimi zaman bilgi kimi zaman denetim

eksikliğinden, kimi zaman da politik tercihlerden kaynaklanan ve yaygın olarak karşımıza çıkan (adeta sistemin kendisi haline gelen) yanlış uygulamalardır.

Sosyal hizmet uzmanlarının alandaki etik ihlâl ve etik sorunların neler olduğuna ilişkin soruyu yanıtlamaya “*corruption*” (yolsuzluk, bozulma, çürüme) kavramından başlamları da önemli bir veri olarak değerlendirilmelidir. Sosyal Hizmet Uzmanları Uluslararası Federasyonu’nun bildirgesine göre sosyal hizmet uzmanları “etik ve etkili bir uygulama için standartlara ve nitelikli hizmetler üretmeye bağlı/taahhüt etmiş, etik uygulamayı destekleyen bir çalışma ortamına ihtiyaç duyarlar. Tüm çalışanlar, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar; gerekli durumlarda başvurabilecekleri, meslekî standartları ve etik uygulamayı koruyan, sorumluluğu yasal olarak tanımlanmış bir yapıya sahip olmalıdır. . . En etkili sosyal hizmetlerin işverenlerin/yöneticilerin sosyal hizmetlerin rol ve işlevlerini anladığı, çalışanlarına saygı duyduğu ve meslekî değerlerin yaşama geçirilmesi için çalıştığı durumlarda sunulabildiğine ilişkin çok sayıda kanıt bulunmaktadır. İyi uygulamayı destekleyen bir yapı etik ilkeleri dikkate almalıdır ve etkili işe alma, süpervizyon, iş yükü yönetimi ve sürekli meslekî gelişimi sağlamalıdır” denilmektedir. Kuşkusuz çalışma ortamının, yöneticilerin ve en nihayetinde bir bütün olarak sistemin kendisinin sosyal hizmet alanına ve sosyal hizmet uzmanına nasıl baktığı önem taşımaktadır.

Ülkemizde sosyal hizmetlerin alanına giren konularla ilgili sorunlar daima çok, çözümler ise genellikle daha az olmuştur. Ülkenin içinde bulunduğu ekonomik ve sosyal sorunlar sosyal hizmetlere yöneltilen dikkatin genellikle ihtiyaçtan daha az olması ile sonuçlanmıştır. Kuşkusuz bu durum derinlemesine analiz edilebilir niteliktedir. Ancak, her ne kadar öteden beri gelen sorunlar olsa da, son yıllarda sosyal hizmet alanına ilişkin bakış açısında ciddi değişimler ve dönüşümler vardır. Küreselleşmenin de etkisiyle devletin sosyal koruma ve sosyal hizmet alanında küçülmeye gitmesi, sosyal hizmet mesleğinin “sosyal” alanla doğrudan veya dolaylı olarak ilgili olan herkesin yapabileceği bir iş olarak görülmesi, hizmetlerin hak temelli olarak sunulmasından uzaklaşılması son dönemde ülkemizdeki sosyal hizmet alnını tehdit eden sorunlardan bir kaçısı olarak belirtilebilir. Araştırma kapsamında görüşülen sosyal hizmet uzmanları da bu durumlarla sıklıkla karşılaştıklarını ifade etmişler ve bu sorunların kendilerinin etik temelli bir uygulama yapabilmelerini güçleştirdiğini ifade etmişlerdir.

Uzmanların “*corruption*” (yolsuzluk, bozulma, çürüme) başlığı altında paylaştıkları örnekler, daha önce de belirtildiği gibi daha çok genel, sistemsal sorunlardır. Fakat bu sorunlar geniş ve yaygın biçimde görülmektedir ve bu sorunların yarattığı iklim sosyal hizmet uzmanlarının “daha iyi bir uzman” olma, “etik bilgiye dayalı değerlendirme ve uygulama yapma” olanaklarını azaltmaktadır. Uzmanlar, alanda karşılaştıkları “*corruption*”un (yolsuzluk, bozulma, çürümenin) nedenleri olarak yasa ve yönetmeliklerdeki sorunlar, sosyal çalışma görevlisi tanımı ile mesleğin meslek olma odağından kayması, liyakat sorunu, idarî ve politik baskı ve süpervizyon sisteminin olmamasını belirtmişlerdir.

3.1.1.1.Yönetmelikler ve Yasalar: “Kervan yolda dizilir”

Yönetmeliklerin çıkarılmasında genel olarak her alanda sorun olduğunu söylemek mümkündür. Siyasî irade, bir yasa çıkaracağında çoğunlukla alt yönetime danışmadan, gerekli araştırma ve incelemeleri yapmadan ve büyük ölçüde siyasî kaygılarla iş yapabilmektedir. Önce yasa çıkarılmakta, ama gerekli hukukî, fiziksel, personel düzenlemesi gibi, temelde o yasanın uygulanmasını sağlayacak konuların düzenlenmesi göz ardı edilebilmektedir. Bu durum ise uygulamada ciddi sorunlara yol açmaktadır. Özellikle de, birinci hat çalışanları olan, yani müracaatçılarla ilk anda yüz yüze olan sosyal hizmet uzmanları, bu yanlış ve/veya eksik yasal düzenlemelerden en olumsuz biçimde etkilenen grubu oluşturmaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanları kimi durumlarda ciddi etik ikilemlerle karşı karşıya kalabilmektedirler. Yasaları uygulamak bazen müracaatçının değerinin harcanmasına yol açabilmektedir.

Uygulamada karşımıza çıkan bir başka durum da yasa ve/veya yönetmeliklerin çıkarılmasına karşın alt yapının uygulamaya uygun hale getirilmemiş olmasıdır. Bir gecede çıkarılan yasalarda tarif edilen hizmetlerin sunulması için gereken bina, alt yapı, nicelik ve nitelik açısından yeterli personel, bilgi gibi konular göz ardı edilmektedir. Bu durumda yapılan uygulamalar el yordamıyla, çoğunlukla iyi niyetli çabalar biçiminde işlemekte ve hizmetler varmış gibi yapılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları bu durumu şu şekilde ifade etmişlerdir:

“Yönetmelik çıkıyor, geliyor, “Uygulayın” deniliyor; ama ilk kabul birimiz yok. Onun açılma süreci çok uzun sürebiliyor....Yönetmelik çıkar, gelir, “Uygulayın” denilir Un yok, helva yok, şeker yok.....Çocuk Koruma Kanunu yeni çıkmış, savcılar bilmez, emniyet bilmez, polis bilmez, biz bilmeyiz. Hep birlikte bunu böyle el yordamıyla yapa yapa...” (Katılımcı 3, SHU, Engellilik)

“...Hani bazı şeyler kişisel yürür, bazı şeyler yapılıyorsa hakikaten iyi niyetli insanların daha çok, ya küçük grupların ya da kişisel şeylerle yürüdüğünü ama sistematik bir bakış yok o olaya bakışta diye düşünüyorum. Yani ‘Kervan yolda dizilir’ diye bir laf var bizim orada, bizde de böyle yani. Hani baştan planlayıp gitmez onu da çok gördüm. Kuruluşları ve kadın konuk evlerini çoğaltmaya çalışırız mesela, bunlar yapıldı bizde ama tam bir analiz yapılmadan. Yani bunun nerede açılması, ne kadar personel alınacağı, kimin çalışacağı gibi veriler toplanmadan. Yani değişen bir şey de onu vurgulayabilirim: Niceliğe önem verilmesi, niteliğin daha geride bırakılması” (Katılımcı 8, SHU, Kadın)

Yasalarla ilgili bir başka sorun da yeni sorun alanları ile ilgilidir. Son iki yıldır Suriye’den yaşanan yoğun göçün yarattığı sorunların artmasıyla birlikte siyasî irade önlem almak ve politikalar geliştirmek durumunda kalmıştır. Ancak yine hızla ve plânlama

yapılmadan çıkarılan kanunlar, çok defa hizmetlerin varmış gibi görünmesinden öteye gitmemesine neden olmaktadır.

“Yani artık kanun gerekçe olarak gösterilip bir politikamız var deniyor ama bu alanda henüz oturmuş, altyapısı oluşmuş ikincil mevzuatı yapılmış bir şey yok.” (Katılımcı 21, SHU, Çocuk)

Peki yasalarla ve alt yapı ile ilgili bu sorunlar sosyal hizmet uzmanlarının etik temelli bir uygulama yapmasını nasıl engellemektedir? Aşağıdaki ifadeler bu soruya yanıt niteliğinde kabul edilebilir.

“Sosyal hizmet müdahalesi çok boyutlu ama elimizdekiler belli, hizmetlerimiz belli. Görüyorsunuz vakayı, yönetmelikte, sosyal hizmet ürettiğimizi iddia ediyoruz, ama hiçbir şekilde sosyal hizmet üretmiyoruz, yönetmeliğe uygun iş yapıyoruz. Yani sosyal hizmette yapılabilecek onlarca metot, onlarca çalışma alanı ve biçimi var, fakat siz, bilmem ne yönetmeliğinin a bendine göre sizin durumunuz buna uymuyor, benim hizmet alanım değilsiniz, bitti.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

“Diğer etik ikilemler bence yasalarla, uzmanların yaptığı iş arasında sıkışmayla da ilgili. Çünkü yasal mevzuat, mesela engelliler için sosyal yardım sağlıyor; onun dışında, sosyal hizmet adına bir şey yok Türkiye’de, olsa da minimal düzeyde belki; çok kurumsallaşmadan, standartlaştırılmadan yapılan işler. Ondandır da meslekdaşlarım vakaya gidip, vakanın temel ihtiyaçlarını görüp, gelip kurumsal hizmetlere baktığında, yeterli hizmetin olmaması nedeniyle arada sıkışıyor. Mesleğine olan inancının da bu anlamda zayıfladığını görüyorum.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

Görüldüğü gibi yasalar ve kurumsal kısıtlamalar en temelde uzmanın mesleğini yerine getirmesini engelleyebilmektedir. Uzman, adeta varoluşu sadece yasaları uygulamak olan bir memur gibi hareket etmek zorunda bırakıldığını hissetmektedir. Bu durum da müracaatçıya ulaşamamasına ve sonraki bölümlerde de tartışılacağı gibi meslekî tükenmişlik yaşamasına yol açmaktadır.

Ancak yasal sorunların bu kadar da önemli olmadığını söyleyen sosyal hizmet uzmanı da vardır. Ona göre yasalar değil onları uygulayan bireylerde sorun vardır.

“Yasal alana bakılırsa, aslında yasalarımızın çok iyi olduğunu da söyleyebilirim. Genelde ne olsa, hep mevzuata suçu atıyoruz da, bence en günahsız olan mevzuatlarımız; çünkü mevzuatlarımız aslında bunları ön-görüyor, ama mevzuatın bizzat kendisi canlı bir mekanizma, organizma değil.” (Katılımcı 57, Anahtar Kişi, Çocuk)

Bu uzmanın da düşüncesinde haklı olduğu ifade edilebilir. Ancak her şeye karşın bir işin meslek olabilmesi için gereken bazı şartlar bulunmaktadır ki, yasal çerçeve bunlardan en önemlisidir. Bu çerçevenin tam olarak belli olmadığı durumlarda mesleğin uygulayıcılarının da sorunlarla karşı karşıya kalmaları kaçınılmaz olmaktadır.

Yasaların etik temelli bir uygulama üzerindeki olumsuz etkilerinden biri de, son dönemde karşımıza çıkan sosyal çalışma görevlisi tanımıdır. Çalışmada sosyal hizmet uzmanları bu durumun özellikle müracaatçılar açısından çok ciddi etik sorunlara yol açtığını sıklıkla vurgulamışlardır. Sonraki bölümde bu sorunlar üzerinde durulacaktır.

3.1.1.2. Sosyal Çalışma Görevlisi: “Meraklı bir vatandaş gibi soru soruyor...”

Greenwood (1957, Akt. Kut, 1988, s.10)’un belirttiği gibi “bir işin meslek olabilmesi için sistematik teori, otorite, toplum yaptırımı, meslekî ahlak ve meslekî kültür” gerekmektedir. Buradaki toplum yaptırımı, “toplumun o mesleğe tanıdığı statü ve imtiyazlardır. Örneğin eğitimi belgelenmemiş kimse meslek unvanını kullanamaz. Meslekî uygulama standartları meslek elemanlarının oy birliği ile meslekî teorik temele dayalı olarak belirlenmiştir. Bu nedenle meslekî uygulamanın değerlendirilmesi de toplumdan herhangi biri tarafından değil genelde meslek elemanları tarafından yapılır.” (Kut, 1988, s. 10-11).

Yıllar öncesine dayanan ve sosyal hizmete ilişkin literatür bilgisinin sınırlı olduğu bir dönemde üretilen bu bilgi, bizim açımızdan değerini korumaktadır. Zira günümüzde sosyal hizmeti bir meslek olarak tanımlamak açısından diğer ölçütlerin var olduğunu söylemek mümkündür, oysa toplum yaptırımı kısmında ciddi kaymalar meydana gelmiştir.

Çocuklarla ilgili yapılması gereken çalışmaları düzenleyen 03.07.2005 tarihli 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu’nda “sosyal çalışma görevlisi” şeklinde bir unvan getirilmiştir. Sosyal çalışma görevlisi, “Psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları” (Madde 3) olarak tanımlanmaktadır. Bu düzenlemeyle, bütün bu meslek mensuplarına daha önce sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılması uygun görülen meslekî çalışmaları yapabilme yetkisi tanınmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanları için ciddi bir sorunun başlangıcı olmuştur. Nitekim bu tarihten sonra çıkan başka düzenlemelerde de sosyal çalışma görevlisi kavramı kullanılmıştır. Bugün fiilî olarak Adalet Bakanlığı ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesindeki kurum ve kuruluşlarda sosyal çalışma görevlisi veya meslek elemanı adı altında farklı mesleklerin aynı işi, sosyal hizmet uzmanının işini, yapması beklenmektedir. Bu durum gerek sosyal hizmet uzmanları gerek diğer meslek mensupları ve en önemlisi de müracaatçılar açısından çok ciddi, kimi zaman da geri döndürülemez sorunların yaşanmasına yol açmaktadır.

Araştırma kapsamında görüşülen pek çok sosyal hizmet uzmanı bu konuya sıklıkla değinmiştir.

Bir sosyal hizmet uzmanı kendi alanından olmayan bir yönetici ile çalışmak durumunda kaldığında, ciddi sorunlar yaşadıklarını, aynı dili konuşmadıklarını, bunun da müracaatçıların ihtiyaçlarının giderilmesi konusunda sorun yarattığını ifade etmektedir. Çünkü aynı dili konuşmadıklarında sosyal hizmet uzmanı müracaatçılar ile ilgilenmek yerine neden böyle yaptığını açıklamak, kendini ve mesleğini anlatmak zorunda kalmaktadır. Bu durum, çalışmanın daha önceki bölümlerinde değinildiği gibi sosyal hizmet mesleğinin varoluşsal sorunlar yaşamasına ve uzmanlarda tükenmişliğe, yılgınlığa yol açabilmektedir.

“...Fakat bir şeyler değişti, o müdürüm gitti, yerine başka bir kurumdan bir müdür geldi. Orada çok bocaladım, yani aynı bakışa sahip olmadığınız ya da meslekî bir bakışa sahip olmayan insanlarla çalışmanın benden çok şeyler götürdüğünü, hizmetten de çok şeyler götürdüğünü fark etmek bir dönüm noktasıydı. Ondan sonrası da hiç iyi gelmedi zaten. Hani daha çoğaldığını, meslekten olmayan insanların artık her yerde fazlalaştığını, aynı dili konuşamaz olduğumuzu fark ettim. Daha çok tükendiğim –zaten işin tüketici bir yanı var– bir de bunlarla uğraştığımızı ve yorulduğumuzu fark ettim. Yani bir vaka, bir kadın vakasına aynı bakışla bakmıyorsunuz, aynı çözüm yollarından gitmiyorsunuz.” (Katılımcı 8, SHU, Kadın)

Farklı meslek gruplarının sosyal hizmet uzmanı ile aynı işi yapmasını beklemenin müracaatçının zararına olduğu başka uzmanlar tarafından da şöyle dile getirilmiştir:

“Milli Eğitim’de çalışan bir tarih öğretmeni, kız bakım rehabilitasyona veriliyor. Okuldaki öğrencilere de yazık. Belki tarih dersi boş geçiyor. Ben kurumda nöbet tutturuyorum. Ama hiçbir şekilde bu konuyla ilgili eğitim almış değiller.” (Katılımcı 3, SHU, Engellilik)

“(Diğer meslek elemanları) mesela sormuş olmak için, sorduğu sorudan alacağı cevabın ne işe yaracağını düşünmeden, sohbet eder gibi, herhangi bir meraklı vatandaş gibi sorular soruyor. Hiçbir öneri yok. Bütüncül bakış açısı; mesela bir eve gidiyor, orada anne-baba vs.’ye bir bütüncül bakış açısı, bir müdahale önerisi yok bu sorunlara yönelik. Kurumsal olarak bakmak yerleşmiş ya. İnsana verilen önemle ilgili ince ayrıntılar yok. Bizde insan değeri ve önemi var ya. İnsanla karşılaştığımız her ortamda, kısa süreli görüşmelerde bile bu belirgin oluyor, olmalı diye düşünüyoruz, ama onların yaptığı işler tamamen mekanik oluyor. Kanuna uyuyor mu, uymuyor mu, bitti. Orada bir sorunu görmek, onu dile getirmek, ona çözüm önerisi yok.” (Katılımcı 7, SHU, Çocuk)

“Burada değişik meslek gruplarıyla beraber çalışıyoruz. Hayatında kuruluş görmemiş, kurum görmemiş, bireysel çalışmayı, grupla çalışmayı, psikoloji –en azından çocuk psikolojisi eğitimi– almamış insanlarla be-

raber çalışıyoruz. Ben de rapor yazıyorum, o da rapor yazıyor, o da bir çocuğu kurum bakımına alıyor, o da engelliye kurum bakımına alıyor, o da ailelerle görüşme yapıyor. Tamam, buraya para kazanmak için geliyorlar, aile sahibi, çocuk bakıyorlar, ev geçindiriyorlar; ama olmuyor, olmaması gerekiyor.” (Katılımcı 4, SHU, Yaşlılık)

“Bu biraz da herkes her şeyi yapabilir, meslekî sınırlar konulmadığından; çocuk gelişimci de gidiyor incelemeye, öğretmen de gidiyor. Örneklerde öyle hata yapıyor ki, sosyal hizmet bakış açısıyla olması gerekiyor sosyal hizmet kuruluşlarındaki her uygulamanın temeli.” (Katılımcı 7, SHU, Çocuk).

Yukarıda yer alan bu üç ifade de müracaatçılar açısından ciddi etik sorunların olduğunu göstermektedir. Durum yasalara uygundur. Yasalar sosyal çalışma görevlisinin kim olduğunu ve ne yapması gerektiğini tanımlamıştır. Ancak diğer meslek gruplarından da sosyal hizmet uzmanının yaptığı aynı işi yapmasını beklemek, gerçekçi olmamaktadır.

Sosyal hizmet müdahalesinin en önemli aşamalarından biri, değerlendirme ve karar verme sürecidir. “Sosyal hizmet uzmanlarının kararları, sunulan hizmetin etkililiğini ve verimliliğini belirleyebildiği gibi, kimi zaman, müracaatçılar açısından zarar verici sonuçlar yaratabilmektedir (Proctor, 2002, s. 3; Taylor ve Donnelly, 2005, s. 807). Özellikle istismar gibi fiziksel ve ruhsal bütünlüğü ve iyilik halini bozan riskli durumlarda, bu kararların ölümcül sonuçları dahi olabilmektedir” (Polat Uluocak ve İçağasıoğlu Çoban, 2011, s. 163). Aldıkları eğitime ve alanda edindikleri deneyime karşın sosyal hizmet uzmanları için dahi değerlendirme yapmak ve karar vermek çok kritik bir iş iken, bu eğitimi hiç almamış meslek elemanlarının (örneğin bir tarih öğretmenin) bir çocuğun cinsel istismara uğrayıp uğramadığı ya da boşanma sürecinde çocuğun hangi ebeveynde kalması gerektiğini nasıl değerlendireceği ciddi bir sorundur. Yapılan hatalar etik ve değer temelli uygulamaya uygun olmamasından öte, insanların yaşam hakkının ihlâline dahi yol açabilmektedir.

Kimi durumlarda sorunlar bu kadar ciddi olmayabilmektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanı kendi meslekî formasyonu nedeniyle yerine getirmesi gereken etik ilkelere uymakta güçlük çekmektedir. Örneğin gizlilik bu ilkelerden bir olarak karşımıza çıkmıştır:

“Mesela, kurumlarda dosyalar var, müracaatçı dosyaları; bu dosyalar sonuçta gizliliği olan dosyalar, bu dosyaların gizlilik nedeniyle uzman tarafından gizlenmesi durumunda, diğer meslek gruplarının çok olumsuz yaklaştığı, bu uzmanın bilerek bunu vermek istemediği, hatta bu süreci kişiselleştirdiği, sevmediği için vermediği gibi düşüncelere girdiğini, o nedenle de çok baskı altında kaldığını ifade etti meslekdaşlarım.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

Yukarıdaki ifadelerde de görüldüğü gibi, diğer alanlardan gelen meslek elemanları sosyal hizmet eğitimi almadıkları için doğal olarak sosyal hizmetin gerektirdiği bakış açısını geliştirememektedirler. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarına ve müracaatçılara olumsuz biçimde yansımaktadır. Örneğin sosyal hizmet uzmanının öncelikli amacını oluşturan, sosyal problemleri olan ve ihtiyaç içerisindeki bireylere yardım etmek etik ilkesinin burada ihlâl edildiği görülmektedir. Çünkü uzmanlar kendi meslekî bilgilerinin ve değerlendirmelerinin gerektirdiklerini yerine getirememektedirler. Bunun yerine kendilerini ve yaptıkları işi anlatmak, hatta kimi durumda savunmak zorunda kalmaktadırlar.

Alanda karşımıza çıkan bir başka fiili durum ise müracaatçılarla ilgili karmaşık konular, çok boyutlu müdahaleye ihtiyaç duyan müracaatçılar ve yasal sorunlar olduğunda sosyal hizmet uzmanı olmayan yöneticilerin ve diğer meslek elemanlarının müracaatçıları sosyal hizmet uzmanına yönlendirmeleri, bu “sorunu” uzmanın çözeceğini düşünmeleridir.

“Başka etik sorunlar, sosyal hizmet uzmanları yerine alınan diğer meslek grupları. Uzmanın yapacağı işi bir başka meslek elemanının yapmış olması, yapıyor olması ve bu anlamda uzmanın yaşadığı hayal kırıklıkları çok fazla. Kritik konuları mesela meslekdaşlarımıza veriyorlar, ama kendi kolaylıkla çözebileceği konuları diğer meslek gruplarına veriyorlar. Bunu da duydum. Bu sorunu en fazla kim halledebilir; uzmanlar halleder. Uzmana yolluyorlar ya da “Uzman baş etsin bununla.” Koruyabileceği insanlar varsa, onlara o işleri vermiyor. Çok ciddi etik ihlaller var alanda, yani her boyutta.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

Bu ifadede de görüldüğü gibi diğer meslek elemanları ve yöneticiler, “işin” asıl sahibinin sosyal hizmet uzmanları olduğunu bilmekte ve çözemeyecekleri bir durumla karşılaştıklarında bütün sorumluluğu uzmanlara yüklemektedirler.

Özet olarak, her ne kadar yasaya uygun olsa da sosyal çalışma görevlisi kadrosu adı altında başka mesleklerden olan kişilerin sosyal hizmet uzmanı gibi çalıştırılmaları, etik sorunların yaşanmasına neden olmaktadır.

Bu konuyla bağlantılı bir diğer sorun da liyakat konusudur. Hak etmedikleri halde bilgisi ve deneyimi olmadan bir kurumun, birimin başına yönetici olarak getirilen kişiler.

3.1.1.3. Liyakat Sorunu: “İşe göre adam değil de, adama göre iş”

Türk Dil Kurumu Sözlüğüne göre ‘liyakat’ kelime anlamıyla ‘layık olmak’, ‘bir işi yapmaya uygun olmak’ anlamına gelmektedir. Yönetimsel açıdan bakıldığında da, seçilecek kişilerin bilgi, deneyim gibi nitelikler ile işe uygunluğunun belirlenmesini içermektedir.

“Liyakat sisteminde, kişinin siyasî referanslarına göre değil, görevin gerektirdiği niteliklere sahip olmasına göre istihdamı ve görevde yüksel-

mesi söz konusudur. Hukukî bir bakış açısına göre, bütün kamu personel sistemlerinin liyakate dayanması ve kamu hizmeti görevlilerinin siyasal etkilerden uzak olması gerekir. Liyakat sistemine dayalı bir istihdamda, bütün atamalar ve görevde yükselmelerde, geçerli ve güvenilir bir yarışma sınavına ya da objektif diğer ölçütlere göre belirlenebilecek ilgili hizmete en uygun niteliğin esas alınması söz konusudur. Böyle bir atama ve görevde yükseltme, ırk, din, cinsiyet, medenî durum ve benzeri diğer ayırmacılığı reddeder ve adil ve eşit bir uygulama sunar. Görüldüğü üzere, liyakat kavramı, idarenin ihtiyaçları ve beklentileri ile adayın bilgi, beceri, deneyim ve kabiliyetlerinin mümkün olduğunca yüksek oranda örtüşmesine işaret eder.” (Uz, 2011, s. 1).

Kamu yönetiminde kayırmacı yaklaşımların varlığı öteden beri bilinmektedir (Özkanan ve Erdem, 2014, s. 181), ancak bu yaklaşımlar sonunda uygulamada karşılaşılan ciddi sorunlar liyakat sisteminin önemini ortaya çıkarmıştır. Günümüzde Avrupa Birliği ülkelerinde liyakat ilkesine dayalı eşitlik ilkesi önem kazanmış ve uygulanmaya başlanmıştır (Uz, 2011, s. 63). Ülkemizde de kamu yönetiminde çalışacak kişilerin liyakat, eşitlik ve serbestlik ilkelerine göre seçilmesi konusunda Anayasada ve Devlet Memurları Kanununda maddeler bulunmaktadır. Her ne kadar liyakat ilkesi yasal açıdan güvence altına alınmaya çalışılmışsa da, uygulamaya bakıldığında ciddi sorunlar olduğu görülmektedir.

“1960’lı yıllarda, personel rejimi açısından “liyakat” sisteminin geliştirilmesi için yasal bazı düzenlemeler yapıldıysa da, bu alanda başarılı olunamamıştır. Kayırma anlayışı nedeniyle, başarılı-başarısız memur ayırımı yapılmadığı gibi, çoğu durumlarda başarısız ve liyakatsiz personelin daha kolay yükseltildiği bir memur rejimi ortaya çıkmıştır” (Eryılmaz, 2008, s. 150, Akt: Aydın, 2012, s. 60; Uz, 2011, s. 63).

Ülkemizde kamu yönetimi alanında yaşanan liyakat sorunundan sosyal hizmet alanını da etkilendiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Zira az önce yukarıdaki bölümde tartışılan sosyal çalışma görevlisi adı altında farklı mesleklerden kişileri sosyal hizmet alanında istihdam ederek, sosyal hizmet uzmanlarının yapması gereken işleri bu alanın eğitimini almamış kişilerden yapmalarını beklemek, liyakata önem verilmediğinin bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal hizmet farklı ihtiyaç ve sorunlara sahip bireyler, gruplar ve topluluklar düzeyinde yürütülen bir faaliyettir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları eğitim, sağlık, emniyet, adalet, farklı amaca sahip kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları gibi birçok alanı kapsayan biçimde ilişki ve iletişim kurmak durumunda kalırlar. Uzmanın, müracaatçının durumunu değerlendirmesi, analiz etmesi ve uygun müdahale yöntemlerini belirleyebilmesi için, mutlaka uygun eğitimi almış olması gereklidir. Bunun en temel nedeni sosyal hizmetin insanla çalışan bir meslek olmasından kaynaklanmaktadır. Alanda yapılacak

yanlış uygulamalarda kimi zaman dönüş olmayabilmekte ve müracaatçıların yaşamı ciddi biçimde risk altında kalabilmektedir. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (International Federation of Social Workers-IFSW) tarafından geliştirilen “Sosyal Hizmette Etkili ve Etik Uygulama/Çalışma İçin Çevresel Koşullar” rehberinde, sosyal hizmet uzmanlarının mutlaka sosyal hizmet uygulamasını yapma bilgisine sahip olması gerektiği, bu kapsamda da sosyal hizmetin rollerini, sorumluluklarını ve etik ilkelerini bilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu zorunluluğun temel amacı ise müracaatçıları riske atmamak olarak açıklanmıştır.

“Hizmeti bilmeyen, işi bilmeyen insanların karar mercilerine gelmeleri kötü etkiliyor. Evet, liyakate hiç özen gösterilmiyor zaten, saygı gösterilmiyor emeğe.” (Katılımcı 2, SHU, Yaşlılık)

“Meslekte yükselme ölçütleri olmalı. Belli bir aşamadan geçmeden bir yerlerde olunmamalı. Değerlendirme ölçütleri olmalı meslek içinde. Belli eğitimleri almalı, ona göre değerlendirmeli; ondan sonra olmalı... Kayırma, torpil gibi mekanizmalar olmamalı. Mesleğin daha etkin, görünür olması çok önemli.” (Katılımcı 7, SHU, Çocuk).

“Liyakatin olmaması çok büyük bir sıkıntı bana göre. Yani bu her dönem vardı, son dönemde çok daha fazla. İşe göre adam değil de, adama göre iş ve bilmeyen personelin, özellikle de idarî, yönetici olarak, sosyal hizmetlerle hiçbir meslekî bağı olmayan. Nasıl geçer bu yıllar, nasıl çalışırız? Diyorum ki, “Ben artık emekli olayım.” Çünkü mutsuzuz az önce de bahsettiğim nedenlerden dolayı. Liyakate dikkat edilmiyor, hiçbir şekilde bilgisi olmayan insanlar yöneticiniz olabiliyor, yönetime gelebiliyor. Böyle zorluklar yaşanabiliyor...” (Katılımcı 3, SHU, Engellilik)

“Müfettişler de gece bizim orada çalışıyorlar. Kız da çıkmış koridora ana avrat anneye küfretmeye başlamış. Müfettişler o arada olayı görüyorlar, tanık oluyorlar Sabah gittim, baş müfettiş sosyal servise geldi. Dedi ki “... Hanım, siz bu nakil işlemlerini nasıl yapıyorsunuz?” Anlamadım dedim. “İşte bir çocuk nakil olması gerektiğinde nasıl işlem yapıyorsunuz?” falan. Dedim ben size sosyal servis teftişinde anlatmıştım bunları. Hani şöyle şöyle şöyle yapıyor nakil diye...”Haaaa”, dedi, benim olaydan haberim yok, ama o sabahki yaşanan arbededen. “Yaaaa” dedi bu dedi “şu çocuk var ya” dedi ismini söyledi işte. Ona dedi “bir rapor yazsanız nakil yapsak”, dedi. Ben burada oturuyorum, müfettiş böyle karşımda oturuyor, ben şöyle bir kalkmışım tabii. Anlamadım, Müfettiş Bey, demişim adama. “Oturur musunuz, niye ayağa kalktınız”, dedi bana, “ayağa kalkamazsınız.” Kalkarım, dedim. Siz benden ısmarlama rapor isteyemezsiniz, böyle bir hakkınız yok. Siz, bu çocuk nakil olsun

diye bir talepte bulunamazsınız, dedim. Bahsettiğiniz çocuğun biz sekinzi kuruluşuyuz. Haberinizi var mı? dedim. Hep böyle birilerinin damarına dokunduğu için, hep çocuk tacizi yaşadığı için birilerini kurtarmak için, hep çocuk nakil olmuştu. Bu çocuk burada kalacak dedim, 18 yaşını doldurana kadar. Ben burada olduğum sürece burada kalacak. Hergün bana orospu diye bağırarak, ama buradan reşit yaşta ayrılacak. Dedi ki “akşamleyin böyle böyle oldu. Bana da dedi dümdüz girdi” dedi. Bize dedim günde beş posta giriyor. Hiç benim yüzümün kızardığını gördünüz mü çocuk bana küfrederken? Çocuk bana küfretmiyor; öfkesini kusuyor. Sadece öfkesini benim üzerinden kismaya çalışıyor. Öfkesini küfrettiği insanın üzerinden çıkarmaya çalışıyor. Ben bunun farkındayım, ben bunun için nakil istemeyeceğim. Böyle bir şeyi benden istememiş olun, ben bunu hiç duymamış olayım, Müfettiş Bey. Bakın, dedim, sabahları oturuyoruz, bir bardak çay içiyoruz, sohbet ediyoruz, inan ben bunu da keserim, dedim yani. Keserim.” (Katılımcı 37, SHU, Kadın)

Özetle sosyal hizmet alanında liyakatın en önemli işlevi insanı korumaktır, insana hak ettiği biçimde hizmet vermektir. Bu da insanın değeri ile yakından ilişkilidir. Araştırma kapsamında soysal hizmet uzmanları tarafından uygulamada karşılaşılan etik sorunların kaynağı olarak liyakata uygun olmayan personel seçimi sıklıkla dile getirilmiştir. Uzmanlar, özellikle yönetici olan ve karar verme yetkisi taşıyan personelin sosyal hizmet alnını hiç bilmemesinin kendilerinin çalışma koşullarını zorlaştırdığını, meslekî tükenmişlik yaşamaya başladıklarını, ama daha da önemlisi müracaatçılar açısından sorunlar yaşandığını ifade etmişlerdir.

3.1.1.4. İdarî ve Siyasî Baskı: “Gücü yeten yetene...”

Yönetim konusu, doğası gereği uzun süreler boyunca toplumların ilgisini çekmiş ve zaman içinde yönetim şekilleri farklılaşmıştır. Geleneksel demokrasi yaklaşımı idare ve siyaset arasında keskin bir ayrım olduğunu ifade etmektedir. Bu ayrım sayesinde hizmetleri planlanmasında (bürokratlar) ve sunulmasında (idareciler) görevli olanlar eşitlik ve tarafsızlık ilkesine göre hareket etmektedirler. Ancak uygulamada idare ve siyaset arasındaki ayrımın bu kadar keskin olamadığı, genellikle siyasî iradenin kendine yakın bürokratları ve idarecileri göreve getirdiği gözlenmektedir (Güven, 1976, s. 52, Demir, 2011, s. 64). Nitekim, Peters’e göre de Anglo-Amerikan demokrasilerinde norm olarak kabul edilen “siyasî olarak tarafsız” kamu görevlileri kavramı, sadece yüz yıllık bir geçmişe sahiptir ve siyasî sadakat isteği çok daha eski ve muhtemelen çok daha güçlüdür (Peters, 2001, s. 209, Akt: Demir, 2011, s. 80).

Hesap verebilirliğin sağlanması zorlaştıkça ve geleneksel denetim yolları kapandıkça, siyasî partiler ve hükümetler bürokrasiyi denetlemek için başka yollara başvurmaktadır. Kamu bürokrasisinin politizasyonu bunlardan biridir. Politizasyon, “kamu görevlilerinin

seçimi, işte tutulması, terfisi, ödüllendirilmesi ve disiplini gibi konularda liyakate dayalı ölçütlerin yerini siyasî ölçütlerin alması” olarak tanımlanmaktadır (Peters ve Pierre, 2004, s. 2, Akt: Demir, 2011, s. 79). Yönetimle ilgili olarak yaşanan bu sorunlar her ülkede karşımıza çıkmaktadır. Siyasî irade tarafından alınan kararlar sosyal hizmet alanını da doğrudan etkilemektedir. Siyasî irade sosyal sorunları ve risk altındaki grupların ihtiyaçlarına ilişkin durumları nasıl görüyorsa, bu sorunların çözümü için gerekli olan hizmetleri de o şekilde plânlamaktadır. Bu nedenle kimi durumlarda sosyal hizmetin bilgi, değer ve etik temelinin dışında kalan uygulamalarla karşılaşmak söz konusu olabilmektedir. Örneğin kurum idarecileri sosyal hizmet uzmanlarından kendi seçtikleri kişilere sosyal yardım bağlanmasını ya da kendi istedikleri kişilerin kurumlara alınmasını talep etmekte, uzmanların bu konudaki meslekî bilgi ve donanımları ile aldıkları kararları yok sayabilmektedirler. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini baskı altında hissetmelerine neden olmakta, müracaatçıların durumlarına uygun olmayan hizmetlerin sunulmasına yol açmakta ve vatandaşlar arasında hizmete erişimde eşitlik ve tarafsızlık ilkesinin bozulmasına yol açmaktadır.

“Bazı yaşlılar bir şekilde siyasîleri kullanarak baskı yapıyorlar ve önce kendilerinin alınmasını istiyorlar. Bu da çok rahatsızlık veriyor tabî.” (Katılımcı 2, SHU, Yaşlılık)

“Hemşirelik hayatımda yaşamadım. 9 yıl da hemşirelik yaptım. Siyaset karışmazdı. Yani sağlıkta siyaset olmaz, mümkün değil böyle bir şey. Ama sosyal hizmetlerde siyaset var; ben bunu gördüm çok acı bir şekilde. Bu da beni çok etkiliyor, gerçekten çok etkiliyor. Meslekî etik ilkeler, değerler neyi gerektiriyorsa, hangi hizmet grubunun ihtiyaç sahibinin öncelikleri daha önemli, daha şeyse, ben ona göre hareket eder, kararlarımı ona göre veririm, ona öncelik tanırım, hizmetlerimi ona göre sunarım; ama sosyal hizmetlerde öyle bir şey yok, gücü yeten yetene gibi bir şey var.” (Katılımcı 2, SHU, Yaşlılık)

“Meslekdaşlarımla raporlarıyla ilgili çok müdahaleler var. Çünkü bir aileye gidip incelediğinde olumsuz karar verdiyse, il müdürü, il müdür yardımcıları üzerinde baskı kurarak, o aileye yardım vermek istiyorsa, kendi siyasî düşüncesine sahip bir aileyse, meslekdaş da bu ailenin yardım almak için uygun olmadığını ifade ettiyse, çok ciddi baskılar gördüğünü biliyorum. Raporunu değiştirmedeği takdirde sürüldüğüyle ilgili bilgilerim var. ... Müdürün orada olma amacı, bir siyasî parti üyeliği. O partinin gerekliliklerini yerine getirmek zorunda. Bir vekili ya da oradaki gençlikten birisi ya da siyasî gençlik örgütlerinden, yetkililerinden biri arayıp, “Şu kişiye yardım bağlayın” dediğinde, onu yapmak zorunda; çünkü orada bulunma nedeni o.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi, siyasî iradenin sosyal hizmet uzmanları üzerindeki etkisi son derece ağırdır. Siyasî irade ile o anda bulundukları mevkilere gelenler, mevkilerini korumak adına uzmandan etik dışı uygulamalar yapmasını beklemekte; bu şekilde davranmayan uzmanlar ise baskı, tehdit ve yıldırma ile karşı karşıya kalmaktadırlar.

Siyasî görüş temelli değerlendirmelerin sosyal hizmetlerde etkin olduğu, bu nedenle de kararların etik ilkelere dayanan doğru değerlendirme ile değil, siyasî bakış açıları ile şekillendiği ifade edilmektedir. Türkiye’de toplumsal yapının çeşitli kimlikler (etnik, ideolojik, kültürel vb.) etrafında kümeleştiği bir gerçektir. Bu kümeleşmelerin politik yaşama da yansıdığı da gerçektir. Bu yapısal koşulların sosyal hizmetler sisteminin ana aktörlerinden birisi olan sosyal hizmet uzmanlarına da yansıdığı anlaşılmaktadır. Ana unsur meslekî bilgi ve müracaatçı ihtiyacı olmaktan çıkmakta ve siyasî görüş ve aidiyetler karara ve sürece hâkim olabilmektedir.

Politik baskının sosyal hizmet uygulamasına yansımalarının bir sonucu da, sosyal hizmet uzmanlarının kendi deyimleriyle, risk almaktan çekinmeleridir. Örneğin, kuruluşa “sorun çıkaran” bir müracaatçıyı, başka kuruluşa göndererek, kendisine, kuruma ya da kurum yöneticilerine gelecek zararı en aza indirmeye çalışmaktadırlar. Bu durum, esasen bir çıkar çatışması durumuna da işaret etmekte, sonucunda ise müracaatçının değerinin harcanması söz konusu olmaktadır.

“İyi yapıldığında her şey çok güzel gidiyor; ama meslek elemanı kötü yaptığında, her şey bir anda ve bütün fatura da meslek elemanına kesilerek onun üstüne kalacaksa, meslek elemanı elbette şeyi tercih ediyor, sıfır riski. “Bana bulaşmasın. Nedir? Korumaya muhtaç çocuk ihbarı mı geldi? Giderim, bakarım. Sıkıntılı bir durum varsa, hiç aileyle falan uğraşmam, alırım kurum bakımına, yerleştiririm yurda, yuvaya, onlar başlarının çaresine baksın” gibi bir yaklaşım söz konusu.” (Katılımcı 13, SHU, Çocuk)

“(…) haliyle buradaki sosyal hizmet uzmanı risk almak istemiyor ya, Bakanlıktaki bürokrat da risk almak istemiyor. Çünkü çocuk alanında en ufak bir şey, hele hele Aile Bakanlığı gibi bir kurumda, bütün kamuoyuna mal oluyor. O da risk almak istemiyor. O da diyor ki, “En radikal tedbir ne, onu alın, arkadaş.” Zaten onun üstündeki yönetim alanındaki, bu işin bir de siyasî faturası olabilir kaygısıyla, onlar hiç kimsenin gözünün yaşına bakmıyor, aşağıyı olduğu gibi yakabilirler. O nedenle bu iş böyle ateş topu gibi, kimsenin elinde uzun süre tutmak istemediği bir hal alıyor.” (Katılımcı 13, SHU, Çocuk)

“Ama sonra öğrendim ki çocuk bulunmuş ve geldikten sonra alınan öyküler sonucu bekçinin çocuğa tecavüz ettiği ortaya çıkmış ve bekçi

tutuklanmış. Orada meslekdaşım olan il müdürü ve müdür yardımcısının konuyu örtbas etmeye çalışması, beni vazgeçirmeye çalışması beni çok yaralamıştı. Çocuğu, çocuğun haklarını korumak değil, kurumu ve kurum aracılığıyla personeli korumak çok içimi acıtmıştı. Bu olayı hiç unutamıyorum. Olayın çok derin boyutta olduğu çıktı ortaya, tutuklandı, ama kızı kaybettik. ... En acı deneyimlerimden biridir o. Kaybettik ne yazık ki. Bir kere çocuk odaklı bakamıyorlardı. Çocuğun tarafından, çocuk gözüyle, çocuk odaklı bakamadıklarını düşünüyorum ben. Tamamen bir idareci, yönetici tarzı ve tutumuyla kurumun adı çıkmasın diye. Bir de, çok şahit olmadım ben ama bu bekçi ile il müdürünün iletişimlerinin iyi olduğunu, ailece görüştüklerini o yüzden kayırmacı olduğunu duydum. Ama kesinlikle çocuk odaklı bakmadıklarını düşünüyorum, kişisel değerler, algılar işin içine giriyor. Hatta idareci konum olarak farklı bir makama geldi.” (Katılımcı 7, SHU, Çocuk)

3.1.1.5. Süpervizyon ve Tükenmişlik: “Bana ne oluyor, niye böyle oluyor?”

Süpervizyon temelde, deneyimli ve bilgili birinin kendinden daha az deneyimli olan birine iş yaşamında karşılaştığı durumlarla başa çıkabilmesi ve meslekî deneyimini artırabilmesi için danışmanlık vermesi olarak ifade edilebilir.

Sosyal hizmet alanında ise süpervizyon, “sosyal hizmet uzmanlarının iyi uygulamayı geliştirebilmesi, etkili profesyonel ilişkiler kurabilmesi, karar verme sürecinde doğru yargılama ve analiz yapabilmesi amacını taşıyan eğitim ve danışmanlık içeren bir süreçtir” (Skills for Care, 2007, Akt: Godden, 2011, s. 3).

Rothmund (1992, s. 3)’a göre süpervizyon sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ve sosyal hizmetin uygulandığı kurum açısından önemli işlevlere sahiptir. Süpervizyon, sosyal hizmet uzmanının profesyonel ve kişisel gelişimini destekler, meslekî açıdan bağımsızlaşmasına yardımcı olur, teori ve uygulamayı birleştirmesi konusunda yol gösterir, uygun yardım verme yeteneklerini geliştirmesini sağlar, meslekî doyumunu artırır ve iş plânını sistematik biçimde düzenlemesi konusunda ona yardımcı olur. Bunların yanı sıra sosyal hizmet alanındaki süpervizyon, uzmanın müracaatçı ile olumlu bir profesyonel ilişki kurmasına ve geliştirmesine imkân verir, böylelikle de müracaatçının beklentilerine uygun bir hizmetin oluşturulmasını sağlar. Süpervizyonun önemli bir başka işlevi ise uzmanın çalıştığı kurum açısından dır. Etkili süpervizyon uzmanı destekleyeceği için, müracaatçılar açısından mümkün olan en iyi çözümlerin bulunmasını sağlar, böylelikle yanlış uygulama olasılığı azalır, kuruluşun çalışma verimi artar, kaynakların boş yere kullanımı önlenmiş olur.

Sosyal hizmet alanındaki süpervizyon ihtiyacının ortaya çıkışı 1880’lerdeki hayırseverlik çalışmalarına dayanmaktadır (Kadushin, 1992, s. 10-11) ve yaklaşık son 125 yıldır

sosyal hizmetin profesyonelleşmesinde süpervizyonun büyük etkisi olduğu kabul edilmektedir (Tsui, 1997a, 2004b, 2005a; Tsui ve Ho, 2003, Akt: Tsui, 2005, s. 8).

Kadushin (1992), süpervizyonun üç boyutu olduğunu belirtmiştir. Eğitsel süpervizyon, çalışanların meslekî bilgi ve deneyimlerini arttırmayı, sorunlarla başa çıkmak için bilginin nasıl kullanılması gerektiğini göstermeyi amaçlar. Yönetisel süpervizyon, çalışana kurumsal boyutta bilgi ve destek vermek, işin niteliğini açıklamak, işin yürütülmesi için plan ve program yapabilme becerisini geliştirmek amacını taşır. Süpervizyonun üçüncü boyutu olan destekleyici süpervizyon ise, çalışanın yaptığı iş nedeniyle yaşadığı duygusal stres, tükenme, yetersizlik, suçluluk gibi duygularla başa çıkabilmesi için onu desteklemeyi amaçlar. Süpervizyon bu üç boyutu bir arada barındıran kapsamlı bir süreç olarak düşünülmelidir. Süpervizyon ancak bu bütünlük içinde amacına ulaşabilir.

“Hep çok doluyoruz bence ve bunu kendi aramızda birbirimize aktarıyoruz. Yani her zaman konuşuluyor, toplantı içi toplantı dışı her zaman konuşuyor ve bu paylaşımın dışında herkes kendi kendine “bunu yanlış yaptım”, “bunu doğru yaptım”, “bunu yapamadım” diyor. Bunlar paylaşılıyor, ama benim yıllardır hissettiğim şey bir süpervizyon desteği eksikliği. Süpervizyonun dışında benim bu kuruluşlar için hissettiğim şey var. Daha fazla şey, eğitim yani eğitim, veriliyor verilmiyor değil, yani mesleğe başladığım tarihteki kadar çok eğitim almıyoruz. Bu alanda hemen hiç almıyoruz. Kendi eğitimlerimizi kendimiz yapıyoruz. Süpervizyona kendi paramı vererek 6 yıl devam ettim. Eğitim için kendim aldığım bir şey, kendim yaratmamalıyım. Sistem kendinden bunu uygulamalı.” (Katılımcı 21, SHU, Çocuk)

Ülkemizde süpervizyon, mesleğin ortaya çıkışından bugüne kadar sistemli ve kurumsal bir biçimde oluşturulamamıştır. Süpervizyon yalnızca dört yıllık lisans eğitiminde ve sonrasındaki yüksek lisans ve doktora programlarındaki alan uygulamalarında öğretim elemanları tarafından verilen bir ders olagelmıştır. Bunun sosyal hizmet alanındaki yansımaları ise kuşkusuz çok olumsuzdur. Her ne kadar bu konuda yapılan kapsamlı çalışmalar bulunmasa da, literatürdeki birkaç çalışma alandaki uzmanların süpervizyon konusundaki eksikliği yoğun bir biçimde hissettiklerini göstermektedir. Örneğin, Özbesler ve İçağasıoğlu Çoban (2010, s. 42) tarafından hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanları üzerinde yapılan bir araştırmada, araştırmaya katılan 77 sosyal hizmet uzmanının 62’si (%80,5) meslekî yaşamları süresince hiçbir süpervizyondan yararlanmadığını ifade etmiştir. Geri kalan uzmanlar ise kendilerinden daha deneyimli “ağabeylerinden/ablalarından” “birincil ilişkiler” yolu ile süpervizyon aldıklarını, ancak bunun herhangi bir sistematik çalışmayı içermediğini belirtmiştir.

Araştırma kapsamında da çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının hemen hemen hepsi, çalışma yaşamlarında süpervizyondan neredeyse hiç faydalanmadığını, bu sistemi

kullananlar ise az önce değinilen araştırma sonuçları ile benzer biçimde süpervizyonu birincil ilişkiler yolu ile almaya çalıştığını ifade etmişlerdir.

“Ama sığınma evi çalışanlarına süpervizyonluk sağlayacak bir mekanizma yok. Yani sığınma evine bakıyorsun, bir çalışan beş yıl boyunca sığınma evinde çalışıyor. Beş yıl boyunca bir çalışan orada nasıl çalışır? Sürekli travmatik vakalar, cinsel saldırı, şiddet, ensest, şu, bu. Sürekli o vakayı beş yıl boyunca bir insan dinleyemez aslında ve o sığınma evi çalışanlarına yönelik herhangi bir program yok. Rehabilitasyon demeyeyim de, süpervizyonluk programı yok, bir değişim yok, bir rotasyon yok. Yani bir şeyin olması gerekiyor, Çoğunda ben tükenmişlik sendromu görüyorum ve kadınlara bir noktadan sonra bu kadar mesafeli yaklaşımlarının nedeni de biraz bu yıpranmışlıktan ve tükenmişlik sendromundan.” (Katılımcı 43, STK, Kadın)

“Sistem yok, sistemde çalışanlar nitelikli değil, yetişmiş personel sayısı az, bir de “Eski uzmanlar, yeni uzmanlar” dediğimiz iki grup var. Baktığınızda, bu her iki uzmanın da bakış açıları farklı, meslekî tükenmişlik üst seviyede. Belki süpervizyon sistemi, daha deneyimli uzmanların süpervizyon yapacağı bir sisteme doğru gitmek gerekiyor. Kişisel süpervizyon dediğimiz bir konu olması lazım; meslek elemanlarının o meslekî tükenmişliklerini ortadan kaldıracak, biraz daha azaltacak ya da o süreçle baş etme mekanizması kazanacağı bir ortam.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

“Süpervizyon dediğimiz olay gerekli aslında, buna ihtiyaç duyuyor insan. Ben duydum mesela. Onu nereden öğrendim; sosyal ilişkilerimiz iyiydi, yalnız değildim orada, o abi/meslekdaşımla paylaşma ihtiyacı duydum. O da bana meslek büyüklüğü yaptı.” (Katılımcı 53, Anahtar Kişi, Engellilik)

Süpervizyon desteği alamayan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı genel duygu ise meslekî tükenmişlik olmaktadır. Doğrudan insana hizmet eden alanlarda sık görülen tükenmişliği, Pines ve arkadaşları; “bireyin hem duygusal (olumsuz benlik algısı, umudun azalması, yardım etme isteğinin azalması, iş yaşamına, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumların ortaya çıkması v.b.) hem de fiziksel alanda (enerjinin tükenmesi) yaşadığı olumsuz bir durum” olarak tanımlamışlardır. İş yaşamındaki meslekî tükenmişlik konusunda en önemli çalışmaları yapan kişilerden biri olan Maslach’a göre (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 398) ise “tükenmişlik”, işe bağlı tutum ve davranışlardaki değişikliklerle kendini gösteren bir sendromdur. Tükenmişlik sendromu duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve azalmış başarı duygusu olmak üzere üç bileşene sahiptir. Meslekî tükenmişlik durumunun iş yükü, çalışma süresi, yönetsel sorunlar, eğitim ve bilgi eksikliği, işin doğası gibi farklı nedenlerden kaynaklanabildiği literatürde belirtilmiştir.

Ancak özellikle insanla çalışan yardım edici mesleklerde iş doyumunun azalması ve meslekî tükenmişlik yaşama olasılığı diğer mesleklere göre daha çok olmaktadır (Innstrand, Espnes ve Mykletun 2004, s. 120).

“Sığınma evlerinde çalışıyor olmak tüketicidir ya da ben çok tükeniyorum, belki herkes için öyle olmayabilir. Başlarda değil ama son zamanlara doğru. Bu hem işin kendi koşullarındandır, bahsettiğim sistemden kaynaklı, toplumun işte kadına yardım etmedeki rolünden kaynaklıdır. Bir de travmayla çalışma, kadınlarla çalışmak da çok tüketicidir. Sürekli travma yaşayan insanlarla birlikte olup ha bire onları dinlemek bir yatılı kuruluştaki, bizler için de zorlayıcı bir durum. Ben şunu söyleyebilirim aslında: Bir ara kendimi çok kötü hissediyordum. Yani ne şiddet duymak istiyordum ne işe gitmek istiyordum, sürekli nedenli nedensiz ağlıyordum, böyle bir dönemim oldu ve ne olduğunu anlayamıyordum, yani ‘Bana ne oluyor, niye böyle oluyor?’ dediğim bir dönem geçirdim. Hani arkadaşlarıma bakıyordum herkes yeni baştan o kadar değil falan. Sonra aldığımız bir eğitimde travma sonrası stres bozukluğu diye bir şeyin olduğunu ve bunu, yani ikincil insanların ikincil travması diye şiddetle çalışan kişilerde de görüldüğünü anlatmıştı bize hoca ve ben kendi teşhisimi orada koydum, dedim ki ‘Evet ben ikincil travma yaşıyorum, travma sonrası stres bozukluğu yani’.” (Katılımcı 8, SHU, Kadın)

Hangi nedenle olursa olsun sosyal hizmet uzmanlarının meslekî tükenmişlik yaşamaları, müracaatçıları ile ilişkilerini, sunulan hizmetlerin sürekliliğini, niteliğini ve kalitesini olumsuz etkiler. Bu durum ise gerek bireysel gerekse de örgütsel düzeyde ciddi sorunların yaşanmasına yol açabilmektedir (Hansung ve Young 2009, s. 366).

“Bir sosyal hizmet uzmanının, gerek bilgiyi, gerek becerileri, gerekse bu etik paketini kendisine tam anlamıyla mal edebilmesi için, lisans düzeyindeki eğitimin üzerine, süpervizyon altında ciddi bir uygulama deneyiminden geçmesi gerekir. Neyin etik olup olmadığını kâğıt üstünde okumakla ya da teşhis etmekle pratikte karşılaştığınızda onu hayata geçirmek başka şeyler. Ama bunu en az 2 yıl, belki 3 yıl süpervizyon altında yapmalıyım ki, bu bilgi, beceri ve değerler kümesi benim âdeti kişiliğimin bir parçası haline gelsin ve dolayısıyla daha az etik yanlışlar yapayım ve o hatalarla karşılaştığımda da kolaylıkla bunu fark edeyim veya başka meslekdaşlarımda gördüğüm zaman da onları uyarabileyim, düzeltilmesi için katkı verebileyim.” Böyle bir sistem ülkemizde yok.” (Katılımcı 53, Anahtar Kişi, Engellilik)

“Mesela, o dönemde, engelli bir kişinin evlat edinebileceğiyle ilgili algım çok gelişmemişti. Yeni mezundum, bu konuda çok ders almamış-

tım ve soru işaretleri oluştu kafamda. Yani kadın engelliydi; nasıl başa çıkacak? Protez takıyordu, ama bir tuhaflık olduğunu düşünüyordum.”
(Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

Görüldüğü gibi uzmanlar süpervizyon desteğinden tamamen yoksundurlar. Bu durum onları bilgi, deneyim ve etik açıdan güçsüz bırakmakta ve etik ihlallerin yaşanmasına neden olmaktadır. Özellikle bir işin meslek olabilmesinde süpervizyonun önemli olduğu ve sosyal hizmet mesleğinin ilk ortaya çıktığı dönemde dahi süpervizyon uygulamalarının olageldiği bir zamanda, ülkemizde bu sistemin halen kurulmamış olması son derece düşündürücüdür. Sosyal hizmet uzmanları süpervizyon ihtiyaçlarını bireysel çabalarla gidermeye çalışmakta ve kendilerini yalnız hissetmektedirler.

Bu bölüm kısaca özetlenecekse: sosyal hizmet uzmanları etik temelli bir uygulama yapmalarının önündeki en önemli engellerin sistemselsel, yaygın sorunlar olduğunu söylemişlerdir. Bu sorunların nedenleri ise, sosyal hizmetler alanında alana uygun olmayan yasa ve yönetmelikler, siyasî baskılar, liyakat sorunu, süpervizyon mekanizmasının olmaması olarak bildirilmiştir. Bu durumlar, uzmanlar açısından pek çok soruna yol açmaktadır. Fakat bundan da önemlisi müracaatçılar açısından kimi zaman ciddi etik ihlaller yaşanmakta, müracaatçılar hakları olan hizmetlerden uygun biçimde yararlanamamaktadırlar.

3.1.2. Sosyal Hizmetler Alanındaki Etik İhlaller

Çalışmanın önceki bölümlerinde belirtildiği gibi etik ihlâl, sosyal hizmetler alanında çalışan bir meslek elemanının veya ilgili bir kişinin hizmet alan kişi ya da grupla ilişkisinde, bir baskıdan veya bilgisizliğinden dolayı verdiği bir kararla veya gerçekleştirdiği bir eylemle, değer harcamasına (maddî-manevî bir zarar görmesine) yol açması olarak anlaşılabılır. Buradaki eylemde dikkat çeken özellik, sosyal hizmetin insan hakları koruyuculuğunun en temel koşulu olan doğru değerlendirmenin eksik oluşu ya da doğru değerlendirmeye dayandığı halde bunun gerektirdiğinin yapılmamış oluşudur. İlki, kişilerin doğru değerlendirme yapacak kadar bilgiye sahip olmamalarıyla; ikincisi ise daha çok, baskı ya da bir çıkarı korumayla ilgilidir. Etik ihlâl uğrayan, hizmet alan kişidir. İhlali o kişiyle ilgili herkes (annesi-babası, başka yakınları, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, öğretmen gibi ilgili meslek elemanları, bakım elemanları ve diğer kamu görevlileri v.d.) yapabilir.

Görüşmelerden elde edilen bulgular doğrultusunda etik ihlallerin bireyin onuru ve değerine aykırı uygulamalar, ayrımcılık ve etiketleme, gizlilik ve özel hayatın korunmasının ihlâli konularında yoğunlaştığı saptanmıştır.

3.1.2.1. Bireyin Onuru ve Değerine Aykırı Uygulamalar: “Her çocuğun iç çamaşırına kadar numaralandırdık, kendisinin giysisi olsun diye”

Bir insanı değerli yapan şey/şeyler nelerdir? Bu soru çok uzun zamandan beri pek çok bilimin cevaplamaya çalıştığı bir soru olagelmıştır, dolayısıyla soruya verilen farklı yanıtlar bulmak mümkündür. Çalışmanın konusu gereği bu yanıtlar üzerinde ayrıntılı olarak durulmayacaktır, ancak sosyal hizmet alanında da önemli bir hareket noktası olan Kuçuradi’nin insanın değeri hakkındaki tanımı, konunun anlaşılması açısından ele alınmalıdır. Kuçuradi (2016, s. 41) insanın değerini, “tür olarak insanın diğer varlıklarla (insan olmayan her şeyle) ilgisi bakımından özel durumu ve bu özel durumundan dolayı kişilerin insanlararası ilişkilerde sahip olduğu bazı haklar, başka deyişle insanın varlıktaki özel yeridir” biçiminde tanımlamaktadır. Yine Kuçuradi’nin vurguladığı gibi sosyal hizmet, değer yönelimli ve insan haklarının korunmasını amaç edinmiş bir meslektir. Bunu sosyal hizmetle ilgili olarak yapılan hemen her tanımda görmek mümkündür. Nitekim çalışmanın önceki bölümlerinde verilen sosyal hizmetin uluslararası tanımında “... Sosyal hizmetin temel değerleri, insanın (doğuştan sahip olduğu) değerine ve onuruna saygı, zarar vermemek, farklılıklara saygı ve sosyal adalet ve insan haklarını yüceltmek biçiminde ifade edilmiştir (Global Definition of Social Work, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, erişim: 12.8.2016).

Mesleğin ortaya çıktığı ilk dönemlerden beri bireyin değeri ve onuru daima çok önemli olmuş ve yapılan bütün çalışmalar bu değer etrafında geliştirilmiştir (Reamer 1998, s. 489; Bisman 2004, s. 110).

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği tarafından hazırlanan “Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları” rehberinde (2004) ilk ilke “Her insanın kendine özgü bir değeri vardır ve bu değer onun saygı görmesini gerektirir” ilkesidir. Bir bakıma insanın onuru ve değerine saygı mesleğin başlangıç noktasıdır. Eğer bu yoksa, yapılan iş bilimsel ve profesyonel değildir.

Çalışma kapsamında görüşülen uzmanların ifadeleri her alanda insanın onuru ve değerine aykırı uygulamaların yapıldığını ortaya koymuştur.

“Yani o yuvadaki 7-8 kişilik, 10 kişilik odada kalıyor. Biz yuvada şunu yaptık: Her çocuğun iç çamaşırına kadar numaralandırdık, kendisinin giysisi olsun diye, ama olmadı. Bir süre sonra herkes çocuklara numaraları ile seslenmeye başladı, çocukların isimlerini kimse kullanmıyordu. Bu süreci götüremedik.” (Katılımcı 11, SHU, Çocuk)

“Şimdi Çocuk İzlem Merkezine gelen çocukları düşünüyüm. Mesela bir tane LGBTİ çocuk vardı. Polislerin mesela ona tavrı çocuk gey olduğu için çocuk lise bir öğrencisi erkek evet gey. Mesela polislerin yaklaşımı şu şekildeydi işte: yaptığı zaten kendi isteğiyle olduğu için zaten bu

istismar değildir. Zaten kendi isteğiyle olmuş. Hak etmiş aslında ya da gey olmasa da erkek erkeğe olan bir cinsel istismarda da polislerin tavrı direkt çocuklara karşı, zaten bunlar gey. Aslında gey değiller, ama polisler erkek erkeğe ilişkiye girdikleri için gey olarak nitelendiriyorlar. Evet, genellikle hep böyle oluyor. Bazen çocuğun yanında direkt bunu söylemiyorlar, ama hani tavırlarıyla zaten bu durumdan rahatsız olduklarını ya da çocuğun bunu hak ettiğini düşündüklerini çocuğa belli ediyorlar, polisler genellikle bu tavırdalar.” (Katılımcı 39, SHU, Çocuk)

“Benim hiç onaylamadığım... Verilmesi mümkün değil. Ondan sonra benim üzerimde baskı kurmaya çalışıyor. Ben incelememi yaptım, reddettim. Çünkü babanın ruh sağlığı uygun değil, travma geçirmiş. Travma sonrasında yaşadığı birtakım sıkıntılar var. Çocuğun başına orada herhangi bir şey gelecek, o belli. ... Bunu reddettim diye İl Müdürünü çağırıyor, İl Müdürü beni müdürün odasına çağırıyor, çocuğun dosyasıyla birlikte beni çağırıyor; “Niye sen bunu reddediyorsun, böyle yapıyorsun? Ben de eşimle evliyken, ilk zamanlarda eşime şiddet uyguladım. Bir şey olmaz.” Aynen bunları bana söyledi. “Gençlikte bunlar olur” falan.” (Katılımcı 2, SHU, Yaşlılık)

“...Ne bileyim, mahkemeler, çok önemli bir şeydir mahkemelerin tutumları. Çocuk cinsel istismara uğramış, çocuğu ben yanında sosyal hizmet uzmanıyla gönderiyorum, değerlendirip gönderiyorum, çünkü çocuğun ifadesi alınacak. Çocuğu tecavüzcülerle aynı anda duruşmaya alıyor. Çocuk diyor ki “Onlar benim yüzüme bakıp bana yalan söylüyorlardı. Benle dalga geçiyorlardı.” Krize girdi çocuk. Nasıl bunun ikisini bir araya getirirsin sen yani. ... Çocuğun yanında, evet, biri var, ama hakim diyor çünkü. Sen ne diyeceksin, diyemezsin ki suçlular dışarı çıksın falan. ... Çocuk kriz geçirdi, mahkeme salonunu birbirine kattı. Ondan sonra ambulans geldi. Getirttiler. Dediler “ne yapalım?” Dedim ki “artık ifade veremez o çocuk, getirin kuruma”. Kuruma getirdiler. Çocuk intihara teşebbüs etti. Üç gün boyunca “ben intihar etmek istiyorum, bu dünyada yaşamamamın hiçbir anlamı yok, mahkeme bile bana bunu yaptı.” Üç gün boyuca ben o çocuğun başında hep birini tuttum. Çünkü camı kırıyor, camla kendini kesiyor, elbisesini kesiyor, elbisesini ip yapıyor. Ona hani, diazem verildi. ... Çocuk kendine gelince yine aynı şeyleri yapmaya çalışıyor. Tek nedeni, kaldıramadı olanları, kız tecavüzcüleriyle yüzleşmeyi kaldıramadı.” (Katılımcı 35, SHU, Çocuk)

Yukarıda yer alan tüm ifadelerde müracaatçıların değeri harcanmıştır. İlk örnekte çocukların eşyalarını kişiselleştirmeleri, yuvaya ilişkin bir aidiyet hissetmeleri amacıyla tamamen “iyi” niyetle yapılan bir uygulama, çocukların kişiliklerini yok saymaya ve onları

yalnızca bir numara olarak görmeye yol açmıştır. Bu durumun etik bilgisi yoksunluğundan kaynaklandığını söylemek mümkündür. İkinci örnekte çocuğun cinsel kimliği, alması gereken hizmetten yararlanmasının önüne geçmektedir. Burada da etik bilgisinin ve doğru değerlendirmenin olmadığı söylenebilir. Polisler, kendi ahlakî normlarına göre bir değerlendirme yapmakta ve gey olan çocukların başlarına gelen her türlü muameleyi hak ettiğini düşünmektedirler. Son örnekte ise, görüldüğü gibi, çocuğun değerini korumak yerine, yasanın getirdiği yükümlülüklerin ön plâna alındığı, çocuğun nesneleştirildiği görülmektedir. Çocuğun cinsel istismarıyla ilgili vakaların çoğunda, yargılama sırasında çocuğa fiilin nasıl gerçekleştiğiyle ilgili ayrıntılı sorular sorulmaktadır. Bu sorular, kimi zaman olayla ilgisi olmayan kişileri dahi rahatsız edecek derece ayrıntılı olabilmekte ve çocuğun tekrar tekrar travmatize edilmesine yol açmaktadır. Bu sorunların önüne geçilebilmesi için Çocuk İzlem Merkezlerinin hızla yaygınlaşması ve çocukların ifadesinin yalnızca bir kez alınması uygulamasının yerleşmesi son derece önem taşımaktadır.

Bir başka örnekte ise iki meslekdaş arasındaki arkadaşlık ilişkisi, müracaatçının değerinin harcanmasına yol açmıştır:

“Hemşirenin de bir tokat atmış olduğunu öğrendim. Hani öğrendim; ama hemşire de zaten saklamadı, evet, dedi. Kendini kaybetmişti, bir tokat attım falan, dedi gayet böyle rahat bi şekilde hemşire. Ondan sonra ben, onu oradaki meslekdaşıyla da yorumladım. Hemşire arkadaşına da bunu söyledim. Yani biz, çocukları bu şekilde fiziksel şiddetle hiçbir yere getiremeyiz. Ama hemşire arkadaşımız, sağolsun, çok şey bir görüşe sahip, daha geleneksel bir şeyle çocuğunu dövmeyen dizini döver. Yani bunu gayet normal, olağan bişeymiş gibi söylemesiyle ben çocuk yuvasındaki çocuklarımızın durumları hakkında böyle daha çok düşünmeye başlamıştım. Yuvadaki o sosyal hizmet uzmanı da hemşire arkadaşla aynı görüşteydi. Ancak yine aynı şekilde idare ne yanınızda yer alıyor ne kendi meslekdaşınız orada bunu sizinle birlikte doğru olmadığını savunuyor, tek kalıyosunuz. Yani bi tokat atmak, o kişi için hiçbirşey. Meslekdaşınız da hatta bu konuda yorumsuz ve şeysiz kalıyo, bi eleştiri getirmiyo. Neden? İşte kişisel ilişkim bozulmasın, o arkadaşla, hemşireyle çok yakın, mesai dışı ya da mesai içerisindeki hani o öğlen arası vakitlerde tabî ki bi sosyal şey geliştiriyo kendine göre.” (Katılımcı 5, SHU, Kadın/Engellilik)

3.1.2.2. Ayırmıcılık ve Etiketleme: “Biz birkaç bedensel engelli gelecek diye uygun bir yer nereden bulalım”

Sosyal hizmet uzmanı çoğu zaman toplumdan dışlanan, ayırmıcılığa uğrayan ve etiketlenen birey, grup ve topluluklarla çalışmaktadır. Ayırmıcılık ve etiketlemenin yarattığı dışlanma ile mücadele etme mesleğin doğasının ve ortaya çıkışının temelinde yer almaktadır. Mesleğin ilk uygulama alanı olan yoksul birey ve gruplarla çalışan sosyal hizmet

uzmanları, bu grupların karşılaştığı ayrımcılık ve etiketleme sorunu ile de mücadele etmişlerdir (Forsythe, 1995, s. 3; Sheppard, 2006, s. 25; DeLoach McCutcheon, 2014, s.1).

Sosyal hizmet alanında ayrımcılığın ve etiketlemenin birden çok görünümü olabilmektedir. Yaş, cinsiyet, etnik köken, dinî inanç, yaşanılan bölge, gelir durumu, cinsel tercih, engelli olma gibi özellikler ayrımcılığa uğrama ve etiketlenmeye neden olabilmektedir. Ayrımcılığı yapan kimi zaman toplum üyeleri olmakla birlikte, sosyal hizmetler alanında çalışan personel arasında da ayrımcılık ve etiketleme davranışı görülebilmektedir. Oysa mesleğin değer temeli ve etik ilkeleri hiç kimsenin sahip olduğu ya da olmadığı bir özelliği nedeniyle ayrımcılığa maruz kalmaması gerektiğini söyler ve sosyal hizmet uzmanlarının rollerinden birinin de ayrımcılıkla mücadele olduğunu vurgular. Bunu sağlamak için sosyal hizmet uzmanları herkes için hak temelli ve eşitlik ilkesine dayanan hizmetlerin sunulmasının sağlanması için çalışırlar.

Ancak araştırmadan elde edilen bulgular, alanda incinebilir gruplar olarak adlandırılan kadın, çocuk, yaşlı, engelli, yoksul, farklı cinsel yönelime, farklı etnik kökene sahip bireylere ilişkin ciddi ayrımcılıkların olduğunu göstermiştir.

“Şimdi böyle oturuyoruz. Oradan, erkek misafirlerden biri “Siz kimsiniz?” dedi. Tavrı bu ama “Siz kimsiniz?” ben dedim “.....;siz kimsiniz?” ben dedi “Emekli hakim bilmem kim. Bunları (engelli bireyleri kastederek) ne getiriyorsunuz buraya?” dedi. “Bakın beyefendi, bu şekilde konuşmayın, dedim, bu çocuklar sizin gibi ve diğer misafirler gibi aynı haklara sahip bir şekilde bu hizmetten yararlanıyorlar. Sizin ödediğiniz paranın aynısını ödediler. Siz neyin peşindesiniz? Siz ne demek istiyorsunuz? Niye getirdiniz” diyerek. Biz “Bunlarla aynı mekânda yemek yemek zorunda mıyız? dedi, ben de “Evet” dedim. Aynı mekânda yemek zorundasınız, eğer öyle düşünüyorsanız. “Ben bunu kabul etmiyorum” dedi. Ben de “ O sizin tercihiniz. Burada sizin yediğiniz pastayla aynı pastayı yeme hakkına sahip, aynı koltuğa, masaya oturma hakkına sahip, aynı benzer şekilde de çatalı, bıçağı, bardağı kullanma, ve çayı-kahveyi içme hakkına sahip” dedim. Bu bu şekildedir. Adam çirkinleşti. Çok ağır şeyler söylemeye başladı. (Katılımcı 9, SHU, Engellilik)

“Engelliler Destek Projesi Bakanlığımızın düzenlediği bir proje. Bu EDESte bir ...(etkinlik) olacaktı. ...dedim ki, tekerlekli sandalyelilerin de girebileceği, bedensel engellilerin de katılabileceği rahat bir yer istiyoruz. Bana denilen şey şu: Biz birkaç bedensel engelli gelecek diye uygun bir yer nereden bulalım. Onları oraya taşıyoruz. ...Uygun olan, peki, bu mudur, yoksa rampalı bir yer ayarlamaya çalışmak mıdır? Varın, siz düşünün ötesini...(taşınmaları sizce neden sıkıntı?) Onur kırıyor. Onlar da bir insan. Siz artık gerisini mesela personelin nasıl davranıyor olabileceğini düşünün.” (Katılımcı 28, SHU, Engellilik)

“Görme engelli birisinin eğitim alması için küçük illerde rehabilitasyon merkezleri yok. İstanbul, Ankara, İzmir. Yani hep büyük şehirler önemsenmiş ama küçük şehirde engelli yokmuş gibi davranılıyor. Bir örnek vereyim. Bizim çocuk sitesine bir küçük çocuğumuz geldi görme engelli. İlkokul üçüncü sınıfa gidiyor, okuması gerekiyor. Ama burada bir okul olmadığı için, biz onu ... iline nakil etmeye uğraşıyoruz. Daha da nakil olmadı ve mağdur durumda kaldı, okuluna devam edemiyor şu anda.” (Katılımcı 28, SHU, Engellilik)

Yukarıdaki örneklerde de görüldüğü gibi engelli bireyler toplumdaki ön yargılar nedeniyle ayrımcılığa uğramakta, sosyal yaşama ve eğitime katılmakta güçlük çekmektedirler. Hatta toplumda var olan etiketleme engelliler için çalışan/çalışması gereken personeli dahi etkileyebilmektedir.

Benzer durumlar yoksullar, kadınlar, etnik kökeni farklı olanlar ve LGBTİ bireyler için de geçerlidir.

Bir sosyal hizmet uzmanı, yoksul olduğu için yardım almaya gelen kadının etnik kökenini saklamak zorunda olduğunu düşündüğünü, bu konuda baskı hissettiğini şu şekilde ifade etmiştir:

“Bi gün bi arkadaşım çok zor durumda olan bir kadının -işte eşi vefat etmiş, çocukları küçük-, ekmeğe muhtaç bir kadının mahallede yaşadığını ve yardıma muhtaç olduğunu söyledi. Yardımcı olabilir misin dedi. Aynı-nakdi yardımdı o zamanlar ismi. O işlere bakmıyorum; ama eğer gelirse, arkadaşım ile görüştürebilirim, ilk görüşmesini yapsın dedim. Kadının biri geldi, işte “beni şu kişi gönderdi” dedi. Baktım, bildiğimiz böyle türbanlı bir kadın. Siz hangi mahallede oturuyorsunuz, dedim. Arap Alevilerinin oturduğu mahalle dedi. E, Arap mısınız dedim? Evet, dedi. Türban takıyorsunuz dedim. Kadın utandı, türbanı çıkardı ve ağladı. Hocam, dedi mecbur kaldım. Çocuklarım aç, bana eğer türban takarsam, buradan yardım alabileceğimi söylediler. Evet, bu benim karşılaştığım bir örnek; ama ben şuna inanıyorum. Bu genel geçer, genel bir bakış açısidir. Yardıma muhtaç olanlarla yardımı dağıtanların genel bakış açısı.” (Katılımcı 32, SHU, Engellilik)”

Görüldüğü gibi kadın müracaatçı hak temelli ve eşitlik ilkesine dayanan bir şekilde hizmet alacağını düşünmemiştir. Sosyal hizmet uzmanı da bu durumu doğrular nitelikte tecrübeleri olduğunu paylaşmıştır.

Şiddet mağduru kadınlara yönelik de pek çok ayrımcılık ve etiketleme bulunmaktadır. Şiddet mağduru kadınlara hizmet sunmakla görevli kadın sığınmaevleri böyle pek çok örnekle doludur. Alanda çalışan uzmanlar toplumda kadına yönelik cinsiyetçi ba-

kış açısının hizmetin plânlanmasından sunulmasına kadar her evrede etkili olduğunu, kadınların pek çok ayırmıcılıkla mücadele etmek zorunda kaldığını pek çok kere dile getirmişlerdir.

“Ha polisler olabiliyor. “Şimdi sen ne yapacaksın kadın konukevine gidip. Oraya giden kadınların ne oldukları belli. Oraya gidenler orospu. Oraya gidip öyle mi olacaksın. Ben de karımı dövüyorum, gitti mi sanki.” Özellikle polislerden böyle şeyler duyduğum an kadına “söyleyin hangi karakol, kim söyledi”. Arıyorum.’de iyi, fena değil emniyet birimleri, çünkü ara ara ŞÖNİM’den de eğitime gidiliyor. Jandarma, askerden değil, ama polislerden var, yani bunu atlatmaya çalışmak ve kadını caydırmaya çalışmak. Kadın konukevlerini karalamak zaten çok ciddi anlamda var.” (Katılımcı 1, SHU, Kadın)

Kimi durumlarda da ayırmıcılığın kaynağı torpil olabilmektedir. Siyasî bir bağı veya tanıdığı olan müracaatçılar hizmetten yararlanırken diğerleri bu hizmete ulaşamamaktadır.

(Müracaatçıya eşit davranılmaması nedeniyle mağduriyetin yaşanması sorunu) “Yani şimdi iki tane komşu, çok net yani iki komşu, ikisi de ekonomik destek almak için müracaat ediyor, ikisinin de eşinden ayrı, işte ikisinin de çocukları var. Bir vaka, bir tanesi bir tanıdığı aracılığıyla işte incelemesinin çabuk yaptırılmasına ilişkin işte bir sürecin içerisine giriyor ve ona yardım bağlanıyor. Daha önceki ise ondan daha önce müracaat etmiş olmasına rağmen bu yardımdan faydalanamıyor. Bu kadın geliyor ve soruyor, diyor ki “ben bu insandan daha önce müracaat yaptım, ben size dilekçe verdim ancak benden daha sonra dilekçe veren bu insana yardım bağlandı. Bana neden yardım bağlanmadı?” Şimdi burada ne söyleyebiliriz? Hadi ben sosyal hizmet uzmanıyım, hadi ben işte insanım, hadi bu mesleğin uygulayıcısıyım. Hani ben bu insana nasıl cevap verebilirim? Var mı bunun cevabı? Ona şunu söyleyebilir miyim “onun tanıdığı vardı, onun işte siyasî bir yakını vardı, o nedenle biz işte onun incelemesine önden gittik. Kusura bakma senin yakının yoktu bu yüzden sana o yüzden gelemedik mi diyeyim?” (Katılımcı 58, Anahtar Kişi, Çocuk)

“Bir de yaşlılar arasında ayırmıcılık yapılıyor. Maalesef idarecilerimiz, meslekdaşım olmasına rağmen İl Müdürümüzün ricasıyla “Buna tekrar uyarma cezası verilsin” denildi. Ben şerh notu düştüm, tabî Disiplin Kurulu toplandığında. Benim tek oyum var. Burada Disiplin Kuruluna giren diğer tüm meslek elemanları, hemşiresi, fizyoterapist arkadaşlar, müdür yardımcımız, müdürümüz, herkes İl Müdürümüzün dediğini yaptı; ama ben, bu yaşlının kuruluş değiştirme cezası alması gerektiği yönünde ka-

naatimi bildirdim ve şerh notu düştüm. Kendi açımdan tamam, rahatladım; ama yapılan hoş değildi. Diğer kadın yaşlılar mağdur edildi, onların hakkı korunmadı, savunulmadı.” (Katılımcı 2, SHU, Yaşlılık)

Kimi durumlarda ise uzmanın siyasî görüşü ayrımcılık nedeni olabilmektedir. Üstelik uzman, müracaatçının hizmetten yararlanmama nedenini de açık açık söylemekten geri durmamakta, hiçbir şekilde çekinmemektedir.

“Örneğin, evlat edinme vakası, İzmir’de yaşanmış bir olay. Zamanında, 80 döneminde siyasî olarak tutuklanmış ve ceza almış bir kişi. Tabîi, siyasî suçlar değil, adi suçlar aslında evlat edinmeye engel; ama biz sicili istiyoruz, aile sicili getiriyor. Tabîi, bu aile zaman içerisinde çok zengin olmuş, o siyasî yönü zayıflamış, İzmir’in çok zengin ailelerinden biri olmuş. Geliyor, başvuru yapıyor. Bizim meslekdaşımız inceleme yapıyor. Tabîi, onun 80 döneminde siyasî suçlu olduğu sicilinde yazdığı için, aileyi reddediyor. Evlat edinmek isteyen eş geliyor, “Neden benim başvurumu reddettiniz, neye bakarak? Çünkü varlıklıyım, ev düzenim çok düzgün. Geldiniz, incelediniz. Eğitim seviyem iyi. Neye dayanarak bunu reddettiniz?” diyor. Meslekdaşımız şunu diyor: “Senin gibi komüniste çocuk mu vereceğim de büyüteceksin” diyor. Yani burada aslında ülkücü olan bir meslekdaşımızmış bunu söyleyen ve kişisel düşünceler tabîi ki meslekî kararları etkiliyor.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

Görüldüğü gibi ayrımcılık her alanda sıklıkla yaşanmaktadır. İşin ciddiyetle düşünülmesi gereken boyutu ise sosyal hizmet uzmanının bu ayrımcılıklarla baş etme çabasında çoğunlukla yalnız ve desteksiz kalıyor olmasıdır. Çünkü toplumun geneli, yasa yapıcılar, karar vericiler ve uygulayıcılar, hatta kimi zaman sosyal hizmet uzmanın kendisi incinebilir gruplara ilişkin ciddi ön yargılara sahiptir ve bu ön yargılar adeta uygulamaların kendisi haline gelmiş gibi gözükmemektedir.

3.1.2.3. Gizlilik ve Özel Hayatın Korunmasının İhlali: “Göz göre göre yalan söylüyoruz çocuğa”

Sosyal hizmet, doğası gereği, farklı yaşam durumlarındaki ve ihtiyaçlara/sorunlara sahip birey, aile, grup ve topluluklar (mikro, mezzo ve makro düzeyler) ile çalışmaktadır. Bu gruplar ile yürütülecek çalışmalar ihtiyaca/soruna, var olan hizmetlere yasal düzenlemelere göre değişebilir. Ancak sosyal hizmetin meslekî müdahalesinin ana hatları her düzey için Tanışma/Bağlantı Kurma, Ön Değerlendirme, Plânlama, Uygulama, Son Değerlendirme, Sonlandırma, Yeniden Değerlendirme (İzleme-Teması Kesme) aşamalarından oluşmaktadır (Ashman ve diğ., 1999, s. 34). Tüm bu aşamalarda uzmanlar, müracaatçılardan kişisel ve yasal düzeyde pek çok bilgi alırlar, müracaatçının durumunu doğru değerlendirebilmek için farklı pek çok kişi ve kurumla görüşme yapabilirler, resmî

kayıtlara ulaşabilirler. Bu bilgilerin hangi ölçütlerle alınacağı, hangilerinin ne biçimde raporlaştırılacağı ve üçüncü kişiler ve yasal mercilerle nasıl paylaşılacağı konusu büyük önem taşımaktadır. Çünkü kimi durumlarda ulaşılan bilgiler o kadar önemlidir ki, başka kişiler tarafından öğrenilmesi müracaatçıların yaşamlarında telafi edilemeyecek zararlara yol açabilir. Bu açıdan, sosyal hizmet uzmanları, hangi düzeydeki müracaatçı ile çalışırlarsa çalışanlar, gizlilik ve özel hayatın korunması hayati bir öneme sahiptir.

Araştırma kapsamında görüşülen sosyal hizmet uzmanları gizlilik ilkesi ve özel hayatın korunması konusunun sıklıkla ihlâl edildiği durumlarla karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. Bu, genellikle iki biçimde olmaktadır. Bazı durumlarda sosyal hizmetler alanında var olan yasal düzenlemeler ve bu alanda çalışan diğer kurumlar (savcılık, emniyet, hastane) sosyal hizmet müdahalesi sürecinden ve burada gizliliğin ne kadar önemli olduğu hakkında bilgi sahibi değildir. Kimi durumlarda da bilgi sahibi olsa dahi, buna duyarlı değildir. Bir başka deyişle bunu umursamamakta, yalnızca konunun kendi alanına giren bölümünü çözmek istemekte, bu nedenle de ihtiyacı olduğu bilgiyi her türlü yoldan ele geçirmeyi istemektedir.

Uzmanların karşılaştığı ikinci durum ise, müracaatçılarla doğrudan ve/veya dolaylı olarak çalışan personelin (müdür, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, koruma görevlisi, kurum personeli v.b.) kimi zaman bilgisizlikten, kimi zaman sırf meraktan, kimi zaman da kişisel değerlerden (babacan tavırla yaklaşma, kadını, çocuğu, engelli bireyi mağdur olarak görme, dinî, sosyal ve kültürel açıdan yanlış bir durum görerek düzeltmeye çalışma v.b.) hareketle gizliliği ve özel hayatı ihlâl etmesidir.

Görüşülen uzmanlar, sosyal hizmetler alanındaki yasal düzenlemeler ve diğer kurumların duyarsızlığı nedeniyle yaşadıkları sorunları şu şekilde dile getirmişlerdir:

“En zorlandığımız şey gizlilik. Hani bazılarında esnetilebilir diyebiliriz. Bütün çalışmalarımız özel hayatla ilgili. Aile mahkemesinde çalışıyorum. Bütün çalışmalarımız özel hayat ve bütün bilgiler mahrem. Hakkaten, kim olursa olsun hepsi, yani ben inanıyorum, çalıştıkları alanlarda çok mahrem bilgilere sahip oluyorlar. Çünkü parçalanmış bir ailenin içine gidiyorsun. Bir taraf kendisini açıyor, öbürü de kendisini açıyor. Bir de çocuklar var. Çocuklarla görüşüyorsun. İster istemez bu bilgileri toparlıyorsun. Onların hayatına ilişkin bir karar verici merciiye aktarıyorsun. Aslında kolay değil. Başta zorlanıyorsun, ama orada, orada pek gizlilik artık kaldığını düşünmüyorum ya. Çünkü aile mahkemesi uygulamalarına UYAP’a aktarılıyor. Artık bütün o formata giriyor. Taranıyor, bizim dosyalarımız da taranıyor. Ne kadar da sen gizli damgası vur, gizli ibaresi düşersen düş. Tarandıktan sonra, avukat bile. Orada ulaşım sorunu var. Orada ulaşılabilirlik anlamında bir engeli var, ama avukat görüyor. Avukat istediği kişiye aktarabilir.” (Katılımcı 34, SHU, Kadın)

Bu ifade de görüldüğü gibi mahkemelerdeki kayıt sistemi herkesin ulaşımına açık haldedir. Uzmanın müracaatçısı ile yaptığı görüşmeler ve bu görüşmelere ilişkin kayıtlar, değerlendirmeler herkes tarafından ulaşılabilir niteliktedir.

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği tarafından 2004'te hazırlanan “Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları” rehberinde gizliliğin esas olduğu vurgulanmıştır. Aynı rehberde “Gizli bilgiyi, ancak müracaatçının veya müracaatçı adına onay vermeye yasal olarak yetkili bir kişinin bilgilendirilmiş onayı olması durumunda açığa vurabilir” ve “Yasal prosedürler sırasında, yasaların izin verdiği ölçüde müracaatçıların gizliliğini korunmalıdır. Mahkeme ya da diğer yasal açıdan otorite olan kurumlar, sosyal hizmet uzmanından sahip olduğu gizli bilgiyi müracaatçının onayı olmaksızın açıklamasını emrederse ve bu açıklama müracaatçıya zarar verecek olursa, mahkemeden bu emrini geri çekmesini istemeli ya da emri olabildiği ölçüde sınırlandırmalı ya da kayıtları kamunun görmesini engellemek için mühürlemelidir” maddeleri gizli bilgilerin yasal mercilerle nasıl paylaşılması gerektiği hakkında açıklamalar bulunmaktadır. Oysa aşağıdaki örnek sosyal hizmet uzmanlarının her iki açıklamanın da geçerli olmadığı durumlarla karşılaştığını göstermektedir.

“....’de çalıştığımız dönemde bir dönemSavcılığı bizden ...’de tedavi olan çocukların listesini istedi. Yalnız bizim listedeki etik açıdan bu çocukların adını vermemiz uygun değildi. Aynı zamanda suçtur da. Yani savcılık bizim suç işlememize neden olacaktı. Bunu hangi gerekçeyle istedi? Gerekçelerini belirtmediler. Savcılık olduğu için. Ama bizim düşündüğümüz gerekçe nedir? Madde kullanan kişiler üzerinden, tedavi olan kişiler üzerinden bu işin ticaretini yapan uyuşturucu kaçakçılığı yapan kişilere ulaşmak istiyorlardı ya da, tabiri caizse, torbacı dediğimiz kişilere ulaşmak istiyorlardı. Listeyi istediler, biz bir iki kez vermek istemedik, gerekçelerimizi belirttik, lakin savcılık olduğu için hastane vermek zorunda kaldı. Burada ne hissettim? Burada beni rahatsız eden neydi? Toplumsal bir sorun var. Madde bağımlılığı hakkında biz bu alanda çalışıyoruz. Bir şeyler yapmaya çalışıyoruz, ama hop devletin bir kurumu gelip bizim yaptığımız bütün, yani üç beş yıldır verdiğimiz bütün emeği bir kerede çer çöp edebiliyor, yani çok rahatlıkla. Bizim hassas olduğumuz noktaların hiçbirinde hassas değildiler. Biz hassastık tabii ki de çocuğun ifşa edilmesini istemiyorduk. Çocuk yarın bir gün işe girmek istediğinde savcılıkta bu ismi bulacaktı. Başka bir yere başvurduğu zaman, geçmişle belki hani bağdaştırılıp o çocuğa iş verilmeyecekti, eğitimi zarar görecekti, ne bileyim kötü bir imaj olacaktı o çocuk için. Verilmemesi durumunda, bu ülkede savcılığın istediği bir şeyi vermeme gibi hakkın yok. Gel gör ki bu da bir suçtur, yani verseydik de suç vermeseydik de suçtu. Öyle bir ikilemde de kaldık yani. Verdiğimiz takdirde hastanın gizlilik

ilkesi açısından bilgilerini vermemiz bir suçtu. Vermediğimiz takdirde savcılığın yazısına uymadığımız için suçtu. Biz bilgileri verdikten sonra ondan sonraki süreçte, diyelim ki bizim 50 kişilik bir isim listesini verdik, bunlardan beş-altısına ulaşılmıştı. “İşte biz emniyetten, savcılıktan arıyoruz. Şöyle böyle çocuğunuzu kim bulaştırdı. Bu olaya, nasıl karıştı, kimler yüzünden bu hale geldi”. O bizim beş-altı çocuğumuz dediğimiz, hani biz belki onları, tabiri caizse, kurtardığımız çocuklardı. Bu çocuklar böyle bir şeye girince bize olan güvenleri azaldı. Çünkü biz hastaneye yattıkları dönemde hiçbir şekilde emniyetle bir ilişkimizin olmadığını, saf tedavi amaçlı yaptığımız söylüyorduk. Bize olan güvenleri azaldı. Samimiyetimiz kırıldı onlara dair. Böyle problemler yaşadık. Emniyet aradıktan sonra, çocuklar da bize gelip dediler ki “ Hani siz bize demiştiniz ki emniyetle bir ilişkimiz yok, biz saf tedavi için sizinle görüşeceğiz. Ama bakın emniyet de geldi savcılık da geldi işin içine girdi.” Çocukların bize güveni kalmadı.”(Katılımcı 30, SHU, Çocuk)

Bu örnekte madde bağımlılığı gibi çok zor bir alanda çalışan sosyal hizmet uzmanı dahil bütün sağlık çalışanları pek çok açıdan etik bir ilkeyi ve özel hayatın gizliliğini ihlâl etmek zorunda bırakılmıştır. Madde bağımlılığı alanı (özellikle çocuk ve ergenlerle çalışırken) güven ilişkisinin kurulmasının önemli olduğu bir alandır. Sosyal hizmet uzmanları da meslekleri gereği bu ilişkiyi kurmak için müracaatçılardan aldıkları bilgileri kimseyle paylaşmayacağının garantisini vermiştir. Ancak yasal prosedürler sağlık çalışanlarını bu bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmaya mecbur bırakmış (üstelik paylaşım Etik Standartlar Rehberinde belirtilen şekilde olamamıştır), bu da müracaatçı uzman arasındaki iyileştirici (terapötik) ilişkiyi bozmuş ve uzmanlara, kuruma duyulan güveni azaltmıştır.

Benzer bir durum da cinsel istismar mağduru çocukların olayla ilgili ifadelerinin alındığı, fiziksel muayenelerinin yapıldığı kurumlar olan Çocuk İzlem Merkezinde yaşanmıştır. Bu merkezlerin temel amacı, istismar mağduru çocuğun olayla ilgili ifadesinin bir kere ve uzman personel tarafından alınması, bu ifadenin kaydedilmesi ve çocuğun kurumlar arasında yeniden mağduriyet yaşamasına engel olunmasıdır. Ancak uygulamada (bütün yasal düzenlemelerin açık ve net olmasına karşın) böyle olmadığı, çocuğun mağduriyetinin devam ettiği dile getirilmiştir.

“Evet, yani ÇİM’deki arkadaşımız şöyle söylüyor: biz çocuğa telkinde bulunuyoruz, kesinlikle başka bir yerde ifade vermeyeceksin, sadece bizimle burada konuşacağız işte odayı anlatıyorlar, işleyişi anlatıyorlar falanca. Çocuk geliyor, kaç tanesine ben şahit oldum, bize dediler ki bir daha anlatmayacaksın. Şimdi ben, orada çalışan arkadaşımız diyor ki göz göre göre yalan söylüyoruz çocuğa. E, ben burda şimdi onun zaten oraya güveni kırılmış bir de ben nasıl tekrar güven sağlayacağım ki bir daha ne bileyim rahat olması için, sakın olması için. Evet, bazı hakimler onu

söylüyorlardı bize, yani yüz yüze alınması gerekir diyor. O yüzden ben sormak zorundayım, diyor. Kamerayla alınması yeterli değildir, diyor, başka şeyler söylüyor, ama o zaman tabîî gene sıkıntı. O zaman ÇİM ‘i niye kurduk?’ (Katılımcı 39, SHU, Çocuk)

Bir başka örnekte ise istismara maruz kalmış bir çocuğun istismarcısı (babası) ile görüştürülmesi yönünde savcıdan ve İl Müdürlüğünden uzmana baskı yapılması söz konusu olmuştur.

“Şimdi kuruluşumuzda 10 tane çocuk kalıyor. 10 tane çocuğun istismarcısı da cezaevinde olan kimse yok, hepsi dışarıda. Bazen mesela istismarcılar hani enstest vakalarda -yani aile içinden de olabiliyor tabîî- biz mesela bunlarla görüştürmek istemiyoruz, uygun görmüyoruz. Biz şöyle bir örnek yaşadık. Bir savcının bize sözlü talimatı oldu: ‘bu kişiyle çocuğu görüştürün’ diye. Bu durum bizi baya bir zor durumda bırakmıştı. Böyle bir durum yaşadım. Ya aslında şöyle zaten enstest bir vakaydı bu, bahsettiğim kişi yani çocuk ve babası zaten cezaevinde değil, şu anda hani dışarıda ve savcı -baba sürekli olay çıkardığı için- talimat verdi: ‘çocukla görüştürün’. İşte kurumu taciz ediyordu, İl Müdürlüğü’nü taciz ediyordu. İl Müdürlüğü tarafından da mesela hani bize böyle bir baskı gelmişti. Çocukla görüştürün, baba olay çıkarmasın falan tarzında. Tabîî biz bunu reddettik, bu şekilde çocukla görüştürmedik. O dönem baya tehdit de aldık. Sonra çocuğu nakil gönderdik, böyle bir çözüm bulmuştum. Mevcut sistem içerisinde çok ciddi sıkıntılar yaşıyoruz. Bence yasal bir şey değil, çünkü hani dediğim gibi uzaklaştırma kararı var. Savcının sözlü talimat verme yetkisi var, ama neticede bunu çocuk istemediği sürece, kuruluş personeli bunu uygun görmediği sürece görüştürülmemesi lazım.” (Katılımcı 27, SHU, Çocuk)

“İfadede görüldüğü gibi baba sırf “olay çıkarttığı ve ortalığı birbirine kattığı, kurumları taciz ettiği” için savcı sözlü talimat vererek çocukla görüştürülmesini talep etmiştir. Burada çocuğun yaşadığı istismarın çocuk üzerindeki etkileri, sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları değerlendirme ve meslekî kararlar hiçe sayılmıştır. Konunun bir başka önemli boyutu da Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünün bu baskılarına boyun eğmesi ve uzmanlara baskı yapmasıdır. Yetkili makamlar çocuğu korumak yerine babanın olay çıkarmamasını önemsemişlerdir. Bu örnekler maalesef araştırmada sıklıkla karşımıza çıkmıştır.

Çünkü her ne kadar kadın konukevlerinin yeri gizli diyorsak da, kadın konukevlerinin gizliliği yoktur. Bir yeri birden fazla insan biliyorsa, o yer gizli değildir zaten. Çok rahat bulabiliyorlar, kapıya dayanabiliyorlar, şiddet uygulayanlar. Ha bizim şansımız, binamız gerçekten çok ko-

runaklı, içeri girmeyi başaramıyorlar. Ama o tedirginlik, o korku, kaygı, o çocukların onu yaşamaları bile aslında çok rahatsız edici bir durum.” (Katılımcı 1, SHU, Kadın)

Gizliliğin ihlâli yalnızca hatalı yasal düzenlemeler ve/veya yasal düzenlemelerin hatalı uygulanması ile gerçekleşmemektedir. Kimi durumlarda da alanda doğrudan müracaatçı ile çalışan ve profesyonel oldukları düşünülen meslek elemanları (sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, öğretmen vb.) ve kurumlarda çalışan diğer görevliler de gizliliği ihlâl etmektedirler. Üstelik bunu yaparken ki temel motivasyonları kimi zaman sadece merak kimi zaman da arkadaşça davranmak, baba gibi korumak kollamak olabilmektedir.

“Şimdi engelli alanında çalışırken en çok ihlâl edilen şeyin gizlilik ilkesi olduğunu gözlemledim. Ve bunu tabii ilgili kişilerle paylaştım. Şimdi bizim engelli biriminde çalışırken, aslında kadın da geliyordu ekstradan o farklı bir uygulama tabii, ama şöyle söyleyeyim, mesela engelli bireylerin aileleri geliyordu görüşmelere. Mesela bize gelmeden önce, atıyorum, danışmadaki görevli kişi görüşüyor bire bir, yani sanki bir meslek elemanı olarak aslında bireyin bütün problemlerini bütün her şeyini konuşabiliyor, rahat bir şekilde ailesiyle. Biz bunu biraz zaman geçtikten sonra fark ettik. Meslek elemanı olarak ilgili idarî amirle görüştük, ama aslında problemin kaynağının o olduğunu anladık. Çünkü aynı şeyi kendisi yapıyordu. Yani idareci olarak yapması gereken şeyi değil de, direkt vakalarla görüşme ya da bireyle görüşme işlemini direkt kendisi yapıyordu. Yani hani profesyonellikten yanı sıra hani bir baba gibi baba- çocuk gibi ya da ne bileyim işte arkadaş gibi dost gibi yaklaşıyordu. Ve bu görüşmelerini de diğer personelle de paylaşıyordu.” (Katılımcı 28, SHU, Engellilik)

“Şoförle ilgili bir sıkıntı yaşanmıştı, şoför gerekli gereksiz sığınma evindeki kadınların özel hayatına müdahale etmişti. Yani böyle lüzumsuz koruyuculuk ya da işte onlarla kişisel ilişkilere girme gibi -farklı anlamda değil ama- güya yardım ediyor, anlamsız bir şekilde, üzerine vazife olmayan şeylerde, “Sana iş bulalım, ev bulalım” gibi falan. Onunla ilgili sorun yaşanmıştı. İşte orada işin kötü tarafı, dediğim gibi, idareci çok önemli. İdarecinin bakış açısıyla aynı bakış açısında olduğu için biz sıkıntı çekmiştik yani. Ama bir başkası olsaydı, asla öyle davranamazdı, ona cüret edemezdi diye düşünüyorum.” (Katılımcı 1, SHU, Kadın)

“Mesela personelimin çoğu bilseydi ki bu kızın sevgilisi var, hani bunlar zaten böyle işte bu tür kadınlar bunlar, yollu. O tür bakış açıları olabiliyor. Eskiden zaten burada meslek elemanı yoktu, kadınların hayatları ortadaydı. Yani memur yürütüyormuş burada bu işleri. Zaten çocuk geli-

şimci ve sosyologlar bu konuda sıkıntılı, onlar baya konuşuyorlar, ciddi ciddi. Her yerde konuşuyorlar, kurumun diğer personelleriyle. Özel hayatları hakkında konuşuyorlar.” (Katılımcı 37, SHU, Kadın)

“Evet, çocuk yurda yerleştirilmişse mesela işte olayla ilgili detaylı bilgi isteyebiliyor ya da bazen meraklı meslekdaşlarımız olabiliyor mesela. “İşte ne olmuş, kim yapmış, kime ne olmuş” gibi meraklı sorular olabiliyor. Çocukla alâkası olmayan, hani onunla çalışmayacak belki, ama yine de sırf merak ettiği için sorabiliyorlar böyle şeyler kurumda çalışanlar. Çocukla çalışmayacaksa, bu bilgiyi öğrenmesine gerek yok. Çocuğun mahremiyetine girmiş oluyoruz bu şekilde.” (Katılımcı 39, SHU, Çocuk)

Gizlilik ilkesinin ihlâlinin olduğu bazı durumlar ise, müracaatçıların bundan zarar görmesine yol açmıştır.

“Gizlilik ilkesinin ihlâli gerçekleşti. Çocuğun enest bir ilişki nedeniyle burada olduğunu tüm personel öğrendi. Nasıl bir sıkıntı yaşandı? Şu oldu: bakıcı anneler o çocuğa enest olduğu için çocuğa bakmak istemediler, ona dokunmak istemediler. Çocuğu kucağımıza aldığımız zaman bizim midemiz bulanıyor şeklinde bakıcı annelerin tepkileri oldu.” (Katılımcı 58, Anahtar Kişi, Çocuk)

Görüldüğü gibi gizlilik ilkesinin ihlâli ve özel hayatın korunmaması, alanda sıklıkla karşımıza çıkan bir durumdur. Kimi zaman bu, yasal süreçler nedeniyle gerçekleşirken, kimi zaman da çalışan personelin bilgisizliği, dikkatsizliği ve umursamazlığı buna yol açmaktadır. Zarar gören ise daima müracaatçıları olmaktadır.

3.1.3. Sosyal Hizmetler Alanındaki Etik Sorunlar

Çalışmanın kuramsal bölümünde de söz edildiği üzere, ‘etik sorun’dan bir sosyal hizmet uzmanının işbaşında gerçek ya da yapay bir aykırılıkla (o zamana kadar doğru bildiği bir şeyler ile kendi gözlemiyle öyle olmadığını gördüğü bir şey arasındaki aykırılıkla) veya bir çıkmazla karşılaşması ve “şöyle mi, böyle mi yapmak gerekir/doğru olur?” gibi bir tereddüt yaşaması anlaşılabilmektedir. Etik bir sorunla karşılaşan, sosyal hizmet uzmanıdır. Bu sorunlara tipik örneklerden biri ikilemlerdir. Ancak ikilemler gerçek/nesnel olabilir, sadece öznel/psikolojik de olabilir.

Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda sosyal hizmetler alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları etik sorunlar iki alt başlık biçiminde gruplandırılmıştır. İlk olarak yanlış/eksik değerlendirme nedeniyle yaşanan etik sorunlar ele alınırken, ikinci olarak hizmetlerin niteliği ve niceliği sorunu tartışılmaktadır.

3.1.3.1. Yanlış/Eksik Değerlendirme Nedeniyle Yaşanan Etik Sorunlar

Değerlendirme günlük yaşamımız içinde devamlı olarak yaptığımız bir etkinliktir. Yaptığımız bu değerlendirmelere dayanarak da olaylar ve durumlar hakkında kararlar veririz, seçeneklerden birini seçeriz, kiminle nasıl bir ilişki oluşturacağımızı belirleriz. Günlük yaşamda bu kadar önemli olmasına karşın değerlendirme işini yaparken çoğunlukla düşünmeyiz. Değerlendirmeye veri oluşturan bilgilerin bir kısmı kültür, bir kısmı aile ve sosyal çevre, bir kısmı da kendi deneyimlerimizden oluşmuştur.

Meslekî yaşam, tıpkı günlük yaşamda olduğu gibi, yaptığımız değerlendirmelere dayanır. Ancak burada bu değerlendirmelerin nasıl ve hangi tür bilgiye dayanarak yapıldığı büyük önem taşımaktadır.

Değerlendirme bir bilgi problemi ve insan problemidir; çünkü yaptığı her değerlendirmede kişi, bir bütün olarak vardır. Değerlendirme tarzları: doğru-yanlış değerlendirme, değer atfetme ve değer biçme olarak karşımıza çıkar. Daha önce de değinildiği gibi, Kuçuradi (2016, s. 25-27)'ye göre "değer atfetme"de değerlendirilmesi söz konusu olan şeye kendi dışında olan bir nedenden dolayı değer atfedilir. Değerlendirmeyi yapanla özel ilişkilerinden dolayı kendisinde olmayan bir değer yüklenir. Değer biçmenin ise, bir çeşit ezbere değerlendirme olduğundan söz eden Kuçuradi (2016, s. 28), değerlendirilmesi söz konusu olan şeyin kendisinin hesaba katılmadan yapıldığını; nitelendirilenin, şeyin kendisi değil, görünüşüne göre ona verilen ad olduğunu belirtir.

Doğru değerlendirme, belirli hazır ölçülere göre değer biçme ya da değer atfetme olmadığı gibi, bir şeyin değeri, ona biçilen veya atfedilen değerle de ilgili değildir. Doğru değerlendirmeler, "objelerinin değerinin bilgisini sağlayan" değerlendirmelerdir. Kuçuradi (2011, s. 16-18)'ye göre bir bilme etkinliği olarak değerlendirmenin üç aşaması vardır: i) değerlendirileni anlama, ii) belirli koşullarda özelliğini görebilme ve iii) insanın değeriyle ilişkisini görebilme. Kişi ile kişi ilişkisinde bir eylemin doğru değerlendirilebilmesi için bu üç aşamadan geçmesi gerekir (Seyitoğlu, 2016, s. 46-47).

Martin (2010, akt: Seyitoğlu, 2016, s. 31)'e göre meslekî uygulamada doğru değerlendirmenin unsurları şunlardır:

- Hizmetten faydalanan kişinin koşulları ve bunların nasıl ortaya çıktığı ile ilgili eksiksiz ve doğru bilgiler toplamak;
- Bilgiyi objektif bir şekilde analiz etmek, neler olduğunu ve neler yapılabileceğini gösteren hipotezler oluşturmak, profesyonel yargılarda bulunmak ve doğru sonuçlara varmak;
- Sorunları ve nasıl ele alınacağını belirlemede hizmet kullanıcısı ve diğerlerinin (örneğin ailesinin) katılımını sağlamak;
- Hizmet almaya uygunluğunu ve ihtiyaç seviyesini belirleme;
- Diğer kuruluşlarda çalışanlardan ve meslekdaşlardan bilgi toplamak, bilgi

- paylaşımda bulunmak ve onlara danışmak;
- Bilgiyi doğru bir şekilde kaydedecek sistemleri kullanmak.

Aşağıdaki örnekte toplumda Romanlara ilişkin varolan önyargıların meslek elemanlarını nasıl etkilediği ve meslekî kararlarını nasıl biçimlendirdiği açıkça görülmektedir. Bu, doğrudan doğru değerlendirme ilkelerinin gözardı edilmesi olarak tanımlanabilir.

“14 yaşında bir gebe geldi. Arkadaşlar dediler ki normal, Roman, göndereyim. Ben şimdi rapora yazdım. Bakım tedbir kararına şey yapılmak üzere incelensin, gerekçelendirdim. Yetişkin gibi yaşamak zorunda bırakılıyor. Yetişkin gibi yönlendiriliyor. Hani bu bile bizim kendi arkadaşlarımız, çok duyarlı olan arkadaşlarımız, yani duyarlı olan gerçekten çocuklar konusunda özenli davranan arkadaşlarımızın yaptığı bir hata. Bu şeyle ilgili, hatta çok ciddi tartışmaydı, geçen hafta oldu bu. Israrla bu konuda durmak gerekiyor, hani Roman, Kürt bilmem ne başka bişey yani bu, bu durumda ne yapılmalı? Suriyeli vatandaşlarda da ondan sonra olan bişey. Sonrasında işte A. Hanımın üstüne sürdü idareciler ve bunlar bizim meslektaşlarımız onu da tekrar belirtiyim. Bu, Roman’dır çünkü Roman’ları... Şimdi sen uzman olmadığın için –arkadaş psikolog– sen uzman olmadığın için bize okulda şunu öğretiyorlar deniyor. Kız bana söylüyor sonra, sen diyor uzmansın ya bana bi söyle diyor. Kişileri yaşadığı toplum içinde ele alacağız. Onların toplumunda da bu evlilik normal olduğu” için. (Katılımcı 17, SHU, Çocuk)

Aşağıdaki örneklerde ise yine benzer biçimde toplumsal yapılar tarafından biçimlendirilen önyargı ve inançların meslek elemanları ile müracaatçı ilişkisini nasıl etkilediği görülmektedir. Öyle ki bu durum müracaatçının ciddi bir hak ihlâliyle karşılaşmasını ve meslek elemanları eliyle istismarı ortaya çıkartmaktadır.

“Geçenlerde bir tane vaka geldi, sormaya geldi oradaki meslek elemanı. “Hocam, böyle böyle, imam nikâhıyla yaşıyormuş, ama ayrılmışlar. Ben bu aileye para yardımı yapayım mı, yapmayayım mı?” dedi. Dedim ki, “O kişinin, erkeğin birlikte yaşayıp yaşamadığına emin misin?” “Yok, emin değilim. Hatta evde erkek ceketi gördüm” dedi. “Sen bunu iyice araştır, ona göre şey yap” dedim. O tür yardımlar için gittiğim zaman, kişinin buzdolabının içine kadar bakarım, her şeyine bakarım. Hatta bir arkadaş, yardım için giden arkadaş, banyoda, kapının arkasında erkek saklandı diye yakalandı. “Yalnız yaşıyorum” diyen bayan, banyoda erkek yakalandı. “Çok iyi araştır, ona göre yardım yap” dedim. Bu denetimleri normalde üç ayda bir yapmaları lazım, ama maalesef yapılmıyor. Bu para o çocuğun ihtiyaçlarına mı karşılanıyor, yoksa aile başka amaçla mı kullanıyor?” (Katılımcı 15, SHU, Çocuk)

“Göreve başladığım 88 yılından beri sosyal hizmet uzmanı olan il müdürleriyle de çalıştım. Onlardan da ben hani çok ayrı koyamıyorum bi yere bazen. Ama burada da öğretmen olan il müdürü, ya da bir başka meslekten.. -mesleği ne olursa olsun o ayrı bir konu ama- yani sosyal hizmet mesleğini hiç bir zaman anlayamayan il müdürleriyle çalıştım ne yazık ki. Yani sosyal hizmetin temel değerlerinden haberi yok, oradaki dezavantajlı kesimlere karşı sorumluluğu yok, hep dini açıdan değerlendiriyorlar. ... Biz de tabîi onların mağdur olmasını istemeyiz, günah bakış açısıyla. Yani böyle insan hak ve ihlallerinin dışında, yönetmeliklerin kanunların dışında daha böyle kendi vicdanlarıyla olan bir çerçevede şey yapmaya çalışıyorlar.” (Katılımcı 5, SHU, Kadın)

Bütün bu örnekler müracaatçılara yönelik etik sorunların yaygınlığını göstermektedir. Etik ihlâl ve sorunların yaygınlığını temel olarak bilgisizlik olarak açıklamak olanaklıdır.

Bir başka örnekte ise meslekî ilkeler ve müracaatçının içinde bulunduğu koşullara ilişkin bilgisizlik, doğrudan müracaatçıya yönelik hak ihlâline yol açmaktadır.

“Engelli evde bakım ücreti başvurusu, normal süresinde arkadaşlardan rica ettim. Arkadaşlar, bu benim yakınım, amcamın kızı. Kendisi de hastadır, eve gittiğinizde haberin olsun kapıyı açmayabilir; çünkü şey bakıcısı aşağı inmiştir, çocuğu parka götürmüştür. “Hocam”, dedi, “biz o eve gittik, o dosyayı iptal ettik.” “Neden iptal ettiniz”, dedim. “Bize küfür etti” dedi. “Nasıl “, dedim “küfür etti”, o size kapıyı açamaz, kadın zaten yatalak. Hani evin içinde şeyler var, barlar var yürüyebilmesi için. “Size nasıl küfür etti?” Efendim, zili çalmışlar, içerde kadının biri kim o demiş. Kendileri de kendilerini tanıtmışlar; fakat kadın küfür etmiş. “Olabilir” dedim, “kadın psikoz”. “Kadın size küfür etti diye, kapıyı açmadı diye sizin dosyayı iptal etme şansınız yok”. “Biz” dedi “dosyayı iptal ettik, konu kapanmıştır”. Tamam, konu kapanmıştır dedi. Ben de yani sendikal bi şeyden kaynaklı. Çıktım, müdürün önüne. “Ya bu dosya biter hani” ya da “bu olayı basınla paylaşıyoruz gibi şeyler konuştuk. Hani zaten sürekli karşı karşıya kalıyordum. Ondan sonra dosya başka bir heyete verildi, inceleme yapıldı. Hani bu çok açık bir şeydir. İşte neydi o? Hani bu çok açık bir şeydir. İşte neydi o, vermek istemedikleri için evde bakım ücretini mümkün olduğunca geciktirmek için, kendileri bağlamış olmamak için, hani bir ay iki ay geciktirmek için yapılmış bir uygulama. Hani psikozun kendisine küfür etmesini dosyayı iptal nedeni olarak görebiliyor, evde bakım ücretine giden heyetteki kişi.

Görüşmecî: Bu heyetteki kişilerin meslekleri?

SHU: Öğretmen.” (Katılımcı 5, SHU, Kadın)

“Kurum bakımına alınmasıyla ilgili şöyle bir örnek vakadan bahsedebilirim size. Hani, “Yanlış vakaları alıyoruz” dedik ya, karşı cinse yoğun ilgi duyan bir genç kızı şu kanaatle koruma altına almışlardı: “Bu çocuk karşı cinse yoğun ilgi duyuyor, hormonlarını kontrol edemiyor, aile kontrolü sağlanamıyor. Kurum bakımına alınarak tedavi edilmesinin uygun olacağı kanaatindeydim” gibi bir kanaatle çocuğun kurum bakımına alınmasına karar verilmişti. Ben de çocuğun koruma kararının kaldırılması için -kurum bakımına da almadım o çocuğu- “Yetiştirme yurdu, hormon düzensizliği olan genç kızlara tedavi verecek bir kurum değildir, bunun tedavisi de yoktur. Bu, aile içinde çözülmesi, kontrol edilmesi gereken bir durumdur. Bu nedenle, çocuğun kurum bakımına alınması onu daha çok örseleyecektir” deyip, aileyle de görüşerek -farklı bir istismar gibi bir şeyi de vardı çocuğun, bundan kaynaklıydı aslında sorun- etkin bir danışmanlık hizmetiyle ve psikiyatrik tedaviyle bunun çözülebileceğini aileye anlatarak, bunu bu şekilde çözmüştük.”(Katılımcı 13, SHU, Çocuk)

Kimi durumlarda, kuruluşlarda bilgiye dayalı değerlendirmenin yapılmayışı, hizmet alanların sorununun anlaşılmaması, değerinin belirlenmemesi ve dolayısıyla değerinin insan değeri ile ilişkisinin kurulmaması ile sonuçlanmaktadır. Aşağıdaki örnekte de görüldüğü gibi, müracaatçının kendi tekliğinde değerlendirilmemesi, üstünkörü yapılan tek bir görüşme ile karara varılması, kadının yıllarca maruz kaldığı cinsel şiddetin ortaya çıkarılmasını engellemiştir:

“Mesela, böyle bir örnek vardı bir sığınma evinde. Yaşlı bir kadın, 60 küsur yaşlarında. İlk geldiğinde, o formdaki bilgileri almak için ilk görüşmeyi yapmışlar, ama sonrasında böyle bir meslekî görüşme yapmamışlar kadının sorununu anlamaya yönelik olarak. Kadın da ilk geldiği zaman, zaten böyle bir şaşkın, başka bir ilden kaçarak gelmiş, adam peşine düşmüş, polisler getirmiş, daha önce bir resmî kuruluşla çok fazla bağlantısı olmamış bir kadın. Sığınma evi müdürü, o kadının burada olmaması gerektiğini; çünkü normalde, gördüğü şiddeti düzgün bir görüşmeyle anlamadıkları için... Kadınla ilk görüşmeyi yapmışlar, ama ilk görüşme yeterli değil; çünkü kadın ilk geldiği zaman şaşkın, şok içerisinde, ne olduğunu anlamıyor falan. Ondan sonra bir görüşme yapılmadığı için, kadın gerçek derdini anlatamamış. O yüzden de sığınma evi müdürünün bakışı, “Bu kadının hiçbir ihtiyacı yok böyle bir şeye. Sanki böyle biraz da dengesiz bir durumları var, ne yapmaya çalıştığını biz de anlamadık. Bunu göndereceğiz, çıkaracağız sığınma evinden” diye bir şey söyledi mesela. Ama sonra ben kadınla görüştüm; yani sadece araştırma şeyi için görüştüm, başka bir derdim yok. Orada kadın bana anlattı. Utandığı için

anlatamamış. Eşinden yıllarca çok ağır şekilde cinsel şiddet görmüş. Yani fiziksel şiddet yok, bulgusu yok, hiçbir şey yok; ama çok ağır cinsel şiddet görmüş eşinden uzun yıllar boyunca ve artık canına tak etmiş. Kimseye de anlatamıyor bunu. Yani 60 yaşında, ilkokul mezunu yaşlı bir teyze. Yaşla da bağlantılı bir utanma durumu var tabî ki. Ben mesela, sığınma evi müdürüne bunu söyledim. “Büyük ihtimalle utanmış. Sadece ilk görüşmede, ilk geldiği gün yaptığınızda anlatabileceğiniz bir şey değil bu. Ama kadının çok ağır bir cinsel şiddet öyküsü var” dediğimde şaşırmıştı mesela sığınma evi müdürü.” (Katılımcı 53, Anahtar Kişi, Kadın)

“Bizim farklı yaklaşımlarla, farklı sosyal hizmet müdahaleleriyle yerine getirebileceğimiz ya da çözebileceğimiz sorunları çok daha radikal olarak değerlendirdiğim kurum bakımıyla sonlandırabiliyoruz (...) burada, o uygulamayı yapan meslek elemanlarının kendisini yeterince ifade edememesinden kaynaklı belki, belki de o savunuculuk rolünü müracaatçısı anlamında yeterince yerine getirememesinden kaynaklı olabilir. Orada biz, kurum bakımına almayacağımız vakalarda çocukları kurumla tanıştıırıyoruz.” (Katılımcı 13, SHU, Çocuk)

Değerlendirme konusunda etik sorunu yaratan bir başka temel belirleyici de, kişilerin etik değer yaşantılarına sahip olmamalarıdır. Alanda da, yasa ve sistem bilgisi olan ancak etik yaşantıların yeterince yerleşmemesi bazı sosyal hizmet uzmanlarının anlatılarında çarpıcı örneklerle kendisini göstermektedir.

“Huzurevinde derdim ki, “Burada kalıyorsun, yemeğin var, kıyafetin veriliyor, ücretsiz kalıyorsun, her şeyin karşılanıyor.” “Bana harçlık bağlatın” diye geliyordu, 65 yaş harçlığı. “Ama senin kurumda her şeyini devlet karşılıyor, bu harçlığa ihtiyacın yok” dediğimde, “Ama devlet onu bana vermiş, benim hakkım. İhtiyacım olmasa da almalıyım onu” gibi bir inanç var bizim insanımızda. Engellide de bu daha çok, öyle görüyorum, yani “Bunu devlet veriyor, almalıyım” gibi. “Benim bunu almama gerek yok, almamalıyım. Başka ihtiyacı olan alsın” zihniyeti yok. Kötü olarak söylemiyorum, kötülükle düşünmüyor bunu. Diyor ki, “Devletin bana verdiği bir şey bu. O zaman niye almayayım? Alırım.” Bunların engellenmesi gerektiğine inanıyorum.” (Katılımcı 3, SHU, Engellilik)

“Mesela yaşı kaç, işte 18 yaşına 3 gün var. Ameliyatını yapmamız lazım, aksi halde kör olacak. “Üç gün kalmış zaten” diyor mesela. Böyle inanmamıştım yani. “Üç gün sonra sistem dışına çıkacak çocuk ve hiçbir şeyi kalmayacak” diyorum telefonda. “Evet, evet, sen niye bunun için uğraşıyorsun ki. 3 gün daha bekle. “Niye bunun için uğraşıyorsun ki”. Kişi kendisi bunu biliyor bunu yüzüne söyledim, ama bir önem arz etmedi onun gözünde, ama inanmamıştım yani. 3 gün kalmış zaten diyor”.

(Katılımcı 21, SHU, Çocuk)

“Öğrencilerim şunu söylüyor: ‘Hocam, siz, müracaatçının saygınlığı, onun değeri, değişebileceğine olan inanç gibi şeylerden bahsediyorsunuz ya, alandaki uzmanlar buna inanmıyor. Yani o kadar kötü davranıyorlar ki zaman zaman, gözlemliyoruz. İnsan karşındakinin değerini bilse ve onun değişeceğine inansa, o ifadeleri kullanmaz’ gibi geri bildirimler geliyor bana.” (Katılımcı 54, Anahtar Kişi, Çocuk)

3.1.3.2. Hizmetlerin Niteliği ve Niceliği Sorunu: “Elindeki tek aleti çekiç olan, her sorunu çivi olarak görür”

Etik ihlâl ve/veya sorunların yaşanmasına neden olan durumlar sosyal hizmet uzmanının kendisiyle ve değerlendirme konusuyla sınırlı değildir. Sosyal hizmet uygulamasını etkileyen birçok temel faktör bulunmaktadır. Bunlar, temel olarak, müracaatçı, sosyal hizmet uzmanı, kurum/kuruluş veya uygulama alanı ve sosyal çevre (politikalar, programlar vb.) olarak ifade edilebilir. Kimi durumlarda, sosyal hizmet uzmanının doğru değerlendirme yapmasına karşın, bu değerlendirmeyi eyleme ya da hizmetlere aktarmaması, hizmet sunum sisteminin yapısından kaynaklanan sınırlılıklar nedeniyle etik sorunların ortaya çıkmasından kaçınamaması söz konusu olabilmektedir.

Sosyal Hizmet Uzmanları Uluslararası Federasyonu (IFSW, 2012) bu durumu şu şekilde ifade etmektedir: Sosyal hizmet uzmanları “etik ve etkili bir uygulama için standartlara ve nitelikli hizmetler üretmeye bağlı/taahhüt etmiş, etik uygulamayı destekleyen bir çalışma ortamına ihtiyaç duyarlar.”

Sosyal hizmet uygulamasının kurum/kuruluş ortamı dâhil çevre faktörlerinden bu denli etkilenmesinin en önemli nedeni, sosyal hizmetin süreç odaklı bir meslek olmasıdır. Segal (1972; akt: Sten ve Young, 1977, s. 26) çeşitli sosyal hizmet ve sosyal bilim dergilerinde on dört yıl boyunca yayınlanmış çalışmaları analiz ettikten sonra, sosyal hizmetin sonuç odaklılığa karşıt bir biçimde süreç odaklı olduğunu ifade etmektedir. Bu nedenle meslekî değer ve etik ilkeler, uygulama sürecinin yapılandırılmasında yapıtaşları olarak görülmelidir.

Alan araştırmasında elde edilen bulgular Türkiye’de sosyal hizmetler alanında yaşanan etik sorun ve ihlâllerin önemli bir bileşenin çevre faktörleriyle ilişkili olduğunu göstermektedir. İlişkili sosyal politikalar, müracaatçılara yönelik varolan program ve hizmetler ve kurum/kuruluş ortamı gibi çevre faktörlerinin meslekî uygulamaları etkilediği ve etik ihlâl ve sorunlara yol açtığı anlaşılmaktadır. Bu konudaki örnekler yaygın olarak karşımıza çıkmıştır. Müracaatçıların sorunları giderek karmaşıklaşmakta, öte yandan hizmetler bunu karşılamakta yetersiz kalmaktadır.

“Bir laf vardır ya, “Elindeki tek aleti çekiç olan, her sorunu çivi olarak görür” gibi. Bizim elimizde de sadece enstrüman olarak kurum bakımı varsa ya da nakdi yardım gibi, ya kurum bakımına alırım, ya nakdi yardım veririm; ama danışmanlık boyutunu yeterince yerine getiremeyen bir yaklaşım, sizi kurum bakımına almaya zorlar.” (Katılımcı 13, SHU, Çocuk)

“Alternatifsizlik ve hizmet, yani kurum bakımında rehabilitasyon hizmetlerinin hiçbiri yürümez halde, yürümüyor, yürümeyecek de. Bakım üzerine, beslenme üzerine, ya da işte çocuğun okulunun devamı üzerine kurulu. Çocukların psikososyal ihtiyaçları düşünülüyor, düşünülüyor.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

“Yani 4 yıllık temel eğitiminizle sizin önünüze hem madde bağımlısı, hem suça yönelmiş, hem şey, rehabilitasyon ihtiyacı olan engelli, karma bir yer, o karma yere hepsinden biz koyuyoruz, biz yani, mecburen, çünkü bizim de başka bir alternatifimiz yok, mecburen oraya koyacağız. E çalışan ne yapacak, yani engelliye farklı hizmet vermesi lazım, madde bağımlılığı olan çocuğa farklı vermesi lazım, atıyorum suç mağduru çocuğa başka türlü vermesi lazım, suça yönelen çocuğa başka bir şey vermesi lazım. Bunların hangi birini bir başına, hangi metodolojiyle yapacak.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

“Örneğin ne yaşıyoruz: paranoid şizofren bir kişi, evinde, ilâç tedavisini görmüyor, hastaneye gidiyor, ilâçlarını yazdırıyor, ama ilâcını kullanmıyor, özellikle aile üyeleri yaşlandığında, onlarla baş başa kaldığında, halüsinatif durumlar da olduğunda, içmiyor ilâcını, reddediyor, babasını tehdit ediyor, annesinin boğazına sarılıyor. Sonra aile geliyor bize, alın bunu... özellikle yaşlılar, yaşlanmış aileler, geliyor, ağlaya ağlaya bize geliyor... “alın da bunu...alın, alın da bunu...” Alamıyorsunuz, mekanizma eksik.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

Görüldüğü gibi, alternatif hizmet modellerinin olmamasının yanı sıra, var olan hizmet sisteminde de, personel eksikliği, meslekî bilgi eksikliği gibi durumlar nedeniyle sadece hizmet varmış gibi yapıldığı, hizmetin niteliğine dikkat edilmediği de ifade edilmiştir.

“Sistem işlemiyor. Mış gibi. Yani danışmanlık tedbiri dediğimiz mekanizma, mekanizma değil. Şimdi siz danışmanlık tedbirini belli insanlara, şimdi iş yüküyle alakalı düşünün. Sosyal hizmet üretebilmeniz için ve doğru üretebilmeniz için sizin iyi çalışıyor olmanız lazım. Mekanizma iyi çalışmıyor, niceliksel çalışıyoruz. Danışmanlık dediğimiz şey, mekanizmaya koyma sebepleri, Avrupa müktesebatı tamamlansın, var mı böyle bir süreç modelimiz, olsun denilmiş. Danışmanlık tedbiri nasıl yürütülür, yürütülür-

ken nelere dikkat edilir, danışman ne demektir. Şimdi biz bir sürü şeyi, asli görevlerimizin yanında ek bir işmiş gibi, danışmanlık hizmeti veriyoruz. Danışmanlık hizmetinde biz çocukla haftada bir gün, bir kereye mahsus bir saat görüşme gerçekleştirebilirsek, kendimizi şanslı sayıyoruz. Çünkü mekanizmalar işlemiyor. Sizin bu esnada başka başka işleriniz var, o işleri tamamlamak zorundasınız.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

Araştırmada elde edilen bulgular ışığında hizmetlerin nitelik ve niceliği sorunu üç alt tema etrafında tartışılacaktır. Bunlar “İnsan Hakları Temelli Yaklaşım Karşı Güvenlik Odaklı Yaklaşım”, “Tektipleştirilmiş/Bireyselleştirilmemiş Hizmet Sunumu” ve “İhtiyaç Odaklanmayan/Bütüncül Olmayan Hizmet Sunumu” olarak tanımlanmıştır.

3.1.3.2.1. İnsan Hakları Temelli Yaklaşım Karşı Güvenlik Odaklı Yaklaşım

Kuçuradi (2011, s. 56-57) insan haklarının muamele ilkeleri olduğunu vurgulayarak, insan haklarının korunması ve geliştirilmesinde doğrudan rolü bulunan mesleklere yol gösterici bir çerçeve sunar. “İnsan hakları her şeyden önce bir fikir, bir düşüncedir -insanların tarihe getirdikleri, çok farklı değere sahip çeşitli düşüncelerden biri. Şu düşünce: insanlar, insan oldukları için -tavuk ya da fil olmadıkları için-, yani bazı özellikleri ve doğal olanakları olan insan türünün üyeleri oldukları için özel bir muamele görmeleri gerektiği düşüncesi”.

Sosyal hizmet disiplini ve mesleği de, insanların sadece insan olmalarından kaynaklanan ama kullanamadıkları haklarını kullanabilmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

“Sosyal hizmet mesleği ile insan hakları arasında nasıl bir ilişki vardır?” sorusunun farklı cevapları vardır. Ancak en basit ifadeyle iki kavram arasındaki ilişkinin “simbiyotik” olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal hizmetin gerek bilim gerekse meslek olarak var olabilmesi için, insan hakları düşüncesini temel alması gerekir. Benzer şekilde insan haklarının korunabilmesi için sosyal hizmetin uygulamalarına ihtiyaç vardır. Çünkü Kuçuradi’nin de belirttiği gibi, insan hakları salt hukukla korunamaz. Hatta kimi durumlarda hukukun bizatihi kendisi insan haklarının korunması önünde bir engel olabilmektedir. Oysa sosyal hizmet, gerek felsefi dayanakları gerekse uygulamaları açısından bütün insanların insan haklarının (hatta başkasının hakkını çiğnemiş bir bireyin dahi) korunmasını sağlamak için ortaya çıkmıştır (Seyitoğlu, 2016, s. 19).

Açıktır ki, sosyal hizmet mesleği ve disiplini, insan hakları ilkelerinde somutlaşan ve insanların sadece insan olmalarından dolayı hak ettiği şekilde muamele görmesi için en önemli araçlardan birisidir. Bu nedenle sosyal hizmetin meslekî değer ve etik ilkeleri de bu amaç ve işlev çerçevesinde şekillenmiştir.

Sosyal hizmet, kişilerin güçlenmesinde destek olan, hizmetlerle buluşmasını ve bu hiz-

metleri sağlayan sistemlerin insan yararına olmasına çabalayan koruyucu ve geliştirici bir insan hakları mesleği olarak tanımlanabilir. Sosyal hizmetin temel ilkeleri: insanın doğuştan gelen değerine ve onuruna saygı, zarar vermeme, farklılıklara saygı, insan hakları ve sosyal adaleti yükseltmedir. Bu nedenle sosyal hizmet alanında çalışanlar, gruplara ve toplumlara yönelik politikaları ve hizmetleri plânlamak, öngörmek, değerlendirmek ve yeni ihtiyaçlar karşısında düzenleme yapmakla uğraşırlar (Seyitoğlu, 2016, s. 13).

Ancak, sosyal hizmet uygulamasının meslekî etik ilkelerin belirlediği çerçeve içinde gerçekleşebilmesi için, meslekî uygulamanın şekillendiği sosyal çevre unsurlarının (kurum/kuruluş ortamı, yaklaşım ve politikalar, hizmet-programlar gibi) da meslekî değer ve etik ilkelerle uyumlu bir altyapı sağlaması gerekmektedir. Bir başka ifadeyle, meslekî değer ve etik ilkeler ışığında bir uygulamanın gerçekleşmesi için müracaatçı ve uzmanın çabası yeterli olmamaktadır. Çevre unsurlarının da etik ilkelere dayalı bir meslekî uygulamayı destekleyen bir yaklaşımla inşa edilmiş olmaları gerekmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet uygulamasında çevre unsurlarının insan hakları temelli bir anlayışı yansıtacak biçimde yapılandırılmış olmaları beklenmektedir.

Alan araştırmasından elde edilen bulguların ilk işaret ettiği nokta, dört alanda da politikaların, hizmet ve programların, kurumsal yapıların hak temelli yaklaşımdan uzak bir biçimde yapılanmasıdır. Aşağıdaki ifade yaklaşım sorununu kapsamlı şekilde yansıtmaktadır:

“Böyle olmazsa, yani hak temelli bir anlayışa temellendirilmemişse hizmetler, hizmeti sadaka diye nitelendirmek mümkün olur; yani sanki karşıdakinin hakkı değil, ama “Ben bunu bahşediyorum, lütfediyorum. O da bundan yararlansın, keyfine baksın. Benim de ondan bazı taleplerim olur tabî; o da onu yerine getirsin.” Böyle bir karşılıklı bağımlılık ilişkisine dönüşebilir bu, veren-alan ilişkisi haline gelebilir. Oysa aslında kimse kimseye kendinden bir şey vermemektedir, alanın da aslında aldığı şey tamamen hak ettiği bir şeydir. Hak temelli yaklaşımın içinde iyilik yapmak diye bir şey olamaz. Bir hakkın teslimi söz konusudur. Ne demek iyilik? Yani sen bana iyilik yapıyorsun, ben de bana minnet duyacağım. Çünkü iyilik, yardım gibi kavramlar veren-alan ilişkisi yaratır, bir iktidar ilişkisi yaratır, güç ilişkisi yaratır, alanda minnet duygusu yaratır, verende de bir üstünlük duygusu geliştirir. Bu da hiç etik bir şey değildir. Haklardan bahsediyorsak, vatandaşla sınırlı olmamak gerekir, yani temel özne insan olmalıdır. Siz hak temelli bir bakıştan gelmiyorsanız, o zaman pekâlâ, “Sen hem körsün, hem iş vermişiz. Daha ne istiyorsun” da diyebilirsiniz. Hak temelli bir yaklaşım benimsemiş olmak bunları söyletmez.” (Katılımcı 52, Anahtar Kişi, Engellilik)

“Düşünün en basiti çocuk sürekli kaçıyor, yani insanlar, kurumlarında kaçak sayısı az olsun diye altı ayda bir altı ay kaçak olan bir

çocuğu, mahkeme kararıyla koruma altında kaldırılma şartları ortadan kaldırılıyor ya da kaçak olduğu için koruma kararı kaldırılıyor. Halbuki bu konuda takip edilmesi gereken onlar. Yani onların hakları yok, öbür türlü... Uygulama yoktu. Önceden ne olurdu? Altı ay kaçak olan çocuk, takibi yapılıyordu. Beş yıla kadar bu çocuk şey yapılıyordu. Bu sefer kayıtlılık süresi içerisinde bulunamıyor diye, onun hakkında bu sefer koruma kararı kaldırılıyordu; ama şimdi öyle değil, altı ay süreyle. Ve şu anda bütün, yani bi dönem biliyorsunuz kaçak çocuklar sorunu büyük bir problemdi. Ama ne yaptı bu sefer genel müdürlük politika olarak, hani biz artık kaçak sayımız yok. Şimdi toplantılarda falan hep onunla övünüyor. Yani kaçak sayımız yok. Niye yok kaçak sayımız? Çünkü artık kaçak çocuklara işlem yapılıyor. Kalan çocuk üzerinden gidiliyor. Ama asıl problem kaçak çocuk yani. Aynı şey gibi yaptılar onu, tabî yeni bir olay. Neden onu? Hep dediğim gibi kuruluşlarda hep bir dönem biliyorsunuz basına çok yansıdı. Hani kaçak çocuklar var, nerde, bu kadarı dışarıda. Yani bir nevi yani onlar genel hani hükümetin politikası, onlar sorunlardan kaçıyorlar ve şey altına sürüyorlar. Yani bu, aslında sorun var. Hani sonuçta gözünü kapatıp halının altına sokuyorlar. Yani bu değil. Aynı şekilde bunu kadın olayında da aynı şeyi yapıyorlar, çocuk olayında da aynı şeyi yapıyorlar. Ya da, efendime söyleyeyim, yani her alanda yani problem olan şeye başka bir kılıf sokuyorlar, aslında, ama problem devam ediyor. Yani o yüzden bence o çok büyük bir problem.” (Katılımcı 17, SHU, Çocuk)

“Ben bu çocuğu buradan göndereyim, benim başım ağrımazın. Bu aynı şey engellilerde de geçerli. Ben şu anda rehabilitasyon alanında çalışıyorum. İşte diyor ki mesela ya bir fizyoterapist geliyor, bana diyor ki, hocam, biz burda ağır engelli bir gruba hizmet veriyoruz. Öyle bişey yok mesela kuruluş açılış onayında diyor ki zihinsel engelli ağıra da bakacaksın orta... Doğru bişey değil uygulama olarak; ama kanun şu anda böyle. E ama bu diyor bizim camları kırıyor, bunu gönderelim başka yere. E gideceği yerde cam kırmıyacak mı bu çocuk, hocam? Bu bir çözüm değil, sonra sen hayır, ben bu çocuğun gitmesi taraftarı değilim. Bunla ilgili rehabilite edici bir çalışma yapacağız burada, diyorum. O zaman sen mesela ne oluyor? Ket vurmaya başlanıyorsun, hayır sen sorun çıkarıyorsun; çünkü benim başımdaki bir sorunu sen göndermiyorsun, bunu başımdan atmıyorsun. O çocuğun iyi bir hizmet alması, aynı çocuk yuvalarında da geçerli benim gözümde. O çocuğun iyi bir hizmet alması, topluma yararlı bir birey olması değil aslında baktığımız şey. Sadece benim bulunduğum, o makamın kaybolmaması için benim bulunduğum süre içerisinde bu çocuk bana sorun çıkarmasın. Ama dışarıda başka birinin bir saldırı-

sına mı uğramış, işte ne bileyim ya da başka birine zarar mı vermiş, ne olmuş orası beni ilgilendirmez.” (Katılımcı 18, SHU, Engellilik)

“(Boşanma durumunda bir ebeveynin çocukla görüşmek istediği, ama diğer ebeveynin buna izin vermemesinde çocuklar mahkeme kararına uygun olarak icra iflas kanunu kapsamında zorla alınmaktadır) Çocukları zorla almamaya dönük birkaç defa bir çalışma oldu. Arkadaşlar hakkında dava açıldı, siz nasıl mahkemenin kararını yerine getirmezsiniz. İşte icra iflas kanunu kapsamında bu çocuğu almanız lazım; çünkü bir meta ya! Alacağız biz o çocuğu yani. Çok ağlayan çocuğu almak istememiş bizim arkadaşlar. Haklarında dava açıldı. Daha sonra Yargıtay “hayır” dedi, “uzmanlar doğru demiş” dedi. Yani “çocuğun yüksek yararı önemlidir” dedi; ama şimdi yeni bir içtihat var, “hayır” diyor. Mahkeme kararı varsa, icrayla alınmak zorundadır. Yani çocuğu biz çok örseliyoruz, o esnada anne-baba, medenî bir şekilde çocuğa durumu anlatmıyor ya da çocuğun o andaki ruh hali diğer ebeveyne dönük değil. Çocuk uyuyor, biz uyardırmak zorundayız, çünkü saati var bu işin, saati var bu işin. Diğer taraf mahkeme kararıyla geliyor. Çocuk yemek yememiş, ama başka bir ilçeye götürülecek, yanına bişeyler verin hani yolda yer, demek zorunda kalıyoruz. Doğru ya da yanlış, ama durum bu, çocuk çok örseleniyor, orda tamamen metalaşılıyor.” (Katılımcı 58, Anahtar Kişi, Çocuk)

Oysa Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları açıkça müracaatçıların (hizmetten yararlananların) karar verme hakkına işaret etmektedir: Sosyal hizmet uzmanı, “müracaatçılarının kendi kaderini belirleme hakkına saygı duyar ve bunun geliştirilmesi için çalışır.” <http://www.shudernegi.org/?pnun=42&pt=+Etik+%C4%B0lke+ve+Sorumluluklar>, Erişim: 8.9.2016

Etik ilkeler, karar verme ve kendi kaderini tayin etme hakkını kişinin sadece görüşünün alınması olarak sınırlamamaktadır. İlgili etik ilkede: Sosyal hizmet uzmanı, “müracaatçılarına yaşamlarının diğer alanlarında karşılaştıkları sorunları çözmeleri için de yardımcı olur. Bu nedenle, yalnızca çalışılan kuruluşun hizmetlerinden değil, insan olarak hak ettiği diğer bütün hizmetlerden ve sosyal güvenlik sisteminden yararlanmasını sağlamak amacıyla onları yönlendirir” ifadesi yer almaktadır.” <http://www.shudernegi.org/?pnun=42&pt=+Etik+%C4%B0lke+ve+Sorumluluklar>, Erişim: 8.9.2016.

Görüşmelerde elde edilen bulgular ise, hizmetten yararlananların bu çerçevede bir hizmet alamadıkları yönünde önemli bir kanaat sağlamaktadır. Sorunların bir boyutu, etik ilkede belirtildiği gibi, hizmetten yararlananların “insan olarak hak ettiği bütün hizmetlerden yararlanması” ilkesinin yaşama geçirilememesidir. Bulgular bunun iki temel nedeni olduğunu göstermektedir. Bunlardan birincisi sosyal hizmetlerde güvenlik odaklı yaklaşımın baskın olmasıdır. Böylece dezavantajlı gruplar, kabaca bir toplumsal güven-

lik konusu olarak ele alınırlar. İnsan olarak hak ettikleri bütün hizmetlerden yararlanmaları için çalışacak bir yaklaşımdan, kurumsal yapıdan, hizmet ve programlardan yoksun kalırlar.

“Çünkü şöyle bir şey var galiba bizim sosyal kavrayışımızda: marjinali ya da farklı olanı sokakta meşru görme anlayışı yok, varsa yok edilmelidir hepsi patolojidir. Yani işte evsizlik bir korku nesnesidir, dolayısıyla olmaması gerekiyor. ‘Onunla nasıl birlikte yaşarız’ı dert edinen bir çalışma pek yok. Dolayısıyla bunu yapma işini de biz yapsak yaparız ya da biz yapmayız, polis yapsın. Dolayısıyla evsiz insanlar, sokakta çalışan çocuklar, dilenenler, şunlar bunlarla olan işlenmiş bir mekanizmamız yok. Güvenlik üzerine kurulu, işte onu diyorum, yani meşru olarak görmüyor. Meşru görmediği şeyi, yani sokakta onbeş yaş üstü çocukların çalışıyor olması dâhil, hiç bir şeyi. Bu yarı yarıya doğru da bir şey. Hani çok meşru görelim, bunu destekleyelim anlamında söylemiyorum ama bunun daha iyi olan bir alternatif yürütemediğimiz sürece, bunu sadece meşru görmemek ve bunu sadece polisle ve de polisiye uygulamalarla muhattap kılmak çok meşru değil. Evsiz bir insan gördüğünde bizim vatandaşlarımızın %99 ‘unun altına 155 gelir.’” (Katılımcı 50, Anahtar Kişi, Çocuk).

İnsan odaklı bir yapının kurulamaması ayrıca müracaatçıyı tektipleştiren, toplumsal kabuller eşliğinde etiketleyen hizmet sunumu gerçeğini ortaya çıkartmaktadır.

3.1.3.2.2. İhtiyaca Odaklanmayan/Bütüncül Olmayan Hizmet Sunumu

Alan araştırmasında gerçekleştirilen görüşmeler boyunca en sık karşılaşılan sorunlardan birisi de hizmet sunumunun ihtiyaca odaklanmayan, müracaatçılara ilişkin bütüncül bir bakış geliştiremeyen bir biçimde yapılmış olmasıdır. İster engelli ve yaşlılar, isterse çocuk ve kadınlara yönelik hizmetlerin ortak noktası, müracaatçıyı doğru değerlendiremeyen ve ihtiyaçlarını karşılayamayan bir hizmet sunumudur.

Bir görüşmede bu durum şu ifadelerle dile getirilmiştir:

“Ben 23 yıllık SHU’yum. Vurdumduymaz, hiç umursamaz olabilirim. Çünkü bana diyorlar ki “sen kuruluş müdürüsün” ve kendi ...ben hiç umursayabilirim, çünkü kadının sadece barınma sürecindeki ihtiyaçları için varız, sonrasında “şunu yap, bunu yap” diyen yok. Ben farklı bir anlayışta olsa idim ki olanları da biliyorum. O kadın o süreçte çok yalnız. Süren doldu çık, peki nereye?” (Katılımcı 1, SHU, Kadın).

Bir başka ifade ise sosyal hizmetler alanındaki yetersiz hizmet sunumunun meslek elemanında yarattığı çaresizliği görmek olanaklıdır.

“25-30 yaşındaki kız bizde kalıyor kendi çocuğuyla birlikte. Anne kızıyla görüşmek için bizden talepte bulundu, yaklaşık 20-25 yıldır eşinin ciddi işkencesine -şiddetine değil, işkencesine- maruz kaldığını anlattı. Artık kapıyı kilitlemeden uyuyamadığına, karşı tarafın gerçekten artık sınırları aşıp her şeyi yapabileceğini, vesaireyi söyledi. Kendi çocuklarının da durumu olmadığı için herhangi bir yere gidemediğini, yaş olarak da biraz daha büyük olduğu için çalışamayacak. Zaten ilkokul mezunu bir kadın, yaş çok büyük, çalışamayacak, tek başına hayatını idame ettirecek güçte değil. Sonra ben şey dedim: “bak, kızınız da bizim kurumda kalıyor, sizi de alalım. Hani şey birlikte toparlarsınız, ... vakıftan da yardım isteriz, evinizi tutarsınız, yerleşirsiniz vesaire” diye. Ondan sonra kadın şöyle dedi bana: “beni koruyamayacak mısınız?” Ben söz veremedim. Kendi çalıştığım kurum adına da söz veremedim.” (Katılımcı 40, SHU, Kadın).

Öyle ki hizmet sunumunun talep/başvuru odaklı olma özelliği nedeniyle aile temelli hizmetlerde dahi kapsayıcı ve bütüncül bir bakış açısı geliştirilememektedir.

“Sosyal yardım et et, bize okulda hep söylüyorlardı. Konfüçyus’un bir sözü vardı, balık yemeyi değil balık tutmayı öğret diye. Sürekli yardım nereye kadar, üretime dahil etmediğin zaman kişinin benlik saygısı kalmıyor. Özgüveni kalmıyor. Toplumda kendini var edemiyor, tembelliğe alışıyor. Tüketime alışıyor. Aynı zamanda bu parayı kim veriyor bunlara. Çalışanlar veriyor. Toplumsal nitelik düşüyor. Koruyucu/önleyici bir politika yok. Bir çocuk politikası yok. Yine çocuktan gideceğim ben. Bir evde bir çocuk enste uğradığında, onunla beraber o evde üç tane daha çocuk var. Biz sadece o çocuğu alıyoruz kuruma koyuyoruz. Mağduru alıyoruz. Diğer çocuklarda o risk yokmuş gibi. Uğramayacakmış gibi. Hiçbir psikolojik şiddete uğramayacaklar, o mahallede dışlanmayacaklar, bunları hiç düşünmüyoruz.” (Katılımcı 36, SHU, Kadın).

“Biz, başvurana hizmet veririz. Nedir? Biz yerimizde bekliyoruz, birisi başvuracak, başvurduktan sonra, “Bu başvurusu acaba haklı mı, haksız mı?” diye, onu incelemek üzere. Kurgumuz bu. Örneğin Ahmet isimli bir çocuk gelmişse, biz onun üzerinde yoğunlaşıyoruz ve “Onunla ilgili ne yapacağız, öyle mi yapacağız, böyle mi yapacağız, aileye mi vereceğiz, vermeyecek miyiz?” falan gibi. Polis tarafından alınan bir çocuk, terk edilmiş, kuruma yerleştirilmiş, kurumdaki arkadaşlar rapor yazmış ve çocuğun bakım tedbirine alınmasını öneriyor. Ben de aradım, dedim ki, “Tamam, bunu önermişsin, saygı duyuyorum, bunda bir şey yok. Eve de gitmişsin.” Raporlar ile geliyor, ilden mahkemeye vesaire gönderiyoruz. “Ama bak, burada 3 tane daha kardeşi var, ilkokula gidiyorlar vesaire. O 2 yaşında, yani emzirmeydi vesaire, anneye biraz daha yakın

olması gereken bir dönem. Ailede sorun varsa -ilkokul çocukları var, 5 yaşında çocuk var, anaokulu çağında filan, 7 yaşında çocuk var- o zaman bunlarla ilgili de bir şey öner, yani kapsayıcı bir şey olsun. Polis bize bu 3 yaşındakini getirdi diye veya 2 yaşındakini getirdi diye, bununla yetinmeyelim” dedim. Yok. Çocuğu zaten okula kaydettirmiş, bilmem ne yaptırmış, ilgili, “sıkıntıya düşmeyelim” filan dedi. ... Bizim amacımız kendimizle ilgili değil, kendimizi korumaya yönelik değil; biz çocukları korumak için burada varız.” (Katılımcı 57, Anahtar Kişi, Çocuk).

Hizmet sunumunda yaşanan sorunlar birbiriyle ilişkili iki biçimde kendini göstermektedir. Bunlardan ilki hizmetlerin, müracaatçıların kendine özgü koşulları ve ihtiyaçları göz ardı edilerek sunumudur.

“O şeylerde kalmaya başladılar. Ama bir ay değil, iki ay değil, üç ay değil, dört ay değil. Yani hani ilk ayı ben kabul ederim ki bunlar birden geçmediler, yani bekleniyordu. 2011’den beri geçişler oluyordu. Bugün mesela 157’yi aradığımızda size İngilizce, Arapça şey var, tercüman. Kürtçe yok. Mülteciler için herhangi bir sorun olduğunda, orayı aramaları gerekiyor. Peki, kendini nasıl ifade edecek.” (Katılımcı 34, SHU, Kadın).

“Çünkü kadın orda size cinsel şiddetini anlatabiliyor, daha önce kimseye anlatmadığı bir şeyi size anlatmak isteyebiliyor. O noktada hani alanda kadın personelin, meslek elamanının çalışması da çok önemli, kesinlikle çok önemli. Yani en büyük eksiklerden biri heralde kolluk için. Kesinlikle daha iyi işler hatta bir ileriki boyutuyla belki bir sosyal hizmet uzmanı. ÇİM gibi bir merkezin kurulması kadın alanında da muhteşem olabilir. Kadının daha az örselenmesi, hikâyeyi defalarca anlatmak zorunda kalmaması falan, olabilir yani kesinlikle çok daha iyi olur.” (Katılımcı 20, SHU, Kadın).

“...Şimdi görme engellilerle zihinsel engelliler zaman zaman aynı okulda okutuluyorlar. Aynı okula konulunca, mesela okulda müdürünün oğlu zihinsel engelliydi. Aynı okulun lojmanında müdür ile beraber yaşıyordu. Ama geliyor, çocukları dövüyordu mesela. Onlar sıkıntı. Yani bir görme engelli ile zihinsel engellinin okulunun ayrı olması gerekiyor. Ki sadece müdürde değil, normalde de torpille hem görme, hem zihinsel engelli birisi geliyor o okula. Orada sadece görme engelli olan ne yapacak, dayağını yiyor, oturuyor. Çok sıkıntılar var...” (Katılımcı 25, SHU, Engellilik).

“Özel bakım ünitesinde şöyle bir problem var. Her türlü yaşlı orada bulunuyor. Aslında biraz daha ihtisaslaşma gerekiyor. Yani akıl hastası da var, psikiyatrik vaka da. Ben size onu da vereceğim. Psikiyatrik vaka. Biz

aslında sağlık raporu istiyoruz, bunun psikolojik sorunu var mı diye. Biraz doktorlar acıyıp, sağlam raporu veriyorlar. Geliyor, aynı yere koyuyoruz demanslı yaşıyla psikolojik rahatsızlığı olan yaşıyla. Her türlü şey olabilir ondan sonra. ... Yaşıyla, çıkartsanız zaten nereye gidecek. O yüzden kurumun fiziksel açıdan belki bir yönetmelik değişikliği olabilir, fazlalaşabilir, ihtisaslaşma çok önemli. Personel sayısı fazlalaştırılabilir. Personel de yetersiz çünkü. O özel bakım ünitelerinde neredeyse 5 yaşlıya 1 personel verilmesi gerekiyor, ama yok. Bir koğuşa belki 1 personel veriliyor.” (Katılımcı 23, SHU, Engellilik).

“Şimdi ŞÖNİM’lerde kadın sığınma evleri biz de oradaki çalışan meslek elemanları olarak bizim önceliğimiz her zaman kadın oluyor. Bazen çocuğu çok fazla da, hani ikinci plâna attığımızı da hissediyorum. Ben de kendi adıma hissediyorum; çünkü biz hep kadın ve beraberindeki çocuğa hizmet veriyoruz. Çocuğa hizmet vermiyoruz. Önceliğimiz her zaman kadın oluyor. Kadını korumak işte. Tabî ki kadınla beraberindeki çocuğu da korumak aynı zamanda; ama kadın sığınma evlerinde de özellikle zaten çocuğun tüm bakım ve sorumluluğu kadına ait. Yani biz biraz kadınla çalışmaktan aslında çocukla çok fazla çalışmıyoruz. Zaten kurumlarımızda da çocuk eğitimcileri ve çocuk gelişimcileri örneğin’de yok. Çocuk gelişimcisi yok ne ŞÖNİM’de ne kadın sığınma evinde.” (Katılımcı 20, SHU, Kadın).

“Toplum merkezindeyken çok çok uzun süre uğraştığım bir vakam vardı. Bir kız çocuğu. Aaa onunla ilgili, yani bu biraz benimle ve sistemle ilgiliydi. Sistemin yetersizliğiyle ilgili o dönem bu çocukları yerleştireceğimiz doğrudan bir şey yoktu ve ailesine teslim ettik, tekrar. Onunla ilgili mesela hiç unutmadığım vakalardan biridir. Yapılması gereken şey korunma altına alınmasıydı, ama hamileydi. Kadın konukevleri o dönem o yaş grubunu almıyordu. Büyükannesinin yanına tekrar yerleştirdik, ama büyükanne kabul etmesine rağmen şey bir vaka. Nasıl diyeyim kabul görmeyecek bir vakaydı, yani tamamen sistemin nereye koyacağını bilemediği vakalardan biriydi. Sonrasında X’de ilk BSRM benzeri yer açıldığında, oraya aldık, ama o artık kayıp bir vakaydı. Bebeğini istemeyen ve ailesiyle de bağı olmayan. O dönemde doğru yerde olsaydı, kazanılabilecek bir vakaydı diye düşünüyorum. Doğrudan hani idareci, o dönem idareci bendim zaten. Ama alternatifini de bulamamıştım. Çıkış yolum yoktu.” (Katılımcı 21, SHU, Çocuk)

“Genel Müdürlük reddediyor. Biz nereye yerleştirelim? O da sokakta, yani ruhsal engelli, kimse bakmıyor. Muhtar şikâyet ediyor. Kadınlara, kızlara saldırıyor, taş atıyor. Kaymakam şikâyet ediyor, bize gönderiyor,

ben bir yere gönderemiyorum. Böyle bir sıkıntı. Biz, biz. Çünkü 183'e ihbar geliyor. Beni arıyorlar, 183'ten sorumlu il müdür yardımcısını arıyorlar. Nereye alacaksınız? Yer yok. Nereye? "Alın" diyor polis, karakol, kaymakam, savcı. Nereye, evime mi götüreyim? Nereye alacağım? Ama yer yok." (Katılımcı 3, SHU, Engellilik).

Alan araştırmasında dikkati çeken bir diğer karakteristik özellik ise, hizmet sunumunun sorunun sadece bir parçasına, belirli ihtiyaçlara odaklanması ve bütüncül bir bakış açısına sahip olamamasıdır. Reamer (1982; akt: Holland ve Kilpatrick, 1991, s. 138) etik ikilemleri düzgün bir biçimde ele almak için sosyal hizmet uzmanlarının kendilerinin ve müracaatçıların içinde olduğu koşulları, eylem için mevcut alternatifleri ve kaynakları göz ardı etmemeleri gerektiğini ifade etmektedir.

"Evet ama bir gidiyor ya iki gidiyor normalde bir danışmanın dosyası üç ay, altı ay ya da bir sene bir süreci gerektirecek bir durumdur. Çok boyutlu bir çalışma olması lazım. Aileyle ayrı, çocukla ayrı, çevresiyle ayrı, öğretmenleriyle ayrı, ama bunlardan hiçbirisiyle tam anlamıyla bir çalışma yapılmadan... Zaman zaman eve gidip anne-baba evde mi, o aile taşınmamış mı, yerinde mi öyle bir bakıp kısa bir iki görüşme yapıp ondan sonra uygulama plânında çok şeyler yapılmış gibi gösterilip mahkemeye gönderilebilir." (Katılımcı 29, SHU, Çocuk)

"Zihinsel engelli bireylerin üçüncü bir kişinin desteğiyle bazen -ağır zihinsel engelliler için söylüyorum- cinsel ilişkiye girmeleri yasak Türkiye'de. Onların çocuk doğurması tartışılıyor. Tıbbî açıdan biz hekimlerle çok konuştuk bu konuyu. Ama Medenî Kanunda en son artık öyle bir hale geldi ki, insanlar, özellikle anne babalar, kurum bakımındaki çalışanlar artık tamamen bu konuda isyan ede ede bir noktaya geldiler ki, Medenî Kanunda şöyle bir düzenleme yapıldı: Kısıtlıların onayıyla, yani kısıtlı olan bireyin vasisinin onayıyla, evliliğe izin veriliyor şu an. Ama bunlar genellikle sınır zekâda olanlar. E tabî zihinsel engelli bireyler için geçerli bir şey. Şimdi böyle bir izin verildiği zaman cinsel yaşam da kendiliğinden geliyor arkadan. Serbestisi, yani zihinsel yaşamın serbestisi, ama onun dışında kalanların böyle bir haktan yararlanmaları söz konusu değil. Şimdi işte şu anda benim geçmişten bugüne yaptığım şey, tercih ettiğim ve uyguladığım bundan da sonuç aldığım... Konu mastürbasyon, ama bir sonraki aşamaya ben de geçemem. Çünkü tamamen bir uygulama ve mastürbasyonun uygulanmasında bile sıkıntılar yaşadım. Eleştiriler aldım; kimisi dalga geçti. Yani benimle dalga geçenler oldu, hatta meslekdaşlarım içinde de oldu. Çok zor anlarımız oldu. Ama personelimle, çalışanlarımla, meslekdaşlarımla sonuna kadar gittik yani bu konuda." (Katılımcı 9, SHU, Engellilik)

“Yani şimdi bu başka bir mevzuya girecek, ama atıyorum, orta yaşlı engelli bireylerimiz vardı. Cinsel ihtiyaçlarının giderilmesini istiyorlardı. Bu durumda o ortamda yapılabilecek bir şey yok, ama şimdi bir personelle kurduğu ilişki, mesela atıyorum, bir güvenlik personeli o kadar samimi, yakın, o zaman işte “bana bir bayan ayarla” gibisinden. Şimdi bunlar olmadığı zaman bu defa kişi gerçekten öfkeleniyor ve artık kurumu birbirine katmaya başlıyor.” (Katılımcı 28, SHU, Engellilik)

“Diğer etik ikilemler, bence yasalar ile uzmanların yaptığı iş arasında sıkışmayla da ilgili. Çünkü yasal mevzuat, mesela engelliler için sosyal yardım sağlıyor; onun dışında, sosyal hizmet adına bir şey yok Türkiye’de, olsa da minimal düzeyde belki; çok kurumsallaşmadan, standartlaştırılmadan yapılan işler. Ondan da meslekdaşlarım vakaya gidip, vakanın temel ihtiyaçlarını görüp, gelip kurumsal hizmetlere baktığında, yeterli hizmetin olmaması nedeniyle arada sıkışıyor. Mesleğine olan inancının da bu anlamda zayıfladığını görüyorum.” (Katılımcı 54, Anahar Kişi, Çocuk).

“Kadın ya o tekrar şiddet uygulayan o kimse ona geri dönüyor ya da istemediği pek çok olumsuz şey yaşayıp ikinci kez tekrar geliyor. Bence orda yalnız bırakılıyorlar. İş buluyoruz dedim ya, sigortalı da olsa iş buluyorsunuz, aldıkları ne, asgari ücret ya da asgari ücretin biraz altı. Peki çıkış sürecini SYDV’ler desteklediklerini söylüyorlar ya, hayır. Eğer sigortalı bir işte çalışıyorsanız, her şeyiniz reddediliyor, daha orda başlıyor, “yalnızsın” diyor sana devlet. Aslında kadının yanında değil, bence kadın yine mağdurdur. Kadının kendini kurtarabilmesi tamamen kendisine kalmış bir şey. Başka kaynak yok, çünkü kullanabileceğimiz bir şey yok, hakikaten yok.” (Katılımcı 1, SHU, Kadın)

“Onun temel ihtiyaçlarından sosyal ihtiyaçlarına kadar toplumsal yaşama tam katılımına kadar bütün yaşamıyla ilgili kendi kendine yardım edebilecek duruma gelene kadar ne yapılması gerekiyorsa, her şeyin plânlanması ve o desteklerin sağlanması gerekiyor. Bizde eksik olan o. Biz şimdi şöyle bakıyoruz zihinsel engellilere: biz onları yedirelim-içirelim, sağlık hizmeti, barınma hizmeti verelim yeter. Arada bir de bunları sinemaya, pikniğe götürelim yeter gibi düşünüyorlar. Ben yetmediğini söylüyorum, yani toplumsal yaşama katılmak, zihinsel engelli bireylerle yaşamak, toplumda beraber yaşamak normallerin işi. Normalleri de tartışıyoruz da. Çünkü kim normal. Şimdi bu insanların mesela işaretleri öğrenerek otobüs duraklarında belirli işaretler olsaydı, hangi durakta ineceğini öğretebiliriz. Öyle engelli insanlar var zihinsel engelli. Biz bunları eğitimle özel eğitim desteğiyle bunu yapabiliriz. Yine ev içinde yemek

pişirmek ne demek ya da kurum içinde yemek yapmak ne demek, biz normal olarak kabul edilen çocuklarımıza çorba makarna yapmayı nasıl öğretiyorsak, bu çocuklara da öğretebiliriz. Tabii ağır ve yatalak durumda olan engellilerden söz etmiyorum.” (Katılımcı 9, SHU, Engellilik)

“...Ailelerle hiçbir çalışma yapılmıyor. Hatta engellilerle hiçbir çalışma yapılmıyor. Nasıl sistemimiz biliyor musunuz? Müracaatçı geldi. Ben evde bakım parası almak istiyorum. Tamam, haydi şartların tutuyor mu, tutuyor. Parayı aldın mı, aldın. Haydi git, bitti. Yani herhangi bir ekstra çalışma, ekstra bir görüşme, toplantı, sizin şu bilgileriniz var.” (Katılımcı 25, SHU, Engellilik)

“(İntihara teşebbüs etmiş engelli) Çocuğun bu süreye kadar bizim hiç haberdar olmamamız sosyal hizmet olarak, muhakkak tedavi olduğu kurumlar vardı, muhakkak okulu vardı...hani baktığınız zaman 15-16 yaşına gelinceye kadar bizim hiçbir biçimde bu çocuktan haberdar olmamamız, mekanizmanın, sağlıktan tutun da eğitim kurumuna, hatta ailenin kendisine kadar zaten ihmaller silsilesi.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik).

Hizmet sunumunun müracaatçı odaklı bir biçimde yapılandırılmamasının bir diğer sonucu da, “bazı durumlarda” müracaatçının ihtiyaçları ile kaynakların (hizmetlerin) bir araya getirilmesinin, bir başka deyişle ihtiyacının karşılanması sürecinin uzun bir zaman dilimine yayılmasıdır.

“Huzurevine başvurursam, işte bana 1 yılda-2 yılda ancak sıra gelir. “Yaşar mıyım, yaşamaz mıyım” deyip, birçok insan da bu hizmetten yararlanmak yerine, kendi yağıyla kavrulmaya meylediyor, bu da olumsuz oluyor. Bir de bu açıdan bakmak lazım. Seçenekleri çoğaltmak açısından. Günün koşullarında mecburen eşler çalışıyorlar. Kendi anne-babaları için bir kaygı taşıyorlar. “Akşam eve geldiğimiz zaman neyle karşılaşacağız” diye düşünüyorlar. Gündüzlü modelleri bir şekilde harekete geçirmek lazım. Yani gündüz huzurevleri, kreşler gibi çalışan. Çocuklar anne-babasını sabah bırakacak, akşam alacak.” (Katılımcı 26, SHU, Yaşlılık)

“İlk önce yaşlıların sıra bekleme olayı var. Hemen huzurevine giremiyorlar, devlet huzurevlerine. En baştaki problem bu bence. Yeterli değil çünkü sayısı devlet huzurevlerinin. Devletin açtığı yani sosyal devlet olarak bizim açtığımız huzurevlerinin. Özel huzurevleri çok miktarda var, fakat onların bile yeterli değil bence sayısı. Ve fiyatları çok yüksek olduğu için, her yaşlı giremiyor oralara. Devlete girmek zorunda kalıyorlar ve sıra beklemek zorunda kalıyorlar çok uzun seneler. Tek kişilik odaya girmek için 10 yıl sıra bekleyen yaşlılar var. Daha hızlı girebildikleri oda 5 kişilik

oda. Yaşlılıkta zaten çok zor, yani 5 kişinin bir arada yaşaması. Onlar o şekilde yaşamaya mahkum oluyorlar. Birçok vaka var. 10 yıl bekleme süresi var ve vefat eden yaşlılar var bu arada, 10 yıl beklerken, giremediği için. (sessizlik) Çok uzun süre çünkü. (sessizlik) Çok az sayısı. (sessizlik) Çoğaltılması gerekiyor bence.” (Katılımcı 23, SHU, Engellilik)

“Huzur evinde kalmak istediğini söyleyen bir amcanın dilekçesiydi. Personel yetersizliği ve araç yetersizliği yüzünden bu incelemeye geç gidildi, yaklaşık 30-35 gün bir sürede ancak incelemeye gidebildim. Dilekçe verdikten yaklaşık 30- 35 gün sonra incelemeye gittiğimde, köy meydanında insanlara –işte şu an ismini hatırlamıyorum ama işte– “Ahmet amca nerde, onun incelemesini yapmaya geldim” dediğimde, “Ahmet amca öldü” dediler. Şimdi burada “ne zaman öldü,” diye sorduğumda, 10 gün önce. Neden öldü peki? Bakımsızlıktan öldü. Şimdi sosyal hizmetlerin hemen ve net bir şekilde kişilere ulaştırılması bu kadar hayatî önem taşıyor. Anında müdahale edilmesi bu yüzden hayatî önem taşıyor.” (Katılımcı 5, SHU, Kadın)

“Şimdi ben kurumda çalışırken Roman bir ailenin kız çocuğu getirilip bize teslim edildi. Çalıştığımız yerde normalde, hani hızlı bir şekilde başka yere nakil il dışından da geldiği için bizim sosyal inceleme yapma gibi bir şansımız yoktu. Normalde sekiz gün içinde bu çocuğun nakledilmesi gerekiyor. Bu arada baba gidip geliyor, baba almak istiyor. İstanbul’da istismara uğramış, cinsel istismara uğramış galiba, öyle bir durumdu. Bu çocuk normalde bir an önce gitmesi gerekirken gitmiyor, yer yok hiçbir yerde, X ilindeki kurumların tümü dolu. Bu arada işte yirmi yatağımız var, sayı otuza çıkıyor, kırka çıkıyor, yirmiye iniyor, ona iniyor, hızlı bir sirkülasyon var ve çocukta bir rahatsızlık var artık yani. Gitmek istiyor, Kurum, İl Müdürlüğü bir yere yerleştiremiyor. Biz bu çocuğu tutamıyoruz, baba bir yandan bastırıyor, savcıya gidiyor geliyor, çocuk gitmek istiyor. Çocuğu tutanakla babaya teslim ettim. Teslim ederkenki duygum şuydu: yapılabilecek bu koşullardaki tek şey bu, yoksa kaçır, intihara teşebbüs eder, şu olur bu olur. Bu arada İl Müdürlüğü diğer ilden, X ilinden, sosyal inceleme istiyor. Aslında sosyal inceleme isteyecek çok da bir yapı yok. İki kez yazılmış, oradan sosyal inceleme gelmiyor, bu arada bizim de yapacak bir şeyimiz yok, çocuk gitti.” (Katılımcı 50, Anahtar Kişi, Çocuk)

“...Bakım tedbir kararının alınması ve bu kararın alınmasının ardından da çocuğun yuvaya getirilmesi ile ilgili uzun bir süreç söz konusu. Bu, sadece korunmaya muhtaç çocukta değil, evlat edinmede de bu böyle. Evlat edinmede de uzun bir prosedür ve resmî işlemler kalabalığı var. Koruyucu

aile sisteminde yine aynı şekilde. Sosyoekonomik destekte de, diyelim ki müracaatçı ile ilgili bir yoksunluk söz konusu, ekonomik yoksunluk söz konusu. Dilekçe verdikten sonra incelemeye gidiliyor, gidildikten sonra, diyelim ki, olumlu raporu yazılıyor. Ancak o kişinin evinde en temel ihtiyaçları bile yokken, yani evinde yemek pişirebileceği herhangi bir tüpü, ocağı, ne bileyim herhangi bir malzemesi/yağı yokken, siz o insana ben bu raporu yazıyorum, yazdıktan sonra bunlarla ilgili resmî işlemleri yapacağız. Bu, ortalama 30 gün 40 gün sürer gibi bir cevapla müracaatçıyı muhatap ediyorsunuz. Bu durumda hemen müracaatçıya müdahale koşulları oluşmadığı için, bu bürokrasi sorunları müracaatçının çok ciddi şekilde örselenmesine neden oluyor. Hizmete, yani hizmete ulaştırmada bürokratik engeller çok ciddi bir sıkıntı.” (Katılımcı 5, SHU, Kadın)

“12 yaş erkek çocuğa kadar alabiliyoruz. 12 yaşını doldurmuşsa erkekler, erkek çocuklar erkek yetiştirme yurtlarına gönderiliyor. Çünkü çocuğun da kurum bakımında kalabilmesi için bakım tedbirine, mahkeme kararına ihtiyaç var. Altı ay kalamayacak, misafir olarak da kalamayacak. Çocuğun mahkeme kararının alınmış olması anneyi zora sokacak ve genelde bir araya gelemiyorlar tekrardan. Annenin ne kadar süreyle kaldığını bilmediğimiz için, eğer altı ay kalacaksa, çocuğun da yuvada kalması için bakım tedbirine ihtiyaç var, dolayısıyla mahkeme kararına. Aynı zamanda bakım tedbiri çıktıktan sonra kaldırılmasına yönelik dava açılması gerekiyor. Bu süreleri söyleyeyim ben size. ...de ortalama kararlara çıkış süresi altı ayla bir yıl.” (Katılımcı 1, SHU, Kadın).

3.1.3.2.3. Tektipleştirme/Bireyselleştirilmemiş Hizmet Sunumu

“Sosyal hizmet, sosyal değişme ve kalkınmayı, sosyal içermeyi, insanların güçlenmesi ve özgürleşmesini hedefleyen, uygulama temelli bir meslek ve bir akademik disiplindir” (IFSW-IASSW, 2014). Sosyal hizmet mesleğinin tanımında yer alan güçlenme ve özgürleşme kavramları sıkça kullanılsa da, anlamları ve sosyal hizmetler sisteminin bu iki kavramla ilişkisi üzerinde fazlaca durulmamaktadır.

Savater (2011, s. 24) özgürlük kavramını tanımlarken şu ifadeleri kullanmaktadır: “Birincisi, başımıza gelen şeyi seçme konusunda özgür değiliz. Filanca gün belli ana-babadan, belirli bir ülkede doğmuş olmak, kansere yakalanmak, bir araba kazasına uğramak, güzel ya da çirkin olmak, Aka’ların kentimizi ele geçirmek istemeleri vb. ... Ama başımıza gelen şeye şu ya da bu biçimde tepki göstermekte özgürüz. Boyun eğmek, başkaldırmak, modaya uygun giyinmek ya da ayılar gibi giyinmek, Troya’yı savunmak veya kaçmak gibi. İkincisi, bir şey yapmaya çalışmakta özgür olmak. Bunun ille de başarmakla ilgisi yok. Özgürlük (ki yapılabilecekler arasında seçim yapmak demektir) herşeye gücü yeterlikle eş anlamlı değildir.”

Savater'in tanımı yol göstericidir. Bu çerçevede sosyal hizmet mesleği, sosyal hizmetler aracılığıyla dezavantajlı bireylerin kendi ayakları üzerinde durmasını sağlayarak, yani öncelikle güçlenmelerini sağlayarak, kendi yaşamlarına yol verecek kararları almalarına yardımcı olmak üzere işlev görmektedir. Bu amaca ulaşabilmek için (yukarıdaki bölümlerde uzunca tartışıldığı gibi) bireyin içinde bulunduğu koşulları anlamak, koşul ve ihtiyaçlara bütüncül bir bakış açısına sahip olmak gerekmektedir. Dolayısıyla, sosyal hizmetler sisteminde dezavantajlı bireylerin "kendine özgü özellik, koşul, ihtiyaç ve sorunlarıyla birey" olarak ele alınması temel ilke olmalıdır.

Alan araştırmasında elde edilen bulgular ise, sosyal hizmetler sisteminin sorun gruplarına yönelik toptancı bir bakış açısına sahip olduğunu, politika ve hizmetlerin müracaatçıları birey olarak görmekten çok "sorun alanı" temelli olarak tanımladıkları görülmektedir.

Bir görüşmeci bu durumu çok güzel bir biçimde dile getirmektedir. Bireyselleştirilmemiş hizmet sunumu dezavantajlı bireylerin güçlenmesi ve özgürleşmesi önündeki en önemli engellerden birisi olmaktadır.

"Alternatif hizmet modellerini üretmediğimiz sürece, bu temel ilkelerimizden self determinasyon diyoruz ya. Benim onun kaderini tayin etme hakkım yok. Ama şu anki sistem o." (Katılımcı 36, SHU, Kadın)

Alternatif hizmetlerin olmaması öyle noktalara ulaşmıştır ki, engellilere yönelik hizmet sunan bazı kuruluşlarda sadece farklı yaş ve engel türlerinden engelli bireyler kalmakta, aynı zamanda yaşlılara da aynı kuruluştaki hizmet verilebilmektedir.

"Başka bir sorun da, uygulamada önce aslında düşünüldüğü zaman böyle karma bir yapı ayırtmamak iyi görünüyor olabilir. Mesela engelsiz yaşam merkezi adında birimler kurdular ve her engel türü gelmeye başladı. Bu hani Türkiye'de aslında birçok yerde var, ama birçok ilde de baş edilemediği için tamamen belli bir engel grubuna yönelik hizmet verilmeye başladı. Ama biz bunu raporlar hazırlayarak ya da şunu bunu hazırlayarak, sadece bir ya da bir iki engel grubu ve oranın üzerinden hizmet verelim diye düşündük, ama kabul edilmedi tabii bu. Şimdi şöyle bir şey var: yaşlı bireyimiz var, sadece yaşlı, mesela bir engel grubu yok, hani engelli değil, ama tabii ki yaşı gereği bir takım becerileri artık kaybolmuş. Hani yatalak hastalarımız var, yani çok ağır derecede engelli. ... Yaş aralığı en küçük sekiz ve altmış beş, hatta seksen yaşında olan var aslında. Biz onu huzurevine yerleştirmek istedik, ama uzun süre bizde kaldı yer olmadığı için. Yani sekiz ile seksen arası diyebiliriz. Mesela birimlerde ya da bahçede birbirlerini görüyorlar ya da işte bir şeylere ihtiyaçları oluyor, başka bir birime gidebiliyorlar kadınlar ve erkekler şeklinde. Mesela hafif derecede zihinsel engelli olan bireyimiz geldiğinde, aslında birçok

becerisini gerçekleştirebiliyor. Ama işte ya istismarla gelmiş ya da işte aile bakamayacağını söylemiş ve kabul edilmek konusunda da aslında pek bir ölçütümüz yok, aile “bakmıyorum” diyorsa, alıyoruz yani hani buradan yapılan inceleme doğrultusunda bir şekilde gönderiliyor. Şimdi böyle olunca kişi şöyle düşünüyor, diyor ki “Ben deli değilim. Siz beni işte şu delinin içine almışsınız diyor.” Çünkü gerçekten çok ağır olanlar var ve onlar da bahçeye çıkıyorlar ve ister istemez birbirlerini görüyorlar. Hani işte atıyorum erkekler birimine belki gitmiyordur, ama onunla oturup çay içip muhabbet edebiliyorlardı yani. Aynı zamanda korkuyorlardı, mesela bu ağır olanlardan çünkü, hani farklı davranışları olabiliyordu, bazılarında bir saldırganlık falan da vardı. Ben işte sürekli son zamanlarda birkaç tane bireyimizin “Ben deli değilim. Siz beni burada zorla tutuyorsunuz, işte beni niye aileme götürmüyorsunuz? Hep yalan söylüyorsunuz. Aslında ailem istiyor” sözleri duymaya ve bu gibi problemler yaşamaya başladık.” (Katılımcı 28, SHU, Engellilik)

Benzer örnekler başka görüşmeciler tarafından da aktarılmıştır:

“Tabii, kurumların altyapısı yetersiz. Merkez sayılarının gelen çocukların özelliğine, yaşına vesairesine göre ayrı ayrı olması lazım. Yani bir tane merkez kurup hepsini aynı yere koyduğunda, aslında çocuk adına iyilik yapayım derken, kaş yapayım derken göz çıkarmak... Yani bu konularda Bakanlığın şeyinin yeterli olmadığını düşünüyorum.” (Katılımcı 57, Anahtar Kişi, Çocuk)

“Hiç kimsesi olmayanı ne yapacağız, yaş grubu uygun olmayanı ne yapacağız? Çünkü bir bakıyorsunuz yerleşke yok, hani acil müdahale ile alıyoruz, ama alamadığımız durumlar var.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

Bireyselleştirilmemiş hizmet sunumu sadece kurum temelli hizmetlerle sınırlı değildir. Bu anlayış sosyal yardımlarda da yerleşmiştir. Sosyal yardımlar müracaatçının bireysel koşulları ve ihtiyaçlar temelinde değerlendirilmemekte, kararlar önceden belirlenmiş hizmet sunma ölçütleri ile alınmaktadır.

“İnsan hakları ihlali açısından baktığımızda, çocuklara verilen bakım aylığının asgarî ücretin ailede kişi başına gelir, asgarî ücretin üçte ikisinden az olduğu takdirde verilir gibi değil de (yani bu biçimde verilen aylığın yerine başka bir öneri getiriyor), örneğin yoksulluk sınırı gibi bir çizgiye üst sınır konup bu üst sınıra ne kadar kalmışsa o kadar destek olarak yapılması, aileler arasındaki eşitsizliği azaltacak diye düşünüyorum Örneği de öyle vermiştim. Diyelim bunun için limit 4000 lira olması gerekiyorsa, aile de 4010 lira kazanıyorsa bir kuruş alamıyor. Ama 3990

lira alıyorsa 1000 lira daha katkı veriyor devlet. Yani bunun en alt limit üzerinden değil de, yoksulluk sınırı gibi bir üst limit üzerinden yapıp aradaki fark ailenin geliriyle, bu yoksulluk sınırı arasındaki fark neyse, kimi aileye 500 lira destek olurken kimi aileye 800 lira, kimi aileye 1000 lira destek olsun.” (Katılımcı 38, SHU, Engellilik)

Bireyselleştirilmemiş hizmet sunumunun bir başka nedeni de, kuruluşlarda çalışan personel sayısının yeterli olmamasıdır. Sınırlı sayıda personel ile çok sayıda müracaatçıya hizmet verilmeye çalışılmaktadır. Bu da hizmetin sadece nicelik olarak var olmasına yol açmaktadır. Hizmetten yararlananların bireysel ihtiyaçları göz ardı edilebilmektedir.

“Bizim huzurevinde 330 yaşlımız var, müthiş bir sayı. Tüm yaşlılarımızla ilgilenemiyoruz; en problemlili yaşlılarla ilgilenebiliyoruz. Yemek ihtiyaçlarımız için demiyorum, ilgi ve sevgi noktasında söylüyorum.” (Katılımcı 12, SHU, Yaşlılık)

Bireyselleştirilmemiş hizmet sunumu ile ilgili yaşanan sorunların diğer bir boyutu da sosyal politika ve hizmetlerin ihtiyaç içindeki bireyi gerçekten bir “birey” olarak görmemesinden kaynaklanmaktadır. Öyle ki bazı hizmetlerin müracaatçıya çevresi tarafından dayatıldığı anlaşılmakta, kurumsal hizmetlerin tektip olması da bu durumu perçinlemektedir.

“Bizim hizmet sadece kurum bakımıyla sınırlı olmamalı. Mesela normal uygulamada yaşlıların evde bakımıyla ilgili bir düzenleme yapıldı, uygulanmıyor.” ... “Yaşlı bir kere isteğinin dışında, kendi tercihiyle değil; yakınlarının, toplumsal çevresinin baskısıyla huzurevine geldiyse, bu başlı başına bir şiddet. Aklı başında olan bir insana istemediği bir bakım şeklini dayatmak.” (Katılımcı 55, Anahtar Kişi, Yaşlılık)

Benzer bir yaklaşımın hizmet sunum sürecine de yansıdığı ve müracaatçının koşulları ve iradesine rağmen hizmet sunumunun dayatıldığı görülmektedir. Bu örnekte mücadele sonuç vermiş ve müracaatçı yaşamına ilişkin kararını gerçekleştirebilmiştir.

“Kesinlikle zekâyı ilgili bir engellilik söz konusu değil, fakat çok ileri derecede hareket kabiliyeti sorunu var ve kurumda kalan bir sakindi o zaman. Ama aslında ona devletin verdiği engellilikten dolayı paranın direkt kendisine ödenmesi gerekiyor. Orada bir kaçınma görüldü. Evde bakım parasının kurumdan çıkarak kendisine verilmesinde çok direnç tespit edildi. Onun bir yardımcıya ihtiyacı var; kendisi defalarca bunu aktardı. ... “Bir yakınım yok, ama kendime ait mal varlığım var. Ben kurumdan çıkıp kendime bakabilirim, ama bir yardımcıya ihtiyacım var. Devletin bana bu kurumda kalmam için verdiği, kuruma ödediği paranın

bana verilmesini istiyorum” diyordu. Ama bir yakını olmadığı için, paranın verilmesinde, yani evde bakım parasının kendisine verilmesinde çok zorluk çıktı, kurumdan çıkartılmada çok zorluk çıktı. Bu arada, eve çıkışı sağlandı, bakıcı ayarlandı; ama bu, çok ciddi emekler sonucunda gerçekleşti. Devletin, Bakanlığın, daha çok “Kurumda kalsın” şeklinde bir bakışı var”. (Katılımcı 38, SHU, Engellilik)

3.1.4. Sosyal Hizmetler Alanında Hizmet Sunanların Alandaki Sorunlarla Baş Etme Stratejileri: “Önce Kendinden Başla”

Araştırma, sosyal hizmetler alanında hizmet sunanların ve hizmet alanların karşı karşıya kaldıkları etik ihlâl ve sorunları tanımlamıştır. Bu sorunların kaynağı irdelendiğinde, sorunların önemli bir bölümünün değerlendirme, değer atfetme, değer biçme ile ilişkili olduğu, bir kısmının ise hizmet sunanların bir parçası oldukları sistemle ilgili sorunlar olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları sosyal yapıda etik ilke ve sorumlulukların ön plânda tutulması, etik bir uygulama için gerekli şartlardan biridir. Bu durum, yukarıdan aşağıya bir etik yaklaşıma işaret etmektedir. Bu yaklaşımla etik ilke ve sorumluluklar temelli bir uygulamayı yapılandırmak olanaklı değilse, meslek elemanlarının bireysel ve meslekî bir grup olarak tutum ve davranışları önem kazanmaktadır. Meslekî etik ilkeler temelinde bir uygulama için etik ilkelere ilişkin farkındalığın ve meslekî kimliğin aşağıdan yukarıya bir hareketle yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bir sosyal hizmet uzmanı bu durumu şu ifadelerle anlatmaktadır:

“Diğer yönünü de el yordamıyla vallahi, kafasını gözünü yara yara. Gerçekten, ancak özveriyle. Yani normal, standart memur gözüyle bakıp ya da “Ben sadece bir çalışanım” gözüyle bakarak gitmezdi, olmazdı.” (Katılımcı 3, SHU, Engellilik)

Bir başka sosyal hizmet uzmanı ise, karşısına çıkan sistemsel zorluklarla nasıl mücadele ettiğini şu şekilde aktarmıştır:

“Geçen Cuma günü mesaiden sonra amcanın biri kanlı idrar olduğu sebebiyle hemşire hanıma müracaat etmiş. Hastaneye göndermişler. “Bunun bir şeyi yok, alın götürün” diye acildeki arkadaşlar geri gönderiyorlar. Ama adam kıvranıyor. Yine başka yaşlıyı götürüyoruz, yine aynı şey. “Yatırmayız, pazartesini bekleyin”. Ben artık dedim, bunu resmileştirmek durumundayız, siz durumu tutanağa bağlayın. Amcanın rahatsızlığı devam etmiş. Tekrar gönderince, bu defa yatırma ihtiyacı hissetmişler. İcapçı olan doktor arkadaş da müsait değilmiş, polikliniğe gelsinmiş. Böyle bir mantığı kabul etmek mümkün değil. Eğer bu işi yapıyorsanız,

insan sevmekten kastım o zaten, siz görevliyseniz, nöbetçiyseniz, kim olursa olsun, hangi saatte olursa olsun, bu hizmeti vereceksiniz. Ama biz bu sisteme, icap şeklinde sana rahatlık, evinde oturup geçirebiliyorsan bu işi, ihtiyaç duyulduğunda da hastanede olabilmelisin. Diyorum ya, bakış açısı. ... Maalesef işte “yaşlı adam, nasıl olsa bugün olmazsa yarın gidecek”...Tedavisi yapıldı. İkinci gidişinde yatırdılar. Tedavisini yaptılar. Taş varmış. Taşın yaratacağı insandaki ağrı da çok fazla, ama birinci yatırmama sebebi keyfilik. İkinci defa tekrarlayınca yatırmak zorunda kaldılar. Tabii arkadaşlarımız da konuyu benimle paylaştıklarını, tutanak tutacaklarını söyleyince, biraz daha hassasiyet kazandı durum, ama böyle olmamalı.” (Katılımcı 24, SHU, Yaşlılık)

“Ben, “En ufak bir şey olduğu zaman bana soruşturma açacak olan da sizsiniz. Ben, o yüzden, mesleğimi dikkatli, titiz bir şekilde yapmak zorundayım. Bu, sizi de, bizi de kurtarır” dedim. Hiçbir şey diyemedi, ondan sonra da beni rahat bıraktı.” (Katılımcı 2, SHU, Yaşlılık)

Örneklerin de bize anlattığı gibi sosyal hizmet uzmanları, eğitimini aldıkları meslek adına sadece kendilerine verilen görevleri yapmakla yetinemezler. Bu nedenle gündelik yaşamda kullanılan “kamu çalışanı” veya “memur” tanımlamasının ötesinde bir rol ve sorumluluktan bahsettiğimiz açıktır. “Özgürlükçü bir perspektifle, sosyal hizmet mesleği; baskıcı güç dinamikleri ve yapısal adaletsizlik kaynakları ile yüzleşmek ve mücadele etmek için insanların umudunu, benlik saygısını ve yaratıcılık potansiyelini artırmayı hedefler. Böylece müdahalenin mikro-makro, kişisel-politik boyutlarını bütüncül bir şekilde bir araya getirir” (<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, erişim: 15.9.2016).

Anlaşıldığı üzere sosyal hizmet uzmanı müracaatçısının yararı için zaman zaman kendi içinde bulunduğu sistem ile dahi mücadele etmesi gereken bir meslek elemanıdır. Müracaatçıdan yana taraf olmak bunu gerektirir.

Bir sosyal hizmet uzmanı, etik ihlâl veya sorunlarla baş etmede, mesleğin temel odağı olan insan hakları savunuculuğunu hatırlatarak, politika düzeyinde baskı oluşturma sorumluluğunu dile getirmektedir.

“Bütün meslek elemanlarını şu şekilde eleştirdim. Arkadaşlar, biz kurumun anası değiliz; biz meslek elemanıyız. Biz kurumun koruyucusu değiliz; biz insan hakları savunucuyuz. Biz çocuk hakları savunucuyuz. Çocuğun korunma altına alınması gerekiyorsa, çocukla ilgili bakım tedbiri alınması gerekiyorsa, bakım tedbirini alacaksınız, çocuğun hangi kuruluştaki kalıp kalamayacağı sizin sorunuz değil. Bu devletin sorunu, bu politika üretenlerin sorunu. Yetmiyorsa kuruluş, bir tane daha açacaklar.

E ben bu çocuğu alacam, ama kalacak yer yok şimdi. Kuruluş çok dolu. Sana ne, senin görevin bu değil. Bu etik değil. Senin görevin bu çocuğun fiziksel olarak kalacağı koşullar kötüyse, kalmaması gerekiyorsa, önce onun fiziksel olarak sağlıklı bir ortama almak. Aldın mı, aldın. Ha halası çıkar, dayısı çıkar, şu çıkar bu çıkar onu sonra değerlendirirsin, ama o gün o fiziksel olarak kötü olan koşullarda çocuğun, can güvenliği tehlikesinin olduğu çocuğun, fiziksel olarak istismara uğrama tehlikesinin olduğu bir ortamda çocuğu bırakamazsın. Alacaksın. O gün alacaksın o çocuğu. Kuruluştaki yap, bu senin problemin değil. Bunu idarî işler düşünecek. Bunu Bakanlık düşünecek. Bir kuruluş daha açacak yetmiyorsa. Ama çocuğu alacaksın.” (Katılımcı 37, SHU, Kadın)

Yapısal eşitsizlikler ve baskı durumunda sosyal hizmet uzmanının temel stratejilerinden biri, yapısal değişikliği teşvik etmektir. Bu amacı gerçekleştirmek için uygulayıcıların bilinçli, düşünömsel ve politik olmaları gerektiği ifade edilmektedir (Burke ve Dalrympe, 2015, s. 309). Öte yandan, uygulayıcı olarak güçlenme sosyal hizmet uzmanlarının önerdikleri bir diğer baş etme stratejisidir.

“Belki sosyal hizmet uzmanları yeterince güçlendirilse -sosyal hizmet uzmanının da baş edemediği durumlar var- “Sen kararını ver ve kararının arkasında dur. Kimse seni bunun aksi karar vermeye zorlayamaz” dese.” (Katılımcı 13, SHU, Çocuk)

“O tür kuruluşlar (yetiştirme yurtları), çalışmak istemeyen kuruluşlar, birilerinin istediği kararı vermediğiniz zaman da o kuruluşlarda çalıştırılmazsanız gibi bir korku yaratıldığında, hele hele yeni mezun bir meslek elemanı çok da ötesini düşünmeden, idarenin ya da birilerinin tavassut ettiği kararları verebilecektir. Yani bu anlamda da meslek elemanı, sosyal hizmet uzmanı güçlendirilse, verdiği kararın hiçbir zaman sorgulanamayacağı; meslekî ilkeler çerçevesinde sorgulanabilir elbette, ama idarî anlamda sorgulamasının yapılmayacağını bilse, rahat olur, daha doğru kararlar verebilir, daha az etki altında kalır.” (Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

Güçlenme, bireysel alanda olduğu gibi, kişilerarası ve sosyopolitik alanda da söz konusudur. Bu nokta güçlü bir birlik oluşturabilme önerisi dikkat çekicidir.

“Üniversitelerden tutun da hizmet alanına kadar bunun nerde çalıştığı, ne iş yaptığı fark edilmeksizin, baskı grubu olarak var olmanız lazım. Politikayı etkileyebiliyor gücünüz olması lazım. Etkileyebilir gücünüzün olması için de sizin bir güç olmanız lazım. Gücü biz halen, hepimiz gibi, niceliksel algılıyor, kaç tane okul olduğumuz, sayımızın kaç olduğu. Hâlbuki üç-beş kişi de olsan olabilir. Yani üniversite hocasından öğrenci-

sine, alanda çalışan, hangi alanda çalışıyor olursa olsun her bir sosyal çalışmacıya düşen bir görevdir bu konuda birlik sağlamak. Ama bizde öyle değil. Birinin savunduğuna öbürümüz karşı çıkarız. Önce sizin inanmanız lazım. Ve işinizi iyi yönetmeniz lazım, yani işinizi iyi yönetirseniz, sorunlara karşı gücünüz olur. Siz bu hataları minimize eder ve bu hataları yapan meslekdaşınızın karşısına çıkmazsanız, ya da idarecinizin karşısına çıkmazsanız, çıkamazsanız... Hangi geçerli kaygıyla olursa olsun, devamı gelir. Gelecektir de. ... Yani destek alanınız ve hizmet alanınız ciddi bir saldırıya da uğrar ve uğruyor da.”(Katılımcı 14, SHU, Engellilik)

Tükenme ve süpervizyon ihtiyacı, raporun önceki bölümlerinde ele alınmıştı. Bir sosyal hizmet uzmanı, aynı alanda uzun yıllar çalışmanın getirdiği bir nevi “körlük” durumuna vurgu yapmakta ve alan değiştirmenin, etik sorunları fark etmek ve dolayısıyla onlarla mücadele etmek için yararlı olabileceğini vurgulamaktadır.

“Ben şu an 6.-7. yılımdayım huzurevinde, kendim bunu hissediyorum. Verimli olamadığımı hissediyorum. Onla ilgili geçen yıl başka bir ile tayin istemişim. Bu yıl mesela başka bir yere tayin isteyeceğim veya görevde yükselme sınavına gireceğim. Mutlaka alan değişikliği şart. Çünkü artık gördüğünüz şeyleri görememeye başlıyorsunuz veya kanıksamaya başlıyorsunuz.” (Katılımcı 12, SHU, Yaşlılık)

Son olarak, etik kişi olma, yapılan iyi uygulamaların kişide yaratacağı doyum ve “kendinden başlama”, bir başka baş etme stratejisi olarak önerilmektedir.

“Önce kendinizle ilgili dönütlere bir bakın. Yaptığımız bu uygulama nasıl size dönüt verecek? Senin o kişiyle yaptığın görüşmenin niteliği sana sonunda nasıl dönecek ya da o sırada nasıl dönüyor? “Önce kendinden başla” diyorum. Nasıl “kendinden başla” diyorum? “Şöyle bir motivasyon olabilir: Sen iyi bir uygulama yaptığın zaman, kendini iyi, başarılı bir insan olarak hissedebilirsin; kötü bir uygulama yaptığın zaman, kendini yararsız hissedersin, mesleğini anlamsız bulmaya başlarsın. Bu, senin yaşamının başka alanlarına da yayılır, yaşamın da anlamsızlaşır, daha çabuk tükenirsin” diyorum mesela.” (Katılımcı 53, Anahtar Kişi, Kadın)

3.2. Sosyal Hizmetler Alanında Hizmet Alanların Alandaki Sorunlara İlişkin Değerlendirmeleri

Çalışma kapsamında sosyal hizmetler alanında hizmet alanların değerlendirmeleri de incelenmiştir. Bu değerlendirmeler, araştırmanın yöntem bölümünde de anlatıldığı gibi çocuk, kadın, yaşlılık ve engellilik alanlarında çalışan sivil toplum kuruluşlarının (STK) temsilcilerinden elde edilmiştir.

Genel olarak bakıldığında STK temsilcileri alanda yaşanan yozlaşma, etik ihlâl ve etik sorunlara ilişkin, sosyal hizmet uzmanları ve anahtar kişilerle benzer noktalara vurgu yapmışlardır. Bunlardan ilki mevcut hizmetlerin gerek plânlanmasında gerek sunumunda *hak temelli bir bakış açısının olmadığıdır*.

“Zaten genel olarak kadınlarla çalışanlar kadınlara toplumun eşit bireyleri gözüyle bakıp onun üzerinden çalışma yürütmüyorlar. Ya mağdur, ya ikincil, ya ayrımcı uygulamalara maruz kalmış... “Kadın, bu toplumda ikincil, bunu kabul edelim. Aile içinde kadını değerlendirelim, asla birey olarak düşünmeyelim. Kadının sorunlarını çözeceksek, aile içinde çözmeye çalışalım, aileye müdahale edelim. Gelir elde etme sorunu da, eğitim sorunu da, istihdam sorunu da, hepsi bu yapının içinde anlamlandırılсын ve sorun yapıyorlarsa, bu yapı içinde çözelim” yaklaşımı var. Birincisi bu. Böyle değerlendirdiğin zaman, kadına birey olarak bakmadığın zaman, sadece ailenin bir parçası olarak baktığın zaman, aslında güçlenmeye dönük hiçbir politika uygulamıyorsun, kendi ayakları üstünde durmasına dair bir politika üretmiyorsun ve en önemlisi, kendi kaderini tayin hakkını kadına vermiyorsun. Aile içinde kim kararları veriyorsa, aslında o kolektif yapı neyse, kararlar nasıl veriliyorsa, o kadın adına da karar veriyor ve en önemlisi, kamu, bu kendi kaderini tayin hakkı, kadının özgürleşmesi ve kadının kendi ayakları üstünde durması noktasında çok geride. Ama asla erkeklere sağladıkları olanakları sağlamıyorlar farkındaysanız. Hep bir aile içinde tutma, aileyi düzenleme, yeniden şekillendirme ve biraz daha aileyi insanî koşullar altında yapılandırma; yani kadının çok şiddet görmediği, çok yoğun yoksulluk yaşamadığı, gelir de elde edebildiği, kendisine harçlık olarak elinde para da olan bir yapı söz konusu. Aynı şey çocuk bakımı ve diğer bakım hizmetleri için de söz konusu, uygulamalara da bu yansıyor” (Katılımcı 43, STK, Kadın)

“Örneğin işitme engelli bir mahpus yazdığı bir mektupta –raporda da yer vermiştik– “Sabah ve akşam sayım oluyor, sabah kalk saatinde geliyorlar. Ben işitme engelliyim ve duyamıyorum. Bu nedenle 3-4 defa kalkamadım. Ondan sonra beni çok kötü azarladılar ve ben uyuyamaz hale geldim. “Acaba kaçta gelecekler, kalkış saati geldi mi?” falan diye psikolojisinin bozulduğunu anlatıyor. İşitme engelli ve konuşmıyor ya da görme engelli, mektup yazamıyor. Öyle olduğunda mektuplaşamıyorsun. Ses kayıt cihazı istemişlerdi, ama “Elektronik cihazlar içeriye giremez” denildiğinden, tabî ki mektuplaşma olanağından yoksun kalıyorsun ya da bütün mahremiyetini koğuşundaki bir insanla paylaşıyorsun ve mektubunu öyle yazıyorsun. Yani gündelik yaşama dair çok fazla sıkıntı var. Yine görme engelliysen, hapisanelerin çoğunda –yeni yeni yapı-

maya başlandı gerçi; ama temel alanlara yapıldı, koğuşlarda yok öyle bir şey– kabartma zemin yok.” (Katılımcı 45, STK, Çocuk)

“Kötü muamele ya da herhangi bir şikâyeti bildirmek istediğin bir durum olduğunda, hiçbir mekanizma yok. Hastanelerde hasta hakları birimleri var, ama onlara erişim sadece polikliniklerden var; yani kapalı servistey-seniz, hasta hakları birimine ulaşamıyorsunuz. Orada bir şey yaşadınız diyelim yahut da bir hastabakıcı, bir hemşire ya da bir doktor tarafından bir şeye maruz kaldınız, şikâyet edemiyorsunuz. Mesela, biz şeyi çok yaşıyoruz. Bize çok fazla bireysel başvuru geliyor; ama bizim de hem kapasitemiz, hem odaklandığımız konular nedeniyle tek tek bireysel başvurulara biz de yeterince cevap veremiyoruz. Bu tür mekanizmalara ihtiyaç var. Bireysel ombudsmanlık meselesi o yüzden çok önemli. Kuzey Avrupa’da uygulanan bir şey bu. Herkesin gerçekten keşke bir bireysel savunucusu olabilse. Bu, gönüllü olarak da yürütülen bir şey bazı ülkelerde; yani bunun için, maaşlı büyük kadrolara falan da gerek yok. O mesele var.” (Katılımcı 46, STK, Ruh Sağlığı)

STK çalışanları hak temelli yaklaşımın olmamasının, yetersiz insan gücü sorunu ile ilgili olduğunu ifade etmişlerdir. Ancak ilk bakıldığında bu durumun sırf insan gücü olarak görülmemesi gerektiğini, detaylara inildiğinde kamu otoritesi personelinin tercihlerinin de etkili olduğu anlaşılmaktadır. Bu da bizi yeniden hizmetlerin planlanmasında hak temelli bir yaklaşımdan uzaklaşmaya götürmektedir.

“...Hapishanelerdeki sosyal görevlilerin sayısının azlığı, hapishanedeki her 800 küsur mahpusa bir psikolog, 400 küsur mahpusa bir sosyal hizmet uzmanı, 200 küsur mahpusa bir öğretmen düşüyor. Zaten 450 bile olsa, sosyal hizmet uzmanının ilgilenebilmesinin imkânı yok. Bu nedenle, var olan yapının kendisinde bir sıkıntı var. Yani Türkiye’deki hapishaneler ağırlıklı olarak güvenlik temelli bir yaklaşımla ele alınıyor. Hatta sınıflandırırken de, “Yüksek güvenli, normal güvenli, orta güvenli” diye hapishaneleri sınıflandırıyorlar. Güvenlik temelli yaklaştığınızda, devletin kendi kanunlarında dile getirdiği iyileştirme, rehabilitasyon gibi kavramlar ne yazık ki boşa çıkıyor. Siz eğer bir insanı tedavi ederken bile yatağa kelepçeliyorsanız, bu, sağlık hakkının güvenlikten çok daha sonra geldiği anlamına geliyor. Aynı şekilde, hapishaneye yeni gelen birinin girdikten birkaç saat sonra intihar etmesine yol açabiliyorsanız, ona o hizmeti sunamıyorsanız, bu, zaten güvenlik temelli yaklaşıldığının açık ifadesi.” (Katılımcı 45, STK, Çocuk)

Hizmet sunumunda hak temelli yaklaşımdan uzaklaştıkça hak ihlâli olarak tanımlanabilecek uygulamalar artmakta, insanın değeri odak olmaktan çıkmaktadır.

“Türkiye İnsan Hakları Kurumu tarafından ... Hapishanesiyle ilgili hazırlanan inceleme raporunda da vardı. O raporda şey belirtiliyordu, yani hapishane idaresinin şiddeti önleyebilmek için aldığı tedbir, gün içinde çocuğun pantolonunu sıyrarak ya da tişörtünü sıyrarak, çocukta herhangi bir darp izinin olup olmadığını görmek. Bu, aslında çocuğun mahremiyeti açısından kesinlikle tartışılmayacak bir şiddet. Onun yanında, bir de cinsel istismar anlamına geliyor.” (Katılımcı 46, STK, Ruh Sağlığı)

“Bir tane 75 yaşındaki amca, oğluyla kalıyor, hiç Türkçe bilmiyor. Hadi, orada Kürtçe diye bir dil olmadığı için varsayımsal olarak, çevirmen getirmiyorlar. Mesela, babasının notlarını yazıyor çocuk. O yaşlı 75 yaşında olmasına rağmen, ring denilen, sağlıklı ve genç insanların bile bir saatten fazla kaldığında hastalandıkları, hijyenik olmayan, küçük kutucuklara ayrılmış demir araçla hastaneye götürülüyor, hastanede o aracın içinde bekletiliyor, elindeki kağıdı götürüp doktora gösteriyor. Doktor hiçbir sorusuna cevap alamıyor. Kağıdı eline veriyor ve o insan geri getiriliyor. Bu tedavi şekli ve doktor bunu kabul ediyor. Hadi, güvenlik personeli diyebileceğimiz ya da o güvenlik şeridinden geçme noktasında kabul etti diyelim, ama doktor şu talepte bulunmuyor: “Siz bana çevirmen getirmelisiniz. Bu, sağlık hakkı ihlâlidir” gibi bir talepte bulunmuyor.” Başka bir örnekte, Suriye kökenli bir mahpus, Farsça, İngilizce ve Arapça biliyor, yani üç tane dil biliyor. Hastaneye götürülüyor, çevirmen yok, işaret diliyle anlatmak zorunda kalıyor. Komik bir olay bir de o. Siyasî bir mahpus bu. Siyasî mahpusun derdini siyasî mahpus anlar diye, Türkçe dışında hiçbir dil bilmeyen bir siyasî mahpus getiriliyor. Üç dil bilen mahpus, bu Türkçe bilen siyasî mahpusa işaretlerle anlatıyor, o mahpus da doktora çeviriyor. Yani aynen olayın sahnesi bu. Sonra bunu tekrar hapishaneye getiriyorlar, Kürtçe ve Farsça bildiği halde başka bir Suriyeli mahpusun yanına konulmuyor.” (Katılımcı 45, STK, Çocuk)

Yaşlılık alanında çalışan STK temsilcisi hizmetlerin hak temelli olmamasının ayrımcılık yarattığını ifade etmiştir. Bu durum insanın değerinin harcanması ile de bağlantılı olarak düşünülebilir. Bir başka deyişle etik ihlâl yol açan sorunlar içiçe geçmiş durumdadır. Hizmeti planlayanlar ve sunanlar hak temelli bir plânlama yapmamaktadırlar, çünkü yaşlı kişilerin yaşlılık nedeniyle zaten hizmeti alamayacaklarını düşünmektedirler, bir başka deyişle hizmet sunmaya değer olmadığını düşünmektedirler. Bu ayrımcılık yaratan düşünce ise uygulamada yaşlı kişilerin kendileri hakkında yapılacak işlemlerle ilgili fikrinin sorulmamasına yol açmaktadır.

“...yaşlı ayrımcılığı boyutunda yaşlının sağlıklı bir şekilde bakım almasını engelliyor, yaşam kalitesini düşürüyor. Özellikle de negatif olarak tutumlarda sağlık personeli ile de biz bunu çok fazla rastlıyoruz. Şöyle

bir bakış açısı var: işte yaşlı bireylerin bellek problemleri vardır, yaşlılık hastalık dönemidir, bir anlamda yaşlılık hastalıklarının çok sık görüldüğü bir dönemdir, bellek problemleri vardır gibi bir takım negatif, inançlar söz konusu. Bu negatif inançlar ister istemez bakımı da etkiliyor. Neyini etkiliyor? Örneğin bellek problemleri var zaten hatırlamaz, bilmez, duymaz şeklinde yerine karar verme ya da bilgi vermeme, işlemle ilgili yapılacak bakımla ilgili işlemlerle ilgili bilgi vermeme boyutunda özellikle en çok yaşanan etik ihallerden birisi. Kararlarına saygı göstermeme, kararlarını almama, özelliklerine saygı duymama boyutunda da bunlar ortaya çıkıyor. En sık herhalde rastlanılan ve duyduğum etik ihlallerle ilgili bu, aydınlatılmış onamla ilgili sıkıntı. İşlemle ilgili onayını alma, bilgi vermeme “zaten anlamaz, zaten bilmiyor, hani ne desem fark etmez” şeklinde bir yaklaşım ve özerkliğine bu anlamda saygı göstermeme ve yerine karar verme boyutunda en çok etik ihlallerin yaşandığını biliyoruz.” (Katılımcı 44, STK, Yaşlılık)

Benzer bir durum engellilik alanında da karşımıza çıkmıştır. Engelli bireylere ilişkin hizmetlerin hak temelli planlanmamış olması, engellilerin ayrımcılığa uğramalarına, eğitim, istihdam gibi haklarından yararlanamamalarına neden olmaktadır.

“Yani engellilerle ilgili bir yığın, bir sürü şeyden bahsedebilirim, ama Türkiye’de engellilerle ilgili birinci derecede en büyük hak ihlali eğitime erişim. Engellilerin bugün sadece 10 binde 35’i üniversitelerde yer alabiliyor. Bu korkunç bir rakam, rahatsız olduğumuz şey, eğitim konusundaki eksiklikler ki eğitim, sağlık, istihdam gibi alanları tetikliyor, dolayısıyla Türkiye’deki bizim gördüğümüz en büyük sorun engelli insanlara yönelik eğitim sorunu, eğitim konusundaki ayrımcılık sorunu. Yani buna özel eğitimi de dâhil edebiliriz, Türkiye’deki özel eğitimin yetersizliğini de anlatabiliriz.” (Katılımcı 42, STK, Engellilik)

“Genelde toplumdaki önyargı kurum yöneticilerine de yansımış, bürokratlara da. Bunlar birbirini çok besleyen şeyler. Burada olsa mesela, konuşsa, fiziksel rahatsızlığından dolayı, hastalığı çok ileri düzeyde olduğu için –bu, Stephen Hawking’in hastalığı– konuşmada çok güçlük çekiyor; ama dinlediğiniz zaman kendisini ifade ediyor. Fakat insanlarda genelde şöyle bir önyargı var: “Bu kişi geri zekâlı” ya da “aklı geri.” Bir de böyle bir durum var. Onun gibi bir sürü insan da kendisini çok yavaş ifade ediyor; ama bunun, aslında zekâ geriliği olduğu şeklinde yaftalanmaması gerekiyor. Ama toplumdaki, sıradan insanlardaki o önyargı, artık kurumların bu kadar çok olması ya da maalesef bu politikaların çok yerleşmiş olması; birey odaklı değil, kurum odaklı politikaların çok yerleşmiş olması ve bunun değişimine çok ciddî bir direnç olması, bir şekilde kamuoyundaki algıyı da etkiliyor bence. Yani bu insanlar dışarı çıkmadıkları

sürece, kamuoyu da onlara içerde olmaları gereken insanlarmış gibi muamele yapıyor ve garipsiyor. Bunlar çok birbirini besleyen ayrımcılıklar. Bunlara çok şahit oluyoruz.” (Katılımcı 46, STK, Ruh Sağlığı)

Özetle, STK temsilcileri ile yapılan görüşmelerde, kamu tarafından sunulan hizmetlerde hak temelli yaklaşımın olmaması bir sorun olarak ifade edilmiştir. Ancak bir STK temsilcisinin üzerinde önemle durduğu bir diğer nokta da son derece düşündürücüdür. STK temsilcisi, kimi durumlarda sivil toplum içinde de hak temelli yaklaşımların olmadığına dikkat çekmiştir.

“Etik ihlallerin önlenmesi için her şeyden önce engelli sivil toplum örgütlerinin hak temelli çalışması gerekiyor Türkiye’de. Maalesef Türkiye’de binlerce sivil toplum örgütü var engellilerle ilgili çalışan; ama hak temelli bir politika yürütmüyorlar. Daha çok yardım odaklı, yani engellilere işte kıyafet yardımı, ayakkabı yardımı, pikniğe götürme, eğlenceye götürme gibi konularda maalesef çalışılıyor. Ben bütün sorunların, engelli haklarıyla ilgili bütün sorunların çözümünün hak temelli mücadele olduğunu tahmin ediyorum, öyle görüyorum bizim kurumsal bakış açımız ve engelli bir birey olarak da bakış açım bu yönde.” (Katılımcı 42, STK, Engellilik).

STK temsilcileri ile yapılan görüşmelerden elde edilen bir diğer bulgu da, *hizmetlerin tek tip olması ve bireyselleştirilmemiş olmasıdır.*

“Şu anda Türkiye’de beş tane kadın kapalı hapisanesi var, bir tane de açık hapisane var; ama şu anda Türkiye’de kadınların yarısından daha fazlası, kadın hapisanesi olmayan, erkekler için düzenlenmiş hapisanelerin kadın koşullarında kalıyor. Burada da ciddi bir kadın personel yetersizliği durumu karşımıza çıkıyor aslında. Ki, kadın hapisanelerine de baktığımızda, jandarma görevlilerini düşündüğümüzde, aslında orada da kadın personel yetersizliğinden bahsetmek mümkün...” (Katılımcı 45, STK, Çocuk)

“Yani zaten Türkiye’deki özel eğitim modelinin tamamı sağlık alanında problemlili, dünyanın hiç bir gelişmiş ülkesinde haftada iki seans kırkarak dakikalık derslerle bir bireyi eğitemezsiniz. Yani sağlık konusunda engelli bireylerin Türkiye’de devlet eliyle yaşadığı ayrımcılık, ötekileştirme-dir. Bu niteliksiz eğitimidir. Yani bugün dünyada hiçbir gelişmiş ülkede bun göremezsiniz. Yani haftada iki gün engelli çocuğunuz var, düşünün, engellisiniz, haftada iki gün nasıl eğitilebilir ki otizmli bir çocuk, yani ayda sekiz ders saati yapıyor. Yani böyle bir eğitim modeli yok dünyada. Yani sağlık alanında devletin kendi sağladığı imkânlar zaten yetersiz ve ayrımcılığı tetikleyen, özel eğitim alanı engellilerin sağlık hakkıyla ilgili şimdi özel eğitim alanı da ticarileşmiş durumda, ticari kişilere şey

yapılmış durumda, dolayısıyla o alanın tamamı şeyli, bir ayırımcılık içeriyor, bir hak ihlâli içeriyor, yani yetersiz bir eğitim olmasından dolayı.” (Katılımcı 42, STK, Engellilik)

“Çok toptan uygulamalar var. Her şey aynı saatte yapılıyor, herkes aynı saatte banyo yapmak zorunda, banyo sıraları bekleniyor falan. Nasıl diyeyim, bir ordu gibi neredeyse, yani öyle bir uygulama var. Dolayısıyla birey olarak görülüyor insanlar. Bu, maalesef, bizdeki sosyal politika anlayışının da bir sonucu gibi. Yani ihtiyacı olan kişiler bir kitle sanki ve hepsinin sanki aynı ihtiyaçları varmış gibi. Engelli Hakları Sözleşmesi bunu vurguluyor; yani herkesin kendine özgü ihtiyaçları vardır, herkese bireysel destekler sunulmalıdır ve bağımsız olarak yaşayabilmeleri için destekler sunulmalıdır. Neredeyse bir yurttaş gibi değil. Burada da aslında bir nevi ayırımcılık devreye girmiş oluyor.” (Katılımcı 46, STK, Ruh Sağlığı)

Yukarıdaki ifadeler pek çok sorunu içermektedir. Aslında hizmetlerin tek tip, bireyin ihtiyaçlarına uygun hale getirilmeden sunulması, kişinin değerinin harcanmasına da yol açabilmekte; kişiler nesne muamelesi görmektedirler. Bir STK temsilcisi bu durumu, müracaatçıya hiç sormadan hastane yatışına zorlama örneğinden yola çıkarak, şu şekilde ifade etmiştir:

“İstismara veya tecavüze uğrayan zihinsel engelli bireyler söz konusu olduğunda, bu kişiler zorla hastaneye yatırılıyor. Hemen yatışı yapılıyor; ama tabii ki, savcılık kararı altı ay sonra geliyor, yani devlet kararı, “Vesayet altında yatırılmıştır” diye. Yani o arada geçen zamanda şöyle bir soru soruluyor: Bu kişi belki buraya girmek istemiyor. Direniyor, girmek istemiyor içeriye. Yani yaşadığı travmalar, bir sürü şey. “Siz, o kişiyle hiç konuşuyor musunuz?” Hastabakıcıya, psikiyatri hemşiresine ya da sosyal çalışmacıya sorarsanız, alınan cevap ... şu: “Onlara sormuyoruz, sormak aklımıza bile gelmiyor; çünkü onların bir söz hakkı yok burada, yani o yatmak zorunda. Savcılığa gidiyor durum zaten, dosyası savcılığa gidiyor.” Yani o kişi bir nesne gibi. Prosedürler izleniyor. Savcılık kararı zaten altı ay sonra geliyor. Dolayısıyla o kadar karman çorman bürokratik çarklar arasında insanlar harcanıyor ki, artık fabrikasyon gibi olmuş; yani ensest sonucu kuruma direkt yatırma. Buna biz “istemsiz yatış” diyoruz. O formu, “Savcılık adına vesayet altına alınmıştır” diye. Ama o savcılığın kararı belli bir süre sonra geldiği için, hastane kuralı gereğince hemen orada istemsiz yatışı yapılıyor.” (Katılımcı 46, STK, Ruh Sağlığı)

Hizmetlerin tek tip olması başka bir açıdan bakıldığında *alternatifsizlik* anlamına da gelmektedir. Örneğin şiddet mağduru kadınlar için tek hizmet türü kadını sığınma evine almaktır. Kendine bakamayan yaşlı birey için tek çözüm huzurevi hizmetidir gibi. STK

temsilcileri daha önce uzmanlar tarafından ifade edilen bu durumu da vurgulamışlardır.

“Sığınma evi sonrasının plânlaması yok. Yani kadın, o sığınma evinde 3 ay, 6 ay, 12 ay, ne kadar ihtiyaç duyuyorsa kaldı, diyelim; ama bu kadın, o sığınma evinde hayatı boyunca kalmayacak, zaten hayatı boyunca da kalmaması gerekiyor. Orası şey değil, bir barınma yurdu değil. Sığınma evi sonrasında kadın ne yapacak? Kadınlar gerçekten sığınma evinde güçlendiriliyorsa, güçleniyorsa, kadın eve döndüğünde de bu ruh halini yaratabiliyor ve o anlamda belki aile içindeki o şiddet sarmalını da kırmış oluyor. Ama bunu yapmadığı zaman, kadına sığınma evinde yeterince bir güçlenme, rehabilitasyon hizmeti verilmediği zaman, kadın eve boynu bükük döndüğü zaman, şiddet artarak devam ediyor. Bu ben- ce önemli. Yani sığınma evinde hangi hizmetler veriliyor kadına, kadın gerçekten güçlendiriliyor mu, kadın gerçekten kendi ayaklarının üstünde durmaya teşvik ediliyor mu, birey haline getiriliyor mu, bu önemli.” (Katılımcı 43, STK, Kadın)

“Sığınma evlerinde engelli kadınlar kalamıyor, yasak, yani devlet yasaklı- yor. Engelli olduğu için, rehabilitasyon merkezlerine gönderiliyor. Ama o durumda da kadın şiddetten korunmuş olmuyor. Biliyorsunuz, sığınma ev- lerindeki diğer şey eşinden de korumak, ölüm tehlikesi; ama rehabilitasyon merkezlerinde buna yönelik bir tedbir yok, yani eşinin şiddetinden kaçan engelli kadınlara. Dolayısıyla şöyle şeyler oluyormuş: Kocasından gelip tehdit etme. Oradaki personel de bunu koruyabilecek durumda değil, yani bir hayati tehlike söz konusu.” (Katılımcı 46, STK, Ruh Sağlığı)

“Zaten mental kapasitesinde bir sorun olmayan kadınlara bile yeni bir hayat kurmalarında yeterince destek olmuyor sığınma evi ki, kendi ba- şına ayakta durmakta, yeni bir hayat kurmakta daha büyük zorluklar çe- ken bir kadına hiçbir şey yapamıyorlar, hiç hizmet vermiyorlar. Şiddetin arttığını söyledi kadın. İkinci bir seçenek sunamadım kadına. Özel ihti- saslaşmış sığınma evleri yok zaten. Olmalı mı, o da büyük bir soru işa- reti. Ama sığınma evlerinde özel hizmete ihtiyaç duyan insanlara hizmet verecek insanlar da yok. Her sosyal hizmet uzmanı zihinsel engelli bir kadınla çalışamaz. Zihinsel engelli değil, öğrenme güçlüğü çeken biri- siyle çalışamaz. Yoksa zihinsel engellinin yeri sığınma evi değil. Zaten sığınma evinde onlarla çalışacak hiç kimse yok örneğin, verilen hizmet- lere baktığınızda. Bu bir hak ihlâli aslında. Özel hizmete ihtiyaç duyan insanlara hizmet verecek personel yok, eleman yok, ona uygun bir altya- pı da yoktur muhtemelen zaten. Diğer engelli gruplar için söylüyorum.” (Katılımcı 43,STK, Kadın)

BÖLÜM IV

SONUÇLAR VE ÖNERİLER ¹

SONUÇLAR

Bu araştırma, sosyal hizmetler alanında yolsuzluk, etik ihlaller ve etik sorunların, alanda hizmet sunan ve hizmet alan taraflar açısından nasıl anlaşıldığını ve deneyimlendiğini ortaya koyma amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin 18 ilde bulunan şubelerine üye olan ve çocuk, kadın, engelli, yaşlılık alanlarında en az 5 yıllık çalışma deneyimine sahip kırk bir (41) sosyal hizmet uzmanı; bu alanlarda hizmet sunanları veya hizmet alanları temsil eden sekiz (8) STK ile akademisyen ve sosyal hizmet uzmanlarından oluşan on (10) anahtar kişi ile olmak üzere toplam 59 kişi ve kurum temsilcisi ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın bulguları, sosyal hizmetler alanında hizmet sunanların ve hizmet alanların, alandaki sorunlara ilişkin değerlendirmeleri ve vaka örnekleri olmak üzere üç temel bölümde sunulmuştur.

Görüşmelerde, sosyal hizmetler alanına dair yolsuzluk, etik ihlâl ve etik sorunların ortaya konması amaçlanmış olsa da, alandaki yanlış uygulamaların, çok daha geniş bir yelpazede karşımıza çıktığı söylenebilir. Ancak araştırma, amacı gereği, yanlış uygulamaları belirtilen üç başlık altında –yolsuzluk, etik ihlâl, etik sorun başlıkları altında tartışmaktadır.

Sosyal hizmetler alanındaki yolsuzlukların yaygın olduğu, araştırmanın önemli bulgularından biridir. Gerek sosyal hizmet uzmanları, gerekse STK temsilcileri, sosyal hizmetler alanında yerleşen ve gittikçe sistematik hale gelen yanlış uygulamalara dair birçok örnek vermişlerdir. Bu örnekler, yönetmelik ve yasaların yeterli hazırlık ve plânlamadan yoksun bir şekilde uygulamaya konulması; sosyal hizmet eğitimi almamış, dolayısıyla meslekî yeterliliklere sahip olmayan kişilerin sosyal hizmet uzmanı gibi çalıştırılması ve profesyonel bakıştan yoksunluk; siyasî baskının hizmetin hemen hemen her aşamasında meslek elemanları üzerinde kendisini hissettirmesi ve bu nedenle profesyonel özerkliğin kaybı; alanda sosyal hizmet uzmanlarını destekleyecek ve koruyacak mekanizmaların (eğitim, etkili bir süpervizyon sistemi) olmayışı olarak özetlenebilir. Bu alandaki sorunların bir bölümü “bilgi” ile ilişkilidir; bir bölümü ise, güç ve güç çatışmaları ile ilgilidir.

¹ Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban ve Doç. Dr. Gonca Polat tarafından yazılmıştır.

Sosyal hizmetler alanındaki etik ihlâllere bakıldığında ise, kişinin onuru ve değerine aykırı uygulamaların, ayırmacılığın, gizlilik ve özel hayatın gizliliğinin ihlâlinin sıklıkla karşımıza çıktığı söylenebilir. Sosyal hizmet uzmanları kimi zaman etik bilgi eksikliğinden, kimi zaman da sistem sorunları nedeniyle bu ihlâllerin sorumlusu olabilmektedirler. Etik ihlâller, müracaatçıların yaşadıkları sorunlara işaret etmektedir.

Etik sorunlar ise, sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları sorunlardır. Bunlar arasında, ezbere ve yanlış değerlendirme en sık rastlanan sorundur. Uzmanlar, çoğunlukla bilgiye dayalı bir değerlendirme yapmak yerine, değer atfetme ve değer biçme aracılığıyla meslekî uygulamalarını yürütmektedirler. Bu durum, etik bilgi eksikliğinden ve etik kişi ol(a)mama nedeniyle ortaya çıkabilmektedir. Etik değerlendirme bir bilgi sorunu ve insanî meseledir. Çünkü değerlendirme yapan kişi, orada bir bütün olarak vardır ve değerlendirme aşamalarında nelerden etkilenebileceği bazen öngörülebilse bile, bu her zaman mümkün değildir.

Uzman doğru değerlendirme yapsa bile, kimi durumlarda etik sorunlarla karşılaşmaktan kaçınılamadığı görülmüştür. Bunun en önemli nedeni, yolsuzluktan da çok ayrı düşünilemeyen, hizmetlerin niteliği ve niceliği sorunudur. Hak temelli olmayan, güvenlik odaklı bakış açısına dayanan; kişinin değerinden ziyade, sistemi korumayı hedefleyen; ihtiyaca odaklanmayan, bütüncül olmayan ve bireyselleştirilmemiş hizmetler, alanda sık sık etik sorunlarla karşılaşılmasına yol açmaktadır. Yapılandırılmamış hizmetler -her zaman etik sorun doğurmasa bile- yarattığı sorunlarla hak savunuculuğu önünde büyük bir engel olarak ortaya çıkmaktadır.

Kısaca, sosyal hizmetler alanındaki yolsuzluk, etik ihlâl ve etik sorunların altında yatan nedenler kişisel, kurumsal ve yapısal düzeylerde karşımıza çıkmıştır. Örneğin, son dönemde sosyal hizmet eğitimi alanında yaşanan olumsuz gelişmeler, meslek unvanı ile ilgili tartışmalar ya da meslek politikası ile ilgili sorunlar, sistematik yanlışlar için zemin hazırlamaktadır. Dolayısıyla, var olan ve etik ihlâl potansiyeli taşıyan bu arka plânda, yasa ve yönetmeliklerle müracaatçının değeri korunamamaktadır. Böylece alanda çalışma yapacak kişilerin hizmet vereceği grupla çalışabilecek yeterlilik ölçütlerini belirlemek yerine, belirli mesleklerin sosyal hizmetler alanında istihdamını sağlayan bir yaklaşım baskın olmaktadır. Nihayetinde hizmet alanın yararı değil, hizmet verenin çıkarı yasal düzenlemelerle korunmaya çalışılmaktadır.

Bu nedenle etik ve değer temelli bir uygulamanın yaşama geçirilmesi için, sıklıkla çevresel koşullara/yasal, kurumsal yapıların önemine işaret edilmiştir.

Hizmet alanların ilettikleri etik ihlâl ve sorunlar da benzer bir çerçevede karşımıza çıkmıştır. Hizmet sunumundaki anlayışın bireyin değerinin harcanmasına yol açtığına şahit olunmuştur. Ancak ilginç olan, kimi sivil toplum örgütlerinde de benzer yaklaşım sorunları ile karşılaşılması olmuştur.

Sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları güçlüklerle baş etme konusunda kendilerini güçsüz hissetmektedirler. Baş etme stratejilerinin en önemlisi, yanlış uygulama ve etik ihlallere yol açan otoriteye karşı durmaktır. Kimi uzmanlar bunu yaptıklarında soruşturma geçirme, yer değiştirme ya da baskı görme gibi durumlarla karşılaşmaktadırlar. Her şeye rağmen uzmanlar, “memur” olmak yerine “meslek elemanı” olmayı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Aslında çalışılan vakalarda meslek elemanları yalnız bırakılmakta, bazı hayati kararları tek başlarına almak durumunda kalabilmektedir. Bu durum meslek elemanının değerlendirme yapmada zorlanmasına neden olmaktadır. Meslek elemanlarını, müracaatçıya ilişkin titiz bir değerlendirme yaparken koruyan bir mekanizma bulunmamaktadır.

Bir sosyal hizmet uzmanı, yaşadığı sorunlar karşısındaki çaresizliğini çarpıcı bir şekilde şöyle ifade etmektedir:

“...E böyle bir ortamda kendi meslekdaşarımla, birçok meslekdaşımla konuştuğum zaman hep şunu söylüyorlar: Daha neyin savunuculuğunu yapacağız? Sen daha ne kadar Don Kişotluk yapabilirsin? Hani sen bunu yaptın, belki senin ekonomik şeyin yok. Ama bizim bir şeyimiz var bu konuda, yani ne yapabiliriz, tek kalıyoruz. Herkes aynı şeyi söylüyor: tek kalıyoruz. Aslında kimse tek değil; ama, kendimizce, tek kalıyoruz, kimse bizim yanımızda yer almıyor diyor.” (Katılımcı 5, SHU, Kadın)

Bu çaresizlik ile ilgili olarak, yine sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla dile getirdikleri baş etme yolu, güçlenme ve örgütlenme olmuştur. Son olarak, her şeyin ötesinde, iyi ve etik uygulamaların uzmanın kendisiyle başlaması gerektiği dile getirilmiştir.

ÖNERİLER

Çalışmada, görüşülen kişilerin yolsuzluk, etik ihlâl ve sorunların ortadan kaldırılmasına yönelik önerileri de alınmıştır.

Önerilerin bir kısmı, makro düzeyde, meslekî örgütlenmeye ve örgütsel ilkelere ilişkindir. Bunlar arasında, meslekî örgütlenmenin güçlenmesi ve etik ihlâllere ilişkin bir yaptırım mekanizmasının oluşturulması; liyâkata dayalı yükselme ölçütlerinin belirlenmesi ve işletilmesi, yine örgüt düzeyinde ekip çalışmasının geliştirilmesi gibi önlemleri içermektedir.

Görüşülen hemen hemen bütün sosyal hizmet uzmanları, süpervizyon sisteminin önemini vurgulamış ve alandaki etik sorunların büyük bir kısmının bu sistemin etkili bir şekilde uygulanması ile çözümlenebileceğine dair inançlarını dile getirmişlerdir.

Bir kısım öneriler ise genelde eğitim, özelde ise etik ve insan hakları eğitimine yöneliktir. Sosyal hizmet eğitimi sırasında bu eğitimlerin etkili bir şekilde sunulması; yaşam boyu öğrenme anlayışının sosyal hizmetler alanına uyarlanması, etikle ilgili eğitimlerin mezuniyet sonrası ulaşılabilir olması bunlar arasında yer almaktadır.

Son grup öneriler, hizmet yaklaşımına ilişkindir. Müracaatçıyı hizmetin odağına alan bir hizmet sunum sisteminin oluşturulması, üniversite-sivil toplum-sosyal hizmetler kurumları arasındaki işbirliği modellerinin işletilmesi yoluyla bugün yaşanan birçok etik sorunun çözülebileceği belirtilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının meslekî tükenmişlikle baş edebilmelerine yönelik eğitim ve destek programlarının oluşturulması da, son olarak ifade edilen öneriler arasında yer almaktadır.

BÖLÜM V

VAKA ÖRNEKLERİ

Araştırma, derinlemesine görüşmeler yanı sıra, sosyal hizmet uzmanlarının alanda karşılaştıkları yolsuzluk, etik ihlâl veya sorunlar ile ilgili vaka örneklerinin derlenmesini de kapsamaktadır.

Söz konusu vakalar, gerçekleştirilen derinlemesine görüşmeler sırasında, hazırlanmış olan vaka örneği yönergesi kullanılarak elektronik posta grubu aracılığıyla araştırma ekibine iletildiği gibi, projenin ikinci ayağı olan etik eğitimleri sırasında da iletilmiştir.

Uzmanların görüşmeler sırasında vaka paylaşmaya daha fazla eğilimli oldukları, vaka örneği yönergesi aracılığıyla vakaların iletilmesinin ise sınırlı olduğu görülmüştür. Bu durum, vakaların paylaşımında yazılı kültür yerine sözel kültürün daha fazla yerleşmiş olduğunu göstermesi bakımından önemlidir. Oysa vaka sunumu ve vaka tartışmaları, uygulamalı bir meslek olarak sosyal hizmet açısından önemli bir yere sahiptir. Bunun ötesinde sosyal hizmet uzmanının yaptığı uygulamanın önemli bir yansıması, meslekî çalışmalara yönelik eleştirel bir değerlendirme yapabilmektir. Özellikle etik uygulamanın, bu tür bir uygulamayı sürecini gerektirdiği oldukça açıktır (Ne oldu? Neden oldu? Ne hissettim? Hangi alternatifler vardı? Bu olay bir daha olursa, ne yapabilirim?). Vakaların yazılı hale getirilmesi ve sunumu bu nedenle önemlidir.

Vakalar genel olarak değerlendirildiğinde, bir kısmının uzmanın deneyimsiz olduğu, mesleğin ilk yıllarından olduğu görülmüştür. Bu örneklerde uzmanın deneyimli bir meslekdaştan aldığı *süpervizyon* ile etik ihlâl ile ilişkin müdahalede bulunduğu da gözlenmiştir. Bir vakada *müracaatçının yararı ile kurumun çıkarlarının çatıştığı* ve uzmanın bundan rahatsızlık duyduğu, kimi zaman da bu durumla ilgili harekete geçtiği ve resmî bildirim yaparak etik ihlâli çözmeye çalıştığı görülmüştür (Örnek Vaka 1).

Bir diğer sorun kategorisi, *müracaatçı ile kuruluş personeli ya da profesyonel arasındaki ilişkide* ortaya çıkan etik ihlâllerdir. Bunlar bireyin onurunu ve değerini hiçe sayan uygulamalardır (Örnek Vaka 2, 3).

Bir vakada, kuruluştaki var olan maddî yolsuzluk oldukça net bir şekilde iletilmekteyken (Örnek Vaka 4), hizmetlerin yetersizliği ve hizmet sunumunda yaklaşım sorunu, iki vakada karşımıza çıkmaktadır (Örnek Vaka 5, 6).

Vakaların önemlice bir bölümünde *değerlendirme sorunu* karşımıza çıkmıştır. Vakayı

değerlendirerek yardım sunma/meslekî müdahalede bulunma sorumluluğu olan sosyal hizmet uzmanının değerlendirmesine çoğunlukla yönetici tarafından müdahalede bulunduğu ve meslekî karar üzerinde etki yaratılmaya çalışıldığı gözlenmektedir (Örnek Vaka 6, 7, 8, 9). Bu baskı, müracaatçılar açısından hakların kullanılamaması, çocuk istismarı, kendi yaşamı üzerinde karar verememe gibi sonuçlar doğurmakta ve müracaatçıların hak ihlallerine uğramalarına neden olmaktadır.

ÖRNEK VAKA 1

“X Kız Yetiştirme Yurdu’nda çalışırken tanık olduğum ve beni rahatsız eden bir olay olmuştu. Eğitim hayatıyla ilişkisi kesilmiş, eğitim hayatları devam etmeyen ya da farklı farklı sorunları olan çocukların toplandığı bir yetiştirme yurduydum. Grup evleri, grup sorumluları, grup hemşireleri vardı ve iki gruptan bir sosyal hizmet uzmanı ya da psikolog sorumluydu. Bir çocuk işe, okula devam etmiyor. Sanata yönelik bir yetiştirme yurduydum, ama işe de gitmek istemiyor. Çocuğun bazı problemleri var. Genel davranışlarında içe kapanık olduğu için, çok dikkati çeken bir şey yok yaşadığı şeylere ilişkin. Arkadaşlarıyla, hemşire ablalarıyla arasındaki ilişki çok iyiydi. Ben de o zamanlar üç yıllık meslek elemanı olmama rağmen, başıma kaldığı için müdür yardımcısı ya da müdür vekili olarak görev yapıyordum. Çocuğun dolabının kapağında, gece bekçilik yapan kurum bekçisinin yarı çıplak bir fotoğrafı vardı ve bu personel evli ve çocukluymuştu. Bu, çocukların dikkatini çekmişti; sevgilisi/erkek arkadaşı olabilir, ama kurumda çalışan evli personel olmasından dolayı dikkatlerini çekmiş ve hemşire ablalarına iletmışlerdi; normal olmayan, yolunda gitmeyen bir şeyler olduğuna ilişkin bir mesajdı. Bunu benimle paylaştı hemşire hanım. Ne olabilir, gözlemleyelim çocuğun davranışlarını ya da sıkıntısı var mı, soruna yol açan bir durum var mı yaşanan, diye gözlem yapıyorduk. Çocukla hemşire ablası biraz görüştüğünde, bu gece bekçisine karşı duygusal bir şeyler olduğunu, aşk olduğunu öğrendi. 14 – 15 yaşında falandı. “Ne yapabiliriz, çocuğu da hırpalamadan nasıl engelleyebiliriz, personelle konuşalım” diye plânlar yaparken; “çocuk ile ‘ne yaşandı, boyutu nedir, çocuk ne durumda, kendini nasıl hissediyor’ öğrenmek için birinci derece yakını olan grup ablası personelle de ben konuşayım” diye düşünmüştüm. Ben de meslek büyüklerime danışmıştım: “böyle kuşkulu bir durum var, hiç hoş değil. Hoş olmayan şeyler çıkabilir sonuçta, bilmiyoruz. Bu personelle konuşayım mı, ne yapayım?” diye. Arkadaşlarının grup ablasına geri bildirimlerinden, çocuğun duygularının ileri boyutta olduğunu ve çocuğun karşılıklı olduğunu hissettiği-

ni filan öğrendik. Ve ben personelle görüşmek istedim. Meslek büyüklerinden olan, o zamanlar erkek yetiştirme yurdundan olan meslekdaşıma danıştım ve -3 yıllık meslek elemanıydım- “bu bekçiyi çek konuş bakalım, tepkisi ne olacak? Bir süre sonra sen izne ayrıl, biz çocukla daha ayrıntılı konuşalım” demesiyle bu şekilde bir görüşme plânı yaptım. Bu bekçi açıklama yapmadı ve kendini suçluyormuşum gibi hissetti. “Tamam, ben ayrılırım, istifa edeyim o zaman” filan dedi. İnkâr da etmedi, var da demedi. “İstifanı istemiyorum, ama sen bilirsın” demiştim. İstifaya nasıl geldiğini bilemedik. O ayrıldıktan sonra, ne şekilde öğrendiğimizi tam hatırlamamakla birlikte -galiba çocuktan duyduklarımız sonucu- bu ilişkinin tam anlamıyla tecavüz ve cinsel istismar olduğunu öğrendik. Ne yaparız, nasıl yaparız diye ben, bir üst makamım olarak il müdürlüğüne konuyu bildirmek istedim, önce sözlü olarak. Beni o zamanlar en çok hırpalayan, üzen şey şuydu: meslekdaşlarımız olan il müdürümüz ve müdür yardımcısı okulun adı duyulmasın diye koruyucu bir bakış açısı ile “Olmaz böyle şey, emin misin, çocuklar şey yapabilir” diyerek kendimi kötü hissettirdi. Henüz tecavüz olduğu bilinmiyordu. “Bir şey olmasaydı, ev geçindiren bir personel istifa etmezdi. Boyutunu bilmiyoruz. Önce araştırılması için size bildiriyorum, çocukla görüşmeyi göze alamadım, bir idarî soruşturma belki açılır” diye danışarak sözlü bilgi verdim ve il müdürü “Yazma, bakalım öğrenelim, bakalım doğru mu, kim bilir çocuğun doğru söylediğini” diyerek inanmadı, inanmak istemedi. Benim “Nedir, ne değildir, çocuğun durumunu konuşmak için çağırdım ve hemen istifa etti, yazı göndermeden önce size sordum” dedim ve “Yazıyı gönderme, gönderme şimdilik” dedi. Birkaç gün geçmesine rağmen olayla ilgili bana hiç geri dönüş olmayınca, ben de her şeyi göze alarak resmî yazıyı yazdım. O zaman yeni ilçe olmuştuk, Kaymakamlık üzerinden yazışma gidiyordu; eskiden direkt İl Müdürlüğüne doğrudan yazıyorduk. Fikir danıştığım meslek büyüğüm “yaz” dedi. Örtbas edilecek gibi bir duyguya kapıldım çünkü, ne yazık ki. Ve paylaşmıştım bunu, meslek büyüğüm de “yaz” dedi. Yazı kaymakamlıktan geçti ve sonra da İl Müdürlüğüne gitti. Kaymakam İl Müdüründen önce aradı beni: “X Hanım, ne diyorsunuz bununla ilgili, daha farklı şeyler olmuş olabilir mi?” Ben de “Bilmiyorum, ama daha farklı bir boyutta bir şeyin yaşanmış olabileceğinden kuşkuluyum ve açığa çıkmasını istiyorum. Etraflıca konuşulsun diye bunu gönderiyorum. Personelin bugüne kadar insan olarak bir hatasını görmedim, zarar vermiş midir çocuğa yorum yapamam, bilemem, ama çocuğun risk altında olduğunu düşünüyorum ve çocuğu korumak için açığa çıkmasını istiyorum” dedim. Sonra yazı İl Müdürlüğüne gitti ve idarî soruşturma yapıldı; bekçi ve çocukla görüşüldü. Soruş-

turmada çocuk bir şeyler anlattı, ama çocuk soruşturma sırasında kuruluştan kaçtı. O ara benim tayinim çıktı, başka bir ile. Ama sonra öğrendim ki çocuk bulunmuş ve geldikten sonra alınan öyküler sonucu bekçinin çocuğa tecavüz ettiği ortaya çıkmış ve bekçi tutuklanmış. Orada meslekdaşım olan İl Müdürü ve Müdür Yardımcısının konuyu örtbas etmeye çalışması, beni vazgeçirmeye çalışması, beni çok yaralamıştı. Çocuğu, çocuğun haklarını korumak değil, kurumu ve kurum aracılığıyla personeli korumak çok içimi acıtmıştı. Bu olayı hiç unutamıyorum. Olayın çok derin boyutta olduğu çıktı ortaya, tutuklandı, ama kızı kaybettik... En acı deneyimlerimden biridir o. Kaybettik ne yazık ki.”

ÖRNEK VAKA 2

“X şehrinde Kız Yetiştirme Yurdunda iki üç yıl çalışma sonrası üst yönetimin haklı gerekçeleriyle yurdun kapatılmasına karar verilmiş. Çözümlememeycek boyutta sorunlar nedeniyle dağıtılmasına karar verildi, ama ne yapılabileceğine karar verilmemişti.

Ben o zaman da vekâleten müdür yardımcısıydım. Hangi sorunların kastedildiğini çok bilmediğim halde, bebekliğinden beri orada yaşayan, oraya alışmış insanları yerlerinden etmenin sağlıklı bir şey olmayacağını; sorun varsa, sorunun çözümüne yönelik kendimce bir rapor sunmuştum İl Müdürlüğü’ne, burada iyi bir ekip olursa çocukların sorununa çözüm bulunabilir diye. Ama çoktan karar verilmişti. Sonra bana çocukların dosya bilgisi geldi; hangi çocuğu nereye gönderelim diye. Benim raporum etkili olmadı; çok üzülüyordum, dağılacaklar ve bilmiyorlar diye. Sonra dağıtım süreci başladı, nereye gidecekleri açıklandı. Ben sorumlusu olduğum grupla birlikte onları götürmüştüm. O zamanlar 15-16 yaşlarında olan bir kızımız vardı; dosyasında ise hiçbir bilgi yoktu, sadece bir gazete küpürü vardı. 1973 doğumlu, X yerde bulunmuş, X Çocuk Yurduna verilmiş, sonra X Yetiştirme Yurduna verilmiş ve defalarca da koruyucu aileye gitmiş gelmiş, olmamış. Onu rastgele bir yetiştirme yurduna (başka bir kentte) verdik. Tabii bizim kızımız doğduğundan beri X’de; biraz hırçın-inatçı, ama kendisiyle iletişimimiz çok iyiydi. Bana güveniyordu, ben de ona güvenip seviyordum. “Ben burada kalmam” diyerek kaçtı. Getirdik ve ben ona o gün orada bir söz verdim: “Başarabilir miyim, bilmiyorum, ama buradan naklini istemek için girişimde bulunacağıma söz veriyorum.” Her hafta telefonlaşıyorduk. Ben gerçekten de X’e dönünce Genel Müdürlüğe bir dilekçe yazdım; bu yaşa kadar kimsesiz, defalarca koruyucu aileye gitmiş gelmiş, şu andaki yurduna uyum sağlaması çok zor, yakını da yok ve benimle ilişkisi iyi ve bana yakın bir yere nakli yapılabilir mi diye. Y şehrine çıktı nakli. Oradaki Kız Yetiştirme Yurduna nakli çıktı. Kız –ben ona öyle demedim ama– hemen olacak diye bir beklentiye

girdi. Bu süreçte o şartlara dayanamayıp kaçıyor, kendini arabaların altına atıyor; ben blöf yaptığını sanıyordum, ama araştırıyorum ki gerçekten yapıyormuş. Bana da duyuruyor ki, daha çabuk elini tutayım. Neyse, çıktı nakli.

O sırada yurt boşaldıktan sonra, oranın sokak çocukları için kurumsal uygulama merkezi olacağına karar verildi. İnşaat sırasında ben haftada üç gün İl Müdürlüğüne gidiyorum. İki gün de burada memurlar var sadece, ben varım; binayı bekliyoruz. İl Müdürlüğünde her kuruluştaki çocukların dosya bilgileri var. Ben kızımızın dosyasına baktım ve yurttan hiçbir bilgi yokken, orada hem o gazete haberi hem de sararmış bir kağıtta dilekçe gördüm yurt dışından. “Bu buluntu bebek bizim çocuğumuz olabilir” diye, aradım-taradım, buna bir cevap verilmiş mi, daha sonra ne olmuş diye, hiçbir ipucu yok. Ne cevap verilmiş, ne bu kişi yazmış. 73 yılında yazılmış, kağıt sararmış, ama adres belli. Ben o adresi aldım, merakımdan neden bir şey yapılmamış, cevap verilmiş mi diye. Bu sırada biz kız ile görüşüyoruz; beni izinli olarak X’de ziyaret ediyordu, sonra yurduna dönüyordu. Ben yurdun müdürü ile iletişime geçtim. “Acaba siz çocuktan sorumlu kişi/müdür olarak bu adrese ulaşabilir misiniz?” diye. Müdür “tamam” dedi ve adrese yazı yazmış ve 16 yıl sonra çocuğun öz amcası çıktı. Daha sonra öyküyü öğrendik ki biyolojik babası, B’nin annesine 15-16 yaşlarındayken tecavüz etmiş. Adam evli başkasıyla, çocuk hamile kalmış ve akrabalar duymasın, evliliği bozulmasın diye anneye bebeğin doğum sonrası öldüğünü söyleyip çocuğu kaçırıyorlar. ...’ye bırakılmış, yuvaya getiriliyor.

Amca çıkıp geliyor ve Türkiye’de teyzeleri var. Anne de başka biriyle evlenmiş. Çocuğun yaşadığını öğrenince kadına felç geliyor, ağır bir şey yaşıyor. B ile iletişim kurmuşlar; 17 yıl sonra bir ailesi oldu B’nin. Amca ziyarete gelmiş, fotoğraflar filan. B beni ziyarete geldiğinde annesine bizim İstanbul’daki kuruluşun telefonunu verdi, daha annesinin yüzünü görmedi, ama annesiyle beni konuşturdu. Kadıncağızın konuşması da etkilenmişti, normal konuşamıyordu. Ve amca gelmiş, o S’deki teyzelere götürmüştü. Teyzesi annesine ait bir gömleği vermiş ve B o gömleği bana vermişti, bu sizde kalsın diye. Çok duygusal bir şey. Ve bunu hep öğrencilerime de anlatıyorum, duyarlılığın, merakın nelere yol açabileceğini. Sonra gitti B. Sonra ne ben onu buldum, ne o beni bulabildi, ama olduğunu biliyorum.

Adamın dilekçesi kalmış orada, kalmış. Kağıt mı, hayatın karşılığı mı, kimse fark etmemiş, ilgilenmemiş de herhalde.

ÖRNEK VAKA 3

Mesela o zaman rehabilitasyon merkezinde idareciydim, tabii o zamanlar, 90'lı yılların sonu, şu anki gibi engelli çocuklara yönelik toplumda çok ön yargıların olduğu bir dönem. Stajyer öğrencilerim vardı, bir araştırma yaptırım, hem özel kurumlarda, hem bizde “Acaba bu kurumlarda hizmet alan engelli aileleri çocuğunun engelini kabul ediyor mu, etmiyor mu?” diye. Açık uçlu ve kapalı uçlu sorular sorduk. Yüzde 80’ni çocuğunun engelini kabul etmeyen bir tablo çıktı karşımıza, yani ‘Benim çocuğum engelli değil’ diyor. Dedik ki: “O zaman biz ailelerle olan iletişimimizi buna göre kurgulayacağız.” Her ay eğitimler yaptık. Bir gün bir aile dedi ki: “Benim çocuğum okumayı öğrenmek istiyor.” Bir meslekdaşım da dedi ki: “Ben de uçmak istiyorum.” Yani benim uçmam nasıl imkânsızsa, senin çocuğunun da... Ve ailenin yıkıldığını gördüm ben. Sonra tabii bunu meslekdaşımla görüştüm, çok yanlış olduğunu. Yani burada biz dilimizi, iletişimimizi bazen farklı kullandığımız oluyor. Acıttırıyor karşıdakini, onun yerine kendimizi koymuyoruz. Benim yaptığım hatalar olmamış mıdır bu 25 yıllık süreçte? Mutlaka olmuştur. Meslekî yaşamımda müracaatçıya aşırı derecede kızdığımı bilirim, odamdan dışarıya çıkardığımı bilirim. Yapmamam gerekiyordu belki, ama bazen de, işte sonuçta biz de insanız.

ÖRNEK VAKA 4

Özel Bakım Merkezi’nde çalıştığım süre boyunca engelliler için çıkarılan yemek listelerinin sadece bir kişilik yapıldığını, denetimlerde bu numunenin gösterildiğini, geriye kalan günlerde engellilerin listede yer alan hiçbir yemeği yemediklerini, yalnızca makarna ile beslendiklerini gördüm. Denetimlerde ise, sanki listede yer alan bütün yemekler veriliyormuş gibi yapılıyordu. Bir de sigara içen engellilere sigaraların üç ayda bir verilmesi gereken maaşlardan alınıyormuş gibi gösterildiğini, ancak sigara alınmadığını, kaçak sigara alınarak engelli bireylere birer birer verildiğini gördüm. Oysa engelli maaşlarından sigara masrafı faturalandırılarak gösteriliyordu.

ÖRNEK VAKA 5

Bir tane engelli kızımız, hafif engele sahip, 16-17 yaş civarında. Engelli kızımızın, ciddi davranışsal sorunları var. Özel eğitime de devam ediyor, ailesiyle yaşıyor. Evden kaçma gibi ciddi bir davranış sorunu var, üst boyutlu. Öğrendiğimiz kadarıyla baba bize, çocuğu kurum bakımına vermek için müracaat etti ve çok ağır sorunlar yaşadığını, artık zapt edemediğini, birçok yöntem denediğini, eve kilitlemekten tutun da neredeyse bağlamaya kadar, hatta dövme de bir disiplin yöntemi olarak kullanmaya çabaladığını, ancak kızının geçmişte de bir istismar

olayının olduğunu ve bu nedenle de süren bir davası olduğunu söyledi. Boşanmış bir aileydi, çocuğun annesi ise şizofren. Yani bakımını üstlenecek bir durumda değil zaten. Kız da eğitim durumuyla ilgili, hafif mental retarde. Bununla beraber ergenlikte cinsel davranışlar da gelişmişti. Bir sevgilisi var, erkek arkadaşı da çocuk. Özellikle kaçma gerekçesi, o dönem, sürekli çocukla beraber olmak. Ama şöyle, her ikisi de engelli, okudukları okuldan tanışıyolar, özel eğitim merkezinden. Kaçıyorlar ve boş, metruk binalarda cinsel birliktelik yaşıyorlar. Aileler bu durumdan çok rahatsız. Belki kontrollü bir şekilde olmasına da izin verebilecek haldeler. ... Bu arada yaşadıkları evde baba ikinci kez evlenmiş, diğer kadından da çocukları var, evde küçük çocukları var. Hani bu anlamda da aile mekanizması bozguna uğruyor. Bunları çok uzun zamandır da yaşıyor aile, çözüm üretemez hale gelmişler ve son aşamadalar. Kızla ilgili çok ciddi bir risk değerlendirmesi yaptık ve ev görüşmesi ile beraber yaklaşık iki ay boyunca, yine de aile içerisinde sorunu çözelim, danışmanlık devam ettirerek sorunu çözelim diye, aileyle bir psikolog arkadaşımızla ben sürekli olarak vakayla çalıştık. En son noktaya, artık olmuyor noktasına...çünkü sorunu çözmeye çalışalım, evde kalması için, ne olur da evde tutabilirler, başka alternatifler geliştirebilir miyiz, üvey anneyi biraz destekleyebilir miyiz. Ama yok yani, bozulmuş, bitmiş bir sistem var ortada, çocuğun da ciddi riski var, neden, özellikle evden kaçma, boş binalarda kalma, hani farkındalığı olması, engeli, cinsel davranış yönelimleri, onunla ilgili riskleri, başkalarından da bu anlamda tacize açık olma haliyle birlikte biz artık kurum bakımını zorunlu olarak gördük, yaşı ilerde olmasından da...kurum bakımı önerisini de şöyle yaptık işte: çocuğun yaşam boyu, en azından rehabilitasyon süreci bitinceye kadar, korunma altına alınmasına karar verdik. Ama korunma için sosyal rehabilitasyon merkezi önerdik, durumuna uygun bir rehabilitasyon, devlete ait bir rehabilitasyon merkezinde, artık hangisine bakanlık onay verirse, çocuğun korunma altına alınması, 5395'ten istedik, yani engelli olması üzerinden gitmedik, KMÇ vakası olarak değerlendirdik. Bunu değerlendirirken de, burada, çocuk hakikatten hemen yerleştirme yapılamıyor, gittisi-geldisi, evrakı, bürokrasisi, yerleştirme sırası falan göz önünde bulundurarak, çocuğun da direkt kız yetiştirme yurduna al koy gibi bir hali olmayacağı için, uygun bir merkez de olmaması nedeniyle, kızların ilk kabul merkezi olarak kullanılan ilk kabul merkezinde nakli gerçekleşinceye kadar barındırılmasına (..) Amaç hani bu değil de, burada geçireceği zamanı mümkün olduğunca kısa tutmak ve bir an evvel uygun bir kuruluşa...ama mesela bizim müdahil olabileceğimiz yer hizmetin ne olabileceğine karar vermek...sosyal hizmet merkezinin rolü o..hani hizmet modelini belirliyorsunuz, sonrasının takibi, vs. sizde değil.. Ve şöyle bir durum oldu: birkaç ay sonra çocukla ilgili bir ihbar aldık biz. Kurumumuza yine bir ihbar geldi. Onun öğretmeni olduğunu söyleyen bir kadın, evden kaçtığını, düştüğünü, annesinin dayak attığını, annesinin-babasının yurt dışında olduğunu falan söyleyerek ihbar etti. Tabii biz bir şok geçirdik, kısa çaplı, çünkü biz onunla ilgili hizmet modelini belirledik ve koruma altına aldık... Nasıl, yani, evde ne işi var, hali yaşadık. Müdahil olduğumuzda öğrendik ki, çocuğun koruma kararı kaldırılarak danışmanlık tedbiri verilmiş, kız hakkın-

da... Kız aileye teslim edilmiş, babanın dilekçesi var, abi, anne “kaldırılmasını istiyorum” diye. Baba bu arada uluslararası tır şoförlüğüne başlamış. Üvey anne ve diğer çocuklarla yalnız kalıyor. Kuvvetle muhtemel de baş edilemeyen yerde şiddet de görüyor, ama evden kaçma davranışı devam ediyor, baş edilemiyor, vs. İşte orda da kız çocuklarının manipüle edileceği, kullanılabileceği, öğretmenler tarafından bir şekilde abartarak da yansıtıyor ya da hiç yoksa bile. Atıyorum, aneden kaçıyor, bütün ilgi öğretmende, öğretmenleyken çok iyi, uzaklaşınca çok büyük sorunlar. Hani tipik engelli, ya da davranış sorunu yaşayan çocuk sorunları. Tekrar müdahale ettik, vesaire. Bu arada aileye ulaşamadık, çocuğa ulaşamadık, çok güç olabiliyor bazen, evinde bulamıyorsunuz, ulaşamıyorsunuz. Danışmanlık tedbiri bizim kuruluşumuzda başka bir arkadaşımıza geldi, bu süreçte danışmanlık süreci işletilmeye çalışıyor, ama danışmanlık işlemez, çünkü çocuk danışmanlık alabilecek durumda değil, hani orada değil. o süreç öyle devam ederken, bu çocuk o esnada 18 yaşını doldurdu, reşit oldu, artık çocuk değil. ... Reşit oldu, fakat biz babaya ulaştık, geldi yurt dışından, anne ile, anne şizofreni olduğu için hiçbir şey yapamıyorsunuz zaten, raporları var. Zaten velâyet babada falan derken, baba yurt dışından geldi, şu an burada, işini bıraktı. biz tekrar çocuğun, bu sefer engelli olarak, raporlarıyla birlikte, engelli bakım merkezine, resmî bir bakım merkezine..hafif engelli olduğu için, yazdık Bakanlığa. Fakat bu durumlarda vasi kararı, korumaya yerleştirme kararları gibi kararlar istiyor Bakanlık. Biz tamamen tevzi kararları, hani adamın mahkemeye başvurduğunu gösteren belgelerle yolladık, ki, işlem olsun. Bakanlık onaylamadan bize geri yolladı durumu... Şu an işte vasi kararları çıktı, kuruma yerleştirme kararı ile ilgili belgeleri bekliyoruz, tekrar Bakanlıktan isteyeceğiz. Şimdi bir çocuğun biz, 16 yaşında, 16 buçuk yaşında koruma altına aldık, hani bu gibi durumlarımız yokken. Beni asıl üzen bunlar olabilir.

Yaklaşık 2 senedir vakayı biliyoruz. Onun öncesine bizim hiç dahlimiz yok, bilmiyoruz. Aileden gelen birşey yok, mahkemeden gelen bir şey yok, polisten gelen bir şey yok, yani sistemin dışında bir çocuk. Babanın talebiyle birlikte bizim haberdar olduğumuz, vakaya müdahil olduğumuz bir durum. Kuruma yerleştirmek istiyor baba, biz sistemin gereğini yaptık, 16,5 yaşındayken. Şu anda 18, reşit kişi, artık çocuk korumasından çıktı. Engelli olarak işlemlerini devam ettirmeye çalışıyoruz ve beklediğimiz bir evrak var. Biz yine kuruma yerleştirmek için yazacağız, Bakanlık yerleştirir mi, yerleştirmez mi, onu bilemiyorum, çünkü şöyle cevaplar alıyoruz, yer olmadığı için uygun görülmemiştir diye Bakanlık yazı yazıyor. Ve bu esnada şu an çocuk en son bir buçuk ay önce intihar girişiminde bulundu, hastanede tedavi altında tutuldu, psikiyatri tedavisi devam ediyor. Yani çok ağır şey değil, başka şeye dikkat çekme ile beraber gerçekleşen bir durum vardı büyük ihtimalle. Ama çocuk nihayetinde özkıyım denemesi yaptı, en sona geldi. Baba bunun üzerine yurt dışına bir daha gitmemeye karar verdi. Hani vasilik ile ilgili sıkıntılar yaşadık, vasi olmak istemedi aile, abla, üvey anne falan filan, yani girişimi gerçekleşmiş olsaydı eğer, kendine zarar verme davranışı nihayetlenmiş olsaydı, nasıl açıklanacaktı bu durum.

ÖRNEK VAKA 6

Ağabeyi tarafından cinsel istismara uğramış çocuk ve İl Müdürü diyor ki, “Bu adam iyi birine benziyor, çocukla görüşmek istiyor.” Annesi de gelmiş, ablası da gelmiş. Çocuk konuşmuyor, yani o yaşadığı şoktan sonra kesinlikle konuşmuyor. Biz yazarak çalışıyoruz çocukla, yazarak anlaşıyoruz. Daha sonra birkaç kelime konuşmaya başladı, tam düzeldi falan, aile buldu izini. Ben bir toplantıdayım, sosyolog bir personelimiz vardı; o beni arıyor, “X Hanım, İl Müdürü çocuğu istedi, İl Müdürlüğünde ailesiyle görüştürecekmış.” Toplantıdan nasıl çıktığımı hatırlamıyorum. Nasıl arabaya atladım, nasıl İl Müdürlüğüne gittim, anlatamam sana o süreci. Elim ayağım titriyor, çünkü tedavi gören ağabeyle görüştürecekti. İl Müdürlüğüne bir gittim, çocuk aileyle götürülmüş, anne çocuğun koluna girmiş sıkı sıkı, bir tarafta da abla girmiş çocuğun koluna. Kürtçe konuşuyorlar ve ben anlamıyorum. Kürtçe, çocuğu ikna etmeye çalışıyorlar gelmesi konusunda, ağabeyinin kendisine bir şey yapmadığı konusunda. Bunları daha sonra çocukla konuştuktan sonra anlıyorum, çünkü ne konuştuklarını bana anlattı. Ağabey, ızbandut gibi bir adam, orada dolaşıyor ve silahlı. Yani orada ne yaptık, ne ettik bilmiyorum, güvenlik personeli vardı orada; ona, “Bu adamı bir şekilde tutuyorsun ya da çıkarıyorsun, oyalıyorsun. Bir şey yap” dedim. “Tamam, ben sizi anladım X Hanım” dedi. Kızı nasıl kaptım, nasıl arabaya bindirdim, nasıl kaçırdım, hatırlamıyorum. Düşünsene, yani adam silahla gelmiş oraya, o kız orada hüngür hüngür ağlıyor, gitmek istemiyor. İki tane kadın, anne ve abla onu ikna etmeye çalışıyor. Neyse, biz kaçırdık kızı. Ama tabii, ben kuduruyorum sinirden.

O sinirle İl Müdürünün odasına girdim, yani bastım artık odayı, adama ağzıma ne gelirse. “Siz ne yapmaya çalışıyorsunuz? Biz meslek elemanıyız, bu işin içinde yıllardır varız. Eğer bu çocuk bize ağabeyi tarafından tecavüze uğradığını söylüyorsa, biz buna inanmak zorundayız. Çocuğun adli raporları var cinsel istismara uğradığına dair ya da cinsel ilişkiye girdiğine dair ve çocuğun ifadeleri bizim için geçerli. Biz, ona inanmak zorundayız.” Çocuk konuşuyordu, o olaydan sonra yine konuşmamaya başladı.

İnsanların dış görünüşüne bakıp, iyi olup olmadığına karar verebiliyorlar. Orada, sizin meslekî çalışmanız, meslekî bakış açınız, profesyonelliğiniz hiçbir şey ifade etmiyor; yani adama bakıp, onun iyi ya da kötü olduğuna karar verebiliyor. Böyle bir olay yani. Daha da bir sürü şey.

Sonra o adam geldi, kuruluşun önünde aylarca bekledi, belinde silah gösterdi bize. Bizi tehdit etti, “Sizi vuracağım. Ama yok, sizi vurmayacağım, sevdiğinizin canını alacağım” diye. Aylarca silahla bekledi kuruluşun kapısında. Sonuçta çocuğu vermedik aileye, çocukla tekrar çalışmaya devam ettik. Yeri öğrenildiği için de başka bir yere naklettik, ama çok zor oldu. Çünkü bize alışmıştı, konuşmaya başlamıştı, o şey psikolojisi düzelmişti, tedaviye devam ediyordu

falan. Bize de çok düşküdü, kıyıp da başka bir yere de gönderemiyorduk onu. Orada, bizim dizimizin dibinde. Çünkü alışmış. Birazcık daha meslekî olarak çalışalım, birazcık daha iyi olsun, ondan sonra yetiştirme yurduna gönderelim düşüncesindeyken, böyle bir olayla çocuk tamamen geriledi, göndermek zorunda kaldık. Ona da çok zor oldu. Aylarca telefon etti bize konuşmak için. Sonradan ayrılmış yurttan, işe yerleştirilmiş falan.

ÖRNEK VAKA 7

X İlin Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne, 14 yaşında bir erkek çocuk ile 13 yaşında bir kız çocuğun bir evin bahçesinde düğün eğlencesiyle evlendirildikleri ihbarında bulunulmuştur.

Vakaya dair daha ayrıntılı bilgi edinmek amacıyla ihbarda bulunan kişi telefon ile aranmıştır. İhbar eden kişi, yaşadıkları apartmanın yanında gecekonduların olduğunu, burada yaşayan 13 yaşındaki kız çocuğu ile 14 yaşındaki erkek çocuğunun evlilik düğünlerinin geçen gece gecekondu bahçesinde yapıldığını ifade etmiştir. İhbarda bulunan kişiye çocukların yaşlarını nereden bildiği sorusu sorulmuş, ihbarda bulunan kişi de, bu kız çocuğu ve ailesiyle yıllardır komşu olduklarını, çocuğun yaşını bildiğini, ancak erkek çocuğun yaşının 14 olduğunu diğer komşulardan öğrendiğini ifade etmiştir.

İhbar evrakının ilgili meslek mensubuna teslim edildiği gün, meslek mensubu inceleme yapmak için düğün eğlencesinin yapıldığı eve gitmiştir. Belirtilen evde yaşayan yetişkinler ile görüşme yapılmış, ancak yetişkinler kız çocuklarının olmadığını ve çocukların evlendirilmesi olayının da yaşanmadığını ifade etmişlerdir. Hanede yaşayan yetişkin erkeklerden biri, “ Çocuklar birbirlerini sevmişlerse, kimi ilgilendirir, evlenebilirler” ifadesini kullanmış, ancak çocukların evlendirilmesi olayının kendi evlerinde gerçekleşmediğini belirtmiştir.

Söz konusu çocuklara ulaşılamadığından, ihbarda bulunan kişi ile tekrar iletişime geçilmiş ve aynı sokakta yaşayan diğer komşularla görüşülerek, düğün eğlencesinin olduğu gece evlendirilen iki çocuğun gece yarısı bir otomobile bindirilerek götürüldüğü öğrenilmiştir.

Meslek mensubu vakaya dair inceleme raporu düzenlemiştir. Raporunun sonuç bölümünde evlendirildikleri iddia edilen çocukların yer tespitlerinin yapılabilmesi için İl Emniyet Müdürlüğünden yardım talep edilmesi ve çocuk yaşta evlilik iddiası nedeniyle Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulması gerektiği belirtilmiştir. Buna rağmen ilgili İl Müdürlüğünde görevli üst düzey bir yönetici “alan memnun, veren memnun, neden ortalığı karıştırıyorsunuz” ifadesini kullanarak vakayı kapatmasını meslek mensubundan istemiştir. Sosyal hizmet merkezinde kurulan komisyon vakanın kapatılmasına karar vermiş, bu nedenle de ihbara dair işlem yapılmamıştır.

ÖRNEK VAKA 8

X İlinde Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne, 79 yaşında yalnız yaşayan bir yaşlının, temel ihtiyaçlarını ekonomik yoksulluğa da bağlı olarak artık karşılayamadığı, bu nedenle acilen X İlının sınırları içinde hizmet veren kamu kuruluşu bir huzurevine yerleştirilmesi için ihbarda bulunulmuştur.

Vaka, ilgili meslek mensubuna havale edilmiştir. Meslek mensubunu ilgili İl Müdürlüğünde görevli üst düzey bir yönetici telefonla aramış ve söz konusu yaşlının X Huzurevinde yerinin hazır olduğunu, sadece sosyal inceleme raporu yazılması gerektiğini belirtmiş, bu raporun da acilen yazılmasını istemiştir. Meslek mensubu aynı gün yaşlının ikamet ettiği adrese gitmiş, yaşlı ile görüşmüştür.

Üst katlarında evli olan çocukları yaşamakta olan yaşlının aile apartmanında, kendisine ait olan giriş katındaki dairede yaşadığı, emekli olduğu, ekonomik yetersizliği olmadığı, zihinsel bir probleminin olmadığı, fizyolojik olarak hala kendi kendine yeter durumda olduğu öğrenilmiştir. Yaşlının şu an kendi kendine yeter durumda olduğunu, bu nedenle huzurevine yerleşmek istemediğini belirtmiş olması ve yaşadığı apartmanın diğer katlarındaki dairelerde de çocuklarının yaşıyor olmaları nedeniyle, sosyal yoksunluk da tespit edilmediğinden, meslek mensubu huzurevi başvurusunu reddederek vakayı kapatmıştır. Bu durum üzerine üst düzey idareci meslek mensubuna telefon ile ulaşmış ve kanaatini değiştirmesini istemiştir. Ancak meslek mensubu yaşlının huzurevi talebi olmadığını, zihinsel yeterliliğe sahip kişinin zorla huzurevine yerleştirilemeyeceğini açıklamasına rağmen, “sen raporunu ... ‘huzurevine yerleştirilmesinde sakınca yoktur’ şeklinde değiştir, gerisini bize bırak” ifadesini kullanmıştır. Meslek mensubu bu olay üzerine yaşlıyla tekrar görüşmüş, durumu yaşlıya anlatmış, ancak yaşlı çocuklarının kendisine dair böyle bir talepleri olduğunu, kendisinin huzurevinde şu an yaşamak istemediğini ifade etmiştir. Meslek mensubu yaşlı ile yaptığı görüşme sonucunda kanaatini değiştirmemiş, bu nedenle de kanaatini değiştirmeyen meslek mensubundan idare tarafından savunma niteliğinde “bilgi notu” istenmiştir.

Burada iki önemli nokta bulunmaktadır. Birincisi, kendi kendine yeter durumda olan ve bu durumu sağlık kurulu raporuyla da ispatlanmış yaşlının rızası dışında huzurevine çocukları tarafından yerleştirilmek istenmesi. İkincisi ise, yaşlının yaşadığı ilde sosyal ve ekonomik yoksunluk içinde olan, özel huzurevine masrafları olmadığı için yerleşemeyen yaşlıların, kamu kuruluşu olan huzurevlerine yerleşebilmek için 6 aydan 2 yıla kadar sıra beklediği gerçeğidir. Ancak henüz sıraya alınmamış, hakkında inceleme yapılmamış bir yaşlının huzurevinde yerinin hazırlandığı olması, üzerinde durulması gereken bir durumdur.

ÖRNEK VAKA 9

Bir kadın müracaatçı, eşinden boşanmıştır. Kadın, biri ortaokul 7. sınıf, diğeri ortaokul 6. sınıf öğrencisi iki çocuğu ile birlikte baba evine yerleşmiştir. Müracaatçının babası emeklidir. Üç katlı küçük apartman kendisine aittir, apartmanın diğer katlarında da müracaatçının diğer kardeşleri yaşamaktadırlar. Müracaatçı 2 çocuğu adına da Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünden 3 yıl boyunca sosyal ve ekonomik destek almıştır. Kendisi ile meslek mensubunun yaptığı görüşmelerde, sosyal ve ekonomik desteğin süreleri olduğu, ekonomik destek aldığı süreleri değerlendirmesi gerektiği, çalışmaya engel bir durumunun olmadığı, bu nedenle İş Kurumuna başvurması ve meslek edinme kurslarına gitmesi yönünde kendisine rehberlik yapılmıştır. Ancak müracaatçı, üç yıl boyunca kendi geleceğine dair bir plânlama yapmamıştır. Meslek mensubu tarafından yapılan son incelemede, müracaatçıdan mal varlığına dair belgeler istenmiş, ancak müracaatçı belgeleri teslim etmemiştir. Meslek mensubu değerlendirmesini yapmış ve sonuçta ailede ekonomik olarak korunmaya muhtaç çocuk olmadığını, müracaatçının kira ödemediğini, babasının gayrimenkulleri olduğunu, babası tarafından ekonomik olarak desteklendiğini, kendisinin de düzenli bir işte çalışabilecek yeterliliğe sahip olmasına rağmen çalışmayı düşünmediğini gerekçe göstererek, iki çocuktan birinin sürekli yardımının kesilmesini uygun görmüştür. Müracaatçının ilgili İl Müdürlüğünde üst düzey yöneticilerle ilişkisi olması nedeniyle, vaka idare tarafından başka bir meslek mensubuna, ikinci çocuk adına yardımın bağlanması için devredilmiştir.

KAYNAKÇA

- Acar, H., Akar, M., Baykara Acar, Y. (2016). “Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Değer Yönelimleri”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. Ocak 2016, Cilt:24 No:1, s. 97-118.
- Ashman-K, K.Karen ve Grafton H. Hull, Jr. (1999). *Understanding Generalist Practice*. Second Edition.
- Aydın, N. (2012). “Weberyen Bürokraside Liyakat ve Türk Kamu Bürokrasisinden Bir Kesit: ‘Siyasetin Bürokrasi İronisi’”, *Sayıştay Dergisi*, 85, s. 51-67.
- Banks, S. (2006). *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave.
- Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work* (4th ed.). Basingstoke, UK: Palgrave/Macmillan.
- Bibus, A. A. (2013). *Applying Approaches From Moral Philosophy, Especially Virtue Ethics, When Facing Ethical Dilemmas in Social Work*,
<https://web.augsburg.edu/socialwork/Tony%27s%20workshop%20on%20virtue%20ethics/Bibus%20Article%20on%20Virtue%20Ethics.pdf>
- Bisman, C. (2004). “Social Work Values: The Moral Core of the Profession”. *Br J SocWork*, 34(1), s.109-123.
- Burke, B. ve J. Dalrymple (2015). “Eleştirel Müdahale ve Güçlendirme”. *Sosyal Hizmet: Temel Alanlar ve Eleştirel Tartışmalar*. R. Adams, L. Dominelli, M. Payne, Ed., Çev. T.Tuncay, Nika Yayınları, Ankara.
- Community Door, Queensland, <http://communitydoor.org.au/principles-of-social-service>, Erişim tarihi: 24.02.2017.
- Community Door, Queensland, <http://communitydoor.org.au/disability/person-centred-policy-and-practice>, Erişim tarihi: 24.02.2017.
- Congress, E.P. (2000). “What Social Workers Should Know About Ethics: Understanding and Resolving Practice Dilemmas”. *Advances in Social Work*. Vol: 1, No: 1.
- Cox, L. E., Tice, C. J., ve Long, D. D. (2015). *Introduction to Social Work: An Advocacy-Based Profession*, SAGE Publications.

- Demir, F. (2011). “Bürokrasi-Demokrasi İlişkisi ve Bürokratların Seçilmişlerce Kontrolü Sorunu”. *Yönetim ve Ekonomi*. 18 (2), s. 63-84.
- Duyan, V. (2010). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayını, Yayın No: 20.
- Forsythe B. (1995). “Discrimination in Social Work: A Historical Note”, *Br J SocWork*, 25(1), s. 1-16.
- Godden J (2011). “BASW/CoSW England Research on Supervision in Social Work, with Particular Rreference to Supervision Practice in Multidisciplinary Teams”, cdn.basw.co.uk/upload/basw_13955-1.pdf. Ulaşım tarihi: 19.09.2016.
- Güven, H. S. (1976). “İdare Siyaset İlişkileri ve Personel Yönetimi Açısından Önemi”. *Amme İdaresi Dergisi*. 9(1), s. 50-70.
- Hansung K., Sun Young L. (2009). “Supervisory Communication, Burnout, and Turnover Intention Among Social Workers in Health Care Settings”. *Social Work in Health Care*, 48 (4), s. 364 -385.
- Holland, T.P ve Kilpatrick, A.C. (1991). “Ethical Issues in Social Work: Toward a Grounded Theory of Professional Ethics”. *Social Work*. Vol: 36, No: 2.
- IBC Raporu 2013 (Report of the International Bioethics Committee of UNESCO - 2013). *İnsanın Savunmasızlığı ve Kişisel Bütünlüğüne Saygı İlkesi*, UNESCO, Fransa.
- IFSW-IASSW, (2014). Global Definiton of Social Work, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, erişim: 12.8.2016
- Innstrand S. T., G. A. Espnes, R. Mykletun (2004). “Job Stress, Burnout and Job Satisfaction: An Intervention for Staff Working with People with Intellectual Disabilities”, *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 17, s. 119-126.
- Kadushin, A. (1992). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Kuçuradi, I. (2003). “Etik ve Etikler”, *Türkiye Mühendislik Haberleri*, Sayı:423/1
- Kuçuradi, I. (2011). *Etik*, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara.
- Kuçuradi, İ. (2016). *İnsan ve Değerleri*, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara.
- Kut, S. (1988). *Sosyal Hizmet Mesleği, Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara.

Maslach, C. W. B., Schaufeli, M. P. Leiter (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, s. 397-422.

McCutcheon, K. (2014). "Discrimination". *Encyclopedia of Social Work*. National Association of Social Workers (NASW Press) and Oxford University Press (OUP). <http://socialwork.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-897>. Erişim tarihi: 30 Eylül 2016.

Özbesler, C. ve A.İçağasioğlu Çoban (2010). "Hastane Ortamında Sosyal Hizmet Uygulamaları: Ankara Örneği", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), s. 31-46.

Özkanan, A. R., Erdem. (2014). "Yönetimde Kayırmacı Uygulamalar: Kavramsal bir Çerçeve". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(20), s. 179-206.

Polat Uluocak, G. ve A. İçağasioğlu Çoban (2011). "Çocuk İstismarı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanları Açısından Profesyonel Karar Verme". *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), s. 161-173.

Principles of Social Service, <http://communitydoor.org.au/principles-of-social-service>, Erişim Tarihi: 24.02.2017

Proctor, E.K. (2002). Decision Making in Social Work Practice. *Social Work Research*, 26(1), s. 3.

Queensland Sosyal Hizmet Konseyi (QCOS), <http://communitydoor.org.au/principles-of-social-service>, Erişim tarihi: 24.02.2017.

Reamer, F. G. (1998). "The Evolution of Social Work Ethics", *Social Work*, 43(6), s. 488-500.

Rothmund, G. H. (1992). "The Context of Social Work: A Background Study." *Maatskaplikewerk- praktyk/Social work practice*, 3, November 9-13.

Savater, F. (2011). *Oğluma Ahlak Üstüne Öğütler*. İletişim Yayıncılık, İstanbul.

Seyitoğlu, M. (2016). *İnsan Hakları Perspektifinden Çocuk Refahı Alanındaki Sosyal Hizmet Uygulamalarında Değerlendirme Sorunu*. T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Hakları Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Sheppard, M. (2006). *Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice*. UK: Ashgate Publishing Limited.

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği. Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları

(<http://www.shudernegi.org/?pnum=42&pt==Etik+%C4%B0lke+ve+Sorumluluklar>, Erişim: 18.9.2016.

Sten, Pegiand Young, Liz Swint, Social Work Intervention and Patients' Utilization of the Kaiser Health Care System (1977). *Dissertations and Theses*. Paper 1903.

Şimşek, O. (1999). *Anayasa Hukukunda İnsan Onuru Kavramı ve Korunması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Taylor, B.J. ve Donnelly M. (2006). Professional Perspectives on Decision Making About the Long-Term Care of Older People. *British Journal of Social Work*. 36, s. 807–826.

The framework for Social Work Education in Scotland,
<http://www.gov.scot/Publications/2003/01/16202/17019>, Erişim: 9.8.2016

Tsui, M. S. (2005). “Supervision Models in Social Work: From Nature to Culture”. *Asian Journal of Counselling*, 11(1-2), s. 7–55.

Turan, Ö. (2015). “Türkiye Toplumu: Bir Soru İşareti”. *Birikim Dergisi Güncel Yazılar*. http://www.birikimdergisi.com/guncel-yazilar/7306/turkiye-toplumu-bir-soru-isareti#.V_AmR_mDzIU Erişim: 9.11.2015.

Uz, A. (2011). “Anayasal Bir Hak Olarak Kamu Hizmetine Girme Hakkı ve Liyakat İlkesi.”, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(1), s. 59-94.

EKLER

EK 1

SHUDER ŞUBE BAŞKANLARI BİLGİLENDİRME FORMU

“SOSYAL HİZMETLERDE YOLSUZLUK VE DİĞER ETİK SORUNLARI AŞMADA VE ÖNLEMEDE BİR YOL OLARAK ETİK KAPASİTE GELİŞTİRME” PROJESİ

Değerli Şube Yöneticisi,

Aşağıda detaylarını görebileceğiniz etik sorunların önlenmesi projesi için **on sekiz ilde** sosyal hizmet uzmanları ile görüşmeler yapılması planlanmaktadır. Görüşülecek sosyal hizmet uzmanlarının belirlenmesinde ilgili illerdeki Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Şubelerinin değerli yöneticilerinden destek almayı planlıyoruz. Sizden ekteki tabloyu doldurarak **SHUDER Genel Merkez Yönetim Kurulu Üyesi Kenan TOPCU’ya e-posta (kenantopcu67@gmail.com)** aracılığıyla iletmenizi rica ediyoruz.

Desteginiz için teşekkür ederiz.

Proje’ye ilişkin kısa bilgilendirme

Projenin iki temel amacı bulunmaktadır. İlki, sosyal hizmetler alanında yaşanan etik ihlâl ve sorunları, bu sorunları ortaya çıkaran temel dinamikleri ve baş etme stratejilerini hizmet sunanlar ve hizmetten yararlananlar açısından ortaya koymaktır. Projenin diğer amacı ise uluslararası etik ilkeler çerçevesinde Türkiye’ye özgü meslekî etik ilkeleri geliştirmektir.

Bu proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhmalî ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projede eş zamanlı olarak on sekiz (18) ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan/müracaatçı gruplarını temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yaygın kötü/yanlış uygulamalar, diğer etik ihlâl

ve sorunlara ilişkin vaka örneklerine erişilmesi planlanmaktadır.

Araştırma hakkında **detaylı** bilgi sahibi olmak, soru sormak için **pcp10@tfk.org.tr** adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar

Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar

Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban

Doç. Dr. Gonca Polat

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşğın

Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir

Emrah Kırımsoy

Mansur Seyitoğlu

Derya Bayrı Mengili

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Değerli Şube Yöneticisi,

Sizden **BULUNDUĞUNUZ ilde EN AZ BEŞ** yıldır **ÇOCUK, KADIN, ENGELLİ** veya **YAŞLILARLA** çalışan ve çalıştığı alana, alandaki işleyişe, sorunlara ve bu sorunlara ilişkin olası çözüm önerilerine ilişkin **kapsamlı değerlendirme** yapabileceğini düşündüğünüz biri **erkek** diğeri **kadın** olmak üzere **EN AZ İKİ (her alan için)** sosyal hizmet uzmanının (uygun koşulları taşıyorsanız kendinizi ve/veya diğer şube yöneticilerini de önerebilirsiniz) iletişim bilgilerini aşağıdaki tabloya yazmanız beklenmektedir.

Şubenin bulunduğu il:			
Şube Başkanının adı ve soyadı:			
Şube Başkanının Telefonu:			
Şube Başkanının E-posta adresi:			
Görüşülmesi Önerilen Sosyal Hizmet Uzmanının Adı ve Soyadı		Önerdiğiniz SHU'nun son on yıl içerisinde (şu anda çalıştığı kuruluş dahil) çalıştığı kuruluşları ve çalışma sürelerini (yıl olarak) yazar mısınız?	Önerdiğiniz SHU'nun İletişim Bilgileri (Telefon ve E-Posta adresi)
ÇOCUK ALANI			
KADIN ALANI			
ENGELLİ ALANI			
YAŞLI ALANI			

EK 2

SOSYAL HİZMET UZMANI GÖRÜŞME FORMU

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Değerli Sosyal Hizmet Uzmanları,

Meslekî yaşamda karşılaşılan, gözlemlenen yanlış uygulamalara ilişkin durum analizi yapmak ve tekrarlanmaması için yapılması gerekenler hakkında görüş ve önerileri bir araya getirmek amacıyla bir araştırma yürütüyoruz. Araştırmamız kapsamında sosyal hizmetin uygulamadan beslenen bilgi, beceri ve değer temelleri doğrultusunda karşılaştığımız veya gözlediğiniz yanlış uygulamalara dair vaka örneklerine erişmek ve deneyimlerinizden yararlanmak için katkınıza ihtiyacımız var.

Bu araştırma Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhmali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Haklar Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu araştırma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Görüşmeden elde edilen verilerin raporlanmasında ve kamuoyu ile paylaşılması esnasında hiçbir şekilde kimlik bilgileriniz ve çalıştığınız alana ilişkin bilgiler üçüncü şahıs veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Görüşme sürecinde ses kaydı yapılacaktır. Süreçten rahatsız olduğunuzda ya da yanıtlamak istemediğiniz herhangi bir soru olduğunda görüşmeyi kesebilir ya da ses kayıt cihazının kapatılmasını isteyebilirsiniz.

Görüşme sonrasında araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pcp10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar
Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar
Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban
Doç. Dr. Gonca Polat
Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın
Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir
Emrah Kırımsoy
Mansur Seyitoğlu
Derya Bayrı Mengilli

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Değerli Sosyal Hizmet Uzmanları,

Meslekî yaşamda karşılaşılan, gözlemlenen kötü/ yanlış uygulamalara ilişkin durum analizi yapmak ve tekrarlanmaması için yapılması gerekenler hakkında görüş ve önerileri bir araya getirmek amacıyla bir araştırma yürütüyoruz. Araştırmamız kapsamında sosyal hizmetin uygulamadan beslenen bilgi, beceri ve değer temelleri doğrultusunda karşılaştığınız veya gözlediğiniz kötü/yanlış uygulamalara dair vaka örneklerine erişmek ve deneyimlerinizden yararlanmak için katkınıza ihtiyacımız var.

Bu araştırma Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhlali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu araştırma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler

yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Görüşmeden elde edilen verilerin raporlanmasında ve kamuoyu ile paylaşılması esnasında hiçbir şekilde kimlik bilgileriniz ve çalıştığınız alana ilişkin bilgiler üçüncü şahıs veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Görüşme sürecinde ses kaydı yapılacaktır. Süreçten rahatsız olduğunuzda ya da yanıtlamak istemediğiniz herhangi bir soru olduğunda görüşmeyi kesebilir ya da ses kayıt cihazının kapatılmasını isteyebilirsiniz. Görüşme sonrasında araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pcp10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar

Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar

Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban

Doç. Dr. Gonca Polat

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın

Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir

Emrah Kırımsoy

Mansur Seyitoğlu

Derya Bayrı Mengilli

Çalışmaya Katılım Onayı

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 görüşmecisi tarafından yapıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:	Görüşmeci: Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:
---	---

[illegible]

Sosyal hizmet değerleri ve etik ilkeleri ile ilgili herhangi bir ders veya eğitim (Seminer, konferans, alıştay vb.) aldınız mı? (Nerede?)

Aldığınız eğitimi yeterli buldunuz mu?.....

II. YANLIş UYGULAMA: ETİK SORUNLAR / İHLALLER

1. Çalışma yaşamınızda karşılaştığınız ne tür yanlış uygulamalar var? Bir örneği anlatır mısınız? Ne olmuştu? (Başka bir ifadeyle sizi bir insan olarak rahatsız eden/ sizi bir sosyal hizmet uzmanı olarak rahatsız eden/ görevi kötüye kullanma olarak düşündüğünüz/ insan hakları ihlâli olarak düşündüğünüz/ kişiyi değersizleştiriyor olarak düşündüğünüz / sistemin suiistimali olarak düşündüğünüz / görevi ihmal olarak düşündüğünüz/ yasaya aykırı bir uygulama olarak düşündüğünüz / adil olmayan bir uygulama olarak düşündüğünüz bir örnek)
 - Olayda kimlerin sorumluluğu vardı sizce?
 - Bu yanlış uygulama neden yaşandı sizce? (Başka bir ifadeyle sizce bu yanlış uygulamaya sebep olan koşullar nelerdi?)
 - Durum nasıl sonuçlandı? Kim neler yaptı? (Başka bir ifadeyle sizce durum çözüldü mü? Kimlerin katkısı oldu çözümde?)
 - Bu uygulamalar sizce sık yaşanıyor mu alanda? Sistematik bir uygulama olarak nitelendirir misiniz?
2. Bu anlattığınız türde yanlış uygulamaların önlenmesi için sizce neler yapılabilir?
 - Bu öneriler içinde sizce en öncelik verilmesi gereken öneri hangileri?
3. Başka paylaşmak istediğiniz bir örnek var mı?

EK 3

ANAHTAR KİŞİ GÖRÜŞME FORMU

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Uzman/Anahtar Kişi Görüşme Formu

Bu araştırma Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhmali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu araştırma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Görüşmeden elde edilen verilerin raporlanmasında ve kamuoyu ile paylaşılması esnasında hiçbir şekilde kimlik bilgileriniz ve çalıştığınız alana ilişkin bilgiler üçüncü şahıs veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Görüşme sürecinde ses kaydı yapılacaktır. Süreçten rahatsız olduğunuzda ya da yanıtlamak istemediğiniz herhangi bir soru olduğunda görüşmeyi kesebilir ya da ses kayıt cihazının kapatılmasını isteyebilirsiniz. Görüşme sonrasında araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pep10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar

Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar

Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban

Doç. Dr. Gonca Polat

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın

Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir

Emrah Kırımsoy

Mansur Seyitoğlu

Derya Bayrı Mengilli

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Uzman/Anahtar Kişi Görüşme Formu

Bu araştırma Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhmali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu araştırma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Görüşmeden elde edilen verilerin raporlanmasında ve kamuoyu ile paylaşılması esnasında hiçbir şekilde kimlik bilgileriniz ve çalıştığınız alana ilişkin bilgiler üçüncü şahıs veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Görüşme sürecinde ses kaydı yapılacaktır. Süreçten rahatsız olduğunuzda ya da yanıtlamak istemediğiniz herhangi bir soru olduğunda görüşmeyi kesebilir ya da ses kayıt cihazının kapatılmasını isteyebilirsiniz. Görüşme sonrasında araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pcp10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar

Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar

Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban

Doç. Dr. Gonca Polat

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşğın

Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir

Emrah Kırımsoy

Mansur Seyitoğlu

Derya Bayrı Mengilli

Çalışmaya Katılım Onayı

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 görüşmeci tarafından yapıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:	Görüşmeci: Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:
---	---

Uzman/Anahtar Kişi

YARI YAPILANDIRILMIş GÖRÜşME FORMU

Bu görüşmeyi çocuk/kadın/engelli/yaşlı alanına ilişkin detaylı bilgi ve kapsamlı deneyimlerinizden yararlanmak amacıyla gerçekleştiriyoruz. Bu görüşme ile çocuk/kadın/yaşlı/engellilere yönelik sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalara ve diğerk etik sorunlara ilişkin görüşlerinizi paylaşmanızı rica ediyoruz.

Görüşmede, genel bir bakış açısı ile alandaki yanlış uygulamalara ve diğerk etik sorunlara ilişkin bilgi vermenizi ve olanaklı ise bu sorunları içeren; karşılaştığınız, gözlemlediğiniz veya doğrudan çalıştığınız vaka örneklerini paylaşmanızı bekliyoruz.

Görüşmecisi:

Tarih:

Görüşmenin Yapıldığı İl:

Görüşmenin Başlama Saati:

Görüşmenin Bitiş Saati:

III. TANITICI BİLGİLER

Görüşme yapılan kişisi:

Doğum Yılı:

Cinsiyet:

Eğitim:

Alandaki deneyimi: (alana ilişkin akademik ve/veya meslekî deneyimi detaylıca yazılmalı)

IV. ETİK SORUN/İHLALLER, HATALI UYGULAMA ve KARARLAR

- Meslekî ve/veya akademik faaliyetleriniz çerçevesinde bu alanda karşılaştığınız/gözlemlediğiniz veya bildiğiniz ne tür yanlış uygulamalar var? (Başka bir ifadeyle sizi bir insan olarak rahatsız eden/ sizi bu alanda çalışan bir sivil toplum temsilcisi olarak rahatsız eden/ görevi kötüye kullanma olarak düşündüğünüz/ insan hakları ihlali olarak düşündüğünüz/ kişiyi değersizleştiriyor

olarak düşündüğünüz / sistemin suiistimali olarak düşündüğünüz / görevi ihmal olarak düşündüğünüz/ yasaya aykırı bir uygulama olarak düşündüğünüz / adil olmayan bir uygulama olarak düşündüğünüz bir örnek)

- Bu yanlış uygulamayı/uygulamaları ortaya çıkaran koşullar sizce nelerdir? Bu yanlış uygulama/uygulamalar sizce neden oldu?
- Bu anlattığınız türde yanlış uygulamaların önlenmesi için sizce neler yapılabilir?
- Bu öneriler içinde sizce en öncelik verilmesi gerekenler hangileri?

EK 4

STK TEMSİLCİLERİ GÖRÜŞME FORMU

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Değerli Sivil Toplum Örgütü Temsilcisi,

Bu araştırma Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhmali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu araştırma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Görüşmeden elde edilen verilerin raporlanmasında ve kamuoyu ile paylaşılması esnasında hiçbir şekilde kimlik bilgileriniz ve çalıştığınız alana ilişkin bilgiler üçüncü şahıs veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Görüşme sürecinde ses kaydı yapılacaktır. Süreçten rahatsız olduğunuzda ya da yanıtlamak istemediğiniz herhangi bir soru olduğunda görüşmeyi kesebilir ya da ses kayıt cihazının kapatılmasını isteyebilirsiniz. Görüşme sonrasında araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pcp10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar

Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar

Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban

Doç. Dr. Gonca Polat

Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın

Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir

Emrah Kırımsoy

Mansur Seyitoğlu

Derya Bayrı Mengilli

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Değerli Sivil Toplum Örgütü Temsilcisi,

Bu araştırma Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhlali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu araştırma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Görüşmeden elde edilen verilerin raporlanmasında ve kamuoyu ile paylaşılması esnasında hiçbir şekilde kimlik bilgileriniz ve çalıştığınız alana ilişkin bilgiler üçüncü şahıs veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Görüşme sürecinde ses kaydı yapılacaktır. Süreçten rahatsız olduğunuzda ya da yanıtlamak istemediğiniz herhangi bir soru olduğunda görüşmeyi kesebilir ya da ses kayıt cihazının kapatılmasını isteyebilirsiniz. Görüşme sonrasında araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pep10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar
Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar
Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban
Doç. Dr. Gonca Polat
Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın
Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir
Emrah Kırımsoy
Mansur Seyitoğlu
Derya Bayrı Mengilli

Çalışmaya Katılım Onayı

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 görüşmeci tarafından yapıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:	Görüşmeci: Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:
---	---

STK TEMSİLCİSİ YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Görüşmeci:

Tarih:

Görüşmenin Yapıldığı İl:

Görüşmenin Başlama Saati:

Görüşmenin Bitiş Saati:

V. TANITICI BİLGİLER

Görüşme yapılan sivil toplum kuruluşu:

STK'nın kuruluş yılı:

Görüşülen kişinin STK'daki rolü:

Görüşülen kişinin kaç yıldır bu STK'da rol aldığı/çalıştığı.....

Doğum Yılı:

Cinsiyet:

Eğitim:

VI. ETİK SORUN/İHLALLER, HATALI UYGULAMA ve KARARLAR

- Çalıştığınız alanda karşılaştığınız/gözlemlediğiniz veya bildiğiniz ne tür yanlış uygulamalar var? (Başka bir ifadeyle sizi bir insan olarak rahatsız eden/ sizi bu alanda çalışan bir sivil toplum temsilcisi olarak rahatsız eden/ görevi kötüye kullanma olarak düşündüğünüz/ insan hakları ihlâli olarak düşündüğünüz/ kişiyi değersizleştiriyor olarak düşündüğünüz / sistemin suiistimali olarak düşündüğünüz / görevi ihmal olarak düşündüğünüz/ ya-saya aykırı bir uygulama olarak düşündüğünüz / adil olmayan bir uygulama olarak düşündüğünüz bir örnek)
- Bu yanlış uygulamayı/uygulamaları ortaya çıkaran koşullar sizce nelerdir? Bu yanlış uygulama/uygulamalar sizce neden oldu?
- Bu anlattığınız türde yanlış uygulamaların önlenmesi için sizce neler yapılabilir?
- Bu öneriler içinde sizce en öncelik verilmesi gerekenler hangileri?

EK 5

VAKA ÖRNEĞİ YÖNERGESİ

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN VAKA ÖRNEKLERİ

Değerli Sosyal Hizmet Uzmanları,

Sosyal hizmetler alanında yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir çalışma yürütmekteyiz. Bu çalışma kapsamında sosyal hizmetler alanında yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin vaka örneklerine erişmek için destek vermenizi, **vaka örneklerinizi bizimle paylaşmanızı istiyoruz.**

Yanlış uygulamalar, etik ihlâl ve sorunlar derken “sizi bir insan/sosyal hizmet uzmanı olarak rahatsız eden/görevi kötüye kullanma olarak/insan hakları ihlâli olarak düşündüğünüz/kişiyi değersizleştirme olarak değerlendirdiğiniz/sistemin suistimali/görevi ihmal olarak düşündüğünüz/yasaya aykırı bir uygulama olarak/adil olmayan bir uygulama olarak gördüğünüz örnekleri” kastediyoruz.

Vaka örneklerini **pcp10@tfk.org.tr** adresine yollayabilirsiniz. Vaka örneklerinizi ekteki vaka örneği yönergesine göre hazırlamanızı rica ediyoruz.

Vaka örnekleri üzerine bu çalışma; Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme Projesinin bir alt çalışmasıdır. Proje “Türkiye Felsefe Kurumu Derneği” tarafından Avrupa Birliği finansmanı ile yürütülmektedir. “Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği” proje ortağı olarak, “Çocuk İhmali ve İstismarını Önleme Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneği” projeye iştirakçi olarak katılmaktadır.

Projenin bir alt çalışması olan bu çalışma kapsamında eş zamanlı olarak 18 ilde çocuk, kadın, engelli ve yaşlılarla çalışan sosyal hizmet uzmanları ile derinlemesine görüşmeler yapılması, hizmetten yararlanan grupları temsil eden, ilgili alanda hak savunuculuğu yapan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile görüşülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları, gözlemledikleri yanlış uygulamalara ilişkin bir durum analizi yapılması ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmesi hedefleniyor.

Araştırma hakkında detaylı bilgi sahibi olmak, soru sormak için pcp10@tfk.org.tr adresine elektronik mesaj yollayabilirsiniz.

Araştırma Grubu

Prof. Dr. Hakan Acar
Prof. Dr. Yüksel Baykara Acar
Doç. Dr. Arzu İçağasıoğlu Çoban
Doç. Dr. Gonca Polat
Yard. Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın
Yard. Doç. Dr. Hale Meriç Karabekir
Emrah Kırımsoy
Mansur Seyitoğlu
Derya Bayrı Mengilli

SOSYAL HİZMETLERDE YANLIŞ UYGULAMALAR, ETİK İHLALLER ve SORUNLARA İLİŞKİN VAKA ÖRNEĞİ YÖNERGESİ

1. Vaka örneklerinizi 30 Nisan 2016 tarihine kadar **pcp10@tfk.org.tr** adresine yollayabilirsiniz.
2. Vaka örnekleri için alan/konu sınırlaması yoktur. Birden fazla vaka örneği yollamanızdan memnun olacağımızı bildirmek isteriz.
3. Lütfen, vaka örneklerini Microsoft Word Programı kullanarak ve **beş** A4 geçmeyecek şekilde yazınız.
4. Kimlik ve iletişim bilgileriniz herhangi bir şekilde **yayınlanmayacak** (arzu eden kişilerin, “gönderdikleri vakalar araştırma raporunda kullanıldığı takdirde” isimleri raporda yer alabilir), araştırma ekibi dışında herhangi bir kişi ve kurum ile hiçbir şekilde **paylaşılmayacaktır**.
5. Yolladığınız vaka örneklerinin kullanılıp kullanılmayacağı size araştırma raporunun basılmasından önce bildirilecektir. Kullanılması kararlaştırılan vaka örnekleri için yeniden iletişime geçilecek ve “**teelif ve anonimleştirme hakkı devir formu**”nun imzalanması istenecektir.
6. Vakayı hazırlarken oluşan sorularınız için **pcp10@tfk.org.tr** adresine e-posta yazabilirsiniz.
7. **Vaka örneklerinizi aşağıdaki formu kullanarak, formda yer alan başlıkları kullanarak iletebilirsiniz. Formdaki açıklamaları dikkate almanızı rica etmekteyiz.**

Vaka Örneği

Giriş: Vaka örneğinin hangi uygulama hatası/ları ve etik ihlâl/sorun(lar) ile ilişkili olduğunu burada kısaca özetleyebilirsiniz. Vakanın **gizliliğinin korunması** için lütfen takma isimler veya kısaltmalar kullanınız. **Vakanın/olayın geçtiği kenti, kurum ve kuruluş ismini ve adresini belirtmeyiniz.**

...

Olay/Öykü: Olaya (vakaya) ilişkin detayları bu bölümde anlatabilirsiniz. Lütfen, konuyu üçüncü bir kişinin anlayabileceği şekilde açık, somut ve sade bir şekilde açıklamaya gayret ediniz. Vakayı olaylarının oluş sırasına göre aktarmaya çalışınız.

...

Sonuç: Vakanın nasıl sonuçlandığını burada yazabilirsiniz. Çözüme ulaşıp ulaşılmadığını, ulaşıldıysa nasıl bir çözüme ulaşıldığını anlatabilirsiniz. Lütfen, vakanın sonunda politik/yasal veya idari bir değişiklik/düzenleme yapıp yapılmadığını açıklayınız. Vakayla ilgili devam eden süreçler olup olmadığını anlatınız.

...

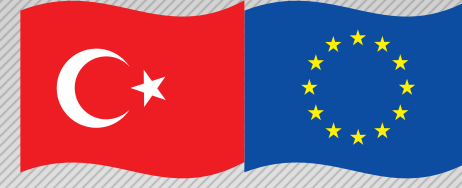
Tartışma: Bu bölümde vakaya ilişkin görüşlerinizi, vakanın ortaya çıkardığı soruları tartışabilirsiniz.

...

Vakayı yazan kişinin

Adı ve soyadı:

İletişim Bilgileri (Telefon ve e-posta):



Bu proje Türkiye Cumhuriyeti Devleti ve Avrupa Birliği tarafından ortak finanse edilmektedir.

SOSYAL HİZMET UZMANLARI İÇİN **ETİK KILAVUZ**



TÜRKİYE FELSEFE KURUMU DERNEĞİ

Adres: Ahmet Rasim Sokak, No:8/2
Çankaya, Ankara
Tel: 0312 440 74 08, Fax: 0312 441 02 97
bilgi@tfk.org.tr
www.tfk.org.tr



"Bu yayın Avrupa Birliği'nin yardımıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca Türkiye Felsefe Kurumu Derneği sorumlu olup, herhangi bir şekilde AB'nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz"



Bu proje Türkiye Cumhuriyeti Devleti ve Avrupa Birliği tarafından ortak finanse edilmektedir.

SOSYAL HİZMET UZMANLARI İÇİN **ETİK KILAVUZ**



"Bu yayın Avrupa Birliği'nin yardımıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca Türkiye Felsefe Kurumu Derneği sorumlu olup, herhangi bir şekilde AB'nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz"

SOSYAL HİZMET UZMANLARI İÇİN
ETİK KILAVUZ

Ankara, Nisan 2017

Yayını Hazırlayan:

Neyyire Yasemin Yalım

Basıma Hazırlayanlar:

Mehmet Onur Yılmaz, Mustafa Horuş

Yayımlayan:

Türkiye Felsefe Kurumu Derneği
Adres: Ahmet Rasim Sokak, No:8/2,
Çankaya, Ankara
Tel: 0312 440 74 08, Fax: 0312 441 02 97
www.tfk.org.tr, bilgi@tfk.org.tr

Tasarım ve Basım:

Ceket Medya
Reklam Org. Tur. San. ve Tic. Ltd. şti.
Kavaklıdere Mahallesi, Paris Caddesi,
No:9/1 Çankaya, Ankara - Türkiye
Tel: +90 (535) 664 04 53

Kitapta Kullanılan Fotoğraflar:

Monument des Bourgeois de Calais, Auguste Rodin - Musée Rodin

© Türkiye Felsefe Kurumu Derneği - Nisan 2017

Bu yayın, Türkiye Felsefe Kurumu tarafından yürütölen “SOSYAL HİZMETLERDE YOLSUZLUK VE DİğER ETİK SORUNLARI AşMADA VE ÖNLEMEDE BİR YOL OLARAK ETİK KAPASİTE GELİşTİRME” başlıklı proje kapsamında, Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti’nin finansal desteğiyle hazırlanmıştır.

Bu yayının içeriğinden yalnızca Türkiye Felsefe Kurumu Derneği sorumlu olup, herhangi bir şekilde Avrupa Birliği’nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz.

Önsöz

Elinizdeki Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Etik Kılavuz, Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Birliği tarafından ortaklaşa finanse edilen ve Türkiye Felsefe Kurumu Derneği tarafından Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin işbirliği ve Çocuk İhmali ve İstismarını Önleme Derneği, Gündem Çocuk Derneği, Hayat Sende Gençlik Akademisi Derneği, Kadın Çalışmaları Derneği, Kuçuradi Felsefe ve İnsan Hakları Vakfı, Maltepe Üniversitesi İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Toplumsal Etik Derneği ve Türkiye Biyoetik Derneğinin katılımıyla gerçekleştirilen **“Sosyal Hizmetlerde Yolsuzluk ve Diğer Etik Sorunları Aşmada ve Önlemede Bir Yol Olarak Etik Kapasite Geliştirme”** konulu projenin bir parçası olarak hazırlanmıştır.

Bu proje, konuyla ilgili olarak 18 ilde yapılan bir araştırmadan, 60 sosyal hizmet uzmanının üç grup halinde yapılan bir haftalık etik ve insan hakları eğitiminden ve bu Kılavuzun hazırlanmasından oluşuyordu.

Kılavuz, bu araştırma ve eğitimden sonra, etik kodlarla ilgili başarılı çalışmaları ve bu konudaki deneyimiyle tanınan Prof. Dr. Neyyire Yasemin Yalım tarafından, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Başkanı Bülent Karakuş'un ve aynı derneğin Yönetim Kurulu üyesi Kenan Topçu'nun katkılarıyla hazırlanmış ve sosyal hizmet uzmanları Gül Erdost, Emrah Kırımsoy, Sultan Çamur Karataş, Kasım Karataş, Sedat Türkeri ve Arzu İçağasioğlu Çoban tarafından değerlendirilmiştir.

Bu Kılavuzun, sosyal hizmet uzmanları işbaşında, belirli bir durumda etik olarak yapılması gerekenin veya yapılabilir olanın ne olduğunu bulmakta zorlandıkları zaman, yol gösterici olacağını umar; bu çalışmayı yapan ve ona katkıda bulunan herkese teşekkürlerimizi sunarız.

Ankara, 1 Nisan 2017

Türkiye Felsefe Kurumu Derneği

Sosyal Hizmet Uzmanları için Etik Kılavuz

Bu metin sosyal hizmet mesleğinin temellerini ve bu temellere dayanan sosyal hizmet uygulamasının etik çerçevesini ortaya koymak amacıyla yazılmıştır. Ülkemizde bu alanda yapılmış bir dizi çalışmadan ve yayınlanmış olan metinlerden yola çıkılarak, sosyal hizmet mesleğinin son yıllarda değişen yapısının ortaya çıkardığı yeni durumlar ve standardizasyon çabaları da göz önünde tutularak hazırlanmıştır.

Sosyal hizmet, insan haklarının savunulmasına ve yaşanmasına katkıda bulunmayı amaçlayan bir meslektir. Sosyal hizmet mesleğinin temelinde, kişilerin insan olarak haklarının korunması için gerekli olan kaynakların geliştirilmesi, sosyal adaletin gerçekleşmesine katkı sağlanması ve her kişinin özerkliğini gerçekleştirebilmesi için destek olma ve yol gösterme bulunmaktadır.

Aşağıdaki etik ilkeler, yukarıda tanımlandığı biçimiyle sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerini icra ederken göz önünde tutmaları gereken temelleri özetlemektedir. Sosyal hizmet mesleğinin çok aktörlü, çok boyutlu ve dinamik bir dünyada icra edildiğini göz önünde tutarak, sosyal hizmet uzmanlarının eylemlerinin sonuçları bakımından tek ve mutlak belirleyen olmadıklarını kabul etmek gerekir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları kendi eylemlerini ve meslekdaşlarının eylemlerini değerlendirirken, öncelikle eylemlerin temelindeki etik değer unsurlarını göz önüne almaları uygun olur.



1.

Sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet mesleğinin insan haklarına ve insan sevgisine dayandığını kabul eder. Bu temel değerlerin korunabilmesi ve sosyal adaletin gerçekleşebilmesi için yalnız kişinin esenliğinin değil, içinde yaşadığı toplumun refahının ve çevrenin korunmasının da dikkate alınmasını gerekli görür.



2.

Sosyal hizmet mesleğinin evrensel normlara dayanan bir eğitimi gerektirdiğini, mesleğin uygulanmasında bilimsel kanıtlara, deneyime, meslekî özerkliğe ve mesleğin etik temellerine dayanmanın zorunlu olduğunu bilir.

3.

Sosyal hizmet uzmanı, profesyonel yaşamında mesleğinin bilimsel temellerini geliştirmeyi etik bir sorumluluk olarak görür. Hem kendisinin hem de meslekdaşlarının bilimsel gelişimini öncelikli bir amaç olarak kabul eder. Bu tutumunun gereği olarak meslekdaşlarının, müracaatçıların ve genel olarak toplumun bilgilenmesine katkıda bulunur.





4.

Sosyal hizmet uzmanı meslekî yeterliliklerinin bilincindedir. Meslek uygulamaları sırasında kendi sınırlarını bilir ve bu sınırlar içinde kalmaya özen gösterir. Gerektiğinde meslekdaşlarının deneyimlerinden yararlanmaktan ve yardım almaktan kaçınmaz. Yetkilerini kullanırken dikkatli ve özenlidir.

5.

Sosyal hizmet uzmanı başka mesleklerin bilgi, tutum ve beceri çerçevelerine saygı gösterir. Ortak hedefe yönelmiş ekibin etkili bir üyesidir. Sosyal hizmet mesleğinin bilimsel bilgi dağarcığını ve ilkelerini bütün ortamlarda titizlikle temsil eder.





6.

Sosyal hizmet uzmanı mesleğini uygularken ve onun dışında, bütün insanların yalnızca insan olmaları nedeniyle eşit olarak değerli ve saygıdeğer olduklarını kabul eder, ayrımcılık yapmaz.

7.

Sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet mesleğinin insan olarak kendi haklarını koruyamayan, kolayca incinebilir kişiler ve gruplar söz konusu olduğunda, onların insan olarak haklarını savunmalarına destek olma ya da doğrudan bu hakları savunma sorumluluğunu taşıdığını bilir.





8.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısına saygıyla yaklaşır. Onu anlamaya çalışır, eşitlikçi ve dürüst bir ilişki kurar.

9.

Müracaatçısının onuruna ve özerkliğine saygı gösterir. Bu saygının gereği olarak müracaatçısını hakları ve sorumlulukları, içinde bulunduğu durum, yapılacak eylem planları ve bunlardan beklenen sonuçlar konularında bilgilendirir; onun kararların oluşturulmasına katılmasını destekler. Müracaatçının kendisiyle ilgili konularda, kendi anlayışlarına dayanarak karar verme hakkını, üçüncü kişilere, topluma ya da bizzat kendisine açıkça zarar verme olasılığı olmadıkça korur.





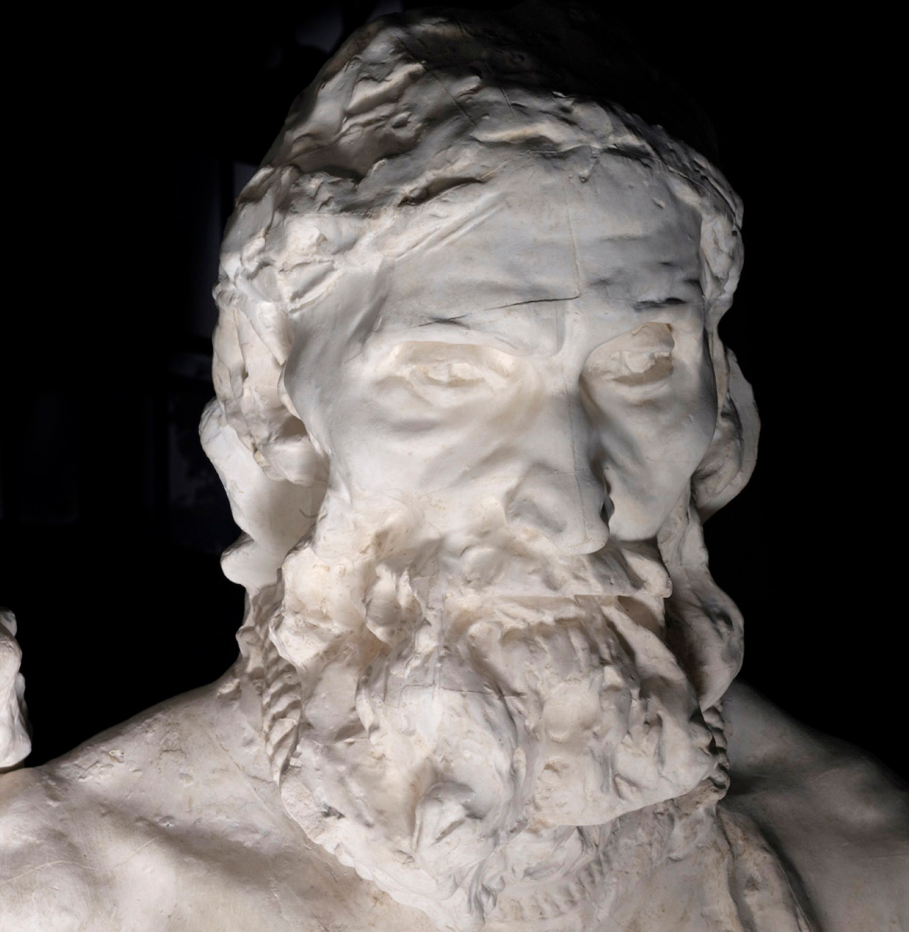
10.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısıyla ilgili olarak elde ettiği bilgileri özel yaşama saygı ve mahremiyet ilkeleri çerçevesinde gizli tutar. Bu etik sorumluluğun sınırları konusunda müracaatçısını bilgilendirir.

11.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısının durumunu kendi çıkarı için kullanmaz ve istismar etmez. Bu tür davranışların başka profesyonellerce yapılmasına izin vermez, gereken bildirimlerde ve eylemlerde bulunur.





12.

Sosyal hizmet uzmanı çalıştığı kurumun temel misyonuna bağlılık gösterir. İnsan haklarına bağlılığı ise diğer bütün sorumluluklarının önündedir. Bu nedenle ister kurumdan, ister öteki ekip üyelerinden, ister kendi meslekdaşlarından, isterse öteki müracaatçılardan gelsin, her türlü ayırıcı ve kötü muameleye karşı çıkar. Meslekî bilginin ve yetkinin kötüye kullanılmasına izin vermez.

13.

Sosyal hizmet uzmanı mesleğinin toplum tarafından doğru anlaşılması için çaba gösterir. Bu amaçla inisiyatif kullanma, sorumluluk alma ve hesap verme gibi meslekî yetkinliklerini gereğince uygular. Toplum karşısında mesleğini temsil ettiğinin bilincindedir.



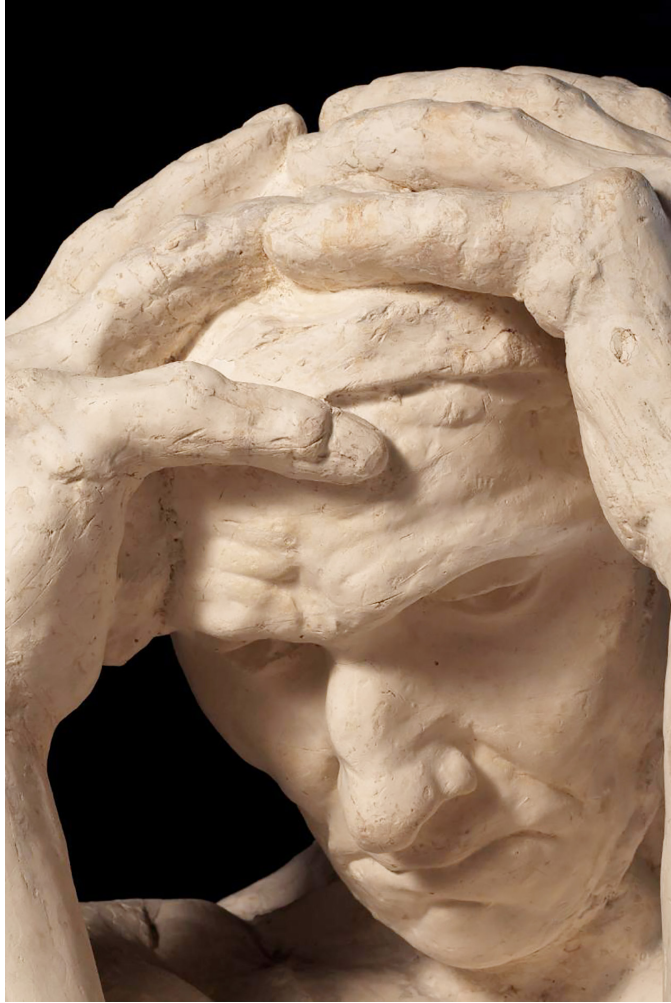


14.

Sosyal hizmet uzmanı hizmet verdiği ortamın kucaklayıcı, ayrımcılıktan uzak ve hizmet alanların gelişimlerini destekleyici nitelikte olması, hizmet kalitesinin yükselmesi ve değişen gereksinimleri karşılayıcı biçimde dinamik özellik göstermesi için meslekî bilgi, tutum ve becerileri çerçevesinde katkıda bulunur.

15.

Sosyal hizmet uzmanının mesleğini uygularken kendini korumaya ve korunma talep etmeye hakkı vardır. Kendisine yönelik açık tehdit ve yakın tehlikenin olduğu ortamlarda çalışmaya zorlanamaz.



KAYNAKLAR:

Blennberger E., Sköndal E., Fränkel T., Ethics in Social Work: An Ethical Code for Social Work Professionals, Sweden, 2006.

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi, Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları, Ankara, 2004.

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi, İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları Kitabı, Ankara, 2010.

Swedish Union for Social Sciences Professionals (Akademikerförbundet SSR), Ethics in Social Work: A Code for Conduct and Ethical Behaviour for Social Workers, 2015.

The British Association of Social Workers, The Code of Ethics for Social Work: Statement of Principles, 2012.

The National Association of Social Workers, Code of Ethics of the National Association of Social Workers, US, 2008.

SOSYAL HİZMET MÜDAHALELERİ

SOSYAL HİZMET MESLEĞİNİN ETİK İLKELERİ VE SORUMLULUKLARI

ETİK İLKELER

Sosyal hizmet uzmanları insanlığın gelişimi için mesleki tutum, karar ve eylemlerinde aşağıda belirtilen temel ilkelerden hareket ederek hizmet verir:

1. Her insanın **kendine özgü** bir değeri vardır ve bu değer onun saygı görmesini gerektirir.
2. Her insanın, başkasının hakkını ihlal etmemek koşuluyla, kendisini geliştirme hakkı ve toplumun gelişimine katkı verme sorumluluğu vardır.
3. Her toplum, yönetim biçimi ne olursa olsun, tüm üyelerinin **en üst düzeyde yararı** için işlev görmeli; üyelerinin kendilerini geliştirmeleri için gerekli koşul ve olanakları sağlamalıdır.
4. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde ve kaynağını bu Bildirge'den alan diğer uluslararası belgelerde ifade edilen, bireylerin ve grupların temel insan haklarına saygı gösterilmelidir.
5. Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerinin yardımına ve tavsiyesine gereksinim duyan herkese (cinsiyet, yaş, özürlü olma, renk, ırk, toplumsal sınıf, dil, din, siyasal görüş ve cinsel tercih durumuna göre ayırım yapmaksızın) mümkün olan en iyi hizmeti sunar.
6. Sosyal hizmet uzmanları mesleki tutum, karar ve eylemlerinde sosyal adaletsizlikle mücadele eder. Bu nedenle:
 - Özellikle incinebilir, baskı altındaki birey ve gruplarla birlikte ya da onlar adına toplumsal değişmeyi sağlamak için çaba gösterir;
 - Öncelikle yoksulluk, işsizlik, ayrımcılık gibi toplumsal sorunlarda odaklaşır;
 - Toplumsal sorunlara ilişkin bilinç ve duyarlılık düzeyinin yükseltilmesini amaçlar ve karar sürecine etkin katılımı sağlamak için çalışır.
7. Sosyal hizmet uzmanlarının nesnel olma, mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme, uygulama yaptıkları alanlarda yetkin olma sorumlulukları vardır.
8. Sosyal hizmet uzmanları gizlilik, mahremiyet/özel hayatın korunması ve mesleki çalışmalarında elde ettikleri bilgiyi sorumlu bir biçimde kullanma ilkelerine uyar. Bu ilkelerle ülke mevzuatı arasında uyumsuzluk olduğu zaman bile gizlilik ilkesine bağlı kalır.
9. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarıyla işbirliği içinde çalışır ve onları en üst düzeyde katılım için destekler. Müracaatçılarına çalışmalarının yararlarına ve olası risklerine ilişkin bilgi verir. Çalışmalarında öncelikle müracaatçılarının yararını gözetir; bununla birlikte üçüncü kişileri de gözardı etmez.
10. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarından, sonuçları onların yaşamlarını etkileyebilecek eylemlerin belirlenmesinde, kendileriyle işbirliğine girmelerini ve sorumluluk almalarını bekler. Yasal zorlamanın gerekli olabileceği durumlarda, bir tarafın sorununun çözümü ilgili diğer kişilerin aleyhine sonuçlar doğuruyorsa, tarafların beyanları dikkatli bir şekilde değerlendirilmelidir. Ancak, sosyal hizmet uzmanlarından yasal zorlamanın kullanılmasını en aza indirmesi beklenir.
11. Sosyal hizmet uzmanları terörizm, işkence ya da benzer yollara başvuran kişi, grup, siyasal güç veya diğer güç odaklarına doğrudan ya da dolaylı bir biçimde destek vermez veya kayıtsız kalmaz.

12. Sosyal hizmet uzmanları, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nce hazırlanan Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumluluklarını kabul eder ve etik temele dayalı olarak karar verir.

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ETİK SORUMLULUKLAR

1.MÜRACAATÇILARA İLİŞKİN ETİK SORUMLULUKLAR

1.01. Müracaatçılara Bağlılık

- a) Sosyal hizmet uzmanlarının temel sorumluluğu toplumsal sorumluluklarını da göz ardı etmeden, müracaatçıların gereksinimlerini esas alarak, onların iyilik durumlarını geliştirmektir. Topluma ve müracaatçıya yönelik sorumlulukların çatışması durumunda müracaatçısına öneriler sunmalıdır.
- b) Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların bireysel amaçları, sorumlulukları ve farklılıkları olduğunu kabul eder. Hiçbir biçimde ayrımcılık yapmaksızın, müracaatçıların tümüne aynı isteklilikle yardımcı olur.

1.02. Kültürel Yetkinlik ve Sosyal Farklılık

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Kültürü, kültürün insan davranışı üzerindeki etkisini ve toplumdaki işlevini anlamalı; her kültürün güçlü yönleri olduğunu kabul etmelidir.
- b) Müracaatçının kültürü hakkında bilgi sahibi olmalı; kültürel farklılıkları kabul etmeli ve duyarlı olmalı; hizmetleri sunarken müracaatçının kültürünü göz önünde bulundurarak davranmalıdır.
- c) Sosyal farklılıkların doğasını ve ırk, renk, etnik ve ulusal köken, cinsiyet, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, cinsel tercih, zihinsel ya da fiziksel özür gibi farklılıklara yönelik baskıları anlamaya çalışmalı ve bu konuda eğitim programlarına katılmalı ve kendini geliştirmelidir.

1.03. Kendi Kaderini Belirleme

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Müracaatçıların kendi kaderini belirleme hakkına saygı duyar ve bunun geliştirilmesi için çalışır.
- b) Müracaatçılarına - başkalarının haklarını ihlal etmemek koşuluyla- kendisini gerçekleştirmesi ve potansiyelini en üst düzeye ulaştırması için yardımcı olur.
- c) Müracaatçılarına yaşamlarının diğer alanlarında karşılaştıkları sorunları çözmeleri için de yardımcı olur. Bu nedenle, yalnızca çalışılan kuruluşun hizmetlerinden değil, insan olarak hak ettiği diğer bütün hizmetlerden ve sosyal güvenlik sisteminden yararlanmasını sağlamak amacıyla onları yönlendirir.

1.04. Mahremiyet ve Gizlilik

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Müracaatçıyla güven, gizlilik ve özel hayatın korunması; elde edilen bilginin sorumlu bir biçimde kullanılması temeline dayalı ilişki kurar ve sürdürür.
- b) Müracaatçılarından hizmet sunumu, sosyal inceleme ve araştırma için gerekli olmadıkça mahremiyet içeren bilgi istememelidir. Mahremiyet içeren bilginin alınması durumunda gizlilik ilkesine uymalıdır.
- c) Gizli bilgiyi ancak, müracaatçının veya müracaatçı adına onay vermeye yasal olarak yetkili bir kişinin bilgilendirilmiş onayı olması durumunda açığa vurabilir.
- d) Profesyonel hizmet sunumu sırasında elde edilen tüm bilgilerin gizliliğini - mesleki zorunluluklar hariç- sağlamak zorundadır. Genel olarak, elde ettikleri bilgiyi (müracaatçının kendisine veya başkalarına kısa, orta ve uzun vadede zarar verme riski olmadıkça veya yasal olarak müracaatçının onayı olmaksızın açıklama gerekmedikçe) gizli tutmalıdır. Her

- durumda, elde ettikleri gizli bilgiyi, istenen amaca ulaşmak için gerekli olduğu ölçüde açıklamalı; sadece açıklama yapılması gereken konu ile doğrudan ilgili bilgiyi vermelidir.
- e) Müracaatçıya gizli bilginin açıklanacağını söylemeli ve açıklama yapılmadan önce, eğer mümkünse bunun olası sonuçları hakkında onu bilgilendirmelidir.
 - f) Müracaatçılara ve ilgili diğer kişilere gizliliğin doğasını ve gizlilik hakkının sınırlarını anlatmalıdır. Müracaatçılara gizli bilginin istenebileceği ya da yasal zorunluluklarla açığa vurulabileceği durumları açıklamalıdır. Bu açıklama sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı ilişkisinin mümkün olduğu ölçüde başlangıcında yapılmalı ve gerektiğinde yeniden değerlendirilmelidir.
 - g) Ailelere, eşlere ve gruplara danışma hizmeti verilmesi durumunda, her bireyin gizlilik hakkı olduğu ve gizli bilginin başkalarıyla paylaşılmayacağı konusunda anlaşma sağlamalı; grup üyelerinin tümünün bu anlaşmaya uyacağını garanti etmediğini açıklamalıdır.
 - h) Aile, eş, evlilik ya da grup danışmanlığına katılan müracaatçıları, gizli bilginin hangi durumlarda ve nasıl açıklanabileceğine ilişkin işverenin ve kurumun politikası hakkında bilgilendirmelidir.
 - i) Müracaatçının onayı olmaksızın gizli bilgiyi üçüncü şahıslara vermemelidir.
 - j) Gizlilik konusunu güvence altına almadan, gizli bilgiyi herhangi bir ortamda başkalarıyla paylaşmamalıdır. Gizlilik içeren bilgiyi koridor, bekleme salonu, asansör ve lokanta gibi kısmen ya da tamamen halka açık yerlerde tartışmamalıdır.
 - k) Yasal prosedürler sırasında, yasaların izin verdiği ölçüde müracaatçıların gizliliğini korumalıdır. Mahkeme ya da diğer yasal açıdan otorite kurumlar sosyal hizmet uzmanından sahip olduğu gizli bilgiyi müracaatçının onayı olmaksızın açıklamasını emrederse ve bu açıklama müracaatçıya zarar verecek olursa, mahkemeden bu emrini geri çekmesini istemeli ya da emri olabildiği ölçüde sınırlandırmalı ya da kayıtları kamunun görmesini engellemek için mühürlemelidir.
 - l) Medyanın taleplerine yanıt verirken müracaatçıların mahremiyetini korumalıdır.
 - m) Müracaatçılara ait yazılı, elektronik kayıt ve diğer hassas bilgilerin gizliliğini sağlamalıdır. Müracaatçılara ait kayıtların güvenli bir yerde saklanması sağlamalı ve yetkililer dışındakilerin bu kayıtlara ulaşmalarını engellemelidir.
 - n) Bilgisayar kullanımı, elektronik posta, faks, telefon , tele sekreter ve diğer elektronik ve bilgisayar teknolojisi yoluyla üçüncü şahıslara aktarılan bilginin gizliliğini sağlamak için gerekli önlemleri almalı ve bunu sürekli kılmalıdır. Kimlikle ilgili bilgilerin açıklanmasından kaçınılmalıdır.
 - o) Müracaatçıların gizliliğini, mesleki uygulamayı sonlandırması, kapasitesinin yeterli olmaması ya da vefat etmesi durumlarında da korumak için gerekli önlemleri almalıdır.
 - p) Müracaatçının durumunu eğitim ve öğretim amacıyla tartışırken, müracaatçı gizli bilginin açığa vurulması için izin vermediği sürece, kimlik bilgilerini açıklamamalıdır. Ayrıca, müracaatçısını danışmanıyla tartışırken müracaatçının onayı ya da böyle bir açıklamayı yapmak için zorlayıcı bir neden olmadıkça kimlikle ilgili bilgileri açığa vurmamalıdır.
 - r) Vefat eden bir müracaatçıyla ilgili bilgileri daha önce açıklanan standartlara göre saklamalıdır.

1.05. Bilgilendirilmiş Onay

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Mesleki ilişki çerçevesinde hizmet sunarken, hizmetlerin amacı, süresi, olası riskleri ve sınırlılıkları, hizmet seçenekleri ve hizmetleri onaylama ya da onayını geri çekme hakkı konularında açık, anlaşılır bir dille müracaatçıları bilgilendirmeli ve müracaatçıya soru sorma fırsatı sağlamalıdır.
- b) Müracaatçıların okuma-yazma bilmemeleri ya da uygulama ortamında kullanılan dili anlamada güçlük çekmeleri durumunda, müracaatçıların konuyu kavramaları için gerekli adımları atmalıdır. Bunun için müracaatçılara ayrıntılı bir sözel açıklama yapmalı; gerekirse bir çevirmen bulma veya bu konuda açıklayıcı bilgi verebilecek kişilerden yararlanmalıdır.
- c) Müracaatçıların bilgilendirilmiş onay verme kapasitesinin olmaması durumunda, uygun üçüncü şahıslardan izin alarak ya da müracaatçıların kavrama düzeyine göre onları

- bilgilendirerek, müracaatçının haklarını korumalı ve üçüncü şahısların müracaatçının arzusuna ve gereksinimine göre hareket etmesini sağlamalıdır.
- d) Müracaatçıların hizmetleri almada isteksiz olmaları durumunda, onlara hizmetin özü ve kapsamı konusunda bilgi vermeli ve hizmeti reddetme hakkının sonuçları konusunda onları aydınlatmalıdır.
 - e) Elektronik araçlarla (bilgisayar, internet, telefon, faks, radyo, televizyon gibi) hizmet vermeleri halinde, bu gibi hizmetlerin sınırlılıkları ve riskleri konusunda müracaatçıları bilgilendirmelidir.
 - f) Görüşmeleri teybe veya videoya kaydetmeden ve müracaatçıya verilen hizmetleri üçüncü şahısların izlemelerine olanak vermeden önce müracaatçının bilgilendirilmiş onayını mutlaka almalıdır.

1.06. Kayıtlara Ulaşma

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Müracaatçıların kendileriyle ilgili kayıtlara makul ölçülerde ulaşmalarını sağlamalıdır. Müracaatçıların kendileriyle ilgili kayıtlara ulaşmaları yanlış anlamaya ya da zarara neden olabileceğinden kayıtların ne anlama geldiği konusunda müracaatçıya yardımcı olmalıdır. Kayıtlara ulaşmaları müracaatçılara zarar verebilecek ise kayıtları bölümlere ayırmalıdır. Müracaatçının istekleri, kayıtların tamamının ya da bir kısmının saklanması nedeniyle müracaatçının dosyasında yer almalıdır.
- b) Müracaatçıların kayıtlara ulaşmasına yardımcı olurken, diğer insanlara ilişkin bilgilerin gizliliğini sağlamalıdır.

1.07. Hizmetlerin Kesintiye Uğramaması

Sosyal hizmet uzmanları yer değiştirme, hastalık, sakatlık ya da ölüm gibi beklenmedik durumlar nedeniyle hizmetlerin kesintiye uğramaması için makul çabayı harcayarak önlemler almalıdır.

1.08. Hizmetin Sonlandırılması

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Gereksinim duyulmaması ya da müracaatçının gereksinimlerine yanıt verilememesi durumunda, müracaatçıya verilen hizmetleri ve mesleki ilişkiyi sonlandırmalıdır.
- b) Hizmetlerin sonlandırılması ya da kesilmesi olasılığı var ise, müracaatçıyı bilgilendirmeli, onun gereksinimlerine ve tercihlerine uygun olarak hizmetlerin devamını sağlamak için nakil ya da havale olanaklarını araştırmalıdır.
- c) Çalıştıkları kurumdan ayrılmaları durumunda, müracaatçıyı bilgilendirmeli, hizmetlerin sürekliliği için uygun seçenekleri aktarmalı ve bunların olumlu ve olumsuz yönlerini anlatmalıdır.

1.09. Çıkar Çatışmaları

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Çıkar çatışmalarına karşı duyarlı olmalı ve hizmetlerin mesleki anlayışla ve tarafsızca verilmesine engel olabilecek durumların ortaya çıkmasını önlemelidir. Mevcut ya da olası çıkar çatışması durumunda müracaatçıları bilgilendirmeli ve ortaya çıkabilecek sorunları müracaatçının ihtiyaçlarını temel alarak çözmeye çalışmalıdır.
- b) Herhangi bir mesleki ilişkiden dolayı haksız kazanç sağlamamalı ve kişisel, dinsel, siyasal ya da iş konularındaki çıkarları doğrultusunda müracaatçıları kullanmamalıdır.
- c) Şu anki ve geçmişteki müracaatçılarıyla, onlara zarar verebilecek ikili ya da çoklu ilişkiye girmemelidir. (İkili ya da çoklu ilişki sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarıyla mesleki, sosyal ya da iş ilişkisi gibi birden fazla alanda ilişkiye girmesi anlamındadır. İkili ya da çoklu ilişkiler aynı anda ya da ardarda oluşabilir)
- d) Birbiriyle ilişkisi olan iki ya da daha fazla insan hizmet veriyorlarsa (eşler, aile üyeleri gibi), tarafların tümüne hangisinin bir müracaatçı olarak ele alınacağı ve hizmet alan diğer kişilere yönelik mesleki uygulamaların yapısı konusunda bilgi vermeli ve Gereksinimleri konusunda çatışma yaşayan ya da çatışmaların çıkabileceğini önceden tahmin ettiği kişilere hizmet vermesi durumunda (örneğin: eşlerin boşanması, çocuğun velayetinin

kime verileceğinin saptanması veya korunma kararı alınması), konu ile ilgili herkese kendi rolünü açıklamalı ve gereksinimler arasındaki çatışmaları en aza indirme yönünde hareket etmelidir.

1.10. Hizmetler İçin Ödemeler

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Kamu ya da özel sektörde ücretli, maaşlı çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardan ayrıca bir ödeme kabul etmesi, hediye alması ya da müracaatçının ürettiği mal ve hizmetlerden ücretsiz yararlanması veya bunları kabul etmesi söz konusu olamaz.
- b) Uzmanlık alanına giren özel hizmet sunması halinde ise ücretleri belirlerken, ücretlerin verilen hizmete uygun, makul ve eşit olmasına dikkat etmeli; müracaatçıların ödeme gücünü gözönünde bulundurmalıdır.

1.11. Duygusal/Cinsel İlişki

Sosyal hizmet uzmanları şu anki ve geçmişteki müracaatçılarıyla ister isteğe bağlı isterse zorla olsun, duygusal/cinsel aktivitelere ya da temasa girmemelidir.

1.12. Fiziksel Temas

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıya psikolojik açıdan zarar verme olasılığı varsa, müracaatçıyla fiziksel temas (kucaklaşmak gibi) kurmamalıdır. Müracaatçıyla fiziksel temas kurulması durumunda, bu fiziksel temasın açık, makul ve kültürel açıdan kabul edilebilir sınırlarını oluşturmaktan sorumludur.

1.13. Cinsel Taciz

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların cinsellik içeren sözler ya da davranışlar vb. ile taciz etmemelidir.

1.14. Küçük Düşürücü Dil Kullanma

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarına yönelik ya da müracaatçıları hakkında yazılı ya da sözlü olarak küçük düşürücü dil kullanmamalı; müracaatçılarıyla ya da onlar hakkındaki her türlü iletişimlerinde özenli ve saygılı bir dil kullanmalıdır.

2.MESLEKTAŞLARA VE DİĞER MESLEK ELEMANLARINA İLİŞKİN

ETİK SORUMLULUKLAR

2.01. Saygı

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Meslektaşların ve diğer meslek elemanlarına, sahip oldukları niteliklere, görüşlere ve yükümlülüklerine saygı duymalıdır.
- b) Müracaatçılarıyla ve diğer meslek elemanlarıyla iletişimlerinde, meslektaşlarını sorumsuz, dayanaksız ve haksız olarak eleştirmekten kaçınmalıdır. Meslektaşların yeterlik düzeyi ya da ırk, etnik-ulusal köken, renk, cinsiyet, cinsel yönelim, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, zihinsel veya fiziksel özür gibi bireysel özellikleri hakkında küçük düşürücü dil kullanmamalıdır.
- c) Müracaatçıların yararı için meslektaşları, diğer meslek elemanları ve gönüllülerle işbirliği yapmalıdır.

2.02. Gizlilik

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki ilişki ve kayıt sürecinde meslek elemanlarıyla paylaştıkları bilgilerin gizli kalmasına özen göstermelidir. Sosyal hizmet uzmanları gizli bilgiyi paylaştığı meslek elemanlarının, gizliliğe bağlı kalma ve istisnai durumlara ilişkin sorumluluklarını anlamalarını sağlamalıdır.

2.03. Disiplinlerarası İşbirliği

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Etkili hizmet sunumu için; disiplinlerarası ekip çalışmasında, ekibin her üyesinin mesleki ve etik sorumluluklarının neler olduğunun ekibin tümü ve her bir üyesi açısından ortaya konulmasını sağlamalıdır.
- b) Diğer meslek elemanlarının yaptıkları çalışmalara ve aldıkları eğitime saygı duymalıdır.
- c) Disiplinlerarası bir ekipte, müracaatçılar hakkındaki kararlara sosyal hizmet mesleğinin bakış açısını, değerlerini ve deneyimlerini koyarak katılmalıdır.
- d) Ekip kararının etik sorun çıkaracağı konusunda kaygı duyuyor ise, bu anlaşmazlığı uygun bir biçimde çözmeye çalışmalıdır. Eğer anlaşmazlık çözülemezse müracaatçıların yararına olmayan çözümler konusundaki kaygılarını belirtmek için uygun kanalları kullanmalıdır.
- e) Uygulamada diğer meslek elemanları ile düşünce farklılıklarının olabileceğini kabul etmeli ve bu konudaki eleştirilerini sorumlu bir biçimde yapmalıdır.
- f) Mesleki açıdan karşılıklı olarak gelişebilmek amacıyla bilgi, deneyim ve fikirleri, diğer meslek elemanları ve gönüllüler ile paylaşmak için ortam yaratmalı ve bunu yaygınlaştırmalıdır.

2.04. Meslektaşların Yer Aldığı Çatışma ve Anlaşmazlıklara Yaklaşım

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Bir meslektaşının işvereni ile yaşadığı bir çatışmayı (sorunu) kendisi için avantaj olarak ya da kendi çıkarına hizmet edecek şekilde kullanmamalıdır.
- b) Meslektaşları ve diğer meslek elemanlarıyla olan çatışma ve anlaşmazlıklarda müracaatçılardan yararlanmamalı ve müracaatçıları bu çatışma ve tartışmalara dahil etmemelidir.

2.05. Konsültasyon

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Müracaatçıların menfaatine olacağını düşünmeleri halinde meslektaşlarının önerilerine ve danışmanlığına başvurmalıdır.
- b) Meslektaşlarının yetkinlik ve uzmanlık alanlarından haberdar olmalıdır. Konsültasyon isterken konusunda bilgisini, uzmanlığını ve yetkinliğini kanıtlamış meslektaşlarına danışmalıdır.
- c) Müracaatçılarla ilgili olarak meslektaşlarına danışırken, sadece konsültasyon için gerekli olan bilgiyi açığa vurmamalıdır.

2.05. Hizmetlere Havale

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Müracaatçılara tam olarak hizmet verilebilmesi için diğer meslek elemanlarının ihtisaslaşmış bilgisine ya da uzmanlığına gereksinim duyulduğunda; kendi mesleki müdahalelerinin etkili

olamayacağına ya da anlamlı gelişme sağlayamayacağına inanmaları ve ilave hizmetlere gereksinim olması durumunda müracaatçıları başka meslek elemanlarına havale etmelidir.

- b) Müracaatçıları diğer meslek elemanlarına havale ederken, sorumluluğun aktarımında uygun adımları atmalıdır. Havale yaptığı meslek elemanına müracaatçı hakkındaki gerekli bilgileri aktarmadan önce durumu müracaatçısının bilgisine sunmalı ve onun onayını almalıdır.

2.06. Cinsel Konular

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Süpervizör ya da eğitimci olarak işlev görmesi durumunda, süpervizyon hizmeti verdiği kişiler, öğrenciler, eğitim alanlar ya da üzerinde mesleki otoritesinin olduğu başka meslektaşlarını cinsel açıdan taciz (sarkıntılık, cinsel tahrik, cinsel ilişki talebi ve cinsellikle ilgili diğer sözel ya da fiziksel eylemler vb.) etmemeli ve onlarla cinsel aktivitelere ya da temasa girmemelidir.
- c) Aralarında çıkar ilişkisi olabilecek meslektaşlarıyla cinsel ilişki kurmaktan kaçınmalıdır. Böyle bir durumda, ilgili mesleki sorumluluklarını bir başka meslek elemanına devretmelidir.

2.07. Meslektaşların Zayıf Yönleri ve Yetersizlikleri

Sosyal hizmet uzmanları :

- a) Bir meslektaşının fiziksel, psikolojik, sosyal ve ekonomik sorunlar, alkol ve madde bağımlılığı nedeniyle zayıflıklar göstermesi, mesleki açıdan yetersiz olması ve bu durumun mesleki uygulamadaki etkililiğine zarar vermesi konularında doğrudan bilgi sahibi olursa, öncelikle o meslektaşıyla görüşmeli ve sorunun çözümü yönünde harekete geçmesi için ona yardımcı olmalıdır.
- b) İlgili meslek elemanı çözüm konusunda gerekli adımları atmaz ise; Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, ilgili eğitim ve meslek kuruluşları gibi uygun kanalları harekete geçirmelidir.

2.09. Meslektaşların Meslek Etiğine Aykırı Uygulamaları

Sosyal hizmet uzmanları

- a) Meslek etiğine ilişkin politika ve prosedür hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- b) Meslektaşlarının meslek etiğine aykırı uygulamalarını önlemek, belirlemek, düzeltmek ya da vazgeçirmek için gerekli önlemleri almalıdır.
- c) Bir meslektaşının meslek etiğine aykırı uygulamalarına tanık olduğunda, mümkünse ve böyle bir tartışmanın yararlı olacağına kanaat getirirse, durumu öncelikle o meslektaşıyla ele almalı ve çözüm bulmaya çalışmalıdır.
- d) İlgili meslek elemanı çözüm konusunda gerekli adımları atmaz ise; Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, ilgili eğitim ve meslek kuruluşları gibi uygun kanalları harekete geçirmeli ve mümkün olduğu ölçüde müracaatçıları ve hizmet veren kurumları da bu sürece dahil etmelidir.
- e) Haksız yere meslek etiğine aykırı uygulama yapmakla suçlanan meslektaşlarına yardım etmeli ve onları savunmalıdır.

3. UYGULAMA ORTAMINA İLİŞKİN ETİK SORUMLULUKLAR

3.01. Süpervizyon ve Konsültasyon

Sosyal hizmet uzmanları uygulama ortamında süpervizyon ya da konsültasyon sistemini oluşturmak için çaba göstermelidir.

Süpervizyon ya da konsültasyon veren sosyal hizmet uzmanları:

- Bu görevlerini uygun olarak yapabilme bilgi ve becerisine sahip olmalıdır.
- Kendi bilgi ve uzmanlık alanları dışına çıkmamalıdır.
- Süpervizyon verirken açık ve anlaşılır sınırlar oluşturmalıdır.
- Süpervizyon alanların performanslarını adil ve saygılı biçimde değerlendirmelidir.

3.02. Eğitim ve Öğretim

Sosyal hizmet uzmanları uygulama ortamında öğrenciler için alan eğitici ya da öğretici sistemini oluşturmak için çaba göstermelidir.

Öğrenciler için alan eğitici ya da öğretici (kurum danışmanı) olarak işlev gören sosyal hizmet uzmanları:

- Yalnızca kendi bilgi ve yeterlilik alanlarında (mesleki bilgideki son gelişmeleri de birikimine katarak) eğitim vermelidir.
- Açık ve anlaşılır sınırlar oluşturmalıdır.
- Öğrencilerin performanslarını adil ve saygılı biçimde değerlendirmelidir.
- Hizmetlerin eğitim ve öğretim amacıyla öğrenciler tarafından verilmesi halinde, durumdan müracaatçıların bilgilendirilmesini sağlamalıdır.

3.03. Performans Değerlendirmesi

Başkalarının performansını değerlendirme sorumluluğunu üstlenen sosyal hizmet uzmanları, açıkça belirtilmiş ölçütleri temel almalı; adil olmalı ve saygılı davranmalıdır.

3.04. Müracaatçıların Kayıtları

Sosyal hizmet uzmanları,

- Kayıtlarını zamanında, tam ve doğru olarak, müracaatçılara verilen hizmetlerin sunumunu kolaylaştıracak ve gelecekte de sürekliliğini sağlayacak şekilde tutmalıdır.
- Hazırladıkları belgelerde gizlilik ilkesine uymalı ve bu belgelerde sadece hizmet sunumu için gerekli bilgilerin yer almasını sağlamalıdır.
- Kayıtları, gerektiğinde ulaşılması amacıyla, hizmetin sona ermesinden sonra da saklamalıdır.

3.05. Müracaatçının Havale Edilerek Gelmesi

Sosyal hizmet uzmanları:

- Başka bir kurumdan ya da meslektaşından hizmet almakta olan müracaatçının, hizmet almak için başvurması halinde, hizmet vermeden önce müracaatçının gereksinimlerini dikkatlice değerlendirmelidir. Olabilecek karışıklık ve çatışmaları en aza indirmek için, potansiyel müracaatçının hizmet almakta olduğu diğer kişi ve kurumlarla olan ilişkisinin yapısını ve yeni bir hizmet ilişkisinin olası risklerini ve yararlarını müracaatçıyla tartışmalıdır.
- Bir başka kurumdan ya da meslektaşından hizmet almış olan yeni bir müracaatçıyla, önceki hizmet sunanlarla konsültasyon yapmasının müracaatçının yararına olup olmadığını tartışmalıdır.

3.06. Yönetim

Yönetici olan sosyal hizmet uzmanları:

- Müracaatçıların gereksinimlerini karşılamak için kurum içinde ve dışında yeterli kaynakların oluşturulması için savunuculuk yapmalıdır.
- Çalışanların ihtiyacı olan süpervizyonu sağlamak amacıyla, kurum içi ve dışı kaynakları harekete geçirmek için gerekli adımları atmalıdır.

- c) Sorumlu oldukları çalışma ortamında **Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Etik İlke ve Sorumlulukları'na** bağlı olarak çalışılmasını sağlamalı; etik ilke ve sorumlulukları ihlal eden ve engelleyen koşulları ortadan kaldıracak gerekli önlemleri almalıdır.

3.07. Sürekli Eğitim ve Personel Yetiştirme

Yönetici olan sosyal hizmet uzmanları ve süpervizörleri, sorumlu oldukları tüm personelin eğitimi için gerekli düzenlemeleri yapmalı ve eğitimde sürekliliği sağlayıcı olanakları yaratmalıdır. Bu konudaki güncel bilgi ve gelişmeleri izlemelidir.

3.08. İşverenlere Karşı Taahhütler

Sosyal hizmet uzmanları:

- Politika, prosedür ve uygulamalarıyla yeterli hizmeti vermeye çalışan ve **Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Etik İlke ve Sorumlulukları'na** uygun mesleki uygulamaları gerçekleştiren kurum ve kuruluşlarla çalışmalı ve işbirliğine girmelidir.
- Kurum ve kuruluşların beyan edilen amaç ve işlevlerini sorumlu bir şekilde yerine getirmesi, mümkün olan en iyi standartlara ve uygulamaya ulaşması için gerekli politika, prosedür ve uygulamaların gerçekleştirilmesi konusunda katkı vermelidir.
- Etik İlke ve Sorumlulukları'nda** yer alan, mesleğin etik gerekleri ve bu gereklerden doğan sosyal hizmet uygulamaları konusunda işveren kuruluşlarının bilinçlenmesini sağlamak için girişimde bulunmalıdır.
- Kuruluşun politika, prosedür ve uygulamalarının sosyal hizmet mesleğinin **Etik İlke ve Sorumluluklarıyla** ters düşmesi ve çatışması durumunda, meslek etiğine aykırı uygulamaların sonlandırılması için gerekli adımları atmalıdır.
- İstenilen politika, prosedür ve uygulama değişikliklerini, uygun kurum ve kuruluşlar kanalıyla gerçekleştirmelidir. İzlenen yolların ve kanalların başarılı olmaması durumunda, toplumdaki üst düzey otoritelere başvurmalı, toplumun ilgisini çekmek için uygun yolları denemelidir.
- Hizmetlerin niteliğinin artırılması amacıyla, çalıştıkları kurum ve kuruluşların istihdam politikalarında ve uygulamalarında hizmete uygun kişilerin işe alınması ve ayrımcılığın önlenmesi konularında önerilerde bulunmalı; etkin rol oynamaya çalışmalıdır.
- Çalıştıkları kurum ve kuruluşların kaynaklarını nesnel ölçütlere uygun ve adil olarak kullanmalıdır.

3.09. Yönetim - Çalışan Uyuşmazlıkları

- Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılara verilen hizmetlerin geliştirilmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi amacıyla, mücadele etmek üzere sendika, dernek vb. örgütlere katılabilir; bu tür örgütler yok ise kurabilirler.
- İş yavaşlatma, bırakma ya da grev gibi eylemlere katılan sosyal hizmet uzmanları için mesleki değerler, etik ilke ve sorumluluklar yol gösterici olmalıdır. Bir eyleme katılırken, meslek elemanı olarak öncelikli sorumluluklarını gözden geçirmeli; ilgili mevzuatı, sorunları ve eylemin müracaatçı üzerindeki olası etkilerini dikkate almalıdır.

4. MESLEK ELEMANI OLARAK SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ETİK SORUMLULUKLARI

4.01. Yetkinlik

Sosyal hizmet uzmanları:

- Sadece yetkin olduğu veya yetkin olmaya konusunda istekli olduğu alanda sorumluluk kabul etmeli veya görev almalıdır.
- Mesleki uygulamalarında yetkin hale gelmek için çaba göstermeli; bilgilerinin geliştirilmesi ve geçerliliğinin sınanması konusunda uygun yöntemlere başvurmalıdır.
- Mesleki uygulamalarında sosyal hizmet mesleği ve disiplini ile meslek etiğine ilişkin geçerli bilgileri temel almalıdır.

4.02. **Ayrımcılık**

Sosyal hizmet uzmanları mesleki uygulamalarında; ırk, etnik ve ulusal köken, renk, cinsiyet, cinsel tercih, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, zihinsel ya da fiziksel özür temeline dayanan ayrımcılığın herhangi bir biçimine yer vermemeli; göz yummamalı; kolaylaştırmamalı ve ayrımcılık yapanlarla işbirliğine girmemelidir.

4.03. **Kişisel Tutum**

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki sorumluluklarını yerine getirirken kişisel tutumlarının buna engel olmasına izin vermemelidir.

4.04. **Dürüst Olmama**

Sosyal hizmet uzmanları dürüst olmayan, hileli işlere katılmamalı; göz yummamalı ; bu durumlarla ilişkilendirilmemeye özen göstermelidir.

4.05. **Zayıf Yönler**

Sosyal hizmet uzmanları,

- a) Mesleki yönden sorumlu oldukları bireylerin yararını tehlikeye atacak ya da kendi mesleki karar ve performanslarına engel olacak bireysel sorunlarının, yasal problemlerinin, ekonomik yetersizliklerinin, fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlıkları ile ilgili güçlüklerinin mesleki çalışmalarını etkilemesine izin vermemelidir.
- b) Bireysel sorunları (fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlık, eş ve çocukları ile ilgili benzeri güçlükler) veya çalıştıkları alanın yarattığı sorunlar (tükenmişlik sendromu vb.) mesleki karar ya da performanslarına engel oluşturduğunda, sorunlarını çözebilmek için profesyonel yardım alarak, iş yükünü ayarlayarak veya durumuna uygun bir alana geçerek hizmet verdikleri müracaatçıları korumaya özen göstermelidir.

4.06 **Temsil**

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Kamuoyuna yaptıkları açıklama ve eylemlerin bireysel mi yoksa temsilcisi olduğu bir grup ya da kuruluş adına mı yaptığını belirtmelidir.
- b) Müracaatçılarına, kurumuna ve kamuya, yalnızca gerçekten mesleki yeterliliğe sahip olduğu konular ve hizmetler hakkında açıklamalarda bulunmalıdır.

4.07. **Israrlı Talepler**

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) İçinde bulundukları durum nedeniyle aşırı etki, yönlendirme ya da baskıya karşı incinebilir durumda olan müracaatçılarının uygun olmayan taleplerini yerine getirmeyi taahhüt etmemelidir.
- b) Şu anki müracaatçılarından veya özel durumları nedeniyle aşırı ölçüde incinebilecek diğer kişilerden gelecek tanıklık etme, bonservis verme, referans olma, onaylama yönündeki ısrarlı taleplere yönelik taahhütte bulunmamalıdır.

3.08. **Telif Hakkı ve İtibarın Kabulü**

Sosyal hizmet uzmanları telif hakkı da dahil olmak üzere, yalnızca fiilen yaptıkları ya da yapılmasına katkıda bulundukları çalışmaların sorumluluğunu ve kazanımlarını üstlenmelidir. Başkalarının çalışmalarını ve katkılarını da dürüstçe belirtmelidir.

5. SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SOSYAL HİZMET MESLEĞİNE İLİŞKİN ETİK SORUMLULUKLARI

5.01. **Mesleğin Bütünlüğü**

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Sosyal hizmet mesleğinin değerlerini, etik ilke ve sorumluluklarını, bilgisini ve yöntembilimini korumalı; bunların anlatılmasına, anlaşılmasına ve geliştirilmesine katkıda

bulunmalıdır. Bunun için gerekli inceleme, araştırma, müzakere ve mesleğe yönelik sorumlu eleştiriyi yapmalıdır.

- b) Uygulamada mesleki standartları yükseltmek ve geliştirmek için çalışmalı; etkili ve mesleki standartlara uygun olmayan sosyal hizmet uygulamalarını önlemek için harekete geçmelidir.
- c) Sosyal hizmet mesleğinin değerine, bütünlüğüne ve yeterliliğine saygıyı artıran etkinliklere (eğitim, öğretim, araştırma, konsültasyon, hizmet sunumu, bilirkişilik, mesleğin toplumda temsili ve tanıtımı ile meslek örgütlerine katılım gibi) zaman ayırmalı ve mesleki uzmanlıklarıyla katkıda bulunmalıdır.
- d) Sosyal hizmet mesleğinin bilgi temeline ve literatürüne katkıda bulunmalı; uygulama, araştırma ve etikle ilgili bilgi ve deneyimlerini mesleki toplantı, konferans vb. ortamlar yoluyla paylaşmalıdır.
- e) Varolan ve yeni ortaya çıkan gereksinimleri karşılamaya yönelik yeni yaklaşım ve yöntemleri izlemeli ve desteklemelidir.
- f) Sosyal hizmet mesleğinin kuramına, yöntemlerine ve uygulamalarına olan güveni artırmak için çalışmalıdır.

5.02. Değerlendirme ve Araştırma

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) Politika ve programların yürütülmesini izlemeli ve değerlendirmelidir.
- b) Bilginin gelişmesine katkıda bulunmak için değerlendirme ve araştırma yapmayı kolaylaştırmalı ve desteklemelidir.
- c) Sosyal hizmetle ilgili ortaya çıkan yeni bilgileri ve bu bilgilerin geçerliğini sorgulamalı ve mesleki uygulamalarında ilgili araştırma bulgularını ve sonuçlarını kullanmalıdır.
- d) Değerlendirme ve araştırma yaparken bunların olası sonuçlarını gözönünde bulundurmalı; değerlendirme ve araştırmaya katılanların korunması için geliştirilen yönergeleri izlemelidir. Tereddüt oluşması durumunda referans olabilecek kişi ve kurumlara başvurulmalıdır.
- e) Değerlendirme veya araştırmaya katılacak kişilere, gerektiğinde katılmayı reddedebileceklerini ve bu durumda ima biçiminde ya da fiili olarak hiçbir ceza ya da yoksunlukla karşılaşmayacaklarını ve katılım için ısrar edilmeyeceğini açıklamalıdır. Katılımcının özel hayatına/mahremiyetine ve onuruna saygı gösterileceğine ilişkin bilgi vererek gönüllü ve gerekirse yazılı onayını almalıdır. Bilgilendirilmiş onay: istenilen katılımın niteliği, kapsamı, süresi, araştırmaya katılmanın faydaları ve olası riskleri hakkındaki bilgileri içermelidir.
- f) Değerlendirme ve araştırma katılan kişi bilgilendirilmiş onay vermeye yeter değil ise, uygun açıklamayı yaparak mümkün olduğu ölçüde katılımcının onayını almalı, ayrıca velisinden/vasisinden yazılı onay almalıdır.
- g) Kimi doğal gözlem ve arşiv araştırmaları gibi bilgilendirilmiş onay prosedürlerini kullanmayan araştırma ve değerlendirme çalışmalarını dizayn etmemeli ve yürütmemelidir. Ancak, araştırmanın özenli ve sorumlu bir şekilde gözden geçirilmesi sonucunda bilimsel, eğitsel ya da uygulamadaki önemi ve sağlayacağı yararlar göz önüne alındığında ve araştırmanın başka bir yöntemle yapılmasının olanaksız olması durumunda onay prosedürleri geçerli değildir.
- h) Değerlendirme ve araştırmaya katılanların uygun destekleyici hizmetlere ulaşabilmelerini sağlamak için gerekli önlemleri almalıdır.
- i) Araştırma ve değerlendirme yaparken, katılımcıları fiziksel ya da zihinsel sıkıntı, zarar, tehlike ya da yoksunluklardan korumalıdır.
- j) Hizmetlerin değerlendirilmesi ile ilgili bilgilerini mesleki amaçla ve mesleki açıdan ilgili kişilerle paylaşmalıdır.
- k) Araştırma ve değerlendirme yaparken katılımcıların isimlerinin ve elde edilen verilerin açıklanmamasını ve gizliliğinin sağlanmasını güvence altına almalı; gizlilik ilkesi, gizliliğin sağlanması için alınacak önlemlerin sınırları ve araştırma bittikten sonra elde edilen verileri içeren kayıtların yok edileceği konularında bilgi vermelidir.

- l) Değerlendirme ve araştırma sonuçlarını açıklarken (katılımcıların açığa vurma konusundaki bilgilendirilmiş onaylarını almadıkları sürece) kimlik bilgilerinin yok edilmesi suretiyle gizliliği sağlamalıdır.
- m) Değerlendirme ve araştırma bulgularını gerçeğe uygun olarak yayınlamalıdır. Gerçekdışı ya da hatalı sonuçlar üretmemeli ve standart yayın yöntemleri kullanıldığında yayınlanan verilerde hatalar belirlenmesi halinde bunları düzeltmelidir.
- n) Araştırma ve değerlendirme çalışmalarında çıkar çatışmalarına karşı duyarlı olmalı; bunlardan kaçınmalı; katılımcılarla ikili ilişkilere girmemeli; mevcut ya da olası çıkar çatışmaları hakkında araştırma ve değerlendirme sürecine giren katılımcıları bilgilendirmeli; böyle bir sorun ortaya çıktığında onların ortak yararlarının temel alındığı bir çözüm yolu bulunmalıdır.
- o) Araştırma uygulamalarının sorumlu bir biçimde nasıl yapılacağı konusunda kendisini; varsa, öğrencilerini ve meslektaşlarını geliştirmelidir.

6. TOPLUMA İLİŞKİN ETİK SORUMLULUKLARI

6.01.Sosyal Refah

Sosyal hizmet uzmanları bölgesel düzeyden başlayıp daha global düzeye doğru olmak üzere toplumun genel refah düzeyini artırmalı; bireylerin, toplumun ve çevrenin gelişimini sağlamalıdır. Sosyal hizmet uzmanları temel insan haklarının karşılanması için gerekli yaşam koşullarının sağlanması konusunda savunuculuk yapmalı; sosyal adaletin gerçekleştirilmesini destekleyen sosyal, ekonomik, siyasal, kültürel değerler ve kurumların geliştirilmesine katkı vermelidir.

6.02. Toplum Katılımı

Sosyal politikaların ve kurumların oluşturulmasında toplumun bilinçli katılımını kolaylaştırmalıdır.

6.03. Toplumun Acil Gereksinimleri

Sosyal hizmet uzmanları toplumun acil gereksinimlerinin kapsamlı olarak karşılanması için uygun profesyonel hizmetleri sağlamalıdır.

6.04. Sosyal ve Siyasal Aksiyon

Sosyal hizmet uzmanları:

- a) İnsanların temel ihtiyaçlarını karşılamaları ve tam olarak gelişmeleri için kaynaklara, istihdam olanaklarına, hizmetlere ve fırsatlara eşit biçimde ulaşmalarını sağlamak amacıyla sosyal ve siyasal aksiyonlara katılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları siyasal arenanın uygulama üzerindeki etkisinin farkında olmalıdır. Temel insan ihtiyaçlarının karşılanması ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi amacıyla politikalarda ve yasal düzenlemelerde değişiklik yaratmak üzere savunuculuk yapmalıdır.
- b) İncinebilir, dezavantajlı, baskı altında olan ve istismar edilen insanlara ve gruplara özel ilgi göstermekle birlikte, insanların tümü için seçenekler sunmak ve fırsatlar yaratmak amacıyla hareket etmelidir.
- c) Türkiye'de ve dünyada kültürel ve sosyal farklılıklara saygıyı oluşturacak koşulları ve desteği sağlamalıdır. Bu doğrultudaki uygulamaları geliştirmeli, kültürel bilgi kaynaklarının yayılmasını desteklemeli; kültürel yeterliliği gösterecek programlar ve kurumlar için savunuculuk yapmalı; tüm insanların eşitlik ve sosyal adalet haklarının korunmasına ve kabul edilmesine yardımcı olacak politikaların oluşturulması için çaba göstermelidir.
- d) Irk, etnik ve ulusal köken, renk, cinsiyet, yaş, cinsel tercih, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç farkı, mental ya da fiziksel özürü nedeniyle insanlara, gruplara ya da belirli bir sınıfa yönelik ayrımcılığa karşı çıkmalı, bunlara yönelik baskıları önlemeli ve ortadan kaldırmalıdır.