

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, siyasi 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 müracaatçıların 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, siyasi 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, müracaatçılarının 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) Müracaatçılara - başkalarının haklarını ihlal etmemek koşuluyla- kendisini gerçekleştirme ve potansiyelini en üst düzeye ulaştırması için yardımcı olur.
- c) Müracaatçılara 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 saklanmasını 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 kaçınmalıdır.
 - 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 vermelidir. 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 kullanılmalıdır.
- 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 sunularla 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 buldukları 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 İtibarı Kabulü**

Sosyal hizmet uzmanları telif hakkı da dahil olmak üzere, yalnızca fiilen yaptıkları ya da yapılmasına katkıda buldukları 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 başvurmalıdır.
- 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) İrk, 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.