

A R A Ş T I R M A M A K A L E S İ / R E S E A R C H A R T I C L E

DOI: 10.52122/nisantasisbd.1352074

SOSYAL YARDIM ALANINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ
GÜVENLİK RİSKLERİNE İLİŞKİN DENEYİMLERİ*

Dr. Asuman TAŞ

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Ankara/Türkiye

e-posta: asu.aktas@gmail.com

ORCID 0000-0002-9785-0794

Prof. Dr. Kasım KARATAŞ

Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü

Ankara/Türkiye

e-posta: kkaratas@hacettepe.edu.tr

ORCID 0000-0002-4817-9981

ÖZ

Sosyal hizmet uzmanları zorlu koşullarda sorunlarıyla baş etmeye çalışan müracaatçılarla çalışmaktadır. Bu görevleri esnasında pek çok riskle karşılaşabilmektedir. Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları ise pek çok sorunu beraberinde getiren yoksullukla baş etmeye çalışan müracaatçılarla çalışmaktadır. Sosyal yardımlar çoğunlukla ev ziyareti aracılığıyla sosyal inceleme yapılmasını gerektirmekte ve bu durum sosyal hizmet uzmanları için riskleri artırmaktadır. Bu çalışma sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı güvenlik risklerine ilişkin deneyimlerini ortaya çıkarmak amacıyla yapılmıştır. Bu çalışma için sosyal yardım alanında çalışan uzmanlarla yüz yüze ve çevrimiçi görüşmeler yapılmış, kendilerine ne tür güvenlik riskleriyle karşılaştıkları, bu risklerle nasıl baş ettikleri ve kurumsal destek görüp görmedikleri hususlarında sorular sorulmuştur. Bu çalışma ulusal alan yazında oldukça az çalışılan müracaatçı şiddetine ilişkin sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerini ortaya koymasından önem taşımaktadır. Bu nitel çalışma için 25 Ağustos 2020 tarihinde 35853172-300 sayılı Hacettepe Üniversitesi Senatosu Etik Komisyon kararı ile izin alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal yardım, müracaatçı şiddeti, güvenlik riski, sosyal hizmet

EXPERIENCES OF THE SOCIAL WORKERS IN THE FIELD OF SOCIAL ASSISTANCE
REGARDING SECURITY RISKS

ABSTRACT

Social workers work with clients who are trying to cope with their problems in difficult situation. During their services, they may encounter several risks. On the other hand social workers working in the field of social assistance has to work with clients who are trying to cope with poverty which brings about many problems. Social assistance mostly requires social assesment to be made through home visits, which increases risks for social workers. This study was conducted to reveal te experiences of social workers working in the field of social assistance regarding the security risks they face. For this study, face-to-face and online interviews were held with social workers working in the field of social assistance, and they were asked questions about whether they faced such security risks, how they coped with these risks, and whether they received institutional support or not. This study is crucial in terms of revealing the experiences of social workers regarding client violence, which is rarely studied in the Turkish literature.

Keywords: : Social assistance, client violence, security risk, social work

Geliş Tarihi/Received: 02.09.2023

Kabul Tarihi/Accepted: 05.10.2023

Yayın Tarihi/Printed Date: 30.12.2023

Kaynak Gösterme: Taş, A. ve Karataş, K., (2023). "Sosyal Yardım Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Güvenlik Risklerine İlişkin Deneyimleri". *İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(11) 538-556.

* 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

Sosyal hizmet, sosyal sorunların etkilediği birey, grup ve toplumlarla çalışırken iyilik halini, sosyal işlevselliği ve sosyal adaleti hedefleyen bir disiplin ve meslektir. Toplumsal veya bireysel sorunların kıskacında kalan müracaatçılarla çalışmak sosyal hizmet uzmanları için olağan bir süreç olmakla beraber bu mesleki süreç beraberinde çeşitli güvenlik riskleri de getirmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının uğradığı şiddet uluslararası alan yazında kimi zaman işyeri şiddeti altında kimi zaman müracaatçı şiddeti adı altında yer almış olmakla beraber ülkemizde sağlık çalışanlarına şiddet başlığı altında daha çok yer verilmektedir. Ancak sadece hastanede çalışan değil adliyede, cezaevinde, okulda, evde veya sosyal hizmet kuruluşlarında da sosyal hizmet uzmanları şiddet riski ile karşı karşıya kalabilmektedir. Ruhsal ve zihinsel hastalıklar, sosyal sorunlar, aile içi çatışmalar, iletişim sorunları stres altındaki müracaatçıları saldırganlaştırarak sosyal hizmet uzmanına karşı şiddete başvurmaya neden olabilir. Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları da mesleki faaliyeti esnasında pek çok kez riskli durumlara karşılaşmaktadır. Özellikle Türkiye'deki gibi sosyal yardıma hak kazanılmasına ilişkin karar verilmesinin ev ziyareti aracılığıyla yapılan bir sosyal incelemeye dayalı olması durumunda, bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kontrolleri dışındaki bir mekân olan müracaatçı evinde incelemeye gitmesi güvenlik riskini daha da önemli hale getirmektedir.

1. Sosyal Hizmet Uzmanları için Güvenlik Riskleri

Farklı sosyal hizmet alanlarında hizmet verilen müracaatçıların durumları dikkate alındığında sosyal hizmetin zorlu koşullarda ve stres altında çalışmayı gerektirdiği söylenebilir. Yoksulluk, suç, ihmal ve istismar, aile birliğinin bozulması, doğal afetler, ölüm, hastalık gibi müracaatçının sosyal işlevselliğine engel olabilecek pek çok zorlu sorun, mikro, mezzo veya makro düzeyde sosyal hizmet müdahalesini gerektirmektedir. Sheafor ve Horejsi'nin de belirttiği üzere (2016: 23) sosyal hizmet öncelikle toplumdaki en savunmasız bireylere, sosyal adaletsizliğe, ayrımcılığa ve baskıya maruz kalan grup ve kişilere odaklanmaktadır. Bu durum beraberinde kimi zaman güvenlik risklerini de gündeme getirmektedir.

Sosyal hizmet uzmanı öncelikle bir müdahale planı geliştirebilmek adına gizliliği ve mahremiyeti esas alarak müracaatçı ile güvene dayalı bir ilişki kurmaya çalışır. Bunu yaparken güç dengesini korumak önemlidir. Mesleki ilişkide, sosyal hizmet uzmanı sahip olduğu gücü Thompson'un (2016:35) deyişiyle baskı olarak (power over) değil işbirliğine dayalı (power with) kullanılmalıdır. Bu noktada bilgi ve deneyimden gelen gücünü alıp yetki ve otoriteden gelen kalkanlarını kenara bırakan sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ile aynı düzlemde eşitlikçi bir ilişki kurmaya çabalarken güvenlik risklerini de göze alır.

Madde kullanımı, ağır psikolojik hastalıklar gibi bazı sebepler müracaatçıları saldırganlaştırabilmektedir. Öte yandan müracaatçının içinde bulunduğu olumsuz yaşam koşulları, buna sebep veren yapısal sorunlar, bunların sebep ve sonuç olarak yansıdığı kişisel ve kişilerarası sorunlar, müracaatçıda asabiyet, kırgınlık, kızgınlık veya öfke yaratarak şiddet eğilimini artırabilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, kimi zaman kamusal bir otorite olarak görülmesi ve otoritenin gereken hizmeti vermemesinin sorumlusu olarak, müracaatçının öfkesini sosyal hizmet uzmanına yöneltmesi de şiddet olgularını ortaya çıkarabilmektedir. İsveç'te birey ve ailelere yönelik sosyal hizmetlerde görev yapan 19 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla yapılan nitel bir araştırma sonucuna göre, müracaatçılar, kamusal otoriteye karşı duydukları öfkeyi, kamuyu temsil ettiklerini düşündükleri sosyal hizmet uzmanlarına yöneltmektedirler (Munowba ve diğ., 2023:212).

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı hastane, adliye veya diğer kuruluşlarda güvenlik riskleri olabileceği gibi, sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile iletişim kurduğu ev, okul vb. yerlerde de olabilir. Uzmanların çalıştıkları binalarda, diğer bir deyişle kuruluş ve ofislerde güvenlik görevlisi olması tamamen ortadan kaldırırsa da güvenlik riskini azaltabilir. Kuruluşlardaki güvenlik riskleri öngörülebilir olduğundan bazı tedbirlerin alınması riskleri azaltmaya yardımcı olur. Fakat özel alanlarda ve risklerin öngörülemediği ortamlarda güvenlik risklerinin azaltılması sosyal hizmet uzmanları için oldukça güçtür.

Bu yüzden sosyal inceleme gibi müracaatçı ve uzmanın baş başa olması gereken sosyal hizmet etkinliklerinde çalışanların şiddet görme riski daha yüksektir (Chappell ve DiMartino, 1998; Mayhew ve Chappell, 2001'den akt. Sousa ve diğ., 2014:2).

Ulaşılması zor topluluklara erişim sağladığı için ev ziyaretleri, sosyal hizmet ve onun bir aracı olan sosyal inceleme açısından önemlidir. Şiddet görme olasılığı olarak ve evde doğabilecek tehlikeler göz önüne alındığında buralarda güvenliğe dair ciddi bir bilgi eksikliği olduğu söylenebilir (Lyter ve Abbott, 2007).

Sosyal hizmetin ilk uygulamalarından beri güvenlik riskleri yaşanmıştır. Öyle ki Jane Addams'ın Chicago'da ev ziyareti yaptığı 19. yüzyılda bile, meslek elemanlarının güvenlik açısından risk altında olduğu olgular olmuştur (Dillon, 1992'den akt. Lyter ve Abott, 2007:19). Tüm tehlike ve risklere rağmen sosyal hizmet açısından ev ziyareti önemini korumuş ve ulaşılması zor müracaatçılara ev ziyaretleri aracılığıyla ulaşılmaya devam edilmiştir. Hollbrook (1983)'un da vurguladığı gibi sosyal hizmet amaçlı yapılan ev ziyaretleri "dostane ziyaretlerdi". Ancak, diğer meslektekilerin ev ziyaretlerinden farkı vardı, sosyal hizmette ev ziyareti, hem hizmet götürme hem de ihtiyaç değerlendirmesi yapılması amacını taşımaktaydı. Ancak bazen terapötik amaçla gerçekleştirilen bu ziyaretler toplumdaki bireylerde farklı algılar oluşturuyordu ki bazı insanlar bu ziyaretlerin "teftiş amaçlı" veya "bir şekilde cezalandırıcı olduğu" kanısındaydı (Newhill ve Wexler, 1997'den akt. Lyter ve Abott, 2007:20).

Lyter ve Abott'a (2007) göre sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretlerinde yaşadıkları şiddet olguları gündeme yeterince taşınmamaktadır. Bunun nedeni kuruluşların uzmanlarda endişe yaratmak istememesi, uzmanın müracaatçıyı korumak istemesi, mesleğin doğasında şiddet ve riskin olabileceği algısı, bu korkunun gündeme gelmesi ile uzmanın meslektaşları arasında profesyonel olmayan bir görüntü verebilecekleri algısıdır.

Her ne kadar tüm şiddet olguları kayıtlara geçmese de sosyal hizmet uzmanları, dünyanın pek çok ülkesinde benzer tehlikelerle karşılaşmakta ve farklı düzeylerde de olsa şiddete maruz kalmaktadır. Bu şiddet kimi zaman müracaatçı şiddeti (client violence) olarak geçmiş kimi zaman ise işyeri şiddeti (workplace violence) veya işyeri kaynaklı şiddet (workplace related violence) olarak kabul edilmektedir (Lovasova, 2014:59). Chappell ve Di Martino'ya (2006:189) göre, faillerine göre üç tip işyeri şiddetinden söz etmek olanaklıdır: Birincisinde şiddeti dışardan zorla giren biri uygular, ikincisinde hizmet sağlanan kişiler şiddet uygular, üçüncüsünde işyerinde çalışan, işçi, süpervizör, yönetici gibi içerden biri şiddet uygular. Müracaatçı şiddeti ikinci tür şiddete girdiğinden dolayı bu da bir işyeri şiddeti olarak kabul edilir.

Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (2015) da müracaatçı şiddetini üçüncü taraflarca veya dışardan uygulanan işyeri şiddeti olarak ele almakta ve sosyal hizmeti güvenlik açısından yüksek risk taşıyan sektörlerden biri olarak görmektedir. Literatüre bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik müracaatçı veya işyeri şiddetini konu eden aşağıda yer verilen bazı araştırmalar ve sonuçları bunu gösterir niteliktedir.

Amerika Çalışma İstatistikleri Bürosunun 1995 - 2002 yılları verilerini esas alan işyeri kazalarına ilişkin araştırmalarında Respass ve Payne (2008:131) sosyal hizmet uzmanlarının diğer çalışanlara kıyasla neredeyse altı kat daha fazla müracaatçı şiddetine maruz kaldıklarını belirtmektedir.

İsrail'deki sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar tarafından sergilenen saldırgan davranışlara ne kadar maruz kaldıklarını ortaya çıkarılması amacıyla gerçekleştirilen ve 34 sosyal hizmet kuruluşundaki 645 meslek elemanı ile yapılan araştırmada, çalışanların yüzde 80'i son üç ayda en az bir kez saldırgan davranışlara maruz kaldığını belirtmiştir (Enosh ve Tzafrir, 2015).

İzlanda'daki sosyal hizmet uzmanlarının son altı ayda müracaatçılardan gördükleri duygusal ve/veya fiziksel şiddeti ortaya çıkarmak amacıyla yapılan, 271 katılımcı ile gerçekleştirilen, nicel araştırmanın (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020) sonuçlarına göre sosyal hizmet uzmanlarının %70,5'i son altı ayda duygusal şiddete (bağırma, hakaret, tehdit, aşağılama), %5,5'i fiziksel şiddete maruz kalmıştır.

Güney Afrika'da Tshwane bölgesinde 14 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan bir nitel araştırmada (Zimunya ve Alpaslan, 2022) katılımcılar, sözlü ve fiziksel şiddete uğradıklarını, tehdit

edildiklerini ve kimi zaman takip edildiklerini ifade etmiştir. Bu uzmanların şiddetle baş etme yöntemlerine bakıldığında ise meslektaşlarından, süpervizörlerden destek aldıkları, iki meslek elemanı olarak incelemeye gittikleri, kimi zaman ise dua ve inançlarına sığındıkları, yaşadıklarını kader ve şans ile açıkladıkları görülmektedir.

İspanya'daki sosyal hizmet uzmanlarına yönelik müracaatçı şiddetini bu alanda o güne kadar yapılan yedi araştırmanın verilerini analiz ederek ortaya çıkaran bir araştırmaya bakıldığında ise şiddetin sosyal hizmet uzmanları için yaygın bir risk oluşturduğu görülmektedir. Bu araştırmalardan birine göre sosyal hizmetlerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarından % 66,3'ü şiddet gördüğünü ancak bunun işin doğasında olduğunu belirtmektedir (Vidal-Marti, 2023:12).

Slovakya'da yapılan bir çalışmada (Lovasova, 2014) katılımcıların %80'i sözlü şiddete uğradığını, %40'ından fazlası da fiziksel tehdide maruz kaldığını, %17,1'i ise bir kez saldırıya uğradığını ifade etmiştir.

Avustralya Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye 216 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla gerçekleştirilen bir araştırmada, uzmanların %67'si müracaatçı ya da müracaatçı yakınlarından (aile bireyi veya arkadaşı veya çalışma arkadaşlarından) son on iki ayda en azından bir kez şiddet gördüğünü belirtmiştir. Uzmanların %57'si sözlü saldırı, %47'si tehdit, %18'i mala zarar ve hırsızlık, %15'i cinsel taciz, %9'u fiziksel şiddet ve %1'i cinsel saldırı gördüğünü belirtmiştir (Koritsas, Coles ve Boyle, 2008).

Öte yandan ulusal alanyazına bakıldığında Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarına yönelik müracaatçı şiddetini ortaya koyan çalışma sayısının oldukça az olduğu görülmektedir. Türkiye'de Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine kayıtlı çeşitli kamu kuruluş ve kuruluşlarında çalışan 130 sosyal hizmet uzmanına karşı müracaatçı şiddeti ve müracaatçı şiddetini etkileyen faktörlerin analiz edildiği bir araştırmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının %66,9'u sözlü ve/veya fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir (Gönül ve diğ. 2022:218). Sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin şiddet deneyimlerini ortaya çıkarmak amacıyla 101 meslek elemanı ile yapılan bir nicel araştırmaya (Kocamaya ve diğ. 2018:458) göre ise katılımcıların %81,2'si şiddet türlerinden en az birisine maruz kaldığını belirtmiştir. Ayrıca Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikasının (2018) 41 ilde 873 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla yaptığı araştırmada da çalışanların %69'u yöneticilerinden ya da müracaatçılarından şiddet gördüklerini belirtmiştir.

2. Bu Araştırmanın Sorunu: Sosyal İnceleme Alanı Olarak İhtiyaç Değerlendirmesindeki Güvenlik Riskleri

Dünyada sosyal hizmet uzmanları yoksullukla mücadelede etkin bir role sahiptir. Türkiye'de sosyal yardımlarda profesyonel anlayış henüz tam olarak yerleşmediğinden uygulamada tamamen sosyal hizmet uzmanlarının yer aldığı söylenemez (Karataş, 2003) ancak son yıllarda ülkemizde de sosyal yardım alanında sosyal hizmet uzmanlarının aktif olmaya başladığı görülmektedir. Sosyal inceleme olarak "muhtaçlık değerlendirmesi"* yapmak sosyal hizmet uzmanlarının bu konudaki kritik görevlerinden biridir. İhtiyaç değerlendirmesi sosyal hizmete özel bir etkinliktir ve temel amaç yardımların verilmesinde ön koşul olarak kabul edilen 'muhtaçlığı' tespit etmektir.

Türkiye'de ihtiyaç değerlendirmesi, sosyal yardım alanında ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi ve onların ihtiyaçlarının tespit edilmesi için ev ziyareti ve çevre araştırması ile yapılan bir sosyal inceleme sürecidir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların mevzuatta belirlenen 'muhtaçlık' ölçütlerini karşılayıp karşılamadıklarının yanı sıra onların gözlemlenebilir ve gözlemlenmesi güç ihtiyaçlarının tespitini yapmak amacıyla müracaatçıları yaşadıkları ortamda ziyaret eder. Sosyal hizmet uzmanının yapılan ev ziyaretleri ve çevre araştırmasıyla edinilen bilgiler ışığında bir sosyal inceleme raporu yazması ve yardım kararının verileceği komisyona

* "Muhtaçlık" kavramının sosyal hizmet mesleki bakışına aykırı bir şekilde "güçsüzlük" çağrışımı yaptığı değerlendirilse de literatürde ve mevzuatta bu ifadeyle karşılık bulunduğundan bu çalışmada kavram karmaşası yaratmamak amacıyla bu kavram kullanılmıştır. Esasen, sosyal hizmet alanını bu olumsuz çağrışımlardan arındırmak için "muhtaçlık" değerlendirmesi ifadesinin literatür ve ilgili mevzuatta "ihtiyaç değerlendirmesi" olarak değiştirilmesi gerekmektedir. Bu değişime katkı vermek için metnin ilerleyen bölümlerinde genellikle ihtiyaç değerlendirmesi ifadesi tercih edilmiştir.

sevk etmesi beklenir. Komisyondan çıkan yardım kararına ilişkin müracaatçı yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir.

İhtiyaç değerlendirmesi olarak yapılan sosyal inceleme, sosyal hizmet uzmanının kontrolü dışında bir yerde yapıldığı için ve müracaatçı ile baş başa olmasını gerektirdiği için kimi zaman güvenlik risklerini de barındırmaktadır. Ev ziyaretlerinde hakaret ve küfür, bağırma, saldırma gibi şiddet türlerinin yanı sıra müracaatçının mutfaktan bıçağı alıp saldırması, uzmanı evde rehlin tutması, alıkoyp taciz etmesi gibi riskler de gündeme gelebilmektedir.

Öncelikle sosyal yardım sisteminde, yoksulluk gibi yıkıcı etkileri olan bir sorunla hali hazırda baş etmeye çalışan ve yıpranan kişilerden muhtaçlıklarını kanıtlama beklentisinin onlarda kızgınlık ve öfke yaratması olağandır. Öte yandan bu müracaatçıların evlerini ziyaret ederek onların ihtiyaçlarını tespit etmek için işbirliği içerisinde çalışmayı hedefleyen sosyal hizmet uzmanlarının, "teftiş" amaçlı geldikleri algısı da müracaatçıda öfkeye neden olabilecek bir diğer unsurdur.

Sosyal hizmet uzmanlarının habersiz ziyaret yapmak istemesi, eve izinsiz girmeye çalışması müracaatçıyı rahatsız edebilecek ve gerginlik yaşanmasına sebep olabilecektir. Bunlara ek olarak, uzmanların müracaatçıya karşı tavırları, incelemeye geliş saatleri, kullandıkları sözcükler müracaatçı üzerinde bir olumsuz etki bırakıp saldırganlaştırabilir. Ev içerisinde yatak odası, banyo gibi özel alanlara izinsiz girilmek istenmesi, dolapların açılıp kontrol edilmesi gibi durumlarda müracaatçı ve uzman arasında gerginlik yaşanmasına sebep olabilir.

Müracaatçının yaşamına ilişkin bazı bilgileri değiştirmek istemesi, yaşam standartlarına ilişkin gerçek olmayan beyanlarının sosyal inceleme esnasında sosyal hizmet uzmanı tarafından anlaşılması ve uzmanın bunlara yönelik tepkisi de uzman-müracaatçı gerginliğinde belirleyici etmenlerden biridir. Bununla beraber sosyal yardım kararının olumsuz olması durumunda müracaatçıların bu karardan sorumlu olarak uzmanları görmesi de sosyal hizmet uzmanları için risk yaratmaktadır.

İhtiyaç değerlendirmesinde, sosyal hizmet uzmanının tek olması, müracaatçıların ruhsal ve zihinsel hastalıklarının olması, gidilen sosyoekonomik olarak düşük bölgenin güvensiz olması, evin konumunun araçların giremeyeceği kadar dar ve yüksek yerlerde olması, olumsuz hava koşullarında dahi sosyal incelemeye gitmek gibi durumlar da sosyal hizmet uzmanları açısından güvenlik riskleri doğurabilecek diğer unsurlardır.

3. Yöntem

3.1. Araştırma modeli

İhtiyaç değerlendirmesi yapan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerini ele alan bu araştırmada, nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji deseninin seçildiği bu araştırma, bir sosyal inceleme alanı olarak muhtaçlık değerlendirmesinin nasıl yapıldığını ve karşılaşılan sorunları ortaya çıkarmak üzere yürütülmüş olmakla beraber, bu makalede söz konusu araştırmanın bir parçası olarak sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç değerlendirmesi esnasındaki güvenlik risklerine ilişkin deneyim ve tecrübelerine dair bilgiler ve bulgular dikkate alınmıştır. Bu araştırma için amaca yönelik genel sorulardan oluşan yarı yapılandırılmış bir görüşme formu oluşturulmuştur. Verilere katılımcılarla yüz yüze ve çevrimiçi derinlemesine görüşmeler yapılarak ulaşılmıştır. Bu nitel çalışma için 25 Ağustos 2020 tarihinde 35853172-300 sayılı Hacettepe Üniversitesi Senatosu Etik Komisyon kararı ile izin alınmıştır.

3.2. 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 kuruluşlarda 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

görülmüştür. Araştırma kapsamında cinsiyet dağılımına dikkat edilerek, kadın ve erkek katılımcıların sayısında denge sağlanarak 16 kadın ve 18 erkek meslek elemanı ile derinlemesine görüşme yapılmıştır.

3.3. Veri Toplama ve Analizi

Araştırma için hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu, beş bölümden oluşmuştur: ilk bölümde katılımcıların tanıtıcı bilgileri ve eğitim, alan çalışma deneyimine ilişkin sorulara yer verilmiş, ikinci bölümde katılımcıların yoksulluk ve sosyal yardıma bakış açısının değerlendirilmesini sağlayacak sorular yer almıştır. Diğer bölümlerde katılımcıların sosyal inceleme ve ihtiyaç değerlendirme sürecinde neler yaptıklarını ve hangi sorunlarla karşılaştıklarını ortaya koyacak sorular yer almıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda güvenlik riskleri bağlamında katılımcılara aşağıdaki sorular sorulmuştur:

- Görüşme aşamasında ne tür güvenlik riskleri ile karşılaştınız?
- Kurulmuşta ne tür güvenlik riskleri ile karşılaştınız?
- Karşılaştığınız güvenlik riskleri ile nasıl baş ettiniz?
- Karşılaştığınız risklerle baş etmede kurumsal destek aldınız mı?

34 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan görüşmeler onların rızası alınarak bilgisayar veya telefon üzerinden kayıt altına alınmıştır. Ses kaydı ile toplanan veriler deşifre edilerek yazılı ortama aktarılmıştır. Veriler MAXQDA Analytics Pro 2020 yazılımı aracılığıyla analiz edilmiştir. Bunun için kayıtların transkripsiyonu yapılmış ve bu veriler yazılı olarak programa aktarılmıştır. Veriler tümevarımcı bir yaklaşım ile okunmuş, ilk önce kodlar oluşturulmuştur. Birbiri ile bağlantılı olan kodlar temalar altında toplanmıştır. Son olarak kod ve temalar altında toplanan bulgular yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Araştırmanın bulguları güvenlik riskleri, baş etme yöntemleri ve kurumsal destek temaları altında ele alınmıştır.

4.1. Güvenlik Riskleri

Bu araştırma kapsamında uzmanlara sosyal yardım alanında çalışırken ihtiyaç değerlendirmesi yapılması için müracaatçı ile görüşmelerinde evde ya da işyerinde ne tür güvenlik riskleri ile karşılaştıkları sorulmuştur. Uzmanların sözlü ve fiziksel şiddete yönelik çeşitli risklerle karşılaştıkları görülmektedir.

4.1.1. Akıl ve ruh hastalığı olan müracaatçılarla çalışmak

Akıl hastalığı olan kişilerin, aile bireylerinin, bakımlarını sağlayanların özel ihtiyaçları olduğunu kabul eden sosyal hizmet, onlara sağlanacak hizmetlerin daha erişilebilir olmasında önemli bir görev üstlenir (Oral ve Tuncay, 2012:98). İhtiyaç değerlendirmesi yapmak amacıyla ev ziyareti yaptıklarında sosyal hizmet uzmanları özellikle akıl ve ruh sağlığı hastalıkları olan müracaatçılarla çalışırken risk altında kalabilmektedir:

“Bir arkadaşım karşılaştı. Ruhsal olarak problemlili olan bir müracaatçımız vardı, sanırım şizofreni tanısı olan biriymiş, arkadaşımızı bıçakla tehdit etti, arkadaşımız da tabii ki oradan uzaklaştı, görüşmeyi gerçekleştirmedi ve bunu tutanak altına aldı. Sonuçta can güvenliği riski doğurmuş bir durum olduğu için böyle bir yöntem izledi.” (SHU-31)

“Vallahi çok oldu. Güvenliğimiz de Allah’a emanet. Bunun için bir şey yapamıyorduk yani. Ha, çok kritik şeyler oldu... Mesela bir defasında şizoid bir bireyin olduğu bir eve gitmiştim; çocukların şiddete uğradığıyla ilgili bir ihbar vardı, o vakaya gitmiştim, orada baba bize bıçakla saldırdı.” (SHU-32)

4.1.2. Madde bağımlılığı olan müracaatçılarla çalışmak

Madde bağımlılığı fizyolojik, psikolojik ve sosyal boyutu olan, birey ve çevresi üzerinde olumsuz etkileri olan bir sağlık sorunudur ve madde ile ilişkili bozukluklar ile ruhsal bozukluklar birlikte seyredebilmektedir (Cüceler, Yılmaz ve Türkleş, 2022:107). Dolayısıyla madde bağımlısı müracaatçılarla çalışmak, özellikle evde ihtiyaç değerlendirmesi yaparken karşı karşıya olmak risk oluşturabilmektedir. Görüşme yapılan bazı uzmanlar sosyal incelemelerde madde bağımlılığı olan müracaatçılarla görüşme yaparken tedirginlik duyduklarını belirtmiştir:

“Mesela hiç unutmuyorum, 4 ay önce bali kullanan, madde kullanan bir kişinin evine girdim; o anda bir tepki vermedim, ama anladım ki sağlıklı bir görüşme yapamayacağız; ama arkamı dönüp de çıkamıyorum, o da hoş olmayacak çünkü. Düşünün, ben “Nasılınız, iyi misiniz?” derken bile balisini çekiyor, o şekilde cevaplıyor. Gerçekten titrediğimi fark ettim yani, soğuk soğuk terledim çıkarken, çünkü çok güvenli değil.” (SHU-29)

“Ama örneğin, bir madde bağımlılığıyla ilgili gittiğinizde veya sokakta çalıştırılan bir çocukla ilgili gittiğinizde, ailenin onayı olmadığı için problem olabiliyor.” (SHU-25)

4.1.3. Dezavantajlı bölgelerde ve gruplarla çalışmak

Sosyal hizmetin meslek olarak ortaya çıkış gerekçelerden biri olan yoksullar toplumdaki önemli dezavantajlı gruplardan birisidir (Genç ve Çöpoğlu, 2020: 41). Sosyal yardım alanında ihtiyaç değerlendirmesi temelde yoksullar için yapılmakta ve bu da dezavantajlı diğer bir deyişle kırılğan müracaatçılarla çalışmayı gerektirmektedir. Öte yandan yoksulluğun etkilerini daha fazla yaşadıkları için sosyal dışlanma riski yüksek olan diğer gruplardan da söz etmek olanaklıdır. Romanlar, mülteci ve sığınmacılar, kâğıt toplayıcıları bunlara örnek gösterilebilir. İhtiyaç değerlendirmesi için ziyaret edilen yoksulların ikamet ettiği bölgeler, sosyo-ekonomik olarak toplumun geneline kıyasla oldukça geride kalabilmekte, gecekondulaşma ve gettolaşma mekânsal bir dışlanmaya yaratarak bu bölgeleri dezavantajlı hale getirebilmektedir. Dezavantajlı bölgelerde, aynı yardımların dağıtılması esnasında, sosyal hizmet uzmanları bazı risklerle karşılaşmaktadır. Bu bölgelerde çevredekilerin, kendilerine de yardım almak istemesi kargaşaya ve gerilime, kimi zaman şiddete yol açabilmektedir:

“Bu noktada da şöyle problemler yaşayabiliyoruz: Gerçekten dezavantajlı bir mahalleye, bölgeye gittiğinizde ve orada bir aileyle görüşüyorsanız, diğer ailelerden de yoğun bir talep oluyor. Çok şiddetli olmasa da, zaman zaman bir karmaşaya, şiddet vakalarına da dönüşebiliyor; çünkü bir talep var. “Bizimle de görüşün. Gelin, görün. Niçin sadece onlarla çalışıyorsunuz? Onlar araya kimi soktu, torpilli mi? Bizim de ihtiyacımız vardı.” O tür durumlarda problem olabiliyor. Örneğin, ailenin görüşmesi yapılmış, değerlendirilmesi yapılmış, olumlu görülmüş, bu aile gıda paketini hak etmiş ve gıda paketi bu aileye teslim edilirken, zaman zaman diğer komşuları tarafından, gerçekten ihtiyaç sahibi olan diğer kişiler tarafından görüldüğünde, bu, orada bir gerilime yol açabiliyor.” (SHU-25)

Yoksulluk ve sosyal dışlanma açısından dezavantajlı gruplardan biri olan Romanlar, çoğunlukla bir arada yaşamayı tercih etmekte ve Romanların çoğunlukta olduğu mahalleler ‘Roman mahalleri’ olarak anılmaktadır. Balkız ve Göktepe’nin de belirttiği gibi (2014:30) kimi zaman mekânsal dışlanmaları Romanlara içe dönük ve izole bir yaşam biçimi dayatmakta, ancak bu durum hayatta kalma becerisi olarak da onları mekânsal yoğunlaşmaya yöneltmektedir. Bu gruplarla çalışmak, kimi zaman ihtiyaç değerlendirmesi yapmak üzere Roman mahallelerine giden sosyal hizmet uzmanlarını zorlamaktadır:

“Sıkıntılar oluyor mu; oluyor. Gittiğiniz bölgeye göre değişiyor. Bir Roman mahallesine gittiğinizde, etrafınız hemen sarılıyor mesela.”(SHU-20)

“Roman kültüründen olan vatandaşlar biraz daha cana yakın, temas kurarlar, istemedikleri şeyler olduğunda küfürlü de konuşurlar. Açıkçası, ilk işe başladığımda sosyal incelemeye gitmeye biraz korkuyordum... İşe başladım, direkt böyle bir kesime gidiyorsun. Orada uzmansın, artık senin orada bir hâkimiyet kurman gerekiyor. Böyle birkaç vatandaşımız var; biraz agresif de olabiliyorlardı. Açıkçası, onlarla iletişim kurmaktan ve incelemeye gitmekten korkuyordum, kişinin evine girmekten çekindiğim durumlar oluyordu.” (SHU-7)

4.1.4. Evde rehin tutulma ve saldırıya uğramak

Sosyal yardımlarda ihtiyaç değerlendirmesi genel olarak uzmanın koşulları kendi düzenleyemediği ve ortam hâkimiyetinin müracaatçıda olduğu ev ziyaretleri olarak gerçekleşmektedir. Bu da beraberinde olası güvenlik risklerine karşı savunmasızlığı artırabilmektedir. Müracaatçı ile kurulamayan güvenli bağ, iletişim sorunları, müracaatçının ruh sağlığı sorunları veya kamu hizmetlerine ve otoritesine karşı birikmiş tepkisi gibi sebepler müracaatçıların gerginliğini artırabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretlerinde bazen müracaatçıların bıçaklı saldırılarına maruz kaldıkları görülmektedir:

“Daha önce bir arkadaşımıza bıçak çekilmişti bir mahallede. O da şundan kaynaklıydı: Arkadaşımız çok idealist bir arkadaştı ve olumlu ya da olumsuz, direkt söylüyordu. O bölge de yine getto bir mahalle, erkeklerin önemli bir bölümü uyuşturucu madde kullanıyor. O mahallenin içinde bunu dersin karşıdaki kişiye -madde kullanmış olabilir, muhtemelen de öyledir- böyle bir olay yaşanabiliyor.” (SHU-1)

Kimi zaman sosyal inceleme amaçlı ev ziyaretlerinde sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı tarafından rehin tutuldukları da görülmektedir. Öte yandan her ne kadar kontrol ve hâkimiyet sosyal hizmet uzmanında olsa da benzer şekilde kurum veya kuruluşlarda da rehin tutulma olaylarının yaşandığı anlaşılmaktadır:

“Zaman zaman oluyor. Zaman zaman saldırıya uğrayan arkadaşlarımız da oldu, baltayla kovalanan arkadaşımız da oldu. Evde neredeyse rehin kalan arkadaşımız da oluyor. Kurumda da oluyor, kurumda bir-iki saat rehin kaldığımız zamanlar da olmuştu.” (SHU-12)

İzlanda’da yapılan bir araştırma (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020) sosyal hizmet uzmanının cinsiyetinin şiddete uğrama açısından önemli bir fark oluşturmadığını belirtse de sosyal hizmet uzmanının cinsiyetinin şiddete uğrama riskinin her ülkenin ve bölgenin kendi sosyolojik yapısıyla değişebileceği değerlendirilmektedir. Nitekim araştırmaya katılan bazı kadın sosyal hizmet uzmanlarının evlerde inceleme yaparken daha fazla tedirginlik yaşadıkları görülmüştür. Kadın sosyal hizmet uzmanlarından bazıları rehin tutulma veya saldırıya uğrama korkusuyla kimi zaman evde tek başına bir erkek müracaatçı ile görüşmekten çekindiklerini ifade etmiştir:

“Tabii ki güvenlik sorunu ile karşılaştığımız zamanlar oldu...Bir güvenliğimiz yok yani. Bu bir problem aslında çünkü şizofren hastaları ile karşılaşabiliyoruz hani bazen kadın olarak hani tek olarak işte evde tek erkek olabiliyor tanımadığımız insanlar olabiliyor bu mesela bir güvenlik sorunu olabiliyor tabii ki.” (SHU-10)

“Bazen sıkıntılı gördüğümüz zaman girmiyorum. Ya da mesela tek erkekse, korkuyoruz.” (SHU-5)

Öte yandan tek başına yaşayan kadın müracaatçının da erkek sosyal hizmet uzmanını evine alırken kimi zaman endişe ettiği veya sosyal incelemeye giden erkek uzmanların tek başına kadın müracaatçılarla yaptıkları incelemelerde bazı risklerle karşılaştıkları da görülmektedir:

“Mesela evde kimse olmadığında eve almak istemeyen, yani beni tek erkek olarak gördüğünde eve almak istemeyen kadın müracaatçılarımız da olabiliyor.” (SHU-11)

“Biz sabah en erken 10.00’da eve gitmeye dikkat ediyorduk, ama bazen evdeki başvuran kişi ya da aile tek başına bir erkek görevlinin ziyaretini hoş karşılamayabiliyordu. Başvuru yapanların kültürel düzeyine baktığımızda, çoğunlukla muhafazakâr çevreden insanlardı. Yani tek başlarına evlerine bir erkeği kabul etmekte zorlanıyorlar ya da çekiniyorlardı. Bu onlar için biraz şey geliyordu; yani inandıkları ya da yaşadıkları bir düzlem var, bir de o yardımı alabilmek için şartlar düzlemi var, o çelişkiyi yaşıyorlardı. Tabii, ihtiyaçlar hiyerarşisindeki öncelikleri farklı olduğu için, nakde ihtiyaçları olduğu için sonuçta kabul etmek durumunda kalıyorlardı, ama o huzursuzluğu hissettiriyorlardı gelen incelemeciye. Mesela bir kadın eğer tek başına yaşıyorsa, evine girdiğimizde. Kimi durumlarda bizler için de riskli bir pozisyona dönüyordu tek girmek. Çünkü bundan dolayı bizi de şikâyet ediyorlardı. Mesela yardımı uygun görmediğimiz aileler tarafından, “Eve gelen inceleme görevlisi bana şöyle davrandı, bana böyle davrandı” şeklinde şikâyetler yapılabilirdi. Tabii ki biz sonuçta profesyonel bir şekilde çalışıyoruz, idarecilerimiz de bunu biliyor; ama süreç içerisinde bu şeyler değerlendirildiğinde, bizim çalışma azmimizi, moralimizi, motivasyonumuzu bozuyordu ya da bazen, ben yaşamadım, ama benden önceki çalışan arkadaşlardan duymuştum, gelen erkek görevlinin gayri ahlaki davranışlar sergilediği yönünde de ihbarlar olmuş. Bu tip durumlar sosyal inceleme görevlisini çok büyük sıkıntı altında tutuyor ve kendi iş arkadaşları dâhil herkes ona bir şüphyle bakabiliyor.” (SHU-14)

4.1.5. Tehdit, Şantaj ve Mobbinge Uğramak

Tehdit, şantaj ve mobbing sosyal hizmet uzmanlarının her alanda karşılaşabildikleri riskler olmakla beraber kararın sosyal incelemeye göre verildiği sosyal yardım ve çocuk koruma gibi alanlarda ciddi risk oluşturabilmektedir. İsveç’te kamuda çalışan ve müracaatçı şiddetine maruz

kalan sosyal hizmet uzmanlarının şiddete yönelik bilişsel değerlendirmesini konu edinen ve 19 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan bir nitel araştırma (Munobwa ve diğ. 2021) sonucuna göre meslek elemanları, mesleki kimliklerine ilişkin tehditler alabildikleri gibi özel yaşamlarına ilişkin tehditlerle de karşılaşmaktadır. Müracaatçı şiddetinin normalleştirilmiş olması ve bu konudaki yetersiz kurumsal destek sosyal hizmet uzmanlarının stresini artırmaktadır. Araştırmaya göre sosyal hizmet uzmanları, mesleki alanda kendilerine yönelik tehditleri normal karşılayabilse de eş ve/veya çocuklarına yönelik bir tehdit olduğunda çok daha fazla endişelenmektedir.

Bu çalışmada da görüldüğü üzere ülkemizde de sosyal yardım alanında, özellikle çocuklara yönelik durumların olduğu olgularda, sosyal hizmet uzmanları yaptıkları işlerle ilgili tehdit ve şantajla karşılaşmakta ve bu konuda yetersiz destek gördüklerini ifade etmektedir:

“Şöyle bir şeyle karşılaştım: Tehdit aldım mesela yaptığım işle ilgili. Sosyal yardımlarla birinci derecede bağlantılı olmasa da, yine çocuk odaklı vakalardan birinden tehdit aldım. Aslında ciddi anlamda da bir tehditti. Bunu yaşadım.” (SHU-20)

“Tehdit aldığım da çok oldu. Bunu biraz daha korunmaya muhtaç çocukta yaşadım, ama sosyal ekonomik destek ilişkisi de olan dosyalar var tabii. Yani arayıp, “Sıkırım topuklarına” diyen insanlar bile var. O anlamda çok sahip çıkıldığımızı da çok düşünmüyorum.” (SHU-33)

2018 yılında yapılan 41 farklı ilde 873 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla gerçekleşen bir ankette sosyal hizmet uzmanlarının %84’ü çalıştıkları alanda mobbingin ciddi bir sorun olduğunu düşünmektedir (Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası, 2018). Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları sadece müracaatçı şiddeti açısından güvenlik risklerine maruz kalmamakta, ayrıca sosyal yardım faaliyetlerinin siyasileşmesi durumunda yöneticilerinin, bürokrat ve siyasilerin de hedefi haline gelebilmektedir. Siyasilerden tehdit alan uzmanlar, kimi zaman kuruluştaki mobbinge maruz kalmaktadır:

“Mesela, aldığımız tehditler ki çok enteresan tehditler alıyorduk. Sadece hizmet alan kişilerden değil, aynı zamanda -benim çalıştığım dönem için söyleyeyim- politikacıların, siyasetçilerin tehdit ve baskılarına da maruz kalıyorduk. Örneğin kişi yardım başvurusunda bulunuyor, ben bakıyorum, uygun olmadığını tespit ediyorum, ama uygun olmadığını tespit ettiğimde çok rahat bir şekilde telefonuma ulaşıp, çok rahat bir şekilde benden hesap sorulabiliyordu mesela ve ben, yaptığım değerlendirmenin böyle olduğunu, mesleki olarak doğru olanın bu olduğuna inandığımı, bunun dışında yapabileceğim başka bir şey olmadığını söylediğimde, o inceleme bir başka uzmana tekrar gönderilebiliyordu. Bunun gibi, kurumun bizi asla desteklemediği, aksine, siyasi olarak bizi bazen mobbinge varan, bazen yalnızlığa iten tavır ve tutumları oluyordu. Böyle şeyler yaşıyorduk ne yazık ki.” (SHU-34)

4.2. Baş etme Yöntemleri

Sosyal hizmet uzmanlarına karşılaştıkları veya karşılaşma olasılıkları bulunan güvenlik risklerini azaltmak için neler yaptıkları, aldıkları tehdit ve şantajlar, uğradıkları sözlü, fiziksel, bıçaklı veya silahlı saldırılar, maruz kaldıkları mobbing ve baskılarla nasıl baş ettikleri, hangi mekanizmaları kullandıkları sorulmuştur. İhtiyaç değerlendirmesine katılan sosyal hizmet uzmanlarının çaresizlik ve şiddeti kabullenme, incelemeye birden fazla uzman olarak gitme, sürücü desteği alma, içeriye girmeden kapıdan görüşme yapma, çeşitli güvenlik stratejileri ve mesleki becerileri kullanma ve kuruluştaki olduklarında olanaklı ise güvenlikten destek alma gibi baş etme yöntemleri geliştirdikleri görülmüştür.

4.2.1. Çaresizlik ve şiddeti kabullenme

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki faaliyetleri esnasında uğradığı şiddet, çoğunlukla sağlık sektöründeki şiddet altında ele alındığı için, diğer alanlarda uğradıkları şiddet, ülkemizde yeterli gündemi henüz oluşturamamıştır. Oysaki sosyal yardım gibi ev ziyaretleri yapılmasını gerektiren alanlarda şiddet riski oldukça fazladır. Şiddeti mesleğin doğası veya bir parçası olarak görmek, bu şiddetle mücadele edilmesine de engel olmaktadır. Yapılan bazı araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının şiddeti mesleğin doğasında olduğunu kabul ettiğini gösterir niteliktedir (Vidal-Marti, 2023:12). Benzer şekilde bu çalışmada da kimi zaman uzmanlar güvenlik riskine karşı hiçbir çözüm üretilmeyeceğini düşünmekte ve çaresizliklerini şöyle dile getirmektedir:

“Bunun bir çözümü yok. Biz zaten bunu hep kendi aramızda konuşuyoruz arkadaşlarla, güvenliğimiz sıfır diye. Çünkü eve çıkıyorsun, ne olduğunu bilmiyorsun, neyle karşılaşacağını bilmiyorsun, evde belki başka biri var. Sana bir şey yaparsa yapar yani. Şansa yapılmadı diye düşünüyorum. Herhangi bir güvenliğimiz yok” (SHU-13)

“Çok olmuyor açıkçası. Olursa da Allah'a emanetiz diyebilirim yani. Herhangi bir şeyimiz yok tabii, bir şey olursa polis çağıracağız.” (SHU-19)

“Vallahi çok oldu. Güvenliğimiz de Allah'a emanet. Bunun için bir şey yapamıyorduk yani.” (SHU-32)

Bu bulgular “sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı şiddetine uğrama durumları ve etkileyen etmenler” başlıklı yüksek lisans araştırması bulguları ile örtüşmektedir. Nitekim bu araştırmaya katılan 130 sosyal hizmet uzmanının %62,3'ü müracaatçı şiddetini işinin bir parçası olarak gördüğünü belirtmiştir (Gönül, 2018: 62).

4.2.2. İncelemeye birden fazla uzmanla gitmek

Ev ziyaretlerinin güvenlik riski göz önüne alındığında ikili çalışma (buddy system) bir önlem olarak önerilmektedir (Van der Berg, 2021; Respass ve Payne, 2008:141). Bu çalışmada da uzmanlar, olası güvenlik risklerine karşı birden fazla meslek elemanı olarak incelemeye gitmeyi bir baş etme yöntemi olarak dile getirmektedir:

“Eğer bir risk algılama durumumuz söz konusuysa, genelde arkadaşlarımızdan destek alarak gidiyoruz. Yani her dosyaya bir kişi bakıyor, ama öyle durumlarda kuruluştaki başka bir arkadaştan daha destek istiyoruz, birlikte gittiğimiz durumlar söz konusu olabiliyor.” (SHU-3)

“Genellikle personel az olsa bile -illerde konuştuğum arkadaşlarda da aynı durum var-biraz can güvenliği gerekçesiyle de evlere sıklıkla iki kişi gidiliyor.” (SHU-9)

Birden fazla meslek elemanı olarak eve girmek, tüm güvenlik risklerini bertaraf etmemekte, ancak uzmanların güvende hissetmelerini kısmen de olsa sağlayabilmektedir:

“En azından böyle bir potansiyel varsa vaka içerisinde, iki kişi gittiğimiz zaman daha güven hissediyorduk. Ama bu tam anlamıyla güven sağlıyor muydu? Sağlamıyordu... Genelde önlem alamıyoruz, sadece bir olay olduktan sonra o olaya müdahale edebiliyoruz.” (SHU-27)

“Biz yine iki kadın olarak gidiyoruz. Erkek büro personelimiz de var; bazen o arkadaşımız da bize eşlik ediyor. Azaldığını düşünmüyorum, ama yine de insana “İki kişiyiz” duygusu sağlayabiliyor. İki kişi de olsak, tam bir güvenin sağlandığını düşünmüyorum.” (SHU-7)

Öte yandan kuruluşlardaki personel sayısının azlığı ve sosyal yardım alanındaki başvuru ve müracaatçı işlemlerinin fazlalığı, ikili çalışma sisteminin uygulanmasına engel olmaktadır:

“Personel çokmuş gibi görünüyor, iş azmış gibi görünüyor hâlbuki inceleme çok önemli ve çok zaman alan bir şey. İnsanlar onu kaçırdığı için iki kişi gidersek o iş de olmaz yani O kadar çok dosya var ki çünkü. İki kişi iki kişi de gidilmiyor. Biz onu denedik maalesef. Başarılı olmadık o konuda.” (SHU-5)

4.2.3. Sürücü desteği almak

Uzmanlar tek başına incelemeye çıktıklarında kendilerini sosyal inceleme yapılacak yere götürmekle yükümlü olan sürücülerden destek almak zorunda kalmaktadır. Bazı kuruluşlarda sürücülerin güvenlik için uzmana destek olması konusunda sıklıkla uyarıldığı ve bunun hem yöneticiler hem de meslek elemanları arasında güvenlik riskleriyle baş etme yöntemi olarak kabul gördüğü anlaşılmaktadır. Güvenlik risklerinin olduğu durumlarda bazı uzmanlar görüşmeye dahil olmaması kaydıyla sürücüyle eve girmeyi tercih etmektedir:

“Riskli gördüğümüz ya da uyarı olarak bize gelen vakalar varsa, o müracaatçıların evine girmeden önce yanımızda şoför arkadaşımız oluyor. Görüşmeye dâhil olmamak şartıyla iki kişi giriyoruz. Ne kadar güvenilir, o da sorgulanabilir; ama tek girmemeye özen gösteriyoruz, iki kişi girmeye çalışıyoruz.” (SHU-30)

“Gittiğim ortamda mesela bazen şoförle girmek durumunda kalabiliyorum, incelemeye gittiğimde normalde çok tercih etmiyorum biriyle birlikte sosyal incelemeye gitmeyi, ama bazı durumlarda gelmelerini istiyorum. Üç-dört tanesinde mesela tek başına yaşayan erkeği gidip inceleme yapmam gerekiyordu. Bu riskli bir durumdu, tek başına girmem.” (SHU-6)

“...Ve o evde silah var vesaire gibi şeyler söylendiğinde, bir ihbardı, ama doğru mu değil mi bilmiyorum, tek başınayım, oraya da o şekilde girdim, ama şoförle. Şoförü de kapıya yakın bir yerde, biraz daha uzak bir yerde tuttum.” (SHU-8)

“Bir ön bilimiz olduğu zaman, dediğim gibi, en azından yalnız gitmiyorsunuz. Gittiğiniz zaman, yanınızda sizi kollayacak biri olması lazım. Hiç kimse yoksa yanınızda dursun şoförden bile rica edebilirsiniz. Tabii, mahremiyeti de göz önüne alarak.” (SHU-17)

Sosyal yardım alanında çalışan ve yoksul hanelere incelemeye giden uzmanlar güvenlik riskine karşı kendi önlemini almak zorunda kaldığından sürücü ile iletişim halinde kalmak da bir güvenlik stratejisi olarak kabul edilmiştir. Kimi zaman sürücünün dışarda beklediğini bilmek de uzman için bir güvenlik desteği olabilmektedir:

“Bazen şoför arkadaşsa, ‘Bak, şu daireye çıkıyorum’ diyorum. Dosyasına bakıp, şey olabilir diye düşündüklerim olursam, ‘Haberin olsun’ şeklinde. O kadar, yani başka bir güvenlik şeyimiz yok.” (SHU-13)

“Hani eve giriyoruz şoför bey bizi bekliyor kapıda fazla vakit kaldığımız zaman gayri ihtiyarı şoförün kendi güvenliği diyebiliriz aslında. Şoför bizi arıyor iyi misin, nasılsın diyor. Süre uzun sürerse o şekilde. Yoksa bir güvenliğimiz yok yani.” (SHU-10)

Sosyal hizmet uzmanının sürücüyle eve girmesi müracaatçının kendini açmasına, mahrem ve gizli bilgilerini uzmanla paylaşmasına engel olabileceği gibi sürücüye görevi dışında bir güvenlik sorumluluğu yüklemek de onu tedirgin edebilecektir. Nitekim güvenlik stratejilerinde yeri olmayan bu enformel desteği sağlamak zorunda kalmak kimi zaman sürücüleri kimi zaman ise müracaatçıları rahatsız etmektedir:

“Ulaşım birimine, sosyal hizmet uzmanını ya da sosyologu, psikologu yalnız bırakmamaları gerektiği uyarısı sürekli yapılıyor. Ama şoförler bu durumdan çok rahatsız oluyor, “Sürekli evlere biz de mi girip çıkacağız?!” vesaire diye. Bir de genelde ben sosyal incelemeye giderken, evlerde kadınlar oldukları için, şoförlerden kadınların da rahatsız olma durumu oluyor. Yani aslında bu çok doğru bir tercih oluyor.” (SHU-29)

4.2.4. Kapıdan görüşme yapmak

İhtiyaç değerlendirmesi, sosyal yardıma hak kazanmak için gereken kriterlerin karşılanıp karşılanmadığının tespitinin yanı sıra yoksullukla baş etmeye çalışan müracaatçıların sosyal işlevselliğine geri dönebilmesi için ihtiyaç duyulan desteklerin ve kaynakların belirlenmesi ve evdeki öncelikli grupların ihtiyaçlarının dikkate alınması, evdeki bireylerin ihtiyaç önceliklerinin onlarla belirlenmesini sağlayan bir sosyal hizmet etkinliğidir. İhtiyaç değerlendirmesinin ev ziyareti olarak yapılması müracaatçının kendi yaşam alanında gözlemlenmesi ve aile ilişkilerine ve sorunlarına dair önemli bilgiler sağlamaktadır.

Güvenlik endişesi yaşamak sosyal hizmet uzmanlarını mesleki olarak özenle yürütülmesi gereken bu sosyal inceleme sürecini ‘üstünkörü’ yaptırmak zorunda bırakabilmektedir. Güvenlik tedbiri olmadan tek başına sahada riskleri göze alarak işlerini tamamlamaları beklenen sosyal hizmet uzmanları için eve girmeden kapıda görüşme yaparak sosyal inceleme sürecini yürütmek de güvenlik riskleriyle baş etme yöntemlerinden biri haline gelmiştir:

“Eğer çok saldırgan davranışlar varsa –bir, iki tane vatandaşımız vardı- onların görüşmelerini neredeyse herkes kapıdan yapmıştır. Tabii, bilgilerde mevcut. Sadece yüzeysel bilgileri alıp görüşmeyi tamamladığımız zamanlar oluyor. Ama bu, benim eğer hayati tehlikem varsa, o eve girdiğimde beni bekleyen riskler varsa, o durumlarda gerçekleşiyor.” (SHU-12)

“Girmeden dışarda görüştüğümüz de oluyor tabii çünkü mesela kişisel olarak kendi önlemimi kendim almaya çalışıyorum ve diyorum ki evde kim var. Tekim dediği zaman erkek olan kişi o zaman hani kapı önünde görüşmeyi yapıyorum.” (SHU-10)

4.2.5. Güvenlik stratejileri ve mesleki becerileri kullanmak

Sheafor ve Horejsi (2016:252), uzmanın, müracaatçının evine girmeden önce, etrafı incelemesini, tehlikeli bir duruma karşılaşma ihtimaline karşı kaçış güzergâhını belirlemeyi, tehlikeli müracaatçılarla karşılaşma ihtimaline karşı uzmanların hizmet içi eğitim almalarını ve pasif savunma tekniklerini öğrenmesini tavsiye eder. Ayrıca tartışma esnasında yatak odasında silah bulunma ve mutfakta silah olarak kullanılabilir eşyanın olabileceğini öngörerek, buralardan uzak durmak gerektiğini belirtir. Bu çalışmada ise tehlike öngördüklerinde sosyal hizmet uzmanlarının, görüşmeyi kısa tutma, kapıyı açık tutma ya da kapıya yakın oturma gibi stratejileri kullandıkları görülmektedir:

“Şöyle yapıyorum: Tehlikeli hissettiğim durumlar olursa, birazcık daha kapıya yakın tarafta oturuyorum. İlk yaptığım şeylerden biri o oluyor. Eğer tehlikeli bir durum varsa bunu yapıyorum.” (SHU-6)

“Bir ön bilgimiz olduğu zaman, dediğim gibi, en azından yalnız gitmiyorsunuz. Gittiğiniz zaman, yanınızda sizi kollayacak biri olması lazım. Hiç kimse yoksa yanınızda dursun şoförden bile rica edebilirsiniz. Tabii, mahremiyeti de göz önüne alarak. Kapıya yakın oturabiliriz veya eve hiç girmeyebiliriz.” (SHU-17)

“Bazen eve gidiyorsun, evde adamlar falan var. Kadına sorman lazım bunlar kim diye; ama sorduğunda tepki alabilirsin, adamlar başka bir şey yapabilir. Tamam, devlet memuru olarak gidiyorsun oraya, ama herkes o bilinçte değil. Öyle durumlar olduğunda da evde çok görüşemiyorum. Başta da dedim ya, evde bazen sıkıntı olabilir diye. O zaman kadını yalnız çağırıyorum yine. Evde ortalama bir konuşup kurumda soruyorum. O şekilde şeyler oluyor.” (SHU-13)

Mesleki bilgi ve beceriler de sosyal hizmet uzmanlarına tehlikeli durumlarla nasıl baş edebilecekleri konusunda yardımcı olabilmektedir. Bazı uzmanlar, güvenlik riskinin olası olduğunu ve bu durumlarda müracaatçıya yaklaşımın ve iletişimin önemli olduğuna dikkat çekmiştir:

“Aslında biraz da soğukkanlı olmakla alâkalı ve biraz da bağlantıyı nasıl kurduğumuzla alâkalı. Benim için risk teşkil eden bir müracaatçının evine girdiğimi hissettiğimde, nasıl bağlantı kurarım, yani nereden bağlantı kursam onunla daha sağlıklı ve daha düzgün bir iletişim kurabilirim? Çünkü o noktayı, bağlantı noktasını yakalayamadığımızda çok kopabiliyor ya da olay çok farklı yerlere aksedebiliyor. Aslında başlı başına yaptığımız iş zaten çok riskli bir iş.”(SHU-18)

“Şöyle yapabiliriz: Eğer içeride tehlikeli bir durum varsa, eve girişimizi mantığa bürümemiz lazım. Şizofren üzerinden örnek verdim. Diyelim ki, bir şizofreni hastası var; eve girerken, onu bir mantığa bürümemiz lazım. Mesela, “Evdeki çocukların öğretmeniyim. Durumlarını sormaya geldim” gibi. Yani can sağlığımızı tehlikeye atmadan yapmamız lazım. Sadece kendimiz için de değil.” (SHU-17)

Sosyal inceleme, özel beceriler gerektiren bir sosyal hizmet etkinliğidir; bu yüzden gerekli beceri ve eğitimi olmayan kişilerin güvenlik riskleri ile baş etmesi daha zor olabilirken sosyal hizmet eğitimi almış ve gerekli becerileri edinmiş kişilerin riskli durumlarla baş etme süreci daha rahat olabilmektedir:

“Kişiyi sorgularsanız ya da farklı yaklaşırsanız, bu tür şeyler yaşayan arkadaşlar oluyor, o zaman kişi size tepki verebilir, bunlar normal. Hem haneyi iyi bilmek lazım, hem insani ilişkileri iyi bilmek lazım. O nedenle de diyoruz ki herkes bu işi yapmamalı. Yani insanlarla, sokaktaki insanla iletişimi her iyi olan ilişkiyi sürdürebilir diye bir şey yok. Bunun teknikleri var, yöntemleri var, bunları görmek lazım. Psikolog arkadaşlar da gittiğimiz zaman çok ağır vakalarla görüşüyorlar. Nasıl görüşüyorlar, nasıl bir yöntem izliyorlar, bunlar önemli şeyler. Her yere giriyorsunuz, girilmeyen mahallelere giriyorsunuz, uyuşturucu bağımlılarıyla konuşuyorsunuz... Bunlar olağan şeyler. Ama siz sokakta gördüğünüz madde bağımlısına gidip, yakasına yapışıp, “Sen bunu niye kullanıyorsun? İçme, bırak” dersanız, tepkiyi de alırsınız yani.” (SHU-24)

4.2.6. Kurumda güvenlik desteğini kullanmak

Sosyal yardım alanında çalışan uzmanlar, gereken ihtiyaç değerlendirmesini yapabilmek için çoğunlukla ev ziyareti yapsa da kimi zaman kuruluştaki da müracaatçılarla bazı görüşmelerin yapılması gerekmektedir. Öte yandan başvuru yapmak üzere kurum veya kuruluştaki gelen müracaatçılarla görüşme de orada gerçekleşmektedir. Yardım kararına ilişkin sonuca itiraz edilmesi, sonuca ve sürece ilişkin bilgi edinme süreçleri de kurum veya kuruluştaki yapılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları kurum ve kuruluştaki da güvenlik risklerine, müracaatçı şiddetine maruz kalabilmektedir. Kurum ve kuruluştaki görüşme yapıldığında, güvenlik riski teşkil eden bir durum öngörüldüğünde varsa kurum ve kuruluştaki güvenlik görevlilerinden destek istenmektedir:

“Kurumda da oluyor, kurumda bir-iki saat rehin kaldığımız zamanlar da olmuştu. Kurumdayken çok fazla sıkıntı değil; kapıda polis arkadaşlar var, destek oluyolar.” (SHU-12)

“İlk görüşmede veya görüşmenin ters gittiği durumlarda kurumda da böyle sıkıntılar olabiliyor. Öyle durumlarda, kapımız açık, güvenliğe söylüyoruz, “Bak, ben burada böyle bir görüşme yapıyorum, sıkıntı olabilir, buralarda ol” diye uyarıyoruz ve güvenliğin etrafta olmasını sağlıyoruz. O şekilde yapıyoruz yani, güvenlik noktasında bir sıkıntı çıktığı zaman bir şekilde çözmeye çalışıyoruz.” (SHU-26)

Bununla birlikte müracaatçı giriş çıkışının fazla olduğu kuruluştaki bulunan güvenlik görevlilerinin kimi zaman yeterli hâkimiyeti ve güvenliği sağlayamadığı ancak bir güvenlik riski yaşandığında olguya müdahale ettikleri de görülmektedir:

“Tabii, aynı durum kuruluş ortamında da oluyor, kuruluş ortamında da güvenliğimizin tam olarak sağlandığını söyleyemem. Çünkü evet, binaların girişinde güvenlik görevlileri oluyor; fakat bu güvenlik görevlilerinin, çok fazla müracaatçı girdi-çıkması olduğundan dolayı, oranın denetimine çok fazla hâkim olduğunu ben şimdiye kadar görmedim. Genelde insanlar bir şekilde ve rahatça içeriye giriyor ve eğer bir tepkisi varsa bunu da çok rahat bir şekilde sergiliyor. Genelde önlem alamıyoruz, sadece bir olay olduktan sonra o olaya müdahale edebiliyoruz.”(SHU-27)

4.3. Kurumsal Destek

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına karşılaştıkları güvenlik riskleri ile baş ederken kurumsal destek alıp almadıkları, kurum veya kuruluşun sürece nasıl yaklaştığı ve ne tür çözüm önerileri sundukları sorusu yöneltilerek kurumsal destek mekanizmaları sorgulanmıştır.

Kuruluş ve yöneticiler, bilhassa sosyal hizmet kökenli yöneticilerin yer aldığı kuruluştaki, sosyal hizmet uzmanına şiddet olaylarında destek olmaya çalışmakta ancak kurumsal bir mekanizma ve önlem öngörülmediğinden bu destek sınırlı kalmaktadır:

“Şimdi o eve tekrar gideceğim ben mesela. Ben bu noktada idarecimle konuştum, benim gitmemin doğru olmadığını söyledim. Ama yine gittim. Ama bu sefer üç kişiyle birlikte gittim, dört kişi gittik. Kurum yardımcı oluyor. Gerekirse müdür yardımcımız bile bizimle gelir yani incelemeye, o noktada sıkıntı yok. O konuda kurumla ilgili hiçbir sıkıntı yaşamıyoruz yani, yardımcı oluyolar.” (SHU-2)

“Uzman eğer öngörebilirse, polis desteği isteyebilir, kurumda bununla ilgili yazışmaları yapar. O konuda idareye bildirirseniz, “Git, ne yapıyorsan yap” demezler. Ama öngörebilmek lazım tabii ki. Eğer öngörürse yardımcı olur.”(SHU-19)

Yönetim değişmeden önce müdürümüz sosyal hizmet uzmanıydı. O, genelde vatandaş bildiği için.. İkili gitmemiz, bizim o zaman müdürümüzden kalma bir sistemdi. Bir de güvenlik açısından da ikili gitmemizi daha uygun görüyordu.” (SHU-7)

Öte yandan kurumsal mekanizmalardan yoksun olduğu için, yöneticilerin uzmanlara destek olmaya çalışırken etik olmayan kararlar alması, uzmanları rahatsız edebilmektedir:

“O vaka yaşandığı zaman kurum şöyle bir yola gitmişti: 2 hafta o bölgeye izlemeye gidilmedi. Aslında bu da çok doğru bir davranış değil. 2 hafta incelemeye gitmedik. Belki

ihtiyacı olan biri bir ay geç alacak, belki o ay çocuğunun temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak. Kurum arka çıkmaya çalışıyor, ama arka çıkmaya çalıştığı yollar ne kadar etik, tartışılır.” (SHU-1)

Şiddet riski ile karşılaşan uzmanlara kimi zaman sahip çıkılmamakta ve kendilerini yalnız hissetmektedirler:

“Dediğim gibi, idari yapıya çok bağlı o. İdari yapının kriz yönetimi nasıl, kişisel ilişkileri nasıl, kurumsal bakış açısı nasıl, idari yönetimin bu tür kıstasları nasıl, onu dikkate almak lazım yani. Her zaman sahip çıkıldı diyemem ben kendi adıma.” (SHU-33)

“Hiçbir desteği olmuyordu tabii ki kurumun. Bu bizim temel görevimiz sayıldığı için hiçbir desteği olmuyordu... Örneğin kişi yardım başvurusunda bulunuyor, ben bakıyorum, uygun olmadığını tespit ediyorum, ama uygun olmadığını tespit ettiğimde çok rahat bir şekilde telefonuma ulaşıp, çok rahat bir şekilde benden hesap sorulabiliyordu mesela ve ben, yaptığım değerlendirmenin böyle olduğunu, mesleki olarak doğru olanın bu olduğuna inandığımı, bunun dışında yapabileceğim başka bir şey olmadığını söylediğimde, o inceleme bir başka uzmana tekrar gönderilebiliyordu. Bunun gibi, kurumun bizi asla desteklemediği, aksine, siyasi olarak bizi bazen mobbinge varan, bazen yalnızlığa iten tavır ve tutumları oluyordu. Böyle şeyler yaşıyorduk ne yazık ki.”(SHU-34)

Yöneticiler kimi zaman tehdit ve şiddete tanıklık etse de hemşericilik, siyasi bağlantılar gibi nedenlerle uzmanlara destek vermekten çekinebilmektedir:

“Burada idareciler çok önemli. Mesela ben, idarecinin birinin de yanımda olduğu bir ortamda tehdit aldım. Onu tutanaklaştırdık, tutanaklaştırdıktan sonra da söyledim, “Bunu resmi yazıyla ve il müdürlüğünün ağzından, bir meslek elemanının tehdit edildiği yönünde bir şikayette bulunalım Cumhuriyet savcılığına” diye. Burada farklı şeyler de devreye giriyor sanırım. Hemşerilik, aynı ilde idareci olmak, yüz yüze gelmek, siyasi bağlantılar vesairenden belki çekindikleri için buna çok girişmediler, “Bireysel olarak bunu sen yap” dediler mesela. Ben de bu işin benim bireyselliğimle, birey olmamla ilgili bir sorun olmadığını; bu işin kamu kimliğinden, meslek elemanı kimliğimden ve yaptığım işten kaynaklı olduğunu, dolayısıyla oranın yapması gerektiğini söylediğimde böyle bir şeyimiz oldu ve ben kendim bireysel olarak başvuruda bulunmadım, şahsileştirmek istemedim.” (SHU-20)

Müracaatçılar, yardımların reddedilmesi durumunda, kurum veya kuruluşa gelip hesap sorduğunda, gerginlikler yaşanmakta ve kurum veya kuruluş müdürleri kimi zaman uzmanları hedefe koyabilmektedir:

“Müdür, yeri geliyordu, müracaatçıya bile kendisi raporu gösterebiliyordu; kendi üstünden yükü atabilmek için, “Bak işte, adam yazmış, reddetmiş” gibisinden raporu gösterip meslek elemanını hedefe koyabiliyordu. Bu yüzden kavga boyutlarına geldiğimiz durumlar oldu müdürlerle.” (SHU-32)

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine ilişkin deneyimlerinin ele alındığı bu çalışma kapsamında, sosyal hizmet uzmanları ile yapılan derinlemesine görüşmelerde, bu deneyimler, güvenlik riskleri, baş etme yöntemleri ve kurumsal destek temaları altında incelenmiştir.

Bu araştırmaya göre sosyal yardım alanında ihtiyaç değerlendirmesi yapan sosyal hizmet uzmanlarının ciddi güvenlik risklerine maruz kaldıkları görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanları hakaret, mobbing, şantaj, tehdit, dayak, bıçaklı saldırı ve evde rehin tutulma gibi sözlü ve fiziksel şiddetle karşılaşmaktadır.

Sosyal incelemeye giden sosyal hizmet uzmanları için evde psikolojik rahatsızlıkları olan müracaatçılarla tek kalmak, güvenlik riski doğurabilmektedir. Uzmanlar her ne kadar psikolojik rahatsızlıklara karşı bilgili de olsa ve ona uygun bir iletişim yöntemi geliştirmeye çalışsa da kimi zaman ani saldırılarla karşılaşabilmektedir.

Görüşmelerde risk oluşturabilecek unsurlardan bir diğeri, cinsiyet olduğu görülmektedir. Kadın sosyal hizmet uzmanlarının güvenli olmayan yerlerde erkek müracaatçı ile evde tek görüşmekten çekinebildiği, kadın müracaatçıların da kimi zaman erkek sosyal hizmet uzmanı ile evde tek başına görüşmekten çekinebildiği anlaşılmaktadır.

Araştırmaya göre, sosyal yardımların kimi zaman siyasi bir araç olarak kullanılmasından dolayı, sosyal hizmet uzmanları uygulama ve karar aşamalarında baskı ve psikolojik şiddete maruz kalmaktadır. Verdikleri kararın kimi zaman dikkate alınmadığı, siyasilerden ve bürokratlardan kimi zaman tehdit içeren telefonlar aldıkları görülmektedir.

Uzmanlar şiddete sadece evlerde değil çalıştıkları kurum veya kuruluşlarda da maruz kalabilmektedir. Özellikle güvenlik görevlisinin olmadığı, vatandaş giriş-çıkışının çok olduğu yerlerde müracaatçıların gelip uzmanlara saldırdığı ve gerginliklerin yaşandığı görülmektedir.

Sosyal incelemelerde yaşanan güvenlik risklerini bertaraf etmek adına tercih edilen baş etme yöntemlerinin kimi zaman hizmeti aksattığı ve sosyal hizmet etiğine aykırılık teşkil eden uygulamaları doğurabildiği görülmektedir.

Uzmanlar, genel olarak güvenlik riskinin işin doğasında olduğunu ve çözüm üretilemeyeceğini düşünmekte olsa da kendilerince baş etme yöntemleri geliştirmeye çalışmaktadır. Bir baş etme yöntemi olarak sosyal incelemeye birden fazla meslek elemanı ile gitmek tercih edilse de meslek elemanı sayısının azlığı bu yöntemin her yerde ve her zaman uygulanmasına olanak vermemektedir.

Uzmanlar arasında tercih edilen bir diğeri baş etme yöntemi ise sürücünden destek almaktır. Güvenli olmayan bölgelerde veya riskin öngörüldüğü evlerde kimi zaman sürücünün uzmanla incelemeye girdiği, bu durumdan zaman zaman kendilerinin ve müracaatçıların rahatsız olabildikleri görülmektedir. Müracaatçının gizliliği ve mahremiyetine saygı ilkesine aykırılık teşkil etse de güvenlik endişesi uzmanları sürücülerden destek almaya mecbur bırakmaktadır.

Güvenlik endişesinin sosyal hizmet uzmanlarını mesleki uygulamaları yerine getirmekten alıkoyduğu görülmektedir. Nitekim güvenlik riskinin olabileceği yerlerde uzmanların içeriye girmeden kapıdan görüşme yapma eğilimi sergiledikleri veya içerde çok kısa durmaya çalışıp incelemeyi usulüne uygun yapamadıkları anlaşılmaktadır.

Araştırma sonuçlarından biri de, kimi durumlarda güvenlik riskleriyle baş edebilmek için, sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet bilgi ve becerilerini kullanarak güvenlik risklerini en aza indirebildikleridir. İnsan davranışı, görüşme teknikleri, psikoloji gibi temel bilgilerin yanı sıra iletişim becerileri, gözlem becerisi, çatışma yönetimi, öz-yönetim becerileri gibi beceriler güvenlik riskleriyle baş etmede kolaylık sağlamaktadır.

Kurumsal destek açısından edinilen sonuçlara bakıldığında ise kurum ve kuruluşların sosyal hizmet uzmanlarına görünürde bir destek verme çabası gösterdikleri; ancak uygulamada güvenliğe ilişkin kurumsal önlem ve prosedürlerin oldukça yetersiz kaldığı anlaşılmaktadır. Kuruluşların bazılarında yer alan güvenlik personelinin, kısmen de olsa güvenlik riskini azalttığı görülse de, her kuruluştaki güvenlik personelinin olmadığı, vatandaş girişinin yoğun olduğu yerlerde gerekli titizliğin gösterilmediği, bu yüzden kuruluşlarda da uzmanların müracaatçıdan sözlü ve fiziksel şiddete maruz kalabildikleri görülmektedir.

Kimi zaman müracaatçının baskısından kurtulmak isteyen müdürler, kendi üstünden riski kaldırmak adına uzmanları müracaatçının hedefine koyabilmektedir. Ayrıca siyasi ve idari baskı gördüklerinde sosyal hizmet uzmanlarının idarecilerinden destek alamadıkları ve bu yüzden kendilerini yalnız ve sahipsiz hissettikleri görülmektedir. Bu sonuç sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin şiddet deneyimlerini ortaya çıkarmak amacıyla 101 meslek elemanı ile yapılan bir nicel araştırma sonucu (Kocakaya ve diğ. 2018:458) ile de paralellik göstermektedir. Nitekim araştırma sonucuna göre profesyonellerin yarısından fazlası (%55,4) kendini güvende hissetmediklerini ve %71'i uğradığı şiddete ilişkin durumu, ilgili makamlara iletmelerine rağmen herhangi bir sonuç alamadığını ifade etmiştir.

Öte yandan güvenlik risklerine açık olmaları ve kurumsal destek görmemeleri sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik hissetmelerine ve çalışma arzularını yitirmelerine sebep

olabilmektedir. Benzer şekilde Amerika Birleşik Devletlerindeki sosyal hizmet uzmanları açısından işyeri güvenliği ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesini konu edinen ve 141 uzmanın katılımıyla gerçekleştirilen nicel araştırmada işyerinde şiddete ve/veya tehdide maruz kalmanın tükenmişlik seviyesini arttırdığı ortaya çıkarılmıştır (Disney ve Purser, 2022).

Görüldüğü üzere Türkiye’de sosyal yardım alanında yapılması gereken ihtiyaç değerlendirmesini yapmak üzere ev ziyaretlerine giden sosyal hizmet uzmanları, güvenlik risklerine karşı risk altında ve savunmasızdır. Yasal olarak kendilerini koruyabilecek ve riskli gördükleri görevlerden feragat edebilmelerine olanak verecek idari ve yasal düzenlemenin yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Buna ek olarak kurumsal güvenlik stratejilerinin ve önlemlerinin alınmasına acil ihtiyaç vardır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluşlardaki iş yoğunluğu ve meslek elemanı sayısının azlığı ikili çalışmaya olanak vermediğinden dolayı sürücünden destek almak zorunda kalabilmektedirler. Bu durumun doğurduğu etik ihalelerin önüne geçebilmek ve güvenlik riskini azaltmak amacıyla ikili çalışmaya olanak verecek çalışma koşullarının sağlanması önemlidir. Çalışılan kurum ve kuruluşlarda güvenlik risklerine ilişkin eğitimlerin sağlanması, savunma tekniklerine dair temel becerilerin kazandırılması da güvenlik riskleriyle baş edilmesine fayda sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Balkız, Ö., I. ve Göktepe, T., (2014). Romanlar ve Sosyo-Ekonomik Yaşam Koşulları: Aydın İli Örneğinde Bir Alan Araştırması, *Sosyoloji Dergisi*, 30, 1-39, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/593915>.

Chappell, D. ve Di Martino, V., (2006). *Violence at work* (3rd Edition), Switzerland: ILO, http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2006/106B09_110_engl.pdf

Cüceler, S., Yılmaz, M. ve Türkleş, S., (2022). Madde Bağımlısı Bireylerin Yaşadığı Psikososyal Sorunlar, Uygulanan Kanıt Temelli Müdahaleler ve Hemşireliğin Rolü. *Bağımlılık Dergisi*, 23(1), s.105-110 DOI: 10.51982/bagimli.958710

Disney, L. ve Purser, G., (2022). Examining the Relationship between Workplace Safety and Professional Burnout among U.S. Social Worker. *Journal of Evidence-Based Social Work*. 19(6), 627-639.

Enosh, G. ve Tzafrir, S. S., (2015). The Scope of Client Aggression toward Social Workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 24(9), 971-985.

European Agency for Safety and Health at Work, (2015). *Workplace violence*, <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/workplace-violence> (Erişim tarihi: 15.07.2023)

Freysteinsdóttir F., J. ve Brink S., B., M., (2020). Is social work in Iceland a dangerous profession? Emotional and physical violence towards social workers. *Nordic Social Work Research*, 1-14 DOI: 10.1080/2156857X.2020.1837919

Genç, Y. ve Çöpoğlu, M., (2020). Yoksullar. Meryem Serdar Editör (Der.), *Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmet* içinde (s.41-71). Ankara: Grafiker Yayınları.

Gönül, A., (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçı Şiddetine Uğrama Durumları ve Etkileyen Etmenler*. (Yüksek lisans tezi). Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa.

Gönül, A., Şahin, F. ve Yıldırım, B., (2022). Examining Social Workers’Exposure to Client Violence: The Case of Turkey. *İnsan ve Toplum*. 12(4), 211-234. DOI: 10.12658/M0672.

Hollbrook, T., (1983). Going among Them: The Evolution of the Home Visit. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 10(1), 112-135.

Karataş, K., (2003). 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 İçinde*, Ankara: İnsan Hakları Derneği ve İnsan Hakları Vakfı Ortak Yayını.

- Kocakaya, R., Aydoğan, C. ve Çalık Var, E., (2018). Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Profesyonellerin Şiddet Deneyimleri, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (27), 448-460.
- Koritsas, S., Coles, J., ve Boyle, M., (2008). Workplace Violence Towards Social Workers: The Australian Experience, *British Journal of Social Work*, 1-15 DOI: 10.1093/bjsw/bcn134.
- Lovasova, S., (2014). Client Violence in Social Work Practice: Conflict Styles Of Victims, *Czech & Slovak Social Work*, 14(5), 58-73.
- Lyter, S. C., ve Abbott, A. A., (2007). Home Visits in a Violent World, *The Clinical Supervisor*, 26(1/2), 17-33.
- Munobwa J., S. ve Ahmadi F., Öberg P., (2021). 'Anxiety, Frustration and Understanding'. Swedish Personal Social Service Workers' Cognitive Appraisals of Encounters with Violent Clients, *Nordic Social Work Research*, 1-15, DOI: 10.1080/2156857X.2021.1911836.
- Munobwa J., S. ve Ahmadi F., Öberg P., (2023). Creeping Under the Skin: Manifestations of Client Violence towards Social Workers in Swedish Individual and Family Services, *Nordic Social Work Research*, 13(2), 202-216.
- Oral M. ve Tuncay, T., (2012). Ruh Sağlığı Alanında Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rol ve Sorumlulukları, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 23 (2), 93-114.
- Respass, G. ve Payne B., K., (2008). Social Services Workers and Workplace Violence, *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16 (2), 131-143.
- Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası., (2018). *Türkiye'de Sosyal Hizmetlerde Dönüşüm Çalıştay Raporu*, <https://xfs2.ikon-x.com.tr/ses/2020/09/sosyal-hizmet-%C3%A7al%C4%B1%C5%9Ftay%C4%B1.pdf> (erişim tarihi: 20.06.2023).
- Sheafor, B. W. ve Horejsi, C., J., (2016). *Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler (A. Bilgen, B. Kaynarkaya ve D. Gülmez, Çev.)* Ankara: Nika Yayınevi.
- Sousa, S., Silva, I., S., Veloso, A., Tzafrir, A., Enosh, G., (2014). Client's Violence Toward Social Workers, *Tekhne-Review Of Applied Management Studies*, 12, 70-78.
- Thompson, N., (2016). *Güç ve Güçlendirme*. Ö. Cankurtaran (Çev.Ed.). Ankara: Nika Yayınevi.
- Van der Berg, A., (2021). *Tips For Social Workers To Enhance Personal Safety During Home Visits*, <https://beroepsnetwerke.solidariteit.co.za/en/tips-for-social-workers-to-enhance-personal-safety-during-home-visits/> (erişim tarihi: 02.05.2023).
- Vidal-Marti, C., (2023). Client Violence towards Social Workers in Spain: A Systematic Review, *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 12(1), 69-92. DOI: 10.17583/rimcis.10584.
- Zimunya, S. ve Alpaslan, A., N., (2022). Experiences Of Service-User Violence And Coping Strategies Employed During Social Work Service Delivery: Suggestions For Ensuring Social Workers' Personal Safety Experience, *Social Work /Maatskaplike Werk*, 58 (1), 1-18. DOI: 10.15270/58-1-996.

EXTENDED ABSTRACT**GENİŞLETİLMİŞ ÖZET****EXPERIENCES OF THE SOCIAL WORKERS IN THE FIELD OF SOCIAL ASSISTANCE
REGARDING SECURITY RISKS**

Introduction and Research Purpose: Social workers play an active role in the delivery of social assistances and their access to clients all over the world. In Turkey, the needs of the clients in the field of social assistance are determined by social workers. For this purpose, they often carry out social assessments by home visits. While working in this field, social workers are faced with many security risks and sometimes even exposed to client violence. This study aims to reveal the security risks of social workers working in the field of social assistance in Turkey and shed light on their experiences regarding security risks.

Design and Methodology : Qualitative research method is used in this research, which deals with the experiences of social workers who are working in the field of social assistance and make needs assessments. For this research, a semi-structured interview form consisting of general questions for the purpose was created. The data were obtained through face-to-face and online in-depth interviews with the participants. Within the scope of the study 34 social workers who have experience of working in the field of public social assistance and social assessment from 17 different provinces were interviewed. for this study the consent was obtained from the participants for the audio recording. The data collected with the audio recording were deciphered and transferred to the written media. MAXQDA Analytics Pro 2020 software was used for the analysis of the data and the transcribed data were transferred to the program in writing. With an inductive approach, the data was analysed and the codes were created. Codes that were related to each other were grouped under themes. Finally, the findings gathered under the codes and themes were interpreted.

Findings: According to this research, participants are exposed to serious security risks. They face verbal and physical violence such as insults, mobbing, blackmail, threats, beatings, knife attacks and being held hostage at home. The participants are trying to cope with these risks as on their own as they could hardly take institutional support from their agency. The coping methods created by the social workers could be listed as *desperation and acceptance of violence, buddy system work, support from driver, interviewing with clients at door, applying security strategies and vocational competence, support from security in agency*. It is clearly seen that security concerns prevent social workers from fulfilling their professional practices and social workers working in the agencies in public sector do not have necessary institutional support as the agencies do not have any security measures and strategies.

Conclusions and Recommendation: Social workers who have to go to home visits to make a needs assessment in the field of social assistance in Turkey are at risk and vulnerable to security risks. There is an urgent need for administrative and legal arrangements that will legally protect them and enable them to waive their risky duties. In addition, institutional security strategies and measures should be developed. Since the workload and the low number of professional staff in the agencies, social workers could not work in pair and have to get support from the drivers, which creates ethical problems in terms of professional intervention. In order to prevent ethical problems caused by this situation and to reduce the security risk, it is important to provide working conditions that will allow buddy system work. Providing training on security risks in the institutions and agencies and gaining basic skills on defense techniques will also help to cope with security risks for social workers.

KATKI ORANI BEYANI VE ÇIKAR ÇATIŞMASI BİLDİRİMİ

Sorumlu Yazar <i>Responsible/Corresponding Author</i>	Asuman TAŞ			
Makalenin Başlığı <i>Title of Manuscript</i>	SOSYAL YARDIM ALANINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ GÜVENLİK RİSKLERİNE İLİŞKİN DENEYİMLERİ			
Tarih <i>Date</i>	02.09.2023			
Makalenin türü (Araştırma makalesi, Derleme vb.) <i>Manuscript Type (Research Article, Review etc.)</i>	Araştırma Makalesi			
Yazarların Listesi / List of Authors				
<i>Sıra No</i>	Adı-Soyadı <i>Name - Surname</i>	Katkı Oranı <i>Author Contributions</i>	Çıkar Çatışması <i>Conflicts of Interest</i>	Destek ve Teşekkür (Varsa) <i>Support and Acknowledgment</i>
1	Asuman TAŞ	%50	Çıkar çatışması bulunmamaktadır.	-
2	Kasım KARATAŞ	%50	Çıkar çatışması bulunmamaktadır.	-