

# Toplum ve Sosyal Hizmet

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

Araştırma Makalesi / Research Article

## Bir Sosyal İnceleme Alanı Olarak “Muhtaçlık” Değerlendirmesinde Karşılaşılan Etik İkilem ve Sorunlar\*

*Ethical Dilemmas And Problems Encountered During The Needs Assessment As A Type Of Social Assessment*

Asuman TAŞ<sup>1</sup>, Kasım KARATAŞ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dr., Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, asu.aktas@gmail.com, ORCID: 0000-0002-9785-0794

<sup>2</sup> Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, kkaratas@hacettepe.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4817-9981

Başvuru: 17.07.2023  
Kabul: 30.01.2024

Atıf:  
Taş, A. ve Karataş, K. (2024). Bir sosyal inceleme alanı olarak “muhtaçlık” değerlendirmesinde karşılaşılan etik ikilem ve sorunlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 35(2), 173-199. DOI:10.33417/tsh.1328468

### ÖZ

Sosyal inceleme, sosyal hizmetin en önemli araçlarından biridir. Müracaatçının sorun ve ihtiyaçlarını belirlemede ve planlı müdahale geliştirmede yol gösterici olan sosyal inceleme, sosyal hizmetin ilk uygulamalarından beri belirleyici bir etkinlik olarak önemini korumaktadır. “Muhtaçlık değerlendirmesi” sosyal yardımların sunumunda ülkemizde en çok başvurulan sosyal incelemelerden biridir. Daha çok ev ziyareti aracılığıyla gerçekleştirilen muhtaçlık değerlendirmelerinde müracaatçıların ‘muhtaçlık’ seviyelerinin belirlenme sürecinin damgalayıcı ve örseleyici olmamasına dikkat edilmelidir. Mevzuattaki muhtaçlık kriteri ve muhtaçlık kavramındaki belirsizlik, alanda çalışan meslek elemanlarının becerileri ve sınırlulukları ve uzmanların ve yöneticilerin sosyal yardımlara bakışını mesleki uygulamaya yansıttığı bu süreçte etik ikilem ve sorunların yaşanmasını kaçınılmaz hale getirebilmektedir. Bu çalışmada sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal inceleme esnasında karşılaştıkları etik ikilem ve sorunların ortaya çıkartılması ve çözüm önerileri sunulması amaçlanmıştır. Bu araştırma, muhtaçlık değerlendirmesini sosyal inceleme olarak ele alması ve özel olarak muhtaçlık değerlendirmesinde karşılaşılan etik sorunları tartışması bakımından alanyazına önemli katkılar sağlayacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal yardımlar, sosyal inceleme, muhtaçlık değerlendirmesi, etik sorunlar

### ABSTRACT

Social assessment is one of the most important tools of social work. It has maintained its importance as a decisive activity since the first professional implementation of social work as it guides professionals in identifying the problems and needs of client as well as developing a planned intervention. The “needs assessment” is one of the most widely used social assessments in Türkiye in social assistance delivery. It is important to determine the needy level of the clients without stigmatizing and traumatizing them during the needs assessment, which is mostly carried out through home visits. Uncertainties in the criteria and concept of neediness in the legislation, the skills and limitations of the professionals working in the field, the perspective of professionals and managers on social assistance and their reflection on professional practice could make it inevitable to experience ethical dilemmas and problems in this process. This study aims to reveal and analyse ethical dilemmas and problems faced by social workers working in the field of social assistance during social assessment and to provide solutions to them. This study contributes to the literature as it reviews needs assessment as a social assessment and specifically addresses the ethical problems encountered in this process.

**Keywords:** Social assistances, social assessment, needs assessment, ethical problems

\* Bu çalışma Kasım Karataş danışmanlığında Asuman Taş tarafından hazırlanan “Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme ve Türkiye’de Sosyal Yardımların Sunumunda Muhtaçlık Değerlendirmesi” başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

## GİRİŞ

Yoksullukla mücadelede her zaman aktif bir rol üstlenen sosyal hizmetin temel hedef ve ilkelerinden biri de sosyal adaletin sağlanmasıdır. Gelirin yeniden dağılımını sağlayarak sosyal adalet hedefine erişime katkısı olan sosyal yardımlar, sosyal hizmet uzmanlarının yoğun olarak çalıştığı alanlardan biridir. Sosyal hizmet uzmanları burada sosyal hizmetin önemli bir etkinliği olan sosyal inceleme görevini yerine getirmektedir.

Türkiye'deki sosyal yardım mevzuatı ve uygulamaları incelendiğinde ihtiyaç sahiplerinin ve ihtiyaçların belirlenmesi için muhtaçlık değerlendirmesi olarak karşılık bulan bir sosyal incelemenin yapılması gerektiği anlaşılmaktadır. Muhtaçlık değerlendirmesi, yasalarca belirlenen 'muhtaçlık' kriterinin karşılanıp karşılanmadığını anlama ve müracaatçıların muhtaçlık hallerinin ortadan kaldırılması için gereken ihtiyaçlarını belirleme amacıyla hane ziyareti ve çevre araştırması yoluyla yapılan bir sosyal inceleme alanıdır.

Zor durumdaki müracaatçılara erişim sağlanması, onların gözlemlenebilir ve gözlemlenmesi güç ihtiyaçlarını belirlemeyi kolaylaştırması, müracaatçıların güçlendirilerek işlevselliğini kazanması gibi kazanımları olan bu mesleki etkinliğin sosyal hizmet bilgi, beceri ve değerlerinden uzaklaşarak yapılması durumunda müracaatçıların örselenmesi ve damgalanması kaçınılmazdır.

Mevzuattaki belirsizlikler, kurumların uygulama farklılıkları, değerlendirmenin kişiselleştirilmesi, alanda çalışan bazı meslek elemanlarının yetkinliğindeki yetersizlikler, yöneticilerin ve meslek elemanlarının sosyal yardıma bakışı, yoksulluk içinde yaşayan müracaatçılarla çalışma becerilerindeki eksiklikler gibi unsurlar özenle yürütülmesi gereken bu süreçte etik sorun ve ikilemler doğurabilmektedir.

Bu çalışma literatürde oldukça az çalışılmış olan muhtaçlık değerlendirmesini bir sosyal inceleme alanı olarak ele alması ve yaşanan etik ikilem ve sorunlara ışık tutarak çözüm önerileri sunması bakımından önemlidir.

### Sosyal İnceleme Alanı Olarak Muhtaçlık Değerlendirmesi

Sosyal inceleme planlı değişim sürecinde tanışma, bağlantı kurma ve ön değerlendirme yapma aşamalarıyla paralellik gösteren, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının ihtiyaç ve sorunlarını tanımlama ve bilgi toplama amacıyla özel teknik ve becerilerle gerçekleştirdiği bir sosyal hizmet etkinliğidir. Sosyal inceleme, sosyal hizmetin her alanında ihtiyaç duyulan bir etkinlik olsa da bazı durumlarda bir hakka erişim veya müracaatçıya ilişkin kritik bir kararın verilmesine temel oluşturmaktadır. Bu duruma, sosyal yardımlarının karara bağlanması, çocuk ihmal ve istismarının ve aile içi şiddet örüntülerinin tespiti vakaları örnek verilebilir.

Sosyal inceleme kimi zaman 'sosyal inceleme ve değerlendirme' olarak da adlandırılmaktadır. Kavramsal olarak değerlendirme ifadesi eklenmese de sosyal inceleme bir değerlendirme sürecini de kapsamaktadır. Karataş (2001) bunu sorun ve gereksinim değerlendirme olarak kavramsallaştırmakta "*belirli bir ortamda sosyal sorun ve gereksinimlerin belirlenmesi, özelliklerinin,*

*neden-sonuç bağlantılarının ortaya çıkarılması, çözüm/müdahale için önceliklerin belirlenmesi amacıyla yapılan değerlendirmeler*” olarak tanımlamaktadır.

Bu inceleme ve değerlendirmeye ülkemizde en çok ihtiyaç duyulan alanlardan biri de sosyal yardımlardır. Sosyal yardım yararlanıcıları belirlenirken bir alt maddi sınır tanımlanır ve bu sınır ülkemizde “muhtaçlık” olarak kavramsallaştırılmıştır. Dilin güç ilişkilerini yansıttığı ve pekiştirdiği ve bununla beraber söylemin, toplumsal kabullere ve uygulamalara önemli etkisi olduğu (Thompson, 2007; Barnard, 2008 s.14; Aktaş, 2017) düşünüldüğünde ‘muhtaç’ ve ‘muhtaçlık’ kavramlarının kaynak, imkan ve fırsatlardan yoksun olan kişilere dair yetersizlik ve güçsüzlük algılarını pekiştirdiği görülmektedir. Bu yüzden sosyal hizmet değerlerine aykırı bir şekilde güçsüzlük çağrışımı yaptığı için alanın bu kavramlardan arındırılması gerektiğini düşünsek de alanyazın ve mevzuatta böyle karşılık bulmuş olmalarından dolayı kavram karmaşasına sebebiyet vermemek için bu çalışmada bazı yerlerde bu kavramlar kullanılmıştır.

Nakdi yardımlar başta olmak üzere sosyal yardımlarda, çoğunlukla müracaatçıların tespiti için hane veya birey temelli bir hedefleme mekanizmasından yararlanılmaktadır. Bu çerçevede dünyada kullanılan gelir hesaplama yöntemleri şunlardır (Castaneda ve Lindert, 2005, s.10):

- Doğrulanmış Testler: Bu yöntemde hedef kitleye erişimde çok az hata bulunmaktadır ve ihtiyaç sahipleri belirlenirken resmi kayıtlar üzerinden kişilerin mal varlığı ve geliri araştırılmaktadır. Bu sistemin ekonomide kayıt dışılığın yüksek olduğu ülkelerde uygulanması zordur ve sistemin kurulumu yüksek maliyetlidir.
- Doğrulanmamış Testler: Verilerin güvenli olarak tutulamadığı ülkelerde bu yöntem kullanılmaktadır. Gelir, gider ve malvarlığıyla ilgili bilgilerde ihtiyaç sahibi olduğunu belirten kişinin kendi beyanı dikkate alınmaktadır.
- Temsili Testler: Muhtaçlık, haneye ait gözlemlenebilir, çok yönlü verilerin birçok farklı gruptan toplanmasıyla belirlenmektedir. Temsili testlerde, ihtiyaç sahibi olduğu düşünülen kişinin evinin bulunduğu bölgenin gelişmişlik düzeyi, eğitim durumu ve hanede eğitime devam eden çocuk sayısı, iş durumu, hane geliri ve hanedeki eşyaların niteliği ve niceliği gibi değişkenler üzerinden geliştirilen bir puanlama yöntemi ile ‘muhtaçlık’ tespiti yapılır (Ortakaya, 2010, s. 72).

Temsili testler her bir haneyi dinamik ve değişebilir birimden ziyade istatistiki bir birim olarak ele aldığı için, geçici işçi olarak çalışan, yatılı okuyan veya göçmen olan hane bireylerini hesaba katmadığı için ve ayrıca engelli, yaşlı gibi özel ihtiyaç gruplarını görmezden gelebildiği için eleştirilmektedir. Öte yandan, hane yoksulluğu kısmen belirlense bile, hane içindeki bireylere gelir ve refahın dağılımı bilinmediği için birey bazında yoksulluk tam olarak ölçülememektedir (AusAid, 2011).

Ekonomide kayıt dışılığın yaygın olduğu ve bu yüzden gelir ve mal varlıklarına ilişkin kayıtlı verilerin az olduğu Türkiye (Bağır ve diğ., 2021; Dlugosch ve diğ., 2021, s.20) gibi ülkelerde temsili ortalamalar

esas alınmakla beraber sosyal yardıma başvuranların, belirlenen “muhtaçlık” kriterlerini karşılayıp karşılamadıklarına karar verilebilmesi için bir sosyal incelemeden geçmesi gerekmektedir. Yoksulluk alanında yapılan bu sosyal inceleme, mevzuat ve alan yazında “muhtaçlık değerlendirme” olarak karşılık bulmuş olsa da bu çalışmada bunun yerine sosyal hizmet diline uygun bir ifade olarak ‘ihtiyaç değerlendirme’ ifadesi kullanılması tercih edilmiştir.

### Etik ve İhtiyaç Değerlendirmesi

İnsanı odağa alan sosyal hizmet, müracaatçının yüksek yararı ve iyilik hali için uygulamaya yön veren değerleri esas alarak gelişmiştir. Bu değerler zamanla meslekleşme süreci ile meslek örgütlerinde, kurumlarda, ulusal ve uluslararası belgelerde yer almaya başlamış ve uygulamanın temel belirleyicisi haline gelmiştir.

Özateş’in (2010, s.86) de belirttiği gibi uygulamanın odağında uzman ve müracaatçı sisteminin değerleri yer aldığından ve sosyal hizmet uygulaması değerlerle iç içe geçmiş bir etkinlik olduğundan bu mesleki değerler, mesleki ilişkinin niteliğini ve sosyal hizmet uzmanının etik eylemini tanımlamaya rehberlik ettiği için büyük bir öneme sahiptir.

Sosyal hizmetin geleneksel değerleri baskı karşıtı uygulamadan önce büyük ölçüde kabul görmüş değerlerdir. 1960 ve 1970’lerde radikal sosyal hizmet hareketi kapitalist toplumdaki sınıf çatışmasına dikkat çekmiş ve sosyal hizmetin çoğunlukla sınıf eşitsizliğini yeniden yarattığına dair eleştiriler yapmıştır. Bu geleneksel değerler, sonrasında feminist ve ırkçılık karşıtı yaklaşımla geliştirilmiştir (Parrot, 2010, s.40).

**Tablo 1. Geleneksel Değerler**

Biestek (1974)	Timms (1983)	Butrym (1976)
○ Kabul	○ Müracaatçıya saygı	○ Kişilere saygı
○ Yargılayıcı olmayan tutum	○ Müracaatçının Kabulü	○ Kişilerin biricikliği
○ Bireyselleştirme	○ Müracaatçının kınanmaması	○ Kişilerin sosyal bir varlık olarak tanınması
○ Kontrollü Duygusal katılım	○ Kendi kararını verme	○ Kişisel değişime inanç
○ Gizlilik	○ Gizliliğe saygı duyma	
○ Kendi kararını verme		
○ Duyguların amaçlı dışa vurumu		

**Kaynak: Parrott, 2010 s.40; Erkul, 2022**

Sosyal hizmet değerleri, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla çalışmasında etik davranmasını sağlayan birtakım ilkeleri ortaya koyar ve bunların temelde en önemli üç amacı şu şekilde sayılabilir (Parrot, 2010, s. 36):

- Mesleki davranışları yönlendirmek,
- Mesleki kimliği korumak,

- Müracaatçıları yanlış uygulamalardan korumaktır.

Kuçuradi'ye (2003) göre etik kavramı günümüzde üç anlamda kullanılmaktadır. Birincisi 'ahlak' ile eşdeğer olarak kullanılan kavramdır. Diğer bir deyişle "*belirli bir zaman veya kültürde neyin "iyi" neyin "kötü" olduğuna ilişkin norm sistemleri, diğer bir deyişle kişilerin genel olarak neleri yapmaları, neleri yapmamaları gerektiğini dile getiren değişik ve değişken norm sistemleridir*". İkincisi ise yaygın bir şekilde 'meslek etiği' olarak geçen kavram olarak etik ve üçüncüsü ise doğrulanabilir- yanlışlanabilir bilgiyi ortaya koyan 'felsefe dalı' olarak etikdir. Meslek etiği olarak etik "*bir grup insanın belirli amaçlarla oluşturduğu norm bütünlüğü anlamında kullanılmaktadır. Böyle belgeler/kodlar, o amaç için türetilmiş normlardan ve/ veya mevcut normlar arasından seçilmiş, karşılıklı anlaşma ile kararlaştırılmış ve "evrensel" olarak geçerli kılınmak istenen belgelerdir*" (Kuçuradi, 2003).

Sheafor ve Horejsi'nin de (2016, s.197) belirttiği gibi bu amaçla ortaya çıkan mesleki etik kurallar, uygulama kararlarını alırken sosyal hizmet uzmanları için bir rehber niteliğindedir ve yasalar çiğnendiğinde kişiler nasıl mahkemede yargılanıyorsa eylemler de etik olmadığında bu kurallar uzmanların mesleki açıdan yargılanmasını sağlayacak ilkeler olarak değerlendirilmelidir.

Sosyal hizmet etiği, yukarıda bahsedilen sosyal hizmet değerlerinin uygulamada ve karar alma süreçlerinde hayata geçirilmesidir. Sosyal hizmet uygulamalarında etik kararlar alma süreci, uygulamanın en önemli aşamasını oluşturmaktadır. Etik karar alma aşamasında sosyal hizmet uzmanları kendi değerleri, mesleki değerler ve kurumsal değerler arasında çatışma yaşayabileceğinden bu süreç zorlu olabilmektedir (Gökçearsan Çiftçi ve Gönen, 2011 s. 158).

Konu kuramlar açısından ele alındığında ise genel olarak etik kuramlar deontolojik kuram ve teleolojik kuram olarak iki grupta sınıflandırılabilir. Reamer (2005) bunu kısaca şöyle özetler:

Deontolojik kuram, eylemin sonuçlarına bakmaz ve bu kurama göre eylem doğası gereği doğru veya yanlış ya da iyi veya kötüdür. Bu yaklaşıma göre sosyal hizmet uzmanları sonuçları ne olursa olsun her zaman yasalara uymalıdır. Deontolojik kuramcılara göre yasalar ve kurallar ihlal edilemez ve koşulsuz olarak bunlara uyulması gerekir. Öte yandan teleolojik kuramlar etik ikilemlere farklı bir açıdan bakar. Bu bakış açısına göre herhangi bir eylemin doğruluğu, sonuçlarına göre belirlenir. Dolayısıyla, bir sosyal hizmet uzmanı, eğer eylemin sonucunda zarar vermeyip fayda sağlayacaksa, makul bulmadığı veya adaletsiz olduğunu düşündüğü bir yasayı ihlal edebilir.

Öte yandan deontolojik kuram ve teleolojik kuramın yanı sıra erdem etiği de sosyal hizmet açısından yol gösterici olabilmektedir. Deontoloji ve teleoloji, etik kararlar alma süreçlerine ilişkin bilgi verirken erdem etiği erdemli ve iyi biri olmaya odaklanır. Buna göre sosyal hizmet uzmanları erdemli oldukları için etiğe uygun hareket etmek isterler ve bu onların içsel motivasyonudur (Barsky ve MSW, 2010). Sosyal hizmet uzmanı etik bir ilkeye uymuş olmak için değil, erdemli biri olarak kendinde var olan sağduyu, derin düşünme ve anlama gibi erdemlerle hareket etmiştir (Özateş, 2010, s.88).

Sosyal hizmet uzmanlarını yönlendirebilecek ve etik ikilem ve sorunlarla karşılaştıklarında yardımcı olabilecek mesleki etik ilke ve kodlar, hem ulusal düzeyde hem de uluslararası düzeyde mevcuttur. Bu konuda Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunun (IFSW) Etik İlkelerine İlişkin Küresel Bildirisi bulunmaktadır. Bu bildiri 2018 yılında IFSW Genel Kurulunda kabul edilmiştir. Ayrıca Federasyona üye Türkiye dâhil 24 ülkenin ulusal sosyal hizmet etik kodlarına da Federasyonun internet sitesinde yer verilmiştir (IFSW, 2018).

Yoksulluğun bir sorun olarak tanımlanması, yoksul müracaatçılarla çalışma ve sosyal yardımlarda sosyal hizmet uzmanının rolü gibi konularda etik ilke ve kodlar sosyal hizmet uygulamasına yön vermede etkili olmaktadır. Yoksullukla mücadelede, hedef kitlesi insan olan sosyal hizmetlerin meslek etiğine uygun olarak yürütülmesi ayrı bir öneme sahiptir. Nitekim uygulamada etik boyutun göz ardı edilmesi yoksulluğun kendisi kadar yaralayıcı sonuçlar ortaya çıkaracaktır (Karataş, 2003a).

Sosyal yardımlarda müracaatçının “muhtaçlığını kanıtlaması” beklentisi ve muhtaçlık tespitinin gelire dayalı yapılmasının insan onurunu zedeleyici yönü (Gezer ve Üçdoğruk Birecikli, 2016 s. 64; Günaydın, 2019) başlı başına bir etik sorun olarak değerlendirilebilir. İhtiyaç değerlendirmesinin hassasiyetle yürütülmemesi pek çok etik sorunu da beraberinde getirebilir. Özellikle muhtaçlığa ve muhtaçlık ölçütüne ilişkin belirsiz bir tanımlama, ihtiyaç değerlendirmesinin neleri kapsadığı konusunda yeterince açık olmayan düzenlemeler, mesleki bilgi ve beceriden yoksun kişilerin yetkinliği, ihtiyaç değerlendirmesinin bir teftiş alanı olarak görülmesi, müracaatçı ile yaşanan güçler çatışması gibi hususlar etik sorunların başlıca nedenleri arasında sayılabilir.

Sosyal yardım kapsamındaki sosyal incelemelerde müracaatçıların yatak odası, banyo gibi özel alanlarına girilip girilmeyeceği, incelemeye haberli mi habersiz mi gidileceği, ev içerisinde müracaatçılardan gelen ikramların alınıp alınmayacağı, muhtaçlık sınırını aştığı halde muhtaç olduğu belirlenen ailelere yardım verilir verilmeyeceği, sosyal medyanın bir bilgi kaynağı olarak kullanılıp kullanılmayacağı, yardım kararını etkileyecek müracaatçının sır niteliğindeki bilgilerinin kurumla paylaşılıp paylaşılmayacağı gibi pek çok ikilem beraberinde etik tartışmaları getirmektedir.

## **YÖNTEM**

### **Araştırma Modeli**

Bir sosyal inceleme alanı olan muhtaçlık değerlendirmesindeki sorunları anlamaya yönelik öneriler geliştirmeyi amaçlayan bu çalışmada, nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırma, disiplinler arası bütüncül bir bakış açısını esas alarak, araştırma sorununu yorumlayıcı bir yaklaşımla incelemeyi benimseyen bir yöntemdir (Karataş, 2015, s.2). Sosyal incelemenin nasıl deneyimlendiğini incelemek üzere fenomenolojik yaklaşımın esas alındığı bu çalışmada, yarı yapılandırılmış bir görüşme formu oluşturulmuş ve bilgi toplamak amacıyla katılımcılarla yüz yüze derinlemesine görüşmeler yapılmıştır.

## Araştırmanın Katılımcıları

Araştırmanın katılımcıları, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarında ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı il müdürlükleri ve sosyal hizmet merkezlerinde, belediyelerde ve diğer bakanlıklara bağlı çeşitli kurumlarda görev yapan/yapmış olan ve ihtiyaç değerlendirmesine katılan/katılmış olan sosyal hizmet uzmanları/sosyal çalışmacılardır. Araştırmada katılımcılara, amaçlı örneklem yöntemlerinden biri olan ve zengin bilgi kaynağı olabilecek bireylerin kimler olabileceğinin sorularak belirlenmesini sağlayan kartopu veya zincir örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında toplam 17 farklı ilde kamusal sosyal yardım alanında çalışma deneyimi ve sosyal inceleme deneyimi olan 34 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülmüştür. Araştırma kapsamında cinsiyet dağılımına dikkat edilerek, kadın ve erkek katılımcıların sayısında denge sağlanarak 16 kadın ve 18 erkek sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine görüşme yapılmıştır.

## Veri Toplama ve Analizi

Araştırma için hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu, beş bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde sosyal hizmet uzmanlarına tanıtıcı bilgileri ve eğitim, alan çalışma deneyimine yönelik sorular sorulmuş, ikinci bölümde uzmanların yoksulluk ve yardıma bakışının değerlendirilmesine yönelik sorulara yer verilmiştir. Diğer bölümlerde sosyal hizmet uzmanlarının sosyal inceleme ve muhtaçlık değerlendirme sürecini nasıl yürüttükleri ve ne tür sorunlarla karşılaştıklarına yönelik sorulara yer verilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda etik konular bağlamında katılımcılara özellikle aşağıdaki sorular sorulmuştur:

- Görüşme aşamasını nasıl yürütüyorsunuz?
- Görüşme esnasında gözlem tekniğini nasıl kullanıyorsunuz?
- Görüşme aşamasında ne tür etik sorunlarla karşılaşıyorsunuz?
- Görüşmede hangi bilgilere erişimi hedefliyor ve dikkate alıyorsunuz?
- Müracaatçı beyanlarına güvenmediğiniz durumlarda ne yapıyorsunuz?
- Görüşme aşamasında müracaatçı ile doğru iletişim ve etkileşimi sağlamak amacıyla nelere dikkat ediyorsunuz?

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmeler onlardan izin alınarak bilgisayar veya telefon üzerinden kayıt altına alınmıştır. Ses kaydı ile toplanan veriler deşifre edilerek yazılı ortama aktarılmıştır. Verilerin analizi için MAXQDA Analytics Pro 2020 yazılımı kullanılmış ve transkripsiyonu yapılan veriler yazılı olarak programa aktarılmıştır. Tümevarımcı bir yaklaşım ile veriler okunmuş ve ilk önce kodlar oluşturulmuştur. Birbiri ile bağlantılı olan kodlar temalar altında toplanmıştır. Son olarak kod ve temalar altında toplanan bulgular yorumlanmıştır.

## BULGULAR

Bu çalışmada etik sorunlara ilişkin bulgular çevre araştırma, idari ve siyasi baskı, muhtaçlık sınırı ve değerlendirme farklılıkları, müracaatçının sırlarının kurumla paylaşılmaması, ikram ve hediyeler

alma, sosyal medyadan müracaatçıların bilgisini toplama, müracaatçılara karşı önyargı, alternatifsizlik ve hizmet niteliğinin yetersizliği, müracaatçıları yargılama, mahremiyet ihlali, müracaatçı üzerinden reklam yapma olmak üzere 11 başlık altında toplanmıştır.

### Çevre Araştırması

Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları belgesine (Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, 2003) göre sosyal hizmet uzmanının etik sorumluluğundan biri de mahremiyet ve gizlilik. Belgede “sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıya güven, gizlilik ve özel hayatın korunması; elde edilen bilginin sorumlu bir biçimde kullanılması temeline dayalı ilişki kurar ve sürdürür” ifadesi yer almıştır. Ayrıca müracaatçıya ait gizli bilginin müracaatçının onayı olmadan üçüncü şahıslarla paylaşılmaması da vurgulanmıştır. Bu bilgilerin kimi zaman üçüncü kişilerle paylaşılmasına sebep olan çevre araştırması, sosyal incelemenin tamamlayıcı bir unsur olarak kabul görmüş olsa da sosyal inceleme yapan alandaki sosyal hizmet uzmanlarının etik ikileme düştüğü konulardan biri olmuştur.

Hassasiyetle yürütülmediğinde çevre araştırması, müracaatçının özel yaşamının ifşa edilmesine neden olabilmektedir. Uzmanlar mevcut sistemin kendilerini bu yanlış yapmaya mecbur bıraktığını belirtmiştir:

*“İlk defa bir müracaatçı hakkında bilgi toplayacakken ben bununla karşılaştım, çünkü etik ikilem yaşadım. Yani müracaatçı hakkında farklı beyanlar var, fakat bunu araştırmam lazım, bunu araştırmam için de müracaatçının en yakınına, yani her gün yüz yüze baktığı insana, komşusuna birtakım şeyleri sormam lazım. Gerçekten çok zorlanmıştım ilk başta; çünkü kişinin özel hayatı neredeyse hiç kalmıyor, yani sormak durumundayız. Mesela, bize ihbar geliyor, “Bu eşiyile yaşıyor ve eşiyile yaşadığı halde yardım alıyor” ya da “Çocuğuna şiddet uyguluyor, aldığı yardımı çocuğun ihtiyacı için kullanmıyor” gibi. Bu tarz ihbarlarda etik ikilemde kaldığımız çok oluyor. Kişinin özel hayatını dökmek zorundayız, yani başka çaremiz yok; çünkü öğrenebileceğimiz başka bir kaynak yok. Aslında bu sistemin bizi ittiği bir şey.” (SHU-18)*

Sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçı ile güvene dayalı bir ilişki kurulması önemlidir. Ancak kimi zaman uzmanların çevre araştırmasıyla müfettiş rolüne bürünerek müracaatçıların muhtaç olmadığını kanıtlamak için bu güveni ihlal ettikleri görülmektedir:

*“Mesela birçok müracaatçımız yardım alabilmek için eşiyile resmi olarak boşanıyordu, ama eşiyile beraber yaşıyordu. Komşularının birçoğunun da bu ayrılmadan haberi olmuyordu. Bunu arkadaşlarımin birçoğunun başına geldiği için söylüyorum. Alt komşusuna, “Bu kişi kocasıyla boşandı mı? Evli mi yaşıyorlar, beraber mi yaşıyorlar?” diye sorduğunuzda, otomatikman onların özel hayatlarını ifşa etmiş oluyorsunuz ve müracaatçınızla kurduğunuz o güvene dayalı ilişkiyi sırf onun yardıma muhtaç olmadığını kanıtlamak amacıyla ihlal etmiş oluyorsunuz. Mevzuat, hukuki düzenlemeler*



*elbet bir gün değişir; ama etik kurallar çok nadir ve toplumun değişim hızına göre daha yavaş değişir. O yüzden, bu şekilde siz hem etik, hem de ahlaki olmayan bir değerlendirme yapıyorsunuz, sırf hukuki normu yerine getirebilmek için insanların özel hayatlarını ifşa ediyorsunuz.” (SHU-14)*

### **İdari ve Siyasi Baskı**

Sosyal yardım politikaları hak temelli bir anlayışla oluşturulmadığında, yardımın siyasi bir araca dönüşmesi daha kolay hale gelebilmektedir. Yardımların hak sahiplerine ulaşmasında yasal ve idari düzenlemelerle belirlenen kriterlerden ziyade müracaatçı ve ikamet ettiği bölgedeki siyasi eğilimlerin esas alınması yönündeki baskı, sosyal hizmet uzmanları için etik bir sorun yaratmaktadır. Siyasi bir araç olarak kullanılan sosyal yardımlar, alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına etik ikilemler yaşatarak baskılara maruz kalmasına neden olmaktadır:

*“Bir etik dışılık da sosyal yardımların gerçek hak sahiplerine ulaşması konusunda. Çünkü bir uygulayıcı olarak ben de dönem dönem çok telefonlar alıyordum. Bu çok incitici bir şey. Bir politika yapıcının, bir siyasetçinin, bir milletvekilinin sizi böyle bir konu için arıyor olması ve bunu emir olarak algılatması çok etik dışı bir şey. Hem benim mesleğim açısından, hem de o kişi açısından. Eğer o kişinin gerçekten muhtaçlık kavramıyla ilgili bir tereddüdünüz varsa, siz de kendi sisteminizi harekete geçirebilecek mekanizmalara sahipsiniz. Yani bunu bir siyasi araç olarak kullanmamak gerekiyor ya da bir vaat olarak, bir söz olarak kullanmamak gerekiyor. Tamam, sosyal yardım herkesin hakkı, ama gerçekte hak sahiplerine ulaştığı zaman bir işe yarıyor.” (SHU-34)*

Uzmanlar, muhtaçlık ölçütlerini karşılamasa da bazı ailelere sosyal yardım verilmesi yönünde karar verilmesi, sosyal inceleme raporlarının yanlış yazılması veya seçim döneminde haksız da olsa yardımların kesilmemesi gibi talimatlar alabilmektedir. Bu, uzmanın istemese de bir ‘kukla’ olarak görev yapması ve bir katılımcının deyimiyle ‘işin hamallık kısmını üstlenmiş’ olmasıdır:

*“Şöyle baskılar yapılıyor: Bazen, ben daha dosyaya gitmeden, dosyayla ilgili idareciye bir telefon geliyor ve idareci, ben daha dosyaya gitmeden bana bunu onaylamam gerektiğini söylüyor. O zaman ben kendimi bu işin sadece -çok affedersiniz- hamallık kısmını üstlenen birisi gibi hissediyorum... Bir de, maalesef, dediğim gibi, yine siyasal dönemlerden kaynaklı, bazen öyle bir dönem geliyor ki, mesela denetime bile gitseniz, yazılı değil de sözlü olarak, şifahi olarak, hiçbir yardımın kesilmeyeceği yönünde talimatlar geliyor. Böyle bir dönemde zaten denetim yapılamıyor ya da yardımların mümkün mertebe verilmesi, hiç kimsenin yardım talebinin reddedilmemesinin istendiği dönemler gelebiliyor, seçim vesaire dönemlerinde.” (SHU-9)*

Kimi zaman yaşanan siyasi veya idari baskı, sosyal hizmet uzmanlarının kendi mesleki ilkelerini koruyamamalarına ve yaptıkları işin değerini sorgulamaya neden olabilmektedir:

*“Dışardan bir baskı yüzünden kurum ve kendi mesleki ilkelerimiz arasında kalıyoruz. Ama benim müdürüm de beni savunmuyor. Böyle bir durum olduğu zaman, “Sen mesleki çalışmanı yap, komisyona sun, kanaatin neyse onu benim önüme getir” şeklinde söylüyorlar zaten, ama müdüre de dışarıdan ulaşıp baskı yapılabiliyor; milletvekili ulaşıyor, başka biri ulaşıyor, birinin tanıdığı ulaşıyor. O noktada kötü hissediyorum kendimi yani, yaptığım işin bir değeri olmadığını düşünüyorum o zaman.” (SHU-2)*

### **Muhtaçlık Sınırı ve Değerlendirme Farklılıkları**

Muhtaçlık ölçütlerinin de kimi zaman sosyal yardım alanında çalışan uzmanlar için sorun olduğu görülmektedir. Mevzuatta muhtaçlık için genel geçer ölçütler belirlenmiş ama ölçütlerin değerlendirilmesi konusunda belirsizlik bulunmaktadır. Muhtaçlık değerlendirmesinin tamamen uzmanın bakış açısına göre şekillendiği ve iki uzmanın bakış açısındaki farklılıktan dolayı aynı vaka için farklı değerlendirme yapılabileceği görülmektedir. Bu noktada alanda çalışan sosyal hizmet uzmanının bakış açısının da önemli olduğu ortadadır.

Mevzuattaki yardım alma şartlarının belirsizliği, alandaki sosyal hizmet uzmanlarını değerlendirme aşamasında ikilemde bırakmaktadır:

*“Dosya değerlendirirken bazen etik ikilemde kalıyorum. Mesela, bir asgari ücret geliyordur eve, ev kirası yoktur; ama hanede 4 kişilidir ve yeni doğan bir bebek vardır. Bazen şeyi düşünüyorum, yaşam koşullarını. Orada bizim belirlediğimiz kriter, kişi başına düşen gelir 600 lira<sup>†</sup> üzerindeyse olumsuz, 600 lira altındaysa olumlu sosyal yardımları veriyoruz. Burada yaşam koşullarını düşünüyorum. Bu kişi başına düşen gelirin üzerinde oluyor, yani 700 lira oluyor; ama yaşam koşullarını düşündüğümde de, yeni bir bebek doğduğunda, bez masrafıdır, mama masrafıdır, çok büyük masraflar. Böyle şeylerde ikilemde kalıyorum. Aslında orada kişi başına düşen geliri geçiyor; ama gerçekleri, hayat şartlarını düşününce de yardımı uygun kalıyor. Bu tür konularda etik ikilemde kalıyorum.” (SHU-7)*

Sosyal yardım alanında hizmetin bireyselleştirilmesine ihtiyaç olduğu açıktır. Sosyo-kültürel ve bölgesel farklılıklar, varsa müracaatçıların yaşadığı kriz ve krize tepkileri, sosyal destek mekanizmaları, aile içi dinamikler, güç dağılımı gibi faktörler değerlendirmede dikkate alınması gereken ve vakaya özgü müdahaleler gerektiren faktörlerdir. Ancak mevzuattaki ölçütlerin genel geçer olması, bazen hizmetin bireyselleştirilmesi önünde engel oluşturmaktadır. Mevzuat, çoğu kurumda sosyal hizmet uzmanlarına ölçütleri esnetme şansı tanımamaktadır:

*“Burada aslında mevzuatta net bir kriter yok, ‘Şu kişi alır, şu kişi alamaz’ diye bir kriter yok. Biraz da korunma ihtiyacı içinde olan çocuklar için bu düşünüldüğü için, tamamen meslek elemanına bırakılmış o karar verme süreci. Hanede bir kriz varsa, atıyorum, aylık*

<sup>†</sup> O dönemdeki asgari ücretin (2.324,70 TL)dörtte birine denk gelmektedir.

geliri 2 bin 500, 3 bin, 4 bin olan bir haneye de aslında krize müdahale kapsamında verilebilir. Şöyle evlere de çok gittik: Anne-baba, ikisi de üniversite bitirmiş, iş arıyorlar, bulamıyorlar -bir nebze kendilerince haklılar belki- ama o haneye veremiyorsun belki. Çünkü genel bir kriter uydurman lazım kafanda. O kriterin dışına çıkınca, ona versen, bu sefer diğerine vermediğin için böyle bir ikilemde kalıyorsun. Bunu çok yaşamıştım ben SED'deyken. Onun çözümü de biraz yok gibi. Biraz insanları kaderine terk etmiş gibi oluyor, kötü oluyor yani.”(SHU-19)

Mevzuatla belirlenen muhtaçlık sınırını aştığı halde muhtaç olan hanelerin varlığı, uzmanların çaresiz kaldığı alanlardan biridir. Öyle ki uzmanlar yardımı hak ettiğini düşündüğü bazı müracaatçıların durumunu olduğu gibi dürüstçe beyan etmesinden dolayı yardımı veremediğine üzülmemektedir:

“Ya da şey durumunda mesela, yardım alma şartlarına mevzuat olarak çok uygun olmayan, ama baktığımda, yaşam tarzı olarak aslında o yardımı ondan fazla hak edecek kişi olmadığını düşündüğüm kimseler vardı, o durumda da etik ikilem yaşıyordum. Bazen şey geliyordu içimden, bizde çok dürüst aileler oluyordu böyle, durumunu olduğu gibi açıklayan. O öyle açıkladığında ben yardımı veremiyordum tabii. İçimden şey diyordum: ‘Bunları söyleme, ben duymayayım. Bak, şunları söyle.’ Böyle şeyler demek geçiyordu içimden, ama yapamıyordum maalesef.” (SHU-14)

Muhtaçlık ölçütleri bazı yoksul aileleri sistem dışında bıraksa da bu onların ihtiyaç sahibi olduğunu değiştirmez. Sosyal hizmet uzmanları, ölçütlerin üzerinde olduğu halde ‘muhtaç’ olduğunu değerlendirdikleri ailelere yardım sağlanıp sağlanmaması konusunda ikilemde kalmaktadır. Bu tür durumlarda bazı uzmanlar müracaatçı yanlısı bir tavır sergilerken bazıları mevzuat yanlısı bir tavır sergileyip yardımı reddetmektedir. Kimi zaman meslektaşlarının daha iyi durumda bir haneye yardım verilmesini onayladığını gören diğer sosyal hizmet uzmanları da suçluluk ve “mahcubiyet” hissedebilmektedir:

“Mesela, bazen bir eve gidiyorum, bir haneye, çok yoksullar belki, çok iyi değil durumları, ama idare ediyorlar oradan buradan destekle ve onlar gibi de pek çok insan var, yani sosyal ekonomik destek versen hepsine yetiştiremeyeceğim durumdayım; o zaman çok muhtaç olanını seçiyorum. O durumda, bir bakıyorum mesela, başka bir arkadaşım çok daha rahat konumdaki birine ekonomik destek vermiş; o zaman mahcubiyet hissedebiliyorum, ezilebiliyorum, bir anlamsızlık duygusuna girebiliyorum. Bu tür etik gelmeyen şeyler olabiliyor.” (SHU-33).

Sosyal hizmet uzmanlarının en temel ikilemi ise ihtiyaç değerlendirmesini hangi koşulları esas alarak yapacakları konusundadır. Hane, bulunduğu bölgenin ekonomik koşullarına göre mi yoksa ulusal ekonomik koşullara göre mi değerlendirilmelidir. Diğer bir deyişle, sosyo-ekonomik seviyenin düşük olduğu bir semtte herkese yardım verilmeli midir yoksa o semtte en çok ihtiyaç sahibi olanlara mı

yardım verilmelidir. Bu soruların cevabını mevzuat belirlemediğinde uzmanlar çıkmaza düşmekte ve kendi aralarında da bu konuyu tartışmaktadır:

*“Bireylerin kendi yaşam standartları var. Özellikle şurada ikilemde kalıyoruz: Esmer tenli vatandaş olarak, bildiğimiz Romanlarda. Kâğıt toplayan, hurdacılık yapan vatandaşlarda çok büyük bir ikileme düşünüyor, kişinin yaşam standardının göz önüne alınması gerektiğini düşünüyoruz, bazı arkadaşlar da genel standartların göz önüne alınması gerektiğini düşünüyor. Örneğin, oradaki çocukların ailesinin gelir düzeyine, ailesinin kültürüne göre, aslında ihtiyaç sahibi sayılmadıklarını, onların yaşam standardının o olduğunu anlatmaya çalışıyoruz, en azından ben öyle düşünüyorum; ama diğer arkadaşlar herkesin eşit olması gerektiğini düşünüyor. Yani bir memur çocuğuyla esmer tenli vatandaşın çocuğunun aynı kriterlerde yetişmesi gerektiğini savunuyor, ben de bunu sağlayacağımızı söylüyorum. Ailenin yaşam standartları buysa, bu çocuk aslında ihtiyaç sahibi sayılmaz, ailesine uygun bir şekilde yaşıyor. Bu konuda büyük ikilemlere düşünüyoruz.” (SHU-17)*

### **Müracaatçının Sırlarının Kurumla Paylaşılması**

Sosyal inceleme bilgi toplama amaçlı bir etkinliktir. Bu süreçte müracaatçıya ait özel ve gizli bilgiler de edinilmektedir. Müracaatçının kendini sosyal hizmet uzmanına açabilmesi için sosyal hizmet uzmanının özel iletişim becerilerini kullanarak kuracağı güvene dayalı bir ilişki gerekmektedir. Zorlu ve titiz bir süreç sonunda elde edilen bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılması mesleki bir sorumluluktur. Sosyal hizmet uzmanı edindiği hassas bilgileri müracaatçının damgalanmasına sebebiyet vermemek üzere başkalarıyla ve kurumla paylaşmaktan imtina eder. Ancak bazı bilgiler her ne kadar özel de olsa sosyal yardımı etkileyebilecektir. Bu durumda uzmanın bunu kurumla paylaşmaması kuruma karşı dürüst olmaması sonucunu doğurabilir.

Uzmanların ötekileştirileceği korkusuyla müracaatçısına dair bilgileri kurumla paylaşmamaktan ve müracaatçının içinde bulunduğu duruma yönelik bir sosyal hizmet uygulaması geliştirememekten dolayı etik ikilemler yaşadıkları görülmüştür:

*“Şöyle bir durumda etik ikileme çok düşünüyordum: Bizim müracaatçılarımızdan bazılarının çalıştıkları sektörler bağlamında. Çünkü benim müracaatçılarım kurduğum ilişki biraz daha güvene dayalıydı. Ben biliyordum yaptıkları işleri. Mesela fuhuş sektöründe çalışan, ama aynı zamanda çocukları olan bir aileyle çalışırken, çocuklar açısından düşünüp yardımları çok rahat yapabiliyordum, ama... Ahlaki olarak da düşünmüyordum, sadece yaptığının doğru olup olmadığı konusunda... Yani ben yardım veriyordum, ama sadece çocukları düşünüyordum; mesela kadının o sektörden nasıl çıkartılacağıyla alakalı bir düzenleme yapmıyorum, yapamıyorum. Kadının yaptığı o işten dolayı yönetim tarafından ötekileştirilmesinin önüne geçmek için bunu da paylaşamıyorsunuz. Bu mesela bana çok ikilem yaşatıyordu, yani bu konuda bir çalışma yapamamak.”(SHU-14)*

Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının kimi zaman müracaatçısı ile kurduğu güven ilişkisinin bozulmaması için yardımı etkileyebilecek durumunu, kurumun gizliliğe riayet etmeyeceği endişesi ile paylaşmadığı da görülmektedir:

*“Bir de şöyle bir durum olabiliyor: Bazen kişi orada size kendini yakın hissediyor ve güven oluşturuyor, size kendisiyle alakalı bir durumu açıklıyor. Bu, yardımı da etkileyebilecek bir durum oluyor. Onun da güveni var. Şimdi ben bunu kuruma nasıl açıklamalıyım ki kişi o yardımı alabilsin? Doğrudan açıklayamıyorum; çünkü inanın, tek bir kişiyle muhatap olmuyorsunuz. Bizim müdürlüğümüzün çatısı altında 300-400 kişi çalışıyor, en büyük müdürlük, yani kulaktan kulağa gidebiliyor. Bu tarz şeylerle sık sık karşılaşabiliyorum.”*  
(SHU-29)

### **İkram ve Hediyeler Alma**

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin (2003) Etik İlike ve Sorumluluklar Belgesinde hizmetler için ödemeler başlığı altında “sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardan hediye almasının ya da müracaatçının ürettiği mal ve hizmetlerden ücretsiz yararlanmasının veya bunları kabul etmesinin söz konusu olamayacağı” bilgisine yer verilmiştir. Öte yandan ev ziyareti yaparak sosyal incelemeye giden sosyal hizmet uzmanları, eve gelen bir misafir olarak algılandığından kimi zaman Türk kültüründeki misafirperverlik, müracaatçı tarafından yansıtılmak istenmektedir. Bu durumda müracaatçısıyla güven ilişkisi kurmak isteyen sosyal hizmet uzmanları ikramı reddetme ve bunu müracaatçıya açıklama noktasında zorluk çekebilmektedir. Müracaatçının evinde sosyal inceleme esnasında yapılan bir ikramın kabulü veya reddi, sosyal hizmet uzmanlarında ikilem yaratmaktadır.

Bazı uzmanlar müracaatçıdan gelen ikramın tamamen reddedilemeyeceğini düşünmektedir:

*“Bir gittiğimizde de yanımda uygulama öğrencileri vardı, birlikte gittik. O kadar ısrar ettiler ki. Ayran yapmışlar, yaz ayıydı da, haydi kırmayalım dedik. Artık orada içmek zorundayız diye düşündük. Ama bir ayran geldi, koyun sütünden yapılmış, acayip ağır bir ayran. Ben, tabii, uygulama öğrencileriyle konuşmuştum, “Böyle, böyle olabilir, kabul etmiyoruz, ama çok da ısrar ederlerse reddetmeyelim” falan diye. Bir tanesi, daha kokuyu duyar duymaz içemeyeceğini anladı, bana da öyle acıklı bir şekilde bakıyor ki, neyse, “Midem rahatsız” diye geçiştirdi, ama ben kendimi feda etmek durumunda kaldım. Yani bu tür şeylerle de karşılaşabiliyorsunuz.”* (SHU-24)

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyiminin artmasıyla bu konudaki ikilemlerle baş etme stratejisi geliştirdiği görülmektedir:

*“Sizi oraya davet ediyor, oraya oturuyorsunuz ya da bazı yerlerde ikram çok önemli. Ufak da olsa geri çevirmemeye çalışıyorsunuz. Bunlar mesleki deneyime bağlı olarak geliyor tabii. Ben 8 yıllık mezunum. İlk mezun olduğum zamanı hatırlıyorum; biraz yadırgıyordum tabii o süreçleri, “Acaba yapmalı mıyım, yapmamalı mıyım?” şeklinde.*

*Ama şu anki görüşmelerim daha rahat oluyor, gözlemlerim daha rahat oluyor. Tabii, bu biraz deneyimle alakalı bir şey olmuş oluyor.” (SHU-12)*

Çay ve su gibi ikramların reddedilmesinin müracaatçıda, kendisinin beğenilmediğine dair düşünceleri tetikleyebileceği algısının, güvene dayalı bir ilişki kurmak isteyen uzmanı, ikramları kabul etmeye mecbur bıraktığı görülmektedir:

*“Genelde ikramda bulunmak istiyorlar. Ben su istiyorum o zaman, “Bir bardak su verirseniz yeterli” diyorum, kırılmamaları açısından, onun dışındaki diğer ikramların hepsini geri çeviriyorum. Ya da çay getirmiş oluyor artık, yani sormadan getirmiş oluyor, o çayı içmemek de şey oluyor, yani benim çayımı beğenmedi veya benim evimi beğenmedi, beni beğenmedi gibi oluyor, o yüzden o çayı mecbur içiyoruz hocam.” (SHU-11)*

Uzmanlar açısından müracaatçıların kendilerine sunduğu ikramın maddi değeri ve buldukları bölgenin sosyokültürel özellikleri de ikramın kabulü veya reddini etkileyebilmektedir. Uzmanlar, maddi değeri olmayan ikramların kabul edilmesinde bir sakınca görülmemesi gerektiğini düşünmektedir.

*“Bu, aslında yaşanan çevreye göre değişecek bir şey. Mesela, kiraz, vişne, bunlar pahalı meyveler olarak düşünülürse, herhangi bir yerde müracaatçıdan bunları almak aslında çok doğru değildir; ama X şehrinde çalışırken, herkesin bahçesi bunlarla doludur. Onun için, bunu ikram ettiği zaman almanızda bir sakınca görmüyorum. Yani yaşanan çevreyle alakalı, oranın ikram kültürüyle alakalı. Şehirde bir yere gittiğiniz zaman, şehir içerisinde bir apartman dairesine veya bir eve gittiğiniz zaman, orada verilen ikramı geri çevirebilirsiniz; ama köyde verilen bir ikram veya el emeği sonucu verilen bir ikram, bir yiyecek, bir çay, bunları aslında çok fazla geri çevirmemek gerekiyor. Bu da müracaatçıya saygıyı gösteriyor biraz. Tabii ki, her verilen şeyi kabul edelim demiyorum, ama müracaatçı için maddi değeri olmayan bir ikram kabul edilebilir.” (SHU-17)*

### **Sosyal Medyadan Müracaatçıların Bilgisini Toplama**

Sosyal inceleme müracaatçının açık rızası ve bilgilendirilmiş onamıyla yürütülen bir bilgi toplama etkinliğidir ve hangi bilgi kaynaklarının kullanılacağı sürecin etik ilkelere uygunluğu açısından önemlidir. Müracaatçının sosyal medya hesaplarının bilgi kaynağı olarak kullanılıp kullanılmayacağı hususu sosyal incelemeye giden uzmanların ikilemde kaldığı, etik boyutuna dair kaygılarının olduğu bir husustur. Sosyal medya, bugün yaygın bir şekilde kullanılmakta, açılan sosyal medya hesaplarında kişilere ait pek çok yazılı ve görsel bilgiler yer almakta ve kişilerin yaşantılarına ilişkin doğru veya yanlış bir izlenim edinilmesini sağlamaktadır. Bu durumda sosyal medya bilgi toplama aracı olarak sosyal hizmet uzmanlarına cazip görünmektedir.

Kimi zaman uzmanların kendilerine gelen ihbarlarda sosyal medya verilerini kabul ettikleri, bu durumdan hareketle yardıma ihtiyacı olduğunu beyan eden kişilerin bilgilerinin sosyal medya

üzerinden kontrol edilmesini olağan karşıladıkları ve etik olup olmadığından ziyade kullanışlı olup olmadığına baktıkları görülmüştür:

*“Ben ediyorum. Facebook’tan ediyorum özellikle. Onunla ilgili de birkaç şey yaşadım. Bir kişinin Facebook hesabına baktım ben, mesela 10 farklı arabayla fotoğrafı vardı. Sonra öğrendik ki araba alıp satıyor. Araba alıp sattığını, lüks bir arabaya bindiğini falan öğrendik. Ya da farklı bir yaşantısı var mı yok mu, onu da kontrol etmek için bakıyoruz. Mesela bize gelen ihbarlarda da şey oluyor. Geçenlerde mesela bir adam geldi, karısından boşanmış, karısı bizden yardım alıyor, karısının farklı kişilerle görüştüğünü, evde içki içtiğini, çocuklarının da evde olduğunu söyledi, açtı bize Facebook’tan gösterdi bunu. Müracaatçılar da bunu yapabiliyor bize yani, video izletiyor, gösteriyor falan. Etik midir, değil midir, bilmiyorum; ama bizim işimize yarayan şeylerden biri de sosyal medya bence. Çünkü öyle bir duruma geliyoruz ki kimseye inanmıyoruz. İnanıyoruz, ama hep şüpheli davrandığımız için, hep başka kanallarda bir şey arıyoruz yani. Belki de o yüzden bu şekilde bilgi arıyoruz etraftan.” (SHU-2)*

Sosyal medyanın bilgi alabilme anlamında önemli bir konuma geldiğini belirten uzmanlar kurumun yetkisine ihtiyaç duymaktadır; zira ilgili bakanlık bu konuda bir açıklama yapmamıştır.

*“Hocam, sonuçta insan çok çok özel bir şey olsa sosyal medyasında paylaşmaz. Bence bakabilmeliyiz; yani bu konuda elimiz güçlendirilirse, bize bu şekilde yazılı bir talimat gelirse bence bakabilmeliyiz. Sonuçta kişi... Yani artık buna gidiyor; insanlar yanındaki insanlarla görüşmezken, sosyal medyadan mesajlaşıyorlar. Tabii ki özel mesajlarını okumak değil de, herkesle paylaştığı veriyi ben de görebilmeliyim. Yani nerelere gitmiş, ne iş yapmış, nerelerde paylaşımda bulunmuş, bunu ben de görürsem tabii ki de yararlı olur, yani devletin olanağını daha verimli kullanmak açısından önemli.” (SHU-11)*

Bilgi kaynaklarına erişim açısından kamuda çalışan uzmanlarının uygun konum ve yeterlilikte olduğunu belirten bazı sosyal hizmet uzmanları ise sosyal medya kaynaklarından bilgi edinmenin özel yaşamın mahremiyetine aykırılık teşkil eden etik bir ihlal olduğunu düşünmektedir:

*“Bunu kullanmıyoruz; çünkü kişi mahremiyeti, kişinin özel hayatının gizliliği söz konusu. Bence etik ihlallerden bir tanesi bu. Yani devletin bir memuru olarak, bir çalışanı olarak, bütün bilgi kaynaklarına ulaşabilecek konumda ve yeterlilikteyiz biz. Bunu kişilerin özel mahremiyeti olan sosyal hayatından, oradan değerlendirmemek gerekir diye düşünüyorum.” (SHU-34)*

### **Müracaatçılara Karşı Önyargı**

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin (2003) yayınladığı Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlke ve Sorumlulukları Belgesinin dördüncü bölümünde “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 temelinde dayanan ayrımcılığın herhangi bir biçimine yer vermemeli; göz yummamalı, kolaylaştırmamalı ve ayrımcılık yapanlarla iş birliğine girmemelidir” denilmiştir. Lisans eğitimleriyle sosyal hizmet uzmanları, farklı gruplarla çalışma konusunda belirli bir bilgi ve bilinç seviyesine gelmiş ise de sahadaki uygulamalarında, toplumsal yapılar tarafından biçimlendirilen önyargıları ile yüzleştiklerinde, etik ihlallere sebebiyet verebilmektedirler.

Alandaki bazı çalışanların müracaatçılarla yaşadıkları olumsuz deneyimleri genelledikleri ve bazı gruplara karşı ayrımcı tutum ve önyargılı yaklaşım sergiledikleri görülmektedir:

*“Mesela kâğıtçı aileler. Mesela böyle bir ayırım var, hepsi normal aile işleri kâğıtçılık. Mesela o gruplardan da pek hoşlanmazlar, personellerimiz o gruplardan hoşlanmazlar. Onları üçkâğıtçı olarak görüyor, dolandırıcı olarak görüyor, ihtiyacı yok olarak görüyor. Yaşayış biçiminden dolayı, hani evi pis, evet. Ama kötü o ya, bu onun tercihi değil. Arkadaşlarımız onu değerlendirmede çok başarısızlar. O, onun tercihi değil. Bunu onun tercihi olarak görüyor arkadaşlarımız.” (SHU-5)*

Ayrıca mesleki etik ilke ve öğretilere rağmen vakalara ilişkin toplantılarda etnik kökenden dolayı ötekileştirici söylemde bulunanların olduğu görülmektedir:

*“Ama bazen biz kendi aramızda toplantılar yapardık; kişilerin geldikleri, göç ettikleri yerlerle alakalı ya da etnik kökenleriyle alakalı, “Onlar şöyle” ya da “Bunlarda şey olur mu?” falan deyip ötekileştirici bir söylemle eleştirdikleri çok durumlara da şahit oldum. Yani daha net söylemek gerekirse, “Onlar Kürt. Bu Kürtler de zaten çok çocuk yapıyor, niye yardım veriyoruz ki” deyip ötekileştirici söylemlerle yardım verilmesine karşı çıkanlar oluyordu. Gerçi en sonunda orada çalışan ve tepki gösteren meslek elemanlarının ya da bir grubun şeyiyle ‘Tamam, verelim’e dönüyorlardı, ama bu tür ötekileştirici söylemler de toplantılarda çok fazla oluyordu. Ya da Suriyeliler yeni gelmişti mesela, Suriyeliler hakkında çok da ahlaki olmayan söylemlerle yardımlar yapılıyordu.” (SHU-14)*

Sosyal hizmet uzmanlarının bu sorunlarla mesleki deneyim kazandıkça daha rahat baş ettikleri anlaşılmaktadır:

*“Şöyle: Mesleki bilgi ve birikimin oluşması tabii ki önemli. Okulda belli teorik bilgilerle yetişiyoruz hepimiz, sonuçta her meslek elemanının mutlaka bir altyapısı var; ama biraz da alanda çalıştıkça, alanda farklı gruplarla, farklı insanlarla, belki çok farklı milliyetlerden, farklı dinden, farklı kültürlerden insanlarla çalıştığı zaman belli bir şablon oturuyor kafanızda.” (SHU-22)*

### **Alternatifsizlik ve Hizmet Niteliğinin Yetersizliği**

Sosyal hizmet, müracaatçının güçlendirilmesini hedefleyen uygulamaların yürütülmesini gerektirse de kurumların yürüttüğü politika ve programlar bazı durumlarda sosyal hizmet uzmanlarını çaresiz bırakabilmektedir. Hizmet niteliğinin yetersizliği ve alternatif bir hizmet sunulamadığı durumlarda ikilemlerin yaşandığı görülmektedir.



Sosyal hizmet uzmanları bazı vakalarda mevcut politika ve programların müracaatçıya yarardan çok zarar vereceğini düşünmektedir. Bu durumlarda müracaatçının yararına olacak bir alternatif hizmet sunma kapasitesine de sahip olmadıklarında yasal yükümlülükleri yerine getirmekten imtina edebilmektedirler.

*“Mesleki ikilem ise, özellikle sosyoekonomik düzeyi daha düşük bölgelerde, özellikle Romanların yaşadığı mahallelerde bu erken yaşta birliktelikler konusunda yaşadım. Baktığınızda, 18 yaş altında bu cinsel istismara giriyor. Ama birliktelik olmuş, çocuk olmuş... Yani bu tür ikilemler yaşadığımız oluyordu. Gerçi onda da şuna dikkat ediyorduk: Genelde iki taraf da çok küçük yaşta, yani hem erkek çocuk, hem kız çocuk, erken yaşta birlikte olmuşlar. Zaten çok kalabalık yaşıyorlar, biliyorsunuz ve genelde de daha erken uyarılıyorlar bu nedenle, mahremiyet koşulları da çok uygun olmuyor onların. Kimi zaman orada ikilem yaşıyorduk. Baktığımızda, aslında ihbar etmemiz lazım, orada bir yaş sınırı var; ama bunu ihbar ettiğimiz durumlar da oldu tabii; arada yaş farkı varsa ya da erken gebelik söz konusu olduysa... Bu tür durumlarda etik olarak sıkıntılar yaşayabiliyoruz.” (SHU-24)*

Sosyal hizmet uzmanları bazı hizmetleri sunarken ikilemde kalmakta bunun sebebi ise kurum tarafından sunulan hizmet programına güvenmemeleri ve bu program ve hizmetlerin sürdürülebilirliğinden endişe duymalarıdır:

*“Bu kadın gerçekten çocuğuna bakabilir mi? Oralarda biraz aslında ikilemde kaldığımız oluyor. “Bu kadın çocuğa bakamaz” dersin ne olacak, o zaman yuvaya mı alacaksın? “Yuvaya almak son çare” deniliyor. Ne yapacaksın o zaman? Mecbur vereceksin, yani bu en azından denenmeli. Çocuğun eğitimine daha çok önem veriyorum ben. Mesela, notları çok kötü olan çocuklar oluyor. Bazen diyorum ki, bunlara da devlet para veriyor, ama bilmiyorum. Bu para çocuk için harcanacak mı, bu kadın bu yetiye sahip mi?” (SHU-13)*

### **Müracaatçıları Yargılama**

Sosyal hizmet uzmanının kendi kişisel tutumu ve dünya görüşü mesleki sorumluluklarını yerine getirmede sorun oluşturmamalıdır. Sosyal hizmet mesleki değerleri müracaatçılara saygıyı ve müracaatçıların bireysel amaçları, sorumlulukları ve farklılıklarının kabul edilerek onlara karşı ayırım yapılmamasını gerektirmektedir.

Mesleğe yeni başlayan meslek elemanlarının kimi zaman müracaatçıların sosyokültürel farklılıklarına ilişkin olumsuz yaklaşımlar sergileyebildikleri görülmüştür:

*“Bazen yeni başlayan arkadaşlarımız veya stajyerlerimiz diyor; tırnak içinde söyleyeyim, Roman vatandaşı mesela, Çingene falan deriz ya, “Hocam, oraya gitmeyelim, o evde şöyle var” ya da “Onun üç tane hanımı varmış, dördüncü de geri dönmüş, ne biçim...”*

*Bunu bizim deme şansımız yok. Biz, uzman olarak, orada mesleki bir müdahale yapmaya gitmişiz. Arkadaşlara da hep bunu telkin ediyorum: “Arkadaşlar, bizim işimiz yargılamak değil, buna bir hizmet modeli belirlemek. Zaten bir destek elemanı olarak bunlara alışkın olmanız lazım, yani bunlarla baş edebiliyor olmanız lazım, baş etme yöntemleri geliştirmeniz lazım. O yüzden, farklı siyasi görüşü olan, farklı etnik gruba dâhil olan, farklı sosyokültürel düzeye sahip olan insanlara o şekilde yaklaşamayız, bizim yaklaşımımız şu şekilde olmalıdır” diye arkadaşlara süpervizörlük yapmaya çalışıyorum. Ama olabilir tabii, yani bu çok normal, yeni başlayan arkadaşlarda böyle bir eğilim olması normal.”(SHU-26)*

Sosyal hizmet uzmanlarının birlikte çalıştığı müracaatçısının kültürüne dair bilgisi olması ve kültüre duyarlı uygulamalar geliştirmesi önemlidir; çünkü kültür insan davranışını etkileyen bir unsur olarak müracaatçı-sosyal hizmet uzmanı arasındaki iletişim ve etkileşimin güçlenmesini sağlayabilecek bir anahtardır. Ayrıca kültürel yetkinlik ve sosyal farklılıklara saygı, birer etik sorumluluktur ve bu sorumluluk gereği sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları sosyokültürel farklılıklarından dolayı yargılamamalı ve buna sebebiyet verecek uygulamalardan kaçınmalıdır. Fakat göçmenlerin kültürel normlarına dair ikilemlerin yaşandığı örneklerin olduğu görülmektedir:

*“Mesela, özellikle Afgan ve Suriye göçmeni olan bireylerde, ailelerde çocuk sayısı çok fazla olabiliyor. Ekonomik yoksulluk had safhada, fakat çocuk yapmaya devam ediyorlar. Bu, kültürel kaynaklı bir etik ikilem doğuruyor. O kökenli müracaatçılara, “Artık çocuk yapmamanız gerekiyor” deyip, doğum kontrolünü falan anlatmaya kalktığımızda, onlar olaya farklı bir boyuttan bakıp, bunun onların kültürlerine göre uygun olmadığını, doğru olmadığını bize belirtiyorlar. Tabii ki bizim de, müracaatçıları değerlendirirken, kendi kişisel görüşlerimiz veya normlarımızın dışında, onların da içinde yetiştikleri topluma bağlı bir birey olarak kültürel veya inançsal normları olduğunu kabul edip ona göre hareket etmemiz gerekiyor. Onu da dikkate alıyoruz tabii ki.”(SHU-31)*

### **Mahremiyet İhlali**

Müracaatçının mahremiyetinin korunması sosyal hizmette önemli bir ilkedir ancak ev ziyareti olarak gerçekleşen sosyal incelemelerde bu çok daha hassas bir konuya dönüşmektedir. Zira ev kişinin mahrem bilgilerinin dile getirilmeden de gözlemlenebileceği özel bir alandır. Bundan dolayı evin müracaatçının mahrem ve özel alanı olduğunun dikkate alınarak incelemeye gidildiğinde, müracaatçıdan izin alınarak eve girilmesi gerekmektedir. Öte yandan dışarıya aktarıldığında müracaatçıyı utandıracak ve onurunu zedeleyebilecek sır niteliğindeki bilgilerin, özel yaşamının gizliliği ve mahremiyeti çerçevesinde korunması esastır.

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kimi zaman kişinin medeni durumuna ilişkin bilgiyi doğrulamak için mahremiyetlerini ihlal edecek şekilde inceleme yaptıkları, yatak odasına, gardıroba ve hatta kapı arkalarına bile bakma ihtiyacı duydukları görülmektedir:

*“Gireriz yatak odasına, buzdolabını açarız. Bu, bazı vatandaşlar tarafından olumsuz olarak karşılanırsa, değerlendirilse, belki mahremiyete giriliyor olarak görülse de, mesela buzdolabının boş olması ona ekstra avantaj sağlayan bir durumdur. Yatak odasına da şöyle giriliyor: Mesela kişi yalnız yaşadığını iddia eder, ama evde başka biri vardır, şüphelenilmiştir, ayakkabısı görülmüştür, montu görülmüştür, saklanma ihtimaline karşı bakılıyor yani. Gardıroba da bakılır, kapı arkalarına da bakılır, daha netleştirmek için durumu. Çünkü o kişinin üzerine kayıtlı araba oluyor, gelir oluyor; bu da o kişinin yardım almasını değiştirir.” (SHU-28)*

Kimi durumlarda müracaatçının telefonundaki yatak odasında çekilen özel fotoğrafların bile dikkate alınarak mahremiyetin ihlal edildiği görülmektedir:

*“Telefonundan bir şey almak zorundaydık bir müracaatçının; bir rapor, ilaç raporu olabilir, başka bir rapor da olabilir, bir şey almak zorundaydık. Telefonundaki fotoğraflardan onun biriyle yaşadığını tespit etmiştik mesela, bir adamla yatak odasında sarmaş dolaş çekilmiş fotoğraflarını yakalamıştık.” (SHU-28)*

Sosyal incelemenin kimi uzmanlarca mahremiyeti ihlal edencesine ‘baskın’ şeklinde yapıldığı ve yalnız olduğunu beyan eden müracaatçıların, evinin önünde erkek ayakkabısı görmeyen bile değerlendirmeyi değiştirdiği anlaşılmaktadır:

*“Şey oldu mesela, eşinden boşandığını söyleyen çokça müracaatçının evinde eşiyle ilgili eşyalar gördük, hatta eşini evinde gördük, baskın şeklinde. Mesela kapının önündeki ayakkabılar bizim için önemli. Kadın tek başına yaşıyor, eşinden boşanmış, çocuklarıyla beraber tek başına yaşıyor, ama kapının önünde erkek ayakkabısı gördük çok kez mesela. O bizim için önemli. Mesela buna dikkat ediyoruz. Zile basıp beklerken, kapının önüne, etrafa şöyle bir bakıyoruz. Gerekirse zaten komşularla da görüşülüyor.” (SHU-2)*

Öte yandan bazı uzmanların deneyim kazandıkça müracaatçının mahremiyetine saygı konusunda da kendilerini geliştirdikleri görülmektedir:

*“Ama evde bakımda çalışırken, ilk yıllarda, tabii, biraz da deneyimsizlikten, izinsiz girdiğiniz zaman, ailenin, mahremiyete önem verilmediğini düşünerek itiraz ettiği oldu. Ama onun dışında, çok fazla böyle durumlarla karşılaşmadım. Ben sadece bir defa yaşadım bunu. Dediğim gibi, o da meslekteki ilk yıllarımda.” (SHU-22)*

### **Müracaatçı Üzerinden Reklam Yapma**

Sosyal hizmet insanı odağa alan bir meslektir ancak hizmet sunumunda hak temelli yaklaşımdan uzaklaşıldığında insan değeri odak olmaktan çıkmaktadır. Yardımların lütuf olarak sunulduğu sistemlerde, müracaatçılar, kimi zaman kurum veya çalışanların reklam aracı olarak kullanılarak istismar edilmektedir. Müracaatçının rızası olmadan, ona ait görsellere yer vererek kurumun veya çalışanın tanıtımının yapılması hem gizliliğin ihlal edilmesi hem de sosyal hizmet uzmanlarının ya

da kurumlarının “*kişisel, dinsel, siyasal ya da iş konularındaki çıkarları doğrultusunda müracaatçıları kullanmasına*” (Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, 2003, s.5) yol açmaktadır. Bu, sosyal hizmet mesleğinin etik ilke ve sorumluluklarından biri olan çıkar çatışmalarını gündeme getirmektedir.

Bazı yerlerde, sosyal hizmet uzmanlarının, damgalayıcı şekilde müracaatçıların oturduğu yerlerde kurumsal kimliklerini gösteren yekek ve montlarla hizmet verdikleri, yardımlarını görünür kılmaya zorlandıkları görülmektedir:

*“Biz, yekeklerimiz, montlarımız var, onları giyerek orada bulunuyoruz. Amaç sadece orada görünmek diyeyim yani. Biz mesela koli de dağıttık, erzak da dağıttık, ne bileyim, basında çıkan bir habere de gittik, bir yere gidip haber de yaptırıldı. Yani biraz işin reklam boyutu var. Bana kalırsa, bir şehit cenazesinde bulunmak da önemli. Onu zaten ayrı bir yere koyuyorum, o toplumsal bir olay. Ama işte, basında çıkan bir habere gitmek ya da ne bileyim, koli dağıtmak, erzak dağıtmak, bunlar çok doğru şeyler değil yani. Amaç biraz görünmek yani aslında.” (SHU-2)*

Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının yardımların üzerinden reklam yapılmaması için kimi zaman mücadele etmek zorunda kaldıkları anlaşılmaktadır:

*“Ama ister istemez, kişi elinde yardım kolisiyle eve geliyor ve yardım kolisinin üzerinde kocaman bir X. Belediyesi yazıyor. İster istemez fark ediliyor ve bu da damgalanmaya, etiketlenmeye yol açıyor. Ama bunu olabildiğince en aza indirmeye çalışan bir sistem de yok dersem yalan olur. Yerel yönetimler reklamı çok severler, aşırı seviyorlar. Çok acımasız uygulamalar... Mesela tekerlekli sandalye, medikal desteklerde. Ben buna olabildiğince direniyorum ve bugüne kadar hiç fırsat vermedim. Şey teklif edenler de oluyor: “Tekerlekli sandalye mi aldık; hemen o engelli bireyin tekerlekli sandalyeyle görselini çekip sosyal medya hesabına koymamız gerekiyor.” Bu tarz şeyler bizim belediyede çok olmuyor. Ama dediğim gibi, tamamen gizlilik esasıyla da verilmiyor.” (SHU-29)*

Mesleki bilgi ve birikimi yetersiz kişilerin hizmet verdiği müracaatçıların gizliliğini ihlal ederek müracaatçı üzerinden kendi reklamını yapmada sorun görmediği anlaşılmaktadır:

*“Mesela bizde öyle biri vardı, açık öğretim okuyup sahaya giden. Bir bakıyordum, kendi sosyal medyasında, görüşmeye gittiği evde çektiği ya da o vakayla görüştüğü anın fotoğrafını paylaşmış. İnsan ne diyeceğini şaşırıyor yani, şok oluyorsun. Anlatıyorsun da, anlama gibi bir şeyi yok; “Ben de okumuşum, ben de senin gibi sosyal hizmet uzmanıyım” diyor yani, “Sen bana anlatamazsın, öyle bir şeyin yok” diyor.” (SHU-23)*

## **TARTIŞMA VE SONUÇ**

Bu araştırmaya göre sosyal incelemenin tamamlayıcı unsuru olarak kabul görmüş olan çevre araştırması, müracaatçının bilgisi olmadan, özel yaşamına dair bilgilerin üçüncü kişilerle

paylaşılması şeklinde yürütüldüğünde ciddi etik bir sorun haline dönüşmektedir. Araştırma sosyal yardım alanında çevre araştırmasının uzmanlar tarafından müracaatçıların 'muhtaçlık' durumlarını teyit etmek ve hatta kimi zaman müracaatçının "yalan beyanını" ortaya çıkarmak için özel bilgilerinin ifşası şeklinde yapıldığını ortaya koymaktadır. Sosyal yardımların gerçekten zor durumdaki müracaatçılara sunulmasını sağlamak için yalan beyanların ortaya çıkarılması amacını taşıyan bu eylem, yardımın hak etmeyene verilmemesi gibi bir sonuca hizmet etse de deontolojik açıdan etik olarak değerlendirilemez; çünkü Özateş'in (2010 s. 90) de belirttiği gibi mahremiyet ve gizliliğin ihlali ödeve aykırı bir eylemdir ve eylemden kaynaklanan sonuçlar eylemi belirlemez.

Araştırmanın bir diğer sonucu ise sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı idari ve siyasi baskının, mesleki değerlere bağlılıklarını azalttığı ve mesleki değersizlik hissini artırdığıdır. Bu araştırmada elde edilen bulgular, 18 ilde 41 sosyal hizmet uzmanı, 8 sivil toplum örgütü temsilcisi ve 10 anahtar/uzman ile görüşülerek yürütülen "sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlar" konulu araştırma sonuçları ile de paraleldir. Söz konusu araştırmanın bulgularında belirtildiği gibi "*siyasi iradenin sosyal hizmet uzmanları üzerinde etkisi son derece ağırdır. Siyasi irade ile o anda buldukları mevkilere gelenler, mevkilerini korumak adına uzmandan etik dışı uygulamalar yapmasını beklemektedir ve bu durum uzmanların kendilerini baskı altında hissetmelerine yol açmaktadır*" (Acar, İçağasioğlu Çoban ve Polat, 2017, s.35).

Karataş'ın (2003b) yıllar önce dile getirdiği '*ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yapılacağıının netleşmediğine*' dair ifadesi bugün halen geçerliliğini korumaktadır. Araştırmaya göre ulusal mevzuattaki muhtaçlık sınırı ve ölçütlerindeki belirsizlik ve yetersizlikler sosyal hizmet uzmanlarını değerlendirme yaparken ikilemde bırakmakta ve uzmanların kişisel düşüncelerindeki farklılıklar, aynı durumdaki ihtiyaç sahiplerine ilişkin farklı değerlendirmelere yol açabilmektedir. Öte yandan uzmanların muhtaçlık sınırı konusunda yasalarla katı bir şekilde sınırlandırılmış olmaları, hizmetlerin bireyselleşmesine engel olmakta ve yoksullukla mücadelede genel geçer ancak vaka özelinde işlevsiz çözümlere mecbur bırakmaktadır. Bu durum uzmanların eylemlerinde hem deontolojik ve hem de teleolojik etik bağlamında etik ikilemlerde kalmasına neden olmaktadır.

Araştırmaya katılan bazı sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı bir diğer etik sorun ise uzmanların müracaatçıyı korumak motivasyonu ile bazı bilgileri kurumdan gizlemeleri veya çarpıtmak zorunda kalmaları ya da bunları yapacak kadar çalıştıkları kuruma güvenmiyor olmalarıdır. Uzmanların müracaatçıların ötekileştirilmesine engel olmak, ayrımcı bir muameleye tabi tutulmasının önüne geçmek amacıyla müracaatçıların yardım kararını etkileyebilecek bilgilerine raporda yer vermemeleri, etik bir sorun olmakla beraber, bu sorunu yaratan temel sebebin müracaatçıları ötekileştirmekten ve ayrımcılıktan koruyacak yasal dayanakların olmaması olduğu değerlendirilmektedir. Burada, sosyal hizmet uzmanlarının kimi zaman deontolojik kuram bağlamında hareket etmenin müracaatçıya vereceği zararı önlemek için teleolojik kuram bağlamında müracaatçı yararına etik davranmaya çalıştığı görülmektedir. Benzer bir sonuç Almanya'da 20

sosyal yardım ve sosyal hizmet uzmanıyla yapılan müracaatçı bilgi sistemi üzerinden sosyal hizmetlerde mahremiyet ve gizliliğin sağlanması konulu nitel bir araştırmada (Schneider, 2022) da ortaya çıkmıştır. Bu araştırmaya katılan uzmanların kimi zaman müracaatçıları sadece yabancılara ve üçüncü kişilere değil kendi meslektaşlarına karşı da korumakla görevli bekçiler gibi gördükleri ve inceleme raporlarında bu doğrultuda bazı bilgilere yer vermekten imtina ettikleri ifade edilmiştir.

Ayrıca araştırma sonuçlarına göre alanda çalışan bazı sosyal hizmet uzmanlarının “müfettiş rolüne” girdikleri, sosyal incelemeyi bir denetim faaliyeti olarak yürüttükleri, bu nedenle ‘baskın’ yaparcasına evlere gidildiği, kapı arkası, banyo ve yatak odası gibi alanların arandığı, müracaatçının medeni durumuna ilişkin bir ‘açık’ aradıkları görülmektedir. Bu tür uygulamalar sosyal hizmet ilkelerinin özüne ters düşmekle beraber müracaatçı mahremiyetine de aykırıdır. Kişinin medeni durumuna veya birlikteliğine ilişkin bilginin sosyal yardımlarda esas alınması bir başka tartışma konusu olsa da, bu bilgilere erişim müracaatçı ile güvene dayalı bir ilişki çerçevesinde etkili bir sosyal hizmet görüşmesi ile mümkündür. Aksi durumda müracaatçı beyanlarının esas alınması gerekmektedir. Sosyal incelemede müracaatçı hakkında hiçbir bilgiye yatak odasına izinsiz girilerek, gardırobu karıştırılarak, kapı arkalarına bakılarak, meslek etiği bu denli ihlal edilerek erişim sağlanmamalıdır. Bilgilendirilmiş onam olmaksızın adeta “baskın yaparak” eve girmek, mahremiyet ihlali olarak ele alındığında, bunun deontolojik olarak etik bir eylem olmadığı görülmektedir. Söz konusu eylem erdem etiği açısından da ele alındığında yalnızca bir görev veya ödevde uygunluk değil insani olarak da sağduyu, ölçülülük ve anlama gibi erdemlere sahip bireylerin yapmayacağı etik dışı bir eylemdir.

Sosyal inceleme bir yanı sıra önemli bir bilgi toplama etkinliğidir ancak hangi bilgi kaynaklarının kullanılacağı etik olarak önemlidir. Kişilerin kendilerine ait bilgilere Facebook, Instagram, Youtube, Twitter gibi sosyal medya platformlarında herkese açık veya kendi belirledikleri sınırlı ölçüde yer verdikleri düşünüldüğünde sosyal medyanın da bir bilgi kaynağı olarak ele alınması mümkündür. Sosyal medyanın kamusal alan mı mahrem alan mı olduğu sorusunun cevabı ise bu bilgi kaynağının ne ölçüde esas alınabileceğini gösterebilir ancak bu konuda net bir yanıt henüz oluşmamıştır. Ayten’in (2020, s.16) belirttiği gibi “*mahrem alanın kültürlere ve bireysel farklılıklara göre değişiklik göstermesi, yeni medya ortamlarının sürekli devinim içinde olması mahremiyet ile ilgili tüm keskin tanımları geçersiz kılmaktadır*” ve bu yüzden sosyal medyanın kamusal veya mahrem alan olarak tanımlanmasını güçleştirmektedir. Ayrıca sosyal medyada gerçek kişilerin sanal kimlikler oluşturduğu, kimi zaman kişilerin kendilerine ait bilgileri çarpıtılabildiği ve yeni bir kişilik imajı çizmek isteyebileceği dikkate alındığında, sosyal medyadaki bilgilerin güvenilir olmaktan uzak yanıltıcı bilgiler olabileceği bilinmektedir. Araştırmaya göre uzmanların bazılarının müracaatçının onayı olmadan sosyal medya hesaplarını kontrol ettikleri, buralardaki bazı bilgileri teyit etmeden sosyal inceleme için esas aldıkları görülmektedir. Güvenilir bilgi kaynağı olmayan bu platformlarda müracaatçıya ait görsellerden ve bildirimlerden müracaatçının ekonomik durumu veya medeni durumuna dair ya da partneri olup olmadığına hakkında “dedektiflik” yaparak çıkarımlarda bulunmak ciddi bir etik sorundur. Zira 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Yasası 6’ncı maddesi yorumlandığında, sosyal medyada yer alan müracaatçıya ilişkin görseller özel nitelikli kişisel verilere

girmektedir ve yasanın 2'nci maddesine göre bu verilerin, ilgilinin açık rızası olmaksızın işlenmesi yasaktır. Diğer bir deyişle, sosyal medya üzerinden toplanan müracaatçı bilgilerinin dosyalara işlenmesi yasaya aykırıdır. Öte yandan sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçının bilgilerini kendi sosyal medyası üzerinden, onun rızası olmadan kullanması da etik değildir. Nitekim Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği de 2021 yılında gözden geçirdiği etik kodlar rehberine (NASW, 2021) bir ekleme yaparak sosyal hizmet uzmanlarının internet üzerinden müracaatçı hakkında bir araştırma yapmadan önce, onun rızasını alması gerektiğini belirtmiştir ve bunun istisnasının müracaatçıyı veya diğer kişileri ciddi, öngörülebilir, ani bir olası zarardan koruma veya diğer zorunlu mesleki sebepler olabileceğine yer vermiştir.

Araştırma bulguları sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardan gelen ikram ve hediyeler konusunda ikilemde kaldıklarını göstermektedir. Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunun Etik İlkelerine İlişkin Küresel Bildirisinde (IFSW,2018) küçük olmak kaydıyla hediye alıp vermenin bazı kültür ve ülkelerde sosyal hizmet uygulamasının bir parçası olabileceği ancak ulusal düzeyde etik ilkelerin dikkate alınması gerektiği belirtilmiştir. Öte yandan ülkemizde Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları belgesinde (Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, 2003) sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardan hediye almasının söz konusu olamayacağı ifade edilmiştir. Bu araştırmada sosyal inceleme esnasında müracaatçının ikram ettiği bir bardak su veya çayı içmek bile bazı uzmanlarca adeta 'mesleki bir günah' olarak kabul edilirken bazı uzmanlar bu tür ikramların reddedilmesinin müracaatçı ile kısıtlı zamanda kurulmaya çalışılan güven ve ilişkiyi zedelediğini düşünmektedir. Barsky'nin (2010, s.67) de değindiği gibi sosyal hizmet uzmanları mesleki ilişkilerinde, kişisel ilişkilerindeki ile aynı davranış kalıplarını sergileyemez; çünkü mesleki ilişkilerindeki davranışları etik karar alma sürecinden geçerek ortaya çıkmaktadır. Barsky'nin verdiği örnek tam da bu konuda aydınlatıcıdır. Sosyal hizmet uzmanı, açken bir müracaatçısına ev ziyaretinde bulunduğu ve o esnada müracaatçı yiyecek bir şeyler ikram ettiğinde, kendi fizyolojik ihtiyaçlarını değil ama davranışının müracaatçıdaki sonucunu düşünerek etik bir karara varmalıdır: ikramı kabul etmek müracaatçı ile güvene dayalı ilişkiye katkı da mı bulunur yoksa müracaatçı yiyeceği bir tür rüşvet olarak kullanmış mı olur? Benzer şekilde onun da belirttiği (2010, s.67) gibi sosyal hizmet uzmanı fizyolojik ihtiyaçlarını gidererek incelemeye gitmeli ki bu tür durumlarda kendi ihtiyacına göre değil müracaatçının ihtiyacına göre karar verebilsin. Bir fincan kahve veya çay ikramı bazı kültürlerde çok önemli ve bu kültürlerde bunların geri çevrilmesi kişinin geri çevrilmesine eşdeğer iken bazı kültürlerde böyle yorumlanmamaktadır. Bu bağlamda eyleme, genel sonuca odaklanan teleolojik etik kuram açısından bakmanın sosyal hizmet uzmanlarına etik ikileme baş etme konusunda yardımcı olacağı düşünülmektedir. Diğer bir deyişle sosyal hizmet uzmanı burada Barsky'nin belirttiği gibi müracaatçının buna yüklediği anlam ve beklentilerine göre hareket etmelidir.

Araştırmanın bir diğer sonucu ise bazı meslek elemanlarının sosyal hizmet mesleki etik ilke ve değerlerini tamamen içselleştiremedikleri ve bu yüzden farklı sosyokültürel değerleri olan bazı gruplarla çalışırken zorlandıklarıdır. Bu meslek elemanlarının, farklı kültürel değerlere sahip veya

farklı yaşam tarzlarına sahip müracaatçılarla çalışırken, önyargıyla yaklaştıkları, müracaatçıların sosyokültürel farklılıklarını sorun olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Bu aynı zamanda Ankara'da çocuk hizmetleri alanında çalışan 13 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülerek yürütülen sosyal hizmet uzmanlarının etik karar verme süreçlerini etkileyen faktörlerin incelenmesi konulu nitel araştırma sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Nitekim söz konusu çalışmada (Aldoğan, 2018, s.127) da özellikle Roman ailelere yönelik uygulamalarda uzmanın kendine ait uygun şablonun ön plana çıktığı ve bu kişilerin onur kırıcı ifadelerle etiketlendikleri uzmanlarca da ifade edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanının bir birey olarak ele alındığı erdem etiği yaklaşımına göre özel yaşamlarında bazı değer ve erdemleri içselleştiremeyen kişiler mesleki yaşamlarında da önyargılar taşıyabilir ve erdemli sosyal hizmet uzmanlarında etik kararlar alabilmelerini sağlayan cesaret, sağduyu ve muhakeme gibi pratik erdemler bulunur (Parrot, 2010, s.58). Bu yüzden erdemli insan olmak erdemli sosyal hizmet uzmanı olmanın önkoşuludur ve uzmanlar kendilerini bu yönde geliştirilmelidir.

Araştırmaya göre alanda yaşanan bir diğer etik ihlalin ise aynı veya nakdi yardım teslim edilirken müracaatçıların fotoğraflarının çekilerek kurum veya meslek elemanınca reklam amacıyla kullanılmak istenmesidir. Bu durum, müracaatçının insandışılaştırılarak 'muhtaç' bir varlık, kurum veya meslek elemanının ise güç ve hakimiyet sahibi bir unsur olarak resmedilmesi anlamına gelmektedir. Ayrıca Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW, 2021) gözden geçirilmiş etik kodlar rehberinde resmi web sitelerinde veya diğer sosyal medya ortamlarında sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçının kimliğini veya gizli bilgilerini ifşa edebilecek bilgileri paylaşmaması gerektiğinin altını çizmektedir.

Araştırma sonuçları dikkate alındığında ihtiyaç değerlendirmesinde yaşanan etik ikilem ve sorunlara ilişkin aşağıdaki önerilerin önemli olduğu düşünülmektedir.

- Mevzuatta ihtiyaç değerlendirmesi yeniden düzenlenmeli ve ayrıca uygulamanın nasıl olacağına ilişkin detaylı bilgilere yer verilen rehberler hazırlanmalı ve sosyal hizmet uzmanlarına mesleki bilgi, beceri ve tekniklerini geliştirebilecekleri periyodik eğitimler verilmelidir.
- Çevre araştırmasına ihtiyaç duyulduğunda müracaatçıya gerekli bilgi verilmeli ve izni alınmalı, enformel kaynaklardan alınacak bilgilere son çare olarak başvurulmalı ancak bu durumda da müracaatçı ile arasının kötü olduğu ve bu sebeple çevre araştırması yapan uzmanı bilerek yanlış yönlendirebilecek kişilerle görüşmeden kaçınılmalıdır. Ayrıca çevre araştırmasında, müracaatçıya ait gizli ve mahrem bilgiler, üçüncü kişilerle paylaşılmamalıdır.
- Kurumsal ve idari yapılanmada sosyal hizmet uzmanları güçlendirilmeli ve işlerini yaparken idari ve siyasi baskıya karşı durabilecekleri bir konumda konumlandırılmalıdır.
- Müracaatçıların sosyal medya profillerinden sosyal inceleme esnasında verdikleri beyanların doğruluğu kontrol edilmemeli ve sosyal medya bilgilerinin sosyal incelemede esas alınmayacağına ilişkin gerekli yasal ve idari düzenlemeler yapılmalıdır.



- Gizlilik, mahremiyet ve kişisel verilerin korunması gibi sosyal inceleme için hassas olan hususlarda müracaatçıyı korumak üzere yasal ve idari düzenlemeler yapılmalı ve bu hususlar yasal metinlerde güvence altına alınmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanları, sosyal inceleme için gittikleri evlerde, müfettiş gibi davranıp müracaatçıyı sorguya çekmemeli, onun açığı ve yalanını yakalamaya çalışmamalıdır. Ayrıca uzman, müracaatçının yaşam tarzını eleştiren ve onu küçük düşüren bir tutum sergilememeye azami özen göstermelidir.
- Mesleki tecrübesizliğin, alanda karşılaşılan olumsuz deneyimlerin bazı mesleki değerlerin uygulamaya geçirilmesinde güçlük yaşattığı düşünüldüğünde, alanda çalışan uzmanlara süpervizyon desteği sağlanmalıdır.

### **Araştırmaya İlişkin Etik Bilgiler**

Muhtaçlık tespiti ve değerlendirmesine yönelik sosyal incelemenin nasıl yapıldığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan bu nitel çalışma için 25 Ağustos 2020 tarihinde 35853172-300 sayılı Hacettepe Üniversitesi Senatosu Etik Komisyon kararı ile izin alınmıştır.

### **Araştırmacıların Katkı Oranı**

Yazarlar tarafından çalışmaya sağlanan katkılar eşit orandadır. Çalışmanın veri toplama aşaması olan yarı yapılandırılmış görüşmeler birinci yazar tarafından gerçekleştirilmiştir.

### **Çatışma Beyanı**

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### **KAYNAKÇA**

- Acar, H., İçağasioğlu Çoban, A. ve Polat, G. (2017). *Sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir araştırma*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği.
- Aktaş, A. (2017). *Sosyal hizmet biliminin dili üzerine bir değerlendirme*. T. E. Gencer ve İ. Cılgı (Ed.), Sosyal Hizmeti Yeniden Düşünmek (s.65-81) içinde. Ankara :Nika Yayınevi.
- Aldoğan, S. N. (2018). *Sosyal hizmet uzmanlarının etik karar verme süreçlerini etkileyen faktörlerin incelenmesi* (Yüksek Lisans tezi). Ankara:Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Australian Government AusAİD. (2011). *Targeting the Poorest:An Assessment of the Proxy Means Test Methodology*. Canberra:Australian Agency for International Development.
- Ayten, A. (2020). Farklı Etik Yaklaşımlar: İnternetteki Her Şey Kamusal Mı? A. Ayten, B. Kandemir, H. H. Kayış, M. Binark, ve E. Ş. Dikmen (Dü) içinde, *Yeni medya araştırmalarında etik bakış açısı ve uygulamalar* (s. 9-34). Ankara: Alternatif Bilişim. Erişim adresi:<https://ekitap.alternatifbilisim.org/pdf/yeni-medya-arastirmalarinda-etik-bakis-acisi.pdf>.
- Bağır, Y. K., Küçükbayrak, M. ve Torun, H.(2021). *Declining labor market informality in Turkey: unregistered employment and wage underreporting*.(Working Paper No:21/19). Ankara:Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası.

- Barnard, A. (2008). *Values, ethics and professionalization: a social work history*. A. Barnard, N. Horner ve J. Wild (Ed.), *The Value Base of Social Work and Social Care* (s 8-21) içinde. New York:Open University Press.
- Barsky, A. E. (2010). *Ethics and values in social work*. New York: Oxford University Press.
- Barsky, A. E. ve MSW, JD. (2010). The virtuous social work researcher. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 7 (1). 1-10.
- Castenada, T. ve Lindert, K. (2005). *Designing and implementing household targeting systems: lessons from Latin America and United States*. Washington D.C: The World Bank.
- Dlugosch, D., Gönenç, R., Bağır, Y. K., Torun, H. ve Kim, E. J. (2021). *Unleashing the full potential of the Turkish business sector*. (Economics Department Working Papers No. 1665). Paris:OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/3a64ce1c-en>
- Erkul, E. (2022). *Genelci sosyal hizmet uygulama ilkeleri*. Y. Özkan ve O.Selçuk (Ed.), *Genelci Sosyal Hizmet Uygulaması* (s.67-91 ) içinde. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gezer, E. ve Üçdoğruk Birecikli, Ş.(2016). Türkiye’de kamu kaynaklı sosyal yardımlar: sansürlü regresyon analizi. *Türk İdare Dergisi*, 482, 59-92.
- Gökçearslan Çiftçi, E. ve Gönen, E. (2011). Sosyal hizmet uygulamalarında etik karar verme süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22 (2),149-160.
- Günaydın, D. (2020). Yoksulluk damgalama ve utanma: sosyal yardım ağı çerçevesinde bir araştırma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20 (49) , 837-860.
- IFSW, (2018,07,02). Global social work statement of ethical principles.,<https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Karataş, K. (2001). Toplum merkezlerinde sosyal hizmet araştırması, K. Karataş (Ed.), *Toplum merkezlerinin desteklenmesi* (29-39). Ankara: Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü ve UNICEF Ortak Yayını.
- Karataş, K. (2003a). Yoksulluk, yoksullukla savaşmada sivil toplum ve etik boyut: bir sosyal hizmet yaklaşımı. *Yoksulluk. 1.Cilt* İstanbul: Deniz Feneri Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği.
- Karataş, K. (2003b) Yoksullukla mücadele: bir sosyal politika aracı olarak sosyal yardımlar, Gül Erdost (Yayına Hazırlayan), 5. *Türkiye İnsan Hakları Hareketi Konferansı 2002 Bildirileri: Yoksulluk ve İnsan Hakları içinde*, Ankara: İnsan Hakları Derneği ve İnsan Hakları Vakfı Ortak Yayını.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi temelli sosyal hizmet araştırmaları dergisi*.1(1), 62-80.
- Kişisel Verileri Koruma Yasası. (2006,7 Nisan). *Resmi Gazete* (Sayı:29677). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6698.pdf>
- Kuçuradi, İ. (2003). Etik ve "etikler". *Felsefe Söyleşileri I-II* (23-26). İstanbul: Maltepe Üniversitesi.
- NASW National Association of Social Workers. (2021). *National Association of Social Workers Code of Ethics*. Erişim adresi: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>.

- Ortakaya, F. A. (2010). Sosyal yardım yararlanıcılarının belirlenmesine yönelik olarak kullanılan hedefleme yöntemleri: Latin Amerika ve Türkiye örneği. *Yardım ve Dayanışma Dergisi*, 1(1), 69-79.
- Özateş, Ö. S. (2010). Sosyal hizmet etiğinin felsefi temelleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21 (1). 86-97.
- Parrott, L. (2010). *Values and ethics in social work practice* (2nd Ed.) U.K: Learning Matters.
- Reamer, F.G.(2005). Ethical and legal standards in social work: consistency and conflict. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, (86) 2,163-169.
- Schneider, D. (2022). Ensuring privacy and confidentiality in social work through intentional omissions of information in client information systems: a qualitative study of available and non-available data. *Digital society*, 1, 1-26. <https://doi.org/10.1007/s44206-022-00029-9>
- Sheafor, B. W. ve Horejsi, C., J. (2016). Sosyal hizmet uygulaması temel teknikler ve ilkeler (A. Bilgen, B. Kaynarkaya, ve D. Gülmez, Çev.) Ankara: Nika Yayınevi.
- Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi. (2003). Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri ve sorumlulukları. Ankara:SHUDER.
- Thomspson, N.(2007). *Güç ve güçlendirme*. Ankara :Nika Yayınevi.

