

# Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Derleme Makale / Review Article

## Şiddete Maruz Bırakılan Kadınlara Yönelik Vaka Yönetimi Temelli Sosyal Hizmet Uygulamaları

### Case Management Based Social Work Practices for Women Subjected to Violence

Melike YALÇIN<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dr., Bağımsız Araştırmacı,  
melikeyalcin84@gmail.com,  
ORCID: 0000-0002-2312-276X

Başvuru: 07.01.2021  
Kabul: 20.05.2021

Atıf:  
Yalçın, M. (2021). Şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik vaka yönetimi temelli sosyal hizmet uygulamaları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1103-1124. DOI: 10.33417/tsh.855762

#### ÖZET

Şiddetin kadınlar üzerinde fiziksel, psikolojik, sosyal, ekonomik alanlarda olmak üzere pek çok olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle uygun destek mekanizmaları harekete geçirilmediğinde kadınların şiddetin meydana getirdiği söz konusu olumsuz etkilerle başa çıkması oldukça zorlaşmaktadır. Kadının, sorun ve ihtiyaçlarının tespitiyle birlikte, iç ve dış kaynaklarını kullanması, gücünü fark etmesi, şiddet döngüsünü sonlandırarak şiddetin olmadığı bir yaşam sürdürmesi konusunda desteğe ihtiyacı vardır. Bu noktada kadınlara sunulacak hizmetlerin bütüncül bir anlayışla güçlenme temeline olması önem taşımaktadır. Söz konusu destekleri sağlamak için çoklu sistemlerin proaktif bir biçimde harekete geçirilmesinde en uygun yöntemin ise vaka yönetimi olduğu değerlendirilmektedir.

Sosyal hizmet alanında uzun yıllardır var olan vaka yönetimi, şiddete maruz bırakılan kadınların ihtiyaçlarının giderilmesi, sorunlarının çözülmesi ve güçlenme temelli kapsamı ile yapılandırılmış bir metodoloji sunmaktadır.

Günümüzde kadına yönelik şiddet giderek artmakta, çözüm mekanizmalarının hayata geçirilmesiyle birlikte, destek hizmetlerinin geliştirilmesine de ihtiyaç duyulmaktadır. Ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara vaka yönetimi temelli hizmetlerin henüz yeterli seviyede olmadığı düşünülmektedir. Buradan yola çıkarak bu çalışmada uygulayıcılar ve politika yapıcılara yol göstermesi amacıyla şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik vaka yönetimi temelli müdahale süreçlerine güncel literatür bilgileri ışığında yer verilmektedir.

**Anahtar kelimeler:** Şiddete maruz bırakılan kadın, vaka yönetimi, sosyal hizmet

#### ABSTRACT

Violence has many negative effects on women, including in physical, psychological, social and economic areas. Therefore, when appropriate support mechanisms are not activated, it becomes very difficult for women to cope with the negative effects caused by violence. A woman needs support in identifying her problems and needs, using her internal and external resources, realizing her strength, ending the cycle of violence and leading a life free of violence. At this point, it is important that the services to be offered to women should be based on a holistic understanding and empowerment. Case management is considered the most appropriate method for proactively activating multiple systems to provide these supports.

Case management, which has existed for many years in the field of social work, offers a structured methodology based on meeting the needs of women subjected to violence, solving their problems and empowering.

*Today, violence against women is increasing, and with the implementation of solution mechanisms, there is a need to improve support services. It is thought that case management-based services for women subjected to violence in our country are not yet at a sufficient level. Based on this, in this study, in order to guide practitioners and policy makers, case management-based intervention processes for women subjected to violence are included in the light of current literature.*

**Keywords:** *Woman subjected to violence, case management, social work*

## GİRİŞ

Kadının insan hakları sorunu olarak ortaya çıkan toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, toplumun her kesiminden kadını fiziksel, psikolojik, sosyal ve ekonomik olarak etkilemekte, şiddet sorunsalı, kadınların toplum içindeki işlevselliğini azaltan bir unsur olarak gündeme gelmektedir (El-bushra ve Piza Lopez, 1993).

Şiddete maruz bırakılmanın kadınlar üzerinde en sık karşılaşılan etkileri, fiziksel olarak yaralanma, istenmeyen gebelikler, cinsel yolla bulaşan hastalıklar, güvenli olmayan yerlerde kürtaj olma, kronik rahatsızlar olarak sıralanabilirken, duygusal ve psikolojik olarak anksiyete, korku, öfke, utanç, suçluluk, intihar düşünceleri ya da girişimleri, umutsuzluk ve öz-güven kaybı sayılabilir. Sosyal anlamda ise genel olarak kadının suçlanması, kişilerarası ilişkilerde sorunlar, sosyal olarak damgalanma, toplum ve aile yaşamından dışlanma, sosyal işlevsellikte bozulmalar gibi etkilere neden olmaktadır. Elbette şiddete maruz bırakılmanın etkileri burada sıralananlardan daha fazla olmakla birlikte her kadının deneyimine ve yaşam şartlarına göre farklılaşmaktadır (United Nations Population Fund [UNFPA], 2012). Söz konusu etkilerin yanı sıra şiddete maruz bırakılan ve sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyan pek çok kadının çalışmadığı, gelirin bulunmadığı, eş ya da ailesinin gelirin bağımlı olduğu ve sosyal yardımlarla geçimini sağladığı, maruz bırakıldığı şiddetten kaynaklı psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklarının bulunduğu, çocuklarının da şiddet tanıklık ettikleri, yapılan araştırmalarda ortaya konulmaktadır. Bununla birlikte, şiddet ortamından ayrılarak sığınma evlerine yerleşen kadınların, bu kuruluşlardan ayrıldıktan sonra da yasal danışmanlık, barınma ve istihdama yönelik destekleri de içeren pek çok hizmete ihtiyaç duydukları belirtilmektedir (Sullivan, Basta, Tan ve Davidson, 1992; Tutty, 1996; Allen, Bybee ve Sullivan, 2004; Sallan Gül, 2011; Sakallı, Doğan, Günel ve Güreli, 2017).

Öte yandan şiddete maruz bırakılan kadınların ekonomik anlamda şiddet uygulayana bağımlılık durumu, uygun barınma yeri, çocuğunun bakımı gibi konularda yeterince destek bulamaması ise söz konusu kadınların şiddet ortamında kalması ya da bu ortama geri dönmesiyle sonuçlanabilmektedir (Sullivan ve diğerleri, 1992).

Ayrıca, kadının güvenlik durumuna ilişkin risk durumunun değerlendirilerek yeterli önlemlerin alınmaması sonucunda ise kadının hayatının sonlanmasına neden olabilecek sonuçlar doğabilmektedir

Tüm bu noktalardan hareketle söz konusu kadınların en başta güvenlik olmak üzere barınma, istihdam, eğitim, yasal konular, çocuk bakımı, tek ebeveyn olmanın getirdiği sorumluluklar, duygularıyla baş etme gibi ihtiyaçları öne çıkmaktadır. Bu ihtiyaçların karşılanmasında ise toplumdaki pek çok kaynağın tespit edilerek etkili bir biçimde kullanılması ve kurumlar arası iş birliği ve koordinasyonun sağlanmasının önemi gündeme gelmektedir. Bu anlamda sosyal hizmette kullanılan vaka yönetimi, ihtiyaç duyulan hizmetlerin planlanması, koordine edilmesi ve uygulanması kapsamında bütünleştirici ve yapılandırılmış bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Başka bir

değişle şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik vaka yönetimi temelli sosyal hizmet uygulamaları, söz konusu kadınların sorun ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulduğunda, bütüncül bir anlayışı içermesi, toplum kaynaklarını harekete geçirme ve güçlenme temeli nedeniyle uygun bir yöntem olarak değerlendirilmektedir. Nitekim pek çok kez şiddete maruz bırakılarak emniyet birimlerine başvuruda bulunan kadınlar ile vaka yönetimi temelli müdahalelerin etkililiğini değerlendiren izleme çalışmaları da bunu göstermektedir (Goosey, Sherman ve Neyroud, 2017).

Temel olarak sosyal hizmette vaka yönetimi, bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik toplumda var olan formal hizmet kurumları, organizasyonlar, arkadaş, aile, komşular gibi yakın çevre, karşılıklı yardım grupları gibi kaynaklara ulaşılması, bunların etkili ve verimli kullanılması yönünde koordinasyonun sağlanması ve izlenmesi olarak tanımlanabilir (Compton, Galaway ve Coumoyer, 2005).

Ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik sosyal hizmet vaka yönetimine ilişkin çalışma yok denecek kadar azdır. Bu nedenle bu makalede şiddete maruz bırakılan kadınlarla gerçekleştirilecek vaka yönetimi temelli sosyal hizmet müdahaleleri, güncel literatür bilgileri ışığında açıklanmaya çalışılmıştır.

Bu doğrultuda öncelikle sosyal hizmette vaka yönetimi kavramı üzerinde durulmuş, ardından şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik vaka yönetimi temelli sosyal hizmet müdahaleleri başlığı altında, kadınların ihtiyaçları, ülkemizde genel olarak şiddete maruz bırakılan kadınlara sunulan kurumsal düzeydeki hizmetler ile vaka yönetimi sürecinde kadın ile karşılaşma, değerlendirme, planlama, uygulama, son değerlendirme, sonlandırma ve izleme aşamaları açıklanmıştır.

### **Sosyal Hizmette Vaka Yönetimi**

Vaka yönetimi genel olarak müracaatçının ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetleri düzenlemek, koordine etmek, izlemek, değerlendirmek ve savunmak olarak açıklanabilir (Global Social Service Workforce Alliance Case Management Interest Group, 2018).

Sosyal hizmette vaka yönetimi, müracaatçılara yardım sağlamak için yapılandırılmış bir yöntem olarak ortaya çıkmakla birlikte, genellikle psiko-sosyal destek ya da sosyal hizmetlerin sunulduğu kurumlarda aşağıdaki sorumluluklar doğrultusunda yerine getirilmektedir:

- 1- Müracaatçının karşılaştığı sorunların belirlenmesi,
- 2- Müracaatçının kendisi için uygun olan tüm seçenekler konusunda bilgilendirilmesi,
- 3- İhtiyaçlarının giderilmesine yönelik koordinasyonun sağlanarak takip edilmesi,
- 4- Tüm süreç boyunca müracaatçıya destek sağlanmasıdır.

Vaka yönetimi, müracaatçı merkezli, değerlendirme temelli, sosyal destek hizmetlerini bütünleştiren disiplinler arası bir yaklaşımdır. Vaka yönetiminin tarihsel gelişimi incelendiğinde ise daha çok Amerika merkezli çalışmaların öne çıktığı görülmektedir.

Vaka yönetimi, Amerika Birleşik Devletleri'nde Samuel Howe' un 1848'de Massachusetts Idiotic and Feeble Minded Youth School'u kurmasıyla birlikte, profesyonel bir etkinlik olarak ortaya çıkmıştır. Bu dönemde vaka yöneticisi olarak çalışanlar engelli çocuklar için kurumsallaşmış bireysel düzeydeki tedavileri takip etmekteydiler. Daha sonraki dönemde Jane Addams ve Ellen Start, Hull House yerleşim evi hareketini başlatmışlardır. Mary Richmond ise göçmenlerle yaptığı çalışmalar kapsamında sosyal teşhis kavramını geliştirmiştir. Bu dönemde vaka çalışması müracaatçının sorunlarının başarılı bir şekilde çözümlenmesi için koşulların kişiselleştirilmesinden yola çıkmıştır. Birinci ve İkinci Dünya Savaşlarında Amerikan Kızıl Haçı uzak yerde bulunan askerler ve aileleri için çalışmalarda bulunmuşlardır. Bir vaka yöneticisinin vakayı takip edip aracı olarak hareket etmesi düşüncesi ise yine bu dönemde gelişmiştir (Green ve Ellis, 2017). Daha sonraki dönemlerde, vaka yönetimi, çoğunlukla sağlık ve insani hizmetlerde kullanılmaya başlanmış olup, İngiltere, Avustralya ve diğer Avrupa ülkelerinde de uygulanmıştır. Vaka yönetimi özellikle sağlık ve ruh sağlığı bakımı arayanların çeşitli sosyal hizmetlere ihtiyaçlarının bulunması ve söz konusu hizmetlerin parçalı olmasından dolayı bütünleştirilmesi ve koordine edilmesi gereğinden doğmuştur. Bu nedenle birey ve ailelere yönelik bakım ve hizmetlerin koordinasyonu ve bilgi sağlanması aşamalarında vaka yönetiminin önemli bir işlevi bulunmaktadır. Zaman içerisinde diğer disiplinler de vaka yönetimi yaklaşımını benimsemiş ve kendi çalışmalarına adapte etmişlerdir (Overview of Gender Based Violence Case Management; Altındağ, 2020).

Sosyal hizmette vaka yönetiminin öne çıkan bazı temel özellikleri ise aşağıdaki şekillerde açıklanmaktadır:

- Kişi merkezli hizmetler: Sosyal hizmet vaka yöneticisi vaka yönetiminin tüm süreçlerini, bireyin ihtiyaçları, tercihleri ve amaçları doğrultusunda yürütür.
- Mesleki ilişki: Müracaatçı ve SHU (sosyal hizmet uzmanı) arasındaki ilişki önceliklidir ve amaçlara ulaşmada bütünleştiricidir.
- Çevresi içinde birey: Her birey fiziksel ve sosyal çevresi içinde karşılıklı ve etkileşimsel bir ilişki içerisinde.
- Güçlenme: Vaka yöneticisi soruna odaklanmak yerine, her bireyin gelişim kapasitesini ortaya çıkarmaya yardımcı olur.
- İş birliği: Vaka yöneticisi, diğer SHU'lar, disiplinler ve kurumlarla koordine halinde vaka yönetimini sürdürür. Bu noktada vaka yönetiminde kullanılacak toplum kaynakları hakkında bilgi edinilmesi önemlidir. Vaka yöneticisi toplumda hangi yeni hizmetlerin geliştirildiğini, yasaları ve uygun bütçe kaynaklarını takip etmeli ve bilgi sahibi olmalıdır.
- Mikro/Mezzo/Makro Düzey: Vaka yönetimi mikro, mezzo ve makro uygulamayı içerir. Hem bireysel uygulama hem de toplum uygulamasını bütünleştirilmiş bir biçimde ortaya koyar. Sosyal hizmet vaka yöneticisi politikalarda, sistemlerde, kurumlarda, topluluklarda, gruplarda, aile ve

bireylerde etkili değişimler sağlayabilmek için çeşitli yaklaşımları kullanır. Sistematik değişimler için savunuculuk anahtar bir roledir (National Association of Social Workers, [NASW] 2013, s.17-18).

Vaka yönetimi ile diğer destek uygulamaları arasında benzerlikler bulunmakla birlikte, klinik vaka çalışması ve vaka yönetimi arasındaki ilişkide psiko-sosyal ve ekolojik yaklaşımlardaki "durum içinde birey" merkeze alınır (Rothman, 1991). Burada hem müracaatçı hem de müracaatçının çevresel durumu bütün olarak değerlendirilir. Böylece birey ve çevresi arasındaki karşılıklı ilişki ele alınarak, formel kaynaklar ve informel yardım ağları kullanılır. Müracaatçının durumunu sadece sebep-sonuç ilişkisine bağlamak yerine müracaatçı ve içinde bulunduğu çevresi, devam eden ve birbirini etkileyen bir ilişki çerçevesinde ele alınır (Johnson 1995).

Ek olarak vaka yönetiminin ayırıcı bir diğer yönü de tüm yaşamı boyunca olmasa da bir süre bakım ve koruma hizmetlerine ihtiyaç duyan müracaatçılar için kullanılan bir yaklaşım olmasıdır. Bu nedenle bir süre sığınma evi hizmetlerinden yararlanan şiddete maruz bırakılan kadınlar için de uygun bir yöntem olduğu değerlendirilmektedir.

### **Şiddete Maruz Bırakılan Kadınlara Yönelik Vaka Yönetimi Temelli Uygulamalar**

Çeşitli hizmetlere ihtiyaç duyan kırılğan grupları desteklemek için kurumsal hizmetlerin koordinesini içeren vaka yönetimi, yaygın olarak sosyal hizmet alanında kullanılmaktadır. Bununla birlikte, fiziksel, duygusal ve sosyal alanlarda olumsuz etkilere neden olan şiddet durumunda, şiddete maruz bırakılan kadınların birden fazla hizmete ilişkin bilgisinin olması ve ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetlerin sunulması gereksinimi ortaya çıkmaktadır.

Şiddete maruz bırakılan kadınların öncelikle hâlihazırda ve gelecekteki güvenliklerinin sağlanması, içinde buldukları kriz durumunun yönetilmesi, ekonomik, istihdam, eğitim, sağlık ve barınma gibi alanlarda destek hizmetlerinin sunulmasında koordinasyon ihtiyacı gündeme gelmektedir. Yapılandırılmış bir yöntem olan vaka yönetiminde, şiddete maruz bırakılan kadınlara yardım ve destek sağlamak için tüm seçenekler hakkında bilgilendirme yapılması, sorunlarının tespit edilerek koordineli bir şekilde takibinin sağlanması esastır. Böylece kriz yönetiminden, uzun süreli psiko-sosyal desteğe kadar olan sürecin başlangıç noktasını, vaka yönetimi oluşturmaktadır. Bu noktada vaka yönetiminin şiddete maruz bırakılan kadınlara nitelikli hizmet sunumunda öne çıkan bir yöntem olduğu değerlendirilmektedir (International Rescue Committee, 2017; Radmore, 2018).

Kadınların şiddet ortamından uzaklaşması ve şiddetsiz bir yaşama geçmeleri sürecinde ihtiyaç duydukları hizmetlere ilişkin bütüncül (holistic) bir yaklaşım daha uygundur. Yalnızca tek bir soruna odaklanmak bu noktada yeterli olmamaktadır. Buradan hareketle, bütüncül bir yaklaşım esasıyla kadınların ihtiyaç duydukları hizmetlerin planlanması, koordine edilmesi ve izlenmesi, vaka yönetimi ile daha nitelikli bir hale gelmektedir.

## Çizelge 1. Şiddete Maruz Bırakılan Kadınların İhtiyaçları

### İhtiyaçlar

Krize müdahale  
 Güvenlik planı  
 Şiddet uygulayanın yasal olarak uzaklaştırılması  
 Güvenli barınma yeri  
 Destekleyici grup çalışmaları/akran dayanışması  
 Bireysel danışma/terapi ve/ya da ilaç tedavisi  
 Sağlık desteği  
 Başka bir yere ulaşım ya da nakil  
 Beslenme  
 Manevi ihtiyaçlar  
 Boşanma ya da velayet gibi yasal hizmetlere ilişkin destek  
 Yaşam becerilerine yönelik eğitim  
 Eğitim ihtiyacı  
 Uzun süreli barınma  
 Çocuk bakımı  
 Şiddetten dolayı oluşan suç durumuna yönelik yasal destek  
 Kadın tarafından tanımlanan diğer ihtiyaçlar

**Kaynak:** Macaluso B. ve Green Sherman D.L. (2015). *Social work in violence services*. Social Workers' Desk Reference. (Ed. Corcoran K. ve Roberts R.A.). Oxford University Press'den uyarlanmıştır.

Çizelge 1.'de de görüldüğü gibi, kadınların pek çok alanda ve konuda ihtiyacı bulunmakta olup, başta krize müdahale ve güvenliğinin sağlanmasından başlayarak, barınma ve uzun süreli psiko-sosyal destek ihtiyacı bulunmaktadır. Öte yandan söz konusu ihtiyaçların karşılanmasında birden fazla kaynağın kullanımı gerekmektedir. İhtiyaç duyulan her bir alana yönelik (güvenlik, barınma, eğitim, sağlık, yasal konular, psiko-sosyal destek, çocuklara yönelik hizmetler vb.) tek bir kurumsal desteğin yeterli olmayacağı, hizmetlerin planlanması ve koordinesine gereksinim duyulduğu ve birden çok kaynağa ihtiyaç duyulduğu açıktır.

Bu nedenle, toplumda bulunan tüm kaynakların vaka yönetiminde önem teşkil ettiğinden bahsedilebilir. Dolayısıyla vaka yöneticisinin toplumda bulunan kaynaklar hakkında bilgi sahibi olması yararlıdır. Ayrıca, kadının iç ve dış kaynaklarının farkında olması ve bunları kullanması yönünde desteklenmesi de önemlidir.

Şiddete maruz bırakılmaları nedeniyle çoğu zaman kadınların öncelikli olarak söz konusu ortamdan ayrılarak güvenli bir barınma ortamına geçişi önem kazanmaktadır. Ek olarak şiddet nedeniyle fiziksel olarak yaralanmalar meydana geldiyse sağlık hizmetlerine ihtiyaç duymaktadırlar. Şiddet uygulayan hakkında yasal olarak tedbir kararlarının alınması ya da boşanma ve çocukların velayeti gibi konularda da hukuksal destek ihtiyaçları gündeme gelmektedir. Kadın hâlihazırda geçimini sağlamak için çalışmıyor ya da işinden ayrılmış olabilir. Bu anlamda iş bulması gerekmektedir. Tüm

bunlarla birlikte şiddete maruz bırakılmak, kadınlar üzerinde şiddetin türü ne olursa olsun travmatik etkilere sebep olmaktadır. Kadınlar şiddetten kaynaklanan travmanın etkilerinin azaltılması, güven duygusunun yeniden inşa edilmesi, özsaygısının artırılması gibi konularda da desteğe ihtiyaç duymaktadır.

Özellikle şiddet ortamından çocuklarıyla birlikte ayrılan kadınların çocuklarının durumu da ayrıca değerlendirilmelidir. Gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre de şiddete maruz bırakılan kadınların çocuklarında çekingenlik, hırçınlık, saldırganlık, içine kapanıklık gibi davranış ve uyum sorunları görülmektedir. Şiddete tanık olmak, çocukların olumsuz etkilenmelerine neden olabilmektedir. Özellikle güvenli barınma ihtiyacı nedeniyle sığınma evlerine anneleriyle birlikte gelen çocuklar için ayrı hizmetlerin planlanması oldukça önemlidir. Çocuğun bulunduğu aile ortamından ayrılarak sığınma evi gibi toplu yaşanan bir yere yerleşmesi, gelişim dönemine göre uyum sorunlarını da meydana getirebilmektedir. Ek olarak şiddetin yaşandığı ailelerde çocuğa yönelik çeşitli istismar durumlarına da rastlanabilmektedir (Krishnan ve Bewley, 2015; International Rescue Committee, 2017).

Vaka yöneticileri şiddete maruz bırakılan kadınlara uzun süreli barınma, ekonomik bağımsızlık, istihdam, eğitim, ebeveynlik ve diğer alanlarda ihtiyaca yönelik destekler sağlamaktadırlar. Söz konusu destekler kadınların öz yeterliliklerini geliştirmeleri ile güvenli bir şekilde bağımsız yaşama geçmeleri amacıyla sunulmaktadır. Öte yandan kadınların yaşam becerileri ve kaynaklarını geliştirmeye odaklanılır. Şiddete maruz bırakılan kadınların iyileşmesi ve gelecekte olası şiddetten korunmaları için genel olarak bazı hizmetlerin sunulması gerekir.

Şiddete maruz bırakılan kadınların hizmet sağlayıcılardan da bazı beklentileri bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda bu beklentiler; dikkate alınmak, kendine inanılması, zamanında ve proaktif müdahaleler, destek sağlayan kurumlarla birlikte hareket etmek, yaşadığı olaya ilişkin detayları yalnızca tek kişi ya da kurumla paylaşmak, her defasında benzer olayları anlatmak zorunda kalmamak, diğer şiddete maruz bırakılan kadınlarla bağlantı kurmak, gelişmelerle ilgili bilgilendirilmek, şiddetin çocukları üzerindeki etkisi ile başa çıkabilmek için desteklenmek, durumuna ilişkin seçeneklerin net bir şekilde açıklanması, sorunları ve ihtiyaçlarına yönelik yargılayıcı olmayan bir tutum, kendisi ve çocukları için güvenli bir ortam, kaynaklara ulaşmada yardım ve desteğin sağlanması, sunulan hizmetlerle ilgili görüşlerini bildirmektir (Radmore, 2018).

SHU, vaka yönetiminde aracı, savunucu, danışman, öğretici, organizatör ve planlamacı gibi rolleri yerine getirir. Burada uzmanın rollerini belirleyen, kadının ihtiyaçlarıdır. En önemli nokta vaka yöneticisinin kadının ihtiyaçları ve insani hizmet sistemleri arasındaki bağlantıyı sağlamasıdır (Kirst-Ashman ve Hull, 1999).

Vaka yönetimi temelli çalışan SHU'nun şiddete maruz bırakılan kadınların yaşadıkları travmanın etkilerinden kurtulmalarını sağlayacak duygusal desteği sağlamaları ve ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri kullanmaları yönünde cesaretlendirici olmaları önemlidir. Böylece kadın, süreç içerisinde işlevselliğini yeniden kazanmış olacaktır.



Bazı kaynaklarda şiddete maruz bırakılan kadınlarla gerçekleştirilecek etkili bir vaka yönetiminde ise üç temel prensipten söz edilmektedir. Bunlar; güvenilir ilişki, kadının güçlenmesine destek verilmesi ve kanıt-temelli uygulamadır.

- Güvenilir ilişki; SHU ve kadın arasındaki mesleki ilişki vaka yönetiminde bütünleştirici bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla kadın ile güven ilişkisi oluşturmak onu daha iyi anlamaya ve ihtiyacına yönelik uygun müdahaleyi geliştirmeye katkı sağlar. Bunun için öncelikle kadının kendi yaşam öyküsünü, sorunlarını ve duygularını paylaşabilmesi için uygun ortamın oluşturulması gerekir. Anlama, empati, samimiyet ve rahatlatıcı bir tutum, söz konusu ortamın oluşturulmasındaki başlıca değişkenlerdendir. Bu değişkenler somut biçimde ortaya konulduğunda kadın, gerçekten kendisiyle ilgilenildiğini ve uzmanın güvenilir bir kişi olduğunu hissedecektir. Kadının kendi yaşam öyküsünü paylaşması ve işbirliği yapabilmesinde vaka yöneticisine güvenebileceğini bilmesi önemlidir.
- Güçlenmesine destek verme; güçlenmede kadının kendi kararını verebilmesi ve destek sistemlerini kullanabilmesi amaçlanır, daha etkili ve sürdürülebilir sonuçlara ulaşabilmesi için kadın cesaretlendirilir. Etkili bir vaka yönetimindeki güçlenme çalışmalarında SHU, kadının güçlü yönlerini keşfetmeye odaklanmalıdır. Bu kapsamdaki güçlenme çalışmaları, değişime yönelik motivasyonu da arttıran bir unsurdur. Vaka yönetimi kadın odaklı bir hizmettir. Bu kapsamda, hiçbir şiddete maruz bırakılan kadına deneyimlerinden ve verdiği kararlardan dolayı suçlayıcı bir yaklaşımda bulunulmaz. Vaka yöneticisi, kadının kendisinin içinde bulunduğu durumu en iyi bilen kişi olduğuna inanır. Bu nedenle yardım sürecinin merkezinde kadının kendisi vardır ve onun güçlenmesi esastır. Şiddet, kadının yaşamına ilişkin kontrol duygusunu azaltır. Dolayısıyla kadına yaklaşımda, onun yaşamı üzerindeki kontrol hissini yeniden kazanmasına ve yardım süreci boyunca kendi kararlarını vermesine destek olmak gerekir. Bu noktada kadının iç ve dış kaynaklarını kullanması -örneğin daha önceki zorlu yaşam olayları ve travmatik durumlarla nasıl başa çıktığının ortaya çıkarılması- önemlidir. Güçlenme temelli bu yaklaşım, kadının aynı zamanda zorluklar karşısındaki dayanıklılığını (resilience) içselleştirmesinde de yardım sağlar. Güçlenme, kadınların yaşam durumlarını iyileştirmek için harekete geçmesi için kişisel, kişilerarası veya sosyo-politik gücünü artırma sürecidir. Güçlenmede şiddete maruz bırakılan kadınlarla çalışırken motive etme, öğretme ve özsaygı yükseltme üzerinde çalışarak, toplumdaki diğer sistemlerle bağlantı kurabilmesinde kendini yeterli hissetmesi sağlanır. Bilindiği üzere, şiddete maruz bırakılmak kadınlar üzerinde travmatik etkilere neden olmaktadır. Depresyon, düşük benlik saygısı, intihar düşünceleri, anksiyete, panik bozuklukları, madde bağımlılığı, çeşitli fiziksel rahatsızlıklar, cinsel yolla bulaşan hastalıklar, istenmeyen gebelikler, kendine zarar verme bunlar arasındadır (Kmietowicz, 2014). Bireylerle ilgili sorunlara odaklanmak yerine, bireyin ne yaşadığına odaklanılması kapsamında düşünüldüğünde, güçlenme ve travma bilgisi temelli yaklaşım birbiriyle uyumlu ve birbirini tamamlayıcı niteliktedir. Bu anlayışa sahip vaka yöneticileri travmanın etkilerini fark eder ve bundan kurtulma yollarını araştırır, kişilerde

travmanın belirtilerini tanır, travma hakkındaki bilgileri politika, program ve uygulamalara entegre eder ve kişilerin yeniden travmatize olma durumlarını engellemeye çalışır.

- Kanıt-temelli uygulama; burada kadının şimdiki ihtiyaçları, durumu ve kaynakları değerlendirilir, en uygun araştırma sonuçları kullanılır. Kanıt temelli uygulama, uygulayıcı, araştırmacı ve kadının bir araya geldiği, sorun ve ihtiyaca yönelik yapılabileceklerin değerlendirildiği bir süreçtir (Johnson, 1995; Compton ve diğerleri, 2005; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Hacettepe Üniversitesi, 2014; Clarity Human Services ve Bitfocus, 2016; International Rescue Committee, 2017; Radmore, 2018).

Ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik vaka yönetimi temelli uygulamalar henüz yapılandırılmış düzeyde sunulmamaktadır. Aşağıdaki başlıkta ise kısaca kurumsal düzeyde verilen hizmetlerden bahsedilmektedir.

### **Ülkemizde Şiddete Maruz Bırakılan Kadınlara Sunulan Kurumsal Düzeydeki Hizmetler**

Bu başlıkta genel olarak şiddete maruz bırakılan kadınlara kurumsal hizmetler ve söz konusu hizmetlerin bazılarının işlevselliğine yönelik değerlendirmelere kısaca yer verilmektedir.

Ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik koruyucu ve önleyici düzeydeki temel hizmetler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) ve bağlı kuruluşlarından kadın sığınma evleri ve şiddet önleme ve izleme merkezleri (ŞÖNİM) tarafından yürütülmektedir. Öte yandan, şiddete maruz bırakılan kadınlara Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlar tarafından da çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Kadın sığınma evleri şiddete maruz bırakılan kadınlara güvenli barınma hizmetlerinin sunulmasının yanı sıra şiddet döngüsünü sonlandırarak güçlenmeleri sürecinde de destek çalışmalarının yürütülmesi beklenen sosyal hizmet kuruluşlarıdır. Kadın sığınma evleriyle ilgili mevzuata göre altı ay süre ile bu kuruluşlarda hizmetler verilmektedir. Kadının ihtiyacına göre ise süre uzatılmaktadır. ŞÖNİM'ler şiddete maruz bırakılan kadınlar ve şiddet uygulayanlara 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun kapsamında tedbir kararlarının alınmasına yönelik işlemlerin başlatıldığı, barınmaya yönlendirme, rehberlik ve destek hizmetlerinin yürütüldüğü kuruluşlardır. 81 ilde ASHB'ye bağlı kadın sığınma evi ve ŞÖNİM bulunmaktadır. Ek olarak ASH İl Müdürlükleri ve sosyal hizmet merkezleri içinde oluşturulan kadın hizmet birimleri ile de şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik danışmanlık ve destek hizmetleri yürütülmektedir.

Şiddete maruz bırakılan ya da şiddete maruz bırakılma riski bulunan kadınlara Alo 183 Sosyal Destek Hattında psikolojik, hukuki ve ekonomik haklar ve başvuru yapılacak kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi verilmekte, ivedi hallerde ise emniyet birimlerine bildirim sağlanmaktadır. Bununla birlikte sığınma evlerinden ayrılan kadınların kira, elektrik, su gibi giderleri için Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından ekonomik destekler sağlanmaktadır.

Mülki İdare Amirleri 6284 sayılı Kanun kapsamında şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik koruyucu tedbir kararı alabilmekte ve gecikmesinde sakınca bulunan hallerde emniyet birimleri tarafından alınan tedbir kararlarını onaylamaktadır.

Şiddete maruz bırakılan kadınların korunması ve güvenliğinin sağlanmasında rolü olan kurumların başında ise emniyet birimleri bulunmaktadır. İllerde Emniyet Genel Müdürlüğüne bağlı Aile İç ve Kadına Karşı Şiddetle Mücadele Büro Amirlikleri 6284 sayılı Kanun kapsamında yürütülen işlemleri takip etmektedir. Ek olarak İl Jandarma Komutanlığı bünyesinde de Kadın ve Çocuk Kısım Amirlikleri bulunmaktadır. Emniyet birimleri 6284 sayılı Kanun kapsamında tedbir kararı alma, karar alınmasını talep etme, kararların yerine getirilmesini sağlama gibi görevleri gerçekleştirmektedir. Ayrıca ALO 155 ve ALO 156 acil destek hatlarından da kolluk birimlerine ulaşılmaktadır.

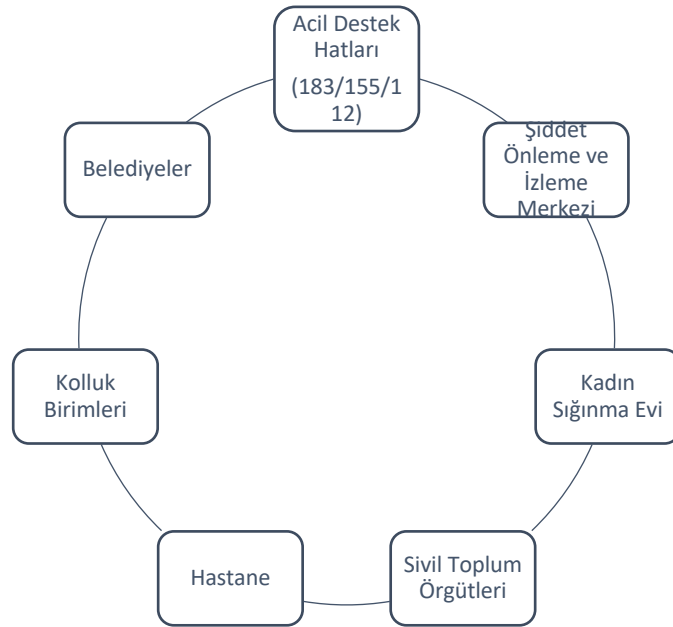
Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerde- acil servis, Krize Müdahale Birimi, Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi ve Psiko-Sosyal Destek Merkezleri bulunmaktadır. ALO 112 sağlık hattı da acil sağlık müdahalesi gereken durumlarda kullanılmaktadır.

Şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik çeşitli hizmetler, sivil toplum örgütlerince de yürütülmekte olup, hukuki ve psiko-sosyal destekler verilmektedir. Ülkemizde yalnızca bir sivil toplum örgütüne bağlı kadın sığınma evi bulunmaktadır.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğüne bağlı bazı belediyelerde de kadın danışma merkezi ve kadın sığınma evleri bulunmaktadır. Kadın danışma merkezlerinde kadınlara psikolojik, hukuki ve ekonomik destek hizmetleri sunulmaktadır. Her ne kadar 5393 sayılı Belediye Kanununda nüfusu 100.000'i geçen belediyelerin kadın sığınma evi açması yönünde hüküm bulunsa da, ülkemizde belediyelere bağlı kadın sığınma evi sayısı istenen sayı ve yeterlilikte değildir.

Ülkemizde bulunan mülteci, sığınmacı, geçici koruma altındaki kadınlar ile insan ticareti mağdurlarına ilişkin hizmet ve işlemler ise İl Göç İdaresi Müdürlükleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

Burada kısaca bahsedildiği üzere şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik çeşitli kurum ve kuruluşlar hizmet yürütmektedir. Vaka yönetimini gerçekleştirecek olan SHU, şiddete maruz bırakılan kadın ile bahsedilen kurum ve kuruluşlarda karşılaşılabılır. Kadınlar söz konusu kurum ve kuruluşlara başvurduğu ya da yönlendirildiği andan itibaren vaka yönetimi süreci başlamış olmalıdır.



**Şekil 1.** Şiddete Maruz Bırakılan Kadınlara Yönelik Kurumsal Hizmetler

Bilindiği üzere vaka yönetiminin odak noktasını hizmetlerin koordinasyonu ve izlenmesi oluşturmaktadır. Ülkemizde şiddete maruz bırakılan ve yukarıda bahsedilen kurumsal hizmet mekanizmalarının işlevselliğine yönelik geliştirilmesi gereken bazı hususların olduğu değerlendirilmektedir.

Örneğin, ŞÖNİM'lerin tek kapı sistemi ile şiddete maruz bırakılan kadınların ihtiyaçlarına yönelik *koordinasyon, psiko-sosyal destek, hukuki destek, eğitim ve mesleki destek, sağlık destek, ekonomik destek, müdahale ve yönlendirme hizmeti ile önleyici hizmetleri, 7 gün 24 saat esasına göre sunacağı* ilgili mevzuatta belirtilmektedir (Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik, 2016). Nitekim ŞÖNİM'ler *vaka yönetimine benzer* bir şekilde, kadınların ihtiyaç duyabilecekleri hizmetlerin tek bir merkezden yürütülmesi esasına dayalı olarak kurulmuştur. Bununla birlikte her ilde bu amaç doğrultusunda nitelikli hizmet sunumuna yönelik geliştirilmesi gereken bazı yönler bulunduğu değerlendirilmektedir. Örneğin, bazı illerdeki ŞÖNİM'lerin 7/24 saat esasına göre çalışmadığı, genellikle yönlendirme hizmeti sunduğu, uzun süreli psiko-sosyal destek hizmetlerinin ise verilemediği bilinmektedir. Söz konusu Merkezlerde genellikle 6284 sayılı Kanun kapsamında koruyucu ve önleyici tedbir kararlarının alınmasına yönelik işlemler başlatılmakta, kadının barınma ihtiyacı varsa kadın sığınma evlerine yönlendirilmekte, mevzuatta bulunmasına rağmen, izlemeye yönelik faaliyetler, istenen düzeyde yerine getirilememektedir. Bunda iş yükünün fazla olması ve meslek elemanı sayısının nicelik ve nitelik olarak yetersiz olmasının etkili olduğu değerlendirilmektedir. Öte yandan vaka yönetimi, yalnızca ilgili kurumlara yönlendirmenin ötesinde, şiddete maruz kalan her bir kadının ayrı bir vaka olarak ele alındığı, kadınların ihtiyaç duyduğu tüm hizmetlere yönelik izleme faaliyetlerinin de gerçekleştirildiği ve kadının güçlenmesini temel alan bir yöntemi barındırmaktadır.

ŞÖNİM'lerin ilgili mevzuatında kadına yönelik şiddetle mücadelede illerde Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele İl Koordinasyon, İzleme ve Değerlendirme Komisyonunun kurulacağı belirtilmektedir. Söz konusu Komisyonunun Vali başkanlığında Büyükşehir statüsündeki illerde büyükşehir belediye başkanı veya genel sekreter ya da sosyal hizmetlerden sorumlu daire başkanı, diğer illerde belediye başkanı veya yardımcısı, İl Jandarma Komutanı, İl Emniyet Müdürü, Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürü, İl Millî Eğitim Müdürü, İl Sağlık Müdürü, Göç İdaresi İl Müdürü, İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürü, İl Sosyal Yardımlaşma Dayanışma Vakfı Müdürü, ŞÖNİM ve Konukevi Müdürlerinin katılımıyla 6 ayda bir toplanacağı hükme bağlanmıştır (Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik, 2016). Özünde, yerel düzeyde kadına yönelik şiddetle mücadelede koruyucu ve önleyici düzeylerdeki hizmetlerin planlanması ve koordinesini içeren bir yapı dâhilinde oluşturulan söz konusu Komisyonların da henüz yeterli düzeyde olmadığı değerlendirilmektedir. Bu noktada kadına yönelik şiddet konusunda ilgili kurumların bilgilendirilmesi ve farkındalık düzeylerinin artırılması önem taşımaktadır.

Ek olarak, kadın sığınma evlerinin de kadınlara salt güvenli barınma yerleri olarak hizmet verdiği, kadınların güçlenmesine yönelik psiko-sosyal destek hizmetlerinin yeterli düzeyde verilemediği, kadınların sığınma evinden ayrıldıktan sonra en çok eşlerinin yanına döndüğü ya da başka bir sığınma evine başvurarak bir döngü içerisine girdiği anlaşılmaktadır. Bu noktada sığınma evi hizmetlerinin nitelik olarak artırılması ihtiyacı gündeme gelmektedir.

Kadın sığınma evlerinden ayrılan kadınlara Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarınca belli bir süre kira ve sosyal yardım destekleri sağlanmaktadır. Ancak söz konusu sosyal yardım destekleri, kadınların bağımsız bir yaşam kurmasında ve güçlenmesinde yeterli olmamaktadır. Böylece kadın, az önce de değinildiği üzere bulunduğu şiddet ortamına geri dönebilmekte ya da barınma hizmetleri için yeniden sığınma evine başvurabilmektedir.

Bununla birlikte Büyükşehir Belediyeleri ile nüfusu 100.000'i geçen belediyelerin kadınlar ve çocuklar için sığınma evi açması zorunlu hale getirilmişse de ülkemizde yalnızca 32 belediyeye bağlı sığınma evi hizmet vermektedir (Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, 2019). Bu sayının özellikle nüfusun yoğun olduğu Büyükşehirlerde artırılması, yerel düzeyde koruyucu hizmet sunumunda önem teşkil etmektedir.

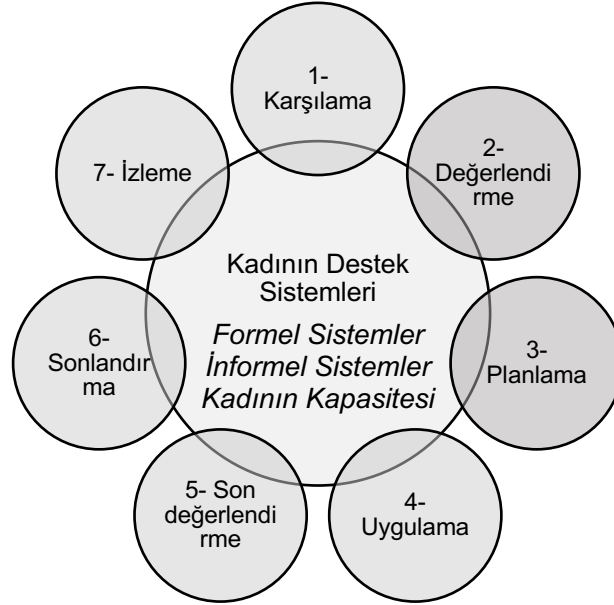
Yurtdışı örneklerinde sivil toplum örgütlerinin kadına yönelik şiddet konusunda daha aktif rol ve sorumluluk aldığı, sivil toplum örgütlerine bağlı kadın sığınma evi sayılarının ülkemize göre çok daha fazla olduğu görülmektedir. Ülkemizde her ne kadar kadına yönelik şiddet konusunda iyi uygulama örnekleri teşkil eden sivil toplum örgütleri bulunsa da, sayıca yetersiz olduğu ve geliştirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

### **Vaka Yönetimi Süreci**

Şiddete maruz bırakılan kadınlar ile gerçekleştirilecek vaka yönetimi temelli müdahaleler, özünde sosyal hizmet müdahalesi ile paralel düzeydeki çalışmaları içermektedir. Vaka yönetiminde kadının

formel ve informal kaynakları ile birlikte, var olan kapasitesinin de dahil edilmesi sürecin bir parçasıdır.

Şekil 2.'de SHU'nun şiddete maruz bırakılan kadınlar ile gerçekleştireceği vaka yönetiminde, kadının karşılanmasından izlemesine kadar olan süreç açıklanmaktadır.



**Şekil 2.** Vaka Yönetimi Süreci

**Kaynak:** Kirst-Ashman K.K. ve H.G. Hull. (1999). *Understanding generalist practice*. Second Edition. Nelson-Hall Publisher/Chicago s. 580'den uyarlanmıştır.

**1. Karşılama;** vaka yöneticisinin şiddete maruz bırakılan kadın ile karşılaştığı ve profesyonel ilişkisinin başladığı aşamadır. Samimiyet, empati ve içtenlikle kadınla iletişim kurmak esastır. Bu, aynı zamanda güçlenme sürecinin de başlama noktasıdır. Kadın, gizlilik konusunda bilgilendirilir.

**2. Değerlendirme** (assessment) kadının ihtiyaçlarının belirlenmesinde planlı değişim sürecinin ilk basamağıdır.

Kadın ve varsa beraberindeki çocuklarının güvenlik riski durumlarının analizi bu adımdaki en önemli husustur. Özellikle kadın ve çocuğa karşı uygulanan ağır şiddet durumu, intihar geçmişi, şiddet uygulayanın tehditlerde bulunması, öldürücü silahlarının bulunması, madde kötüye kullanımı, psikopatolojisi, sabıka geçmişi gibi durumlarda risk analizinin ivedi olarak gerçekleştirilip, duruma uygun planlama ve müdahalenin başlatılması gerekir.

- *Risk Değerlendirmesi (Risk Assesment)*

Şiddet ortaya çıktıktan sonra risk değerlendirmesinin yapılması oldukça önemlidir. Bu, şiddete maruz bırakılan kadına hangi seviyede destek ve hizmet sunulacağı konusunda ana enstrümanlardan biridir. Şiddet olaylarında bazı risk faktörleri öne çıkmaktadır. Bu nedenle vaka yöneticisinin kadının güvenliğini sağlama konusundaki bazı işaretlere ve durumlara daha çok dikkat etmesi gerekir. Risk oluşturabilecek faktörlerden bazılarını ise aşağıda yer verilmektedir:

- Şiddete maruz bırakılan kadının zararlı sonuçlanabilecek risk durumuna ilişkin algısı: Aile içi şiddete maruz bırakılan kadınlar genellikle zararlı sonuçlanabilecek durumu tahmin etmekte zorlanmaktadır. Bununla birlikte, kendileri, çocukları ya da başkaları için gelecekte zarar görmekten korkuyorlarsa bu, ciddiye alınması gereken bir durumdur.
- Ayrılık. Şiddet içeren bir ilişkiyi sona erdirmek, ilişkiyi bitirmek isteyen tarafın zarar görmesine neden olabilmektedir.
- Hamilelik ya da Yeni Anne Olmak: Pek çok aile içi şiddet olayı, kadının hamileliğinde başlamakta ya da daha kötü hale gelmektedir. Bu nedenle hamileyken şiddete maruz bırakılan yeni doğum yapmış ya da küçük yaşta çocuğu bulunan kadınların riskli durumda olabileceği değerlendirilmelidir.
- Sıklık: Şiddetin tekrarlanma durumu mutlaka değerlendirilmelidir. Şiddet tekrarlandıkça, ciddiyeti artar.
- Toplumsal durum/dışlanma: Etnik azınlıkların, sığınmacıların, yaşlıların ve engellilerin ihtiyaçları birbirinden farklıdır. Bu nedenle şiddete maruz bırakılan kadın dışlanmış ya da savunmasız hissedebilir. Kadının buna ilişkin endişeleri dikkate alınmalıdır.
- Israrlı takip: Devam eden arama, mesaj atma, mektup gönderme, izleme bu kapsamdadır. Israrlı takipte bulunan failer tehlikeli olarak değerlendirilmektedir. Israrlı takip ve fiziksel saldırı, cinayet ya da cinayete teşebbüsle yakından bağlantılıdır. Aynı zamanda kıskançlık nedeniyle kontrol etme ve gözetim altında tutma da bunun içindedir. Burada kadının, meydana gelen söz konusu durumun korkutma amacıyla yapıldığına ilişkin inancı da önemlidir.
- Cinsel şiddete maruz bırakılan kadınlar daha fazla zarar görmektedirler. Aile içinde cinsel şiddete maruz bırakılan kadınlar, daha önce bildirilmiş olsun ya da olmasın, şiddet geçmişine sahip olabilmektedirler. Bazı cinsel şiddet suçluları yüksek riskli ve tehlikeli suçları işleyebilecek potansiyeldedir. Bu nedenle aile içinde yaşanan cinsel şiddet mutlaka bir risk faktörü olarak değerlendirilmelidir.
- Silah kullanımı ve boğma girişimleri de dâhil olmak üzere artan şiddet, risk durumu değerlendirilirken göz önünde bulundurulması gerekenler arasındadır. Bu değerlendirme kadının nefes almasını engelleyici her türlü teşebbüsü içerir.
- Ölüm tehditleri: Kadınları kontrol etmekte oldukça etkilidir ve bazıları gerçekten bu tehdidi yerine getirmektedir.
- Silah kullanan ya da silah kullanmakla tehdit eden failer, şiddeti tekrarlama riski bulunan kişilerdir.
- Kontrol edici ve aşırı kıskanç davranışlar. Kadının her davranışını kontrol etmek ve aşırı kıskançlık, ciddiye alınması gereken davranışlardandır. Namus adı altında işlenen cinayetler ve

şiddet olayları göz önüne alındığında, kadının seçim yapma özgürlüğünün bulunmadığı ve kontrol edildiği anlaşılabilir.

- Çocuk istismarı. Kanıtlar, aile içi şiddet ve çocuğa şiddet/istismar olaylarının aynı ailede gerçekleşebildiğini göstermektedir. Çocuğa şiddet/istismarın bulunması, aile içinde de şiddetin yaşanabileceği ile ilgili bir işaret vermektedir.
- Hayvanlara Şiddet. Aile içi şiddet, çocuk istismarı ve hayvanlara kötü muamele/şiddet arasında bağlantı bulunmaktadır. Hayvanlara uygulanan şiddet aynı zamanda aile içindeki diğerlerini de kontrol etmek amacıyla kullanılabilir. Bu durum gelecekte diğerlerine de şiddet uygulanabileceğini göstermektedir.
- Alkol/madde kullanımı/ruhsal rahatsızlık: Failin alkol ya da madde kullanması her zaman şiddetin sebebi olmamakla birlikte, bunların, şiddet riskini oluşturan faktörlerden olduğu bilinmektedir.
- Failin intihara teşebbüs etmesi ya da bununla ilgili tehditleri önemsenmelidir. İntihara meyilli failerin aynı zamanda karşı tarafı da öldürme düşüncesi içinde olabilecekleri değerlendirilmelidir (Reducing the Risk of Domestic Abuse, 2020).

Vaka yönetiminde kadının içinde bulunduğu şiddet durumuna ilişkin risk durumunun değerlendirilmesi, yeniden şiddete maruz kalmasının önlenmesi adına önemli bir araçtır.

## Çizelge 2. Vaka Yönetiminde Değerlendirme Konuları

Karşılanmayan İhtiyaçlar	Şiddete Bırakılan İşlevselliği	Maruz Kadının	Şiddete Bırakılan Sosyal Sistemleri	Maruz Kadının Destek	Yasal Hizmetler
Gelir	Fiziksel İşlevsellik	Alandaki	Sosyal İletişim Yapısı	İletişim	Kaynakların Belirlenmesi
Barınma	Bilişsel İşlevsellik	Alandaki	Sosyal Etkileşimi	İletişim	Uygunluk
İstihdam/Mesleki Eğitim	Duygusal İşlevsellik		Duygusal Destek		Yeterlilik
Sağlık	Davranışsal İşlevsellik		Yardımcı Destek		Kabul Edilebilirlik
Ruhsal Sağlık			Maddi Destek		Ulaşılabilirlik
Sosyal/Kişiler arası İlişkiler					
Boş Zaman					
Günlük Yaşam Aktiviteleri					
Ulaşım					
Yasal Durum					
Eğitim					

**Kaynak:** Kirst-Ashman K.K. ve H.G. Hull. (1999). *Understanding generalist practice*. Second Edition. Nelson-Hall Publisher/Chicago. s. 586.'den uyarlanmıştır.



Şiddete maruz bırakılan kadınların uzun dönemde de çeşitli ihtiyaçları ortaya çıkabilir. Bu nedenle vaka yönetimindeki değerlendirme, kadının sağlık (fiziksel, ruhsal ve duygusal), sosyal destek, davranışsal ve gelişimsel iyilik hali, eğitimsel ve mesleki alanlardaki konularına da odaklanır. Burada dışarıdan çok az yardımla ya da hiç yardım almadan kadınların güçlü yönleri ve kaynakları ile karşılanmayan ihtiyaçlarının giderilmesine odaklanılır. Değerlendirme yapılırken dikkat edilecek önemli hususlardan biri de her kadının yaşam deneyimi, problem çözme becerisi, içinde bulunduğu çevre vb. alanlarda birbirinden farklı olduğudur. Öte yandan, kadınların yaşam döngüsünün neresinde olduğunun saptanması da değerlendirme konusunda önem taşımaktadır.

**3. Planlama** aşamasında kadının ihtiyaç duyduğu hizmetler önceliklendirilir. Hizmete yönelik amaçlar ve hedefler tanımlanır, dâhil edilmek istenen tüm kaynak sistemler belirlenir, sonuçların değerlendirilmesi için gerekli ölçümler oluşturulur, kimin ne yapacağına dair görevler belirlenerek sorumluluklar paylaşılır. Bu aşamanın en önemli bileşeni kadının yaşamına yönelik etkide bulunacak somut, ulaşılabilir ve ölçülebilir hedefler belirlemektir.

- *Güvenlik Planı (Safety Planning)*

Bazen kadın, şiddet uygulayanla ilişkisini devam ettirmek ya da bu kişiye dönmek isteyebilir. Bu noktada, mutlaka kadının kendi durumuna uygun olacak şekilde kapsayıcı bir güvenlik planı oluşturmasına yardım edilmelidir. Şiddet nedeniyle bulunduğu ortamdan ayrılırken yanına alacağı eşyalar ve yasal belgeler ya da iletişim kuracağı kurumlar ve kişilerin irtibat bilgileri güvenlik planına dâhil edilmelidir.

Çizelge 3.'de kadının içinde bulunduğu durumlara göre güvenlik planı oluştururken dikkat edilmesi gerekenler açıklanmaktadır. Güvenlik planı kadın ile birlikte, kadının durumuna özel hazırlanmalıdır. İyi bilgilendirilmiş kadınlar, şiddetten korunmada en çok güvende olanlardır.

### **Çizelge 3. Çeşitli Durumlara Göre Güvenlik Planı**

---

#### **Şiddet Uygulayanla Birlikteyken**

---

Şiddet başladığında uzak durulması gereken mekânları belirlemek (mutfak gibi potansiyel silah bulunabilecek yerler)

Yardım istenecek birini belirlemek

Tehlikeli bir durumda olduğunu düşündüğünde komşulardan, 155/183/112 gibi acil durum hatlarını aramalarını istemek

Şiddet başladığında çocukların güvenlik durumunu belirlemek. Çocuklara güvenli bir yer bulmaları ya da 155/183/112 gibi acil yardım hatlarını aramalarını öğretmek. Şiddet durumunda müdahale etmemeleri ve yardım çağırımları konusunda bilgilendirmek. Acil yardım numaraları kadın ve çocukların telefonuna programlanmalıdır

Arkadaş, aile üyeleri ya da çocuklarla acil bir durum olduğunda yardım çağırılmasına ilişkin bir kod ya da sözcük belirlemek

Önemli kişisel belgeleri (nüfus belgesi, pasaport, ehliyet vb.) kolayca alınabilecek bir yerde bulundurmamak

6284 sayılı Kanun kapsamında tedbir kararı için yargıya başvurmak

İşyerinde işvereni/amirini konu hakkında bilgilendirmek

---

**Çizelge 3. Çeşitli Durumlara Göre Güvenlik Planı (devamı)****Acil Durumda Evden Ayrılırken**

Acil durumlarda önemli eşyalarının bulunduğu bir çanta hazırlamak ve güvenli/kolay erişilebilecek bir yerde muhafaza etmek (Arabanın anahtarı, kişisel belgeler vb.)

Acil durumda kimi arayacağını ve nereye gideceğini önceden planlamak

İlaç, anahtar, şahsi belgeler gibi alınması gereken eşyaları unutmamak

Telefon, para, kredi kartı, otobüs kartı gibi eşyaları kolay ulaşılabilecek bir yerde bulundurmak

Gideceği yere ulaşım durumunu önceden planlamak

Maruz bırakıldığı şiddete ilişkin kanıt olabilecek her şeyi beraberinde götürmek

**Şiddet Uygulayanla İlişki Sona Erdiğinde**

Telefon numarası ve adresini değiştirmek

Kendisine destek ve yardım sunan SHU, psikolog gibi profesyonellerin detaylı bilgileri

Evden ayrıldığında gittiği yerin adresini şiddet uygulayandan (hatta gerekiyorsa aile ve arkadaşları) gizli tutabilmek

6284 sayılı Kanun kapsamında uzaklaştırma/koruma tedbirlerine başvurmak

**Kaynak:** Krishnan N. ve Bewley S.J. (2015). *Domestic Abuse*. Forensic Gynaecology, (Ed. Maureen Dalton). Cambridge University Press. s. 155-156 'den uyarlanmıştır.

**4. Uygulama** aşamasında kadının ihtiyaçlarına yönelik doğrudan ve dolaylı müdahalelerde bulunulur. Barınma yerinin sağlanması, krize müdahale, kriz durumlarına karşı duygusal tepkilerin yönetilmesi, danışmanlık, zorlu durumlarla ilgili karar vermesine yardım etmek, çevresini değiştirmesine yardım etmek (başka bir yere taşınması), para yönetimi, bütçeleme, iş arama gibi konularda destek hizmetlerini içerir.

**• Krize Müdahale**

Vaka yönetiminde kriz durumunun değerlendirilmesi ve uygun müdahalenin başlatılması gerekir. Şiddete maruz bırakılmak, bulunduğu ortamdan ayrılarak sığınma evine yerleşmek, boşanmak gibi olaylar durumsal krizlerdendir. Bahsedilen bu ve benzeri olaylar sonucunda yeni roller üstlenmek ve ek sorumluluklar almak gerekebilir. Vaka yöneticisinin krize verilen tepkilerin 4-8 hafta sürdüğünü bilmesi gerekir. Böylece planlama ve uygulama aşamalarında belirtilen zaman periyodu dikkate alınmış olur. Krize müdahalede, kriz durumunun çözümlenmesi ve sağlıklı sosyal işlevselliğin oluşturulması gerekir. Bu noktada durumun gerçekliğinin ortaya çıkarılması ve şiddete maruz bırakılan kadının kriz durumuna ilişkin algısının keşfedilmesi öne çıkmaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2015).

Yine bu aşamada isteksiz ve iş birliği kurmayan kadınların motivasyonuna ilişkin de çalışma yapmak gerekebilir. Kadınların gerçekleştirdiği her değişime ilişkin destekleyici ifadelerde bulunulmalıdır. İhtiyaç duyduğu hizmetlerin çeşitliliği kadınlara karışık ve anlaşılmaz gelebilir. Doğrudan müdahalelerde vaka yöneticisi, söz konusu karmaşıklığın düzenlenmesi ve kadın için kolaylaştırılmasına yardım etmelidir. Dolaylı müdahalelerde savunuculuk faaliyetleri öne çıkmaktadır

ancak bazen sistemleri değiştirmek, kadının değişmesinden daha zor olabilmektedir. Yeni kaynaklar oluşturmak ya da var olan kaynakların geliştirilmesi, kadınların aile, arkadaş gibi informel sistemlerine müdahaleler dolaylı müdahaleler kapsamındadır.

Araştırmacının alan tecrübelerine göre bazı kadınların içinde buldukları ve yaşadıkları şiddet olayına ilişkin farkındalık ve algı düzeyinin yeterli olmadığı bilinmektedir. Bu kadınlar, bazen içinde buldukları kültürel gelenekler nedeniyle yaşadıkları şiddet durumunu normalleştirebilmektedirler. Bu gibi durumlarda yargılayıcı olmayan bir iletişim ortamı oluşturmak, kadının seçeneklerini belirleme konusunda güvende olduğunu hissettirmek oldukça önemlidir.

Destek sağlamak ve yardım etmek zaman alabilmektedir. Kadınlar sıklıkla şiddet uygulayanla "ilişkilerinin sona ermesinden çok", "şiddetin sona ermesini" istemektedirler. Aile ve toplumun tepkisi, çocuklarla ilgili durumlar ve sonuçlarla ilgili duyulan korku, kimi zaman kadınların şiddet olayını açığa çıkarmasını engelleyen faktörlerden olmaktadır. şiddete maruz bırakılan kadınların, kendilerini güvende ve rahat hissetmeden doğrudan bir Őeyler yapmalarını istemek ve seçim yapmalarına izin vermemek yalnızca travmalarını devam ettirmekten başka bir işe yaramaz. şiddet nedeniyle kadınlar, çoğu zaman aşağılanmış, ne yapacağı ve nasıl hissedeceği konusunda kafası karışmış hissedebilirler. Bu doğrultuda müdahalenin onları daha fazla güçsüz hissettirmemeye odaklanmış olması gerekir.

**5. Son değerlendirmede** belirlenen amaçlara ulaşılıp ulaşılmadığı incelenir. Örneğin kadına barınma yerinin sağlanıp sağlanmadığı, iş imknına kavuşup kavuşmadığı, şiddet uygulayandan ayrılma durumu gibi belirlenen konulardaki hedeflere ulaşılma durumu gözden geçirilir. Ayrıca, hizmetlerin kadınların ihtiyaını karşılama durumu da bu aşamada incelenir. Kadın ihtiyaçlarının karşılandığını düşünmekte midir? Geliştirilmesi gereken hizmetler nelerdir?

**6. Sonlandırma** aşamasında kadının ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması, sorunlarını yönetebilmesi ve belirlenen amaçlara ulaşılmış olması gerekmektedir. Bu aşama profesyonel müracaatçı-uzman ilişkisinin sonlandığı aşamadır. Bu kapsamda kadının sona erecek olan mesleki ilişkiye dair bilgilendirilmesi gerekir.

**7. İzleme** sürecinde vaka yöneticisi hizmet sağlayıcılarla devam eden bir iletişim halindedir. Burada iki hususa dikkat edilmelidir: Birincisi hizmet planının gerçekleşip gerçekleşmediği, ikincisi belirlenen hedeflere ulaşılıp ulaşılmadığıdır. İzleme sürecinde planların yeniden gözden geçirilmesi söz konusu olmaktadır. Ek olarak izleme aşamasında kaynakların etkin kullanımı da değerlendirilmiş olur. Böylece aynı ya da benzer kaynakların birden fazla kullanılması durumu da önlenir.

Hizmetlerin koordinasyonu sağlanırken iyi iletişim halinde olmak, diğerlerinin sorumluluk ve rollerinin iyi tanımlanması, ortak bilgi paylaşımına zen gösterilmesi, kadınların gizlilik ve güvenliğine azami ölçüde dikkat edilmesi çok önemlidir. Bu aşamada gerektiğinde telefonla ya da ev ziyaretleri ile kadının durumu takip edilebilir (Johnson, 1995; Kirst-Ashman K.K. ve H.G. Hull, 1999; NASW, 2013;

Krishnan ve Bewley, 2015; International Rescue Committee, 2017; Radmore, 2018, Karaman, 2020).

## **SONUÇ ve ÖNERİLER**

Vaka yönetimi, şiddete maruz bırakılan kadınların ihtiyaç ve sorunlarını bütüncül bir perspektifle ele alan, güçlenme ve savunuculuk temelli bir uygulamadır.

Daha önce de değinildiği gibi, şiddete maruz bırakılan kadınların ihtiyaç ve sorunları çeşitlidir. Özünde güvenlik, bağımsızlık ve güçlenmeye ihtiyaçları vardır. Üstelik söz konusu kadınların varsa çocukları içinde hizmetlerin planlanması gerekmektedir. Dolayısıyla kadına yönelik şiddet sorunu ele alınırken kapsayıcı ve çoklu değerlendirmeye yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi gerekir.

Ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik kurumsal hizmet kapasitelerinin geliştirilmesi, kadına yönelik şiddet konusunda ilgili kurum ve kuruluşların bilgi ve farkındalıklarının artırılması, bu alanda nitelikli hizmet sunumu için önem teşkil etmektedir.

Ek olarak ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara yönelik yapılandırılmış vaka yönetimi temelli hizmetler henüz yeterli seviyede değildir. İlgili literatür incelendiğinde ise özellikle yurtdışı çalışmalarında cinsiyete dayalı şiddete (gender-based violence) ilişkin vaka yönetiminin daha yapılandırılmış bir çerçevede ele alındığı, çocuklara yönelik hizmetlerin de bu çalışmalar içerisine dahil edildiği, kadının güçlenmesi ve travma bilgisine dayalı programların geliştirildiği görülmektedir. Bu kapsamda ülkemiz için şiddete maruz bırakılan kadınlarla ilgili yurtdışında gerçekleştirilen vaka yönetimine yönelik iyi uygulama örneklerinin incelenerek, alanda buna ilişkin yapılandırılmış programların oluşturulabileceği değerlendirilmektedir. Araştırma kapsamında uygulamaya dayalı kuramsal bilgilerin, alanda çalışan SHU'lara ve politika yapıcılara yol göstereceği de düşünülmektedir.

Bununla birlikte, gerçekleştirilecek başka bir araştırma ile de hâlihazırda ülkemizde şiddete maruz bırakılan kadınlara sunulan kurumsal düzeydeki hizmetlerin analiz edilerek, sosyal hizmet vaka yönetimi kapsamında yeni bir model önerisinin geliştirilebileceği önerilmektedir.

## **ÇATIŞMA BEYANI**

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## **KAYNAKÇA**

- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Hacettepe Üniversitesi, (2014). Türkiye'de Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet Araştırması. <http://www.hips.hacettepe.edu.tr/KKSA-TRAnaRaporKitap26Mart.pdf>. Erişim Tarihi. 22.06.2020.
- Allen N.E., Bybee D.I. ve Sullivan C.M., (2004). Battered women's multitude of needs evidence supporting the need for comprehensive advocacy. *Violence Against Women*, 10(9):1015-1035 DOI: 10.1177/1077801204267658.
- Altındağ, Ö. (2020). Vaka yönetimi ve sosyal hizmette kullanımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(2):

- 618-646. DOI: 10.33417/tsh.695083.
- Clarity Human Services ve Bitfocus. (2016). 3 Principles for Effective Social Work Case Management <http://45.79.212.156/system/files/resource/files/3-Principles-for-Effective-Social-Work-Case-Management.pdf>. Erişim Tarihi: 20.06.2020.
- Compton R.B., Galaway B., ve Cournoyer R.B. (2005). *Social Work Processes*. Thomson. Seventh Edition.
- El-bushra J., Piza Lopez E. (1993). Gender-related violence: its scope and relevance. *Focus Gend.* 1(2):1-9. DOI:10.1080/09682869308519961.
- Global Social Service Workforce Alliance Case Management Interest Group. (2018). *Global Social Service Workforce Alliance* <http://www.socialserviceworkforce.org/sites/default/files/uploads/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>. Erişim Tarihi: 20.06.2020.
- Goosey J. Sherman L. ve Neyroud, P. (2017). Integrated case management of repeated intimate partner violence: a randomized, controlled trial. *Camb J Evid Based Polic* (1):174–189. DOI 10.1007/s41887-017-0012-0.
- Green D.M. ve Ellis S. (2017). Proactive case management: social work active engagement revisited. *Journal of Sociology and Social Work.* (5):1 10-16. DOI: 10.15640/jssw.v5n1a2
- International Rescue Committee. (2017). *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines Providing Care and Case Management Services to Gender Based Violence Survivors in Humanitarian Settings*. <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>. Erişim Tarihi: 11.10.2020.
- Johnson L.C. (1995). *Social Work Practice A Generalist Approach*. Fifth Edition. Boston Allyn and Bacon.
- Karaman K. (2020). Covid-19 Salgınında Vaka Yönetimi ve Kadınlar. Duyan V. (Ed.), *Covid-19 Salgınında Vaka Yönetimi*. (1. Baskı) içinde (s.184-213). İstanbul: Yeni İnsan Yayınevi.
- Kmietowicz Z. (2014). Bad experiences in early childhood can lead to “health harming life course,” study shows. *BMJ* 348:g3097 doi: 10.1136/bmj.g3097.
- Kirst-Ashman K.K. ve H.G. Hull. (1999). *Understanding generalist practice*. Second Edition. Nelson-Hall Publisher/Chicago.
- Krishnan N. ve Bewley S.J. (2015). *Domestic Abuse. Forensic Gynaecology*, ed. Maureen Dalton. Cambridge University Press.
- Macaluso B. ve Green Sherman D.L. (2015). *Social work in violence services. Social Workers' Desk Reference*. (Ed. Corcoran K. ve Roberts R.A.). Oxford University Press.
- National Association of Social Workers. [NASW] (2013). *NASW Standards for Social Work Case Management*. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0>. Erişim Tarihi: 07.10.2020.

- Overview of GBV Case Management. <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>. Erişim Tarihi: 20.06.2020.
- Radmore L. (2018). Women against abuse case management manual. The Oak Foundation. [https://www.womenagainstabuse.org/assets/media/Case\\_Management\\_Manual\\_Final\\_with\\_Live\\_Links.4-13-18.pdf](https://www.womenagainstabuse.org/assets/media/Case_Management_Manual_Final_with_Live_Links.4-13-18.pdf). Erişim Tarihi. 22.06.2020.
- Reducing the Risk of Domestic Abuse. (2020). Identifying risk indicators. <https://www.reducingtherisk.org.uk/cms/content/identifying-risk-indicators>. (Erişim Tarihi: 31.10.2020).
- Rothman J. (1991). Model of case management: Toward empirically based practice. *Social Work*. November. 36(6): 520-528.
- Sakallı A.E., Doğan D., Günel H. ve Güreli Z. (2017). Mor çatı deneyimi kadına yönelik şiddete dair neler anlatıyor? Kadına yönelik şiddet değerlendirme raporu. Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı. <https://www.morcati.org.tr/attachments/article/466/kadina-yonelik-siddet-degerlendirme-raporu.pdf>. Erişim tarihi: 27.02.2021.
- Sallan Gül S. (2011). Türkiye'de Kadın Sığınameveleri Erkek Şiddetinden Uzak Yaşama Açılan Kapılar mı?. 1. Basım İstanbul. Bağlam Yayıncılık.
- Sheafor W.B. ve Horejsi J.C. (2015). Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler. (2. Baskı). (Çeviri Ed.: Durdu Baran Çiftci). Ankara: Nika Yayınevi.
- Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik. (2016, 17 Mart). Resmi Gazete (Sayı: 29656). Erişim adresi: <https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/ksgm/uploads/pages/mevzuat/5-sonim-yonetmelik.pdf>.
- Sullivan C.M., Basta J. Tan C. ve Davidson W.S. (1992). After the crisis: A needs assessment of women leaving a domestic violence shelter. *Violence and Victims*, 7(39): 267-275 DOI: 10.1891/0886-6708.9.3.275
- Tutty L. (1996). Post shelter services: The efficacy of follow-up programs for abused women. *Research on Social Work Practice*. 6(4): 425-441.
- Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü. (2019). Türkiye'de Kadın. Erişim adresi: <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/19172/tr-de-kadin-eylul.pdf>.
- United Nations Populations Funds [UNFPA] (2012). Managing Gender-based Violence Programmes in Emergencies E-learning Campaign Guide. <https://www.unfpa.org/publications/managing-gender-based-violence-programmes-emergencies>. Erişim Tarihi: 28.02.2021.