



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

**SOSYAL HİZMET ETKİNLİĞİ OLARAK SOSYAL İNCELEME VE  
TÜRKİYE’DE SOSYAL YARDIMLARIN SUNUMUNDA  
“MUHTAÇLIK” DEĞERLENDİRMESİ**

Asuman TAŞ

Doktora Tezi

Ankara, 2022



SOSYAL HİZMET ETKİNLİĞİ OLARAK SOSYAL İNCELEME VE TÜRKİYE'DE  
SOSYAL YARDIMLARIN SUNUMUNDA “MUHTAÇLIK” DEĞERLENDİRMESİ

Asuman TAŞ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Ankara, 2022

## KABUL VE ONAY

Asuman Taş tarafından hazırlanan "Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme ve Türkiye'de Sosyal Yardımların Sunumunda 'Muhtaçlık' Değerlendirmesi" başlıklı bu çalışma, 07/01/2022 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

---

Prof. Dr. Arzu İçağasioğlu Çoban (Başkan)

---

Prof. Dr. Kasım Karataş (Danışman)

---

Prof. Dr. Özlem Cankurtaran (Üye)

---

Doç. Dr. Hüsamettin Çetin (Üye)

---

Doç. Dr. Aslıhan Aykara (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

Prof.Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŐEN

Enstitü Müdürü

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. <sup>(1)</sup>
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ..... ay ertelenmiştir. <sup>(2)</sup>
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. <sup>(3)</sup>

10/01/2022

**Asuman TAŞ**

<sup>1</sup>“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir \*. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlerle ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.  
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

\* Tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.**

## ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, **Prof. Dr. Kasım KARATAŞ** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

**Asuman TAŞ**

## TEŞEKKÜR

İnsanların yaşamlarına dokunabilmek, hayatlarına bir nebze de olsa ortak olurken onları incitmeden bunu yapabilmek amacıyla okumaya karar verdiğim sosyal hizmet, yolun sonunda en çok benim dönüşümümü sağlamış ve kendimi bulmama yaramıştı.

Kendi okuldan alınıp evlendirildiği için eğitim özlemi yüreğinde kalan, tüm çocuklarının okuması ve eğitim alabilmesi için sonsuz çaba sarf eden canım anneme, bana duyduğu güveni ve bu yoldaki desteği için teşekkür ederim.

Yıllar önce başladığım bu zorlu akademik yolda bilgi ve birikimiyle bana ışık tutan, kendime olan güvenimi yitirdiğim, tökezlediğim her noktada beni yeniden ayağa kaldıran, tezimin öz Türkçe ile yazılmasına vesile olan **danışmanım ve akıl hocam Prof. Dr. Kasım KARATAŞ'a** büyük bir teşekkürü borç bilirim.

Tez izleme komitemde yer almayı kabul eden, farklı bakış açıları ve akademik birikimleriyle tezime katkıda bulunan değerli hocalarım **Prof. Dr. Özlem CANKURTARAN'a** ve **Prof. Dr. Arzu İÇAĞASIOĞLU ÇOBAN'a** ayrıca teşekkür ederim.

Tüm zorlu koşullara rağmen bu mesleği büyük bir sevgi ve özveriyle icra eden, sosyal hizmeti olması gereken yerlere taşımak için alanda gece gündüz emek veren, araştırma için değerli zamanlarını ayırıp sorulara içten ve dürüst yanıtlar veren tüm katılımcı sosyal hizmet uzmanlarına ayrı ayrı teşekkür ediyorum.

Bu süreçte beni destekleyen, bana olan inancı ve güveni ile beni hep motive ederek elimden tutan hayat arkadaşım, eşim **Barış TAŞ'a** anlayışı ve sabrı için sonsuz teşekkürler...

Asuman TAŞ

## ÖZET

TAŞ, Asuman. *Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme ve Türkiye’de Sosyal Yardımların Sunumunda “Muhtaçlık” Değerlendirmesi*, Doktora Tezi, Ankara, 2022.

Bu çalışma sosyal hizmet etkinliği olarak sosyal incelemenin yeri ve önemini ortaya çıkarmak, Türkiye’de sosyal yardımların sunumunda kullanılan sosyal inceleme türü olarak ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yürütüldüğünü anlamak için yapılmıştır. Bu çalışmada sosyal yardım alanında sosyal inceleme yapan sosyal hizmet uzmanlarının görüş ve değerlendirmeleri ele alınmıştır. Araştırmanın verileri nitel araştırma yöntemiyle kamu kurumlarında, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarında (SYDV) ve belediyelerde çalışan toplam 34 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan yarı yapılandırılmış, derinlemesine görüşmelerle toplanmıştır. Araştırmanın bulguları uzmanların eğitim ve alan deneyimine ilişkin tanıtıcı özellikleri, uzmanların yoksulluk, muhtaçlık ve sosyal yardıma bakışı, lojistik destek, iş yükü ve güvenlik riskleri, başvuru ve hazırlık aşaması, gözlem ve görüşme aşaması, bilgi kaynakları, etik sorunlar ve ikilemler, raporlama ve sonuç aşaması, izleme çalışmaları ve süpervizyon temaları altında tartışılmıştır. Yapılan analiz ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç değerlendirmesi olarak sosyal incelemenin farklı kurumlarda farklı uygulama ve prensiplerle yapıldığı, muhtaçlık ve ölçütlerinin belirsiz olduğu, uzmanın yoksulluk ve sosyal yardıma bakışının, kurum politikalarının ihtiyaç değerlendirmesine şekillendirdiği, izleme çalışmalarının yetersiz kalarak, sosyal yardımların müracaatçıları güçlendirme ve sosyal adaleti sağlama hedefini gerçekleştirmediği görülmüştür. Araştırma sonuçlarının ihtiyaç değerlendirmesinde yaşanan sorunlara ışık tutarak konuyla ilgili yasal mevzuat ve politikaların geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### Anahtar Sözcükler

Sosyal inceleme, yoksulluk, muhtaçlık, ihtiyaç değerlendirmesi, sosyal yardımlar, sosyal hizmet



## ABSTRACT

TAŞ, Asuman. *Social Assessment as a Social Work Activity and Needs Assessment in the Field of Social Assistance in Turkey*, PhD. Dissertation, Ankara, 2022.

This study aims to find out the place and importance of social assessment as a social work activity as well as practices regarding needs assessment in the context of social assistance system in Turkey. In this study, opinions and experiences of social workers making social assessment in the field of social assistance are taken into discussion. The data of the study have been collected by the researcher in accordance with qualitative research methods through semi structured in depth interviews with 34 social workers working in Public Institutions, Social Assistance and Solidarity Funds as well as Municipalities. The findings have been discussed under the following themes: descriptive features regarding education status and work experiences of social workers, their perspectives regarding poverty, neediness and social assistances, logistic support, work load and security risks, application and preparation phase, observation and interview phase, sources of information, ethical issues and dilemmas, reporting and conclusion phase, follow up and monitoring studies, as well as supervision. As a result of analysis and evaluation made, it has been found out that needs assessment in Turkey are conducted in different manners considering the different principles by various institutions and its scope and measures are not clearly defined. It is seen that the viewpoints of social workers on poverty and social assistance as well as institutional and administrative policies shape and determine needs assessment, and that the follow up and monitoring studies are inadequate therefore social assistances cannot achieve the goals of empowerment and social justice for clients. It is considered that the results of this study will shed light on the problems encountered in needs assessment and will contribute to develop necessary policy and legislation.

### Keywords

Social assessment, poverty, neediness, needs assessment, social assistances, social work

## İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY .....	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xii
ÇİZELGELER DİZİNİ.....	xiv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiv
GİRİŞ .....	1
1. BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE .....	3
1.1. ARAŞTIRMANIN SORUNU.....	3
1.2. YOKSULLUK, SOSYAL HİZMET VE SOSYAL İNCELEME .....	6
1.2.1. Yoksulluk.....	6
1.2.1.1. Yoksulluğun Dünyada Görünümü .....	19
1.2.1.2.Yoksulluğun Türkiye’de Görünümü.....	25
1.2.2. Yoksullukla Mücadele Politikaları .....	29
1.2.3. Yoksulluk ve Sosyal Hizmet .....	32
1.2.4. Yoksullukla Mücadelede Sosyal Hizmet Uygulaması.....	37
1.2.5. Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme .....	44
1.2.5.1. Sosyal İncelemenin Yasal Çerçevesi.....	48
1.2.5.2. Sosyal İnceleme Açısından Önemli Aşamalar .....	61
1.2.5.3. Sosyal İnceleme Aracı Olarak Ev Ziyaretleri.....	86
1.2.5.4. Sosyal İncelemede Kritik Beceri ve Değerler .....	91
1.2.5.5. Sosyal İncelemede Güvenlik Sorunları .....	97
1.2.5.6. Sosyal İnceleme Açısından Lojistik İhtiyaçlar ve İş Yükü Dağılımı ..	103
1.2.5.7. Sosyal İnceleme Raporları.....	105
1.3. SOSYAL YARDIM VE ‘MUHTAÇLIK’ DEĞERLENDİRMESİ .....	110
1.3.1. Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımlar .....	110
1.3.2. Türkiye’de Sosyal Yardımlar ve ‘Muhtaçlık’ Değerlendirmesi .....	112

1.3.2.1.	<b>‘Muhtaçlık’ Açısından Sosyal Yardımların Önemi .....</b>	112
1.3.2.2.	<b>Sosyal Yardımlarda Hedefleme Mekanizmaları .....</b>	114
1.3.2.3.	<b>Devlet Tarafından Yürütülen Sosyal Yardımlar.....</b>	117
1.3.2.4.	<b>Sosyal Yardımlara İlişkin Ulusal Mevzuatta ‘Muhtaçlık’ ve Ölçütleri 125</b>	
1.3.2.5.	<b>Bir Sosyal İnceleme Alanı Olarak İhtiyaç Değerlendirmesi .....</b>	132
1.4.	<b>ARAŞTIRMANIN AMACI.....</b>	136
1.5.	<b>ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....</b>	137
2.	<b>BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....</b>	139
2.1.	<b>ARAŞTIRMANIN MODELİ.....</b>	139
2.2.	<b>ARAŞTIRMANIN KATILIMCILARI.....</b>	139
2.3.	<b>VERİLERİN TOPLANMASI.....</b>	140
2.4.	<b>VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....</b>	141
2.5.	<b>VERİLERİN ANALİZİ.....</b>	141
2.6.	<b>ETİK KONULAR .....</b>	142
3.	<b>BÖLÜM: BULGULAR.....</b>	144
3.1.	<b>SOSYAL HİZMET UZMANLARININ EĞİTİM VE ALAN DENEYİMİNE İLİŞKİN TANITICI BULGULAR.....</b>	144
3.2.	<b>SOSYAL HİZMET UZMANLARININ YOKSULLUK, ‘MUHTAÇLIK’ VE SOSYAL YARDIMA BAKIŞINA DAİR BULGULAR .....</b>	147
3.2.1.	<b>Yoksulluk Algısı .....</b>	147
3.2.2.	<b>‘Muhtaçlık’ Algısı .....</b>	153
3.2.3.	<b>Sosyal Yardımlara İlişkin Görüşler .....</b>	160
3.2.4.	<b>Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Yardım Alanında Karşılaştığı Sorunlar 168</b>	
3.2.4.1.	<b>Yardımların Dağınık ve Çok Taraflı Yapılması.....</b>	169
3.2.4.2.	<b>Yardımların İstihdamla Bağlantısının Zayıf Olması.....</b>	171
3.2.4.3.	<b>Yardımların Ekonomik Odaklı Olup ‘Sosyal’ Kısmının Yerine Getirilmemesi ve Güçlendirme Hedefinden Uzak Kalması.....</b>	174
3.2.4.4.	<b>Yardım Miktarlarının Yetersizliği ve Bireysel ve Bölgesel Farklılıkların Göz Ardı Edilmesi.....</b>	176
3.2.4.5.	<b>Yardımların Uzun Süreli Bir Hale Gelmesi.....</b>	178
3.2.4.6.	<b>Yardımların Hak Temellinden Uzak Sadaka Kültürü ile Verilmesi ve Siyasi Bir Malzeme Olarak Kullanılması .....</b>	180
3.2.4.7.	<b>Yerel Yönetimlerin Yapısından Kaynaklı Sorunlar .....</b>	182
3.3.	<b>LOJİSTİK, İŞ YÜKÜ VE GÜVENLİK RİSKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 183</b>	

3.3.1.	Lojistik Destek.....	183
3.3.2.	İş Yoğunluğu.....	187
3.3.3.	İş Paylaşımı.....	192
3.3.4.	Güvenlik Riskleri .....	202
<b>3.4.</b>	<b>BAŞVURU VE GÖRÜŞMEYE HAZIRLIK AŞAMASINA İLİŞKİN BULGULAR.....</b>	<b>212</b>
3.4.1.	Başvuru Aşaması.....	212
3.4.1.1.	Başvuru Şekilleri.....	212
3.4.1.2.	Başvuru Ortamı.....	215
3.4.1.3.	Başvuruyu Alanlar .....	224
3.4.1.4.	Başvuruya Ayrılan Süre .....	227
3.4.2.	Görüşmeye Hazırlık.....	229
3.4.2.1.	Bilgi Hazırlığı.....	230
3.4.2.2.	Kıyafet Hazırlığı.....	236
<b>3.5.</b>	<b>GÖZLEM VE GÖRÜŞME AŞAMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>249</b>
3.5.1.	Görüşme Aşaması .....	249
3.5.1.1.	Haberli-Habersiz Görüşmeye Gidilmesi .....	249
3.5.1.2.	Bilgilendirme ve Onay .....	254
3.5.1.3.	Görüşme Yapılan Kişiler .....	257
3.5.1.4.	Görüşme Süresi .....	260
3.5.1.5.	Görüşme Sıklığı.....	266
3.5.1.6.	İkramların Alınıp Alınmaması .....	272
3.5.1.7.	İletişim ve Etkileşim.....	277
3.5.1.8.	Görüşme Ortamının Hijyeni .....	296
3.5.1.9.	Toplanması Amaçlanan Bilgiler .....	305
3.5.2.	Gözlem .....	316
<b>3.6.</b>	<b>BİLGİ KAYNAKLARINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>325</b>
3.6.1.	Veri Tabanları.....	325
3.6.2.	Müracaatçının Kendisi ve Hanedeki Kişilerle Görüşme .....	329
3.6.3.	Çevre Araştırması.....	332
3.6.4.	Sosyal Medya .....	336
<b>3.7.</b>	<b>ETİK SORUNLAR VE İKİLEMLERE İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>342</b>
3.7.1.	Çevre Araştırması.....	344
3.7.2.	İdari ve Siyasi Baskı.....	345
3.7.3.	Muhtaçlık Sınırı ve Değerlendirme Farklılıkları .....	348

3.7.4.	Müracaatçının Sırlarının Kurumla Paylaşılmaması .....	350
3.7.5.	İkram ve Hediyeler Alma .....	351
3.7.6.	Sosyal Medyadan Müracaatçıların Bilgisini Toplama .....	353
3.7.7.	Müracaatçılara Karşı Önyargı .....	355
3.7.8.	Alternatifsizlik ve Hizmet Niteliğinin Yetersizliği.....	356
3.7.9.	Müracaatçıları Yargılama.....	357
3.7.10.	Mahremiyet İhlali .....	358
3.7.11.	Müracaatçı Üzerinden Reklam Yapma .....	360
3.8.	<b>RAPORLAMA VE SONUÇ AŞAMASINA İLİŞKİN BULGULAR</b> .....	361
3.8.1.	Değerlendirmede Dikkate Alınanlar .....	361
3.8.1.1.	Yasal Ekonomik Muhtaçlık Ölçütlerine Uyum .....	362
3.8.1.2.	Korunmaya Muhtaçlık Riski .....	363
3.8.1.3.	Müracaatçının Yardıma Bakış Açısı ve Çalışma Motivasyonu .....	364
3.8.1.4.	Bölgesel Koşullar.....	365
3.8.1.5.	Pahalı Eşyalar.....	366
3.8.1.6.	Uzmanın Bakış Açısı ve Yaşam Deneyimleri.....	367
3.8.1.7.	Nafaka Yükümlülüğü .....	370
3.8.2.	Değerlendirmeye İlişkin Sorunlar .....	377
3.8.3.	Sonuç Kararında Sosyal Hizmet Uzmanının Rolü.....	382
3.8.4.	Yardım Kararının Müracaatçıya Bildirimi.....	391
3.8.5.	Müracaatçının Yönlendirilmesi.....	399
3.8.6.	Sosyal İnceleme Raporu .....	409
3.8.6.1.	SİR Yazılıp Yazılmadığı .....	410
3.8.6.2.	SİR'in İşlev ve Önemi .....	414
3.8.6.3.	SİR Kim Tarafından Yazılmalı.....	418
3.8.6.4.	SİR İçeriği ve Yazım Dili.....	423
3.8.6.5.	SİR Yazmaya Ayrılan Süre.....	429
3.8.6.6.	SİR Gizliliği .....	432
3.9.	<b>İZLEME ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN BULGULAR</b> .....	436
3.10.	<b>SOSYAL İNCELEME SÜRECİNDE SÜPERVİZYONA İLİŞKİN BULGULAR</b> .....	446
4.	<b>BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	456
4.1.	<b>SOSYAL HİZMET UZMANLARININ YOKSULLUK, 'MUHTAÇLIK' VE SOSYAL YARDIMA BAKIŞINA İLİŞKİN SONUÇLAR</b> .....	459

<b>4.2. LOJİSTİK, İŞ YÜKÜ VE GÜVENLİK RİSKLERİNE İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	
460	
<b>4.3. BAŞVURU VE GÖRÜŞMEYE HAZIRLIK AŞAMASINA İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	461
<b>4.4. GÖZLEM VE GÖRÜŞME AŞAMASINA İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	462
<b>4.5. BİLGİ KAYNAKLARINA İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	465
<b>4.6. ETİK SORUNLAR VE İKİLEMLERE İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	466
<b>4.7. RAPORLAMA VE SONUÇ AŞAMASINA İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	466
<b>4.8. İZLEME ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	468
<b>4.9. SOSYAL İNCELEME SÜRECİNDE SÜPERVİZYONA İLİŞKİN SONUÇLAR</b>	469
<b>4.10. ÖNERİLER</b>	470
<b>KAYNAKLAR</b>	474
<b>EK 1 ORJİNALLİK RAPORU</b>	490
<b>EK 2 ONAM VE GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU</b>	491
<b>EK 3 YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU</b>	493
<b>EK 4 ETİK KOMİSYON İZİNİ</b>	498

## KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
ASDEP	: Aile Sosyal Destek Programı
ASPB	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
BM	: Birleşmiş Milletler (UN)
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇBYE	: Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksi
ÇSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
GSS	: Genel Sağlık Sigortası
IASSW	: Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği
IFSW	: Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu
IPL	: Uluslararası Yoksulluk Sınırı
İŞKUR	: Türkiye İş Kurumu
KAYSİS	: Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi
KİOÇ	: Korunma İhtiyacı Olan Çocuk
KMÇ	: Korunmaya Muhtaç Çocuk
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
OECD	: Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
OXFAM	: Yoksullukla İlgili Çalışmalar Yapan Bir Uluslararası Konfederasyon (Oxford Committee for Famine Relief)
SED	: Sosyal ve Ekonomik Destek
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
SİR	: Sosyal İnceleme Raporu
SOYBİS	: Sosyal Yardım Bilgi Sistemi
SSK	: Sosyal Sigortalar Kanunu
SYD	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma
SYDV	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
ŞED	: Şartlı Eğitim Desteği
ŞNT	: Şartlı Nakit Desteği
ŞÖNİM	: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi

TKY	: Toplam Kalite Yönetim Sistemi
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Örgütü
YBS	: Yönetim Bilişim Sistemleri



## ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 1. Çok Boyutlu Yoksulluk Göstergeleri ve Koşulları.....	14
Çizelge 2. Pandemi Krizi Evreleri .....	20
Çizelge 3. Bölgelere Göre Güncel Mutlak Yoksulluk Oranları.....	21
Çizelge 4. Türkiye'de Yoksulluk Oranı.....	26
Çizelge 5. Sosyal Yardım Giderleri .....	114

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yoksulluk, Muhtaçlık ve Sosyal Yardıma Bakışına Dair Sözcük Bulutu (MAXQDA 2020 Sözcük Bulutu Gösterimi).....	147
Şekil 2. Gözlem ve Görüşme Aşamasına İlişkin Temaya Ait Alt Kod Bulutu (MAXQDA 2020 Kod Bulutu Gösterimi) .....	249
Şekil 3.Etik Sorunlar ve İkilemler Temasına Ait Alt Kod Haritası (MAXQDA 2020 Yaratıcı Kodlama).....	343
Şekil 4.Raporlama ve Sonuç Temasına Ait Alt Kod Haritası (MAXQDA 2020 Yaratıcı Kodlama).....	361

## GİRİŞ

Yüzyıllardır var olan ve çözülmeye çalışılan yoksulluk, yalnızca ekonomik değil ciddi bir sosyal sorun olarak da varlığını sürdürmektedir. Günümüzde mikro ve makro düzeyde sosyal refaha ulaştırılacak kaynak, olanak, hak ve özgürlüklerden yoksunlukla anılan bu sorun, sosyal hizmet açısından önemli bir çalışma alanıdır.

Doğası gereği insan ve insan davranışlarıyla ilgilenen sosyal hizmet, yoksulluğa çok boyutlu bakar ve mesleğin temel değeri ve ilkesi olan sosyal adaleti sağlamanın yolu yoksullukla mücadeleden geçer. Sosyal hizmet uzmanları<sup>1</sup> yoksullukla mücadelede sosyal yardım alanında aktif bir rol üstlenir ve bu anlamda en önemli görevlerinden biri de sosyal inceleme ile “muhtaçlık değerlendirmesi”<sup>2</sup> yapmaktır.

Sosyal inceleme, sosyal hizmetin kuramsal, olgusal ve uygulamaya yönelik bilgi türlerini harmanlayarak mesleki ilke ve değerlere dayanarak sosyal hizmet becerileri ile gerçekleştirilen bir mesleki etkinliktir. Yoksulluk alanında yapılan sosyal inceleme alanda ihtiyaç değerlendirmesi (needs assessment) olarak karşılık bulmuştur.

Ülkemizde sosyal yardımlarda ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi ve ihtiyaç tespiti amacıyla yapılan ihtiyaç değerlendirmesi, hane ziyareti ve çevre araştırması şeklinde yapılan bir sosyal inceleme türüdür. Sosyal yardımların doğru kişilere erişmesini sağlamayı hedefleyen bir uygulama olduğu için kaynak dağıtımı ve tasarrufu açısından önemi büyüktür. Bir diğer açıdan ise ihtiyaç sahiplerinin gözlemlenebilir ve

---

<sup>1</sup> İngilizce’de “social worker” karşılığı Türkçe’de hem sosyal hizmet uzmanı hem de sosyal çalışmacı eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Bu çalışmada bir zorunluluk olmadıkça sosyal hizmet uzmanı kullanılmıştır.

<sup>2</sup> “Muhtaçlık” kavramı her ne kadar sosyal hizmet mesleki bakışına ters bir şekilde “güçsüzlük” çağrışımı yapsa da alanyazın ve mevzuatta bu şekilde karşılık bulmuş olmasından dolayı bu çalışmada kavram karmaşası yaşanmaması amacıyla bu kavram kullanılmıştır. Esasen, alanı bu olumsuz çağrışımlardan arındırmak için “muhtaçlık” değerlendirmesi ifadesinin alanyazın ve ilgili mevzuatta “ihtiyaç değerlendirmesi” olarak değiştirilmesi gerektiği açıktır. Bu değişime katkı sağlamak amacıyla metnin ilerleyen bölümlerinde daha çok ihtiyaç değerlendirmesi kavramı kullanılmıştır.

gözlemlenmesi güç ihtiyaçlarının tespitini sağladığı için, yoksullukla mücadele ve ihtiyaç sahiplerinin güçlendirilmesinde kritik öneme sahiptir.

Böylesi önemli bir mesleki etkinliğin belirli standartlarda yapılması, ülke genelinde uygulanan sosyal yardım politikalarının verimliliğinde etkisi olacaktır. Yardım veren kurum ve kuruluşların eşgüdüksüzlüğü, muhtaçlık ölçütlerinin belirsizliği, ihtiyaç değerlendirmesinde tutarsız uygulamaların varlığı, ihtiyaç değerlendirmesinin mesleki bilgi ve beceriden yoksun kişilerce rastgele yapılması, yoksullukla mücadelede sosyal yardım politikalarının alandaki uygulamalarını olumsuz etkilemektedir.

Bir sosyal inceleme alanı olarak ihtiyaç değerlendirmesine ilişkin çalışmalar sınırlı olduğu için bu alanda yapılacak çalışmaların alandaki sorunları ortaya çıkararak mevzuat ve politikadaki eksikliklere ışık tutacağı değerlendirilmektedir.

## 1. BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırmanın sorunu, yoksulluk, sosyal hizmet ve sosyal inceleme, sosyal yardım ve ihtiyaç değerlendirmesi, araştırmanın amacı ve önemi başlıkları ele alınmaktadır.

### 1.1. ARAŞTIRMANIN SORUNU

Planlı müdahale sürecinde değerlendirme aşamasına karşılık gelen ve en basit tanımıyla sosyal hizmet bilgi ve becerileriyle bireyin, grubun/ailenin ve toplumun sorunlarını belirleme ve bunları ihtiyaca dönüştürerek açıklama süreci olan sosyal inceleme, ev, ofis, okul veya müracaatçıyla/müracaatçılarla birlikte belirlenen diğer yerlerde en az bir kez yapılan bir görüşme sürecini kapsamaktadır.

Planlı müdahale sürecinin ön değerlendirme aşaması olarak sosyal inceleme, sosyal hizmet müdahalesi gerektiren her alanda yapılmaktadır. Ancak bazen sosyal inceleme raporuna göre yapılan değerlendirme, bir hakkın kullanımı ya da kullanılmaması, bir kararın verilmesi gibi işlemlere temel oluşturabilmektedir. Örneğin sosyal yardım taleplerinin karara bağlanması, çocuk ihmali ve istismarının ve aile içi şiddet örüntülerinin belirlenmesi olgularında (vakalarında)<sup>3</sup> olduğu gibi.

İhmal, istismar ve şiddet olgularında sosyal inceleme üzerine çalışmalar olmakla beraber sosyal yardım alanında sosyal inceleme geliştirmekte olan ülkelerin en çok tercih ettiği muhtaçlık tespiti yöntemidir. Nitekim yoksulluğun tetikleyicisi olan sosyal adaletsizliğin ortadan kaldırılması için sosyal yardım ve hizmetlerin ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması önem kazanmaktadır. Yoksulluk yaşayan ihtiyaç sahiplerinin kendilerine yeterek yitirdikleri işlevlerini kazanmaları ve muhtaçlıktan çıkmaları amacıyla verilen sosyal

---

<sup>3</sup> İngilizce’de “case” olarak ifade edilen sözcüğün Türkçe’de karşılığı olarak “vaka” ve “olgu” kavramları kullanılmaktadır. Bu sözcüklerden “olgu” sözcüğünün sosyal hizmet alanyazınında yerleşmesi amacıyla bu çalışmada “case” sözcüğünün karşılığı olarak olgu sözcüğü kullanılması yeğlenmiştir.

yardımlarda, kaynağın hedefleme mekanizmaları ile dağıtımını sosyal yardım politikasının özünü oluşturmaktadır.

Sosyal yardımların verilmesinde ön koşul olan muhtaçlığın tespiti amacıyla yapılan ve önemli bir sosyal inceleme alanı olan ihtiyaç değerlendirmesi, bu bakımdan sosyal hizmetin özel çalışma alanlarından biridir.

İhtiyaç değerlendirmesinde ihtiyaç sahibi olduğunu beyan eden kişinin yardıma hak kazanmada belirtilen koşulları taşıyıp taşımadığı, hangi ihtiyaçlarının olduğu, “muhtaç” olarak sınıflandırılıp sınıflandırılmayacağı belirlenmektedir. Bu sürecin hassasiyetle yürütülmesi gerekmektedir, nitekim kişinin muhtaçlığını kanıtlaması beklentisi, gelire dayalı muhtaçlık tespitinin insan onurunu zedeleyici bir şekilde yapılmasına neden olmaktadır. İhtiyaç değerlendirmesi özel ve hassasiyetle yürütülmesi gereken bir sosyal inceleme alanıdır. İhtiyaç içinde, mevzuatın gerektirdiği şekliyle muhtaç olduğunu beyan eden ailelerin evlerine gidilerek muhtaçlıklarını tespit etmekle yükümlü olan görevlilerin nelere dikkat etmesi gerektiği konusunda ulusal mevzuatta açık hükümler bulunmamaktadır. Bu konuda pek çok belirsizliğin olduğu görülmektedir. İhtiyaç değerlendirmesinde hanenin sadece gözlemlenebilir ekonomik göstergelerinin dikkate alınması yeterli midir? Nitekim deprem, göç, intihar, ölüm gibi ailenin yakın zamanda yaşadığı sosyal olaylar ve doğal afetler, yaşanan sağlık sorunlarının dikkate alınıp alınmadığı ihtiyaç değerlendirmesinin sonucunu değiştirecektir.

İhtiyaç değerlendirmesi açısından önemli olan bir diğer husus ise bireyin ve ailenin ihtiyaçlarının neye göre belirlenmesi gerektiği sorusudur. Bu sorunun cevabı mevzuat ve uygulamada sosyal yardım politikalarını belirlemek açısından kritiktir. Bu noktada ihtiyaç değerlendirmesinde nasıl bir yaklaşım benimsendiğine de bakılması gerekmektedir.

İhtiyaç değerlendirmesinde Sen'in (Nussbaum, 2011) Yapabilirlik Yaklaşımında benimsendiği gibi bireyin yapabilirliklerine odaklanılabilir mi? Bireyin ne yapacağı ve ne olabileceği sorularına verilen yanıtların tümü olarak tanımlanabilen yapabilirlikler, işlevselliğe yol açmadığı sürece birey ihtiyaç içindedir. O halde sosyal yardımların

bireyleri muhtaçlıktan çıkarabilmesi için bireylerin yapabilirliklerini artırması, bireyleri sosyal, ekonomik, siyasi ve kültürel tüm hak ve özgürlüklere kavuşturarak bireyleri işlevsel hale getirmesi gerekmektedir. Önemli olan mevcut haliyle sosyal yardımların yapabilirliklerin işlevselliğine katkısı nedir sorusunun yanıtını bulmaktır.

İhtiyaç değerlendirmesi kapsamındaki sosyal incelemenin süresi ne olmalıdır sorusuna cevap aranma ihtiyacı duyulmaktadır. Sadece bir kere ev ziyareti ile ailenin ihtiyaçlarının tespiti olanaklı değildir. Bu açıdan ev ziyaretinin haberli veya habersiz yapılması, ne kadar süre ayrılması gerektiği, kiminle görüşmelerin yapılacağı hususları da açığa kavuşturulmuş değildir.

Alanda yapılan araştırmalardaki bulgular, detaylı olmamakla birlikte, ihtiyaç değerlendirmesinde bazı sorunların yaşandığını gösterir niteliktedir. Ankara ilinde sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları (SYDV) ile dönemin Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı çalışan 90 sosyal çalışmacının katıldığı araştırmada, katılanların %58,9'u sosyal inceleme için kurumlarında yeterli personelin olmadığını belirtmiştir. Aynı araştırmada sosyal incelemenin genelde farklı meslek elemanlarınca yapıldığı görülmüş, ayrıca araştırmacı sosyal hizmet uzmanları dışında mesleki bilgi ve beceriye sahip olmayan çalışanların sadece formalite icabı form doldurup kararı mal varlığı araştırmasına göre verdikleri sonucuna varmıştır (Altındağ, 2007: 118).

Diğer bir sorun ise muhtaçlık tespitinde kimlerin görüşlerinin dikkate alınacağına ilişkindir. Türkiye'de muhtaçlık tespitinde yerelde muhtarların görüşüne başvurulmaktadır. Bunun temel sebebi, ailenin sosyo-ekonomik durumunun mahallenin yöneticisi tarafından bilindiği algısıdır. Muhtaçlık tespitinde, muhtarın görüşüne ihtiyaç olup olmadığı tartışılmalıdır; zira tek seferlik kısa ve daha çok ekonomik göstergelerin değerlendirildiği formlardan ziyade sosyal hizmet uzmanlarının aileyle derinlemesine birden fazla görüşme yaparak gerçekleştireceği doğru ve etkili bir ihtiyaç değerlendirmesi, ailenin sosyo-ekonomik durumunu ve ihtiyaçlarını tespit etmede yeterli olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca konuyla ilgili yapılan araştırmalarda, muhtaçlık tespitine ilişkin son sözün, özellikle belediyelerde çoğu zaman yöneticilere bırakıldığını ve sosyal yardımların çeşitli sebeplerle ihtiyaç sahiplerinden ziyade yöneticilerin istediği

kişilere verildiğine ilişkin bulgular vardır. Batı Akdeniz Belediyelerinde yapılan bir araştırmada, Isparta ve Burdur illerinde ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesinde sadece muhtarlık ve zabıta yetkililerinin önemli görevler üstlendiği, Antalya’da ise bu kişilere sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyologların eşlik ettikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırmaya katılan muhtaç kişilerin %64,5’i sosyal yardım ve hizmetlerin gerçek ihtiyaç sahiplerine yapılmadığını belirtmiş, bu düşüncenin illere göre sıralamasında ise Isparta için bunu düşünenlerin oranı %40,6, Burdur için %31,1 Antalya için ise %28,3’tür. Aynı araştırma kapsamında yüz yüze yapılan görüşmelerde ihtiyaç sahipleri bağlı oldukları muhtarların kendi yandaşlarına, akrabalarına yardımları yönlendirdiklerini ifade etmiştir (Çiçek, 2010: 201). Sonuçta, ihtiyaç değerlendirmesinde sosyal çalışmacıların yanı sıra kimlerin görüşünün alınması gerektiği, son kararı kimin vermesi gerektiği konuları açığa kavuşturulmalıdır.

İhtiyaç değerlendirmesinde, son kararı bir heyetin vermesinin ne tür sonuçlar doğurabileceği, muhtar, imam, komşu gibi çevrenin görüşünün alınmasının gerekip gerekmediği gibi hususların sosyal hizmet bakışıyla değerlendirilip ihtiyaç değerlendirmesinin etkili bir şekilde nasıl yapılabilmesi açıklığa kavuşturulmalıdır.

Bu araştırmanın sorunu, Türkiye’de sosyal yardım amaçlı ihtiyaç değerlendirmesini yapan sosyal hizmet uzmanlarının muhtaçlık ve yoksulluk algısının ve sosyal yardımlara bakış açılarının sosyal inceleme sürecine etkilerinin, ihtiyaç değerlendirmesi olan sosyal inceleme sürecinin hangi ölçütlere göre ve nasıl yürütüldüğünün yeterince bilinmiyor oluşudur.

## **1.2. YOKSULLUK, SOSYAL HİZMET VE SOSYAL İNCELEME**

### **1.2.1. Yoksulluk**

İnsanlık tarihinin her dönem en önemli sorunlarından biri olan yoksulluk, yalnız az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerin sorunu değil aynı zamanda gelişmiş ülkeleri de kapsayan küresel bir sorundur. Bireylerin yaşamlarını sürdürmesi için her zaman temel ihtiyaçları olmuştur ve bu ihtiyaçların karşılanması kaynak, hak ve olanakların paylaşımı

ile yakından ilgilidir. Bu bağlamda yaşanan sorunların sonucu olan yoksulluk, insanlık tarihi boyunca yaşanagelmıştır. Yoksulluk kimi zaman kaynak yetersizliği, kimi zaman da kaynakların adil dağılımına ilişkin sorunlarla ilişkilidir.

Yalnızca ekonomik kaynaklardan yoksun olmaya indirgenemeyecek kadar çok boyutlu bir sorun haline gelen yoksulluğun, sosyal bir sorun olarak gündeme gelmesi 17. yüzyılın başından itibaren görülmektedir. Bu dönemde liberalizmin öncüsü olan John Locke ve bazı liberal kuramcılar, özel mülkiyet haklarını savunurken, bunun yoksulları dışlamaması gerektiğini belirterek, yoksulların refahı konularını gündeme getirmiştir (Şenses, 2001: 32). 18. yüzyılda Sanayi Devriminin ortaya çıkışıyla kentleşme, göç, kötü çalışma koşulları gibi sorunlar yoksulluk sorununun sosyal bir sorun olarak yaygınlaşmasına neden olmuştur.

Kaynak, olanak ve ihtiyaçların nitel ve nicel değişime uğradığı günümüz dünyasında yoksulluğun da bu doğrultuda boyut değiştirdiği açıktır. Bu bağlamda literatürde de farklı yoksulluk tanımları vardır: Kırsal-kentsel yoksulluk, yaşlı yoksulluğu, çocuk yoksulluğu, çalışan yoksulluğu, gelir yoksulluğu, insani yoksulluk, nöbetleşe yoksulluk, yoksulluğun kadınlaşması gibi farklı kavramsallaştırmalar yapılmış ve halen de yapılmaya devam etmektedir.

Çeşitli parametrelere dayalı farklı yoksulluk tanımları olsa da son yıllarda hızla artan yoksulluk oranları ve değişen boyutlarıyla yoksulluğun yeniden tanımlanmasına ihtiyaç vardır. Nitekim sorunun nasıl tanımlandığı, soruna bakış açısını ve beraberinde üretilecek çözüm mekanizmalarının çerçevesini çizmeye yardımcı olmaktadır.

Drewnowski'ye (1977) göre yoksulluk üç temelde incelenebilir:

- a) Mutlak yoksulluk
- b) Göreli yoksulluk
- c) Özel yoksulluk

**Mutlak yoksulluk** durumunda, ihtiyaçların karşılanması için yeterli kabul edilen standartların altında olan bireyler, yoksul kabul edilmektedir. **Görelî yoksulluk**, bireyin



kendi yansıttığı ihtiyaçlarını giderebilme bakımından grubun diğer üyeleri ile karşılaştırılması sonucunda yetersiz kalması durumunda ortaya çıkabilmektedir. **Öznel yoksulluk** ise kişinin kendi ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek kadar kaynağa sahip olması ve buna göre yoksul olup ve olmadığına ilişkin düşüncesidir.

Ayrıca, yoksulluğun süresine göre de kategorize edildiği bilinmektedir. Bunlar **geçici** yoksulluk ve **kronik** yoksulluktur. Çeşitli sebeplerden dolayı kısa süreli muhtaçlık durumuna düşmek, geçici yoksulluk iken yoksulluğun uzun yıllar aldığı ve bir döngü olarak kuşaklar arasında aktarıldığı uzun süreli muhtaçlık durumu ise **kronik yoksulluktur**. Tüketim miktarlarında görülen kısa süreli dalgalanmalar, büyük çaplı geçici yoksulluğa yol açmaktadır. Gelir riskinin yüksek olması ise kronik yoksulluğa neden olmaktadır (Kabaş, 2009: 51).

Yoksulluğun ilk tanımlarından biri de Seebohm Rowntree (1901: 8) tarafından yapılmıştır. Rowntree yaptığı çalışmada temel yoksulluğu, toplam kazançların yalnızca fizyolojik etkinliğin devamı için gerekli olan asgari düzeydeki ihtiyaçları karşılamaması durumu olarak tanımlamıştır.

Adam Smith'e göre insanlar eşit fırsat ve seçeneklere sahiptir ve onların fırsat ve seçeneklerini çeşitlendirme haklarını kullanması gerekir. Smith, bu bağlamda “topluluk içinde görünmekten utanmaksızın” diğer insanlarla bir arada bulunarak, onlarla bütünleşmekten söz eder. Kendinden ve çevresinden utanacak durumda olmak ise yoksulluk düzeyinin zımni sınırı olarak görülmektedir. Adam Smith tarafından zımmen geliştirilmiş olan bu tanım günümüz yoksulluk tanımları içinde “öznel yoksulluk” olarak büyük ölçüde yeniden vücut bulmaktadır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2000: 5).

Her ne kadar insanlık tarihiyle eşleştirilse de yoksulluğun, uluslararası kuruluşların gündemine gelmesi 1990'ları bulmuştur. Bazı politikalarla yoksulluğa sebebiyet verildiği belirtilerek Dünya Bankası'nın yoksullukla mücadelesinin paradoksal bir durum olduğu yönünde eleştiriler olsa da (Koç ve Özden, 2003; Özdek, 2002; Karataş, 2003) yoksulluğu gündeme getiren ilk uluslararası kuruluşlardan biri Dünya Bankası'dır. Dünya Bankası yoksulluğu asgari yaşam standartlarına erişememe şeklinde geleneksel olarak

tanımlamaktadır (Bölükbaşı, 2008: 25). Dünya Bankası, temelde yoksulluğu gelir esasına dayandırmakta ve satın alma gücü paritesi üzerinden hesap yapmaktadır.

Dünya Bankasının mutlak yoksulluk hesabı bir insanın hayatta kalabilmesi için gerekli en az kalori miktarı üzerinden hesap edilmektedir. Tıbben normal bir yetişkinin hayatta kalabilmesi için gerekli en az kalori miktarı 2800-3000, ağır işlerde çalışanlar için ise işin niteliğine göre 3200-3800 k/cal olarak kabul edilmiş ve bu hesap dikkate alınarak günlük geliri, 2400 k/cal besini (bir insanın hayatta kalabilmesi için gerekli olduğu düşünülen en az kalori miktarı) almaya yetmeyen insanlar “mutlak yoksul” olarak tanımlanmıştır. Az gelişmiş ülkeler için yoksulluk sınırı kişi başına 1 Dolar, Latin Amerika ve Karayipler için 2 Dolar, Türkiye’nin de dahil olduğu Doğu Avrupa ülkeleri için 4 Dolar, gelişmiş sanayi ülkeleri için 14,40 Dolar olarak belirlenmişti (Devlet Planlama Teşkilatı, 2000: 6). Dünya Bankası daha sonra bu rakamları güncellemiş ve 2011 yılında satın alma gücü paritesine göre mutlak yoksulluk sınırını günlük 1,90 Dolar olarak belirlemiş ve ayrıca düşük orta gelirli ülkeler için 3,20 Dolar ve yüksek orta gelirli ülkeler için 5,50 Dolar sınırını esas almıştır. Dünya Bankası, Uluslararası Yoksulluk Sınırının (International Poverty Line=IPL) 1,90 Dolar olarak belirlemesini, bunun, dünyadaki en yoksul 15 ülkenin ulusal yoksulluk sınırı ortalaması olmasına dayandırmaktadır.

Dünya Bankasının bu yaklaşımı, Uluslararası Para Fonu (IMF), Dünya Ticaret Örgütü gibi liberal kapitalizmi savunan Bretton Woods<sup>4</sup> kuruluşlarınca benimsenmiş ve bu sebeple literatürde Bretton Woods yaklaşımı olarak bilinmektedir. Söz konusu yaklaşım, mevcut politikaların yoksullukla mücadelede etkin olduğunu ve son elli yıldır gelişmekte olan ülkelerin olumlu gelişmeler kaydettiğini savunmaktadır (Kabaş, 2009: 38-39). Bu yaklaşım yaşam standartlarının sadece ekonomik göstergelerle ölçülmesinin doğru sonuçlar veremeyeceği düşüncesiyle eleştirilmektedir. Yoksulluk sınırının ülkenin, bölgenin hatta hanenin içinde bulunduğu koşullara göre farklılık gösterebileceği ve tüm dünya için geçerli bir mutlak yoksulluk sınırının yoksulluğu ölçmede makul olmadığı ve yanıltıcı sonuçlar verebileceği ifade edilmektedir. Dünya Bankası ülkelerarası

---

<sup>4</sup> Bretton Woods Sistemi II. Dünya Savaşı sırasında 1944 yılında kurulan uluslararası para yönetim sistemi olarak bilinmektedir. Sistem gereği IMF ve Dünya Bankası kurulmuş ve faaliyete geçmiştir.

karşılaştırma yapabilmek ve yoksullukla mücadele politikalarının sonuçlarını analiz edebilmek için böyle bir sınır belirleme yoluna gitmiştir.

Dünya Bankasına göre ülkeler geliştikçe ve zenginleştikçe temel ihtiyaçlarının değeri de değişmektedir. Yoksulluğu hesap ederken tüm ülkelerde aynı temel ihtiyaçları esas almak önemli ancak bunlar için yapılan tüketimin de aynı olduğunu varsaymak yanlış olacaktır. Örneğin tüm ülkelerde istihdam piyasasına erişim, sosyal işlevsellik bakımından asgari bir ihtiyaç olarak kabul edilebilir. Buna karşılık, yoksul ülkelerde bu sosyal işlevselliğin maliyeti sadece giyim ve gıdayı gerektirirken; biraz daha gelişmiş ülkelerde giyim ve gıdaya ek olarak ulaşım, cep telefonu ve internet gibi iletişim gereksinimlerini de gerektirmektedir. Dolayısıyla Dünya Bankası (World Bank, 2019a) yoksulluğun ülkelerin farklı ekonomik kalkınma düzeylerine göre uyarlanarak belirlenmesini sağlayacak bir hesabın yapılabilmesi için “**toplumsal yoksulluk**” sınırını belirlemiştir. Toplumsal yoksulluk belirlenirken kişinin geçindiği 1 Dolara ek olarak ortalama kişi başı tüketimin yarısı hesap edilir. Örneğin kişi başı ortalama gelir 3 Doların altında olan bir yerde toplumsal yoksulluk sınırı 1 Dolara 3 Doların yarısı olan 1, 5 Doların eklenmesiyle bulunan 2,5 Dolardır.

Birleşmiş Milletler (BM) ise yoksulluk alanındaki çalışmalarını uzmanlık kurumlarıyla yürütmektedir. Yüz altmış altı ülkede kalkınmaya destek veren Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), 1990 yılından beri her yıl **İnsani Gelişim Raporu** yayınlamaktadır. Ayrıca iki yılda bir ise **Ulusal İnsani Gelişim Raporu** yayınlanmaktadır. İnsani gelişim raporlarında ‘İnsani Gelişim Endeksleri’ analiz edilmektedir. 1990 yılında sadece **İnsani Gelişim Endeksi** varken, BM 2010 yılında ayrıca yoksulluğun gelir dışındaki boyutunu ele alan **Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksi**, insani gelişimdeki eşitsizlikleri dikkate alan **Eşitsizliğe Uyarlanmış İnsani Gelişim Endeksi** ve insani gelişim değerlerini kadın ve erkek açısından değerlendiren **Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Endeksini** de oluşturmuş ve 2014 yılında ise bunlara kadının güçlendirilmesini odak alan **Toplumsal Cinsiyet Gelişim Endeksi** eklenmiştir.

İnsani Gelişim Raporuna göre (1990: 10) seçeneklerin artırılması süreci olarak tanımlanan insani gelişimin iki yönü bulunmaktadır: Birincisi gelişmiş sağlık, bilgi ve

beceri gibi insani yeteneklerin oluşumu, ikincisi ise edinilen bu yeteneklerin kültürel, sosyal ve politik işlerde verimli olabilmek için kullanılabilmesidir. Bu denge sağlanamazsa bireyde hayal kırıklığı ortaya çıkar. Bu bağlamda gelir, kişinin yapabilecekleri için sadece bir tercihtir. Gelişimin sağlanması için refah ve gelirden öte bireye odaklanması gerekmektedir. UNDP'ye göre insani gelişim, seçeneklerin artırılması ise yoksulluk, insani gelişimi sağlayan temel fırsat ve seçeneklerden yoksun kalmadır. Bu, kişinin uzun, sağlıklı ve yaratıcı bir yaşama erişimde kısıtlandığı ve onurlu yaşama koşullarına, özgürlüğe, özsaygıya erişemediği anlamı taşımaktadır. İnsani gelişim bakış açısından yoksulluk, maddi refah için gerekenlerden daha fazlasından yoksun olmaktır. Bu amaçla, insani gelişim endeksi hesaplanırken kullanılan eğitim, sağlık ve gelir unsurları dikkate alınır. Bu üç unsura ilişkin ölçümün yapılabilmesi için kullanılan değişkenler 1990 yılından 2010 yılına kadar sırasıyla doğumda beklenen ortalama ömür, yetişkinlerde okur-yazarlık oranı ile brüt okullaşma oranı ve satın alma gücü paritesine göre uyarlanmış gayri safi yurtiçi hasıla iken; 2010 yılında sırasıyla doğumda beklenen yaşam süresi, beklenen okullaşma yılı, ortalama okullaşma yılı ve kişi başına gayri safi milli gelirdir (Demir Şeker, 2011: 2-3).

1997 yılındaki İnsani Gelişim Raporunda ise “**insani yoksulluk**” kavramı ortaya atılmıştır. Rapora göre insani yoksulluk, insani gelişme ve insanca yaşam için parasal olanakların yanı sıra temel gereksinimlerin karşılanabilmesi için iktisadi, sosyal ve kültürel bazı olanaklara da sahip olmanın gerekliliğine dayanmaktadır. İnsani yoksulluğun ölçülebilmesi için ise **İnsani Yoksulluk Endeksi** geliştirilmiştir. Bu endekste muhtaçlığın temel göstergeleri kullanılmıştır: kısa yaşam süresi, temel eğitime erişememe, kamu ve özel kaynaklara erişememe. İnsani Yoksulluk Endeksi iki grup için oluşturulmuştur: Birinci grup gelişmekte olan ülkelerden oluşurken ikinci grup ise seçilmiş yüksek gelirli OECD ülkelerinden oluşmaktadır. Bunun amacı, sosyo-ekonomik farklılıkları daha iyi yansıtmak ve farklı muhtaçlık ölçütlerini ortaya koymaktır. Ölçütler aşağıdaki gibidir (www. undp. org):

- Yaşam süresine ilişkin muhtaçlık, görece olarak erken yaşta ölme olasılığını kapsamaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde 40 yaşına kadar yaşayamama olasılığı

ve ikinci grup bazı OECD ülkeleri için ise 60 yaşına kadar yaşayamama olasılığı üzerinden hesap edilmektedir.

- Bilgiye ilişkin muhtaçlık, okuma ve iletişim dünyasından dışlanmak demektir ve okuma yazma bilmeyen yetişkinlerin oranı üzerinden hesap edilmektedir.
- Onurlu yaşama ilişkin muhtaçlık, onurlu yaşama koşullarını sağlayacak genel ekonomik koşulların sağlanmasına ilişkin gerekli hazırlıkları kapsamaktadır. İlk grup ülkeleri için temiz suya erişemeyen nüfusun yüzdesi ve yaşlarının gerektirdiği kilonun altında bir kiloya sahip çocukların oranı hesap edilmektedir. İkinci grup için üçüncü ölçüt, gelir temelli yoksulluk sınırı, kullanılabilir ortalama hane halkı gelirinin %50 si altında yaşayan nüfus oranı üzerinden hesap edilmektedir. Buna ek olarak, ikinci grup ülkeler için sosyal dışlanma boyutu da ölçülmektedir. Bunun ölçülebilmesi için uzun süreli işsizlik oranları dikkate alınmaktadır.

**Eşitsizliğe Uyarlanmış İnsani Gelişme Endeksi** ise, sağlık, eğitim ve gelir alanlarında elde edilen insani gelişmenin ortalamasını temsil etmektedir. Ortalamalar eşitsizliği gizlediği için, aynı insani gelişme değerine sahip iki ülkede eşitsizliğe uyarlanmış insani gelişme endeksi farklılaşmaktadır. Bu endeks bu alanlarda ülkede yaşanan eşitsizlik düzeyini ortalamadan düşmekte ve vatandaşlara dağılımını değerlendirmektedir.

Ayrıca BM Kalkınma Programı ve Oxford Yoksulluk ve İnsani Gelişme Girişimi; BM'nin Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine yönelik kaydedilen gelişmeleri izlemek için **Küresel Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksini** hazırlamıştır. Hanelerde eğitim, sağlık ve yaşam standartlarındaki yoksunlukların tespit edildiği **Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksi** (ÇBYE) ilk olarak 2010'da yayımlanan İnsani Gelişme Raporunda kullanılmıştır. Geleneksel olarak yoksulluğun tek göstergesi olarak sunulan gelir yerine insanların onurlu ve saygın bir yaşam için gerekli unsurları dikkate alan, çok boyutlu bir yoksulluk anlayışını benimseyen Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksi için 2019 yılında dünya nüfusunun yüzde 76'sını temsil eden 101 ülkede araştırma yapılmıştır. Hane düzeyinde çok boyutlu yoksulluğun göstergeleri ise beslenme ve çocuk ölümleri gibi

sağlık; konut, elektrik, içme suyu, hijyen, pişirme yakıtı ve varlıklar gibi yaşam standartları ve eğitim süresi ve okullaşma oranı gibi eğitim göstergeleri ele alınmış. Bu göstergelerin en az üçte birinden yoksun bırakılan insanlar “çok boyutlu yoksul” olarak nitelendirilmiştir (UNDP, 2019).

Çizelge 1’de yer alan göstergeler ağırlıklandırılarak yoksunluk puanı oluşturulmakta ve anketteki her hane için yoksunluk puanı hesaplanmaktadır. Yoksunluk endeksini oluşturmak için göstergelerin ortalaması alınmakta ve araştırmada her bir haneden alınan yoksunluk değerleri hesaplanmaktadır. Yüzde 33,3’lük bir yoksunluk değeri (ortalaması alınan göstergelerin tam üçte biri), yoksul ve yoksul olmayan ayrımı yapılmasında eşik olarak kullanılmıştır. Bir hanedeki yoksunluk değeri %33,3 veya daha büyükse, o hane (ve hanede yaşayan her birey) çok boyutlu yoksul olarak sınıflandırılmaktadır. Yoksunluk değeri, %20’ye eşit veya büyük fakat %33,3’ten küçükse, o hane çok boyutlu yoksulluğa yakın olarak tanımlanmaktadır. Son olarak, yoksunluk değeri %50’ye eşit veya büyükse o hane ileri düzeyde çok boyutlu yoksul olarak sınıflandırılmaktadır.

Birleşmiş Milletlerin son dönem geliştirdiği endeksler de dahil yoksulluğa bakış ve çözüm önerileri bağlamında mevcut tartışmalara farklı bir boyut kazandıran Amartya Sen’e de değinmek gerekmektedir. 1980’lerin sonunda Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) çerçevesinde örgütlenen **Yapabilirlik Yaklaşımının** temelleri Amartya Sen ve Martha Nussbaum tarafından atılmıştır. 1989 yılında Mahbub ul Haq ile birlikte insani gelişme endeksini geliştiren Sen, diğer gelişme endekslerinden farklı olarak temel eğitim, temel sağlık gibi yeterlilikleri göz önünde bulundurmuştur. 1998 yılında Nobel Ekonomi Ödülünü kazanan Sen, 1999 yılında insani gelişim yaklaşımını biraz daha geliştirmiş ve yapabilirlik yaklaşımı olarak ortaya koymuştur (Nussbaum, 2011).

Çizelge 1. Çok Boyutlu Yoksulluk Göstergeleri ve Koşulları

BOYUTLAR	GÖSTERGELER	KOŞULLAR	AĞIRLIK
SAĞLIK	Beslenme	İyi beslenemeyen 70 yaş altı bir yetişkinin veya bir çocuğun olması	1/6
	Çocuk ölümleri	Anketten önceki son beş yılda 18 yaş altındaki çocuk ölümlerinin olması	1/6
EĞİTİM	Eğitim süresi	Hanede 6 yıllık eğitimi tamamlayan 10 yaş ve üstü kişilerin olmaması	1/6
	Okullaşma oranı	Okula gitmeyen okul çağında çocukların olması (1-8. Sınıfa kadar)	1/6
YAŞAM STANDARTLARI	Pişirme Yakıtı	Hanede yakıt olarak gübre, odun, odun kömürü veya kömür kullanılması	1/18
	Hijyen	Hanedeki hijyen koşullarının (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Rehberine göre) iyileştirilmemiş olması veya iyileştirilmiş olsa da hane halkı ile paylaşılmamış olması	1/18
	İçme suyu	Hanede (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Rehberine göre) temiz içme suyuna erişimin olmaması veya temiz suyun evden gidiş geliş en az 30 dakikalık mesafede olması	1/18
	Elektrik	Hanede elektriğin hiç olmaması	1/18
	Konut	Hane içindeki en az bir tavan, duvar ve zemin malzemesinin yetersiz oluşu: zeminin doğadaki malzemelerden ve/veya tavan ve/veya duvarların doğadaki malzemelerden veya kötü malzemelerden yapılması	1/18
	Varlıklar	Hanede şu varlıklardan birden fazla olmaması: radyo, televizyon, telefon, bilgisayar, hayvanlarla taşımacılığın yapıldığı at arabası gibi araçlar, bisiklet, motosiklet veya buzdolabı ve ayrıca araba ve traktörün olmaması	1/18

Kaynak: <http://hdr.undp.org/en/2019-MPI>

Bu yaklaşım her bir bireyi amaç olarak ele alır ve toplum ve bireyi değerlendirirken ortalama toplum refahına değil bireye odaklanarak şu temel soruyu sorar: “her bir birey ne yapabilir ve ne olabilir”. Yapabilirlikler, insanın ne yapabileceği ve ne olabileceği sorusuna verilen yanıtlardır. Yapabilirlik bir tür özgürlüktür. Yapabilirlikler de seçme özgürlüğü olması önemlidir. Örneğin oruç tutan kişiyle, yoksulluktan yiyecek bulamayan insan o anda aynı şeyi yaşıyor olabilir ama bu iki kişinin yapabilirlikleri farklıdır. Oruç tutan kişinin tercihi budur ama yoksulluktan dolayı açlık çeken insanın tercihi yoktur. Yapabilirlikleri anlamak için bireye sunulan fırsatlara bakılmalıdır zira toplumların insanlara yapacağı en önemli şey onlara bir takım fırsatlar sunarak özgürlükler sağlamaktır. Bir diğer deyişle bireyin yalnızca doğuştan gelen yetenekleriyle değil bireysel yeteneklerinin yanı sıra siyasi, toplumsal ve ekonomik çevresi tarafından sağlanan fırsat ve özgürlüklerdir. Sen’in “temel özgürlükler” olarak tanımladığı şeye Nussbaum daha açıklayıcı olduğunu düşündüğü “birleşik yapabilirlikler” demiştir. (Nussbaum, 2011: 34). Nussbaum’a göre içsel yapabilirlikler ve birleşik yapabilirlikler vardır. İçsel yapabilirlikler öğrenilmiş, toplumsal, ekonomik, ailesel ve siyasi çevreyle etkileşim sonucu gelişmiş yeteneklerdir. Toplumun temel görevi de bu içsel yapabilirliklerin gelişmesini desteklemektir. Birleşik yapabilirlikler ise içsel yapabilirliklerin harekete geçmesini sağlayan toplumsal, siyasi ve ekonomik koşulların toplamıdır. Bu konuyu netleştirmek adına Nussbaum şu örneği vermekte; birçok toplumda insanlar siyasi konularda özgürce söz söyleyecek düzeyde eğitim alarak içsel yapabilirliğe sahip olmakta ancak konuşmaları yasaklanırsa birleşik yapabilirlik anlamında bunu gerçekleştirme fırsatı bulamaz.

Bu yaklaşımın kilit kavramlarından biri de işlevdir. Yapabilirlikler fırsat ve özgürlükler sunarken işlev ise bunların aktif olarak yaşama geçirilmesidir. İçinde seçme özgürlüğünü barındıran yapabilirlikler, işlevlere dönüştüğü sürece önemlidir. Huzurlu olmak, sağlıklı olmak, çimenlere uzanmak gibi örnekler işlev olarak gösterilebilir. Eğer bir toplumda yapabilirlikler çok ancak insanlar işlev olarak bu fırsat ve özgürlükleri yaşama geçirmiyorsa da sorundur.

Sen’e (2004) göre temel hak ve özgürlükler tek başına bireyin refah düzeyini göstermede yeterli değildir ve bu hak ve özgürlükler klasik adalet anlayışında belirtildiği gibi eşit



dağıtıldığında adalet sağlanmış olmaz çünkü bireylerdeki kapasite eksikliği göz ardı edilmiştir. Bireylerin kişisel özellikleri, kapasitelerindeki yetersizlikler bu hak ve özgürlüklerin kullanılmasını kısıtlayabilir. Örneğin çalışma özgürlüğünün var olması tek başına anlam ifade etmez; ancak bireyin bu özgürlükten yararlanmasını sağlayacak eğitim, beceri ve olanaklara sahip olması durumunda işe yarar.

Sen'e (2004: 97-99) göre gerçek gelir ile gelirden sağlanan avantajlar -refah ve özgürlük- arasındaki değişimin en az beş kaynağı vardır ve bunların da dikkate alınması gerekmektedir:

**1. Kişisel farklılıklar:** insanların hastalık, sağlık, yaş veya toplumsal cinsiyet gibi farklılıkları onların ihtiyaçlarını da farklılaştırır. Örneğin hasta birinin tedavie ayırdığı bütçeden dolayı daha fazla gelire ihtiyacı olur ve kendisiyle aynı gelire sahip biriyle aynı yaşam kalitesine sahip olmaz, hamile birinin daha fazla beslenmeye ihtiyacı vardır. Dezavantajların gerektirdiği “telafi” kişiden kişiye değişir ve bazı dezavantajların gelir transferiyle ortadan kaldırılması olanaklı değildir.

**2. Çevresel çeşitlilikler:** çevresel koşullarda meydana gelen değişimler örneğin iklim koşulları (yağmur, sel, fırtına vb.) gelir düzeyinin kişiye katkısını değiştirebilir. Soğuk iklimlerde yoksulların giyinme ve ısınma ihtiyacı, sıcak bölgelerde yaşayanlarıkinden daha fazla olabilir. Benzer şekilde sıtma, kolera ve AIDS gibi bulaşıcı hastalıklar da kişinin yaşam kalitesini değiştirir.

**3. Sosyal ortamdaki değişimler:** Kişisel gelir ve kaynakların yaşam kalitesine dönüştürülmesi, kamusal eğitim düzenlemelerinden, bir bölgede suç ve şiddetin varlığı ve yokluğundan etkilenir.

**4. İlişki bakış açısındaki farklılıklar:** Topluluklar arasındaki gelenek ve görenekler yerleşik davranış kalıplarını etkiler. Zengin bir toplumda görece yoksul olmak mutlak anlamda yoksul olan bir toplumun üyelerinin geliri düşük de olsa başardıkları bazı temel işlevlerin başarılmasına engel olabilir. Örneğin Adam Smith'in yüzyıllar önce belirttiği gibi “utanmadan insan içine çıkmak” deyimini zengin bir toplumda daha yüksek bir giyim ve görünebilir tüketim standartlarını

gerektirebilir. Bu toplumdaki bireysel farklılıktan ziyade toplumsallıklar arası farklılıktır.

**5. Aile içindeki paylaşım:** Aile, gelirin kullanımı bakımından, bir gelir birimidir. Yani bir ailede kazanılan gelir, geliri kazanan ve kazanmayan tüm aile bireyelerine dağıtılır. Dolayısıyla aile içindeki bireyelerin refahı veya özgürlüğü, aile bireyelerinin çıkarlarının ve hedeflerinin gerçekleştirilmesi için gelirin nasıl kullanıldığına bağlıdır. Bu, gelirin aile içi paylaşımının bireysel başarı ve fırsatların bütün bir aile gelir düzeyi ile bağlantısında parametrik bir değişkendir ve toplumsal cinsiyet, yaş veya algılanan ihtiyaçlarla ilgili ailede uygulanan toplumsal kurallar, aile üyelerinin iyilik halini etkilemektedir.

Bu anlayışa göre yoksulluk, sadece gelirden yoksunluk anlamı taşımamaktadır; bazı hak ve değerlere, hizmetlere erişim yeterliliğinin olmaması da yoksulluğu doğurmaktadır. Kişi, sahip olduğu mal ve hizmeti kullanabilme kapasitesine veya bunlara ulaşabilme kapasitesine sahip değilse yoksuldur.

Yoksulluğun yapabilirliklerden ‘yoksunluk’ olmasının yan ısıra mevcut kaynak, değer ve fırsatların dağıtımını sorunu olduğu gerçeği adalet tartışmalarını da beraberinde getirmektedir. Bu noktada Sen’e göre adaletin ne olduğu konusunda nihai bir uzlaşmaya varılması olanaklı değildir. Bunu da bir flüt örneğiyle açıklamaktadır (Sen, 2009: 16):

*“Elimizde bir flüt var, karşımızda da Anne, Bob ve Carla adlarında üç çocuk var. Bu üç çocuktan birine bu flütü vermemiz gerekiyor. Anne, sadece kendisi flütü çalmasını bildiği için bu flütü hak ettiğini söylüyor; Bob, hiçbir oyuncacı olmadığı için o flütün kendisine verilmesini istiyor; Carla ise, flütü kendisinin ürettiğini iddia ediyor”.*

Sen’e göre üç çocuğun da kendince haklı nedenleri olduğu için adaleti sağlayıcı bir karar vermek çok zordur. Kararı verecek olan faydacılar, ekonomik eşitlikçiler ve libareller olsaydı her biri kendi bakış açısından flütü başkasına verecekti. Faydacılar flüt çalmayı bilen bir tek Anne olduğu için onun işine yarayacağını düşünüp ona vermeyi önerecekken liberaller flütü üretmede rolü olduğu için Carla’ya verilmesini isteyeceklerdi, ekonomik

eşitlikçiler ise en yoksulu Bob olduğu için flütün ona verilerek eşitliğin sağlanmasını önereceklerdi. Flüt Anne'e verilmediğinde sosyal işlevselliğini yerine getiremeyecekti, Bob'a verilmediğinde yoksullukla mücadele edilemeyecek, Carla'ya verilmediğinde kendi ürettiğinden pay alma hakkı elinden alınmış olacaktı. Sen'e göre yukardaki örnekte adalet üç farklı şekilde sağlanabilir ama esasında adaletin sağlanması için kapasitelerdeki eşitsizliğin ortadan kaldırılması önemlidir.

Sen'in yapabilirlikler yaklaşımı yaşam kalitesini karşılaştırmalı olarak değerlendirmeyi ve toplumsal adaleti sağlayacak temel konularla ilgili bir yaklaşımdır. Sen bu yaklaşımda açıkça bir yapabilirlikler listesi belirtmez ama Nussbaum (2011: 48-50), Sen'den farklı olarak insan onuru kavramına da dikkat çekmiş ve on merkezi yapabilirliği eşik olarak ifade etmiştir. Ona göre yapabilirlikler yaklaşımı temel özgürlük alanlarına odaklanır ki bunların ortadan kalkması durumunda insan onuruna yakışan bir yaşam kalmaz. Merkezi olmayan özgürlük alanları da politik süreçlerin işleyişine bırakılabilir. Hükümetlerin yurttaşlara karşı görevi onurlu ve asgari bir gelişmeye olanak veren aşağıdaki on merkezi yapabilirliği eşik olarak yerine getirmeleridir. Eşik seviyesini belirlemek ise her ülkenin kendi meselesidir. Nussbaum'ın önerdiği merkezi yapabilirlikler listesi şöyledir:

1. Yaşam
2. Beden Sağlığı
3. Bedensel Bütünlük
4. Duyular, Hayal Gücü ve Düşünce
5. Duygular
6. Pratik Akıl
7. Bağlanma
8. Öteki Türler
9. Oyun
10. Kişinin Çevresine Yönelik Denetimi

Nussbaum (2011: 59) hükümetlerin kamu politikalarıyla bireylere yapabilirlikleri sunmakla kalmaması ve bunu gelecekte de güvence altına alması anlamına gelen *yapabilirlik güvencesi* sağlamasını, Jonathan Wolff ile Avner De-Shalit'in bu yaklaşıma

katkısı olarak değerlendirmektedir. Bu güvencenin yasalarla, anayasalarla sağlanması gerekmektedir.

Bu çalışmada Sen'in deyimiyile yapabilirlik Nussbaum'ın deyimiyile yapabilirlikler yaklaşımının esas alınması uygun görülmüştür. Zira bu yaklaşım sosyal hizmet bakış açısına uygun, yoksulluğu ekonomik boyutundan çok insani boyutuyla ele alarak sosyal hizmetin güçlendirme ve sosyal adalet hedeflerine paralel bir bakış açısı geliştirmektedir.

### **1.2.1.1. Yoksulluğun Dünyada Görünümü**

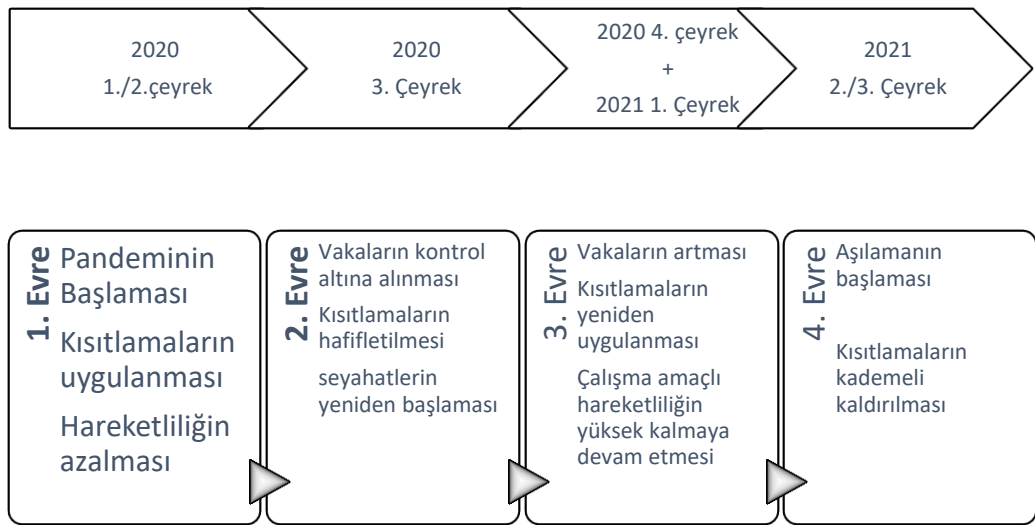
Yoksulluğun etkileri kişiden kişiye farklılaşmakta; öyle ki aynı hanedeki bireyler bile farklı şekilde deneyimlemektedir, yoksulluğu. Dünya Bankasının son verilerine göre çocuklar ve kadınlar hane içerisinde yoksulluğu en fazla deneyimleyen kişilerdir. Aynı hanede bile farklı deneyimler yaşanırken dünyada yoksulluğun çok farklı deneyimlendiği ve kolaylıkla kategorize edilemeyeceği ortadadır. Ancak Dünya Bankası ve Birleşmiş Milletlerin rapor ve araştırmaları dünya nüfusunun yüzde seksenini kapsadığı için dünyada yoksulluğun genel bir çerçevesini çizmek için yardımcı olmaktadır.

Dünya Bankası (World Bank, 2019b) öngörülerine göre 2030 yılında da mutlak yoksulluğu tamamen ortadan kaldırmak olanaklı olmayacaktır. Dünya Bankasının bir başka raporuna (World Bank, 2018) göre 2015 yılında mutlak yoksul yani günlük 1,90 Doların altında geliri olanların oranı %10'dur, 2018 yılında bu oran yüzde 8,6'ya düşmüştür. 1990 yılında bu oran %36'ydı. Diğer bir deyişle 1990 yılında yaklaşık 2 milyar kişi mutlak yoksul iken, bu rakam, 2015 yılında 736 milyona düşmüştür. Ancak tüm dünyayı etkisi altına alan korona virüs pandemisi, iklim krizi ve silahlı çatışmalar bu kazanımları geriye götürmüştür.

Dünyada Mart 2020'de başlayan korona virüs pandemisinin etkisiyle yaşanan kriz, küresel ekonomiyi ciddi derecede bir durgunluğa sürüklemiş ve yoksulluğa da farklı bir boyut kazandırmıştır (Çizelge 2). Bulaşın önlemesine yönelik tedbirler ekonomiyi derinden etkilemiş ancak kısa süreli olacağı yönünde beklentiler oluşmuştur. Virüsün yayılmasıyla beraber öncelikle küresel düzeyde arzda kriz etkisi hissedilmiştir; zira

hastalandıklarında, karantinaya alındıklarında, ülke genelindeki sokağa çıkma yasaklarında, kimi zaman tercihen kimi zaman zorunlu olduklarından şirketler, çalışanlarını çalıştıramamıştır. Daha sonrasında kriz, azalan tüketim ve yatırım yüzünden talebe de yansımıştır. Krizin başlamasını müteakip 2020 yılı Nisan ayında işsizlik oranı %8,8'e çıkarak son 10 yılın en yükseği olarak gerçekleşmiştir. 2021 yılı Nisan ayı verilerine göre 8 milyon kişi daha işsiz kalmıştır (OECD, 2021).

Çizelge 2. Pandemi Krizi Evreleri



Kaynak: OECD 2021, İstihdam Görünümü Raporu

Dünya Bankası (2021) Servetin Yön Değiştirmesi başlıklı yoksulluk raporuna göre pandemi, dünyada milyonlarca yeni yoksul yaratmıştır. Bu yeni yoksullar, pandemi öncesi mutlak yoksullardan farklı olarak, daha eğitilmiş, daha şehirli ve tarım sektörüyle çok daha az bağlantılıdır. Ayrıca yaş etmeni açısından da değerlendirildiğinde yoksulların profil değiştirdiği görülmektedir. 2018 yılında, 15 yaş altı kişiler yoksulların yarısını oluştururken, şimdi yoksulların üçte ikisi, 15-24 yaş aralığındaki kişilerdir. Sahra Altı Afrika ülkelerinde yoksulların daha çok çocuklar olduğu görülürken yüksek gelirli ülkelerde ise yoksullar daha çok yaşlıdır.

Rapora göre uluslararası yoksulluk sınırı, 1998 yılından beri ilk kez artışa geçmiştir. Aynı rapora göre pandeminin etkisiyle 2020 yılında 100 milyon insan daha yoksullaşmıştır.

2021 yılı sonuna kadar bu rakamın 23 ila 35 milyon kadar artması ve toplam 110 ila 150 milyon kişinin mutlak yoksul olacağı öngörülmektedir. 2020 yılında küresel mutlak yoksulluk oranının %9,1 ila %9,4 arasında olacağı, 2021 yılında %8,9 ile %9,4 arasında olması tahmin edilmektedir. Üstelik 2030 yılında dahi pek çok ülkede krizin etkileri hissedilmeye devam edecektir. Bu yüzden mutlak yoksulluğu 2030 yılına kadar yüzde 3'ün altına düşürme hedefi iyice tehlikeye girmiş gibi görünmektedir.

Çizelge 3. Bölgelere Göre Güncel Mutlak Yoksulluk Oranları

BÖLGELER	MUTLAK YOKSULLUK ORANI (yüzde)	Yıl
Doğu Asya ve Pasifik	1	2019
Avrupa ve Orta Asya	1	2019
Latin Amerika ve Karayipler	3,7	2019
Orta Doğu ve Kuzey Afrika	7,0	2019
Güney Asya	15,2	2014
Sahra Altı Afrika	40,4	2018

Kaynak: <https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=2veseries=SI.POV.DDAY&ecountry=WLD>

Dünya Bankasının (2021) bahse konu son raporuna göre Dünyanın %9,2'si halen 1,90 dolar olan mutlak yoksulluk sınırının altında yaşamaktadır. Pandemi sonrası bölgesel mutlak yoksulluk oranlarına ilişkin henüz yayınlanan veri bulunmamaktadır. Bununla beraber pandemi öncesi mutlak yoksulluk oranlarına bakıldığında (Çizelge 3), en yüksek mutlak yoksul oranının Sahra Altı Afrika bölgesinde olduğu, ikinci sırada Güney Asya bölgesi, onu Orta Doğu ve Kuzey Afrika'nın takip ettiği, onlardan sonra ise Doğu Asya ve Pasifik ve Avrupa ve Orta Asya bölgelerinin geldiği görülmektedir.

Aynı rapora göre pandeminin en çok, iklim krizlerinin de olumsuz etkilediği Güney Asya ve Sahra Altı Afrika bölgesini etkileyeceği tahmin edilmektedir.

Yoksulluk çatışma ve siyasi iktidarsızlıktan da etkilenmiştir. Dünya Bankası raporuna göre (World Bank, 2021) Suriye ve Yemen'deki çatışmalar Orta Doğu ve Kuzey Afrika

ülkelerinde 2015 yılında %3,8 olan mutlak yoksulluk oranını 2018 yılında neredeyse iki katına çıkararak %7,2'ye yükseltmiştir.

Öte yandan, yoksulluğun farklı ekonomik kalkınma düzeylerine göre belirlendiği ve temel ihtiyaçlar için gereken tüketim maliyetlerindeki farklılıkların da esas alındığı toplumsal yoksulluk sınırı dikkate alındığında, yoksul sayısı dünyada 2,1 milyar yani mutlak yoksulluğun 3 katıdır. Dünya Bankası (2019a) verilerine göre mutlak yoksulluk azalmış olsa da toplumsal yoksulluk 35 yıldır aynı seviyelerdedir.

Dünya Bankası, mutlak yoksulluğun kısmi bir resim çizdiğini, ancak yoksulların yaşadığı orta gelirli ülkelerde yoksunluğun daha derinden incelenmesi gerektiğinin ifade etmektedir. Yoksulluğun çok boyutlu, karışık ve toplumsallıkla iç içe geçmiş bir kavram olduğunu belirtmekte ve yoksulluğun tek başına tüketim, gelir ve ekonomik durumla açıklanamayacağına vurgu yapmaktadır. Bu verilerin dikkate alınması durumunda yoksulluk oranları çok daha fazladır. Örneğin Dünya Bankasının (2019b) 2013 yılı verilerine göre 119 ülkede yapılan bir araştırmada 8 kişiden biri maddi yoksunluk çekerken, 9 kişiden 8'i eğitim, hijyen gibi diğer yoksulluk göstergelerinden en az birinden yoksundur.

Yoksulluğun sadece ekonomik açıdan ele alınarak belirlenemeyeceğine dikkat çeken Birleşmiş Milletler ise sağlık, eğitim ve yaşam standartları başlığı altında 10 gösterge ile konuyu ele almaktadır. Küresel Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksine (UNDP, 2021) göre 3'ü yüksek gelirli, 80'i orta gelirli ve 26'sı düşük gelirli olmak üzere toplam 109 ülkede, toplam 5,9 milyar kişiden 1,3 milyar kişi (%21,7'si) diğer bir deyişle her 5 kişiden 1'inden fazlası yoksul, yani endekste yer alan on göstergeden en az üçte birinden yoksundur. Bunların yarısı 644 milyon kişi 18 yaş altıdır. Her 6 yetişkinden 1'i yoksul iken her 3 çocuktan 1'i yoksuldur. Yoksulların yüzde 85'i Sahra Altı Afrika ülkelerinde yaşamaktadır. Yoksulların % 84'ü kırsalda yaşarken, % 16'sı şehirlerde yaşamaktadır. Yaşadıkları yoksulluk onları pek çok şeyden yoksun bırakmaktadır. Bunlardan 481 milyon kişinin çocuğu okula gidememektedir. 550 milyon kişinin herhangi bir ulaşım veya iletişim aracı bulunmamaktadır. 568 milyon kişi 30 dakikalık yürüyüş mesafesinde içme suyuna erişememektedir. 678 milyon kişinin elektriğe erişimi yoktur. Bir milyarı

yemek pişirmek için katı yakıt malzemesi kullanmakta, yetersiz ve sağlıksız koşullarda barınmaktadır. Rapora göre çok boyutlu yoksulluk yaşayan bir milyar kişiden 836 milyonunun yaşadığı hanelerde, en az 6 yıllık eğitimi tamamlayabilmiş kadın veya kız çocuğu bulunmamakta iken 215 milyonunun yaşadığı hanelerde, erkeklerden en az birinin 6 yıllık eğitimi tamamladığı görülmüştür. Ayrıca her 6 yoksuldan 1'i aile reisinin kadın olduğu hanede yaşamaktadır.

Yoksulluk cinsiyete göre de farklı deneyimlenmektedir. Toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin kadınların istihdam piyasasına girişini zorlaştırdığı, istihdam piyasasında emeklerinin karşılığını alma konusunda da dezavantajlı olduğu görülmektedir. Dünya Bankasının aşırı yoksul 71 ülkede yaptığı araştırmada erkeklerin yüzde 12'si emeklerinin karşılığını ücret olarak alamıyorken, kadınlarda bu oran yüzde 17,8'e çıkmıştır. Ayrıca istihdam piyasası dışındaki erkeklerin oranı %10,3 iken kadınlarda bu oran yüzde 50,1'dir. Ayrıca aşırı yoksul ülkelerde istihdam piyasasına girişin bir tercihten ziyade zorunluluk olduğu düşünüldüğünde, istihdam piyasası dışında olan kadınların oranının bu kadar yüksek olması, cinsiyet eşitsizliğinin yoksulluk üzerindeki etkisinin göstergesidir. Bunun için Pakistan çarpıcı bir örnek olarak karşımıza çıkmaktadır. Pakistan'da ilkokul mezunu bir kadın bir erkeğin aldığı ücretin ancak yarısını almakta, şayet kadın ortaokul mezunu ise erkeğin aldığı ücretin %70'ni alabilmektedir (Oxfam, 2019).

BM Kalkınma Programı, UNDP (2020) en son yayınladığı İnsan Gelişim Raporunda Dünyanın 12.000 yıllık içinde bulunduğu Holosen çağının artık kapandığını ve jeolojik olarak Antroposen de denilen insan çağına girdiğine dikkat çekmiş ve insanın dünya küre üzerindeki baskısına; insanın iklim değişiklikleri, gıda ve tarım krizleri ve Kovid 19 gibi pandemiler üzerinde derinden etkilerinin olduğuna vurgu yapmıştır. Kurum ve değerlerin şekillendirdiği insani tercihler, birbiri içine girmiş sosyal ve küresel dengesizliklerin sebebi olarak görülmüştür. Raporda iklim değişikliklerinin ülke ekonomilerinde istikrarsızlık yarattığına ve bunun dünyadaki eşitsizlikleri artırdığına değinilmiştir. 2014 yılında açlık yaşayan kişilerin sayısının 628 milyon iken 2030'da bu sayının 900 milyona çıkabileceğinden endişe edilmektedir. 2050 yılında bir milyar insanın artan sıcaklık ve deniz seviyesinin yükselmesi gibi etkileri olan iklim krizinden dolayı zorunlu göç edecekleri öngörülmektedir.



BM Küresel İnsani Gelişme Endeksine (UNDP, 2020) göre değerlendirildiğinde ise 2020 yılında insani gelişim açısından en iyi beş ülke sırasıyla şunlardır: Norveç, İrlanda, İsviçre, Çin ve İzlanda'dır. En az insani gelişimin sağlandığı beş ülke ise sırasıyla şunlardır: Nijer, Orta Afrika Cumhuriyeti, Güney Sudan, Burundi ve Mali'dir. Anne ölüm oranı, yetişkin doğum oranı, parlamentodaki koltuk sayısı, eğitim oranı, istihdama katılım oranı gibi değerler üzerinden hesap edilen Cinsiyet Eşitsizliği Endeksine göre (UNDP, 2020) İsviçre, Danimarka, İsveç, Hollanda ve Belçika en başarılı 5 ülke iken Yemen, Papua Yeni Gine ve Çad ise en kötü ülkelerdir.

Oxfam International (2020) tarafından yayımlanan Bakıma Ayrılan Zaman: Ücretsiz ve Düşük Ücretli Bakım Hizmetleri ve Küresel Eşitsizlik Krizi Raporuna göre, paranın ve servetin dağılımında cinsiyetçi bir eğilim de görülmektedir. Ekonomik zenginlik piramidinin en üstünde trilyon dolarlık serveti elinde tutan çoğunlukla erkek olan küçük bir grup vardır. Üstelik bunların bir kısmı servetlerini miras yoluyla elde etmiş durumdadır ki bu da yeni bir aristokrasi sınıfını doğurmaktadır. Dünyadaki en zengin 22 kişinin toplam mal varlığı, Afrika'daki tüm kadınların mal varlığından fazladır. 15 yaş ve üzeri kadınların ücretsiz işçiliği, yıllık en az 10,8 trilyon Dolar değerindedir ve bu, tüm dünyadaki teknoloji endüstrisinin üç katına tekabül etmektedir. Mevcut ekonomik sistem erkek hâkimiyetindedir. Bunu politik alanda da görmek olanaklıdır; zira bakanların yalnızca %18'i ve parlamenterlerin ise yalnızca %24'ü kadındır (Oxfam, 2020).

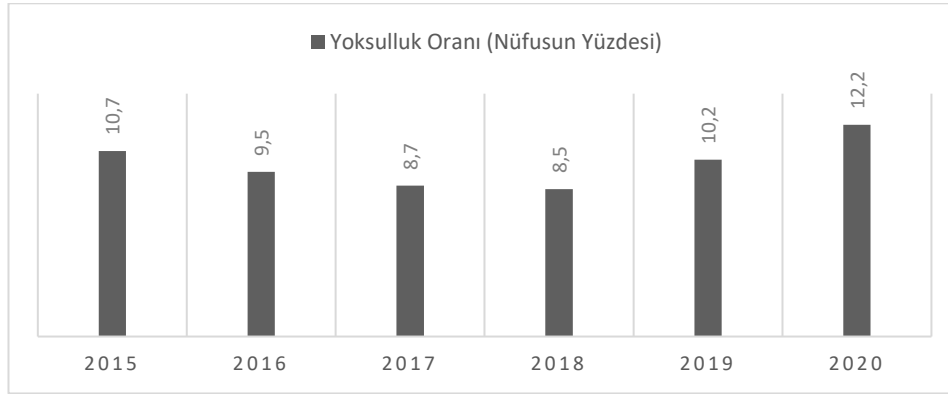
Sonuç olarak Oxfam International'ın (Oxfam, 2019) verileriyle özetlemek gerekirse Dünyanın en zengin %1'i geri kalanın tümünün servetinden daha fazlasına sahip. Benzer şekilde dünyadaki en zengin 26 kişi dünyadaki en yoksul nüfusun yarısına tekabül eden 3,8 milyar kişinin toplam serveti ile aynı servete sahip. Her gün 10.000 çocuk sağlık hizmetlerine erişemediği için yaşamını kaybetmekte. Yine her gün 262 milyon çocuğa okula gitme izni verilmemekte. Her yıl 100 milyon kişi sağlık masraflarını kendi karşılamak zorunda olduğu için yoksullaşmaktadır. Dünya genelinde tüm erkeklerin serveti tüm kadınlarınkinden %50 daha fazla ve işletmelerin %86'sı erkeklerin hâkimiyetindedir.

Oxfam (2020)'a göre yoksulluğun sebeplerinden biri de yanlış vergi politikalarıdır. Varlık vergisi, küresel vergilerin yalnızca yüzde 4'ünü oluşturmaktadır. Büyük firmalar ve süper zenginler, vergi yükümlülüklerinin %30'undan bir şekilde kaçınmaktadır. 2011 ile 2017 yılları arasında G7 ülkelerinde ücretler yüzde 3 artarken, zengin hissedarların hisseleri yüzde 31 artmıştır. Araştırmaya göre, 1980 ile 2016 yılları arasında en zengin %1, her bir dolarlık küresel gelir büyümesinden 27 Cent kazanmışken, en alttaki %50 her dolardan onların kazandığının yarısından daha az, 12 Cent kazanmıştır. Eğer büyümeden alınan pay bu kadar adaletsiz ve eşitsiz olmaya devam ederse yoksulluk hiçbir zaman önlenemeyecektir.

### **1.2.1.2.Yoksulluğun Türkiye’de Görünümü**

Dünya Bankası 2015 verilerine göre Türkiye’de mutlak yoksulluk, diğer bir deyişle günlük 1,90 Doların altında bir parayla geçimini sağlamak zorunda kalanların oranı %0,2’dir. Dünya Bankası (2021) Türkiye Ekonomik İzleme Beşinci Raporuna göre Türkiye, Kovid 19 pandemisinden olumsuz etkilenmiştir. İstihdamı korumak için uygulamaya konulan işten çıkarma yasağına rağmen, 2020 ortası itibariyle milyonlarca kişi işsiz kalmıştır. Genel olarak işgücü piyasası, yılsonuna doğru toparlanmış olsa da kadınlar, gençler, düşük vasıflı ve kayıt dışı çalışanlar bunun dışında kalmıştır. Düşük gelirlili hane halklarını etkileyen yüksek enflasyon ile birlikte bu durum 2020 yılında yoksulluğun sert bir şekilde yükselmesi sonucunu doğurmuştur. Yoksulluk üst üste ikinci yıl da artarak 2019 yılındaki %10,2 seviyesinden 2020 yılında %12,2 seviyesine yükselmiştir.

Çizelge 4. Türkiye'de Yoksulluk Oranı



Kaynak: Dünya Bankası, Türkiye Ekonomik İzleme Raporu, 2021

BM İnsani Gelişim Endeksinde (UNDP, 2020) Türkiye 189 ülke arasında birinci kategoride olan çok yüksek insani gelişim gösteren ülkelerden biri olarak Kazakistan, Rusya ve Belarus'tan sonra ve Uruguay ve Bulgaristan'dan önce gelerek 54. sırada yer almaktadır.

Uzun ve sağlıklı yaşam, bilgi ve saygın yaşam koşullarını dikkate alan insani gelişim açısından Türkiye, Romanya, Kazakistan, Suudi Arabistan, Bahreyn gibi ülkelerin gerisinde olsa da, iyi gelişme kaydeden ülkelerden biri olmuş ve bu yıl 10 sıra yukarı çıkmıştır.

Eşitsizliğe uyarlanmış insani gelişim endeksinde ise Türkiye; gelirden %24,1, eğitimde %16,5, beklenen yaşam süresinde %9'luk bir eşitsizlik yaşayarak genel insani gelişimde eşitsizlikten dolayı %16,5'lik bir düşüş göstermekte ve 11 sıra geriye gitmektedir. Eğitim, sağlık ve gelir açısından gelişimin cinsiyetlere göre analiz edildiği Toplumsal Cinsiyet Gelişimi Endeksinde, 189 dünya ülkesi, gelişim düzeylerine göre 5 gruba ayrılmıştır. Türkiye, düşük gelişim gösterdiği varsayılan 4'üncü gruba alınmıştır. Cinsiyet Eşitsizliği Endeksi sıralamasında ise Türkiye, 189 ülke arasında 68. sırada yer almaktadır.

BM Kalkınma Programı (2018) İnsani Gelişim Raporunda ayrıca 2012 ila 2017 yılları arasındaki bireyin yaşam kalitesi, topluma ve devlete ilişkin algılarına dair verilerin olduğu Gallup Dünya Anketi verilerine de yer vermiştir. Bu veriler Türkiye'de

yoksulluğun nasıl hissedildiğine ilişkin bir izlenim edinilmesini de sağlamaktadır. Rapora göre (UNDP, 2018) eğitimin kalitesinden memnun olanların oranı %50, sağlık hizmetlerinden memnun olanların oranı %62, yaşam standartlarından memnun olanların oranı %68 iken, kendini güvende hissedenden kadınların oranı %43, erkeklerin oranı %53 ve seçme özgürlüğü olduğunu düşünen kadınların oranı %65, erkeklerin oranı ise %61'dir ki bu 0 ila 10 arasındaki memnuniyet endeksinde 7,2'ye denk gelmektedir. İstihdam piyasasından memnuniyet oranı %40 iken, adalete güvenenlerin oranı %53, devlete güven duyduğunu belirtenlerin oranı %59'dur.

Ulusal kaynaklara bakıldığında ise Türkiye'de, Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) istatistikleri dikkate alınabilir. Gelire ve harcamaya dayalı yoksulluk araştırmaları istatistiklerine göre yoksulluk sınırı eşdeğer birey başına hesaplanan medyan gelirin (bireysel eşdeğer medyan gelirin) belirli bir oranı (%40, %50, %60 veya %70) kullanılarak oluşturulan sınırdır. Medyan gelirin %40'ına göre hesap edilen yoksulluk oranı 2019 verilerine göre %8,3 iken 2020 yılında bu oran %8,9'a yükselmiştir. Göreli yoksulluk sınırı medyan gelirin %50'si olarak alındığında yani 12.026.000 TL yoksulluk sınırı kabul edildiğinde 2020 yılı için yoksulluk oranı %15 olmuştur. Bu oran, 2018'de %13,9 iken 2019'da %14,4 olmuş ve 2020 yılında %15'e yükselmiştir.

Sıfıra yaklaştıkça gelir dağılımında eşitliği, bire yaklaştıkça gelir dağılımında bozulmayı ifade eden gelir dağılımı eşitsizliği ölçütlerinden olan **Gini katsayısı** da bir önceki yıla göre artış göstererek 0,395'ten 0,410'a çıkmıştır. En yüksek gelire sahip yüzde 20'lik grubun gelirinin, en düşük gelire sahip yüzde 20'lik grubun gelirine oranı 7,4'ten 8'e çıktığı görülmüştür.

Medyan gelirinin %50'si dikkate alınarak hesaplanan yoksulluk oranına göre; okur-yazar olmayan bireylerin %26,7'si, bir okul bitirmeyenlerin %25,7'si yoksul iken, bu oran lise altı eğitimlilerde %14, lise ve dengi okul mezunlarında ise %8,3'tür. Yükseköğretim mezunları ise %3,2 ile en düşük yoksulluk oranının gözlendiği gruptur.

TÜİK verilerine göre **maddi yoksunluk oranları**<sup>5</sup> da geçen yıla göre artış göstermiştir. Aşağıda belirtilen dokuz maddenin en az dördünü karşılayamayanların oranı olarak tanımlanan ciddi maddi yoksunluk oranı 2019 yılında %26,3 iken 2020 yılı anket sonuçlarında 1,1 puan artarak %27,4 olarak gerçekleşmiştir.

2020 yılında konut alımı ve konut masrafları dışında borç veya taksit ödemesi olanların oranı %58,3 olmuştur. Hanelerin %59,3'ü evden uzakta bir haftalık tatil masraflarını, %37,3'ü iki günde bir et, tavuk ya da balık içeren yemek masrafını, %32,2'si beklenmedik harcamaları, %20,3'ü evin ısıtma ihtiyacını, %58'i eskimiş mobilyaların yenilenmesini ekonomik olarak karşılayamadığını beyan etmiştir (TÜİK, 2020).

İstihdam ve işgücü verileri de ülkede yoksulluğa ilişkin kullanılabilecek diğer göstergelerdendir. Türkiye İstatistik Kurumu İşgücü İstatistiklerine (Ağustos, 2021) göre, mevsim etkisinden arındırılmış işsizlik oranı %12,1 iken, bu oran kadınlarda %15 erkeklerde ise %10'dur. İstihdam oranı ülke genelinde %45 iken erkeklerde istihdam oranı %62,8, kadınlarda %27,5'tir. Genç nüfusta işsizlik oranı %22,7 iken, bu grupta işgücüne katılım oranı %42,2'dir. İstihdam edilenlerin %17,2'si tarım, %21,5'i sanayi, %6,3'ü inşaat, %55'i ise hizmet sektöründe yer almaktadır. Ağustos ayında sosyal güvenlik kuruluşuna bağlı olmadan çalışanların toplam çalışanlar içindeki payını gösteren kayıt dışı çalışanların oranı %31,4'tür. Tarım dışı sektörde kayıt dışı çalışanların oranı ise %18,7'dir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı verilerine göre (2020) bir milyondan fazla üye sayısı ile en büyük işçi konfederasyonu olan Türk-İş Konfederasyonunun (2021) 34 yıldır yaptığı Açlık ve Yoksulluk Araştırmasının Ekim ayı sonuçlarına göre, 4 kişilik bir ailenin sağlıklı, dengeli ve yeterli beslenebilmesi için yapması gereken aylık gıda harcaması tutarı olan açlık sınırı, 3.093.20 TL olarak belirlenmiştir. Türk-İş açlık sınırı hesabını günlük kalori ihtiyacı üzerinden yaptığını ve dikkate aldığı beslenme kalıbını Hacettepe

---

<sup>5</sup> **Maddi yoksunluk oranları** 1. çamaşır makinesi, 2. televizyon, 3. telefon ve 4. otomobil sahipliği ile 5. ekonomik olarak beklenmedik harcamaları yapabilme, 6. evden uzakta bir haftalık tatil masrafını karşılayabilme, 7. kira, konut kredisi ve faizli borçları ödeyebilme, 8. iki günde bir et, tavuk, balık içeren yemek yiyebilme ve 9. evin ısıtma ihtiyacını karşılayabilme durumu ile ilgili hane halklarının algılarını yansıtmaktadır.

Üniversitesinden aldığını ifade etmiştir. Ayrıca, günlük kalori ihtiyacının hesabında, hem yetişkin kişilerin, hem de genç ve çocuk nüfusun dikkate alındığını ve buna göre yetişkin erkek için 3500, yetişkin kadın için 2300, 15-19 yaş grubundaki erkek çocuk için 3200 ve 4-6 yaş grubundaki çocuk için 1600 kalorilik listenin temel alındığını belirtmiştir. Türk-İş araştırmasına göre gıda harcaması ile birlikte giyim, konut (kira, elektrik, su, yakıt), ulaşım, eğitim, sağlık ve benzeri ihtiyaçlar için yapılması zorunlu diğer aylık harcamaların toplam tutarı olan yoksulluk sınırı ise 10.075.58 TL'dir.

### **1.2.2. Yoksullukla Mücadele Politikaları**

Yoksulluk 17'nci yüzyıldan itibaren sosyal bir sorun olarak gündeme gelmiş olsa da yoksullukla mücadele birkaç yüzyıl sonra dünya gündemini meşgul etmiştir (Ak, 2016: 297). Yoksulluğun nasıl tanımlandığı ve nasıl ölçüldüğü yoksullukla mücadeleye de yön veren unsurlardır. Yoksulluğun ekonomik göstergelerle tanımlanması yoksullukla mücadelede bu ekonomik göstergelere odaklanılmasını, çok boyutlu sağlık, eğitim, yaşam standartları gibi göstergeler üzerinden ölçülmesi de bu tür refah göstergelerine odaklanılmasını beraberinde getirmektedir.

Öte yandan yoksullukla mücadelede temel aktörün kim olacağı bir diğer önemli husustur. Yoksullar mı, onların sosyal çevresi mi, hayırsever kuruluşlar mı, sivil toplum örgütleri mi yoksa devlet mi temel aktör olmalı sorusu da yoksullukla mücadele politikalarını şekillendiren bir diğer unsurdur. Hasta ve yaşlı bakımının hane içindeki kadınlara bırakılması, sosyal hizmetlerin sivil toplum örgütleri aracılığıyla yürütülmesi, yoksullara hayırsever kuruluşlar aracılığıyla yardım toplanması, sağlık hizmetlerinin özelleştirilmesi gibi konular sosyal refah politikalarında temel aktör kim sorusunu gündeme getiren bazı örneklerdir.

Bunlarla birlikte temelde yoksullukla mücadelede iki yaklaşım sergilenmektedir: Doğrudan mücadele yaklaşımı ve dolaylı mücadele yaklaşımı. Doğrudan mücadele yaklaşımında yoksulluğun azaltılması için yoksulların temel ihtiyaçlarının ve yaşam koşullarının iyileştirilmesine yönelik nakdi yardımlar gibi adımlar atılmaktadır. Dolaylı

yaklaşımında ise büyümenin hedeflendiği ve yoksulların bu büyümeden ikincil olarak faydalanarak yoksulluktan kurtarılması hedeflenmektedir.

İlk grup politikalar, daha çok II. Dünya Savaşının ardından 1980'lere kadar bütün dünyada yaygın olan, yoksullukla doğrudan mücadele amacını güden ve esas olarak bir sosyal güvenlik ağını öngören sosyal politikalar niteliğinde iken “küreselleşme” döneminin bir ürünü olarak görülebilecek mikro kredi uygulamaları, asgari gelir güvencesi gibi örnekleri de içermektedir. İkinci grup politikalar, doğrudan yoksulluğu azaltmak için tasarlanmamış olsalar da, dolaylı olarak yoksulluğu azalttığı ileri sürülen, yoksulluğun önemli bir kaynağı olan işsizlik sorununu azaltmak ile iktisadi büyümeyi sağlayacak türden politikalar (DPT, 2007: 3).

Ekonomik büyümenin yoksulluğu azaltmadaki rolü tartışmalı olsa da ekonomik büyümeden sağlanan kârın adil dağılımı söz konusu olduğunda yoksullukla mücadelede başarılı sonuçları olduğu görülmüştür. Örneğin 1981-2000 döneminde Çin'deki yoksulluk oranı yüzde 50'lerden yüzde 8'lere, yıllık yüzde 8,5'lik bir büyüme oranı sayesinde düşmüştür. Benzer şekilde, 1993-2002 döneminde Vietnam'daki yoksulluk oranı yıllık yüzde 6'lık bir büyüme sayesinde, yüzde 58'den yüzde 29'a düşmüştür (Perry ve diğ., 2006: 57).

Yoksullukla mücadelede yalnızca doğrudan gelir getirici faaliyetlere değil insani gelişimin, yaşam kalitesinin, yapabilirliklerin artırılmasının önemli olduğu ortadadır. Çok boyutlu bakıldığında yoksullukla mücadelenin; eğitim, sağlık, istihdam hizmetlerine erişim ve cinsiyet eşsizliği ile mücadeleyi gerektirdiği söylenebilir. Bu bağlamda OXFAM'ın (2019) Eşitsizlikle Mücadelede Eğitim Gücü Raporu çarpıcı örnekler sunmaktadır. Örneğin UNESCO hesaplarına göre eğitime devam süresindeki her bir yıllık artış, ekonomik kazançlarda %10'luk bir artış sağlamaktadır. Benzer şekilde UNESCO'ya göre şayet tüm kadınlar ilkokulu bitirirse, dünya genelinde gebelikte anne ölümlerinde %66'lık, çocuk ölümlerinde %15'lik bir düşüş olacak ki bu aynı zamanda yoksulluğun ve eşitsizliğin nesiller arası aktarımının azalmasını sağlayacaktır. Örneğin Kenya'da yapılan eğitim reformu ile genç kadınların eğitime devam süresindeki 1,8 yıllık

artış ülkede gebelikte anne ölümlerinde %34'lük bir azalışın kaynağı olarak görülmektedir.

Tarihe bakıldığında bireyin risklere karşı geleneksel yardım mekanizmaları ile kendini korumaya gittiği, aile desteği veya hayır kurumlarının yardımları aracılığı ile karşılaştığı risklerle baş etmeye çalıştığı görülmektedir. Ancak Sanayileşme ile çalışma ve yaşam koşulları geleneksel yardım mekanizmalarını işlemez hale getirmiş ve toplumsal bir güvence mekanizmasına duyulan ihtiyaç artmıştır.

Aile içi dayanışma, hayır ve yardım kurumları gibi geleneksel koruma mekanizmalarının, güvence arayışında yetersiz kalması, işçi sınıfının örgütlü mücadele temelinde toplumsal bir güç olarak ortaya çıkması, Almanya'da Bismark Döneminde ilk zorunlu sosyal sigortaların kurulması ile sonuçlanmıştır. İki dünya savaşı ve yaşanan ekonomik bunalımlar, sosyal güvenlik sistemlerini sadece sosyal sigorta olarak ele alınmasının da ötesine götürmüş ve sosyal devletin uygulamadaki en önemli aracı haline getirmiştir (Gökbayrak, 2010: 142). Yoksullukla mücadelede bu dönemde doğrudan mücadele stratejileri izlenmiş 1942 yılında sosyal güvenliğin model teşkil ettiği ikinci ülke olan Birleşik Krallık için yayınlanan Beveridge Raporunda yoksulluğa çare aranmış ve sosyal güvenliğin sadece çalışanları değil toplumun tümünü kapsayıcı nitelikte olması gerektiği ifade edilerek asgari bir gelir garantisi sağlama hedeflenmiştir (Tuncay ve Ekmekçi, 2009).

Bu dönemden itibaren refah ve devlet kavramları yan yana kullanılmaya başlanmış ve 1945-1975 yılları arasındaki dönem ise refah devletlerinin “altın çağı” olarak anılmıştır. Bu dönemde yoksullukla mücadele aracı olarak sosyal güvenlik haklarının önemli bazı uluslararası belgelerle güvence altına alınmaya çalışıldığı görülmekle birlikte doğrudan mücadele araçlarından biri olan aile yardımlarının da sosyal güvenlik kapsamına alındığı görülmektedir.

1970'li yıllardan sonra yaşanan ekonomik bunalımlarla devlet müdahalesinin azaldığı bir döneme girilmiştir. 1980'lerden sonra devletin piyasalara ve rekabet gücüne daha fazla önem vererek, kendi yetki alanını ve tekeli azaltarak, devletin küçültülmesi ve temel



işlevlerine döndürülmesi planlanmıştır (Özdemir, 2007: 33). 1970’li yılların sonu 1980’li yılların başında neo-liberal politikaların ortaya çıktığı görülmektedir. Bu dönemde küreselleşmenin de etkisiyle sosyal devlet anlayışının tartışılmaya başlandığına tanıklık edilmiştir. Zira devletin küçültülmesi söylemi de bu dönemde açığa çıkmıştır. Bu yeni anlayışla devletin piyasaya müdahale etmemesi gerektiği, sosyal alanlardan çekilmeye başladığı görülmüştür. Devletin sosyal görevlerinin özelleştirilmesi gerektiği vurgulanmaya başlanmıştır. 1990’lı yıllarda ise özel sosyal koruma programları destek görmüştür.

Neo-liberal politikaların etkisiyle sosyal devlet, yoksullukla mücadelede, özellikle doğrudan mücadele stratejilerinde kısıtlamaya gitmiş. 2008 sonrası yaşanan ekonomik krizler, savaşlar ve artan yaşam süresi gibi unsurlar devletleri sosyal güvenlik sistemlerinde reform yapmaya itmiştir. Özel emeklilik sigortaları, tamamlayıcı sağlık sigortalarının teşvik edilmesi, sosyal güvenlik aylık ve yardımlarının transferlerinde kısıtlamaların yapılması, emeklilik yaşının kademeli artışı devletlerin yoksullukla mücadele politikalarının yön değiştirdiğini göstermektedir.

### **1.2.3. Yoksulluk ve Sosyal Hizmet**

Barker (1995: 270) sosyal hizmeti insanlara psikososyal işlevselliğini etkili bir düzeyde sağlamaları için yardım eden ve herkesin refahını yükseltmek için sosyal değişimi gerçekleştiren uygulamalı bilim olarak tanımlamıştır. Sosyal hizmetleri ise sosyal hizmet uzmanlarının insanların sağlık ve refahını artıran ve kendi kendilerine daha iyi yetebilmeleri konusunda onlara yardımcı olan; bağımlılığı önleyen, aile ilişkilerini güçlendiren ve bireyleri, aileleri, grupları veya toplulukları sosyal işlevselliğine kavuşturan faaliyetler olarak tanımlamıştır.

IFSW ve IASSW Genel Kurulu tarafından 2014 yılında onaylanan sosyal hizmet tanımı ise şöyledir:

*“Sosyal hizmet; sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal bütünleşmeyi, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmelerini destekleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir. Sosyal hizmet, sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk*

*ve farklılıklara saygı ilkelerini merkeze alır. Sosyal hizmet teorileri, beşeri bilimler, sosyal bilimler ve yerel bilgi ile desteklenen sosyal hizmet, yaşam zorluklarıyla mücadele etmek ve iyilik halini geliştirmek için insanlarla ve yapılarla çalışır. Sosyal hizmetin bu tanımı ulusal ve/veya bölgesel düzeylerde geliştirilebilir.”*

Tanımlardan da anlaşıldığı üzere sosyal hizmetin temel amaçları sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal bütünleşmeyi, insanların güçlendirilmelerini ve özgürleşmelerini sağlamaktır. Bu kapsamda bireylerin dışlanmasına, sosyal işlevselliklerini yerine getirememelerine sebebiyet veren ve baskı altında tutan yoksulluğa karşı mücadele sosyal hizmetin en önemli görevlerinden biridir. Sosyal hizmet, yoksulluğu sosyal gelişim ve değişimin önündeki en önemli engellerden biri olarak görmektedir.

Sosyal hizmet, yoksulluğu gelir ve tüketim üzerinden açıklayan bakış açılarına karşı gelmektedir. Sosyal hizmet, yoksulluğu yalnızca ekonomik değil sosyal boyutlarıyla da ele almakta ve bireyin sosyal işlevselliğine engel olacak her türlü unsuru yoksunluk olarak belirlemektedir. Bu durumda eğitim, barınma, gıda, sağlık, güvenlik, yaşam kalitesi, istihdam olanaklarının yanı sıra kamusal hizmetlere erişim, sosyal yaşama ve kendini etkileyen her türlü karar sürecine katılımı dikkate almaktadır.

Sosyal hizmetin yoksulluğu nasıl okuduğu ve nasıl müdahale ettiği bir takım yaklaşımlarla açıklanabilir. Örneğin Payne’e göre (2020: 418) eleştirel kuram sosyal sorunları kişisel ya da kişilerarası olarak açıklamak yerine eşitsizlik ve baskı gibi yapısal açıklamalara odaklanır. Bu da yoksulluğu yapısal sorunlarla açıklamak anlamına gelmekte ve liberal ve neo-liberal politikaların sorgulanması ve devletin sosyal politikalarda rolünün gözden geçirilmesini gerektirmektedir. **Eleştirel yaklaşım** açısından önemli olan sosyal hizmet disiplininin müracaatçı sistemlerini ve onların içinde buldukları yapıları değerlendirirken “olanın ötesini görmeye çalışmalarıdır” (İçağasioğlu Çoban ve Buz, 2008: 85). Bu bağlamda eleştirel yaklaşıma göre sosyal hizmet uzmanı yoksulluğa eleştirel bakar ve yoksulluğun yalnızca gelir ve mal yoksunluğu olmadığını, bazı kamusal hizmetlere erişememek olduğunun, bunun insan onurunu zedelediğinin de farkındadır. Eleştirel yaklaşım, yoksullukla mücadelede baskı, sosyal dışlanma ve ötekileştirmeye neden olan yapısal koşullara karşı çıkma ve onları

değiştirme ihtiyacından doğan sosyal değişimi ve bunun sağlanması için de toplumsal örgütlenmeyi ve eleştirel bilincin geliştirilmesini savunmaktadır.

Benzer şekilde **baskı karşıtı uygulama** açısından bakıldığında ise yoksullar ezilenlerdir ve yoksulluk ile mücadelede, baskıyı oluşturan politik ve ekonomik sistemin değiştirilmesi hedeflenmektedir. Müracaatçıların yaşamlarına ilişkin kontrolü elde etmeleri önündeki bu yoksulluk engelini kaldırmak için müracaatçıların politika sürecine ve karar mekanizmalarına dahil olması ve savunuculuk mekanizması önem teşkil etmektedir. Baskı karşıtı uygulama hayırseverlik çerçevesinde yürütülen sosyal yardım uygulamalarına ezen-ezilen ilişkisini sürdürdüğü gerekçesiyle karşı çıkmaktadır.

Toplumsal önceliklere ilişkin erkek bakış açısının hâkim olduğu, kadın görüşünü reddeden, kadının değerini azaltan ve kadını dışlayan toplumda, kadının ilişkiler ve sosyal yapı tarafından baskılandığını ileri süren **feminist bakış açısından** bakıldığında ise kadınlara sınırlı sosyal ve ekonomik güç tanınmaktadır ve yoksulluk cinsiyet eşitsizliğinin getirdiği bir baskının doğal sonucudur. Baskı cinsiyet ayrımcılığından doğan eşitsizliklerden türediği için, kadınların hayallerini gerçekleştirme ve iyilik haline erişmesinde güçlülere sebep olan baskının, kadınlar tarafından nasıl deneyimlendiğini anlamak önemlidir. Bu durum, baskıyı değişime uğratmayı ve baskıya meydan okumayı güçleştirmektedir (Payne, 2020: 457). Feminist bakış yoksullukla mücadelede toplumsal cinsiyetçi tutumların değiştirilmesine odaklanılması gerektiğine ve “toplumsal cinsiyet körü” sosyal politikaların yoksullukla mücadelede etkin olmayacağına dikkat çekmektedir. Feminist bakış açısına göre yoksulluk hesaplarının birey bazlı değil de hane bazlı olması kadın yoksulluğunun görmezden gelinmesine sebep vermektedir; zira hane içerisinde kadının payına düşen kaynak, olanak ve değerler diğer bireylere göre daha azdır.

Sosyal hizmetin en çok yararlandığı yaklaşımlardan biri de **güçlendirme yaklaşımıdır**. Güçlendirme çerçevesinden bakıldığında yoksulluk, bireylerin yaşamları üzerinde kontrol yetilerini yitirmelerine sebep olan kişisel, sosyal ve politik güçten yoksunluktur. Yoksulluğun yarattığı güçsüzlük duygusuyla baş etmede diğer bir deyişle yoksullukla mücadelede bireylerin mevcut kişisel, kişilerarası ve sosyo-politik güçlerinin

keşfedilmesi, bireylerin toplumsal kaynaklar ile bağlantı oluşturulması sağlanarak güçlendirilmesi hedeflenir. Yoksullukla mücadelede toplumsal yaşama katılım için sosyal adalet ve eşitliğe odaklanılmalıdır (Duyan, 2010: 187). Yoksulluğun bireyde yarattığı değersizlik hissinin ortadan kaldırılması, değişim sağlama yönünde kendine güven ve becerilerinin artması ve bireyin kendini suçlamaktan vazgeçmesi ile sağlanabilecektir. Ayrıca eğitim, sağlık, güvenlik, barınma gibi alanlarda kamusal hizmetlerden yararlanma, saygın işlerde çalışmayı esas alan istihdam piyasasına erişimin sağlanması yoksullukla mücadelede önemlidir.

Bireyin gereksinimlerinin, parçası olduğu sistemlerden bağımsız değerlendirilemeyeceğini ve her sistemin bir diğer sistemi etkileyeceğini varsayan ve bireyi ve çevreyi ayrı ayrı ele almak yerine durum içerisinde bireyin sistematik etkileşimini ele alan **sistem kuramı** (Duyan, 2010: 132) yoksulluğu bir sistem sorunu olarak ele alır ve yoksulluğun çözülmesi için yalnızca müracaatçı sisteminin değil bireyin içinde ve etkileşimde bulunduğu tüm formel, enformel, doğal sistemlerin (Pincus ve Minahan, 1973) dikkate alınmasını gerektirir. Aile, sosyal çevre, sosyal hizmet kurum ve kuruluşları gibi sistemlere tümüyle temas edilmelidir. Sistem kuramı çoğu zaman **ekolojik sistem kuramı** ile birlikte de kullanılmaktadır. Çevresi içerisinde bireyi ele alan bu yaklaşım hem içsel hem de dışsal etmenleri araştırır. Kötü yerleşme, yetersiz okullar, yetersiz tıbbi bakım, kötü gelir güvenliği sistemi, çevreyi sosyal olarak “kirleten” unsurlardır (Duyan, 2010: 159). Bu yaklaşım, daha çok birey ve çevresindeki uyumun sağlanmasına odaklansa da bu durumda bireye değil bu kirli sosyal çevreye müdahale elzem görülmektedir.

Sosyal hizmetin makro düzeyde en çok kullandığı bakış açılarından biri de **hak temelli bakış** açısıdır. IFSW’ye (1988) göre “sosyal hizmet her bireyin doğuştan değerli olduğu anlayışını temel ilke olarak benimseyen ve insanların saygınlığını koruyarak onlara güven ve ilerleme vadeden adil bir toplumsal yapının oluşturulmasını ana amaçlardan biri olarak benimseyen bir insan hakları mesleğidir”. Bireylerin ihtiyaçları hakları üzerinden tanımlanmaktadır. Bireyler hak sahipleri, devlet ise hak sahiplerine bu hakları sağlamakla yükümlüdür. Hak sahibi olarak bireylerin ihtiyaçlarını talep etme yetkileri vardır. Yoksulluk bağlamında değerlendirildiğinde hak temelli bakış en basit şekliyle yoksulluğu

insan hakkı ihlali olarak görmekte ve bireyin eğitim, gıda, barınma, istihdam gibi ihtiyaçlarını diğer bir deyişle haklarını talep etmesini öngörmektedir. Hak temelli bakış açısına göre yoksulluk bir sosyal risktir ve devletin vatandaşını bu sosyal riske karşı korumasını sağlayacak mekanizmaları yasalarla güvence altına alması gerekmektedir. Bu bakış açısı yoksullukla mücadelede asgari gelir güvencesi, sosyal yardımlar gibi sosyal koruma mekanizmalarının vatandaşlar için yasal birer hak olduğunu, devletin bir lütfu olarak sunulamayacağına dikkat çeker.

Tüm bu yaklaşımlar mikro, mezzo ve makro uygulamada, temelinde bireyin onurlu bir yaşam sürdürme hakkını esas almakta ve toplumda var olan engelleri, eşitsizlikleri ve adaletsizlikleri ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Sosyal hizmetin gerek birey odaklı psiko-sosyal süreçte gerekse sosyal politika, planlama ve kalkınma noktasında yararlandığı bu yaklaşımlar, yoksulluğu bireyin ihtiyaçlarını karşılayamaması ve insan haklarına erişimi önünde bir engel olarak görmektedir. Bu yaklaşımlar birey, aile, grup ve toplumların sosyal işlevselliğinin sağlanamamasına sebep olan yoksulluğun bir birey sorunu olmadığına, sosyal sorun olarak ele alınması gerektiğine ve yapısal nedenlerine odaklanılması gerektiğine dikkat çeker.

Sosyal hizmet yoksulluğu basit bir gelir dağılımı sorunu olarak değerlendirmez, yoksulluğu kaynaklardan, olanaklardan, değerlerden ve özgürlüklerden yoksunluk olarak ele alır. Sosyal hizmetin yoksulluğa bakışına en yakın yaklaşımın Amartya Sen'in Yapabilirlik Yaklaşımı olduğu söylenebilir. Buna göre yoksulluk yapabilirliklerden yoksunluktur; hak ve özgürlüklerin tek başına varlığı, sosyal işlevselliği sağlamadığı sürece bir anlam ifade etmez. Birey yapabilirlikten yoksun olduğu sürece yoksuldur ve bu anlamda kişi gelir ve varlık sahibi olsa da bunları aktif olarak kullanamadıktan sonra yoksuldur. Eğitim, sağlık, güvenlik gibi sosyal refah hizmetlerine erişememe yapabilirlikleri kısıtlamakta ve bireyi muhtaçlığa itmektedir. Bu da yoksulluğun yapısal nedenlerinin analiz edilmesini gerektirmektedir.

Sosyal hizmet yoksulluğun yapısal nedenlerini ortadan kaldıracak köklü yapısal önlemler olmadan yoksulluk sorununun çözülemeyeceğini belirtir. Bu nedenle göç, kentleşme,

işsizlik, eğitimsizlik, özelleştirme, cinsiyet eşitsizliği gibi sorunlarla birlikte ele alır yoksulluğu.

Sosyal politika alanında sosyal hizmetin yoksullukla mücadeledeki ayırt edici özelliği, sosyal hizmet mesleğinin bilgi, beceri ve değer temeline dayalı planlı bir değişim sürecinin yürütülmesini gerektirmesidir.

#### **1.2.4. Yoksullukla Mücadelede Sosyal Hizmet Uygulaması**

Karataş'ın (2003) da belirttiği gibi yoksulluk iki temel nedenden kaynaklanmaktadır: birisi ekonomik büyümenin, ekonomik kalkınmanın yetersizliği, diğeri ise büyümeden elde edilenlerin paylaşımındaki eşitsizlik, adaletsizlik. Birinci durumda kast edilen ortada yeterli büyüklükte pastanın olmayışı, ikinci durumda kastedilen ise ortadaki pastanın, hangi büyüklükte olursa olsun, hakça bölüşülmemesidir. Sosyal hizmetin yoksullukla mücadelesi, büyümeden elde edilen paylaşımların eşitsiz ve adaletsiz dağılımına karşı bir müdahaledir. Sosyal hizmet müdahalesi yoksulluğun beraberinde getirdiği ayrımcılık, sosyal dışlanma gibi sorunlarla mücadeleyi de barındırmaktadır. Nitekim sosyal hizmet uzmanlarının ayrımcılığın, ekonomik yoksulluğun ve baskının kalıpları, dinamikleri ve sonuçları hakkında bilgiye hakim olmaları beklenmektedir (Kirst-Ashman ve Hull 1999).

Ayrıca sosyal hizmet yoksullukla mücadelede doğrudan yaklaşım yöntemlerinin uygulanması noktasında etkin hale gelmektedir. Yoksullukla sosyal hizmet müdahalesi, gelirin yeniden dağılımının araçlarından biri olan sosyal yardımların sunumu ve müracaatçılara ulaştırılmasını içermektedir. Sosyal yardımların hak temelli sunumu, ihtiyaç değerlendirmesi ve analizi sosyal hizmetin yoksullukla mücadele uygulamalarında dikkat ettiği unsurlardır.

Yoksullukla mücadelede sosyal hizmet uygulamalarında sosyal hizmet uzmanı için öne çıkan görev ve roller şunlardır (Sheafor ve Horejsi, 2012):

- **Aracı ve bağlantı kurucu olarak sosyal hizmet uzmanı:** Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıların ön değerlendirmesini yaptıktan sonra gereksinimlerine uygun

kaynakları onlara sağlar ve kaynaklarla ve hizmet sistemleri ile bağlantısını kurar. Bu kaynaklar sosyal yardımlar olabileceği gibi eğitim, sağlık gibi kamusal veya özel hizmet sistemleri de olabilir.

- **Savunucu olarak sosyal hizmet uzmanı:** Sosyal hizmet uzmanı yoksul müracaatçıların ve grupların haklarını savunma görevlerini yerine getirir. Onların hakları konusunda onları bilinçlendirir ve adli ve yasal mercilere onlar adına başvuru yapabileceği gibi müracaatçıları bu tür hizmetlerde destekleyebilir.
- **Eğitici olarak sosyal hizmet uzmanı:** Sosyal hizmet uzmanının eğitici ve öğretici rolü, uzmanların yoksul müracaatçıların gereksinim duyduğu alanlarda sosyal yaşam becerileri edinmeleri konusunda ve davranış değişikliği sağlamak amacıyla kendilerine rehberlik ve danışmanlık yapmasını gerektirir.
- **Olgu (Vaka) yöneticisi olarak sosyal hizmet uzmanı:** Sosyal hizmet, bütüncül bakar ve yoksulluk gibi multidisipliner çalışma gerektiren alanlarda hizmetlerin planlanması, hizmetlerin takibi ve eşgüdümü olgu yöneticisi olarak sosyal hizmet uzmanının görevidir.
- **Sosyal değişim faili olarak sosyal hizmet uzmanı:** Sosyal hizmet uzmanı yoksulluk gibi sosyal sorunların dinamikleri ve sonuçları hakkında bilgiye sahiptir ve yoksulluğa sebep olan politika ve uygulamalara karşı toplumu bilinçlendirme ve gerektiğinde sosyal kaynakların iyileştirilmesi için bu konularda toplulukları harekete geçirme görevini üstlenir.

Yoksullukla mücadelede sosyal hizmet uygulaması Payne'in (1991'den akt. Uluğtekin, 2004: 88) aşağıda sayılan sosyal hizmetin ortak yapısal öğeleri dikkate alınarak yürütülebilir:

1. Bireysellik
2. Bilginin kullanılması
3. İlişki
4. Örgütsel bağlam
5. İhtiyaç
6. Toplumsal kurumların devamlılığı
7. Savunuculuk

Payne'e göre sosyal hizmetin yapı taşları olan bu unsurlar her uygulamada ve kuramda farklı ağırlıkta olsa da yer almaktadır. Yoksullukla mücadele amacıyla yapılan sosyal hizmet müdahalelerinde de bu yapısal ögeler önem taşımaktadır.

**1) Bireysellik:** Bireysellik veya diğer bir deyişle biriciklik değeri sosyal hizmetin temel değerlerinden biridir. Bu değer temelinde her müracaatçı ve olgunun kendine has özellikleri olduğu varsayımı yatar, bundan dolayı her olgunun kendi dinamizmi ile çözümlenmesi ve ihtiyaç analizinin bu doğrultuda yapılmasını gerektirir. Bu değer müracaatçılara, bireysel farklılıklarını dikkate almayan bir yöntemden ziyade her bireyin kendine özgü sorun, gereksinim ve güçleri olduğu gerçeğini kabul eden bir yöntemle yaklaşılması gerektiğini vurgulamaktadır (Thompson, 2014: 157).

Yoksullukla mücadele amaçlı planlı müdahalede de her bir birey ve olgu için ihtiyaç analizi özel olarak yapılır. Müracaatçının sistem içerisindeki rolü ve etkileşimi bireysel olarak ele alınır ve bu çerçevede sistemin dengesini yeniden sağlamak için ihtiyaçlar ve ihtiyaç öncelikleri belirlenir. Hane içerisindeki tüm ihtiyaç sahibi bireylerin ihtiyaçları ayrı değerlendirilir. Aynı hane içerisinde kadın, çocuk veya engellinin farklı ihtiyaçları olabilir. Kimi zaman bazı ortak ihtiyaçların olması bireysellik ilkesinin göz ardı edilebileceği ve müracaatçıların bireysel ihtiyaçlarını dikkate almaksızın müracaatçıların kategorilere ayrılarak kaynak dağılımının yapılacağı anlamına gelmez.

**2) Bilginin Kullanılması:** sosyal hizmetin bilgi temeli geniş ve karmaşıktır. Sosyal hizmetin eklektik bilgi temeli farklı disiplinlerden gerekli bilginin alınmasını ve bu bilgilerin sosyal hizmet bilgisi ile yoğrulmasını içermektedir. Bilgiye sahip olmak o bilgiyi kullanabilmek anlamı taşımamaktadır; zira bilgiyi kullanabilmek diğer bir deyişle kuram ve uygulamayı bütünleştirmek sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken önemli bir beceridir.

Thompson'ın da (2014: 109) belirttiği gibi Donald Schön'ün "düşünümsel uygulama" kavramı, bilginin kullanılmasında kilit kavramlardan biri haline gelmektedir. Düşünümsel uygulama, *eylem sırasında* ve *eylem üzerinde düşünme* yöntemiyle olguya özgü bilginin oluşturulmasını sağlamaktadır. Schön, kanıta dayalı uygulamalarla edinilen



formel bilgi ile deneyim ve önceki uygulama örnekleriyle oluşan enformel bilginin bilgisini içeren bir model önermiş ve bu bağlamda mesleki uygulama, başkalarının hazır çözümlerini kullanmaktan ziyade bilginin özel durumlara uyarlanması süreci olarak değerlendirilmiştir (Thompson, 2014: 202).

Yoksullukla mücadele amaçlı planlı müdahale süreçlerinde de sosyal hizmet bilgisinin yanı sıra psikoloji, sosyoloji, hukuk, ekonomi ve antropoloji gibi farklı disiplinlerden bilgiye sahip olmak ve bu bilgileri müracaatçıya veya müracaatçı grubuna uyarlayarak sorunlarının tespiti ve ihtiyaçlarının bu doğrultuda analiz edilmesi önemlidir. Yoksullukla mücadelede bir müdahale programı geliştirebilmek için özellikle yoksulluğun sosyo-ekonomik boyutları, küreselleşme ve neo-liberal gelir ve vergi politikaları, yoksulluğun sosyolojik karşılığı, ihtiyacın nasıl açıklandığına dair kuramlar, sigorta ve sağlık gibi sosyal güvenlik hakları konusunda bilgi sahibi olmak gerekmektedir.

**3) İlişki:** Sosyal hizmette müdahalenin ön koşulu, müracaatçı veya müracaatçı grubuyla doğru ve etkili bir ilişki kurulmasıdır. Bu bağlamda ilişki, planlı müdahalenin yapılmasını sağlayan ve bilhassa müracaatçı-sosyal hizmet uzmanı arasında, kişiler arası etkileşimi barındıran bir bağlantı kurma sürecidir. Planlı müdahale sürecinin ilk aşaması olarak da bilinen tanışma ve ilişki kurma müdahalenin gidişatını etkileyen ve müdahale sürecinin tüm aşamalarında korunması gereken durumdur. İlişki; bireysellik ve müracaatçıyı kabul etme, ona önyargısız yaklaşma, kendi yaşamına ilişkin kendi karar vermesine yardım etme ve ona ilişkin bilgilerin gizli tutulmasını da beraberinde getirmektedir (Uluğtekin, 2004: 90).

Yoksullukla mücadele amaçlı sosyal hizmet uygulamaları mesleki değerler ışığında gerçekleştirilmelidir. Yoksul bireylerin hislerini anlamak için empati yapma, kişiye saygı duyma, yargılayıcı olmayan tutumlar sergileme meslek elemanının uygulamada dikkate aldığı değerlerden bazılarına örnektir. Kötü yaşam koşullarından dolayı bireye acımak, ağlamak gibi kontrolsüz davranışlar mesleki değerlerin uygulamaya yansıtılmadığının göstergesidir. Bir değer dahi göz ardı edilmesi uygulamayı olumsuz etkilemektedir nitekim bu değerler birbirini tamamladığı için birinin eksikliği diğerinin de eksikliği doğurmaktadır. Örneğin kişiye saygının olmadığı bir görüşmede uyumdan bahsetmek

olanaklı olmayacaktır veya empatinin yapılmadığı bir görüşmede yargılayıcı olmayan tutumların önüne geçilemeyecektir.

**4) Örgütsel bağlam:** Örgüt (kurum), sosyal hizmet uzmanının çalışma koşullarını düzenleyen, çalışan, hizmet alan ve hizmete ilişkin temel politika ve ilkeleri bağlayıcı olduğu için sosyal hizmet müdahalesini şekillendiren yapısal öğelerden biri olarak görülmektedir.

Sosyal hizmet gerek kamusal gerekse özel kurum ve kuruluşlar aracılığıyla yürütülmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin çerçevesini çizen yasal ve idari düzenlemeler olmakla birlikte birey ve toplum arasında kalma, diğer bir deyişle hem *bakım* hem de *kontrol* gibi iki kilit unsurun sağlanması hedefi Thompson'ın (2014: 22) deyişle bu iki unsurun *iç içe geçmişliği* sosyal hizmet uygulamalarını karmaşık bir hale getirmektedir. Bakım-kontrol karşıtlığının yarattığı gerilimi yönetebilmek örgütsel bağlamda mesleki yetkiye de bağlıdır.

Birey ihtiyacıyla toplum ihtiyaçları arasında denge kurması gereken sosyal hizmetin nasıl konumlandığı örgütsel bağlamda önem kazanmaktadır; zira Mills'e göre sosyal hizmet disiplini "kişisel sorunlar" ile "kamusal aksaklıkların" birbiriyle kesiştiği yerde konumlandığından, Thompson'ın dediği gibi sosyal hizmet uzmanı iki ateş arasında kalmaktadır (Thompson, 2014: 24). Sosyal politikaların toplum refahını artıracak şekilde değiştirilmesi ve sosyal adaleti sağlama amacı olan sosyal hizmetin kamusal konumu bu hedefi güçleştirebilmektedir çünkü sosyal hizmet uzmanlarının savunucu rolü ve kamusal aksaklıkları dile getirmek adına bazı sosyal politikalara yönelik eleştirel duruşu, devlet içinde, devlete karşı durmasını gerektirebilmektedir. Pratikte yaşanan bu güçlüğü aşılması için sosyal hizmet mesleğinin amaçlarının ve uygulama alanlarının kurumlar tarafından anlaşılması ve benimsenmesi gerekmektedir (Tuncay ve Erbay, 2006: 58).

**5) İhtiyaç:** Payne'e (1991'den akt. Uluğtekin, 2004) göre sosyal hizmetin temel ortak yapısal unsurlarından biri ihtiyaçtır. Yoksullukla mücadelede sosyal hizmet uygulamasının en önemli etkinliği müracaatçının ihtiyaçlarını belirleme aşamasıdır. Bu noktada ihtiyacın nasıl tanımlandığı, hangi ihtiyaçlardan yoksunluk durumunda

muhtaçlığın ortaya çıktığı, bu ihtiyaçların ne ölçüde karşılanacağı soruları önem kazanmaktadır.

Adam Smith'e göre (akt. Sen, 2004: 104) ihtiyaç "utanç duymadan insan içine çıkma olanağı" sağlamakla bağlantılıdır. O, ihtiyaçları zorunluluk üzerinden açıklar. Toplumda "zorunluluk" olarak düşünülen şey o toplumun asgari düzeyde gerekli özgürlükleri gerçekleştirme ihtiyacıyla belirlenmektedir. Adam Smith iki yüzyıl önce sorunu şöyle açıklamıştır (akt. Sen, 2004: 104):

*"Zorunluluğu sadece hayata devam için vazgeçilmez metalar olarak değil, ülke adetlerinin onsuz en alt tabakadaki insanların bile itibarsız hale geleceği bir şey olarak anlıyorum. Sözgelimi bir keten gömleğin hayatı sürdürmek için bir zorunluluk olduğu söylenemez. Grekler ve Romalılar, öyle sanıyorum ki, ketensiz de gayet rahat yaşadılar. Ancak günümüzde Avrupa'nın büyük bir bölümünde itibarlı bir gündelik işçi üzerinde keten gömlek olmadan insan içine çıkmaktan utanacaktır. Keten gömlekten yoksunluğun, aşırı kötü bir durum dışında hiç kimsenin düşmeyeceği rezalet derecesinde bir yoksulluğun göstergesi olduğu farz edilecektir. Adetler aynı şekilde deri ayakkabıyı İngiltere'de hayatın bir zorunluluğu haline getirmiştir. Her iki cinsiyetten en itibar yoksunu kişi dahi onsuz insan içine çıkmaktan utanacaktır."*

Dolayısıyla Adam Smith'e göre zorunlu ihtiyacın, toplumsal adetlerin, dönemsel koşulların ve kişilerin ve toplumun algılarının dikkate alınarak belirlenmesi ve günümüz deyimiyle "insan onurunu" zedelemeyen yaşamı sürdürmenin gerekliliği olduğu söylenebilir.

Sosyal hizmet açısından bakıldığında insani ihtiyaç kavramına ilk kez Charlotte Towle (1952) "müşterek insan ihtiyaçları" isimli kitabıyla vurgu yapmıştır. İhtiyacın nasıl tanımlandığı nasıl değerlendirildiği sosyal hizmet uygulamasını etkileyen önemli bir etmendir.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, Max-Neef'in (1991) insani ihtiyaçlar ve insani ihtiyaçların giderilmesi matrisi, Peet ve Bossel'in (2000) etik sistem modeli sosyal hizmet alanında ihtiyaç analizinde yol gösterici niteliktedir.

Maslow (1943: 370) çalışmasında insan ihtiyaçlarının hiyerarşik olarak açıklanabildiğini ve bir ihtiyacın ortaya çıkışının bir öncekinin karşılanmasına bağlı olduğunu, dolayısıyla aralarındaki bu hiyerarşik bağlantının önemli olduğunu ve ayrıca insani ihtiyaçların sınırının olmadığını belirtmiştir. Maslow ihtiyaçların temelinde yeme, içme, uyuma gibi fizyolojik ihtiyaçların yattığını, bu ihtiyaçların karşılanması durumunda, bebek-bakım veren arasındaki ilişki örüntülerine değinerek çocuklukta olduğu gibi yetişkinlikte de ikinci sırada güvenlik ihtiyaçlarının geldiğini ifade etmiştir. Ayrıca Maslow, güvenliği sadece vücut bütünlüğünü koruma ve sağlık açısından ele almamış iş, gelir ve sosyal güvencenin de bu kapsamda olduğuna değinmiştir. Maslow ancak bu ihtiyaçların karşılanması durumunda ait olma, sevgi ve şefkat ihtiyaçlarının ortaya çıktığını bunların karşılanamaması durumunda ciddi psikopatolojik durumların meydana geldiğini belirtmiştir. Bundan sonraki ihtiyacın saygınlık olduğuna değinen Maslow, toplumdaki tüm bireylerin öz saygı, başkalarından saygı, başkalarına saygı ihtiyacı içinde olduğunu, bunu da daha çok güç, başarı elde etme, takdir edilme ve dikkate alınma ve önemsenme isteğiyle açıklamıştır. Bireyin öz saygı ihtiyacını karşılayamaması durumunda kendini aciz ve muhtaç hissedeceğine dikkat çekmiştir.

Görüldüğü üzere ihtiyaç, farklı şekillerde tanımlanabilmektedir ancak sosyal hizmet uzmanının ihtiyacı nasıl tanımladığı, yoksulluğa nasıl baktığı, yoksullukla mücadele amaçlı sosyal hizmet uygulamalarını temelden değiştirebilmektedir. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanının yoksulluğun nedenleri ve sonuçlarına dair diğer mesleklerden çok daha fazla bilgiye sahip olması, yoksul müracaatçıların ihtiyaçlarına bütüncül bakabilmek için sosyal incelemeyi dikkatle yapması, müracaatçı tarafından görünen ve görünmeyen ihtiyaçlarını böylece keşfedebilmesi mesleki uzmanlık gerektirmektedir.

**6) Toplumsal kurumların devamlılığı:** Aile, eğitim, din, siyaset gibi toplumsal kurumlar, bireylerin sosyal işlevselliklerini gerçekleştirdikleri alanlar olduğu için sosyal hizmetin temel odağındaki kurumlardır. Hem toplumsal değişmeye hem de toplumsal uyuma önem veren sosyal hizmetin temel hedeflerinden biri de birey ve toplum etkileşiminin sürdürüldüğü toplumsal kurumların devamlılığını sürdürmektir. Bu bağlamda sosyal hizmetin topluma karşı sorumlulukları ve toplumun da sosyal hizmeti desteklemesi ve onun etkinliklerini onaylaması söz konusudur (Uluğtekin, 2004: 92).

Sosyal hizmet uygulaması, bireyin toplumsal kurumlar aracılığıyla sosyal işlevselliklerinin gerçekleştirilemediği alanları tespit etme ve birey-toplum etkileşiminin etkili bir şekilde yerine getirilemediği noktalara müdahale etme, bu noktalarda gerek birey gerekse toplum ihtiyaçlarını belirlemeyi kapsamaktadır. Sosyal hizmet uygulaması aile, eğitim, din, siyaset gibi toplumsal kurumları göz önüne alarak bireyin bu alanlardaki ihtiyaçlarını tespit ederek müdahale edilmesini sağladığı için bu toplumsal kurumların devamlılığını sağlama amacına hizmet etmektedir.

Sosyal hizmet ayrıca bu toplumsal kurumların yoksulluk üzerindeki etkisini, yoksulluğa bakışını irdeler ve yoksulluğun toplumsal kurumların devamlılığı önünde engel olmaması için planlı müdahalede bulunur.

**7) Savunuculuk:** Barker (1999: 11) savunuculuğu, diğerlerini doğrudan temsil etme veya savunma eylemi ve sosyal hizmette güçlendirme veya doğrudan müdahale aracılığıyla birey veya toplulukların haklarını savunma olarak tanımlamıştır. Mickelson (1995'ten akt. Sheafor ve Horejsi, 2012: 77) *“bir ya da daha fazla birey, grup ya da topluluk adına, sosyal adaleti sağlama ya da koruma amacı ile doğrudan temsil etme, savunma, müdahil olma, destekleme ya da bir dizi eylem hakkında tavsiyede bulunma eylemi”* olarak tanımlarken, Ezell'e göre (akt. Hardina, D.; Middleton J. ve ark. 2007: 272) savunuculuk, hali hazırda var olan veya önerilen belirli politika ve uygulamaların belirli bir müracaatçı veya müracaatçı grubu lehine değiştirilmesini amaçlayan çabalardan oluşmaktadır.

Savunuculuk rolü temel hedefi sosyal adalet olan ve yoksulluğu insan hakkı ihlali olarak gören sosyal hizmet uzmanının yoksullukla mücadeledeki en önemli görevlerinden biridir. Yoksul bireylerin sosyal refah hizmetlerine erişmelerini sağlamak üzere onları desteklemek, sosyo-ekonomik haklarını talep etmelerinde onlara yardımcı olmak, yoksullukla mücadelede sosyal hizmet uygulamasının özünde vardır.

### **1.2.5. Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme**

Değerlendirme, planlama, müdahale ve gözden geçirme aşamalarıyla bağlantılı daimi bir süreçtir. Planlı değişim sürecinde ilk aşamalarda olan ön değerlendirme, esasında kendinden sonraki süreçlerle de bağlantılı ve her aşamada tekrarlanan bir eylemdir.

Temelde iki tür değerlendirmeden bahsedilebilir (Parker ve Bradley, 2005):

- 1) **Süregelen ve akıcı değerlendirme:** Bu yaklaşıma göre değerlendirme devamlı bir süreçtir. Sosyal hizmet, dinamik ve zamanla şekillenen bir eylem olduğu için değerlendirme ve müdahale birbirine bağlıdır. Burada Pincus ve Minahan'ın süreç modeli esas alınmaktadır:

*“ön değerlendirme fikirler denedikçe ve yeni veri ve bilgiler toplandıkça değişecek olan bir taslak iken, değerlendirme süreci planlı değişim süreci boyunca devam eder. Sosyal hizmet uzmanı sürekli olarak sorunun özünü, verileri destekleme ihtiyacını ve sorunla baş etmek için seçilen yöntemin etkinliğini yeniden değerlendirir” (Pincus ve Minahan, 1973: 116'dan akt. Parker ve Bradley, 2005: 9).*

- 2) **Konu ve süre kısıtlı değerlendirme:** Kimi zaman sosyal hizmet uzmanının bir rapor hazırlayıp bir karar vermesi için değerlendirme yapması gerekmektedir. Bu değerlendirme türünde bazı norm ve standartlar olduğu kabul edilir ve bunlara uyum olup olmadığı hususu değerlendirilir. Burada, değerlendirilen müracaatçıların değerlerinden ziyade bunları esas alarak değerlendirmeyi yapan sosyal hizmet uzmanının değerleri rapora yansıtılır.

Parker ve Bradley'e göre (2005) planlı müdahalenin sonucunu etkileme açısından önemli olan değerlendirme, seviyeler bakımından da farklılık gösterebilmektedir. Diğer bir deyişle değerlendirme geniş kapsamlı, bütüncül olabileceği gibi belirli bir konuya odaklanan veya belirli müdahale planını yönlendirici de olabilir.

Karataş'ın da (2001) belirttiği gibi sosyal hizmette sosyal sorun ve ihtiyaçların belirlenmesi, özelliklerinin, neden-sonuç bağlantılarının ortaya çıkarılması, çözüm/müdahale için önceliklerin belirlenmesi amacıyla yapılan değerlendirmelerdir ve oldukça geniş tutularak yapılması gereken bir etkinliktir.

Bu bağlamda sosyal inceleme, planlı müdahale sürecinde ön değerlendirme aşamasına tekabül eden ve en basit tanımıyla sosyal hizmet bilgi ve becerileriyle bireyin, grubun veya ailenin sorunlarını belirleme ve bunları ihtiyaca dönüştürerek açıklama sürecidir. Sosyal inceleme ev, ofis, okul veya müracaatçıyla/müracaatçılarla birlikte belirlenen bir diğer yerde en az bir kez yapılan bir görüşme sürecini kapsamaktadır.

Sosyal incelemenin diğer görüşmelerden farkı, sosyal hizmet müdahalesi gerektiren bir sorun veya ihtiyaç tespitinin yapılması amacı taşımaktadır. Sosyal inceleme bu amaca yönelik veri toplama sürecini de kapsamaktadır. Veri toplama, sosyal hizmette planlı müdahalenin geliştirilmesi için gereken bilginin doğrudan müracaatçıdan, müracaatçının etkileşimde bulunduğu sosyal çevresinden, bazı durumlarda kurum ve kuruluşlardan toplama işidir. Sosyal hizmet uzmanı sorunun ne olduğunu anlamak ve bu soruna yönelik bir müdahale planı geliştirebilmek için ihtiyaç duyduğu verileri çeşitli yöntem ve tekniklerle toplar. Gözlem, görüşme ve belge/kayıt inceleme veri toplama yöntemleridir. Sosyal incelemede bu üç yöntem de kullanılır.

Planlı müdahale sürecinin ön değerlendirme aşaması olarak sosyal inceleme, sosyal hizmet müdahalesi gerektiren her alanda yapılmaktadır. Ancak bazen sosyal inceleme raporuna göre yapılan değerlendirme, bir hakkın kullanımı ya da kullanılmaması, bir kararın verilmesi gibi işlemlere temel oluşturabilmektedir. Örneğin sosyal yardım taleplerinin karara bağlanması, çocuk ihmali ve istismarının ve aile işi şiddet örüntülerinin belirlenmesi olgularında olduğu gibi.

Sosyal inceleme aşağıdaki durumlardan dolayı yapılabilir:

- Kamuoyunun dikkatini çeken bir olgunun basına veya medyaya yansımaları üzerine,
- Kamu görevlilerinin bildirim yükümlülüğünden doğan bir durumun meydana gelmesi üzerine,
- Bir diğer kurum veya yetkilinin havalesi üzerine,
- Doğrudan başvuru veya müracaatçı yakınının başvurusu üzerine,

- Sosyal hizmet uzmanının kendi görüş ve değerlendirmeleri üzerine.

Müracaatçı, kuruma kendi başvurusu üzerine veya sevk edilerek gelmiş olabilir. İlk müracaat sevkten farklıdır çünkü müracaatçının başka bir kurum veya uzman tarafından sevkini bir ön incelemeden geçmiş olduğunun ve dolayısıyla hali hazırda bir ön değerlendirmenin yapıldığına işaret eder.

Sosyal inceleme sürecinin anlaşılması için üç önemli aşamaya odaklanmak gerekmektedir:

1. Başvuru ve görüşmeye hazırlık aşaması
2. Gözlem ve görüşme aşaması
3. Raporlama ve sonuç aşaması

**Başvuru ve görüşmeye hazırlık aşaması** iki kademeli bir süreç olsa da birlikte değerlendirilebilir. Bu aşama, başvuruyu müracaatçının şahsen yapması durumunda, planlı müdahale sürecinde kabul ve tanışma aşaması gibi değerlendirilebilir; çünkü bu aşama şahsi başvurularda sosyal hizmet uzmanının müracaatçının kim olduğunu anlamaya çalıştığı, talebini aldığı, başvurusunu aldığı, müracaatçı ile tanıştığı onu ilk kabul ettiği aşamadır. Ayrıca görüşmeye hazırlık aşaması, sosyal inceleme kapsamında yapılacak görüşme için saat ve yer belirleme, müracaatçı veya müracaatçılara ilişkin kayıtlı verileri (demografik, ekonomik, sosyal vb.) değerlendirme ve bu veriler yoksa mevcut kayıtlardan ön bilgileri toplama, görüşme ortamına ilişkin hazırlıklar yapma gibi hususları kapsamaktadır.

**Gözlem ve görüşme aşaması** ise, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının ihtiyaçlarını belirleyeceği bunu sosyal hizmet bilgi, beceri ve değerleriyle yapacağı bir aşamadır. Burada bilgi edinmek için gözlem ve görüşme gibi temel iki teknik kullanıldığı için bu aşamanın gözlem ve görüşme aşaması olarak adlandırılmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir. Bu aşama birden fazla görüşmeyi kapsayabileceği gibi tek bir görüşme ile de sonuçlanabilir.



Son aşama ise ön değerlendirmenin sonuçlandırıldığı ve sosyal inceleme raporlarının yazıldığı **raporlama ve sonuç aşamasıdır**. Bu aşama vakanın takibini, izleme çalışmalarını ve sonlandırılmasını da içermektedir.

### 1.2.5.1. Sosyal İncelemenin Yasal Çerçevesi

Sosyal incelemenin yasal dayanağının olması hak talep edilebileceği sonucunu doğurmaktadır. Bu yüzden yasal dayanakların güçlü olması müracaatçı açısından hak bazında, kurum açısından uygulama bazında önem kazanmaktadır. Sosyal incelemenin ilgili yasa ve yönetmeliklerde, sosyal hizmet merkez ve kurum genelgelerinde düzenlenmesi keyfi uygulamaların önüne geçecektir. Bu bağlamda sağlanacak hizmetin sınırlarının ve standartlarının yasalarla belirlenmiş olması bu hizmetleri sunan kurumların da kurumsallığını artırmaktadır. Ayrıca yasal dayanak denetimin de kapısını açmaktadır. Denetim sosyal hizmet uzmanının hesap verebilirliğinin dikkate alındığı mekanizmadır. Thompson'ın (2014: 79) da belirttiği gibi yasa ve politikalar uygulamayı şekillendirmede etkili de olsa, uygulamada yasaların belirtmediği detayları belirlemede önemli olan uygulayıcıların eylem ve kararlarıdır ve bu yüzden sosyal hizmet uzmanları hesap verebilir olmalıdır.

Bu doğrultuda, sosyal incelemeye ilişkin yasal çerçevenin güçlü olması kimin tarafından, nasıl yapılması ve sonuçlandırılması gerektiğine dair asgari standartların mevzuatla çizilmiş olması, bazı belirsizlikleri ortadan kaldırma anlamında önemlidir. Bununla beraber uygulamada yaşanabilme olasılığı olan sorunları ortadan kaldıracak temel değerlerin, özellikle aşağıda belirtilen üç değer, yasalarla güvence altına alınması gerekmektedir:

- *İnsan onuruna saygı ve müracaatçının biricikliği*: sosyal inceleme çerçevesinde görüşülecek müracaatçının ve çevresinin suça sürüklenen bir çocuk veya suç işlemiş bir yetişkin, çocuk ihmal ve istismarına maruz kalan veya uygulayan, boşanan, alkol veya madde bağımlısı olan bir kişi olması bu kişilere aşağılayıcı, küçük düşürücü muamelede bulunulabileceği anlamına gelmemelidir. Her olgunun kendine özgü bir durumu oluşturduğu ve her bireyin bulunduğu çevre,

kültür, yaş, sosyo-ekonomik durum, medeni durum, eğitim düzeyi gibi etmenlerden farklı bir şekilde etkilendiğinden hareketle genel geçer çözümlerin uygulamada sonuç vermeyeceği bilinmelidir ve buna göre sosyal hizmet uzmanı her olguyu kendi dinamikleriyle değerlendirmelidir.

- *Gizlilik*: Sosyal inceleme süreci, çevresi içindeki bireye ilişkin özel bilgilerin toplandığı bir süreçtir. Süreç içerisinde bu veri ve görüşmelerin kayıt altına alındığı sosyal inceleme raporunda müracaatçının bireysel özellikleri, ailesi ve çevresi hakkındaki bilgileri, gerekirse suça ilişkin bilgileri yer almaktadır. Bu verilerin gizliliği; adli mercilere bildirim yükümlülüğü, bilgilerin müracaatçı ve ilgililerle paylaşılması hususu da dahil gizlilik sınırlarının yasalarla çizilmesi bu konuda yaşanabilecek güvenlik zafiyetlerini önleyici nitelikte olacaktır. Bu tür raporlar, ulusal mevzuatta kişisel verilerin korunması yasalarına tabi tutulan verilerdir.
- *Tarafsızlık*: Diğer bir deyişle ‘mesleki tarafsızlık’ sosyal inceleme sürecinde temel ilkelerden biridir. Müracaatçının durumuna çok fazla dahil olan ya da kendisini bu durumla özdeşleştiren uzman nesnellliğini yitirebilir. Aksi durumda da sosyal hizmet uzmanı, duygusal olarak ilgisiz kalıp müracaatçıya doğru enerjiyi sağlayamaz veya daha da kötüsü müracaatçının sosyal değişim yönündeki cesaretini kırabilir (Sheafor ve Horejsi, 2016: 91). Bu hassas dengenin sağlanması bilhassa sosyal inceleme raporunun yazımında ve oradaki değerlendirmesinde önem kazanmaktadır.

Ulusal ve uluslararası belgelere bakıldığında, sosyal inceleme açısından pek çok belirsizliğin olduğu ve yasal çerçevenin yeterince güçlü olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda, aşağıda, uluslararası belgelerde ve ulusal yasalarda sosyal incelemenin nasıl ele alındığı incelenmiştir.

#### **1.2.5.1.1. Uluslararası Dayanaklar**

Sosyal incelemeye ilişkin düzenlemeye yalnızca iki önemli uluslararası belgede yer verildiği görülmektedir. Birincisi Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı diğeri ise Beijing Kuralları olarak da bilinen BM Çocuk Ceza Adaleti Sisteminin Uygulanması Hakkında Asgari Standart Kurallarıdır.

Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı'nın aşağıda belirtilen 14'üncü maddesi sosyal refah hizmetleri açısından önemli bir maddedir:

*“Akit Taraflar sosyal refah hizmetlerinden yararlanma hakkının etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamak amacıyla:*

1. *Sosyal hizmet yöntemlerinden yararlanarak, toplumda bireylerin ve grupların refah ve gelişmelerine ve sosyal çevreye uyum sağlamalarına katkıda bulunacak hizmetleri teşvik etmeyi ya da sağlamayı;*
2. *Bireylerin ve gönüllü ya da diğer örgütlerin bu tür hizmetlerin kurulması ve sürdürülmesine katılmalarını özendirmeyi;*

*taahhüt ederler.”*

Bu maddede sosyal refah hizmetlerinin “sosyal hizmet yöntemlerinden” yararlanılarak sağlanması gerektiği vurgulanmıştır. Bu hüküm, sosyal yardım gibi refah hizmetlerinin sunumunda sosyal hizmet bilgi ve yöntemine sahip kişilerin yer alması gerekliliğinin uluslararası mevzuatta da düzenlendiğini göstermektedir. Diğer bir yorumla, sosyal hizmet etkinliği olan sosyal incelemenin, sosyal yardım gibi refah hizmetlerinde sosyal hizmet bilgi ve yöntemine hakim sosyal hizmet uzmanlarınca yapılması gerekmektedir.

Benzer şekilde Beijing Kuralları olarak da bilinen BM Çocuk Ceza Adaleti Sisteminin Uygulanması Hakkında Asgari Standart Kuralların aşağıda belirtilen 16'ncı maddesi ve yorumunda kaliteli sosyal inceleme raporlarının yapılmasının yeterli sosyal hizmet personeli aracılığıyla olacağı ifade edilmektedir.

*“16. Sosyal araştırma raporları*

*Yargılayan makam tarafından önemsiz ve tali derecedeki suçlar dışındaki bütün vakalarda çocuğun suçu işlemeden önceki yaşam koşulları ve suçun hangi ortam içinde işlendiği konusunda hükümden önce yeterli araştırma yapılmalıdır.*

*Açıklama: Çocuklara ilişkin davalarda sosyal araştırma raporları veya hüküm öncesi raporları son derece önemli ve vazgeçilmez belgelerdir. Bu belgeler sayesinde yetkili makam çocuğun sosyal ve ailevi geçmişi, okul durumu, eğitim deneyleri vb. gibi konularda bilgi sahibi olmaktadır. Bu amaçlar için bazı hukuk sistemlerinde mahkemeye bağlı sosyal servisler ve personel kullanılmaktadır. Ayrıca geçici tahliye sonrası çocuğu gözaltında tutmakla görevli kişiler de bu işle*

*görevlendirilebilir. Bu itibarla bu maddede, nitelikli sosyal araştırma raporları elde edilebilmesi için nitelikli personel kullanımının gereğine işaret edilmektedir.”*

### **1.2.5.1.2. Ulusal Dayanaklar**

Ulusal mevzuata bakıldığında ise aşağıdaki düzenlemelerin, sosyal incelemenin yasal dayanağını oluşturduğu görülmektedir:

- 5395 sayılı Çocuk Koruma Yasası ve Çocuk Koruma Yasasının Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik,
- 5402 sayılı Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yasası ve Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliği,
- 4787 sayılı Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Yasa,
- Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/Büro Amirliği Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği,
- Çocuk Koruma Yasasına Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik,
- Küçüklerin Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine ilişkin Tüzük,
- Koruyucu Aile Yönetmeliği,
- Kadın Konukevlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik,
- 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yasa,
- 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelik,
- Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği,
- Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik,
- Sosyal Yardım Verilerinin Kaydedilmesine ve Paylaşılmasına İlişkin Yönetmelik,
- Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik,
- Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği,
- Özel Kreş ve Gündüz Bakımevleri ile Özel Çocuk Kulüplerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik,
- Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik.

Öte yandan doğrudan olmasa da dolaylı olarak sosyal incelemeye yasal dayanak oluşturan düzenlemelerden de bahsedilebilir. Örneğin, Türk Medeni Kanununun evlat edinmeye ilişkin hükümlerinden biri de evlat edinme kararı verilirken uzmanlarca bir araştırma yapılmasını gerektirmektedir. Aşağıda verilen ilgili madde hükümlerinden de görüldüğü üzere burada zımnen bir sosyal inceleme raporundan bahsedilmektedir:

**Madde 316-** *Evlât edinmeye, ancak esaslı sayılan her türlü durum ve koşulların kapsamlı biçimde araştırılmasından, evlât edinen ile edinilenin dinlenmelerinden ve gerektiğinde uzmanların görüşünün alınmasından sonra karar verilir.*

*Araştırmada özellikle evlât edinen ile edinilenin kişiliği ve sağlığı, karşılıklı ilişkileri, ekonomik durumları, evlât edinenin eğitime yeteneği, evlât edinmeye yönelten sebepler ve aile ilişkileri ile bakım ilişkilerindeki gelişmelerin açıklığa kavuşturulması gerekir.*

*Evlât edinenin altsoyu varsa, onların evlât edinme ile ilgili tavır ve düşünceleri de değerlendirilir.*

Yukarda maddeler halinde belirtilen yasa ve yönetmelikler ise uygulamada sosyal incelemenin kim tarafından nasıl yapıldığı, zorunlu tutulup tutulmadığına ilişkin hususları açığa çıkarmaktadır. Örneğin, adli sistemde sosyal inceleme bilirkişi incelemesi olarak düzenlenmiştir. Bu durumda çocuk ve aile mahkemelerinde sosyal çalışma görevlileri tarafından yürütülen sosyal inceleme bilirkişi incelemesidir ve mahkemece istenebileceği gibi, kovuşturma ve soruşturma aşamalarında çocuğun, veli veya vasisi ya da müdafii veya bu kimselerin avukatları mahkeme veya çocuk hakimine müracaat ederek çocuk hakkında sosyal inceleme yapılmasını talep edebilirler (Çocuklar için Adalet, 2013).

Çocuk Koruma Yasasında ‘*gerektiğinde çocuğun bireysel özellikleri ve sosyal çevresini gösteren inceleme*’ yapılacağı belirtilmiş ve ‘gerektiğinde’ ifadesi sosyal incelemenin yasal bir zorunluluk olarak görülmediğini göstermektedir ancak aynı Yasanın 35’inci maddesinde ‘*çocuk hakkında sosyal inceleme yaptırılmaması halinde gerekçesi kararda gösterilir*’ hükmü düzenlenerek sosyal inceleme kısmen de olsa zorunlu hale getirilmiştir.

Benzer şekilde 5402 sayılı Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yasasının 12’nci ve 13’üncü maddelerinde soruşturma ve kovuşturma evresinde gerektiğinde mahkemenin veya hakimin isteği üzerine sosyal araştırma raporu düzenleneceği belirtilmiştir. Yine bir yasal zorunluluk olarak düzenlenmediği de görülmektedir. Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Yasada ise mahkemece istenen konular hakkında taraflar arasındaki uyuşmazlık nedenlerine ilişkin araştırma ve inceleme yapmak ve sonucunu bildirmek zorunluluğu getirilmiştir. Ancak söz konusu yasanın uygulama yönetmeliği olmadığı için bu yasa kapsamında yapılan sosyal incelemenin maddi kapsamı, süresi, gizliliği, tarafların katılımı ve bilgilendirilmesine ilişkin hususlar belirsizliğini korumaktadır.

2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yasanın 8'inci maddesinde aylık bağlanmasında, SYDV'lerce sosyal inceleme raporları ve gerektiğinde sağlık kurulu raporları da dikkate alınarak ilgililerin bu yasaya göre aylık bağlanması şartlarını haiz oldukları yönünde verilmiş kararlar esas alınacağı ifade edilmiştir. Ancak Yasada sosyal incelemenin nasıl yapılacağına ilişkin başka detaylara yer verilmemiştir. 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmeliğin ilgili maddesinde sosyal incelemenin hane ziyareti ve çevre araştırmasını kapsadığı belirtilmiştir:

### *Sosyal inceleme*

*MADDE 6 – (1) Sosyal inceleme, hane ziyareti ve çevre araştırmasından elde edilen bilgilerden oluşur.*

*(2) Sosyal inceleme; başvuru formunda beyan edilen bilgiler ile merkezi veri tabanlarından yapılan sorgulamalar doğrultusunda elde edilen bilgilerin doğrulanması ve hanenin genel durumunun mahallinde tespit edilmesi amacıyla, Vakıf personeli tarafından başvuruda bulunanın ikametgâhına ve çevresine gidilmek ve hane ziyaret bilgi formu doldurulmak suretiyle gerçekleştirilir.*

*(3) Aylık almaya hak kazanan kişilerin sosyal incelemeleri her yıl yenilenir.*

### **1.2.5.1.2.1. Kim Yapmalı**

5395 sayılı Çocuk Koruma Yasasında sosyal incelemenin sosyal çalışma görevlileri<sup>6</sup> tarafından yapılacağı ve bu amaçla Adalet Bakanlığınca mahkemelere, en az lisans öğrenimi görmüş olanlar arasından yeterli sayıda sosyal çalışma görevlisinin atanacağı, atamada; çocuk ve aile sorunları ile çocuk hukuku ve çocuk suçluluğunun önlenmesi

<sup>6</sup> İlk kez 13.04.2001 tarihli Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/Büro Amirliği Kuruluş Görev ve Çalışma Yönetmeliği çalışmaları esnasında sosyal çalışmacı tanımı değiştirilerek alanda uzman olmayan farklı meslek grupları da meslek elemanı olarak sosyal hizmet uzmanları ile aynı işi yapmak üzere görevlendirilmek üzere sosyal çalışmacı tanımına dahil edilmek istenmiş olsa da bu kavram Çocuk Koruma Kanunu ile mevzuata yerleşmiştir. Bu değişiklik ile sosyal hizmet bölümü mezunlarına kadroları karşılığı verilen 'sosyal çalışmacı' kavramının içeriği değiştirilerek, sosyal hizmet açısından tam karşılığı olmayan bir kavram türetilmiş ve sosyal hizmet mesleğinin sosyal hizmet mezunu olmayan kişilerce de yapılmasına hukuki ve idari olarak imkân vermesi bakımından sosyal hizmet uzmanlarının eleştirdiği ve benimsemediği bir kavram olarak kalmıştır (K. Karataş, kişisel iletişim, 11 Aralık 2021).

alanlarında lisansüstü eğitim yapmış olanların tercih edileceği belirtilmiştir. Çocuk Koruma Yasasının Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelikte sosyal incelemeden sorumlu sosyal çalışma görevlisinin psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun kişilerden oluşacağı belirtilmiştir.

Benzer şekilde Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliğinde de ilgili mevzuat uyarınca öngörülen tedbirlerin uygulanması ile gerekli hizmet modelinin bireylere ve ailelere sunulmasına yönelik sosyal inceleme yapılacağı ve bunun sosyal çalışma görevlileri tarafından yapılacağı hüküm altına alınmıştır (Madde 18). Aynı Yönetmeliğin 4'üncü maddesinde ise sosyal çalışma görevlisinin, *psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını ifade ettiği* belirtilmiştir.

Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliğinde, yasada öngörülen sosyal araştırma raporunu yazmak görevi, denetimli serbestlik uzmanına verilmiştir. Denetimli serbestlik uzmanının psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog ve öğretmen olabileceği de yönetmelikle düzenlenmiştir. Yönetmelikte ayrıca bu kişilerin ev, okul, iş yerlerinde özel yaşamın gizliliği çerçevesinde görüşmeler yapacağı, gerektiğinde ihtiyaç ve risk analizlerinin de bu kişilerin katılımıyla olacağı hüküm altına alınmıştır. Ayrıca aynı Yasa ve yönetmelikte bir değerlendirme raporunun da hazırlanması gerektiği düzenlenmiş ve bu görev yine psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog ve öğretmenden oluşan denetimli serbestlik uzmanına verilmiştir. Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliğinde sosyal araştırma raporu hazırlama görevinin gönüllü çalışanlara verilebileceği ancak bu çalışanların psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog, pedagoğ, eğitim uzmanı, psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğretmenliği unvanına sahip olması gerektiği hüküm altına alınmıştır.

Küçüklerin Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine ilişkin Tüzüğün 7'nci maddesinin ikinci fıkrasında başvuranlar hakkında sosyal inceleme yapılacağı ifade edilmiştir. Açıkça belirtilmemiş olsa da sosyal incelemenin sosyal çalışmacı tarafından yapılacağı Tüzükten anlaşılmaktadır zira 5'inci maddede başvuranlara sosyal çalışmacı

tarafından bilgi verileceği 13'üncü maddede izlemenin sosyal çalışmacılar tarafından yapılacağı ve 3 ayda bir raporlanacağı hüküm altına alınmıştır.

Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Yasada ise taraflar arasındaki uzlaşmazlıklara ilişkin inceleme yapma görevi tercihen evli ve çocuk sahibi, otuz yaşını doldurmuş ve aile sorunları alanında lisansüstü eğitim yapmış olanlar arasından atanan psikolog, pedagoğ ve sosyal çalışmacılara verilmiştir.

Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/ Büro Amirliği Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde sosyal inceleme görevi Sosyal Hizmet Büro Amirliğine verilmiş ve sosyal inceleme raporu düzenleme görevi sosyal çalışmacılara verilmiştir. Sosyal çalışmacıların tanımı ise şöyle yapılmıştır (madde 4):

*Sosyal Çalışmacı: Çocukların ve ailelerinin kendileri veya çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal sorunların tespit edilmesi çalışmalarını yürüten, lisans düzeyinde eğitim almış sosyal hizmet uzmanı, pedagoğ, psikolog, çocuk gelişimcisi gibi emniyet hizmetleri sınıfı dışındaki personeli ifade eder.*

65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde ise sosyal incelemenin vakıf personelince yapılacağı belirtilmiştir.

Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğin 8'inci maddesinde sosyal incelemenin meslek elemanı tarafından yapılacağı belirtilmiş ve 4'üncü maddesinde meslek elemanı; sosyal hizmet, psikoloji, çocuk gelişimi, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, sosyoloji alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları olarak tanımlanmıştır. Bu, sosyal incelemenin bu meslek grubundaki kişiler tarafından yapılacağı anlamına gelmektedir.



### 1.2.5.1.2.2. Müracaatçının Katılımı ve Gizlilik

5395 sayılı Yasada sosyal inceleme sürecinin müracaatçının katılımıyla gerçekleşmesi gerektiğinden hareketle çocuğun görüşünün alınması ve çocuğa yararına aykırılık teşkil etmediği sürece rapor hakkında bilgi verilmesi yükümlülüğü getirilmiştir.

Ulusal mevzuatta sosyal inceleme sürecinin gizliliğinden ziyade daha çok sosyal inceleme kapsamında hazırlanan inceleme, araştırma ve değerlendirme raporlarının gizliliği düzenlenmiştir.

Çocuk Koruma Yasasının Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğin 22'nci maddesinde sosyal inceleme raporunun gizli tutulması gerektiği ve amacı dışında kullanılamayacağı ifade edilmiştir. Ayrıca aynı Yönetmeliğin 18'inci maddesinde sosyal çalışma görevlisinin çocuğun katılım hakkına saygı göstererek ve kendi görüşlerini serbestçe oluşturma yeteneğine veya yeterli idrak gücüne sahip olan çocuğun kendisi ile ilgili olarak alınacak kararlara katılımını sağlamakla yükümlü olduğu belirtilmiştir.

5402 sayılı Denetimli Serbestlik Yasasında yükümlülerin sosyal inceleme programlarına katılımı zorunlu kılınmıştır. Yükümlüler için hazırlanan raporlara ilişkin bilgilendirme ise yasa ve yönetmelikte öngörülmemiştir. Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliğinde kişi ile görüşmenin gizlilik çerçevesinde gerektiğinde ceza infaz kurumunda da yapılacağı ve raporun hazırlanmasında özel yaşamın gizliliğine dikkat edileceği belirtilmiştir.

Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/ Büro Amirliği Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde sosyal inceleme sürecinin gizliliğine açıkça bir atıf yapılmamış olsa da gizlilik başlıklı 21'inci maddede çocuk birimlerinde yürütülen işlemlerde gizliliğin esas olduğu hüküm altına alınmıştır.

Aile Mahkemelerinin Kuruluşuna ilişkin Yasada yer verilmese de Yargıtay'ın 14.06.2016 tarihli ve 2016/12153 esas sayılı kararında da belirtildiği üzere bu yasa kapsamında

yazılan sosyal inceleme raporları her iki tarafın katılımıyla hazırlanmalıdır. Yine Yargıtay'ın 21.02.2017 tarihli ve 2017/1756 sayılı kararda hazırlanan sosyal inceleme raporunda, çocukların velayete ilişkin görüşlerinin sorulmadığı gerekçesiyle eksik inceleme yapıldığı ve yeniden inceleme yapılması gerektiğine dair karar verildiği görülmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliğinde ise, sosyal çalışma görevlisinin görevlerinin sayıldığı 18'inci maddede yapılan çalışmaların kaydının gizlilik ilkesine uygun olarak kayıtlarının tutulacağı ve raporların düzenleneceği belirtilmiştir. Benzer şekilde 27'nci maddede de hizmet verilen kişilere ait bilgilerin gizli tutulacağı hüküm altına alınmıştır.

Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmeliğin 10'uncu maddesinde bakım raporunun hazırlanmasında engellinin ve ailesinin görüş ve taleplerinin de dikkate alınacağı hüküm altına alınarak müracaatçının katılımı öngörülmüştür.

Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğin 5'inci maddesinde müracaatçı veya ailesi hakkında edinilen bilgi ve belgelerin gizlilik ilkesine dikkat edilerek işlem yapılması ve kişisel verilerin korunması gerektiği, özel yaşamın gizliliğinin korunması, kişilik haklarının ihlal edilmemesinin esas olduğuna vurgu yapılmış ve çocuk hakkında alınacak her türlü karar ve yapılacak işlemlerde düşüncesinin alınarak öncelikle yararının gözetileceği hüküm altına alınmıştır. Ayrıca 9'uncu maddede düzenlenen sosyal inceleme raporlarının kişisel nitelikte gizli belge olduğu ve kişilere ait verilerin ve mesleki kanaat ile görüşleri içerdiğinden dolayı mesleki gizlilik ilkesine göre düzenleneceği ve korunacağı, nakdi ödemede esas belge olarak ibraz edilemeyeceği ve edilmesinin istenemeyeceği belirtilmiştir.

65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelikte ise sosyal incelemeye ilişkin gizliliğe ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır. Ancak 2014 yılında çıkarılan ve 2019 yılında değişiklik yapılan Sosyal Yardım Verilerinin Kaydedilmesine ve Paylaşılmasına İlişkin Yönetmelikte, vakıflarda yürütülen sosyal yardımlarda

müracaatçılara ilişkin verilerin güvenliği ve korunmasına ilişkin hükümleri düzenlemektedir. Söz konusu Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde başvuru formu ile müracaatçıların verilerinin saklanmasına ve toplanmasına ilişkin rızasının alınacağı belirtilmiştir.

#### **1.2.5.1.2.3. Süresi**

Sosyal inceleme süresine ilişkin Çocuk Koruma Yasasında bir süre belirtilmemiş olmakla beraber Çocuk Koruma Yasasının Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğin 20'nci maddesinde kararda bir süre belirtileceği, gerektiğinde ek süre talep edilebileceği ancak çocuğun durumunun aciliyetine uygun bir sürede tamamlanması öngörülmektedir. Aynı Yönetmeliğin 18'inci maddesinde sosyal çalışma görevlisinin çocukla yeterli süre ve sayıda görüşmesi gerektiğinin altı çizilmiştir.

Küçüklerin Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzüğünde ise sosyal inceleme için bir süre belirtilmemiş olsa da görüşme sıklığına ilişkin bir detaya yer verilmiş ve rapor hazırlanabilmesi için en az 5 görüşme yapılması gerekliliği ifade edilmiştir.

Denetimli Serbestlik Yasası ve ilgili Yönetmeliğinde ise sosyal araştırma raporu ve değerlendirme raporlarına, iş, ev, okul vb. yerlerdeki ziyaretlerin süresine ilişkin herhangi bir süre belirtilmemiştir.

Diğer ulusal belgeler de incelendiğinde başvuru, işlem ve hizmet süresine ilişkin düzenlemelerin yapıldığı ancak sosyal inceleme süresine ve sıklığına ilişkin bir düzenlemenin öngörülmediği görülmektedir.

#### **1.2.5.1.2.3. Kapsamı**

5395 sayılı Çocuk Koruma Yasasında sosyal incelemenin kapsamına detaylı bir şekilde yer verilmediği görülmektedir. Ancak 35'inci maddesinde sosyal incelemenin çocuğun bireysel özelliklerini ve sosyal çevresini kapsadığı belirtilmiştir. Yasanın ilgili yönetmeliğinde ise sosyal incelemenin çocuğun içinde bulunduğu aile ortamı, sosyal çevre koşulları, gördüğü eğitim, fiziksel ve ruhsal gelişimi hususlarını kapsadığı

belirtilmiştir. Çocuk Koruma Yasasının Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğin 21'inci maddesinde ise rapor kapsamı çizilmiştir. Burada, raporda ayrıca içinde bulunduğu hukuki durum ve adli mercilerin müdahalelerini gerektiren olaylar, inceleme sırasında uzmanlar tarafından tespit edilen davranışları, suçluluklarına ve topluma uyumsuzluklarına veya korunmaya muhtaç olmalarına neden olan etkenler hakkında bilgilere, çocuğun fiziksel, psikolojik ve sosyal yönden incelenmesi sırasında elde edilen ve olayın açıklanması bakımından önemli görülen bilgilere, Yasada öngörülen tedbirlerden hangisinin yararlı olacağına, tedbirin yanı sıra denetim altına alınmasına gerek olup olmadığına dair önerilere, çocuklar ve ailelerine uygulanabilecek özel tedavi veya psikiyatrik tedavi hususunda önerilere yer verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Öte yandan sosyal incelemenin, çocuğun işlediği fiille ilgili hukuki anlam ve sonuçları kavrayabilme ve bu fiille ilgili davranışlarını yönlendirme yeteneğine ilişkin sonuç değerlendirmesini kapsamadığı da ilgili yönetmelikte düzenlenmiştir.

Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliğinde sosyal incelemenin kapsamı hazırlanacak raporların içeriği ile düzenlenmiştir. Sosyal inceleme amacıyla hazırlanan raporlardan biri olan sosyal araştırma raporunun, ilgili yönetmelikte kişinin geçmişi, ailesi, çevresi, eğitimi, kişisel, sosyal, ekonomik, ruhsal ve psikolojik durumu ile çevresinin sistemli bir bakış açısıyla değerlendirildiği, toplum ve mağdur için taşıdığı risk ve ihtiyaçların belirlendiği ve bu ihtiyaçlara yönelik hizmet, program ve kaynaklarla ilgili önerilerin sunulduğu bir rapor olarak düzenlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca kişisel ve ekonomik durumların tespitine ilişkin taleplerin raporda değerlendirilmeyeceği ve ilgili birimlerce yapılacağı ifadesine yer verilmiştir. Sosyal inceleme kapsamında şüpheli veya sanığın ailesi, çevresi ve gerektiğinde mağdurla görüşüleceği belirtilmiş ve raporda tüm kaynakların gerekli olduğu halde yapılamayan görüşmelerin de gerekçelerinin yazılması gerektiği açıkça ifade edilmiştir. Denetimli serbestlik kapsamında yapılan bir diğer sosyal inceleme ise değerlendirme raporu yazmak içindir. Değerlendirme raporunun kapsamında ise hükümlünün iyileştirme ve eğitim programlarına katılımı ve bu konudaki çabası, ceza infaz kurumundaki uyumu, kişisel tutum ve davranışları, tekrar suç işleme riski, topluma ve mağdura zarar verme riski, toplumla bütünleşmeye hazır olup olmadığı, salıverme sonrasına kendini ne kadar hazırladığı, olası sorunların farkında olup olmadığı ve bunları çözmek için ne tür planlar yaptığını ilişkin değerlendirmeler bulunmaktadır.

Küçüklerin Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine ilişkin Tüzük incelendiğinde, talep edilen sosyal incelemenin kapsamlı olmasının beklendiği anlaşılmaktadır. İlgili Tüzüğün 7’nci maddesinde başvuru sahiplerinin ve varsa birlikte yaşadıkları başka kişilerin kişilik, eğitim, kültürel özellikleri, ekonomik güçleri, sağlık durumları, aile bireylerinin birbirleriyle ve çevreleri ile olan ilişkileri, küçükten beklentileri, evlât edinmeye bakış açıları, bakım, eğitime ve yetiştirme konularına yaklaşımları, evlât edinmek istedikleri küçüğün özellikleri, başvuru sahiplerinin veya varsa altsoylarının tavrı ve düşünceleri en az beş görüşme sonucu değerlendirilerek kapsamlı bir sosyal inceleme raporu hazırlanacağı hüküm altına alınmıştır.

Aile Mahkemelerinin Kuruluşuna ilişkin Yasada sosyal inceleme amaçlı bir rapor hazırlanacağı belirtilmekle beraber raporun içerik ve detaylarına ilişkin bilgi, yasa ve yönetmeliklerde düzenlenmemiştir. Ancak uygulamada velayet, nafaka, tazminat ve kişisel ilişki konularında sosyal inceleme ve araştırma yapıldığı görülmektedir. Ayrıca konuyla ilgili Yargıtay 2. Hukuk Dairesinin 2015/16016 Esas ve 2016/7579 No’lu kararında “...davacının usulünce ekonomik ve sosyal durumu araştırılarak; çalışıp çalışmadığının, çalışıyorsa düzenli ve yeterli gelirin bulunup bulunmadığının ve boşanma yüzünden yoksulluğa düşüp düşmeyeceğinin belirlenmesi, gerçekleşecek sonucuna göre yoksulluk nafakası hakkında karar verilmesi gerekirken; bu konuda eksik incelemeyle yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olmuş ve bozmayı gerektirmiştir” denilmiştir. Yargıtay kararında da belirtildiği üzere aile uyuşmazlıklarında nafaka hakkında karar verilmesi için yapılan sosyal incelemenin ekonomik ve sosyal durum araştırmasını, bu bağlamda çalışıp çalışılmadığını, düzenli gelire sahip olup olunmadığını, boşanma ile yoksulluğa düşüp düşülmeyeceği hususlarını da kapsadığı görülmektedir.

Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/ Büro Amirliği Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği incelendiğinde sosyal incelemenin mülakat, gözlem ve ziyaretler yoluyla yapılacağı görüldüğü kapsamında ise çocuğun kimlik bilgileri, bireysel özellikleri ve kişilik yapısı, ailevi özellikleri, ailesi ile olan ilişkileri, arkadaş çevresi, okul durumu, içinde yetiştiği ve bulunduğu koşulları, sorunları, polise intikal eden eyleminin niteliklerinin olduğu görülmektedir.

Sosyal ve Ekonomik Destek Yönetmeliğinin 9'uncu maddesinde sosyal inceleme raporunun neler içereceği bilgisine yer verilmiştir. Buradan anlaşıldığı üzere sosyal inceleme, kişisel ve ailevi bilgileri, sosyal ve ekonomik durumları, konut ve sağlık durumu, geçmiş yaşam öykülerini, müracaatçıların kendilerine yapılan her türlü ekonomik desteğe ilişkin bilgileri kapsamaktadır.

65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmeliğin hükümlerine bakıldığında ise sosyal incelemenin, hanedeki gelir ve gider durumlarını, müracaatçıların engellilik ve bakım ihtiyaçlarını dikkate alacak şekilde düzenlendiği görülmektedir.

İlgili mevzuat dikkate alındığında sosyal incelemenin kapsamının, hangi alanda yapılacağına göre değiştiği anlaşılmaktadır. Bazı yasal düzenlemelerde kapsamın detaylı olarak düzenlendiği ancak bazı yasal düzenlemelerde ise sosyal incelemenin kapsamının belirsiz kaldığı görülmektedir. Bu belirsizliklerin, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarında farklılıklar doğurmasına neden olabileceği değerlendirilmektedir.

#### **1.2.5.2. Sosyal İnceleme Açısından Önemli Aşamalar**

Bu bölümde sosyal inceleme ve değerlendirme sürecinin anlaşılmasında önemli olduğu düşünülen başvuru ve görüşmeye hazırlık aşaması, gözlem ve görüşme aşaması ve raporlama ve sonuç aşamasına ilişkin detaylı bilgilere yer verilmiştir.

##### **1.2.5.2.1. Başvuru ve Görüşmeye Hazırlık Aşaması**

Bu aşamada müracaatçının başvuru süreci, başvurunun ön değerlendirilmesi ve başvurunun olumlu değerlendirilmesinin ardından sosyal incelemeye gidileceği için sosyal inceleme yapılacak olguya hazırlık dikkate alınmaktadır. Bazen müracaatçının çevrim içi başvurusu alınmakta ve müracaatçı ile ancak sosyal incelemede, hane ziyaretinde karşılaşılmaktadır ancak başvurunun şahsen yapılması durumunda müracaatçı ile ilk karşılaşma ve tanışma başvuru aşamasında olmaktadır.

Başvuru sürecine ilişkin dikkate alınacak en önemli noktalardan biri başvuru ortamının elverişli olmasıdır. Başvuru ortamı müracaatçı ile ilk etkileşim ve iletişimin olacağı ortam olacağı için bu etkileşim ve iletişimi engelleyebilecek etmenlerden arındırılmış bir ortam olması önemlidir.

İletişim insanlar arası, örgütler arası, insan ile örgüt veya örgüt ile toplumsal sistem ilişkilerini sağlayan araçtır. Kişi ve örgütlerin dış dünya ile anlamlı bir bütünlük içinde bulunabilmesi için iyi işleyen iletişim kanallarının kurulması ve gerçekleştirdikleri iletişimin kalitesini artırmak zorunda oldukları bellidir (Elgünler ve Fener, 2011).

İletişim kalıplarının evrensel olmadığı, kültür, toplumsal cinsiyet, yaş grubu, sınıf ve sosyal yaşamın diğer boyutlarına göre değişebileceğinin altını çizen Thompson'ın (2014: 93-94) kişilerarası ilişkilerde değindiği üç önemli unsurun bu çerçevede üzerinde durulmalıdır:

*İletişim:* İletişim tarzları ve kalıpları önemlidir. Sadece sözel iletişim değil sözel olmayan iletişimin de üzerinde durulmalıdır. Kullanılan sözcükler, ses tonu, konuşma hızı, el kol hareketleri, duraklama ve susmalar ve söylenmemiş şeyler karşdakinin bizi nasıl gördüğü ve nasıl tepki verdiği noktasında önemlidir. Karşdakini rahatlatacak şekilde onu dinlemek de önemli bir beceridir.

*Güç:* Kişilerarası etkileşimlerle güç ilişkileri yansıtılmakta, bazen pekiştirilmektedir. Örneğin güçlü konumda olan kişinin kendinden daha güçsüz olana sesini yükseltmesi bunun göstergesidir. Kimin ilk konuştuğu, en çok kimin konuştuğu, kararı kimin verdiği, etkileşimi kimin sonlandırdığı güçlü olanı belirlemektedir. Bu bağlamda güç, soyut bir kavramdan ziyade kişilerarası etkileşimde somut hale dönüşmektedir.

*Bağlam:* Etkileşim sürecini ve sonucunu belirlediği için kişilerarası etkileşimin sağlandığı bağlam önemlidir. Müracaatçılar, kendilerini neyin beklediğini, süreci ve rollerini anlatmak için gereken yapılmadığı sürece kendilerini resmi bir toplantı ortamında huzursuz hissederler.

Müracaatçıyla olan tüm etkileşimlerde başvuru süresince de başvurularla –ister müracaatçı ister müracaatçı adına kişilerle- olan etkileşimde iletişim becerilerine, güç ilişkilerine, olgunun bağlamına dikkat etmek gerekmektedir. Bu bölümde başvuru ortamının nasıl olması gerektiği ve bu ortamda başvuru sürecinin nasıl yürütülmesi gerektiği, başvurunun nasıl değerlendirileceği ve olumlu bulunan başvurular için sosyal incelemeye gitmeden önce nasıl bir hazırlık yapılması gerektiğine- bu süreçlerin sosyal incelemeyi etkilediğinden hareketle- değinilmiştir.

#### **1.2.5.2.1.1. Başvuru**

Bu başlık altında başvuru ortamı, süresi ve başvurunun nasıl değerlendirilmesi gerektiği ele alınmıştır.

##### ***1.2.5.2.1.1.1. Başvuru Ortamı ve Süreci***

Sosyal incelemenin her zaman başvuru üzerine olmadığı bilinmektedir ancak müracaatçının başvurusu üzerine başlatılacak olan hizmetler açısından, sosyal hizmet kurum ve merkezlerinin başvuru ortamının hizmet kalitesini etkilediği ortadadır.

Başvurular genellikle kurumlarda alındığı için kurumda idari ve mali işlemlerden ayrı, başvuru için özel bir bölümün olması önem kazanmaktadır. Özellikle kişinin biricikliğine saygı, özel yaşamın gizliliği ilkeleri ışığında başvurunun özel bir alanda olması ve müracaatçı ile başvuruyu alan kişinin arasındaki diyalogun herkes tarafından dinlenebilecek bir ortamda gerçekleşmemesine dikkat edilir. Aile içi şiddet, ihmal ve istismar gibi olguların şikâyetine yönelik talepler olabileceği gibi çocuk, yaşlı veya engelli bakımı, bağımlılık, gençlik hizmetleri veya sosyal yardıma yönelik talepler de müracaatçının kendisinin ve ailesinin bilgilerinin alınmasını gerektirmektedir. Başvuru müracaatçıya ilişkin nüfus bilgileri, medeni durum, ekonomik ve sosyal duruma ilişkin bilgilerin alınmasını gerektirmektedir. Tüm bu bilgiler kişisel veriler kapsamındadır ve yasalarca korunması gerekmektedir. Bilgilerin gizliliği ayrıca yasal ve etik bir gerekliliktir.



Başvuru ofisinin özel bir alan olarak düzenlenmesinden ziyade açık ofis şeklinde olması, müracaatçıların yukarıda belirtilen gizli bilgilerini ve sorunlarını başvuruyu alan kişiye kısa da olsa aktarırken diğer başvuru sahiplerinin de duymasına sebebiyet verebilecektir. Bu durum yasal ve etik bir ihlal olduğu kadar müracaatçının psikolojik olarak kendini rahatsız hissetmesine sebebiyet verecektir. Bu durumda bir hak talebinde bulunduğunu unutan müracaatçı sorunlarının diğerleri tarafından duyulmaması için sesini kısabilir, utanabileceğinden eksik veya çarpıtarak anlatabilir ki bunların tümü, iletişimde sorun oluşturacaktır. Başvuruyu alan kişinin bu etkileşimden doğabilecek yüksek sesle konuşma, azarlama, kullandığı küçümseyici mimikler gibi tepkiler başvuru sürecini daha zorlaştıracaktır.

Öte yandan müracaatçı ile başvuru alan kişi arasında bir panel veya bölme olması diğer bir deyişle müracaatçının panelin arkasındaki görevli ile iletişim kurması da iletişimin sınırlılığına yol açmaktadır. Daha çok güvenlik ve gizliliğin sağlanması amacıyla kullanılan bu tür ayırım ve paneller imgesel olarak müracaatçının başvuruyu alan kişiye karşı risk doğurabilecek bir davranış sergileyebileceği öngörüsü ile ‘tehlikeli bir varlık’ olarak algılandığı anlamı taşıyabilir. Panel, iletişimin önündeki fiziksel engellerden biri iken panelin doğurduğu ‘tehlikeli müracaatçı algısı’ iletişimin kalitesini etkileyen psikolojik etmenlerden biridir. Sonuç olarak bu tür hizmet başvurularının açık ofislerden ziyade özel bürolarda karşılıklı yüz yüze iletişimin sağlanabileceği bir ortamda yapılması gerekmektedir.

Başvuru yapılan kurumun yoğunluğu göz önüne alındığında, başvuru sürecini hızlandırabilecek şekilde salonda gelen müracaatçıların başvurunun nasıl yapıldığına dair bilgi alabileceği bir görevli veya yönlendirici panoların, sıra numaratorlerinin olması gerekmektedir. Bu ortamın özel olarak görme, işitme engellilerin yanı sıra yaşlı ve çocukların ihtiyaçlarına göre tasarlanması da elzendir. Numaratorlerin çok uzakta olması sebebiyle duyulmuyor ve görülüyor olması, panoların okunmuyor olması, engellilerin erişilebilirliğine ilişkin fiziki koşulların olmaması gibi olumsuzluklar başvuru sürecini aksatacaktır.

Başvuru süreci ile ilgili önemli bir diğer husus da müracaatçıya başvurduğu hizmetle ilgili ayrılan süredir. Başvuru alan personelin az, müracaatçının fazla olması, personel başına düşen müracaatçı oranının fazla olması, başvuruya yeterli sürenin ayrılmamasına ve müracaatçının kendini kısıtlı bir zamanda ifade etmeye zorlanmasına sebep olmaktadır. Zaman kısıtı ve iş yükü hem müracaatçı hem de başvuruyu alan personel üzerinde hem de hizmet kalitesinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. Yeterli başvuru süresi, başvuru hizmete, başvuru için gereken belgelere ve merkezin personel sayısına göre değişebilir; ancak önemli olan müracaatçının biricikliğini esas alarak uygun ortamda müracaatçının öyküsünü ve taleplerini doğru alabilmek olduğu için başvuruya yeterli bir sürenin ayrılması önemlidir.

Başvurunun kim tarafından alındığı hususu tüm bu sürecin en önemli etmenlerinden biridir. Başvuranların sosyal hizmet talep ettiği göz önüne alındığında, başvuruyu alacak kişilerin de iyi iletişim bilgisine sahip ve temel sosyal hizmet bilgisine hakim sosyal hizmet uzmanı olması beklenmektedir. Aksi durumda başvuru sürecinde iletişim sorunları, olumsuz muamele gibi sorunların baş göstermesi kaçınılmazdır. Bu husus, aynı zamanda hizmetin kalitesini güvence altına almaktadır.

#### ***1.2.5.2.1.1.2. Başvurunun Değerlendirilmesi***

Sosyal hizmet kurum ve merkezlerine yapılan başvuruların nasıl değerlendirildiği de sosyal inceleme açısından önemlidir. Müracaatçıya başvurunun kabulü veya reddine ilişkin bilgi verilmesi gerekir. Başvurunun reddi durumunda itiraz hakkı ve bu hakkın kullanılması için süre tanınması hak temelli bir yaklaşımın gereğidir.

Başvurunun değerlendirilmesinde tanıdık veya referans aracılığıyla kuruma havale gibi etik olmayan durumlar, hiyerarşik önceliğe sebebiyet vererek müracaatçılar arasında ayırım yapılmasına yol açtığı için sosyal hizmet merkez ve kurumlarının önlem alması gerektiği durumlardır. Bu durumlarda kurumun ve merkezin başvuruyu alması olağandır ancak değerlendirmede öncelik verilmesi etik bir sorunla karşılaşılmasına yol açacaktır.

Ayrıca, başvurunun olumlu değerlendirilmesinden sonra gerekli sosyal incelemeyi yürütecek kişinin belirlenmesi de bu aşamada önem taşımaktadır. Müracaatçının yaşam

öyküsü, mevcut durumu, konumu ve talepleri esas alınarak söz konusu müracaatçıyla uyum içerisinde çalışabilecek ve dosyasını takip edecek bir sosyal hizmet uzmanının belirlenmesi gerekmektedir. Bu noktada anılan uyumu yakalayabilmek adına müracaatçının ve varsa ailesinin hassasiyetleri dikkate alınarak eğitim ve uzmanlık alanına göre bir sosyal hizmet uzmanının görevlendirilmesi önemlidir. Örneğin trans bireyin sosyal yardım başvurusunun alındığı ve kabul edildiği bir kurumda, bu kişinin sosyal incelemesi için görevlendirilmesi gereken sosyal hizmet uzmanının, onun cinsel kimliğine saygı duyan, toplumdaki trans bireylerin sorun ve taleplerini genel olarak bilen birinin olması müracaatçı-sosyal hizmet uzmanı uyumunu kolaylaştıracaktır.

Başvurunun değerlendirilmesinde uzmanların kişisel değer ve yargılarını bir kenara bırakarak tarafsız davranması da dikkat edilmesi gereken bir husustur.

#### **1.2.5.2.1.2. Görüşmeye Hazırlık**

Müracaatçıların sorunlarının genelde belirsiz ve birden fazla olması sosyal hizmet görüşmelerini öngörülemez yapmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları genellikle görüşmede ne yapılacağını çok önceden kararlaştıramaz ve gelişen duruma göre hareket ederler. Ancak uzmanlar, müracaatçıya özel durumlarda görüşmenin amacına ulaşabilmek için pek çok şey için tedbirli ve hazırlıklı hareket etmelidir. Sosyal hizmet görüşmelerinin yapılandırılmış olduğu söylenemez; ancak kanıta-dayalı uygulama görüşmeleri daha çok yapılandırılmış olmaya teşvik eder (Kadushin ve Kadushin, 2016: 19).

Sosyal inceleme amaçlı görüşmelerin diğer sosyal hizmet görüşmelerinden farkı, sosyal incelemenin amacı doğrultusunda sorun ve ihtiyaç tespitine odaklanmasıdır. Sosyal inceleme müracaatçının bulunduğu noktaya göre gerektiğinde danışmanlık, terapi veya motivasyonel görüşme yapılmasını gerektirse de temel odak noktası, öngörülen sorunun olup olmadığı, bu amaçla bilgi toplama ve buna paralel ne tür ihtiyaçların olabileceğini belirlemektir.

Sosyal inceleme, iş yükü ve olgu yoğunluğu, kurum politikası ve zaman kısıtı gibi gerekçelere bağlı olarak tek bir görüşme veya birden fazla görüşme yoluyla da yapılabilmektedir. İş yükü ve olgu yoğunluğunun fazla olduğu ve her ne kadar mesleki

açıdan tavsiye edilmese de ve riskler barındırsa da, uzmanın tek bir görüşmeyle son değerlendirmeyi yapmak zorunda kalacağı durumlarda sosyal inceleme, daha çok hedef odaklı yapılmakta ve bilgi toplama amacı dışına çıkılmamaktadır.

Dolayısıyla sistematik ve planlı bir sosyal inceleme sürecinin yaşanması hem kurumun hizmet kalitesi ve hesap verebilirliğinin sağlanması, hem verilen hizmetin niteliğinin artması, hem müracaatçının sosyal işlevselliğine katkısının olması, hem de uzmanın mesleki tatminini artırma, stres ve tükenmişliğini azaltmaya katkı sağlaması bakımından önemlidir.

Sosyal inceleme amaçlı görüşmelere hazırlıklı gitmek, sistematik ve planlı bir sürecin ön koşuludur. Özellikle başvuru görüşmelerini sosyal hizmet uzmanının yürütmediği ve uzmanın müracaatçı ile ilk kez hanede karşılaşacağı görüşmelerde, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya ilişkin hiçbir ön bilgisinin olmaması, süreci zaman ve verimlilik açısından olumsuz etkileyebilir. Bundan dolayı, başvuruda alınan müracaatçıya ilişkin bilgilerin kayıtlı olduğu sistemlerden veya dosyalardan bu bilgileri edinmek, müracaatçıya ilişkin ön bilgileri almak hazırlık aşamasında önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanı, dosyalar ve veri tabanlarından görüşme yapılacak müracaatçılara ilişkin ön bilgileri edindikten sonra önemli gördüğü ve sorulması gerektiğini düşündüğü noktaları not etmeli, müracaatçıya soracağı hususları planlayarak gitmelidir. Bu, hem zamanın etkin kullanımını, hem de dikkat dağıtıcı etmenlerin gelişmesi durumunda dahi uzmanın görüşmeye daha çabuk odaklanmasını sağlayacaktır.

Öte yandan ön bilgi hazırlığı, sosyal hizmet uzmanına kimlerle görüşme yapılacağına ve sosyal incelemeye ortalama ne kadar zaman ayrılacağına ilişkin bir öngörü sağlayacaktır.

Müracaatçının evine gidilecekse, adresinin değişip değişmediğinin kontrolü, ikamet ettiği bölgeye ilişkin fiziki zorluklarla beraber bölgenin sosyo-ekonomik ve kültürel durumuna ilişkin bilgileri edinmek uzmanın bütüncül bir değerlendirme yapmasına katkı sağlayacaktır.

Sosyal hizmet uzmanının güvenlik riskini göz ardı etmemesi ve gideceği bölgenin ve olgunun varsa özel koşullarını dikkate alması gerekmektedir. Zaten başvuru sürecinde bu tür güvenlik risklerine ilişkin olası bilgiler dosya ve sistemlere kaydedilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanı, görüşme zamanını müracaatçıyla beraber planlamalıdır. Bunun yapılmasına olanak vermeyen kuruluş politikalarına uymak zorunda kalan ve müracaatçıya haber vermeden gitmek zorunda kalan sosyal hizmet uzmanlarının, öncesinden müracaatçının müsait olabileceği zaman dilimlerini öğrenerek gitmesi ve bu konuda hazırlıklı olması, müracaatçıya saygı ilkesinin bir gereğidir.

#### **1.2.5.2.2. Gözlem ve Görüşme Aşaması**

Bu başlık altında gözlem ve görüşme aşaması detaylandırılmıştır.

##### **1.2.5.2.2.1. Gözlem**

Sosyal incelemede veri tarama ve görüşme gibi bilgi toplama araç ve tekniklerinden biri gözlemdir. Gözlem, sosyal inceleme boyunca müracaatçı ve çevresiyle etkileşimde kalınan her durumda işleyen bir süreçtir. Hamilton'un da belirttiği gibi (1946'dan akt. Kadushin ve Kadushin, 2016: 73) görüşme yapmadan gözlem yapılabilir ama gözlem yapmadan görüşme yapılamaz. Bu noktada materyal iletişimi devreye girmektedir. Fiziksel ortam, kıyafet, saç, makyaj, takılar, ev dekoru ve benzeri kişisel donanımların tümü bu görsel kanalın bilgi akışını sağlamaktadır (Kadushin ve Kadushin, 2016: 65). Kıyafetler, kullanılan takı ve aksesuarlar, evin dekorasyonu ve eşyalar, kişinin ve ailenin ekonomik durumuna ilişkin bilgi verici olabilir. Kitaplar, günlük alınan gazeteler ve abone olunan dergiler kişinin siyasi düşünce ve ideolojisinin yanı sıra eğitim düzeyine ilişkin fikir verebilecek kaynaklardır. Bir haçlı kolye, bir kipa veya bir başörtüsü dini eğilimi ilk anda konuşmadan ifade edebilir (Kadushin ve Kadushin, 2016: 66).

Hanenin tüketim alışkanlıklarına dair alışveriş fişleri, kapıdaki çöp kutuları, buzdolabı malzemelerinden fikir alınabileceği gibi kişilerarası ilişkilere dair aile albümleri, sosyal medya hesapları paylaşımlarından bazı izlenimler elde edilebileceği ortadır. Gözlem, bu

noktada ifade edilenle var olan durum arasındaki tutarlılıkların ya da tutarsızlıkların fark edilmesinde etkili bir yoldur (Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, 2008: 119).

Öte yandan Erkan'ın (1997: 11) da belirttiği gibi gözlem, davranışın yalnızca bir yanını gösterir ve davranışın gerçek anlamını doğrulamak için görüşmeye ihtiyaç vardır. Sonuçta tüm bu gözlenebilir unsurların yanıtlanabileceği ve müracaatçı ve ailesi hakkında olumlu bir izlenim edinilmesi için kasten kullanılabileceği de dikkate alınmalı ve edinilen izlenimlerin zamanla doğrulanmasına çalışılmalıdır. Bu, aileyle ve müracaatçı ile daha fazla zaman geçirilmesini de gerektirmektedir. Örneğin İngiltere'de ailenin tüketim alışkanlığını görmek isteyen bir görevli, buzdolabındaki gıdalara bakmaktan ziyade ailelerle zaman geçirmekte ve zaman zaman görüşme, alışverişe birlikte giderken de yapılmaktadır. Böylece görevli, hem bir denetim algısı vermemekte hem de ailenin ihtiyaçlarını onlarla birlikte yerinde gözlemlemektedir.

Müracaatçının çocuk olması durumunda çocuğun ruhsal gelişiminin izlenmesine ihtiyaç duyulacaktır. Bu doğrultuda çocuğun odası, onun iç dünyasına ilişkin fikir edinilmesine yardımcı olduğu için çocuğun çizdiği resimler, odasındaki oyuncakları, kıyafetleri, dinlediği şarkılar, izlediği filmler bile gözlem için kaynaktır. Bağlam sözel olmayan iletişime anlam kazandırır (Kadushin ve Kadushin, 2016: 83). Bu yüzden çocuğun ailesiyle evdeki etkileşimi, okulda arkadaşlarıyla olan iletişiminin gözlemlenmesi, sosyal inceleme için esastır. Bu yüzden oyun esnasında da çocuğun gözlemlenmesi çocuğun gelişimini izlemeye yardımcı bir unsurdur.

Beden dili ve yüz mimikleri de görüşme esnasında dile getirilen ifadelerin doğruluğunu veya yanlışlığını gösterebilecek hem müracaatçının hem de sosyal hizmet uzmanının gerçek düşüncelerinin okunmasına yol açacak bir araçtır. Yüz; sıkılma, bunalma, gerginleşme, kızma, sevinme, üzülmeye gibi duyguların işaretlerinin verildiği bir bölge iken, göz, el ve vücut hareketleri konuşmacıya yavaşlamasını, acele etmesini, devam etmesini veya konuşmayı kesmesini işaret eden düzenleyicilerdir (Kadushin ve Kadushin, 2016: 75-76). Bu bakımdan görüşme esnasında beden dili ve yüz mimiklerini gözleme ve doğru okuma beceresi, sosyal hizmet uzmanına kolaylık sağlamaktadır.

Sosyal inceleme süreci kimi zaman haftalar ve aylar alabilmektedir. Özellikle izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi gereken olgularda, müracaatçıları doğru tanıyabilmek ve alışkanlarını ve ihtiyaçlarını doğru tespit edebilmek adına onların yaşamına katılma ve aktif gözlem ihtiyacı doğmaktadır. Ailelerle ve toplumla çalışan sosyal hizmet uzmanları, aktif ve katılımcı gözleme, özellikle uzun süreli olgularda daha çok ihtiyaç duymaktadırlar. Ailenin tüketim alışkanlarını izleyerek, alışverişlerine katılarak gözlemlemek, kişilerarası ilişkileri de bu şekilde izlemek ve bazı doğal tartışma ortamları açmak, sosyal hizmet uzmanlarına kolaylık sağlamaktadır. Burada sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı tarafından bir yabancı gibi değil de bir arkadaş gibi görülmektedir. Bu, sosyal hizmetin kurumsallaştığı ve sosyal refah hizmetlerinin ihtiyaç sahibi olsun olmasın herkese sunulduğu nitelik ve nicelik olarak sosyal hizmet uzmanlarının yeterli olduğu ülkelerde uygulanabilmektedir.

Öte yandan gözlem ve materyali odağa alan iletişim bağlamında, kültüre ve kültürel farklılıklara da dikkat edilmelidir. Aile bireyleri arasındaki etkileşimin de kültürel kabullerden etkilendiği unutulmamalıdır. Payne (2005: 89) kültürel odağın farklılık arz ettiğini anlatırken önemli ego psikologlarından biri olan Mahler'in yaklaşımını örneklemiştir. Mahler'in ayrılma–bireyleşme teorisine göre küçük bebekler dış dünyaya “ayarlanmadan” doğarlar. Bebeğin biyolojik doğumu ile psikolojik doğumu birbiriyle çakışmaz. Payne'nin vurguladığı gibi Doğu toplumlarında çocuğun aile ve toplumla karşılıklı bir bağımlılık geliştirmesi tercih edilirken, Amerikan toplumunda bağımsız bireyler yaratılması fikri benimsenmiş ve Mahler'in teorisi kabul görmüştür. Kültüre duyarsız bir uygulama, gözlem aşamasında yanılgılar doğuracaktır. Bu durum özellikle çocuk ihmal ve istismarında, velayet olgularında, boşanma ve kişilerarası ilişkilere ilişkin uyuşmazlıklarda değerlendirme yapılmasını güçleştirebilir.

Ayrıca, müracaatçının da sosyal hizmet uzmanıyla karşılaştığı andan itibaren onu tanımak için gözlemleyeceği bir gerçektir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanının duruşu, yüz ve beden dilini etkin ve doğru kullanması, müracaatçı-sosyal hizmet uzmanı ilişkisini ve dolayısıyla sosyal inceleme sürecini etkileyecektir. Benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının ofiste görüşme yapması durumunda, görüşme ortamını müracaatçının kendini rahat hissetmesini sağlayacak şekilde tasarlaması, diğer bir deyişle materyal

iletişimini doğru kullanması, müracaatçı ile kuracağı etkileşimi ve görüşme sürecini olumlu etkileyecektir. Bunlar gözlemin sosyal hizmet uzmanı için avantaj sağlayacağı durumlardır.

#### 1.2.5.2.2.2. Görüşme

Sosyal hizmet literatüründe mesleki görüşme, sosyal incelemede bilgi, belge ve gözlemle edinilen verilerin doğrulanması ve yeni, doğru bilgilerin edinilmesi için kullanılan bir teknik olarak, sosyal hizmet mesleğinin en önemli işlevlerinden biridir. Yalnızca sosyal inceleme amacıyla değil bireyle çalışma, grup çalışması, toplumla çalışma ve sosyal refah araştırmalarında da kullanılan en etkin tekniktir.

Hamilton'a göre (1962: 21'den akt. Turan, 2012: 43) görüşme bir teknik ve bireylerle sosyal hizmet uygulamaları için meslek elemanlarının sahip olması gereken temel bir beceridir. Barker (1995: 162) ise görüşmeyi genellikle önceden belirlenmiş özel bir amaç için iletişim kuran insanlar arasındaki toplantı olarak tanımlamıştır. Ona göre müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki görüşmenin amacı çoğu zaman sorun çözmektir. Garrett'a göre (1995'den akt. Erkan, 1997: 5) ise görüşmenin iki amacı vardır: birincisi bilgi toplamak ikincisi ise yardım etmektir.

Barker'a göre (1995: 162) belirlenen amacı gerçekleştirmek için aşağıdaki görüşmeler yapılabilir:

- a. Doğrudan terapi görüşmeleri
- b. Dolaylı terapi görüşmeleri
- c. Bilgi toplama görüşmeleri

Turan'a göre (2012: 44) biçimlerine göre görüşmeler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- a. İlk görüşme
- b. Destekleyici görüşme
- c. Çalışmayı sonlandırma görüşmesi
- d. İzleme görüşmesi



Erkan (1997) ise görüşmeleri dört grupta sıralamıştır:

- a. Bilgi toplama ya da sosyal inceleme görüşmeleri
- b. Bilgi verme görüşmeleri
- c. Teşhis ya da karar verme görüşmeleri
- d. Tedavi görüşmeleri

Görüşme yapmak müracaatçı ile sohbet etmek demek değildir. Kadushin ve Kadushin'e göre (2016: 20-26) görüşme, sohbetten amaç, roller, görevler, statü farkı, zamanı kullanma, sorumluluk, normlar, odak, katılımcıların heterojenliği, katılımcılar arasında karşılıklılık, söz kesme, sessizlik ve duraksamalar ve resmiyet derecesi gibi etmenlerden dolayı ayrılır. Sohbet önceden belirlenmiş bir amaca yönelik olmaz ve rastlantısal gelişir ve görüşmede olduğu gibi amaca odaklanmaz. Belli bir amacı güden görüşmenin bu amaca ulaşılabilmesi için yönlendirilmesinin yapılması gerekmektedir. Bu etkileşimi yönlendirme sorumluluğunu sosyal hizmet uzmanı almaktadır. Dolayısıyla görüşmenin sosyal yapısı rollerin dağılımını gerektirmektedir. Sohbetinde ise bu yönlendirmeye ihtiyaç duyulmamakta ve katılımcılar farklı bir rolde değildir. Görüşmede amaca ulaşmak için yapılması gereken görevler vardır: görüşme ne zaman başlamalı, ne zaman ara verilmeli, ne zaman bitirilmeli ve nasıl doğru etkileşim kurulmalı gibi soruların yanıtlarını içeren teknik bilgiler gerektirir. Gerektiğinde müracaatçıya da görevler verilmektedir. Sohbetin başlatılması, ara verilmesi veya sonlandırılmasında ise teknik bir bilgiye ve beceriye ihtiyaç bulunmamaktadır. Görüşmede roller ve görevler bakımından görüşme yapan kişi görüşme yapılarına göre üstün bir statüdedir ancak statü farkını azaltmak ve amaçlara ulaşmak için müracaatçıyı bir ortak olarak görmek gerekmektedir. Sohbetinde ise katılımcılardan birinin üstünlüğü söz konusu değildir. Sohbetinde aksine görüşme, zaman ve içeriğe göre yapılandırılır. Zamanı kullanma bakımından sohbet için belirlenen bir zaman olmayabilir ama görüşme planlı bir zaman diliminde gerçekleşir. Görüşmenin sohbetten bir diğer farklı ise kayıt altına alınma sorumluluğudur. Danışman, müracaatçıya yardım ederken daha sonra kullanmak için görüşme boyunca neler olduğunu hatırlamak ve kaydetmek zorundadır. Sohbetinde konuşma tarzı gayri resmidir, hatalı cümle ve tekrarlar olağandır; ancak görüşmede profesyonel etkileşim kuralları geçerlidir. Sohbetinde nezaketen söz kesilmez; ancak görüşmenin verimi için bazen bu gerekebilir; benzer şekilde sohbetinde uzun duraksama ve sessizlik hoş karşılanmaz; ama görüşmede

müracaatçının yoğun duygusal etkileşim sonrası toparlanması için sosyal hizmet uzmanı duraksama ve sessizliğe olanak yaratır. Son olarak sohbette katılımcılar isteğe göre seçilir; ama görüşmede sosyal hizmet uzmanı müracaatçılara görev gereği gönderilir. Diğer bir deyişle sohbet edilen kişiyle ortak yanlar aranır; ama müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasında ortak yanların olmasına gerek yoktur.

Yukarıda sayılan görüşme sınıflandırmaları dikkate alındığında, sosyal inceleme amaçlı görüşme, bilgi toplama görüşmesidir. Sosyal inceleme kapsamındaki görüşmenin amacı sosyal hizmet müdahalesi gerektiren bir sorun veya ihtiyacın tespitidir. Sosyal incelemenin gerçekleştirildiği bu aşamada, süreci etkileyebilecek bazı etmenler vardır. Bunlar, görüşme ortamı, görüşmeye ayrılan süre ve görüşme sıklığı ve görüşme teknikleridir.

#### **1.2.5.2.2.1. Görüşme Ortamı**

Görüşme evde yapılabileceği gibi okulda, işyerinde, hizmet alınan kurumda, cezaevinde, bakımevinde veya müracaatçı ile belirlenen ortak bir yerde yapılabilir. Önemli olan, müracaatçı ile rahat konuşulabilecek ve onun davranışlarının gözlemlenebilir olduğu bir yer seçmektir. Müracaatçıyı doğal ortamında görme gibi bir avantaj sağladığı için ev ziyaretleri ve çocuklar için okul ziyaretleri farklı bir önem taşımaktadır. Görüşme yerinin belirlenmesinde, müracaatçının katılımı diğer bir deyişle görüşme yerinin müracaatçı ile birlikte belirlenmesi de önemlidir. Bazı durumlarda müracaatçının görüşünün alınması olanaklı olmamaktadır. Örneğin sosyal yardımlarda sosyal inceleme müracaatçının ikamet ettiği evde gerçekleşmek zorundadır veya adli olgularda adliye dışında bir yerde görüşme gerçekleşmesi olanaklı olmayabilmektedir.

Diğer bir husus ise görüşme yeri, şayet müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı tarafından ortaklaşa belirleniyorsa, müracaatçının kolay erişebileceği veya ikamet adresine yakın bir yerin seçilmesidir. Özellikle belirli periyotlarda görüşme gerçekleşecekse ve müracaatçının ekonomik olarak ulaşım ücretlerini karşılamakta güçlük çekmesi söz konusu ise, kurumların ulaşım masraflarına ilişkin bir ödeneğinin olması beklenmektedir.

Görüşme ortamında dikkat edilmesi gereken hususlar şöyle sıralanabilir:

- Görüşme ortamı, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının birbirlerini rahat duyabilecekleri, başkaları tarafından açık bir şekilde izlenmeyen ve dinlenmeyen sakin, aydınlık ve havadar bir yer olmalıdır.
- Görüşme ortamında, sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçının arasına mesafe koyabilecek ve hiyerarşik bir üstünlük olduğu algısını yaratacak imge ve yerleşimden uzak durulmalıdır. Örneğin ev ziyaretlerinde müracaatçının yerde, sosyal hizmet uzmanının koltuk veya sandalyede oturması bu algıyı yaratabileceği için bundan kaçınılmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının birbirlerini net bir şekilde görecekleri, aralarında cam da olsa bölme, ekran vs. olmaması, müracaatçının mimiklerinin rahat görülebileceği bir konumda oturulması gerekmektedir.
- Görüşme esnasında müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanının masada oturmasının, ilişki atmosferini bozabileceğinden hareketle, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya yakın bir yere oturması veya müracaatçının oturması için yakında bir yer göstermesi uygun olur. Bazı sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ile karşılıklı oturarak değil aynı yöne bakarak oturmanın onunla beraber olunduğunun mesajını vereceğini belirtmektedir (Turan, 2012: 45).
- Görüşme ortamı, müracaatçının özellikleri ve hassasiyetleri dikkate alınarak düzenlenecek bir ortam olmalıdır. Örneğin yaşlı, engelli veya çocuk müracaatçıların ortamları özel olarak düzenlenebilir.
- Görüşme ortamında yemek yenmesi, her ne kadar rahatlık ve yakınlık göstergesi olsa da görüşmeyi olumsuz etkileyebilecek bir etmendir; zira müracaatçının ikramlarını geri çevirmek, beğenmediği halde yemek zorunda kalmak, taraflardan birini rahatsız edecektir. Dolayısıyla görüşmede yemek ve ikram olmamasını baştan söylemek yerinde olur. Bu bakımdan görüşme ortamında su olması yeterlidir.
- Görüşme ortamında müzik, televizyon vb. şeyler ilginin dağılmasına yol açabilir. Masanın üstündeki gazete ve dergilerdeki yazılar müracaatçıların ilgisini çekebilir ve görüşme ortamından uzaklaşmasına sebebiyet verebilir (Erkan, 1997: 67).
- Görüşmede müracaatçının ilgisinin dağılmasına neden olacak kesintiler olmaması gerekir. Telefonun çalması, kapının vurulması, herhangi bir kişinin

soru sormak için görüşme odasına girmesi gibi durumlar, müracaatçının da sosyal hizmet uzmanının da dikkatini dağıtır (Erkan, 1997: 67).

Görüşmenin başarılı geçmesi yalnızca ortama değil sosyal hizmet uzmanının ortamdaki bazı davranışlarına da bağlıdır. Görüşme esnasında sosyal hizmet uzmanının, sürekli not tutması veya varsa bilgisayar ekranını veya cep telefonunu kullanması, müracaatçı ile göz temasından kaçınması ve ilgisiz görünmesi müracaatçı ile etkileşimini olumsuz etkileyecektir.

Sosyal hizmet uzmanının görüşme ortamını seçemediği durumlarda, o ortama uyum gösterme becerisi sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı etkileşimini etkileyen etmenlerden biridir. Eve ayakkabı ile girilmesinin geleneksel olarak doğru karşılanmadığı ve hijyenik bulunmadığı toplumlarda, ev ziyaretleri esnasında eve ayakkabı ile girilmesi müracaatçının değerlerini küçümsemek olarak görülebilir. Bu durumda bazen sosyal hizmet uzmanlarının ayakkabılarını çıkarmak yerine galoş giymeyi tercih ettiği görülebilmektedir; ancak bu müracaatçıları rahatsız edebilen bir durum olabilir. Bunun yerine ayakkabının çıkarılması ve hane halkının bu değerine saygı duyulması daha uygundur. Galoş giyilmesi veya ayakkabı ile girilmesi gerekmesi durumlarında müracaatçının izni alınarak yapılması önemlidir.

#### ***1.2.5.2.2.2. Görüşmeye Ayrılan Süre ve Görüşme Sıklığı***

Sosyal inceleme amacıyla yapılan görüşmelerin süresi, görüşmenin amacına ve alt hedeflerine göre belirlenebilir. Görüşme süresi, ayrıca kurumsal politikalardan, personel sayısı ve kişi başına düşen dosya sayısından, müracaatçıların durumundan ve sayısından, olgunun kendi özel durumundan (hangi bilgilere ihtiyaç duyulacağından), sosyal hizmet uzmanının görüşme hazırlığından etkilenebilmektedir. Bu bağlamda her olgu için standart bir süre verilmesi uygun olmasa da bilgi toplama amaçlı sosyal inceleme görüşmelerine sürenin ne olacağına sosyal hizmet uzmanı karar verecektir.

Bununla beraber ev ziyaretlerine ayrılan süre hane halkının sayısına ve evin büyüklüğüne göre değişebilmektedir. Hastanede yapılan sosyal incelemenin veya hasta müracaatçı ile yapılan görüşmenin müracaatçının sağlığının elverdiği ölçüde minimum sürede tutulması gerekmektedir.

Sosyal inceleme, tek seferlik bir görüşme gerektirebileceği gibi birden fazla görüşme yapılmasını da gerektirebilir. Sosyal inceleme ve değerlendirmenin belirli aralıklarla birden fazla yapılması, daha sağlıklı ve detaylı bir sürecin yürütülmesine olanak sağlamaktadır. Sosyal hizmetin temel ilkesi olan bireyi çevresi içerisinde değerlendirme, sosyal çevre ile görüşme ihtiyacını doğurmakta ve bundan dolayı birden fazla görüşme de gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Görüşmelerin belirli aralıklarda olması ve bu aralıkların kaç gün olacağı hususunun da netleştirilmesi gerekmektedir. Sosyal inceleme amacına göre aralıklar belirlenebilir. Sosyal yardım verilen bir hanenin ihtiyaç değerlendirilmesinin üç ayda bir yeniden yapılması yeterli iken, aile mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklar kapsamında çiftlere danışmanlık ve rehberlik amacıyla yürütülen sosyal incelemelerde görüşme süresinin iki haftada bir olması yeterli olabilir. Bilirkişi olarak mahkemeye görüş ve rapor sunmanın gerektiği olgularda ise mahkemenin belirlediği süre içerisinde görüşmelerin yapılması gerekeceğinden görüşme sıklığı ve aralığının bu süre kapsamında değerlendirilmesi esastır.

#### **1.2.5.2.2.2.3. Görüşme Teknikleri**

Mesleki ilişkinin başlangıcında gerçekleştirilen ve kimi kaynaklarda psiko-sosyal inceleme ve tanılama olarak da geçen sorunun çok yönlü incelenmesi ve belirlenmesi, meslek elemanının bir takım teknikleri de kullanmasını gerektirir (Karataş ve Baykara Acar, 2008: 26). Bu teknikler arasında en önemli olanlardan biri de görüşme teknikleridir.

Sosyal incelemede görüşmenin amacına ulaşılabilmesi için sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeli ile harmanlanan görüşme teknikleri kullanılmaktadır. Sosyal inceleme ve değerlendirmenin ayırt edici özelliklerinden biri de görüşme teknikleridir. Görüşme teknikleri dinleme, gözlem, konuşma ve duyguların ifadesi alanlarında beceriler gerektirmektedir.

Plansız ve tekniksiz, doğaçlama yürütülen bir görüşme hedeften uzaklaşma, zamanı etkin kullanamama, yanlış anlama ve anlaşılma riskleri doğurabilir; ancak bu, sosyal incelemede görüşmenin tamamıyla yapılandırılmış olacağı anlamına gelmemelidir. Bu sınırı ve dengeyi sağlayabilme, diğer bir deyişle görüşme tekniklerini kullanarak doğal

bir görüşme ortamı sağlama, sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken temel bir beceridir.

Etkin bir sosyal inceleme için kullanılacak temel teknikler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Turan, 2012; Erkan, 1997; Kadushin ve Kadushin, 2016):

- Müracaatçının bulunduğu yerden başlama
- Empatik iletişim kurma
- Açık sözlü (saydam) olma
- Yapıcı geribildirim
- Güvenilir olma
- Konuşma ve davranışları sınırlandırma
- Soru sorma
- Odaklaşma

Wasik ve Bryant'a (2001) göre görüşmede yukarıda belirtilen tekniklerin yanı sıra kullanılacak özel yardımcı teknikler ise aşağıdaki gibidir:

- Model olma
- Rol oynama (role play)
- Hikaye ve örnekleri kullanma
- Ev ödevi verme

#### Müracaatçının bulunduğu yerden başlama tekniği

Sosyal hizmetin temel ilkesi olan müracaatçının bulunduğu yerden başlama, sosyal inceleme görüşmelerinde incelikle uygulanması gereken bir tekniktir. Müracaatçıya ilişkin hazırlık aşamasında elde edilen bilgiler ışığında, görüşmenin fazla dağılmasına izin vermeden, müracaatçının içinde bulunduğu durumu görüşmenin başladığı anda anlatması, kendi ifade etmek istediklerinden başlaması önemlidir. Bu durumda müracaatçının kendi hissettiği ve gördüğü sorunlar, bunlar açısından belirttiği ihtiyaçlar üzerinden görüşmenin devam etmesi beklenmektedir. Ancak bu, sosyal hizmet uzmanının görüşmeyi yönlendirmeyeceği ve sınırlandırmayacağı anlamına gelmemektedir.

### Empatik iletişim kurma tekniği

Empati, sosyal hizmet uzmanının müracaatçısının düşünce ve duygularını algılama becerisidir ve genellikle kendini müracaatçının yerine koyma, onun gözüyle olaylara bakma olarak açıklanmaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2016: 162). Empati müracaatçıya karşı yargılayıcı olmayan tutumu da barındırmaktadır. Thompson'ın (2009: 169) da vurguladığı gibi onaylama ya da onaylamama anlamında bireyleri ya da aileleri yargılamak, sosyal hizmet uzmanının görevi ve rolü değildir. Bu itibarla yargılayıcı tutumlardan uzak durarak kendini müracaatçının yerine koyabilen, onun duygu ve düşüncelerini kavrayan sosyal hizmet uzmanı onun korku, üzüntü, kızgınlık gibi duygularının etkisi altına girmeden bu duygu ve düşüncelerin müracaatçı ve gerekirse çevresi için nasıl bir anlam ve önem taşıdığını belirlemelidir (Turan, 2012: 61).

Empatik iletişimde sosyal hizmet uzmanı, görüşme esnasında müracaatçının duygu ve düşüncelerini anladığını ona göstermelidir. Bu aktarımın yapılması, müracaatçıyı rahatlatarak ve kendini daha rahat ve açık bir şekilde ifade etmesine yol açacaktır.

### Saydam olma tekniği

Wasik ve Bryant'ın (2001: 119) temel yardımcı becerilerden biri olarak gösterdiği saydamlık, diğer bir deyişle samimiyet/açık sözlü olma, aynı zamanda görüşmede kullanılan bir tekniktir. Burada amaç sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasındaki duygusal mesafeyi kaldırarak, aralarında güven oluşturmaktır. Bu teknik, sözlü veya sözsüz iletişim becerilerinin kullanılmasını gerektirmektedir. Sözlü ve sözsüz mesajların tutarlı olmasına dikkat edilmelidir. Yakınlık kurmak ve empatik tepkiler verirken mimik ve jestlerin ve beden dilinin uzaklık ve mesafe oluşturmamasına dikkat edilmelidir. Göz teması, gülümseme, müracaatçıya yönelme bu noktada önem kazanmaktadır.

Bu, aynı zamanda müracaatçının sosyal hizmet uzmanına sorduğu soruları açık bir sözlülükle cevaplandırılmasını da gerektirmektedir. Sosyal hizmet uzmanına yöneltilen sorular, onunla müracaatçı arasında kurulan yakın bir ilişkinin işareti sayılabilir. Müracaatçı, sosyal hizmet uzmanının kişiliği ve ilgileri hakkında bazı şeyler öğrenmek isteyebilir veya sosyal hizmet uzmanını test etmek isteyebilir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanının kısa, ayrıntılar içermeyen, doyurucu, gerçek cevaplar vermesi ve ardından müracaatçıyı konuşulan konuya çekmesi beklenir (Erkan, 1992: 57).

Sosyal hizmet uzmanı, sık sık olmamak kaydı ile eski deneyimlerini müracaatçı ile paylaşabilir. Bu durum güven ilişkisinin kurulmasını hızlandırabilecektir; ancak görüşme esnasında da sosyal hizmet uzmanının açık sözlülükle cevaplandığı soruların müracaatçı üzerindeki etkisini değerlendirmek için onun görüş ve duygularının ne olduğu da sorulmalıdır (Erkan, 1992).

#### Yapıcı geri bildirim tekniği

Aktif dinlemenin ve empatinin bir gereği olan geri bildirim, müracaatıyla kurulan ilişkinin sürdürülmesine en büyük katkısı olabilecek tekniklerden biridir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının güçlü ve başarılı yönlerini gördüğünde, ona bildirerek, onun gelişme potansiyelini artırmalı ve böylece sorunla baş etme kapasitesinin geliştirilmesine katkı sağlamalıdır (Erkan, 1992). Yapıcı geri bildirim, müracaatçının farkında olmadığı özelliklerinin ortaya çıkmasına ve bu konuda kendisini güçlü hissetmesine yol açacaktır. Müracaatçının motivasyonunun artırılarak değişime teşvik edilmesine de katkı sağlayacaktır.

#### Güvenilir olma tekniği

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya güvenilir olduğunu göstermesi, müracaatçının kendini rahat hissedebilmesine ve sorunlarını rahat bir şekilde dile getirebilmesine yol açacaktır. Müracaatçılar sosyal hizmet uzmanının bilgili olmasını bekler ancak kendileri ile gerçekten ilgilendiklerine ikna olana kadar, sosyal hizmet uzmanının bildiklerine pek aldurmazlar (Sheafor ve Horejsi, 2012: 161). Müracaatçının buna ikna olması, sosyal hizmet uzmanına güvendiği anlamına gelir.

Güvenli ilişki her ne kadar kendiliğinden gelişse de kimi zaman profesyonel ilişkiye kurgu ile güven aşılabilir. Bu bağlamda, kurgulamanın kendisi de bir teknik olarak görülebilir. Sheafor ve Horejsi'nin belirttiği gibi (2012: 163) kurgulama, müracaatçıların saygı duydukları ve yanında rahat hissettikleri kişilerin liderliğinden etkilenme olasılığının daha yüksek olduğu varsayımına dayanır. Onlara göre bu kişiler genellikle müracaatçının temel inanışlar ve yaşam tecrübeleri açısından kendine benzer olarak algıladığı kişilerdir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile benzerliklerini ve yaşadığı benzeri deneyimleri anlatması güvenilirliğini artıracaktır.



### Konuşma ve davranışları sınırlandırma tekniği

Sosyal inceleme amaçlı görüşme, sohbetten farklı olarak, bir amaca hizmet ettiği için sınırlandırılması ve planlı bir şekilde yürütülmesi gerekir. Görüşmelerde müracaatçının duygularının etkisiyle kimi zaman konunun dağılması, başka yönlere kayması olasılığı bulunmaktadır. Bu durumda sosyal hizmet uzmanının sınırlandırma tekniğini kullanması, görüşmenin başında, görüşme amacını ve çerçevesini çizmesi ve müracaatçıya gerektiğinde hatırlatması uygun olacaktır.

Özellikle mesleki ilişkiye yakışmayacak tekliflerde, sosyal hizmet uzmanının sınır koyması gerekmektedir. Örneğin arkadaşlık teklifinde bulunmak, ayrıcalıklı muamele görmek istemek, borç para istemek, resmi kurumlara ve kişilere gerçek dışı bilgi verilmesini talep etmek, suça yönelik davranışlarının örtbas edilmesini istemek, görüşmeye alkollü gelmek, sosyal hizmet uzmanını gereksiz aramak, görüşmeyi habersizce iptal etmek, görüşme ortamında uygunsuz davranışlarda bulunmak gibi davranışların sınırlandırılması önemlidir (Turan, 2012: 73).

### Soru sorma teknikleri

Soru sorma görüşmenin en belirleyici tekniğidir. Soru sorulmasının amacı görüşmenin kapsam ve derinliğini genişletmek, sorunların çözümüne yardımcı olmak ve geçişler yapmaktır. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı konuşmaya, öyküsünü anlatmaya teşvik ettiği gibi kimi zaman yönlendirme ve tavsiye işlevi de görür (Kadushin ve Kadushin, 2016).

Soru sorma tekniği dikkatle kullanılması gereken bir tekniktir; zira yanlış kullanıldığında, sorular ardı ardına sıralandığında, müracaatçı, sorguya çekildiğini düşünerek gerilebilir. Bu durum sosyal hizmet uzmanı müracaatçı iletişimini olumsuz etkiler. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının bu alanda bir eğitim alması gerekmektedir.

Wasik ve Bryant (2001) altı tür sorunun sosyal hizmet uzmanı için önemli olduğunu belirtmektedir:

- *Başlangıç soruları:* Müracaatçıyı rahat hissettirecek, yargılayıcı olmayan bir tutumla, sosyal hizmet uzmanının yardım için orda olduğunu yansıtacak

görüşmeyi başlatma sorularıdır. Örneğin yeni doğum yapmış bir anneye, bebeğinin yaşamını nasıl etkilediği ve doğumu sorulabilir. “Bugün hangi konuları konuşmamızı istersiniz?” sorusu da başlangıç için müracaatçının bulunduğu yerden başlanmasına olanak tanıyan bir soru olabilir.

- *Açık uçlu sorular:* Bu tür sorular müracaatçının duygu ve düşüncelerini anlamaya olanak veren sorulardır. Müracaatçının ihtiyaçlarını, taleplerini sıralamasına ve anlatmasına yönelik sorulardır. Evet, hayır gibi kısa cevaplar beklenen kapalı uçlu sorular yerine açık uçlu sorular, cevabında açıklama beklenen sorulardır.
- *Kolaylaştırıcı sorular:* Aktif dinlemeyi gerektiren bu sorular, müracaatçının konuşmaya tereddüt ettiği durumlarda sosyal hizmet uzmanının onu konuşmaya teşvik ettiği sorulardır. Müracaatçı bazı hususlara yüzeysel olarak değiniyordur ancak derinliğine inmeye tereddüt ediyor olabilir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıyı anlayışla karşıladığını ona hissettirerek derinliğine yönelik sorularla kişiyi teşvik eder.
- *Açıklayıcı sorular:* Müracaatçının tam olarak açıklamadığı, belirsiz bıraktığı noktayı yakalamak ve açığa kavuşturmak için sorulur. Bu sorular müracaatçının belirsiz bıraktığı noktaya kolaylıkla ulaşılmasını sağlayan sorulardır. Müracaatçının “bazı şeyler çok kafamı karıştırıyor ne yapmam gerektiğini bilmiyorum” demesi durumunda, sosyal hizmet uzmanının “bazı şeyler” den ne kastedildiğini sorması buna örnektir. Burada önemli olan sosyal hizmet uzmanının yorum katmadan müracaatçının açıklamasını beklemesidir. “Ne” ve “niçin” soruları açıklamaya sevk eden sorulardır.
- *Odaklayıcı sorular:* Kimi zaman müracaatçıların pek çok sorunu olduğu için bazı sorunlarına tam olarak odaklanamadığı ve kendi başlarına sorunu tespit edemedikleri görülebilir. Bu durumda sorunun tespit edilmesi, müracaatçı için önceliklerin belirlenmesine yardımcı olabilmek için odaklayıcı soruların sorulması gerekmektedir. “Bilmiyorum, tek bildiğim hiçbir şeyin yolunda gitmediği” diyen bir müracaatçıya öncelikle aile bireyleri ile ilişkileri sorulabilir. Ne hissettiği, ne tür ihtiyaçları olduğu odağında sorular sorulabilir, daha sonra başka bir alandaki, örneğin iş yaşamındaki sorun ve ihtiyaçların analizine geçilebilir.

- *Yönlendirici sorular:* Müracaatçının bir konudan diğerine geçmesini sağlayan geçiş sorularıdır. Müracaatçıların bazı konuları konuşmaktan kaçındığını fark eden sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının hassasiyetlerini gözetererek, doğru ifadelerle sorunu yüzeysel de olsa açmaya çalışan sorulardır.

Kadushin ve Kadushin'e göre (2016: 40) ise yönlendirici sorular, aslında sosyal hizmet uzmanının aradığı cevabı almasını sağlayan sorulardır. Yani aslında sosyal hizmet uzmanı, soru sormaktan ziyade, bir onay talebindedir. Örneğin “çocuğunuzun bu durumu sizi kaygılandırıyor değil mi?”

### Odaklaşma tekniği

Müracaatçıların zihni sorularla dolu olduğunda, görüşmede bazı konulara odaklanabilmeleri için sosyal hizmet uzmanının yardımına ve yönlendirmesine ihtiyaç duyar. Aile üyelerinin arasındaki çatışma da görüşmede belirli bir konuya odaklanmasına engel olabilmektedir. Bu sorunla baş edebilmek için sosyal hizmet uzmanının hazırlık aşamasında incelenecek konuları belirlemesi önemlidir. Görüşmede sosyal hizmet uzmanının konuları ele alırken genelden özele doğru inmesi, odaklanmaya yardımcı olacaktır. Ayrıca müracaatçının bilmiyorum demesi, konuşurken sık sık susması, konuşurken soyut kavramlar kullanması durumunda belirli bir konuda durmak yerine, görüşme sırasındaki görüşmeler ve konuşmalar hakkında görüş bildirmek bu engellerle baş etmede yardımcı olabilir (Turan, 2012).

### Not alma ve kayıt altına alma tekniği

Ev ziyareti, okul ziyareti, ofis görüşmesi veya hapisane veya adliyede gerçekleşen görüşmeler de dahil tüm görüşmelerde, görüşmenin kayıt altına alınması hem yasal ve kurumsal bir zorunluluğun gereği hem de sosyal hizmet uzmanının kendi çalışmasını kolaylaştırdığı gerekçesiyle tercihtir.

Koşar'ın da (1987: 37) belirttiği gibi kayıtların önemi kurum ve meslek elemanı açısından incelenebilir. Kayıtlar kurum işleyişine katkı sağlayacaktır bu yüzden kurum yönetimi hangi koşullarda hangi müracaatçıya ne hizmet verdiğini anlamak için uygun bir kayıt usulü bulmalıdır.

Görüşmenin kamera kayıtları altına alınması, daha sonradan bazı konularda müracaatçıların beden dilinin ve jest - mimiklerinin ve bazı ifadelerinin analiz edilmesinde de kolaylık sağlayabilmektedir. Ancak kamera tercih edilen bir yöntem değildir; zira kurumda dahi olsa müracaatçının onayı olmadan gizli bir çekimin yapılması etik değildir. Bu durumda müracaatçının onayını almak gerekmektedir; ancak kamera ile kayıt yapılması müracaatçının kendini rahat hissetmemesine ve görüşmede bazı hususları dile getirmemesine yol açabilir.

Görüşmenin ses kaydının alınması da sosyal hizmet uzmanına görüşme sonrasında kayıtları dinleyerek müracaatçının duygu ve düşüncelerini detaylı bir şekilde analiz edebilme olanağı sunduğu için faydalı olacaktır; ancak ses kaydı da müracaatçının kendini huzursuz ve güvensiz hissetmesine yol açabilir.

Nihayetinde müracaatçı söz konusu sesli ve görüntülü kayıtların yetkililer veya tanıdıkları tarafından izlenip dinlenebileceği olasılığını akılda tutacaktır. Bu kayıtların görüşmeye yardımcı olacağından ve sosyal hizmet uzmanının işini kolaylaştıracağından ziyade birer suç kanıtı olarak kullanılacağını düşünerek kendini savunma ve haklı çıkarma veya bazı hususları dile getirmekten kaçınma yönünde görüş bildirebilir.

Dolayısıyla müracaatçı için en az riskli olan teknik, sosyal hizmet uzmanının görüşmeyi not alarak kayıt altına alması ve verilerini bu şekilde elde etmesidir. Ancak sosyal hizmet uzmanının görüşme esnasında gözlem yapması, aktif dinlemesi gerektiğinden hareketle not alma tekniğini çok iyi kullanması gerektiği ortadadır. Bu noktada yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış formların olması, uzmanın not almasını kolaylaştıracaktır.

Her görüşme öncesinde, yeni bir form hazırlanarak, bir önceki görüşme ve varsa verilmiş olan görevlere ilişkin sorulacak soruların belirlenmesi, yeni konuşulması planlanan konuların başlığı ve çerçevesi ve varsa sorulması planlanan soruların en azından çerçevesinin çizilmesi, sosyal hizmet uzmanının görüşmeye odaklanmasını kolaylaştıracaktır.

Görüşme esnasında, ihtiyaç analizinin yapımını kolaylaştıracağı düşünülen ölçeklerin kullanılması, amaca odaklanılmasını sağlayarak süreci hızlandıracaktır. Varsa kurumun geliştirdiği anket ve ölçeklerin kullanılması, sosyal hizmet uzmanının daha pratik olmasına da olanak verecektir. Yoksa bu tür ölçeklerin zamanla geliştirilmesi ve uygulamayı yürüten sosyal hizmet uzmanlarının katılımıyla doldurulması gerekmektedir. Bu tür yapılandırılmış formların bilgisayar ortamına aktarımı kolay olacağı için, kurum ve sosyal hizmet uzmanının iş yükünü hafifletecek ve ihtiyaç analizini kolaylaştıracaktır.

### **1.2.5.2.3. Raporlama ve Sonuç Aşaması**

Raporlama ve sonuç, bilgi toplama amaçlı görüşme ve değerlendirmenin tamamlanmasından sonra uzmanın, süreci rapora döktüğü, sonuç kararının verildiği, bu kararın müracaatçı ile paylaşıldığı, müracaatçının gerek görülen başka hizmetlere de yönlendirildiği, müracaatçının hizmet alım sürecinde izlemesinin yapıldığı ve işlevselliğini kazanması durumunda hizmetin sonlandırılmasını kapsayan aşamadır.

Bu aşamada kayıtların yapılması ve raporların yazılması önem kazanmaktadır. Turan'a göre (2012: 245) kayıt, sosyal hizmet uygulamalarında mesleki çalışmaya yön veren, eğitime katkı sağlayan, araştırma ve geliştirme olanağı sağlayan müracaatçı ve çevresinden elde edilen bilgilerin yer aldığı mesleki yorum ve değerlendirmeleri de içeren yazılı belgelerdir. Sosyal hizmet uzmanı, sorun çözme süreci içinde müracaatçı ile yaptığı görüşmelerin içeriğinin, verilen hizmetlerin, yapılan işlemlerin ve çalışmadan alınan sonuçların kurum kayıtlarına geçilmesinden sorumludur (Turan, 2012: 245). Bu sorumluluk, yasalarla veya yönetmeliklerle belirlenmiş olabileceği gibi kurum içi yönergelerle de sosyal hizmet uzmanına bildirilmiş olabilir. Bu sorumluluk, sosyal hizmet uzmanının hesap verilebilirliğinin de bir gereğidir. Bu kayıtlar yargı önünde de kanıt niteliğindedir.

Müracaatçının sorunlarını ve ihtiyaçlarını analiz edebilmek için yazılı olarak bunları kaydetmek gerekmektedir. Kayıtlar bu ihtiyacı gidermektedir. Verilecek hizmetlerin kayıtlara geçmesi, müracaatçının itiraz, şikayet ve memnuniyetini de değerlendirmek için

sonradan işe yarayacaktır. Kurumun performans hedeflerine erişimi açısından bu kayıtların olması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanının müdahale planını uygularken, süreci izlemesi ve değerlendirmesi için kayıtlarını gözden geçirmesi, büyük bir ihtiyaçtır. Ayrıca, olgunun havalesinin gerektiği veya bir ihtiyacından dolayı bir kuruma sevk edilmesi gerektiği durumda, kayıtların olması, meslekler arası ve meslektaşlar arası iletişimi sağlayacaktır. Benzer şekilde süpervizyon bağlamında olgunun incelenmesi ve yeniden değerlendirilmesi için kayıtların olması şarttır (Karataş, 2013).

Görüldüğü üzere sosyal hizmet uygulamaları açısından kayıtlar vazgeçilmez birer kaynaktır. Raporlama da bir tür kayıt altına alma işlemidir. Sosyal inceleme sürecinin çıktısı olan sosyal inceleme raporları ise sosyal hizmetin en önemli belgelerinden biridir.

Hazırlanan rapor, sosyal hizmet etkinliği olarak sosyal incelemenin tüm detaylarının yansıtıldığı, müracaatçı ve ailesinin adeta resminin çizildiği, müracaatçıların ihtiyaç ve gereksinimlerine uygun sosyal hizmet müdahale planını içeren bir belge olduğu için nitelik olarak mesleki bir rapordur. Rapor, müracaatçının yaşamını doğrudan etkileyecek bir belge olduğu için, uzmanın zaman ayırarak, üzerinde özenle düşünerek, gerektiğinde müracaatçıyla yeniden iletişim kurarak hazırlanmaktadır.

Raporlama işleminin tamamlanması sonrasında, gerekli mercilere raporun iletilmesi ve gerekli görülen komisyon, kurul veya adli makamlarda rapora istinaden alınan kararın yaşama geçirilmesi süreci başlamaktadır. Raporlar her zaman bağlayıcı olmamakla beraber sonuç kararında etkisi, yasal mevzuatlarda belirtilen ölçüdedir.

Verilen kararın müracaatçıya kimin tarafından iletileceği, nasıl açıklanması gerektiği, olumlu ya da olumsuz değerlendirme halinde müracaatçının olası olumsuz tepkilerinin önüne geçilmesi, müracaatçının itiraz ve yeniden başvuru hakkının kendisine hatırlatılması, kararın olumlu olması halinde, müracaatçının alacağı hizmetler konusunda bilgilendirilmesi, hizmetten yararlanan müracaatçının izleme çalışmalarının yapılarak

hizmetin ve müracaatçının değerlendirilmesi, varsa başka hizmetlere yönlendirilmesi ve son olarak hizmetin sonlandırılması gibi süreçler sosyal hizmet kuruluşlarının dikkatle yürütmesi gereken süreçlerdir. Bu hususların kurumların politika ve yasal düzenlemelerinde yer verilmesi gerekmektedir.

### **1.2.5.3. Sosyal İnceleme Aracı Olarak Ev Ziyaretleri**

Ev ziyaretleri, müracaatçının kendi doğal ortamında kendisine dair daha fazla ve kolay bilgi edinilebilmesini sağladığı gerekçesiyle sosyal incelemede en çok tercih edilen veri toplama yerlerinden biridir. Yoksullukla mücadele amaçlı sosyal hizmet müdahalesinde, yoksulluk verilerinin kayıtlı olmadığı veya kayıtlı verilerin güvenilir olmadığı ülkelerde, mevcut verilerin doğrulanmasını ve yeni verilerin toplanmasını sağlamak amacıyla ev ziyaretleri sıklıkla tercih edilmektedir. Bu bağlamda ev ziyaretlerine bu çalışmada özellikle değinilmiştir.

Wasik ve Bryant'ın (2001) da belirttiği gibi sosyal hizmete dair ilk uygulamaların, ev ziyaretleri aracılığıyla yapıldığı bilinmektedir. Her ne kadar M.S. 200 ve 300'lü yıllara dayandırılrsa da, ev ziyaretlerinin kökenlerini bulmak biraz zordur; çünkü muhtaç kişilere bakma görevi, geleneksel olarak akraba, komşu ve yakın çevrenin sorumluluğunda olarak görülmekteydi. Enformel desteğin verilmediği durumlarda, ev ziyaretleri ve hizmetlerinin yavaş yavaş gelişmeye başladığı görülmüştür. Dini toplulukların ve hayır kurumlarının desteğiyle gelişen ev ziyaretleri, Elizabeth dönemi İngiltere'sinde resmi bakım yaygınlaşmaya başladığında da devam etmiştir. Bu yardımlar kurum dışında sağlandığı için "dış yardımlar" olarak da biliniyordu.

Amerika'da da yoksul aile ve çocuklara evde bakım kamusal bir hizmet olarak sağlanmaktaydı. 19. Yüzyıl ile birlikte yoksul çocuklar için kurumsal bakım tercih edilir olmuş ve İngiltere'de de evlerden ziyade kurumlarda bakım ön plana çıkmaya başlamıştır. Aynı dönemde, Amerika'da çocukların ailelerinden ayrılmasına sebep olduğu için, ciddi biçimde eleştirilen (Bremner, 1971) kurumsal bakımın yerine, bazı eyaletlerde ev hizmetlerine geri dönüş yapılmıştır. Dernekler kurulmaya başlanmış ve ev ziyaretçilerine eğitim verilmeye başlanmıştır. İlk kez ev ziyaretlerine gidecek kişilerin eğitilmiş olması

gerektiğini belirten ve eğitim planı hazırlayan Florence Nightingale, bu alandaki öncülerden biri olmuştur (Wasik ve Bryant, 2001).

New York'ta kurulan Hayırseverlik Teşkilatı Cemiyeti (Charity Organization Society), 1883 yılında ziyaretçiler için bir el kılavuzu yayınlamıştır. Böylece 1869 yılında “yoksulları ziyaret et, akıl ver ve eğit” mottosuyla bir hareket başlamıştır (Bremner, 1971'den akt. Wasik ve Bryant, 2001). 20. Yüzyılda göç ve yoksulluğun artmasıyla çocuk ve aile hizmetleri konusunda yeni modeller ortaya çıkmıştır. Bu dönemde çevresel koşulların, kişisel sorun ve hastalıkların oluşmasında temel unsur olduğu görüşünün etkisiyle, kötü sosyal koşulların değiştirilmesine odaklanılmıştır.

Bu dönemde hane ziyaretleri için iki yeni meslek grubu ön plana çıkmıştır: öğretmenler ve sosyal hizmet uzmanları. Bu iki grup New York, Boston, Philadelphia ve Chicago'da, yoksulların fazla olduğu yerlerde, yerleşim evi kurulmasını sağlamıştır. Yoksul ailelere yardım etmek için kurulan bu yerlerde çalışan kişiler, eğitilmiş, üst sınıf kadınlardan oluşmuştur (Addams, 1935'dan akt. Wasik ve Bryant, 2001).

1900'lü yılların başlarında yerleşim evlerinde yapılan, çocukların eğitim koşullarının iyileştirilmesi gerektiğine dair öneriler dikkate alınmış ve Amerika'nın büyük eyaletlerinde gezici öğretmenler, okul ve ev arasında irtibat sağlayan kişiler olarak görev yapmaya başlamışlardır. Okul sosyal hizmetinin de başlangıcı olarak değerlendirilebilen gezici öğretmenler, evde kötü koşullarda kalan, akademik başarısızlığı olan öğrencilerin aileleriyle de çalışmaktaydılar (Levine ve Levine, 1970'den akt. Wasik ve Bryant, 2001). Tüm bunlar, sosyal hizmetin de gelişimine yol açmıştır.

Her ne kadar sosyal hizmet gelenek ve tarihi, ev ziyaretleri ile iç içe geçmiş de olsa, Hollbrook (1983) pek çok sosyal hizmet tarihçisinin ev ziyaretlerini göz ardı ettiğini belirtmiştir. Daha çok evde ruh sağlığı hizmetleri sosyal hizmetin başlangıcı olarak kabul görmektedir (Wasik ve Bryant, 2001).



1920'li yıllarda, sosyal reform hareketi hız kaybetmeye başlamış ve sosyal hizmet alanında mesleki eğitim, psikiyatrik ve psikoanalitik düşünceden etkilenmeye başlamıştır. Kişiliği anlamak için Freudyen bakış, sosyal hizmet uzmanları tarafından temel alınmıştır (Hollis ve Wood, 1981'den akt. Wasik ve Bryant, 2001). 1920'lerden 1950'lere kadar çevresel koşullara odaklanmaktan ziyade psikoanalitik teoriler destek görmüştür. Dolayısıyla, sosyal hizmette de çevresi içindeki bireye değil bireyin psikolojik sorunlarına odaklanılmıştır.

Öte yandan 1929 yılında dünyada yaşanan büyük ekonomi bunalımı ve II. Dünya Savaşının bu gelişmelerin yönünü değiştirdiği söylenebilir. Büyük bunalım sonrası, ailelerin ihtiyaçlarını karşılayamaması ve savaş sonrası oluşan psikolojik yaraların sarılması için daha fazla sosyal harcama yapılmıştır. 1950'li yıllarda ailelerin, engelli çocukların yetiştirilmesindeki rolü üzerinde duran uzmanlara kulak verilmiş ve artık engelden dolayı aileler suçlanmaktan vazgeçilerek, aile yanında destek verilmesi gerektiği yönünde bir politika izlenmiştir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından basılan Bowlby'nin bakım veren ve çocuk arasındaki güvenli bağlanma sürecine ilişkin çalışmaları, özellikle İngiltere'de kurum politikalarından aile yanında bakım hizmetlerine geçilmesinde önemli bir etken olmuştur. Kurum bakımlarının maliyetinin de yüksek olması dikkate alınmış ve evde aile yanında bakım hizmetlerinin sağlanmasının daha uygun olacağı değerlendirilmiştir (Wasik ve Bryant, 2001).

Benzer şekilde İskoçya, Belçika, Norveç, Danimarka ve Hollanda, Portekiz gibi ülkelerde de başta bebek ve hamile ziyaretleri ve sağlık kontrolleri olmak üzere ev ziyaretleri öngören programlar uygulanmıştır. Danimarka'da Çocuk ve Gençlik Komitesinde sosyal hizmet uzmanlarının yanı sıra aile yardımcıları da yer almıştır. Bu kişiler, sosyal hizmet uzmanlarının sayısının yetersiz olduğu yerlerde, destek amaçlı çalışmış ve sosyal hizmet uzmanlarından süpervizörlük almıştır (Wagner ve Wagner, 1976'den akt. Wasik ve Bryant, 2001).

Görüldüğü gibi sosyal hizmetin tarihsel sürecinde ev ziyaretleri, önemli bir yer tutmakta hatta sosyal hizmet tarihiyle iç içe geçmektedir. Günümüzde de sosyal hizmet etkinliği olarak sosyal inceleme, ülkemizde de en çok ev ziyareti ile gerçekleşmektedir.

Allen ve Tracy'e göre (2008) ev ziyareti süreç, kaynak veya risk odaklı olabilir. Süreç odaklı ev ziyaretlerinde temel odak, müracaatçı ile tanışmak, ilk teması kurmak üzerinedir. Kaynak odaklı ziyaretlerde müracaatçının ihtiyaçları ve güçlerine odaklanılır ve toplumsal ve kurumsal kaynaklarla bağlantısı ele alınır. Son olarak, risk odaklı ziyaretlerde, aile bireyleri arasındaki işbirliğini güçlendirmek ve aile bireylerinin karşılaşılabileceği riskleri azaltmak amaçlanmaktadır. Bu tür ziyaretler, çocuk ihmal ve istismarı olgularında daha çok yapılmaktadır.

Sosyal hizmet uygulamasının en yaygın olduğu yer ev olsa da araştırmalarda ev ziyareti konusu göz ardı edilmiştir. Bu alanda çok az araştırma yapılmıştır. Hall ve arkadaşları ebeveyn ve sosyal hizmet uzmanının yüz yüze iletişimini ses kayıtları olarak ve bunları analiz ederek bir araştırma yapmış ama orda gözlemci olarak bulunmamıştır (Hall ve diğ. 2014; Slembrouck ve Hall, 2011'den akt. Ferguson, H. 2016: 2). Ev ziyaretlerinin sosyal hizmet kurumlarının, politikalarının ve prosedürünün gereğiymiş gibi yapıldığı varsayılır; halbuki varsayılanın aksine, bu araştırmayla ev ziyaretinin kendi başına bir uygulama alanı ve deneyimi olduğu sonucuna varılmıştır.

Ferguson (2016: 3) 2011 yılında yaptığı çalışmasında, sosyal hizmet uzmanlarına eşlik etmiş, sosyal hizmet uzmanlarının ebeveyn ve çocukla etkileşimini, gitmeden önce neler yaptığını, gittiğinde nasıl davrandığını ve döndüğünde neler hissettiğini gözlemlemiştir. Bu araştırma boyunca İngiltere'nin iki yerel bölgesinde 24 sosyal hizmet uzmanının 87 görüşmesinin evde yapılan 71'ine eşlik edilmiştir. 87 görüşmenin 71'i evde, 9'u okulda ve 7'si ofiste yapılmıştır.

Ferguson'a göre, olgu kayıtlarına ilişkin detaylı prosedürlerin ve idari işlemlerin olması, ailelerin ziyaret edilme sıklığını azaltabilir ve uzmanların zamanlarını çalabilir. Nitekim, yaptığı bu çalışma sonucuna göre, çocuğa veya aileye ne kadar zaman ayrılması, ne şekilde görüşülmesi gerektiği hususları, evin ve ailenin sosyal hizmet uzmanı üzerindeki etkisiyle şekillenerek, büyük oranda sosyal hizmet uzmanının kendisi tarafından belirlenmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları kendi uygulamalarını kendileri “oluşturur”. Ferguson’a (2016) göre “oluşturur” kavramı önemlidir çünkü ona göre ev ziyaretleri, bir tür zanaat gibi görülmekte ve sürece ayak uydurma ve beceri hususlarına dikkat çekmek istemektedir. Yapılan araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının gittiği evlerden çok azında hazır beklendiğini, çoğu zaman evde bir curcuna olduğunu, bu durumun sosyal hizmet uzmanının dikkatini dağıttığını ve bu açılardan özellikle mevcut duruma ayak uydurma becerisinin önemli olduğunu ifade etmektedir.

Sosyal hizmet uzmanının ev ziyareti, başka bir dünyaya adım atması olarak da değerlendirilmekte ve bu noktada Antropologların “eşiksellik” dediği bir kavramı çağrıştırmaktadır. Avlu, kapı eşiği, koridor, riskli bölgelerdir çünkü kişiyi, özel alanla kamusal alan arasında bırakmaktadır. Bu geçiş bölgelerinde dünyaya farklı bakılır, tam olarak nerde durulması gerektiği bilinmez. Zaten bu yüzden, buralarda aynalar vardır ki kişi aynaya bakıp kendisini toparlasın (Rosselin, 1999’dan akt. Ferguson, 2016: 6).

Antropolog Daniel Miller’in dediği gibi, evi bir etken olarak görmek gerekmektedir. Bizim nesnelere etkilediğimiz gibi nesnelere de bizi etkiler (Ferguson, 2016: 6). Evin maddi kültür üzerindeki etkilerini inceleyen Miller, evin, kim olduğumuzu ve yaşamımızı oluşturan nesnelere en önemli parçası olduğunu belirtir ve insanların nesnelere yaklaştıkça, daha iyi ilişki kurduğunun altını çizer. Buradan hareketle sosyal hizmet uzmanının ev ile etkileşimi arttıkça, hane halkı ile daha iyi bir iletişim kuracağını öngörmek olanaklıdır (Ferguson, 2016: 6).

Örneğin, birden tikslenme, burun kıvrma gibi bir hareketin duygusal ve içgüdüsel bir şekilde ortaya çıkması ve bastırılmaması, sosyal hizmet uzmanının aile ve çocukla becerikli ve güvenilir bir şekilde iletişim kuramamasına ve her şeyi mahvetmeye yetmektedir (Ferguson, 2016: 11).

Ferguson, araştırmasında, ayrıca mutfak ve yatak odası gibi özel iç alanların özellikle irdelenmesi gerektiğine ve kişilerin yaşamlarına ilişkin çok özel bilgiler sağlayabileceğine değinmiştir. Araştırmada, bazı uzmanların çekindiği, bazılarının tiksindiği, bu yüzden bu odaları görmedikleri, buna ilişkin bir kural da konmadığına

dikkat çekilmiştir. Uzmanlar, bunun anlık geliştiğine ve yatak odası ve mutfağa girilmesine veya girilmemesine doğaçlama karar verdiklerini belirtmiştir. Bazı uzmanlar, çocuklarla yatak odalarında baş başa konuşma hususunun, ebeveyn tarafından hoş karşılanmayacağını, hatta cinsel istismar iftirasına uğrayabileceklerini ve bu bakımdan güvenli bulmadığını da belirtmiştir.

Ferguson (2016), sonuç olarak sosyal hizmet uzmanlarının duygusal ve içgüdüsel tepkilerini kontrol edebilmeleri için, süpervizyon almaları gerektiğine değinmiş ve insan yaşamında, insani olmayan şeyler açısından en önemli şeyin ev olduğunu ve dolayısıyla ev ziyaretinin yaratıcı değişim için önemli bir kaynak olduğunun altını çizmiştir.

#### **1.2.5.4. Sosyal İncelemede Kritik Beceri ve Değerler**

Sosyal hizmet uzmanının etkili uygulama yapılabilmesi için sahip olması gereken bir davranış biçimi olan beceri, alınan mesleki eğitimle gelişir ve uygulama yapıldıkça sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bakış açısının vazgeçilmez bir parçası olur ve uygulama süreçlerinde beceriler, farkında olmadan kullanılmaya başlar (Duyan 2010: 84).

Sosyal inceleme, sosyal hizmette planlı müdahale geliştirme için müracaatçı ile tanışma, bağlantı kurma ve müracaatçının ihtiyaç ve sorunlarını birlikte belirlemeyi kapsayan bir süreç olduğundan dolayı, bazı mesleki beceriler, bu süreçte kritik rol oynamaktadır. Bu mesleki becerilerin eksikliğinde yürütülen sosyal inceleme, sosyal hizmet mesleğinin etik ilke ve sorumluluklarına da aykırı olmaktadır.

Özellikle sosyal incelemenin ev ziyareti şeklinde yapılması, sosyal hizmet uzmanının kısmen de olsa kendi hakimiyeti dışında olan bir bölge olması, görüşmenin tamamen formel ve enformel formda değil de yarı formel bir şekilde gerçekleşmesi, evin müracaatçının özel alanı olması ve müracaatçının bu özel alana yasal bir gereklilik sonucu uzmanı mecburi kabul edişi, güvenlik riskleri barındırması gibi gerekçelerden dolayı, sosyal hizmet uzmanlarının bu süreci yönetmesini sağlayacak bazı mesleki becerilerinin ön plana çıkması gerekmektedir.

Lyter ve Abbott (2000) sosyal hizmet uzmanlarının, çoğu zaman, ev ziyareti konusunda formel bir eğitim sürecinden geçmediğinden dolayı, deneme - yanılma yöntemiyle kendi tarzlarını oluşturduklarını belirtmiş ve yüzlerce uzmanla yaptıkları derinlemesine görüşmelerden sonra ev ziyareti konusunda beş tür yaklaşımın geliştirildiğini ortaya koymuştur:

- 1) **Korkan/kaçınan uzman:** Bu kişiler, hane çevresindeki risklerden korkmakta veya ziyarete gidememekte ya da kaygılarını azaltmak için ziyareti üstün körü yapmaktadır.
- 2) **Bilgisiz /yorumsuz uzman:** Bunlar, daha ilgisiz görünen ve güvenlik önemlerinden bahsetmekten bile kaçınan kişilerdir, yalnızca başlarına bir olay geldiğinde güvenlik konusuyla ilgilenmektedir.
- 3) **Naif/ tutkulu uzman:** Bu kişiler, adanmış oldukları için, diğer herkesin onların iyi niyetini göreceğine inanan, nezaketlerinin, kendilerine bir koruyucu kalkan sağladığına veya insanlığa hizmet etmek için gerekli bedel olan riskin göze alınması gerektiğine inanan kişilerdir.
- 4) **Cesur uzman:** Kendilerini görünmez olarak gören, korkusuz bir şekilde, her durumla baş edebilme yeteneğini büyüten kişilerdir.
- 5) **Bilgilendirilmiş uzman:** Bu kişiler, güvenli sosyal hizmet uygulamalarının nasıl olduğuna dair riskleri bilen ve bilgileri alan kişilerdir.

Sosyal incelemede, sosyal hizmet uzmanlarının kişilerarası etkileşimi sağlayabilmek adına bir takım **iletişim becerilerine** sahip olması gerekmektedir. Thompson'ın (2014: 127) belirttiği gibi iletişimde farkına varılması gereken önemli nokta, iletişimin konuşma veya yazma kadar dinlemeyi de içeren çift taraflı bir süreç olduğudur. Bu, beraberinde aktif bir dinleyici olmayı gerektirmektedir. **Aktif dinlemede** uzman, müracaatçının hem sözlü hem de sözsüz mesajlarına katılır ve müracaatçıdan duyulanı ona geri ifade eder ki müracaatçı mesajının alındığını ve anlaşıldığını bilsin. Aktif dinleyiciler, teşvik etme, netleştirme, başka sözcüklerle izah etme, ifade etme, özetleme ve sessizliği keşfetme gibi teknikler kullanırlar. Sözsüz iletişim becerileri açısından göz teması, jest ve mimikler, kişisel alan, vücudun konumu, yüz ifadeleri, dokunuş, el kol hareketleri, ses tonu ve giyim görünüş, etkileyici unsurlarıdır (Sheafor ve Horejsi, 2012, 168-173).

Sosyal inceleme, nesnelerin dili olarak da tanımlanan **materyal iletişime** de odaklanılmasını gerektirmektedir. Fiziksel ortam, kıyafetler, saç modeli, makyaj, ev ve ofis dekoru, takılar iletişim kaynaklarıdır. Bir haçlı kolye veya bir başörtüsü dini eğilimi konuşmadan ifade edebilir. Kıyafetler kişi hakkında bilgi erişiminin kontrol edilmesine olanak sağlar. Bazıları istenen izlenimi yaratmak için kıyafet seçmeyi “gardırop mühendisliği” olarak adlandırmaktadır. Müracaatçının, sosyal hizmet uzmanının resmi bir görüşmeye nasıl giyinerek gelmesi gerektiğine dair bazı beklentileri vardır ve bu yüzden sosyal hizmet uzmanı, giyimine özen göstermek zorundadır (Kadushin ve Kadushin, 2016: 66).

Thompson’ın belirttiği (2014) beceriler arasında, sosyal inceleme esnasında kritik öneme sahip diğer beceriler de şöyle özetlenebilir:

- **Öz-farkındalık becerileri:** Müracaatçıların uzmanları nasıl algıladıkları ve uzmanların müracaatçılarda nasıl bir izlenim yarattığı konusunda fikir sahibi olunmasını gerektirmektedir. Süpervizyon ve eğitimle kişinin bu becerileri keşfedilip geliştirilmelidir.
- **Analitik beceriler:** Akademik eğitimlerle edinilen bu beceriler, sosyal hizmet uzmanlarının temel sorunları tanımlamak, bir dizi etken arasında örüntüleri tanımak ve girdi ve çıktı süreçlerini anlamayı kapsamaktadır. Sosyal incelemenin kendisi, bilgi toplama, bilgilerin elenmesi ve sorunların tanımlanması süreci olduğu için, bu süreçte uzmanın analitik becerilere sahip olması çok önemlidir.
- **Duyguları yönetme becerileri:** Sosyal hizmet, yaşadıkları güçlükler yüzünden stres, kaygı, üzüntü, öfke gibi duygularıyla baş etmeye çalışan müracaatçılarla çalışmayı gerektirmektedir. Duyguları yönetme becerileri iki yönlüdür: Birincisi müracaatçıların duygularının farkına varılması ve duygularına yanıt verilmesi bakımından önemli; ikincisi ise uzmanın müracaatçıya ve zorlu çalışma koşullarında yaşanan tükenmişlik, stres ve öfke gibi duygularını yönetebilmesi bakımından önemlidir.

- **Öz-yönetim becerileri:** Özellikle iş yükü ve yoğunluğu fazla olduğunda, sosyal inceleme sürecini yürütmek, zaman ve stres yönetimini de gerektirmektedir. Bilhassa ofis dışında, hane ziyareti olarak gerçekleşen incelemelerde, uzmanın kontrolü dışında gelişmelerin yaşanması muhtemel bir süreç olduğu için, sosyal hizmet uzmanlarındaki öz yönetim becerileri, onlara büyük kolaylık sağlamaktadır.
- **Eşgüdüm becerileri:** Sosyal hizmet, doğası gereği multidisipliner bir uygulama gerektirmektedir. Ancak bir sosyal hizmet etkinliği olarak sosyal inceleme; müracaatçı ve sosyal çevresi ile görüşmeyi, müracaatçının doğru kaynaklara ve kurumlara yönlendirilmesini, kimi zaman ise başka kurumlardan gelen talepler üzerine sosyal inceleme sürecini başlatmayı da gerektirebildiğinden, bütün resmi görme ve kaynakların eşgüdümünü sağlama konusunda uzmanın eşgüdüm becerilerinden etkilenen bir süreçtir.
- **Hızlı düşünüp doğru tepki verme ve çatışma yönetimi becerileri:** Sosyal hizmet, stresli ve gergin ortamlarda çalışmayı gerektiren bir meslektir. Sosyal inceleme, çoğu zaman, uzmanın diğer meslektaşlarından ayrı olarak, tek olarak müracaatçı ve çevresiyle yürüttüğü ve bazı riskli çalışma koşullarıyla yüzleşmeyi de içeren bir süreçtir. Bu noktada özellikle ani tepki verilmesi gereken durumlarda, uzmanın yolunda gitmeyen şeyleri öngörme, sakin kalma gibi becerilere sahip olmasını kapsayan, hızlı düşünüp doğru tepki verme becerilerine sahip olması önemlidir. Ayrıca, müracaatçının hak sahibi olmadığı halde hizmet almakta ısrarcı olduğu durumlar, müracaatçı ve bakım veren arasında gerginliğin olduğu durumlar, aile içi çatışma, uzmanın yöneticisi ile beklentilerinin çatışması gibi durumlar, çatışma becerilerini önemli kılmaktadır.

Sosyal hizmet değerleri, hangi becerilerin kullanılacağını belirleme konusunda, sosyal hizmet bilgisini süzgeçten geçirmeye yardımcı olur. Bilgi ve beceri unsurlarının

tamamlayıcı olan değerler, mesleği kontrol eden ve meslek elemanlarının belli bir disiplin içerisinde çalışması için koyulan ölçütlerdir (Duyan, 2010).

Thompson'ın (2014), Biestek ve Carl Rogers'ın çalışmalarında değindiği, değerlerine kendi eklemelerini yaptığı ve sosyal hizmetin mesleki değerleri olarak sunduğu aşağıda sayılı değerlerin, sosyal inceleme sürecinde meslek elemanlarını yönlendirmede önemli olduğu değerlendirilmektedir:

- **Bireyselleştirme:** Biestek'e göre (1961'den akt. Thompson, 2014) bireyselleştirme, insanların birey olma hakkını ve bir insan olarak değil kendi kişisel farklılıkları olan bir insan olarak muamele görme hakkını kapsar. Bu değer, sosyal inceleme sürecinde, müracaatçıların biricikliğini kabul etme ve her olguda kişinin bireyselliğinin dikkate alınarak farklı ihtiyaç ve gereksinimlerinin belirlenmesine özen gösterilmesini gerektirmektedir.
- **Duyguların amaçlı dışı vurumu:** Bu değer, sosyal inceleme sürecinde müracaatçıların duygularının farkına varılması ve müracaatçıların duygularını ifade etmesi, uzmanın dikkatli bir şekilde buna olanak vermesini gerektiren bir değer olarak yorumlanabilmektedir.
- **Kontrollü duygusal katılım:** Bu değer, uzmanın müracaatçı tarafından açığa vurulan duygularına hassas ve uygun yanıtlar verilmesini gerektirmektedir. Sosyal inceleme amaçlı yapılan görüşmelerde, müracaatçılardaki yoğun duygusal tepkilere duyarsız kalınmamalı ve müracaatçının duygularının uzman tarafından anlaşıldığının gösterilmesi önemlidir.
- **Kabul ve koşulsuz olumlu kabul:** Bu iki değer, birbirine yakın değerler olduğu için birlikte ele alınabilir. Müracaatçının tüm olumlu ve olumsuz özellikleri, güçlü ve zayıf yanlarıyla kabul edilmesi gerektiğine dikkat çeken bu değerler, kimseye ayrımcılık yapılmamasını ve uzmanların yaptıklarını onaylamadığı kişilerle çalışmaya da hazır olmasını vurgular.
- **Saygı ve yargılayıcı olmayan tutumlar:** Sosyal hizmet uzmanının müracaatçının yaşamına ve tercihinine saygı duymasını, yaptıklarından



dolayı ona karşı yargılayıcı olmamasını gerektiren bir değerdir. Saygı, kabul ve koşulsuz olumlu kabul değerleri bu anlamda birbirine paraleldir.

- **Müracaatçının kendi kaderini tayini:** Sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile kurduğu ilişki, bilhassa sosyal incelemelerde güç ve otorite kullanımını içerdiğinde, etik ihlaller meydana gelebilmektedir. Bu değer, sosyal hizmet uzmanının, müracaatçılara kendi yaşamlarına ilişkin karar vermeyi, yaşamlarının kontrolünü ele almayı ve eylemlerinin sorumluluğunu almayı teşvik etmesini gerektirmektedir. Bu değer, müracaatçının sosyal hizmet uygulaması boyunca katılımının da teşvik edilmesini içermektedir.
- **Gizlilik:** Sosyal hizmet uygulamalarında gizlilik, önemli bir değer ve ilke olmakla beraber, sosyal inceleme gibi kişisel alana dahil olunan ve kişisel verilerin toplandığı süreçlerde, bu bilgilerin müracaatçı yararına kullanılması, kayıt ve veri gizliliğinin güvence altına alınması, müracaatçı onayı olmadan paylaşılmaması, kritik önemdedir.
- **Uyum:** Müracaatçı ile uzmanın güvenli bir ilişki kurabilmesinin önkoşulu, ikisi arasındaki uyumu sağlamaktan geçmektedir. Uyum, uzmanın gerçekçi, istekli olmasını, manipülatif davranışlardan kaçınmasını gerektirmektedir.
- **Empati:** Beceri gerektiren bir değer olan empatide uzman, müracaatçının ne düşündüğünü ve hissettiğini anlar, ona bunu anlatır, uzmanın tepkilerinde “seninle birlikteyim” vurgusu vardır. Sonuçta müracaatçı, duygusal olarak sosyal hizmet uzmanına daha yakın hisseder ve böylelikle ilişki güçlenir (Kadushin ve Kadushin, 2016: 94).

Wasik ve Bryant (2001), sosyal incelemede eğitim, yaş, cinsiyet, deneyim, etnik köken, dil ve iletişim becerileri gibi unsurların önemli olabileceğine değinmiştir. Sosyal incelemenin sonucu, yukarıda belirtilen etmenlerden, diğer bir deyişle, incelemeyi yapan kişinin özelliklerinden etkilenebilmektedir. Örneğin cinsiyet etmeni, önemli bir belirleyici olabilmektedir. Müracaatçı ve olgunun durumuna göre sosyal incelemeyi yapan kişinin cinsiyeti belirlenebilir. Bir erkeğin, bir kadın müracaatçının evine düzenli olarak gitmesi veya tersi bir durum, bazı toplumlarda yanlış anlaşılabilirliğinden,

muhtemel yanlış anlaşılmanın önüne geçmek için, bir kadın ve bir erkekten oluşan bir ekibin birlikte gitmesi daha iyi olabilir. Ayrıca, deneyimiz bir uzmana deneyimli bir uzmanın eşlik etmesi, takım halinde çalışmanın da avantajı olabilir (Wasik ve Bryant, 2001).

Sosyal incelemeyi yapan kişinin yargılayıcı olmayan, tarafsız ve düşünceli bir tutum sergilemesi ve ancak bu tutumla, ailelerle verimli, etkili bir ilişki kurabileceğini belirten Wasik ve Bryant (2001), kişilerin işe başladığında bazı becerilere sahip olması gerektiğini, sonrasında yetersiz becerileri eğitimle kazandırmanın zor olduğunu ve çoğu zaman başarısızlıkla sonuçlandığını belirtmekte; ancak sosyal incelemeye giden kişilerin aşağıdaki süreçlerden geçirilerek eğitilmesi gerektiğini ifade etmektedir:

- a) Videolarla veya kişisel olarak eğitim verilmesi
- b) Rol oynama
- c) Deneyim yoluyla öğrenme
- d) Sürekli mesleki gelişme
- e) Süpervizyon

Etkili ve mesleki değer ve ilkeler ışığında bir sosyal inceleme süreci için gereken temel becerilerin ve yardımcı becerilerin belirlenmesi ve ilgili sosyal hizmet kurumunun beceri kazandırma programlarına ve kalite standartlarına girmesi önemlidir. Çünkü sonradan kurum içi eğitim ve süpervizyonla bu beceri ve değerlerin kazanılması güçtür. Bu beceri ve değerlerden yoksun bir sosyal inceleme süreci, beraberinde etik ikilemler ve ihlalleri getirmekte, hem müracaatçı hem uzman hem de kurum açısından olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Sosyal inceleme, sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitimi boyunca kuramsal ve uygulamalı olarak aldığı eğitimlerin sonucunda edindiği ve benimsediği bu beceri ve değerlerin uygulanması yoluyla gerçekleştirilebilecek bir sosyal hizmet etkinliğidir.

#### **1.2.5.5. Sosyal İncelemede Güvenlik Sorunları**

Sosyal inceleme, kimi zaman, sosyal hizmet uzmanının tehlikeli durumlarla karşılaştığı ortamlarda gerçekleşir. Sosyal hizmet uzmanı evde, ofiste ya da müracaatçının olduğu

herhangi bir yerde inceleme yaptığı bir anda, tehlikeli ve zor bir durumda kalabilir. Sosyal hizmet, doğası gereği, zorlu koşullardaki müracaatçılarla çalışmayı gerektirmekte ve müracaatçıların hayal kırıklığı, otoritelere karşı öfkesi, yerine getirilmeyen ihtiyaçları, bağımlılık ve ruh hastalıkları gibi sebepler, onları şiddete yönlendirebilmektedir.

Şiddet ve güvenlik riski, müracaatçının ortamında görüşme yapılacaksa, öngörülmesi zor bir risktir. Sosyal incelemenin daha çok ev ziyareti şeklinde yapılması, güvenlik riski belirsizliğini uzman açısından daha da artırabilmektedir.

Çalışanların, diğer meslektaşları olmadan tek başına hizmet verdikleri, ev ziyaretleri gibi sosyal hizmet etkinliklerinde, şiddet görme riski daha yüksektir (Chappell ve DiMartino, 1998; Mayhew ve Chappell, 2001'den akt. Sousa et al., 2014: 2) .

Ev ziyaretinin, erişilmesi zor olan topluluklara ulaşımı sağlaması açısından, sosyal hizmet uygulamasındaki yeri büyüktür; ancak bazı şiddet ortamlarında, ev ziyaretinin doğurabileceği tehlike düşünüldüğünde, ev ziyaretlerinde güvenlik hususuna ilişkin ciddi bir bilgi eksikliği olduğu görülmektedir (Lyter ve Abbott, 2007).

Lyter ve Abbott'un (2007) da belirttiği gibi, literatürde, sosyal hizmet uzmanının güvenliğini artırmaya yönelik çabalar ve bu alandaki tehlikeye yönelik çok az araştırma bulunmaktadır ve sosyal hizmet uzmanlarının görev esnasındaki yaralanmalarına ve kazalarına ilişkin tutarlı ve kapsamlı bir veri tabanı yoktur. Bazı araştırmalar, bazı sosyal hizmet uzmanlarının görev esnasında yaralandığını ve bazılarının da yaşamını kaybettiğini göstermektedir (Associated Press, 2006; Dunkel, Ageson ve Ralph, 2000; Slaying Shakes Social Work, 1998; Macdonald ve Sirotich, 2001; Newhill, 1992, 1995, 1996; Norris, 1990; Occupational Safety and Health Administration New Release, 1996; Rey, 1996;Schultz, 1987; Shields ve Kiser, 2003; Spencer ve Munch, 2003; Tully, Kropf, ve Price, 1993; Weinger, 2001; Winerip, 1999'den akt. Lyter ve Abott, 2007: 18). Dünyada şiddetin giderek artması ve müracaatçıların daha sağlıksız ve kötü bir çevrede kalmaya devam etmesi sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarına yönelik tehlikenin arttığı görülmektedir (Newhill ve Wexler, 1997; Snyder, 2004; Spencer ve Munch, 2003 akt. Lyter ve Abott, 2007: 18). Bu konuda öncü olan kişilerden biri olan Newhill'in (1995,

1996, 2003'den akt. Lyter ve Abott, 2007: 18) Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine (NASW) bağlı 1000'den fazla sosyal hizmet uzmanıyla yaptığı çalışmada, uzmanların %78'i şiddetin önemli bir konu olduğunu; %52'si ise güvenlikleri konusunda bazen endişe duyduklarını ve %57'si kariyerleri boyunca en az bir kere müracaatçıdan şiddet gördüklerini belirtmişlerdir.

Jane Addams'ın Chicago'da ev ziyareti yaptığı 19. yüzyıldan beri, sosyal hizmet uzmanının güvenlik açısından risk altında olduğu olgulara rastlanılmaktadır (Dillon, 1992'den akt. Lyter ve Abott, 2007: 19). Bu tür olgulara rağmen sosyal hizmet uzmanları, erişilmesi güç müracaatçılara, çevresi içerisinde birey bakışı ile ev ziyaretleri yoluyla ulaşmaya çalışmıştır. Ev ziyaretleri, “dostane ziyaretler” olarak başlamıştır (Holbrook, 1983). Ancak, diğer meslektekiler gibi, tek bir odakta değil, sosyal hizmette ev ziyareti, hem hizmet götürme hem de inceleme amacıyla yapılmıştır. Sonuçta bu durum, kimi zaman toplum açısından, sosyal hizmet uzmanının tamamen terapötik amaçla yaptığı ev ziyaretinin teftiş amaçlı veya bir şekilde cezalandırıcı olduğu algısını da yaratmıştır (Newhill ve Wexler, 1997'den akt. Lyter ve Abott, 2007: 20).

Lyter ve Abott'a göre (2007), sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretlerinde başlarına gelen şiddet olguları, çoğu zaman gündeme gelmemektedir. Bunun nedenlerinden bazıları, kurumların uzmanlarda endişe yaratmamak istemesi, uzmanın müracaatçıyı korumak istemesi, mesleğin doğasında şiddet ve riskin olabileceği algısı, bu korkunun gündeme gelmesi ile uzmanın meslektaşları arasında gayri profesyonel olarak görülebileceği algısıdır.

Sosyal hizmet uzmanının, ortama dair kontrolünün kısıtlı olmasından dolayı müracaatçının ortamında güvenlik riski daha yüksektir. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanları için işyerinde de güvenlik riski bulunabilmektedir. Özellikle adliye ve mahkemelerde, hastanelerde ve kimi zaman iş yoğunluğu ve stresinin yüksek olduğu ve talebin karşılanmasının zaman aldığı sosyal hizmet kuruluşlarında, güvenlik riskinden bahsetmek olanaklıdır.

Sheafor ve Horejsi (2012), tehlikeli durumlarda kişisel güvenliği artırmak için bazı öneriler sunmuştur ve kurumlarda uygulanabilecek olanlar şunlardır:

- Kurumun kayıt tutma sisteminde, tehlikeli müracaatçılar için olgu kaydına ikaz sağlayacak yöntemler konmalıdır ki sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ile görüşmeden önce uygun önlemler alabilsin.
- Özellikle tehlikeli uygulama ortamlarında, birim veya ofisi acil arama butonu bulundurulmalıdır.
- Kurumlarda personelin yardım isteği için gizli arama gerçekleştirebilecekleri dahili telefon kodu olmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanının tehlike potansiyeli olan müracaatçı ile görüşme yapacağı ofis veya toplantı odası, uzmanın kapıya ya da kaçış rotasına kolay ulaşacağı şekilde düzenlenmelidir.
- Tehlikeli müracaatçılarla karşılaşma olasılığı olan uzmanların pasif savunma teknikleri öğrenmeleri önemlidir.

Ayrıca Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliğinin İnsan Haklarının Karşılmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartlarında (2010: 14) belirttiği üzere, işveren, tüm çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini korumak için gereken yasal zorunlulukları karşılamalı ve şiddet riskini azaltmak ve yönetmek için açık politika ve prosedürler oluşturmalıdır.

Bu konuda detaylı bir diğer çalışma ise Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin Etik ilkeleri ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına ilişkin standartlarıdır. Bu rehberde kurum, uzman ve süpervizörlere düşen sorumluluklara şu şekilde yer verilmiştir (akt. Lyter ve Abott, 2007):

### **Kurumlar için Güvenlik Stratejileri:**

1. Ev ziyareti durumunda, acil durum irtibat kişilerinin ve prosedürlerin belirlendiği bir kurumsal güvenlik eylem planı oluşturmak. Planın, kurum içerisinde görünürlüğü olan yerlere yapıştırılması ve kitapçıklarında yer almasını sağlamak.

2. Kurumsal güvenlik eylem planında yer alan politika ve uygulamalar hakkında tüm kurum çalışanlarını eğitmek.

3. Görev süresi boyunca da çalışanların işle ilgili eğitim alacağına dair bir taahhütte bulunmak. Bu eğitim, aşağıdaki hususları kapsamalıdır:

- Şiddet içermeyen krize müdahale eğitimi
- Kişisel güvenlik teknikleri, öz savunma eğitimi
- Gerilimi düşürme teknikleri ve
- Risk değerlendirmesi

4. Sosyal hizmet uzmanları ve süpervizörler de dahil tüm çalışanlardan geri dönüt almak ve bunları dikkate almak.

### **Sosyal Hizmet Uzmanları için Ev Ziyaretleri Stratejileri**

#### ***Ziyaret Hazırlığı***

1. Ziyaretten önce, müracaatçının kültürel profili de dahil detaylı bir inceleme planı hazırlamak,
2. Ziyaret programı ve parametrelerini yapılandırmak ve müracaatçıyı buna hazırlamak,
3. Toplumu tanımak,
4. Uygun kıyafetleri seçmek,
5. Birden fazla kişiyle gitmek,
6. Güvenliği artıracak donanım ve teknolojiyi kullanmak,
7. Güvenli ulaşımı kullanmak,
8. Adresi öğrenmek ve geç kalma telaşından kaçınmak
9. Eve girmeden önce dikkatle gözlem yapmak.

#### ***Ziyaret Yönetimi***

1. Kendinden emin, kibar ve saygılı olma,
2. Müracaatçıya ve kusurlarına saygı gösterme,
3. Tetikte kalma ve dikkatle gözleme,

4. Mutfak, banyo ve yatak odalarından uzak durma,

### ***Kriz Yönetimi***

1. Tehlike riski olduğunda geri çekilme,

2. Tehlike sinyallerini nötrleştirme ve etkisiz hale getirecek tepkileri verme,

3. Bir olay çıkması durumunda, detayları gözlemlene, olguyu kayıt altına alma ve tedavi alma,

4. Olaydan sonra meslektaşlardan bilgi ve destek alma.

### **Süpervizörlere Yönelik Stratejiler**

1. Ev ziyaretleri konusunda, yukarıda verilen hususları süpervizörlerle tartışmak,

2. Güvenli bir ev ziyaretinin hazırlığı için, uzmanların bolca zaman ayırmasını sağlamak,

3. Korkuların, endişelerin ve hazırlık emarelerinin ele alınabileceği bir zemin hazırlamak,

4. Ev ziyaretlerinin sonuçlarını tartışmak için süpervizörlere fırsat sunmak,

5. Güvenli bir ev ziyareti yapılabilmesi için uzmanların belirttiği ihtiyaç ve endişeler (cep telefonu, güvenli araba, eskort ve eğitim gibi ihtiyaçlar) konusunda kurumu bilgilendirmek,

6. Tüm çalışanlara yönelik süre gelen güvenlik eğitimlerinin sağlanmasında kurumsal sorumlulukları hatırlatmak,

7. Tehdit veya saldırı durumunda, sosyal hizmet uzmanına olgunun tartışılması için yeterli olanağı sunmak ve olgu raporunu nasıl doldurulacağına dair bilgi vermek, böylesi bir güvenlik olgusuna müdahil olan kişilerin olay sonrası bakımlarını sağlamak ve kolaylaştırmak,

8. Risk doğurabilecek ve çözülmesi gereken kalıp davranışların farkında olabilmek için ev ziyaretinden ofise dönüşte tüm ziyaretler hakkında bilgilendirme toplantısı düzenlemek, güvenlik için tehdit olabilecek tüm olguların derinlemesine tartışılmasını sağlamak.

Sonuç olarak, sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik riski olan tehlikeli ortamlarda çalışmayı gerektiren bir meslek icra etmesi, onları bazı noktalarda savunmasız bırakabilmektedir. İş sağlığı ve güvenliği riskinin en aza indirilmesi için güvenlik

önlemleri alınması, işverenler için yasal bir zorunluluktur. Kurumlarda gerekli önemlerin alınması, bu riski azaltabilse de iş yeri dışında gerçekleştirilen ve sosyal hizmet uzmanının yalnız olduğu sosyal inceleme amaçlı görüşmelerde karşılaşılan risklere karşı sosyal hizmet uzmanının temkinli olması ve gerek kurum gerekse kişisel tedbirlerin alınarak, bu tür görüşmelerin gerçekleştirilmesi elzemdir. Kurumun işyeri dışındaki risk ve tehlikelere karşı güvenlik stratejileri geliştirmesi ve meslek elemanlarını bu konuda eğitmesi önemlidir.

#### **1.2.5.6. Sosyal İnceleme Açısından Lojistik İhtiyaçlar ve İş Yükü Dağılımı**

Türk Dil Kurumu Sözlüğüne göre lojistik “kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere her türlü ürünün, hizmetin ve bilgi akışının çıkış noktasından varış noktasına kadar taşınmasının etkili ve verimli bir biçimde planlanması ve uygulanması” olarak tanımlanmaktadır. Kurumun uzmana hizmet süresince sağladığı ürün, hizmet ve bilgi akışı, verilen hizmetin kalitesini de etkilemektedir.

Lojistik destek, kurum içinde uzmana sağlanan her türlü ürünü kapsamaktadır. Bu destek, bilgisayar, telefon, müracaatçı ile gerekirse uzaktan görüntülü veya sesli görüşmeyi sağlayan bilgisayar programları olabileceği gibi, görüşme odaları, uygun çalışma ortamı da olabilir. Uzmanların müracaatçıların bilgilerine erişimini ve diğer kurumlarla işbirliği yapmalarını sağlayacak veri tabanları ve bilgi sistemleri, verilerin kaydı ve arşivlenmesini sağlayan güvenli arşiv, kayıt program ve malzemeleri de önemli lojistik ihtiyaçlardır.

Bunun dışında uzmanın kurum dışında görüşmelerini yapabilmesi açısından her türlü ulaşım desteği de gerek duyulan lojistik ihtiyaçlardandır. Ayrıca, kurumun sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini de öngörmesi ve buna ilişkin politikalar geliştirmesi elzemdir. Bu anlamda güvenlik desteği, önemi yadsınamaz bir lojistik ihtiyaçtır ve uzmana gerektiği noktada sağlanması sosyal hizmet uzmanının işini kolaylaştıracaktır.

Kurum politika ve uygulamaları sosyal hizmet uzmanlarının verdikleri hizmetin kalitesinde belirleyici unsurlardan biridir. Bu anlamda olgu-uzman eşleşmesinde nelere dikkat edildiği, iş yükü dağılımının nasıl yapıldığı, yöneticilerin uzmanlardan sosyal



inceleme anlamında beklentileri, kurumun lojistik desteği ne ölçüde sağladığı, güvenliğe ilişkin ne tür önlemler aldığı gibi hususlar da sosyal inceleme sürecini etkileyebilmektedir.

Kurumların, olguların sosyal hizmet uzmanlarına dağılımına yönelik bir politikası olmalıdır. Her olguya tüm uzmanların bakabileceği anlayışı, uzmanlaşmayı hiçe saymaktır ve bu durum, adil olmayan bir iş dağılımına sebep olabileceği gibi iş yükü ve stresini de artırabilir. Sosyal hizmet uzmanları, aldıkları eğitimlerle pek çok konu ve alana hâkim olsalar da uygulamada bazı alanlarda edindikleri deneyim, aldıkları tamamlayıcı ve kurum içi eğitimler, onların o alanlarda uzmanlık edinmelerini sağlayabilir. Bu alanlar çocuk, yaşlı, engelli gibi kişi alanları olabileceği gibi; yoksulluk, ihmal ve istismar, madde bağımlılığı, evlat edinme gibi konu alanları da olabilir. Her alanın mevzuatına ve uygulama detaylarına hâkim olmak, sosyal hizmet uzmanları için olanaklı değildir. Bu gerçekten hareketle kurumların, uzmanlaşmaya yönelik eğitim ve çalışma programları olmalı ve her olgu, o alanda uzmanlığı olan sosyal hizmet uzmanlarına teslim edilmelidir. Yoksulluk ve sosyal yardımlar pek çok alt neden ve sorun alanı içerdiği için, uzman yetiştirilmesi daha fazla zaman alabilmektedir.

Uzmanların başvurularını aldığı olguları baştan sona izlemesi, olgu yönetimi ve hizmet kalitesi açısından elzem bir husustur. Hizmetin sunumu ve takibi veya sonlandırılması aşamasında, olgunun başlangıcını yapan bir uzmandan alınıp farklı uzmana verilmesi, o uzmanın olguya ilişkin bilgilere hâkim olamayışından dolayı süreci olumsuz etkileyebilecektir.

İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları Rehberinde (2010: 20) iş yükü ve olgu yönetimi aracı olarak çalışma saatlerinin dağılımı, müracaatçı sayısı, riskler, güçlükler ve seyahat durumu gibi unsurların dikkate alınması gerektiği, ayrıca sosyal hizmet olgu yükünün, her bir sosyal hizmet uzmanına 10 ila 30 müracaatçı arasında değişen, ayda her bir müracaatçıya doğrudan sosyal hizmet uygulaması için en az 4 ila 12 saat ayıracak şekilde ayarlanması gerektiği belirtilmiştir. Kurum yöneticilerinin bu unsurları dikkate alarak personel sayısını ve olgu yükünü ayarlaması gerekmektedir.

### 1.2.5.7. Sosyal İnceleme Raporları

Sosyal incelemenin amacına göre bazen ses bazen video kaydı alınmakta bazen ise sadece yazılı olarak kayıt alınmaktadır. İster bir durum tespiti isterse ihtiyaç tespitinde bulunmak amacıyla yapılsın, tüm bu görüşmelerin sonucunda bir sonuç veya raporu hazırlanmaktadır. Bu bir “psikososyal inceleme ve değerlendirme raporu” olarak görülebileceği gibi “psikososyal inceleme, teşhis ve tedavi raporu” veya “sosyal inceleme ve değerlendirme raporu” gibi isimler de olabilir. Bu raporların işlevleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Koşar,1987):

- Raporlar belli bir karara dayanak oluşturmak ve karar için ilgili makamlara sunulmak üzere hazırlanabilir
- Sürmekte olan bir olgu çalışmasında ara değerlendirme yapmak için kullanılabilir.
- Olgu çalışması bitiminde kapama (sonuç) raporu olarak kullanılabilir.
- Olguyu bir başka kuruma ya da uzmana havale edişte kullanılabilir.
- Danışma toplantılarında durumu değerlendirme ve tartışma için temel kaynak olarak kullanılabilir.

Sosyal inceleme sürecinin sonunda hazırlanan ve tüm süreci içeren ve bir değerlendirme yapılması amacıyla hazırlanan raporlar, bu çalışmada sosyal inceleme raporu (SİR) olarak kabul edilmiştir.

Sosyal inceleme raporu, bir sosyal hizmet etkinliği olan sosyal incelemenin sonucudur. Sosyal inceleme raporunun hazırlanma süreci ile sosyal hizmetin bütüncül müdahale modeli arasında birebir bağlantı bulunmaktadır. Sosyal inceleme raporu tanışma, değerlendirme, planlama, uygulama, son değerlendirme, sonlandırma ve izleme şeklindeki yedi kademeli bütüncül müdahale modelinin ilk üç aşamasını etkileyen sosyal incelemenin bir sonucu olarak hazırlanır (Çocuklar için Adalet, 2013: 292).

Bu itibarla sosyal inceleme raporlarının, çevresi içindeki bireyi detaylı olarak ele alan bir rapor olması ve değerlendirme yapılmasını sağlayacak verilerle desteklenmesi esastır.

Sosyal inceleme gerektiren olguların, sosyal hizmet müdahalesi gerektiren olgular olduğu düşünüldüğünde, meslek elemanının yerinde ve doğrudan müracaatçı ile yaptığı görüşme ve gözlemin dikkate alınarak hazırlandığı, mesleki kanaat ve değerlendirmenin yer aldığı raporların, bağlayıcı olması gerekmektedir.

Sosyal inceleme raporları, mesleki kanaat ve değerlendirme yapılmasını gerektirdiği ve rapora istinaden adli veya idari bir karar alındığı için, raporları yazma ve imzalama yetkisinin yalnızca sosyal hizmet uzmanlarında olması gerekmektedir.

Sosyal inceleme raporları, mesleki ilke ve değerler dikkate alınarak hazırlanan ve müracaatçının yaşamına yönelik planlı değişim sürecine ilişkin bilgiler içerdiği için, mesleki nitelikteki raporlardır. Bu yüzden, başka bir meslekten kimsenin bu raporları hazırlaması uygun değildir.

Sosyal inceleme raporlarının bir diğer özelliği ise müracaatçının kişisel verilerini ve sosyal hizmet uzmanının mesleki kanaat ve değerlendirmelerini içerdiği için gizli olması gerektiğidir. Bundan dolayı özel arşivlerde tutularak sadece meslek elemanının erişimine açık olmalıdır. Ancak bu, raporun müracaatçı ile paylaşılmayacağı anlamına gelmemelidir. Nitekim müracaatçıların kendileri hakkında yazılan raporlara istedikleri zaman erişebilmesi onların hakkıdır.

Sosyal inceleme raporları, sonucunda adli ve idari işlemlerin yapıldığı resmi belgeler olduğu için, resmi bir dilde yazılması gerekir. Raporda, uzun ve karmaşık cümlelere veya soyut, anlamlandırılması güç ifadeler yer verilmemelidir. Sosyal inceleme raporları bölgesel ve yerel deyişler, duygusal ifadeler içermeden yazılmalıdır. Bu resmi belgelerin aşağılayıcı, kırıcı ve rencide edici ifadeler içermemesi gerekmektedir.

Müracaatçıya saygı, olumlu kabul ve yargılayıcı olmayan tutumların sosyal inceleme raporlarına da yansımaları gerekli ve bu ilkeler ışığında yazılan raporun müracaatçının yaşamını yargılayıcı ve kınayıcı ifadeler içermemesine özen gösterilmelidir.

Sosyal hizmetin eklektik bilgi temeli, sosyal hizmet uzmanlarına sosyal inceleme raporlarının, bütüncül mesleki bakışı yansıtan bir çerçevede yazılması kolaylığını sağlamaktadır. Ancak bu, eklektik bilgi temelinin uzmanlara diğer mesleki yeterlilikleri sağladığı şeklinde yorumlanmamalı ve sosyal inceleme raporlarında sosyal hizmet mesleki bilgisi dışındaki uzmanlık gerektiren alanlarda yorumlar yapılmamalıdır. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarının psikoloji bilgisine sahip olması sosyal hizmet uzmanının ruhsal hastalıkları teşhis edebileceği anlamına gelmemelidir. Raporda bu tür teşhis ve tanımlar yapmaktan kaçınılmalıdır.

Sheafor ve Horejsi' ye göre (2012: 278) sosyal inceleme raporları aşağıdaki özelliklerde hazırlanmalıdır:

- Kısa ve öz olmalıdır,
- Nesnel olmalıdır,
- Müracaatçının güçlü yönlerine dikkat çekmelidir,
- Bilginin sistematik ve kolay erişilebilecek başlıklarda düzenlenmesi gereklidir. Kullanılacak başlıklardan bazıları şunlar olabilir:
  - ✓ İletişim ve kimlik bilgileri
  - ✓ Sosyal hizmet uzmanının veya kurumun müracaatçıyla iletişim nedeni
  - ✓ Müracaatçının endişesi, sorunu veya ihtiyaçlarının belirtilmesi
  - ✓ Kök ailesine ilişkin bilgiler
  - ✓ Mevcut ailesine ilişkin bilgiler
  - ✓ Sosyal çevresine ve sosyal destek kaynaklarına ilişkin bilgiler
  - ✓ Etnik köken, din ve maneviyata ilişkin bilgiler
  - ✓ Fiziksel işlevsellik, sağlık sorunları, engellilik, ilaç kullanımı vs.
  - ✓ Entelektüel işlevsellik, eğitim ve okul performansı
  - ✓ Psikolojik ve duygusal durumlar
  - ✓ Güçlü yönler, baş etme yöntemleri ve sorun çözme kapasiteleri
  - ✓ İstihdam, gelir ve iş deneyimi ve becerileri
  - ✓ Barınma, yaşadığı bölge ve ulaşım
  - ✓ Kamusal ve profesyonel hizmet kullanımı

- ✓ Sosyal hizmet uzmanının değerlendirmesi
- ✓ Kararlaştırılan müdahalenin tanımı ve hizmet planı.

Sosyal inceleme raporunun içeriği kritik hususlardan biridir. Zira sosyal inceleme çeşitli veri tabanları, hane, okul ve iş yeri ziyaretleri, müracaatçı ve sosyal evre görüşmeleri gibi araçlarla pek çok bilginin toplandığı bir süreçtir ve sosyal inceleme raporu bu sürecin en önemli çıktısıdır. Toplanan tüm bilgilere raporda yer verilmesine gerek yoktur ki bu, raporu gerektiğinden uzun ve hatta işlevsiz yapabilme riski taşımaktadır. O halde sosyal hizmet uzmanının rapor yazma becerisine sahip olması ve hangi bilgilerin raporda yer alması gerektiğine dair bilgisinin olması gerekmektedir.

Sosyal inceleme raporunun içeriği, hangi amaçla yazıldığına göre belirlenmektedir. Tüm sosyal inceleme raporlarının aynı içerikte olmasının beklenemeyeceği gibi, her bir raporun da diğerinden farklı olması beklenmemelidir. Aynı amaçla yazılan raporların benzer bilgileri ne çıkarması ve benzer şablonlarda hazırlanması olağandır.

Raporlarda temel olarak raporu düzenleyen ve düzenlenmesini talep eden kurumların bilgilerine, raporun düzenlenme amacına yer verilmelidir. Ayrıca raporu yazan uzmanın, varsa onayına sunduğu kişilerin bilgisi ile birlikte yer almalıdır. Bilgi kaynağı olarak kimlerle görüşme yapılarak raporun hazırlandığı bilgisine de yer verilmesi önemlidir. Varsa daha önce aynı kurumda düzenlenen eski sosyal inceleme raporlarının tarih ve sayılarına da yer verilmelidir.

İkinci olarak, müracaatçının ve hanedeki diğer kişilerin kimlik ve iletişim bilgilerine de yer verilmesi gerekmektedir. Her ne kadar tümü kişisel veri olsa da etnik köken, din gibi özel nitelikli kişisel verilerin, rapordaki gerekmedikçe yazılmaması önemlidir.

Müracaatçının ve hanedeki kişilerin eğitim, sağlık durumu detaylı olarak yazılmalıdır. Ancak raporun yazılış amacı doğrultusunda, ihtiyaç duyulmaması halinde hastalıkları ve kullandığı ilaçlara ilişkin detaylı bilgilere yer verilmemesi, yer verilmesi halinde raporun kullanış amacına göre bu özel nitelikli verilerin sansrlenerek ilgili kurumlara havalesinin önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Müracaatçı ve hanedeki diğer kişilerin kişilik özelliklerine, psiko-sosyal durumlarına ve aile ilişkilerine özellikle güç ilişkilerinin analizine yer verilmesi gerekmektedir.

Müracaatçının ekonomik durumu, istihdam ve gelir olanaklarına yer verilmesi önemlidir.

Müracaatçının sosyal destek kaynaklarının neler olduğu, sosyal yaşam becerilerinin olup olmadığı, müracaatçının güçlü ve zayıf yönlerinin neler olduğunun raporlarda açıklanması gerekmekte; zira bunlar müdahale sürecine yön verecek unsurlardır.

Raporda sabıka durumuna ilişkin bilgilere yer verilmesi gereklidir; ancak raporda önemli olan sabıkaya sebep olan olayın müracaatçı ve ailesi üzerindeki etkilerinin analiz edilmesi ve bu bilgilerle beraber konunun ele alınmasıdır.

Müracaatçının yaşadığı konutun fiziki durumu yazılırken, bu durumların onun işlevselliğine etkisi ile ele alınması gereklidir. Ayrıca müracaatçının bulunduğu bölgenin müracaatçının işlevselliğine etkisi, bölgeye ilişkin bilgilere de yer verilmesi önemlidir. Bu bilgilerin müracaatçıların okul ve işe veya sosyal çevreye erişim ve ulaşım olanaklarıyla beraber değerlendirilmesine dikkat edilmelidir.

Sosyal inceleme raporunun değerlendirme ve sonuç bölümünde, uzmanın mesleki kanaat ve değerlendirmesini yaparken yasal dayanaklara atıfta bulunması gerekmektedir. Öte yandan başka bir kuruma yönlendirme yapılacaksa, gerekçelerinin de yer alması, hatta varsa planlı müdahale sürecine ilişkin önerilerini de yazması, diğer kurumdaki meslek elemanın farklı bakış açılarını da görmesi bakımından önemlidir.

Sosyal inceleme raporlarının etkin olarak kullanıldığı alanlardan biri de sosyal yardım alanıdır. Sosyal yardımlara ve sosyal yardımların sunumu için yapılan muhtaçlık değerlendirmesi olarak adlandırılan ihtiyaç değerlendirmesi sürecine ilişkin bilgilere ise bir sonraki bölümde yer verilmiştir.

### 1.3. SOSYAL YARDIM VE ‘MUHTAÇLIK’ DEĞERLENDİRMESİ

#### 1.3.1. Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımlar

Sosyal yardım, yoksulluğun azaltılması için yoksulların temel ihtiyaçlarının ve yaşam koşullarının iyileştirilmesine yönelik ayni ve nakdi yardımları kapsayan doğrudan mücadele yaklaşımının bir sonucudur.

Sosyal yardımların sosyal güvenliğin bir aracı mı, yoksa sosyal hizmetlerin bir uygulama alanı mı olduğu konusunda anlaşmazlıklar vardır. Sosyal yardımlarla elde edilmek istenen yararların sosyal güvenlikle eş değer olduğu ya da bir toplumda sosyal güvenliği sağlamanın araçlarından birinin de sosyal yardımlar olduğu ileri sürülmektedir. Bununla birlikte sosyal yardımları sosyal (refah) hizmetlerin bir aracı olarak değerlendirenler de vardır (Karataş, 2003).

Örneğin, Çengelci’ye göre (1993: 9) *sosyal yardım bir sosyal güvenlik yöntemi ve sosyal hizmet alanı olup kendi ellerinde olmayan sebeplerle, mahalli ölçüler içinde asgari seviyede dahi geçinme imkanı bulamayan kişileri; muhtaçlık araştırmalarına dayalı olarak en kısa sürede kendi kendilerine yeterli hale getirme amacı taşıyan, karşılıksız mahiyetteki parasal ve nesnel gelir ve destek sağlayıcı kamusal faaliyetler bütünüdür.*

2008 finansal kriziyle, uluslararası örgütlerin belgelerinde sıklıkla yer almaya ve sosyal güvenlikten de kapsayıcı olarak görülen ve vatandaşı koruyan her türlü sosyal refah hizmetlerini ifade etmek için kullanılan sosyal koruma kavramının da literatüre girmesiyle sosyal yardımlar, sosyal korumanın en önemli bileşenlerinden biri olarak görülmüştür. Sosyal yardımın tanımını ülkenin sosyo-ekonomik politikaları doğrultusunda değiştirebilmektedir. Her ne kadar sosyal yardımlar açısından hedef ve yöntem bağlamında bazı ortak noktalar olduğunu söylemek olanaklı olsa da her ülke için tek bir tanım yapmak gerçekçi olmayacaktır. Örneğin Kuzey ülkelerinde, sosyal yardım kavramı sadece gelir temini ile ilgili değil aynı zamanda bireye sosyal hizmet ve refah sağlanması ile de ilişkilendirilmektedir (Eardley ve ark.1996: 15).

Eardley ve arkadaşlarına (1996) göre yardım ve hizmetler üç mekanizmayla sağlanmaktadır: Birincisi belirli sosyal kategorideki vatandaşlara sağlanan genel yardımlardır. İkincisi çalışma süresi ve katkı payına göre belirlenen sosyal sigortalardır. Üçüncüsü ise kişinin mal varlığının ve birikiminin dikkate alındığı varlık veya gelir testine göre belirlenen yardımlardır. Bunlar hedefli yardımlar olarak da adlandırılmaktadır.

Heikkila ve Kuivalainen'in (2002: 57) çalışmasına göre, sosyal yardım uygulamalarını üçe ayırmak olanaklıdır: istihdama dayalı, genel kapsamlı ve gelir ve mal varlığı testine dayalı. İstihdama dayalı yardımlar, sosyal riskler yüzünden gelir kaybına uğrandığında uygulanmakta olan sosyal sigorta çerçevesindeki yardımlardan oluşmaktadır. Bunlar prim esasına dayanmaktadır. Bazı ülkelerde aylık ve ödenek denmektedir. Genel ve gelir ve mal varlığı testine dayalı sosyal yardımlar ise prime dayalı olmayan yardımlardır. Gelir ve mal varlığına göre uygulanan programlarda, birey veya hanenin ihtiyaçları doğrultusunda geçinebileceği bir sınır belirlenir ve bu sınırın altında kalıp kendi geçimlerini sağlayamadığı kabul edilen müracaatçılara yardım sağlanır.

Bu sınıflandırmalar, ülkelerin sosyo-ekonomik durumlarına göre işlerlik kazanır. Bir ülkede sosyal yardım, gelir testine göre verilen yardımlar olarak kabul görürken, bir diğerinde çalışma esası veya aylığı tamamlayıcı genel yardım olarak sunulabilir.

Amaç bağlamında değerlendirildiğinde, sosyal yardımların, bireyin muhtaçlık durumunu ortadan kaldırması, sosyal dışlanma riskine karşı koruyarak sosyal uyumu güçlendirmesi ve bireye sosyal işlevselliğini kazandırması veya bu işlevselliği kaybetmemesi amacı taşıdığı kabul edilir. Buradan hareketle sosyal yardımların, toplumun kendi ellerinde olmayan nedenlerle yoksul ve muhtaç duruma düşen bireylerine ve dar gelirlilere insan onuruna yaraşır bir yaşam düzeyi sağlama amacıyla devlet bütçesinden sağlanan yardımları ifade eden bir kavram olduğu tanımı yapılabilir (Zengin ve Öztaş, 2009: 19).

Bu durumda, muhtaçlıktan kurtarmak amacıyla sunulan sosyal yardımların çeşitli ayırt edici özellikleri olduğu söylenebilir. Öncelikle sosyal yardım son çare olarak görülür. Diğer bir deyişle sosyal yardım diğer gelirler tükendiğinde veya asgari düzeyde geçinmek



için gereken yeterli gelirden yoksun kalındığında gündeme gelir. Bir diğer özellik ise gelir ve mal varlığı testine dayanmasıdır. Gelir ve mal varlığı testi, yardımlar olmazsa çoğu zaman resmi olarak belirlenen asgari yaşam standartlarının altına düşecek kişilere yardım verilmesi amacıyla yapılır. Son olarak sosyal yardım, vergilerle finanse edilen ve prime dayanmayan yardım olarak kabul edilir (Eardley ve ark.1996: 59).

### **1.3.2. Türkiye’de Sosyal Yardımlar ve ‘Muhtaçlık’ Değerlendirmesi**

#### **1.3.2.1. ‘Muhtaçlık’ Açısından Sosyal Yardımların Önemi**

İhtiyaç sahibi kişilerin ihtiyaçlarını karşılama amacıyla ayni ve nakdi olarak verilen sosyal yardımlar, yoksullukla mücadelenin etkin araçlarından biri olan sosyal koruma politikalarının tamamlayıcı unsuru olarak kabul görmektedir. Türkiye gibi yoksulluk sorununun geniş bir nüfus grubunu etkilediği ülkelerde, gelir dağılımını etkileyerek sosyal adaleti sağlamaya katkıda bulunan sosyal yardımlar, kritik önem taşımaktadır.

Bireylerin, bazı sosyal risklere karşı sosyal güvenlik sisteminde güvence altına alınmadığı ve bazı sosyal risklere karşı ise yetersiz güvence altına alındığı durumlarda, yoksulluğa düştükleri bilinmektedir. Bu tür sosyal risklerin, sosyal yardımlarla ortadan kaldırılması yönünde bir eğilim sergilenmektedir. Ancak sosyal güvenlik sisteminde karşılanmayan risklerin, sosyal güvence niteliğinde sosyal yardımlarla karşılanabilmesi için, yardımın, söz konusu sosyal riskle karşı karşıya kalma olasılığı olan herkesi kapsayacak kadar geniş, sürekli ve ortak norm ve standartlara sahip olması gerekir. Örneğin, Fransa, Finlandiya, Danimarka, Almanya ve Macaristan gibi birçok Avrupa ülkesinde, aile yardımları ile çocuk yardımlarının bir çoğu (bazı çocuk yardımları gelir testine dayandırılmaktadır) belirli bir yaşın altında çocuğa sahip olan tüm ailelere ödenmektedir (Hacımahmutoğlu, 2009: 63). Ancak Türkiye’de aile kurma, çocuk sahibi olma gibi gider artırıcı risklere karşı sosyal güvence, primli sistemde tam olarak sağlanmamaktadır; sadece yardımların bazılarının miktarı çocuk sayısına göre belirlenmekte ve cüz’i bir çocuk yardımı yapılmaktadır ve dul ve yetim aylığı alıp evlenmek isteyen genç kızlara çeyiz yardımı ödenmektedir. Ayrıca sosyal güvence niteliğinde bir aile yardım sisteminden bahsetmek olanaklı değildir. OECD verilerine göre (2017) GSYİH içinde

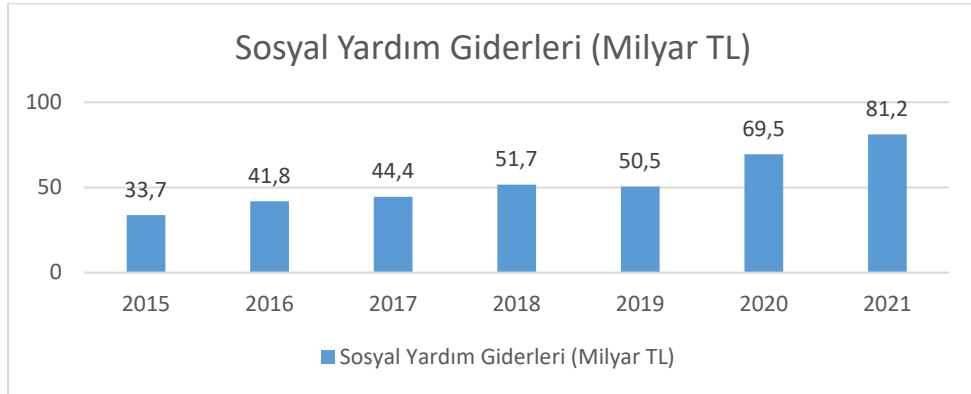
aile yardımlarına harcanan pay OECD ülkelerinde ortalama %2,115 iken Türkiye’de %0,479’dur. Bir diğer örneği ise yaşlılık riskinde görmek olanaklıdır; zira yaşlılıkta bakıma muhtaçlık riskine karşı bakım sigortasının olmaması, riskin tam olarak güvenceye alınmadığını, dolayısıyla bu alandaki açığın, sosyal yardımlarla karşılanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Nihayetinde sosyal güvenlik sistemindeki açıklar sosyal yardımlara olan ihtiyacı artırmaktadır.

Türkiye’de yoksulluk yaşayan aile veya birey için tek desteğin sosyal yardımlar olduğu söylenebilir. Bu yardımlar, sürekli ve kapsamlı olan, sosyal güvenlik niteliğindeki sosyal transferlerden ziyade muhtaçlık durumundan çıkarma amacıyla verilen sosyal yardımlardır.

OECD verileri (2019) GSYİH’de kamu sosyal harcamalarına ayrılan bütçenin OECD ülkelerinde %20 olduğunu; ancak Türkiye’nin, %12’lik orana sahip olarak bu oranın en düşük üçüncü ülke olduğunu göstermektedir. Sosyal yardımlara ilişkin verilere bakıldığında ise OECD verilerine göre (2019) sosyal yardımlara ayrılan bütçenin GSYİH içindeki payının OECD ülkelerinde ortalama %14,8, Türkiye’de ise %9,6 olduğunu göstermektedir.

Ulusal kaynaklara göre sosyal yardıma ayrılan harcamalar her yıl artmaktadır. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2021) yoksullukla mücadele ve sosyal yardımlaşma kapsamında ayrılan 2021 yılı bütçesinin 38.202.087.000 TL olduğunu belirtmiş ve yapılan sosyal yardım harcamalarının her yıl arttığını ifade etmiştir.

Çizelge 5. Sosyal Yardım Giderleri



Kaynak: Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2021

Görüldüğü üzere Türkiye’de yoksulluk da sosyal yardıma ayrılan bütçe de artmakta ve sosyal yardım giderleri de artış göstermektedir. Bu durum, mevcut sosyal yardım politikalarının yoksulluğu azaltmada yeterli olmadığına, politika ve uygulamada bazı sorunların olduğuna ve değişikliklere gidilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

### 1.3.2.2. Sosyal Yardımlarda Hedefleme Mekanizmaları

Sosyal yardımlardan yararlanacakların kimler olacağı, devletlerin kendi ulusal koşulları doğrultusunda seçtikleri hedefleme yöntemine göre değişmektedir. Hedefleme yöntemlerinin amacı, tüm muhtaçların mevcut sosyal yardım kaynaklarından yararlanabilmesidir. Kaynakların yetersizliği ve ihtiyaç sahiplerinin fazla oluşu gibi durumlarda, devletlerin öncelikli gruplar oluşturması gerekmektedir. Bu tür durumlarda, sosyal yardım ölçütlerinin sıkı olması, bazı ihtiyaç sahiplerini sistem dışında bırakabilmektedir. Sosyal yardımların belkemiği olarak nitelendirilebilen hedefleme mekanizmaları, doğru işlemediğinde, yardımların sosyal adaletsizliği tetiklemesi, yoksul kesimlerin yardımdan yoksun bırakılarak daha da yoksullaştırılması söz konusu olabilmektedir.

Doğru bir hedefleme mekanizmasının etkisini bir örnek ile açıklamak gerekirse, 30 milyonunun yoksul olduğu 100 milyon nüfuslu bir ülkede 300 milyon dolarlık bir sosyal yardım kaynağının olduğu varsayıldığında, bu kaynak herhangi bir hedefleme yapılmadan dağıtıldığında kişi başına üç dolar düşerken; doğru bir hedefleme ile yoksul

kişi başına 10 dolar düşer veya yalnızca yoksullara verilmek suretiyle kaynağın 90 milyon dolarlık bir kısmı harcanır (Coady, Grosh ve Hoddinott, 2004: 5). Dolayısıyla doğru bir hedefleme mekanizmasının hem kamu kaynakları hem de ihtiyaç sahipleri açısından yararı açıktır.

Sosyal yardım programları hedefleme mekanizmaları hane temeline, birey temeline, coğrafya veya grup temeline veya bu üç yöntemin bileşimine dayanabilir (Ortakaya, 2010: 70). Bu bağlamda beş tür hedefleme tekniğinden bahsedilebilir (Coady, Grosh ve Hoddinott, 2004: 13-17):

- Gelir testi ile hedefleme (means testing)
- Gelir göstergelerine dayalı hedefleme (Proxy means test)
- Toplum temelli hedefleme (community based test)
- Coğrafi hedefleme (geographical targeting)
- Beşeri hedefleme ( demographic testing)
- Kendiliğinden hedefleme (self-targeting)

Yardımların, bilhassa nakdi yardımların yararlanıcılarının tespiti için, daha çok hane veya birey temelli bir hedefleme mekanizmasının kullanıldığı görülmektedir (Castaneda ve Lindert, 2005: 10). Bu çerçevede kullanılan hesaplama yöntemleri şunlardır:

- **Doğrulanmış Ortalamalar Değerlendirmesi (Verified Means Testing):** Hedef kitleye erişimde en az hatanın olduğu bu yöntemde, muhtaç hedef kitle belirlenirken kişilerin mal varlığı, geliri resmi kayıtlarla araştırılmaktadır. Kayıt dışılığın yüksek olduğu ülkelerde uygulanması güç ve sistemin kurulumu maliyetlidir.
- **Doğrulanmamış Ortalamalar Değerlendirmesi (Unverified Means Testing):** Kişiye veya haneye ait verilerin güvenilir bir şekilde tutulamadığı durumlarda kullanılmaktadır. Muhtaç olduğu düşünülen kişinin gelir, gider ve malvarlığıyla ilgili bilgileri kendi beyanına dayanmaktadır.

- **Temsili Ortalamalar Değerlendirmesi (Proxy Means Testing):** Muhtaçlık, haneye ait gözlemlenebilir, çok yönlü verilerin birçok farklı gruplardan toplanmasıyla belirlenmektedir. Muhtaç 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: 72). Kayıt dışılığın yüksek olması, dönemlik çalışan işçilerin fazla olması, bu yöntemin kullanılmasını zorunlu kılmaktadır. Meksika, Brezilya, Şili gibi gelişmekte olan ülkelerdeki Şartlı Nakit Transferleri programları en iyi örnekleridir (Esenyel, 2009: 34).

Kayıt dışılığın yaygın olduğu Türkiye’de sosyal yardımlara ihtiyaç duyan kimselerin tespiti için temsili ortalamalar değerlendirme yöntemi kullanılmaktadır. Tüm kamusal sosyal yardımlarda ihtiyaç sahiplerinin hem veri tabanlarındaki kayıtlı verileri alınmakta hem de müracaatçıların yaşadığı yerlere gidilerek sosyal inceleme yapılarak bir ihtiyaç değerlendirme yapılmaktadır. Bu ihtiyaç değerlendirme, bazı yerlerde puanlama sistemine de dayanmaktadır. Mesela Belediyelerde kişinin muhtaçlığı bazı göstergelere verilen puanlar üzerinden ölçülmektedir.

Türkiye’de Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu kaynakları ile yürütülen Şartlı Nakit Transferi Programı ile Proje Destek Programlarından faydalanacak kişilerin belirlenmesinde, bu yöntem kullanılarak, gelir yerine hanenin tüketiminin değerlendirilmesine ilişkin göstergeler aracılığı ile bir puanlama mekanizması oluşturulmuştur. Hanenin sosyo- ekonomik durumunu açıklamak üzere bazı değişkenlere ihtiyaç duyulmuş ve bu amaçla 2002 yılında Fayda Sahibi Değerlendirmesi Araştırması yapılmıştır. Söz konusu puanlama formülünün güncelliğini yitirmesi üzerine “kolayca kullanılabilir, somut olarak ölçülebilir göstergelere dayalı, güvenilirlik düzeyi yüksek ve paydaşlar tarafından da kabul gören” bir formül oluşturulması amaçlanmıştır. Çalışmalar tamamlanmış ancak sonuçları uygulamaya geçirilememiştir (Ortakaya, 2010: 77).

Mevcut koşullarda, Türkiye’de hanenin yoksulluğunu açıklamak üzere temel sosyo-ekonomik göstergelerin daha açık bir şekilde belirlenmesine ve belirli aralıklarla bu göstergelerin güncellenmesine ihtiyaç duyulduğu açıktır; çünkü değişen yaşam koşulları farklı ihtiyaç ve göstergelere odaklanmak gerektiğini göstermektedir. Örneğin yaşanan Covid 19 pandemisi ile uzaktan eğitime geçilmesi, pek çok hanede interneti temel ihtiyaç haline getirmiştir. Bir diğer örnek ise çalışabilirlik ölçütü üzerinden verilebilir. Pandemi dönemi karantina ve sokağa çıkma yasakları, istihdam piyasasına erişime engel olmuş ve bu durum, çalışabilirliğin sosyal yardım almaya engel olmadığı gerçeğini bir kez daha göstermiştir. Öte yandan dünyada yaşanan enerji arzına ilişkin krizler, elektrik, doğalgaz ve benzin gibi kaynakların da temel ihtiyaç haline geldiğini ve sosyal yardım kapsamına alınmasının gerektiğini göstermektedir.

### 1.3.2.3. Devlet Tarafından Yürütülen Sosyal Yardımlar

Türkiye’de uygulanan kamusal sosyal yardım programlarının içeriğine ve nasıl yürütüldüğüne de bakmak gerekir.

Kamu kurum ve kuruluşları olarak bakıldığında Türkiye’de **Aile ve Sosyal Hizmet Bakanlığının, Sağlık Bakanlığının, Milli Eğitim Bakanlığının, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının, Gençlik ve Spor Bakanlığının, Vakıflar Genel Müdürlüğünün, Belediyelerin ve TOKİ’nin** sosyal yardım mahiyetinde yardımlar sağladığı bilinmektedir (Özsoy, 2019:173).

Sağlık Bakanlığı Zorunlu Genel Sağlık Sigortası kapsamında yardım sağlarken, Milli Eğitim Bakanlığı parasız yatılılık, burs, ücretsiz kitap ve gıda yardımı, okul aile birliklerinin bağış kabulü yoluyla sosyal yardım sağlamaktadır. Maliye Bakanlığının yardımlarına bakıldığında engellilere yönelik vergi indirimleri, motorlu taşıtlar vergisi istisnası uygulamaları, gelir vergisi muafiyeti, emlak vergisi muafiyeti, asgari geçim indirimi gibi araçlarla sosyal yardım mahiyetinde yardımları olduğu görülmektedir. Tarım ve Orman Bakanlığının ise doğrudan gelir desteği, fark ödemeleri, hayvancılık destekleri, kırsal kalkınma destekleri gibi yardımları bulunmaktadır. Gençlik ve Spor

Bakanlığının sosyal yardımları ise öğrencilere sağladığı yükseköğrenim burslarından oluşmaktadır.

Toplu Konut İdaresi, konut inşası için arsa temini, kredilere sübvansiyon sağlama ve gelir düzeyi düşük kişiler için faizsiz krediler aracılığıyla konut edindirme imkânları sunarak sosyal yardım mahiyetinde yardımlar sağlamaktadır.

Ayrıca 5737 sayılı Vakıflar Yasasının 52'nci maddesine göre Vakıflar Genel Müdürlüğünün Hayır Hizmetleri Daire Başkanlığınca sağlanan sosyal yardımları da bulunmaktadır. Bu yardımlar aşağıdaki gibidir:

- Muhtaç Aylığı
- Aşevi Hizmetleri:
- Eğitim Yardımı ve Burs Hizmetleri:
- Yurtiçi Kuru Gıda Yardımları:
- Yurt Dışı Kuru Gıda Yardımları:
- Vakıf Evi (Barınma) Hizmeti:

Yukarıda sayılan kamusal yardımların dışında sosyal yardımların en geniş uygulama alanı bulunduğu kurum ve programlar ise şunlardır:

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının doğrudan yürüttüğü yardım programları,
- Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları aracılığı ile yürütülen yardım programları,
- Belediyelerce yürütülen yardım programları.

### 1.3.2.3.1. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Doğrudan Yürüttüğü Yardım Programları

Bu yardımlar, ASHB'nin il müdürlükleri ve SHM'ler aracılığıyla yürüttüğü sosyal yardım programlarıdır. Bu birimlerin verdiği yardımlar aşağıdaki başlıklar altında özetlenebilir:

- **Doğum Yardımı:** Tek seferlik verilen doğum yardımı, 2015 sonrası yurt içinde veya yurtdışında canlı doğum gerçekleştiren Türk vatandaşlarına sağlanan yardımdır.
- **Çoklu Doğum Yardımı:** Muhtaç hanelerdeki çoklu doğum için dünyaya gelen çocuklara 0-24 ay arası beslenme ve öz bakım gereksinimleri için geliştirilmiş olan yardım programıdır.
- **Ücretsiz Kreş Yardımları:** 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, 3/6/2011 tarihli ve 633 sayılı KHK hükümlerine dayanılarak hazırlanan yönetmelik kapsamında; Kuruluşların kapasitelerinin yüzde üçü, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne tespit edilecek çocukların ücretsiz yararlanması için ayrılmıştır. Bu kapsamda İl Müdürlüğüne muhtaç ve ihtiyaç sahibi olduğu tespit edilen çocuklar ücretsiz olarak kreşlere yerleştirilmektedir.
- **Yaşlılara Yönelik Yardımlar:** Bakanlığın sosyal güvencesi olmayan, ihtiyaç sahibi 60 yaş ve üzerindeki muhtaç yaşlıları korumak, bakmak, sosyal, psikolojik ve fiziksel gereksinimlerini karşılamak için sağladığı yardımlardır.
- **Sosyal ve Ekonomik Destek Programı (SED):** Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri hakkında Yönetmeliğe göre Sosyal ve Ekonomik Destek Programı, yardıma muhtaç olduğu tespit edilen ailelerin çocukları ile gençlere, sosyal ve ekonomik bir sorunun giderilmesi amacıyla, belirlenen süre ve oranlar dâhilinde gençler ve çocuklar için sosyal inceleme raporu sonucunda müracaatçının ihtiyacına göre geçici veya süreli olarak aylık ödemeler şeklinde yapılacak yardımı kapsamaktadır.

Yönetmelik, sosyal ve ekonomik destek hizmetlerinden yararlanabilecekleri şu şekilde sıralamıştır:



- “a) Haklarında bakım tedbiri kararı verilerek sosyal hizmet kuruluşlarında bakılan ve desteklendikleri takdirde ailesi veya yakınları yanına verilebilecek çocuklar,*
- b) Ekonomik yoksunluk nedeniyle, desteklenmedikleri takdirde korunmaya muhtaç duruma düşecek olanlardan haklarında bakım tedbiri kararı alınmaksızın sosyal ve ekonomik destek hizmetinden yararlandırılarak ailesi veya yakınları tarafından bakılabilecek çocuklar,*
- c) Bakım tedbir kararı iken yaş sınırlarını tamamlamaları nedeniyle, sosyal hizmet kuruluşlarından veya koruyucu aile yanından ayrılanlardan iş ve meslek edinme kursuna veya eğitimlerine devam eden veya bir iş ve meslek sahibi olamayıp desteklenmedikleri takdirde muhtaç duruma düşecek olan gençler,*
- ç) Olağanüstü bir felaket, tabii afet, hastalık veya kaza geçirerek belirli bir süre kendisinin ve geçindirmekle yükümlü bulunduğu aile bireylerinin temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak durumda olanlar ile hayati tehlike arz eden ve ameliyat gerektiren durumlarla karşılaşan veya vefat eden kişilerin çocukları.”*

Yardım, süreli veya ekonomik destek olarak verilmektedir. İaşe, ibate, eğitim, giyecek, harçlık, servis desteği karşılığı olarak Yönetmelikte belirlenen miktarlar bazı alınarak verilmektedir. Aynı ailede ikiden fazla kişiye ekonomik destek verilmeyeceği ancak korunma altında bulunan çocuklar olması halinde aynı ailedeki diğer çocuklara da destek miktarının azaltılarak verileceği bu Yönetmelikte belirtilmiştir.

Geçici destek, kişi ve ailenin yaşamış olduğu ekonomik ve sosyal bir sorunun veya kriz durumunun geçici ekonomik destek ile çözülebileceği ve böylece çocukların aile içinde korunması ve bakımının sağlanabileceği sosyal inceleme ile tespit edilenlere verilmektedir. Yönetmeliğe göre geçici ekonomik desteğin kaç katı tutarında verileceği sosyal inceleme raporunda yer alan öneri üzerine yetkili makamın onayı ile belirlenmektedir.

- **Evde Bakım Programı:** Evde Bakım Hizmetleri Programı ise bakıma muhtaç olduğu belirlenen engellilerin ikametlerinde bakım hizmetleri görmesini desteklemeyi amaçlamaktadır. Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik gereği SHM’ler tarafından yürütülmektedir. Yönetmeliğe göre bu yardım, ağır engelli muhtaç kişileri kapsamaktadır. Kişinin yardımdan yararlanabilmesi için %50 ve üzeri ağır engelli sağlık raporu olması ve günlük yaşamın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli

ölçüde yerine getirememesi nedeniyle yaşamını başkasının yardımı ve bakımı olmadan devam ettiremeyecek derecede olması, kendisine ait ortalama aylık gelir tutarının, bir aylık net asgari ücret tutarının 2/3'ünden daha az olması gerekmektedir. Yönetmelikte “bakım raporunun” bakım hizmetleri değerlendirme heyetince, engelli ve ailesini ikametgâhında, ikametgâh adresinde yaşamıyorlar ise fiilen yaşadıkları yerde ziyaret edilerek, düzenlenmesi gerektiği ve bu hususların bakım raporunda yer alması gerektiği belirtilmiştir.

Bakım hizmetleri kişinin aynı evde kalan akrabası veya bakıcı tarafından yapılabileceği gibi bakım merkezlerinde de yapılabilir. Duruma göre nakdi yardım, bakım hizmetlerini yürüten kişi veya kuruluşlara aylık olarak ödenir.

### **1.3.2.3.2. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları Aracılığı İle Yürütülen Yardım Programları**

Bu programlar ASHB'nin SYDV'ler aracılığıyla yürüttüğü sosyal yardım programlarıdır. Sosyal yardımlar, temelde Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonundan karşılanmaktadır.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu 14/06/1986 tarihinde yürürlüğe giren 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Yasası ile kurulmuştur. 09/12/2004 tarihine kadar Başbakanlığa bağlı bir birim olarak faaliyet gösteren Fon Genel Sekreterliği idari işleri yürütmüştür. Anılan tarihte 5263 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Yasayla Fon Genel Sekreterliği, Başbakanlığa bağlı bir Genel Müdürlüğe dönüştürülmüştür. 08/06/2011 tarihli 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulduğunda ise Genel Müdürlük Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlanmıştır. Şu an ise Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak yapılandırılan Bakanlığa bağlıdır. Genel Müdürlüğün görevleri <sup>7</sup> şunlardır:

*“a) Yoksullukla mücadele ve sosyal yardımlar alanında ulusal düzeyde uygulanacak politika ve stratejilerin belirlenmesi amacıyla gerekli çalışmaları koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,*

<sup>7</sup> Detaylı bilgi için bkz. <https://www.aile.gov.tr/sygm/genel-mudurluk/hakkinda/gorevlerlerimiz/>

b) 29/5/1986 tarihli ve 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Yasasının amaçlarını gerçekleştirmek ve uygulanmasını sağlamak için gerekli idari ve mali tedbirleri almak,

c) Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonunun gelirlerini zamanında toplamak, toplanan gelirlerin yerinde, zamanında ve ihtiyaçlara göre kullanılmasını sağlamak,

ç) 3294 sayılı Yasa hükümlerine göre kurulan vakıfların harcamalarını, iş ve işlemlerini araştırmak, incelemek, izlemek ve denetlemek, görülen aksaklıklarla ilgili gerekli tedbirleri almak, vakıfların çalışma usul ve esasları ile sosyal yardım programlarının ölçütlerini belirlemek,

d) Mevzuatta kamu kaynaklarıyla yardım yapılması öngörülen kişilere aylık, tazminat, ücret, yardım veya başka bir ad altında yapılacak her türlü sosyal yardımın ödenmesi ve anılan yardım ve ödemelerin veri tabanına işlenerek izlenmesi ile ilgili işleri diğer birimler ve ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içinde yerine getirmek; diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılmakta olan her türlü sosyal yardım ve ödemelerin veri tabanında izlenmesine ilişkin işlemleri yürütmek,

e) Yoksullukla mücadeleye ve Genel Müdürlüğün görev alanına giren diğer konulara ilişkin olarak araştırma ve incelemeler yapmak, proje hazırlamak ve uygulamak,

f) Yoksullukla mücadele alanında uluslararası gelişme ve uygulamaları izlemek, değerlendirmek, ülkemiz açısından yararlı görülen modelleri uygulamaya koymak,

g) Sosyal Yardımlar Bilgi Sistemi ile ilgili işleri yürütmek,

ğ) Sosyal yardımlaşma ve dayanışma kültürünü kökleştirici çalışmalar yapmak, geniş kitleleri kapsayan yardım kampanyalarını koordine etmek ve desteklemek,

h) Sosyal yardıma hak kazanılmasında ve genel sağlık sigortalılığının tespitinde esas alınacak gelir tespit testlerine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu testleri Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarıyla işbirliği yaparak uygulamak.”

Görüldüğü üzere Bakanlığa bağlı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü yoksullukla mücadelede ulusal düzeyde uygulanacak politika ve stratejiler için gerekli çalışmaları yapmakla ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonunun gelirlerini toplamak ve ihtiyaçlara göre kullanılmasını sağlamak ve vakıfların iş ve işlemlerini denetlemek ve çalışma usul ve esaslarını belirlemekle görevlendirilmiştir.

Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları, 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Yasası hükümlerine istinaden Yasanın amacına uygun faaliyet ve çalışmalar yapmak üzere her il ve ilçede Türk Medeni Yasası hükümlerine göre kurulmuştur. Hali hazırda ülke genelinde 1.003 SYDV bulunmaktadır.

**Vakıfların yapısı:** 5737 sayılı Vakıflar Yasasının 4'üncü maddesinde, vakıfların özel hukuk tüzel kişiliğine sahip oldukları açıkça hükme bağlanmıştır. Her bir SYDV ayrı ayrı

birer işyeri ve her birinin ayrı bağımsız karar organları bulunmaktadır. SYDV'ler ASHB'nin idari yapılanması içerisinde yer almamakta olup denetimleri Vakıflar Genel Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığı ve ASHB tarafından yapılmaktadır.

**Vakıfların karar organı:** SYDV'lerin yönetim ve temsile yetkili organı olan Mütevelli Heyeti 3294 sayılı Yasanın 7'nci maddesinde belirtilen atanmış ve seçilmiş üyelerden oluşmaktadır. Mülkî idare amirleri Vakfın tabii başkanı olup, illerde belediye başkanı, defterdar, il millî eğitim müdürü, il sağlık müdürü, il tarım ve orman müdürü, aile ve sosyal hizmetler il müdürü, il müftüsü; ilçelerde belediye başkanı, mal müdürü, ilçe millî eğitim müdürü, sağlık grup başkanı, ilçe tarım ve orman müdürü ve ilçe müftüsü vakfın mütevelli heyetini oluşturur. Aynı zamanda mütevelli heyetinde muhtarlar, sivil toplum kuruluşu yöneticileri ve hayırsever vatandaşlar da yer almaktadır. Her bir SYDV kendi kararlarını mütevelli heyet aracılığı ile almaktadır.

**Vakıfların Personel Rejimi:** SYDV'lerde personel istihdamı ile ilgili iş ve işlemler işveren sıfatıyla mütevelli heyetince, İş Yasası hükümleri ve 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 34'üncü maddesi gereğince Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kurulunun 16/02/2012 tarihli ve 2012/1 sayılı Kararı ile yürürlüğe konulan "Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları Personelinin Norm Kadro Standartları, Nitelikleri, Özlük Hakları ve Çalışma Şartlarına İlişkin Esaslar" çerçevesinde yürütülmektedir. İş Yasası gereği belirli ve belirsiz süreli iş sözleşmesi kapsamında personel istihdamı her bir vakfın kendisi tarafından gerçekleştirilmektedir. Personel yönetim yetkisi mütevelli heyetinde olup, Bakanlığın vakıf personeli üzerinde herhangi bir tasarruf ve yönetim hakkı bulunmamaktadır.

Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğünün SYDV'ler aracılığıyla yürüttüğü 5 kategoride toplam 31 sosyal yardım programı bulunmaktadır:

- **Aile** kategorisinde Doğum yardımı, Çoklu Doğum Yardımı, Eşi Vefat Etmış Kadınlara Yönelik Düzenli Nakit Yardımı Programı, Öksüz ve Yetim Yardımı, Muhtaç Asker Ailelerine Yönelik Düzenli Nakit Yardımı Programı, Muhtaç Asker Çocuğu Yardımı, Terör Zararı Yardımları, Afet

Acil Durum Yardımları, İŖe Yönlendirme Yardımı, İŖe BaŖlama Yardımı, Ŗehit Yakınları ve Gazilere Yönelik Yardımlar olmak üzere 11 tür sosyal yardım bulunmaktadır.

- **Barınma-Gıda** kategorisinde Gıda Yardımları, AŖevleri, Barınma Yardımları, Sosyal Konut Projesi, Yakacak Yardımları, Elektrik Tüketim Desteği, Sosyal Uyum Yardımı olmak üzere 7 tür sosyal yardım bulunmaktadır.
- **Engelli-YaŖlı** kategorisinde YaŖlı Aylığı, Engelli Aylığı, Engelli Yakını Aylığı, Vefa Projeleri, Engelli İhtiyaç Yardımları olmak üzere 5 tür sosyal yardım bulunmaktadır.
- **Eğitim** kategorisinde Ŗartlı Eğitim Yardımları, Yabancılara Yönelik Ŗartlı Eğitim Yardımları, Eğitim Materyali Yardımı, Öğrenci Barınma-TaŖıma-Yemek Yardımı, Yurt Yapımı, Yüksek Öğrenim Öğrencilerine Yönelik Yardımlar, Muhtelif Eğitim Yardımları olmak üzere 7 tür sosyal yardım bulunmaktadır.
- **Sağlık** kategorisinde Genel Sağlık Sigortası Prim Ödemeleri, Ŗartlı Sağlık Yardımları (Sağlık ve Gebelik), Katılım Payı Ödemeleri, Kronik Hastalık Yardımı, Silikozis Hastalarına Yapılan Ödemeler, Kronik Hastalara Elektrik Tüketim Desteği olmak üzere 6 tür sosyal yardım bulunmaktadır.

### 1.3.2.3.3. Belediyelerce Yürütölen Yardım Programları

5393 sayılı Belediye Yasasına göre Belediye, *Belde sakinlerinin mahallî müŖterek nitelikteki ihtiyaçlarını karŖılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kiŖisi olarak tanımlanmaktadır.* Yasanın 14'üncü maddesinde, Belediyelerin görev ve sorumlulukları arasında sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütecekleri de belirtilmiŖtir. Ayrıca, aynı Yasanın 77'nci maddesinde Belediyelerin *sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaŖlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düŖkünlerle yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanıŖma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kiŖilerin katılımına yönelik programlar* uygulayacağı da hüküm altına alınmıŖtır. Yasanın

60'ncı maddesinde de Belediye giderleri arasında “*Dar gelirli, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile engellilere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar*” da sayılmıştır.

Belediyelerde sosyal yardım ve hizmetler farklı birimler tarafından yürütülmektedir. Bu birimler her Belediyede farklı adlandırılabilir. Bazı belediyelerde Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Dairesi Başkanlığı, bazılarında Sosyal ve Kültürel İşler Daire Başkanlığı, bazılarında Sosyal Hizmetler Şube Müdürlükleri vb. idari yapılanmalarla bu hizmetler yürütülmektedir. Örneğin, Ankara Büyükşehir Belediyesinde Sosyal Hizmet Daire Başkanlığı altında Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü bulunmaktadır. Bu Şube Müdürlüğünün altında Sosyal Hizmetler Şefliği ve Sosyal Yardımlar ve İnceleme Şefliği adları altında iki şeflik bulunmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde ise Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı altında Sosyal Hizmetler Müdürlüğü sosyal yardımları yürütmektedir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde Kadın, Aile ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı altında Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü şeklinde bir yapılanmaya gidilmiştir (<https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

İl ve İlçe Belediyelerinin sosyal yardımlara ilişkin yönetmeliklerinde yardımların detayları düzenlenmektedir. Yardımlar, ayni ve nakdi yardımlar şeklinde düzenlenmektedir. Bu yardım programları her Belediyede değişmekle beraber eğitim, gıda, yakacak, eşya, elektrik ve su faturası desteği, ulaşım yardımları olabileceği gibi, alışveriş ve kupon kartları şeklinde de yardımlar olabilmektedir.

#### **1.3.2.4. Sosyal Yardımlara İlişkin Ulusal Mevzuatta ‘Muhtaçlık’ ve Ölçütleri**

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının, şu anki ismiyle Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının kurulmasıyla sosyal yardımlar ve hizmetler alanında kurumsal birliktelik oluşturulmaya çalışılmış olsa da mevzuat karmaşası devam etmektedir (Coşkun, Güneş ve Ortakaya, 2011: 136). Sosyal yardımlarda süregelen hukuksal düzenlemeler ve örgütlenmelerdeki dağınıklığın gerek mevzuat gerek örgütlenme, gerekse finansman boyutu dikkate alınarak giderilmesine ihtiyaç vardır (Karataş, 2013: 4).

Bu noktada en büyük eksikliğin ise muhtaçlık kavramının tanımı ve değerlendirmesinde olduğu söylenebilir. Zira Türkiye’de ihtiyaç değerlendirmesinde kullanılabilecek ulusal standart ölçütler henüz geliştirilmiş değildir (Karataş, 2013: 4). Sosyal yardım politikasını kökten değiştirme etkisine sahip bu kilit kavramın, mevzuattaki tanım ve ölçütlerinin ve uygulamada işlerliklerinin gözden geçirilmesinde fayda görülmektedir.

5434 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Emekli Sandığı Yasasının 108’nci maddesindeki muhtaçlık tanımı şöyleydi:

*“Madde 108: 4857 sayılı İş Kanununun 39 uncu maddesi uyarınca 16 yaşından büyük işçiler için tespit edilen asgarî ücretin net tutarından daha az aylık geliri olup, kendisini ve Türk Medeni Kanunu hükümlerine göre bakmaya mecbur olduğu ailesi fertlerini geçindirmeye yetecek kadar malı da (para veya o mahiyetteki kıymetler dahil) olmayanlar bu Kanunun uygulanmasında muhtaç sayılırlar.”*

Ancak bu hüküm 5510 sayılı Yasanın yürürlüğe girişiyle mülga olmuştur ve 5510 sayılı Yasada ise muhtaçlık tanımı yapılmamıştır. 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında 2022 sayılı Yasada yer alan muhtaçlık tanımı da, 2013 yılının başında yapılan bir değişiklik ile yürürlükten kaldırılmıştır.

65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelikte de muhtaçlık tanımı yapılmamış ama kapsam dahilindekiler yani muhtaç sayılanlar şöyle açıklanmıştır (Madde 2):

*“a) Sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birisinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlananlar ile uzun vadeli sigorta kolları açısından zorunlu olarak sigortalı olunması gereken bir işte çalışanlar, nafaka bağlanmış veya nafaka bağlanması mümkün olanlar veya 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu hükümlerine göre harçlık ödenenler hariç olmak kaydıyla, her ne nam altında olursa olsun kendisine ve eşine ait her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı asgari ücretin aylık net tutarının 1/3’ünden az olanlar ile aynı tutardan fazla gelir sağlaması mümkün olmayanlardan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından muhtaç olduğuna karar verilen 65 yaşını doldurmuş Türk vatandaşları,*

*b) 65 yaşını doldurmamış olmasının yanı sıra ilgili mevzuatı çerçevesinde yetkili hastanelerden alınacak sağlık kurulu raporu ile toplam olarak en az %70 oranında engelli olduğu belirlenmek suretiyle başkasının yardımı olmaksızın hayatını devam*

*ettiremeyecek şekilde engelli olduklarını kanıtlamış ve 18 yaşını doldurmuş Türk vatandaşlarından; sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birisinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlananlar ile uzun vadeli sigorta kolları açısından zorunlu olarak sigortalı olunması gereken bir işte çalışanlar veya nafaka bağlanmış ya da nafaka bağlanması mümkün olanlar hariç olmak üzere, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden az olduğu ya da aynı tutardan fazla gelir sağlamanın mümkün olmadığı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından tespit olunarak muhtaçlığına karar verilenler,*

*c) 65 yaşını doldurmamış olmasının yanı sıra ilgili mevzuatı çerçevesinde yetkili hastanelerden alınacak sağlık kurulu raporu ile toplam olarak %40 ila %69 arası engelli olduklarını kanıtlamış, 18 yaşını doldurmuş ve talebine rağmen Türkiye İş Kurumu tarafından işe yerleştirilememiş olan Türk vatandaşlarından; sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlananlar ile uzun vadeli sigorta kolları açısından zorunlu olarak sigortalı olunması gereken bir işte çalışanlar veya nafaka bağlanmış ya da nafaka bağlanması mümkün olanlar hariç olmak üzere, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden az olduğu ya da aynı tutardan fazla gelir sağlamanın mümkün olmadığı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından tespit olunarak muhtaçlığına karar verilenleri,*

*ç) Nafaka bağlanan veya nafaka bağlanması mümkün olanlar ile sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlanan durumunda ya da uzun vadeli sigorta kolları açısından zorunlu olarak sigortalı olunması gereken bir işte çalışan durumunda kendisine bakmakla yükümlü bir yakını bulunan engelli çocuklar hariç olmak kaydıyla; Türk vatandaşı olan, 18 yaşını tamamlamamış ve ilgili mevzuatı çerçevesinde yetkili hastanelerden alınacak sağlık kurulu raporu ile toplam olarak en az %40 oranında engelli oldukları kanıtlanmış durumundaki engelli yakınlarının bakımını fiilen yürüten Türk vatandaşlarından, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden daha az olduğu ya da aynı tutardan fazla gelir sağlamanın mümkün olmadığı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından tespit olunarak muhtaçlığına karar verilenler,*

*d) Sosyal güvenlik kurumlarından yetim olarak aylık veya gelir almakta olan çocuklardan engelli olanların aldıkları aylık veya gelir toplamı tutarları toplam engel oranlarına göre bu Yönetmelik kapsamında ödenecek olan aylık tutarından düşük olanlar.”*

Aynı Yönetmeliğin değerlendirme başlıklı 7'nci maddesinde 2022 sayılı Yasa kapsamında muhtaç sayılanlar ise şöyle açıklanmıştır:

*“(1) 2022 sayılı Kanun uygulanmasında;*

*a) Yaşlı aylığında, aynı hanede ikamet edip etmediklerine bakılmaksızın aylık bağlanacak kişinin kendisine ve eşine ait her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle,*



*kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden az olanlar ile aynı tutardan fazla gelir sağlaması mümkün olmayanlar,*

*b) Engelli aylıkları ve 18 yaş altı engelli yakını aylığında, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden az olanlar ile aynı tutardan fazla gelir sağlaması mümkün olmayanlar, muhtaç sayılır”.*

Görüldüğü üzere muhtaçlık tanımları yapılmamış ancak engel durumu, her türlü gelirin hane içinde kişi başına düşen gelir ortalamasını bulmak için dikkate alınacağı, nafaka ve sosyal güvenlik aylıklarından yoksunluk gibi unsurların muhtaçlık için ölçütler olduğu belirtilmiş ve SYDV'ler tarafından muhtaçlık tespitinin yapılacağı hüküm altına alınmıştır.

**3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Yasasında** ise ‘fakru zaruret içinde’ ve ‘muhtaç durumda bulunan’ ifadelerine yer verildiği görülmüştür. Yasada, yardımların “*fakru zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan, yasalarla kurulu sosyal güvenlik kuruluşlarına tabi olmayan ve bu kuruluşlardan aylık ve gelir almayan vatandaşlar ile geçici olarak küçük bir yardım veya eğitim ve öğretim olanağı sağlanması halinde topluma faydalı hale getirilecek, üretken duruma geçirilebilecek kişileri ve yasayla kurulu sosyal güvenlik kuruluşlarına tabi olmakla veya bu kuruluşlarca aylık veya gelir bağlanmış olmakla birlikte Fon Kurulunca belirlenecek ölçütlere göre hane içindeki kişi başına düşen geliri, 16 yaşından büyükler için belirlenen aylık net asgari ücretin 1/3'ünden az olan kişilerden fakir ve muhtaç durumda bulunanları* “ kapsadığı belirtilmiştir (Madde 2). 2012 yılında Yasada yapılan bir değişiklik ile her türlü acil durum ve afetten zarar görenler ve şehit yakınları ile gazilerin kapsamda olduğu belirtilmiştir. Yasada muhtaçlık durumunun ne olduğu tanımlanmamış ancak Fon Kurulunca belirlenecek ölçütlere göre hane içindeki kişi başına düşen geliri, 16 yaşından büyükler için belirlenen aylık net asgari ücretin 1/3'ünden az olan kişiler arasında fakir ve muhtaçların belirleneceği ifade edilmiştir.

**2828 sayılı Sosyal Hizmetler Yasasında** ise “muhtaç” ifadesi 2014 yılında yapılan değişiklikle “ihtiyaç” olarak değiştirilmiştir ve Yasada korunmaya ihtiyacı olan çocuk, bakıma ihtiyacı olan engelli ve ihtiyacı olan yaşlı tanımlarına yer verilmiştir (Madde 3):

*"Korunmaya ihtiyacı olan Çocuk"; beden, ruh ve ahlak gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olup;*

1. Ana veya babasız, ana ve babasız,
2. Ana veya babası veya her ikisi de belli olmayan,
3. Ana ve babası veya her ikisi tarafından terkedilen,

4. Ana veya babası tarafından ihmal edilip; fuhuş, dilencilik, alkollü içkileri veya uyuşturucu maddeleri kullanma gibi her türlü sosyal tehlikelere ve kötü alışkanlıklara karşı savunmasız bırakılan ve başıboşluğa sürüklenen çocuk olarak tanımlanmıştır.

*"Bakıma İhtiyacı Olan Engelli"; engellilik sınıflandırmasına göre resmî sağlık kurulu raporu ile ağır engelli olduğu belgelendirilenlerden, günlük hayatın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli ölçüde yerine getirememesi nedeniyle hayatını başkasının yardımı ve bakımı olmadan devam ettiremeyecek derecede düşkün olan kişi olarak tanımlanmıştır.*

*"İhtiyacı Olan Yaşlı"; sosyal veya ekonomik yönden yoksunluk içinde olup korunmaya, bakıma ve yardıma ihtiyacı olan yaşlı statüsündeki kişi olarak tanımlanmıştır.*

Söz konusu yasada, her ne ad altında olursa olsun her türlü gelirleri toplamı esas alınmak suretiyle, kendilerine ait veya bakmakla yükümlü olduğu birey sayısına göre kendilerine düşen ortalama aylık gelir tutarı, bir aylık net asgarî ücret tutarının 2/3'ünden daha az olan bakıma muhtaç engellilere, resmî veya özel bakım merkezlerinde ya da ikametgâhlarında bakım hizmeti sağlanacağı belirtilmiştir. Ayrıca 2019 yılında yasanın ilgili maddesine yapılan ek ile Ramazan ve Kurban bayramlarında ödenen bayram ikramiyelerinin kişi başına düşen aylık gelir tutarının hesaplanmasında dikkate alınmayacağı belirtilmiştir.

2828 sayılı Yasanın ek 7'nci maddesine dayandırılarak oluşturulan Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelikte ise dördüncü maddede bakıma muhtaç engelli tanımı yapılmış ve bakıma muhtaç engelli şöyle tanımlanmıştır:

*"Bakıma Muhtaç Engelli: Bu Yönetmeliğin uygulanmasında, engellilik sınıflandırmasına göre ağır engelli olduğu belgelendirilenlerden; günlük hayatın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli ölçüde yerine getirememesi nedeniyle hayatını başkasının yardımı ve bakımı olmadan devam ettiremeyecek derecede düşkün olduğu, her ne ad altında olursa olsun her türlü gelirleri toplamı esas alınmak suretiyle; kendilerine ait veya bakmakla yükümlü olduğu birey sayısına göre kendilerine düşen ortalama aylık gelir tutarının, bir aylık net asgari ücret tutarının 2/3'ünden daha az olduğu bakım raporu ile tespit edilenleri ifade eder. "*

**Sosyal Ekonomik Destek Yönetmeliğinin** 4'üncü maddesinde “*muhtaçlık, kendisini, eşini ve bakmakla yükümlü olduğu çocuklarını ve diğer aile bireylerini, buldukları mahallin hayat şartlarına göre asgari seviyede geçindirmeye yetecek geliri, malı veya kazancı bulunmama halini*” ifade eder olarak tanımlanmıştır. Bu Yönetmelikte muhtaçlığa ilişkin hiçbir ölçüt belirtilmemiştir ki bu sosyal incelemeyi daha da önemli hale getirmektedir. Yönetmelikte ihtiyaç değerlendirmesine ilişkin dikkat çeken bir diğer şey ise bulunan mahallin yaşam şartlarına atıf yapılması ve değerlendirmenin bölgesel sosyo-ekonomik koşullara göre yapılması gerektiğinin vurgulanmasıdır.

**Vakıflar Genel Müdürlüğünün Yönetmeliğinde** ise garip, fakir ve muhtaç kavramlarının olduğu görülmektedir. Yönetmelikte “*garip; hayatta kimsesi olmayan ve aynı zamanda fakir olan kişi*” olarak tanımlanmıştır (Madde 3). Ayrıca Yönetmelikte sosyal güvencesi olmayan, geliri net asgari ücret miktarından fazla olmayanların ve 2022 kapsamında aylık alanların muhtaç ve fakir olarak değerlendirildikleri görülmüştür.

Yönetmelikte, muhtaç durumda bulunan engellilere ve yetimlere aşağıdaki koşullarda muhtaçlık aylığı bağlanacağı ifade edilmiştir:

- “*Annesi veya babası olmayan muhtaç çocuklar ile %40 ve üzeri engelli olan muhtaçlara; sosyal güvencesi olmaması, herhangi bir gelir veya aylığı bulunmaması, mahkeme kararı veya yasayla bakım altına alınmamış olması, gelir getirici taşınır ve taşınmaz malı mevcut olmaması veya olup da bunlardan elde edeceği aylık ortalama gelirin Yönetmelikle belirlenen muhtaç aylığı miktarını geçmemesi halinde,*
- *18 yaşından küçük özel gereksinimli çocuklara, kendilerine bakmakla yükümlü anne ve babalarının ilgili maddenin birinci fıkrasında belirtilen şartları taşıması halinde,*
- *18 yaşından büyük ve en az %70 ve üzeri oranda engelli muhtaçların aileleri ile birlikte ikamet etmeleri durumunda da ailelerinin ilgili maddenin birinci fıkrasında belirtilen şartları taşıması halinde”*

Sayıştay denetimine tabii olan Belediyelerin ise kendi belirlediği muhtaçlık ölçütlerinin olduğu, yapılan mevzuat araştırmalarında görülmüştür. Bu anlamda örnek teşkil etmesi için bir kaç örnek verilmesi uygun görülmüştür.

Sosyal inceleme ve puanlama sonucu ihtiyaç değerlendirmesi yaparak yardım sağlayan **Ankara Büyükşehir Belediyesi Sosyal Yardım Yönetmeliğinin** 3'üncü maddesinde,

dar gelirli, geçici ihtiyaç sahibi, muhtaç kişi gibi aşağıdaki tanımların olduğu görülmüştür:

*“Dar gelirli, aylık toplam geliri asgari ücretin iki katını geçmeyen aile,*

*Geçici ihtiyaç sahibi, Ankara il sınırı içinde ikamet etmeyen fakat tedavi amacı gibi Ankara’da bulunduğu süre boyunca beslenme, barınma ve şehir içi ulaşım ihtiyacı duyan kişi*

*Muhtaç kişi, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3’ünden az olduğu ya da aynı tutardan fazla gelir sağlaması mümkün olmayan”* kişi olarak tanımlanmıştır.

Yönetmelikte dar gelirli ve muhtaç kişilere sosyal yardım sağlanacağı belirtilmiş ve her ikisi için farklı ölçütlere yer verilmiştir. Muhtaç kişi tanımı, 2022 sayılı Yasa ile paraleldir ancak dar gelirli aile ve onun için kullanılan ekonomik ölçüt mevcut muhtaçlık ölçütünü esnetmektedir.

Yönetmelikte ayrıca sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanacakların sayıldığı 6’ncı maddede bu gruplara ek olarak *“hiçbir sosyal güvencesi olmayan ve /veya sosyal güvencesi olup da asgari düzeyde yaşamını sürdürmekte güçlük çeken kişi ve aileler”* ve ayrıca *“günlük geçimlerini sürdürecekt geliri olmayan yardıma muhtaçlığına karar verilen diğer kişi ve aileler”* gibi muhtaçlık ölçütünün daha geniş yorumlanabileceği ifadeler yer almaktadır.

Sosyal inceleme ve puanlama sonucu ihtiyaç değerlendirmesi yaparak yardım sağlayan bir diğer Belediye ise İzmir Büyükşehir Belediyesidir. **İzmir Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı Sosyal Yardımlar Yönetmeliğinin** 4’üncü maddesinde muhtaçlık tanımının yanı sıra dar gelirli, ekonomik yoksunluk, mağdur kişi tanımlarına yer verildiği görülmüştür.

*“Dar gelirli, aylık toplam geliri asgari ücretin büyükşehir belediyesi sınırları dahilinde iki katını, diğer belediyelerde bir buçuk katını geçmeyen aileyi Ekonomik yoksunluk, kişinin günlük yaşamında temel ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için gerekli maddi olanaklardan yoksun olma halini*

*Mağdur kişi, İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırlar içerisinde ikamet etmediği halde yolculuk veya hastalık sebebiyle İzmir’de bulunduğu esnada mağdur duruma düşmüş kişiyi*

*Muhtaçlık, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı, asgari ücretin aylık ne tutarının 1/3’ünden fazla olanlar ile aynı tutardan fazla gelir sağlaması mümkün olan kimseler muhtaç kabul edilemez” şeklinde tanımlanmıştır.*

Görüldüğü üzere muhtaçlık ekonomik ölçütü, kişi başına düşen gelirin asgari ücretin 1/3’i aşmaması olarak belirlenmiştir; ancak bu, diğer kişileri de kapsayabilmesi için dar gelirli ve ekonomik yoksunluk tanımlarıyla esnetilmiştir. Böylece kişi başına düşen geliri asgari ücretin 1/3’ini aşan kişilere de bazı durumlarda yardım verileceği görülmüştür. Ayrıca aynı Yönetmeliğin 8’inci maddesinin dördüncü fıkrasında yardıma muhtaç olduğunun tespitinin yardım alınacağı anlamına gelmeyeceği de belirtilmiştir.

Görüldüğü üzere sosyal yardım mevzuatında **muhtaç, düşkün, ihtiyaç sahibi, fakru zaruret içinde, garip, mağdur kişi, ekonomik yoksunluk, dar gelirli** gibi çok çeşitli ifadeler /terimler kullanılmıştır. Dönem dönem mevzuatta düzenleme yapılarak olumsuz çağrışımları olduğu düşünülen bazı ifadelerin bir kısmı bazı yasalarda düzeltilmeye çalışılmış olsa da ilgili yönetmeliklerde düzeltme yapılmadığı ve bu kavramların alanyazında sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Mevzuatta ayrıca bu terimlere ilişkin tanımların belirsizliğini koruduğu, son yıllarda yapılan düzenlemelerle ekonomik ölçüt olarak asgari ücretin esas alınmaya çalışıldığı ancak ekonomik ölçütlerin yine de birbirinden farklı olduğu dikkat çekmiştir.

### **1.3.2.5. Bir Sosyal İnceleme Alanı Olarak İhtiyaç Değerlendirmesi**

Muhtaçlık ölçütleri kadar önemli olan bir diğer konu ise ihtiyaç değerlendirmesidir. Sosyal yardımlar için başvuruda bulunanların ihtiyaç değerlendirmesinin genelde ev ziyaretleri ile yapıldığını söylemek olanaklıdır. Özel bir sosyal inceleme alanı olan ihtiyaç değerlendirmesinin sosyal yardım için başvuranların onurunu zedelemekten yapılması gerektiği açıktır.

Aileye yönelik planlı müdahale sürecinin başarısının büyük bir kısmının sosyal hizmet uzmanının becerilerine dayandığı söylenebilir; zira sosyal hizmet uzmanları, aile ile ilişkilerinde güven kurma, yardımı sağlayacak diğer kurumları etkileme gücünü taşımaktadır. Ailenin sosyal hizmet uzmanına bakışı, onların hizmete bakışını ve değişme isteğini etkilemektedir (Troubled Families Team, 2012: 15). Bu gerçeklik de göz önüne alındığında, aileye yönelik planlı müdahale sürecinin bir parçası olarak görülmesi gereken ihtiyaç değerlendirmesinin, herhangi bir kişiden ziyade, alanında uzman bir sosyal hizmet uzmanı tarafından yürütülmesi elzemdir. Ulusal mevzuatta ihtiyaç değerlendirmesinin kim tarafından, nasıl yapılacağı netleşmiş değildir (Karataş, 2013: 4). Aile veya bireyin ihtiyaçlarının tespit edilmesi, gelirlerinin tespiti veya giderlerinin tespiti amacıyla ev ziyaretleri gerçekleştirmekle görevlendirilen sosyal hizmet uzmanlarının gözetmesi gereken ilkelerin de mevzuatça düzenlenmediği görülmektedir.

Konuyla ilgili ülkemizde, 2022 sayılı Yasa ve ilgili yönetmeliği, SED Yönetmeliği ve Evde Bakım Yönetmeliği ihtiyaç değerlendirmesi yapılmasını gerektiren düzenlemeler olduğu için, onların ilgili maddelerini gözden geçirme ihtiyacı doğmuştur.

2022 sayılı Yasada ve ilgili Yönetmeliğe bakıldığında ihtiyaç değerlendirmesinin hane ziyareti ve çevre araştırmasından elde edilen bilgilerden oluştuğu, her yıl yapılacağı anlaşılmaktadır. Ayrıca ihtiyaç değerlendirmesinin başvuru formunda beyan edilen bilgiler ile merkezi veri tabanlarından yapılan sorgulamalar doğrultusunda elde edilen bilgilerin doğrulanması ve hanenin genel durumunun yerinde tespit edilmesi amacıyla, vakıf personeli tarafından başvuruda bulunanın ikametgahına ve çevresine gidilmek ve hane ziyaret bilgi formu doldurulmak suretiyle gerçekleştirildiği görülmektedir (Madde 6). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları Personelinin Norm Kadro Standartları, Nitelikleri, Özlük Hakları ve Çalışma Şartlarına İlişkin Esaslara bakıldığında vakıf personelinin sosyal yardım ve inceleme görevlisi unvanı altında sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, sosyal çalışmacı, halkla ilişkiler uzmanı, diğer yükseköğrenim mezunları ile lise mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Bu durumda SYDV'lerde ihtiyaç değerlendirmesinin sosyal hizmet uzmanı dışında çeşitli meslekten kişilerce yapıldığı anlaşılmaktadır.

Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik dikkate alındığında ihtiyaç değerlendirmesinin ise bakım hizmetleri değerlendirme heyetince yapıldığı ve bu heyette sosyal çalışmacıların da yer aldığı; ancak sosyal çalışmacının bulunmaması halinde ‘diğer mesleki unvana sahip personel’ tarafından da sosyal çalışmacıya verilen inceleme ve değerlendirme görevinin yapılabileceği görülmektedir (Madde 10). Bu Yönetmelikte de ihtiyaç değerlendirmesinin heyetçe yılda en az bir kez yapılacağı ve engelinin ikamet adresinde yapılacağı ifade edilmiş ve değerlendirmenin engelliye ait veya bakmakla yükümlü olunan birey sayısına göre, engelliye düşen gelir ile engellinin ve ailesinin fiziksel, zihinsel, duygusal, psiko-sosyal ve demografik özellikleri ve özgeçmişleri, engeli ve engelliye kabullenme durumu tespit edilerek engellinin hakları, yararlanabileceği özel eğitim, mesleki rehabilitasyon, tıbbi tedavi ve rehabilitasyon, sosyal yardımlar, koruyucu aile, evlat edindirme gibi hizmetler hakkında olacağı bilgisine yer verilmiş ancak diğer detaylara yer verilmemiştir.

SED Yönetmeliğine bakıldığında ise ihtiyaç değerlendirmesinin sosyal hizmet mezunu dışındaki meslek elemanlarınca da yapılacağı ifade edilmiştir. Yönetmelikte ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yapılacağına ilişkin detaylara yer verilmediği görülmüştür.

Yeterli eğitim, bilgi ve beceriden yoksun personel ile yapılan sosyal incelemenin aile ve aile bireyleri üzerinde olumsuz etkileri olabilmektedir. Hane ve hane bireylerine nasıl yaklaşılması gerektiği, sosyo-ekonomik durumda hangi hususların göz önünde bulundurulması gerektiği, ailenin ve bireyin kendine özgü oluşu, sosyal incelemenin çerçevesini oluşturacak hususlardır. Bu konuda kurumsal bir politikanın geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Aile değerlendirmesi, ailenin içinde bulunduğu sosyal çevreye ilişkin değişkenler, aileye ilişkin değişkenler, ailedeki her bireye ilişkin değişkenleri kapsamaktadır. Bu değişkenler şunları kapsamaktadır: eğitim durumu, medeni durum, çalışma ve sosyal güvenlik durumu, ekonomik durum, temel gereksinimleri karşılama durumu, ailenin göç öyküsü, oturulan konut ve semt bilgileri, sağlık durumu, aile içi ilişkiler, sorunlar ve destekler, aileyi etkileyen kayıplar- krizler, hanede şiddet olgusu, ailenin yararlandığı sosyal

yardımlar/hizmetler, hanede gözlenen sorunlar/ihtiyaçların değerlendirilmesi, muhtaçlık, aile sorunları, engelli sorunları, kadın sorunları, çocuk refahı, yaşlı refahı, gençlik refahı, istihdam, toplumsal gelişme ve kalkınma sorunları ve sağlık (Karataş, 2013: 14).

Hanedeki her bireyin ihtiyacının özel olarak değerlendirilmesi önemlidir. Kadın, çocuk, yaşlı, engelli gibi hassas grupların varlığı, değerlendirme esnasında dikkate alınmalı ve muhtaçlık ölçütleri bu çerçevede belirlenmelidir. Hanedeki çocuğun oyuncak, kitap vb. ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığı, harçlık miktarı, okul etkinliklerine katılıp katılmama durumu vb. koşulların dikkate alınması gerekir. Örneğin, İngiltere’de çocuklara yönelik maddi yoksunluğun tespit edilmesi için aşağıdaki göstergeler dikkate alınmaktadır (Central Bedfordshire Council, 2011: 29):

- Ev dışında oyun alanları,
- 10 yaş ile üzerindeki ve farklı cinsiyetteki her çocuk için yeterli yatak odası
- Özel anların kutlanması,
- Kendine vakit ayırdığında kullanabileceği bisiklet veya benzeri spor aletleri
- Aile ile en az bir haftalık tatil
- Ayda en az bir kez yüzme
- Hobi veya serbest zaman
- İki haftada bir arkadaşlarıyla buluşup çay içebilme veya atıştırmalık bir şeyler yeme
- En az bir ders döneminde bir okul gezisine katılıma
- Hafta en az bir kere arkadaş grubuyla oyun oynayabilmek üzere dışarı çıkma.

Sosyal incelemenin ev ziyareti şeklinde gerçekleştirilmesi gibi bir zorunluluk yoktur. Kimi ülkelerde başvuranların başvuru ofislerinde de incelemeye tabi tutuldukları görülmektedir. Ancak hane halkının gözlemlenebilir yaşam koşulları açısından ev ziyaretlerinin önemi vardır.

Nitelikli bir görüşme için görüşmeyi yapan uzmanın ve süpervizörün vasıfları açıkça belirtilmeli, program ve politika değişikliklerine ilişkin uzmanlara eğitimler verilmeli, açık



ve ulaşılabilir görüşme kılavuzları hazırlanmalı, düzenli aralıklarla inceleme yapılmalı, ihtiyaç duyulan araç ve gereçler (bilgisayar, anket formu vb.) uzmanlara sağlanmalı; uzmanlar ailelerin veya bireyin kültür, değer ve diline aşına olmalı, gerekirse tercüman bulunmalıdır. Görüşme yapılan kişilere bilgilerin gizliliği konusunda güven verilmelidir. Görüşme yapılan müracaatlara saygıyla yaklaşılmalı, bireyler hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendirilmeli, başvuruları ile ilgili soru sormak istediklerinde kiminle iletişime geçecekleri hakkında bilgilendirilmeli, hakları varsa sonuca itiraz etme süreci anlatılmalıdır (Castaneda ve Limbert, 2005).

#### 1.4. ARAşTIRMANIN AMACI

Türkiye’de sosyal yardımlara ayrılan kaynak AB ve OECD ülkelerine kıyasla yetersizdir. Bu kaynakların doğru bir hedefleme mekanizması kullanılmadan harcanması, dolayısıyla yardımların ihtiyaç sahiplerine verilmemesi, sosyal hizmetin temel hedefi olan sosyal adaleti zedelemektedir. Ulusal mevzuat incelendiğinde yardımların verilmesinde esas alınan muhtaçlık kavramının yeterli ölçüde tanımlanmadığı, ölçütlerinin ortak standart ve normlara dayandırılmadığı ve ihtiyaç değerlendirmesinin hangi esaslara göre yapılacağının açıkça belirlenmediği görülmektedir. Bu eksiklik, muhtaçlık tespitini yapmak üzere görevlendirilen kişilerin sübjektif kararlar almasına, etik ikilemlerde kalmasına yol açmaktadır.

Kaynakların gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaşılması amacıyla sosyal yardım mevzuat ve uygulamasında ihtiyaç değerlendirmesine ilişkin ortak norm ve standartların geliştirilmesi gerektiği açıktır. Bu amaçla özel bir sosyal inceleme alanı olan ihtiyaç değerlendirmesindeki sorunlara odaklanan kapsamlı bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu araştırmanın amacı ülkemizde sosyal yardım alanında yapılan, ihtiyaç değerlendirmesi olarak yürütölen sosyal incelemenin, hangi ölçütler işığında, kimler tarafından ve nasıl yapıldığını araştırmak ve yapılabilirlik yaklaşımı odağında sosyal incelemede hangi ihtiyaçlara odaklanılması gerektiğini ortaya çıkararak hak temelli bir uygulamada bunun nasıl gerçekleşebileceğine dair öneriler sunmaktır.

Araştırmada aşağıda sıralanan sorulara cevap aranacaktır:

1. Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının (sosyal çalışmacıların) eğitim ve alan deneyimi nedir?
2. Sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) yoksulluk ve muhtaçlığa nasıl bakmaktadır?
3. Sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) sosyal yardım mevzuatını nasıl değerlendirmekte, mevzuatta yer alan düzenlemeler uygulamayı nasıl etkilemektedir?
4. Sosyal incelemede olgu yükü, bilgi - beceri - görev uyumu, gerekli lojistik desteklerin sağlanması gibi konularda çalışılan kuruluşun politika ve uygulamaları nasıl değerlendirilmektedir?
5. Sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) başvuru ve görüşmeye hazırlık sürecini nasıl yürütmektedir?
6. Sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) gözlem ve görüşme aşamasını nasıl yürütmektedir?
7. Sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) sosyal inceleme ve değerlendirmede hangi bilgi kaynaklarını kullanmaktadır?
8. Sosyal inceleme ve değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) etik konular dahil ne tür sorunlarla karşılaşmaktadırlar?
9. Yapabilirlikler yaklaşımı çerçevesinde ihtiyaç değerlendirmesinde hangi sorunlara ve ihtiyaçlara odaklanılmaktadır?
10. Sosyal hizmet uzmanları (sosyal çalışmacılar) raporlama ve izleme çalışmalarını nasıl yürütmektedir?

### **1.5. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Savaşlar, çatışmalar, ekonomik krizler, iklim krizleri ve pandemi ile artan ve boyut değiştiren yoksulluk, yoksullukla mücadelede etkili bir araç olan sosyal yardımların da önemini artırmaktadır. Enerji arz ve tedarigindeki sorunlar, tüm dünyada artış gösteren enflasyon rakamları, pandemi ile kırılğan hale gelen ekonomi piyasalarını etkilemekte ve büyük bir kriz yaşanmadan yoksullaşmanın önüne geçilmesine çareler aranmaktadır. Ekonomik kırılğanlık, yoksullukla mücadelede kaynak kullanımını da kritik bir hale

getirmektedir. Sosyal yardımlara ayrılan kaynağın etkin kullanımı ve israfının önlenmesi de bu noktada önem kazanmaktadır.

Ülkemizde sosyal yardımlar, sosyal hizmet bilgi ve becerileriyle yürütülen ve önemli bir sosyal hizmet etkinliği olan ‘sosyal inceleme ve değerlendirme’ yapılarak sonuçlandırılmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmetin temel hedefi olan sosyal adaleti sağlama amacıyla paralel bir şekilde hane ziyaretleri yapılmakta ve müracaatçıların ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda hak sahipleri belirlenmekte ve bir sosyal hizmet müdahalesi olarak sosyal yardımla kişilerin güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

Bu çalışma sosyal yardım alanında muhtaçlık değerlendirmesi olarak kabul gören sosyal inceleme ve değerlendirmenin bütüncül olarak ele alınmasına imkân veren kapsamlı bir çalışma olduğu için alana katkı sağlayacak, alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının dile getirdiği sorunları ve eksiklikleri ortaya çıkaracak olması bakımından önemlidir.

Ayrıca özel bir sosyal inceleme alanı olan ihtiyaç değerlendirmesindeki sorunlara odaklanan kapsamlı ilk çalışmalardan biri olarak alanyazında bu alandaki bilgi boşluğunu doldurmaya katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma, sosyal yardım kaynaklarının israf edilmemesi ve adil dağılımının sağlanmasının yanı sıra müracaatçıların örselenmeden, hak temelli bir düzlemde yardımlara erişmesini sağlaması bakımından sosyal yardım kurumlarında ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yapabileceğine ilişkin öneriler sunarak hem politika hem de uygulamaya katkı sağlayacağı için önemlidir.

## 2. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

### 2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Mevcut sosyal inceleme yöntemindeki sorunları tespit ederek öneriler geliştirmeyi hedefleyen 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, 2012: 2). Nitel araştırmaların özelliklerinden biri de keşfedici olmalarıdır. Keşfedici özelliğe sahip araştırmalar, üzerinde az çalışılmış konuları aydınlatmada oldukça kullanışlı ve yararlıdır (Neuman, 2012: 228'den akt. Karataş, 2012: 3).

Olguların varlığını ve nasıl gerçekleştiğini incelemeye olanak vermesi ve kişilerin bu olguyu nasıl deneyimlediklerini aktarmayı amaçlaması nedeniyle bu araştırmada sosyal incelemenin nasıl deneyimlendiği ve gerçekleştiğini incelemek için fenomenolojik yaklaşım kullanılmıştır.

Araştırmanın amacı, ihtiyaç tespiti ve değerlendirmesine yönelik sosyal incelemenin nasıl yapıldığını ortaya çıkarmaktır. Bu amaçla araştırmacı tarafından bir görüşme formu oluşturulmuştur. Görüşme formunun oluşturulmasında konuyla ilgili literatür incelemesi yapılmış ve bu alanda yapılan çalışma örnekleri dikkate alınmıştır. Bilgi toplamak amacıyla katılımcılarla yüz yüze derinlemesine görüşme yapılmıştır.

### 2.2. ARAŞTIRMANIN KATILIMCILARI

Araştırmanın katılımcıları, SYDV'lerde ve ASHB'ye bağlı il müdürlükleri ve SHM'lerde, belediyelerde ve diğer bakanlıklara bağlı çeşitli kurumlarda görev yapan/yapmış olan ve ihtiyaç değerlendirmesine katılan/katılmış olan sosyal hizmet uzmanları/sosyal çalışmacılardır.

Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartının 14'üncü maddesi ve Beijing Kuralları olarak da bilinen BM Çocuk Ceza Adaleti Sisteminin Uygulanması Hakkında Asgari Standart Kurallarının 16'ncı maddesi ve yorumları dikkate alındığında, sosyal yardım hizmetlerinin ve sosyal incelemenin alanında uzman nitelikli kişilerce sosyal hizmet yöntemleri kullanılarak yapılması gerektiğinden hareketle bu araştırmanın katılımcıları olarak sosyal hizmet mezunu meslek elemanları seçilmiştir.

Araştırmada görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına, amaçlı örneklem yöntemlerinden biri olan ve zengin bilgi kaynağı olabilecek bireylerin kimler olabileceğinin sorularak belirlenmesini sağlayan kartopu veya zincir örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Bu bağlamda konuyla ilgili en çok bilgi sahibi olduğu önerilen kişiler listelenmiş ve süreç sonunda liste kartopu gibi büyümüştür. Veri toplanmasına doyum noktasına ulaşılan kadar devam edilmiştir.

Araştırma kapsamında toplam 17 farklı ilde kamusal sosyal yardım alanında çalışma deneyimi ve sosyal inceleme yapma 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 meslek elemanı ile derinlemesine görüşme yapılmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim bilgileri ve çalışma deneyimi, Bulgular başlığı altında ayrıntılandırılmıştır.

### **2.3. VERİLERİN TOPLANMASI**

Bu araştırmada veriler, nitel araştırma yöntemine uygun şekilde, derinlemesine görüşme yoluyla elde edilmiştir. Araştırma kapsamında katılımcılarla yüz yüze görüşme yapılarak veri toplanması planlanmış ve başlangıçta veriler bazı katılımcılarla yüz yüze görüşme yapılarak toplanmıştır.

Koronavirüs salgınının etkisini artırmasından dolayı, Dünyada ve ülkemizde salgının etkisinin azaltılması amacıyla kısıtlayıcı önlemler alınmaya başlanmış ve bu kapsamda uzaktan ve dönüşümlü çalışma, sokağa çıkma yasakları gibi önlemler yaşama geçirilmiştir. Bu süreçte katılımcıların mesai koşulları değişmiş ve bazı katılımcılar

salgından dolayı yüz yüze görüşme yapılmasından tedirginlik duymuştur. Yaşanan bu kısıtlamalardan dolayı verilerin çevrimiçi olarak görüntülü veya sesli olarak derinlemesine görüşme yoluyla toplanmasının uygun olacağı değerlendirilmiş ve veriler, katılımcılarla çevrimiçi derinlemesine görüşme yoluyla toplanmıştır. Araştırma süresince 4 katılımcı ile yüz yüze, 30 katılımcı ile çevrimiçi derinlemesine görüşme yapılmıştır. 17 Ocak 2021 tarihinde başlamış olan veri toplama süreci 17 Mayıs 2021 tarihinde tamamlanmıştır.

#### **2.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI**

Araştırma kapsamındaki kişilerle derinlemesine görüşmelerde araştırma sorunu odağında hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu (EK 3) kullanılmıştır. 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.

Ayrıca araştırma konusuyla ilgili kitaplar, belgeler, mevzuat, raporlar ve önemli görülen diğer dokümanlar veri toplama aracı olarak kullanılmıştır.

Araştırmanın amaçlarına uygun olarak gerçekleştirilen derinlemesine görüşmeler ve örneklem seçimiyle elde edilen zengin bilginin geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanması hedeflenmiştir.

#### **2.5. VERİLERİN ANALİZİ**

Araştırma sonucunda görüşmeye yapılan sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin eğitim ve çalışma deneyimine dair bilgiler betimsel olarak analiz edilmiş ve sosyal inceleme alanı olarak ihtiyaç değerlendirmesi sürecine ilişkin veriler ise görüşme formlarının değerlendirilmesiyle belirlenmiş olan kod ve temalarda içerik analizi ile yorumlanmıştır.

Derinlemesine görüşmeler bilgisayar veya telefon üzerinden kayıt altına alınmıştır. Verilerin analizine başlanmadan önce ses kaydı ile toplanan veriler çözülerek yazılı ortama aktarımı gerçekleştirilmiştir. Ortalama bir görüşmenin **44 dakika** sürdüğü 34 derinlemesine görüşmenin ses kayıtları **24 saat 50 dakikadır**. Ses kayıtlarının çözümlemesi ile derinlemesine görüşmeler **578 sayfalık metin dosyasına** dönüştürülmüştür. Verilerin analizi sırasında görüşmelerin dökümü yeniden düzenlenmiş ve defalarca okunmuştur.

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.

## 2.6. ETİK KONULAR

Etik komisyon izni için talep edilen tüm belgeler hazırlanarak 23 Temmuz 2020 tarihinde Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne teslim edilmiştir. Hacettepe Üniversitesi Senatosu 25 Ağustos 2020 tarihli, 35853172-300 sayı numaralı, ‘Etik Komisyonu İzni’ konulu yazısında araştırmayı inceleyerek etik açıdan uygun bulmuştur. Alınan etik komisyon izni EK 4’te yer almaktadır.

Araştırmanın katılımcıları kendi özgür iradeleriyle araştırmaya katılmayı kabul etmişlerdir. Katılımcılara, araştırmaya katılmaları için hiçbir biçimde ikna, baskı veya zorlamada bulunulmamıştır. Katılımcılara, kimlik bilgilerinin açıklanmayacağı, rumuzlar ve kısaltmalar kullanılarak katılımcıların anonim kalmalarının sağlanacağı belirtilmiştir.

Araştırma için hazırlanmış olan Onam ve Gönüllü Katılım Formu (EK 2) hazırlanmıştır. Onam formunun okunduğundan emin olunduktan sonra katılımcıların araştırmaya ilişkin soruları yanıtlanmıştır. Çevrimiçi görüşmelerde, onam formu, katılımcılara görüşme öncesinden mesaj olarak gönderilmiş veya görüşme başlamadan okunmuştur. Öte yandan görüşme esnasında kayıt işlemi başlatılmadan önce katılımcılara görüşmenin daha sonra

eksiksiz çözümlenebilmesi amacıyla görüşmenin kayda alınıp alınamayacağı sorulmuştur. Katılımcıların sözlü onamlarının alınmasının ardından kayıt cihazı aktif duruma getirilmiştir. Görüşmecilerin video kayıtları araştırma tamamlandığında imha edilmiş, ses kayıtları ise araştırmacı tarafından 1 yıl süreyle saklı tutulacaktır.



### 3. BÖLÜM: BULGULAR

#### 3.1. SOSYAL HİZMET UZMANLARININ EĞİTİM VE ALAN DENEYİMİNE İLİŞKİN TANITICI BULGULAR

Araştırma kapsamında, toplam 17 farklı ilde kamusal sosyal yardım alanında çalışma deneyimi edinmiş olan 34 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülmüştür. Araştırma kapsamında cinsiyet dağılımına dikkat edilerek 16 kadın ve 18 erkek görüşmeci ile derinlemesine görüşme yapılmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim bilgileri ve çalışma deneyimi aşağıda açıklanmıştır:

- **SHU-1:** Yüksek lisansı bulunmaktadır. 6 yıldan fazla çalışma deneyimi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde çalışmaktadır.
- **SHU-2:** Yaklaşık 4 yıldır alanda çalışmaktadır. ASDEP personeli olarak ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde çalışmaktadır.
- **SHU-3:** 30 yıl kadar Belediye, SHÇEK ve ASHB taşra ve merkezinde çeşitli birimlerde çalışmış. ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde görevine devam etmektedir.
- **SHU-4:** 10 yıldan fazladır sosyal yardım alanında çalışmaktadır. Bir SYDV'de çalışmaya devam etmektedir.
- **SHU-5:** 10 yıllık çalışma deneyimi bulunmaktadır. Bir SYDV'de görevine devam etmektedir.
- **SHU-6:** 1 yıldır çalışmaktadır. Bir Belediyede sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmaktadır.
- **SHU-7:** 2 yıldır çalışmaktadır. Bir Belediyede sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmaktadır.
- **SHU-8:** Üç farklı ilde bakımevi, huzur evi, yetiştirme yurtları ve SHM'lerde çalışmış. Yaklaşık 15 yıllık çalışma deneyimi bulunmaktadır. Görevine ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde devam etmektedir.

- **SHU-9:** İki farklı ilde SHM'lerde, çocuk evleri koordinasyon merkezlerinde 6 yıldan fazla çalışma deneyimi bulunmaktadır. Görevine ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde devam etmektedir.
- **SHU-10:** Sosyal yardım alanında 10 yıllık çalışma deneyimi bulunmaktadır. Bir SYDV'de görevine devam etmektedir.
- **SHU-11:** İki farklı ilde sosyal hizmet merkezi, huzurevi, korunmaya muhtaç çocuk, sosyal ekonomik destek, evde bakım birimlerinde 6 yıldan fazla çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde devam etmektedir.
- **SHU-12:** Yaklaşık 8 yıldır bir SYDV'de çalışmaktadır.
- **SHU-13:** Bir ilde, ASHB'ye bağlı sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmaktadır. 3 yılı sosyal yardım alanında olmak üzere 6 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır.
- **SHU-14:** Bir üniversitede Sosyal Hizmet Bölümünde doktora öğrencisidir. Yaklaşık 9 yıldır alanda çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Bir SYDV'de çalıştıktan sonra görevine bir başka Bakanlıkta sosyal hizmet uzmanı olarak devam etmektedir.
- **SHU-15:** Sosyal hizmet alanında 7 yıl özel sektör, 15 yıl kamu çalışması tecrübesi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir SHM'de görevine devam etmektedir.
- **SHU-16:** Evde bakım, korunmaya muhtaç çocuk birimlerinde yaklaşık 5 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir SHM'de ASDEP görevlisi olarak görevine devam etmektedir.
- **SHU-17:** Kamuda sosyal hizmet alanında 7 yıl çalışma tecrübesi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde görevine devam etmektedir.
- **SHU-18:** Sosyal hizmet alanında 3 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Bir SYDV'de göreve başlamıştır. Görevine ASHB'ye bağlı bir SHM'de sosyal hizmet uzmanı olarak devam etmektedir.
- **SHU-19:** Sosyal hizmet alanında 4 yıldan fazla çalışma tecrübesi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir SHM'de göreve başlamıştır. Görevine bir Şiddet Önleme ve İzleme Merkezinde devam etmektedir.
- **SHU-20:** Alanda 2 yıl özel sektörde, 16 yıl ise kamu çalışma tecrübesine sahiptir. 3 farklı ilde ASHB merkez ve taşra teşkilatlarında çalışmıştır. Görevine aynı Bakanlıkta sosyal hizmet uzmanı olarak devam etmektedir.

- **SHU-21:** Sosyal hizmet alanında ASHB'ye bağlı iki farklı İl Müdürlüğünde 3 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine bir SHM'de devam etmektedir.
- **SHU-22:** Alanda 4 yıl özel sektörde, 15 yıl ise kamu sektöründe çalışma tecrübesi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir kuruluştaki sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmaya devam etmektedir.
- **SHU-23:** Alanda 5 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Halen bir Belediyede sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmaktadır.
- **SHU-24:** Sosyal hizmet alanında 35 yıldan fazla çeşitli illerdeki kuruluşlarda çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevinin son 10 yılını yerel yönetimlerde sürdürmüştür. Emekli olmuş, aktif olarak çalışmamaktadır.
- **SHU-25:** Bir üniversitenin Sosyoloji bölümünde doktora öğrencisidir. Belediyede 10 yıllık bir çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine bir belediyede devam etmektedir.
- **SHU-26:** Sosyal hizmet alanında 6 yıldan fazla çalışma tecrübesi bulunmaktadır. ASHB'ye bağlı bir SHM'de sosyal ekonomik destek, yaşlı, engelli bakım birimi, korunmaya muhtaç çocuk birimi gibi çeşitli birimlerde sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmış. Görevine bir SHM'de yönetici olarak devam etmektedir.
- **SHU-27:** İki farklı ilde kamu kurumlarında çocuk hizmetleri başta olmak üzere sosyal hizmet alanında 7 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde sosyal hizmet uzmanı olarak birim sorumlusu devam etmektedir.
- **SHU-28:** Yaklaşık 8 yıldır bir SYDV'de çalışmaktadır.
- **SHU-29:** Yüksek lisans yapmaktadır. 2 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine bir belediyede sosyal hizmet uzmanı olarak devam etmektedir.
- **SHU-30:** Alanda yaklaşık 10 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine bir belediyede sosyal hizmet uzmanı olarak devam etmektedir.
- **SHU-31:** Kamu kurumunda sosyal ekonomik destek, kadın ve aile danışmanlığı başta olmak üzere çeşitli sosyal hizmet birimlerinde 5 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine ASHB'ye bağlı bir SHM'de devam etmektedir.
- **SHU-32:** ASHB'ye bağlı bir İl Müdürlüğünde 6 yıllık çalışma tecrübesi bulunmaktadır. Görevine bir üniversitede öğretim görevlisi olarak devam etmektedir.



hedeflenmiş ve bu kapsamda görüşmecilerin yoksulluk, muhtaçlık ve sosyal yardımlar konusundaki görüşleri sorulmuştur.

Sen'in yapabilirlik yaklaşımı kişilerin ne yapabileceğine ve ne olacağına, önlerindeki engellerin kaldırılarak değerli buldukları bir yaşamı yaşamak için daha fazla özgür olmalarına ve dolayısıyla işlevselliklerin gerçekleştirilmesine odaklanır (Robeyns, 2003). Yapabilirlik yaklaşımında toplam ya da ortalama refaha bakılmaz, kişiye sunulan fırsatlar ve özgürlüklere bakılır. Bu yaklaşım tercihe ve özgürlüğe odaklanır, zira toplumların kişiler için yapabileceği en önemli şey, geniş bir yelpazede bir dizi fırsat sunarak onlara özgürlük sağlamaktır. Bireylerin sağlanan fırsatları değerlendirip değerlendirmemesi onların tercihine kalmıştır (Nussbaum, 2011). Görüşmecilerin de çoğunlukla yoksulluğu, yapabilirlikler yaklaşımına paralel bir şekilde **“kaynak, fırsat, olanak, özgürlük veya haklardan yoksunluk olarak”** tanımladığı görülmüştür.

*“Yoksulluk deyince temel haklardan mahrum olma geliyor benim ilk olarak aklıma.” (SHU-2)*

*“Yoksulluk, bireylerin hem ekonomik hem kültürel hem sosyal hem eğitim anlamında fırsatlardan yoksun olması diyebiliriz.” (SHU-12)*

*“Yoksulluk bence şöyle: Kişinin hak ettiği şekilde yaşamayı için gerekli olan belli bir refah düzeyine sahip olmaması, olamaması aslında yoksulluktur. Yani belli bir yaşam standardının altında yaşamayı. Bu yaşam standardının içinde, yeme içme, sağlık, barınma ve eğitim hakları, sosyal haklar da vardır.” (SHU-8)*

*“Günümüz dünyasında ya da günümüz ekonomik sistemi içinde baktığımızda, yoksulluk, özgürlüklere erişememekle ya da özgürlüklerden yoksunlukla eşdeğer geliyor bana ve aslında birçok sosyal sorunun içerisinde ya doğrudan, ya dolaylı olarak etkisi olan bir şey.” (SHU-14)*

*“Kişinin yaşamsal ihtiyaçlarını gideremediği her durumu ben yoksulluk olarak değerlendiriyorum. Kişinin hizmetlere erişememe durumunda da -ki bu sanatsal hizmetler de olur, eğitim, sağlık gibi hak temelli hizmetler de olur- yani kişi bu hizmet ve haklara erişemediğinde de benim için yoksulluk başlıyor.” (SHU-24)*

*“Yoksulluk, vatandaşlarımızın devletin, sivil toplum kuruluşlarının sağlamış olduğu imkânlara erişememe hali, hayatını yeterli derecede idame ettirememe halidir.” (SHU-21)*

“Biliyorsunuz, topluma sunulan kaynaklar vardır; yoksulluk, genellikle bu kaynaklardan uzaklaşmak, bu **kaynaklara ulaşamamak** durumudur. Kısaca böyle tanımlayabilirim yani.” (SHU-22)

Ayrıca, görüşmeciler tarafından yoksulluğun hak ihlali olduğu, sosyal adaletsizlik, sosyal dışlanma ve sosyal eşitsizlikle eşdeğer olduğu ifade edilmiştir:

“Yoksulluk, asgari düzeyde yaşam standartlarının gerektirdiği şeylere erişememenin yanı sıra, aslında bir **sosyal eşitsizlik ve dışlanma problemi** benim için. Toplumda mevcut kaynaklar var ve en temel haklar var, kişi bunlara erişemiyor.” (SHU-29)

“Çeşitli **hakların ihlalidir**... Barınma, sağlık, eğitim hakkı vardır insanların ama yoksulluk olduğu zaman insanlar bu haklara ulaşamayabiliyor.” (SHU-13)

“Yoksulluk ve muhtaçlık gerçekten insani haklara erişilmesine engellenen bir şey olarak yorumlarım ve de **sosyal adaletsizlik olarak yorumlarım**” (SHU-5)

Yoksulluk, bireyin kendi yansıttığı ihtiyaçlarını giderebilme bakımından, grubun diğer üyeleri ile karşılaştırılması ve yetersiz kalması durumunda ortaya çıkan **görelî yoksulluk** üzerinden de tanımlanmıştır:

“Yoksulluk deyince, temel haklardan mahrum olma geliyor benim aklıma ilk olarak, yaşadıkları çevreye göre, bölgeye göre, dezavantajlı kesimlere göre.” (SHU-2)

“Kendi sosyal çevresi içinde belirli bir standardın altında kalan herkes bence muhtaç durumdadır.” (SHU-9)

“Ben yoksulluğa daha çok görelî olarak bakıyorum, yani kendi bulunduğum toplum içerisindeki duruma göre. Tabii, bir ülke olarak, bir millet olarak değerlendirebiliriz; ama her şehrimizin de standartları ve yeterlilikleri aynı değil. Yani benim A. şehrinde baktığım bir vaka ile B. şehrinde baktığım bir vaka arasında tabii ki de farklılıklar olabilir. Burası daha kırsal bir yer sayılabilir; çok daha kırsal illerimiz var tabii, ama A. şehrine kıyasla burası daha kırsal sayılabilir ve şartları da ona göre değerlendirmek gerekebilir. Yani bir insanın A. şehrinde iş bulma imkânı ile burası bir değil.” (SHU-11)

“Ben orada şeye göre bakıyorum, yani genel bir tanımdan ziyade, her bölgenin, her ilin, her ilçenin durumuna göre değişebilecek, hatta köylere doğru gittiğiniz zaman bile değişebilecek bir yapı...Ben hep kendi içinde bulunduğumuz duruma göre bir muhtaçlık ve yoksulluk kavramı üzerinde durmuşumdur...hep vatandaşın içinde

*bulunduğu koşullara göre bir tanımlama olması taraftarıyım. Yani bugün devlet yoksulluk taban rakamını açıklamış, muhtaçlığı şöyle tanımlamış, bundan ziyade, vatandaşın içinde bulunduğu koşullara göre değerlendirmek lazım diye düşünüyorum.” (SHU-15)*

*“Yoksulluk, bireyin ya da sosyal hizmet açısından ailenin, toplumsal ihtiyaçlarını, ailesel ihtiyaçlarını, toplumun genelinin altında, karşılayamama durumudur.” (SHU-31)*

*“Yoksulluğu, erişim imkânının olmaması; yani başka insanların rahatça erişebildiği, en azından memleketteki önemli bir kesimin rahatça erişebildiği, güzelce faydalanabildiği birtakım imkânlara birtakım kişilerin rahatça erişememesi, ekonomik desteğe ihtiyaç duyması, bu fırsatlara erişimi için zorluk çekmesi ve ona rağmen bu tür imkânların yokluğunu çekmesi olarak tanımlarım.” (SHU-33)*

Bazı görüşmecilerin yoksulluğu, kişinin kendi ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek kadar kaynağa sahip olup-olmaması konusundaki düşüncesine dayanan **öznel yoksulluk** üzerinden tanımladığı görülmüştür. Bu yaklaşım, yapabilirlik yaklaşımı ile iki açıdan paralellik göstermektedir: Birincisi yoksulluğu gelire indirgememesi açısından, ikincisi ise yapabilirlik yaklaşımının odağındaki özgürlük kavramı bakımından. Öznel yaklaşım, yoksulluğun tanımlanmasında kişilerin tercihlerine önem verir (Aktan ve Vural, 2002). Benzer şekilde yapabilirlik yaklaşımı, işlevsellikler arasından tercih yapma özgürlüğüne odaklanır. Bu yaklaşım kişilerin zorunluluk nedeniyle değil, kendi tercih ettiği şekilde yaşayabilmenin önemine vurgu yapar (Aca, 2020: 94).

*“Yoksulluğa daha çok bir mal, mülk yoksunluğu olarak bakılsa da, kişi o an yaşadığı düzeyde, yaşadığı yerde hangi nimetten mahrumsa, o imkânı çocuklarına da sağlayamıyorsa, orada aslında bir yoksulluk olduğunu düşünüyorum.” (SHU-6)*

*“Kişiye göre değişir. Yoksulluk ya da muhtaçlık dediğiniz zaman, sadece ekonomik bir şeye muhtaç değilsindir. Atıyorum, siz mesela ekmeğe muhtaçsınızdır, ben sinemaya gidemiyordum, temel ihtiyaçlarımı sağlıyorumdur. Odur benim için muhtaçlık.” (SHU-13)*

*“Yoksulluk çok geniş bir tanım. Bir kişi için sadece gıdaya erişmek olabilir -belki gıdaya eriştiğinde kendisini yoksul olarak tanımlamayacaktır- diğer bir grup için sağlıklı bir barınma, bir evinin olmasıdır. Örnek veriyorum: Bir sanatçı da belki sağlıklı ürün ortaya koyabilmek için resim yapıyordur veya yazardır, bir şeyler yazıyordur, işini doğru yapabilmek için farklı bir alanda çalışmadan desteklenmesi gerekiyordur. O noktada biraz geniş. Belki toplum olarak buna çok fazla hazır değiliz. Bir insan kitap yazıyor, resim yaptığı için çalışmıyor ve tüm enerjisini buna*

*vermiş; bu sebeple yoksunluk yaşadığında biraz önyargılı olabiliyoruz. Ama o kişinin açısından baktığımızda, bu da bir yoksunluk durumudur.” (SHU-25)*

Görüşmeciler tarafından yoksulluğun sadece gelir kaynaklı değerlendirilmemesi gerektiği belirtilmiş olsa da yoksulluğu, gelir sorunu olarak yorumlayan bazı görüşmeciler, bu gelir sorununun gelir dışı sorunları beraberinde getirdiğini ifade ederek yoksulluğu yorumlamıştır. Görüşmeciler, bu noktada, özellikle eğitim ve sağlık ihtiyaçlarına vurgu yapmıştır. Her ne kadar Amartya Sen, Yapabilirlik Yaklaşımı çerçevesinde bir yapabilirlik listesi sunmasa da sağlık ve eğitim konusundaki yapabilirliklerin merkezi önemde olduğunu kabul etmiştir (Nussbaum, 2011).

*“Bana göre yoksulluk, öncelikle kişinin temel gereksinimlerini karşılayacak bir ekonomik düzeye sahip olmamasıdır; yani barınma, yeme-içme, eğitim haklarından mahrum kalmasıdır. Bu temel ihtiyaçların dışında da sosyal ihtiyaçlardan mahrum kalmasıdır; arkadaşlarıyla buluşma, bir alışveriş yapmak ya da gezmek, bunların hepsi. Günümüzde artık gezmek bile bir ekonomik özgürlükle olan bir şey. Yani hem maddi anlamda, hem de manevî anlamda kişinin bir şeylerden mahrum kalmasıdır.” (SHU-7)*

*“Her ne kadar sosyal devlet olduğumuz söylene de, bazı ihtiyaçlar için yine insanlar para kullanmak zorunda ve sonuçta bir gelir kaynakları yok. Ne oluyor; bu insanlar bu haklarını kullanamamış oluyor. Böyle bir şey söyleyebilirim.” (SHU-13)*

*“Yoksulluk sadece ekonomik değil aslında ama bence her şey temelde ekonomiye dayanıyor. Yoksulluk demek her şeyden yoksunluktur, sosyal ilişkilerden de yoksun bırakır ekonomi. Yoksulluk, kişiyi hoş olan her şeyden yoksun bırakır. Yani ekonomik imkân olduğu zaman ancak yoksulluk giderilir.” (SHU-28)*

*“Bu, ekonomik de olabilir, ekonomik sorunların yol açtığı sosyal sorunlar da olabilir; eğitim hayatından uzak kalmak gibi, sağlık haklarından faydalanamamak gibi. Hayatın birçok noktasında kişiyi olumsuz etkileyen, maddi kaynaklı bir yetersizlik durumudur yoksulluk.”(SHU-31)*

Yoksulluk ile ilgili alanyazına bakıldığında (Feagin, 1972; Nasser ve Abouhedid, 2006; Smith ve Stone, 1989’dan akt. Solak ve Göregenli, 2009 ve Koca 2020) yoksulluğun nedenleri konusunda üç tür yaklaşımın benimsendiği görülmektedir: Birincisi yoksulluğun yoksulların kişisel özellik ve davranışlarından kaynaklandığına dair bireyci atıflar, ikincisi yoksulluğun yoksulların kendisinden kaynaklanmayan dışsal etmenlerle



açıklandığı ekonomik ve sosyal etmenlerin sorumlu tutulduğu yapısal atıflar ve üçüncüsü ise yoksulluğun kötü şans, kader gibi etmenlere bağlandığı kadercı atıflardır.

Görüşmeciler öncelikle yapısal atıflar yapıp yoksulluğun en önemli sebepleri olarak daha çok işsizlik, gelir dağılımı eşitsizliği, devlet politikalarındaki eksiklikleri gündeme getirmiştir:

*“Yani ortada bir pasta var, kapitalist sermaye var. Dünyada da, ülkemizde de orta sınıf giderek kayboluyor, yoksulluk daha çok derinleşiyor. Yaptığımız incelemelerde zaten görüyoruz bunu; başvuru sayımız artıyor.” (SHU-1)*

*“Birçok şeyle bağlantılı tabii; işsizlikle, geçim sıkıntısıyla... Genelde sorunun temelinde işsizlik olduğu için, insanların düzenli bir gelirleri olması bence çok daha önemli.” (SHU-2)*

*“Bence yoksulluğun en önemli nedenlerinden birisi sistemin ta kendisi; yani gelir dağılımının son derece eşitsiz olması. Toplumsal gelirin, birçok ülkede olduğu gibi, ülkemizde de, aslında genel olarak dünyada bir grup azınlığın elinde toplanması ve toplumun önemli bir kısmının gelirden daha az faydalanmasından kaynaklanıyor.” (SHU-3)*

*“Aslında bireyin yoksun olma durumu, yoksul olma durumu ve bir şekilde o kaynaklara erişememe durumunda sadece o bireyi sorumlu tutmak, onun işsiz olmasını veya bir birikimi olmamasını göstermek çok doğru değil; aslında tüm toplum içinde, devletin de vereceği katkıyla bunu değerlendirmek gerekiyor. Çünkü bir toplumda yoksulluk oranı yüksekse, muhtaç olma durumu yüksekse, aslında burada hem toplumun, hem devletin doğrudan sorumluluğu var ve aslında o paydan tekrar dağıtımı sağlıklı bir şekilde, hakkaniyetli bir şekilde yapamamaktan kaynaklanıyor.” (SHU-25)*

*“Bunu biraz geniş düşünüyorum aslında, sadece bireysel sorumluluklara ya da bireysel yetersizliklere bağlamak istemiyorum ben. Bunu daha çok bir sistem olarak, bir politika olarak, yasa yapıcı ve uygulayıcıların eksiklikleri olarak değerlendirmek istiyorum. Yani bir ülke politikası olarak düşünmek istiyorum bunu. Çünkü gerek muhtaçlık, gerek yoksulluk kavramları aslında temel gereksinimlerin bir şekilde karşılanamamasından ve bu karşılanamamanın getirdiği dezavantajlıktan besleniyor. Evet, bireysel olarak bazı özellikler oluyor ve buna yönelik çeşitli tartışmalar var, yurtdışında da, bizim ülkemizde de, yoksulluğun kişisel sebeplere bağlandığı, yeteneksizlik, beceriksizlik, isteksizlik, madde kullanımı gibi şeylere bağlandığı oluyor; ama konuyu böyle değerlendirmesinin basite almak olduğunu ve bunun aslında sosyal adalet ilkelerine uygun olmadığını, sosyal adalet ilkeleriyle çeliştiğini düşünüyorum. Çünkü evet, her ne kadar bireysel çaba önemli olsa da, oraya gelene kadar -ki bunu da bir ülke politikası olarak bahsediyorum- kişilerin seçebilme özgürlüğüne gelene kadar, sistemlerin her türlü koşulu eşit bir*

*şekilde sunabilmesi, verebilmesi gerekiyor. Sağlık, eğitim, barınma, güvenlik, iş bulma hakkı, kendini gerçekleştirme hakkı, hepsini sayarak söylüyorum. Eşit koşullarda başladığı zaman, ki buna becerilerine, yeteneklerine göre iş bulma da dâhil ya da konut edinmedeki fırsat eşitliği de dâhil, yani çok geniş bir perspektif.” (SHU-34)*

Yoksulluk üzerinde kişinin bireysel özellikleri, davranışları, eğitim durumu vb. gibi **bireysel ve çevresel koşulların da etkisinin** olacağı ifade edilmiştir:

*“Yoksulluk, kişinin kendi içinde bulunduğu biyolojik, psikolojik, sosyal ve toplumsal durumlarla ortaya çıkan bir yoksunluk durumu. Kişinin kendinden kaynaklı da olabilir, kendinden kaynaklı olmayıp toplumsal kaynaklı da olabilir. Kişinin içinde dünyaya geldiği ailenin özellikleri çok önemli. Ailenin imkânları doğrultusunda çocuğa sunacağı imkânlar zaten paralelinde geliyor. Dolayısıyla ailenin şartları, psikososyal durumu, eğitim durumu, toplumsal durumu iyiyse, çocuğa sunacağı koşullar da o oranda iyi oluyor. Tabii ki, sadece sosyal ya da ailevi şartlara bağlamamak lazım. Bireyin içinde bulunduğu sağlık durumu, psikolojik durumu da çok etkili, alışkanlıkları etkili. Devamında, ergenlik çağında -çocuklukta ya da yetişkinlikte de olabilir- edineceği arkadaş çevresi, birçok şey yoksullukta etkili diye düşünüyorum.”(SHU-20)*

Yoksulluğun nedensel atıflarından üçüncüsünün, yoksulluğun kötü kader, şans gibi etmenlere bağlandığı kaderci atıflar olduğu yukarıda belirtilmişti. Görüşmeciler arasından bazıları yoksulluğu, **kader kavramına atıf yaparak** kişilerin ya da bölgenin kaderi olarak gördüğünü ifade etmiştir:

*“Bizim burada genelde, aç kalmak istemiyorsanız, yoksul olmak istemiyorsanız, Arapça dilinden kaynaklı, genelde yurtdışına göçler oluyor. Eğer böyle bir imkânınız yoksa ve buradaysanız, **maalesef ki, yoksulluk buranın kaderi.** Yani ben tanımı bu şekilde yapacağım.” (SHU-1)*

*“Bize hep üniversitede, eğitimde, yoksulluğun kaderle alâkalı olduğunu söylüyorlardı. Yani ben buna kısmen katılanlardanım aslında. Ama bir yandan da insanın kendi kaderini kendi çizmesiyle, yani **kendi kaderini tayin etme hakkıyla da, yoksulluğu aslında bir nevi kendi yarattığını,** ailesinde var olan yoksulluğun ya da muhtaçlığın kendisinde olmayacağını kendisine gösterebileceğine inanıyorum.” (SHU-18)*

### 3.2.2. ‘Muhtaçlık’ Algısı

Görüşmecilere bu bölümde ayrıca, muhtaçlık kavramından ne anladıkları sorularak yoksulluk kavramı ile muhtaçlık kavramını karşılaştırmaları istenmiştir. Böylece

mevzuatta geçen muhtaçlık kavramının uygulamada nasıl bir karşılık bulduğu anlaşılmaya çalışılmıştır. Görüşmecilerin büyük kısmı konuyla ilgili görüş bildirmekten uzak durmuştur.

Görüşmecilerden bazıları muhtaçlığı daha genel bir kavram olarak gördüğünü ve yoksulluğun onun altında bir kavram olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca bazı görüşmeciler yoksulluğun ekonomik ihtiyaçlardan yoksunluğu; muhtaçlığın ise sosyal ihtiyaçlardan yoksunluğu kapsadığını bu anlamda daha genel bir kavram olduğunu belirtmiştir. Bu kişilerin yoksulluğu bu noktada ekonomik yapabilirlikler ve ihtiyaçlara indirgediği görülmektedir.

*“Muhtaçlık boyutundan baktığımız zaman, muhtaçlık sadece yoksulluğu tanımlamıyor. Bunun haricinde farklı bir ihtiyacınız olabilir, psikolojik desteğe ihtiyacınız vardır, muhtaçsınızdır, bir arkadaşına ihtiyacınız vardır, muhtaçsınızdır.” (SHU-1)*

*“Muhtaçlık daha üst bir kavram bence, daha çatı bir kavram. Yoksulluk onun altında daha maddiyatla ilgili olan. Ama muhtaçlık birçok şeye muhtaçlık olabilir. Mesela, korunmaya muhtaçlık olabilir, yardıma muhtaçlık olabilir. O yüzden muhtaçlık daha çatı bir kavram. Yoksulluk, altında, onunla bağlantılı olan, onun alt tanımlarından biri diye düşünüyorum.” (SHU-20)*

*“Muhtaçlık daha genel bir kavram. Az önce dediğimiz gibi, yoksulluk deyince sadece ekonomik tarafını algılıyoruz; ama muhtaçlık bir maddeye de olabilir, bir insana da olabilir, imkânlarla da olabilir. Genelde çatı bir kavram, yoksulluğa göre daha kapsamlı bir kavram muhtaçlık.” (SHU-21)*

*“Muhtaçlığın daha farklı bir kavram olduğunu düşünüyorum. Yoksulluk daha çok maddi anlamda insanların bir şeylere ulaşamaması, ihtiyacı olan şeylere ulaşamaması. Ama muhtaçlık kavramında, maddiyatın dışında, eğitime ya da sağlığa ulaşamaması, bunlara muhtaç durumda olmaları ve bunlara ulaşabilirliklerinin olmaması insanların muhtaçlık durumunu belirler diye düşünüyorum.” (SHU-30)*

Muhtaçlığın sadece yoksullukla tanımlanmaması gerektiğini ve muhtaçlık seviyesine göre farklı ihtiyaçların doğabileceği de belirtilmiştir:

*“Muhtaçlık kavramını sadece yoksullukla tanımlamamak gerektiğini düşünüyorum, biraz ayırmak gerekiyor. Çünkü **muhtaçlıkta her şey sadece maddiyatla ölçülemez.**”*

*Eğer siz madde bağımlılığı sürecinde olan bir bireyseniz, muhtaçlık seviyeniz, beklentileriniz, ihtiyaçlarınız çok başkadır ki bunu görüyoruz ya da öfke kontrolü problemi yaşayan bir insansanız, muhtaçlık kavramınız çok çok farklılaşabiliyor ya da para kullanma alışkanlığınızla ilgi sıkıntılar varsa, ailenizi derin bir maddi yoksunluğa götürüyorsanız, durum çok çok başkadır. Aslında ayrışması gerekiyor, ikisi asla birbiriyle denk konular değil. **Yoksulluk ise daha somut olarak temelini maddi eşitsizlikten alan, kaynağını eşitsizlikten alan bir süreç. O yüzden ikisinin ayrılması gerektiğini düşünüyorum.*** (SHU-34)

Muhtaçlığın haklara erişememe, insan haklarından uzak olmak anlamı taşıdığına vurgu yapılmıştır:

*“Yoksulluk daha çok ekonomik anlamda bir kavram; yani toplumsal kaynaklara ulaşamamak, iş bulamamak, ne bileyim, ülkenin ekonomik kaynaklarından faydalanamamak. Ama muhtaçlık bunun da ötesinde bir kavram gibi görünüyor. Şöyle: Muhtaçlık dediğimiz zaman, aslında çok geniş bir kavram, yani sadece ekonomik temelli değil, aynı zamanda **sosyal haklara da ulaşamamak, bazı temel haklardan da uzak olmak. Bunun içerisinde insan hakları var.***” (SHU-22)

Muhtaçlığın sözcük kökenine dikkat çekilmiş ve ihtiyaç kökeninden geldiği, bu anlamda muhtaçlığı tanımlarken ihtiyaçlar üzerinden gidilebileceği belirtilmiştir:

*“Muhtaçlığın genel bir kavram olduğunu düşünüyorum. Yoksulluk biraz daha ekonomik olarak tabir edilen bir şeymiş gibi düşünüyorum. Aslına bakarsan, belki sözcük kökenlerine bakmak lazım. O anlamda cahil olabilirim, çok bilmiyorum; ama **muhtaçlık ihtiyaç kökeninden gelen bir şey olduğu için, ihtiyacı genelleyebilirim.** Herhangi bir anlamda sevgi ihtiyacı da karşılanmıyorsa bir yoksunluk olabilir, bu anlamda muhtaçlık hissedebilir insan ya da pek çok anlamda eksikliğini hissettiğimiz, ihtiyaç duyduğumuz; ama bulamadığımız her şey için muhtaçlık hissederiz. **Sadece ekonomik faktörlerle açıklayamayacağım bir şeydir diye düşünüyorum.***” (SHU-33)

Muhtaçlığın beraberinde iletişim dâhil çok farklı sorunlara yol açabileceği dile getirilmiştir:

*“Yetersizlik anlamına gelir muhtaçlık. **Eğer maddi açıdan yoksunsanız, iletişimde de yoksunsunuzdur, eğitimde de yoksunsunuzdur.** O yüzden büyük bir alanı kaplar yani.”* (SHU-28)

*“Daha çok sosyal boyutu ön plana çıkıyor muhtaçlık dediğimizde. Yani bireylerin mesela **komşularıyla ilişki kuramaması veya eşyle olan ilişkisinde sorunlar yaşaması da bence bir muhtaçlık belirtisidir** veya akrabalarıyla olan ilişkisinde*

*sorunlar yaşaması bence bir muhtaçlık belirtisidir. Ben daha çok bu yönüyle yaklaşıyorum olaya.”(SHU-32)*

Muhtaçlığın yoksulluğun alt kavramlarından biri olduğunu ifade Eden bazı görüşmeciler yoksulluk durumunun daha derin yaşanmasının muhtaçlık olarak tanımlanabileceği şeklinde yorumlar yapmıştır. Görüşmecilerin bu yorumu mevzuattaki muhtaçlık sınırı ve ölçütlerinden dolayı yaptıkları düşünülmektedir. Zira bazıları bu ayrımı yaparken mevzuatta da atıf yapmıştır:

*“Yoksulluk daha üst bir kavram, **muhtaçlık ise yoksulluğa bağlı, yoksulluğun altında alt başlıklardan biri olarak değerlendirilebilir.** Tabii ki muhtaçlık kavramı yoksulluktan daha spesifik, daha önemli bir kavram olarak karşımıza çıkıyor. Muhtaç olmak, temel ihtiyaçlarını ya da belli bir... Yani muhtaçlık, ekonomik muhtaçlık olabileceği gibi, farklı muhtaçlıklar da söz konusu olabilir. Ama bizim burada tartışmamız ekonomik bir muhtaçlık olduğuna göre, muhtaçlık, en temel ihtiyaçlarını dahi karşılamakta güçlük çekmek anlamında değerlendirilebilir. Yoksulluk böyle değil; yoksulluk, bazı ihtiyaçlarından geri adım atmak, yani bazı ihtiyaçlarını karşılayamamaktır. Yani bir insanın yaşayabileceği tüm ihtiyaçlarını karşılayamama durumunu yoksulluk olarak değerlendirebiliriz, belli bir ekonomik standardı da belirleyerek. Muhtaçlık ise en asgari ihtiyaçları, yaşamı idame ettirebilecek en temel ihtiyaçları karşılayamama durumu olarak tanımlanabilir.” (SHU-3)*

*“Yoksulluğu biraz daha şey anlamında diye düşünüyorum ben, siyasi olarak, politikalar...Yoksulluğu biraz daha o bazda değerlendiriyorum, gelir düzeyiyle alakalı. Muhtaçlığı ise elde edilen gelirin ihtiyaçları karşılayamaması olarak değerlendiriyorum.” (SHU-9)*

*“Nasıl bir tanımlama yapayım. İnsanların hani temel ihtiyaçları nedir: gıda, barınma, sağlık, bu ihtiyaçlarını karşılayamıyor ise bu kişi yoksul diyebiliriz. **Muhtaçlık da şöyle diyelim temel ihtiyaçların karşılanmaması diyelim.** Kişinin temel ihtiyaçlarının hani beslenme diye söyleyeyim aslında. Daha alt bir kavram diyelim muhtaçlık için.” (SHU-10)*

*“Yani yoksulluk, evet, belli bir geliri var, çaba var, ancak yeterli değil. **Muhtaçlığı ise, buna bile ulaşamayacak seviyede olmak,** yani daha fazla dezavantajlı bir grubun içerisinde olmak şeklinde tanımlayabilirim.”(SHU-26)*

*“Yoksulluk, muhtaçlığın daha kapsamlı hali gibi düşünüyorum ben. Muhtaçlık deyince, Sosyal Yardımlar Yönetmeliğinde de var, muhtaçlık aylığı diyoruz, en temel ihtiyaçlarının karşılanmaması. Barınma, beslenme gibi ihtiyaçlar için desteğe ihtiyaç duyma hali gibi geliyor muhtaçlık ama yoksulluk sadece muhtaç olma durumuyla alakalı değil. Şöyle: Kişinin kendisini gerçekleştirebilecek, potansiyelini*

*gerçekleştirebilecek kaynaklara ulaşamaması. Hatta daha büyük boyutu gibi geliyor bana.” (SHU-29)*

*“Muhtaçlık, temel ihtiyaçları karşılayamama durumudur. Barınma ihtiyacı gibi. Ekonomik destek verilmediği takdirde, ekonomik olarak desteklenmediği takdirde, barınma, beslenme, giyinme gibi temel ihtiyaçlarını karşılayamama durumu muhtaçlıktır. Yani bir devlet yardımına ya da genel manasıyla sosyal yardıma ihtiyaç duyma durumu muhtaçlık durumudur. **Kişinin desteklenmediği takdirde zor durumda kalacağı, risk altında olacağı bir durum muhtaçlık durumudur.**” (SHU-31)*

Muhtaçlığın farklı boyutları olduğu, duygusal veya ekonomik muhtaçlık yaşanabileceği ancak yoksulluk bağlamında düşünüldüğünde, muhtaçlığın temel ihtiyaçlara erişememe olarak tanımlanabileceği ifade edilmiştir:

*“Yoksulluk babında baktığımız zaman, **muhtaçlığı da yine temel yaşam ihtiyaçlarına ulaşamamak kapsamında düşünebiliriz.** Ama tabii, bunu farklı boyutlara çektiğimiz zaman, yani duygusal olarak da muhtaçlık yaşayabiliriz, sevgi açısından da muhtaçlık yaşayabiliriz. Ama yoksulluk babında düşününce, ilk anlattığımız tanıma göre, o tanımın içerisinde, daha derininde olarak tanımlayabiliriz bence.” (SHU-27)*

Ayrıca, yoksulluk altı bir kavram olarak muhtaçlığın kişinin yapabilirliklerini kısıtladığı, kişiyi edilgen hale getirdiği ve bu yüzden daha travmatize edici bir kavram olduğu dile getirilmiştir:

*“**Muhtaçlık, yoksulluk altı bir kavramı da çağrıştırıyor.** Yoksulluk her şeyden tamamen yoksunluk anlamına gelmiyor ya da hiçbir gereksinimin karşılanamaması anlamına gelmiyor, bazı şeylerin yeterince olmaması anlamına geliyor. Ama muhtaçlık edilgen bir hale de getiriyor kişileri. Çünkü yapabilmeye alakalı sıkıntılar, engeller yaşadıkları için, kendilerini gerçekleştirebilmeleri için de bir başkasına bağımlı hale geldiklerini anlatan bir kavram bence muhtaçlık. Bu yüzden, **yoksulluktan daha farklı ve daha travmatize edici bir kavram** olarak düşünüyorum muhtaçlığı.” (SHU-14)*

Öte yandan muhtaçlık ve yoksulluğun iç içe geçtiği; ama aslında ayrı olması gerektiği ve bu kavramları ayırmadaki güçlük uzmanlar tarafından ifade edilmiştir:

*“Aslında **biraz iç içe geçmiş gibi.** Yani yoksulluğun içinde muhtaçlık vardır, muhtaç olan da zaten yoksuldur aslında. Hani muhtaç olup yoksul olmamak olası değil. Yoksulsa da muhtaçtır, ama o muhtaçlık değerlendirilebilir, yani ne ölçüde muhtaç,*

*ne kadar, nelere muhtaç diye farklı şekilde değerlendirilebilir diye düşünüyorum.” (SHU-8)*

*“Yoksulluk ile muhtaçlık aslında paralel bir şey; ama yine de muhtaç olmanın farklı olduğunu düşünüyorum. Yoksulluk, birazcık daha... Yani kişi çalışıyor olsa da yoksul düzeyde olabiliyor; ama çalışmıyor durumda olan, fiziksel olarak da bu imkânı sağlayamayacak durumda olan insanlar için muhtaç diyebiliriz diye düşünüyorum.” (SHU-6)*

*“Muhtaçlık kavramı yoksullukla da iç içe geçmiş bir şey bence. Bakım anlamında da bir kişi muhtaç olabilir. Parası olabilir, ama yine de muhtaç olabilir. Yoksullukla iç içe geçmiş bir kısmı da var; ama bana göre, kendi alanında da farklı şekilde olabilir. Dediğim gibi, ekonomik özgürlüğü olup yaşlı olabilir. Bir aylığı vardır kişinin, ama bakıma muhtaçtır.” (SHU-7)*

*“Yoksulluk ve muhtaçlık, dediğim gibi, çok girift, yani çok ayırım yapmıyorum. Yoksulluk daha genel bir kavram, ama muhtaçlık daha şey. Yani neye muhtaç? Bir sürü alanda esasında muhtaçlığı yoktur; sadece daha belirli, daha özel, daha spesifik bir muhtaçlık da olabilir. Ama yoksulluk daha geneldir. Yani yoksulluk pek çok şeye erişim eksikliğiyle, muhtaçlık tek bir noktada da olabilir. Bence muhtaçlıktan ziyade yoksulluk kavramı daha ön planda tutulması gereken bir kavram. Yani yoksul değildir, genel anlamda asgari ihtiyaçlarını karşılıyordur, ama bir şey vardır ki, örnek veriyorum, çocuğunun özel okula gitmesine muhtaçlık duyuyor olabilirsin, ona gücün yetmiyor olabilir. Ama o tek bir kavramdır; yani bu çocuğun gıdasında, şusunda busunda bir sıkıntı yoktur, genel yoksulluk değildir. Muhtaçlık daha lokal olabilir. Yoksulluğu ciddi manada çözdüğünüz zaman, zaten muhtaçlığın da otomatik olarak seviyesi düşer. Ben öyle düşünüyorum.” (SHU-15)*

*“İkisi iç içe geçmiş kavramlar, ikisi birlikte kullanılıyorlar; ama aslında olayın özünde birbirlerinden çok farklı şeyler yoksulluk ve muhtaçlık. Daha detaylı nasıl bilgi verebilirim?” (SHU-17)*

*“Benzer şeyler olduğunu düşünüyorum. Yani yoksulluğun muhtaçlığı doğurduğunu, ikisinin birbiriyle ilişkili olduğunu düşünüyorum.” (SHU-18)*

Anlam olarak farklı olan yoksulluk ve muhtaçlığın, halk tarafından bir olarak görüldüğü, bunun da sosyal hizmet uzmanına sirayet ettiği yönünde eleştiri yapılmıştır:

*“Yani halk tarafından bilinen yoksulluk, muhtaçlık, biraz da meslek elemanlarına sirayet etmiş durumda şu anda; yani alanda çalışan uzmanlar da aynı şekilde görüyorlar yoksulluğu ve muhtaçlığı. Aslında birbirinden farklı kavramlar.”(SHU-17)*

Görüşmecilerden bazıları **muhtaçlık kavramının kullanılmasına ilişkin tepkilerini** de kavramsal tartışma yaparken ifade etmiştir:

“Aslında ben kavramsal olarak da sosyal hizmetlerde ciddi bir literatür değişikliği yapılmasından yanayım. **Muhtaç, düşkün, yoksul; bu kavramlara itirazımız var...Kimsesiz, düşkün... Bunlar bana göre yanlış kavramlar ve ‘incitici, ötekileştirici kavramlar.** Bunların öncelikle değişmesi lazım diye düşünüyorum. Korumaya muhtaç çocuk mesela, bunlar değişti çoğunlukla, devlet korumasındaki çocuk diyoruz artık, mümkün olduğunca bu şekilde kullanmaya çalışıyoruz. Ama sosyal yardımlarda hâlâ bu kavramlar devam ediyor. Muhtaçlığı... Muhtaç, yani ihtiyaç sahibi. İhtiyaç sahipliği de o kadar değişken ki bana göre. Her hane, her aile, her vaka biricik, tek. Yani bunun bir kritere bağlanması bana çok yanlış geliyor. Yaşlı bir çiftin evine gittiğinizde, onların ihtiyacı ile çalışmayan, daha genç birinin evine gittiğinizdeki ihtiyaç aynı olmuyor, bunlar çok farklı. Ben muhtaçlık kavramını çok kullanmıyorum. İhtiyaç sahibi olması da şöyle: **Haklara erişimde sıkıntısı olan, yani yaşamsal ihtiyaçları için gerekli olan her hakkına ulaşmada sıkıntı yaşayan kişi bana göre ihtiyaç sahibidir.** Yani bu şekilde değerlendiriyoruz, böyle gördük.” (SHU-24)

“Bilmiyorum, ama bana böyle çok hoş bir terim gibi gelmiyor muhtaç olmak, **muhtaçlık terimleri**, yani kişinin bir şeye ihtiyacı olması. O kişi çalışmamış olsa bile, evsiz olsa bile, hem çevresine, hem topluma bir katkı sunuyor. Eminim, küçük ya da büyük bir katkı sunuyordur. O noktada da o toplumdaki bir şey beklemesi en doğal hakkı. Az önce dediğimle paralel gideceğim. Muhtaçlık durumundan biraz da toplum, biraz da ortak gelirin yeniden dağıtım süreçlerinde yaşanan adaletsizlik sorumlu diye düşünüyorum. Belki muhtaçlık, kişinin istediğine, ihtiyaçlarına doğru bir şekilde ve zamanında erişememesi.” (SHU-25)

“Aslında hepsi öyle. Dediğim gibi, biz bunu kavramsal olarak böyle ayırabiliriz; ama müracaatçı, vatandaş, halk bunu bu şekilde ayırmıyor. Yani yoksul, muhtaç, fakir, hepsi aslında iç içe geçmiş kavramlar. Yani bunların tamamında, sadece muhtaçlık noktasında değil, tamamında aslında böylesi bir rahatsız edici durum var. **Bir etiketleme var sonuçta. Yani bu tabii ki rahatsız edici bir durum, ama hayatın da bir gerçeği...** Yani tanımın kendisinin çok iğneleyici veya çok etiketleyici olmasına şu an için bir şey yapabileceğimizi düşünmüyorum, çünkü her yerde böyle bu. Çok gelişmiş ülkelerde, mesela şu an Kuzey Avrupa ülkelerinde, İskandinav ülkelerde bile muhtemelen vardır böyle tanımlar. Ha, bizimle aynı tanım değil belki, ama yine de kendi içlerinde, kendi demografik yapılarında bu şekilde tanımladıkları dezavantajlı gruplar var yani, olacak da.” (SHU-26)

“Bence **muhtaç kavramı damgalayıcı değil. Sonuçta realiteler var, gerçekler var.** Sürekli yardım eden, insanların yanında olan, hali vakti yerinde olan insanlara da birtakım kavramlar yüklemiyor muyuz? Hayırsever diyoruz. O zaman, ondan niye rahatsız olunmuyor? Hayırsever. Bu da muhtaç.” (SHU-15)



Görüşmeciler iki kavramın ayrışması gerektiği konusunda hemfikirdir; ancak görüşmeciler arasında yoksulluk ve muhtaçlığın ayrımının ne olduğuna dair farklı görüşler mevcuttur. Yoksulluğu çatı kavram, muhtaçlığı onun altında asgari temel ihtiyaçlara dahi erişememe olarak yorumlayan da, muhtaçlığı çatı kavram, yoksulluğu onun altında ekonomik yapabilirliklerden yoksunluk olarak yorumlayan da görüşmeciler olmuştur. Ayrıca iki kavramın iç içe geçtiği ve bu ayrımın tam yapılamadığı da ifade edilmiştir.

Yaşanan yorum farklılıklarının yoksulluğa ve ihtiyaçlara bakıştan kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Bazı görüşmeciler, yoksulluğu ve muhtaçlığı ayırmaya çalışırken yoksulluğu gelir ve ekonomik ihtiyaçlara indirgemiş, ama sosyal ihtiyaçları muhtaçlıkla ilişkilendirmiştir. Yorum farklılıklarının mevzuattaki muhtaçlık atıflarından ve bilhassa muhtaçlık ölçütlerinden kaynaklı olduğu da düşünülmektedir.

Öte yandan, muhtaçlık kavramının, yıllarca mevzuat ve uygulamada karşılık bulması görüşmecilerin bu kavramı genel olarak benimsemesine yol açmış olsa gerek ki birkaç görüşmeci dışında kimse muhtaçlığı kavramsal olarak damgalayıcı veya dışlayıcı bir kavram olarak gördüğünü ifade etmemiş ve muhtaçlık kavramını kullanmaktan rahatsızlık duymamıştır.

### 3.2.3. Sosyal Yardımlara İlişkin Görüşler

Bu bölümde sosyal yardımların kime verilmesi gerektiği, amacı, nasıl verilmesi gerektiği kimin yükümlülüğünde olması gerektiği ve alandaki en önemli sorunun ne olarak görüldüğü konuları gündeme gelmiştir.

Sosyal yardımların kimlere sağlanması gerektiği konusunda görüşmeciler daha çok **ihtiyaçlarını karşılayamayan dezavantajlı kişilere, düzenli geliri olmayan kişilere, işsizlere, engellilere, parçalanmış ailelere** verilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Görüşmecilerin, çalışan yoksulları, sosyal yardım kapsamı dışında tuttuğu görülmektedir. Benzer şekilde SYDV'lerde 600 sosyal yardım ve inceleme görevlisi ile yürütülen bir nicel araştırmada, sosyal yardım alınmasında en önemli görülen ölçütler arasında, ilk

sırada çalışabilir durumda kimsenin olmaması, ikinci sırada sosyo-ekonomik durum ve üçüncü sırada iş durumu sayılmıştır (Topuz, 2015: 53).

Bu araştırmada da görüşmeciler benzer ölçütlere öncelik vermiştir:

*“Yardımların kullanılabilirliğinde tabii ki de öncelik herhangi bir çalışma yetisi olmayan, yani dezavantajlı kesim olarak nitelendirebileceğimiz kesimlerde olmalı ve bunun için de engellilik, tek ebeveynli aile, yaşlılık gibi durumların göz önünde bulundurulması önemli.” (SHU-11)*

*“Yoksulluk içerisinde olan, dezavantajlı durumda olan bireylere, ailelere verilmesi gereken yardımlardır. Tabii, dezavantajlı dediğimiz zaman, engelliler bu grubun içerisine girer; şiddet gören, şiddet mağduru kadınlar, korunma ihtiyacı, gizlilik ihtiyacı, güvenlik sorunları olan kadınlar bu alanın içerisine girer. Bunun yanında, parçalanmış aile çocukları olur, anneyle yaşayan ya da babayla yaşayan ya da anne-baba bir olup da maddi anlamda aile içerisinde bir sorun vardır ve bu sorun, ekonomik kaynaklı sorun çocuğun temel ihtiyaçlarını karşılama noktasında bir risk durumu doğurur, bu durumda olan çocuklar da bu gruba girer. Yani ekonomik olarak desteklenmediği takdirde korunmaya ya da bakıma muhtaç duruma düşecek çocuklar da yine yoksulluk içerisinde, dezavantajlı gruplar içerisinde değerlendirilebilir.” (SHU-31)*

Öte yandan görüşmecilerin çoğunluğunun ASHB’ye bağlı İl Müdürlüklerinden birinde veya SHM’lerin birinde çalışıyor olmasından dolayı ve sosyal yardım faaliyetlerini, temel ihtiyaçları karşılanmayan çocukların korunmaya muhtaçlığını önlemek amacıyla ailelerinin yanında desteklenmesi amacıyla hazırlanan Sosyal Ekonomik Destek Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında yürüttüklerinden dolayı, yardıma **çocuk odaklı baktığı** görülmüştür. Bu durum görüşmecilerin, ihtiyaç değerlendirmesi yaparken hanedeki diğer bireylerin ihtiyaçlarına kimi zaman duyarsız kalması ve sonuç olarak bütüncül bir değerlendirme yapmama riskini doğurmaktadır.

*“Tek ebeveynli ailelerde bu sosyal yardımlara ihtiyaç olduğunu düşünüyorum. Bazen babanın ya da annenin cezaevinde olduğu durumlarda ya da ailelerde anne-babanın çalışamayacak durumda olduğu durumlarda sosyal yardımlara ihtiyaçları olduğunu düşünüyorum. Çocukların eğer bazı ihtiyaçlardan, eğitim olabilir ya da yeme içme ihtiyacı da olabilir, bu ihtiyaçlara ulaşamıyorlarsa ve çocuğun tüm gelişimini engelleyen bir şey varsa, ailede bu görüldüğü zaman, orada sosyal yardıma ihtiyacı olduğunu düşünüyorum ailenin.” (SHU-6)*

*“Türkiye’de olan şey şu: Sosyal yardımlardan yararlanan kişiler, eğer kendi şeyimizden bakacak olursak, **SED kapsamında bakacak olursak, aslında çocuk odaklıdır.**” (SHU-8)*

*“**Bizim her zaman önceliğimiz çocuk olduğu için,** özellikle çocuk yetiştirme konusunda, çocuğun ihtiyaçlarının karşılanması konusunda eksik kalan, çocuğa yeterli desteği sağlayamayan, ihtiyaçlarını karşılayamayan her aileye bence sosyal yardım verilmeli.” (SHU-9)*

Bazı görüşmeciler, sosyal yardımın belli ölçüt ve gruplara göre değil, ihtiyaç duyan herkese verilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Buna ek olarak mevcut sosyal yardım sistemi yerine herkese asgari bir düzenli gelir hakkı sağlanmasının diğer bir deyişle **evrensel temel gelir uygulamasına** geçilmesinin uygun olacağını ifade eden görüşmeciler de olmuştur:

*“Yani kişinin illaki engelli olması ya da illaki ekonomik yoksulluk içinde olması gerekmiyor; geliri olmayan, düzenli geliri olmayan, haklara erişimde sıkıntı yaşayan kişilere **sosyal sigorta kapsamında bir düzenli gelir gibi düşünüyorum.**” (SHU-24)*

*“Aslında **hak temelli bir sosyal yardım anlayışından yanayım.** Bunun için de devletin böyle başvuru usulüne göre ya da çeşitli kriterler koyarak insanları kategorize etmesinden ziyade, bir ülkede yaşamının gereği olarak ve sosyal devlet olmanın gereği olarak, devlet ya da refah rejiminin, vatandaşı belli bir sınıra yaklaştığında ya da o sınırın altına düştüğünde otomatik olarak devreye girerek, koruyucu-önleyici tedbirleri ortaya koyması gerektiğini düşünüyorum.” (SHU-14)*

*“Sosyal yardımların en başta aslında şöyle olması gerektiğini düşünüyorum: İmkânlara erişemeyen çok fazla kimse var ve dediğim gibi, belli bir kesimin rahat eriştiği şeylere bir grup insan, önemli sayıda insan çok rahat erişemiyor ve bunların ciddi anlamda yoksunluğunu çekiyorlar. İşsizlikle çok alâkalı, istihdamla çok alâkalı. Pek çok insan mezun, ama işsiz. Pek çok insan nitelikli, fakat kendi alanında olmasa dahi ekmeğini kazanacağı bir iş bulamıyor. Böyle bakıldığı zaman, aslında **sosyal yardımın değil de, belki belli düzeyde bir maaşın bir hak olarak sağlanması gerektiğini düşünüyorum.** Yani her bir vatandaşın doğduğundan itibaren makul bir düzeyde, en azından asgari ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bir maaşı hak ederek sisteme girmesinin doğru olduğunu düşünüyorum.” (SHU-33)*

Güncel sosyal politika tartışmasına 20. yüzyılın sonlarına doğru Guy Standing ve Philippe Van Parijs gibi düşünürlerce dahil edilen, ancak kökeni 16. yüzyılda yaşayan Thomas More’a kadar uzanan (İrzık, 2018) temel gelir, Dünya Temel Gelir Ağı<sup>8</sup> tarafından

<sup>8</sup> BIEN (Basic Income Earth Network): Dünya Temel Gelir Ağı olarak bilinmektedir.

herhangi bir gelir veya muhtaçlık ölçütüne bakılmaksızın, çalışma veya çalışma isteği aranmaksızın hane bazlı değil birey bazlı bir yöntemle tüm vatandaşlara düzenli olarak sağlanan gelir olarak tanımlamaktadır. Pateman'e göre (2004: 90) temel gelir, kişi özgürlüğünü geliştirecek bir özelliğe sahip, bireysel fırsatları artırmakta ve bireylere seçim yapma hakkı vermektedir. Bu bağlamda, yapabilirlik yaklaşımına uygun olarak temel gelirin, kişinin artan seçenekleri sonucu fırsatları ve işlevselliğini de artıracığı değerlendirilmektedir.

Nussbaum (2011: 48) Yapabilirlikler Yaklaşımının, ortadan kalkmaları halinde geriye insan onuruna yakışan bir yaşamın kalmayacağını düşündüğümüz ana özgürlük alanlarının korunmasına odaklandığını belirtir. Bu yaklaşıma göre insan onuru, merkezi önemde bir kavramdır. Bu bağlamda, bazı görüşmeciler de aşağıda yer verilen ifadelerinde, muhtaçlık değerlendirilmesine dayanan sosyal yardımların **insan onurunu zedelediğine** dikkat çekmiştir. Nitekim mevcut sistemde, kişinin yardımı hak ettiğini gösterebilmesi için muhtaç olduğunu kanıtlaması gerekmektedir ve bu, insan onurunu zedeleyen bir durum oluşturmaktadır. Benzer şekilde Irzık'a (2018) göre de yardımı hak eden, çalışmak isteyen ama iş bulamayan "dürüst" yoksullar ile "tembellik ve dilencilik iş edinmiş" ve yardımı hak etmeyen yoksullar ayrımı her zaman ahlaken sorunlu bir yaklaşım olmuştur.

*"Şöyle ki: Mesela benim için yardım alması gereken kişi, yardıma ihtiyaç duyduğunu belirten, bunu beyan eden kişidir. Yani dışarıdan, başkasının bir kriteri üzerinden bir kişinin muhtaçlığının değerlendirilmesi bence insan onuruna, haysiyetine yakışır bir durum değil. Benim bakış açım bu." (SHU-32)*

*"Ülkemiz dışında da, bütün Kıta Avrupası'nda ve yabancı ülkelerde bu temel gelir tartışmalarının başladığı bir dönemdeyiz. Son 3-4 yıldır temel gelir kavramı konuşulmaya başlandı. Ben aslında sosyal yardımları insan onuruna zarar veren bir süreç olarak değerlendiriyorum, çok temeline bakarsak. İnsanların buna ihtiyacının olmadığı bir sistem kurmak zorundayız biz." (SHU-34)*

Görüşmeciler, sosyal yardımların süreli olarak verilmesi gerektiği konusunda hemfikirdir. Onlara göre **yoksulluk veya muhtaçlık bir kriz sonucu doğmuştur ve o krizin çözülmesiyle geçecektir**. Payne (2005) göre, kriz insanların kendilerini etkileyen olayları yönettikleri istikrarlı sürecin, tehlikeli bir olay sonucu bozulmasıyla ortaya çıkar.

Thompson (2016: 54), krizi insanların yaşamlarındaki dönüm noktaları olarak görür. Bu dönüm noktalarında, sorunlarla baş etmenin her zamanki yöntemlerinin işe yaramaması ve yeni bir stratejinin bulunması söz konusu olmaktadır (Payne, 2005). Sosyal yardım da görüşmecilere göre tam da bu noktada etkili olarak kullanılabilen bir krize müdahale aracıdır. Bu süreçte amaç, kişiyi güçlendirerek yeterli hale getirmek ve ayaklarının üzerinde durmasını sağlamaktır:

*“Bu, geçiş sürecinde, **bir kriz durumunda vatandaşa verilen, belirli kriterler çerçevesinde verilir daha sonra sonlanan ve sonlanması gereken, daha doğrusu vatandaşa nefes aldırıp, ona yeni bir yön çizilmesi için verilen bir yardım, bir hizmet.**”(SHU-15)*

*“Güçlensin, kendisi çalışsın. Birçok aileye de bunu söylüyoruz: “Bu bir yardım, bu bir maaş değil.” Bu çok karıştırılıyor alanda. Bu maaş gibi düşünülüyor; çocuk maaşı, çocuk yardımı gibi. Bu maaş da değil ve ömür boyu verilecek ya da çocuk 18 yaşına gelinceye kadar verilecek bir şey olmadığını söylüyoruz: “Bu bir yardım. **Amacı da sizin bu kriz anınızı atlatmanız, kendi ayaklarınız üzerinde durmanızı sağlamak.**” (SHU-20)*

*“Temelde her insanın sosyal yardım görme hakkı olmalıdır. Ama uzun vadede sosyal yardımların yapılmasının sıkıntıları, dezavantajları daha çoktur. Ben bu şekilde bakıyorum. Sosyal yardımlar, afet olur ya da benzeri bir şey olur, **günlük hayat içerisinde olmadık durumlar karşısında, bir pansuman niyetine, o an, o süreci atlatmaya yönelik bir müdahale çeşidi olabilir.** Ama maalesef bu iş uzadığı zaman yarardan çok zararı var aslında; hem bireye, hem de topluma zararları daha çok oluyor.” (SHU-23)*

*“Biz bu ekonomik desteği genelde aileyi güçlendirmek için veriyoruz. Siz bir aileye **kriz anında ekonomik desteği verirsiniz, güçlenmesini sağlarsınız** -genelde bizim müracaatçılarımız kadınlar oluyor- bir istihdam ortamı sağlarsınız, kendi ayakları üzerinde durmasını sağlarsınız.” (SHU-1)*

Krize müdahale yaklaşımı, olayların nedenlerini derinlemesine irdelemek yerine krize odaklanır ve krize müdahale kısa süreli bir uygulama olduğu için kimi zaman eleştirilmektedir (Payne,2005). “Muhtaç duruma düşme” bakmakla yükümlü olan kişinin kaybı, ölüm, iflas, göç, iş kaybı, hastalık, afet vb. krizler sonucu ortaya çıkabilir; ancak bu bakış, daha çok kriz yaratan olaya odaklandığı için yoksulluğa sebep olan yapısal nedenlerin göz ardı edilmesi riskini doğurmaktadır. Müracaatçıların yaşamlarında vuku bulan krizin çözülmesi, kimi zaman muhtaçlıktan çıkarmaya yeterli olmayabilecektir.

**Güçlendirme uygulamasının varsayımı**, müracaatçıların yaşamları üzerinde kontrollerini sürdürmelerine yardımcı olmayı ve böylece sürekli olarak güç sahibi olmaları için bir süre katkıda bulunmayı ifade etmektedir. Elbette, bunu yapmak için meslek elemanlarının kaynaklara ihtiyacı vardır (Payne, 2005). Görüşmecilere göre muhtaç durumdaki müracaatçı yaşamı üzerindeki kontrolü kaybetmiştir ve sosyal yardım onun güçlendirilmesini, yaşamı üzerindeki kontrolü kazanmasını amaçlamaktadır:

*“Sosyal yardımın aslında bir amacı olmalı, bu amaç doğrultusunda sunulmalı ve bunun amacı da **kişiyi güçlendirmek olmalı**. Şüphesiz, kişinin ihtiyaçları var ve bu ihtiyaçlarının giderilmesi gerekiyor. Bu ihtiyaçlar giderilirken, o kişinin yaşamında da olumlu bir değişiklik yapmak gerekiyor.” (SHU-25)*

*“Ben şöyle düşünüyorum: Sosyal yardımların veya sosyal ekonomik destek hizmetinin müracaatçılara sürekli, hayat boyu bir yardım şeklinde verilmesinden ziyade, **kişinin kendi ayakları üzerinde durabilecek seviyeye gelene kadar verilmesi gerektiğini düşünüyorum**. Biz hep şunu söyleriz müracaatçılarımıza: Bu bir maaş değil. Tamam, bu bir hak, devletin vatandaşlara vermesi gereken ve adil dağıtması gereken bir sosyal yardım sistemi var, ama bu şu şekilde bir hak değil: Yani “Bunu almak benim hakkım. Ben hiçbir şey yapmasam da devlet bunu bana vermek zorunda, bu benim hakkım” şeklinde bakılmaması gerekiyor. Yani kişilerin kendi ayakları üzerinde durabilecek seviyeye gelene kadar sosyal yardımlarla desteklenmesi lazım, sonrasında kişilerin kendi ayakları üzerinde durmaya çalışması lazım.” (SHU-26)*

Kişiyi güçlendirmeyen yardımın sadakaya dönüştüğü ve kişiyi yardıma muhtaç hale getirdiği ifade edilmiştir:

*“Sosyal yardımlarda, kimseye sürekli olarak verilmemeli. Verilirken şu amaçlanmalı: Kişinin **sosyal yardıma ihtiyaç duyan halden çıkması** amaçlanmalı sosyal yardımlarla. Sosyal yardımların sonucunda kişi kendi kendine yetebilir hale gelmiyorsa, bu, sosyal yardımdan **çok bir sadaka gibi oluyor**; yani günü geçirmesini sağlıyoruz, sonraki gün tekrar yardıma muhtaç halde kalıyor kişi ya da aile.” (SHU-17)*

Buğra ve Keyder’e göre (2003) Türkiye Esping Andersen’in refah rejimi tipolojisinde Güney Avrupa refah rejimlerine benzer özellikler taşımaktadır. Zira bu tip rejimlerde devletin sosyal güvende sınırlı rolü bulunmakta, ailenin bunun yanı sıra da farklı yapılarıyla yerel yönetimin dini ve dini olmayan yerel kurumların bireyin geçimini sağlamasında ve risk durumlarıyla baş etmesinde önemli rolü olmaktadır. Bu itibarla görüşmecilere sosyal yardımın **kimin yükümlülüğünde** olması gerektiğine dair

düşünceleri de sorulmuştur. Görüşmecilerin büyük kısmı **sosyal devlet** olmanın gerekliliği olarak sosyal yardımın devletin yükümlülüğünde olması gerektiğine dikkat çekmiştir:

*“Sosyal yardımlar, sosyal devlet olarak baktığımız zaman, bir insan hakkıdır ve yapılması gerekiyor.” (SHU-8)*

*“Şöyle söyleyeyim aslında sosyal yardımlar devletin temel bir görevi, sosyal devletin temel görevi.” (SHU-10)*

*“Tamamen Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde olması gereken bir sosyal hizmet modeli aslında sosyal yardım.” (SHU-12)*

*“Devletin bir yükümlülüğü olmalı. En başında dediğimiz gibi, asgari yaşam standardını koruyacak olan, sağlayacak olan devletin yükümlülüğünde. Bunu aileye, çevreye bırakamayız. Çok sağlıklı bir durum olmaz.”(SHU-19)*

*“Sosyal yardımlar kamunun yükümlülüğünde olmalı. Sonuçta sosyal devlet olmanın gerekliliklerinden birisi olarak, toplumda insanların kendi kişisel çabalarıyla ulaşamayacağı kaynakların kamu tarafından karşılanması gerekiyor. O yüzden, sosyal yardımların mutlaka kamu tarafından sağlanması gerekiyor hocam.” (SHU-22)*

*“Kesinlikle devletin yükümlülüğü. Yani sosyal politikalarla karar verilecek, net kararlar alınması gereken bir konu.” (SHU-28)*

Bu bulgular Çetin’in (2014:165) Türkiye’de sosyal hizmetler ve sosyal yardımların yeniden yapılanması üzerine, 108 sosyal hizmet kurum ve kuruluş yöneticisiyle ile görüşerek yaptığı araştırmanın sonuçları ile paraleldir. Nitekim bu araştırmaya katılanların yaklaşık dörtte üçü Türkiye’de sosyal yardımlardan esas olarak merkezi yönetimin sorumlu olması gerektiğini düşündüklerini belirtmiştir.

Ayrıca, bazı görüşmeciler yardımların hali hazırda çok çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından yapılmasının ve devlet kontrolünde olmamasının beraberinde bazı sorunlar doğurduğunu dile getirmiştir:

*“Sosyal yardım bence şu an birçok kurumun üstlendiği bir görev. Hem kamunun kendi içinde üstlendiği bir görev, hem belediyelerin, sosyal yardımlaşma ve*

dayanışma vakıflarının, hem yerelde STK'ların, hem de kamunun üstlendiği bir görev. İşin açığı, bu kadar çok taraf tarafından yapılması, yerine getirilmesi belki iyi olabilir, ama bence ortak bir kayıt sistemi oluşturulmaması sebebiyle de birçok kaynağın mükerrer kere kullanılmasına da sebep oluyor. Sosyal yardımlaşmanın yaptığı bir yardımı aynı aileye gidip Türk Kızılay'ı da yapıyor, biz de Bakanlık olarak yapıyoruz, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı da yapıyor. O yüzden ortak bir kayıt sisteminin olmaması, yardımların çok da etkili kullanılmasını engelliyor bence. **Yardımların çok taraf tarafından yapılması iyi bir şey olabilir, ama kaynakların israfına da sebep oluyor** bence veya bir kişiye ya da yardıma muhtaç bir aileye defalarca yardım yapılırken, gerçekten ihtiyacı olan, ama o kaynaklara ulaşamayan aileler de olabiliyor. O yüzden bu, üzerinde çalışılması gereken bir konu diye düşünüyorum.” (SHU-20)

“Bana göre, **sosyal yardımlar tamamen devletin tekelinde olmalı**. Sivil toplum örgütleri var, birçok dernek var; kime, nasıl ulaşıyorlar ya da nasıl yapıyor, çok şaibeli bir durum.” (SHU-30)

“Sosyal yardımlar şu an zaten devlet tarafından yürütülüyor. Bazı sivil toplum kuruluşları da yürütüyor, ama **bunların daha fazla devlet kontrolünde olması gerekiyor bence**. Mesela, **şu an Suriyeli mülteci furyası var. Kimin, ne kadar aldığını hiçbir şekilde bilmiyorsunuz. Sivil toplum kuruluşları şu an kafasına göre çalışıyor, biz bunları denetleyemiyoruz.**” (SHU-1)

Aşağıda, ifadelerine yer verilen bazı görüşmeciler ise sosyal yardım yükümlülüğünün devletin yanı sıra sosyal çevre ve aile ile paylaşılması gerektiğini düşündüğünü ifade etmiştir. Bu durum, bu düşünceyi benimseyen görüşmecilerin ihtiyaç değerlendirmesi yaparken de öncelikle aile desteği ve sosyal çevre desteğine bakacağını ve bu kaynakların işleme durumunda ise sosyal yardım mekanizmasını devreye koymayabileceğini de düşündürmektedir:

“Bence herkesin sorumluluğu var. Tek bir noktaya bağlamak istemiyorum ben bunu. Devletin yükümlülükleri olduğu gibi, ailenin de yükümlülükleri var, belediyenin de yükümlülükleri var; o bölgede, o ilçede sivil toplum örgütleri varsa onların da yükümlülükleri var. Aslında bu saydığım kurumlar birbirinden çok bihaber olduğu için, bazen aynı yardımlar kişiye birden fazla kez gidebiliyor. Yani bir koordinasyonsuzluk da var, koordinasyon eksikliği de var bu noktada. Burada en büyük yük bence devletin; çünkü kaynak aktarımı devletten geliyor. Devlet, şartları belirlerken gerçekten sahanın nabzı yokluyor mu ya da o masada kaç tane meslek elemanı var? Yani birkaç anket çalışmasından ibaret olmamalı ve değiştirilebilir olmalı. Bu noktada, tabii, aileye, sosyal çevreye de yükümlülükler düşüyor, ama en büyük yükümlülüğün devlete ait olduğunu düşünüyorum.” (SHU-29)

“Benim fikrim, öncelikle çevrenin yükümlülüğü. Bizim aile, toplum yapımızdan da kaynaklanan sebeplerden dolayı öncelikle çevrenin görevi olması kanaatindeyim.



*Bunu devlet yaparsa, tabii, sosyal devlet anlayışıyla bağdaşmış olur; ama dediğim gibi, bizim toplumumuzun normları var. Bu normları korumak maksadıyla da öncelikli görevin çevrede, ailede olduğunu düşünüyorum. Böyle olursa daha kalıcı ve somut adımlar atılacağını da düşünüyorum.” (SHU-21)*

*“Benim kendi düşüncem, kendi mantığım, çevremizde gördüğümüz yoksul, muhtaç olan kesime bence sosyal çevre duyarlı olmalı, elimizden ne geliyorsa yapmak gerekiyor bence. Yani belki sorunları çözmeyecek, devletin verdiği yardım da çözmeyecek, bizim verdiğimiz yardım ya da sosyal çevrenin desteği de çözmiyorsa; ama bence, bir kişi de olsa, bir aile de olsa, sosyal çevrenin burada destek olması, gördüğü şeyi göz ardı etmemesi gerekiyor. Biz bunu yapıyor muyuz? Yapmıyoruz belki, çoğu kişi ihmal ediyor, yapmıyor; ama burada sosyal çevre de, insanlar da kendi çabalarıyla bu konuda bir şeyler yapabilirler bence.” (SHU-2)*

### **3.2.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Yardım Alanında Karşılaştığı Sorunlar**

Sosyal yardım, politika yapımcıların bakış açısı, mevcut sosyal politika uygulamaları, hizmet uygulayıcılarının bakış açısı, müracaatçının yardıma ve yoksulluğa bakış açısı gibi çok çeşitli unsurların kesişim noktasıdır. Bu yüzden sosyal yardım politika ve uygulamalarında pek çok sorunu da görebilmek olanaklıdır. Görüşmecilere araştırmanın bu bölümünde sosyal yardım uygulama ve politikalarında ne tür sorunlar gördükleri sorusu sorulmuştur. Görüşmeciler bu bağlamda çeşitli sorunlar dile getirmiştir. Bu sorunlar aşağıdaki başlıklar altında ele alınmıştır:

- Yardımların dağınık ve çok taraflı yapılması,
- Yardımların istihdamla bağlantısının zayıf olması,
- Yardımların ekonomik odaklı olup sosyal kısmının yerine getirilmemesi ve güçlendirme hedefinden uzak kalması,
- Yardım miktarlarının yetersizliği ve mevzuatta bireysel ve bölgesel farklılıkların göz ardı edilmesi,
- Yardımların uzun süreli hale gelmesi,
- Yardımların hak temellinden uzak sadaka kültürü ile verilmesi ve siyasi bir malzeme olarak kullanılması,
- Yerel yönetimlerin yapısından kaynaklı sorunlar.

### 3.2.4.1. Yardımların Dağınık ve Çok Taraflı Yapılması

Türkiye’de sosyal yardım sistemini oluşturan hukuksal düzenlemeler ve örgütlenmeler büyük bir dağınıklık içindedir (Karataş, 1999: 8. Beş yıllık Kalkınma Planı, Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2001): Bu dağınıklığın gerek mevzuat, gerek örgütlenme gerekse finansman boyutu dikkate alınarak giderilmesi, önemli bir gereksinme olarak önümüzde durmaktadır (Karataş, 2003: 134-135). Benzer şekilde görüşmeciler de sosyal yardımların dağınık olmasının ve ortak bir kayıt sisteminin olmamasının, izlemenin ve bütünlüklü bir değerlendirmenin yapılmasına engel olduğunu dolayısıyla yardımların tekrarına sebep olduğunu, bunun kaynak ve enerji israfına neden olduğunu, hedefe ulaşmanın önündeki bir engel olduğunu belirtmiştir.

Uzmanlardan bazıları kamu dışındaki kuruluşların yardımlarının izlenemediğini, bunların da kendi içinde farklılıklar içerdiğini ve daha fazla devlet kontrolüne ihtiyaç duyulduğunun altını çizmiştir:

*“Sosyal yardımlar şu an zaten devlet tarafından yürütülüyor. Bazı sivil toplum kuruluşları da yürütüyor, ama bunların daha fazla devlet kontrolünde olması gerekiyor bence. Mesela, şu an Suriyeli mülteci furyası var. Kimin, ne kadar aldığını hiçbir şekilde bilmiyorsunuz. Sivil toplum kuruluşları şu an kafasına göre çalışıyor, biz bunları denetleyemiyoruz.” (SHU-1)*

*“Biz belediye olarak dahi görüyoruz ki, belediyenin kendi verdiği hizmetlerde bile birimden birime farklılıklar var. Çünkü bunu belirleyen, ihtiyaç durumunu belirleyen meslek elemanları ne yazık ki sadece sosyal hizmet uzmanları değil; her şirket ya da her belediye, her kurum kendi içinde bunu belirlemesi için kişiler görevlendirmiş. Bunun içerisinde, meslek elemanı olmayı geçtim, lise mezunu insanlar da var. Bu şekilde, doğru tespit yapılamayan insanlara ulaşan hizmetler ya da sosyal yardımlar ne kadar verimli olur, ne kadar doğru olur, siz düşünün. Ben, doğru elde olmadığını düşünüyorum. Devletin tekelinde olması gerektiğini ve vakıfların, derneklerin sadece devlete destek veren birimler olması gerektiğini düşünüyorum. Bunun sıkıntılarını da yaşıyoruz ve görüyoruz maalesef.” (SHU-30)*

**“Çok başlı yardımın”** kaynakların israfına sebep olduğu ve yardımın, ihtiyaçlar bütüncül olarak değerlendirilmeden yapılmasının sorun olduğu ifade edilmiştir:

*“Bu, Türkiye’de, maalesef, çok boyutlu, çok parçalı şekilde geliştiriliyor. Belediyeler ayrı yürütüyor, kaymakamlıklara bağlı vakıflar ayrı yürütüyor; çeşitli yardım*

*kuruluşları, dernekler, vakıflar, özel kuruluşlar ve tabii ki en temel olarak da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının vermiş olduğu yardımlar var. Böyle değerlendirdiğimiz zaman, çok başlı bir yardım olarak görülebilir. Bu, tabii, ciddi bir problem oluşturmakta; hem kaynakların israfı, kaynakların sağlıklı değerlendirilememesi, hem de alan kişilere ihtiyaçlarının bütünlüklü bir değerlendirmesi yapılmadan sunulmuş olması nedeniyle problemlili bir durum. Ama maalesef, Türkiye'de bu bir türlü çözülemedi.” (SHU-3)*

Hizmet tekrarı ve ortak kayıt sisteminin olmaması sorunu, uzmanların sosyal yardım sistemini “**karman çorman**” olarak nitelendirmesinin gerekçesidir:

*“Sosyal yardım bence şu an birçok kurumun üstlendiği bir görev. Hem kamunun kendi içinde üstlendiği bir görev, hem belediyelerin, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının, hem yerelde STK’ların, hem de kamunun üstlendiği bir görev. İşin açığı, bu kadar çok taraf tarafından yapılması, yerine getirilmesi belki iyi olabilir, ama bence ortak bir kayıt sistemi oluşturulmaması sebebiyle de birçok kaynağın mükerrer kere kullanılmasına da sebep oluyor. Sosyal yardımlaşmanın yaptığı bir yardımı aynı aileye gidip Türk Kızılay’ı da yapıyor, biz de Bakanlık olarak yapıyoruz, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı da yapıyor. O yüzden ortak bir kayıt sisteminin olmaması, yardımların çok da etkili kullanılmasını engelliyor bence. Yardımların çok taraf tarafından yapılması iyi bir şey olabilir, ama kaynakların israfına da sebep oluyor bence veya bir kişiye ya da yardıma muhtaç bir aileye defalarca yardım yapılırken, gerçekten ihtiyacı olan, ama o kaynaklara ulaşamayan aileler de olabiliyor. O yüzden bu, üzerinde çalışılması gereken bir konu diye düşünüyorum.”(SHU-20)*

*“Zaten aslında çok hizmet tekrarı var, ben onu da hep söylüyorum. Kaymakamlık da para veriyor, belediye de veriyor, Bakanlık da veriyor, herkes erzak dağıtıyor, vakıflar dağıtıyor, o kadar çok hizmet tekrarı var ki. O zaman enerjinizi boş yere harcamış oluyorsunuz. Bunu da çok önerdik; bir ara bunu birleştirilmiş sosyal hizmetler diye... Şu anda öyle herhalde, yani Bakanlığın altındaki sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarında. Ama yine de çok karman çorman.” (SHU-24)*

Sosyal yardımların dağınık olmasının ve ölçütlerin belirsizliğinin muhtaçlığını kanıtlamaya çalışan ve sosyal inceleme bekleyen müracaatçı sayısını da arttırdığı görülmektedir:

*“Sosyal yardımların bu kadar dağınık, “Muhtaçlaştım; incelemeye gel” şeklinde olmaması gerektiğini, daha sistemli olması gerektiğini düşünüyorum ve daha az başvuruya ihtiyaç olması gerektiğini düşünüyorum; çünkü şu an herkes bu hizmete başvurabilir ve çok da fazla var, aralarında da çok fazla fark var. Yani kimisi çok asgari şeyleri karşılayamıyor, kimisi de belirli anlamlarda birtakım yoksunluklar çekiyor; ama diyebilirsiniz ki, onun da ihtiyacı var. Bu kıstas da yok, yani bunun ortası da yok. Bunu ölçütlendirmek çok zor. Ekonomik politikaları çok iyi bilmek*

*lazım, Türkiye'nin halini çok iyi bilmek lazım. Yani bunları okumak da çok kolay değil.” (SHU-33)*

### 3.2.4.2. Yardımların İstihdamla Bağlantısının Zayıf Olması

Mevcut sosyal politika uygulamaları, sosyal yardım ihtiyacını doğrudan etkilemektedir. İstihdam politikaları sosyal yardımı en çok etkileyen sosyal politika alanlarından biridir. İşsizlik, eksik istihdam gibi sorunların yanı sıra ücret politikalarının yetersizliği de sosyal yardıma duyulan ihtiyacı artırabilmektedir.

Öte yandan müracaatçıların istihdam piyasasına geçişlerinin önündeki güçlükler, düşük ücret ve insana yaraşır iş ve iş koşullarına erişememenin verdiği kaygı veya çalışma kültürüne ve isteğine sahip olamamasından dolayı istihdam piyasasından uzak durma eğilimi sosyal yardıma olan talebi de artırmaktadır.

Bu bağlamda görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları da sosyal yardımların istihdamla bağlantısına ilişkin sorunlar olduğunu dile getirmiştir. Bazı görüşmeciler, müracaatçıların iş aradığını ama iş olanaklarının yetersiz olduğunu veya istihdama ilişkin yeterli alternatiflerin sunulmadığını ve İŞKUR ile eşgüdüm yapılmamasını ciddi bir sorun olarak gündeme getirmiştir:

*“Bize diyor ki mevzuat şu anda, ‘Çocukları 12 yaşından büyükse, artık çalışmaya yönlendir.’ Ama şu an baktığımız zaman, Türkiye'nin gerçeklikleri var; yoksulluk çok derin ve bu bölgede işsizlik var. **İŞKUR zaten soru işareti**. Kime iş veriyor, kime iş vermiyor, artık ne kadar doğru, ne kadar yanlış, bilmiyorum. Biz yönlendiriyoruz, ama toplumsal gerçeklikler var. Benim yolladığım kişi iş bulabilecek mi? Mesela, bu bölgede fidancılık yapılıyor, verdikleri günlük 60-70 lira. 60-70 lirayla nasıl geçinilebilir? Bence, biz biraz **Türkiye'nin gerçeklerinden uzağız yönetmelik olarak**. Başta demiştim; 13 yaşından büyük çocuğu varsa, yönlendireceksen, **alternatif sunman lazım**, gerekirse senin istihdam etmen lazım. Bu konuda eksikiz...Sosyal yardımlarda, amacına ulaşan kitle var, ama çoğu bence amacına ulaşmıyor, hizmet verdiğimiz kişileri iyi bir şekilde güçlendiremiyoruz. Bu konuda biz defalarca öneriler sunduk. Tamam, biz destekliyoruz, küçük çocuğu olduğu için çalışamaz; ama belli bir yaşa geldikten sonra da İŞKUR'la biz protokol kuralım, bu kişiye ayaklarının üzerinde durmayı öğretelim.”(SHU-1)*

*“Sosyal yardımların en başta aslında şöyle olması gerektiğini düşünüyorum: İmkânlara erişemeyen çok fazla kimse var ve dediğim gibi, belli bir kesimin rahat eriştiği şeylere bir grup insan, önemli sayıda insan çok rahat erişemiyor ve bunların*

*ciddi anlamda yoksunluğunu çekiyorlar. İşsizlikle çok alâkalı, istihdamla çok alâkalı. Pek çok insan mezun, ama işsiz. Pek çok insan nitelikli, fakat kendi alanında olmasa dahi ekmeğini kazanacağı bir iş bulamıyor. Böyle bakıldığı zaman, aslında sosyal yardımın değil de, belki belli düzeyde bir maaşın bir hak olarak sağlanması gerektiğini düşünüyorum. Yani her bir vatandaşın doğduğundan itibaren makul bir düzeyde, en azından asgari ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bir **maaşı hak ederek sisteme girmesinin** doğru olduğunu düşünüyorum. İnsanların biraz daha lüks yaşayabilmek, biraz daha rahata erişebilmek, belki ev bark kurabilmek ya da çocuklarının ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilmek amaçlı çalışmak arzulamalarını, o anlamda **istihdama katılmaları** gerektiğini düşünüyorum. Bu, birazcık daha sosyal yardımların kararsızlığını ortadan kaldırılabiliyor diye düşünüyorum. Yani eğer siz işsiz kalırsanız, asgari bir şeyle bir şekilde yaşamınızı sürdürmeye çalışırsınız. Bu anlamda, sosyal yardımlar da bir aracı olmaktan çıkar. Öbür türlü, siyasi bir malzeme olması çok söz konusu olabiliyor.” (SHU-33)*

İstihdam ve yardım bağlantısının mevzuatta yeterince güçlü olmadığı, bu bağlamda meslek elemanının yükümlülüklerinin açıkça belirtilmediğinden dolayı meslek elemanının müracaatçının İŞKUR’dan hangi işleri reddettiğini, neden reddettiğini sorgulayamadığı görülmüştür:

*“Hatta şu bile yapılabilir: Bir haneye sosyal yardım yapılıyorsa, çalışabilecek durumda olan bir birey varsa, bence, İŞKUR üzerinden hangi işler teklif edildi, o işleri niye kabul etmedi, bunun daha bir koordineli şekilde yürütülmesi gerektiğini düşünüyorum. Sadece sosyal yardım verip, haneyi 1 ay sonra, 1 yıl sonra, 2 yıl sonra tekrar sosyal yardıma muhtaç durumdan çıkarmak gerektiğini düşünüyorum. Çünkü bu, yaraya sadece pansuman gibi oluyor, hiçbir şekilde sorunu çözmiyor. **Mevzuatta bunların yeri olmadığı için, meslek elemanı istiyorsa yapar; ama istemiyorsa, hiçbir şekilde bunların takibini yapmayabilir.** En başta, başvuru sürecinde bunu istiyorlar, İŞKUR kaydını; ama sonraki süreçte ne oldu, hangi işler teklif edildi, niye kabul etmedi, bence bunların takibi de yapılabilirdi.” (SHU-19)*

Görüşmecilerden bazıları, müracaatçıların çalışma taraftarı olmadığını, ‘**rahata alıştığını**’, kendilerince yardım almanın daha avantajlı olduğunu düşündüklerini ve bu yüzden çoğu zaman istihdama yönlendirme kısmında sonuç alınamadığına dikkat çekerken, bazı görüşmeciler de ‘**çalışma kültürünün müracaatçıda olmadığını**’ ifade ederek bu konuda müracaatçı ile çalışılması, bir çalışma bilinci ve kültürü geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir:

*“Eğer şu durumlar varsa -ki maalesef, hazırcılığa çok çabuk alışan bir milletiz; ailelerde, **“Ben çalışmayayım, devlet benim çocuğuma baksın; eğer yardım vermiyorsa da, alsın, yurda yerleştirsin”** bakış açıları maalesef olabiliyor. Böyle ailelere kesinlikle o yardımın verilmemesi, verilirse çocuk adına kullanılmayacağına inanıyorum ve bunu gözlemliyoruz genellikle.” (SHU-9)*

“Sosyal yardım aslında biraz da bağımlılık haline gelen bir şey. Bunun bence kontrollü olması gerekiyor. Mesela, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında bunun bir takip süreci falan oluyor. Bizim belediyede ise tek seferlik oluyor bu yardım. Mesela, nakdi yardımı biz 3 ay süreyle de verebiliyor, tek seferlik de veriyoruz; ama bence takip eşliğinde olmalı. Çünkü kişiyi bağımlı hale getiriyor ve kişi bu sefer hem rahata alışıyor, hem de kolayına geliyor, yani **“Ben niye çalışayım ki?” diyor.** Mesela bizim vatandaşların çoğunluğu böyle. Mesela, en yaygın olan sıkıntılardan birisi, bir çocuk doğumunda, “Ben doğurayım, zaten devlet bana bez ve mama veriyor” diye düşünüyor. Bağımlı hale getiriyor. O yüzden bence devlet kontrolünde olması gerekiyor. Daha sıkı bir kontrol de olabilir.”(SHU-7)

Bu iş biraz bakış açısı meselesi. Çalışmayı teşvik etmek gerekiyor. Artık bu nasıl yapılır bilmiyorum, ama **bizim ülkemizde insanların üzerine bir atalet, bir çökkünlük, rahata kavuşma duygusu çökmüş durumda.** “Hocam, İŞKUR’dan iş geldi de, iki vasıta diye gitmedim.” Ne demek gitmedim yahu! Sen işi buluyorsun ve diyorsun ki iki vasıtayla. Bizim buraya gelen personel iki vasıtayla gelmiyor mu? Yani bunu pişkinlikle söylüyor. Ve o an şunu söylüyor: “Ben şimdi işe girsem, asgari ücret alsam, bunun iki vasıta yol parasını versem, yemeğini versem, elime şu kalacak. Zaten sizden şunu alıyorum. Haftada iki gün de temizliğe gittim mi benim için daha iyi” diyor. Yani insanlara sigortalı çalışmanın önemini, üretmenin önemini, sosyal yardımlara bağımlı kalmadan yaşamının önemini kavratmak, o onuru vermek lazım.” (SHU-15)

“Bir de şu var: Yani gerçekçi bakmak gerekiyor. Durumlar bir ülkenin gerçeğinden bağımsız değil. Ailelere baktığımız zaman, başvuran aileler zaten eğitim durumu düşük, iş anlamında yapabilecekleri işler sınırlı. Şunu bekliyoruz, olması gereken: SED geçici hizmettir ve çocuk içindir; süreç içerisinde ailenin durumunu düzeltmesini, iş bulmasını, koşullarını düzeltmesini bekleriz ve bunlar sağlandıktan sonra sonlandırılması esastır. Ama realiteye baktığımızda, çok uzun süreler, yıllarca SED alan aileler de var. Yani orada aslında iki şey var, bakmak lazım: Orada bizim mi eksiklerimiz var, hani bir şey olabilirdi de mi olmadı, bizim yönlendirmemiz mi eksikti, yoksa aile mi yapmıyordu? Çünkü bazıları... Yani iki farklı şey de olabiliyor. Kimisi için kolay para: “Güzel, devletten alırım...” Şununla da karşılaştık: Evde bakımda da aynı şey var. **“Gidip mevsimlik işçi olarak çalışacağıma, yevmiyeyle vesaire, gideceğim, 12 saat çalışacağım, yorgunluk, şu bu vesaire, alacağım para şu kadar olacak, ama çalıştığım için devletin verdiği herhangi bir yardımdan yararlanamayacağım; öyle yapacağıma, çalışmam, iş yok derim ve bu parayı alırım.”** Böyle yaklaşanlar da var. Ama gerçekten iş bulamayanlar da var. Özellikle kadınlar o noktada gerçekten sıkıntı yaşıyor... Bir de süregelen alışkanlıklar da var; **insanın bazı şeyleri değiştirmesi öyle çok kolay bir şey değil, yaşam tarzı gibi. Hayatı boyunca çalışmamış bir kadın, diyorsunuz ki, “Git çalış, iş bul.” Orada iş bulup bulmamanın ötesinde şu da var: Alışkın olduğu, bildiği bir şey değil, orada belki özgüven eksikliği de var, korkuları da var, kaygıları da var, yani dışarı çıkıp onu yapacak cesareti de olmayabilir.** Yani “Şunu yapma, şu işi yap” dediğimizde, tamam, mantıken evet, ama o kişinin yapabilirliğine bakmak gerekiyor.”(SHU-8)

“Hayatı boyunca çalışmamış kadınlar var. **Çalışmak da bir kültür. Mesela, şu an Suriyeli mülteciler de var. Hayatı boyunca Suriye’de hiç çalışmamış, kültürel olarak çalışması da ayıplanan bir şey. Biz buna direkt “Sen git, çalış” diyemeyiz şu anda; çünkü kendi toplumunda, kendi kültüründe, bir kadının çalışması anormal**

*bir durum. Bu noktada, yüzde 70-75'inde amacımıza ulaştığımızı düşünmüyorum.”*  
(SHU-1)

Sosyal hizmet uzmanlarının bu noktada alanda sıklıkla karşılaştıkları olumsuz deneyimlerinden etkilendiği ve müracaatçılara önyargılı yaklaşma eğilimine girdikleri değerlendirilmektedir. Özellikle müracaatçıların çalışma isteği ve kültüründen yoksunluğu, rahata alışkın oldukları söylemleri görüşmeciler tarafından sıklıkla dile getirilmiş ve olumsuz deneyimlerinden genel çıkarımlar yaptıkları anlaşılmıştır.

Bu bulgu, sosyal yardım alan kişiler ve SYDV çalışanları ile nitel ve nicel olarak yürütülen bir karma araştırmanın sonuçlarıyla da paralellik göstermektedir. Nitekim o araştırmada yardım alanlar yoksulluğun nedeni olarak iş bulamamayı birincil etmen olarak öne sürerken, SYDV görevlileri bunun aksine yoksulluğun *nedeninin müracaatçıların çalışmaktan kaçınması ve tembelleğe alışması, iş beğenmemesi* olduğunu belirtmiştir (Saygı Doğru, 2016).

### **3.2.4.3. Yardımların Ekonomik Odaklı Olup ‘Sosyal’ Kısımının Yerine Getirilmemesi ve Güçlendirme Hedefinden Uzak Kalması**

Görüşmeciler sosyal yardım alanında çalışırken yaşadığı en önemli sorunlardan birinin etkin ve bütüncül bir sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirilememelerinden dolayı verilen yardımların sadece ekonomik destek odaklı kalması ve sosyal destek verme açısından yetersiz kalması olduğunu ifade etmiştir. Ekonomik desteğin sosyal destek ile bütünleştirilmediğinde, kişinin güçlenemediği ve hatta ekonomik yardıma bağımlı hale geldiğine ilişkin eleştiriler de yapılmıştır:

*“Şu an bizim verdiğimiz hizmetin ismi sosyal ve ekonomik destek; ama çoğu zaman ekonomik boyutunda kaldığımız için, **sosyal kısmında maalesef eksik kalıyoruz**. Biz bu ekonomik desteği genelde aileyi güçlendirmek için veriyoruz. Siz bir aileye kriz anında ekonomik desteği verirsiniz, güçlenmesini sağlarsınız -genelde bizim müracaatçılarımız kadınlar oluyor- bir istihdam ortamı sağlarsınız, kendi ayakları üzerinde durmasını sağlarsınız; ama sosyal yardımların ulaştığı nokta, yardıma bağımlı bir toplum yetişiyor.”*(SHU-1)

*“Sosyal yardım sadece bir ekonomik yardım değildir. Genelde yapılan şey ekonomik yardım. Aslında sosyal ve ekonomik yardım deniliyor, ama ekonomik kısmı yapılıyor,*

*sosyal kısmı çok fazla yapılmıyor. Sosyal kısmı dediğimiz şey, insanın hani o sosyal yönünü besleyen ihtiyaçları karşılamak üzerine yapılması gerekirken, o şekilde olmuyor diye düşünüyorum.”(SHU-8)*

Uzmanlardan bazıları, yapılanın sosyal hizmetten çıkarak sosyal yardıma döndüğünü ama çıkış noktasının bir sosyal hizmet modeli olduğuna dikkat çekmiştir:

*“Aslında biraz da sorun bundan kaynaklanıyor. **Biraz sosyal yardıma döndü bizim hizmet modelimiz**, sosyal ve ekonomik destek hizmeti. Aslında çıkış noktası bir sosyal yardım değil, biz hizmet modeli; ama artık başvuru yoğunluğundan dolayı, gelen vakaların çoğalmasından dolayı biraz sosyal yardıma döndü.”(SHU-21)*

*“Türkiye çapında biz bu işi doğru yapmıyoruz hocam, öyle söyleyeyim. Çünkü sosyal hizmetin mantığı ile sosyal yardımın mantığı çok farklı hocam. **Bizim biraz daha sosyal hizmete dönük çalışmamız gerekiyor**. Yani vatandaşları sosyal yardım bağımlısı yapan değil de, bundan kurtarmaya dönük etkinliklere yöneltecek projelerin üretilmesi gerekiyor. Biliyorsunuz, SED aslında bir projeydi. Bizim aynı-nakdi yardım projemizin sonradan revize edilmiş hali. Çünkü biz eskiden bu hizmeti sadece bizim kuruluşlarda kalan çocukların ailelerine verirdik ki çocuklarına baksınlar. Yani aslında çok iyi başlayan bir şeydi, ama olumlu gitmiyor. Ha, tabii ki bu sadece bizim kusurumuz değil, ülkenin koşulları da bunda etkili oldu. Ama dediğim gibi, sonuçta biz ne yaparsak yapalım, sosyal yardım mantığını terk etmesi gerekiyor bizim kurumun. Yani insanlara bir yardım yapılacaksa da, bu yardımın süreli olması, sınırlı olması ve mutlaka belli koşullara bağlı olması gerekiyor hocam. Yani şöyle söyleyeyim: Ben bu yardımın insanları tembelleştirdiğine, ataletle sürüklediğine inanıyorum. Bizim öğrendiğimiz o sosyal hizmet mantığının dışında bir iş bu. Hani söylenir ya hep, **insanlara balık vermeyin, balık tutmayı öğretin diye bir söz vardır, bizim meslek biraz öyledir. Ama biz tamamen hazır, pişmiş balıkları veriyoruz insanlara ve sürekli hale getirdik bunu. Bu da rahatsız edici bir durum hocam, mesleki açıdan da rahatsız edici. Ama bizim çözeceğimiz bir şey değil; çünkü bu daha makroekonomik politikaların işi, biz sadece söylüyoruz bunu.”(SHU-22)***

*“Mesela Bakanlığımız bunu sosyal ve ekonomik destek olarak adlandırıyor, ama uygulamada **daha çok ekonomik destek gibi oluyor, sosyal boyutu ihmal ediliyor**. Yani bu insanların, yoksulluk içerisinde olan insanların, dezavantajlı insanların yaşadıkları tek sorun maddi değil ya da maddi kaynaklı sorunlarının bile ardında yatan başka sebepler var, sosyal boyutları var, biz bu boyutları çok es geçiyoruz. Aslında es geçmek zorunda, es geçmek durumunda kalıyoruz. İş yoğunluğundan dolayı, meslek elemanının bakması gereken dosya sayısının yoğunluğundan dolayı, yapılan işin niteliği de düşüyor. O yüzden uygulamada eksiklikler oluyor. **Bir kere, ailenin sadece ekonomik olarak değerlendirilip, alsın mı almasın mı boyutuyla, ekonomik yardım boyutuyla yapılıyor, sosyal boyutu ihmal ediliyor**. Yaptırım konusunda eksiklikler var. Yönetmelikten kaynaklı olarak meslek elemanının aileler üzerinde çok fazla yaptırım yetkisi olmuyor... Yani ekonomik yardım yapıp, kişinin bunu nasıl kullanacağı, hayatını nasıl idame ettireceği konusunda güçlendirme*



*yaklaşımı yapılması lazım, o yapılamıyor. Yani sosyal hizmet uzmanlarının en temel mesleki becerilerinden biri olan güçlendirme yaklaşımı çok etkin bir şekilde kullanılmıyor maalesef.” (SHU-31)*

Yapılan yardımların özgürleştirme ve güçlendirme hedefinden uzak olduğu ve sosyal yardım programlarının eksik yönünün bu olduğu vurgulanmıştır:

*“Bizdeki uygulamada, sosyal yardım, genel olarak -Aile Bakanlığını çıkarırsam- yerelde erzak dağıtımı ya da süt yardımı gibi, yani çok kısmi ve çok sağlıklı ölçülmeyen bir şekilde yapılıyor. Esas hedefine ulaşmıyor bence ve eksik kalıyor. İstihdam kısmı eksik kalıyor, rehabilitasyon kısmı eksik kalıyor, **kişileri özgürleştirme ya da güçlendirme kısmı eksik kalıyor. Yani bizdeki sosyal yardımlar biraz eksik.**” (SHU-24)*

Benzer sonuçlar Sosyal ve Ekonomik Destek (SED) Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Projesi Araştırma Sonuç Raporunda (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2014) da görülmektedir. Saha araştırması kapsamında alınan 30 ilden 100 meslek elemanı ile görüşme yapılmıştır. SED kapsamında sağlanan desteklerin amacına ulaşma durumu konusunda meslek elemanlarının görüşleri sorulmuş ve yardımların amacına ulaşmadığını belirten meslek elemanlarının oranı %12 ila %30'su arasında değişmiştir. Ailesi veya yakınları tarafından bakılabilecek çocuklara sağlanan sosyal ve ekonomik desteklerin amacına ulaşmadığını belirten 15 meslek elemanının 13 tanesi sağlanan maddi desteğin yeterli olmadığını belirtmiştir. Ayrıca olağanüstü bir felaket, hastalık veya kaza yüzünden belirli bir süre kendisinin ve geçindirmekle yükümlü bulunduğu aile fertlerinin temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak durumda olanlara sağlanan desteklerin yeterli olmadığını belirten meslek elemanlarının (22 kişi) tamamı ise ödeneğin ailelerin ihtiyaçlarına yetecek düzeyde olmadığına dikkat çekmiş ve meslek elemanları ekonomik yardımlar dışında sosyal hizmetlere ağırlık verilmesi yönünde önerilerde bulunmuşlardır.

#### **3.2.4.4. Yardım Miktarlarının Yetersizliği ve Bireysel ve Bölgesel Farklılıkların Göz Ardı Edilmesi**

Görüşmeciler, yardım miktarlarının yetersiz oluşunu, mevzuattaki sınırlamalar yüzünden miktarı artıramadıklarını, sosyal ve ekonomik destek kapsamında çocuğun muhtaçlığını

önlemek amacıyla verilen yardımların, müracaatçıların yaşadığı derin yoksulluktan dolayı çocuğa harcanmadığını ve ev ihtiyaçlarına harcandığını belirtmiştir:

*“Devletin sosyal yardımları, SED açısından düşündüğümüz zaman, çoğu şeyi çözüyor mu? Çözmüyor. Bize gelen müracaatçılar genelde iş isteğiyle geliyorlar; özellikle şu pandemi sürecinde, işsiz kalan, iş arayan, çalışmak isteyen müracaatçılar geliyor. Çünkü bizden aldıkları en fazla 1000 lira gibi bir yardım ve bu da şu devirde zaten şey olmuyor, sorunları çözücü olmuyor, sadece bir destek oluyor bence.”(SHU-2)*

*“Şu anda muhtaçlık sınırı bizde 807 TL. Yani kişi başına düşen gelir 807 TL olarak hesaplanmış. Bu 807 TL'nin bütün ihtiyaçları karşılayacağını düşünerek böyle bir miktar belirlenmiş. Bu 807 TL bir kişinin ne kadar ihtiyacını karşılayabilir? Aslına bakılırsa, karşılayamaz. Sadece ölmeyecek derecede planlanmış bir miktar bu. Yani temel ihtiyaç diyeceğim, o da değil çünkü. Yani bir kişinin temel ihtiyaçları da aylık 807 TL'yi geçer. Sadece ekmek, çay bile geçer; ki bunun eti var, sütü var. Ama ölmeyecek derecede, muhtaçsan biz yardım verebiliyoruz.”(SHU-28)*

*“Sonuçta yönetmeliğimizin vermiş olduğu birtakım sınırlılıklar var, bu sınırlılıkları aşmamız söz konusu değil. Belki o soruya da geleceksiniz, bir müracaatçıya bir çocuk için ödenebilecek miktar 1000 lira civarında falan. Miktarlar değişebiliyor, 1100 lira falan da olabiliyor; okula giden, okula gitmeyen, ilkokula giden, ortaokula giden, liseye giden çocuk için gibi değişiklikler gösteriyor. Ama o kadar ağır bir yoksullukla karşılaşıyorsun ki, vereceğin miktar o ailenin ya da o çocuğun yaşama tutunması için yeterli bir miktar olmuyor, olmayabiliyor. Ama yönetmelikte sana verilen yetkilerin, senin kullanabileceğin yetkilerin sınırlı olması nedeniyle fazla bir şey yapamıyorsun. Çok çaresiz kaldığın durumlar söz konusu olabiliyor yani.”(SHU-3)*

Yardımların, farklı amaçlarla verilse de, o amaca hizmet edemediği çünkü öncelikle hanedeki yoksulluğun boyutunun büyük olduğu ve bu noktada müracaatçılara yardımın kapsamına göre kullanılmasına yönelik bir şey yapmakta zorlanıldığı ifade edilmiştir:

*“Şeye baktığımızda, SED'le ilgili mesela en büyük handikap bence şu: Hani diyoruz ya, çocuk odaklı; o aslında çocuk için harcanması gereken bir meblağ, “Bunu çocuğa harca” diyoruz, “Çocuğun eğitim gideri, sosyal giderler vesaire için.” Ama aile yoksulluk sınırının altında, belki de açlık sınırının altında. Yani o parayla gidiyor, faturasını yatırıyor, kirasını yatırıyor. Orada, baktığımızda, yani aslında o para bunun için verilmiyor, çocuğa harcaması için veriliyor.” (SHU-8)*

Görüşmeciler herkese tek tip bir yaklaşımla, aynı miktarlarda yardım verilmesinin sorun olduğunu, hizmetlerin bireye ve ihtiyaca göre değiştirilmesi, bireyselleştirilmesi gerektiğine de dikkat çekmiştir:

“Biz şunu yapıyoruz, sosyal hizmet bağlamında söylüyorum: Mesela biz bütün okul öncesi çocuklara aynı ücreti veriyoruz; **ilkokul, ortaokul çocuklarına aynı, lise çocuklarına aynı, üniversitede okuyan gençlerimize aynı ücretleri yatırıyoruz. Ama hayatları aynı değil, ihtiyaçları aynı değil**, çocuk sayıları farklı, yaşadıkları şehrin durumu farklı, bölgenin ekonomisi çok farklı. O yüzden, standartlaştırıp, tek tiplendirip... Atıyorum, K. İlinde de bir aileye 38 torba kömür veriliyor, çok daha soğuk veya çok daha sıcak bir yerde de 38 torba kömür veriliyor. Bu adil değil aslında. Eşit olabilir, ama adil değil. O yüzden, sosyal yardımların... Bizim elimizin aslında bu konuda daha güçlü olması gerektiğini düşünüyorum. Yani ben kimi aileye yılda 3 bin lira, kimi aileye 15 bin lira verebilmeliyim. Yani o çocuğun eğitim için mi ihtiyacı var, sağlık problemi için mi ihtiyacı var veya kadının, yeni boşandığı, eşinden yeni ayrıldığı için, bir düzen kurmak için ihtiyacı var, ev eşyasına mı ihtiyacı var, bir sürü farklı ihtiyacı var. Ama biz hepsine aynı, standart şeyi uygulayıp, okul öncesi çocuk için bu kadar, ortaokul çocuğu için bu kadar deyip geçiyoruz. Oysa kimisine fazla geliyor.” (SHU-26)

“Sosyal yardımın, maddi desteklere indirgenmeden, o sosyal kavramının içi doldurularak verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Kriterler tartışılabilir, ülkenin durumuna göre değişebilir, ama bazen ülkenin durumuna göre bakmak da yetmiyor, bazen bölgesel farklılıklar da göze çarpabiliyor. Örneğin, Ankara'daki bir ilçenin bile... Yani ilçeden ilçeye bile yoksulluk ve muhtaçlık kavramının niteliği tartışılırken, bunun örneğin bir Doğu'da, Güneydoğu'da, Marmara'da, Ege'de karşılıkları farklı olabilir. Çünkü bazı bölgelerimizde halen, bizim kültürel yapımızdan dolayı, aile yapısının güçlü olmasından dolayı, o sosyal destek sistemlerinin doğru çalışıyor olmasından dolayı nispeten daha avantajlı duruma gelebiliyorsunuz. Ama biz bunu sadece parayla ölçtüğümüzde, yani örneğin sadece haneye giren gelirle ölçtüğümüzde, o zaman tam anlamıyla sosyal yardım kriterlerine girmiyor. Hep şeyi savunuruz ya, bireyselleştirilmiş hizmetler önemlidir deriz ya, daha böyle kişilerin de özgünlüğünü dikkate alacak kriterler olmak zorunda diye düşünüyorum. O yüzden biraz geniş tutulmalı bence.” (SHU-34)

### 3.2.4.5. Yardımların Uzun Süreli Bir Hale Gelmesi

Sosyal hizmet uzmanlarının bazıları, yardımların kısa süreli olarak başlatıldığını ancak amacını yerine getiremediğinden ve izleme mekanizmasının olmamasından dolayı yardımların sonlandırılmasında sorun yaşandığını ve bu durumun, yardım sürelerini çok uzattığını, müracaatçıda yardıma bağımlılık ile sonuçlanabildiğini ifade etmiştir:

“Bir de şu var: Yani gerçekçi bakmak gerekiyor. Durumlar bir ülkenin gerçeğinden bağımsız değil. Ailelere baktığımız zaman, başvuran aileler zaten eğitim durumu düşük, iş anlamında yapabilecekleri işler sınırlı. Şunu bekliyoruz, olması gereken: SED geçici hizmettir ve çocuk içindir; süreç içerisinde ailenin durumunu düzeltmesini, iş bulmasını, koşullarını düzeltmesini bekleriz ve bunlar sağlandıktan sonra sonlandırılması esastır. Ama realiteye baktığımızda, **çok uzun süreler, yıllarca SED alan aileler de var**. Yani orada aslında iki şey var, bakmak lazım:

*Orada bizim mi eksikimiz var, hani bir şey olabilirdi de mi olmadı, bizim yönlendirmemiz mi eksikti, yoksa aile mi yapmıyordu?” (SHU-8)*

*“Bu hizmetin kötü bir tarafı var; bağımlılık yaratabiliyor. Müracaatçıların yardım bağımlısı olmaktan çıkarılması gerekiyor. Mesela hizmet süresinin kısaltılması gerekiyor. Uzun süreli sosyal ekonomik destek hizmeti insanları artık şeye dönüştürüyor hocam, hayatını sadece yardımlarla sürdürebilir hale gelmesine neden oluyor. İş aramıyor mesela ya da o dönemde iş aramıyor, çaba göstermiyor. Yetersizlikleri var insanların, anlıyorum, ama sosyal yardım bağımlısı yapmaktan da kaçınılması gerekiyor. Bizim işimiz aslında insanları biraz sosyal yardım bağımlısı da yapıyor. Öyle bir yöntem olmalı ki... Şu var mesela, bizden 8-10 yıldır da yardım alanlar var. 8-10 yıldır iki çocuk için 2500 lira civarında ücret alıyor ve bunu artık maaş olarak görmeye başlamış, yani o kadar benimsemiş. Yani insanları biraz da tembelliğe, atalete sürükleyen bir iş de oluyor, doğru yapılmadığı takdirde.” (SHU-22)*

*“Sadece şöyle bir sorun olabilir: Yardımın süresini belirlemek kısmında sorunlar yaşayabiliyoruz. Yani kişiye yardımı bağlanırken 1 yıl ve daha sonrası için yeniden değerlendirme gibi veya ara dönemde kesilebilir gibi şartlarla bağlanıyor, ama biz kişileri yönlendiriyoruz. Yani eğer... Tabii, çocuğunun yaşı veya şartları çok önemli, yani bu çocuğunun yaşı çok küçükse tabii ki de 1 yıl diye belirleyemeyiz. Ama çalışabilirlik durumuna göre, eğer işten faydalanması gerekip de faydalanmıyorsa biraz daha şey olabiliyoruz tabii, kurallarımız ve çizgimiz sert olabiliyor. Ama müracaatçılardan herhangi bir geri dönüş alamadığımızda yardımın sonlandırılması kısmında sorunlar yaşıyoruz.” (SHU-11)*

Mevcut sistemin müracaatçıları tortul yardıma bağımlı hale getirmeye hizmet ettiği ve ülkede bu durumdan faydalanan bir kesimin olduğu ve bu yüzden sistemin değişmesine yönelik bir politika değişikliğine gidilmediği de gündeme gelmiştir:

*“Ben 2012-13 yılları arasında çalıştım. Kişi sisteme 90’lı yıllarda katılmış, 90’lı yıllardan beri evine çeşitli periyotlarla sosyal incelemeler yapılmış, ama aradan geçen 20 yıla rağmen o kişi hiç sosyal yardım zincirinden ayrılmamış. Çocukları olmuş, mesela çocukları da artık sosyal yardım zincirinde ve artık şey de var... Mesela kömür dağıtım listesi gelirdi, zaten kişiler hazır geliyor, o sene sıfırdan bir sosyal inceleme yapılmamış ya da sıfırdan bir başvuru alınmamış. Çünkü ne diyor; “Ben bu aileye 10 yıldır kömür yardımı yapıyorum.” Ailenin koşulları da değişmedi. Bunu sorguladığınızda, idareciler ya da Bakanlıktan da şey olmuyor. Zaten insanları o tortul yardıma bağımlı hale getiren bir sistem var Türkiye’de ve bunun da pek değişmesinin istenmediğini düşünüyorum. Şahsi kanaatim, mesleki görüşüm bu yönde.” (SHU-14)*

### 3.2.4.6. Yardımların Hak Temellinden Uzak Sadaka Kültürü ile Verilmesi ve Siyasi Bir Malzeme Olarak Kullanılması

Sosyal hizmet uzmanları, yardımların hak olarak sunulmamasını, en önemli sorunlardan biri olarak gördüklerini ifade etmiştir. Ayrıca yardımların siyasi bir malzeme olarak kullanılmasının, yardımların sadaka kültürü içerisinde veya bir lütuf olarak dağıtılmasının müracaatçıya da yansıdığını ve kimilerince bu anlayışın benimsendiğini belirtmiştir:

*“Şöyle anlatayım: Benim zamanımda, benim çalıştığım ilçede, aylık dağıtım için, mesela 2013 yılı şartlarına göre, 300-400 aralığında yardım dağıtılması için para gönderilirdi. Biz bu paranın tamamını dağıtamadığımızda, o zamanki adıyla Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığından tenkit yazıları alırdık, neden bu yardımları dağıtamadınız diye. O şartlar altında düşündüğümüzde, mesela bu insanları istihdam edecek fabrikalar ya da istihdam edecek üniversiteler ya da oradaki insanların eğitim seviyesini arttıracak okullar yapılması ya da mesleki eğitim kurslarının açılması için yapılacak maliyete baktığımızda, bizim 6 ayda dağıttığımız yardım geliriyle o ilçeye biz her 6 ayda bir fabrika dikebilirdik ya da her 6 ayda bir işyeri açabilirdik. Ama maalesef, bunlar görülmeyip, insanları kısa süreli yardımlarla bağımlı hale getirmek tercih edildi. Her siyasi ideolojinin, yani sadece şu andaki mevcut siyasi ideolojinin değil, her siyasi ideolojinin kullandığı bir şey bu. Çünkü 1980’li yıllardan beri ülkemizde var olan bir sistem bu. Hepsinin kullandığı bir yapı haline gelmiş. O yüzden de, ülkemizdeki dağıtılan sosyal yardımları, **haktan daha çok, siyasetin ekseninde dönen, onur kırıcı bir muamele olarak düşünüyorum ben.**” (SHU-14)*

*“Sosyal devlet anlayışında, sosyal yardımın kapladığı alanın küçük olması önemli. Bu her zaman tabii ki olacak. Yani bugün siz ne yaparsanız yapın... 2008 yılında, devlet olarak, atıyorum, 1 TL sosyal yardım yaptım dersin, 2010 yılında 3 TL yaptım dersin, 2020’ye gelirsün, ben 100 TL yaptım dersin. Baktığımız zaman, grafik yukarıya doğru artarak gidiyor. Burada neyi yorumlarsın? Kimi der ki, “Yahu, çok güzel sosyal yardım yapıyoruz.” Örnek veriyorum, ben de derim ki, “Bu, esasında iyi bir şey değil, yani bu grafiğin artarak devam etmesi. Demek ki hâlâ ihtiyacın fazlaşarak devam etmesi, yoksulluğun, muhtaçlığın artması söz konusu.” Ben de böyle bakarım.” (SHU-15)*

*“Maalesef, bizde sosyal yardım denilince, özellikle ülkemizde bir sadaka kültürü ön plana çıkıyor. “İyilik yapalım, bunu verelim” gibi iyilik temelli bir şeyler yapıyoruz. Aslında bu iyilik değil, o kişinin hakkı ve bizim özellikle yasa yapıcıların, uygulayıcıların da sorumluluğu. O kaynakları o kişiye ulaştırmak gerekiyor, onun hakkı olduğu için. O noktada, sosyal yardım denilince, sadece bireye verilen ve günü kurtaracak faaliyetler değil; bu yardım sunulurken, uzun vadede, orta vadede de kişinin kendi ayakları üzerinde durabileceği, kişiyi güçlendirecek bir yapıyla da desteklenmesi gerekiyor. Ancak bu durumda sosyal yardımdan bahsedebiliriz diye düşünüyorum. Ancak, bu noktada -sen de eminim gözlemliyorsundur- ciddi bir yol almamız gerekiyor hâlâ.”(SHU-25)*

*“Bu konuda benim aklıma ilk gelen şu oluyor: Bunun bir lütuf değil de hak olması; yani en genel çerçevede bu şekilde hizmetlerin yürütülmesi gerekiyor. Maalesef ki bu şekilde değil. Bu şekilde olmadığı için de, bu şekilde yürütülmediği için de benim aklıma öncelikle bu geliyor. Yani kişiler sosyal devletin bir gereği olarak bu sosyal yardımlara ulaşmalı ve ulaştıktan sonra da bunun onlara hak olarak verilmiş olması, bunun bir lütuf olarak lanse edilmemesi gerekiyor. Buradaki en önemli unsur bence bu.” (SHU-27)*

*“Aslında sosyal yardımın değil de, belki belli düzeyde bir maaşın bir hak olarak sağlanması gerektiğini düşünüyorum. Yani her bir vatandaşın doğduğundan itibaren makul bir düzeyde, en azından asgari ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bir maaşı hak ederek sisteme girmesinin doğru olduğunu düşünüyorum. İnsanların biraz daha lüks yaşayabilmek, biraz daha rahata erişebilmek, belki ev bark kurabilmek ya da çocuklarının ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilmek amaçlı çalışmak arzularını, o anlamda istihdama katılmaları gerektiğini düşünüyorum. Bu, birazcık daha sosyal yardımların kararsızlığını ortadan kaldırabilir diye düşünüyorum. Yani eğer siz işsiz kalırsanız, asgari bir şeyle bir şekilde yaşamınızı sürdürmeye çalışırsınız. Bu anlamda, sosyal yardımlar da bir aracı olmaktan çıkar. **Öbür türlü, siyasi bir malzeme olması çok söz konusu olabiliyor. Sosyal yardımları vatandaş bir hak gibi görmediği için; yani bir yoksulun, erişemeyen kişinin bir hakkı, devletin zaten desteklemesi ve vermesi gereken bir şey olarak görmediği için, vatandaş bunu daha çok, o dönem kim verdiyse, “Onlar bize bu yardımı yaptı” şeklinde algıladığı için, dediğim gibi, bu şeyi de ortadan kaldıracak bir şey olabilir diye düşünüyorum.**” (SHU-33)*

Öte yandan hak temelli yaklaşımların yardımların dağıtımını noktasında sorun oluşturduğuna yönelik bir eleştiri yapılmış ve bu yaklaşımlar gereği oluşturulan yasa ve ölçütlerin dayatma olduğu, bazı noktalarda müracaatçının sosyal çevre desteğini ortadan kaldıracabileceği oysaki kişinin yardıma ihtiyaç duyduğunu beyan etmesinin yeterli bir ölçüt olması gerektiği belirtilmiştir:

*“Aslında bu hak temelli yaklaşımların sosyal yardımların dağıtımını noktasında sorun oluşturduğunu düşünüyorum. Hem kişiler arası ilişkiler bağlamında, hem de toplumsal ilişkiler bağlamında sorun yaratıyor bence. Şöyle ki: Mesela benim için yardım alması gereken kişi, yardıma ihtiyaç duyduğunu belirten, bunu beyan eden kişidir. Yani dışarıdan, başkasının bir kriteri üzerinden bir kişinin muhtaçlığının değerlendirilmesi bence insan onuruna, haysiyetine yakışır bir durum değil. Benim bakış açım bu. Ben SED biriminde de yaklaşık 4-5 yıl çalıştım, ki sosyal yardımlaşma vakıflarında da genelde bu böyledir; yani siz bu tamam dediğiniz anda onu her türlü o yönetmeliğe uydurabiliyorsunuz. Her şekliyle, her yaklaşımıyla, teorik veya pratik her şekliyle uydurabiliyorsunuz bunu. Mesela ben diyorum ki, demokrasinin tüm ilişkilere yansımaları gerekir, sadece seçimle kalmamalı. **Onun gibi, “Sen çalışmak zorundasın” veya “Sana devlet yardım etsin” diyerek, aslında o akrabalık ilişkileri, arkadaşlık ilişkileri, eş dost ilişkilerini ortadan kaldırmış oluyoruz bu yönetmeliklerle. Ki başkası, yoksulun, daha doğrusu ihtiyaç duyan bireyin değerlendirmesini yaparak bunu da bir nevi desteklemiş oluyor bana göre... Devlet bireye merhamet etmeli, fakat merhameti suiistimal ettirmemeli. Yani tüm sosyal***

*hizmet uygulamaları, politikaları bu cümle çerçevesinde geliştirilmeli diye düşünüyorum.”(SHU-32)*

### 3.2.4.7. Yerel Yönetimlerin Yapısından Kaynaklı Sorunlar

Görüşmeciler, yerel yönetimlerde yardımların belli bir standarda oturtulamadığını, birimler arasında bile farklılıklar olduğunu ve yönetim değiştikçe yardım politikasının değiştiğine dikkat çekmiştir:

*“Maalesef ki yerel yönetimlerde çok sık yönetimler değişiyor, yani idareciler değişiyor, karar vericiler değişiyor ve her değişiklikte özellikle bu sosyal yardımlar noktasında politika değişikliği de oluyor. Yani diğer kamu kurumları gibi standart bir modül yoktur. Biri gelir, daha çok aynı yardımlara ağırlık verir, biri nakdi yardımlara, biri ikisine de karşı olur, diğeri tam tersi, her ikisini de uygular.”(SHU-23)*

*“Biz belediye olarak dahi görüyoruz ki, belediyenin kendi verdiği hizmetlerde bile birimden birime farklılıklar var. Çünkü bunu belirleyen, ihtiyaç durumunu belirleyen meslek elemanları ne yazık ki sadece sosyal hizmet uzmanları değil; her şirket ya da her belediye, her kurum kendi içinde bunu belirlemesi için kişiler görevlendirmiş. Bunun içerisinde, meslek elemanı olmayı geçtim, lise mezunu insanlar da var. Bu şekilde, doğru tespit yapılamayan insanlara ulaşan hizmetler ya da sosyal yardımlar ne kadar verimli olur, ne kadar doğru olur, siz düşünün. Ben, doğru elde olmadığını düşünüyorum.” (SHU-30)*

*“Yani belediyede biraz siyasi durumlar karışıyor o zaman. Ya da yapış şekilleri farklı oluyor. Yani doğru değerlendirme olmuyor, kendi içlerinde değerlendiriyorlar, kendilerine göre kriterleri var bu da uygun mudur değil midir bilmiyorum ama bence uygun olmuyor ve doğru düzgün inceleme yapmadıklarını da biliyorum.” (SHU-5)*

Görüşmeciler Belediyelerdeki yardım politikasının katı kurullarla yürütülmemesinin avantaj olduğunu belirtmiş ancak Belediyelerde bütçe sıkıntısı olduğunu ifade etmiştir:

*“Ben bu noktada birazcık eski, yani **fi tarihinden kaldığını düşünüyorum Sosyal Yardımlar Yönetmeliğinin**. Özellikle pandemi döneminde biz sahada bununla çok karşılaştık. Kişinin bilmediği yerden bir araba kaydı var, satmış, üzerinden sildirmemiş; bu, onun yardım almasını engelliyor. Kamu kurumlarındaki yardımlardan bahsediyorum. Yardım almasını engelliyor. **Belediyeler, yerel yönetimler bu noktada inisiyatif alabiliyor. Çünkü iç yönergelerimiz oluyor, kendi meclisimizin onayladığı yönetmelikler oluyor. Ama belediyelerin de ayırdıkları bütçeler çok kısıtlı, devletin ayırdığı bütçeye nazaran.**” (SHU-29)*

Belediyeler için gündeme getirilen bir diğer sorun ise İlçe Belediyelerinde hizmet veren çalışanların müracaatçılar tarafından tanınması ve tanışıklık yüzünden kimi zaman müracaatçıların yardım başvurusundan çekinmesidir:

*“Belediyede kişiler birbirlerini tanıyabiliyor. Ben şuna da rastladım: Bizim yardımcı personellerden birinin akrabası, kişiyi gördüğünde arkasını dönüp gidebiliyor, yardım istemekten çekinebiliyor. Bunlara da sık sık rastlıyoruz. Aslında benim kurumda 2 yıldır en çok zorlandığım konu şu. Ben yerel halktan değilim, Çanakkaleliyim. “Yerel belediyede yerel halktan kişiler çalışmalıdır” düşüncesi var. Hâlbuki konu meslek elemanı olduğunda, farklı bir yerden istihdam edilen meslek elemanlarının bu avantajı oluyor. Ben kimseyi tanımadığım gibi, kimse de beni tanımıyor.” (SHU-29)*

### **3.3. LOJİSTİK, İŞ YÜKÜ VE GÜVENLİK RİSKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR**

#### **3.3.1. Lojistik Destek**

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal inceleme ve değerlendirme sürecinde ihtiyaç duyacağı ürün, hizmet ve bilgi akışını yeterli olup olmaması verdikleri hizmetin kalitesini etkilemektedir. Bu bölümde görüşmecilere, çalıştıkları kurumun yeterli lojistik desteği sağlayıp sağlamadıkları ve ne tür ihtiyaçlara odaklandıkları sorulmuştur.

Bazı görüşmeciler, lojistik desteği araçla sınırlı tutarak bu anlamında sıkıntı yaşamadıklarını şöyle ifade etmiştir:

*“Bizim için en önemli şey araç. Çünkü K. ilçelerine de bakıyoruz. Araç ayarlıyoruz bir şekilde, bir hafta önceden. Cuma gününden, perşembe-cuma gününden ayarlayıp, bir sonraki haftanın araçlarını alıyoruz; hangi gün nereye gideceğimiz, kiminle gideceğimiz belli oluyor. O açıdan bir sıkıntı yaşamıyoruz. Genelde görüşmelerde not alarak görüşme yapıyoruz. İhtiyaç duyduğumuz durumda da fotoğraf çekiyoruz, evin fotoğraflarını, hani biraz daha ciddi bir durum varsa. Onun dışında, tabletle falan pek işimiz olmuyor, ses kayıt cihazı vesaire bir şey kullanmıyoruz zaten. ASDEP görüşmelerinde tabletimiz var, onu kullanıyorduk; ama SED biriminde, normal sosyal incelemelerde öyle bir ihtiyacımız olmuyor. O anlamda bir sıkıntımız yok yani.” (SHU-2)*

*“Lojistik destek olarak, araçlarımızla ilgili bir sıkıntı yok. Zaten araçlar ihale usulüyle, dışarıdan ihale usulüyle temin ediliyor. Araçlarla ilgili bir sıkıntı yok.*



*Onun dışında... Bu açıdan bir problem yok yani. Telefon meselesi de, zaten kuruluştaki telefon var, kuruluşun telefonunu kullanabiliyoruz. Zaman zaman, adres bulunamaması durumunda kendi telefonlarımızı da kullanabiliyoruz, böyle bir şey de söz konusu.” (SHU-3)*

*“Lojistik destek olarak ulaşım konusunda aslında en rahat olunan yer burası diyebilirim. Onu rahatlıkla sağlayabiliyoruz; her zaman, her koşulda hızlı bir şekilde sağlayabiliyoruz.” (SHU-6)*

*“Yok, herhangi bir sıkıntı yaşamıyoruz. Kurumda kullanılan araçlarımız var, şoför arkadaşlar var. İncelemeye giderken onlar bizleri adreslere götürüyorlar, biz incelemelerimizi yapıyoruz. O konuda hiçbir sıkıntımız yok.” (SHU-12)*

*“Bizim merkezimizde her birimin kendine özel şoförü ve aracı var; o şoför ve araçlarla ulaşım sağlanıyor. Acil incelemeler ya da rutin incelemelerimizde de bu şekilde sağlanıyor. Onunla ilgili bir sıkıntı yaşamıyoruz.” (SHU-30)*

Sosyal inceleme kimi zaman acil hallerde plansız kimi zaman ise acil olmayan hallerde planlı bir programla kurum dışına çıkılmasını gerektiren bir süreçtir. Bu noktada kurumun **ulaşım olanakları** hizmetin verimliliğini etkilemektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmı diğerlerinin aksine lojistik destek açısından en büyük sorunun araç eksikliği olduğunu belirtmiştir:

*“Kurum yeterli lojistik desteği sağlayamıyor. Çünkü sonuçta belli sayıda araçlarla çalışıyoruz. Ha, materyal anlamında sıkıntımız yok, ama mesela ulaşım anlamında sıkıntı yaşıyoruz.” (SHU-22)*

*“Lojistik destek hayalimizdeki gibi olmuyor. Nasıl söyleyeyim? Biz sadece inceleme yapacağımız eve veya başka bir yere gideceksek, ne bileyim, bir okula gideceğiz mesela, muhtarlığa gideceğiz, bir yere gideceğiz, sadece oraya götürecek bir arabamız ve şoförümüz var. Ekstra durumlarda yapacağımız bir şey yok. Dediğim gibi, hayalimizdeki gibi değil. Gideceğimiz yer belli. İznimizi alıyoruz, “Şuraya gideceğiz” diye, sadece oraya gidip geliyoruz.” (SHU-17)*

*Hocam, şu an üç arkadaşlar. Daha önce ikiydi, iki olduğunda biraz daha sorun olabiliyordu. Ama üç arkadaş olduğunda da şöyle bir sorun oluyor: **Lojistik anlamında bir sorun olabiliyor**. Yani araç bulmamız biraz zor oluyor bazen. Özellikle ben de dosya aldığımda tecrübe ediyorum, araç konusunda sıkıntı yaşayabiliyoruz. (SHU-11)*

*“Bizde bir yönetim değişikliği oldu. Yönetim değişmeden önce araçta sıkıntı yaşamıyorduk. Bizim birime verilmiş bir aracımız vardı; birimin önemli bir işi yoksa,*

*acil sosyal incelemelerde bile hemen gidebiliyorduk. Ama şu an sıkıntımız araç. Araç olmadığı için biraz vatandaşları bekletme süreci de yaşadık. Bu sefer vatandaşlar agresifleşiyor. Ama bizim de elimizden bir şey gelmediği için, şu an sıkıntı olarak araç sorunu var diyebilirim. Şu an düzenli olarak sağlanamıyor.” (SHU-7)*

Kurumlarda araç ve şoför olarak lojistik desteğinin sağlandığı ancak araç **şoförlerinin sosyal hizmet disiplini adına bir ön eğitimden geçmemiş** olmasının verimliliği yarıya düşürdüğü de belirtilmiştir:

*Lojistik olarak ben şimdiye kadar çalıştığım hiçbir kurumda sorun yaşamadım. Genelde fiziki ve lojistik açıdan kurumlar zaten donanımlı. Ama burada şöyle bir eksik oluyor, yine beşeri bir faktörden kaynaklanan bir noksan: Mesela size lojistik destek sunan araç şoförleri. Araç şoförlerinin sosyal hizmet disiplini adına herhangi bir ön eğitimden geçmemiş olmasından kaynaklı olarak, yapılan görüşmenin hassasiyeti, gidilen ikametın hassasiyeti, bu konularda çok bilgileri olmamasından dolayı, size sunulan lojistik destek, fiziki destek çok iyi olsa bile, sırf bu sebeplerden dolayı onların hizmete sunduğu verimlilik yarıya düşebiliyor. (SHU-27)*

Kurumların değişen koşullara uyum sağlaması, yenilikçi olması olası hizmet aksamalarının önüne geçmek açısından önemlidir. Kovid 19 pandemisi sürecinde salgın hastalığın bulaşma riskini azaltmak için kamu kurumlarında da esnek ve uzaktan çalışmaya geçilmiştir. Ancak bu süreçlerde artan sosyal hizmet ihtiyacının çevrimiçi olarak giderilmesi de önem kazanmıştır. Pandemi sürecinde çevrimiçi görüşme yapmak adına donanım desteğinin kurumlar tarafından sağlanamadığına dikkat çekilmiştir:

*“Lojistik destek, araçsa mesela, araç sağlanıyor. Dediğim gibi, idareciye de çok bağlı bu; ama düzenli toplantılar yapılıyorsa, olabildiğince kişinin hizmete ulaşması bir şekilde sağlanıyor, araç desteği sağlanıyor. Onun dışında, ekipman dersin, şu an mesela, ben sosyal hizmet kuruluşunda hatta bu anlamda talepte de bulundum, ama karşılanmadı. Danışmanlık tedbirleri vesaire gibi birtakım görüşmeleri online yapabilmek adına bir ekipman desteği talebinde bulunmuştum. “Hemen karşılayamayız. Belki sonra” gibi bir cevap alabildim. Bunlar çok basit olanaklar, yani teknolojinin geliştiği bu çağda çok çok basit olanaklar bunlar. Bu tür basit olanaklara dahi erişemeyebiliyoruz bazen.” (SHU-33)*

Lojistik destek sadece ulaşım değil aynı zamanda hizmet götürülecek hanede yaşayan müracaatçılara ilişkin bilgilere erişimi sağlayan sağlam **altyapı ve bilişim sistemlerini** de kapsamaktadır. Bu anlamda ASHB’ye bağlı il müdürlükleri ve SHM’ler ile SYDV’ler, SOYBİS, MERNİS gibi veri tabanlarına erişim olanağı kılarken, Belediyelerdeki sosyal

hizmet uzmanları ancak kendi olanakları ve sosyal ilişkileriyle diğer kurumlardan bilgi alabildiklerini ifade etmiştir:

*“Lojistik destek konusunda kurumun bize sağladığı imkânlar da şöyle: Müracaatçılarımızı, danışanlarımızı aynı zamanda yaşadıkları ortamda gözlemlememiz gerekiyor ya da çevre araştırması yapmamız gerekiyor; bu konularda kurumumuzun bize sağladığı lojistik destek araç desteği oluyor, araç ve şoför desteği. Bu yöntemle, adına başvuru yapılan çocuğun evine gidip, yaşadığı sosyal ortamı gözlemliyoruz, ailesiyle görüşme yapıyoruz; okuluna gidip, okuldaki rehber öğretmenle, sınıf öğretmenle veya branş öğretmenleriyle görüşme yapıyoruz. Aslında çok fazla kamu dışına çıkmadan inceleme yapıyoruz. Çünkü kamu dışı bilgi kaynaklarına başvuru yapıldığı anda bu sefer mahremiyet ihlali olabiliyor. O yüzden, mahremiyeti gözeterek bilgi alabileceğimiz noktalarda bize çalıştığımız kurum lojistik destek sağlıyor, altyapı desteği sağlıyor; hem araç olarak, hem de sistematik olarak diğer kamu kurumlarından bilgi almamız adına bize yardımcı oluyor.”(SHU-31)*

Yapılan görüşmeler neticesinde sosyal hizmet uzmanlarının kurumlarından lojistik destek olarak araç ve şoför sağlamaları beklentisi içerisinde oldukları, bu desteğin yoğun olan birimlerde aksayarak devam ettiği görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının kurum içerisinde bilgisayar ve telefonu olduğu ancak alanda gerekmesi halinde kendi telefonlarını kullandıkları ve kurumsal bir mobil hattın kendilerine verilmediği anlaşılmıştır. Sosyal inceleme açısından önemli bir lojistik destek olan veri tabanlarının yetersiz de olsa SYDV, SHM ve il müdürlüklerinde erişilebilir olduğu ancak Belediyelerde bu altyapıların neredeyse hiç oluşturulmadığı görülmüştür.

Araştırma bulgularının Sosyal ve Ekonomik Destek (SED) Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Projesi Araştırma Sonuç Raporundakilerle (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2014: 138) örtüştüğü görülmektedir. Nitekim araştırma kapsamında görüşme yapılan meslek elemanlarının SED kapsamında bilgi ve belge toplamada ve görevlerini yapmada yaşadıkları güçlüklerin nedenleri arasında bilgisayar ve internet gibi alt yapı yetersizliklerini, çalışma ortamının (oda koşulları vb.) uygun olmamasını ve araç yetersizliğini de dile getirdiği görülmüştür.

### 3.3.2. İş Yoğunluğu

Yapılan araştırmalara göre sosyal hizmet uzmanlarının yetersiz bütçe ve personel yapısı dahilinde kısıtlı bir zaman içerisinde belirsiz iş beklentileri, yoğun evrak işleri ve altından kalkılamayan olgu/dosya yükü ve zor müracaatçılarla ilgilenmek zorunda oldukları görülmektedir (Kim ve Stoner, 2008; Kalliath ve Kalliath, 2013; Calitz ve diğ., 2014'den akt. Zengin ve Çalışkan, 2017: 50). Ülkemizdeki sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının da derinleşen yoksulluk ile beraber olgu yükünün arttığı ve yardım başvurularının pandemi ve ekonomik krizlerle beraber baş edilemeyecek seviyelere geldiği kurumların önündeki uzun kuyruklardan görülmektedir. Artan iş yükünün paylaşımının nasıl yapıldığı, kurumların personel kapasitesinin yeterli olup olmadığı bu noktada tartışmalı hale gelmektedir.

Bu itibarla, sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yoğunluğunun nasıl olduğu ve kurumda bu yoğunluğun nasıl giderildiği konuları görüşmecilerle konuşulmuştur.

Görüşmeciler, iş yoğunluğunun fazla olduğundan ve personelin yeterli olmadığından ve dosyaları bitirme baskısı içerisinde olduklarından dolayı yaşanan zaman kısıtı ve yoğunluğun verimli bir mesleki müdahale yapılmasına engel olduğunu belirtmiştir:

*“Biz şu anda SED’de üç kişiyiz. Ama esnek çalışmadan dolayı biraz zorlanıyoruz, vakalar bize epey yük olmaya başladı. Yani şöyle söyleyeyim: SED vakaları özellikle son 1 yıldır fazla yoğunlaştı. Çünkü pandemi var, işsizlik, bir de ona bağlı olarak derinleşen yoksulluk, bu arada aile birliğinin de parçalanması açıkçası biraz iş yükümüzü artırdı. Ama iş yükünün en yoğun olduğu birimler, SED birimleri değil, daha çok engelli ve evde bakım birimleridir. Biz de yoğunluk bakımından ikinci sıradayız şu anda.” (SHU-22)*

*“Bizim bulunduğumuz Sosyal Hizmet Merkezinde bir iş yoğunluğu var. Biz de, bazı ilçelerdeki SHM’lerde de. Yani yoksulların daha çok yaşadığı bölgelerde genel olarak bir iş yoğunluğu söz konusu. Bu da bizi sıkıştıran bir durum, yani istediğimiz kadar zaman ayırma durumu söz konusu olmayabiliyor. Yani zamanla ilgili bir kısıtlılığımız, sınırlılığımız söz konusu. Bunu da göz önüne alarak, müracaatçıyı tanımak, vakayı iyi anlayabilmek açısından mümkün olduğu kadar yeterli bir değerlendirme çerçevesinde zaman ayırmaya çalışıyoruz.” (SHU-3)*

*“SED’in aslında çıkış noktası bir sosyal yardım değil, biz hizmet modeli; ama artık başvuru yoğunluğundan dolayı, gelen vakaların çoğalmasından dolayı biraz sosyal yardıma döndü.” (SHU-21)*

Kişi başına düşen dosya sayısının fazla olması, kurumun dosyaların bitirme baskı yaratması meslek elemanı üzerinde ve hizmet kalitesinde olumsuz etkiler bırakmıştır:

*“Görüşme süreci bizim kanayan yaramızda o dönemde. Çünkü bize günlük bitirmemiz gereken belli sayıda dosya veriyorlardı ve gün içerisinde 15 dosyadan aşağı görmememiz gerekiyordu. Bu da 8 saatlik bir çalışma süresi içerisinde ve bir haneden diğer haneye giderken yolda harcadığımız o süreyi de dikkate aldığımızda, görüşme için çok kısa süreler bırakıyordu bize. Mesela işe ilk başladığımızda günlük 5 dosyayla döndüğümüzde, müdür tarafından hoş karşılanmayan bir durum oluyordu bu. Neden? Çünkü sizden beklentisi günde en az 15 haneyi görmemiz. Bu da süre olarak sizi zor duruma düşürüyor. Ha, yapılmaz mı? Yapılır. **15 dakikada o haneyle görüşmenizi yapıp çıkmanızı bekliyorlar sizden. Böyle bir beklenti ve bu baskı altında çalışıyorduk. Çünkü haftalık ortalama 250-300 haneyi görmemiz bekleniyordu. Biz bu sürede eğer bu incelemeleri yapamazsak, insanların bekleme sürelerinin artması ve yardım almalarının mümkün olmaması gibi bir durum söz konusuydu. Çünkü süresi geçen yardımlar ya da incelemesi yapılmayan yardımlar verilmiyordu. O yüzden de bunu bitirmemizi bekliyorlardı. Biz de bu baskı altında çalışıyorduk, günde en az 15 tane haneyi görmemiz gerekiyordu.” (SHU-14)***

SYDV’de çalışan bazı sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet müdahale planı oluşturmanın Vakıfların görev alanında olmadığını ve bu anlamda olgu takibinin bireysel çabalar sonucu yapıldığını ancak iş yükünden dolayı olguyu takip edemediğini ifade etmiştir:

*“Bizim Vakfımızın görevi sosyal yardım yapmak, aileleri ekonomik olarak değerlendirmek, varsa diğer ihtiyaçları ilgili birimlere yönlendirmek ve aileyi sosyal yardımla buluşturmak. Onun takibinin yapılması, onun güçlü ve zayıf yanlarının belirlenmesi, bir müdahale planı oluşturulması görev tanımlarımız arasında yer almıyor. Zaman zaman bireysel olarak takip ettiğimiz vakalar oluyor tabii ki. Buna kurum, “Niye böyle bir şey yaptın?” demiyor, hatta olumlu da karşılanıyor; ama tabii, zamandan dolayı, **iş yükümüzden dolayı çok fazla yapamıyoruz maalesef.”(SHU-12)***

Durumun Bakanlığa bağlı yerlerde de farklı olmadığı, kişi başına düşen hane ve dosya sayısının fazla olduğu dile getirilmiştir:

*“Uygulamada şöyle bir durum var: A Şehrinde, SED biriminde çalışan, daha doğrusu incelemeye çıkan -çalışan diğer arkadaşlar da var- 6 kişi var. A. Şehrinde*

3 bin tane SED dosyası var, yani kişi başına 500 dosya düşüyor. Ne sıklıkla, ne kadar ilgilenerek gidebileceklerini az çok tahmin ediyoruz. Tabii, bu 3 bin dosya bağlanmış 3 bin dosya. Bir bu kadar da reddedilen olduğunu düşünürsek, onları da incelemeye çıktığımızı düşünürsek, kişi başı aşağı yukarı 1000 dosyadan bahsediyoruz. 1000 aile demek bu. 1000 aileyi, 1000 haneyi incelemek, her biriyle birebir ilgilenmek mümkün olmuyor. **Yani 365 gün hiç aralıksız çalışsak, günde 3 dosyaya gidebiliriz. Ne kadar ilgilenebiliriz? Personel eksikliği, bazı bölgelerde müracaat fazlalığı...** A. şehri, göç veren, iş imkânının çok fazla olmadığı, iklim koşulları nedeniyle tarım ve hayvancılık çok yapılamayan bir yer olduğu için, genelde memur, emekli, öğrenci ve sosyal yardım alanlardan oluşan bir yer. Bu şekilde olduğu zaman da müracaat çok fazla oluyor. Personel akışını buraya sağlayabilir mi Bakanlık; yapamaz. Nüfusa göre personel veriyor. Bu şekilde olduğu zaman da, çok görüşme sıklığı yapalım, detaylı inceleyelim, fazla görüşelim, mümkün olmuyor.”(SHU-17)

“Şu anda bizden yardım alan aşağı yukarı 570 aile var, aktif olarak. Yaklaşık üç katı kadar da, yani 1300 kadar da pasif dosya var; yani yardım almış, dosyası kapanmış müracaatçılar var. Sürekli aynı isimler karşımıza çıkıyor dediğim, onlar da mesela tekrar başvuru yapıyorlar falan. Onun dışında, sayı olarak söyleyecek olursam, 1 ay içerisinde, mesela Şubat ayını düşündüğüm zaman, 4 kişi çalıştığımız için biz, kişi başına yaklaşık 10 tane yıllık dosya dediğimiz dosya düşüyor. Yani bizden aktif olarak yardım alan ve değerlendirilmesi gereken yaklaşık 10 dosya, bir o kadar da, hatta bir o kadardan da fazla ilk başvuru değerlendiriyoruz. **Artı, bunun dışında bir sürü ekstra iş oluyor; ihbar oluyor, müracaatçı geliyor, görüşmen kesiliyor, telefon çalıyor...** Yani kişi başı 1 ayda 20 dosyayı zaten geçiyor, artı bir de ekstra işler oluyor. Ben mesela sadece 5 dosyayla ilgileniyor olsam -mümkün değil, ama öyle varsayalım- onu daha detaylı incelerim. Çünkü bazen öyle bir şey oluyor ki... Ben geçen hafta bir dosyayla ilgili çok şüpheye düştüm mesela; muhtara ulaşmaya çok çalıştım, yani hiç aramadysam belki on kere aradım, ulaşamadım; kişinin evine iki kez gittim, evde şüphe uyandıran durumlar var. Artık komisyona sundum, komisyon da tekrar değerlendirmemi söyledi. Yok ama, sonuç olarak hiçbir şey bulamadım, yani yardım almasına engel hiçbir şey bulamadım. Çok da içime sinmeyen bir şekilde yardım verdik mesela. Benim biraz daha vaktim olsaydı, diğer dosyalarım olmasaydı mesela, onu bekletirdim, tekrar tekrar giderdim. SED'in en büyük olumsuzluklarından biri bu aslında; ayıramıyoruz, çünkü şey bitmiyor. Mesela Şubat ayı bitti, Mart ayı başlıyor, **Mart ayı bitti, Nisan başlıyor, sürekli yeni dosyalar, yeni dosyalar, bir döngü içine giriyorsunuz ve hepsinin üstüne aynı oranda eğilemiyorsunuz.**”(SHU-2)

Belediyede zabıtalara da sosyal inceleme çıktığı, bunu değiştirmek için çok mücadele edildiği ama sosyal hizmet uzmanı istihdamı az olduğundan dolayı da iş yoğunluğunun fazla olduğu belirtilmiştir:

“Ama genellikle aynı yardım olduğu için, birimde çalışan yardımcı personeller, kişinin başvurusunu, dosyalamayı aldıktan sonra, geri kalanı -benim tek şanssız olduğum konu bu- tümüyle benim omuzlarımda kalıyor. İnanın, dosyaların altında o kadar boğuluyoruz ki... **Ben işe başlamadan önce zabıtalara sosyal incelemeyi gerçekleştiriyormuş. Bu noktada ben çok direndiğim ve karşı çıktığım için, ki o dönemde, artık şans mı desem, ne desem, Büyükşehir Belediyesinden gelen**

*müfettişler bunu çok etik bulmadıkları, beni haklı buldukları için biz o ibareyi değiştirdik, sosyal hizmet uzmanı şartı getirdik. Ama böyle olunca da ben dosyaların altında çok ezilmeye başladım. **Çünkü inanın, kurumun sizden beklediği, günlük 30-40 tane inceleme; ama bu asla mümkün olmuyor.** Bir de bunun raporlama süreçleri var vesaire. Bu noktada sosyal inceleme yapma ve sosyal inceleme raporu düzenlenmesi bana kalıyor.” (SHU-29)*

Belediyede çalışan bazı uzmanlar, bekleyen yardım dosyalarının çok olduğundan ve olguya başlansa da takibini yapmaya zamanları olmadığından olgu dosyalarının bir sonuca ulaştırılamadığını ifade etmiştir:

*Gittiğimiz bir vakaya bir daha takibini yapıp maalesef gidemiyoruz, çünkü ön kayıt çok fazla. Şu an pandemi sebebiyle inceleme için bekleyen en az 350-400 kişimiz var. Çok fazla yoğunluğumuz olduğu için, günlük en az 20 kişinin incelemesi yapıldığı halde bu yoğunluk oluşuyor. **O nedenle bir vakaya, bir müracaatçıya gittiğimizde, onun takibini yapmak ne yazık ki çok zor burada. Öyle bir sıkıntımız var aslında. Vakayı alıp, dosyasını tamamlayıp bir yere ulaştıramıyoruz, aslında kapatamıyoruz.** Öyle söyleyebilirim ancak. (SHU-30)*

Sosyal hizmet uzmanları aldığı lisans eğitimiyle ve eğitimlerin sonucunda edindiği bakış açısıyla sosyal inceleme ve ihtiyaç tespitinde uzmanlaşmış meslek elemanlarıdır. İş yoğunluğunun sebeplerinden biri de alandaki sosyal hizmet uzmanı sayısının azlığı ve alanda çalışan meslek elemanı olmayan kişilerin alanda eğitilecek bir mekanizmadan yoksun olmasıdır. Personelin sayısı ve niteliğinin iyi olmadığını sosyal hizmet uzmanları şöyle açıklamıştır:

*“Meslek elemanları yeterli değil, o çok net. Ve her alanın iş yükü de farklı. Yani mesela evde bakımın iş yükü, dosya sayısı fazladır, SED’in dosya sayısı fazladır, yaşlılık alanının dosya sayısı diğerlerine göre nispeten azdır, kreşlere bakanlarınsı nispeten daha azdır. Ama bunun da dağılımı şeye göre yapılabilir, hani o birimde çalışacak meslek elemanları ona göre dağıtılabilir. Şu an sosyal hizmet merkezlerinde çoğunlukla ASDEP kapsamında çalışan personeller var, onlar çalışıyor çoğunlukla, çoğu genç arkadaşımız ve farklı meslek grupları var. Eğer sosyal hizmet odağında bakıyorsak ve sosyal hizmet uzmanı odağında bakıyorsak, **sosyal hizmet merkezlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanı sayısı aslında az. Aldığımız eğitimler de bizim bakış açımızı, değerlendirmemizi oldukça etkiliyor, biliyorsunuz. Benim, bir sosyal hizmet uzmanı olarak, aldığım eğitimle orantılı bir şekilde, bir eve girdiğimde o evi değerlendirmem ile bir sosyoloğun, bir psikoloğun değerlendirmesi birbirinden farklı olabiliyor.**” (SHU-8)*

*“**Personel sayısı yeterli değil.** Normalde, yönetmelikte 3 ayda bir kontrol yapmanız gerekiyor, izleme yapmanız gerekiyor, çocuklardaki değişimi gözlemeniz gerekiyor.*

*Bununla birlikte, mesela, Okul Destek Projesi diye bir şeyi var Bakanlığın. Belki duymuşsunuzdur. SED birimine ait. Normalde çok güzel bir proje. Diyor ki, “Bizden SED alan çocukların okul başarısını arttırmak için eğitim faaliyetleri düzenleyin, çocukları gezdirin. Bunlar dezavantajlı. Kurslara yazdırın, kütüphanelere yazdırın. Çocukların takibini yapın. Gidin, öğretmenleriyle konuşun.” Teoride çok güzel bir proje; ama ben SED birimindeyken, bana aynı zamanda il koordinatörlüğünü vermişler ikinci iş olarak. Yani ben dosya alırken, diğer arkadaşlarla aynı dosyayı alırken, bu teoride inanılmaz ve çok güzel projenin, sosyal ekonomik desteğin sosyal boyutuyla ilgili projenin koordinatörlüğünü nasıl yapacağım? İster istemez tabii ki personel eksikliği var.” (SHU-1)*

*“6 ay SED’de duran biri 6 ay KMÇ’ye bakabilir. Tabii, biraz meslek elemanlarının nitelikleriyle de alakalı, hangi meslekten geldikleriyle de alakalı. **Biliyorsunuz, hepimiz aynı kazana doldurulduğumuz için, onun da sıkıntısı olabiliyor.** Bazı vakaları sürekli bizler alıyoruz mesela, sosyologlar almıyor. Böyle sıkıntılarla karşılaşabiliyoruz.” (SHU-19)*

*“Kesinlikle uzman gerektiren bazı işler var. Daha öncesinde mesela, SED, huzurevi, bunlar sosyal hizmet uzmanı dışında yazılan raporlar kabul edilmiyordu. Yönetmeliklerde yapılan değişikliklerden sonra... Ben SED’de çalışırken, SED’de çalışma sebepim şuydu A. şehrinde: Sosyal hizmet uzmanından başkası yapamıyordu. SED huzurevi bendeydi. A. Şehrinde bir ilçede çalıştım. Tek uzman ben olduğum için, ikisini de ben yürütmek zorundaydım. Tabii, bunun dışında, yine eleman sayısı az olduğu için, diğer birimlere de destek veriyordum. KMÇ’ye, kadına şiddete, her şeye gidiyorduk. Evde bakımda 3 kişilik heyeti tamamlamak için oraya da destek veriyorduk. Ama sonrasında, eleman yetersizliği, uzman yetersizliği, diğer alanlardan çok fazla personel alınması falan gibi durumlar nedeniyle bütün meslek elemanları SED Yönetmeliğine dâhil edildi; öğretmen hariç. Şu anda da inceleme yapan arkadaşlardan yaklaşık 2-3 senedir SED’de çalışan bir arkadaş geçen hafta bana şunu sordu: ‘Bir eve inceleme yapmaya gittiğim zaman kişinin yatak odasına girebilir miyim?’ **3 senedir SED’de çalışıyor, ama ne iş yaptığına dair herhangi bir fikri yok.**” (SHU-17)*

Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü tarafından yapılan kamusal sosyal yardımların yararlanıcıların bakış açısıyla değerlendirilmesini amaçlayan 2032 hanenin referans kişilerini kapsayan bir araştırma bulgularına (2010: 129) göre sosyal yardım alanların %79,8’i aldıkları yardımlar karşılığında kendilerini, bu yardımı dağıtan partilere veya başkanlara seçimlerde oy verme zorunda hissetmediklerini belirtmiş olsa da azımsanmayacak bir kitle olan % 20, 2’si ise yardımların sonucunda yardıma vesile olan parti ve başkanlara oy verme zorunda hissettiklerini ifade etmiştir. Bu, sosyal yardımların yararlanıcıların siyasi tercihinin etkisinin olduğunu göstermektedir.



Sosyal yardımın siyasi bir araç olarak kullanıldığını ifade eden görüşmeciler, özellikle seçim, referandum gibi bazı dönemlerde gelen talep ve talimatların iş yoğunluğunu artırdığını ifade etmiştir:

*“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. Bu dönemlerde maalesef çok fazla aileye, kriterlere çok bakmadan yardım veriyoruz ve bunları da denetleyemediğimiz zaman, maalesef, pek çok aile haksız bir şekilde bu yardımları almaya devam etmiş oluyor.”(SHU-9)*

İnsan Haklarının Karşılmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları Rehber Çalışmasına (2010: 20) göre; sosyal hizmet olgu yükü, her bir sosyal hizmet uzmanına 10-30 müracaatçı arasında değişen, her bir müracaatçıya doğrudan sosyal hizmet uygulaması için ayda en az 4-12 saat gerektiren bir yük olmalıdır. Ancak görüldüğü üzere tüm kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü bu standardın çok üzerindedir. Aynı Rehber Çalışmasına göre (2010: 19) fazla iş yükü müracaatçılar için düşük hizmet kalitesine ve sosyal hizmet uzmanı için strese ve tükenmeye neden olabilir. Benzer şekilde yukarıda yapılan görüşmelerden de anlaşıldığı üzere sosyal yardım alanında çalışma yapan sosyal hizmet uzmanları mesleki doyuma ulaşamamakta ve tükenmişlik yaşamaktadır.

### **3.3.3. İş Paylaşımı**

Sosyal hizmet uygulayıcıları, mesleki müdahale yöntemleri ve mesleki rollerini uygulama ortamında bir bütün olarak sergileyebilmeleri için kendilerine düşen sorumlulukların yanı sıra buldukları çalışma koşullarının belirleyici etkisi altında kalabilmektedir (Zengin ve Çalış, 2017: 50). Çalışma koşulları bakımından etkili olan önemli bir unsur da iş paylaşımıdır. Adil ve sistemli iş paylaşımı çalışma barışını ve motivasyonunu artıran unsurlardan biridir. Kurum sisteminde yöneticinin iş ve hizmete bakışı, çalışanı nerede gördüğü, yönetici ve çalışanın birbirlerinden beklentileri ve sosyal hizmet sürecini etkileyerek müracaatçıya yansımaktadır. Bu itibarla görüşmecilerle iş paylaşımının nasıl

yapıldığı, uzmanlaşmanın olup olmadığı, bu hususların hizmet kalitesine etkisi üzerine konuşulmuştur.

Yapılan görüşmeler sonucunda görüşmecilerin genel olarak yönetimin yaptığı iş dağılımından memnun olmadıkları, işlerin dağılımında bir ölçüt ve standardın olmadığı, uzmanlaşma ve birimleşmenin tam olarak gerçekleştirilmediği, **işlerin kişilere “rastgele, parça başı, herkes her işi yapacak, deneme yanılma usulü” anlayışıyla dağıtıldığı**, tüm bunlardan dolayı kimi zaman sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik hissi yaşadıkları ve kuruma, çalıştıkları yöneticilere dair umutlarının azaldığı anlaşılmıştır.

Yöneticilerin sosyal hizmete bakışı iş bölümünü de etkileyen bir unsurdur. Yöneticilerin sosyal hizmet alanından bihaber olmaları, inceleme ve değerlendirmenin herkes tarafından yapılabileceğini düşünmeleri işlerin rastgele dağıtılmasına yol açmaktadır:

*“O da aslında biraz idareciye bağlı. Yani bazı idareciler iş yoğunluğunu göremeyebiliyorlar. Biz özellikle SED yaptığımız dönemde çok yoğunduk. KMÇ'nin, KİOÇ'un biraz daha önemli olduğunu düşünüp... Tabii ki önemli, ama iş yoğunluğu açısından biraz daha az vaka bakıyordu onlar. Ama oraya gelen herkesi oraya verebiliyordu mesela. Biraz idareciyle alâkalı. Bunların bence yasal olarak da düzenlenmesi gerekiyor.” (SHU-19)*

Çoğu zaman çalıştıkları kurumun uzmanlığa ve mesleğe önem vermediğini dile getiren sosyal hizmet uzmanları ayrıca meslek elemanı sayısının az olduğunu, kıdemli kişilerin belli yerlerde çalışmayı tercih ettiğinden dolayı mesleğe yeni başlayan genç uzmanların kendilerini alanda destekleyecek kişileri de bulmakta güçlük çektiklerine değinmiştir:

*“Yine bu şehirden örnek vereceğim. Bu şehir, maalesef, benim atandığım ve çalıştığım dönemde de meslek elemanı sayısının çok az olduğu bir yerdi. Hatta oranın zorunlu görev süresi bizim bakanlığımızda 3 yıl olduğu için, en deneyimli meslek elemanları 3 yıllık falandı, 3 yılını dolduran tayin isteyip bir şekilde gidiyordu. Bu nedenle, ilk işe başladığımızda, kendimizi çabucak, biraz da hazırlanmadan alanın içerisinde bulduk. Ama şöyle bir şey oluyor: Orada gözlemlediğim kadarıyla, birimleşme asla uzmanlaşmaya göre yapılmıyor. Çünkü çok kısıtlı bir uzman sayısı var, o yüzden biraz rastgele dağıtılıyor ve nasıl desem, uzman olmasa da olur bakış açısı gelişmiş böyle yerlerde. Yani bunun için uzman değerlendirmesi gerekir değil de, bunu zaten herkes yapar, buradaki diğer*

*arkadaşlar da bunu yapabilir, yeter ki iş yürüsün bakış açısıyla bakılıyor maalesef.” (SHU-9)*

*“İçerikle alakalı herhangi bir ayırım yapılmıyor. Keşke yapılsa. Ki yapılması gerekiyor. Ama yapılmıyor maalesef. O yüzden, dağıtımlar tamamen sıraya göre yapılıyor. Yani sana 20, bana 20, sana 30, bana 30 gibi. Benim çalıştığım dönemde mesela 1 ay içerisinde 50-60 vakadan sorumlu olduğum olmuştu. Ki bu sayılar, olması gereken, normal, ideal rakamın 10-12 diye biliyoruz 5 katı. Oması gereken rakamın 5 katı olduğunu düşünürsek, açık ki bu konuda da ciddi bir sorun var.” (SHU-27)*

Görev dağılımının kişisel ilişkilerle yürütüldüğü de ifade edilmiştir:

*“Vaka-uzman eşleşmesinin iş dağılımının çok adaletli yapıldığını hiçbir zaman düşünmedim. Çünkü burada liyakat, beceri ya da o birimin iş yoğunluğundan öte, daha çok kişisel ilişkilerin döndüğü ve kişisel ilişkilere göre bu görev dağılımlarının yapıldığı bir dönemde çalıştım ne yazık ki.” (SHU-34)*

Sosyal hizmet uzmanları görev dağılımında yaşanan karmaşayı şöyle ifade etmiştir:

*“Vaka-uzman eşleşmesi konusunda da çok büyük bir karmaşa var. Bu belki çok kaba bir tabir, ama parça başı iş falan gibi anlamsız tabirler bile oldu. Kimi zaman şöyle oldu: “Herkes her işi yapacak” denildi, çünkü mesleklerin ayrımı kalmadı. Sosyal hizmet mezunu, psikolog, sosyoloji, hepsi aynı şeyi yapar oldu, yani her mezun aynı işi yapacak oldu. Zaman içinde de sanki bütün bu nitelikli meslek elemanları bu tür işlerin bir askeri oldu. “Herkes her türlü işi yapacak” denildi. Bu yapılacak denildiği dönemde de “Vakaları rastgele vereceğiz, sırayla vereceğiz. Muhtaç çocuk da gelse, SED de gelse öyle vereceğiz” falan dedikleri oldu, ama bu uygulamada hiçbir zaman şey bir uygulama yapılmadı. Kendi adıma, en azından kendi kurumumda görev değişikliği sık oldu. İhtiyaç vara bağlandı, kimi zaman başka sebeplerle görev değişiklikleri çok oldu. Gözlemlediğim kadarıyla bizim kurumda görev hareketliliği de çok fazla olduğu için, bir kişi belli bir birimde bile çok uzun süreli çalışamayabiliyor ya da çalışıyor, çok fazla kısır bir döngü içinde olduğunu fark edip, daha iyi bir hizmet üretme arzusuyla bunatabiliyor, tükenmişlik yaşayabiliyor. Vaka-uzman eşleşmesine çok dikkat edildiğini düşünmüyorum. Yani bu bakış açısına da daha çok var önümüzde diye düşünüyorum. En azından şu anki sosyal hizmet yapısı, benim çalıştığım sosyal hizmet yapısı, buraya da daha önümüzde kat edecek yolumuz var gibi düşündürüyor bana.” (SHU-33)*

Bazı görüşmecilere göre çalıştıkları yerde kimse kendi işini yapmamakta, güvencesiz çalışıldığı için iş kaybetme korkusu ile herkes sisteme razı olmakta ve iş bölümleri sezgisel yapılmaktadır:

“Öncelikle uzman ve birim eşleşmesi nasıl yapılıyor? Acı bir gerçek; ama ne kadar açık konuşabilirim, bilmiyorum. Aramızda olduğu için, biraz daha açık konuşabilirim. Kuruluşlarımızda çalışan elemanlarımızın kalitesi çok düşük. Şöyle söyleyeyim: Kurumda 50 tane meslek elemanı varsa, 10 tanesini her birimde çalıştırabilirsiniz, o da zorlamanız halinde. Yani 10 da çıkmayabilir. Geri kalanlar tamamen yapabileceği işe göre, yani “Sen bu işi başarabilir misin? Bir deneyelim, oturtalım, olmazsa başka birime alalım” şeklinde. İnsanlar zaten kendi işlerini yapmıyorlar. Nasıl söyleyeyim? Biz memuruz. Ben kadrolu memurum, ama biz azınlığız bizim Bakanlıkta. Son atanan memurlar biziz. Bizden sonra memur ataması yok. **2015’ten sonra kadrolu memur alımı olmadı. Sözleşmeli, ek ders karşılığı, ASDEP ve herkesin iş kaybetme korkusu. Onun için, ne iş verilirse koşulsuz yapmak zorundalar. Mesela sosyolog olup sekreterlik yapan var. Yani bu şekilde. İnsanlara zaten kendi işleri verilmiyor. Mesela, Şehit Gazi Biriminin başında teknisyen var. Bu şekilde ilerleyen bir hizmetten bahsediyoruz. İşbölümü tamamen sezgisel yapılıyor.** “Sen yapabilir misin bu işi? Bir deneyelim, bakalım. yapabiliyorsan devam et, yapamıyorsan değiştiririm zaten.” (SHU-17)

Artan dosyaları bitirme baskısı, iş dağılımının belirsiz olması uzmanlar arasında farklı uygulamalara ve çatışmalara da yol açabilmektedir. Bir sosyal hizmet uzmanı yaşanan ikilemi ve arkadaşlarının birbirlerine nasıl “iş pasladığını” şöyle anlatmıştır:

“Mesela bazı arkadaşlarımız, “Korunmaya muhtaç çocuk tespit ettim. Bana ne, korunmaya muhtaç çocuk birimi gitsin” diyor. Ama zaten çoğu ilde Korunmaya muhtaç çocuk ile sosyal ekonomik destek aynı birimde görev yapıyor. Aslında bizim yaptığımız iş de korunmaya muhtaç çocuk işi. Yönetmelikte yazan şu: “Korunmaya muhtaçlık varsa siz bağlayın” diyor. Ortada korunmaya muhtaçlık varsa da, Korunmaya muhtaç çocuk birimindeki arkadaşın benden üstün bir yanı yok; onun işlemlerini ben yapıyorum. Bu şahsi. Mesela, biz 7 kişiyiz, benim gibi düşünen bir kişi daha var. Diğerleri korunmaya muhtaç çocuk birimine paslıyor.” (SHU-1)

Görüşmeciler farklı mesleklerden kişilerle çalışıldığını ancak olgu - uzman eşleşmesinde meslek ayrımının dikkate alınmadığını ifade etmiştir:

“Biz dört kişi çalışıyoruz birimde; benim dışımda, sosyal çalışmacı, psikolog ve PDR’ci var. “**Şu vaka şuna uygun, buna sen git, buna psikolog gitsin**” şeklinde bir ayırım olmuyor. Başvuru biriminde dilekçesi alınıyor, dilekçeleri biz kendi aramızda paylaşıyoruz, dağıtıyoruz, hangi dilekçe kime gelirse o gidiyor. Bir kere, öyle bir meslek elemanı ayrımı yok.” (SHU-2)

Ayrıca uzman ile müracaatçı arasına tercüman koymanın kimi zaman mesleki uygulamayı güçleştirdiği, bölgenin diline, kültürüne dikkat edilerek iş paylaşımı yapılması gerektiği de gündeme gelmiştir:

*“Bazen şeye göre eşleştirme yapıyor. Mesela, bizim bölge Arap ağırlıklı bir bölge. Bir örnek vaka anlatayım. Adam öldürülüyor, kadın da eşinin ölmesine dayanamayıp intihar ediyor, ortada 3 çocuk kalıyor. Bu bölge Arap bölgesi olduğu için, ben de Arap olduğum için, incelemesine ben gidiyorum. Bizim yaptığımız şey, gidip bakıyoruz; korunmaya muhtaçlık var mı, sosyal ve ekonomik destek sağlayabilir miyiz ya da sosyal ekonomik destek dışında, koruyucu aile olabilir mi, onların değerlendirmesini yapıyoruz. Ama genel olarak yapılmıyor. Bu tür vakalarda, “A. gitsin; Arapçası var, kültürü biliyor” şeklinde şeyler yapılıyor; ama genel olarak yapılmıyor, **karışık dağıtılıyor vakalar**. Ama biz şöyle yapıyoruz. Şu an dosya dağıtımın ben yapıyorum birimde, her ne kadar sorumluluğum olmasa da. Mesela, bizim başka ilçemiz var; şu an ilçenin 3’te 2’si Suriyeli. Arapça bilmenden kaynaklı, genelde o ilçeyi ben alıyorum. Çünkü **araya bir çevirmen koyduğunuz zaman, ister istemez yine mahremiyet ilkesine zarar veriyorsunuz. Bazen çevirmenler de karışabiliyor, “Hocam, şöyle fakir” gibi seni etkilemeye çalışıyor. Bundan kaynaklı o dosyaları ben alıyorum.**” (SHU-1)*

Yapılan görüşmelerden genel olarak Bakanlığa bağlı il müdürlüklerinde sosyal hizmet uzmanı sayısı daha fazla olduğu için SED, KMÇ, Engelli ve Yaşlı gibi birimlerin kurulduğu ancak SHM’lerde ilgili Yönetmelikte belirtildiği üzere başvuru ve uygulama birimleri şeklinde bir ayrıma gidildiği sayısal olarak az olan sosyal hizmet uzmanlarının tüm olgulara bakmakla yükümlü olduğu bu nedenle uzmanlaşmanın olmadığı görülmektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanları bunun ilden ile bölgeden bölgeye değiştiğine, bir standardın oturtulmadığına dikkat çekmiştir:

*“Sosyal Hizmet Merkezi Yönetmeliğinde uygulama birimleri var. Uygulama birimlerini de biz kendi içerisinde bölüyoruz; korunma ihtiyacı olan çocuk birimi, engelli evde bakım birimi ve sosyal ekonomik destek birimi olarak ayırıyoruz. Yönetmelikte bunların hepsi uygulama birimi olarak geçiyor. **Türkiye’de bazı SHM’ler hepsini bir çalıştırıyorlar, hangi vaka gelirse gelsin bölüyorlar. Bizim uygulamamız o şekilde değil. Ben, açıkçası, o tür bir sistemle çalışmadım. Bazı iller, dediğim gibi, birimleri birleştiriyorlar. Çünkü yönetmelikte uygulama birimi olarak geçiyor. Uygulama birimi olarak geçtiği için de... Belki elindeki personel sayısı, uzman sayısı da alakalı. Yani her birime 2-3 personel veremiyor... Mesela, 4-5 tane meslek elemanı var, ne yapıyor, o 4-5 meslek elemanına havuz şeklinde sırayla bir KMÇ dosyası, bir SED dosyası gibi mecburen havale ediyor. Bizim o konuda biraz şansımız var, meslek elemanı sayımız nispeten daha iyi olduğu için biz birimleri ayırabiliyoruz. Birimleri ayırdık, ben de o şekilde çalıştım.**” (SHU-26)*

*“A. Şehrinde birimleşme var. Hizmetleri düşünecek olursak, KMÇ, KİOÇ birimi ayrı, SED Birimi ayrı, Evde Bakım Birimi ayrı. Ama tabii, ilçe SHM’ler böyle değil bildiğim kadarıyla. Aslında meslek elemanı sayısı biraz orantılı. **Meslek elemanı sayısı arttıkça, biraz birimleşmeye başlıyor. Mevzuatta da biraz şey var aslında, başvuru ve değerlendirme, uygulama birimi diye ayırmış. Aslında bunların hepsini ayrı bir birim olarak mevzuat baştan getirseydi, öbürleri de kendilerini o konuda***

*biraz daha zorunlu hissederlerdi; ama uygulama birimi adı altında olunca, sırayla hepsini verebiliyorlar. Ama bizde birim vardı. (SHU-19)*

*“Şöyle: Türkiye geneline bakacak olursak, ilden ile farklılıklar da var. Mesela B. şehrindeyken şöyle bir şey vardı: Birimleşme vardı orada; yani çocuk, engelli, yaşlı, SED ve orada belli meslek elemanları vardı. Mesela SED’de çalışan iki meslek elemanı var ve onlar sadece SED dosyalarına bakıyor gibi. Oraya gelen dosyalar işte şeye göre, kimde daha az, kimde daha çok, ona göre bu denge sağlanıyor. C. şehrine baktığımızda, 32 tane sosyal hizmet merkezi var. Bazılarında da işleyiş farklı, yani belli bir standart yok, değişebiliyor. Kimisinde yine belli kişiler bakıyor, ama bazılarında da **“herkes her işi yapsın, her işi bilsin, her işe hâkim olsun” anlayışı olabiliyor.** Orada yine sırayla SED... Yani aynı anda hem SED, hem KMÇ, hem yaşlı dosyası gelebiliyor.” (SHU-8)*

İş dağılımını etkileyen etmenlerden biri de bilhassa küçük il ve ilçelerde müracaatçının sosyal hizmet uzmanının bir tanıdığı olması durumudur. Görüşmeciler bu durumda etik bir sorun yaşanmasının önlenmesi için olgunun kimi zaman başka uzmanlara devredildiğini belirtmiştir:

*“Onun dışında, A. şehri küçük bir şehir -ben B. şehrinde bu sorunla karşılaşmadım, belki orali da olmadığım için biraz rahattım- burada tanıdık kişiler çok gelebiliyor, seni bir yerden tanıyabilecek kişiler gelebiliyor. Bu durumda ya kendimizi tanıtıyoruz ya da direkt olarak o dosyayı başka arkadaşına yönlendiriyoruz. Ama bir tanıdık vasıtasıyla geldiyse, hem kendimizi korumak amaçlı, hem müracaatçıyı korumak amaçlı olarak, kendimizin o birimde çalışmadığını, ama arkadaşımıza yönlendireceğimizi söylüyoruz ve vakadan bu şekilde çekiliyoruz.” (SHU-11)*

*“Bu önemli mi, bilmiyorum, ama şöyle bir şey de var: Ben buralıyım mesela, A. şehirliyim, burada çalışıyorum. Atıyorum, bazı başvurular benim tanıdığım, komşu vesaire olabiliyordu, “Bunu ben almayayım, başkası alsın” diyordum. O şekilde bir değişim yapıyorduk. Ama normalde sırayla veriliyor.”(SHU-13)*

Belediyelerde çalışan sosyal hizmet uzmanları Belediyelerde iş dağılımının Bakanlığa bağlı SHM ve il müdürlüklerinden çok farklı olmadığını, hatta personel sayısının azlığı yüzünden çok daha plansız olduğunu ifade etmiştir:

*“Bu tür durumlarda uzmanlaşma yok diye biliyorum. Sosyal Araştırma Merkezi var, özellikle ailesi parçalanmış çocuklarla çalışan bir birim var veya aile içi şiddette çalışan ayrı bir birim var. Çocuk gelinlerle mücadele, çocuk işçilikle mücadele noktasında çalışan bir birim var. Birimler farklı olmuş olsa da, birim içindeki o uzmanlaşma farklı olmuş olsa da, o inceleme yapılacağı zaman çok fazla bir uzmanlaşma alanı yok. Genelde o havuzda bulunan sosyal çalışmacılardan, kendi*

*iş planına göre uygun olan, o an boş olan ve kendi randevu defterine alanlar daha çok bu görüşmeyi yapıyor.” (SHU-25)*

*“Dediğim gibi, belediyelerin maalesef böyle hazır bir protokolü yok, şunu şöyle yapalım, bunu böyle yapalım diye; tamamen spontane gelişen durumlar olabiliyor. Yani vaka geldiği zaman, “Şu kişi çocuk alanında deneyimlidir, ona aktarayım” ya da “Bu kişi kadın alanında çalışmıştır, ona vereyim” falan... Kadın alanındaki durumu biraz daha ayırıştırabilirim. Çünkü bizim kadın dairesi var, özellikle kadına şiddet noktasında falan biz direkt oraya yönlendirme yapıyorduk. Ama direkt sosyal yardımla ilgili, rastgele yani, artık ona kim denk gelmişse. Yönlendirme o şekilde yapılıyordu. **Yani belli bir standart şeyi yok.**” (SHU-23)*

*“6 tane sosyal hizmet uzmanı çalışıyor bizim merkezimizde. Sırayla her gün incelemeye çıkılıyor. Şu an pandemi sebebiyle çıkamıyoruz, çok nadir çıkabiliyoruz; ama her gün incelemeye çıkılıyor ve sıraya koyduk. **Hangi vakaya kimin bakacağı değil, kime ne düşerse usulü oluyor aslında.**” (SHU-30)*

Yapılan görüşmelerden anlaşıldığı kadarıyla Belediyelerde sosyal inceleme zabıta ve lise mezunu vasıfsız kişiler tarafından yapılagelmiştir. Bu durumu gören sosyal hizmet uzmanları en azından buna engel olmak ve eldeki koşulları kendilerince iyileştirmek için farklı yöntemler geliştirmiştir:

*“Şöyle bir şey vardı tabii: Mesela sosyolog arkadaşların ya da psikolog arkadaşların hane incelemesi gibi bir altyapıları maalesef yok. Ama onlar da meslek elemanı. **En azından şunu düşünüyorduk: Lise mezunu ya da zabıta eve gireceğine, bir üniversite mezunu meslek elemanı haneye girsin. Onlarla da ben ilgileniyordum.** Mesela her iki belediyede de ilk ev incelemelerine hep benimle çıktı arkadaşlar. Yaşça da benden gençtiler. Belki aynı yaşta olsaydık tepki verebilirlerdi mesleki olarak. Ama onlar da aslında çok hoşnut değillerdi bu durumdan. Çünkü sosyoloğun aldığı eğitim çok farklı aslında; işte, toplumdaki riskleri ölçecek... Psikolog zaten bireysel çalışma üzerine bir eğitim almış. Ama belediyelerde ya da başka kurumlarda herkes birbirinin işini yapar duruma geliyor. Meslek elemanları da bundan çok hoşnut değil. Ama dediğim gibi, en azından insanı tanıyan, toplumu tanıyan meslek elemanlarının bu tür işleri yapmaları daha iyi. İstihdam edilmediğinde ilgili meslek elamanları, onların yapmasında bir sıkıntı olmuyordu. Biz ekip halinde çalışıyorduk; benim çalıştığım birimde hem sosyolog, hem psikolog arkadaşım vardı. Ağır vakalarda ya da ihmal-istismar vakalarında psikolog arkadaşımınla birlikte hane ziyaretini yapıyorduk mesela, incelemesini de yapıyorduk, Bakanlığa raporunu da yazıyorduk. Ya da herhangi bir psikolojik destek gerekiyorsa, o zaman psikolog arkadaşına havale ediyorduk. Bu şekilde yürüyordu.” (SHU-24)*

SYDV’lerde çalışan uzmanlar, iş paylaşımının genel olarak mahalle bazlı yapıldığını, o günün sosyal inceleme görevlisi kimse büro görevlilerinin hazırladığı başvuru dosyalarını

alıp çıktığını, olgu dağıtımında herhangi bir standart olmadığını, rastgele dağılımın yapıldığını ifade etmiştir:

*“Şöyle oluyordu: Ben, o gün bankoda görevliysem, yani haftada 3 gün bankoda, 2 gün de dışarıdaysam, bankoda olduğum zamanlar müracaatçının başvurusunu alıyorum, dosyasına takıyorum, mahallerle göre incelemelere ayırıyoruz ve sonrasında, o gün sosyal yardım ve inceleme görevlisi arkadaş kimse, hangi mahallelere inceleme yapılacaksa paylaşırlıyordu. O şekilde yapılıyor. Söylediğim gibi, ben sadece başvuruyu alıyorum, sonrasında o vaka ne oldu, ona ne kadarlık bir yardım yapıldı, yardım yapıldı mı, çoğu zaman bunun takibini yapamıyorum. O günün inceleme görevlisi kimse o yapıyor.” (SHU-18)*

*“Vaka-uzman eşleşmesi sayıya göre yapılıyor. Mesela bizde şöyle yapılır: Vakalar iki ya da üç hafta sonra toparlanır, diyelim üç kişiyiz mesela, mahalle mahalle biz aramızda paylaşıyoruz vakaları. Mesela bu ay A kişisi şu, şu mahallelere bakacak, ilçelere bakacak; B kişisi de şu mahallelere, ilçelere bakacak şeklinde. Yani öyle standart bir kişiselleştirme yok vakalarda.” (SHU-22)*

*“Bizim dosyalarımız mahalle mahalle ayrılıyor. Büro görevlisi tarafından dosyalar oluşturuluyor, mahalle mahalle ayrılıyor. Atıyorum, biz bir tane mahalleye gideceğiz, X mahallesine incelemeye gideceksek, dosyaların tamamını alıyoruz, gidiyoruz. Yani o mahallede 15 tane, 20 tane, 25 tane dosya olabilir, hiç fark etmez.” (SHU-28)*

*“Vakıflarda başvuruyu alanlar zaten büro görevlileri, ön büro görevlileri, orada meslek elemanı bulunmuyor. Daha sonra yeni açılan dosyalar ya da mevcut inceleme zamanı gelen dosyalar toplu olarak çıkartılıyor arşivden ve orada çalışan personele pay ediliyor. Çalıştığım yerde şöyle bir durum vardı: İlçenin tüm mahalleleri ayrılmıştı, başvurular ona göre o dolaplara konuluyordu, atıyorum, A mahallesi, B mahallesi, C mahallesi diye ve oraya gidecek uzman ya da inceleme görevlisi o hafta müdür tarafından belirleniyordu ve sabah oraya, o mahalleye gidecek uzman oradan dosyaları alıp, belli bir adres sırasına göre dizip, daha sonra da vakfın tahsis etmiş olduğu araçla incelemeye çıkıyordu.” (SHU-14)*

Sosyal hizmet uzmanları ile iş paylaşımı konuşulurken görüşmeye kaç kişi gidildiği ve kadın-erkek dağılımına dikkat edip etmedikleri, kurumun bu konudaki uygulamasının ne olduğu soru sorusu da sorulmuştur. Bu konuda hiçbir kurumda standart bir uygulamanın olmadığı, koşullara ve personel sayısına göre düzenleme yapıldığı anlaşılmıştır.

Sosyal inceleme kişinin özel alanına girildiği, kişisel gizli bilgilerinin öğrenildiği bir süreç olduğu için, meslek elemanı dışında kimsenin görüşmeye müdahil olmaması ve katılmaması önem arz etmektedir. Gizlilik ve mahremiyete uygun hareket edilmesini



gerektiren en önemli süreçlerden biridir. Ancak yapılan görüşmelerde bazı uzmanların güvenlik veya destek amacıyla yanında birini götürme eğilimi gösterdiği de görülmüştür:

**“İki kişi gidiyoruz. İki kişi gitme sebepimiz de şahitli olması. Onda da genelde ofis arkadaşımınla birlikte gidiyoruz. Bazen birimdeki işler çok yoğun olursa... Çünkü bizim diğer büro personelleri de hâkim, yani artık öğrendiler. Vatandaşla iç içe oluyorsunuz ister istemez. Kişinin aile hayatının gizliliğine dikkat ettikleri için, bazen onlardan birisi de gelebiliyor. Hem bizim güvenliğimiz açısından, hem olayın şahitli olması açısından iki kişi gidiyoruz. Stajyerlerimiz geliyordu, ama şimdi Kovid'den dolayı gelemiyor. Stajyerlerimiz varsa, alanı da görmeleri için stajyerleri götürüyorduk.”** (SHU-7)

Öte yandan incelemeye iki meslek elemanını gitmesi müracaatçının ve beraberinde yaşayan kişilerin hareket, mimik ve tavırlarının yanı sıra yaşamlarının daha iyi gözlemlenmesini sağlayabilmektedir. Görüşmecilerden bazıları bu yüzden iki kişi gittiklerini ifade etmiştir:

**“Görüşmelerimize zaten genellikle yalnız gitmiyoruz, genellikle en az iki kişi olarak, bir ekip olarak gidiyoruz. Orada da, bir arkadaş görüşmeyi yapıp, notunu alırken, diğer arkadaş mutlaka ailenin hareketlerini, mimiklerini ya da evin genel durumunu, söylediği şeylerde yüz ifadelerini gözlemliyor. Bu çok daha sağlıklı oluyor.”**(SHU-9)

**“Dosyaları gitmeden önce inceliyorduk, yani incelemeye çıkmadan 1 saat öncesinden hazırlık yapıyorduk. Dosyaları inceliyorduk. Farklı bir durum gördüğümüzde, 2 meslek elemanı ile girmek daha iyi olabiliyordu; hem oluşabilecek riskler açısından, hem de bazen geniş kapsamlı gözlem yapamayabiliyoruz. Yani bir meslek elemanının fark edemediği bir durumu başka bir meslek elemanı fark edebiliyor. Onun için, genellikle 2 meslek elemanı ile dosyaları incelemek daha faydalı oluyordu. Ama tabii, vakit kısıtlı olunca çok mümkün olmuyordu bu.”** (SHU-18)

İncelemelere bir kadın bir erkek çıkılması hanedeki kadın ve erkek müracaatçılar için iletişimi kolaylaştırıcı bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bazı muhafazakâr kadın müracaatçıların evlerinde bir erkekle görüşmek istemedikleri, toplumsal baskından dolayı çekindiklerini ifade ettikleri, bazı erkeklerin de kadın çalışanla görüşürken kendini açmasının daha güç olabileceği yönünde görüşler ve taleplerin bildirildiğini ifade eden sosyal hizmet uzmanları, bu hassasiyetin gözetilmesi gerektiğinden yana olduklarını şöyle ifade etmiştir:

*“Ben her zaman bir kadın-bir erkek gitme taraftarıyım. **Vakanın içeriğine göre de bir kadın-bir erkek gitmek daha iyi olabiliyor. Karşıdaki kadınsa kadın meslek elemanına derdini daha rahat anlatabiliyor, erkeğe de erkek meslek elemanına derdini daha rahat anlatabiliyor.** Tabii ki iki kişi değerlendirmenin avantajı da çok fazla. Yani benim görmediğimi o görebiliyor veya birimiz not tuttuğumuzda birimiz görüşmeyi sürdürebiliyoruz, bölünmeleri engelleyebiliyoruz böylece veya birimiz müracaatçıyla görüşme yaparken diğeri biraz daha etrafi inceleyebiliyor. Ama tabii, buna pek ihtimal olmuyor; SED birimleri her yerde, her ilde çok yoğun.”* (SHU-11)

*“Bazı durumlarda çift kişi çıkıyorduk, bazı durumlarda ise tek kişi çıkıyorduk. **Personelin izin durumuna ya da o günkü yoğunluğa göre ya da kişinin elindeki dosyalarını bitirip bitirememesine göre tek de çıkabiliyorduk. Ama çoğunlukla şöyle çıkıyorduk: Aynı araçla iki kişi çıksak dahi, elimizde çok fazla başvuru ve dosya olduğu için, hanelere tek tek giriyorduk.** Bu durumu biz çeşitli toplantılarda dile getirdik. Hem evdekilerin rahat etmesi için, hem de bizim çalışırken kendimizi güvende hissedebilmemiz için iki kişi girmenin ve bunların genellikle bir kadın-bir erkek personel şeklinde olmasının en doğrusu olacağını söylüyorduk. Çünkü 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.”* (SHU-14)

*“**Cinsiyetten dolayı -bazen tek gidiyoruz incelemelere- müracaatçımız kadınsa, stajyer olursa stajyer ya da herhangi bir başka meslek elemanı varsa, iki kişi girmeyi tercih ediyoruz.** Herhangi bir olay yaşandığı için değil; ama bu şekilde daha önce meydana gelen vakalar olduğu için, daha öncesinde meslek elemanlarının bize verdiği bir görüştü bu. Onun dışında ayrı bir tutum yok aslında.”* (SHU-21)

Yeterli personel olmadığından dolayı her zaman iki kişinin incelemeye gidilemediği ancak bazı özel durumlar olduğunda ve bazı olgulara göre kadın-erkek dağılımına dikkat edildiği de belirtilmiştir:

*“Genel olarak dosyalar, dediğim gibi, sıradan paylaşılıyor. Ancak çok özel bir durum olursa personel değişikliği yapabilirim. O da çok nadir. **Bazen vatandaş gelir, “Benim evime bir erkek gelsin” der ya da “Kadın gelsin” der... Bu cinsiyete göre şey değil. Çok nadirdir ama.** Şöyle bir şey var: Sonuçta sen bir talepte bulunuyorsun. Biz o kadar az personel içinde herkesin isteğine göre, şöyle olsun, böyle olsun, zaten yapamıyoruz. Ha, böyle bir talep de gelmiyor zaten.”* (SHU-15)

*“Diğer birimlerde de geçerli, sosyal ekonomik destekte de geçerli bu, tamamen kadınlardan veya tamamen erkeklerden oluşturmuyoruz birimleri. **Yani beş arkadaş***

*varsa, ikisi kadın, üçü erkek veya dört arkadaş varsa, iki, iki, üç, bir şeklinde ayarlıyoruz. Yani kadın ve erkek olarak oraya mutlaka farklı cinsiyetten kişileri koymaya çalışıyoruz. Çünkü bu bir risk; sadece bir erkeğin bir kadınla birebir görüşmesinde bazı riskler ortaya çıkabiliyor. Bunlar yaşanmış, tecrübe edilmiş şeyler. O yüzden böyle bir düzenlemeye gidiyoruz. Bunu da size biraz vaka söylüyor, o vakanın kurumdaki geçmişi söylüyor, ön görüşmedeki durumu söylüyor. Eğer böyle bir şey hissederseniz, genelde kadın ve erkek şeklinde arkadaşları gönderiyoruz veya iki erkek veya iki kadın şeklinde gönderiyoruz, yani yanında bir kişi daha olsun şeklinde gönderiyoruz vakalara. Bir dosya bir kişiye veriliyor, bir dosyayı bir kişi takip ediyor. Yani şöyle: Başvurusunu aldıktan sonra, dağıtımı yapıldıktan sonra, mesela bana dosya geldiyse, o dosyanın bütün işlemlerini ben yapıyorum. Yani sosyal incelemesini, sosyal inceleme raporunu, daha sonra eğer uygunsa komisyonunu, uygununu, diğer işlemlerini hep aynı kişi takip ediyor. Ama dosyada bir sıkıntı görüyorsak, öyle bir şey hissettiyse, iki arkadaşın beraber gittiği de olabiliyor. Bir kadın-bir erkek gittikleri veya iki kadın veya iki erkek gittikleri de olabiliyor. Onu size dosya söylüyor. Yani çok fazla böyle, her dosyaya iki kişi göndermiyoruz; ama sıkıntılı, riskli gördüğümüz varsa, eğer vakanın backgroundunda öyle bir durum varsa, ona dikkat ediyoruz yani.”(SHU-26)*

### 3.3.4. Güvenlik Riskleri

Sosyal hizmet uzmanları genellikle öfkeli, yüksek stresli ve şiddet eğilimli müracaatçılarla çalışırken risk altındadırlar (Sheafor ve Horejsi, 2012: 249). Yoksul kişinin yaşamı üzücü, öngörülemez ve tüketici olduğundan yoksulluk içinde yaşamak olağandışı bir şekilde stres vericidir. Bu durum, bazen anksiyete, korku ve hayal kırıklığına yol açar. Bu yüzden yoksul müracaatçıların bazıları kolayca öfkelenir ve yaşamlarını daha da zorlaştıran kişi ve kurumlara kızgın olabilirler (Sheafor ve Horejsi, 2012: 522). Yoksulluk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları kimi zaman saldırgan ve kavgacı müracaatçıların tepkileri ile karşılaşabilme ve güvenlik riski oluşturan durumlarla baş etmek durumunda kalmaktadır. Kurumda yapılan görüşmelerde güvenlik riskleri kısmen de olsa kontrol altına alınsa bile evde görüşme yapılmasını gerektiren sosyal incelemelerde güvenlik riskleri öngörülememektedir.

Bu başlık altında, sosyal hizmet uzmanlarına güvenlik riski doğuracak durumlarla karşılaşp karşılaşmadıkları, kurum desteği görüp görmedikleri, güvenlik riski oluşması durumunda nasıl baş ettikleri ele alınmıştır.

Bir sosyal hizmet uzmanı yaşadığı güvenlik risklerini anlatırken, polis bile izni olmadığı için giremediği riskli evlere kendisinin yollandığını belirtip sosyal hizmet uzmanlarının ne denli riske maruz bırakıldığını şöyle açıklamıştır:

*“Vallahi çok oldu. **Güvenliğimiz de Allah’a emanet. Bunun için bir şey yapamıyorduk yani.** Ha, çok kritik şeyler oldu, onlarda da polisi çağırdık ya da kaçıyorduk yani. 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. **Yine bir defasında, şiddetle alakalı değil, ama eziyet edilen bir yaşlının evine polisle birlikte gitmiştik, polis bile içeri girmedi, “Benim iznim yok” diye, beni yollamışlardı. Bu tarz şeyler oluyordu.**” (SHU-32)*

Bir diğer uzman ise meslektaşının yaşadığı bıçaklı saldırıyı anlatmış ve kurumun çözüm olarak iki hafta o bölgeye gitmelerine izin vermediğinden dolayı “risk doğuran bölgenin cezalandırılmasını” sosyal hizmet bakışına yakışmadığının altını çizmiştir:

*“Daha önce bir arkadaşımıza bıçak çekilmişti bir mahallede. O da şundan kaynaklıydı: Arkadaşımız çok idealist bir arkadaşı 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. Ben görüşme yaptığım esnada olabildiğince topu kendimden atıyorum, “Benim kararım değil” diyorum. Yani güvenliğimi bu şekilde sağlamam lazım. Yoksa, olması gereken gibi çalışırsanız, “Bundan bundan kaynaklı olmuyor” ya da “Sen yalan beyanda bulunuyorsun, eşin burada” dediğiniz anda, sonrasında ister istemez farklı şeylere kadar gidebilir. Dediğim gibi, arkadaşımızın bıçakla kovalandığı oldu o mahallelerden bir tanesinde. 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. Şu yaptıkları güzeldi: O bölgenin toplum liderlerinin birkaç tanesini çağırıp, “Yönetmelik şu. Bunların yöntemleri bunlar. Bunlar böyle maaş alıyor. Eğer bu şekilde işlemezlerse, haklarında soruşturma açılır, işten atılır” şeklinde konuştular. Bu şekilde bir yol izlemişti bizim il müdür yardımcısı ve müdürümüz. Bu iyiydi. Ama “Bölgeye 2 hafta gitmeyin, 3 hafta gitmeyin” şeklinde cezalandırmak çok doğru bir yaklaşım değildi.” (SHU-1)*

Görüşmeciler çocuk teslim alma gibi durumlarda polisten yardım alındığını ama diğer konularda kurum içi dayanışma yoluyla durumu idare etmeye çalıştıklarını ifade etmiştir:

*“Güvenlik çok önemli tabii ki. Bu durumlarda önceden bir güvenlik riskini görebilmek her zaman mümkün olmuyor. **Sonuçta bilmediğin bir eve, kapıyı açıp***

*giriyorsun içeriye. Kadın arkadaşlar için belki daha bir riskli ortam söz konusu olabilir, ama bizim için de geçerli bu. 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. Çocuk teslim alma durumu söz konusuysa çocuk polisinden yardım istiyoruz. Ama bunun dışında polisi devreye sokmak pek istemiyoruz. Yani eğer çok ekstrem bir durum, bir şiddet vakası söz konusuysa, yani bize yönelik bir şiddetin olacağı konusunda yüksek bir algımız varsa, korumaya almaya karar verdiğimiz çocuğu teslim etmeme konusunda bir dirençle karşılaşacağımıza ilişkin bir bilgi ya da veri söz konusuysa, çocuk polisinden faydalanıyoruz. Bunun dışında, genelde kuruluşun kendi içerisinde çözüyoruz güvenlik meselesini; yani dayanışarak, birbirimize destek olarak çözmeye çalışıyoruz.” (SHU-3)*

Bazı kadın sosyal hizmet uzmanlarının kimi zaman güvenlik riskini göz önünde bulundurarak kıyafet tercihlerini yaptıkları, tek başına yaşayan bir erkek müracaatçının evine tek gitmek istemedikleri, bu durumlarda şoför ile görüşmeye gittikleri görülmüştür:

*“Burada bir kadın olarak konuşuyorum. Gittiğim ortamda mesela bazen şoförle girmek durumunda kalabiliyorum, incelemeye gittiğimde. Çünkü müdürlerim de bunun çok riskli olduğunu bildikleri için... 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. Öyle durumlarda elbiseyle gitmek de riskli oluyor açıkçası, riskli görüyorum. 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)*

Bu durumun aksine bazı kadın sosyal hizmet uzmanları ise güvenlik riski nedeniyle ‘kadın müracaatçı ile kadın sosyal hizmet uzmanının, erkek müracaatçı ile erkek sosyal hizmet uzmanının görüşmesi’ şeklindeki görüşlere karşı olduğunu ifade etmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarından biri, kadın meslek elemanı olarak “pavyonda bile görüşme yaptığımı” ancak güvenlik riski ve ihbarı olan durumlarda herhangi bir kurumsal tedbir alınmadığını, güvenliği sağlamanın uzmanın kendi yeti ve becerilerine kaldığını ve yaşadığı deneyimi şöyle açıklamıştır:

*“Bence güvenlik açısından kadın-erkek diye ayırmak farklı bir şey değil, ben doğru bulmuyorum bunu. Ama bazı gerçeklikler var, realite var; orada kendi güvenliğimle ilgili bir kaygım varsa, orada başka bir meslek elemanı ile birlikte gitmek gibi bir önlem alınabilir... Bir gün şöyle bir şey oldu, orada ben çok anlamlandıramamıştım, meslekte ilk yıllarımdı: Eve gittim, evde görüşmemi yaptım, işte anneyi, çocukları gördüm, eve baktım. Bir de babayla görüşeyim dedim. “Baba*

*nerede?” “İşte.” “Nerede çalışıyor?” Bilmem nerede dediler; bar, pavyon gibi bir şey. Oraya gideceğim. Orada mesela şoför şey yaptı; dedi ki, “İsterseniz ben gelirim.” Çok çok kritik durumlarda şu olabiliyor; evet, şoförden destek aldığımız anlar olabiliyor. Yani direkt yanı başımızda değil de, aynı ortamda, biz bir masadayken, şoför diğer masada, ama aynı yerde, öyle bir görüşme, şoförle birlikte görüşme yaptığım oldu. Güvenlik nedeniyle oldu. Ama orada zaten şoföre de sınırları anlatıp, “Müdahale etmeyeceksin, şurada oturacaksın” deyip... Mesela o bar ortamında... 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. O tür durumlarda orada görüşmeyi kısa tutup, asıl görüşmeyi kurumda yapmayı tercih ediyorum. Ama şey oluyor, yani güvenlik anlamında alınan herhangi bir tedbir yok. Neyle karşılaşacağınız, durumu nasıl yöneteceğiniz, o biraz da meslek elemanıya ilgili bir şey. Yani kimisinin yetisi vardır ve o krizi iyi yönetebilir, o noktaya gelmez vesaire; ama kimisinde daha farklıdır, saldırıya uğrayabilir, başka şeyler yaşanabilir.” (SHU-8)*

Güvenlik riskinin iki kadın olarak incelemeye gidilmesi durumunda bile azaldığını düşünmediğini söyleyen bir diğer kadın sosyal hizmet uzmanı, sıkıntılı bazı durumlarda şoförü de görüşmeye çağırdığını ancak iletişim sorunu oluşmasın diye kapıda beklemesini istediğini belirtmiştir:

*“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. Bir de şoförümüz de var; çok sıkıntılı olan durumlarda şoförümüz de eşlik ediyor bize. Şoförümüz olduğunda daha bir güvenli oluyor, ama onu da çok sıkıntılı bir durumsa çağırıyoruz. Çünkü şoförün olması orada vatandaşın iletişimini kısıtlayabiliyor yine. Zaten şoförümüz hiç eve girmiyor, kapıda duruyordu Kovid sürecinden önce; ama Kovid sürecinde dışarıda yaptığımız için görüşmeleri, olabildiğince sıkıntısız durumlarda dâhil etmiyoruz, biz iki kişi yapıyoruz görüşmeyi.” (SHU-7)*

Kadın sosyal hizmet uzmanlarından bazıları, riskli durumlarda yanlarındaki şoföre mecbur kaldıklarını ancak şoförlerin bu durumdan rahatsız olduklarını anlatmıştır:

*“Aslında güvenlik bizim için ciddi bir problem. Bugüne kadar büyük şeyler olmadı, ama olmayacağı anlamına da gelmez. Ben tek olduğum için tek gidiyorum. Daha doğrusu, sosyal incelemeye giderken, bir arabayı kullanan şoför var, bir de ben varım. Ulaşım birimine, sosyal hizmet uzmanını ya da sosyoloğu, psikoloğu 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 olmuyor. Evet, keşke iki kişi gidebilsek. Mesela bana talip bulmaya çalışan çok kişi*

*oldu, evlilik için; “Bekârsın, gençsin” diye. “Sen iki dakika dur burada, yeğenim hemen arka mahalleden gelecek, bir tanış.” Ya da 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 “Nasılsınız, iyi misiniz?” derken bile balisini çekiyor, o şekilde cevaplıyor. Gerçekten titrediğimi fark ettim yani, soğuk soğuk terledim çıkarken, çünkü çok güvenli değil. Ama baktım ki güvenli olmayan bir ortadayım, tam anlamıyla sosyal incelemeyi gerçekleştiriyorum, hafifçe bir sağa-sola bakıyorum, çıkıyorum, başka bir alternatif düşünüyorum buna ya da direkt kişiyi birime davet ediyorum.” (SHU-29)*

Kadın sosyal hizmet uzmanlarından bir diğeri, kurumsal bir tedbir olmadığı gerekçesiyle kendi önlemini almak zorunda kaldığını ve tek bir erkek müracaatçı olduğunda güvenlik riski sezdiğinde kapı önünde görüşmeyi tercih ettiğini dile getirmiştir:

*“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)*

Kimi zaman ise, evde tek olan kadın müracaatçıların incelemeye gelen erkek uzmanı, güvenlik endişesiyle, eve almak istemediği durumların da yaşadığı dile getirilmiştir:

*“Mesela evde kimse olmadığında eve almak istemeyen, yani beni tek erkek olarak gördüğünde eve almak istemeyen kadın müracaatçılarımız da olabiliyor. Onlara da anlayış gösteriyoruz. Yani bir komşusunu davet edebiliyorsa etmesini, güvendiği bir insanı davet etmesini de söylüyoruz. Bu bizim için de avantaj, işin açığı, yani evde birisi olursa benim açımdan da bir kolaylık olur. Ama iki kişi gittiğimizde çok fazla bir sorun olmuyor. Ha, böyle, bir saldırı, bize karşı bir şey durumu var mı dersiniz; yok. Devletin görevlisi olarak görülüyoruz, öyle bir, yani bize karşı saldırgan bir tutum olmuyor. Ha, şu olabiliyor: İncelemeyi yapıp reddettiğimizde, çok nadir, ama eğer 2 yıl ya da 3 yıl, 4 yıl, 5 yıl gibi uzun süreler SED hizmetinden faydalanmış bir insanın SED’ini kestiysek, oradayken tabii ki kesilecek demiyoruz, ama gelip de “Komisyon uygun görmedi, hizmetiniz sonlandırıldı” dediğimizde, kendi birimizde tabii ki şeyle karşılaşabiliyoruz, bir tepki alabiliyoruz. Tepki genelde fiziksel boyutta olmuyor, ama sözel boyutlarda bir tepkiye neden olabiliyor. O da konu işyerinde olduğu için zaten çok da bir sorun teşkil etmiyor.” (SHU-11)*

Bazı görüşmeciler ise erkek sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı farklı sorunların olduğunu, tek yaşayan kadın müracaatçıların yardım bağlanmaması durumunda kimi zaman erkek görevlinin gayri ahlaki davranışlar sergilediği yönünde, erkek uzmanı şikâyet edebildiklerini ifade etmiştir.

Bir kurumda gerek güvenlik gerekse bu tür sorunların önüne geçebilmek amacıyla iki kişi gidilmesi gerektiği yönünde uzmanların yönetim ile görüştüğü ancak personel sıkıntısı yüzünden iki kişi gidemedikleri ve sosyal hizmet stajyer öğrencileri ile bir erkek-bir kadın dengesini sağladıkları görülmüştür:

*“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 yapılabiliyordu. 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 şüpheyile bakabiliyor. O yüzden çift kişi gitmek bizim için rahattı. İlerleyen süreçte bunu nasıl çözdük? Şöyle: Ankara’da olmanın avantajıyla. Üniversitelerin sosyal hizmet bölümü son sınıflarından staj uygulamasına çıkan öğrenciler oluyordu. Hem alanı görsünler, hem de incelemeyi görsünler diye onlarla beraber giriyorduk. O mesela bizi biraz daha rahatlatıyordu, aileleri de rahatlatıyordu. Zaten stajyerlerin dağılımı yetkisi sosyal hizmet uzmanları olarak bizde olduğu için, bir erkek-bir kadın dengesini o şekilde kendimiz biraz daha irregular olarak çözüyorduk. Ama kurumun buna yönelik çok da standart bir uygulaması yoktu maalesef.” (SHU-14)*

Sheafor ve Horejsi’ye göre (2012: 250) güvenlik riskleri açısından kurumun kayıt sisteminde tehlikeli müracaatçılar için olgu kaydına ikaz sağlayacak yöntemler geliştirilmelidir böylece sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyla görüşmeden önce uygun önemleri alabilir. Benzer şekilde evde rehin kalan ya da baltayla kovalanan meslektaşlarının olduğuna değinen sosyal hizmet uzmanları, eski dosya olduğunda ve tehlike riski başvuruda öngörüldüğünde dosyaya not düşüldüğünü belirtmiştir:

*“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. Kurumdayken çok fazla sıkıntı değil; kapıda polis arkadaşlar var, destek oluyorlar; ama evde en fazla aşağıda şoför arkadaş var, ona ulaşabiliyoruz. Onun dışında alabileceğimiz herhangi bir tedbir yok. Eğer eski dosyaysa, en azından giden arkadaşın biraz tedbirlik olması açısından mutlaka dosyanın içerisine not düşüyoruz, “Saldırgan davranışlar olabilir” şeklinde. Başvurudayken eğer agresif tavırlarla buradaysa, çok gerginse, başvurudaki arkadaşlar da onun notunu alıp, biz eve gitmeden önce uyarı mahiyetinde bir bilgi bırakıyorlar.”(SHU-12)*



“Güvenliğimiz sıfır” diyen sosyal hizmet uzmanlarının meslek elemanları arkadaşlarıyla bunun endişelerini paylaştığı ancak çözüm geliştiremedikleri görülmüştür:

*“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. Ama bazen şoför arkadaşta, “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)*

Müracaatçının ruh sağlığına ilişkin unsurların da gözetilebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının ruh sağlığı bilgisine sahip olması gerektiğini belirten görüşmeciler, kimi zaman hem kendi güvenliği hem de müracaatçı güvenliği için “tiyatro çevirmek” gerektiğini ifade etmiştir:

*“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. Geçen hafta başıma gelen bir olay olduğu için bunu da anlatayım. Koruyucu aileye verilmek üzere, Sivas’tan Kahramanmaraş’a 2 tane çocuk gönderilmiş, 2 kardeş. Koruyucu aile yanına yerleştirilmişler, aradan 3-4 sene geçmiş, çocuklardan birinin ameliyat olması gerekiyor, ameliyat olması için de velinin izni gerekiyor. Velayet annede. Çocukların dosyasını açtığımda, annenin, çocukları verirken şöyle bir şey söylediği yazıyor: “Ailesinin haberinin olmadığını, çocukların gayrimeşru ilişki sonucu doğduğunu, ailesinin durumu öğrenmesi halinde can sağlığının tehlikede olduğunu söyleyerek bize teslim etmiş çocukları. Anneye ulaşmamız lazım, telefon numarası çalışmıyor. Evine gitmemiz lazım. Nasıl gideceğiz? Evine gittiğimiz anda, anne-babasına ifşa etme durumumuz var; can sağlığını tehlikeye atacağız. Böyle bir durumda, örneğin, kendi can sağlığımız değil, ama müracaatçının can sağlığını korumak için şöyle bir çözüm geliştirdik: ASDEP değiliz, ama ASDEP yelekleri giydik. Apartmanın tamamına ASDEP formu doldurur gibi gittik. Yani “Kişiye özel değil, eve direkt güdümlü olarak değil; apartmana geldik, herkese ASDEP formu dolduruyoruz, Bakanlık personeliyiz” falan gibi. Yani çoğu zaman bu şekilde tiyatro çevirmemiz gerekebiliyor; hem kendimiz için, hem karşı taraf için gerekli olabiliyor.” (SHU-17)*

Bir Vakıf çalışanı iş yoğunluğu yüzünden güvenlik riski teşkil eden yerlere iki personel gitme deneyimlerinin nasıl başarısızlığa uğradığını dile getirirken, kurum içerisinde de güvenliğin olmayışından dert yanmıştır:

*“İki kişi de gidilse güvenlik riski çözülmez bence. Çünkü nasıl deyim size, bu sefer de bizim vakıflarımızda böyle bir sorun var. 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. Yani aslında çok güvensiz değil böyle de devam edebilir. **Ama mesela vakıfta bir güvenlik olması gerekiyor. Başvuru yapılan yerde kesinlikle olması gerekiyor. O çok yanlış bir şey çünkü. Herkes gelebiliyor çünkü şehrin ortasındasınız, her tür insan gelebiliyor. O yüzden caydırıcı olabilmesi açısından, o olabilir. Ama evlere giderken çok ihtiyaç duymuyorum.**” (SHU-5)*

Sosyal hizmet uzmanlarından bazıları, güvenlik riskinin Korunma İhtiyacı Olan Çocuk vakalarında ve Şiddet Önleme ve İzleme Merkezlerinde daha çok yaşandığını SED kapsamında “o kişiye para yardımı yapmak için gidildiğini” ve riskin daha az olduğunu ancak olması durumunda yapacakları hiçbir şey olmadığını anlatarak çaresizliklerini “Allah'a emanetiz” diyerek dile getirmişler:

*“SED açısından çok olmuyor açıkçası. **Olursa da Allah'a emanetiz diyebilirim yani. Herhangi bir şeyimiz yok tabii, bir şey olursa polis çağıracağız. Mesela, ben şu an ŞÖNİM’de çalışıyorum, şu an bizim biraz daha fazla sıkıntımız var güvenlik açısından; ama sosyal ekonomik destek hizmetinde, o kişiye para yardımı yapmak için gitmişsiniz. Genelde çıkmıyor. Keserseniz belki farklı bir tepkiyle karşılaşabilirsiniz ya da biraz önce dediğim gibi, SED için gittiniz, ama vaka biraz daha KİOÇ’a gitti, çocuğun koruma altına alınması gerekiyorsa, o zamanlarda daha çok olur. Ama sırf SED için, sosyal yardım için gidildiğinde çok bir sıkıntı çıkmıyor.**”(SHU-19)*

Görüşmeciler kurumda tehdit aldıklarını veya bazı olgularda da olguya ilişkin karar verilirken baskı yapmak için telefonla arayan referanslı kişilerin tehditlerine ve talimatına maruz kaldıklarını da belirtmiş ve yönetimin hiçbir şekilde kendilerine destek olmadığından dert yanmıştır:

*“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. Burada idareciler çok önemli. **Mesela ben, idarecimin 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, siyasal 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. Bir meslek elemanı arkadaşımın desteğini aldığımı da sonradan anladım işin açığı. Evlerimiz de yakın olduğu için, her gün akşam, yaklaşık 1 ay kadar gelip beni işten aldı, önce kendi işinden çıktı. O bir kuruluşta çalışıyordu, ben de il müdürlüğünde çalışıyordum. Kendi kuruluşundan bir yarım saat önce gelip il müdürlüğüne geldi. Yakın da arkadaşımı zaten, erkek. Benim yalnız kalmamam için bana eşlik ettiğini sonradan anladım, onu da söylediği için anladım. Öyle bir sıkıntım oldu işin açığı. **Onun dışında, bu işten çok tehdit aldım mı? Tehdit de alıyorsunuz. Referans olmak üzere arayanlardan talimat, yönlendirme şeklinde, evlat edinmede olsun ya da yardımda olsun, “Bu aile şöyledir, böyledir” şeklinde şeyler oldu.**” (SHU-20)

“Tehdit aldığım da çok oldu. Bunu biraz daha KMC’de yaşadım, ama SED ilişkisi de olan dosyalar var tabii. **Yani arayıp, “Sıkırım topuklarına” diyen insanlar bile var. O anlamda çok sahip çıkıldığımızı da çok düşünmüyorum. Eskiden şu biraz daha yapılıyordu: “Vakalara olabildiğince bir erkek, bir kadın gidilsin, olabildiğince en az 2 kişi gitsin” denilen bir şeydi eskiden. Bundan 3-5 sene önce belki dikkat edilen bir nezaket, dikkat edilen bir ölçüttü. Şimdilerde onun da çok kaldığını düşünmüyorum. Şoförler varsa yanında... Şoförün mizacına da kalmış. Şoförün işi güvenlik değil ki, mecbur da değil zaten. Tabii, çok güvensiz, tekinsiz hissettiğimiz durumlar oluyor. Ama dediğim gibi, o da bir hayal. Ne kadar çalışma yapılırsa bununla ilgili, bu ne kadar düzenlenir, bilmiyorum. Mesela, sağlıkçılar için var, beyaz kod falan var. Allah esirgesin, ama herhalde birkaç şeyimizin zarar görmesi falan lazım bu tür bir şeyin olması için. Allah esirgesin! Dediğim gibi, idari yapıya çok bağlı o. İdari yapının kriz yönetimi nasıl, kişisel ilişkileri nasıl, kurumsal bakış açısı nasıl, idari yönetimin bu tür kistasları nasıl, onu dikkate almak lazım yani. Her zaman sahip çıkıldı diyemem ben kendi adıma.**” (SHU-33)

“Hiçbir desteği olmuyordu İdarenin tabii ki. Bu bizim temel görevimiz sayıldığı için hiçbir desteği olmuyordu. Kendi iletişim becerilerimizle süreci çözmeye çabalıyorduk. **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 mobinge varan, bazen yalnızlığa iten tavır ve tutumları oluyordu. Böyle şeyler yaşıyorduk ne yazık ki.**”(SHU-34)

Güvenlik riskini azaltmanın tek yolunun iletişim tekniklerini bilmek olduğuna dikkat çeken bazı uzmanlar ise bu yüzden alanda iletişim teknik ve becerilerine sahip sosyal hizmet uzmanlarının çalışması gerektiğini düşündüğünü dile getirmiştir:

*“Hiç olmadı, şimdiye kadar hiç olmadı. Bu konuda genç arkadaşlarla da çok tartıştık, yani “İlla iki kişi gidelim” ya da... Hele şeye çok kızıyorum, “Yanımızda bir erkek olsun” falan. En kızdığım şey o. Biraz da bana şey yapıyorlardı belediyede; “Sen yaşlısın nasılsa, sana bir şey olmaz, biz genciz” gibi. Ama ben de mesleğe başladığımda 22 yaşındaydım ve A. şehrinde yuvada çalışırken ben kayyumdum da, evlat edinme ve koruyucu aile davalarına da giriyorduk, ben köylere bile tek başıma gidiyordum. **Ben şuna inanıyorum: Bir kere, sizin resmi bir kurumdan geldiğinizi biliyorlar. Yani insanlar şey değil, aslında siz onların evine giriyorsunuz, onlar sizi kabul ediyor. Ben hiç öyle bir güvenlik sıkıntısı yaşamadım. Hiçbir zaman iletişimi sorun olacak boyuta da getirmediğimiz zaten. 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” dersiniz, tepkiyi de alırsınız yani.”(SHU-24)***

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerden de anlaşıldığı üzere, sosyal hizmet uzmanları güvenlik riskleri ile burun buruna çalışmak durumunda kalmaktadır. Saldırgan davranışlara maruz kalan uzmanların incelemeyi yapamadıkları, can güvenliği endişesi ile kapıdan görüşme yapıp gittikleri, kendilerine kaçış noktası belirlemeye çalıştıkları, iş tanımlarında olmamasına rağmen şoförlerden yanlarında bulunmalarını istedikleri, iki kişi gitmeyi arzu etseler de personel yetersizliğinden dolayı stajyerlerle haneye incelemeye gittikleri görülmüştür. Bu durum, gizlilik ve mahremiyete aykırılık teşkil etse de öncelik can güvenliği olduğu için ve kurumsal bir çözüm ve destek geliştirilmediği için sosyal hizmet uzmanlarının riskli durumlarda sosyal hizmet mesleki ilkelerini yok sayabildikleri de anlaşılmıştır.

Yaşanılan bir diğer güvenlik riskinin uzmanların olguların sonuçlarını değiştirmek isteyen üst düzey referanslı kişilerin tehdit ve talimatlarına maruz kalması olduğu görülmüş ve bu konuda da kurumsal bir duruşun sergilenmediği, sosyal hizmet uzmanının kendi duruşuna bırakıldığı anlaşılmıştır.

Öte yandan tüm kurumlarda güvenliğin olmadığı, güvenliğin olduğu kurumlarda vatandaş yoğunluğundan dolayı etkin çalışmadığı, kimi zaman yönetimin güvenlik risklerine

tanıklık etmesine rağmen uzmana destek olmadığı ve uzmanların kendilerini yalnız ve güvensiz hissettikleri anlaşılmıştır.

### **3.4. BAŞVURU VE GÖRÜŞMEYE HAZIRLIK AŞAMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

#### **3.4.1. Başvuru Aşamaları**

Başvuru, müracaatçının sosyal hizmet uzmanı ile ilk karşılaştığı nokta olması bakımından dikkatle yürütülmesi gereken süreçlerden biridir. Sosyal yardım sistemine dahil olacak kişilerin belirlenmesi için yürütülen bu ilk aşamanın yetersiz ve sistemsiz olması, sosyal yardım sisteminin de aksamasına neden olabilecektir. Müracaatçıya saygı, müracaatçının biricikliği, gizlilik gibi etik unsurların dikkate alınarak yürütülmesi gereken başvuru sürecinde; başvurunun kanalları, kimin başvuruyu aldığı, başvuruya ve dolayısıyla müracaatçıya yeterli zamanın ayrılması, müracaatçının taleplerinin alındığı ortamın uygunluğu başvuruda hizmet kalitesini etkilemektedir.

Bundan dolayı, bu bölümde görüşmecilere çalıştıkları veya çalışmış oldukları birimde başvuru sürecinin nasıl olduğuna dair sorular yöneltilmiştir. Bu süreç aşağıda belirtilen dört alt başlık üzerinden analiz edilmiştir.

- Başvuru Şekilleri
- Başvuru Ortamı
- Başvuru Alanlar
- Başvuruya Ayrılan Süre

#### **3.4.1.1. Başvuru Şekilleri**

Erişilebilirlik yalnızca engelli ve yaşlıların hizmet almasına engel olan bariyerlerin kaldırılması anlamına gelen fiziki yerlerin tasarımı ile sınırlandırılmaması gereken bir kavramdır nitekim kurumların ve hizmetlerin erişilebilirliği, Her Türlü Irk Ayrımcılığının

Ortadan Kaldırılması Sözleşmesinde (madde 5), Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi gibi BM sözleşmelerinde de yer verilen önemli bir hak ve devletlerin sağlaması gereken bir yükümlülüktür.

Sosyal yardımlara ve hizmetlere erişim, başvuru kanallarının çeşitlendirmesi ve kolaylaştırılmasını içermektedir. Bu doğrultuda kuruma yalnızca şahsen gidip dilekçe ile başvuru yapma zorunluluğu yerine, telefon ve internet aracılığıyla e-posta, whatsapp, CİMER gibi programlar üzerinde başvuru yapabilme seçenekleri hizmete erişimi olumlu etkileyen bir unsurdur.

Görüşmecilere çalıştıkları yerde sosyal yardım başvurularının hangi kanallar aracılığıyla yapıldığı sorulduğunda başvuru kanallarının çeşitli olduğu görülmüştür. Dilekçe ile kuruma doğrudan başvuru yapılacağı gibi internet üzerinden CİMER, E-Devlet, Açık Kapı üzerinden de başvuruların alındığını ifade eden görüşmeciler telefon ile Alo 183 hattı üzerinden de başvuru alındığını kimi zaman ise ilgili kurumlardan nakil dosyaları ve ihbarlar ve bildirimler sonucu da yardım başvurularının değerlendirildiğini belirtmiştir:

*“Bizde başvuru ne şekilde gelir? Önce sıfır dilekçe olarak gelir. Vatandaş gelir, yazılı talep eder. E-devlet üzerinden gelir, CİMER üzerinden gelir, Açık Kapıdan gelir, Alo 183’ten gelir, bazen ihbar bildirim formu düzenleriz, ilçelerden bize nakil dosya gelir. İl içi süresi bitip nakil gelen de olabilir, il içinde normal yardım devam ederken de bize gelebilir. İl dışından nakil gelebilir.” (SHU-15)*

*“Sosyal yardım başvurusu şahsen oluyor ama şu anda pandemiden dolayı mail aracılığıyla olabiliyor, mail aracılığıyla ulaşanlar var ve kapıya gelip oradan form doldurtup yaptıklarımız var.” (SHU-5)*

*“Başvurularımız bireysel başvuru yöntemiyle, yani müracaatçı kendisi gelip dilekçe yöntemiyle başvuruda bulunabiliyor. Bunun dışında, CİMER, 183 kanalıyla ya da Valilik kanalıyla gelen bildirimler oluyor. Bunun dışında, Korunma İhtiyacı olan Çocuk kapsamında gelip, Sosyal Ekonomik Destek olarak değerlendirilen vakalarımız da olabiliyor. Tabii, kadın konukevinden, şiddet önleme merkezlerinden yönlendirilip, çocuğuyla beraber gelen kadınlarımız, ailelerimiz oluyor, onları da yine sosyal ekonomik destekle destekliyoruz. Yani genel olarak en fazla dilekçe yöntemiyle başvuru oluyor. Bunun dışında, ALO 183, CİMER çok fazla kullanılabilir. Onun dışında, diğer kurumların yönlendirmesiyle, resmi yazışmalar veya şifahi yönlendirmeleriyle de olabiliyor. Başvuru kanallarımız bu şekilde.” (SHU-31)*

*“Bizim farklı farklı müracaat kanallarımız var; İçişleri Bakanlığının Açık Kapı sisteminden, CİMER’den, e-devlet üzerinden de başvurularımız geliyor, ihbarlarımız geliyor.” (SHU-26)*

Belediyelerde çalışan görüşmeciler durumun bazen, özellikle pandemi gibi süreçlerde, daha da esnetildiğini sosyal medya ve whatsapp üzerinden de başvuru alındığı belirtmiştir:

*“Özellikle Kovid döneminde, yüz yüze teması en aza indirebilmek adına, Belediyenin açmış olduğu sosyal medya hesaplarından, telefonlardan, e-posta yoluyla ve dilekçelerle başvurular alınıyor.” (SHU-25)*

*“Pandemi sürecinde, bizim Belediyemizin ÇÖZMER diye bir sistemi vardı. Pandeminin çok yoğun olduğu zamanlarda vatandaş oraya Whatsapp hattı üzerinden yazıyordu, biz oradan telefonla arayarak bir görüşme yapıyorduk; ama bu sadece pandemi sürecine özgü bir durum.” (SHU-7)*

Görüşmeciler, müracaatçıların kimi zaman yardım içeriği ve amacından haberdar olmadığını ve kuruma başka amaçlarla geldiğini ama bu hizmete de gelmişken başvurduğunu ifade ederek çoğu zaman müracaatçıları kendilerinin yönlendirdiklerine dikkat çekmiştir:

*“Bu başvurular genelde biraz karmaşık şekilde geliyor, yani kişiler başvuru yaparken neye başvurduğunu bilmiyor, hani “Böyle bir şey var mı, şöyle bir şey var mı?” gibi gelebiliyor. Bir diğer kısmı da şu şekilde geliyor: Vatandaş tamamen farklı bir sebepten dolayı gelebiliyor, daha sonra başvurusu sosyal ekonomik destek hizmete dönebiliyor. Mesela çocuklarının bakımını sağlayamayacağını söyleyip bununla alakalı bir destek talebiyle geliyor, sonrasında olay sosyal yardımla bu ailenin desteklenip, çocukların bakımlarının ailenin yanında devam etmesi durumuna dönüşebiliyor.” (SHU-27)*

*“Eğer kişinin durumu hiç uygun değilse, yani 18 yaşından küçük çocuğu yoktur, belirli bir düzeyin üstünde geliri vardır, çok yanlış anlamıştır hizmet modelini. Öyle şeyler çok oluyor. Koruyucu aileye başvururken SED’e başvuran var veya aile danışmanlığı bölümüne yardım başvurusu için gelen insanlar var, e-devlet başvurularında özellikle. Bu tarz karışıklıklar da olduğu için, önce bunu bir netleştiriyoruz, bakın, bu hizmet bu şekilde diye, ondan sonra davet ediyoruz.” (SHU-26)*

*“Ayrı bir başvuru birimi yoktu. ‘Çocuğum için yardım istiyorum’ falan diye gelenleri direkt KMÇ Birimine yönlendiriyorduk, kişi kendisini anlatıyordu. Bir ön görüşme yapıyorduk. Çünkü önüne gelen çok fazla yardım talebinde*

*bulunuyordu. Bizim yardımlarımız da sosyal yardımlaşmanın yardımından daha farklı olduğu için, bir ön görüşme yapıp ailenin dilekçesini öyle alıyorduk.” (SHU-20)*

Bu durumun sebebinin vatandaşın hizmetlerden yeterince haberdar edilmemesi ve kurumlarda yönlendirme hizmetlerinin noksanlığından olduğu düşünülmektedir. Oysaki sosyal yardım kuruluşlarının müracaatçıları yeterince bilgilendirmesi durumunda gereksiz başvuru ve kurumlardaki yığılmanın da önüne geçilebilecektir.

### **3.4.1.2. Başvuru Ortamı**

Sosyal yardım başvurusu, müracaatçının taleplerini ve ihtiyaçlarını dile getirdiği, bu talep ve ihtiyaçlarının neden doğduğuna ilişkin olgu öyküsünü anlattığı bir özel bir alandır. Bu yüzden ortamın müracaatçının kişisel verilerini ve gizliliğini koruyacak bir ortamın başvuruda kendisine sunulması gerekmektedir.

Görüşmecilere çalıştıkları kurumlarda başvuru ortamının nasıl olduğu sorulmuştur. Yapılan görüşmelerde çoğu kurumda danışma, yönlendirme birimlerinin olmadığı, olan yerlerde güvenlikçinin beklediği ve vatandaş başvuruya yönlendirme konusunda tüm kurumların zayıf kaldığı görülmüştür.

- **Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Kurum ve Kuruluşlar**

Bu konuda ASHB’de çalışan sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerde başvuru ortamına ilişkin aşağıdaki bilgiler alınmıştır:

ASHB’ye bağlı kurumlarda başvuru ortamı kurumun fiziksel ve personel kapasitesine göre değişmektedir. Bakanlığın bu konuda genel bir standardı henüz oluşturulmamıştır. Bazı il müdürlüklerinde başvuru ve uygulama birimleri şeklinde bir ayrılma gidilmiş ancak bazı yerlerde personel yetersizliğinden dolayı uygulama ve başvuru aynı birimlerde yürütülmektedir. Başvuru birimleri sadece başvuru ve gerekli evrakları sorgulayan, vatandaşa başvuru dosyası açan birimlerdir. Başvuru birimlerinde bazı kurumlarda tek kişi çalışırken bazılarında yine iki kişi aynı odada başvuru almaktadır. Bu kurumun



fiziksel olanağına bırakılmıştır. Başvuru birimi olmayan yerlerde müracaatçı doğrudan servise başvurusunu yapmakta ve odalardaki meslek elemanları başvuruyu almaktadır. Bu odalarda da fiziksel olanakların yetersizliğinden dolayı birden fazla meslek elemanı birlikte çalışmaktadır.

Kurumlarda danışma birimleri olmadığı, kimi zaman güvenliğin, temizlikçilerin başvuru sürecinde müracaatçıyı yönlendirdiği de görülmektedir.

Ayrıca kurum içinde müracaatçı ile görüşme yapılabilmesi için kimi yerlerde görüşme odasının olduğu ancak bu olanağın çoğu kurumda olmadığı görülmektedir. Görüşmecilerden birinin deyişiyle “kurumlarda görüşme odası olması lüks” olarak görülmektedir. Kurum bu ‘lükse’ sahip olsa bile bir görüşme odasının yetersiz kaldığı ve başvuru için kullanılmadığı, şiddet, ihmal, istismar gibi özel olgularda kullanıldığı da dile getirilmiştir.

Görüşmeciler meslek elemanı dışındaki personelin (temizlik, güvenlik, şoför vb.) müracaatçıları yönlendirmeye çalıştığı hatta kimi zaman müracaatçının hikayesini dinleyip ona yardım modeli belirleme girişiminde bulduklarından duydukları rahatsızlığı dile getirmiştir. Bu konuda bazı kurumların meslek elemanı dışındaki çalışanlara olgulara müdahil olunmamasına dair uyarı yapıldığı belirtilmiştir:

*“Danışmada genellikle güvenlik oturuyordu. Yani benim bulunduğum ildeki tüm kurumlarda öyleydi. Özellikle meslek elemanları dışındakiler sorun oluyordu; şoför olsun, temizlik personeli olsun, güvenlikçiler olsun, bunlar süreçlere çok fazla müdahil olmaya çalışıyorlardı. Özellikle giriş kısmında, yani müracaatçının, hizmet alan kişinin karşılanması kısmında, orada müracaatçının hikâyesini dinleme veya ona yardım modeli belirleme gibi şeylerin içerisine girdikleri durumlar oluyordu. Bizim de en çok şikâyet ettiğimiz buydu. Ancak, vaka birime geldikten sonra biraz daha bu kurala uyulduğunu söyleyebilirim.” (SHU-32)*

*“Yönlendirme şu şekilde: Müracaatçılar derdini aşağıda güvenliğe anlatıyorlar, onlar da ekonomik destek hizmeti birimine veya bizim birime yönlendiriyorlar. Yani net bir danışma-yönlendirme birimiz yok burada.” (SHU-11)*

*“Güvenlik, danışma, yönlendirme gibi müracaatçıyı ilk karşılayan arkadaşlara hep şunu söylüyoruz: “Müracaatçı size geldiğinde anlatmak isteyebilir, kapıda ilk*

*gördüğü kişiye derdini, durumunu anlatmak isteyebilir. Ancak, şunu söylüyorsunuz: Bize anlatmıyorsunuz, içeride uzmanlarımız var, birimiz var, ben sizi birime yönlendireyim, oradaki arkadaşlara anlatırsınız.” Güvenlik, danışma gibi kapıda ilk karşılayan arkadaşlara bunları tembihliyoruz.” (SHU-26)*

Yapılan görüşmelerde, görüşmecilerin bir kısmı çalıştıkları yerde “başvuru tespit birimi” gibi bir yapılaşmanın olduğunu, bazıları ise böyle bir birimin oluşturulmadığını ifade etmiştir. Bu konuda ASHB’ye bağlı il müdürlüklerinin bile kendi içlerinde farklı uygulamaları olduğu görülmüştür:

*“Benim gözlemlediğim kadarıyla ilden ile çok değişken oluyor bu. Büyük şehirler çok daha sistemli ve oturmuş oluyor, orada bir başvuru birimi oluyor ve oradaki arkadaşlar vakanın çok özeline inmeden, genel kriterlerini değerlendirip, başvuruya uygun olabilecek durumda olanları alıp, meslek elemanlarına yönlendirip, değerlendirmeyi meslek elemanlarına bırakıyorlar. Fakat küçük şehirlerde, benim daha önce çalıştığım şehirdeki SED biriminde başvuruyu da bireysel olarak ön görüşmeyi yapıp meslek elemanları olarak biz alıyorduk, biz başvuruyu yapıyorduk.” (SHU-9)*

*“Başvuru tespit birimlerimiz var sosyal hizmet merkezlerinde. Müracaatçılar şahsen başvuruyla geldiklerinde başvuru tespit birimindeki arkadaşlarla görüşüyorlar. Tabii, buraya meslek elemanı arkadaşları koyuyoruz, sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog. O anda hangi arkadaşımız varsa birimde ön görüşmeyi onlar alıyorlar. Ön görüşme yapıyoruz. Ön görüşme yapmadan bir müracaatı mümkün merteye almıyoruz. Çünkü yönetmelik de bize bunu söylüyor, bir ön görüşme yapınız diye. Ön görüşmeyi yaptıktan sonra gerekirse dilekçe alıyoruz.” (SHU-26)*

Özel durumlar ve istisnalar olduğunda görüşme odasının kullanıldığı ifade edilmiştir:

*“Ön görüşmeyi meslek elemanı kendi odasında yapıyor. Başvuru yeri ayrı değil, meslek elemanı kendi odasında yapıyor başvuruyu. Bazen ayrı, özel durumlar olabiliyor, istisnai durumlar olabiliyor, daha ciddi mahremiyet gerektiren durumlar, böyle durumlarda da, görüşme odamız var, bireysel görüşme odamız, burayı kullanıyoruz.” (SHU-31)*

Başvuruların bazen uzmanların odasında alındığı da görülmüştür:

*“Hocam, burada sosyal ve ekonomik destek hizmeti birimiz var, sadece üç arkadaşımız o birimde görev yapıyor, onlar başvuruları alıyorlar. Müracaatçılarımız tek tek odaya giriyorlar. Zaten pandemi koşulları var, pandemi koşulları nedeniyle -ondan önceki süreçte de aynı şekildeydi- müracaatçılarımız*

*koridorda bekliyorlar, sırayla müracaatları alınıyor, böylece hiçbirisi birbirinin özel durumunu bilmemiş oluyor. Buradaki diğer arkadaşlar da öyle, yani ben almadığım bir müracaatın değerlendirmesini veya dosyasını görmüyorum, sadece komisyonda denk geliyorum, ama kişinin kim olduğu hakkında detaylı bir bilgim olmuyor.” (SHU-11)*

Sosyal ve Ekonomik Destek Yönetmeliğinin müracaat ve ilk görüşme başlıklı yedinci maddesi gereğince meslek elemanı yardım talebinde bulunan kişilerle ön bir görüşme yapar ve kişinin ekonomik ve sosyal olarak desteklenmesi kanaatine varılması durumunda ancak ona başvuru dosyası açılır. Bu işin yerine getirilmesi için bazı kurumlarda başvuru tespit birimlerinin oluşturulmasının, artan başvuru yoğunluğunun yarattığı iş yükünü hafifletme ve gereksiz ve eksik başvuruların önüne geçme bakımından faydalı olduğu değerlendirilmektedir. Bazı görüşmeciler, bu başvuru birimlerinin gizlilik ve mahremiyet ilkesinin uygulanmasına katkı sağladığını belirtmiştir. Ancak bu birimlerde de bazen iki kişi birlikte aynı yerde başvuru aldığı için gizlilik ihlali olabildiğini ifade eden görüşmeciler de olmuştur:

*“Bu sizin fiziksel koşullarınızla da ilgili bir şey. İl Müdürlüğünde çalışırken, böyle bir başvuru birimi falan yoktu yıllar önce; bir odada dört kişi çalışıyorsun, vatandaş geliyor, o gün içlerinden birisi dinliyordu ve onu dinlerken sonuçta diğer üç kişi de bunu duyuyordu. Bazen vatandaş senin ağzına yaklaşıyordu, fısır fısır konuşuyorduk. Ama bugün geldiğimiz noktada, bizim buranın bir başvuru ve tespit birimi var, başvuru odası var. Meslek elemanları katlarda zaten, uygulama birimi olarak. Vatandaş geliyor, direkt başvuru biriminde ilgili personelle görüşüyor.” (SHU-15)*

*“Ben yaklaşık 2.5 senedir SED biriminde çalışıyorum. Ben bu birime gelmeden önce biraz daha farklıydı; kişinin görüşmesini yapmak, dilekçesini almak, diğer olurlar, YBS’ler, bilgisayarla ilgili yazışma işleri, bunların hepsi de meslek elamanının yaptığı işlerdi. Yaklaşık 2 senedir bizim SED birimi ikiye ayrılmış durumda; bir başvuru birimimiz var, başvuru tespit birimi olarak geçiyor, bir de bizim uygulama birimimiz var. Yani kişilerin dilekçeleri, görüşmeleri o başvuru biriminde alınıyor. O bence önemli bir nokta. Çünkü sıra sıra müracaatçılar içeri alınıyor, uygunsuz dilekçesi alınıyor, evrak isteniyor, daha sonra da zaten sosyal inceleme süreci başlıyor. Burada bir mahremiyet oluyor, yani görüşme esnasında, başvuru tespit biriminde bence bir mahremiyet oluyor.” (SHU-2)*

*“Başvuru tespit birimleri var, ama tek bir kişinin çalışması çok mümkün olmuyor. Mesela benim çalıştığım kurum için söyleyeyim. Aynı odada iki kişi var. En azından müracaatçıların teker teker alınmasına özen gösteriliyor. Artık az çok biliyoruz, gizlilik vesaire. Müracaatçı derdini, sorununu anlatırken tek olmasına özen gösteriliyor. O şekilde görüşme yapılıyor, durumu uygunsuz da dilekçesi alınıyor.” (SHU-13)*

Görüşmecilerin bazıları başvuru esnasında gizlilik ve mahremiyetin korunamadığını fiziksel ortam koşullarının buna uygun olmadığını ve bu konuda çaresiz kaldıklarını ve kurumsal bir desteğin olmadığını ancak bireysel çabalarıyla dikkat etmeye çalıştığını belirtmiştir. Görüşme odasının tüm kurumlarda olmadığı ve bunun gizlilik ve mahremiyet açısından ciddi sıkıntı oluşturduğu anlaşılmıştır. Görüşmeciler yaşadıkları olumsuzlukları şöyle ifade etmiştir:

*“Çok da gizliliğe dikkat edebileceğimizi düşünmüyorum, çünkü 3 kişilik oda. Diğerleri meslek elemanı olsa bile, mahremiyet dediğimiz şey müracaatçıyla danışman arasındaki ilişkidir. Bizim özel odamız yok, 3 kişiyiz. Ben görüşme yaparken diğer arkadaşlarım da şahit olmak durumunda kalıyor.” (SHU-1)*

*“Ben, bizim kurumlarımızda, gizliliğin de idari boyutta çok güzel kavranabildiğini düşünmüyorum. Meslek elemanları eğer alandan gelen insanlarsa, bunu olabildiğince iyi kavıyorlar. Tabii ki istisnaları da var. Ama eğer gizlilik, mahremiyete ilişkin çok fazla donanımı olmayan bir idareciyle çalışıyorsanız, bankacı usulü, sizi gişelendirerek çalıştırabiliyor ki zaten şu an çoğu sosyal hizmet mezunu arkadaşlar ya da diğer alanlardaki diğer arkadaşlar çok kalabalık odalarda. Başvuru birimlerinde zaten çok kalabalık odalarda başvuru alıyoruz. Orada da hepimiz meslektaş da olsak, başvuran kişi çok mahrem, çok özel derdini bir kişiye rahat anlatabilecek durumdayken, 10-12 kişinin gürültüsü, “Beni dinliyorlar mı?” kaygısı içinde derdini anlatmaya çalışıyor. Görüşme odasında alınmaya çalışılıyor, ama görüşme odasının bulunamadığı zamanlar da söz konusu oluyor. Görüşme odası bile şu an sosyal hizmet kuruluşlarında bazen, bazı durumlarda lüks. Buna herkesin erişebildiğini düşünmüyorum.” (SHU-33)*

*“Başvurular normal sosyal serviste yapılıyor, yani öyle ayrıca bir görüşme odasında sağlanmıyor. Yani birkaç meslek elemanının bulunduğu, telefonların çaldığı, kişilerin girip çıktığı yerlerde yapılıyor. O biraz kurumun fiziksel ortamıyla da ilgili bir şey aslında. Orada dilekçe alınırken temel bilgi kısaca alınıyor, hani niye başvuruyor, durum nedir diye ve incelemesi, sonraki aşama ev ziyaretiyle yapılıyor. Yani duruma ilişkin ayrıntılı bilginin alınması ev ziyaretinde sağlanıyor. Ama kuruluştaki yapılan mesleki görüşmenin çok sağlıklı olduğunu, sağlıklı koşullarda geliştiğini, yani o gizlilik ilkesi ya da o görüşmenin yapılması gereken ortama ilişkin koşullar çok sağlanamıyor.” (SHU-8)*

*“Benim deneyimlediğim, genelde ofis ortamı. Yani bir ofis ortamı, işte masadır, bilgisayardır. Ama şöyle bir eleştiri getirebiliriz buna: Benim deneyimlediğim, başvuruların alındığı ortamlar çok fazla birebir, yüz yüze görüşme yapma tekniklerine uygun ortamlar olmuyor, genelde böyle aynı odada üç-dört personelin çalıştığı ve hepsinin sırayla gelen müracaatçının görüşmelerini yaptığı bir ortam şeklinde oluyor, yani banka ortamı gibi oluyor. Ama ben bunun uygun olduğunu düşünmüyorum, bu başvuruların yüz yüze ve bireysel yapılması gerekiyor.” (SHU-27)*

*“SHÇEK’te çalıştığım dönemde bir sıkıntı olmuyordu. Çünkü görüşme ortamımız uygundu, bir görüşme odamız vardı. Ben şimdiki bu sosyal çalışma görevlisi gibi bir tanımın olmadığı bir dönemde çalıştım. O yüzden, hep meslektaşlarımızın olduğu ve bizimle birlikte psikolog arkadaşlarımızın olduğu, gerçekten keyifli bir ortamda çalıştım. Birisi görüşme yapacağı zaman, oda müsait olmadığında, eğer başka bir seçenek yoksa kendimiz odadan çıkmayı tercih ediyorduk ve bu şekilde mahremiyeti koruyorduk.” (SHU-34 )*

Bazı görüşmecilerin ifadelerinden, müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasında yapılması gereken görüşme esnasında başka meslek elemanının da odada olmasının gizlilik ilkesine aykırılık olarak yorumlamadığı, bazılarının da gizliliği müracaatçıya ait olgu bilgilerinin kurumda çalışan meslek elemanı dışındaki kişilerden koruma ile sınırlandırma olarak yorumladığı anlaşılmıştır:

*“Gizlilik, mahremiyete her alanda olduğu gibi dikkat etmeye çalışıyoruz, dikkat ediyoruz. Farklı bir müracaatçının yanında hiçbir şekilde kişinin özelini konuşmuyoruz. Genelde odalar tek kişilik olmuyor maalesef. Kuruluştaki bir görüşme odası varsa orada görüşülmesi tabii ki daha uygun oluyor. Zaman zaman dolu olabiliyor, yeterli olmayabiliyor. O durumlarda, yine en fazla meslek elemanı duyar, ama hiçbir şekilde üçüncü kişiler bu bilgilere erişemez. Diğer farklı kişilerin yanında bunlar görüşülüyor.” (SHU-19)*

*“Genelde de sosyal hizmet merkezlerinde gizlilik dikkat edilen bir husus. Arkadaşlarımız, sağ olsun, o konuda özverililer, diğer personellerimiz. Zaten meslek elemanlarının böyle bir hassasiyeti var, diğer personellerin de böyle bir hassasiyeti var. Mesela bazen olabiliyor, arabada bir şey konuşuyorsunuz mesela, aslında olmaması gerekir, ama oluyor bazen, insanlık hali, şoför de oluyor anda, ama şoförlerle artık o şeyi geliştirdiğimiz için, onlar da onun bilincinde olduğu için o orada kalıyor, çok fazla dışarıya taşmıyor. O noktada gizlilik ihlali anlamında bir sıkıntımız yok. Ama dediğim gibi, diğer personelle, hizmetlilerle, şoförlerle, güvenlikçilerle falan o konuları çok fazla paylaşmamaya çalışıyoruz, paylaşmıyoruz.” (SHU-26)*

Oysaki müracaatçının sosyal yardım başvurusu esnasında beyan ettiği olgu öyküsünün ve kişisel bilgilerinin olgu sorumlusu dışındaki meslek elemanlarına açık olması gizlilik ilkesine aykırılık teşkil ettiği gibi, müracaatçı uzman arasındaki güven ilişkisinin de tesisini geciktirici bir unsurdur. Ayrıca sosyal yardım başvurusu esnasında verilen kişisel veriler ve olgu öyküsü gizli ve özel bilgi niteliğindedir.

Öte yandan bazı görüşmecilerin, müracaatçının yoksulluk öyküsünü anlattığı yardım başvurusunu özel bir alan olarak görmediği, rutin bir süreç olarak değerlendirdiği fakat

şiddet, istismar vb. öyküleri “çok özel durumlar” diye nitelendirerek özel bir mahrem alan olarak yorumladığı fark edilmiştir. Zira bazı görüşmeciler ancak ikinci durumda gizliliğin korunması için bir oda bulmaya çalıştığını belirtmiştir.

*“Aslında yalnızca meslek elemanlarının olmuş olduğu bir ortamda görüşmeler yapılıyor. Maalesef, şu anda kurumumuzda bir görüşme odası bulunmamakta. Yani çok sayıda meslek elemanı olduğu için, herkesin ayrı ayrı bir görüşme odasının olması zaten pratik olarak da çok mümkün değil, ama çok özel durumlarda bir görüşme odası temin edilebiliyor. Onun dışında, meslek elemanlarının olduğu ortamda, evet, bir gizlilik ilkesi söz konusu. Yani yapılan görüşmeler müracaatçı ile meslek elemanı arasında değerlendiriliyor.” (SHU-3)*

*“Sosyolog arkadaşımınla birlikte bir odadayız. Orada vatandaşla normal görüşme yaparken bir sıkıntı olmuyor. Ama bazen, kendisi bir şiddete uğramış olabiliyor ya da çocuğu cinsel istismara uğramış olabiliyor. Bu tür konular için bir görüşme odamız var; vatandaşla birebir orada görüşüyoruz, yani olabildiğince mahremiyete dikkat etmeye çalışıyoruz. Mahremiyete dikkat ediliyor; özellikle hassas konularda. İstismar, şiddet ya da daha farklı konular da olabiliyor. Bunlarda birebir kişiyle görüşme yapıyoruz.” (SHU-7)* “Odaları ikişer kişi kullanıyoruz, hatta bazen üç kişi kullandığımız durumlar da oluyor. Çünkü bizim kurumlarda personel sayısı oldukça fazla, ama mekanlar yetersiz. Ama sonuçta iki ya da üç kişi de olsak, o iki ya da üç kişi de mutlaka meslek elemanıdır ve gizlilik ilkesine riayet ederler. Yani o konuda bir sıkıntı olmuyor. **Ha, çok özel durumlarda tabii ki özel bir oda, uygun olan bir mekânı kullanmaya çalışıyoruz.**” (SHU-22)

Küçük illerde çalışmanın başvuru sürecinde farklı sıkıntıları olabilmektedir. Kurumda çalışan personelin müracaatçıları tanınması, gizliliğin korunmasını güçleştiren unsurlardan biri olarak ifade edilmiştir:

*“Bu gizlilik durumunda da maalesef şöyle bir şey gözlemledim: Bulduğum il gibi özellikle küçük illerde, ilçelerde mutlaka başvuran kişiyi tanıyan biri oluyor kurum içerisinde; İdari amirlerden ya da meslek elemanlarından o vakayı tanıyan ya da onun tanıdığını tanıyan mutlaka birisi oluyor ve sanki böyle vakanın gizliliği ihlal ediliyormuş gibi oluyor. Bu meslek elemanı ile alakalı değil bence, ama başvuruya geldiğinde bile niye geldiğinin sorulmasıyla ya da ona yardımcı olmak için meslek elemanı ile görüşmekle bile vakanın gizliliğini bence ihlal etmiş oluyoruz aslında. Ama farklı şehirlerde, büyük şehirlerde konuştuğum arkadaşlarım bu yardımların daha sistemli ilerlediğini söylüyorlar.” (SHU-9)*

- **Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları**

SYDV’lerde çalışan görüşmeciler açık ofislerde banko usulü çalışıldığını ifade etmişlerdir. Başvuruya gelen vatandaşların numaratoriden sıra aldığı, bekleme salonunda beklediği, ekranlardan sıralarını takip ederek, sırası gelen kişinin salonunda aralarında çok da mesafe olmayan bankolardan birine gittiği, müracaatçının çalışanla arasında cam paravan olduğu ve orada başvurusunu yaptığı bir ortamın olduğu ifade edilmiştir. Müracaatçının çoğu zaman çekimserliğinden olsa gerek kısık bir sesle derdini anlatmaya çalıştığı, çalışanın onu yönlendirmeye çalışarak onun aksine sesini yükselterek konuştuğu ve başvuru formunda sorulması gereken hanede yaşayanlara ilişkin bilgiler, hane giderleri ve gelirleri, üzerine kayıtlı mal ve araçların bilgisini talep ettiği bir sürecin olduğu ifade edilmiştir.

Görüşmecilerin bazıları bu ortamda başvuru alınırken tüm bilgilerin diğer bekleyenler tarafından duyulduğunu gizlilik ve mahremiyetin sağlanamadığını ifade etmiştir:

*“Benim çalıştığım dönemde başvurular şöyle alınıyordu: **Bankaları bilirsiniz, önünde bankolar olur ve bankoların önünde insanlar sıra numaraları geldiğinde başvuru masasına otururlar. Aynen o şekilde çalışılıyordu. Yardıma başvuracak olan herkes içeride, bir salonda toplu olarak otururlardı, yani herkes birbirini görüp, niçin geldiği hakkında bilgi sahibi olabildiği, kendi aralarında muhabbet edebildikleri, oradaki herkesin aslında sosyal yardıma başvuru amacıyla geldiğinin bilindiği aleni bir ortam vardı. Başvuru yaptıkları bölümde de sadece aradaki küçük tahta paravanlarla ayrılıyorlardı. Yardıma başvururken, başvuruyu alan kişiye yardıma başvurma sebebini söylediğinde mesela, yan taraftaki kişi onu duyuyor ya da diğer yan taraftaki kişi onu duyabiliyordu ya da o kişi yardıma başvururken, diğer sırası gelen kişi de önünde bekliyordu. O yüzden, gizlilik ve mahremiyeti sağlayabilecek bir ortam yoktu.**” (SHU-14)*

*“**Sosyal yardımlaşmalarda banko sistemi dediğimiz, genel olarak hastanelerde vesaire olan ilk başvuruların alındığı bir birim var. Banko sisteminde 5-6 kişi. Maalesef ki, müracaatçı gizliliği tam anlamıyla sağlanamıyor. Çünkü müracaatçı ilk başvuruya geldiğinde kimliğini alıyor, T.C. kimliğiyle sisteme giriş yapıp sistemden tüm kayıtlarını, tapu bilgisi, arsa bilgisi vesaire her şeyine ulaşabiliyoruz; ama kişi bize özel bir şey söylemek istediğinde bu mahremiyetin çok korunduğunu düşünmüyorum, çünkü bankoda yapılıyor kişinin ilk başvurusu.**” (SHU-18)*

*“**Maalesef açık ofiste alınıyor. Maalesef gizlilik mahremiyet koruma sorunu oluyor. Fiziksel koşullardan dolayı koruyamıyoruz.**” (SHU-10)*

- **Belediye**

Belediyelerde beyaz masa veya mavi masa gibi açık ofislerden başvuru alındığı gibi sosyal hizmet birimlerinde başvuru alınabildiği, her belediyenin kendi uygun göreceği şekilde bir başvuru ortamı düzenlendiği ve bu konuda tek bir uygulamanın olmadığı, birimler arasında bile farklılık olduğu görülmüştür. Görüşmecilerin bu konudaki görüşleri şöyledir:

*“Biz, meslek elemanları olarak, çok az olmamıza rağmen -ki onun ciddi mücadelesini de veriyoruz- mümkün olduğunca kişinin mahremiyetini gözeterek, birebir görüşmeler şeklinde almaya çalışıyoruz. Ama maalesef bu her zaman mümkün olmayabiliyor. Çok fazla talepler olduğu zaman, hani PTT'deki o sıra kuyruklar oluyor ya, emekli maaşlarının ödenme dönemlerinde, belki denk gelmişsinizdir, ona benzer şeyler oluyor bazen, yani istemediğimiz görüntüler ortaya çıkabiliyor, yığılmalar olabiliyor. O zaman herhangi bir mahremiyet konusu da kalmıyor. Ama orada da biz sadece temel bilgileri alıp süreci kısaltmaya çalışıyoruz. Ne yapıyoruz; isim, soy isim, iletişim bilgileri. Ondan sonra biz tekrardan birebir iletişime geçip o şekilde süreci devam ettiriyoruz.” (SHU-23)*

*“İlk müracaat birimi var, geldiklerinde kişiler oraya müracaat ediyorlar. Birebir bir ön görüşme yapılıyor. Onları da hep biz doldürmüştük. Personele de bu şekilde bir eğitim verilmişti. Yani nasıl davranacaksınız, nasıl karşılayacaksınız, karşınızdaki bir müşteri ya da şey değil, bir danışan size geliyor, ona nasıl davranacaksınız, bu şekilde bir eğitim verilmişti. Onlar ön bilgilerini alıp, gerekli evrakları alıp, daha sonra dosyayı bize havale ediyorlardı B. Belediyesinde böyleydi... A. Belediyesinde öyle değil; bir büyük salon içinde kişi geliyor, sıra sıra masalar var, orada müracaatını yapıyor. Genelde de A. Belediyesinde direkt ekonomik destek, yani erzak desteği üzerinden gidiyordu; bir görüşme odası ya da özel, ayrı bir oda yoktu. Ama B. Belediyesinde biz onu sağlamıştık. Orada sosyal hizmet merkezleri vardı, kişi geldiğinde, durumu neyse, diyelim şiddetle ilgili bir başvuru varsa, bunun için bize başvuruyorsa, görüşme odası vardı, hem psikoloğun, hem sosyal hizmet uzmanının kullandığı, orada görüşme yapıyorduk. Burada şunu da aktarmak istiyorum: **Başka belediyelerde, tamamen bankadaki gibi, numara alıp, içeri girip, sıra bekleyip, ayakta hızlıca talebinin alındığı durumlar da var. Bunlar çok sıkıntılı durumlar.**” (SHU-24)*

*“Belediyenin Beyaz Masa olarak tabir edilen bir bankosu var; buradan da başvurular alınıyor. Ama orada mahremiyet çok gözetilemeyeceği ve kalabalık bir ortam olduğu için, sadece detay bilgileri alınıp, hangi birime yönlendirilmesi gerekiyorsa o birime yönlendiriliyor ve asıl görüşme orada yapılıyor.” (SHU-25)*

Küçük il ve İlçe Belediyelerinde çalışan ve müracaatçıların özel yaşamlarındaki tanışıklığı ve akrabalığı gizlilik ve mahremiyeti koruma açısından sorun oluşturabilir. Bu



noktada Belediyede çalışan bazı görüşmeciler bu durumdaki bazı müracaatçıların yardım talebinde bulunmaktan çekindiğini de ifade etmiştir:

*“Ben şuna da rastladım: Bizim yardımcı personellerden birinin akrabası, kişiyi gördüğünde arkasını dönüp gidebiliyor, yardım istemekten çekinebiliyor. Bunlara da sık sık rastlıyoruz. “Yerel belediyede yerel halktan kişiler çalışmalıdır” düşüncesi var. Hâlbuki konu meslek elemanı olduğunda, farklı bir yerden istihdam edilen meslek elemanlarının bu avantajı oluyor. Ben kimseyi tanımadığım gibi, kimse de beni tanımıyor. Ben olabildiğince dikkat etmeye çalışıyorum, ama dediğim gibi, yardımcı personellerde bu durumlara rastlanabiliyor.” (SHU-29)*

### 3.4.1.3. Başvuruyu Alanlar

Başvuru sürecinde önemli olan bir diğer unsur ise başvuruyu kimin aldığıdır. Müracaatçının ön değerlendirmesini yapacak ve kimi zaman özel bilgilerini sorgulayacak bu özel alana müdahil olacak kişinin gerekli mesleki bilgi ve yeterliliğe sahip olması önemlidir.

Görüşmecilere kendi çalıştıkları kurumda başvuruyu kimin aldığına ilişkin soru sorulduğunda, her kurumda farklı uygulamaların olduğu, bu konunun personel kapasitesine göre değiştiği görülmüştür. Bakanlığa bağlı kurumlarda küçük illerde farklı meslek alanlarından kişilerin başvuruyu aldığı, başvuru birimleri olan şehirlerde personel olması durumunda başvuruyu alan kişilerin, sosyal incelemeye gitmedikleri sadece başvuru sürecini yürüttükleri kimi yerlerde ise başvuru biriminde ASDEP personelinin de çalıştığı görülmüştür. Bu konuda görüşmecilerin ifadeleri şöyledir:

*“Şöyle: Başvuru alma işini aslında sadece sosyal hizmet uzmanları yapmıyor, şu anki mevcut durumda; sosyologlar da yapıyor, psikologlar da yapıyor, farklı meslek grupları, öğretmenler de yapıyor. Hem başvuru, hem değerlendirme kısmını..” (SHU-8)*

*“Farklı meslek alanları var. Sonuçta, sosyal çalışma görevlisi şeklinde geçiyor. Onlar var. Mesela, benim çalıştığım yerde işçiler vardı, işçi kadrosunda çalışanlar. Yine bir tanesi sosyal hizmet mezunuydu, diğeri öğretmendi; ama işçi kadrosu olarak, o şekilde.” (SHU-13)*

*“Genelde meslek elemanları oluyordu. ASDEP geldikten sonra ASDEP personelinin genelde verdiler. Onun yanında kesinlikle bir tane de danışma-yönlendirme, o*

*zaman işçi olarak geçiyordu onların kadrosu, tam hatırlamıyorum, danışma-yönlendirmeydi sanırım, onlardan bir personel de kesinlikle bulunuyordu. Ama muhakkak o odada bir meslek elemanı, sosyolog, psikolog veya sosyal hizmet uzmanı bulunuyordu.” (SHU-32)*

Son dönemde özel şirket personeli adı altında işçi kadrosunda meslek elemanı olmayan kişilerin de başvuru biriminde çalıştırıldığı belirtilmiştir:

*“Genelde meslek elemanı koyuyorlardı. Ama son dönemde, meslek elemanı olmayıp özel şirket personeli adı altında -çok da sıcak bakmadık, ama idare bunu uygun gördü- özel şirketten alınan, şu anda da 4D’ye geçirilen işçilerden arkadaşları da oraya aldılar; onlar birazcık daha konulara hâkimiyet geliştirdikçe. Ama tabii ki mesleki bir yaklaşımı olmayacağı için, konuya biraz hâkimiyet geliştirip, “Sadece başvuru al, dilekçesini al, kayda sok” şeklinde. Normalde meslek elemanı arkadaş çalıştığında görüşmesini yapıp, gerçekten bizim şartlarımıza uyanları alıp biz süzme yapıyordu, mesleki görüşme yapıyordu. Ama sonrasında farklı bir durum da oluştu.” (SHU-20)*

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının başvurunun da bir mesleki görüşme olduğunu ve meslek elemanı tarafından yapılması gerektiği konusunda düşünceleri olduğu ve bu hassasiyetlerinin dikkate alındığı kurumlar olduğu görülmüştür:

*“Hocam, odada çalışan üç arkadaşımız da sosyal çalışmacı, evet. Müracaatları memur değil... **Yani şöyle: Müracaat aşamasında bir eleme yöntemi olduğu için... Yani kişi müracaata geliyor, ama öncelikle bir ön değerlendirme formu var, yani o aşamada bir sosyal hizmet uzmanının bunu değerlendirmesi daha sağlıklı oluyor.** Bir memur, tabii, zaten imza yetkisi olmadığı için, orada da imza yetkisi yok. O yüzden müracaatları uzman arkadaşlarımız alıyorlar.” (SHU-11)*

*“Meslek elemanlarıyla başvuru tespit birimini götürüyoruz, meslek elemanları dışındaki diğer ara elemanlardan başvuru kesinlikle almıyoruz. Görüşme odalarımız fiziki şart olarak bizim kendi özelimizde çok yeterli olmadığı için, görüşme odalarında arkadaşlar çok fazla ilk müracaat almıyorlar. Ama biz odaları ya bir, ya iki kişi ve meslek elemanlarından oluşturduğumuz için, kendi odalarında görüşme alıyorlar. Bu şekilde yapıyoruz.”(SHU-26)*

*“Biz alıyorduk, sosyal hizmet uzmanları olarak bize başvuruyorlardı. Çünkü sosyal yardım birimlerimiz var bizim, ilçe sosyal hizmet birimleri. Tabii, şu an ilçe oldu, ama o zaman il sosyal hizmetlerdi, şimdi ilçe sosyal hizmetler. **Başvuruları biz alıyorduk, yani öyle yardımcı personel falan değil.** Başvuruyu biz alıyorduk, dilekçesini de biz alıyorduk. Önce bir ön değerlendirme yapıyorduk, neden başvuruyor, neye ihtiyacı var diye.” (SHU-34)*

Belediyelerde sosyal çalışmacı yetersiz sayıda istihdam edildiğinden dolayı başvuruyu kimi zaman büro personellerinin aldığı ifade edilmiştir:

*“Orada bir sosyolog arkadaşımız var, bir de ben varım; görüşmeyi biz yapıyoruz, formu biz alıyoruz. **Bizim birim küçük olduğu için, büro personelleri de yardımcı olabiliyor yoğunlukta.** Zaten form çok açık. Vatandaşlar da bilmiş oluyor genelde. O forma da aşınalar.”(SHU-7)*

Bazı Belediyelerde sosyal çalışma kadrosuna personel alındığı, sosyal hizmet uzmanı sayısının az olmasından dolayı diğer kişilerin başvuruda çalıştırılmasından kaynaklı olası sorunların bu kişilere eğitim verilerek çözülmeye çalışıldığı görülmüştür:

*“İlk müracaat birimi var, geldiklerinde kişiler oraya müracaat ediyorlar. Birebir bir ön görüşme yapılıyor. Onları da hep biz doldurmuştuk. **Personele de bu şekilde bir eğitim verilmişti. Yani nasıl davranacaksınız, nasıl karşılayacaksınız, karşınızdaki bir müşteri ya da şey değil, bir danışan size geliyor, ona nasıl davranacaksınız, bu şekilde bir eğitim verilmişti. Onlar ön bilgilerini alıp, gerekli evrakları alıp, daha sonra dosyayı bize havale ediyorlardı.** B. Belediyesinde biraz daha mesleki, doğru bir bakış açısı vardı; ilk müracaatta da biz görüşüyorduk gelen kişilerle. Durumunu anlamaya çalışıyorsunuz; neden müracaat etmiş, talebi nedir, bunu anlamaya çalışıyorsunuz. B. Belediyesinde biraz daha mesleki uygulamalar da yapabiliyorduk. Çünkü daha çok meslek elemanı var.”(SHU-24)*

*“Belediye kadrosuna göre sosyal çalışma kadrosu olarak geçiyor. **Bu birimde çok fazla sosyal hizmet uzmanı yok, daha çok sosyolog arkadaşlarımız burada çalışıyor. Zaman zaman öğretmenler de çalışıyor. İçinde bulunan hemşireler de var.** Özellikle evde bakım ve yaşlı hizmetleri alanında hemşireler de çalışıyor. Üniversitelerin işletme gibi, iktisat gibi çeşitli bölümlerinden mezun olan arkadaşlar da çalışıyor. Bu tür konularda bir hizmet içi eğitim veriliyor. Çünkü gerçekten o eğitimi almadığınızda, o alanda bazen hassasiyetleri bilemeyebiliyorsunuz ve bu çok normal. Ben işletme eğitimi almadığım için, o alana hâkim değilim, o alanın kritik noktalarını bilemiyorum. Aynı şekilde, kesinlikle bir kötü niyet yok. **İyi niyetle bir şeyler yapılmaya çalışılırken, maalesef, karşı tarafa zarar verme durumu da doğabiliyor. Bunları en aza indirgeyebilmek adına, bir kurum içi eğitimle, nasıl yaklaşmanız gerekiyor, bir etkili mülakat nasıl olur, karşının onurunu ve haklarını gözeterek nasıl bir çalışma yapılır, hizmet içi bazı modüllerde bu eğitimler veriliyor ve bu arkadaşlar çalışıyor. Dediğim gibi, sosyal hizmet uzmanı az.”(SHU-25)***

Vakıflarda ise başvuruyu kimi zaman sosyal hizmet eğitimi olmayan büro görevlilerinin aldığı ifade edilmiştir:

*“Kimlik numarası ile her vatandaş gelip başvurabilir. Başvuruyu da büro görevlisi alıyor diyelim.” (SHU-10)*

*“Lise mezunu arkadaşlar da var, lise mezunu, yüksek lisans mezunu arkadaşlar da var. Ağırlıklı olarak sosyal bilimler denilebilir. İletişim mezunu olan da var, uluslararası ilişkiler olan da var. Ama ön başvuru biriminde meslek elemanı olarak şu an 3. sınıf Sosyal Hizmet Açık Öğretim öğrencimiz var. Bir de 2 yıllık mezunlar var.” (SHU-12)*

*“Vakıflarda başvuruyu alanlar zaten büro görevlileri, ön büro görevlileri, orada meslek elemanı bulunmuyor.” (SHU-14)*

*“Üç tane uzman var ondan başka işte işletme mezunu, ziraat mezunu, turizm mezunu, böyle bir çeşitlilik bunlar alıyor başvuruyu.” (SHU-5)*

Vakıfta çalışan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları, sosyal hizmet mezunu dışında kişilerin başvuru alması durumunda yaşanan olumsuzlukları şöyle dile getirmiştir:

*“Bir kere vatandaşa bakış açısından. Yani nasıl deyim size, mesela ya bir sosyal hizmet uzmanının bakışı çok daha farklı oluyor. Bir kere homofobik olmuyoruz hiçbirimiz. Bize gelen çok geniş bir kesim var. Engelli, yaşlı, trans, LGBT olan bireyler var. Onlara bakış açısı çok farklı oluyor. Mesela bir dalga geçme olabiliyor, kendi aralarında gizli gizli konuşma falan. Bu da insanları agresifleştiriyor. Bir de normalde de insanda bakış açısı çok önemli. Siz sosyal hizmet uzmanı olduğunuz zaman anlamayı, dinlemeyi, en çok öğretilen şeydir dinlemek, aktif dinlemek. Ama maalesef biz arkadaşlarda onu göremiyoruz. Çok daha farklı açılardan bakıyorlar. O da gerginliklere yol açıyor vatandaşla aramızda.” (SHU-5)*

#### **3.4.1.4. Başvuruya Ayrılan Süre**

Başvuru sürecinin önemli unsurlarından biri de, ön görüşme olarak nitelendirilen bu başvuru süresine ne kadar zaman ayrılabilmiştir. Görüşmeciler yoğunluk olduğundan dolayı ve ölçütlere uyan uymayan herkesin başvuruya geldiğinden bahsetmişlerdir. Dönem dönem uzun kuyruklar oluştuğunda sadece müracaatçıların temel bilgilerinin alındığı ve iletişim numaraları ile sonradan kendilerine dönüş yapıldığını dile getiren görüşmeciler olmuştur. Yapılan görüşmelerde iş yoğunluğundan dolayı başvuru ve ön görüşmeye yeterli zamanın ayrılamadığı ifade edilmiştir.

Görüşmeciler başvuru süresinin olgunun içeriğine ve başvuruyu alan kişiye göre değiştiğini belirtmiştir. Bazı görüşmecilerin başvuru süresinin kısa olmasını olağan ve yeterli bulduğu görülmüştür:

*“Başvuru yani 10-15 dakika sürüyor çünkü sorularımız oluyor ilk dosya ise, sonraki dosyalar çok kısa sürüyor yani 5 dk. sürmez bile.” (SHU-10)*

*“Kişinin anlatımına da bağlı. Eğer normal bir başvuruysa, sadece periyodik alması gereken yardım başvurusuysa, 2-3 dakika arasında tamamlanır. Ama yeni başvuruysa ve anlatabilecekleri daha fazlaysa, ihtiyacı daha fazlaysa, o kişinin konuşmasına, derdini anlatmasına bağlı olarak 5 dakikaya kadar çıkabilir. Ama tabii ki, “Süremiz doldu artık, güle güle” şeklinde bir şeyimiz olmuyor.” (SHU-12)*

*“Bir 15-20 dakikadır genel olarak. Zaten artık alışık olunduğu için gelen profile, uygun olduğu düşünülürse 10 dakika bile yeterli. Ama bazen o arkadaş tam karar veremiyor, o zaman bize yönlendirdiği oluyor. Biz daha ayrıntılı bir görüşme yapıyorduk, durumu uygunsuzsa tamam diyorduk, “Dilekçenizi alalım” diyorduk. Ortalama 15-20 dakika diyebilirim.”(SHU-13)*

*“Ortalama 15-20 dakika arasında bir başvuru süreci oluyordu. Eğer genel sağlık sigortası başvurusu değilse ve yeni başvuran bir dosyaysa 15-20 dakika arasında sürüyordu. Ama daha evvelden bir dosyaysa, var olan bir dosyaysa, yardım durumunu öğrenmek, çıkıp çıkmadığını öğrenmek için gelenler vardı, onlar ortalama 5 dakika içerisinde öğreniyorlardı sonuçlarını ve ayrılıyorlardı.” (SHU-14)*

*“Başvuru süresi şöyle: Emin olun, 5 dakikada da başvuru alabilirsiniz, 20 dakikada alabilirsiniz. Çok net vakalar vardır, üç soruyla halledebilirsiniz. “Nerede oturuyorsun?” “Şu ilçede” Örnek veriyorum. “Çocuğunuz var mı? Kaç yaşında? Medeni durumunuz? Evlilik birlikteliğiniz var mı?” Üç soru derken, tabii, bu 5 dakikanın içerisinde bir on soru olur. “Aile desteğiniz var mı? Çalışma durumunuz var mı?” Bazı vakalar çok nettir. Eşi cezaevindedir, küçük çocuğu vardır, kişinin çalışmasına engel bir durum vardır, kirada oturuyordur, herhangi bir düzenli-sürekli geliri yoktur; bunun görüşmesi kısa sürer. Ama örnek vereyim, kişi evlidir, çocukları yaş olarak daha büyüktür, evde durabilecek yaştadır, mesela 12 ve üzerindedir çocuğun yaşı; bunun görüşmesi daha uzun sürer. Eş neden çalışmıyor? Eşin çalışmasına engel bir durum var mı? Eş çalışmamayı bir alışkanlık haline mi getirmiş, yoksa eşi inşaatta çalışırken düşüp belini kırmış da, 6 ay-1 yıl çalışamayacak mı, hani öyle bir belgesi var mı? Bunların hepsini sorgularsınız. Her vaka kendi içinde özel ve kendi içinde değişkenlik gösterir. Çok net vakalar da vardır, daha kısa sürede sonuçlanan; ama yine de ortalama bir vakanın alınış süresi 10-15 dakika arasındadır diyebilirim.” (SHU-15)*

Başvuru yoğunluğunun ve başvuruları sonuçlandırma yükümlülüğünün, sosyal hizmet uzmanının kurumun beklentilerini karşılama sorumluluğunun da ön görüşme ve başvuru

süreleri üzerinde etkileri olduğu görülmüştür. Görüşmecilerden bazıları başvuru yoğunluğundan dolayı ideal bir başvuru ve ön görüşme sürecine erişmenin olanaksız olduğunu ifade etmiştir:

*“Ama bizim, personel açısından bakıldığı zaman, mekân açısından bakıldığı zaman, o kadar insana bu hizmeti verebilmemiz mümkün değil. Buraya günde 500-600 kişi müracaat alıyoruz, çok fazla. Tam anlamıyla, işte ön görüşme yapılıp, onunla ilgili bütün bilgileri alıp, ondan sonra evine gidip, evinde tekrar onunla sohbet edip, onun gerçek ihtiyaçlarının ne olduğu bilgisine ulaşmak şu anda ne sosyal politika anlamında mümkün olacak bir şey, ne de devletin bünyesinde mümkün bir şey. Yani mümkün değil. Çok çok büyük bir ağ olması gerekiyor onun için. Mesela Amerika Birleşik Devletleri’nde mahalle mahalle var bu. Kişi kendi mahallesinden dışarı çıkmıyor, sosyal hizmet merkezi kendi mahallesinde. Öyle olunca... Hatta mahallede birkaç tane bile olabiliyor. Sadece kişi kendi mahallesine gittiği için, bu hizmet daha iyi verilebiliyor. Ama şu anda bizde ilçede sadece bir tane kurumumuz. 68 mahallemiz var bizim.” (SHU-28)*

*“Bir de bir müracaatçıya yarım saat ya da 40 dakika değil, bir müracaatçıya en fazla 5-10 dakika ayırabiliyoruz maalesef. Ama şöyle olabiliyordu çok nadir: Müracaatçı bizimle bir şey paylaşmak istediğinde, görüşmesini içerideki izleme odasında yapabiliyorduk, ama bu çok nadir. Çünkü söylediğim gibi, vaka yoğunluğu ve müracaatçı yoğunluğu çok fazla olduğu için.” (SHU-18)*

Başvuru süreleri, bazen de başvuruyu alan kişinin konuya verdiği öneme göre değişebilmektedir. Bu konuda bazı uzmanların ilk başvuru görüşmelerini çok daha kritik buldukları ve bu görüşmelere daha fazla zaman ayırdıkları görülmüştür:

*“Bu, tabii, başvuruyu alan kişiye göre değişir, ama ben sadece kendime göre cevaplarsam, bence başvuruyu almak bu sürecin en önemli aşaması. Yani ben yaptığım ilk başvuru görüşmelerini dahi bir 40 dakika civarında tutmaya çalışıyordum. Çünkü gelen başvuru, dediğim gibi, çok farklı bir vakaya da dönüşebileceğinden dolayı benim en önemseydiğim görüşmedir sosyoekonomik destek hizmetinde. O yüzden 40-45 dakikanın altına düşürmezdim ben.” (SHU-27)*

### 3.4.2. Görüşmeye Hazırlık

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına görüşmeye gitmeden önce hazırlık yapıp yapmadıkları ve yapıyorlarsa ne tür hazırlıklar yapıldığı sorulmuştur. Bu başlık altında sosyal hizmet uzmanlarının bilgi hazırlığı ve görüşmeye giderken tercih edilen kıyafet tarzı ile bunun görüşmeye etkisine dair görüşleri ele alınmıştır.

### 3.4.2.1. Bilgi Hazırlığı

Sosyal inceleme amaçlı görüşme sosyal hizmet uygulaması amacıyla yapılan diğer tüm görüşmeler gibi rastgele, plansız ve amaçsız yürütülemez. Kirst-Ashman ve Hull (1999) geneli uygulama bakış açısıyla mikro, mezzo ve makro uygulama düzeyinde sosyal hizmet uygulaması yapabilmek için gerekli becerileri kapsayan çalışmada hazırlık yapma becerisine de yer vermiştir. Buna göre sosyal hizmet uzmanları uygulamaya başlamadan önce hazırlık yapmalıdır ve rastgele bir işin içine girmek yerine bilgi toplamalı ve plan yapmalıdır. Sonucunda ihtiyaç değerlendirilmesi yapılması planlanan bu tür görüşmeler, gidilecek hanenin kolaylıkla bulunması için adres teyidinin yapılmasını, gidilecek hanedeki aile bireylerinin başvuruda beyan ettiği bilgilere, yaşanan bölgenin sosyo-ekonomik ve kültürel yapısına ilişkin bilgilere hâkim olmayı gerektirmektedir.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük bir kısmı görüşmeye gitmeden önce veri tabanları üzerinden hane bireylerine ilişkin bilgileri incelediğini, gerektiğinde yanlarında bu bilgilere dair notlar ve dosyayı götürdüklerini belirtmiştir.

Görüşmeye hazırlıklı gitmek görüşmeyi hızlandıran ve görüşmenin daha verimli geçmesini sağlayan bir unsurdur. Görüşmecilerden bazıları yaptıkları hazırlıkların görüşmeye olan katkısını şöyle ifade etmiştir:

*“Görüşmeye gitmeden önce, SOYBİS, Sosyal Yardım Bilgi Sisteminden inceleme yapıyoruz. Önceki incelemelerdeki sosyal inceleme raporlarını okuyoruz. Hızlı olsun diye, ben notlarımı alıyorum. “Şu yılda evlendi, sosyal yardımlaşmadan şu şu gelirleri var” ya da tapuda kaydı varsa, bir yerden geliri varsa onları yazıyorum. Bu şekilde incelemem hızlı geçiyor. Yani müracaatçının karşısında 3 yıl önceki incelemede ne yazılmış, buna bakmıyorum. Bu da bizi çok hızlandırıyor ve görüşmenin daha nitelikli geçmesini sağlıyor.” (SHU-1)*

*“Gitmeden önce, hazır belge sistemleri üzerinden, işte SOYBİS’tir, MERNİS’tir, oradan hazır bilgileri almaya çalışıyorum. En azından ailede kaç tane çocuk var veya daha önce herhangi bir yerden sosyal yardım almışlar mı, üzerlerine kayıtlı herhangi bir şey var mı yok mu, bu şekilde resmi sistemler üzerinden edinebildiğim bilgileri veya ailenin ve o aileye bağlı çocukların daha önce çalıştığım kurumdan almış oldukları bir hizmet varsa, bu bilgileri edinerek gidiyorum. Yani bu kapsamda faydalı oluyor bu, görüşmeyi daha nitelikli hale getiriyor.” (SHU-27)*

Çalışılan olgunun alanına göre ne tür bir hazırlık yapılabileceğini Belediyede çalışan bir sosyal hizmet uzmanı şöyle açıklamıştır:

*“Yapılıyor bu hazırlık. Hangi alanda gidiyorsanız, örneğin, madde kullanan bir çocuk için görüşme yapmaya gidiyorsanız çok dikkatli olmanız gerekiyor; çünkü çocuğun evdeki durumunu bilmiyorsunuz. O an madde etkisi altında olabilir ve size saldıracaktır ki, burada çalışanın güvenliği de çok çok önemli. Örneğin, özellikle çocuk bir gelene müdahale için gidiyorsanız, bu noktada, kiminle konuşulacaksa, çalışan arkadaşların cinsiyeti bu defa önem arz ediyor. Gitmeden önce kesinlikle telefonla bilgi veriliyor. Evin durumu nedir, müsaitler mi? Zaman zaman bunu yaşıyoruz. Giden sosyal çalışmacı arkadaşımız erkek oluyor, ama gittikleri zaman evde erkek olmadığı için görüşme yapılamayabiliyor. Kadın sosyal çalışmacı veya inceleme yapacak kişinin kadın olması istenebiliyor. Bu tür hassasiyetlere dikkat ediliyor aslında. **O görüşmenin içeriğiyle alakalı. Hangi alanda görüşecekseniz ona yönelik bir ön çalışma yapılması gerekiyor.**” (SHU-25)*

Görüşmeye hazırlık gitmek, sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile ilgili bilgilere hakim olmasına yol açan ve uzmanda müracaatçı ve olgu hakkında bir öngörü oluşmasını sağlayan unsurdur. Böylece, müracaatçı-uzman görüşmesinde, uzman mesleki olarak yeterli ve güçlü hissederken, aradaki konunun belirlemesinde müracaatçı üzerinde olumlu etkisi olmaktadır. Görüşmeciler bunu şöyle açıklamaktadır:

*“Şöyle yapıyoruz biz, ben şöyle yapıyordum daha doğrusu: En azından dosya önümüzde hazır olmuş oluyor, başvuru dilekçesi, gerekli evrakları önümüzde var; adresini çıkartıyoruz, Sosyal Yardımlar Bilgi Sistemi için onay formunu eğer aldıysak başta, onu çıkartıyoruz, SOYBİS formunu çıkartıyoruz, dosyamızın elde edebileceğimiz bütün evraklarını hazırlıyoruz. Daha önce, geçmişte bir vakası, dosyası var mı diye arşiv taramasını mutlaka yapıyoruz. Arşiv taramasında eğer bir dosyası varsa o dosyasını okuyoruz, en son hangi hizmetlerden faydalanmış, nakil gelmiş mi gitmiş mi, başka yerden hizmet almış mı şeklinde inceliyoruz. Yani dosyaya bir ön hazırlık, ön çalışma yapıyoruz. Bu şekilde yapıyoruz. Yani hiçbir arkadaşım, ben ve hiçbir uzman, dosyayı o anda, görüşme esnasında kurcalamaz, genelde önden kurcalarız. Dediğim gibi, eğer raporu varsa daha önceden, vaka raporunu mutlaka okuruz. Kaç tane raporu varsa, kronolojik olarak, dosya nasıl başladı, ilk kaç yılında gelmiş, ne kadar yardım almış, bir tedbir kararı uygulanmış mı, bir tedbir kararı talep edilmiş mi veya başka bir not var mı, tutanak var mı mesela dosyada, çok fazla gidilip bulunamayan bir ev mi, daha önce işe girme çıkma durumları var mı veya kişinin yanında bir büyük ebeveyni, bir akrabası vardır, o var mı yok mu -çünkü onu bilerseniz eve gittiğinizde sorabilirsiniz, sizin yanınızda bu vardı diye- bütün bunlara bakıyoruz. Yani dosyayı bilerek gidiyoruz. Bu çok önemli, çok değerli. Müracaatçıyla kontrat aşamasında, yani uzmanın müracaatçıyla yaptığı kontrat aşamasında da bu çok önemli. “Ben seni biliyorum, ben senin dosyana hâkimim, işimi biliyorum, vakayı biliyorum, senin ihtiyaçlarını ve taleplerini biliyorum, bunun hakkında bir fikrim var” demek için vakayı çalışmak çok önemli.. Bunları mutlaka kontrol ederiz ki, müracaatçıyla ilk o teması kurduğumuzda, sosyal*



***inceleme esnasında müracaatçıya güçlü bir duruş sergileyebilelim. Yani işimizi bildiğimizi, buraya bir amaç için geldiğimizi söyleyebilmek adına, müracaatçı hakkında da bilgi sahibi olup, dosyayı tamamen bilerek gitmek çok değerli. “ (SHU-26)***

***“Ben, sosyal incelemeye gitmeden önce, zaten kişinin genel bilgisi gelmiş oluyor; ihbarla geldiyse de, nasıl geldi, koşullar neler, elimdeki tüm bilgileri bir kâğıda döküyorum aslında. Neyle karşılaşabileceğimi öngörerek gitmek istiyorum bir yere. Nelerle karşılaşabilirim, o durumla ilgili neler var, bilgilerimi tazelediğim bir ön çalışma yapıyorum ve tekrardan bakmam gereken şeylere öncesinde bakıyorum. Kendim o konuda donanımlı bir şekilde gitmek istiyorum.” (SHU-6)***

Görüşmeye hazırlıklı gitmek müracaatçı ile olan iletişimin daha akıcı olmasını sağlayabilecek bir unsurdur. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile görüşme yaparken sürekli dosyaya bakması, göz temasını keserek dosya üzerinde bilgileri okuyarak görüşme yapması onun profesyonelliğine gölge düşürebilir. Bazı görüşmeciler hazırlığın müracaatçı önünde “dosya kurcalamamak” için yapılması gerektiğine ve bunun müracaatçının mahremiyeti için de önemli olduğuna dikkat çekmiştir:

***“Yani dosyaya bir ön hazırlık, ön çalışma yapıyoruz. Bu şekilde yapıyoruz. Yani hiçbir arkadaşım, ben ve hiçbir uzman, dosyayı o anda, görüşme esnasında kurcalamaz, genelde önden kurcalarsınız.” (SHU-26)***

***“Öncesinde dosyayı mutlaka okuyordum. Görüşmelerde asla dosyaya bakarak bir değerlendirme yapmıyordum. Çünkü dosyayı kişilerin görmesini de istemiyordum, onların da mahremiyetini korumak için. Çünkü biliyorsunuz, resmi bir araçla bir bölgeye girdiğiniz zaman, elinizde dosyalar, bir şeyler olduğunda, başka insanlar da aşırı meraklı olup sormak isteyebiliyorlar. Hâlbuki o insanın böyle bir destek aldığına herkesin bilmesine gerek yok. Onlara dikkat etmeye çalışıyordum.” (SHU-34)***

Yapılan görüşmelerden anlaşıldığı üzere, ülkemizde sosyal yardım alanında yürütülen olgu çalışmalarında sosyal hizmet uzmanının baştan sona bir olguyu yürütmesi ve takip etmesi, iş yoğunluğu ve kurumsal politikalardan dolayı olanaklı olmamaktadır. Olgu çalışmalarını bir uzman başlatırken bir başka uzman bir süre devam ettirmekte, bir sonraki görüşmeye bu olguya hiç hâkim olmayan birinden de incelemeye gitmesi talep edilebilmektedir. Dolayısıyla olgu sürecini takip etmenin tek yolu eski rapor ve dosyaları okumaktan geçmekte ve hazırlık yapmak bir bakıma zaruri olmakla beraber kurumun ya

da mevzuatın öngördüğü bir hazırlık süreci bulunmamakta bu süreç tamamen uzmanın inisiyatifine bırakılmaktadır.

Görüşmecilerden bazıları olgu sürecini dosyalardan nasıl takip ettiğini ve görüşmeye hazırlık yaptığını şöyle anlatmaktadır:

*“Şöyle: Genellikle sabah erken saatlerde çıkmıyorduk. Çünkü 08.00-09.00 gibi insanların yeni uyanabileceklerini, evlerinin müsait olmayabileceğini düşünürdük. O yüzden biz işe 08.00 gibi başlar, 10.00 kadar o günkü bize dağıtılan dosyaları incelerdik; kimlere gideceğiz, ne tarz aile yapıları ya da ne tarz kişilerle görüşeceğimiz hakkında dosyaları incelerdik. Daha önceki incelemeler ya da yazılmış raporlar da dosyaların içinde olurdu, onları inceleyip ona göre yola çıkıyorduk. Çünkü bazı özellikleri olan aileler oluyordu, mesela evde psikiyatrik rahatsızlığı olan bir yakını olan aileler oluyordu ya da engelli yakını olan aileler oluyordu, bunlara daha öncelik veriyorduk mesela. Çünkü bazen dosyalar içerisinde çeşitli notlar yerleştiriliyordu, öncelik sıralamasına göre. Bunları inceliyorduk. Daha önceki incelemelerde nelere dikkat edilmiş, onlara bakıyorduk. Ben şahsen şöyle davranıyordum: Daha önceki incelemeden bir sonraki incelemeye kadar ailede ya da kişide neler değişmiş, ne iyiye gitmiş, ne kötüye gitmiş, onlara bakıyordum. Ya da alınan yardım miktarı onun ihtiyaçlarını karşılamaya yeterli bir hale gelmiş mi ve eğer işsizse, kendisinin bu süreç içerisinde bir iş arama girişimi olmuş mu, olduyorsa nasıl sonuçlanmış, bunları konuşuyorduk.” (SHU-14)*

*“Dosyayı önceden inceliyoruz. Bazen ilk başvuruda mesela farklı bir durum tespit ettiğimizde, bunu dosyaya not alıyorduk, kim gidecekse. Çünkü başvuruyu ben alıyorum; ama ben takip edemediğim için, benden sonra gidecek olan kişi görsün diye, ekstra bir şey gözlemliyorsak, bunu not ediyorduk. Dosyaları gitmeden önce inceliyorduk, yani incelemeye çıkmadan 1 saat öncesinden hazırlık yapıyorduk. Dosyaları inceliyorduk. Farklı bir durum gördüğümüzde, 2 meslek elemanı ile girmek daha iyi olabiliyordu; hem oluşabilecek riskler açısından, hem de bazen geniş kapsamlı gözlem yapamayabiliyoruz. Yani bir meslek elemanının fark edemediği bir durumu başka bir meslek elemanı fark edebiliyor. Onun için, genellikle 2 meslek elemanı ile dosyaları incelemek daha faydalı oluyordu. Ama tabii, vakit kısıtlı olunca çok mümkün olmuyordu bu.” (SHU-18)*

*“Hocam, öncelikle, zaten müracaatı aldığımız esnada müracaatçının birçok özelliğini tanyıyoruz; yani kim olduğunu, neden dolayı müracaat ettiğini, sistemde kayıtlı evraklarını, MERNİS kaydı, SOYBİS evrakları, öğrenci belgeleri vesaire hepsini tamamlıyoruz. Görüşme raporuna da kısa notlar alıyoruz, el yazısıyla, kişinin neden müracaat ettiğiyle ilgili. Çıkan arkadaşımız öncelikle bunları değerlendiriyor, okuyor, orada herhangi bir dikkat etmesi gereken husus varsa onlara dikkat ettikten sonra müracaatına gidiyor.” (SHU-11)*

Yapılan görüşmelerde, sosyal hizmet uzmanlarının bazılarının görüşmeye hazırlık yapmasının sebebinin mesleki kaygıdan ziyade güvenlik kaygısı olması dikkat çekicidir.

Nitekim görüşmeciler hazırlık süreciyle ilgili sıklıkla güvenlik kaygılarını dile getirmiştir:

*“Şunlar olabiliyor: İncelemeye gitmeden önce, evde bakımda falan çalışırken de, mesela evde bakım denetimine gidiyorsunuz; gittiğiniz evdeki engelinin engel türü nedir, daha önce arkadaşlar bununla ilgili bir şey yazmışlar mı dosyaya, yani tanıyanlar var mı, onlara sormak lazım. Çünkü şizofrenlere gidebiliyoruz, saldırgan olabiliyorlar. Özellikle mevsim geçişlerinde çok tehlikeli olabilirler. Gittiğimiz zaman bunu bilmemiz lazım. Mesela, bunu bildiğiniz zaman tedbir alabiliyorsunuz. En azından yalnız gitmezsiniz.” (SHU-17)*

*“Sabah mesai başladıktan sonra 09.30 civarında göreve çıkıyoruz. Ön kayıt alırken, engellilerin ön bilgilerini alıyoruz; yüzde kaç engelli raporunun olduğu, ne tarz engelinin olduğu şeklinde ön bilgilerini alıyoruz. Çünkü eve ilk giden meslek elemanları olarak, tehlikeli bir durumla karşılaşma ihtimalimiz çok yüksek. Bipolar, şizofren ya da ağır zihinsel engelli olmaları sebebiyle daha tedbirli giriyoruz evlere. Çünkü tek başımıza gidiyoruz incelemeye. O sebeple bir ön çalışma yapıyoruz. Engelinin bizde kaydı var mıymış daha önce, bununla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşanmış mı ya da hastalığına bağlı olarak herhangi bir şey nükseder mi, onunla ilgili destek almamız gerekir mi, bununla ilgili bir çalışma yapıyoruz.” (SHU-30)*

Bazı sosyal hizmet uzmanları, görüşmeye hazırlıklı gitmenin müracaatçıların beyanlarını eşleştirmek açısından önemli gördüğünü hazırlıklı gittiklerinde yalan beyanların açığa çıkarılmasını kolaylaştırdığını anlatmıştır. Bu durum meslek elemanlarının kimi zaman bir inceleme değil denetime gidercesine hazırlık yaptığını sosyal hizmet uzmanı değil bir kurum müfettişi rolünü üstlendiklerini de göstermektedir:

*“Hemen bir nüfus kayıt örneğini çıkarıyorum, çünkü eşleşmiyor bazen. Bir çocuğum var diyor, birden fazla evlilik yapmış, daha fazla çocuğu oluyor falan ya da medeni durumuna evli diyor, “Evliyim, kocam terk etti” diyor, ama aslında medeni durumunda boşanmış çıkıyor. O yüzden, incelemeye gittiğimizde sadece beyanla değil de, elimizdeki verilerle, belgelerle de kıyaslayacağımız ortam oluşsun diye, genellikle dilekçeyi okurum. Destekleyebilecek belgeler varsa o belgelerle gitmek yeterli oluyordu hazırlıkla.” (SHU-20)*

*“Mesela, sosyal incelemeye gitmeden önce ben muhakkak dosyayı okurum. Orada görüşmeyi bazen ben yapmıyor da olabilirim ya da diğer arkadaşım yapıyor. Durumu okuyup bilerek giderim sosyal incelemeye.. İçeri girmediğimizde, öncelikle o formdaki bilgileri teyit ediyorum. Orada, formda verdiği bilgilerle o an bana söylediği beyanlar tutuyor mu, öncelikle buna dikkat ediyorum. Orada bir beyan eşleştirmesi yapıyorum.” (SHU-7)*

*“Hazırlık şöyle olur: İlk başvuru biriminde dilekçe alındıktan sonra o vatandaşla ilgili bir dosya oluşturulur. O dosya oluşturulurken, öncelikle onun ikamet adresi, MERNİS kaydı, gerçekten orada oturuyor mu, kaydı orada gözüküyor mu, üzerinde hangi çocuk var; SOYBİS kayıtları çıkarılır, vatandaşın üzerinde herhangi bir şey var mı, onlara bakılır. Bunların ön hazırlığı yapılır, kafada zaten gitmeden bu belli olur. Absürt bir şey gördüğünüz zaman zaten bu sorular sorulur.”(SHU-15)*

Görüşme yapılan müracaatçının ikamet ettiği, çocuklarının okula gittiği, kamusal hizmetleri aldığı yaşam bölgesinin sosyo-ekonomik ve kültürel yapısına hâkim olmak görüşmenin daha verimli ve sonuç odaklı olmasını sağlayacağı gibi değerlendirmenin da daha rasyonel olmasını sağlayacaktır. Görüşmecilerden bazıları görüşmeye hazırlık aşamasında bölgenin sosyokültürel yapısını öğrenmeye çalıştıklarını belirtmiştir:

*“Ben şahsen, önce bir dosya bilgilerine bakarım, sonrasında gideceğim yerin bilgilerine bakarım. O dönem çalıştığım için, yine A. ilinden örnek vereceğim. Bir kasaba vardı, köyden biraz büyük bir yerleşimi vardı. Köy olarak geçiyordu galiba. Tamamen esmer tenli vatandaşlardan oluşuyor. Başlıca geçim kaynağı hırsızlık. A. İlinde, kaybolan bütün eşyalarınızı orada bulabilirsiniz, gidip geri satın alabilirsiniz. Örneğin, motorunuz çalındı veya hayvanınız çalındı, gidip, oradan parasını verip geri alabilirsiniz. Köydeki erkeklerin neredeyse tamamı, yani genç nüfus, çocuklar ve yaşlılar hariç, geri kalan orta nüfus tamamen cezaevinde. Eşlerine sorduğunuz zaman, hepsi iftira sonucu içeriye girmiş durumda, kimse suçlu değil. Mesela, o bölgeye giderken daha dikkatli olmanız gerekiyor. Tabii ki, ister istemez kafanızda bir önyargı oluşuyor. Durumu biliyorsunuz. Mesela, oradan gelen bir başvuruda, eve gittiğiniz zaman, “Eşiniz nerede?” diye sormanıza gerek yok; yüzde 90 cezaevindedir. Bunlarla ilgili ön bilgiyi almak, bununla ilgili çalışmak, dosyadan bilgi almak iyi oluyordu, faydalı oluyordu. Oraya gittiğiniz zaman, en azından çocukları bu gözle gözlemliyorsunuz. Mesela, diğer bir eve gittiğinizde, “Çocuk nerede?” dediğinizde, okulda diyebilir; ama o köye gittiğinizde, çocuğun okulda olmadığını biliyorsunuz. Yaşı biraz büyükse çocuğun, 13-14’ü geçmişse, muhtemelen iştedir. İş de, bir şeyler çalmaya gitmiştir. Dediğim gibi, bunların hazırlığını yapmak güzel oluyordu, faydalı oluyordu. Gitmeden önce bir bilginiz oluyor. Dosya bilgilerinden bunu öğrenebiliyorsunuz.” (SHU-17)*

*“Dosyayı mutlaka okumaya çalışıyorum. Yani en önemli şey. Kişinin bize başvurduğu evrakları, bize ne getirdiyse başvuru açısından, aracı var mı, değil mi, bunlara olabildiğince dikkat ediyorum, okuyorum. Dilekçesinde nelerden şikâyet etmiş, yakınmış, ne tür eksiklikler hissetmiş, mutlaka dosyaya bakıyorum. Onun dışında, kişi hangi muhitte yaşıyor -eğer muhite dair biraz daha kültürüm varsa, bunu tabii ki dikkate alıyorum- bunları dikkate alıyorum, ona göre gidiyorum.” (SHU-33)*

Görüşmecilerden bazıları, başlangıçta hazırlık yapmaya zaman bulsa da son dönemde artan yoğunluktan hazırlık çalışması yapamadığını, bazıları ise hazırlık yapmanın şahsi

bir çabaya dayandığını ve çalıştıkları yerlerde çoğunlukla buna dikkat edilmediğini belirtmiştir:

*“İlk başlarda, evet, buna zamanım oluyordu ama son dönemde kesinlikle bunu yapamıyorum; dosyaları alıyorum -kişilerin isimleri, adresleri- sosyal incelemeye gidiyorum.” (SHU-29)*

*“Ben şu anda A. ilinde çalışıyorum, buradayım. Gideceğim bölgeleri az çok bilirim, oradaki sosyokültürel yapıyı; ama B. ilinde çalışırken bilmiyordum. Kurum personelinden, orada çalışanlardan sorabiliyorduk gideceğimiz bölgeyi. Nasıl bir yerdir, nedir, kim, ne iş yapar, neye geçinirler, bunları öğrenmek faydalı oluyordu. Bu, benim şahsi olarak yaptığım iş. Ama şu andaki uygulamada şöyle oluyor. Diyelim ki, kişi başına 20 dosya verildi; arabaya biniyorlar arkadaşlar, dosyayı arabada açıyorlar, adresi şoföre söylüyorlar, şoför adrese götürdüğünde karşularına ne çıkarsa.” (SHU-17)*

Görüşmecilerin bazıları SOYBİS, MERNİS gibi resmi veri tabanlarından yararlandıklarını ve verileri kontrol ederek incelemeye gittiğini ifade etmiş olsa da Belediyede çalışan görüşmeciler, hazırlık yapma aşamasında sorun yaşadıklarını, resmi veri tabanlarına erişim olmadığı için buldukları bölgedeki vakıf ve il müdürlüğündeki arkadaşları üzerinden kendi çabalarıyla bir sorgulama yapmaya çalıştıklarını belirtmiştir:

*“Yine belediyelerin bir sıkıntısı daha; gelen kişiyle alakalı çok fazla veriye sahip olamıyoruz. Yani bu kişiye daha önce nereden, ne tür sosyal hizmet müdahaleleri gerçekleştirilmiş ya da hangi yardımları almış ya da daha önce vaka düzeyinde hangi kurum ilgilenmiş, bunlar konusunda pek fazla veriye ulaşamıyoruz. Gitmeden önce, sahadaki arkadaşlarla, diğer kurumlardaki arkadaşlarla iletişime geçmeye çalışıyoruz bazen; yani özel, çok spesifik bir vakaysa, acaba başka kurum ne yapmıştır noktasında. Ama öbür türlü, direkt, ya mahalle muhtarından, ya bulunduğu mahalledeki imam olur, komşuları olur, onlardan bilgiler alıp o şekilde gidiyoruz. Yani hazırlığımız bu yönde olur.” (SHU-23)*

#### **3.4.2.2. Kıyafet Hazırlığı**

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmede, ayrıca görüşmeye giderken ne tür kıyafetler tercih ettikleri ve nedenleri konuşulmuştur. Kıyafetin müracaatçı ile olan etkileşime etkisi olup olmadığı, gidecekleri bölgeye göre kıyafet tercihlerinin değişip değişmediği ve kurumun konuya ilişkin bir yönlendirme veya beklentisi olup olmadığı bu başlık altında ele alınmıştır. Görüşmecilerle uzmanların inceleme yapılan haneye

giderken tercih ettiği kıyafetleri konuşulurken, galoş tercih edilip edilmediği ve nedeni de gündeme gelmiştir.

Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet veren sosyal hizmet uzmanları kıyafet bakımından 1982 yılında yayımlanan Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık Kıyafetine Dair Yönetmeliğe tabiidir. Bu yönetmeliğin 5'inci maddesine göre, kadın çalışanlar için *“kolsuz ve çok açık yakalı gömlek, bluz veya elbise ile stretch, kot ve benzeri pantolonlar giyilmez. Etek boyu dizden yukarı ve yırtmaçlı olamaz. Terlik tipi (sandalet) ayakkabı giyilmez.”* hükümleri yer alırken, erkekler için *“ Elbiseler temiz, düzgün, ütülü ve sade; ayakkabılar kapalı, temiz ve boyalı giyilir. Sandalet veya atkılı ayakkabı giyilmez. Bina içinde ve görev mahallinde baş daima açık bulundurulur. Saçlar temiz bakımlı ve taranmış olur. Her gün sakal tıraşı olunur ve sakal bırakılmaz. Bıyık tabii olarak bırakılır, uzunluğu üst dudak boyunu geçemez. Üstten alınmaz, yanlar üst dudak hizasında olur, alt uçları dudak hizasından kesilir. Kravat takılır, kravatı örtecek şekilde balıkçı yaka veya benzeri süveterler giyilmez. Hizmet gereğine uygun olarak verilmişse tek tip elbise giyilir. Bina içinde gömleksiz, kravatsız ve çorapsız dolaşmaz.”* hükümlerine yer verilmiş ve son olarak her iki gruptaki çalışanlar için *“bazı hizmetler için özel iş kıyafetleri varsa görev sırasında kurum amirinin izni ile bu kıyafet kullanılır.”* hükmüne yer verilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları bu yönetmeliğe göre çalıştıkları esnada resmi giyinmek zorundadır ancak alan çalışmaları esnasında giyim, sosyal hizmet uzmanı için farklı açılardan önem kazanmakta ve üzerinde durulması gereken bir konu olmaktadır.

Görüşmeciler kıyafet yönetmeliğinin hükümlerinin nasıl geçersiz kılındığını şöyle ifade etmiştir:

*“Bildiğiniz üzere, daha önce, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu çerçevesinde bir Kılık Kıyafet Yönetmeliği söz konusuydu. Şimdi o yok tabii, şimdi herkes... Yani bu sınırlar çok ciddi olarak aşınmaya uğradı. Şimdi herkes saç-sakal veyahut türbandır -zaten kamuda böyle bir sorun da kalmadı- veyahut çarşaftır, **her türlü kıyafetle, yani kendince uygun gördüğü her türlü kıyafetle incelemeye gidiyor. Ama bence bu biraz abartılı bir durum, eksik ve yanlış olarak değerlendiriyorum bunu.**”*  
(SHU-3)

Kıyafet, kültürün bir parçası olmakla beraber aynı zamanda iklim, kişisel ve toplumsal değer yargıları, güvenlik ve yaşam koşulları gibi unsurlarla şekillenmektedir. Değişen değer yargıları ve kültürel etkileşim sonucu giyimin de değişmesi olağandır. Görüşmeciler, yönetmeliğin eski gelenek ve göreneklerden etkilenecek hazırlanmış olduğunu ancak günümüz koşullarında bu algının değiştiğine dair düşüncelerini dile getirmiştir:

*“Dediğim gibi, bence bu da değişen bir durum. Eski âdet ve gelenekler-görenekler diyelim, devlet memurunun kravat takması, ceket-kumaş pantolon giymesi, bunlar, evet, eskiden belki karşı tarafa bir ciddiyet, resmiyet getirebiliyordu. Fakat dediğim gibi, dünya ilerliyor, değişiyor ve insanların bu konudaki bakışları ve görüşleri de değişiyor. O yüzden, şimdi illaki bir ceket, bir takım elbise giyilmesinden ziyade, hijyen ve temizlik kurallarına dikkat edildiği sürece, kişinin kendi bedenine yakıştığını düşündüğü şeyleri giymesi bence yeterli oluyor. Bunun çok da fazla bir önemi olduğunu düşünmüyorum.” (SHU-27)*

Kamu personelinin resmi olması gerektiğine dair algının vatandaş nezdinde yavaş yavaş değiştiği de belirtilmiştir:

*“Aslında bu iki yönlü. Bilmiyorum, diğerini tecrübe etmediğim için, yani pantolon-kazakla incelemeye gitmediğim için bilmiyorum. Diğerini tecrübe etmedim açıkçası, onun için bir şey söyleyemem. Ama takım elbiseyle gittiğim için onu söyleyebilirim. Evet, müracaatçıda bir algı oluyor, bir devlet algısı. Genelde memur algısı, kamu personeli algısı; takım elbiseli, kravatlı, tıraşlı insanlardır. Ama ben bunun artık yavaş yavaş değiştiğini düşünüyorum. Yani bilmiyorum... Öğretmenler mesela, öğretmenlerin çoğu okula sivil kıyafetle gidiyorlar artık. Bizim müracaatçılarımızın da en sık gördüğü kamu personeli öğretmenler. Yani onlar bu şekilde gittiği için, ben artık o algının biraz değiştiğini düşünüyorum.” (SHU-26)*

Sosyal hizmet uzmanının kıyafetleriyle de sözcükleriyle de tarafsız ve yargısız duruşunu sergileyebilmesi gerektiği ifade edilmiştir:

*“Kıyafet noktasında şöyle düşünüyorum: Yani uç olmaması gerekir, ama illaki Kılık Kıyafet Yönetmeliğinde yer aldığı gibi, mesela kotla gidilmez gibi bir algıya da sahip değilim ben. Yani orada kotla gidip gitmemeniz çok bir şeyi değiştirmiyor diye düşünüyorum. Ama bir meslek elemanı olarak, hangi alanda çalışıyor olursak olalım, bizim yargısız olmamız gerekir, sivil olmamız gerekir. O sivilliğimizin de kullandığımız dilden tutun da kıyafetimize kadar sivil olması, yani orada benim herhangi bir şekilde dini ya da siyasi görüşümü gösterecek -başka herhangi bir şey de olabilir- bir şey olmaması gerekiyor diye düşünüyorum. Odalarımızda da öyle, bir fotoğraf ya da başka bir şey olmaması gerekiyor diye düşünüyorum. Çünkü gelen müracaatçıyı etkiler bu.” (SHU-8)*

Kıyafet, kimi zaman toplumsal kimi zaman ise mesleki olarak bir statüyü yansıtır. Sosyal hizmet uzmanının nasıl giyindiği müracaatçı ile uzman arasındaki mesafeyi hiyerarşik olarak düzenleyebilecek bir şekilde yorumlanabilir. Görüşmecilerden bazıları, kıyafet tercihlerinde müracaatçıya ne hissettireceğine odaklanılması gerektiğinin altını çizmiştir:

*“Ben, ilk görünüşün iletişimi kesinlikle etkilediğini düşünüyorum. Dediğim gibi, biz özellikle muhtaç kesimle, yoksul kesimle çalıştığımız için, **onlarla aramızda bir statü farkı varmış gibi hissettirmememiz gerektiğini düşünüyorum.** Evet, onlar bizim bir kurumdan geldiğimizi, geldiğimiz aracın resmi olması sebebiyle zaten biliyorlar ve onların dosyasını incelemeye geldiğimizi de zaten biliyorlar. **Onun için, ben, giyinişle ya da konuşma tarzıyla da bunun karşı tarafa çok hissettirilmesinin onu öreleyecek bir durum olduğunu düşünüyorum.**”(SHU-9)*

*“Mümkün olduğunca düzgün, temiz, bakımlı, rahat hareket edebileceğiniz, ama öyle, hangi bölgeden olursa olsun, **yani bu A. ilçesi de, B. ilçesi de olabilir, kişilerde üstten bir bakış açısı uyandırmayacak kıyafetler olmalı bence. Yani illa böyle döpiyes, ceket falan, bunlar, bilmiyorum, ama pek uygun değil diye düşünüyorum.**”(SHU-24)*

Tezcan’a göre (2010: 256) giyim, başkaları üzerinde yaratılmak istenen olumlu etkiyi gerçekleştirmede kişinin toplumdaki yerini belirlemede bir araç olarak kullanılmaktadır ve kişinin kıyafeti kişinin kendine güvenmesini sağlar ve kendini saydırma arzusunu da karşılar. İletişimde kıyafetin önemli bir etkisi ve yeri olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Görüşme yapılan bazı uzmanlar da müracaatçı ile olan etkileşimi düşünerek kıyafet tercihi yaptıklarını dile getirmiş, resmi kıyafetin müracaatçı ile araya bir set koyduğunu bu yüzden müracaatçıya daha yakın olmak onun kendini daha rahat açabilmesi için resmi kıyafetleri tercih etmediklerini belirtmiştir:

*“Eski müdürümüz bize her zaman, **“Buradaki sizin giyim tarzınız vatandaşı size yakın da hissettirebilir, uzak da hissettirebilir”** diyordu. Biz genel olarak resmi, kumaş pantolon, gömlek; yani normal iş kıyafetiyle gidiyoruz. **Çünkü genel olarak dezavantajlı gruplara gidiyoruz. Orada çok sık giyinmek, topuklu ayakkabılarla gitmek, orada vatandaşa kendini kötü hissettirir.** Bizim karşımızda ezilip bükülebiliyorlar. Biz olabildiğince o kontağı kurmamıza rağmen, bazen vatandaşlar çekinebiliyorlar bizden, kendini açma konusunda daha dikkat ediyorlar. Bu yüzden, kılık kıyafetin etkilediğini düşünüyorum. Çünkü zaten karşıdaki kişi daha özgüveni düşük, zaten bir ekonomik yoksulluk yaşıyor. Bu tür sıkıntıları varken, gelen kişinin daha gösterişli giyinmesi ona kendini kötü hissettirir diye düşünüyorum ve empati yapıyorum. Mesela, aynı durumda ben olsam, iki farklı kişi gelse, biri daha gösterişli, biri daha normal, normal olan kişiye kendimi daha iyi açarım, daha iyi*



anlatırım durumumu, diğerinden daha bir çekinirim, daha kısıtlı bir iletişim kurarım.” (SHU-7)

**“Ben kendi kültürümden farklı bir kültürde çalıştığım için şöyle bir şeye de girmiştım: Sanki oradaki aileler çok daha şey, onlardan farklı görünürsem beni hiçbir zaman benimsemezler ve bana hiçbir zaman kendilerini anlatmazlar, açmazlar. Böyle düşündüğüm için, çok daha onlara yakın, onların bakış açısına ve onların kafalarındaki profile çok daha uygun bir şekilde giyinip davranmaya çalışıyordum, hareketlerimi de bu noktada kısıtladığım oluyor.”** (SHU-9)

“Bence, sosyal hizmet uzmanı, incelemeye gitmeden önce, yani incelemeye çıkacağı gün çok fazla böyle resmi bir kıyafet giymemesi gerekiyor. Benim şahsi fikrim bu yönde. Daha çok böyle... **Devletten geldiği izlenimi insanları biraz korkutabiliyor ya da biraz gerginleştirebiliyor, çekince durumu ortaya çıkabiliyor. Onlarla daha iyi iletişim kurabilmek için, yani müracaatçının kendisini sana açmasını sağlayabilmek için, ben şahsi olarak, biraz daha normal, yani onlardan bir insanmış gibi, normal bir vatandaşmış gibi giyinip gidilmesini daha doğru buluyorum ve buna özellikle dikkat ediyorum.** Bence diğer meslek arkadaşlarının da buna dikkat etmesinde fayda var. Bunun etkili olduğunu düşünüyorum çünkü.” (SHU-31)

**“Vallahi mevzuatta kravat-takım elbise zorunluydu, ama ben daha bir gün kravat taktığımı hatırlamıyorum. Onun müracaatçı ile sosyal çalışmacı arasında bir sınır çizdiğini, bazı iletişim kanallarını kapattığını düşündüğüm için hiçbir zaman kravat kullanmadım. Ama takım elbise vesaire falan, onlara dikkat ediyordum. Ancak, son 2-3 yıldır tamamen daha rahat bir şekilde gitmeye başladım. Onun öncesinde dikkat ediyordum. Ama hiçbir zaman kravat takmadım. Ve olmaması gerektiğini düşünüyorum. Özellikle meslek elemanları için, incelemeye gidenler için.”**(SHU-32)

**“Sosyal hizmet eğitimine başladığımdan beri belki de böyle: Müracaatçıya göre. Bize hep öğretilen şey, ne üstte, ne altta. Müracaatçıyla dengeli bir iletişim kurabilmemiz için, dış görünüşün bile bu iletişimi etkilediğini düşünüyorum. Tabii, SHM’lerde, yani şu an daha çok dikkat ediyorum; çünkü KMÇ vakaları vesaire fazla oluyor. Ama Sosyal Yardımlaşma Vakfındayken, açıkçası, sabahtan öğleye kadar 15-16 dosya incelediğimiz için, mümkün olduğunca rahat giysiler ya da gideceğimiz ailenin, gideceğimiz bölgenin kültürüne göre biraz daha hazırlık yapmaya çalışıyorduk. Çünkü ben, bunun da iletişimi etkilediğini düşünüyorum, iletişimin gidişatını etkilediğini düşünüyorum.”** (SHU-18)

**“Ben, diğer türlü de, yani çok böyle renkli kıyafetler, çok değişik saç-sakal modelleriyle gidip yapılan bir sosyal incelemenin de doğru olduğunu düşünmüyorum. Ama tamamen resmi, çok prezantabl bir inceleme de... Orada da şöyle bir durum olabilir. Çok alt sosyoekonomik düzeydeki insanlarla görüşürken, bu tarz durumlarda, çok düzgün bir takım elbise, hani tabiri caizse böyle jilet gibi bir takım elbiseyle gittiğinizde o da müracaatçıyla aranızda bir set koyabilir. Yani o seni böyle gördüğünde kendini kötü de hissedebilir, kendini rahat da hissetmeyebilir. Ama dediğim gibi, çok renkli, çok böyle salaş bir kıyafetle gittiğinde, bu sefer de**

*aradaki mesafeyi, sınırı korumakta sıkıntı olabilir. Onun arasının bulunması lazım. Biraz bulduğumuzu düşünüyorum, ona göre hareket ediyoruz. Ben çok resmi olmaması gerektiğini düşünüyorum açıkçası.” (SHU-26)*

Sosyal hizmet uzmanları, uzmanın kıyafetinin birlikte çalıştığı müracaatçıya göre şekillenebileceğini, daha çok çocuklarla etkileşim içinde olduklarını ve çocukla görüşme esnasında resmi kıyafetin çocukta tedirginlik yaratabileceğine dikkat çekmiştir:

*“Biz nakdi yardıma bakıyoruz, sosyal yardım biriminde çalışıyorum ben; ama SED’in kapsamında çocuklar var, yani biz çocuklarla çalışıyoruz aslında. Eve gittiğimiz zaman çocukları da muhakkak görmemiz gerekiyor, yoksa da zaten müdürlüğe çağırıp görüşme yapıyoruz, gerekirse ayrıca çocuklarla görüşme yapıyoruz ve **çocuklarla görüşme yaptığımız için çok resmi bir kıyafet giymek bence doğru değil, kravat-cekete şeklinde. Bu, çocuğu da biraz tedirgin ediyor. Biz SHM olarak ayrı bir kuruluşuz aslında, ama İl Müdürlüğüyle aynı binada olduğumuz için, kıyafet konusunda bizden biraz daha hassas olmamızı bekliyorlar, kıyafet ve saç-sakal konusunda. Ama bence biraz daha serbestlik olmalı. Çünkü haftanın en az iki gün alanda çalışıyoruz, alanın şartlarına göre, istediğimiz gibi, rahat bir şekilde giyinmeliyiz. Bir de görüşme noktasında, özellikle çocuklarla görüşme kısmı olduğu için, resmi olarak giyinmek bana çok doğru gelmiyor. Zaten resmi giyinmemiz gereken yere resmi giyinerek gidiyoruz.” (SHU-2)***

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları genel olarak resmi kıyafetin iletişim önünde bir set olduğunu düşündüğünü belirtmiş olsa da bazı uzmanlar resmi kıyafetin kurumsal kimlik ve aidiyeti yansıttığını ve bu yüzden resmi giyinmeyi tercih ettiklerini ifade etmiştir:

*“Tabii, gittiğimiz zaman biraz resmi kıyafetle gidiyoruz. Kurumsal bir aidiyet, kurumsal bir temsil olduğu için, ağırlıklı olarak gömlek, kravat, ceketle gidiyoruz incelemelere.” (SHU-12)*

Alan çalışmaları iklim ve coğrafi koşulların zorluğundan da etkilenmektedir. Kimi zaman ulaşımı zor hane ve köylere de gitmesi gereken sosyal hizmet uzmanları bazen yerde oturmak bazen tarlada, bağda görüşme yapmak durumunda da kalabilmektedir. Bazı görüşmeciler alanda yaşanabilecek zorlukları en aza indirmek için serbest kıyafetlerin giyilmesi gerektiğini, resmi kıyafetlerin bu rahatlığa engel olduğunu ifade etmiştir:

*“Bu şunun için tabii, kendi yükümlülüklerimiz var, resmi kıyafetle işe gitmemiz lazım. Ama sosyal incelemeye giderken... Ki çok uzak ilçelere, köylere gidebiliyoruz; kar, yağmur çamur veya çok sıcak veya çok soğuk olabiliyor, bunlarla*

*karşılaşıyoruz. Yani yeri geliyor, arabanın girmediği yerlerde, köy yollarında 200 metre, 500 metre yürümen gerekiyor. Karda, yağmurda çamurda gidebiliyorsun. O durumlarda takım elbise-kravatla rahat hareket edemiyorsun.” (SHU-26)*

*“Zaten 657’de de artık esnedi, pantolon falan giymek de serbest. Tabii, eşofmanla gidecek halimiz de yok. Ama makul ölçülerde, aşırı takı takmadan -bana doğru gelmiyor bu, hiç o şekilde gitmedim şimdiye kadar-mümkün olduğunca rahat hareket edebileceğim kıyafetler tercih ederim. Çünkü bazen, hani mahallesine göre diyoruz da, çok şey bir mahallede çok farklı bir şeyle de karşılaşabiliyorsunuz, bir çöp evle karşılaşabiliyorsunuz mesela şehrin göbeğinde. O nedenle bunlara dikkat etmek gerekiyor.” (SHU-24)*

*“Çok abartılı olmamakla beraber serbest kıyafet olması gerektiğini düşünüyorum. Sonuçta, oradaki kıyafet değil, bizim kişilerle iletişimimiz, devletin o gülen yüzünü göstermemiz, bunlar önemli. Yani takım elbiseyle gidip o insanlara kötü davranacaksak, hiçbir değeri yok. Bunun yanı sıra, o bir formel iletişime de sebep olabilir, kişi biraz daha kendini kapatabilir. O nedenle bence abartmamak şartıyla serbest kıyafetle gidilmeli. Bir de çok dağ bayır geziyoruz, yani bizim için de zor oluyor.”(SHU-19)*

*“Alanda çalışmak biraz daha serbest bir giyim gerektirebiliyor. Kumaş pantolonla ya da kumaş bir giyimle sürekli alanda çalışmak çok da anlamlı olmayabiliyor. O yüzden biraz daha sivil giyebiliyorum. Onun dışında, aşırı makyaj, çok yüksek bir topuk vesaire gibi bir şeyi bu tür incelemelerde olabildiğince tercih etmiyorum. Aşırı düzeyde dediğim, tabii ki göreceli bir şey; ama eğer çok sıkıntılı bir eve gidiyorsam, bir olayın içine gidiyorsam ya da çok yoksul bir bölgeye gidiyorsam, olabildiğince o bölgede çok fazla dikkat çekmeyeceğim şekilde giyinmeye dikkat ederim.” (SHU-33)*

*“Daha günlük kıyafetler. Ben 2 yıldır hiç rastlamadım resmi kıyafetle incelemeye çıkan personele, çünkü gerçekten çok zor oluyor. Hatta kış mevsiminde yolda kaldığımız oluyor, dağda kaldığımız oluyor, çamura battığımız oluyor. Onun için, daha çok rahat kıyafetler tercih ediyoruz.” (SHU-18)*

Alan çalışmaları güvenlik risklerini de barındırmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları sosyal incelemeye gitmeden önce giyimlerini bu güvenlik risklerini de en aza indirgeyecek şekilde ayarlamak zorunda kalabilmektedir. Bazı sosyal hizmet uzmanları bu konuya dikkat çekmiştir:

*“Erkeklerde çok sorun olmuyor da, kadın personelimiz bazı mahallelere giderken ister istemez mini etek giyemiyor. Özellikle getto bölgelerde, Roman mahallelerinde daha önce arkadaşlarımız sıkıntı çektiği için -bunlar tecrübeyle sabit- o bölgeyle kotla gidiyorlar. Çünkü daha önce bazı sorunlar yaşanmış. Ama erkek personelle ilgili herhangi bir sıkıntı görmedim şu ana kadar.” (SHU-1)*

*“Elbise giyemiyorum, elbise kesinlikle giymiyorum zaten görüşmeye gittiğimde, daha çok pantolon tercih ediyorum. Riskli görüyorum elbiseyi çünkü şöyle: Gidilen ortamlarda bazen tek başınıza... Tabii, burada bir kadın olarak konuşuyorum. Gittiğim ortamda mesela bazen şoförle girmek durumunda kalabiliyorum, incelemeye gittiğimde. Çünkü müdürlerim de bunun çok riskli olduğunu bildikleri için... 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. Öyle durumlarda elbiseyle gitmek de riskli oluyor açıkçası, riskli görüyorum.”(SHU-6)*

*“Çok dikkat ediyorum kıyafete. Çünkü ben dezavantajlı bir bölgede çalışıyorum. Aslında bu şehir düşünüldüğünde daha modern bir şehir geliyor insanların aklına; ama ben bu şehrin biraz daha geri kalmış, yoğun göç alan bir ilçesinde çalışıyorum. Aslında kendimizi de koruyabilmek için... Çünkü biz de sözlü tacizlere uğrayabiliyoruz. Herkes, “Evet, belediyeden sosyal hizmet uzmanı gelmiş, çok iyi davranalım, yardım için başvurumuza istinaden gelmiş” falan diye düşünmüyor, bazen benim de çok rahatsız olduğum durumlar oluyor. Olabildiğince sade giyinmeye, rahat giyinmeye çalışmamın bir nedeni de şu: Ben bir otoritermişim gibi durmak istemiyorum. Çünkü gittiğimiz evler belli, girdiğimiz evler belli. Olabildiğince sade, rahat giyinmeye özen gösteriyorum.” (SHU-29)*

*“Biz şuna dikkat ediyoruz aslında uzun süredir. Ben bir dönem yoğun bir şekilde madde kullanan gençlerle çalışmıştım. Kravat özellikle takılmıyordu. Ceket giyebiliyorsunuz, ama kravat çok büyük bir risk teşkil ediyordu o dönemde.”(SHU-25)*

Sosyal hizmet uzmanları hizmet sunumunda olgunun gizliliğini sağlamak ve korumakla yükümlüdür. İncelemeye gidilen bölgede kurum logosu olan araç ve personel kıyafeti nerden geldiğini açıkça gösterdiğinden dolayı, sürece komşuların ve çevrenin müdahil olmasına da yol açabilmektedir. Bazı sosyal hizmet uzmanları olgunun gizliliğini sağlamak adına incelemeye giderken kıyafetlerine de dikkat ettiklerini ifade etmiştir:

*“Kurumun bununla ilgili genel olarak biraz daha resmi bir kıyafet giymemiz ve tıraşlı olmamız yönünde bize bir bilgilendirmesi vardı. Ama bu resmiyeti biraz ucu açık bıraktığı için ben şey yapıyordum; insanların da rahat olması ve eve girerken de mahremiyetlerini korumak -çünkü yardıma başvurduklarını belki komşuları bilmiyordur- onların etiketlenmesini önlemek amacıyla biraz daha enformel giyinmeye dikkat ediyordum. Yani takım elbise-kravatla gitmiyordum ya da gittiğimiz araçlar resmi plakalı olmuyordu. Apartmana girerken-çıkarken çok dikkat çekmemek için, bir soran olmaması için, biraz daha böyle rahat, yarı resmi tarzda giyiniyordum.” (SHU-14)*

*“Ben mesela görüşmeye gittiğim zaman asla resmi kıyafetler giymiyordum; daha rahat, daha spor, daha bölgeye uygun kıyafetler giyiyordum. Mesela hiç takı*

*takmazdım, makyaj yapmazdım. Sadece temiz ve düzenli olmaya özen gösterirdim. Hatta bazen öyle yerler olurdu ki, kurum aracının belli bir yerde durup, o sokağa ya da o bölgeye girmesini istemediğim ve kendim yürüyüp gitmeyi tercih ettiğim zamanlar olurdu. O mahremiyeti sağlamak, kişilerin görüşmeye neden geldiğini bilmemeleri için. Bazen kişilerden de gelirdi talep. Mesela akrabalarıyla, yakınlarıyla birlikte aynı yerlerde oturan insanlar olurdu, bunun bilinmesini istemezlerdi; o zaman, bu tür durumlarda kurum aracını biraz daha uzakta tutmayı tercih ederdim.” (SHU-33)*

*“Çünkü dosyayı kişilerin görmesini de istemiyordum, onların da mahremiyetini korumak için. Çünkü biliyorsunuz, resmi bir araçla bir bölgeye girdiğiniz zaman, elinizde dosyalar, bir şeyler olduğunda, başka insanlar da aşırı meraklı olup sormak isteyebiliyorlar. Hâlbuki o insanın böyle bir destek aldığını herkesin bilmesine gerek yok. Onlara dikkat etmeye çalışıyordum.” (SHU-34)*

Kurumsal kıyafetler, önlük, yelek veya giydirilmiş araçlar birer semboldür. Görünürlüğü artırmak, o bölgede kurumun görünürlüğünü artırmak ve güvenilir bir kaynak olduğunu belirtmek amacıyla kullanılır ancak bu semboller insani hizmetlerde kimi zaman yardım veren ve yardım alan ayırımına dikkat çektiğinden dolayı yardım alanın kendini daha güçsüz, yardım verenin ise daha güçlü bir konuma itmesine neden olabilir zira yardım verenin görünürlüğü yardım alanın da görünürlüğüne yol açmaktadır.

Öte yandan kurumsal bir kimlik yaratılması, hizmet talep eden müracaatçının güvenin sağlanması için bilhassa belediyelerde incelemeye önlük ile ve İl Müdürlüklerinde ise bazı görevlerde ASDEP personelinin yelek, kurum logosu olan giydirilmiş araçla gittikleri de anlaşılmaktadır. Bu konuda görüşmecilerin ifadeleri aşağıdaki belirtilmiştir:

*“Biz, yeleklerimiz, 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)*

*“O kırmızı yeleklerimizi giyiyoruz biz. Zaten toplumun algısını da etkilemek amacıyla, hem de güven vermek amacıyla o yelekleri giymeye dikkat ediyoruz, yaka kartı takıyoruz. Valilik iznimiz var bizim, ASDEP çalışması için, onu gösteriyoruz. Yani vatandaşı inandırmak için pek çok şeye dikkat ediyoruz... İnceleme için gittiğimizde zaman özellikle dikkat ediyoruz. Ama şöyle bir durum var: ASDEP kıyafeti giydirilen araçlarımız var bizim, araçlardan bir tanesi öyle oluyor, o gün tesadüfen incelemeye çıkarken biz o araçla gelecekseniz, insanlar nereden*

*geldiğimizi biliyorlar. Bu bir etiketleme olabiliyor, evet. Biz değil, ama araç giyinmiş oluyor.”(SHU-16)*

*“Daha çok önlük giyiniyoruz. Çünkü resmiyeti hem karşı tarafa yansıtabilelim, hem de bizim için de sıkıntı olmasın. Çünkü özellikle belediyeden geliyoruz diye çok fazla dolandırma olayları oluyor. İnsanların güvenini sağlamak açısından, kimliklerimiz ve önlüğümüz güven oluşturacak objeler. Hassasiyeti olan engellilerimiz bize zaten ön kayıt yaparken, “Ben, komşularım tarafından bilinmesini istemiyorum” dediklerinde, önlüğümüz olmuyor, sanki binaya biri gelmiş gibi giriyoruz ve araçlarımızı da görünmeyecek yere park ediyoruz. O konuda da zaten önlemimizi alıyoruz. Engelli bizi uyardıysa, onu sıkıntıya sokmayacak şekilde davranıyoruz. Çünkü bizim için, engellinin iyi hissetmesi de çok önemli, bu şekilde fişleme olmaması bakımından. Çünkü sorun yaşayan müracaatçılarımız oldu ne yazık ki. Bize belirttikleri takdirde onu dikkate alıyoruz.” (SHU-30)*

Görüşmecilerin bazıları kot ve serbest kıyafetle incelemeye gittiğini söylerken bazıları resmi kıyafet giydiklerini belirtmiştir. İl, Kurum veya kişiye göre bu durumun değişkenlik gösterdiği görülmüştür. Görüşmeciler, bunun kimi zaman yöneticiye bağlı olarak değiştiğinden ve resmi bir kuralı olmadığından, aynı kurum içerisinde bile dönem dönem farklı yaklaşımların benimsendiğinden bahsetmiştir:

*“O da yine yöneticilerin inisiyatifine kalan bir şey. Biri geliyor, ben kurumsal bir elbise giymenizi istiyorum diyor; birisi geliyor, sadece yaka kartıyla gideceksiniz diyor. Ama ben şahsen, bir meslek elemanı olarak, bir sosyal hizmet uzmanı olarak, resmi kıyafetlere karşıyım, her zaman da bunun mücadelesini verdim, hâlâ da veriyorum. Çünkü o giydiğiniz resmi kıyafet birebir görüşmede iletişiminize ket vuruyor. Hani o karşılıklı muhabbet, görüşme yapma noktasında, karşıdaki görüşmeciye şey yapıyor, nasıl diyeyim, bir resmiyet durumu yaratıp, kişinin kendisini rahatlıkla ifade edememesine yol açabiliyor. Bunun yerine, bağlı olduğun kurumu tanıtan bir yaka kartıyla gitmen daha sağlıklı olur diye düşünüyorum. Hem görüşmeyi yapan kişi, hem görüşmeye gidilen kişi açısından bunu daha sağlıklı buluyorum. Ama net bir durum yok kıyafet konusunda; bazı dönemler oluyor, bazı dönemler olmuyor.” (SHU-23)*

Pek çok kültürde ayakkabı ile eve girmek olağan bir durum değildir ve kirli olduğu düşünülen ayakkabıyı eve girmeden çıkarmak bir adettir. Kimi zaman dini, kimi zaman sağlık kimi zaman ise toplumsal bir gerekçe ile kabul görmüş olan eve girmeden ayakkabı çıkarma geleneği zamanla değişime de uğramaktadır. Bugün halen Anadolu’da köylerde veya pek çok küçük ilde bu gelenek devam ettirilirken, büyük şehirlerde bu eğilimin değiştiğini görmek de olanaklıdır.

Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının alan çalışmaları esnasında kimi zaman vakit kazanma kimi zaman ise kişisel hijyenini sağlama amacıyla inceleme için geldiği haneye ayakkabısını çıkarmadan galoş giyerek girmek istemesi meslek elemanları arasında tartışma konusu olmuştur. Görüşme esnasında bu konu da gündeme gelmiş ve görüşmecilere haneye girerken galoş kullanılmasına ilişkin düşünceleri sorulmuştur. Görüşmeciler genel olarak ayakkabı çıkarmamanın veya galoş kullanmanın, Türk kültürüne uygun olmadığını, müracaatçının evine galoşla girmenin veya ayakkabı çıkarmadan girmenin rencide edici, mesleki bir ayıp olarak gördüğünü belirtmiştir:

*“Oturma yerinin olmadığı yerlerde oturup bağdaş kurdum, ayakkabılarımı çıkardım. Asla şeyi düşünmedim mesela, “Galoş verin, gireyim” gibi böyle etik dışı bir şeyi asla düşünmedim. Bu bana asla doğru gelmiyor. Kişinin kendi hijyenini koruması önemlidir, evet, kendi temizliğine dikkat etmesi, hastalık kapmaması gerektiğini bilirim, o ayrı bir şey. Ama böyle düşünüyorsa, o zaman, görüşmeye gitmeyecek, bir başka arkadaşından rica edecek, o arkadaşı da kendi kişisel temizliğine ve güvenliğine dikkat ederek girecek. Yani görüşmeden sonra... Ben de kendi evime gittiğim zaman ya da tekrar işyerine döndüğüm zaman bir temizlenme ihtiyacı hissedirim tabii ki, o ayrı bir şey. Ama bunu insanların yüzüne vurmak çok etik dışı geliyor bana. Ben çok rahat girerim, ayakkabılarımı da çıkarırım, otururum da, bağdaş da kurarım, o ortamda otururum. **O insan orada yaşayabiliyorsa, yaşamak zorundaysa eğer, benim oraya girmemem zaten mesleki bir ayıptır, ben utanmalıyım diye düşünürüm.**”(SHU-34)*

*“Biliyor musunuz, ben bunun için çok ciddi bir kavga verdim. Bazen alan dışı insanlar çalıştığı için, özellikle kış aylarında falan. Bir ara bir baktım ki galoşlar falan gelmiş. “Hayırdır?” dedim. “Yahu, işte şey...” Birkaç arkadaş, kendi kafalarından gidip almışlar işte. Meslek elemanı değiller, zaten öyle bir hassasiyetleri olmadığı için öyle bir durum gelişti. Kesinlikle karşı çıkıp, niye yanlış olduğunu da anlatarak durumu izah etmeye çalıştık ki dikkate de aldılar ve o durum gerçekleşmedi. Yani galoşla falan eve girmek kesinlikle olmaz. Normal bir şekilde, ayakkabı çıkarılır, izin istenilir, öyle girilir. Galoş falanla girmek mesleki etiğe aykırı bir durumdur zaten, kişiyi de rencide eder zaten.” (SHU-23)*

*“Ben galoşu kültürel olarak da çok uygun görmüyorum. Sonuçta Türkiye’de yaşıyoruz. Bir kişinin evine gittiğimizde ayakkabımızı çıkarırız, evin içine gireriz. Galoşu doğru bulmuyorum.” (SHU-19)*

*“Evlere girerken de birçok sosyal yardım ve inceleme görevlisi galoş falan giyiyor mesela. Vakıflarda değil de, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında sosyal incelemeye çıkan arkadaşlarda bu galoş uygulaması var, galoş giyip ayakkabılarını çıkartmıyor. Ama sonuçta ülkenin kültürü belli, herkesin evindeki yaşam tarzı belli, ayakkabıyla girmek pek hoş karşılanmıyor. O yüzden ben genel olarak, incelemeye giderken ayakkabılarımı çıkartacağımı bildiğim için ona göre tedbirimi alıyordum ve ayakkabılarımı çıkartarak giriyordum. Yine onların rahat*

edebilmesi amacıyla, eve girdiğimizde çok da böyle evin içerisinde dolaşp mobilize olmuyorduk. Çünkü onların özel alanı orası. Herkesin kullandığı ortak alanlarda görüşüyorduk. O şekilde dikkat ediyorduk bu konuya.” (SHU-14)

“Kendi özelimden yola çıkacak olursam, tabii ki dikkat ediyorum gideceğim yere. Yani incelemeye gideceğim gün kıyafetimi ona göre belirliyorum. Şöyle bir şey var: **Kimisi mesela galoş götürüyor yanında, galoşla giriyor eve. Bu benim doğru bulduğum bir şey değil; yani galoşla bir insanın evine girme, oturmama gibi şeyler. Ben, o noktada, herhangi bir yakınımızın ya da kendi evimize nasıl girersek o şekilde ayakkabılarımızı çıkararak girmeyi tercih ederim.**” (SHU-8)

“ Ben şeye çok karşıyım bu noktada; evet, kendimizi korumak zorundayız, özel bir dönemdeyiz, pandemi dönemindeyiz, ama **galoş giymeyi çok doğru bulmuyorum. Çünkü bu gerçekten karşı tarafı çok rencide edici oluyor. Ben hâlâ ayakkabılarımı çıkararak eve girmeyi tercih ediyorum.**”(SHU-29)

“**Ben galoş kullanımını çok doğru bulmuyorum. Ben tüpçü değilim ki, galoşumu takıp, işimi yapıp çıkayım. Sonuçta, en başta dediğim gibi, bu insanlarla empati kuracaksın, kendilerini sana açacaklar. Sen bu insanların evine galoşla girdiğin zaman, o insan seni zaten kendisi gibi görmez diye düşünüyorum. Yine o kıyafet olayına da gelebilir bu. Oraya resmi giyinip gittiğin zaman, ayağında galoşla falan, ne kadar sana kendini açar ya da kotla, çorabınla girdiğin zaman ne kadar açar? Ben öyle düşünüyorum. Bence galoş kullanılmamalı.**”(SHU-13)

Sosyal hizmet uzmanlarından biri, galoş kullanmayı doğru bulmadığını belirtmiş ancak gittiği bölgede ayakkabılarının çalınması üzerine galoş kullanmak zorunda kaldığını ve bunun biraz da güvenlik amacıyla yaptığını şöyle ifade etmiştir:

“İlk işe başladığımda galoş giymiyorduk, ama yine benim başıma şöyle bir olay geliyordu az kalsın: **Roman mahallesinde benim ayakkabılarım çalınıyordu. Biliyorsunuz, Romanların o olayı vardır biraz. Bunu doğru bulmuyorum açıkçası, ama dezavantajlı bölgelerde bu çok sık rastlanan bir şey. Bunu müdürümüzle görüştük, o da böyle bir durum olduğu için, “Evet, giyebilirsiniz” dedi. Ama arada galoş giymediğimiz de oluyor, hane içine ayakkabılarımızı çıkarıp giriyoruz. Ama dediğim gibi, ben galoş kullandığımda bile galoşla girmeyi doğru bulmuyorum. Ama başıma da böyle bir olay gelmek üzere olduğu için böyle bir çözüm yolu bulduk.**” (SHU-7)

Bazı uzmanlar, galoşla eve girmenin müracaatçıyı örselemeyeceğini ancak bunun müracaatçıya ifade ediliş şeklinin önemli olduğuna dikkat çekmiştir:

“Ben galoşla giriyordum. Onu da müsaade isteyerek yapıyordum. Çünkü botları çıkarmak zor oluyor, çizmeyi çıkarmak zor oluyor. **Ben bunun çok küçük bir ayrıntı**



*olduğunu düşünüyorum. Siz ayakkabıyı çıkarırsınız, girersiniz, ama oradaki tavrınızla kişileri ezersiniz, yerin dibine sokarsınız, geri çıkarırsınız. Bunlar çok küçük ayrıntılar. Ben götürüyordum, “Galoşla girmemin sizin için bir sakıncası var mı?” diye soruyordum, “Ayakkabılarımı çıkarmak zor geliyor, bekletmeyeyim sizi kapıda” diye onu da açıklıyordum. Bunlar hep iletişim. Onun için, arkadaşlara da söylüyorum, bunlar çok küçük ayrıntılar. Haneye girdiğimizde mümkün olduğunca gözlem yapmak, dolabını açmak, şurada ne var, burada ne var diye yargılamadan bakmak önemli. İnsanların dolabı yiyecek dolu olabilir, bu benim onlara destek olmamı engelleyecek bir şey değil. Mümkün olduğunca onur kırmadan, hak temelli diyoruz, insan haklarına saygılı bir giriş olmalı.”(SHU-24)*

Galoş kullanmanın pratiklik sağladığı, sadece uzmanın hijyeni değil müracaatçının da hijyeni açısından önemli olduğu ifade edilmiştir:

*“ (Galoş) pratiklik sağlıyor. Yani olması gerekir. Çünkü her yere ayakkabını çıkarıp giremezsin. Dediğim gibi, koşullar önemli. Sadece pis olarak değerlendirmeyin, çok da temiz olabilir; yani dışarıdan gelen bir kişinin temiz halinize basmasını da siz de istemezsiniz.” (SHU-28)*

*“Galoş giyiyoruz. Her evde ayakkabı çıkarmanın daha sıkıntılı ve hijyenik olmadığını düşündüğümüz için galoş kullanıyoruz. Şu an pandemi sebebiyle maskemiz, siperliğimiz, eldivenimiz bizim vazgeçilmez aksesuarlarımız oldu aslında.” (SHU-30)*

Öte yandan müracaatçının galoşa dair algısının pandemi ile kırıldığına dikkat çeken uzmanların bazıları pandemi öncesinde galoş kullanamamaya dikkat ettiklerini ancak pandemi sonrasında galoş kullanmanın daha kolay olduğunu ifade etmiş ve bunu, pandemi sürecinin bir getirisi olarak değerlendirmiştir:

*“Dediğim gibi, şimdiye kadar buna dikkat ettim ve galoş kullanmadım. Ama tabii ki, şu anki pandemi sürecinde bunun getirisi olarak kullanıyoruz. Aslında bu bir açıdan da bize olumlu bir geri dönüş sağlıyor. Yani normal bir zamanda kullandığımızda karşı taraf bizi farklı algılayabilir, kendisinin hastalıklı olduğunu, evinin çok pis olduğunu düşündüğümüzü vesaire; ama şu an, bu süreç, belki de pandeminin tek avantajı bu diyebiliriz, bize sağladığı tek kolaylık bu. Ama öncesinde, daha normal diye atfettiğimiz zaman diliminde, ben, mümkün mertebe, galoştur, eldivendir, kullanmıyordum. Fakat tabii ki inceleme bitince kişisel hijyenimi ilk etapta sağlamaya çalışıyordum.” (SHU-27)*

### 3.5. GÖZLEM VE GÖRÜŞME AŞAMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanları ile yapılan derinlemesine görüşmenin gözlem ve görüşme aşamasına ilişkin bulgularına yer verilmiştir. Aşağıdaki Şekil 2’de bu bölümde yer alan konuların kod bulutu olarak gösterimi mevcuttur.



Şekil 2. Gözlem ve Görüşme Aşamasına İlişkin Temaya Ait Alt Kod Bulutu (MAXQDA 2020 Kod Bulutu Gösterimi)

#### 3.5.1. Görüşme Aşaması

##### 3.5.1.1. Haberli-Habersiz Görüşmeye Gidilmesi

Sosyal inceleme, kişinin doğal ortamında görülmesi ve sorun ve ihtiyaçlarının bu doğrultuda tespit edilmesi amacıyla yapılan bir sosyal hizmet etkinliğidir. Evde yapılan sosyal inceleme iş ve okul gibi kamusal alanlardan olmadığı ve özel bir alan olduğu için ve dolayısıyla kişinin özel alanına girmeyi gerektirdiği için hassas bir konudur. Dolayısıyla ev ziyareti şeklinde yapılan sosyal incelemelerde haberli mi yoksa habersiz mi incelemeye gidileceği meslek elemanları için tartışmalı konulardan biridir. Bu tür bir sosyal inceleme, bir ziyaret mi yoksa teftiş midir? Bu sorunun cevabı, sosyal hizmet uzmanının sosyal hizmet etkinliği olarak sosyal incelemeyi büyük ölçüde şekillendiren bakış açısında yatmaktadır.

Bu kapsamda görüşmecilere sosyal incelemeye gitmeden önce müracaatçıya haber verip vermedikleri ve gerekçesi sorulmuştur. Görüşmeciler genel olarak bu konuda mevzuat veya yönetimden bir talimat gelmediğini ancak sosyal yardım alanında kişiyi doğal ortamında görme hedeflendiği için habersiz gitmeyi tercih ettiklerini belirtmiştir.

Alanda edinilen olumsuz deneyimler, süpervizyon eksikliği ile birleşince müracaatçılarla ilgili genel geçer önyargılar edinen sosyal hizmet uzmanları ideal olandan zamanla uzaklaşabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarından biri haberli gitme gerekçesini müracaatçının kendi deyimleriyle “uyanık” olması olarak açıklamış ve yaşadığı olayı sonucunda sosyal hizmet uzmanından sorgulayıcı “Sherlock Holmes” a nasıl dönüştüğünü şöyle ifade etmiştir:

*“Habersiz gidiyoruz, çünkü bazı müracaatçılarımız uyanık davrandığı için. Bir örnek vereceğim size. Getto bir mahallede bir eve 5 farklı aile için 5 defa gittik. Aynı evi sanki bir günlük, iki günlük tutuyorlar, orayı gösteriyorlar. Onun için, haberli gitseniz, orada yaşayıp yaşamadığını tespit edemezsiniz; ama bir iki defa habersiz gittiğiniz anda, orada yaşamadığını tespit edebiliyorsunuz. **Maalesef, bu yalan beyanlar bizim teorideki gibi çalışmamızı, yani istenilen şekilde çalışmamızı engelliyor. Bu noktada bazen Sherlock Holmes gibi aşırı sorgulayıcı olabiliyoruz. Bu da ister istemez sağlıklı bir görüşmeyi engelliyor.**”(SHU-1)*

Müracaatçıların doğal ortamını düzenleyerek kendi durumunu çarpıttığına ilişkin deneyimler de gündeme gelmiştir:

*“Habersiz gidiyoruz. Çünkü bazen, bu yardım konusunda, bilinçli olarak bunu kötü niyetle kullanmaya çalışan ailelerimiz de oluyor maalesef. Sırf komşusu yardım aldığı için kendisi de yardım almak isteyen gibi. Hatta bunları gelip bize... Öyle vakalarım olmuştu. Bir aileye yardım vermiştik, daha sonra onun komşusu olan bir aile yardım başvurusunda bulundu, onun yardım başvurusunu reddettiğimizde, aile bize bunun sebebini, gerekçesini sormak için geldi. Yaptığımız görüşmelerde, onun yaşam standartlarının komşusundan çok daha iyi düzeyde olduğunu aileye anlatmaya çalışıyorduk. Aile de dedi ki bize, “Onun da yaşam standartları çok iyidir, fakat sizin geleceğini bildiği için, biz onun evindeki bazı şeyleri benim evime taşımıştık.” Kendisi bize bu şekilde itiraf etti. Onun evinde olan lüks eşyalardan birkaç şey söyledi, “Siz geleceksiniz diye biz onları benim evime götürmüştük” diye. Bu tarz şeylerle de karşılaştık. O yüzden, böyle görüşmelere özellikle habersiz gidip, ailenin doğal ortamında görülmesinin çok daha uygun olduğunu ve çok daha sağlıklı bir değerlendirme olacağını düşünüyorum.” (SHU-9)*

Sosyal hizmet uzmanlarının kamu kaynaklarının yerinde kullanımı ve ihtiyaç sahipleri ile ilişkilendirilmesi sorumluluğu, onların kamu kaynaklarının ve kurumların birer müfettişi olarak görülmesine ve bu rolü benimsemesine yol açabilir. Kendilerine biçilen bu role kendini kaptıran bazı uzmanlar, kişileri suçüstü yakalama eğilimine girebilmektedir. Kişi boşanmış olduğu eşiyse o evde -görüşmecilerin deyimiyle- “yakalandığında” bu, yardım alması önünde bir engeldir. Görüşme yapılan çoğu uzmanın gözünde boşanmış olan eşle yaşamak veya nikâhsız da olsa bir birliktelik yardım alınmasına engeldir. Onlara göre, eş ya da partner müracaatçıya beyan etmediği yardımlarda bulunmaktadır. Bu bakış açısına sahip bir görüşmeci habersiz gitmenin gerekçesini istenilen bilgilerin “yakalanması” olarak açıklamış ve müracaatçılarla yaşadığı deneyimi şöyle ifade etmiştir:

*“Habersiz gidiyoruz. Haberli gidemezsiniz; çünkü haberli gittiğiniz zaman çok farklı şeyler olur, istediğiniz bilgileri yakalayamazsınız. Atıyorum, evine 127 ekran televizyon almıştır, sıfır; siz dersiniz ki “Ben şimdi size geleceğim”, o televizyonu alır, kömürlüğe kaldırır. Örnek veriyorum. Ya da eşi evdedir, “Haydi, kurumdan gelecekler, sen bir arazi ol” der. Karşılaşıyoruz. Eve giriyorsun, adamlarla karşılaşıyorsun, “Bu kim?” diyorsun, “Ağabeyim” diyor. “Kimliğinize bakabilir miyim?” diyorum, adam pijamasıyla kaçıyor. Kaçar mı normalde ağabeyim dediğiniz insan; kaçmaz. Kimliğine bakıyoruz, eşi çıkıyor. Ya da bir giriyorsun, yatak odasının kapısı yarı açık, içeride yatan bir adam, kocası çıkıyor. Haber verdiğiniz zaman istediğiniz sonucu alamazsınız.” (SHU-15)*

Benzer şekilde, haberli ve habersiz gitmenin her ikisinin de bazı sorunlar doğurabileceğini belirten uzmanlar, kimi zaman habersiz gitmenin daha doğru olduğunu medeni durum üzerinden şu şekilde açıklamıştır:

*“Biz ev ziyaretlerine randevu almadan gidiyoruz, yani bilgi vermeden gidiyoruz. Bu durumun kendi içinde handikapları var tabii ki. Randevu almadan gidilmesi durumunda, gittiğimiz zaman müracaatçının evde olmadığını görebiliyoruz. Bu doğal bir şey. Evde yaşayan, çalışmayan biri de olsa, o anda hastanede olabilir veyahut alışverişe gitmiş olabilir, komşuda olabilir vesaire. Bu tür handikaplar oluyor, ama doğru olanın bu olduğunu düşünüyoruz. Çünkü randevulu gitme durumlarında ev içerisinde çeşitli düzenlemeler yapılabileceğini düşünüyoruz. Mesela, müracaatçı, “Evli değilim, eşimden ayırım” diyor, ama aslında evli ya da biriyle birlikte yaşıyor. Randevulu gitme durumunda, müracaatçının yaşadığı ortamı ona göre düzenlemesi ihtimal dâhilinde olduğu için, bilgi vermenin gitmenin daha uygun olacağı genel bir kanı, genel bir uygulama.” (SHU-3)*

Sosyal hizmet uzmanlarından biri habersiz gidilmesini faydalı gördüğünü ve kişilere dair daha çabuk izlenim edindiklerini söyleyerek verdiği örnekte “evine 11’de incelemeye

gidildiğinde uyuyan müracaatçının” durumunun da değerlendirme için bir ölçüt olduğunu şu şekilde açıklamıştır:

*“Habersiz gitmek her zaman çok daha iyi. Bu biraz müracaatçıları eleştirmek gibi olacak, ama mesela ben öğlen 11’de eve gittiğimde kişi hâlâ uyuyorsa, bu benim için, tabii ki yardım verilmesine engel bir durum değil, ama müracaatçının geleceğini değerlendirmek açısından bir kriter. Yani geç saatlere kadar bu şekilde devam ediyor olması bir kriter. Ama haber verdiğimizde, sabah 8’de her şey hazırlanmış oluyor zaten, evde bütün her şey düzenlenmiş oluyor, o haliyle evi görmek pek bir bilgi vermiyor, işin açıkçası. Ama habersizce gidip evi net bir şekilde gördüğümüzde çok daha güzel oluyor; en azından evdeki yabancı kişileri de teşhis etmiş oluyoruz, yabancı olmasa da evde yaşayıp yaşamadığını söyledikleri kişileri tespit etmiş oluyoruz.” (SHU-11)*

Görüşmecilerden bazıları, müracaatçıların sosyal hizmet uzmanına karşı dürüst olmadığı ve durumu suiistimal edebilme olasılıkları olduğunu göz önünde bulundurduğu için habersiz gidilmesinden yana olduğunu açıklamıştır:

*“Bence habersiz yapılmalı. Bazen müracaatçıların bize karşı dürüst olmadığı durumlar olabiliyor ve bu durumların önemli bir kısmı da habersiz yapılan ev ziyaretlerinde ortaya çıkıyor. O yüzden, ben, daha doğal yaşam ortamını gözlemlemek için habersiz gidiyorum, hazırlık yapmasın diye. Yani normal bir günkü hayatı nasılsa, ben onu görmek istiyorum, o yüzden habersiz gidiyorum ve habersiz gidilmesi gerektiğini düşünüyorum.” (SHU-31)*

*“Yerinde buluyorum. Çünkü bunu suiistimal edebilecek olan kişiler de olabileceği için, habersiz gitmenin yararlı olduğunu düşünüyorum.” (SHU-19)*

Yukarıda yer verilen ifadeler değerlendirildiğinde bazı sosyal hizmet uzmanlarının alanda edindiği olumsuz deneyimlerin, onların müracaatçıya önyargılı yaklaşımlarına neden olduğu anlaşılmaktadır. Uzmanlar “yaşanan körlüğü” şöyle ifade etmiştir:

*“Biz şöyle durumlarla karşılaşıyoruz. Boşandığını söyleyen ama boşanmamış olan, resmi nikahı olmayıp da birlikte yaşayan yardıma başvuran kişiler var. Bizim görevlerimizden biri de eldeki kaynağın suiistimal edilmesini önlemek, ihtiyaç sahipleri için o kaynaklar... Tabii sosyal yardım o kadar çok suiistimal edilmiş ki artık suiistimali önlemek için tek çalışıyor olmuştuk ve hep öyle bakar olmuştuk.” (SHU-4)*

Habersiz gittiklerini belirten bazı uzmanların ise haberli ve habersiz gitme konusunda kimi zaman etik bir ikilem yaşadığı görülmüştür:

*“Bununla ilgili, belki çok etik olmayan bir şey -bunu ben sorguluyorum aslında- şöyle bir şey oluyor: Özellikle sosyal yardım alanıysa, biraz habersiz gitmek isteniyor. Çünkü zaman zaman bu ev eşyası talebi de oluyor. Belediye olarak beyaz eşya ve oturma grubu, halı ve yatak gibi destekler de sunuluyor. Zaman zaman şunu görüyoruz ki, biraz üzücü: Haberli gittiğinizde evdeki eşyalar ya başka bir odaya taşınabiliyor, ya komşuya götürülebiliyor. O noktada, bu aslında bir ikilem de oluyor. Sosyal çalışmacı olarak sizin bilgi vermeniz gerekiyor ve bu bilgi neticesinde gitmeniz gerekiyor, ama böyle gidildiğinde zaman zaman kötüye kullanılıp suiistimal de edilebiliyor. O tür durumlarda, sosyal yardım söz konusuysa, bazen habersiz gidildiği de oluyor.” (SHU-25)*

Bazı uzmanlar, çok doğru bulmasa da habersiz gittiklerini ve bu konuda genelge veya yönetmelik düzenlemesine ihtiyaç duyulduğunu dile getirmiştir:

*“Başvuru esnasında diyoruz biz bir hafta sonra ya da üç gün sonra sizin evinize incelemeye geleceğiz diyoruz ama haber vermiyoruz çünkü şu amaçlı aslında hani o adreste oturuyor mu oturmuyor mu teyit amaçlı. Aslında çok da doğru olduğunu düşünmüyorum habersiz birisinin evine gitmenin, bu anlamda belki de bir öz eleştiri de, kurumsal anlamda, kurumsal demiyim de belki de hani yönetmelik genelge yasa vs. için eleştiri diyeyim.” (SHU-10)*

Uzmanların bazılarının, habersiz gidildiğinde, inceleme zamanını müracaatçının evde bulunma saatlerine uygun bir şekilde ayarlamaya çalıştıkları görülmüştür:

*“Habersiz gitmeyi tercih ediyordum. Aile mahkemesinde haberli gitmemiz gerekiyor, aile hukukundan kaynaklı süreç farklı işlediği için. SHÇEK’te, habersiz gidip, kendimi tanıtarak... Ama öncesinde şeyi öğrenmeye çalışıyordum tabii, evde bulunma saatlerini, tahmini olarak saatleri; kendilerine bir ev incelemesi yapabileceğimizi, ama henüz bunun ne zaman olacağını bilemeyeceğimi belirtiyor, öncesinde bilgi veriyordum.” (SHU-34)*

Sosyal incelemeye gidilen saat müracaatçıya uygun olması bakımından önemlidir. Müracaatçının kendini ve evini uygun hale getirmesi için ona süre verilmesi, müracaatçı uygun olmadığında ise başka bir zaman yeniden gidilebilmesi müracaatçı odaklı bir hizmetin gereğidir. Bazı görüşmecilerin, habersiz gidildiğinde, müracaatçının kendisini hazırlaması için gerektiğinde kapıda bir süre bekledikleri ve bu konuda duyarlılık gösterdikleri görülmüştür:

*“Ben genelde habersiz gitmeyi tercih ediyorum, yani yüzde sekseninde böyledir. Gittiğimiz zaman da, eğer evde bulabilirsem, o an müsait olup olmama durumlarına göre gerekirse kapıda bir 10-15 dakika bekleyebileceğimi söylüyorum, onların hazır hale gelmesini istiyorum. Sonuçta mahrem alanlarına giriyoruz, bu duyarlılığı gözetmemiz gerekiyor.” (SHU-27)*

Yaşanan Kovid 19 salgını, mesleki uygulamayı da etkilemiştir. Görüşmecilerin bir kısmı pandemi sürecinde hane ziyareti yapılmadığını bazıları ise kapıdan görüşme yaptıklarını belirtmiştir. Haberli veya habersiz gitme konusunda ise görüşmecilerden bazılarının pandemi sürecinde Kovid 19 riskinden dolayı müracaatçının karantinada olup olmadığına dair bilgi almak ve kendilerini sağlık açısından güvende hissedebilmek için incelemeye gitmeden önce müracaatçıları aradığı ve haberli gitmek zorunda kaldıkları görülmüştür:

*“Düne kadar habersiz gidiyorduk ama 4-5 aydır haberli gidiyoruz. Çünkü bu pandemi süresi boyunca, karantinada olup bunu bizden saklayan çok aileyle karşılaştık. Ben eve giriyorum, “Aslında biz karantinadaydık, ama sizi geri göndermemek için söylemedik” diyor. Belediyede geçen aylarda patlama yaşadık, Kovid patlaması. Hatta bir belediye başkan yardımcımız vefat etti. Durum böyle olunca, kendimizi de koruyabilmek adına, arayıp, hem incelemeye geleceğimizi, hem de herhangi bir karantina durumu olup olmadığını soruyoruz.” (SHU-29)*

*“Pandemi sürecinde, özellikle geçtiğimiz aylarda genelde telefon görüşmesi yaptık ilk etapta, ev ziyaretleri yapmadık; eğer kafamızda bir şüphe olduysa, sonradan eve gidip durumu inceledik.” (SHU-2)*

### 3.5.1.2. Bilgilendirme ve Onay

Sosyal inceleme süreci, çoğu zaman kişinin başvurusu üzerine başlatılmış olsa da müracaatçının ve birlikte yaşadıklarının kimlik bilgilerinin yanı sıra kronik rahatsızlık, kullanılan ilaçlar, alınan tedaviler, bağımlılık vb. sağlık, eğitim, günlük yaşam alışkanlıkları, yeme-içme alışkanlıkları, sosyo-ekonomik durumları gibi pek çok alanda gizli ve özel olarak nitelendirilebilecek kişisel verilerin alınmasını, işlenmesini ve kullanılmasını içermektedir.

6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Yasası, kişisel veriyi “kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi” olarak tanımlamakta ve 5’inci maddesinde kişisel verilerin kişinin açık rızası olmadan işlenmesinin koşullarına yer verilmiştir. Yasaya göre ancak verilerin meşru amaçlar için işlenmesi ve işlendikleri amaçla sınırlı ve ölçülü olması ve yasalarda açıkça öngörülmesi koşulu verilerin işlenmesi için aranmaktadır. Özel nitelikli kişisel veriler ise şöyle tanımlanmıştır: “Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza

*mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri özel nitelikli kişisel veridir*". Özel nitelikli verilerin işlenmesi ve alınması için yasada açık rıza koşulu aranmaktadır. Sosyal inceleme esnasında kişinin pek çok kişisel verisi ve hatta kimi zaman özel nitelikli verisi de alınmaktadır. Kişisel Verileri Koruma Yasasına göre kişinin özel nitelikli verilerinin alınması ve işlenmesinde açık rıza aranmaktadır. Bu bağlamda müracaatçayı bilgilendirme ve açık rızasını alma bir yasal yükümlülüktür.

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçayı mesleki uygulamaya başlamadan önce olası risk ve seçenekler hakkında bilgilendirmesi hem bir mesleki sorumluluk hem de bir etik ilkedir.

Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmede sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilk karşılaşma ve tanışmada nelere dikkat ettikleri konuşulmuştur. Görüşmeciler, kapıda müracaatçuya kendilerini tanıtır ve ne amaçla geldiklerini açıkladıklarını, görüşme yapabilmek ve içeri girebilmek için sözlü izin istediklerini ifade etmiştir:

*"Kendimizi tanıtıyoruz öncelikle, sonra gelme amacımızı anlatıyoruz. Zaten dilekçeye istinaden ya da ihbar yoluyla oluyor. "Şöyle bir ihbar var" ya da "Şöyle bir dilekçeniz var" şeklinde gelme amacımızı anlatıyoruz. Konuşulanların aramızda kalacağını söylüyoruz, ondan sonra bu bilgileri almak zorunda olduğumuzu söylüyoruz ve sosyal inceleme raporunda ne almamız gerekiyorsa, teker teker onları alıyoruz." (SHU-1)*

*"İlk önce tabii ki kendimi tanıtıyorum; nereden geldim, niye oradayım, oradaki amacım ne, onu anlatıyorum. Yani bir dilekçe verdiklerini ve o talepleri üzerine bunu değerlendirmek için geldiğimi söylüyorum, daha kapıdayken önce bunu ifade ediyorum, ondan sonra içeri giriyorum." (SHU-8)*

*"Önce kapıda kendimizi bir tanıtıyoruz, "Nereden geldik, niçin geldik, kiminle görüşeceğiz" şeklinde. Kendimizi tanıttıktan sonra, "Müsaitseniz içeriye girebilir miyiz?" diye izin aldıktan sonra, bize gösterilen uygun yere geçiyoruz." (SHU-12)*

Görüşmecilerden bazıları iletişimin önemli olduğunu müracaatçının evine girerken, özel alanına müdahil olurken müracaatçının izni ile sürecin başlaması gerektiğini vurgulamıştır:



“Vatandaşın kapısını çaldığımız zaman, kapıyı açtıktan sonra, direkt eve dalmak yerine öncelikle iyi günler deyip kendimizi tanıtıyoruz, içeri girebilir miyim diye izin istiyoruz. Niye geldiğimizi, nereden geldiğimizi anlattıktan sonra içeri girebilmek için vatandaşın izin istiyoruz, “Uygun musunuz, evinizde sizinle bir görüşme yapabilir miyiz?” diye. **Bir kere, gerekli izinleri vatandaşın almak zorundasınız. Çünkü özel alanına giriyorsunuz sonuçta, ev ortamı sonuçta özel hayat. Ona dikkat ediyoruz. İnceleme sürecine iletişimle başlıyoruz aslında; kendini tanıtmak, yaptığınız işi anlatma, niye geldiğinizi ifade etme vesaire. İzin istedikten sonra görüşme süreci başlıyor.**”(SHU-22)

“Şöyle düşünün: **Siz kişinin hanesine giriyorsunuz, kendi özel alanına giriyorsunuz. Ben muhakkak izin isteyerek giriyordum, “Uygun musunuz, müsait misiniz?” diye soruyordum. Habersiz gidiyorduk genellikle, evin doğal koşullarını görmek için.**”(SHU-24)

“Kapıyı çalıyorum, kendimi tanıtıyorum. Sıcak bir selamlamam vardır. Kendi yaklaşımım öyle. Sıcak bir şekilde selamlıyorum, olayı kısaca özetliyorum. “Ben geldim. Bu sebeple geldim. İnceleme yapmak üzere bir başvurunuz vardı. Şimdi ben sosyal inceleme yapacağım, bir değerlendireceğim. Müsaade ederseniz, evi bir gezeceğim, sonra da sizinle uygun bir zamanda, uygun bir mekânda konuşacağım” diyorum.” (SHU-33)

Görüşmecilerden biri, empati kurduğunu, tanıtım ve bilgilendirmeden sonra kişinin uygunluk durumunun önemli olduğunu, kimi zaman çocukların durumdan rahatsız olabileceğini varsaydığını ve müracaatçının bu tür durumlarda müsait olmaması halinde içeri girmediğini ifade etmiştir:

“Ben ilk olarak kendimi tanıtarak başlıyorum. Çünkü siz de anlayabilirsiniz, eve bir yabancı geliyor, sizin mutfağınza bakıyor, mahrem alanlarınıza bakıyor... Kendimi tanıtıyorum, ne amaçla geldiğimi açıklıyorum ve kişinin bu durumdan rahatsız olup olmadığını, o an müsait olup olmadığını mutlaka soruyorum. **Çünkü gerçekten o an müsait olmayan ya da bu durumdan rahatsız olan müracaatçıları da çıkıyor. Ya da o an evde çocuğu bulunduğu için bizi istemeyenler oluyor, bu da benim çok dikkat ettiğim bir şey. Çünkü çocuk rencide olabiliyor bu durumdan.**”(SHU-29)

Yazılı onayın sonradan geliştiği öncesinde böyle bir onam formu istenmediği de ifade edilmiştir:

“Sonradan TKY (Toplam Kalite Yönetimi Sistemi) formatlarında falan gelişti bu. Bu alınıyor. Ama ilk başlarda falan bilgilendirilmiş onam tarzında bir şey almıyorduk. Ama kişiyi sözel olarak muhakkak yalan işlemle ilgili, kendimizle ilgili, hangi amaçla geldiğimizle ilgili ve sonuçla da ilgili yazışmayla da sonucu bildirirdik.”(SHU-20)

Bazı görüşmeciler, başvuru sürecinde de müracaatçı ile çalıştıkları için bu durumlarda müracaatçıların kendilerini kapıda tanıdığını ve sürecin daha kolay işlediğini şöyle anlatmıştır:

*“Öncelikle kendimizi tekrar tanıtıyoruz. Zaten bir müracaatla geldiği için de bizi bekliyor oluyolar. O konuda çok zorluk yaşamıyoruz.” (SHU-11)*

*“Ben küçük bir yerde çalışıyorum. Belki büyük şehirler daha farklıdır. Kişiler zaten bizi kurumda gördüğü için, eve gittiğimizde de “Merhaba, hoş geldiniz” falan diyorlar. Ama tabii, içeri girerken, “Müsait misiniz, gelebilir miyiz? Nereye geçelim? Yalnız konuşabileceğimiz bir oda var mı?” diyoruz.” (SHU-13)*

*“Zaten ilk başvuru aşamasında genelde bizlerle ön görüşme yapıyorlardı. Hani, o nedenle bir göz aşinalıkları oluyordu. Kendimizi tanıtıyorduk, niçin geldiğimizi söylüyorduk. Evlerinin müsait olup olmadığını soruyoruz kesinlikle. Evin içine girerek görüşmeye başlarız.” (SHU-19)*

### **3.5.1.3. Görüşme Yapılan Kişiler**

Sosyal yardım amaçlı sosyal inceleme hane bazlı yapılmaktadır çünkü hanedeki kişilerin geliri dikkate alınarak muhtaçlık sınırı belirlenmektedir. Bu yüzden hane bazlı bir ihtiyaç analizinin yapılabilmesi için sosyal inceleme sürecinde hanedeki herkesle görüşme yapılması gerekebilmektedir. Hane içerisinde müracaatçının birlikte yaşadığı yaşlısı, çocuğu, eşi ve varsa hane içinde birlikte yaşadığı diğer yakınları ile görüşmek ve ihtiyaçlarını belirlemek yukarıda bahsedilen iş yoğunluğu göz önüne alındığında güç görünmektedir. Bu noktada müracaatçılara sosyal inceleme amaçlı hane ziyaretlerinde kiminle görüştükleri sorulmuştur.

Sosyal hizmet uzmanları, genel olarak evdeki herkes ile görüşme ve onların ihtiyaçlarını belirleme konusunda çok boyutlu yaklaşıtlarını ifade etmiştir ancak daha çok müracaatçı dışında çocuk ile görüşmeyi tercih ettikleri bunu da bilgi teyidi amaçlı yaptıkları görülmüştür.

Görüşmecilere göre, olgu görünenden çok daha farklı olabilir ve bu yüzden ev ziyaretlerinde sosyal hizmet uzmanının sorunu ve ihtiyacı “görebilir” olması önemlidir:

*“Yani eve gittiğim zaman, evde kimler varsa, kısa ya da uzun, o duruma göre değişir, orada gördüğüm şeye göre değişir. Bazen bir haneye SED diye girersiniz, ama orada bir şiddet olabilir ya da muhtaç bir yaşlı olabilir ya da aslında SED değildir, KMÇ’dir gibi. Yani orada onu görebilir olmak.”(SHU-8)*

Bazı görüşmecilerin incelemeye gittiklerinde evde bulunan herkesle genel olarak görüşmeye çalıştıkları görülmüştür:

*“Haneye girdiğimizde, o hanedeki her kişiyle ilgileniyorduk. Yani tek bir kişiyi alıp değil... Şöyle: Eğer bize farklı bir ihbar gelmişse, ne bileyim, mesela çocuğa ihmalistismar, o zaman hem aileyle görüşürsünüz, hem çocukla ayrıca görüşürsünüz, daha özel ortamda. Ama sosyal yardım için gittiğinizde, evde kim varsa, kim gelmek isterse, hep birlikte görüşüyorsunuz.” (SHU-24)*

*“Evde kimler var, bakıyoruz. Sosyal yardımlarda genellikle benim karşılaştığım parçalanmış aileler. Boşanmış, parçalanmış, terk durumu oluşan aileler. Bu ailelerin bir kısmı kendi ebeveynleriyle yaşamayı tercih ediyor. O zaman güç dengeleri değişiyor. Kadın tek başına yaşarken daha farklıyken, anne-babasıyla yaşamaya başlıyor ya da büyükleriyle yaşamaya başlıyor. O zaman dengeler biraz daha farklı oluyor.” (SHU-20)*

Sosyal hizmet mesleğinin odağında bütüncül bakış olduğu ve ekonomik değerlendirmenin belgeler üzerinden yapılabileceği ama sosyal desteğin ve ihtiyacın analizi söz konusu olduğunda hanedeki bir bireyin durumunun diğerlerini de etkilediği ve ailenin dinamiklerini değiştirdiği gerçeğinden hareketle her bireyin ihtiyacına odaklanıp herkesle görüşmenin gerekli olduğu ifade edilmiştir:

*“Aslında mesleğe baktığımız zaman, mesleğin odağına, çıkış noktasına, amacına ve aldığımız eğitime, sosyal incelemenin içeriğine, neleri içermesi lazım, ne yapmak lazım geldiğine baktığımız zaman, aslında hepsini görebilir olmamız gerekiyor. Yani sadece sosyal yardımların özelinde değil, başka bir şeyle de ilgili bir eve gidebilirsiniz, orada da şey tespit edebilir, bunlara sosyal ekonomik destekte bulunmak gerekiyor diye bir sonuç da çıkabilir. Bunun olması gerekiyor. Zaten hani diyoruz ya, sosyal destek, onun sosyal kısmı işte orada. Yoksa adı sadece ekonomik destek olurdu. O zaman bu kadar ayrıntılı görüşme yapmaya da gerek yok; “SGK dökümünü getir, maaş bordrosunu getir, çalışmıyorsan onu belgele” falan, bakardık, eve giren ne, çıkan ne, böyle tik tik atıp, ihtiyacı var, belli bir standardın altında deyip para yardımı sağlanabilir. Ama işin diğer boyutunda, sosyal kısmın olduğu boyutta bence devreye bunlar da giriyor, yani onu görebilir olmak. Çünkü sosyal destek dediğiniz şey... Yani bir ailenin bir bireyinin hayatı aslında bütün bireyleri kapsıyor. Evde bir engellinin olması bütün bireyleri etkiler. Yaşlı olması bütün bireyleri etkiler, ekonomik yoksulluk bütün bireyleri etkiler ya da herhangi birinin ruhsal bozukluğunun olması yine bütün bireyleri etkiler ve o ailenin bütün dinamikleri değişir. O anlamda her şeyi görebilir olmak ve orada ikamet eden*

*herkesle görüşmek... Çok uzun görüşmeye de gerek yok herkesle, ama en azından görüşüp bir-iki şey konuşmak bile önemli bence.” (SHU-8)*

ASHB’ye bağlı il müdürlüklerinde veya SHM’lerde çalışan sosyal hizmet uzmanları, çocuğun korunmaya muhtaç duruma düşülmesini önlemek için yapılan Sosyal Ekonomik Destek kapsamında incelemeye gittikleri için çocuk odaklı bir inceleme yapıldığını ve daha çok çocuğun ihtiyaçlarına odaklandığını, müracaatçı dışında çocuk ile de mutlaka görüşüldüğünü ifade etmiştir:

*“Çocuklar varsa, eğer gerekirse, hani şüpheli bir durum ya da görüşme ihtiyacı varsa, çocuklarla da ayrı bir şekilde görüşüyorum. Aslında çok doğru bulmuyorum; evde, “Çocuklar gelsin, siz dışarı çıkın, çocuklarla ayrı görüşelim” demeyi çok doğru bulmuyorum aslında, ama çocuklarla da ayrı bir görüşme, en azından müdürlüğe çağırıp yapıyoruz.” (SHU-2)*

*“Çocuklarla iletişim kurmaya dikkat ederdim mesela. Kesinlikle, o evde çocuk olsun ya da olmasın, onlarla iletişim kurmaya dikkat ederdim. Zaten çocuklar evdeyse, ilk başta çocuklarla görüşmeye çalışırdım. Bu zaten, özellikle ebeveynlerde, onlara yardım etmek için gelindiği noktasında bir algı oluşturuyor. Çocuk evde yoksa da, muhakkak kuruma çocukla gelmesini söyler, çocukla ayrı bir görüşme yaparak, ona niçin onlarla görüştüğümü, amacımın ne olduğunu açıklamaya çalışırdım. Bu da samimiyeti doğuruyordu zaten. Yani çok farklı konulara değinmektense, amacın açık bir şekilde belirtilmesi ve kullanılan dil bunu sağlıyordu.” (SHU-32)*

Görüşmecilerden biri çocukla görüşme yapılmaması durumunda bir meslektaşının yaşadığı suiistimal ve mağduriyeti şöyle açıklamıştır:

*“Sosyal ekonomik destek zaten direkt çocuk odaklı bir yaklaşım. Bir ihmal var mı, bir istismar durumu var mı, onu tespit etmeye çalışıyoruz. Görüşme yaparken sadece müracaatçıyla değil, çocukla da görüşüyoruz. Çocukla da görüşmek durumundasınız, çünkü yarın öbür gün çok büyük sıkıntı yaşayabilirsiniz. Mesela, bizim bir arkadaş -bunlar hep tecrübe- sadece müracaatçıyla görüşmüş, çocuğu hiç görmemiş, o çocuğun farklı bir aileye satıldığı ortaya çıkıyor. Yani böyle riskleri de var. Ondan kaynaklı, çocukları da görmeniz lazım. Orada da bazen sorunlar çıkabiliyor. Mesela, yine bir tane çocuk, o hanede yaşamıyor; anne, çocuğunu başkasına vermiş; ama anne, bizim çocuğa bakacağımızı bildiği için, komşusunun 3 yaşındaki çocuğunu bize gösteriyor. Yani olabildiğince çocuk odaklı yaklaşmak, çocuklarla görüşmek gerekiyor. Çocuklarla yaptığımız görüşmede, eğitimine devam ediyor mu, sağlık durumu var mı, sağlık durumu varsa takibi sağlanıyor mu, onlara dikkat ediyoruz. Yani müracaatçıdan çok çocuğa odaklanmak durumundayız ve öyle yapıyoruz.”(SHU-1)*

Görüşmecilerin kimi zaman çocuklardan bilgi almaya çalıştıkları, özellikle de ebeveynlerin yalan beyanına karşı çocuklarla da görüşme yaptıkları görülmüştür:

*“Mesela, küçük çocuk varsa çocuklarla da diyalog kurarım. Çocuklardan da çok iyi bilgiler gelebiliyor. Mesela, anne doğruyu söylemiyorken, çocuk direkt dökülüyor, hemen bilgiyi paylaşabiliyor.” (SHU-7)*

*“Çocukla yapılan görüşme... Çocuktan çok fazla bilgiler alınabiliyor. O yüzden, çocukla yapılan görüşmeler de önemli.” (SHU-19)*

Bazı görüşmecilerin aciliyet olması durumunda müracaatçı ile görüşmeyi tercih ettiği ama yeterli süre olması durumunda evdeki diğer ihtiyaç gruplarıyla da görüşme yaptığı anlaşılmıştır:

*“Eğer sosyal ekonomik destek hizmetinin bir aciliyeti varsa, yani acil koduyla bunu bağlamamız gerekiyorsa, o anki görüşmede sadece bilgilerini alıyordum, daha sonra onu farklı bir boyutta değerlendiriyordum. Ama vakayı değerlendirmem için yeterli bir sürem varsa, tabii ki evdeki diğer ihtiyaç duyan hizmet gruplarıyla da görüşme yapıp, onları da raporuma ekleyip, onların yararlanabileceği hizmetlere yönlendirmeye çalışıyordum. Ki bunu yapmam gerekiyor, bu benim görevim.” (SHU-27)*

#### 3.5.1.4. Görüşme Süresi

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ile görüşme sıklığı ve bir görüşmeye ne kadar zaman ayırdığı sosyal inceleme açısından önemli konulardan biridir. Verimli bir görüşmenin olması sadece süreden değil etkili bir iletişim sonucunda müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasında oluşan bağdan da etkilenmektedir. Planlı bir sosyal hizmet görüşmesinde müracaatçı ile tanışma/bağlantı kurma, onun sorun ve ihtiyaçlarını onun ağzından dinlemek ve sonrasında ihtiyaç tespiti yapabilmek zaman gerektiren bir süreçtir. Tek bir görüşmenin yeterli olup olmadığı, sosyal hizmet uzmanlarının iş yoğunluğunu da göz önünde bulundurdıklarında bu süreçlere ne kadar zaman ayırmak zorunda kaldığı hususları görüşmecilerle konuşulmuştur.

Belediyede çalışan sosyal hizmet uzmanları olguya göre görüşme süresinin değiştiğini belirtmiş ama bazıları sosyal yardım kapsamında ekonomik değerlendirmenin 15 dakika kadar bir sürede yapıldığına dikkat çekmiştir:

*“Ön görüşmeyle birlikte 15 dakika falan sürüyor bilgileri teyit etme, evi gezme. Bazen mesela hassas durumlarda çok detaylı ön görüşme de yapıyoruz. Mesela, cinsel istismarlarda bazen yarım saati bile bulabiliyor. Vatandaşın zaten bir sıkıntısı var, onu bizimle paylaşmak istiyor, konuşma gereksinimi duyuyor. Hem danışmanlık gibi de oluyor, iyi de geliyor insanlara. O yüzden, yarım saati bulduğu zamanlar da olabiliyor. Bunun haricinde **15 dakikadan fazla sürmüyor, çünkü dosya yoğunluğumuz fazla oluyor. 6-7 dosyaya, bazen 10 dosyaya bile gidebiliyoruz adresler yakınsa.**” (SHU-7)*

SYDV’de çalışan uzmanlar görüşülen aile üyelerinin sayısının da görüşme süresini etkilediğini ancak bir incelemenin ortalama 15-20 dakika sürdüğünü ifade etmiştir:

*“Ev içerisinde görüşme durumdan duruma dosyadan dosyaya değişebiliyor çünkü farklı hikayeler anlatıyorlar, dinliyorsunuz ya da ailenin kalabalıklığına göre değişebiliyor Diyelim ki 10 çocuklu bir aile ile ilgili sorular sorarken her biri için ayrı soru soruyorsunuz. Kaç yaşında, çalışıyor mu vs. gibi.15-20 dakika sürüyor yine en az diyelim aslında.” (SHU-10)*

SYDV’de çalışan bazı uzmanlar daha kısa bir sürede görüşmeyi tamamladıklarını, ellerinde kişiye dair her türlü mal varlığı ve ekonomik verinin olduğunu ve buna imkan verdiğini ifade etmiştir:

*“Maksimum süre ne kadardır? **Süre olarak maksimum 10 dakika. Sosyal yardım değerlendirmesi için yeterli. Çünkü merkezi inceleme dediğimiz, sosyal güvence kayıtlarına, araç kayıtlarına kadar her şey zaten bilgi olarak elimizde. Eve girdiğimiz zaman sadece bir evin ortamına göz atmış oluyoruz, tutarlılık veya tutarsızlık var mı diye, bir de birebir görüşme yapıyoruz. Tabii ki onlar da etkili oluyor. Yani eğer sadece sosyal yardım ve sadece ekonomik boyutta değerlendireceksek aileyi, süre yeterli olur.**” (SHU-12)*

SYDV’de çalışan diğer bazı uzmanlar ise, görüşmelerin kısa sürdüğünü ancak bu sürenin yetersiz olduğunu, başvuruyu kendileri alabildiğinde müracaatçıyı tanıyabilecekleri ve incelemede sadece evi görmek için gidebilmelerinin daha uygun olacağını belirtmiştir:

*“Çok kısa sürüyor, en fazla 10 dakika. Ama bir problem varsa tabii, onun bana anlatmak istediği bir şeyler yarım saati de bulabiliyor... Bu süreler kesinlikle yeterli değil. Birini anlamak için kesinlikle yeterli değil. Belli bir süre ayrılmalı. Aslında şöyle bu başvuru esnasında olmalı. O önemli, inceleme esnasında da değil başvuru esnasında bölme bölme alırsanız başvuruyu rahatlıkla dinleyebilirsiniz. Ve gittiğiniz zaman sadece evi görmek içi gitmiş olursunuz. Bence öyle daha mantıklı.”(SHU-5)*

SYDV’de çalışan bir başka uzman, yönetim tarafından gördüğü baskı yüzünden görüşme sürelerini kısa tutmak zorunda kaldığını, yönetimin 15 dakikada görüşmenin tamamlanması yönünde beklenti ve baskısı altında çalıştığını şöyle açıklamıştır:

*“Görüşme süreci bizim kanayan yaramızda o dönemde. Çünkü bize günlük bitirmemiz gereken belli sayıda dosya veriyorlardı ve gün içerisinde 15 dosyadan aşağı görmememiz gerekiyordu. Bu da 8 saatlik bir çalışma süresi içerisinde ve bir haneden diğer haneye giderken yolda harcadığımız o süreyi de dikkate aldığımızda, görüşme için çok kısa süreler bırakıyordu bize. Mesela işe ilk başladığımızda günlük 5 dosyayla döndüğümüzde, müdür tarafından hoş karşılanmayan bir durum oluyordu bu. Neden? Çünkü sizden beklentisi günde en az 15 haneyi görmeniz. Bu da süre olarak sizi zor duruma düşürüyor. Ha, yapılmaz mı? Yapılır. 15 dakikada o haneyle görüşmenizi yapıp çıkmanızı bekliyorlar sizden. Böyle bir beklenti ve bu baskı altında çalışıyorduk. Çünkü haftalık ortalama 250-300 haneyi görmemiz bekleniyordu. Biz bu sürede eğer bu incelemeleri yapamazsak, insanların bekleme sürelerinin artması ve yardım almalarının mümkün olmaması gibi bir durum söz konusuydu. Çünkü süresi geçen yardımlar ya da incelemesi yapılmayan yardımlar verilmiyordu. O yüzden de bunu bitirmemizi bekliyorlardı. Biz de bu baskı altında çalışıyorduk, günde en az 15 tane haneyi görmemiz gerekiyordu.” (SHU-14)*

SHM veya il müdürlüklerinde çalışan bazı sosyal hizmet uzmanları, görüşme süresinin olguya göre değişebileceğini ancak SED görüşmelerinin ortalama yarım saat sürdüğünü ve bunun iş yoğunluğundan da etkilendiğini ifade etmiştir:

*“Bu, görüşme süresi vakaya göre değişir. Bizde çoğu vaka yardım talebiyle geliyor, yani ailenin kendisinden gelmişse yardım talebiyle geliyor. Ailenin başka bir hedefi olmuyor, maddi yardım istiyor; ama eve girdik, farklı sorunlar da var evde, yani çocuklarla ilgili durumlar var örneğin ya da bir aile içi şiddet öğrendik; bu tarz durumlarda görüşme tabii ki uzuyor. Ama sadece yardım amacıyla gitmişsek, ailenin sadece maddi yardımla ilgili bir sıkıntısı varsa, bu görüşmeler aslında çok da uzun sürmüyor, yani yarım saatin altındadır her zaman.” (SHU-17)*

*“Ev içi görüşmeler yaklaşık yarım saat sürüyordu diyebilirim. Tabii, şu an Kovid süreci olduğu için biraz daha kısalmış olabilir, ama normalde yarım saat süreli görüşmeler yapıyorduk.”(SHU-19)*

*“Ortalama bir görüşme yarım saat civarında sürüyor. Aslında daha da uzun olabilir; ama birimin yoğunluğu, aynı anda oradan çıkıp arka arkaya inceleme yapma mecburiyeti oluyor. Mesela, tek bir dosyaya gidip gelemiyoruz, 7-8 tane eve gitmek zorunda kalıyoruz bazen. Arka arkaya olduğu için, bir noktadan sonra uzaması bizim açımızdan da yorucu oluyor. Yarım saat filan sürüyor, ama daha fazla da sürebilir aslında.” (SHU-21)*

*“Kabaca yarım saat sürer yardım görüşmesi. Diğer görüşmeler daha değişikdir, ama yardım görüşmeleri yarım saati bulur.” (SHU-20)*

*“Sosyoekonomik destek hizmeti görüşmeleri genelde ortalama 30 dakika, 40 dakika, bu civarda oluyor.” (SHU-27)*

Sosyal hizmet uzmanları, yoksul bölgelerde iş yoğunluğunun çok olduğunu ve bu nedenle görüşmeye yeterli zamanı ayırmada güçlük çektiklerini belirtmiştir:

*“Bizim çalıştığımız Sosyal Hizmet Merkezinde bir iş yoğunluğu var. Bizde ve bazı diğer SHM’lerde de. Yani yoksulların daha çok yaşadığı bölgelerde genel olarak bir iş yoğunluğu söz konusu. Bu da bizi sıkıştıran bir durum, yani istediğimiz kadar zaman ayırma durumu söz konusu olmayabiliyor. Yani zamanla ilgili bir kısıtlılığımız, sınırlılığımız söz konusu. Bunu da göz önüne alarak, müracaatçıyı tanımak, vakayı iyi anlayabilmek açısından mümkün olduğu kadar yeterli bir değerlendirme çerçevesinde zaman ayırmaya çalışıyoruz.” (SHU-3)*

ASHB’ye bağlı bazı kurumlarda daha çok dosya tamamlamak için baskı yapıldığı ancak uzmanların bu baskılara dilekçe vererek karşı çıktıkları ve görüşme için daha fazla zaman ayırmak istediklerini ifade ettikleri görülmüştür:

*“Çok sıkıldığım, yetiştireyim dediğim zamanlar olmuştur. Örneğin, elime çok dosya sıkıştırıldı, diyelim 20 tane dosya verdiler, “Git, bunu hallet” dediler; “Bir gün içinde bu kadar dosya yapılmaz, nitelikli yapılmaz” diye dilekçe de vermişimdir. Bir işin nitelikli yapılma süresi, bir haneye yarım saat ve 1 saat arasında bir süreyi mutlaka vermelisiniz ve tecrübeyle paralel bir şekilde. Çünkü tecrübelendikçe soracağınız şeyler özleşebiliyor o anlamda. Çok yeniyseniz biraz daha uzun süreler geçiriyorsunuz zaten bu evde; yani öyle bir 5 dakikada, 10 dakikada yapılacak bir iş değil. Tabii, SED’in periyodik izlemeleri var; periyodik izlemeler nispeten kısa olabilir. Aileyi tanyorsanız ya da başka bir arkadaşınız tanımış, raporlamışsa, siz de dosyayı okuyup gitmişseniz, bakacağınız şeyler daha az olur, o zaman evet, süre belki yeterli olabilir. Tabii ki, vaka çok olduğunda bu süre kısıtlaması olabiliyor. Beklenti çoksa, “Bunları hemen bitirin, halledin” gibi, süre yetmeyebiliyor tabii.” (SHU-33)*



ASHB'ye bağılı çalışan bazı uzmanlar ilk görüşmelerin, devam eden yardım görüşmelerinden daha uzun sürdüğünü, ve onlara daha fazla zaman ayırdıklarını ifade etmiştir:

*“Bu aslında dosyaya göre değişiyordu. İlk müracaatlar biraz daha uzun sürerdi, ortalama yarım saat, 45 dakika sürerdi. Fakat periyodik incelemeler, yani daha önce yardım alanların incelemeleri ortalama 20-25 dakika sürerdi.” (SHU-32)*

*“Hane görüşmesi ortalama yarım saat sürüyor. Kurumda yaptığım görüşme de ortalama 45 dakika sürüyor. Bunlar, tabii, ilk görüşmeler.” (SHU-31)*

Hem SYDV hem de SHM'de çalışma tecrübesi edinmiş olan bir görüşmeci, SYDV'de ekonomik koşulların önemsendiğine ve “diğer koşullar şöyle bir kalsın” anlayışının hâkim olduğuna değinmiş ve SHM'lerde durumun farklılığını şu şekilde anlatmıştır:

*“Müracaatçının evine gittiğimizde, aslında şu an size anlatırken, SHM'ile SYDV'nin ne kadar farklı olduğunu kendim de fark edebiliyorum. Aslında ortak amaçlar, ama SYDV'de bir görüşme kısa sürebiliyor, yani müracaatçının evine girip çıkmak gibi. Çünkü başka imkân yok. Dosya sayısı çok fazla, bekleyen dosya sayısı çok fazla ve bunların bir an önce yapılıp işleme girmesi lazım. Bunun için, ben kendi adıma, mümkün olduğunca eve girip, müracaatçının mahremiyeti ilkesini de göz önüne alarak... Çünkü bir apartmana girdiğimizde sadece bir komşuyla görüşme yapmak istesek, diğer tüm komşuların kapıya çıktığını hatırlıyorum. Bunun için, mümkün olduğunca evde sosyal inceleme yapıyorduk. Bir müracaatçıyla en fazla belki 20 dakika. SHM'de bir danışmanlık dosyama 2-2, 5 saat ayırdığımı hatırlıyorum, ama SYDV'de maalesef ki uzun uzadıya görüşme yapma şansınız yok. Aslında bizim çevresi içinde birey diye değerlendirdiğimiz tabir SYDV'de çok mümkün olmuyor; çünkü daha çok ekonomik koşullarını alıp, cımbızlayıp, diğerlerini çok fazla sorguladığımızda da aslında -çünkü bizim için önemli olan ekonomik koşullar- “Diğer koşullar şöyle bir kalsın” mantığı çok fazla olduğu için, çok da fazla irdelleyemiyorduk. Aslında üst yöneticiyle de alâkalı bir durum. Çünkü sadece ekonomik koşulların ön planda tutulması istenildiği için, çok da fazla uzun uzadıya görüşmeler yapamıyorduk, en fazla 15-20; ama tabii ki, sıkıntılı vakalar olduğunda yarım saat, 40 dakika görüştüğümüz de oluyordu.” (SHU-18)*

Belediyelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bazılarının da 30-40 dakika süren incelemelerde buldukları ve olguya göre inceleme sürelerini değiştirdikleri görülmüştür:

*“Klasik bir cevap olacak, ama müracaatçıya göre değişiyor. Yarım saat sürdüğü de oluyor, 45 dakika, bazen 1 saat dahi sürdüğü oluyor.” (SHU-30)*

*“Ortalama 25-30 dakika sürüyor. Bizim burada, gittiğinizde, misafir muamelesi de görüyorsunuz; ne bileyim, çay içmeden çıkmanıza izin vermiyorlar mesela. Belki bu biraz etik şeye de giriyor, ama buranın kültürü biraz da öyle. Mutlaka oturup, önce muhabbet gelişsin diye bir çay içme de bazen olabiliyor. Onun için, 25-30 dakika, bazen 40 dakikaya kadar çıktığı da oluyor. Özellikle bazı gruplar için süre uzayabiliyor; yaşlı ya da engelli grupları için süre biraz daha uzuyor.” (SHU-23)*

Sosyal incelemenin ‘kapıdan anket doldurur gibi’ yapılmaması gerektiği ve her hanenin biricik olduğu ve ihtiyaç değerlendirmesinin ona göre yapılması gerektiğine de dikkat çekilmiştir:

*“Benim girdiğim hanelerde, ben hiçbir haneye sadece erzak desteği girmedim, onun için, görüşmelerimin en kısası da yarım saat sürüyordu. **Yani yaptığınız işi çalاکalem, kapıdan anket doldurur gibi yapmak değil, ama anlamaya çalışmak, ihtiyacını anlamak, başka bir ihtiyacı var mı onu öğrenmek gerekiyor.** Mesela belki belediyenin erzak yardımına hiç ihtiyacı yok, ama farklı hizmetleri var belediyenin, onlardan faydalanabilir, çocukları kültür-sanat etkinliklerinden faydalanabilir. Bu, girdiğimiz hanenin koşullarına göre değişiyor aslında. Çünkü her hane tek, biricik, yani hiçbir hanede aynı şeyi gözlemlemiyorsunuz.” (SHU-24)*

Belediyelerde iş yükünün fazla, meslek elemanının az olduğu ve kısa sürede ihtiyaç tespitinin zor olduğu, müracaatçı ile bir ilişki geliştirilebilmesi durumunun önemli olduğu ve ancak bu durumda kişilerin kendilerini açabildiği belirtilmiştir:

*“Bir kere, iş yükü gerçekten fazla, meslek elemanı az. Mümkün olduğunca 6 ayda bir tekrar yapalım diyoruz, ama bu çok sınırlı, takip çok az. Ancak biz bir vaka tespit ettiğimizde... Haneye gittiğinizde, bir görüşmede, yarım saatlik, 45 dakikalık bir görüşmede tespit edebilmemiz kimi zaman çok zor, yani bunu göremiyorsunuz. Kişi size müracaat etmediğinde ya da siz gözlemediğinizde o iş uzuyor. Ama kimi vakayla da daha uzun görüşüyorsunuz; kişi sizinle bir ilişki geliştiriyor, her sıkıntısında size geliyor, destek olmanızı istiyor. O zaman ben de mesleğimi yapmış olmanın keyfini yaşıyorum işin açıkçası. Ama bir kez gidip, erzak göndermişsiniz, bitmiş iş, o kalıyor. Özellikle mesela yaşlı kesimle daha uzun süreli çalışmalar yapmak önemli. Ki onların çok da ihtiyacı olduğunu ve çok ihmal edilmiş bir alan olduğunu düşünüyorum.” (SHU-24)*

Bazı Belediyelerde yönetimin baskısından dolayı ve “belli şeylere bakın, geçin” uyarılarından dolayı 20-25 dakika gibi bir sürede görüşme yapılmaya çalışıldığı ancak bu sürenin uzmanlarca yeterli olmadığı dile getirilmiştir:

*“Ben en az bir 20-25 dakika kalmaya çalışıyorum. Tabii ki de normalde 20-25 dakika da çok az .Bizim şu an sürekli eleştirdiğimiz bir konu bu; 25 dakikada kişiyi tanıyamayız, kimseyi tanıyamayız 20-25 dakikada. Süre az. Ama sosyal yardımda belli şeylere bakın, geçin uyarısı yapıyor sürekli. Çünkü kurumun da yetiştirmesi gereken dosyalar var.” (SHU-29)*

### 3.5.1.5. Görüşme Sıklığı

Sosyal inceleme açısından önemli hususlardan biri de müracaatçı ile yapılan görüşme sıklığıdır. Sosyal hizmet uzmanı bir müracaatçıyı yeterince tanıyıp onunla beraber ihtiyaçlarını belirleyebilmek için onunla ne sıklıkla görüşmelidir. Tek seferlik bir görüşmede müracaatçının yeterince tanınıp tanınmadığı, müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasında bir bağ kurulması için ne sıklıkla görüşülmesi gerektiği, iş yoğunluğu ve yönetim baskısının sosyal hizmet uzmanlarının görüşme sıklığını etkileyip etkilemediği hususları da sosyal hizmet uzmanları ile görüşülmüştür.

Yapılan görüşmeler sonucunda sosyal yardım amaçlı sosyal incelemelerin çoğunlukla bir görüşme ile sınırlandırıldığı, iş yoğunluğundan dolayı uzmanların haneleri yılda bir kez görebildikleri anlaşılmıştır. Uzmanlar olgu yöneticiliği ve olgu takibi gibi bir durumum sosyal yardım alanında olmadığına dikkat çekmiştir:

*“Tek görüşme oluyordu genellikle. Başvuru sayısı çok olduğu için, bir gördüğümüz aileyi bir sene boyunca bir daha görmüyorduk genellikle. Bir de şey oluyor, seneye o dosyanın size gelme ihtimali çok nadir oluyor, bir başkası da gidip görüşebiliyor. Yani bir önceki sene siz görüşmesini yapmışsınız, daha sonraki sene bir başkası gidebiliyor. Yani vaka yöneticiliği ya da vaka takibi şeklinde bir görüşme olmuyordu. Sosyal yardım alanında sadece yılda bir sefer görüşme ve inceleme oluyor genel olarak.” (SHU-14)*

Tek bir görüşmenin yapıldığı ve bu yüzden müracaatçının yeterince tanınmadığı ve bunun sağlıklı olmadığı belirtilmiştir:

*“Bence yeterli değil bir görüşme. Bizim işlerde sürece yaymak etkili bir yöntem, genel anlamda değerlendirecek olursak mesleği. Görüşmeyi yaptığımız zaman aslında orada karşılıklı bir alışveriş oluyor, bir bilgi alışverişi, süreç vesaire. İkinci bir görüşmede o müracaatçı çok farklı şekilde çıkabiliyor karşımıza. O anlamda tek görüşmeyi çok sağlıklı bulmuyorum aslında. Ama özellikle SED genelde tek görüşmeyle oluyor. KMÇ’de daha farklı oluyor.” (SHU-8)*

Görüşme sıklığının az olması, hatta kimi durumlarda uzmanların haneyi bir kez görmesi ve yardım bağlanması sosyal hizmet müdahalesinin eksik ve etkisiz olmasına yol açmaktadır. Verilen yardımın nerelere kullanıldığı, yardımın hanenin sorunları çözmede etkili olup olmadığı, sosyal hizmet ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığı gibi soruların karşılık bulacağı izleme görüşmelerinin yerine getirilmemesi alandaki sosyal hizmet uzmanlarını rahatsız etmektedir.

Tek bir görüşmenin yeterli olmadığını düşünen bazı sosyal hizmet uzmanları, izleme mekanizmasının SYDV’lerde olmadığını, sosyal yardım verilerek müracaatçıların yaralarının sarılmadığını ve müdahalenin eksik kaldığını, aile hekimliği gibi bir sistemle her hanenin sosyal hizmet açısından takip edilmesi gerektiğini ve görüşme sıklığının artırılması gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Zaten tek bir görüşme yeterli değil, o kadar süre görüşme de yeterli değil. Yani aile hekimliği diye bir sistem vardı ya, baştan uyulacak ve her doktor eve gidecek, kesinlikle öyle bir sistem olmalı. Yani çok az sayıda, çok elemanla, tam anlamıyla yardım edinebilmeli. Yani ben şimdi üç yüz lira veriyorum ya da vakıf veriyor üç yüz lira ama geride o kadar çok tamir edilmesi, o kadar çok tamamlanması gereken şey var ki, onu takip etme şansınız bile olmuyor. Ben bunu çok isterdim mesela, takip etme durumu olsun, hemen müdahale etme durumu olsun, kurumlarla hemen iletişim kurup onu güçlendirme olsun, yapamıyoruz maalesef. Resmi yazışmalarla, çok zor ve sıkıcı. Hiçbir sonuca da ulaşmıyor maalesef.” (SHU-5)*

Sosyal hizmet uzmanları iş yoğunluğu ve yönetim baskısı altında çalıştıklarını ve mesleki ilkeler ve kurumsal baskı altında ikilemde kaldıklarını, görüşme süresi ve sıklığının bundan çok etkilendiğini de ifade etmiştir.

Görüşmecilerden biri, çalıştığı kurumda haftalık 200-300 hane ile görüşülme yapılması gerektiğine dair yönetimden gördüğü baskıyı anlatırken sosyal yardım amaçlı gidilen bir inceleme esnasında bir intihar olgusu ile karşılaştığını ve durumun çarpıcılığını şöyle anlatmıştır:

*“Buna ilişkin hatırladığım örneklerden biri şu: Sosyal incelemeyi yapıp çıkmıştık, tam çıkarken kapının önünde, ayakkabılığın üzerinde bir not görmüştüm. Normalde bakmayız, ama çok böyle bariz, birilerine not bırakacak şekilde olunca bir mektup olduğunu anladım ve açıp baktım. Mektubun sonunda tek bir cümle vardı, “Hakkınızı helal edin” diye bir cümle. İntihar mektubuydu. Mesela bunu gördükten*

*sonra incelemeyi kesmedik, o kişiyle biraz daha detaylı görüştük. Zaten eve gittiğimizde çok farklı problemleri olduğu belliydi. Annesini yakın zamanda kaybetmişti, bir yas süreci yaşıyordu, yas süreciyle alakalı konuştuk. Kış günüydü, evde doğalgaz yoktu, bir şey yanmıyordu, her yer soğuktu, doğalgazını açtırmak için o gün o kişiyle beraber uğraştık. Böyle özellikli durumlar, çok istisnai durumlar çıktığında, kurum baskısı mı, mesleğimizin gerektirdiği ilkeler mi ikileminde biz mesleğimizin gerektirdiği ilkeleri esas alıyorduk. En azından şu var: O dönemde biz Keçiören Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfında 6 sosyal hizmet uzmanı çalışıyorduk, hepimiz de mesleğimizin ilkeleri doğrultusunda çalışmaya özen gösteriyorduk.” (SHU-14)*

Sosyal hizmet uzmanları, kimi zaman sosyal hizmet mesleğinin gereğini yerine getiremediklerini, olgunun sonuçlandırılması gereken sürenin kısa olmasından dolayı etkili bir mesleki çalışma yapamadıklarını, sosyal hizmet odağından uzaklaşıp ekonomik desteğe odaklanmak zorunda kaldıklarını, birden fazla görüşme yapılması gerektiğini şöyle ifade etmiştir:

*“Hayır, yeterli değil 1 görüşme hocam, kesinlikle değil. Çünkü... Ama işte, şey var, biz sosyal hizmetlerin... Aslında mesleki olarak en çok çatıştığımız yer şudur: Sosyal hizmet mesleği bizim kendi işimiz; ama yaptığımız iş sosyal yardım. Sosyal yardım, süreli, daha çok sonuç odaklı, hedefe yönelik bir hizmet. Yani bir yerde bir yoksulluk vardır, onu sonlandırmanız gerekir; ihtiyaç vardır, gidermeniz gerekir. Yani daha kısa süreli hizmet gerektiren bir durum. Belki çevre araştırması hassasiyetle yapılmalı, belki sürecin çok kısa sürede sonlandırılmaması gerekiyor; ama dediğim gibi, bu sonuçta sosyal yardım, sosyal ekonomik destek de olsa önünde sonunda bir sosyal yardım ve bir şekilde sonuçlandırmanız gerekiyor ve süreniz de, yani sizin önünüzdeki zaman da maalesef buna engel, yani etkili bir mesleki çalışmaya engel.” (SHU-22)*

*“Sosyal hizmet açısından düşünürsek, uzun görüşmeler gerektiren bir çalışma. Hep aynı yere çıkıyoruz aslında. Bir şekilde o vakayı sonuçlandırmanız gerekiyor; 1 ay diyebiliriz buna, 1 ay içinde sonuçlandırmanız gerekiyor. 1 ay içinde yapabileceğimiz görüşme de 1 ya da en fazla 2 defa oluyor. O sebeple daha fazla görüşme yapılırsa, belki daha iyi bir hizmet modeli belirlenebilir, çocukların üstün yararı gözetilir. Ama şu noktada, bir şekilde o vakayı sonuçlandırmak gerekiyor bir sonraki aya kadar. Öyle olunca, bundan kaynaklanıyor biraz da. Öncelikle vakanın sonlandırılması gerekiyor.”(SHU-21)*

*“Bir müracaatçıyla en az beş görüşme yapılması gerekiyor bence, gidip gelinmesi gerekiyor. Yardımı verdikten sonra değil de, yardımı vermeden önce sosyal yaşantısına dair bir şeyleri düzelttiğini görmemiz gerekiyor. Çünkü bazen sosyal yaşantılarında ciddi eksiklikler olabiliyor, çocuklarla iletişimlerinde. Bence bir görüşme ya da kurumda bir, evde bir, toplam iki görüşme çok yetersiz. Fakat biz bu görüşmeleri böyle normal sosyal hizmet süreci gibi işletmeye kalkarsak, bu sefer, insanlar, başvurular çok uzun süre bekler. Biz bir başvuruyu ortalama üç haftada*

*sonlandırıyoruz, öyle söyleyeyim, olumlu veya olumsuz. O da vaka yoğunluğundan dolayı. Maalesef, uygulamada böyle sorunlarla karşılaşılıyor.” (SHU-31)*

Etkili bir sosyal inceleme süreci için yasal bir düzenleme ve kurumsal bir beklenti ve teşvikin olmamasından dolayı inceleme esnasında müracaatçının başka ihtiyaçlarının olup olmadığına odaklanma, sosyal hizmet müdahalesi yapılıp yapılmayacağı, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerine kalmıştır. Sonuç olarak sosyal yardım başvurularının yoğunluğu yüzünden odağın sosyal hizmetten çıkıp ekonomik desteğe kaymasından rahatsızlık duyan bazı uzmanların kendi şahsi çabaları sonucu ancak bazı şeyler değişmektedir:

*“Birincisi, dediğim gibi, temelde sosyal yardım odaklı gidiliyor. Orada acaba farklı bir ihtiyaç var mı, aile içerisinde farklı bir durum var mı, ele alınması gereken bir süreç var mı, bu artık biraz bize kalıyor, biz kendi şartlarımızı bazen zorluyoruz. Mesela orada bir çocuk varsa, çocuğun eğitimiyle ilgili bir durum acaba var mı, yok mu, bunu sorgulamaya çalışıyoruz. Bu noktalarda bazen o görüşmeleri uzatıyoruz; birkaç seans şeklinde gidip, en azından daha... Diyelim ki çocuğu farklı bir yere yönlendirmişsin eğitim konusunda. Mesela, hatırlıyorum, bir aile vardı, çocuk özel gereksinimliydi; ama aile bilinçsizdi, bilgilendirilme ihtiyacı vardı, ne yapmaları gerektiğini bilmiyorlardı. Yaklaşık bir 5 ay falan ben o aileyi takip ettim; çocuk hangi süreçlerden geçti, gereken yönlendirmeler noktasında doğru adreslere ulaştı mı, ulaşmadı mı, bunları takip ettim. Bu tür spesifik vakalarda süreçler uzuyor. Ama genelde bir ya da iki görüşme şeklinde gidiyor. Sadece yardım odaklı olduğu için, görüşmeler bir ya da iki oluyor genelde.” (SHU-23)*

Sosyal hizmet uzmanlarının mesaisinin hiçbir saatle sınırlı olmadığını belirten görüşmeciler, idari bir beklenti ve düzenleme olmasa bile kendi zamanından ödün vermek zorunda kalarak mesleki yükümlülüklerini yerine getirmeye çalıştıklarını ve kimi zaman kendi özel alanlarında hak ihlali yaptıklarını ifade etmiştir:

*“Dediğim gibi, sonraki süreci devam ettirdiğim kişilerle 5-6 haftada bir görüşmeye çalışıyorum. Çünkü hiçbir sosyal hizmet uzmanı aslında 08.00-17.00 mantığıyla çalışmıyor. Ben işten çok nadiren 17.00’de çıkarım. Cumartesi-pazar da telefon görüşmeleri yaparım. Hani etik ikilem diyorsunuz ya, aslında bu bizim de kendi özel alanımıza yaptığımız bir hak ihlali. Ama dediğim gibi, bir süreç başlattığımda müracaatçılarım, 5-6 haftada bir görüşmeye çalışıyorum, her müracaatçım olmasa da. Özellikle görüşmeye çalıştığım müracaatçılar şöyle oluyor: Koşullu yardım bağladıklarımız. Mesela iş bulana kadar demişiz. Ben onu en geç 8 hafta sonra aramak zorundayım; herhangi bir iş buldu mu, bu süreçte neler yaptı, bunu öğrenmek için. Yani bu benim mesleki yükümlülüğüm aslında.” (SHU-29)*

Sosyal hizmet uzmanları, olgunun hassasiyetine göre görüşme sıklığının değişebileceğine dikkat çekmiştir. Bazı uzmanlar tarafından ekonomik kaynaklı sorunların hassasiyet gerektirmeyen ve tek görüşme ile çözümlenen olgular olarak kabul gördüğü de anlaşılmıştır.

*“Karşıdaki vakaya göre. Örneğin, korunmaya muhtaçlık tespit ederseniz veya böyle bir şey görürseniz, bu görüşmeler haftaları bulabiliyor. Aksine, sadece ekonomik problemden kaynaklı, sadece ekonomik sorundan kaynaklı bir vakaysa, 20 dakikalık, 30 dakikalık bir görüşme bile yetebiliyor. Mesela, örnek bir vaka verirsem, babanın şiddetini tespit ediyorsunuz, anne zaten başkasıyla evlenmiş, çocukları sahiplenmek istemiyor. Bizim yaptığımız ilk şey çocukları koruma altına almak değil, olabildiğince aile yanında desteklemek. Ailenin yanında destekleyebilir miyiz? Mesela, bir vakada destekleyemedik, baba şiddete devam etti. O zaman ikinci şey, bu çocuklara kim bakabilir? Anne bakamıyor, babaannenin yanına gidiyorsunuz, anneannenin yanına gidiyorsunuz, ikna etmeye çalışıyorsunuz. Sonuçta, biz sosyal ekonomik destek biriminde bunları tespit etsek bile, korunmaya muhtaç çocuk biriminin işlerini ben kendim yapıyorum mesela. Haftaları bulabiliyor. Hatta bazen danışmanlık da veriyorsunuz. Ama dediğim gibi, sadece ekonomik problemden kaynaklı bir görüşmeyle, 20 dakika, 30 dakika, bazen 35 dakikada tüm süreci halledebiliyorsunuz. Vakanın hassasiyetine bağlı diyeyim.”* (SHU-1)

*“Sosyal yardımlarda görüşme yetiyor. Bir görüşmede aileyle görüşüyorsun, ardından bir çevre araştırması yapıyorsun, ondan sonra verdiği dilekçe ve belgelerle de destekliyorsun. Sosyal yardımlarda çok aşırı şeye gerek olmuyor. Bir istismar gibi ya da daha derinlikli öyküsü olan vakalar gibi olmadığı için, yardım odaklı.”* (SHU-20)

Bazı uzmanlara göre yoksulluk ve sosyal yardım ihtiyacı, eve birden fazla kez gidilmesini gerektirmeyen, sıkıntı olmayan olgulardır. Bazı uzmanların ‘şüpheli bir durum görmedikçe’ tek bir görüşme ile olguyu sonuçlandırmayı tercih ettikleri görülmüştür:

*“Şöyle oluyor: Bir kere gidiyoruz, görüşüyoruz, evde anne olmuyor ya da baba olmuyor mesela, babayla görüşmek için de müdürlüğe davet ediyoruz. Yani müdürlükte de ayrıca görüşüyoruz. Çocuklar evde yoksa, “Çocukları da alın gelin, müdürlükte görüşelim” diyoruz. Eve genelde bir defa gidiyoruz aslında. Bir defa gidip evi görüyorsak eğer, şüpheli bir durum da yoksa, evde olmayan diğer kişilerle müdürlükte görüşüyoruz. Ama eğer sıkıntı varsa, bir defadan fazla da gittiğimiz oluyor.”* (SHU-2)

Sosyal incelemenin amacının ne olarak görüldüğü, sosyal hizmet uzmanının sosyal incelemeye bakışı, görüşme süresini ve sıklığını da etkileyen bir unsurdur. Sosyal hizmet

uzmanı, sosyal incelemeyi, müracaatçının ihtiyaçlarının yerinde tespitinden ziyade başvuru esnasında yaptığı beyanlarının kontrolü olarak görüyorsa ve bir tür denetim gibi algılıyorsa o zaman inceleme bir süreç değil tek seferlik eylem haline dönüşür ve ihtiyaç değerlendirmesi odağından uzaklaşır. Benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarından bazıları, müracaatçının kayıtlı verilerinin sosyal yardım ve ekonomik değerlendirme için yeterli olduğunu ve ev ziyaretinin kayıtlarla tutarlılığını kontrol etmek amacıyla yapıldığını bu yüzden bir görüşmeyi yeterli bulduğunu ifade etmiştir:

*“Sosyal yardım değerlendirmesi için bir görüşme yeterli. Çünkü merkezi inceleme dediğimiz, sosyal güvence kayıtlarına, araç kayıtlarına kadar her şey zaten bilgi olarak elimizde. Eve girdiğimiz zaman sadece bir evin ortamına göz atmış oluyoruz, tutarlılık veya tutarsızlık var mı diye, bir de birebir görüşme yapıyoruz. Tabii ki onlar da etkili oluyor. Yani eğer sadece sosyal yardım ve sadece ekonomik boyutta değerlendireceksek aileyi, süre yeterli olur.” (SHU-12)*

Öte yandan özellikle SHM ve il müdürlüklerinde çalışan bazı uzmanların müracaatçı ile görüşme sıklıklarının birden fazla olduğu, başvuru, inceleme ve izleme süreçlerinde müracaatçı ile görüşüldüğü de görülmüştür:

*“Kurumda zaten başvuruyu alıyoruz, sonrasında belge tamamlama sürecinde bir görüşme yapıyoruz, bir de evin durumunu görmek için. Yani ben minimum üç görüşme yapıyordum zaten. Ama tabii ki durumlar kendi içinde farklılaşırsa bunun dört-beş görüşmeye çıktığı da oluyordu.” (SHU-27)*

Görüşme sıklığı konusunda belirleyici unsurlardan birinin de müracaatçının beyanlarına duyulan güven olduğu anlaşılmıştır. Bazı görüşmeciler ancak şüphe duyduklarında görüşme sıklığını artırdığını ifade etmiştir:

*“Aslında tek bir görüşme olmuyor; kurumda bir görüşüyoruz, bir de evine gittiğimizde görüşüyoruz, iki görüşme olmuş oluyor. Şöyle: Tabii, müracaatçı alan arkadaş görüşüyor, ilk görüşmeyi o yapıyor; ama biz gitmeden önce o ilk görüşmeyi yapan arkadaştan da bilgi alıyoruz, gittiğimizde de bir görüşme yapıyoruz. Genelde yeterli oluyor. **Ama dediğim gibi, güven noktasına geldiğimizde görüşme sayılarını artırıyoruz.** Daha sonra zaten periyodik incelemeler de 3 ay gibi çok kısa zamanlarda olduğu için... Ben ona karşıyım, ama yapacak bir şey yok, devletin kuralı bu. Yani 3 ayda bir evine gidip, kişiyi ziyaret edip... Bu artık ziyaret olmuyor, rahatsız etmek oluyor gerçekten. Ama yine de o aralarda da görüştüğümüz için daha yakinen tanımış oluyoruz.” (SHU-11)*



### 3.5.1.6. İkramların Alınıp Alınmaması

Türk kültür ve inancında misafir her zaman önemli bir yer tutmuştur. Gelenek ve göreneklerinin gereği olarak ev sahibi, misafire gereken azami hoşgörü ve saygıyı göstererek ikramlarda bulunur. Anadolu'nun çoğu yerinde gelen misafire aç ve tok olup olmadığı sorulmadan sofranın açılır ve bu Anadolu halkının misafirperverliğini göstergesidir (Toprak, 2009).

Anadolu kültüründe iş amaçlı da olsa eve gelen her yabancı bir misafirdir. Benzer şekilde sosyal inceleme amaçlı eve gelen sosyal hizmet uzmanları da birer misafir olarak kabul edilir ve müracaatçı kendisinin sorununu dinlemek ve yardımcı olmak için evine gelen sosyal hizmet uzmanına ikramda bulunmayı bir gelenek olarak yerine getirir.

İkramın nezaketen kabul edilmesi ve tüketilmesi makbul olan Türk kültür ve geleneğinde ikramın reddedilmesi bazen araya mesafe koyulması istemi, bazen ise evin hijyeninin kötü olduğu gerekçesiyle tüketilmemesi gibi algılanabildiği için hoş karşılanmayabilmektedir.

Öte yandan Danish, D'Augell ve Hauer'e göre (1994:13) sosyal hizmet uzmanının çay veya kahve içmesi bile müracaatçıların dikkatini dağıtıcı ve rahatsız edici olacağından etkili olmayan sözsüz davranışlardır ve uzmanların bunlardan kaçınması gerekmektedir.

Dolayısıyla sosyal inceleme esnasında sunulan ikram, bu ikramın reddedilmesi veya kabul edilmesi sosyal hizmet uzmanları için mesleki ilkeler bakımından bir ikilem doğurmaktadır.

Görüşmecilere sosyal inceleme esnasında kendilerine ikramda bulunup bulunulmadığı ve ikramda bulunulduğunda bu duruma nasıl tepki verdikleri sorulmuştur. Görüşmecilerin bu konuda karar vermekte çok zorlandığı ve farklı bakış açılarına sahip olduğu görülmüştür.

Görüşmecilerin bazılarının müracaatçılardan ikram alınmaması konusunda katı bir tavır sergilediği ve müracaatçıların ikram sunmak istemesi durumunda çeşitli bahaneler sunarak müracaatçıyı kırmadan reddettiği anlaşılmıştır:

*“Yasak olduğunu söylüyorum. Bir çay bile içmedim 2, 5 yılda.” (SHU-1)*

*“Ben zaten hep aklımın bir tarafında bu durumu bulundurduğum için, mesela görüşme yaptığımız anda, sonuçta yaşadığımız kültür gereği de biri hızlıca kalkıp, mutfak tarafına yöneliyorsa veya aralarında öyle bir göz temasıyla “Sen mutfaka git” falan gibi bir durum oluyorsa, ben o an durumu kontrol altına almaya çalışıyordum. Yani bu konuda son derece otoriter olmaya çalışıyordum. Ki hem onlardan gelen tepkileri o an kontrol edebileyim, hem de onların yanlış anlamayacağı bir şekilde bu durumu geri çevirebileyim diye. Buna zaten son derece dikkat etmeye çalışıyordum.” (SHU-27)*

*“Kesinlikle kabul etmiyoruz, bunun etik olmayacağını söylüyoruz. Yasak olduğunu dile getirince zaten zorlamıyorlar. Çok zorlayıcı kişiler oluyor, ama teşekkür ederek geri çeviriyoruz. O konuda katı bir şekilde reddediyoruz.”(SHU-30)*

Bazı sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıya yansıtmadan yapsa da hijyen kaygısının da ikramı reddetmelerinde etkili olduğu görülmüştür:

*“Bunu kesinlikle reddediyorum. Onları kırmadan, incitmeden nasıl reddedebilirim diye düşündüm ve birazcık kurumun üstüne attım açıkçası. “Kurum politikası gereği, görev sırasında ya da şu an işimi yapmam dolayısıyla herhangi bir şey yiyip içmem yasak” diyorum. Çok etik bulmuyorum bu davranışı. Orada size ne ikram edeceği de belli olmuyor. Bence bizim kendimizi korumamız gerekiyor. Tamam, müracaatçımız incinmesin diye olabildiğince hem konuşmamıza, hem halimize, tavrimıza çok dikkat ediyoruz; ama bazen o kadar hijyenik koşullardan uzak evlere giriyoruz ki, orada da mesela bu ikramları reddetmek daha sağlıklı olabiliyor. Ama mesela yanıma koyuyorlar, “Tamam, yolda yersin” dedikleri hiçbir şeyi geri çevirmiyorum, alıyorum onları.” (SHU-29)*

*“Yok, onu almıyorum. Mesai saatinde olduğumu, bunu kabul etmenin doğru olmadığını açıklıyorum ve teşekkür ediyorum. Bu şekilde, vatandaşı da kırmadan, teşekkür ederek geri çeviriyorum, yani doğru gelmiyor bana. Karşı taraf yine de bilinmeyen bir yer. Hijyen açısından da zaten doğru değil, mesleki anlamda da hiç doğru değil bu şey.” (SHU-7)*

Evin durumunun hijyenik olması ve ailenin güven vermesi durumunda ikramları kabul edebildiğini belirten uzmanlar da olmuştur:

*“Eve bağılı olarak değişiyor bu, biliyor musunuz; daha iyi bir muhitteyse, daha dzenli bir aileyse, az çok ikramlarını kabul ediyoruz. Ama zaten aile biz kapıdan ilk girdiğimizde soruyor, “Ne ikram edelim; çay, kahve?” falan, biz kabul etmiyoruz, reddediyoruz bunu. Onun dışında, genel olarak, dediğim gibi, kabul etmiyoruz. Eğer ev iyi bir durumdaysa, aile güven veriyorsa, çaydır, sudur, bir şekilde içip kalkıyoruz.” (SHU-16)*

Profesyonel ilişkinin bozulabileceği gerekçesiyle ikramı reddetmek gerektiği de ifade edilmiştir:

*“Genellikle ikrama çok sıcak bakmıyorum ben. Çünkü bu sefer, ailelerle sanki çay-sohbet ortamı oluyormuş gibi, **sanki profesyonelliğın dışına çıkıyormuşuz gibi geliyor bana, mesleki bakış açım göre.**” (SHU-9)*

Bazı sosyal hizmet uzmanlarının ikramı reddetmesinin sebebinin, sonrasında müracaatçıların “evimde yedi içti yardım etmedi” yönündeki söylemleri konusunda yaşanan veya tanıklık edilen bazı olumsuz deneyimleri yüzünden olduğu görülmüştür:

*“Ben hiçbir şey yiyip içmiyorum. O konuda ben biraz hassasım. Normalde de zaten biraz hassasımdır o konuda, yani dışarıdan komşu bir şey yapar getirir, ben onu da yiyemem mesela. O konuda biraz hassas olduğum için gittiğim yerlerde ben hiçbir şey yiyip içmiyorum. Eğer zorla ya da bize sormadan önümüze getirdilerse de, “Yasak” diyorum, “Yememiz yasak. Sağ olun, ama yiyemem” diyorum. **Çünkü şey de oluyor, yani sana bir şeyler getirecek, yiyeceksin-ıceceksin, belki kişiyi reddedeceksin, yani yardım vermeyeceksin, yarın bir gün seni oradan vuracaklar belki: “Geldi, yedi içti, yardım vermedi.”** O yüzden ben o topa hiç girmiyorum, direkt reddediyorum yani.” (SHU-2)*

*“Almıyorum hocam. Bu, hijyen kaygısından ziyade, müracaatçıyla o mesafeyi sağlamak adına almıyorum. **Çünkü Allah’a şükür, benim başıma öyle bir şey gelmedi, ama başına gelen hocalarımız var. Yani bir bardak su bile içse, “Daha önce evime geldi, yedi içti” diye sağda solda şikâyet edilen uzmanlarımız, hocalarımız olmuş.** Allah’a şükür, benim başıma gelmedi. Ama olabilir yani, müracaatçı bunu bu şekilde yorumlayabilir. Yani siz bir bardak su içersiniz veya o anda çay vardır evde, çay getirirler, ondan bir yudum içersiniz, “Geldi, yedi içti, gitti” olur veya müracaatçınız dükkânda bir yerde çalışıyordur, bir esnafın yanında çalışıyordur, oraya gitmek durumunda kalırsınız, gidersiniz, çay söyler, içersiniz, “Geldi, çayımı içti, bana şöyle yaptı, böyle yaptı” olur. O yüzden ben tercih etmiyorum. Yani hijyenden ziyade, daha sonra bu tarz sıkıntılar çıkarabileceği için. Ama bazı durumlarda, atıyorum, engelli evde bakım incelemesine gidiyorsunuz, bir amcaya, teyzeye gittiniz, köyün bir tanesine. Yaşlı, engelli bir amca. “Benim evime geldin, bir çay içmeden gittin.” Bu o amca için çok büyük bir şey, kendini kötü hissetmesi için bir sebep. O yüzden, o amca kırılmasın diye yapabilirsin. Ama onun dışında, çok nadirdir yani, ya birdir, ya ikidir, öyle evde bir ikram kabul ettiğimiz.*

*Ben kesinlikle kabul etmiyorum ve kabul edilmemesi gerektiğini düşünüyorum.”*  
(SHU-26)

İkresel olarak ikram kabul etmemenin doğru olduğunu düşünen bazı sosyal hizmet uzmanları, ikramı reddetmenin müracaatçı tarafından yanlış anlaşılabilirliği ve güven ilişkisi kurabilmek adına ikramı kabul etme durumlarının olduğunu da ifade etmiştir:

*“Genelde kabul etmiyoruz, ama çok ısrar edenler olabiliyor. Onları kırmamak için bir tane alabiliyoruz. Tabii, Kovid sürecinde hiçbir şekilde almıyoruz, ama önceki süreçte...Tabii, Türkiye’de, biliyorsunuz, ikram edilen bir şeyi geri çevirmek de biraz o kişiler için iyi olmuyor. **O güven ilişkisini kurabilmek için zaman zaman kabul ettiğimiz oluyor tabii.**”* (SHU-19)

*“Genelde ikramda bulunmak istiyorlar. Ben su istiyorum o zaman, **“Bir bardak su verirseniz yeterli”** diyorum, kırılmaları 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)

*“Şöyle: Ben o konuda çok katı değilim. Normalde ikram kabul etmiyorum. Yani gelip, **“Bir şey içer misiniz, bir şey için”** falan denildiğinde hayır diyorum. Ama bana ellerinde bir çayla geldiklerinde de, oturuyoruz diyelim, çay getirdi, o çayı da içiyorum açıkçası. Bitiririm, bitirmem, o ayrı bir şey; ama o çayı alıp, yani orada dursun, bir yudumumu alıp koyarım. Yani o başka bir şey. Oraya kadar gelmişken o çay, ona hayır da demiyorum. **Yani ucundan da olsa biraz içiyorum. O da kendilerini kötü hissetmemeleri adına yapılan bir şey aslında.**”*(SHU-8)

*“Nasıl yaklaşmanız gerekiyor, hangi dili konuşmanız gerekiyor, herhalde biraz da zamanla oluşuyor bu, inceleme yaptıkça. O noktada, dediğim gibi, zaman zaman biraz daha samimi, oturup ikram ettikleri çayı içmeniz gerekiyor. Bunun çok etik olmadığı da söyleniyor, ama aileye gitmişsiniz, ikram etmiş; **bunu reddettiğinizde bir otomatik bariyer çekiyorsunuz araya, bir şeyler anlatması çok zor oluyor. O noktada, biraz duruma göre şekilleniyor aslında.** Daha önce düşünmemiştim. Net, standart bir şey belirleyemem; **“Evet, şöyle davranacağım, böyle davranacağım.”** Aslında o, biraz aileyle kurduğunuz iletişime göre de şekilleniyor aslında.”* (SHU-25)

İkram kabul etmenin hiçbir sakıncası olmadığını düşünen uzmanlar da bulunmaktadır:

*“İkramda bulduklarında mümkün olduğu kadar içmeye çalışıyordum veya yemeye çalışıyordum. **“Evimize geldi, beğenmedi”** gibi bir hayal kırıklığına uğramasınlar veya yanlış anlamasınlar diye, bir şey verdiklerinde içer, bir şey verdiklerinde yedim genelde.”*(SHU-32)

*“İkramda bulduklarında, genelde geri çevirmemeye gayret ediyorum. Çünkü sonuçta aynı toplumda yaşıyoruz. **Bizim gelenek göreneklerimiz var; misafir genelde boş çevrilmez. Ne olursa olsun, bir şekilde kabul ediyoruz.**” (SHU-21)*

Bazı uzmanların kendince bir yöntem bulmaya çalıştıkları görülmüştür. Örneğin bir uzman, müracaatçıyı kırmamak adına ona hayır demediğini ancak aldığı ikramı sonuna kadar tüketmemeyi tercih ettiğini böylece müracaatçı ile daha güvenli bir ilişki kurduğunu şöyle ifade etmiştir:

*“O da hassas bir konu. Bunu da çok tartıştık. Ama ben hiç reddetmiyordum. Gittiğim zaman illa bir şey ikram etmek istiyorlar, onların o ikramını geri çevirmemeyi tercih ediyordum, ama yememeyi tercih ediyordum. Mesela bir şey getiriyorlar, getirmek istiyorlar, “Bir bardak suyunuzu içerim” diyordum mesela ya da “**Ben çay demledim**” dediklerinde, “**Bir bardak çayınızı içerim**” diyordum. **Ama mesela o bardak geliyor ya, bir yudum alıyordum ve bırakıyordum, o bardak hiçbir zaman bitmiyordu.** Sohbet ederek, konuşarak... Hatta bazen şunu derlerdi: “Çayınız soğudu, yenileyim.” “Aaa, gerek yok, sizi yormayayım, biz görüşme yaparken zaten hep unutturuz onu” derdim. Hani sanki bendenmiş gibi, görüşme sürecindenmiş gibi yapar, “Size verdiğim değer daha önemli” duygusunu hissettirip böyle tolere etmeyi, hayır dememeyi, ama asla da o bardağı tamamlamamayı tercih ediyordum.” (SHU-34)*

İkram kabul edip etmeme durumunun yaşanılan çevreye göre değerlendirilebileceği ifade edilmiş, köydeki bir ikramı geri çevirmekle şehirdeki bir ikramı geri çevirmenin aynı şey olmadığına değinilmiştir:

*“**Bu, aslında yaşanılan çevreye göre değişecek bir şey. Mesela, kiraz, vişne, bunlar pahalı meyveler olarak düşünülürse, herhangi bir yerde müracaatçıdan bunları almak aslında çok doğru değildir; ama A. şehrinde çalışırken, herkesin bahçesi bunlarla doludur. Onun için, bunu ikram ettiği zaman almanızda bir sakınca görmüyorum. Yani yaşanılan çevreyle alâkalı, oranın ikram kültürüyle alâkalı.** 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. Kiraz örneğinde olduğu gibi, başkası için maddi değeri olabilir, bizim için olabilir; ama adamın bahçesinde onlarca kiraz ağacı varken, bize uzattığı biraz kiraz alınabilir. Yani müracaatçı için maddi değeri olmayan şeyleri müracaatçıyı kırmadan kabul edebiliriz. Almayacaksak da yine kırmadan reddetmemiz gerekir. Ama almamak için çok çok fazla kasmaya gerek yok bence. Bazı yerlerde de özellikle almak gerekiyor diye düşünüyorum.” (SHU-17)*

Müracaatçı ile uzmanın arasındaki profesyonel ilişkinin korunması amacıyla müracaatçının evinde yemek yemek, konaklamak, hediye kabul etmek gibi durumlardan kaçınmak gerekmektedir. Bu durum müracaatçı açısından yardım beklentisini artıracığı gibi sosyal hizmet uzmanının da tarafsız bakışını riske atabilir. Ancak sosyal hizmet kültüre duyarlı bir meslek olarak, sosyal hizmet uzmanının çalıştığı yerdeki kültüre hakim olmasını, müracaatçının kültüründe onu kırarak ve rencide edecek davranışlardan kaçınmasını da gerektirmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının müracaatçının kırılacağı ve rencide olacağını fark ettiğinde, bunun görüşme esnasında kurulacak ilişkiye olumsuz etkisi olacağını anladığı durumlarda onun ikramlarını bir bardak çay, bir bardak su gibi asgari düzeyde nezaketen kabul edip aldığı ikramı tam olarak bitirmeden görüşmesine devam edebilmelidir. Asgari düzeyde yapılan- bir bardak su -ikramın müracaatçının beklentilerini artırmayacağı gibi uzmanın da tarafsızlığını zedeleyebilecek müracaatçıya karşı sorumlu hissettirecek bir durum yaşatmayacağı açıktır.

### **3.5.1.7. İletişim ve Etkileşim**

Bu başlık altında sosyal incelemeye giden sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara nasıl hitap ettikleri, onlarla müracaatçı-uzman ilişkisi kurarken nelere dikkat ettikleri konularındaki bulgular ele alınmıştır.

#### **3.5.1.7.1. Müracaatçıya Hitap**

Müracaatçıya nasıl hitap edildiği onunla kurulan etkileşime yön verebilecek bir unsurdur zira hitap şekli kişiler arasındaki mesafeyi ve konumu belirlemektedir. Bu gerçekten hareketle sosyal hizmet uzmanlarına müracaatçıyla doğru bir iletişim kurmak ve etkileşimde bulunmak için nelere dikkat ettikleri, konumlarını nasıl belirledikleri ve bu doğrultuda müracaatçıya nasıl hitap etmeyi tercih ettikleri sorulmuştur.

Yapılan görüşmelerde sosyal hizmet uzmanlarının bu konuda farklı ikilemler yaşadıkları ve farklı eğilimler gösterdikleri görülmüştür. Genel olarak resmi bir dil kullanmayı tercih ettiklerini beyan etseler de sosyal hizmet uzmanları uygulamada müracaatçının yaşı, eğitimi ve kendilerine yönelik tutumuna göre enformel bir dil ile devam edebildiklerini

belirtmişlerdir. Bazı sosyal hizmet uzmanları “amca, teyze, abla” şeklindeki enformel ve kültürel hitapların daha samimi bir ilişki kurulmasını ve müracaatçılarla daha rahat bir iletişim kurulmasını sağladığını düşündüklerini belirtmiştir.

Görüşmecilerden bazıları, okulda sosyal hizmet eğitimi alırken müracaatçı ile kurulan iletişimde formel bir dil kullanılması gerektiğinin altının çizildiğini ancak teori ve uygulamanın farklı olduğuna değinmiş ve formel iletişimde gerekli etkileşimin -özellikle yaşlı ve eğitim seviyesi düşük kişiler için- kurulamadığı durumlar yaşandığını ve bu yüzden daha enformel bir iletişimi tercih etmeyi daha uygun bulduklarını ifade etmiştir:

*“Bize okulda aldığımız eğitim sırasında biraz daha formel bir dil kullanmamız yönünde bilgi veriliyor ve insanlarla iletişim kurarken de açık iletişimden yana bir şekilde davranmamız gerekiyor. Ama bazen, çalıştığımız grubun entelektüel kapasitesine, eğitim durumuna ya da sosyal çevresine bağlı olarak, sizin söylemek istediğinizi karşınızdaki kişi anlayamayabiliyor ya da yanlış anlayabiliyor ya da siz onlara Ahmet Bey, Ayşe Hanım şeklinde seslendiğinizde, hitap ettiğinizde, biraz daha böyle sınır koyup rahat edemeyebiliyorlar. O yüzden, yaş grubuna ve eğitim durumuna göre ve gittiğiniz kişinin konumuna göre... Dosyayı incelediğinizde, göçle gelen bir aile mi, asıl kültürü neresi, Ankara'da ne kadar süredir yaşıyor, hangi ağırlara sahip, bunları görüyorsunuz zaten. 80 yaşındaki birisine gittiğinizde mesela, Ayşe Hanım diye seslendiğinizde, o kendi yaşadığı grupta böyle bir hitap duymadığı için, ne yapıyorsunuz, Ayşe teyze, Ahmet amca şeklinde, böyle biraz daha enformel bir dille konuşuyorsunuz ya da anlamadıkları durumlarda, mesela duyma kaybı yaşayanlarda biraz sesinizi yükselterek konuşuyorsunuz.” (SHU-14)*

*“Teori ile uygulama her zaman birbirini tutmuyor. Bilirsiniz, bize okullarda öğretilen, “Yaşlılarla ilgili çalışırken, gittiğinizde, bey diye hitap edin, amca diye hitap etmeyin, ismiyle hitap edin, bey, hanım gibi” falan gibi şeylerdi. Ta stajyerken bize söylenen bu. Ama ben staja gittim, “Ali Bey” diyorum, yüzüme bakmıyor; “Nazife Hanım” diyorum, yüzüme bakmıyor. “Hocam, bu sizin dediğiniz doğru değil” dedim. “Nasıl doğru değil?” Dedim Ben Ali amca diyorum, bana sarılıyor. Bu, iletişim.” (SHU-15)*

Sosyal hizmet uzmanlarından biri, enformel iletişim ve kültürel öğelerden çıkılmasının aradaki “hiyerarşiyi” de değiştirdiğine dikkat çekerek “amca, teyze” gibi enformel hitaplarda verilen mesaj ile “bey, hanımefendi” hitaplarında verilen mesajın süreci değiştirdiğini bu yüzden formel iletişime dikkat edilmesi gerektiğini belirtmiştir:

*“Bence müracaatçıyla sizli bizli konuşmak gerekiyor. Yani orada mesela teyze, amca gibi kültürel öğelerden çıkmak gerekiyor. Orada diğer iletişim dilini, yani resmi dil*

dışında bir dil kullandığınız zaman oradaki hiyerarşi de değişiyor. Hiyerarşi demek çok sağlıklı bir şey değil belki, iletişimin dinamikleri diyelim, orada kurulacak çalışmanın, yapılacak işin akışını etkiler bu. **Yani bir eve girdiğinizde birine amca, dayı, teyze dediğinizde orada bambaşka bir şey olur ve oraya bambaşka bir mesaj vermiş oluyorsunuz, o kişinin de kullandığı dil ona göre değişiyor ve size, mesleğinize verdiği değer ya da konumlandığı yeri de etkiliyor bence.**” (SHU-8)

Bazı uzmanlar “hanım” ve “bey” şeklinde hitap ettiğini gerekçesinin de uzmanın müracaatçıya karşı konumunu korumak ve sınırları netleştirmek olduğunu ifade etmiştir:

“Genelde Hanım ve bey diye hitap ediyorum. Çok yaşlı birisiyle, bir amcayla, teyzeyle sosyal inceleme yapıyorsak, onlara amca, teyze demekte çok sakınca görmüyorum. Ama tabii, onu da hem yaşına göre, hem de o an kişinin, karşıdaki müracaatçının durumuna göre yapıyorum. Ama onun dışında, yüzde doksan oranında müracaatçılara hanım veya bey veya beyefendi, hanımefendi şeklinde hitap etmeye çalışıyoruz. **Bunun böyle olması gerekiyor. Çünkü orada bir süreç başlatmış oluyoruz ve bu süreçte benim bir konumum var, müracaatçının bir konumu var, konularımızın ve sınırlarımızın net olması gerekiyor.** Ama burada araya çok böyle büyük sınırlar veya çok yakın sınırlar koymadan onu ayarlamaya çalışıyorum. Hanım ve bey diye hitap ederek; ama dediğim gibi, kırsalda bir yerdesek, onların anlayacağı dilden hitap ederek; müracaatçılarla çok fazla teknik sözcükler kullanmadan, bizim işimizde çok teknik sözcük yok, ama öyle çok aşırı düzgün bir Türkçeye veya insanları uzun cümlelerle çok boğmadan, daha kısa, net, anlaşılır, amaca yönelik cümleler kurarak görüşmeyi tercih ediyorum.” (SHU-26)

Uzmanların kimi zaman, müracaatçı ile arasındaki mesafeyi ve mesleki ilişkiyi korumak adına kendisine dair bazı bilgileri onlarla paylaşmamayı tercih ettikleri ve onlara resmi bir şekilde hitap etmeyi tercih ettiği görülmüştür:

“Ben olabildiğince resmi kalmaya çalışıyorum ve “Nerelisin?” diye sorulduğu zaman buralıyım demiyorum. Çünkü buralıyım dediğiniz anda, “Neresinden? Benim de tanıdığım var” şeyine giriliyor. Ankaralıyım diyorum ya da İstanbulluyum diyorum. Olabildiğince, “Bey, hanımefendi” diyoruz. Resmi kalmaya çalışıyoruz.” (SHU-1)

Bazı sosyal hizmet uzmanları ise müracaatçının tutumuna göre hitap şeklini değiştirdiğini belirtmiştir:

“Ben, “Hanımefendi, beyefendi” demeyi tercih ediyorum. Duruma göre, biraz daha yaşlı ilerlemiş müracaatçılarımız varsa, kendileri nasıl bir samimiyet kurduysa, ona göre de görüşmeyi o şekilde devam ettiriyoruz. Mesela, biz hanımefendi derken, “Ablacığım” diyen müracaatçıya tekrar hanımefendi demek çok doğru bir iletişim



*olmuyor. O ablacığım diyorsa, ben kendi adıma abla demeyi tercih ediyorum. Daha samimi bir ortam oluyor. Onun dışında, dediğim gibi, önceliğim “Hanımefendi, beyefendi” diye hitap etmek, onu korumak. Müracaatçının tutumuna göre biraz değişiyor o.” (SHU-21)*

*“Siz diye hitap etmeyi tercih ediyorum. Ama bazen böyle yaşı büyük kişiler oluyor, torununa bakan teyzeler falan, onlarla konuşurken onlar bana yavrum falan dediği için, ben de teyze diyorum, sen diyorum, öyle oluyor. Ama genelde siz demeyi tercih ediyorum.” (SHU-13)*

*“Kendilerine “Hanımefendi, beyefendi” şeklinde hitap etmeye özen gösteriyoruz; ama bazı noktalarda, kişinin yaşadığı güvene de bağlı olarak hitap şeklimiz değişebiliyor. O güven ortamını sağlayıp bilgi almak istiyorsak, biraz samimiyet de kurabiliriz aslında. Sınırımı koyarak bu samimiyet. Çünkü yaşlılar daha çok güven duymak istiyorlar, çocuklar karşılarında sevecen bir abla görmek istiyorlar.”(SHU-30)*

Bazı görüşmecilere göre, resmiyetin de samimiyetin de korunması gerekmektedir ancak uzmanın hitap şekli müracaatçının da hitap şekline dönüşmektedir ve müracaatçı-uzman ilişkisinin dışına çıkılarak mesleki etiğe aykırılık oluşabilmektedir:

*“Genelde hanım ve bey şeklinde hitap ediyoruz. Yani çok çok yaşlı olmadığı sürece... Bazen çok yaşlı kişiler olduğunda, hanım ve bey denilmesinden hoşlanmıyorlar, teyze, amca denildiğinde daha mutlu oluyorlar, biz de o şekilde yapıyoruz. Ama SED müracaatçılarının genelde yaş grubu daha genç, onlarla bey ve hanım şeklinde görüşüyoruz. Yani resmiyeti de koruyoruz, samimiyeti de korumaya çalışıyoruz. Biz onlara isimle hitap ettiğimizde onlar da bize aynı şekilde hitap edebiliyor; tabii, bu, müracaatçı-meslek elemanı ilişkisinin dışına çıkmak olur, o da etiğe aykırı olur biraz.” (SHU-11)*

Müracaatçıya hitabın, uzman-müracaatçı arasındaki mesleki ilişkinin kurulmasını sağlamada önemli bir etken olduğu ortadadır. Özellikle sosyal yardım alanında ihtiyaç sahibi olan ve mevcut sistemde yardım başvurusu yaparak “muhtaçlığını” kanıtlaması beklenen müracaatçıyla kurulacak ilişkinin hak temelli bir düzlemde oluşturulması ve müracaatçının kendine yardım yapan sosyal hizmet uzmanına ve kuruma minnet duymasının önüne geçilmesi için profesyonel bir ilişki kurulması amacıyla resmi bir dil kullanılması gerekmektedir. Böylece sosyal yardımın bir hak olduğu ve sosyal hizmet uzmanının merhametiyle verilmediğinin açıkça gösterilmesi olanaklıdır. Enformel iletişim; duyguların daha yoğun aktarıldığı ve mesafe ve sınırların azaldığı, samimiyetin kurulduğu bir iletişim olması bakımından güven ilişkisi kurulması anlamında avantaj

sağlamakla beraber uzmanda merhamet gösterme, müracaatçıda ise kendine merhamet edilmesini sağlamak için durumunu dramatize etme gibi riskleri doğurduğundan sadaka kültürüne hizmet etme olasılığı yüksektir. Zira sadaka kültürü Ayşe Buğra'nın (2004) ifadesiyle “alanın kendini, verene minnet duygularıyla bağlı hissetmesine” yol açmaktadır. Uzmanın samimi bir ilişki kurması ve bu ilişkiyi içselleştirmesi riski yardımın sonlandırılması noktasında da sorun yaşanmasına yol açabilecektir.

Müracaatçıya nasıl hitap edilmesi gerektiğini ve uzman-müracaatçı ilişkisinin dengesini bir görüşmeci şöyle açıklamıştır:

*“Arada çok böyle ince bir denge var bence. Eşdeğer gibi değil, arkadaş gibi değil, ama böyle çok üstten de değil, öyle de olmaması gerekiyor. Neden arkadaş gibi değil? Çünkü arkadaş gibi iletişim kurup, “Yahu senin durumun çok zormuş, gerçekten zor durumdaymışsın, biz sana yardım yapalım, sana ayda 1000 lira para verelim” dediğiniz andan itibaren, 1 yıl sonra veya 2 yıl sonra veya 6 ay sonra o kişinin yardımını sonlandırmamız gerektiği anda, o kişiyle kurduğunuz samimi ilişkiyi kişi içselleştirdiği için, yardımı sonlandırma aşamasında zorluk yaşayabilirsiniz. Hem meslek elemanı olarak siz yaşarsınız bunu, hem de karşıdaki insana, müracaatçıya da bu zorluğu yaşatmış olursunuz. O yüzden, çok arkadaş ilişkisi gibi değil, daha profesyonel bir ilişki, yani onun sizin danışanınız, müracaatçınız olduğunu, sizin onun gibi farklı insanlarla da bu tarz bir ilişki kurduğunuz karşı tarafa hissettirmek önemli. Aynı zamanda da her insanın biricik olduğunu, her insanın kendine özgü olduğunu kabul ederek, kişinin düşüncelerine, kendisine, varlığına saygı duyduğumuzu belirterek, yani bunu karşıdaki insana hissettirerek, bu duygu ve düşüncüyü ona geçirerek bir ilişki kurmanın faydalı olduğunu düşünüyorum. Ama öyle çok üstten, otoriter, askeri sistem gibi bir ast-üst ilişkisi de tabii ki değil. Tamamen bir müracaatçı-meslek elemanı ilişkisi nasıl olması gerekiyorsa o ilişkiyi kuruyoruz. Sosyal hizmet eğitiminde öğrendiğimiz o müracaatçıyla olan sınırlarımızı koruyarak iletişim kuruyoruz.”(SHU-31)*

### **3.5.1.7.2. Müracaatçı-Uzman İlişkisi/ Bağlantı Kurma**

Etkileşim ve doğru iletişim müracaatçı ile bağlantı kurulmasını yardımcı olmaktadır. Duyan'a göre (2010: 70) bağlantı kurma kavramı iletişim kavramının basit bir eş anlamı değildir. Bağlantı kurma belli düzeyde bir güven ve saygı temeline dayanan etkili çalışma ilişkisine girebilmeyi ima etmektedir.

Bu itibarla sosyal hizmet uzmanlarına görüşme esnasında müracaatçı-uzman arasındaki mesleki ilişki ve konunun belirlenmesi noktasında iletişim çerçevesinde hangi hususlara dikkat ettikleri ve müracaatçı ile nasıl bağlantı kurdukları sorulmuştur.

Kadushin ve Kadushin'e (2016: 53) göre dinlemek görüşme için sadece basit bir araç değil, aynı zamanda görüşmenin etkileyici yönlerini de ortaya koyan bir unsurdur. Aktif dinleme müracaatçıya ilgi ve saygının göstergesidir. Buna paralel olarak Nugent (1992'den akt. Kadushin ve Kadushin, 2016: 53) yaptığı araştırmada aktif dinlemenin müracaatçıların anlaşıldıklarını hissetmelerini sağladığı bulgusuna ulaşmıştır.

Bu araştırma kapsamında görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları da evde inceleme sırasında müracaatçıyı dinlemenin önemli olduğunu, aktif dinleyici bir konumda olmanın gerekliliğini yerine getirdiğini ifade etmiştir:

*“Esas itibarıyla aktif bir dinleyici konumunda olmamız gerekiyor. Tabii, müracaatçı hangi konumda olursa olsun, kendisine ve değerlerine saygı temel ilkimiz. Onun yaşam biçimine müdahale etmek veyahut da yargılamak gibi bir şeyimiz söz konusu olamaz, olmuyor. Onu dinliyoruz, söyledikleri şeyleri not alıyoruz. Tabii ki kendisinin izniyle notlarımızı alıyoruz.” (SHU-3)*

*“Onları çok iyi dinliyorum. Aslında bu ilişkimizi sürdürebilmemdeki en büyük etken, onları dinlemem. Bu zamana kadar çok dinlenildiklerini düşünmüyorum. Diğer kamu kurumlarında da öyle. Mesela, “Daha önce şuraya gittik, bizi hiçbir şekilde dinlemediler” diyorlar. Onları olabildiğince dinliyorum, yargılamamaya çok özen gösteriyorum. Sürekli, “Hı hı, evet, öyle mi olmuştu” gibi.” (SHU-29)*

*“Ben özellikle onları dinlemeye önem veriyorum ilk olarak. Çünkü hiçbir şey olmasa bile, yardım vermesem bile, uygun değil desem bile, bu insanlar en sonunda bana teşekkür ediyor, “Sağ olun, bizi dinlediniz” diyor. Bu bile onlar için çok önemli. Benim için öncelik o.” (SHU-13)*

*“Ben onu dinlemeye gitmiş biri gibi düşünmesini istiyorum. Çözüm bulmaya gitmiş biri gibi. Hani bir nevi, danışman gibi görmesini istiyorum. Çünkü ben ona yardım veren mercüinin bir elemanıyım, yardım vermeye karar verme gibi bir yetkim bile yok, hani öyle hissetmesini de kesinlikle istemiyorum.” (SHU-5)*

Barker (1995) sosyal hizmet sözlüğünde empatiyi başka bir kişinin duygusal durumunu ve düşüncelerini fark etmeyi, anlamayı, deneyimlemeyi ve bunlara bu doğrultuda tepki

vermek olarak ele almıştır. Sosyal hizmet, empatiyi yardım ilişkisinin temel bir bileşeni olarak görür. Bu ilişkide danışan ancak empati sayesinde kendisinin sosyal hizmet uzmanı tarafından anlaşıldığını ve kabul edildiğini hissedebilecektir. İyileştirici bir potansiyeli olan empatik bağlantı yoluyla sosyal hizmet uzmanı danışanına, ona sahip çıkan, dingin ve anlayan bir tutum sergilemektedir. Bu sayede danışanın yalnız olmadığı hissi artarak sorun çözme süreci güç kazanmaktadır. Ayrıca empati sosyal hizmet uzmanının bireysel sorunlara ilişkin kavrayış yeteneğini artırmakta, bireyin potansiyel güçlerini keşfetmesini kolaylaştırmakta ve çözüm stratejilerinin en iyisini belirlemede etkili bir kılavuz olmaktadır (Tuncay, 2009: 50).

Buna paralel bir şekilde sosyal hizmet uzmanlarının bazıları sosyal inceleme amaçlı görüşmelerde **empati yapmaya** öncelik verdiğini şöyle açıklamıştır:

*“Biraz empati kurabiliyorum insanlarla. Onlar bunu fark ediyor, konuşmandan falan fark ediyor zaten. Onları anladığımı hissettikleri zaman bunlar açılıyor gayet. Bence empati kurabilmek önemli bu açıdan.” (SHU-13)*

*“Sonuçta olumlu bir iletişim kurmaya çalışıyoruz. ..Daha empatik bir dil kullanmak zorundasınız. Onu anladığınızı ifade etmeniz ve gerçekten de anlamanız gerekiyor aslında. Çünkü sonuçta yaşanan bir yoksulluk var, işsizlik var, parçalanmış bir aile var, bunların hepsini bilmeniz gerekiyor. O yüzden, daha anlayışlı, olumlu, müracaatçıyı irrite etmeyen bir dil kullanmanız ve doğru bir iletişim dili geliştirmeniz gerekiyor.” (SHU-22)*

*“Müracaatçı o kadar engellenmiş ki her yerde, öfke nöbeti geçirebiliyor ya da bütün öfkelerini size kusabiliyor. Bu tip durumlarda mesela, sosyal hizmet uzmanı olarak siz de eğer bir otorite ilişkisi kurduysanız, bu sefer, “Sen nasıl bana bağırsın?” ya da “Sen nasıl böyle davranırsın?” diyebiliyor. Çünkü insanlar o öfke nöbetiyle geldiklerinde hakaret edebiliyorlar, kişisel olarak da hakaret edebiliyorlar ve sizi de profesyonellik dışına çıkmaya davet edebiliyorlar. Çünkü çok tehditkâr ya da çok cüretkâr olabiliyorlar. O tip durumlarda, müracaatçının bağırmasıyla ya da öfkesiyle değil de, neden ve sebepleriyle alakalı düşünmeye başladığınızda, yani empati kurarak düşünmeye başladığınızda ve biraz da profesyonelliğinizi koruduğunuzda, aradan bir beş-on dakika geçtikten sonra karşınızdaki kişiyi de sakinleştirebiliyorsunuz. Dengeli bir rol paylaşımında, kendinizin otorite olmadığını, onunla birlikte ona yardım eden kişi olduğunuzu gösterdiğinizde zaten bir sıkıntı olmuyor.”(SHU-14)*

Koşulsuz olumlu kabul, danışanın duygu, düşünce ve davranışlarını iyi ya da kötü olarak değerlendirip yargılamadan kabul edilmesi anlamına gelmektedir. Sosyal hizmet

açısından da sosyal hizmet uzmanının müracaatçıları oldukları gibi kabul etmeleri yargılayıcı ve eleştirel tutum sergilememeleri beklenmektedir. Bu müracaatçının davranışlarının onaylanması anlamına gelmemelidir. Kabul danışman ve müracaatçı arasındaki ilişkinin müracaatçının ifade ettiği duygular ve paylaştığı bilgilerden olumsuz etkilenmeyeceği anlamına gelmektedir (Kadushin ve Kadushin, 2016: 93).

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları müracaatçı ile kurduğu ilişkide müracaatçıya saygı, değerlerine ve fikirlerine karşı olumlu kabul geliştirmenin önemli olduğunu ve kendi görüşmelerinde buna öncelik verdiğini şöyle açıklamışlardır:

*“Güven ilişkisinden önce saygıyı korumak gerektiğini düşünüyorum ben. Çokça ihlal edilen bir şey. Öncelikle uzmanın sadece aracı olduğunu bilmesi gerekiyor. Yani devletin veya başka kişilerin, kurumların sağladığı imkânları ihtiyaç sahipleriyle buluşturmak için, ihtiyaç sahiplerini tespit etmek için biz sadece aracıyız, karşımızdaki de şu an ihtiyaç sahibi olan bir insan. Öncelikle bunu bilmemiz gerekiyor. Bunda çok yoğun ihlal oluyor, karşı tarafın kişilik haklarıyla ilgili. Karşısındakini çocuk gibi azarlayan veya kendisine muhtaç gören; yani yardıma değil de, kendisine muhtaç gören çok fazla meslek elemanı arkadaşımız var. Aslında etik problem bu. Öncelikle bunun çözülmesi gerekiyor. Müracaatçıya saygı konusunun çözülmesi gerekiyor öncelikle. Zaten saygılı davrandıktan sonra müracaatçıya, onun da bir birey olduğunu, bir insan olduğunu hissettirdikten sonra; yani onun bana değil de, şu anda alacağı sosyal yardıma ihtiyacı olduğunu, benim sadece bir aracı olduğumu hissettirdikten sonra, güven duygusu zaten oluşuyor. Müracaatçıya “Siz” diye hitap etmek bile bunun bir göstergesidir. Bunlara şu an uzak durumdayız; onu söyleyebilirim.” (SHU-17)*

*“Her şeyden önce karşı tarafa saygıyı hak eden biri olarak hitap ediyorsun. Senli benli olmuyor zaten, saygı çerçevesinde bir dil kullanılıyor. Karşı tarafa söylediği beyanlarının esas alınacağı yönünde bir güven veriyorsun. Beyanlarına güvendiğini, dolayısıyla beyanları doğrultusunda işlem yapılacağını, o yüzden doğru bilgi vermesi gerektiğini -bazen yanıltıcı bilgiler de verilebiliyor- söylüyoruz.”(SHU-20)*

*“Bir de şuna çok dikkat ediyorum: **Onları asla yargılamamaya; kendi dilimde, anlayabildiğim dilde asla yargılamamaya, eleştirmemeye, yargılayıcı sorular sormamaya çok dikkat ediyorum** ve kullandığım sözcükleri tabii ki çok seçerek kullanıyorum, çok kibar olmaya, çok naif olmaya çalışıyorum.” (SHU-9)*

Sosyal hizmet uzmanlarından biri yansıtma tekniğini kullandığını ve bir diğer uzman ise aynalama yöntemini kullandığını bunun görüşmede sağlıklı bir iletişim kurmada önemli olduğunu ifade etmiştir. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçının duygularını anladığını

belirtmesi ve aynalama veya yansıtma yöntemleri gibi yöntemlerle ona hissettirmesi iletişimi olumlu etkiler. Duygu yansıtması müracaatçının duygularını keşfetmesine, onların bilincine varmasına ve yaşamasına yardım ettiği için görüşmede derinliği artırır (Wiserand-Goldfried, 1998’den akt. Kadushim ve Kadushin, 2016: 159).

*“Onun dışında, tabii, hassas durumda olabiliyorlar duygusal olarak, psikolojik olarak, onları anladığımızı hissettirmemiz gerekiyor biraz. **Hani yansıtma tekniği diyoruz ya, ben herhalde onu daha çok kullanıyorum. “Anlıyorum, zor durumdasınız, şunları, şunları yaşamışsınız, bunları anlayabiliyoruz, ama biz de size yardımcı olmak için buradayız” diyorum, bundan bahsediyorum ya da zor bir süreç yaşadığımı, bu sürecin geçici olduğunu, yani hep bu şekilde devam etmeyeceğini söyleyerek, biraz da telkin ederek daha sakinleştirici bir dil kullanıyorum.**” (SHU-2)*

*“**Kişinin davranışlarını ya da kaygısını falan da okuyorsam, bunu aynalıyorum bazen, kişiyi rahatlatmaya dönük şeyler söylüyorum. “Böyle hissediyorsunuz galiba, ama böyle değil” ya da “Şundan çekinmiş olabilirsiniz, ama bu şekilde çekineceğiniz bir durum söz konusu değil” falan diyorum. Kendilerinden bahsettiriyorum genelde; yani sevdiği şeylerden, keyif aldığı şeylerden bahsettiriyorum. Genelde çok fazla olay odaklı, “Ne oldu da buralara gelindi?” gibi değil de, “Ne hissediyorsun, ne düşünüyorsun, ne yapmaktan keyif alıyorsun? Daha önce nasıldı, şimdi nasıl?” gibi, birazcık daha kendileri odaklı ya da yapmayı sevdikleri şeylerden, sevdikleri arkadaşlarından, kendilerine yapılmasını sevmedikleri şeylerden falan başlayarak sohbet yürütüyorum. O zaman da genelde sıcak bir sohbet gibi ilerlediği için, çok fazla gergin bir ortam olmuyor.**” (SHU-33)*

Kadushin ve Kadushin’e göre (2016: 240) görüşme esnasında sıklıkla yapılan hata, sosyal hizmet uzmanının soruyu müracaatçıdan istediği cevabı alacak şekilde yapılandırmasıdır. Yönlendirici sorular müracaatçının özgürce cevap vermesini zorlaştırır ve soru sormaktan ziyade bir onay talebidir. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları bu sorulardan kaçındığını özellikle açık uçlu sorular sormayı tercih ettiğini belirtmiştir:

*“**Yine sosyal inceleme sırasında yönlendirici soru sormamaya özen gösteriyorum. Bu, en çok yapılan hatalardan biri. Çünkü kişi diyor ki, “Eşim fabrikada çalışıyor.” “Ha, asgari ücret mi alıyor?” dediğinizde, “Evet, asgari ücret alıyor” diyor. Ama “Ne kadar ücret alıyor?” dediğinizde, “3500-4000 civarı” diyor. Çok açık uçlu sorular ve yönlendirici olmayan sorular sormaya da özen gösteriyorum.**” (SHU-29)*

*“**Kolay kolay kapalı uçlu sorular sormam mesela, hep açık uçlu sorular sorup ilerlemeyi tercih ediyorum. Çünkü öyle olduğu zaman sosyal yardımla ilgili ihtiyacı görünmeyen, bilinmeyen başka şeyler de çıkabiliyor. Çünkü insanlar heyecanlı***

*olabiliyor, başvuruda ne yapması gerektiğini bilemeyebiliyor, panik halinde olabiliyor, tedirginlik hissedebiliyor, her şey olabiliyor.” (SHU-34)*

İletişim becerilerinden biri de sosyal hizmet uzmanının kullandığı sözcüklerin etkisinin farkında olmasıdır (Thompson, 2014: 126). Bu beceri sosyal hizmet uzmanının sözcüklerini seçerek konuşması, kırıncı ve rencide edici bir dil kullanmamaya azami özen göstermesini gerektirmektedir. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının bazıları müracaatçı-uzman ilişkisinde önemli bir etmen olarak neyin nasıl söyleneceğine dikkat edilmesi gerektiğine dair görüşlerini şöyle açıklamışlardır:

*“Biz de onları yönlendireceksek, yönlendirme noktalarında kırmamaya özen gösteriyoruz. Hani kişinin eğitim seviyesinin düşük olduğunu söylemiyoruz da, eğitimine devam etmesi gerektiğini söylüyoruz ya da çocuğunun -görüşme sırasında olabiliyor- zihinsel bir sorunu olduğunu bazen anlayabiliyoruz, kırmamak için bunu net bir şekilde söylemiyoruz, ama bir doktor gözetimine veya rehberlik araştırma merkezine müracaat etmesini söylüyoruz. Yani yönlendirirken dikkat ediyoruz, ama yine de bunları söylüyoruz. Yani hiç söylememek de bir sıkıntı, çünkü o kişiyi olduğu gibi bırakıyoruz, o da meslek elemanı olarak bize uygun değil; ama kişiye çok sert bir dille söyleyip, bir yaptırım gibi baskılamak da doğru değil; ortasını bulup, kırmamaya özen gösteriyoruz.” (SHU-11)*

*“Görüşmeye gittiğim zaman da tarzım her zaman, “Sizinle sohbet etmeye geldim, bana anlattıklarınız ve belgeledikleriniz vardı, bunları biraz da sizinle burada değerlendirmeye ihtiyaç duydum” şeklinde olur. Yani “Ben sizin anlattıklarınızı dinlemek için buradayım” duygusunu vererek. “Ben sizi araştırmaya geldim, durumunuza bakmaya geldim” gibi, insanları zorlayacak, baskı altına alacak sözcükleri asla kullanmamaya özen gösteririm. Böyle yapmayı tercih ediyordum.” (SHU-34)*

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya karşı konumunun görüşmede nasıl olacağı aralarında hiyerarşik bir üstünlük olup olmadığı ve bunun nasıl müracaatçıya yansıtıldığı da müracaatçı-uzman ilişkisi bakımından önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanlarından biri müracaatçıya “aynı gemide” olduğunu hissettirmenin iletişim açısından önemli olduğunu, müracaatçının ona karşı tutumuna göre konumu belirleyip iletişimi yönlendirdiğini, ayrıca fiziksel ortam değişikliğinin iletişim tercihlerini etkilediğini ve bu yüzden kimi zaman kurumda bir görüşme de yaptığını belirtmiştir:

*“‘**Seninle aynı gemideyim**’ mantığıyla biraz daha onlara eşit mesafede yaklaşıyoruz ve bazen iletişime çok kapalı olduğunda yönlendirici sorular sorarak onu iletişime davet etmeye, onu iletişime ortak etmeye çalışıyoruz. Onun dışında, hiç iletişim kurmak istemeyen insanlar olabiliyor ya da kendi ev ortamında daha rahat olan insanlar olabiliyor. Böyle durumlar tespit ettiğimde de, ben daha çok kurumsal kimliğin, kurumun kimliğinin farklı olduğunu düşündüğüm için, bu insanlara diyordum ki, “Sizin ev ortamınızı gördük, ama sizinle kurumda resmi bir görüşme yapmamız lazım.” Çünkü ben, kurumun resmi kimliğinin de gerçekten çok etkili olduğunu düşünüyorum. Bazen evde yaptığım sosyal incelemenin çok yeterli olmadığını ya da müracaatçı açısından yanlış anlaşıldığını düşündüğümde, “Şu gün, şu saatte gel, kurumda bir görüşme yapalım” diyordum ve o zaman gerçekten müracaatçının tavrının çok farklı olduğunu, daha resmi olduğunu görebiliyordum. Aslında onlara da hak veriyorum, yani bazı meslek elemanları artık bu işin içinde yıllardır var olduğu için, gerçekten yorulmuşlar. Onlar müracaatçıyla direkt olarak öfkeli şekilde konuşmaya başlıyorlar. **Ama aslında zaten karşı taraf dezavantajlı kesim olduğu için, onunla dengeli bir şekilde ya da onunla aynı gemide olduğumuzu, bazen daha üstten konuşarak -aslında bunu biraz da müracaatçının tavrı bize gösteriyor- müracaatçının tavrına ve iletişim kurma şekline göre biraz daha üstten, bazen biraz daha alttan, bazen onunla aynı seviyeden konuşarak, bunu artık görüşmenin ilerleyişine göre ayarlıyorduk.**” (SHU-18)*

Kültürel yetkinlik, sosyal hizmet uzmanında olması gereken önemli bir beceridir. Kültürel yetkinliğe sahip bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ile bağ kurmak için onun kültürel ifade ve deyişlerini kullandığında müracaatçına yakınlaşması daha kolay olabilmektedir. Bazı uzmanlar bu konuda yaşadıkları deneyime dikkat çekmiştir:

*“Mesela ben damada enişte denildiğini ilk burada gördüm. Kültür çok önemli yani sosyal incelemede. Bir gün, sosyal incelemeye gittiğimde, “Enişte, enişte” diye bahsettiği kişinin damadı olduğunu fark ettim, çok şaşırdım. Oturtamıyorum yani bir türlü kafamda, eniştesiyle nasıl bunları yaşamış diye. Enişte diye bahsettiği kişinin damadı olduğunu öğrendim. Burada böyle bir gelenek varmış. **Kültürel yetkinlik çok önemli. Belki de belediyeye kızmamak lazım, o noktada yerelden birini istiyor olabilirler. Olabildiğince oranın kültürünü çok iyi öğrenmeye çalıştım, olabildiğince araştırdım.** O yüzden, onlarla kurduğum iletişimde çok açık ve yalın olmaya çalışıyorum ve dürüst davranmaya çalışıyorum. Mesleki sözcükler, “Kişinin iyilik halini artırmak için”, “Senin yaşam standardını, kaliteni artırmak için” falan, bu tarz şeyler genellikle kullanmıyorum. Bunları kullandığım müracaatçılarım da yok değil, var; ama genellikle dezavantajlı... Okuma-yazma bilmeyen müracaatçılarımın bahsediyoruz, bu tarz terimler onlara çok süslü sözcükler gibi gelebilir. Olabildiğince yerele uygun bir dil tutturmayı yeğliyorum. Yerel kültürel yetkinliği ben çok iyi kullanabildiğimi düşünüyorum. Ki onlara ulaşılmadaki en büyük anahtar bu.” (SHU-29)*

*“Yani hep soru soran değil, anlatmaya fırsat veren, kendini izah etmeye fırsat veren yöntemi tercih ediyorum ben. O yüzden kolay kolay kapalı uçlu sorular sormam mesela, hep açık uçlu sorular sorup ilerlemeyi tercih ediyorum. Çünkü öyle olduğu zaman sosyal yardımla ilgili ihtiyacı görünmeyen, bilinmeyen başka şeyler de*



*çıkabiliyor. Çünkü insanlar heyecanlı olabiliyor, başvuruda ne yapması gerektiğini bilemeyebiliyor, panik halinde olabiliyor, tedirginlik hissedebiliyor, her şey olabiliyor. O yüzden, her zaman, dediğim gibi, önce kendimi tanıtarak, “Daha önce sizinle mutlaka bir görüşme yapacağımızı, ev incelemesi yapacağımızı, bir daha görüşeceğimizi söylemiştim. Bugün geldim. Müsait misiniz, ne durumdasınız? Sizi ziyarete geldik” falan diyerek, yani öyle motamot görüşme kalıplarıyla değil, yerelin, bölgenin ağzını da kullanarak... Hatta bazen şey yapardık, yerelde kullanılan espriler, tabirler, deyimler vardır, ben onları da öğrenmeye çalışırdım, böyle mi söyleniyor, şöyle mi söyleniyor deyip. Bu bile iletişimi çok kolaylaştırabiliyor. Güç ilişkisini... Çünkü o zaten biliyor sizin bir karar verici olduğunuzu. O karar vericiliğin altında ezmemek gerekiyor kişiyi. Çünkü ben çok iyi biliyorum, bu eşitlik ilişkisini kurduğunuz zaman, sosyal yardıma başvurmasının temel sebebinin aslında bu olmadığını, başka bir şey olduğunu söyleyen, itiraf eden çok kişi de olmuştur. Oradaki niyete ve tarza bakıyorsunuz. O yüzden, ben, üstenci, memur zihniyetiyle bir görüşme yapılmadığında, bir sosyal hizmet uzmanı kimliğiyle görüşme yapıldığında güven ilişkisinin çok rahat kurulabileceğini düşünüyorum, her zaman kolay olur. Bununla ilgili becerimiz ve yeteneğimiz var.” (SHU-34)*

Kültürel farklılıklar, mesleki uygulamayı ve görüşmeyi kimi zaman zorlaştırabilmektedir. Bu konuda Karadenizdeki şive yüzünden müracaatçısıyla iletişim kurmakta güçlük çeken bir uzman durumunu şöyle anlatmıştır:

*“Ben genellikle kendi kültürümün dışındaki yerlerde çalıştığım için, burada genellikle şive ve ağız konusunda çok zorlanıyorum. Bazen benim hiç bilmediğim dilde bir şey söylüyor, şiveli bir şey söylüyor aile; ben onun ne demek istediğini anlayamıyorum, bir daha soruyorum ne demek olduğunu. Onlarla alakalı bazen sıkıntı yaşıyorum. Hatta bir ilde çalışırken böyle bir durum olmuştu. Aşırı şiveli konuşan bir ailemiz vardı ve ben gerçekten anlayamıyordum ne demek istediğini, telefonda da onlara bir şey anlatmaya çalışıyordum. Onlar da benim dediğimi anlamıyorlardı, bu kadar düzgün bir Türkçe konuşmama rağmen. Yanımdaki arkadaş oralydı, o aldı telefonu, kendi ağızlarıyla söyledi, aileye anlattı, o şekilde aileyle anlaşabildiler. Hani ne kadar kendi dilimize dikkat edersek edelim, bazen bunun bile işe yaramadığını gördüm.” (SHU-9)*

Thompson’ın belirttiği gibi (2016: 20) kültürler, kişileri belirli bir doğrultuda yönlendirir ve dolayısıyla diğerlerinden uzaklaştırır bu kendi başına önemli bir güç uygulamasıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıyı güçlendirmesi için zarar veren bazı kültürel kodların değişmesi ya da en azından müracaatçının o kodun kendisine ve ailesine zarar verdiğinin fark etmesi gereklidir. Kız çocuklarının dışarıya çıkmasının veya okula gitmesinin kültürel olarak doğru bulunmadığı bir kültürel kodu benimseyen bir müracaatçı ile nasıl bir görüşme yaptığını ve nasıl bir ilişki kurduğunu anlatan bir sosyal hizmet uzmanı ise kimi zaman ekonomik desteği “tehdit” olarak kullandığını şöyle açıklamıştır:

*“Halen bir müracaatçım var, ilk başladığımda, bunlar şehir dışından gelmişlerdi, kadına dedim ki, “Sen çocuklarını getir, onlarla da görüşmem lazım.” “Ben çocuklarımı gönderemem” dedi, “Bizde öyle bir şey olmaz” dedi. **Öyle oldu ki, ekonomik desteği tehdit olarak bile kullandım. “Bak” dedim, “Sen getirmezsen ben ekonomik destek yapamam ki” dedim.** Neyse. Sonra çocuklar geldi. “Bak” dedim, “Bundan sonra aramızda bir anlaşma yapalım. Orası başka şehir, burası başka bir şehir.” Anneye dedim ki, “Eğer sen bunları sürekli böyle korumacı bir yaklaşımla hiç evden çıkartmazsan, bunlar gün gelecek, dışarıya çıkarlar, kaybolurlar, şöyle olur, böyle olur. Aramızda bir anlaşma yapalım; her ay siz paranızı çektiğinizde merkezden çekin. Çektiğiniz gün, anne ve dört kız gelin, merkezde bir yemek yiyin, bir de beni ziyaret edin. Ama her ay yapın bunu.” Emin ol, böyle, böyle, böyle biz başladık ve o aile şu anda ekonomik destek falan almıyor, hâlâ da kızları bana gelir, görüşürüz. “Hocam, biz ordan geldiğimizde neydik, şimdi ne olduk” diyorlar. İçimden... Şu an bir tanesi hukuk okuyor. En küçük olan. Bir tanesi edebiyat öğretmeni oldu. Bir tanesi tercümanlığı bitirdi. Bir tanesi, zaten çocukta zihinsel problem vardı, o da özel eğitim falan aldı. Bak, her yıl gittiğimde, kadının bir tane çocuğu üniversite kazanıyordu ve bir türlü ekonomik desteği de sonlandıramıyorsun. Yani kadın o kadar tatlı, o kadar şey ki. O ilk geldiğindeki kültür özelliklerine göre baktığım şeyleri sonradan o diyalogla gerçekten aştık. Dediğim gibi, o biraz diyalog, mesleki bilgi ve beceri. Yani her zaman sadece bir teknik uygulamıyorsun.”(SHU-15)*

Kirst-Ashman ve Hull (1999) etkileşim ve iletişimin temelde sözlü ve sözlü olmayan davranışları kapsadığını belirtir ve göz ilişkisi, el ve kol hareketleri, vücut dili gibi sözsüz iletişim unsurlarının müracaatçı ile ilişki kurmada sözlü iletişim kadar etkili olduğuna ve önemli olduğuna dikkat çeker. Duyan’a (2010: 83) göre etkili göz ilişkisi karşıdaki kişiyi dinlerken ve onunla konuşurken doğrudan o kişiye bakmak şeklindedir ve göz ilişkisi spontan, rahat ancak ciddidir.

Buna paralel bir şekilde görüşme yapılan bazı sosyal hizmet uzmanları da etkili bir iletişim için müracaatçıyla göz teması kurmaya dikkat ettiğini, görüşmeleri form üzerinden yapmamaya çalıştığını belirtmiştir:

*“Karşılıklı sandalyede oturarak konuşuyoruz. Öncelikle hoş geldiniz diyorum, kendimizi tanıtıyorum, amacı söylüyorum. Olabildiğince şeye bakmamaya çalışıyoruz. Dediğim gibi, önceden dosyayı okuyoruz. Sürekli gözünüz dosyada olursa etkili bir iletişim kuramazsınız. **Göz teması çok önemli. Gözlem yapma şansını da doğuruyor göz teması.**” (SHU-1)*

*“Ben kendi adıma, mesleki anlamda şunu çok doğru bulmuyorum: Yani böyle devamlı bir şeyler yazma, devamlı bir şeyler sorma ve hani görüşmenin anket düzenler gibi soru-cevap şeklinde olması falan. Bu şekilde hem sağlıklı bir bilgiye*

*erişemeyeceğimi düşünüyorum, hem orada zaten kişiler de rahat edemez. Ben orada mümkün olduğunca kısa notlar almayı tercih ediyorum, bana hatırlatıcı notlar. Yani böyle kısaltma kullanarak, bana hatırlatacak şekilde notlarımı alıp, daha ayrıntılı not almam gerekiyorsa da, çıkar çıkmaz, hemen, daha araçtayken daha ayrıntılandırabilirim diye düşünüyorum. **Daha çok o göz temasını kurup...** Hani “Ne iş yapıyorsunuz, niye başvurduunuz, kaç çocuk var?” gibi belli fiiks sorular vardır ya, sadece onları almak üzerine değil; ne yapıyorlar, nasıl yaşıyorlar, bunu görmek, yaşam tarzlarını görmek...”(SHU-8)*

*“İlk işe başladığımda, açıkçası, sosyal inceleme raporunun bir çıktısını yanıma alıp gidiyordum, yani boş bir formu yanıma alıp gidiyordum, hani eksik olmasın, atlamayayım diye. Ama ilerledikçe zaten o form da size yük olmaya başlıyor. Normal görüşmeyi yaparken doğaçlama olarak sorularımızı soruyoruz; o zaman bir formun soruları değil de tanışmaya yönelik sorular gibi anlaşılıyor, ortam daha samimi bir hal alıyor, daha rahat anlatıyorlar, **ben de forma bakmaktansa müracaatçıyla göz göze gelebiliyorum. O da bize fayda sağlıyor tabii ki.**” (SHU-11)*

*“Ben kişinin oturma biçimine göre pozisyon alıyorum. Bazen yaşlı oluyor, sandalyeye oturmak ihtiyacı duyuyor; sandalye varsa, ben de karşısında sandalyeye oturuyorum. **O göz temasını rahatlıkla kurabilmek için ya da sesimin daha iyi anlaşılması için. Ama yerdeyse, aynı şekilde ben de yerde oturuyorum. Ama kesinlikle karşılıklı olacak pozisyonda, yani o göz temasını kurabilecek tarzda. O şekilde pozisyon almaya dikkat ediyorum.**” (SHU-20)*

*“**Mümkün olduğunca eşit düzeyde oturmak, mesela ayakta kalmamasına özen göstermek, yerde oturuyorlarsa yere oturmak falan, bunlar benim için hiç sorun değil.** Yani masanın başında oturup değil, muhakkak koltukta ya da gösterdikleri yerde oturmak, kendi yerdeyse muhakkak yanına inmek; o yerde otururken benim sandalyede oturmam falan olmaz. Bunlar zaten insani değerler, olması gereken şeyler bence. Mümkün olduğunca soruları da ona göre sormak; kişiyi incitmeden, kırmadan, onu dinleyerek, göz teması kurarak, anlatmasına izin vererek... Bunlar bana zaten çok olması gereken şeyler gibi geliyor.” (SHU-24)*

Sosyal inceleme müracaatçının evine ve yaşamına dahil olmayı gerektiren bir süreç olsa da yardım başvurusundan bulunan müracaatçı başlangıçta resmi bir otorite tarafından evinin denetlenmesi olarak süreci algılayıp gerilebilir. Yardıma olan ihtiyacı, evinin başkaları tarafından denetlenmesini gerektirdiği için kapılarını sosyal hizmet uzmanına biraz da zorunlu olarak açmak durumunda görebilir kendini. Bu sürecin ne olduğunu ona anlatmak, görüşmeye ısındırmak önemlidir. Böylece müracaatçı uzmanın onu “denetlemeye” değil “onunla birlikte çalışmaya, sorununa bir çözüm bulmaya” geldiğine ikna olabilir. Bu noktada iklim oluşturma becerilerinden biri olan sosyal hizmet uzmanı tarafından sergilenen içtenlik, müracaatçılar tarafından uzmanın müracaatçının gereksinimlerini karşılayacak bir kişi olduğunun anlaşılmasına yol açmaktadır (Duyan,

2010: 82). Sosyal hizmet uzmanı içtenliğini kullanarak müracaatçıyı görüşmeye ısındırma ve uygun görüşme iklimi oluşturma becerilerine sahip olmalıdır.

Görüşülen uzmanlardan bazıları, sosyal incelemeye gittiğinde müracaatçıdaki gerginliği ve kaygıyı azaltmak için müracaatçıyı görüşmeye ısındırdıklarını ve rahat bir görüşme ortamına zemin hazırlamaya dikkat ettiklerini ifade etmiştir:

*“Önce gayet normal bir şekilde aileyle tanışıp, kabul ettikleri için teşekkür ediyorum. **Hep sohbet havasında başlıyor aslında, çünkü karşı tarafı biraz rahatlatmak gerekiyor.** Yaşanan başka bir problem varsa, bunu rahatlıkla dile getirmesini sağlamak ve orada sadece ona destek olabilmek için olduğumuzu, sorgulamadığınızı, yargılamadığınızı bir şekilde aktarabilmek gerekiyor karşıya.”* (SHU-25)

*“İlk başta, “Nasılsınız, kendinizi nasıl hissediyorsunuz?” gibi, normal, standart günlük yaşama dair sorular sorarak, **müracaatçıyla, bir sohbet havasında, ortamı ısıtmak amaçlı sorular soruyorum.** Yani öyle hemen, “Bu ev kaç oda, kaç salon, mutfağın nerede, kirası ne kadar?” falan, bunlara girmek yerine, öncelikle “Nasılsınız, iyi misiniz?” deyip hal hatır sormak yoluna gidiyorum.”* (SHU-31)

*“**Kendilerinden bahsettiriyorum genelde; yani sevdiği şeylerden, keyif aldığı şeylerden bahsettiriyorum. Genelde çok fazla olay odaklı, “Ne oldu da buralara gelindi?” gibi değil de, “Ne hissediyorsun, ne düşünüyorsun, ne yapmaktan keyif alıyorsun? Daha önce nasıldı, şimdi nasıl?” gibi, birazcık daha kendileri odaklı ya da yapmayı sevdikleri şeylerden, sevdikleri arkadaşlarından, kendilerine yapılmasını sevmedikleri şeylerden falan başlayarak sohbet yürütüyorum. O zaman da genelde sıcak bir sohbet gibi ilerlediği için, çok fazla gergin bir ortam olmuyor.**”*(SHU-33)

İnsani hizmetlerde güç ilişkisi ve güç dinamikleri mesleki ilişkiyi şekillendirmede önemli bir etkidir. Thompson (2016: 31) “gücü baskı olarak kullanma” deyişiyle gücün baskı kurmak, bir itaat ilişkisi yaratmak için nasıl kullanılabileceğine ve eşitsiz güç ilişkilerini tarif ettiğine dikkat çeker. Meşru otoritenin kötüye kullanımını ya da yanlış kullanımı baskı olarak kabul edilir.

Thompson (2016) bu noktada profesyonelliğin önemli bir tartışma olduğuna değinir. Geleneksel yaklaşımın bazılarına göre profesyonellik elitizmdir çünkü profesyoneller yardım ihtiyacı olanların ‘üzerinde’ kabul edilir. Buna göre meslek

elemanı ile müracaatçı arasında mesleki çalışmada eşitler arası bir ortaklık söz konusu değildir.

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile konumunu nasıl belirlediğine dair açıklama yapan bir görüşmeci, geleneksel profesyonellik yaklaşımına paralel bir şekilde hizmet modelini uzmanın belirlediğine ve müracaatçının danışmanlığa açık olmak zorunda olduğuna düşüncelerini şöyle ifade etmiştir:

*“Şöyle konumlandırıyorum: Ben profesyonel bir iş yapıyorum ve orada amacım, bir ihtiyaç var mı yok mu, önce onu tespit etmek ve ihtiyaç neyse ona göre bir karar verip, ona göre bir hizmet modeli belirlemek. Benim oradaki pozisyonum bu, profesyonel bir iş yapıyorum. Karşımdakiyle de profesyonel bir dil kullanırım, resmi dil kullanırım, ama orada kullandığım sözcükler de yalın ve net olur, müracaatçının anlayacağı bir dilde konuşurum. Yani orada kalkıp müracaatçının anlamayacağı terimleri kullanmak da doğru bir şey değil, o da bir şeye hizmet etmez. Bilgilendirme çok önemli, yönlendirme çok önemli. Ama orada da şu var: **Birilerine yardımcı olmak istiyorsanız, o meslek elemanı kimliğini ve o profesyonel bakış açısını da korumak gerekiyor. Ve onu da hissettirmek gerekiyor. Yani sen eğer bir yardım istiyorsan, bir destek istiyorsan, burada biz bir yerde danışmanız, rehberiz ve sen bu danışmanlığı kabul etmek durumundasın. Bunu da kabul etmek için, benim meslek elemanı olarak, yani bir insan olarak değil, insan olarak hepimiz eşitiz, o başka bir şey, ama bu benim mesleğim ve ben biliyorum, senin de benim danışmanlığıma açık olman gerekiyor. Bunu bence bilmesi gerekiyor karşı tarafın. Bu bilgiyi verecek kişi de meslek elemanıdır ve bunu korumanın temel yollarından biri de sadece o bilgiyi vermek değil, emir kipiyle konuşmak da değil. Emir kipiyle konuşur, teyze der orada; zaten bu bir çelişki olur. Yani hem o resmi dili koruyarak, hem o bilgiyi vererek... Şu aslında her zaman etkilidir bence: Yani bilgi verdiğiniz zaman o kişiye, “Süreç şu, şu şekilde ilerleyecek, şu olursa şu olur, bu olursa bu olur” dediğiniz zaman, orada zaten şu mesajı veriyorsunuz: “Bu bir şeyler biliyor.” Ve süreç içerisinde ne bekliyorum, beklediğim şey kendi adıma bir şey değil sonuçta, müracaatçı adına bir beklenti, müracaatçının kendisi için bir şey yapması. Zaten işin özü budur yani; biz yönlendiririz, bilgi veririz, ama yapacak olan odur. Bu mesajı verecek olan da bizleriz.” (SHU-8)***

Görüşme yapılan diğer sosyal hizmet uzmanlarından bazıları da benzer şekilde geleneksel profesyonellik anlayışına yakın bir duruş sergilemiş ve bulunduğu konumu resmi kurumun temsilcisi olarak öne çıkarmayı tercih ettiğini ve gerekçelerini şöyle ifade etmiştir:

*“Bazı koşullarda devlet memuru konumunda olmak birazcık daha kişilerin doğru bilgi vermesini sağlıyor, kişilerin bu konudaki yaklaşımını ve bize karşı tavrını daha da iyileştirici oluyor. Aslında konumumu birazcık daha ikisinin ortasında tutmaya çalışıyorum. Onların yanında olmak gibi de değil, ama bir devlet memuru*

olarak kişilerin bu konuda çok tedirgin olmasını da engellemeye çalışıyorum incelemelerimde.” (SHU-6)

“Sonuçta haiz olduğum bir kurum var, tabii olduğum bir kurum var ve mesleğini icra ettiğim bir disiplin var, sonuçta bunun da kendi içinde kuralları olduğu için, sosyal hizmet disiplinine uygun, hem 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa uygun, hem de kurumumun temsiline uygun şekilde davranmaya çalışıyorum tabii ki de. Karşı taraftan gelen talepler, örnek veriyorum, eve girerken tokalaşma mesela; ben hiçbir şekilde tepki göstermeyip böyle bir etkide bulunmuyordum. Fakat karşıdan ısrarla gelen -pandemi süreci öncesinden bahsediyorum- bu şekilde tepkiler olunca, ona kendini kötü hissettirmemek adına, karşı taraftan çok fazla bir fiziksel temas talebi geliyorsa ve ben bunu reddettiğimde karşı taraf bunu yanlış algılayacaksa, o fiziksel teması çok kısır bir şekilde geçiştiriyordum, karşı taraf kendini kötü hissetmesin diye.” (SHU-27)

“Hiç iletişim kurmak istemeyen insanlar olabiliyor ya da kendi ev ortamında daha rahat olan insanlar olabiliyor. Böyle durumlar tespit ettiğimde de, ben daha çok kurumsal kimliğin, kurumun kimliğinin farklı olduğunu düşündüğüm için, bu insanlara diyordum ki, “Sizin ev ortamınızı gördük, ama sizinle kurumda resmi bir görüşme yapmamız lazım.” Çünkü ben, kurumun resmi kimliğinin de gerçekten çok etkili olduğunu düşünüyorum. Bazen evde yaptığım sosyal incelemenin çok yeterli olmadığını ya da müracaatçı açısından yanlış anlaşıldığını düşündüğümde, “Şu gün, şu saatte gel, kurumda bir görüşme yapalım” diyordum ve o zaman gerçekten müracaatçının tavrının çok farklı olduğunu, daha resmi olduğunu görebiliyordum.” (SHU-18)

Profesyonelliğin yeni çıkan formlarında ise meslek elemanı ve müracaatçı arasında yukardan aşağıya bir ilişki olması beklenmez ve demokratiktir çünkü karşılıklı olarak mutabakata varılan hedeflere yönelik ikisinin birlikte çalıştığı bir durum söz konusudur ve “ben güçlü olduğum için sen güçsüzsün” söylemi “birlikte güçlü olabiliriz” haline gelir (Thompson, 2016).

Görüşmecilere göre, sosyal yardım alanında eşit düzeyde bir ilişki kurulması ve müracaatçı ile birlikte çalışılması gerekmekte ve müracaatçının, karar verici olarak uzman karşısında ezilmemesi için güç ilişkisini dengelemesi önemlidir:

“Güç dağılımı tabii ki çok önemli. Çünkü siz görüşmeye gittiğiniz zaman, düşünün, zaten bir taleple gelmiş bir kişi var karşınızda ve sizin resmi bir kimlikle geldiğinizi biliyor. O anlamda zaten eşit koşullarda değiliz. Yani o kendini zaten dezavantajlı hissediyor ve sizi ikna edebilmek için her şeyi söylemeye, yapmaya hazır oluyor. Bazen de tersine, bir utanç ve içe kapanma, bir içe çekilme yaşayabiliyor. Bunları normal karşılıyorum. Her ikisini de normal karşılıyorum. Hem kendini anlatma çabalarını, hem içe çekilmeleri. Bu, olağan ve beklenen bir şey, normal bir şey.

Çünkü kolay değildir insanın kendi durumunu başkasına anlatması, hele ki tanımadığı birine. Zaten şey diye düşünürüm, kuruma gelip dilekçe verebilme ve başvurabilme cesaretini gösterebilmişse, ya çok zor durumdadır ya da tüm cesaretini toplayıp öyle gelmiştir. Bu benim için önemli bir şey ve bunu kıymetli bulurum ben. O yüzden, asla ve asla memur kimliğimle davranmam. Görüşmeye gittiğim zaman da tarzım her zaman, “Sizinle sohbet etmeye geldim, bana anlattıklarınız ve belgeledikleriniz vardı, bunları biraz da sizinle burada değerlendirmeye ihtiyaç duydum” şeklinde olur. Yani **“Ben sizin anlattıklarınızı dinlemek için buradayım” duygusunu vererek. “Ben sizi araştırmaya geldim, durumunuza bakmaya geldim” gibi, insanları zorlayacak, baskı altına alacak sözcükleri asla kullanmamaya özen gösteririm.** Böyle yapmayı tercih ediyordum. Görüşmelerde ben her zaman şuna çok dikkat ederim: Eşit katılımcı bir tavır izlemeyi ben her zaman çok önemserim.” (SHU-34)

**“İdeal olanı, müracaatçı için değil, müracaatçıyla beraber çalışmaktır zaten. Bu bizim mesleki değerimiz. Bu aynı zamanda mesleğimizin meta teorisi olan güçlenme yaklaşımıyla da paralel bir yaklaşım ve bu perspektiften hareket etmeliyiz. Ama maalesef ki her sosyal hizmet uzmanı bu dengeyi sağlayamıyor ve bir otorite/güç ilişkisi kuruyor. “Ben burada kamuyu temsil ediyorum ya da çalıştığım derneği temsil ediyorum, sen de yardıma başvuran kişisin. O yüzden, senin beni ikna etmen lazım; yardıma ne kadar ihtiyacın var, sen ne kadar muhtaçsın, beni ikna etmen lazım” şeklinde oluyor. Özellikle de sosyal yardım ve sosyal inceleme alanına yeni çıkan ve kendini de ispatlamaya çalışan genç meslektaşlarımızda çok oluyor bu. Çünkü benim de meslekteki ilk tecrübe yerim sosyal yardımlaşma vakfıydı. Başlarda bildiğiniz değerler ile kurum kültürü birbirine karışıyor ve maalesef ki, Türkiye’de sosyal yardımlaşma vakıflarında ancak 2012’den sonra sosyal hizmet uzmanları yaygınlaşmaya başladı. Ama baktığımızda, hâlâ da çok aktif olarak sosyal hizmet uzmanları çalışmıyor. Genellikle büyük illerin il vakıflarında ya da büyük ilçelerde çalışıyorlar. Sosyal hizmet uzmanı olmayan bir kurum kültürü içerisinde genellikle bu konumlanma da ast-üst ilişkisi şeklinde oluyor. Yani alacak kişi, o yardıma muhtaç olduğunu ispatlamak zorunda oluyor. O zaman da, az önce söylediğimiz gibi işte, kendisini ispatlama çalışırken bazen yalan söylemek durumunda oluyor, gerçeği gizlemek zorunda hiss ediyor ya da şey oluyor, müracaatçı o kadar engellenmiş ki her yerde, öfke nöbeti geçirebiliyor ya da bütün öfkesini size kusabiliyor. Bu tip durumlarda mesela, sosyal hizmet uzmanı olarak siz de eğer bir otorite ilişkisi kurduysanız, bu sefer, “Sen nasıl bana bağırsın?” ya da “Sen nasıl böyle davranırsın?” diyebiliyor. Çünkü insanlar o öfke nöbetiyle geldiklerinde hakaret edebiliyorlar, kişisel olarak da hakaret edebiliyorlar ve sizi de profesyonellik dışına çıkmaya davet edebiliyorlar. Çünkü çok tehditkâr ya da çok cüretkâr olabiliyorlar. O tip durumlarda, müracaatçının bağırmasıyla ya da öfkesiyle değil de, neden ve sebepleriyle alakalı düşünmeye başladığınızda, yani empati kurarak düşünmeye başladığınızda ve biraz da profesyonelliğinizi koruduğunuzda, aradan bir beş-on dakika geçtikten sonra karşınızdaki kişiyi de sakinleştirebiliyorsunuz. Dengeli bir rol paylaşımında, kendinizin otorite olmadığını, onunla birlikte ona yardım eden kişi olduğunuzu gösterdiğinizde zaten bir sıkıntı olmuyor... Yaklaşık 10 sene alan tecrübesi olan biri olarak söylüyorum; bunu hâlâ uygulayan, yani o hiyerarşik ilişkiyi uygulayan uzman arkadaşlarımızın olduğunu sıklıkla görebiliyoruz alanda. Özellikle de son 5 yıldır alanda karşılaştığımız arkadaşlarımızda, yani yeni mezun arkadaşlarımızda çok fazla görebiliyoruz bunu maalesef.” (SHU-14)**

Sosyal hizmet disiplini her bireyin, ailenin ve toplumun güçleri olduğunu varsayar ve sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların güçlerinin farkına varmalarını ve yaşamları üzerinde kaybettikleri kontrolü yeniden kazanmaları için onlara yardımcı olur. Güçlendirme 1800’lü yılların sonlarından beri sosyal hizmet için uygun ve kabul gören bir tema olarak varlığını sürdürmektedir (Duyan, 2010: 176). Bu kabul görmüş ve üzerinden durulan kavramın, alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının küçük de olsa bir kısmı için önem verdiği bir kavram olduğu görülmüş zira bazıları müracaatçı-uzman ilişkisinde özellikle güçlendirici bir tutum sergilediklerini dile getirmiştir:

*“Yani müracaatçıya dokunduğunuzu, müracaatçının yanında olduğunuzu, müracaatçının haklarını savunduğunuzu; yani sadece onlardan bilgi edinmeye yönelik anket çalışması gibi değil de, müracaatçının güçlendirilmesine yönelik olarak yanında olduğunuzu hissettirecek şeyler yapmak lazım. O yüzden de mesela benim taşradan hâlâ birçok ailele bağımlı sürüyor. Koruyucu ailelik yapmışım, hâlâ beni arayıp, “Ali şöyle oldu, şunu yaptı, bunu yapamadı” derler. Mesela down sendromlu bir çocuk yerleştirdim, hâlâ aile beni arıyor. Hukuksal anlamda karşılaştığı şeylerde de beni arıyor; ama oranın meslek elemanları var. Yani bir şekilde müracaatçılarla bağ da kuruyorsunuz, onlar sizin yanlarında olduğunuzu hissediyor. Onların yanında sadece memur olarak değil; gerçekten insani olarak da, meslek elemanı olarak da bir destek olarak yanlarında olduğunuzu hissediyor.”(SHU-20)*

*“Tabii, sosyoekonomik destek hizmetine başvurmak için gelen kişiler duygusal olarak da çökkün durumda oluyorlar genelde. Duygusal olarak bir çökkünlük olduğu için de benim onunla alakalı da yapmam gereken o anlık bazı görüşmeler olabiliyordu. Sonuçta ilk görüşme dahi olsa kişiler duygusal olarak bazı tepkiler verebiliyordu; ağlayabiliyor, sinir krizi geçirebiliyor. **Yaptığım görüşme içerisinde onun keşfedebildiğim güçlü yanları varsa bunu açığa çıkarıp, sürecin devamında bunların üzerine gidilmesi gerektiği, bu konuda kişinin farkındalık sağlamasıyla alakalı... İlk görüşmede dahi bunu yaptığım oluyordu.**” (SHU-27)*

Sosyal hizmet uzmanı mesleki uygulama sürecine müracaatçının bulunduğu yerden başlar. Sosyal inceleme esnasındaki görüşmede müracaatçıların duygusal durumları onlara ilk görüşmeden danışmanlık yapılmasını gerektirebilmektedir ve sosyal hizmet uzmanının duygusal yoğunluğu ve durumu dikkate alınmaması söz konusu değildir. Nitekim Thompson’a göre (2014: 132) yoğun duygular insanların rasyonel bir şekilde düşünmesini ve davranmasını önler. Dolayısıyla duygusal boyutu görmezden gelmek durumu anlamlandırmadaki can alıcı bileşenin ne olabileceğini yok saymaktır. Ayrıca müracaatçılar duygularının dikkate alınmadığına inanırlarsa, uzmana saygı duymaları ve güvenmeleri pek olası değildir. Sosyal inceleme bu tür görüşmelerin yapılması



durumunda bir anlamda terapi edici ve danışmanlık sağlayıcı bir görüşmeyi de barındırmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının yukarıdaki ifadesi bunun göstergesidir.

Danish, D’Augell ve Hauer (1994:53)’e göre kendinden referans verme becerileri, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerinden bahsettiği tepkilerdir. Kendini katma ve kendini açığa vurma olmak üzere iki tür referans verilebilir. Kendini katma sosyal hizmet uzmanının müracaatçının kullandığı davranış ve tutuma ilişkin kişisel tepkisi iken kendini açığa vurma tepkileri uzmanın kendi ile ilgili bazı gerçek bilgileri müracaatçı ile paylaşmasıdır. Bu durum müracaatçıya farklı bir bakış açısı kazandırabilir.

Sosyal inceleme amaçlı görüşmelerinde müracaatçı ile kendi yaşantısına dair bazı bilgileri paylaşan uzmanların, müracaatçı-uzman arasında güven ilişkisini daha iyi kurduklarını düşündükleri görülmüştür:

*“Bazen özelini anlatıyorsun bir vatandaşa, bazen özelini anlatıyorsun, o güven duygusunu verebilmek için. Sonuçta vatandaşa şunu hissettirmeye çalışıyorsun: “Bana güvenebilirsin. Görüşmelerimiz aramızda. Seni anlayabilecek durumdayım, bu işin eğitimini aldım. Artı, ben de bir babayım, seni anlayabilirim.” O mesajı veriyorum. Buraya öyle bir müracaatçı geldi, benim boynuma sarıldı kadın. Normalde, bir kadın, bir erkek müdür yardımcısının boynuna sarılır mı, akıl alır bir şey mi bu normalde; sarılmaz, değil mi? Ama kadın kendi sıkıntısını anlattığında, kadına dedim ki, “Bak, sana özelini anlatayım” dedim, “Ama şu anda öyle bir sorun yok” dedim, “Bak, benim 20 yaşında oğlum var, lisedeyken ergenliği çok böyle böyleydi. Yeri geldi, gece 1’de evi terk etti, 2 saat gelmedi. Okula gitmedi, psikiyatra götürdüm. Bak, bunların hepsini bir baba olarak yaşadım” dedim. Kadın hem ağlıyor, hem de “Bu hikaye mi uyduruyor?” diyor. Ama çok detaylı anlattım o süreçleri. “Yaşla birlikte geçecek” dedim, “Sen şunlara, şunlara devam et, doktora götürmeye devam et.” “Hocam” dedi, “Bana sonucu söyle, ne oldu sizin çocuğunuza?” dedi. “Çocuk şu an hukuk okuyor, 2. sınıfta” dedim. Kadın sonra kalktı, “Hocam, çok teşekkür ederim” dedi, sarıldı. “Çok rahatladım. Ben zannediyordum ki, bir insanın sizin gibi babası olsa hiçbir sorunu olmaz o çocuğun” dedi. “Değil” dedim, “Biz de insanız, biz de sizin gibiyiz; hepimizin evinde sıkıntılar var, hepimizin evinde sorunlar var.” Yeri geldi, kendi özelimde yaşadığım sorunları, çocuğumla ilgili sorunları o aileye anlattım ben. (SHU-15)*

### 3.5.1.8. Görüşme Ortamının Hijyeni

Görüşme ortamı, müracaatçı ile yapılacak görüşme sürecini etkileyebilmektedir. Ortamın hijyensiz olması, gürültü ve ışık eksikliği, kalabalık ortamlar görüşme süresini ve

içeriğini olumsuz etkileyebilir. Görüşme sosyal hizmet uzmanının çalıştığı yerde yapılacaksa sosyal hizmet uzmanları bu ortamı birlikte çalışmayı destekleyecek şekilde düzenlemelidir. Masa ve sandalyelerin yerleri düzenlenebileceği gibi, ortamda dikkat dağıtacak nesnelerin kaldırılması gerekir. Görüşmenin başkaları tarafından duyulmayacak bir ortamda gerçekleştirilmesine özen gösterilmelidir (Duyan, 2010: 209).

Sosyal inceleme amaçlı görüşmelerde çoğunlukla müracaatçının doğal yaşam koşullarının görülmesi ve o yaşam koşullarında ihtiyaçlarının uzmanla birlikte tespit edilmesi amaçlandığından görüşme, müracaatçıların evinde gerçekleşmektedir. Dolayısıyla görüşme ortamının sosyal hizmet uzman tarafından önceden düzenlenmesi söz konusu olmamaktadır. Sosyal yardım amaçlı incelemelerde müracaatçıya habersiz gidildiğinde müracaatçının da ev ortamını, sosyal hizmet uzmanını kapıda görene kadar düzenlemesi olanaklı olmamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları sosyal yardım alanında yaptıkları incelemeleri genellikle sosyo-ekonomik seviyesi düşük yerlerde gerçekleştirmektedir. Bunlar gecekondular, getto bölgeleri, kentin ücra yerleri veya kırsalın yoksul köyler olabilmektedir. Görüşmeler kimi zaman, hijyen açısından uygun olmayan, sağlık riski barındıran yerlerde gerçekleşebilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarına, görüşme ortamının hijyeninin görüşmeye etkisi ve ortam hijyenin kötü olduğu koşullarda nasıl tepki verdikleri ve görüşme sürecini nasıl tamamladıkları sorulmuştur.

Sosyal hizmet uzmanlarından biri, lisans eğitiminde hocalarından birinin “yoksulluğun ve pisliğin kokusu çok ayrı şeylerdir” deyişini ve alanda buna tanıklık ettiğini şöyle anlatmıştır:

*“Benim yoksulluk dersini aldığım hoca **“Yoksulluğun ve pisliğin kokusu çok ayrı şeylerdir. Alanda pişmeye başladıkça bunun ayrımını çok net anlayacaksınız; ki sosyal incelemeye bile gerek kalmayacak, bu kısımdan anlayacaksınız”** derdi. Gerçekten de yoksulluk ve pislik... Ben bunu özellikle son 6-7 aydır iyice anlamaya başladım. Hijyenik olmayan koşullarda maskeler kamufle ediyor, bizi koruyor. O incelemeyi tamamladıktan sonra, hemen, uygun bir cami olur ya da belediyenin herhangi bir kurumu olur, oraya girip elimi yüzümü yıkıyorum. Çünkü gerçekten bazen o kadar kötü evlere giriyoruz ki. Bu bakımdan, pandemi öncesine kadar ben kişiye mutlaka şunu teklif ediyordum: “Belediyenin bir temizlik ekibi var, eğer*

*dilerseniz, bu gereksiniminizi karşılamakta zorlandığınız için, siz de kabul ederseniz, desteğe de ihtiyaç duyuyorsanız, ben temizlik ekibindeki arkadaşları size yönlendirebilirim.” Zaten on kişiden dokuzu bunu çok olumlu karşılıyordu. Ama pandemi dönemiyle birlikte evlere girilmesi yasaklandığı için, şimdi bu konuda ne yazık ki yardımcı olamıyoruz.” (SHU-29)*

Sosyal hizmet uzmanları ortam hijyeninin kendilerini zorlayabildiği ve kimi zaman “ağır kokuların olduğu, otururken ayaklarının üstünden farenin geçtiği, oturduğu yerde idrar yapıldığı, temizlenmemiş ve kapısı olmayan tuvaletlerinin olduğu evlerde” incelemeye gitmek durumunda kaldıklarını ancak hiçbir koşulda görüşmeleri kesmediklerini, rahatsızlıklarını müracaatçıya belli etmeden görüşmeye devam ettiklerini sadece bazı durumlarda görüşmeyi kısa tuttıklarını ifade etmişlerdir:

*“Hani zorlandığım ve kısa tuttuğum olmuştur. O da şöyle oldu: Mesela içerisi yoğun şekilde kokuyordur, yani benim fiziksel olarak kaldıramadığım bir durumsa... İstem dışı olur ya hani, mide bulantısı olabilir, baş dönmesi olabilir, bu gibi şeyler, böyle durumlar olabiliyor. Orada midem bulanırken sağlıklı bir görüşme zaten yapamam, orada farklı reaksiyonlarda bulunabilirim. Yani bu gibi bir durum varsa, mecburen, eğer dışarıda bir şey varsa, eve bir bakıp, görüşmeyi dışarıda yapmak yoluna gidebilirim, imkân varsa dışarıya bir sandalye atılabilir vesaire. Yani çok çok zorlandığım durumlarda bunu yaparım. Ama o durumu tolere edebiliyorsam... Yani benim idrarlı yere oturduğum da oldu, ayağımın üstünden farenin geçtiği de oldu. Öyle durumlar da oldu yani. “Buyurun, oturun” falan, oturdum, alttan sıcak sıcak geliyor. Yani bunları da yaşadım. Ama orada karşıdakini kötü hissettirecek herhangi bir şey yapmadım elbette ya da onu hissettirmedim. Yani süreç aslında benim fiziksel olarak bir şeyi ne kadar kaldırıp kaldıramayacağımla da ilgili. Yani ondan hoşnut olup olmamamla ilgili bir şey değil.” (SHU-8)*

*“İşin açıkçası, beni çok zorlamıyor. Yani yapmak durumunda olduğumu hissediyorum. Çünkü o koşullarda siz öğrendiğinizi ya da kötü hissettiğinizi karşınızdakine hissettirdiğinizde, bu o kişinin onuruna aykırı olacaktır diye düşünüyorum. Ben çok kötü koşullarda evlere girdim; idrar kokusu olan, altına yapan yaşlılarla da ilgilendim, engellilerle de ilgilendim. Şöyle koruyabilirim kendimi: Mümkün olduğunca görüşmeyi çok uzun tutmamaya çalışırım. Ama oradan çıkmak, yüzünü buruşturmak ya da farklı bir ifadeyle bu durumdan hoşnut olmadığımı belirtmek gibi bir tavrim söz konusu olamaz.” (SHU-24)*

*“Bazı evler çok dağınık ve gerçekten hijyen koşullarından uzak oluyorlar. Gittiğim ev gecekondur bir evdi, yine Roman mahallesinde, tuvaletinin kapısı dahi olmayan ve tuvaleti uzun süredir temizlenmeyen bir evdi. Ama öyle çok çabuk midesi bulanana biri değilim. Çok ağır bir koku olmadığı müddetçe buna dayanabiliyorum. Ki, orada rahatsız olsam da, bunu vatandaşa kesinlikle belli etmiyorum. Biraz daha oradan uzaklaşarak, “Mesafeyi koruyalım” falan diyerek, çaktırmadan, o ortamdan biraz daha uzaklaşmayı tercih ediyorum; ama tabii, yine fazla uzaklaşmadan. Ama çok*

*kötü durumda olan evlere de giriyoruz. Aşırı pis olan evler var gerçekten, tuvaletleri temizlenmemiş, çok kötü kokan. Bazen yatağa bağımlı bir vatandaş oluyor ve bakan kişi de onun öz bakımını sağlayamıyor, ev idrar kokabiliyor ya da yerlerde olabiliyor bu tür şeyler; ama yine de giriyoruz, orada da incelemeyi gerçekleştiriyoruz.” (SHU-7)*

Sosyal hizmet uzmanlarından bazıları, hijyenik olmayan koşullarda yaşamının insan hakkı ihlali olduğunu vurgularken sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçının ortamına girmemesini mesleki bir ayıp olarak gördüklerini, mekan ayrımı yapılmaması gerektiğini gerektiğinde ahırda bile görüşüklerini belirtmiştir, Ayrıca bazı uzmanlar sel, afet gibi durumlarda ivedilikle hizmet verilecek bölgeye gittiklerine ve ayak boyunu aşkın su olan evlerde bile görüşme yaptıklarına dikkat çekmiştir:

*“Bu da bazen meslektaşlar arasında tartışılır. Ama ben hep şöyle düşünüyorum: Biz dezavantajlı insanlarla çalışıyoruz. Dezavantajlı insanlara hizmet vermek için ben onların ayağına gidiyorum. Benim görevim bu. O zaman, onların hijyen koşulları beni rahatsız etmemeli, endişelendirmeli, beni üzmemeli diye düşünürüm. Yani bir insan, eğer benim kendimin bile içeri giremeyeceği kadar hijyenik koşullara sahip olmadığını düşündüğüm bir ortama giriyorsa, bu zaten insan hakkı ihlali. Ben öyle görüyorum. Hani dedim ya, resmi kıyafetlerle gitmem diye, o yüzden işte, rahat kıyafetlerle giderim. Öyle çok salaş kıyafetler değil tabii; derli toplu, düzenli, bir işyerine gider gibi, ama çok da resmi olmayacak kıyafetler seçerdim. Otururdum... Bunlardan asla rahatsızlık duymadım. Oturma yerinin olmadığı yerlerde oturup bağdaş kurdum, ayakkabılarımı çıkardım. Asla şeyi düşünmedim mesela, “Galoş verin, gireyim” gibi böyle etik dışı bir şeyi asla düşünmedim. Bu bana asla doğru gelmiyor. Kişinin kendi hijyenini koruması önemlidir, evet, kendi temizliğine dikkat etmesi, hastalık kapmaması gerektiğini bilirim, o ayrı bir şey. Ama böyle düşünüyorsa, o zaman, görüşmeye gitmeyecek, bir başka arkadaşından rica edecek, o arkadaşı da kendi kişisel temizliğine ve güvenliğine dikkat ederek girecek. Yani görüşmeden sonra... Ben de kendi evime gittiğim zaman ya da tekrar işyerine döndüğüm zaman bir temizlenme ihtiyacı hissederim tabii ki, o ayrı bir şey. Ama bunu insanların yüzüne vurmak çok etik dışı geliyor bana. Ben çok rahat girerim, ayakkabılarımı da çıkarırım, otururum da, bağdaş da kurarım, o ortamda otururum. O insan orada yaşayabiliyorsa, yaşamak zorundaysa eğer, benim oraya girmemem zaten mesleki bir ayıptır, ben utanmalıyım diye düşünürüm.” (SHU-34)*

*“Hiçbir zaman galoş ihtiyacı duymadım. Mesela müracaatçı o an ahırı temizliyordur, eve girmek için üstü müsait değildir, gerekirse ahırda görüşme yaparız. Bahçededir, yere oturur, toprağın üstüne, orada görüşme yaparız. Hiç öyle sorun olmadı bu yani, mekân ayrımı yapmadık.” (SHU-32)*

*“Ev pismiş, ben bu eve giremem. Evi su basmış, ben bu eve giremem şeklinde pek kapıda görüşme tercih edilen bir yöntem olmuyor. Biz Vakıf olduğumuz için, sel, afet, yangın durumlarında da ziyaretlerini ivedi olarak gerçekleştiriyoruz. Bazen*

*ayak boyumuzu aşacak kadar su olan evlerde de inceleme yaptığımız zamanlar oluyor.”(SHU-12)*

Alanda edinilen tecrübenin zorlu koşullarla baş etmeye olumlu etkileri olduğu gözlemlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının, mesleğe ilk başladıklarında hijyen koşullarının kötü olduğu evlerde çalışırken zorlandıkları ama zamanla bu zorlukları aştıkları görülmüştür:

*“Hocam, aslına bakarsanız, hijyenin kötü olduğu evlerde başlarda zor oluyordu. Çünkü birçoğumuzun yaşadığı, gittiği ortama ya da ev koşullarına sahip değil bizim müracaatçı kitlemiz. Ama ben artık çok da fazla aramıyorum açıkçası. Dediğim gibi, bir de incelemeye gideceğim gün ona göre giyindiğim için üstümdekilere çok fazla acımıyorum açıkçası. Hani sokaktaki bir taş oradan temizdir, ama ben yine de oturuyorum; çünkü müracaatçıyı ikna etmem gerekiyor, onunla konuşmam gerekiyor, ona derdimi anlatmam, onu da anlamam gerekiyor, raporuma yansıtmam gerekiyor. Ayakta durup, yukarıdan bakış açısıyla onunla konuştuğum zaman zaten ben yenilirim, ne istediğimi ona anlatamam. Yani meslekte birazcık daha yllandıkça bu tarz şeylere çok fazla dikkat etmez oluyorsunuz.”(SHU-16)*

*“Rahatsız ettiği durumlar oluyor. Mesleğe ilk başladığımda daha çok oluyordu, alışıktım değilim çünkü. Ama şu anda, ne kadar beni rahatsız etse de, mesela hijyen açısından çok kötü bir ev de olsa, müracaatçı oraya ayakkabıyla girmiyorsa, eve ayakkabıyla kesinlikle girmiyorum. Az önce dediğim gibi, şimdiye kadar hiçbir eve ayakkabıyla girdiğimi hatırlamıyorum. Belki bir defa girmişimdir, o da kendisi de ayakkabıyla giriyordur. Onun dışında, mutlaka oturuyorum; yani müracaatçı... Çünkü o insan orada yaşıyor, yatıyor kalkıyor, oturuyor, yemeğini orada yiyor, bütün ihtiyaçlarını orada karşılıyor; yani burası çok pis diye orada oturmaktan imtina etmek bana çok etik gelmiyor, ahlaki de gelmiyor insan olarak. O yüzden, müracaatçı mesela orada oturuyorsa ben de orada oturuyorum. Müracaatçı oraya ayakkabısıyla girmiyorsa, kesinlikle ayakkabıyla girmiyorum. Yani hijyen beni rahatsız edebilir; ama evdeki koku veya evdeki durum beni rahatsız ettiği için de önyargıyla yaklaşmamaya çalışıyorum. Çünkü insanlar bazen rutubetli, havalandırması uygun olmayan, sağlıklı olmayan evlerde oturabiliyorlar. Bu bir tercih de olabiliyor, bazı insanların hijyen algısı farklı olduğu için, ama bir zorunluluk da olabiliyor, ikisi de olabiliyor. Bizim işimiz de zaten genelde bu tarz müracaatçılarla olduğu için, biraz da alıştığımız için, bunun beni çok fazla rahatsız etmesine izin vermiyorum. Ama mesleğe başladığım ilk yıllarda beni çok etkiliyordu. Şöyle etkiliyordu: Belki görüşümü etkilemiyordu, ama psikolojik olarak beni çok etkiliyordu; çok pis burası, burada hijyen olarak çok sıkıntılar var, acaba bir şey olur mu, olmaz mı diye etkileniyordum. Ama şu anda o kadar fazla etkilendiğimi düşünmüyorum. Özellikle stajyer arkadaşlar şok geçiriyorlar; “Ya hocam, girdik oraya, ama şöyle, böyle...” Diyorum ki, “Bakın, insanlar orada yaşıyorlar, orada uyuyor insanlar, yemeklerini orada yiyorlar; bizim öyle bir lüksümüz yok yani, o insan o evde yaşıyorsa, sen de o eve girip, oturup, gerektiği kadar kalacaksın.” Ama şunu yapıyoruz tabii: “Bir cam açalım” veya oturacağım yerde bir şeyler varsa, “Bunları bir kenara alalım, ufak bir silkeleyelim” falan.*

*Onları yapıyorsun; ama şimdiye kadar böyle girmekten imtina ettiğim bir ev olmadı yani.” (SHU-26)*

Uzmanlara göre ortam hijyenin kötü olduğu yaşamlar için bazı durumlarda kültüre duyarlı bir sosyal hizmet müdahalesi yapılması gerekmekte, ancak ülkedeki yardım odağının ekonomik olması bu olgularda başarısızlık yaşatmaktadır:

*“Alištık artık hocam. Gittiğimiz mahallelerin, yaptığımız incelemelerin bir bölümü böyle bu bölgede. Artık görmek durumundayız. Bazı bölgeler kültürel olarak böyle. Yani artık kabullenmek durumundasınız. Çevresi içerisinde birey diyoruz ya sosyal hizmet mesleğinde, mesela, örnek veriyorum, çevresel olarak o bölgede çok normal; çünkü her ev böyle, her ev pis. O evi çıkarın, refah bir bölgeye koyun, o çocuk korunmaya muhtaç çocuk, o çocuğu almak durumundasınız. Çünkü biliyorum, kokacak. Genelde kirli oluyor. O çocukların hepsini de Sosyal Hizmetlere alamazsınız. Artık yaşayış biçimi bu şekilde. Sadece ekonomik destek sağlayarak bunu şey yapamazsınız zaten. Bizim Bakanlığın anlamadığı konu bu zaten. Sosyal kısmı maalesef eksik kaldığı için insanların durumu böyle. “Ben 1100 lira, 1200 lira verdim. Git, kendini değiştir, evini düzenle” değil yani. 50 yıllık, 60 yıllık, 100 yıllık bir kültürü belli bir para vererek değiştiremiyorsunuz.” (SHU-1)*

Ortamın çok havasız ve kötü olması durumunda jest ve mimiklerine dikkat eden uzmanlar, müracaatçıya yansıtmadan çeşitli bahaneler üreterek durumla bahşetmeye çalışmaktadır:

*“Ben girdiğim zaman pencereyi açardım. Bazen öyle ağır bir koku olur ki. Vatandaşa da direkt diyemezsin, evin pis diye. Ben girdiğim anda şey derdim, “Biraz astım problemim var da.” Girdiğim an bir pencereyi açardım, öyle otururdum.”(SHU-15)*

*“Karşı tarafı çok kırmadan, rencide etmeden, o kişinin o özel durumu da göz önüne alınarak -çünkü kronik hasta olabilir, çok yaşlı birisi olabilir, onu yapmaya gücü yetmiyor olabilir- onu da gücendirmeyecek bir şekilde, belki yazı yazacaksınız, ortamın karanlık olduğundan bahsedebilirsiniz, “Daha aydınlık bir yere çıkabilir miyiz?” diyebilirsiniz. Kapı önü olabilir bu, farklı bir yer olabilir. İçeride üşüdüğünüzü veya çok sıcak olduğunu söyleyebilirsiniz. O şekilde oluyor zaman zaman, o alandan ayrıldığımız, çıktığımız. Ama bunu yaparken, tikslenme gibi bir jest, mimik yaptığımızda veya yargılayıcı bir tutum takındığımızda, aslında bu, görüşmeyi riske atan ve o sorduğunuz sorulara da cevap alamamanıza sebep olacak bir durum da olabiliyor ki, daha da önemlisi, karşınızdaki kişinin özel durumunu bilmiyor olabilirsiniz ve o kişiyi rencide etmiş oluyorsunuz.”(SHU-25)*

Hijyen koşullarının kötü olması durumunda, evin müstakil olması, komşuların duymayacağı özel alanların olması durumunda bazı uzmanların bahçede ya da dışarda görüşme yaptıkları da görülmüştür:

*“Ortam hijyeni çok kötüyse, ev zaten bakılmaz durumdaysa, evin beton kısmına ayağımla basıyorum. Zemini de çok kirliyse zaten, beton kısmına ayağımla basıyorum; ama halılarına, kilimlerine basmamaya özen gösteriyorum. Ayağımın ucuyla da girip şöyle bir içeriye baksam, çok ağır da bir koku varsa, kişiye de söylüyorum, çok bariz bir şeyse bu, “Dışarıda görüşelim” diyorum. Kişiyi utandırmayayım diyecek boyutta değil de, etrafta, konu komşuyu rahatsız edecek boyuttaysa, içeriye şöyle bir bakıyorum. Fazla da bir şey söylemeye gerek yok; bahçede görüşelim diyorum, bahçede görüşüyorum.” (SHU-33)*

*“Evin dışında görüşüyoruz. Çünkü bazen koku falan inanılmaz rahatsız edici oluyor, evden çıkıyoruz. Zaten o artık bir SED müracaatının da dışına çıkıyor. Yani o şekilde bir eve gittiğimizde, o bir SED müracaatından çok daha öte bir şeye dönüşüyor. Bu durumda görüşme süremiz uzuyor aslında. Ama evden çok, dışarıda olmasına özen gösteriyoruz. Çünkü koku gerçekten çok fena olabiliyor, bazen görüşmeye dahi imkân vermiyor. Sonuçta hepimiz insanız, o kokuyu alıyoruz, duyuyoruz, inanılmaz rahatsız edici olabiliyor. O durumda bahçeye çıkıyoruz, oralarda görüşmeyi tamamlamaya çalışıyoruz veya müracaatçıyı birime çağırıyoruz. Çünkü artık o işin sonu çocukları almaya gidiyor. Ben tekrar kişiye gittiğimde, aynı evde veya aynı ortamda gördüğümde çocuklarını alıp çıkıyorum. O durumlarda, tabii, galoş, bone gibi şeyler kaçınılmaz oluyor artık.” (SHU-11)*

Ortam hijyenin uygun olmadığı ve aile bireyleri için risk doğurduğu koşullarda, bazı sosyal hizmet uzmanlarının, olguyu daha yakından takibe aldığı ve diğer olguların aksine bu olgularda bir hafta sonra tekrar evi ziyaret ederek koşullarda bir iyileşme olup olmadığını kontrol ederek bilhassa çocuklara ilişkin bir çözüm bulma arayışına girdikleri görülmüştür:

*“Ortam hijyeninden dolayı gerçekten çok zorlandığımız anlar oluyor. Giriyoruz yani, yapacak bir şey yok. Sonuçta bizim yaptığımız işin bu boyutu da var. Hijyen açısından gerçekten çok kötü durumda olan, yani insanın aklına gelmeyecek kadar kötü, “çöp ev” dediğimiz evlere de girdiğimiz oluyor. Zorlanıyoruz, ama alıştık. Çünkü o eve girmeyerek veya bundan rahatsız olduğunuzu belli ederek karşınızdakine şunu hissettirebilirsiniz: “Benden öğrendi” veya “Beni hor gördü” düşüncesini karşıdaki insana geçirebilirsiniz. Ama şu nokta var ki, hijyenle ilgili gördüğümüz eksiklikleri müracaatçılara belirtmekte bir sakınca yok. Çünkü o ortamda bir çocuk yaşıyor veya birden fazla çocuk yaşıyor ve biz bu yardımı çocuklar adına yapıyoruz. Böyle durumlarda, müracaatçıya -tabii ki uygun bir dille bunu anlatıyoruz- ev ortamının önemli olduğunu, hijyene dikkat edilmesi gerektiğini söylüyoruz. Ben, böyle durumlarda, bu şekilde bir şeyle karşılaştığım durumlarda, daha sonra, 1 hafta sonra o eve tekrar bir hane ziyaretinde bulunuyorum, yaptığım*

*uyarı dikkate alınmış mı, bir düzelme var mı diye bakmak için. Çünkü çocuk yaşıyor o ortamda.” (SHU-31)*

Sosyal hizmet uzmanlarının kendi deyimleriyle “çöp evlere” de gittiği ve bu durumda çok zorlandıkları görülmüştür. Bir uzman çöp ev ifadesini sosyal inceleme raporunda kullandığı için idari bir uyarı aldığını şöyle açıklamıştır:

*“Ortam olarak, evet, çok kötü olabiliyor. Hatta SED biriminde birlikte çalıştığım bir arkadaşla bir vakaya gitmiştik. Orada, arkadaş raporu yazarken, oraya, evin “çöp ev” olduğu şeklinde bir ifade kullanmıştı. Aileyle bu “çöp ev” ifadesiyle alakalı bir sıkıntı yaşanmıştı, o arkadaş ifade vermek için Valiliğe çağırılmıştı Vali ve bu ifadenin raporlara yazılmamasıyla alakalı bir uyarı yapmıştı. Ancak, o evin gerçekten tabir edilebileceği şey hakikaten “çöp ev” şeklindeydi. Evlerinin odalarında çöp yığılı olan, çöp biriktiren ailelerimiz bile var maalesef.” (SHU-9)*

Uzmanlardan bazıları, çöp ev diye tabir edilen ve bu tür hijyen koşulları kötü olan evlere girerken galoş kullandıklarını, pandemi sonrasında maskenin normal karşılanmasıyla maske ve hatta bazen bone bile kullandıklarını belirtmiştir:

*“Artık evin viraneden farkı olmuyor, yani içerisinde eşyalar olmuyor, halı olmuyor, çöp ev diye tabir edebiliriz, oralarda kesinlikle galoş giyiyoruz. Hatta maske... Maske şimdi, daha yeni yeni moda, ama öyle durumlarda maske-bone bile taktığımız oluyor yani.” (SHU-11)*

*“Gerçekten çöp evlerde inceleme yaptığımız da oldu. Gerçekten insanı çok fazla etkiliyor bu. Galoş meselesi gibi aslında. Her ne kadar “Ben galoş kullanmam” desek de, mümkün olmuyor. Gerçekten çöp evlerde inceleme yaptığımız bile oluyor, gerçekten çöp evler. İnceleme yapamayacağımız, belki de 5 dakika bile içinde kalamayacağımız evlerde inceleme yapıyorduk; ama gerçekten hepsinde de bir yaşam var, hepsinde de farklı bir yaşam öyküsü var. Bu da insana farklı bir tecrübe katıyor diye düşünüyorum.” (SHU-18)*

Kimi zaman hijyen koşulları kötü olan evlerde yaşayanlara ya da kötü çalışma ortamlarında çalışan müracaatçılara önyargılı yaklaşıldığı ve önyargılardan dolayı yanlış değerlendirme yapıldığı görülmüştür:

*“Mesela, diyorum ya kağıtçı aileler. Mesela böyle bir ayrım var, hepsi normal aile işleri kağıtçılık. Mesela o gruplardan da pek hoşlanmazlar, vakıf personelleri o gruplardan hoşlanmazlar. Onları üçkağıtçı 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. Böyle garip bir şey var.”(SHU-5)*

Yapılan görüşmeler sonucunda yoksulluk alanında çalışan ve sosyal inceleme yapmak üzere ihtiyaç sahibi kişilerin evlerine giden sosyal hizmet uzmanlarının ortam hijyeninden oldukça etkilendikleri, alanda deneyim kazandıkça bu tür durumlara alıştıkları görülmüştür. Ayrıca uzmanların büyük bir kısmının hijyenik olmayan koşullarda bile müracaatçının evine tereddüt etmeden girdiği, bazı durumlarda müracaatçıyı rencide etmemek için bahaneler üreterek ortamı havalandırmayı tercih ettikleri anlaşılmıştır. Bazı uzmanların yanlarında yedek çorap ve galoş getirdiği ve bu tür durumlarda kullandığı, bazılarının görüşme süresini kısa tuttuğu, bazılarının bahçe veya kurumda görüşmeyi sürdürdüğü görülmüştür.

Sosyal hizmet eğitimi kuramsal ve pratik olarak uzmanların zor koşullarda çalışmasını dikkate alan bir içeriğe sahiptir ve eğitimlerle, göreve başlamadan önce uzmanların, alan çalışmaları ile alana dair bir öngörü kazanmaları hedeflenmektedir. Bu eğitim, sosyal hizmet uzmanlarını zorlu koşullara kısmen hazırlamaktadır. Zor koşullarda müracaatçıya karşı nasıl tepki vermeleri gerektiğini öğrenen sosyal hizmet uzmanlarının ortamın hijyenik olmamasından dolayı kapıdan görüşme yapması, önyargılı yaklaşım hizmeti başlatmaması beklenemez aksine sosyal hizmet uzmanlarının kötü hijyenik koşullarda yaşayan müracaatçılarının yaşamını iyileştirmek üzere onlara danışmanlık yapması, kaynaklara erişebilmeleri için aracı olmaları gerekmektedir. Bu amaçla bir görüşmede uzmanın ortamın havalandırmasını istemesi, uygun bir oda varsa ev içerisinde başka bir noktada görüşme yapmayı istemesi olağandır. Galoş, maske, eldiven ve bone gibi koruyucu ekipmanlar ile ev içerisine girmek müracaatçının kendini kötü hissetmesine neden olabileceğinden ve bu durumda müracaatçı ile uzman arasında güvenli bağın kurulamayabileceğinden, sosyal hizmet uzmanlarının bu ekipmanları salgın hastalık gibi özel koşullar dışında tercih etmesi uygun olmayacağı değerlendirilmektedir.

### 3.5.1.9. Toplanması Amaçlanan Bilgiler

Sosyal yardım amaçlı sosyal incelemelerde sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçının evine giderek onunla beraber bir ihtiyaç değerlendirmesi yapması ve müracaatçının başvuruda verdiği bilgilerin de doğruluğunu kontrol etmesi beklenmektedir çünkü ülkemizde muhtaçlık bazı ölçütlere dayandırılmaktadır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarına yoksulluk ve ihtiyaç değerlendirmesi için hane ziyaretlerinde hangi bilgileri toplamaya çalıştıkları ve incelemede hangi bilgileri önemli gördükleri ve ev ziyaretinde nerelere bakmayı tercih ettikleri sorulmuştur.

ASHB'ye bağlı kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının genellikle sosyal inceleme raporu formatı üzerinden gittiği, **kimlik bilgileri, sağlık durumları, gelir durumu, eğitim durumu, yaşanan konutun durumunu** ele aldıkları görülmüştür:

*“Zaman geçtikçe herkes kendine göre bir stil, bir tarz belirliyor zaten. Ben ne yapıyorum mesela; ben, sosyal inceleme raporundaki başlıkları düşünerek görüşme yapıyorum. İlk olarak, ailede kaç kişi yaşıyorsa, 5 kişi yaşıyorsa onları yazıyorum alt alta, onların doğum tarihleri, okul durumları falan. Sonra ayrı bir başlık, evin durumu. Ayrı bir başlık, geçmiş aile yaşantısı. Yine ayrı bir başlık, sabıka durumu vesaire. Ben o başlıkları düşünerek not alıyorum yani kendime göre, öyle bir tarzım var.” (SHU-2)*

*“Kişinin durumuna göre zaten sorular değişiyor. Öyle standart formumuz yok. Ama tabii, SİR'e yazacağımız formattaki bilgileri ediniyoruz; eğitim durumu, gelir durumu, sağlık durumu vesaire. Ama gerisi biraz spontan geliyor.” (SHU-13)*

Bunun dışında bazı uzmanlar amaçları doğrultusunda hareket ettiklerini ifade etmiş ve amaca göre incelemenin şekillendiğine değinmiştir.

ASHB'ye bağlı bir kurumda çalışan bir uzman “biz daha çok yalan beyan tespit etmeye çalışıyoruz” demiş ve aile odaklı bir değerlendirme yapmadıklarını sadece çocuk odaklı yaklaşıtlarını şöyle ifade etmiştir:

*“Dediğim gibi, biz daha çok yalan beyan tespit etmeye çalışıyoruz. Çünkü müracaatçıların çoğu maalesef yalan söylüyor. Şeye bakmıyoruz, çünkü her zaman bir yanılıdır; evdeki eşyalara bakıyorlar. Zenginlik göstergesi. Evlilik döneminde almış, sonra eşiyile arası bozulmuş olabilir. Ben, eşyaların durumuna*

*bakmıyorum; çok yenidir, çok eskidir. Yalan beyanı tespit etmek için, evdeki eşyalara bazen bakabiliyorsunuz, evdeki resimlere bakıyorsunuz. Mesela, “Ben eşimle kavgalıyım, eşimle hiç görüşmüyorum” diyor, bir bakıyorsunuz, evde eşiyile beraber fotoğrafı var ya da zile bakıyorsunuz, eşinin ismi yazıyor. Çocuklara baktığımız zaman, mesela, kıyafetleri mevsimine göre giydirilmemiş, çorabı yok, yaz kıyafeti giymiş, kısa kol giymiş. Ihmalle ilgili olarak, çocuğun odası, yattığı yer pis, her yer dağınık. Biz bunlara bakıyoruz hocam. Bunlar bir annenin çocuğuna nasıl baktığına dair işaretler ya da yalan söyleyip söylemediğine dair işaretler. Tabii ki, bunu tespit ettiğimiz anda gerekli uyarıları yapıyoruz. Bu sosyal ekonomik desteğin amacı, çocuğun daha iyi bakılması, eğitimine devam etmesi. “Siz bunları yerine getirmezseniz -ister istemez iş tehdit boyutuna geçiyor- siz yönetmelikteki maddelere uymazsanız, bizim de verdiğimiz destek sonlanır, hatta çocuğu da alabiliriz” şeklinde, artık tehdit mi, uyarı mı, o size kalmış hocam.” (SHU-1)*

Bir diğer uzman “sosyal inceleme, dilekçede belirtilen husus ile vatandaşın gerçekte yaşadığı durumun çek edilmesidir” tanımını yapıp müracaatçılara “paranın tatlı” geldiğini bu yüzden bazı müracaatçıların yardımını almak için birbirlerinden duyduklarını yaparak uzmanı kandırmaya çalıştıklarını, asıl önemli olanın kişinin yaşadığı krizin ne olduğunun ve taleple beyanların örtüşmesi olduğunun altını çizmiştir:

*“Bakın, dilekçede belirtilen husus ile vatandaşın gerçekte yaşadığı durumun çek edilmesidir sosyal inceleme. İşin açıkçası, özeti bu. Bazen mesela bir vaka kapatma yapılmıştır, bizden yardım almıştır, 2 sene sonra vatandaş tekrar dilekçe vermiştir. O dilekçeyi verdiğinde, personele havale ederken şöyle bir not yazarım: “Söz konusu müracaatçının –atıyorum- 2017/209 numaralı dosyası mevcut olup, dosyada belirtilen, vaka kapatma raporunda belirtilen hususlar ile dilekçede belirtilen hususların karşılaştırılarak işlem yapılması” diye havale ederim. Yani “Neden kapatmışız, şimdi böyle diyor, bir karşılaştı, gerçekten böyle mi?” Çünkü biz kapatırken de bir gerekçeyle kapatıyoruz. İşe girmiştir, güce girmiştir, gerek yoktur. “Bir bak bakayım, şimdi durumu nedir?” Dolayısıyla, vatandaşın içinde bulunduğu durumu, bizden almak istediği ekonomik desteğe ne derece ihtiyacı olup olmadığını orada anlamaya çalışırız. Yani ne oldu, eşinden mi boşandı, eşi kaza mı geçirdi, çalışmıyor mu, kendisi çalışırken işten mi çıkarıldı ya da çocuğuyla ilgili bir sorun yaşadı da çocuğunu mu evde yalnız bırakmıyor, nedir? Yani bizdeki olan talebi ile gerçekteki talebi örtüşüyor mu, yoksa bizi mi kandırmaya çalışıyor? Çünkü dedim ya, para tatlıdır. Duymuştur birisinden: “Şunlara, şunlara yardım veriliyor. Ama boşandığını söyleyeceksin, ayrı yaşadığını söyleyeceksin.” Acaba o mu?”(SHU-15)*

Ayrıca kimi zaman müracaatçının kazanç getirici bir işte çalışmama nedene ve geliri harcama şekillerine önem verildiği de görülmüştür:

*“Eğer aileye maddi destek vereceksek, bizim için öncelikli olan tabii ki ailenin maddi kaynakları. Yani hangi maddi kaynakları var ya da aile şu anda çalışmıyor durumdaysa, bilinçli olarak mı çalışmıyor... Yani bir yardıma muhtaçlık ve sürekli yardıma muhtaç duruma gelecek şekilde de aileyi desteklemenin uygun olduğunu düşünmüyorum. Aileyi öncelikle çalışmaya teşvik etmemizin uygun olduğunu düşünüyorum. Tabii, günümüz pandemi şartlarında bu biraz askıya alınan bir durum oldu, çok daha esnek bakılıyor bu konuya. Ama onun dışında, öncelikle mutlaka maddi kaynaklarının, gelirlerinin neler olduğunu ve bu gelirlerini nerelere harcadıklarını ve nasıl değerlendirdiklerini sorguluyoruz. Bazen ailelerin geliri rakamsal olarak çok yüksek gibi görünüyor ya da ortalama, idare edilebilecek gibi görünüyor; ancak, gelirini harcama şekillerine baktığımızda, çocuğun giderlerini karşılamadığını görüyoruz, yanlış bir harcama yapıldığını görüyoruz.” (SHU-9)*

ASHB’ye bağlı çalışan uzmanların daha çok ailenin demografik ve sosyo-ekonomik bilgilerini SİR formatına uygun olarak topladıkları ancak inceleme ve değerlendirmeyi çocuğun korunmaya muhtaçlığını önleme odağında yaptıkları için aile odaklı bir inceleme değil çocuk odaklı bir inceleme yaptıkları, bu yüzden çocuğun okula devamına, çocuğun yaşadığı fiziki ortama, çocuğun beslenmesine, annenin babanın çocuk yetiştirme becerilerine, ihmal ve istismar riskine dair bilgilere daha çok odaklandıkları görülmüştür. Bu konuyu uzmanlar şöyle ifade etmiştir:

*“Çünkü özellikle sosyal ekonomik destek Türkiye’de çocuk koruma sisteminin bir parçası. Yani çocukların korunmaya muhtaç statüye düşmemesi için siz sosyal ekonomik destek vermeye gidiyorsunuz ve çocuğun yaşadığı ortamı görmeden, bu çocuk korunmaya muhtaç olmasın diye ben buna sosyal ekonomik destek sağlıyorum deme şansınız sıfır. Böyle bir şey olamaz. O zaman, sosyal yardıma, insanlar muhtaç olduğu için para veriyorsunuz’a döner iş. O yüzden öyle bir şey olmaması lazım. Sosyal ekonomik destek çocuk koruma sisteminin bir parçası olduğu için, 5395 sayılı Çocuğu Koruma Kanununun bir parçası olduğu için, çocuğun yaşadığı çevreyi, evini, odasını, evin içerisini görmeden bir inceleme yapmak çok mantıklı değil. Aile ve sosyal yaşantısı, şu an ailenin durumu nedir, ailenin sosyal destek sistemleri güçlü mü, çocuğa karşı herhangi bir ihmal-istismar şüphemiz var mı, çocuk yetiştirme bilinciyle alakalı ailenin bir ihmal-istismar sıkıntısı var mı veya bununla alakalı bir problemi var mı, çocuk yetiştirme bakış açıları ne, sosyal yardımlara bakış açıları ne, sosyal ekonomik destekten ne bekliyor, kendine bir maaş mı bağlatmak istiyor, yoksa içinde bulunduğu durumdan mı kurtulmak istiyor, bunları öğrenmeye çalışıyoruz. Onun dışında, eğer çok spesifik durumları varsa, yani mesela eşiyile boşanma aşamasındaysa, hayatının bir sonraki aşamasında neler planlıyor mesela, yani boşandıktan sonra kendi ayakları üzerinde duran bir insan mı olmak istiyor, yoksa sosyal yardımlarla, etraftan gelenlerle, sosyal destek sistemleriyle geçinen, bu şekilde yaşamını devam ettiren bir insan mı olmak istiyor, bunları almaya çalışıyoruz. Yani daha çok şu anda içinde bulunduğu durum nedir ve gelecekte nasıl bir hayat planlamaktadır, onu öğrenmeye çalışıyoruz.” (SHU-26)*

“Zaten çoğu şeye çocuk odaklı baktığımız için, çocuğa yönelik bir ihmal var mı, bir istismar var mı ya da bu çocuk ihmale açık mı, ailesi tarafından ne kadar korunup kollanıyor, bu gibi durumlara da bakıyorum.” (SHU-8)

“Benim için, ekonomik yardımda önemli olan çocuk. Annenin çocukla iletişimi nasıl, çocuğa iyi bakıyor mu, çocuk hastalandığında hastaneye götürüyor mu, çocuğun eğitim durumu ne, okuluyla görüşüp ilgileniyor mu? Sonuçta, çok az bir para değil, çok bir para da değil; ama şu an 1000 küsur lira sanırım. Bu parayı aldığımda ne yapacak, çocuğun ihtiyaçlarına gerçekten kullanacak mı, biraz bunları değerlendirmeye çalışıyorum.” (SHU-13)

“Evi gezmek için öncesinde izin istiyorduk. Ama diğer yerlere, özellikle çocuğun odasına, çocuğa ne tür bir ortam hazırlanmış, ders çalışabileceği rahat bir ortam var mı, kendine ait bir ortam var mı diye özellikle çocuk odasına bakıyoruz.” (SHU-19)

“‘Bu evde kaç kişi yaşıyorsunuz?’ gibi sorular soruyorum; büyükten küçüğe isimlerini, ne yaptıklarını, öğrenciler mi, çalışıyorlar mı; öğrencilerse, nerede, hangi okulda, kaçınıcı sınıf, dersleri nasıl, bir önceki dönem karnesi nasıl, okuldaki uyumu nasıl, derslere olan ilgisi nasıl, bunları soruyorum. Çocuklar üzerinde daha çok duruyoruz aslında. Çünkü bize yapılan başvurular çocuk adına yapılıyor, biz de yaptığımız yardımları çocuk adına anneye ya da babaya ya da çocuğun bakımını kim sağlıyorsa ona yapıyoruz. O yüzden bu tarz sorular soruyoruz. Sonrasında, eğer aile müsaade ederse, onların müsaadesini de alarak, çocuğun odası varsa, ‘Çocuğun odasını görebilir miyiz?’ diyoruz. Tabii ki sadece çocuğun odasını görmek istiyoruz, diğer odaları değil, yani ebeveynlerin yatak odası veya özel, mahrem alanlarını görmek gibi bir durum olmuyor. Sonuçta onların yaşam alanı, bu çok doğru değil bence. Sadece çocukların yaşam ortamını görmek, bir eksiklik var mı, ne bileyim, çocuğun yatağı var mı, çalışma masası var mı, kendine ait bir odası var mı, kendine ait bir yaşam alanı var mı, bunları tespit etmek için, yani böyle bir eksiklik varsa, yapacağımız yardımda bunu aileye belirtmek, bu eksikliklerin giderilmesini sağlamak için de bunu yapıyoruz. Ondan sonra ekonomik kaynaklı sorulara geliyoruz; sosyal ekonomik desteğin neden yapılması gerektiğini tespit etmek için ya da böyle bir ihtiyaç var mı, bunu tespit etmek için buna yönelik sorular soruyoruz.” (SHU-31)

SYDV’de çalışan uzmanlar, genellikle müracaatçıların sosyal inceleme de ekonomik ölçüt olarak belirlenen muhtaçlık ölçütüne uygun olup olmadıklarına baktıklarını, kurumun beklentisinin ekonomik verileri toplamak olduğunu ve bir sosyal hizmet uzmanı değil bir sosyal inceleme görevlisi olarak görev yaptıklarını, diğer yönlendirme ve ihtiyaç tespitlerini ise bazen şahsi olarak mesleki anlamda kendilerini iyi hissetmek için yaptıklarını ifade etmiştir:

*“Hakikaten o kişinin maddi anlamda ihtiyacı olup olmadığını öğrenmeye çalışıyorum. Diğer ihtiyaçlara bakmıyoruz çünkü kurumun amacı sadece maddi yardımda bulunmak çünkü hani sosyal yardımlaşmanın amacı kişinin paraya ihtiyacı var mı yok mu. Dolayısıyla da sosyal hizmet uzmanı olarak değil maalesef kurumda çalışan sosyal inceleme görevlisi olarak görev yapıyorum. Şöyle az önce bahsettiğiniz ihtiyaçlar olduğunda kendi şahsi yönlendirme yaptığım durumlar oluyor sadece.” (SHU-10)*

*“Kurumun benden beklentisi bu (ekonomik verileri toplamak) olduğu için bunu yapıyorum. Bir de vaktim elverdiğince mesleğimin vermiş olduğu beklentiler de var; bunları da karşılamak için. Çocuğun okul durumu, ders durumu, karne zamanyisa karnesine göz atma, en azından eğitim durumunun ne aşamada olduğu, bir sağlık sorunu varsa bununla alakalı kontrollerin yapılıp yapılmadığı, engelli raporu çıkartılmış mı, daha önce bir başvurusu olmuş mu, bu gibi şeyleri de mesleki olarak kendimi biraz daha rahat hissetmek ve mesleki anlamda biraz doyum sağlamak açısından, mesleğimin gereğini yapmak açısından, bu ufak tefek şeylere de değinmeye çalışıyoruz hanelerde.” (SHU-12)*

*“Aslında temelde SYDV’de yapılan tüm yardımlar. Bunu da yine çok gündeme getirmiştik, “Yardımların adı farklı, amaçları farklı, inceleme türleri de farklı olsun” diye; ama maalesef ki böyle olmuyor. Sosyal yardımlaşmada temel mantık, kişinin ekonomik koşullarının kendini geçindirmek için yeterli olup olmadığı. Yani biz daha çok bir aile yardımı yapacaksak, ailede çalışabilecek durumda olan birey var mı, yok mu; kişinin çalışmasına engel bir sorun var mı, yok mu; varsa, bu düzelebilecek bir sorun mu ya da farklı bir kuruma ya da kuruluşa yönlendirebilir miyiz? Zaten şartlı eğitim ve şartlı sağlık yardımları için sosyal inceleme yapılmıyor. Aslında yapılması gerekiyor. Sistemden sorgulaması yapılıyor ve sigorta kaydı yoksa otomatik olarak başlatılıyor, sigorta kaydı tespit ediliyorsa da otomatik olarak sonlandırılıyor. Yani bunlar için ayrıca bir inceleme yapılmıyor. GSS için sosyal inceleme yapılıyor. Ama temelde hepsinde mantık, kişinin ekonomik koşullarının kendisini ve ailesini geçindirmek için yeterli olup olmadığı. Yani daha çok hanedeki geliri toplayıp, kişi sayısına bölüp, muhtaçlık sınırının altında ya da üstünde kalıyor mu, kalmıyor mu, daha çok bu mantıkla yapılıyor.” (SHU-18)*

Ancak bazı Vakıflarda müracaatçıların istihdama katılımını destekleyici projeler geliştirildiği ve kişinin kapasitesini gerçekleştirip gerçekleştiremediği, mevcut olanaklarını ve güçlü yanlarını kullanıp kullanmadığı hakkında yapabilirliklerinin dikkate alındığı görülmüştür:

*“2022 için gidiyorsanız, 2022’nin yönetmelikte geçen şartlarının sağlanıp sağlanmadığı; sosyal yardım başvurusu için gidiyorsanız, onun mevzuatta düzenlenmiş belli şartları var, onları sağlayıp sağlamadığı; gelir tespiti için gidiyorsanız, onun şartlarını sağlayıp sağlamadığına ilişkin inceleme yapılıyordu. Bir de Dünya Bankasıyla birlikte başlatılan bir proje vardı, şartlı nakit yardımı kapsamında; onun için gittiğimizde, çocukların okula devam edip etmediğini özellikle inceliyorduk. Yine şartlı sağlık yardımları vardı, burada da evde bulunan*

*çocukların ya da gebelerin düzenli olarak doktor kontrolüne gidip gitmediği ya da okula devam ederken bir problem yaşayıp yaşamadıkları, okuldaki ders başarısının ne durumda olduğu, gebelik sürecinde herhangi bir sıkıntı yaşayıp yaşamadığı, özellikle okul öncesi dönemdeki çocukların sağlık problemlerini çözmede bir engele takılıp takılmadıklarını değerlendiriyorduk. Onun haricinde, sosyal yardım başvurularında, mevcut şartların, mevzuattaki şartların haricinde bir de kişinin kapasitesini ne kadar gerçekleştirip gerçekleştirmediği, mevcut imkânlarını, güçlü yanlarını kullanıp kullanmadığı hakkında değerlendirmeler, planlamalar yapıyorduk ve bununla ilgili daha sonrasında projeler üretiyorduk. Biz A. İlçesinde çalışırken bir proje birimiz vardı, burada projeler üretip, bu kişileri istihdama katmak ya da temel becerilerini artırmak yönünde çalışmalar yürütüyorduk. Özellikle de kadınların istihdama katılması, en azından günlük temel yaşam becerilerinin artırılması yönünde, yani sadece çocuk bakımı konusunda değil, bu yönde de projeler geliştiriyorduk. Sosyal hizmet uzmanları olarak, müdürümüzün de desteğiyle, o dönem geliştirmiş olduğumuz bir başka proje de şuydu: İş arayan bireyler ile iş vermek isteyenleri bir araya getirip, bizdeki müracaatçı profili içerisinde uygun şartları sağlayanları yan yana getirip, kişilerin çalışma yaşamına girmelerini falan destekleyici projeler gerçekleştiriyorduk. Genellikle sosyal incelemelerde bunlara dikkat ediyorduk.” (SHU-14)*

ASHB’ye bağlı kurumlardan birinde çalışmış olan bir uzman da yapabilirlikler çerçevesinde bir inceleme yapmaya çalıştığını, hissedilen yoksulluk ve gerçek yoksulluğun farklı olabileceğini dikkate aldığını, o yüzden müracaatçının yetersizlik duygusunu nasıl tanımladığını öğrenmeye çalıştığını ayrıca, müracaatçıların kendilerine özel ek ihtiyaçları çıktığında karşılayıp karşılayamadığının da önemli olduğunu belirtmiştir:

*“Gittiğim zaman da öncelikle çok temel şeylere bakıyordum. **Bir insanın temel ihtiyaçları, barınma, sağlık, beslenme, ısınma, korunma, güvenlik ihtiyacı gibi durumlar nedir, hijyenik koşullar nedir, bu temel gereksinimleri bu kişiler nasıl karşılıyor, nasıl değerlendiriyor, yetersizlik duygusunu nasıl tanımlıyor ya da. Çünkü bazen şey de oluyor, sözcükyi yanlış söylemek istemiyorum, şükretmesi gerektiği inancı bazen sizin gördüğünüz-gözlemlediğiniz o eksikliğin bile ifade edilmemesine yol açabiliyordu. O yüzden kendini nasıl savunuyor, eve giren gelir ne kadar, harcamalar-giderler ne kadar ve bu harcamalar-giderler normal Türkiye koşullarındaki, iki kişilik, üç kişilik, dört kişilik, asgari olarak ihtiyaçlarını ne kadar karşılıyor, onlara bakıyordum. Ama bunda sadece şeye bakmıyordum, yani sadece beslenme, barınma gibi değil; mesela özel bir durum çıktığında ya da kendilerine ek bir şey almak istediklerinde para harcayıp harcayamadıkları gibi birçok detayı öğrenmeye çalışıyordum.**” (SHU-34)*

Uzmanlarla yapılan görüşmede müracaatçıların güçlerine ve hanedeki güç dağılımına dikkat edilip edilmediği hususu da kimi zaman gündeme gelmiş olsa da bu konuya çok kısıtlı cevaplar alınmıştır:

“Bu güç dağılımının evde yarattığı bir sıkıntı varsa, onu da tabii ki göz önüne alıyoruz ve çözmemiz gereken bir sıkıntı varsa çözmeye çalışıyoruz. Ama dediğim gibi, ilk görüşmede, basit düzeyde görüşmelerde çok ortaya çıkan bir şey değil.” (SHU-17)

“Güç dağılımı, hizmet modelini belirlememizde işimize yarayacaksa, o zaman daha çok göz önünde bulunduruluyor, eşlerden hangisinin daha baskın olduğu ya da çocuklara karşı tutumlar. Bizim hizmet modelini belirlememizde hangisi daha çok işimize yarayacaksa, yani bilmemiz gerekiyorsa böyle bir durumu, o zaman daha çok üsteliyoruz.” (SHU-21)

“Ben hanedeki güç ilişkilerini de sorgulamaya çalışıyorum. Vakit oluyor mu?” kısmı şöyle tartışılır: Belki bazen olmuyor. Çok sıkıldığım, yetiştireyim dediğim zamanlar olmuştur; ama kendi adıma bunu çok yapmaya çalıştım. Örneğin, elime çok dosya sıkıştırıldı, diyelim 20 tane dosya verdiler, “Git, bunu hallet” dediler; “Bir gün içinde bu kadar dosya yapılmaz, nitelikli yapılmaz” diye dilekçe de vermişimdir. Bir işin nitelikli yapılma süresi, bir haneye yarım saat ve 1 saat arasında bir süreyi mutlaka vermelisiniz ve tecrübeyle paralel bir şekilde.” (SHU-33)

Belediyede çalışan uzmanların nakdi yardımlardan daha çok gıda, eşya gibi aynı yardımlar yaptığı bu yüzden incelemelerde bu aynı yardımlara ihtiyaç olup olmadığına da bakıldığı, çok katı muhtaçlık sınırları belirlemedikleri görülmüştür.

Belediyede bazı uzmanların, gıda yardımı verdikleri için daha çok mutfağa odaklandığı buzdolabının dolu olup olmadığına, bulaşık deterjanına bile baktıkları ifade edilmiştir:

“Ama ağırlıklı gıda yardımı verdiğimiz için, aylık gıda paketleri verdiğimiz için, evin mutfağı beni daha çok ilgilendiriyor. **Mutfak, buzdolabının doluluğu, evde taze sebze-meyvenin olup olmadığı... Bulaşık deterjanına kadar bakıyorum yani.** Onlar da çok şey veriyor bize, onlara kadar gözlemliyoruz. Bir formumuz var bizim, ben yarın bunları sizinle mutlaka paylaşacağım. Sosyal Yardımlar Yönetmeliğimizin 10. Eki var; muhtaçlık durumu değerlendirme kriterleri tablosu. Bu tablo Sayıştay onayından geçiyor ve yanlış bilmiyorsam, Bu şehirde şu ana kadar Sayıştay’ın onayladığı 2-3 tane bu tabloda var ve bunlar belediyeler arasında dönüp dolaşıyor. Biz, Büyükşehir Belediyesinin kullandığını kullanıyoruz. Aslında benim sosyal incelemem o form başlığı altında gidiyor. **İşte, evde kaç kişi yaşıyorlar, okuyan çocuk sayısı, çocuklar öğrenimlerine devam ediyor mu etmiyor mu, anne-baba çalışıyor mu ya da tek ebeveynli mi, vefat durumu, eve giren toplam gelir, konutun durumu, eşyalar yeterli mi, çocuğun bir odası var mı, mutfakta yeterli gıda var mı şeklinde bir form var. Tabii, bizim çok katı bir değerlendirme tablomuz yok, genellikle herkes bizden yararlanabiliyor. Herhangi bir taşınmaz veya araç kaydı olup olmadığına bakıyoruz. Genellikle doğru söylenmeyen nokta da bu aslında; hep yok derler, ama hep de çıkar yani o araç ya da tapu kaydı. Bu şekilde ilerliyor benim inceleme sürecim.**” (SHU-29)



Evdeki eşyaların dikkate alınıp alınmaması gerektiği konusunda sosyal hizmet uzmanlarının farklı görüşleri bulunmaktadır. Evde yeni mobilyaların olması kişinin muhtaç veya yoksul olmadığı anlamı taşımakta mıdır, bu durumda müracaatçıya yardım verilmesine ihtiyaç olmadığı söylenebilir gibi cevapsız sorularla karşılaşmaktadır.

Bazı sosyal hizmet uzmanları sosyal inceleme amaçlı ev ziyaretlerinde evin fiziksel durumuna baktıklarını ancak eşyaları çok dikkate almadıklarını, bakılsa bile bunun amacının ihtiyaç değerlendirmesi olduğunu ve eşyaların yoksulluk bilgisini vereceği görüşüne karşı olduklarını belirtmiştir:

*“Şunun farkındaydık: Çok iyi sosyoekonomik düzeyde olan bir kişinin bir iflas durumunda yardıma muhtaç hale gelebileceğini ve onların önceden kullanılmış eşyalar olabileceğini ya da yeni evlenmiş bir çiftin akrabalarının desteğiyle bunları almış olabileceğini biliyorduk. Bu tür kıstaslara dikkat ettiğimiz için, hiçbir zaman evdeki eşyaların varlığı-yokluğuyla alakalı değerlendirmeye girmiyorduk. Girdiğimiz durumlar şunlar oluyordu: Evde gerçekten temel yaşam için gerekli yaşam malzemeleri yoksa, bunları öncelikli durum olarak tespit edip, bu malzemelerin tedarikiyle alakalı değerlendirme yapıyorduk. Yani var olan malzemelerle değil, var olmayan malzemelerle değerlendiriyorduk.” (SHU-14)*

*“Mutfağa da ben bir göz gezdirmeyi istiyordum, çünkü oradaki düzeni görmek istiyordum. Ama benim için çok şey değil, yani eşyalara çok bakmıyordum. O eşyalar geçmişte alınmış olabilir. Şu an o eşyayı yiyemeyecekleri için, eşyanın çok bir önemi yoktu; ama evin düzeni, tertibi.”(SHU-19)*

*“Şunu da düşünüyorum: Tamam, eve bakıyoruz, ama benim eve bakmamdaki amaç, evde televizyon var mı, buzdolabı var mı, yatak odası ne marka, onu öğrenmek falan değil. Yani bu bir şeyi göstermez. Şu an insanların çoğunun evinde temel ihtiyaç maddeleri var; buzdolabı, televizyon, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi vesaire var. Bu onun yoksul olup olmadığını göstermez. Var, ama borcu da var. Gibi. “Yoksulsa ve sosyal ekonomik destek için başvurmuşsa, o zaman o insanın evinin çok kötü olması gerekiyor” gibi bir algıyı da çok doğru bulmuyorum.” (SHU-8)*

Öte yandan bu görüşün aksini düşünen ve inceleme esnasında evin eşyalarını da ihtiyaç değerlendirmesinde dikkate almak üzere inceleyen uzmanların olduğu görülmüştür:

*“Evin içerisinde, zaten bizim bölgede çok şey durumu yok, hani böyle lüks yaşantı durumu falan, yani çok nadir. Ben şahsen, gittiğim zaman, ekstradan belki mutfağa bakma durumum oluyor... Ama genel olarak, salonun durumudur, evin beyaz eşya*

*durumudur, buzdolabıdır ya da mutfağındaki durumdur, kullanılan eşyalardır, bunlara zaten girerken çıkarken şöyle bir göz ucuyla bakıyoruz.” (SHU-23)*

*“Görüşmede dikkat edeceğimiz noktalarda, ikamet olduğu için, evin durumu, eşyaların durumu, evin fiziki durumu, çocukların ayrı odası olup olmadığı ya da şehirlerde pek karşılaşmıyoruz, ama köylerde tuvaletin nerede olduğu, banyo imkânı, bu tarz durumlar göz önünde bulunduruluyor.”(SHU-21)*

*“En son da hanenin durumuna bakılır, eşyalarına bakılır. Eşyalarının olup olmaması çok önemli, o kişinin ne derecede ihtiyaçlarını karşılayabiliyor olduğu çok önemli, camlarının kırık olup olmaması önemli.” (SHU-28)*

Evde sosyal inceleme açısından önemli ve belirleyici bir diğer nokta da evin ne şekilde gezileceği, hangi odalara nasıl bakılacağı meselesidir. Bu itibarla sosyal hizmet uzmanlarının evi nasıl gezdikleri, hangi odalara bakmayı tercih ettikleri de gündeme gelmiştir. Bu konuda uzmanlar arasında görüş farklılığı olduğu görülmüştür. Bazı uzmanlar mutfak, banyo, yatak odasına kadar baktığını söylerken bazıları sadece müracaatçının gezdirdiği kadarıyla eve göz attığını dile getirmiştir.

Uzmanlardan bazıları mutfağın önemli olduğunu, yoksulluğu yansıtan bir yer olduğunu, özellikle çocukların ve hanedeki bireylerin gıda ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamama açısından önemli bulgulara yer verdiğini düşündüğü için mutfağı gezdiğini, buzdolabını açıp baktığını ve hatta gerektiğinde en son ne yediklerini sorduklarını ifade etmiştir:

*“Evi gezerken de, evin fiziki koşullarına bakıyoruz. Kaç odalı, bu odada kim yatıyor, onlara bakıyoruz. **Mutfak bizim için önemli, mesela buzdolabını açıp bakıyoruz her seferinde, gıdalar yeterli mi diye. Eğer çok fazla gıda, temel ihtiyaçları karşılayacak bir yiyecek-içecek yoksa, eğer şüpheli bir durum varsa, çocukların ne yediğiyle ilgili soru soruyorum ben;** “Sabah kahvaltı yaptılar mı? En son ne yediler?” falan gibi. Eğer ev hijyen bakımından sıkıntılıysa, düzensizse, çocuklar açısından riskli bir durum varsa, onunla ilgili uyarıyoruz.” (SHU-2)*

*“Bütün eve bakıyoruz; odalar, mutfak, banyo gibi, evin her yerine bakıyoruz. Bu çok uzun sürmüyor. Yani böyle çok ince ayrıntısına kadar bakıp bakmama meselesi değil, orada geneli görme...”(SHU-8)*

Uzmanların bazıları yatak odasına bakmadıklarını, özel bir alan olduğu için tercih etmediklerini ve müracaatçının mahremiyeti açısından uygun bulmadıklarını dile getirmiştir:

“Eve bakarım, kesinlikle yatak odalarına girmem. Mutfığa bakarım mutlaka çünkü o çok açıklayıcı oluyor bizim için. Salon diye adlandırılan yaşadığımız yer aslında her şeyi anlatıyor yatak odalarına bakmamıza gerek kalmıyor.”(SHU-5)

“Ama evin her köşesini incelemiyorum, bakmıyorum, yani ihtiyaç kalmıyor ona. Yatak odasına falan hiçbir zaman bakmadım zaten. Ama genel olarak, salonun durumudur.. mutfağındaki durumdur.” (SHU-23)

“Sonrasında, eğer aile müsaade ederse, onların müsaadesini de alarak, çocuğun odası varsa, “Çocuğun odasını görebilir miyiz?” diyoruz. Tabii ki sadece çocuğun odasını görmek istiyoruz, diğer odaları değil, yani ebeveynlerin yatak odası veya özel, mahrem alanlarını görmek gibi bir durum olmuyor. Sonuçta onların yaşam alanı, bu çok doğru değil bence.”(SHU-31)

Bu durumun aksine bazı uzmanlar şüpheye düştüklerinde evin balkonuna bile baktıklarını, yatak odası, mutfak ve banyodan evde olmaması gereken kişiler çıkabildiğinden bahsetmiştir:

“Biraz da incelemenin şeyine bağlı. Hocam, siz de biliyorsunuz, her eve girdiğinizde, o ev size bir şey söyler, ilk 5 saniyede, 10 saniyede o ev size bir şey söyler, bir enerji verir, olumlu ya da olumsuz bir enerji verir. O sosyal incelemenin gidişatına göre, genelde... Mutlaka eve şöyle genel bir göz gezdiriyorum. Ben genelde çıkarken, sosyal incelemeyi bitirdikten sonra göz gezdirmeyi tercih ediyorum. Çünkü önceden yaptığınız zaman müracaatçıda bir panik oluyor, bir korku oluyor, rahat edemiyor o anda, rahatlayamıyor. Ben genelde çıkarken, görüşme bittikten sonra eve bir göz gezdirmeyi tercih ediyorum. Eğer o evle ilgili kafamda bir soru işareti varsa... Mesela “Eşimden ayrıldım” dedi, ama o evde yaşadığını düşünüyoruz, öyle bir bilgi aldık, öyle bir izlenimimiz var veya evde büyük, çalışan birilerinin olduğunu düşünüyorum. Öyle bir izlenimim varsa biraz daha ayrıntılı bakıyorum. Ama bir erkek olarak bir kadının yatak odasına girip gezmek gibi bir durum oluyor. Zaten müracaatçıların büyük çoğunluğu, yüzde 90’ı, eğer bir şey saklamıyorsa, kendileri bize evi gezdiriyor. Yani zaten muhtaç ve yoksul olduğunu ispat etmek için evinin he yerini size gösteriyor. “Burası yatak odası, burası salon, burası mutfak, banyo ve tuvaletimiz de şurası” falan deyip sizi gezdiriyor zaten. Genelde odaların kapılarını aralayıp şöyle bir içeriye göz gezdiriyorum. Ama dediğim gibi, özellikle bir şey arıyorsam, orada bir şey bulmayı umuyorsam biraz daha dikkatli bakıyorum. Yani bazı odalara girip, “Çocukların yatağı neresi? Kitapları nerede?” ya da “Ders çalışıyor mu? Ne kadar az kitabı var, ne kadar çok kitabı var” gibi, yani direkt yargılayıcı sorular sormaktan ziyade, genele dair sorular soruyorum. “Burada rutubet mi var?” ya da ne bileyim, “Çocuklar burada mı uyuyor? Isıtabiliyor musun burayı?” falan gibi genel sorular sorup, ama alacağımı da alıp o şekilde çıkıyorum. **Balkona bile baktığımız oluyor. Çok fazla insan yakaladık balkonda, yani biz inceleme yaparken balkondan çok fazla insan çıktı yani, bununla sürekli karşılaşıyoruz veya banyodan insan çıkabiliyor, kapıyı bir tıklıyorsunuz, ses geliyor içeriden. Daha sonra ne oluyor; komşum, akrabam, eşim, çocuğum, neyse söylüyor işte. O yüzden, genel bakmakta fayda var. Kapıların arkasından insanlar çıkıyor bazen; mutfak kapısının**

*arkasında oturan insanlar oluyor yani, bilemiyorsunuz. O yüzden genelde kolaçan ediyoruz. Ama didik didik de etmiyoruz. Çünkü insanların bir mahremi var.” (SHU-26)*

*“Görüşmemiz bittikten sonra, müsaitse, müsait olan odaları gezmek istediğimizi söylüyoruz. Bu konuda çok şey olmak istemiyoruz, yani ısrarcı davranmak istemiyoruz, sonuçta herkesin ev hali, ama yine de görmemiz bize fikirler verebiliyor. **Odaları gezmemiz bize daha çok şu konuda fikir veriyor; eşyle birlikte yaşayıp yaşamadığı konusunda. Bazen evde olmaması gereken kişiler evde denk gelebiliyor; banyo, mutfak gibi yerlerde o kişilerle karşılaşabiliyoruz. Bu da kandırılmamızın önüne geçiyor. Ama “Buzdolabını açar mısınız?” ya da “Yatak odasını gezebilir miyim?” gibi şeyler... Tabii, olabilir, buzdolabına da bakmak istenebilir, ama birçok fikri zaten mutfığa girdiğiniz anda ediniyorsunuz; yani o evde yemek pişiyor mu pişmiyor mu, pişiyorsa... Ne yedikleri, işin açıkçası, beni çok ilgilendirmez; karnımı doyuruyorsa... Zaten gelir durumu da ortada, dışarıdan gelen yardımlar da ne kadar olabilir.”(SHU-11)***

*“Yeri geldiğinde, buzdolabına, ayakkabılığa, gardırobuna dahi bakıyoruz. Müsaade istiyoruz, genellikle bir sorun yaşamıyoruz. Çünkü akülü ve tekerlekli sandalye hizmeti de sağlıyoruz, akülü ve tekerlekli sandalye de veriyoruz. Ne yazık ki, akülü ve tekerlekli sandalye almak isteyip kendi akülü ve tekerlekli sandalyesini saklayan müracaatçılarımız da olduğu için, kömürlüğe varan kadar, evin her tarafını gezmek durumunda kalıyoruz.” (SHU-30)*

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerden de görüleceği üzere sosyal yardım amaçlı sosyal inceleme farklı amaçlarla ve motivasyonlarla yapılmaktadır. Bazı uzmanlar için sosyal incelemenin amacı ihtiyaç değerlendirmesi yapmak ve müracaatçıyı doğal ortamında gözlemleyip müracaatçı tarafından da keşfedilmemiş sorunlarını ve ihtiyaçlarını tespit etmek iken, bazı uzmanlar için sosyal incelemenin temel amacının başvuru bilgileri ile gerçek durumunun örtüşüp örtüşmediğinin kontrol edilmesi ve varsa yalan beyanı tespit etmektir. Bazı uzmanlar için bu iki amaç da önemlidir. Yalan beyan tespit etmek için giden uzmanların daha çok sorgulayıcı, irdeleyici davrandıkları evin tüm odalarını gezip görmeyi tercih ettikleri kendi deyimleriyle “kapı arkasından çıkan insanlar” yakaladıkları durumlarla karşılaştıkları görülmüştür.

Vakıflarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının daha çok kurumun beklentileri doğrultusunda hane ziyaretlerini yüzeysel yaptıkları, temelde gelir ve giderlere odaklandıkları, yönetmelikte yer alan muhtaçlık sınırı olarak belirtilen miktarda bir gelirin haneye girip girmediği, müracaatçının çalışabilir olup olmadığı, eşyalarının ve evin fiziki durumunun muhtaçlığı kanıtlayacak bir resim çizip çizmediğine bakma

eğilimleri olduğu, ailenin güçleri, hanedeki güç dağılımı, sorun çözme becerileri, yapabilirliklerine odaklanılmadığı ve bu yönde kurumsal veya bireysel bir çabanın nadiren görüldüğü dikkat çekmiştir. Bazı uzmanların beyan ettiği üzere “sosyal hizmet uzmanından ziyade sosyal inceleme görevlisi olarak” çalışıldığı ve sosyal hizmet mesleğine uzak bir yaklaşımla çalışılmak zorunda kalındığı anlaşılmıştır.

ASHB’ye bağlı sosyal hizmet uzmanlarının SED kapsamında incelemelerini korunmaya muhtaç çocuk ve evlat edinme gibi durumlara kıyasla yüzeysel yaptıkları, hane ziyaretleri esnasında SİR formatında yer alan demografik durum, sağlık ve eğitim durumu, sosyo-ekonomik yaşam, evin durumu ve sosyal destek ağlarına ilişkin bilgileri topladıkları ancak ailenin incelenmesi ve ihtiyaçlarının tespitinden ziyade çocuk odaklı görüşme yaptıkları, çocuğun ihtiyaç ve sorunlarını tespit ettikleri ve bu doğrultuda ailenin güçlendirilmesi hedefinden uzaklaşarak çocuğun kurum bakımına alınmadan ailesi yanında yaşamaya devam etmesini hedefledikleri anlaşılmıştır. Bazı uzmanların kendi çabaları hariç tutulduğunda ailenin güçleri, sorun çözme becerileri veya hanedeki güç dağılımının ve yapabilirliklerinin dikkate alınmadığı ve buna zaman bulunmadığı görülmüştür.

Belediyelerde sosyal yardımın daha çok ayni yardımları kapsadığı, yetersiz yasal düzenlemelerin olması ve muhtaçlık ölçütlerinin esnekliğinden dolayı incelemelerin usullerinin uzmanın kendisine bırakıldığı, yapılan yardımın niteliğine göre hanedeki sosyal incelemenin odağının değiştiği görülmekle beraber daha çok ailenin ekonomik durumu, gıda ve sağlık ihtiyaçlarına ilişkin bilgilerin dikkate alındığı anlaşılmıştır. Belediyede çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ailenin güçleri, sorun çözme becerileri veya hanedeki güç dağılımı ve yapabilirliklere çoğunlukla odaklanmadıkları görülmüştür.

### **3.5.2. Gözlem**

Müracaatçılar kimi zaman sözel olmayan ve davranışsal yollarla duygularını ifade ederler. Sözel olmayan unsurlara duyarlılık, müracaatçının sözel ifadelerin geçerliliğinin denetlenmesine ve geribildirim verebilmesine olanak sağlamaktadır. Bu yüzden uzmanlar, müracaatçıların beden diline, cümlelerinin içeriğine, görüşme sürecindeki

değişikliklere, anlaşmazlık ve uyuşmazlıklara, stres veya çatışma noktalarına dikkat etmelidir (Duyan, 2010: 81). Gözlem, sosyal hizmet uzmanına bu olanakları sağlayan bir araçtır; müracaatçıya ve yaşantısına dair önemli izlenim ve ipuçları sağlamaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarıyla görüşmede, ev ziyaretleri esnasında yapılan sosyal incelemede gözlemin yeri ve uzmanların neleri gözlemlemeyi tercih ettikleri konuşulmuştur.

Tüm sosyal hizmet uzmanları gözlemin, sosyal inceleme açısından çok önemli olduğuna ve incelemenin temelini gözleme dayandığını düşündüğünü dile getirmişken uzmanlardan biri gözlemin etik dışı ve yargılamadan yapılması gerektiğine dikkat çekmiştir:

*“Yani gözlemi kullanmadığımızda zaten eve incelemeye gitmemize pek gerek olmaz.”(SHU-11)*

*“Zaten sosyal inceleme yapılmasının en temel nedeni gözlem yapabilmek ve yerinde gözlem yapabilmek.. Bu işin, yani sosyal incelemenin yüzde 50’lik kısmını yaptığınız mülakat oluşturuyorsa, yüzde 50’sini de aslında bu sosyal inceleme sırasında yaptığınız o gözlemlerinizi ve deneyimleriniz oluşturuyor. O yüzden bence gözlem sosyal incelemede çok önemli ve olmazsa olmaz bir konu.” (SHU-14)*

*“Bir uzman olarak -ki sosyal incelemenin yüzde 30-40’ı odur zaten- içeriye girdiğin anda, müracaatçıyla görüşmeye başladığın anda gözlem yapmaya başlarsın. Ve çok değerlidir, o sana çok büyük doneler verir. Hep şuna geliyorum, bunu hep konuşuyoruz: İçeriye girdiğin anda, ilk 5-10 saniyede sosyal incelemenin aslında yüzde 10’unu yapmış oluyorsun; çünkü o ev sana bir enerji veriyor.”(SHU-26)*

***“Gözlem çok önemli, bence çok önemli. Bizim için hayati bir değere sahip gözlem. Ama sadece gözlem değil, gözlemi de etik dışı olmadan, yargılamadan yapmak çok önemli diye düşünüyorum.”(SHU-34)***

Gözlem, müracaatçı ile karşılaşmadan hemen öncesinde başlamaktadır. Müracaatçının oturduğu çevrenin gözlemlenmesi, bulunduğu apartman, evin konumu bile müracaatçının ihtiyaçlarına ve yaşantısına dair ipucu verebilir. Benzer şekilde uzmanlar da gözlemin ikamet yerine varıldığı anda içeriye girmeden başladığını ifade etmiştir:

*“Gözlem çok değerli. Dediğim gibi, içeriye girdiğiniz anda, içeriye adım attığınız anda veya apartmana, bahçeye girdiğiniz anda orası size bir şey söylüyor. Yani sürekli sosyal inceleme yaptığınız zaman zaten buna gözünüz alışıyor; istesenez de istemeseniz de, sosyal hayatınızda bile, bir yere girdiğiniz zaman bir şeylere bakmaya başlıyorsunuz. Size kapı açılana kadar içerideki sese kadar dinliyorsunuz yani. O anda ne oluyor, etrafta ne var; bahçeli bir evse, neler var, hangi alet edevat var, araba var mı yok mu; bir apartman dairesiyse, nasıl bir apartman dairesi, hangi mahalledesiniz, hangi sosyoekonomik yapıdasınız, bunları gözlemlemeye zaten başlıyorsunuz...”(SHU-26)*

*“Bizde gözlem, ilk olarak doğalgaz sayacından başlıyor. Bir göz atıyoruz ona. Yani Ne kadar metreküplük gazı var, ne kadar metreküplük gazı yok, şeklinde bir gözlem oluyor. Girdiğimizde, kişinin tavrı, ufak tefek kıpraşmaları, özellikle habersiz gittiğimiz evlerde bize tedirgin cevap vermeleri veya vermemeleri, bu tarz gözlemlere dayanıyoruz. Evdeki eşyalara mutlaka şöyle bir gözlem yapıyoruz...”(SHU-12)*

*“Mesela kapının önündeki ayakkabılar bizim için önemli. O bizim için önemli. Mesela buna dikkat ediyoruz. Zile basıp beklerken, kapının önüne, etrafa şöyle bir bakıyoruz.”(SHU-2)*

Müracaatçının sorunlarının nedenini ifade etmekte güçlük çektiği ya da dillendiremediği şeylerin olması durumunda, gözlem becerisi uzmana keşif yapmasını sağladığı için yardımcı olur. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarından biri, müracaatçının yaşadığı çevrenin gözlemi sonucunda sorun ve ihtiyaç tespitinin nasıl değiştiğini yaşadığı bir örnekle şöyle açıklamıştır:

*“Bu gözlem sadece kişiyle görüşme yapılırken kişiye dair yaptığımız gözlem de değil; yaşadığı eve dair gözlem, yaşadığı binaya dair gözlem, yaşadığı mahalleye dair gözlem. Bunlar çok kıymetli bilgiler sağlıyordu. Mesela çocuğunu okula gönderememekten yakınan bir anneye sorduğumuzda, sadece ekonomik imkansızlıklardan dolayı çocuğunu okula göndermekte zorlandığını söylüyordu; ama mesela çocuğun okula gittiği yolu incelediğimizde -çünkü bazen öğretmenleriyle de görüşüyorduk, bilgi çeşitliliğini sağlayabilmek için- aslında çok da riskli bir ortamda gittiğini, annenin çocuğu okula götürmekte zorluk çektiğini, akşam karanlıkta gelirken mesela, aydınlatmanın olmadığı sokaklardan geçtiklerini, bunların da problem olduğunu tespit ettik. Çünkü onların fark ettikleri... Oraya giderken öncelikli amacımız, onların sorun olarak gördükleri şeylerin çözümünde yardımcı olabilmektir, ama sonuçta bu sorunu artıran diğer faktörler de var. Mesela kadına çalışmama sebebini sorduğumuzda, birçok neden sayıyor, ama bu sebepleri sayarken kendini güvende hissetmemesinden de, eve geliş-gidiş saatlerinde kendini güvende hissetmemesinden de bahsediyor. Buna yardımcı olan indikatörleri, mesela sokak lambasının olmamasını, ıssız bir yerde oturmasını, belediye otobüs seferlerinin çok farklı zamanlarda olmasını, bunları kadının konuşmasından öğrenemezsiniz, ancak orayı gözlemlediğinizde görebilirsiniz.”(SHU-14)*

Sosyal hizmet uzmanının tek olması ve önündeki forma bakarak ilerlemesi ve sürekli not tutması bazen gözlem yapmasına engel olabilir. Birden fazla uzmanın sosyal incelemeye çıkması durumunda ise biri not tutarken ve görüşme yaparken diğeri de haneye ve aile bireylerine ilişkin gözlemler yapabilir. Bazı sosyal hizmet uzmanları incelemeye iki kişi gittiklerinde diğeri meslektaşlarının gözlem için kendilerine eşlik ettiğini ifade etmiştir:

*“Evin içinde de, dediğim gibi, en son, inceleme bitti, evi gezme sürecinde, eğer iki kişi gitmişsek daha da iyi oluyor, mesela bir kişi müracaatçıyla konuşurken, bir kişi biraz daha böyle gözlem yapma şansına sahip oluyor. Bizim için çok önemli o, yani gözlem konusu.”(SHU-2)*

***“ Bazen evde çok küçücük bir detay, bir obje bile bize çok büyük bir ipucu verip, o aileyle alakalı farklı bir değerlendirme yapmamıza sebep olabilir. O yüzden, muhakkak en az iki uzman gözü olması lazım, öyle düşünüyorum. Yani birisinin gözünden kaçan bir detayın diğerinin gözünden kaçmaması için bu çok önemli diye düşünüyorum.”(SHU-9)***

*“Tabii ki iki kişi değerlendirmenin avantajı da çok fazla. Yani benim görmediğimi o görebiliyor veya birimiz not tuttuğumuzda birimiz görüşmeyi sürdürebiliyoruz, bölünmeleri engelleyebiliyoruz böylece veya birimiz müracaatçıyla görüşme yaparken diğeri biraz daha etrafı inceleyebiliyor.”(SHU-11)*

Sosyal hizmet uzmanlarının gözlemi hangi amaçlarla kullandığını ve mesleki uygulamalarına olan katkısını ifade ederken farklı amaçlara öncelik verdikleri görülmüştür. Bazı uzmanlar gözlemin en çok müracaatçının beyanları arasındaki tutarsızlığı görmek ve yalanlarını tespit etmek için kullandıklarını ifade etmiştir. Uzmanların özellikle de eşyle boşandığını söyleyen kişilere güven duymadıkları ve eşlerine dair evde “dedektiflik yaparak” eşya aradıkları görülmüştür:

*“Yalan beyanı tespit etmek için, evdeki eşyalara bazen bakabiliyorsunuz, evdeki resimlere bakıyorsunuz. Mesela, “Ben eşimle kavgalıyım, eşimle hiç görüşmüyorum” diyor, bir bakıyorsunuz, evde eşyle beraber fotoğrafı var ya da zile bakıyorsunuz, eşinin ismi yazıyor. Çocuklara baktığımız zaman, mesela, kıyafetleri mevsimine göre giydirilmemiş, çorabı yok, yaz kıyafeti giymiş, kısa kol giymiş. İhmalle ilgili olarak, çocuğun odası, yattığı yer pis, her yer dağınık. Biz bunlara bakıyoruz hocam. Bunlar bir annenin çocuğuna nasıl baktığına dair işaretler ya da yalan söyleyip söylemediğine dair işaretler.”(SHU-1)*

***“Şey oldu mesela, eşinden boşandığını söyleyen çokça müracaatçının evinde eşyle 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.**“(SHU-2)

**“Dediğim gibi, incelemeye gidildiğinde ev ortamının çok iyi gözlemlenmesi gerekiyor; çünkü çok ipucu veriyor. Mesela, “Ben eşimden boşandım, hiçbir kişiyle duygusal bir ilişki kurmuyorum” diyor; ama dikkatli bakarsanız ve vatandaş orada doğru bilgi vermiyorsa, bir kıyafet, bir parfümdür, diş fırçasıdır, bu tür ipuçlarını yakalayabiliyorsunuz. Orada aslında birisiyle birlikte yaşıyor, ama tek başına yaşadığını söylüyor. Bence, ev eşyaları, ev durumu iyi gözlemlenmeli.”**(SHU-7)

**“Odalari gezmemiz bize daha çok şu konuda fikir veriyor; eşyle birlikte yaşayıp yaşamadığı konusunda. Bazen evde olmaması gereken kişiler evde denk gelebiliyor; banyo, mutfak gibi yerlerde o kişilerle karşılaşabiliyoruz. Bu da kandırılmamızın önüne geçiyor.”**(SHU-11)

Gözlemler bilgilerle örtüşmediğinde kimi zaman doğrulanmalıdır zira bazı gözlemler yanıltıcı da olabilmektedir. Örneğin bazı uzmanlar boşanma durumunda “dedektiflik” yapsa da bu konuyu sorgulayan uzmanlardan biri bu konuya dikkatle bakılması gerektiğini çünkü kimi zaman bu tür araçların bir “savunma ve sınır çekme yöntemi” olarak kullanıldığını öğrendiğini ifade etmiştir:

**“Boşanmada şey bile oluyordu; biz giriyoruz eve, kapıda mesela erkek ayakkabısı var veya içeride, girişte erkek montları var. “Boşandım, tek yaşıyorum” diye bir kadın dilekçe verebiliyor. Bu, eve giden incelemeci için, meslek elemanı için farklı şeyler oluşturabilir kafada. Fakat bunun savunmasını yaparken, bunu dışarıya karşı bir savunma aracı, bir sınır çekme aracı olarak kullandığını söylüyor kadın. Veya eşinin cezaevine girdiğinin bilinmesini istemiyor. O tarz durumlar oluyordu.”** (SHU-32)

Gözlem, yalnızca beyanlarının doğruluğunun kontrol edilmesine değil evdeki farklı ihtiyaçları görebilmeye de katkı sağlamaktadır. Bu konuda uzmanlar şöyle demiştir:

**“Müracaatçının talebinden ziyade, diğer ihtiyaçlarını görmek için çok önemli, müracaatçının talebinde ne derece haklı olduğunu görmek için çok önemli. Az önce dediğim gibi, ailenin beyan ettiği şeylerle yaşam standardının uyuyup uyuyamadığını görmek için çok önemli gözlem; yani hem beyanların doğruluğunu görmek için, hem evdeki farklı ihtiyaçları görmek için çok önemli.”** (SHU-17)

**“(Gözlem) Özel bir beceri kesinlikle, öyle düşünüyorum. Çünkü aslında olanlar söylenenden, anlatılandan çok daha fazla. Az önce demiştim ya, aileler bazen bilerek suiistimal edebiliyor, bazen de farkında olmuyorlar. Bir kız çocuğun okumamasını**

*çok normal görebiliyor aile veya 14-15 yaşında kız çocuğunun evlenmiş olmasını, nişanlanmış olmasını çok normal görebiliyor ve bunu aykırı bir durum olarak sizinle paylaşmıyor. Bu tür durumlarda, hem bilerek gizlenen bir şeyler varsa, bir şiddet durumu varsa veya kendi haklarına erişemeyen bir çocuk varsa veya hâlihazırda toplumda sunulan bazı haklar, kaynaklar var; ama aile bunun varlığından habersiz veya nasıl erişeceğinden habersiz, böyle bir kaynak olduğunu bilmediği için bu ihtiyacını dile getiremiyor, anlatamıyor. Aslında o ihtiyacı iyi gözlemlediğinizde, bu kaynakları siz aileye sunabiliyorsunuz. “Böyle bir kaynak var. Şu kurum bu alanda çalışma yapıyor. Başvuru yaptınız mı?” dediğinizde, “Hiç bilmiyorduk, hiç duymadık. Böyle bir şey var mıydı?” diyen aileler de oluyor. **O noktada, hem ihtiyacı iyi gözlemlemek gerekiyor -ailenin farkında olmadan talep edemediği ihtiyaçlar- hem de bilerek saklanan bazı durumlar oluyor, bunları da gözlemlemek gerekiyor.**”(SHU-25)*

Gözlemin amacının, müracaatçılar için risk etmenlerini tespit edebilmek ve onların durumunu zayıflatan durumları görebilmek olduğu da belirtilmiştir:

*“Aslında insanlarla mülakat yapmak için biz oraya gitmiyoruz; kişileri yaşadıkları çevrede en doğal halleriyle gözlemleyerek, onlar için risk yaratan faktörleri tespit edebilmek, onların mevcut sorundan dolayı göremedikleri güçlü yanlarını tespit edebilmek ya da onların durumunu zayıflatan ekstra durumları görebilmek amacıyla gidiyorduk.”(SHU-14)*

*“**Örnek veriyorum: Dile gelmeyen, ama gözlemleyebildiğiniz ve hayat kurtaran şeyler olabiliyor. Örneğin, bir aileye yardım için gitmişsiniz, görüşüyorsunuz, bir problem yok gibi; ama çocuğun kolunda izler görüyorsunuz, morluklar görüyorsunuz veya okul saatinde kız çocuğun evde olduğunu görüyorsunuz, çay servisi yaptığını görüyorsunuz. Aslında bunlar da önemli şeyler, dikkat edilmesi gereken şeyler. Belki o amaçla gitmiyorsunuz, ama müdahale edilmesi gereken durumlar. Özellikle çocuk işçiliğiyle ilgili bir belirti olduğunda bunun bildirilmesi gerekiyor. Bunu da yaparken aslında suçlayıcı bir şekilde, aileyi yargılayıcı bir şekilde değil; bunun da sebebini bilerek, bununla ilgili belki yönlendirici sorular sorarak aileye, bir şekilde ailenin bunu açmasını, sizinle paylaşmasını istiyorsunuz.**”(SHU-25)*

Gözlem, kişinin ruh halini ve davranışlarını da anlamlandırmak için önemli bir etkidir.

Bazı sosyal hizmet uzmanlarının bu konuya dikkat çektiği görülmüştür:

*“Bizim mesleğimizde bence kişinin ruh halini ya da davranış biçimini anlamakta en önemli şey gözlem.”(SHU-21)*

*“Bir kere, müracaatçının davranışlarını gözlemliyorsun. Şu açıdan: Psikiyatrik bir rahatsızlığı var mıdır, yok mudur, bu çocuğa yansıyor mudur, anneyi o şekilde gözlemliyoruz ya da anneye çocuk birlikte olduğunda aralarındaki ilişkiyi gözlemliyoruz.”(SHU-13)*

*“Beden dili, mimikler çok belirleyici. Ben, yaptığım görüşmelerde, orada kişiler konuşurken, herhangi bir birey konuşurken, diğerleri nasıl bakıyor o kişiye, tepkileri ne oluyor, ona da bakıyorum. Orada sağlıklı bir durum var mı ya da sağlıklı bir durum var mı, birbirlerine karşı duygulanımları nasıl ya da gerçekten ne kadar samimiler, neyi ne ölçüde doğru söylüyorlar ya da saptırıyorlar, olayları yorumlama şekilleri, bütün bunları gözlemliyorum.” (SHU-8)*

Sosyal hizmet uzmanlarının neleri gözlemlediği konusunda ise evdeki fiziki koşulların yanı sıra uzmanların müracaatçıların jest ve mimik ve davranışlarıyla birlikte aile içindeki ilişkilerin nasıl olduğuna dair gözlem yaptıkları görülmüştür. Uzmanların bu konudaki ifadeleri şöyledir:

*“Kişiyle birebir iletişimde de kişinin davranışları da çok önemli. Mesela, çekindiği ya da söylemekten utandığı bir şeyler varsa, vatandaş çok göz kontağı kurmuyor, ellerini tutuyor, çevreyle ilgileniyor. Ama daha özgüvenliyse, direkt göz kontağı kurarak, sorulan sorulara anlaşılır cevaplar vererek, iletişimi gayet güzel tamamlıyorlar. Ama bazıları dediğim gibi, iletişimde utandıkları, çekindikleri bir şeyler varsa, sadece soruya cevap verip gerisini getirmiyor. Mesela, ben sorduğça anlatıyor, kısıtlı bir iletişim oluyor. Çocuklarla kurduğum iletişimde de, orada bir istismardan falan şüpheleniyorsam ya da çocuk ailesiyle değil de bir başkasının yanında yaşıyorsa, muhakkak çocukla da özel görüşme yapıyorum.” (SHU-7)*

*“Jest ve mimiklerini gözlerim, göz kaçırıp kaçırmadığını, göz teması kurup kurmadığını, konuşma biçimini, kendinden emin olup olmamasını, bazı bilgileri saklayıp saklamadığını, sorulara çekinceli cevap ya da sorularla bağlantılı cevap verip vermediğini gözlerim. Bunların hepsi bizim işimizin olmazsa olmazlarından biri.” (SHU-20)*

*“Eve gittiğimizde de, illaki, müracaatçıyla görüşürken etrafi inceliyoruz, çocukları izliyoruz ya da odaları gezerken anne-çocuk ilişkisine dikkat ediyoruz. Yani bu vaka bir SED vakası mı, yoksa bir KMÇ vakası da bizim mi bilgimiz yoktu, o yönlerden bize fayda sağlıyor.”(SHU-11)*

*“Yani ev içinde inceleme yaparken, hem müracaatçı, hem müracaatçının bakmakla yükümlü olduğu çocuk ya da evde yaşayan diğer bireylerin davranışları, sizinle iletişim tarzları, birbirleriyle olan iletişimlerini çözümlenmek ve orada ihtiyaca uygun bir aile profili var mı, yok mu, bunları anlamak sorularla olduğu kadar, çok iyi bir gözlemle de mümkün hocam.” (SHU-22)*

*“Önce daha çok sözel davranışlarını gözlemliyoruz, bedensel şeyler noktasında; yani sorduğumuz bir soruya karşı ezberlenmiş bir cevap mı veriyorlar, yoksa gerçekten o an, o durumdan kaynaklı verdikleri bir cevap mı; bunu söylerken rahat mı söylüyor, yere mi bakıyor, gözlerini kaçırıyor mu ya da bir şey söylemek istiyor da söyleyemiyor mu, bunlara da bakıp, mesleki deneyimle o anki durumu gözlemlemeye çalışıyoruz.” (SHU-23)*

Gözlem sosyal hizmet uzmanı için hayati önemde bir beceridir. Bu beceri ve tekniğin tecrübe ile geliştiği de görülmektedir:

*“Dediğim gibi, bu da çok tecrübeyle paralel. Sosyal hizmet uzmanı birazcık ilk başta kâğıda gömülü bir şekilde, “Ana hattı atladım mı acaba? Ne sordum, ne sormadım?” diye bakarken, 5-6 yıl sonra, belki daha sonra, artık kişiyi gözlemlemeye başlar. Yani ilk başta kâğıda, ana hatta bakıyorken, bir zaman sonra kadın ya da adam neyi söyledi, neyi söylemek istemedi, kaygı düzeyi ne, gözünü kaçırıyor mu, kaçırıyor mu, çocuğa nasıl davranıyor, neye sinirleniyor, neye bu kadar hırslanıyor ya da öfkeleniyor, öfkesini nasıl kontrol ediyor, bunlara bakmaya başlıyorsun. Ben bunları yapmaya çalışıyorum. Ama dediğim gibi, bu biraz daha tecrübeyle paralel bir şey.” (SHU-33)*

*“Gözlem çok önemli. Zaten bu alanda, sosyal ekonomik destek alanında çalışan meslek elemanlarının hepsi, zamanla, belli bir süreci atlattuktan sonra bir tecrübe kazanıyorlar ve bu tecrübe gözlem gücünü de epey artırıyor. Bunun sonrasında kişi bazı şeyleri gözlem yeteneğiyle bile tespit edebiliyor, gözlemleyebiliyor. Bu, zamanla, mesleki alandaki tecrübeyle kazanılabilen bir şey ve müracaatçıyla ilgili izlenim edinmede çok önemli bir nokta, çok önemli bir husus.” (SHU-31)*

Uzmanlardan bazıları, bu becerinin herkeste olmadığını ifade ederken bazıları aldıkları eğitimden dolayı sosyal hizmet uzmanlarının hâkim olduğu bir beceri olduğuna dair düşüncelerini dile getirmiştir:

*“Maalesef ki kurumdaki tüm meslek elemanları bu beceriye (gözleme) hakim değil. Bu konuda şu an ülkemizde çok karmaşık hale gelen bir durum var. Sosyoekonomik destek hizmeti, genel itibarıyla baktığımızda, hane incelemesi gerektiriyor birey hakkında, yüz yüze görüşmeler yapılmasını gerektiriyor, yani sosyal hizmet disiplinine daha uygun olduğu görülebiliyor. Kaldı ki ben 7 yıldır çalışıyorum, ama bunun öncesi de bir 4 yıl var; yani ben lisans eğitimine başladığımda dahi, 2. yılında, stajlarımızda, gidip sosyal ekonomik destek babında görüşmeler yaptığımız, hane ziyaretleri yaptığımız oluyordu. Dolayısıyla, bunun bana bir katkısı oluyor, mesleğimi ben bu şekilde geliştiriyorum ve bu şekilde icra etme imkânı sağlıyorum. Ama multidisipliner düşündüğümüz zaman, benzer diğer disiplinlerin bu alanda çok yeterli olmadıkları veya karar verme noktasında, gözlem noktasında bazı eksiklikler yaşadığını görebiliyorum. Mesela psikoloji disiplininden gelen arkadaşlar, ev içerisindeki görüşmede, mesela çocuklardaki davranış değişikliği olaylarını gözlemliyorlar daha çok, mesela 40 dakikalık görüşmenin 35 dakikasını buna ayırabiliyorlar; oysa ben o sorunu alıp farklı bir şekilde yönlendirmeyi, ama oradaki ana soruna odaklanmayı düşünebiliyorum. O yüzden, sosyal hizmet disiplini olarak, daha geneli bakabildiğimiz için, müracaatçının o anki anlık ve kriz durumundaki ihtiyacına daha hızlı yönelebildiğimizi düşünüyorum.” (SHU-27)*

*“Herkesin yapabileceği bir beceri değil öncelikle. Gözlem deyince, aslında çok daha detaylı, çok ince şeyleri görmek gibi düşünülebilir, ama şöyle söyleyeyim: Mesela, SED için eve gidip, SED bağlayıp çıkan arkadaşlar var. Evde bir tane engelli var, ağır engelli; mesela, onun için bir evde bakım hizmetinin olduğundan bahsetmeden evden çıkan arkadaşlar var. Aslında bu verdiğim örnek çok görülmeyecek bir şey değil. Yatalak bir hasta var; onu görüp çıkması lazım aslında. Ama burada şunu görebiliyoruz: Gözlemi herkesin yapamadığını görüyoruz. Müracaatçının talebinden ziyade, diğer ihtiyaçlarını görmek için çok önemli, müracaatçının talebinde ne derece haklı olduğunu görmek için çok önemli. Az önce dediğim gibi, ailenin beyan ettiği şeylerle yaşam standardının uyuşup uyuşmadığını görmek için çok önemli gözlem; yani hem beyanların doğruluğunu görmek için, hem evdeki farklı ihtiyaçları görmek için çok önemli. Ama dediğim gibi, maalesef, herkesin yapamadığı bir şey.” (SHU-17)*

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının tümünün gözleme önem verdikleri ve sosyal inceleme esnasında veri toplamak için yaptıkları hane ziyaretlerinde gözleme zaman ayırdıkları anlaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının, gözlemi daha çok müracaatçının beyanlarının doğruluğunu kontrol etme veya “yalan beyan” tespit etmek amacıyla tercih ettikleri, bu itibarla özellikle müracaatçıların yardım alabilmek için çoğu zaman eşinden ayrı olduğu veya herhangi bir romantik ilişkisi olmadığını söylediği durumlarda sosyal hizmet uzmanlarının “dedektif” edasıyla kapıda erkek ayakkabısı aradığı, yatak odasında ya da banyoda eşe dair resim, diş fırçası, erkek parfümü gibi eşyaları gözlemlediği görülmüş ve gözlemin kimi zaman yargılayıcı ve mahremiyete aykırılık teşkil edecek şekilde kullanıldığı görülmüştür.

Öte yandan uzmanların ihmal ve istismar ve şiddet riskini tespit edebilmek amacıyla hane içerisinde aile bireylerinin çocuklara davranışlarını, müracaatçıların tepkilerini gözlemledikleri; müracaatçının ruhsal durumunu analiz edebilmek için jest ve mimiklerini, sözel olmayan iletişim dilini gözlemledikleri, bu gözlemlerin sosyal incelemenin verimli bir şekilde sonuca ulaşmasını kolaylaştırdığı anlaşılmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının evin fiziki koşullarını da gözlemledikleri özellikle müracaatçının hijyen ve beslenme alışkanlıklarını görebilmek adına mutfak, banyo ve salonda gözlemler yaptıkları ve bunun da sosyal inceleme sürecini kolaylaştırdığı anlaşılmıştır. Gözlem becerisine sahip uzmanların müracaatçının dile getiremediği ihtiyaç ve sorunlarını da gözlemleri sonucu keşfedebildikleri görülmüştür.

### 3.6. BİLGİ KAYNAKLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Kirst-Ashman ve Hull'a göre (1999: 36) ön değerlendirme müracaatçı sisteminin belirlenmesi, müracaatçının mikro, mezzo ve makro açılardan değerlendirilmesi, müracaatçıların sorunlarının ve gereksinimlerinin belirlenmesi ve müracaatçının güçlü yanlarının belirlenmesi süreçlerini kapsamaktadır. Bu, sorunun çözümü için neler yapılacağına dair karar verebilmek için gereken bilgilerin toplanmasına işaret etmektedir. Bilgi toplama süreci sosyal incelemeyi gerektirmektedir. Bilgilerin hangi kaynaktan toplanacağı ve nasıl doğrulanacağı da sosyal incelemenin odak noktalarından biridir.

Sosyal hizmet uzmanlarının doğruluğu kanıtlanmamış bilgi ve belgelerle bir değerlendirme yapması olanaklı değildir. Bu yüzden güvenilir ve geçerli bilgi kaynaklarına ihtiyaç duymaktadırlar. Bilgi edinme yöntemlerinin de sosyal hizmet etik ilkelerine uygun olması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarına sosyal yardım alanında hangi bilgi kaynaklarından bilgi edindikleri ve tereddüde düştükleri bilgileri doğrulamak için neler hangi araçları kullandıkları sorulmuştur.

Yapılan görüşmelerde, sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak aşağıdaki dört aracı kullandıkları görülmüştür:

- Veri Tabanları (SOYBİS, MERNİS vb.)
- Müracaatçının kendisi ve hanedeki kişilerle görüşme
- Çevre araştırması
- Sosyal medya

#### 3.6.1. Veri Tabanları

Sosyal yardım temel ekonomik ve demografik bilgilere ihtiyaç duyulan bir alandır. Müracaatçının kimlik bilgileri, medeni hali, ikametgâh adresi, üzerine kayıtlı mal varlıkları, banka hesapları, sosyal güvenlik dökümleri, öğrenci belgesi, işe giriş ve çıkış

kayıtları gibi bilgi ve belgelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bazı kurumlar müracaatçılardan bu bilgi ve belgeleri isterken bazı sosyal yardım kuruluşları ise resmi veri tabanlarından bu bilgilerin bir kısmına erişim sağlayabilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları en çok kurum ve kuruluşların sistemlerinden veri çekmelerini sağlayan sistemleri ve veri tabanlarını kullandıklarını ifade etmişlerdir:

*“Tabii, nüfus kayıt örneği, ikametgâh, SOYBİS’ten gelir durumuna ilişkin evraklar, öğrenci belgesi gibi, somut verileri içeren evraklarımız oluyor elimizde ve onlarla birlikte inceleme sürecini başlatıyoruz.” (SHU-8)*

Vakıflarda Bütünleşik Sosyal Yardım Sistemi kullanılırken, Aile Bakanlığına bağlı kurumlarda Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) kullanılmaktadır. Uzmanlardan bazıları, SOYBİS veri tabanından bilgi çekmek için müracaatçıdan izin belgesi alınması gerektiğini ve Bütünleşik Sosyal Yardım Sistemine göre daha kısıtlı veri erişimi sağladığının altını çizmiştir:

*“Sosyal yardımlaşma vakıflarında, Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi diye bir ağ var; o ağ kullanılıyor ve o ağdan, kişinin T.C. kimlik numarasıyla pek çok veriye ulaşabiliyoruz. Aslında ilk başvuruda bize eleme imkânı sunuyor. Yani bu verileri gördüğümüz için, uygun değilse, hiç başvurusunu almadan, dosya açmadan, müracaatçıya uygun bir şekilde bunu ifade edip, “Başvurunuz uygun değildir. Bu yüzden başvurunuzu alamıyoruz” deyip direkt gönderebiliyoruz. Fakat SHM’lerde, çok eski bir sistem olan, halen daha kullanılan SOYBİS’i kullanıyoruz. Fakat SOYBİS’te, müracaatçının izin belgesi olmadan asla bilgi bakamıyoruz. Bunun da dezavantajı bu. Yani önce imzasını almak zorundayız ki SOYBİS’ten bakabilelim. SOYBİS’te de çok kısıtlı bilgiler var; bütünleşik sistemde var olan arsa bilgisi, tarla bilgisi, ev bilgisi, yani o tarz bilgilerin pek çoğu aslında SOYBİS’te yok. Yani SOYBİS, bütünleşige göre biraz daha eski bir sistem. Bu yüzden tek dezavantajı o.” (SHU-18)*

*“Aile Bakanlığının, il sosyal hizmetler müdürlüğünün kullandığı sistemde göremiyorlardı, rapor takibi de yapamıyorlardı yakın zamana kadar. Ama vakıfların kullandığı Bütünleşik Yardım Sistemi çok farklı bir sistemdi. Biz oradan, mesela Aile Bakanlığında ya da il müdürlüklerinde çalışan arkadaşların göremediği birçok bilgiyi görebiliyorduk, kişinin T.C. kimlik numarasını girdiğimizde. Yani iki farklı sistem vardı ben çalışırken. Şu an teke mi indi, yoksa hâlâ iki farklı sistem şeklinde mi, vakıflar ile il müdürlükleri birbirlerinin sistemlerini kullanıyorlar mı, o konuda net bir bilgim yok.” (SHU-14)*

Aile Bakanlığına bağlı kurumda çalışan uzmanlardan biri teknoloji çağında yaşandığını ama hala vatandaştan evrak istemek zorunda kaldığını, SOYBİS üzerinden erişilemeyen bilgilerin süreci olumsuz etkilediğini şöyle ifade etmiştir:

*“Bizim birçok şeye ulaşmamız lazım. Mesela SOYBİS, tamam, bize birçok bilgiyi veriyor, ama hâlâ vermediği bilgiler var. Mesela SGK’yla ilgili bazı bilgiler eksik çıkabiliyor, bazen sistemsal hatalar oluyor, bazı bilgilere ulaşamıyoruz. Yani biz ne kadar çok bilgiye kendimiz ulaşabilirsek o kadar iyi. Şu da oluyor: Mesela kişiye soruyorsun: “Ne kadar emekli aylığın var?” veya “Ne kadar malullük veya ölüm eş aylığın var?” “500 lira” diyor. Sen SOYBİS’e girip baktığında, 1000 lira, 1200 lira, 800 lira, neyse, olduğunu görebiliyorsun. Yani müracaatçı burada doğru bilgi vermeyebiliyor. Veya evrak istediğin zaman bir şekilde getirmeyebiliyor. Ama sen onu gördüğün zaman net bir şekilde, diyorsun ki, “Bak, sen böyle dedin, kayıtlarda böyle dediniz, ama...” Kişi zaten daha sonra onu kabul ediyor. Yani bu şekilde... Kimse üstünde araç olduğunu söylemiyor mesela, kimse ikinci bir evi olduğunu kolay kolay söylemiyor. Ama sen bunları, “Bak, ben gördüm, sistemde bu çıktı” dediğin zaman, zaten müracaatçı da onun farkında oluyor. O yüzden, biz ne kadar çok evraka erişebilirsek, müracaatçıdan bunun beyanını alsak bile, ne kadar çok evraka kendimiz erişebilirsek bizim için o kadar iyi. Hem işlerin hızlandırılması noktasında, hem de daha farklı bir hizmet modeli belirleme noktasında bu gayet değerlidir. **Sonuçta teknoloji çağındayız, fiziksel evrakla uğraşmaktan, bunları getir-götür’den ziyade, bu işlerin daha hızlı, daha pratik olması her zaman için daha iyidir tabii ki. Hâlâ muhtardan fakirlik kâğıdı getiren müracaatçılar var yani. 15-20 sene, 30 sene öncesinin sistemi. Muhtardan bir fakirlik kâğıdı alıyor, geliyor vatanadaş. Muhtar o fakirlik kâğıdını verebiliyorsa, o zaman ona bir müdahalede de bulunsun. Böyle bir şey yok. Bu eski bir sistem. Ama insanlar hâlâ getirebiliyor. Artık teknoloji çağındayız, ne kadar çok bilgiye daha hızlı ulaşabilirsek bizim için o kadar iyi.**” (SHU-26)*

*“Şöyle: SOYBİS’ten birçok şeye erişilebiliyor. Ama oradan bir... Yani belki bir SGK dökümünü alabilirsek... Çünkü orada, düzenli bir işi var mı, yok mu, ne kadar düzenli, o zaman şeyi görebiliriz, yani ailenin o akışını görebiliriz, sürecini görebiliriz. İşe giriş-çıkışlar olmuş mu, ne sıklıkla olmuş, ne kadar kalmış; o da aslında ailenin o noktadaki durumunu net bir şekilde bize gösterir. Devamlı iş değiştirmiş, kısa süre kalmış, ne işler yapmış, niye çıkmış, niye başlamış gibi. Buna erişmek şey olabilir. Maaş bordrosu... Zaten gelenlerin çoğu, hemen hemen hepsi düzenli bir işi olmayan kişiler olduğu için, onlar gelirleri olmadığını ibraz ediyorlar.” (SHU-8)*

Bir diğer uzman ise SOYBİS’ten çektiği bilginin detayını öğrenmek için “dolaştırma evrakı” dedikleri bir evrakla müracaatçının birkaç kuruma giderek gelirinin detayını belgelendirmesi gerektiğini ifade etmiştir:

*“Tarım geliri ve tapu geliri SOYBİS’te görünüyor. Görüldüğü zaman, miktar olarak ne kadar olduğunu öğrenmek için, bizim dolaştırma evrakı dediğimiz bir*



*evrak var, bunu müracaatçıya veriyoruz, müracaatçı bu evrakla beraber Tapu'ya, Tarım'a, SGK'ya gidip, oralardan, mesela tarım geliri varsa, aylık ne kadar geliri var diye resmi evrak alıp bize getiriyor. Yani şifahi bilgisine başvurduğumuz gibi, resmi kanaldan da bunu edinmeye, öğrenmeye çalışıyoruz.” (SHU-31)*

Müracaatçının varsa Vakıftan alınan sosyal yardımı, SOYBİS üzerinden görünmekle beraber, Belediyeden aldığı yardımların görünmediği ifade edilmiştir:

*“SYDV'den aldığı yardım zaten direkt SOYBİS'te çıkıyor. Yani aldığı miktar, hangi periyotta alıyor, 2 ayda bir mi alıyor, 3 ayda bir mi alıyor, bunlar zaten SOYBİS'te çıktığı için, onları gönderme gereği duymuyoruz. **Belediyelerdeki görünmüyor. Onun için de belediyeye gönderebiliyoruz, eğer belediyeden yardım alıyorsa gönderiyoruz.** Ama bizim için öncelikle müracaatçının, vatandaşın beyanı esastır, beyanına yönelik evraklar istiyoruz. Sadece çok şüphe gördüğümüz durumlarda, o beyan etmese bile biz isteyebiliyoruz.” (SHU-31)*

Belediyede çalışan sosyal hizmet uzmanları, veri tabanları olmadığını ve Bakanlık veri tabanına Belediyenin dâhil edilmesinin kimi zaman gündeme geldiğini ancak veri güvenliğinin sağlanması noktasında sorun olabileceği gerekçesiyle Bakanlığın onay vermediğini ifade etmiştir:

*“Bakanlığın da SOYBİS sistemi var il müdürlüklerinin kullandığı. Belediye, **“Bunu acaba entegre edebilir miyiz, biz de bilgileri buraya açabilir miyiz?”** diye epeyce bir süre uğraştı altında; ama verilerin güvenliği noktasında Bakanlık buna onay vermedi. Daha sonra belediye bu verileri nasıl depolayacak, nasıl güvende tutacak? Böyle bir endişe de oldu. Bu olmadı. Ama ilçe belediyelerle yapılan bir anlaşma neticesinde, belediyeler kendi aralarında sistemlerini birbirlerine açtılar. Örneğin, bizim gıda desteği vermeyi uygun gördüğümüz bir aile aynı hizmeti başka bir belediyeden alıyorsa, bunu beyan etmediyse bile biz görebiliyoruz. Beyan ettiyse, zaten problem olmuyor, incelenmiyor; ama beyan etmediyse de, farklı yerlerden benzer bir yardım alınıyor mu diye yine bir kontrol ediliyor.” (SHU-25)*

Belediyelerde diğer kurumlarla bütünleşik bir sistem olmadığı için uzmanların kurumsal olmasa da, kendi ilişkileriyle ilçedeki SHM ve Vakıf ile bağlantı kurdukları ve veri doğrulamak için onlarla işbirliği yaptıkları görülmüştür:

*“Bizim İlçedeki Sosyal Hizmet Merkezi ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfıyla bağlantımız oldukça kuvvetli. Bakanlığın veri tabanı olduğu için, İlçedeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı sistemden birçok bilgiye ulaşabiliyorlar. Tanışmıştık zaten. Birlikte bir işbirliği içerisindeyiz. Onlar da bizi arayıp soruyorlar. Böyle bir tanışmaya gelelim diye. Hep telefonda tanıştık.”*

*Sonra gittik, küçük bir toplantı gibi oldu, hem de onlarla tanıştık. Telefonda, vatandaşın kimlik numarasını vererek, profesyonel bir şekilde vatandaş hakkında o bilgiyi alıyoruz. Çelişkide kaldığımız durumlarda ya da uyuşmayan durumlarda bu şekilde teyidi sağlıyoruz.”(SHU-7)*

Görüldüğü üzere veri tabanları sosyal yardımlarda en çok kullanılan bilgi kaynakları olsa da sistemlerin tüm bilgilere erişimi olmaması dolayısıyla halen müracaatçıların kurum kurum gezmesi ya da muhtaçlıklarını bazı belgelerle kanıtlaması beklenmektedir. Ayrıca bir diğer sorun ise, veri tabanlarının SGK ve İŞKUR ile entegre olmamasıdır. Bu yüzden veri tabanlarından müracaatçıların işe giriş ve çıkışları, İŞKUR üzerinden iş tekliflerini kabul edip etmediği, istihdam konusundaki motivasyonunun görülebilmesi ve uzman tarafından değerlendirilememesi sosyal inceleme sürecini olumsuz etkileyebilmektedir.

### **3.6.2. Müracaatçının Kendisi ve Hanedeki Kişilerle Görüşme**

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal yardımlarda en çok bilgiyi müracaatçının kendisi ile yaptıkları görüşmeden almaktadır. Ev ziyareti müracaatçının kendisiyle doğal ortamında görüşmek ve veri toplamak amacıyla yapılan bir etkinlik olarak sosyal yardımlarda en önemli araçlardan bir diğeridir. Müracaatçı ile görüşme aynı zamanda verilerin teyit edilmesi için de kullanılan bir yöntemdir.

Sosyal hizmet uzmanı, bu görüşmelerde müracaatçının içinde bulunduğu durumu anlamaya ve görünen ve görünmeyen ihtiyaçlarını anlamaya çalışmalıdır. Belirlenen muhtaçlık ölçütlerini karşılayamadıklarında sosyal yardım sisteminin dışında kalacağı gerçeğini bilen ihtiyaç sahiplerinin sistem dışında kalma endişesi onları, durumlarını daha da ajite etmeye, kendilerince muhtaçlıklarını kanıtlamaya itmekte ve bu durum sosyal hizmet uzmanının eve hizmet vermek üzere değil de “kanıt toplamak” üzere girmesi havasıyla birleşince ev görüşmesi içinden çıkılmaz bir hal almaktadır. Beyanların doğruluğu da tartışmaya başlanmaktadır.

Bu aslında günümüz sorunu değildir yıllardır var olan bir meseledir. Charlotte Towle Müşterek İnsan İhtiyaçları (1945: 35) kitabında yıllar önce bu konuya dikkat çekmiştir. Ona göre şayet sosyal hizmet uzmanının yasalarda belirtildiği üzere ihtiyaç anlarında

yardımın herkesin hakkı olduğuna dair inancı olmazsa uzman, olgu çalışmasına da şüpheyile başlar ve bu tereddüdü müracaatçısına da yansıtır. Müracaatçı kendisini değersiz hisseder ve bu durumda savunmaya girerek sosyal hizmet uzmanının güvensizliği yüzünden onu inandırmak üzere yalancılığa sürüklenir.

Bazı sosyal hizmet uzmanları, şüpheyeye düştükleri durumlarda da müracaatçının kendi beyanlarının esas alınması gerektiğini ve uzmanın “dedektiflik” yapmaması gerektiğinin altını çizmiştir:

*“Öncelikle baktığımız, müracaatçının beyanlarına güvenip güvenmemek değil. Çünkü bizler dedektif değiliz, karşıımızdaki kişiyle karşılıklı güvene dayanan, saygılı bir iletişim kurma zorunluluğumuz var. Mesleğimizin en temel değerlerinden birisi bu. O yüzden, onunla konuşurken ya da sorununu tarif ettirirken, sorununu çarpıttığı ya da durumunu daha böyle ajite hale getirdiği durumları tespit ettiğimizde, bunu bir hafıye edasıyla, “Ama bak, şunu şöyle demiştin, bunu böyle demiştin” şeklinde değil de, sadece onun bunu söylemesine neden olan süreci düşünmesini sağlamaya çalışıyorduk. Ama eğer görüşme süremiz içerisinde zamanımız ya da şartlarımız uygun değilse, raporlarımıza müracaatçının beyanlarını aynen geçiriyorduk, taleplerini aynen yazıyorduk, ama kişinin durumunun anlattığı gibi olmadığını, yani yardıma ihtiyacı olduğunu, ama bu yardımı alabilmek için de farklı psikolojik durumlarda olduğunu ya da farklı sosyal süreçlerde olduğunu yazıyorduk. Yani daha net bir resim sunmak için bunları belirtiyorduk. En özet şekilde şöyle diyebilirim hocam: Bu kişi yardımı hak ediyor ve şu an ivedi bir şekilde bu yardıma ihtiyacı var. Çünkü yardıma ihtiyacı olmasa “yalan konuşmak” gibi bir eyleme girmez ya da kendini mevzuata uydurmaya çalışmaz. O yüzden, bunları değerlendirip geniş bir perspektiften ele alıyorduk. Ama müracaatçıya, kesinlikle, “Sen doğru konuşmuyorsun, yardıma ihtiyacın yok senin” falan gibi bir şey söylemiyorduk. Çünkü şu var: Sosyal bir devlet içerisinde yaşıyorsak, devlet her vatandaşını muhatap almalı, her vatandaşının sorun gördüğü alanda onu dinlemeli ve kamunun imkânlarıyla o problemin çözülmesinde vatandaşına yardımcı olmalı diye düşünüyorum.” (SHU-14)*

Bir başka sosyal hizmet uzmanı da müracaatçının doğru bilgi vermemesi ya da durumunu çarpıtmasının kendi suçu olmadığını ve yalan beyanın sebebinin kişilerin yardıma alıştırılmış olmasının ve devletin adil bir sistem oluşturmamasının olduğunu dile getirmiştir:

*“Ben orada şunu düşünüyorum: Orada o müracaatçının sorunu mu bu, yani onun problemi mi? Biz o kadar her şeyi üçkâğıtla halletmeye alışmışız ki, ben müracaatçıyı asla yadırgamıyorum. Tabii ki bir açık arayacak, nerede ne var bakacak. Bu tür şeylerle o kadar çok karşılaşıyoruz ki. Siz belge istiyorsunuz, evi olana para bağlanmıyor ya da engelli maaşı bağlanmıyor, o da çocuğunun üzerine*

*yapıyor ya da götürüp başkasının üzerine yapıyor ve gerçekten ihtiyacı olan da alamıyor. Bunlar müracaatçının suçu değil, ben asla müracaatçıları yargulamıyorum. Ülkede şöyle de bir yanlış var, bunu siz de gözlemlemiştirsinizdir: Kişiler bu yardımlarla geçinmeye alıştırmış. Çünkü siz sadece ekonomik destek veriyorsunuz, para veriyorsunuz, başka hiçbir yardım yapmıyorsunuz. Ve hizmet tekrarı yapıyorsunuz. Kişi kaymakamlıktan alıyor, belediyeden alıyor, aynı kişi. Çünkü baktığınızda, gerçekten geliri yok, hiçbir şeyi yok. Gidiyor, Aile Bakanlığında da alıyor. Bu kişi niye uğraşsın? Ben kızmıyorum onlara, gayet kolay bu ülkede bir açığı bulmak. Onun için, hiç öyle yalan beyan gibi de değerlendirmiyorum, sorgulamıyorum da, alabiliyorsa da alsın diyorum. Çünkü bu aslında devletin görevi, yapmak durumunda, takip de etmek durumunda. Herkesin haklara eşit ulaşabilmesi için bunu devlet sağlamak durumunda. Devlet sağlamıyorsa, kişi de bir yolunu bulmaya çalışır. Adaletsizliğin olduğu yerde kişi kendi adaletini kendi yaratır. Bu kadar basit.” (SHU-24)*

Müracaatçının beyanının belgelendirilmesinin olanaklı olmadığı ancak uzmanın şüpheye düştüğü bazı durumlarda, uzmanın görüşme tekniği ve iletişim becerisi devreye girmektedir. Görüşmecilerden biri yaşadığı ikilemi şöyle açıklamıştır:

*“Bazen öyle bir şey oluyor ki gerçekten belgelendirilmesi mümkün olmuyor, bir tek beyanı var karşınızda, başka hiçbir şey yok. Görüşme tekniği olarak ben şeyi tercih ediyordum mesela, gerçeği saklama ihtiyacını neden duyduğunu anlamaya çalışıyordum. Hani direkt anlattıklarına değer vermediğimi hissettirmeyip, anlattıkları içinde kafama henüz oturtmadığım bazı boşluklar bulduğumu ve bu boşlukları kendisinin yardımıyla tamamlayabileceğimi söyleyerek, söze böyle girerek, aynı zamanda, “Bak, ben senin anlattıklarını dinledim, ama anlattıklarında bana söylemediğin şeyler olduğunu düşünüyorum” mesajını da vererek, görüşmede onu da sorumluluğa çekerek, kişiyi daha böyle bedensel diliyle, ifadeleriyle, tutarlılığıyla ölçmeye çalışıp... **Ama hakikaten, bazen insanlar gerçeği çok güzel saklayabiliyorlar. Orada eğer devleti zarara uğratacak çok büyük boyutta bir şey bulmazsam, o zaman, tercihim o kişinin beyanına güvenmekten yana kullanıyordum, tersten bakıyordum. Yani birey hakkı olarak bakıp... Çünkü bir insanın öyle bir şey için yalan söyleme davranışı geliştirmesini de çok kritik ve riskli buluyorum. Bunun arkasındaki sebepleri anlamaya çalışıp, değerlendirmemi ona göre yapıyordum.” (SHU-34)***

Bazı uzmanlar, hanedeki çocuklarla da görüşme yaparak verilerin doğrulanmasını tercih ettiklerini, özellikle çocukların yalan söyleme konusunda başarısız olduğu için onlarla da bazen görüşmelerini belirtmiştir:

*“Bazen tatmin olamayınca ikinci defa incelemeye gidiyoruz. Küçük çocuklar yalan söyleyemiyor ya da söylüyorsa da çok açık. Mesela yine Roman mahallesine gitmiştim, 4 yaşındaki çocuk, “Babam şerefsiz, bizi terk etti” diyor. Ezberletildiği o kadar belli ki, ister istemez alanda çalıştıkça böyle gözlem yapmanız ve yalan beyanı tespit etmeniz çok kolay oluyor.” (SHU-1)*

*“Mesela evde acaba eşyalar bilerek bir yerden bir yere taşınmış mı, taşınmamış mı, bir heyecan var mı, yok mu; çocuklar özellikle tembihlenmiş mi, tembihlenmemiş mi, bunları gözlemliyoruz. Özellikle çocuklar varken, çocuk pek yalan söylemeyi beceremez ya, çocukları gözlemliyorum biraz. Bu tür noktalara dikkat ediyorum, öyle diyeyim.”(SHU-23)*

*“Farklı kişilerle, aile bireylerinin tamamıyla görüşmek önemli. Orada da aslında yine farklı şekillerde soru yönelterek.. Mesela bir çocukla konuşurken çocuğa sorulan sorudan, aslında oradan alabilirsiniz birçok şeyi.”(SHU-8)*

*“Evde biraz anne etkileyebiliyor, ama okula gidip çocukla görüşüyoruz mesela. O vakaya göre değişiyor ama çocukla illa ki görüşüyoruz.” (SHU-13)*

### 3.6.3. Çevre Araştırması

Sosyal hizmet uzmanlarının veri toplama ve elde edilen verilerin doğrulanması için kullandıkları yöntemlerden biri de çevre araştırmasıdır. Çevre araştırması çocukların okul ve öğretmenleri ile olanlar hariç, daha çok sosyal hizmet uzmanları için veri toplama aracından ziyade veri doğrulama aracına dönüşmüştür. Bu kapsamda resmi ve gayri resmi kaynaklar olan muhtar, komşular, akrabalar, bina yöneticisi gibi kişilerle görüşme yapılabildiği görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak çevre araştırmasına temkinli baktıkları, olağan durumlarda çevre araştırması yapmadıkları ancak şüpheye düştüğü olgularda çevre araştırması yaptıkları anlaşılmıştır.

İncelemeye gidildiğinde komşuların çoğu zaman merakla durumu sorgulayıp müracaatçı hakkında kendilerine sorulmadan olumsuz yargılar bildirdiği, bu yüzden uzmanların komşulara ve çevreye olgu hakkında soru sormaktan çekindikleri, ancak mecbur kaldıklarında bilgi teyidi için çevresel kaynaklara ulaşıldığı görülmüştür:

*“Mesela geçen hafta böyle bir şey yaşadım. Bir yaşlı amca, yardıma ihtiyacı olduğunu söyledi, evinin incelemesini yaptık; üzerinde kendine ait bir araç olduğunu, ama oğlunun kullandığını, kendi üzerinde bir ev olduğunu, ama oğlunun evi olduğunu söyledi. Bu noktada oğluyla iletişim kurmak zorundayız biz, bilgilerin doğruluğunu teyit etmek için. Oğlu da böyle bir şeyin olmadığını söyledi mesela. Böyle çok ikilemde kaldığımda tercih ettiğim bir şey bu. Yoksa insanları etiketlemekten çok çekiniyorum bu noktada. Çünkü gerçekten, ben incelemeden*

*çıkıldığında sağa sola çekildiğim çok oluyor; “Ha, siz incelemeye geldiniz. Onun hiç yardıma ihtiyacı yok ki, niye geldiniz?” diyen komşular çok fazla oluyor.” (SHU-29)*

Bu konuda, öncelikli formel bilgi kaynağının muhtar, imam ya da öğretmen olduğu görülmüştür. Bu konuda uzmanların görüşleri şöyledir:

*“Müracaatçının beyanlarına güvenmediğim durumlarda, yani ev içerisinde eğer şüpheli durumlar kaldıysa aklımda, muhakkak, evden çıktıktan sonra, aileye yakın komşulara, uzak komşulara aileyle ilgili bilgiler sorarım, mahallenin muhtarına gidip aileyi tanıyıp tanımadığı ve aileyle ilgili bilgiler sorarım; çocuğun okulu varsa, okuldaki öğretmenleriyle konuşup aileyle ilgili bilgi almaya çalışırım; mahallenin imamı olabilir, onunla görüşürüm, aileyle ilgili bilgi almaya çalışırım. Bir de tabii ki bizim resmi kaynaklarla görebildiğimiz bir sistemimiz var, o sistem üzerinden de zaten değerlendirdiğimiz bazı çelişkili durumlar var.” (SHU-9)*

*“İnanmadığımız durumlarda, çok nadir de olsa, bazen muhtarlardan bilgi alabiliyoruz veya apartman yöneticisinden çok nadir de olsa bilgi alabiliyoruz. Onun dışında, şu ana kadar diyelim ki 1000 hane ziyaretim olduysa, 2 ya da 3 kez oluştur bu. Çünkü bizde beyan esas, yani vatandaşın beyanı esas. Merkez incelemesinde de bir şey tespit edemiyorsanız, eve girdiğinizde şüphelendiğiniz bir şeyler olabilir; ama bu belki sizin hüsnükuruntunuz da olabilir. Çünkü süre çok kısa, 10 dakikalık bir süre; yani çok fazla derinlemesine görüşme yapma imkânınız olmuyor. Dolayısıyla ben çok fazla o yollara müracaat etmiyorum. Tespit edemiyorsam, yani çok mağduriyet varsa, faturaların ödenmesini sorguluyorum. Eğer hakikaten borcu varsa faturada, demek ki beyan doğru; ama faturalar düzenli olarak ödeniyorsa, onu değerlendiriyorum. O süreç o şekilde işliyor.” (SHU-12)*

*“Emin olamadığımızda ya da doğru olmadığını düşündüğümüzde mutlaka çevre araştırması yapıyorduk. Muhtar en önceliklimiz; çünkü muhtarların ailelerle ilgili, hemen hemen her aileyle ilgili bilgisi var. Muhtardan bilgi topluyoruz, apartman yöneticisinden bilgi topluyoruz. Çoğu zaman şöyle oluyordu: Apartman yöneticisiyle görüştüğümüzü kişi görmesin, bunu yanlış anlamasın diye, apartman yöneticisine kurumun iletişim bilgilerini bırakıp sonrasında telefon yoluyla bir görüşme sağlıyorduk ya da üst komşusu, alt komşusu, daha çok haşır neşir olduğu insanlarla görüşme sağlıyorduk. Söylediğim gibi, etik olmasa da bunu yapmak zorundayız, çünkü başka yolu yok.” (SHU-18)*

*“Yani gidip de, “Bu kişinin yardıma ihtiyacı var mı, sence bu gariban mı?” diye yaklaşmayacağız tabii ki. Ve genelde de hepsine birden ulaşmıyoruz. Dediğiniz gibi, insanları afişe etmenin, etiketlenmenin de bir manası yok. Yani bir kişi için hepsine birden gidip sormak falan, tabii ki bunu yapmıyoruz. Ama bunun dışında, illaki... Özellikle muhtarlar burada çok önemli, küçük yerlerde. Belki büyük şehirlerde bilgi sahibi olmayabilirler, ama bizim gibi ufak yerlerde genelde herkesten bilgi sahibi oluyor muhtarlar. Muhtarlar bu açıdan çok önemli. Her muhtara biz şunu diyoruz: “Bak, sen de bir kamu görevi ifa ediyorsun, bununla ilgili bize doğru bilgi vermekle yükümlüsün ve bununla ilgili biz senden bilgi istediğimiz zaman bize bu bilgiyi vereceksin.” Genelde muhtardan alıyoruz yani. Ama ev*

*sahibinden de aldığımız oluyor, komşularından da aldığımız oluyor. Bu, tabii, biraz müracaatçıyla alakalı. Mesela müracaatçı muhite yeni taşınmış veya yaşadığı yerde problem yaşamış, komşusuyla problemi var; bunu bile bile gidip komşuya sormanın manası yok. Ama müracaatçının beyanının güvenilir olmadığı noktalarda bir şekilde birilerinden bilgi almamız lazım. Çünkü sosyal inceleme bu demek.”(SHU-26)*

**“Bulduğum ilde bir bölge var, genelde Roman vatandaşların yaşadığı bir bölge, çok karmaşık, bazen girmekte bile sıkıntı yaşadığımız bir bölge. Mesela oradaki kişilerin yalan söylediğini biliyoruz yani çoğu zaman, bunu da ortaya çıkarıyoruz zaten. Mesela orası için konuşacak olursam, muhtarla mesela çok iletişim kuruyoruz. Yani gidip incelememizi yaptıktan sonra, rapor yazma noktasında muhtarla kesinlikle iletişime geçiyoruz, ben geçiyorum şahsen. Çünkü muhtar en iyi bilen oluyor o bölgeyi. Ya da mesela köyse, kısmen daha küçük bir yerse, bir kere muhtarla kesinlikle iletişime geçiyoruz.” (SHU-2)**

Çevre araştırmasının nasıl yapıldığı önemlidir. Müracaatçının bilgilerinin hatta sosyal yardım başvurusu yaptığının bilgisinin paylaşılması gizliliğin ihlali anlamına gelebilmektedir. Bazı sosyal hizmet uzmanları, çevre araştırmasını hassasiyetle yürütmeye çalıştıklarını, müracaatçıya çevre araştırması öncesinde bilgi verdiklerini şöyle açıklamıştır:

*“Biz zaten komşularla konuşurken ya da esnafla falan konuşurken, kişiye dair özel bilgiler vermeden, sanki normal bir görüşmeymiş gibi bu konuya giriyoruz. Çünkü karşı tarafa nasıl döneceğini ve nasıl tepki alacağımızı bilmiyoruz. Kendilerine zaten belirtiyoruz bunu, “Biz çevre araştırması yapacağız” diye söylüyoruz. İnsanlar da biliyor zaten bunu.”(SHU-30)*

*“Hiç çevre araştırması yapmazsan, o zaman her dilekçeye vermen lazım. Sosyal incelemenin manası kalmaz o zaman. Sosyal inceleme zaten sizden bu çevre araştırmasının yapılmasını istiyor. Ama bunu tabii ki siz gidip de şu şekilde de yapmazsınız: “A.. Hanım bizden ekonomik destek talebinde bulundu da...” demezsiniz. Bakın, bu, teknikle ilgili bir şey.” (SHU-15)*

*“Aile üzerinden çok özel bilgiler vermedikçe... Genellikle benim tarzım o; aile üzerinden bilgi vermeden, “Sosyal hizmetlerden geliyoruz. Aileyi takip ediyoruz” deyip, aile üzerinden ve çocuk üzerinden sorular yöneltip onlara cevap almak şeklinde.”(SHU-20)*

Sosyal hizmet eğitimi olmayan bazı meslek elemanlarının sosyal incelemeyi uygulama esnasında öğrendikleri ve sosyal çevre araştırmasını gizlilik ilkesine uygun olmayacak şekilde ve müracaatçının rızası olmadan yaptıkları da dile getirilmiştir:

*“Peki, sosyal incelemede çevre araştırması nasıl yapılabilir? Güvenilir bilgi kaynaklarından yapılmalı. Güvenilir bilgi kaynakları nelerdir? Çocuğun okul durumuyla ya da devamsızlığıyla alakalı bir bilgilendirmede ailenin eksik kaldığını düşünüyorsanız, öğretmeni bu konuda daha güvenilir bir bilgi kaynağıdır, öğretmeniyle görüşülebilir ya da aile hakkında sınıf öğretmeninden bilgi alınabilir. Yine formel bir bilgi ağı olan mahalledeki muhtardan aile hakkında bilgi alınabilir. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla alakalı bir bağlantısı varsa, oralarda çalışan meslektaşlarımız varsa meslektaşlarımızdan, yoksa kurumun ilgili personelinden kişiyle alakalı bilgiler alınabilir. Ama kişinin enformel ağlarından bilgi toplamak çok uygun olmayabilir. Ha, enformel ağlarından bilgi toplamak gerektiğindeyse, kişinin bilgisi dahilinde, “Sizin bu anlattığınız durumla alakalı başka bilgi alabileceğimiz kim var ya da kimlerle görüşebiliriz?” deyip, kişinin izni ve rızası dahilinde görüşmek en uygun olanıdır. Ben görüşmelerimi yaparken buna riayet ediyordum, çalıştığım arkadaşlarımın birçoğu da buna riayet ediyordu. Ama özellikle alan dışından bu işi yapan arkadaşlar, yani göçü yolda düzen, sosyal inceleme yaparken sosyal incelemeyi öğrenen arkadaşlar maalesef ki alt komşuya, yan komşuya, mahallenin marketine, oradaki esnafa aileyle alakalı bilgileri teyit amaçlı veriyorlardı.”(SHU-14)*

Sosyal çevre araştırmasının tarafsız olan kişilerle, damgalama ve etiketleme olmadan yapılması gerekmektedir. Bazen kişilerin husumetli olduğu akrabaları, komşuları ya da siyasi düşünce farklılığı yüzünden destek görmediği muhtarı tarafından olumsuz yargılarla sosyal hizmet uzmanlarının yanıtlanabileceği göz önüne alınmalıdır.

Bazı Belediyelerde, uzmanların çekişme, husumet, kıskançlık vb. durumların olabileceğini öngörerek komşulardan alınan bilgileri tümüyle doğru kabul etmedikleri ve ilçedeki Vâkıfı arayıp resmi kaynaklardan da doğrulama ihtiyacı duydukları görülmüştür:

*“Yine körü körüne de komşuya inanmıyorum; çünkü bazen aslında şey olabiliyor ya da o vatandaş yardımdan faydalanınca diğerleri kıskanıyor. “Ona geldi, bana niye gelmedi? Benim de şunum yok, bunum yok. Ona zaten herkes yardım ediyor” gibi şeyler olabiliyor. Biz yine burada komşudan bir bilgi alıyoruz, ama bunu yine özellikle Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfıyla görüşüyoruz. “Böyle böyle bir bilgi aldık, ama doğruluk payı nedir?” diye, yine asıl teyidi sağlam kaynaktan yapıyoruz.”(SHU-7)*

Görüşmeciler, bireyin içinde bulunduğu sosyal destek sisteminin birey hakkında doğru ve yanlış bilgileri verebileceğini ancak uzmanlığın bu bilgileri ayırt edebilmek olduğuna dikkat çekmiştir:

*“Sonuçta o ailenin içinde bulunduğu bir sosyal destek sistemi var, yani bunu tamamen bireyin dışında tutamayız. Çünkü bireyi var eden şey de aslında o, yani*



*kendisi de sistemin bir parçası. Dolayısıyla, sistem o birey hakkında doğru bilgi de verebilir, yanlış bilgi de verebilir, ama kesinlikle o bireyi tanıyor. Zaten benim buradaki uzmanlığımı esas orada kullanmam gerekiyor. Yani sosyal çevreden aldığım bilgilerin doğru veya yanlış olup olmadığını da denetleyebilirim sonuç olarak. Aynı sosyal destek sistemi içerisinde farklı kişilerle görüşerek de bunu denetleyebilirim. **O an birbirleriyle husumetleri olup olmama durumları, husumetleri varsa birbirlerinin aleyhinde bazı bilgiler verip vermeme durumları, sonuçta bunları da gözetmemiz gerekiyor, ki kendi farkımızı da orada ortaya koyabilelim.** “ (SHU-27)*

Bilgi kaynağı olarak kullanılacak kişi hakkında dikkatli davranılması gerektiğini vurgulayan uzmanlar, bu konuda müracaatçı ile görüşme yapılırken ondan alınan bilgilerin dikkate alınması gerektiğini ifade etmiştir:

*“Bilgi kaynağı olarak kimi kullanacağımız konusunda çok dikkatli olmak zorundayız. Mesela ben görüşmeler yaparken şeyi öğrenmeye çalışıyordum o yüzden; çevre ilişkileri, akrabalık ilişkileri ne düzeyde, komşuluk ilişkileri ne düzeyde, onu öğrenmeye çalışıyordum. Mesela çevrede komşuları varsa, “Birbirinize gidip gelir misiniz, komşularla ilişkileriniz ne düzeyde?” diye sorardım. Bazıları komşularının isimlerini söylerdi: “Şuna giderim, buna giderim.” Bazıları derdi ki, “Hiçbiriyle görüşmüyorum.” “Hiçbiriyle görüşmüyorum” dediği zaman bunun gerekçelerini anlamaya çalışırsınız; çünkü çatışma olabiliyor, başka problemler olabiliyor. Böyle bir durum olduğunu hissettiğimde komşularıyla görüşmeyi tercih etmiyordum. Bunun yerine muhtarla görüşmeyi tercih ediyordum mesela, daha resmi olduğunu düşündüğüm için; gidip, kimliğimi gösterip, “Bu kişiyle ilgili bir görüşme yaptım, ama sizin değerlendirmeleriniz var mıdır bu kişiyle ilgili, size herhangi bir şekilde bu sorun iletilmiş midir?” deyip oradan bilgi almayı tercih ediyordum.” (SHU-34)*

#### 3.6.4. Sosyal Medya

İletişim teknolojileri internetin etkisiyle hızla gelişmekte ve değişmektedir. 2000’li yıllar yeni medya çağı olarak da adlandırılmaktadır (Kırık, 2017). Yeni medya Manovich’e göre (2001: 19) mevcut medyanın bilgisayar aracılığıyla sayısal verilere dönüştürüldüğü, üretim, dağıtım ve paylaşım yapılan alanlardır. Sosyal medya da yeni medyanın bir parçası olarak kişilerin kendilerine ait bilgilerini paylaşıp etkileşime girebildikleri medya alanlarıdır. Facebook, Instagram, Youtube, Twitter gibi sosyal medya platformları kişinin kendine ait kişisel verileri herkese açık veya kendi belirledikleri sınırlı ölçüde paylaşabilecekleri alanlardır. Sosyal medyanın kamusal alan mı mahrem alan mı olduğu konusunda kesin bir görüş yoktur.

Mahrem alan Yüksel'e göre (2003: 182) *“kişilerin yalnız başına kalabildikleri, istedikleri gibi düşünüp davranabildikleri, başkalarıyla hangi yer, zaman ve koşullarda ne ölçüde ilişki ve iletişim kuracaklarına bizzat kendilerinin karar verebildikleri bir alan ve bu alan üzerinde sahip olunan hakkı ifade eder. Sadece bir kimsenin, kendi hayatının başkalarıyla ne ölçüde paylaşacağını belirleme hakkına sahip olduğunu ifade eder”*. Ayten'in (2020: 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.

Sosyal medyada kişiler, nüfus ve eğitim bilgilerinin yanı sıra yaşadıkları veya gezdikleri yerden konumlarını ve resimlerini paylaşabilir, siyasi ve dini görüşlerine ilişkin paylaşımlar yapabilir. Bu durum, sosyal medyanın kişiye dair detaylı bilgileri barındıran bir araç olduğunu göstermektedir. Verilerin tamamen beyan olduğu, gerçeklikten uzak ve yanıltıcı olabileceği zira gerçek kişilerin sanal kimlikler de oluşturulabileceği düşünüldüğünde ise sosyal medyanın kimi zaman güvenilir olmayan bilgi kaynağı olabileceği göz önüne alınmalıdır.

Bu tartışmalı durumlarına rağmen sosyal medyanın sosyal inceleme için bir kaynak olup olmayacağı sosyal hizmet uzmanının konuya bakışına göre değişebildiği görülmüştür. Sosyal medya verilerinin incelemede kullanılıp kullanılmayacağı konusunda bir resmi karar bulunmadığından dolayı bu tartışmalı konu sosyal hizmet uzmanları ile görüşülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarına sosyal medyayı bilgi kaynağı olarak kullanıp kullanmadıkları ve bu konuya nasıl baktıkları sorulmuştur.

Bazı sosyal hizmet uzmanları, sosyal medyayı bilgi kaynağı olarak kullandıklarını, özellikle şüpheye düştüğü olgularda müracaatçıların sosyal medya hesaplarına göz attıklarını ifade etmiştir.

Sosyal medyadan bilgi almanın kullanışlı olduğuna dair kendi yaşadığı tecrübeleri anlatan bazı uzmanlar hali hazırda ihbar durumunda da sosyal medyanın esas alındığını ifade etmiştir:

*“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 görüştiğini, 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)*

Teknoloji çağında sosyal medyanın bilgi kaynağı olarak kullanılmasının doğal karşılanması gerektiğine ve bu konuda mevzuatın açık olduğuna, bu şekilde kamu kaynaklarının haksız dağıtımının önüne geçileceğine ilişkin görüş bildirildiği de olmuştur:

*“Kendi sosyal medya hesaplarımızdan kontrol ettiğimiz oluyor. Çünkü bu çok önemli bir done. Kişi, bize, “5 yıldır eşimden ayrırım” diyor, babasından kalan ölüm çocuk aylığını alıyor; bir grip bakıyorsunuz, bir hafta önce eşiyile fotoğraf paylaşmış. Bu bir bilgi kaynağı sonuçta. Teknoloji devrinde yaşıyoruz, bu çok önemli bir bilgi kaynağı, bakıyoruz yani. Mevzuat... Burada şey yok, yani sosyal medyayla alakalı bir düzenlememiz yok. Ama mevzuat, ulaşabilen evraklara, ulaşılabilen belgelere ulaşın diyor. Bu da onlardan bir tanesi. Ama müracaatçıya, “Sana Instagramından, Facebookundan baktık, Twitterından baktık, böyle bir şeyin var mıymış” demekten ziyade, biz bu bilgiyi biliyoruz ve ona göre hareket ediyoruz. Bence bakılması da gerekiyor. Çünkü bu çok önemli bir bilgi kaynağı. Kişi eğer 5 yıldır görüşmediğini söylediği eşiyile bir hafta önce fotoğraf atmışsa... Kısıtlı kamu kaynaklarını bu şekilde kişilere haksız yere vermenin de bir manası yok.”(SHU-26)*

Sosyal medyayı kaynak olarak kullanmak isteyen, hatta sosyal yardım alanı dışında bazı olgularda kullanmış olduğunu bunu normal bulduğunu belirten bir uzman ise bu konuda resmi bir dayanağa ihtiyacı olduğunu dile getirmiştir:

*“Hocam, sosyal medya hesaplarına SED’de girmedim, ama KMÇ vakalarında girdim. Sonuçta bir çocuğun geleceği söz konusu orada, yani çocuğun geleceğine karar veriyoruz. Ama SED biriminde çok fazla gerek görmedim. Yani ne olabilir... Zaten eğer o şekilde değerlendiriyorsam vaka KMÇ boyutuna gidiyordur, o zaman bakabiliyoruz; ama onun dışında hiç grip de sosyal medyalarını incelemedim. Ki bununla ilgili resmi bir şey de yok. Yani bizim elimizi kuvvetlendirecek bir şey var mı diye... Zaten hesaplarını gizliyor olabiliyorlar. O yüzden...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 mesajlaşabiliyorlar. Tabii ki özel mesajlarını okumak değil de, herkesle paylaştığı veriyi ben de görebilmeliyim. Yani nerelere gitmiş, ne iş yapmış, nerelerde paylaşımında bulunmuş, bunu ben de görürsem tabii ki de yararlı olur, yani devletin olanağını daha verimli kullanmak açısından önemli. Olabilir yani.” (SHU-11)*

Bazı sosyal hizmet uzmanları, sosyal medya hesabının herkese açık olması durumunda bunun yasal karşılanabileceğini ve Bakanlıktan şifahen sosyal medyayı kaynak olarak kullanmanın teyidinin alındığını ifade etmiştir:

*“Sosyal medya kullanıyoruz tabii ki. Bahsettim ya, kişi dilekçe veriyor, “Ben eşimden ayrırım” diyor... Ama sosyal medyayı ben Bakanlıkla görüştüm bu arada, kullanabileceğimizin teyidini aldım. Şöyle: Yasal anlamda herkese açıksa bir kişinin sosyal medyası, buna girmekte zaten sıkıntı yok. Ne yapıyoruz mesela; görüştük, yönetici diyor ki, “Eşi şurada çalışıyor, kirayı düzenli ödüyor, zaten ev sahibi de benim.” Örnek veriyorum. Kadın da yazmış ki dilekçesinde, “Ben eşimden ayrı yaşıyorum.” Facebook’a giriyorsun, örnek veriyorum, bakıyorsun, daha üç gün önce güzel bir yazı yazmış, fotoğraf çekmiş: “Eşim ve çocuklarımla mutlu, huzurlu, pikniğe gidiyoruz.” Yapıştır, geç. Yani tespit ediyoruz, bazen kullanıyoruz.” (SHU-15)*

Öte yandan ayrılık, boşanma gibi durumlar toplumca hoş karşılanmadığı için kişilerin bu konudaki sosyal medya paylaşımlarında farklı niyetler taşıyabildikleri ve yanıltıcı bilgiler elde edilebileceğine de dikkat çekilmiştir:

*“Bunu bir meslektaşım yapıyor. Ben genellikle yapmıyorum. Ama işe yarıyor. Ben tespit etmedim, ama benim bir arkadaşım 3 defa bu şekilde tespit yapabildi. Eşinin kendisinden ayrıldığını söylese de, eşiyle fotoğrafları var. Ondan kaynaklı tespit edebildi. Ama bende şöyle bir soru işareti vardı. Bizim toplumumuzda, boşanmadır, ayrılıktır, toplumca çok hoş karşılanan şeyler değil. Sosyal medyada ortak fotoğrafı olsa bile, acaba o baskıdan kaynaklı mı o fotoğrafı hâlâ tutuyor? Yani sosyal medyaya bakmak sizi de yanıltabilir. Ondan kaynaklı, ben sosyal medyayı çok kaale almıyorum, çok dikkat etmiyorum.” (SHU-1)*

Nadiren de olsa bazı olgular için sosyal medyayı kaynak olarak kullandığını ifade eden bazı uzmanlar mecbur kaldıklarını ama bu durumu doğru bulmadıklarını belirtmiştir:

*“Çok fazla olmadı, birkaç tanesinde oldu sosyal medyaya baktığım. Onlardan da bayağı şüphelenmiştim, yani beyanlar gerçekten birbiriyle uyuşmuyordu. Hatırladığım bir tane var; onda olmuştu. O da doğru çıktı, yani bize yalan söylüyormuş. İmam nikâhlı bir birlikteliği varmış. Daha sonra çocukla falan*

*görüşünce o da ortaya çıkmıştı. Tabii, sosyal medya üzerindeki şey bir kanıt değil, sonuçta orada gördüğüm için sonlandırmadım; ama çocuk da benzer ifadeler kullandı. Bir kere oldu. Çok doğru bulmuyorum aslında, ama bazen mecbur kalınabiliyor.” (SHU-19)*

*“Ben Facebook kullanmıyordum, Instagram kullanıyordum o zamanlar, bir arkadaşımız olursa, bayan arkadaşlar genelde çok bakıyorlardı, ben de çok kafama takıldığında onlara söylüyordum açıkçası, şuna bir bakabilir misiniz diye. Yanlış, kesinlikle yanlış. Çünkü zaten sosyal medyada bir bireyin kendisini ifade ediş biçimi normal yaşantısından çok farklı olabiliyor. Yardıma başvuran bir bireyin bunu orada açık açık sergilemesi çok beklenir bir durum değil zaten.” (SHU-32)*

*“Özellikle sosyal medyadan arayıp bakmıyorum, ama baktığım da olmuştur. Çok nadirdir, tek tüktür; ama tabii, o da bir şey olabiliyor. Profilleri açıksa, bence bakılabilir; ama profilleri kapalıysa yapacak bir şey yok. Beyanlara güvenmediğimizde, sosyal medyadan ziyade, çevre araştırması daha şey oluyor. Komşular hemen söylüyor zaten.” (SHU-13)*

*“Ben, sosyal medyayı çok etik bulmuyorum açıkçası. Çünkü zaten insanların hayatlarını yeterince araştırıyoruz. Ben hiç sosyal medyadan bakma ihtiyacı duymadım, SYDV’deyken bakma ihtiyacı duymadım; ama SHM’deyken, özellikle KMÇ vakalarında belki birkaç defa bakma ihtiyacı duymuş olabilirim. Ama SYDV’de çalıştığım dönemde bakma ihtiyacı duyduğumu hatırlamıyorum, aslında çok da doğru olduğunu düşünmüyorum.”(SHU-18)*

Bu görüşlerin aksine bazı sosyal hizmet uzmanları ise sosyal medyanın yanıltıcı bilgiler içerdiğini, kişinin özel alanı olduğunu ifade ederek sosyal medyanın bilgi kaynağı olarak kullanılmasına karşı olduklarını ve etik bulmadıklarını ifade etmiştir:

*“Muhtemelen yapmam. Çünkü sosyal medya bambaşka bir ortam. Atıyorum, profil fotoğrafı çok farklı olabilir. Bir yakınının düğününe gitmiştir, oradaki fotoğrafı koymuştur. Yani çok yanıltıcı bir etken olabilir. O yüzden, bizim kurumumuzda kimse bu yola başvurmuyor. Dediğim gibi, yanıltıcı bilgiler de olabiliyor.” (SHU-12)*

*“Sosyal medya hesaplarına hiç bakmadım. Çünkü gördüğüm ve sistemde görünenler benim için yeterli. Banka hesapları hariç, her türlü bilgiye sahibiz. O yüzden ne söylediğinin çok da bir önemi yok aslında. Yalan söylemesinin ya da doğru söylememesinin altında da bir şey olduğunu düşündüğüm için ben, hani bir kaygısı var bir şeyi var ki öyle yapıyor, onun için beni çok etkilemiyor öyle şeyler.” (SHU-5)*

*“O olmuyor hocam. Çünkü özel alan o. Şey gibi yani, sanki insanların özel hayatlarına girmek gibi oluyor o. Nasıl söyleyeyim, sonuçta sosyal medya insanların kendilerini... Çünkü oradaki bilgileri biliyorsunuz, birçoğu belki doğru bile değildir. Yani o bizi yanıltabilir. Bazı insanlar kendilerini olmadıkları gibi gösterebiliyorlar ya da başka kimliklerle anlatmak istiyorlar. O çok yanıltıcı olur hocam. Çok etik de bulmuyorum açıkçası. İnsanların sosyal medya hesaplarını takip edip, “Sizin açığınızı arıyorum, bak, buldum” gibi... O bizim işe çok uygun bir durum değil hocam. Tavsiye etmiyorum.”(SHU-22)*

İhbar olarak sosyal medyadan alınan bilgilerin kullanıldığı ancak ihbar dışında bilgi edinmek amacıyla sosyal medyanın bilgi kaynağı olarak güvenilir kabul edilemeyeceği de dile getirilmiştir:

*“Hiç teyit etmedim, hiç kullanmadım da. Bu amaçla hiç sosyal medyayı kullanmadım. Bir vakam oldu, ama yine sosyal yardımdan çıktığı için onu söylemeyeyim. Korunmaya muhtaçlık odağında olan bir şeydi. Anne-babanın fuhuş yaptığı, yaptırdığı şeklindeydi ve onların da sosyal medyada bir sayfası olduğu yönündeydi. O yüzden onu kullanmak zorunda kaldım. Raporumda da kullandım ifade olarak.” (SHU-20)*

*“Sosyal medyadan ben bakmadım hiç. Sosyal medyanın... Zaten ben sosyal medyayı çok sağlıklı bulan biri değilim. Orası birçok kişi için... Yani sahte bir yer, sahte kimlikler diye düşünüyorum. Sadece bizim müracaatçı odağında değil, genel anlamda baktığımız zaman da öyledir yani; kime baksanız, herkes mutlu mesut falan gibi. Başka bir şey var orada yani. Ha, bakılır mı? Bakılabilir. Ama güvenilirliği tartışılır. Niye baktığınız da önemli. Yani yine spesifik bir durum varsa bakılabilir. Yani her müracaatçı için bakılır, bakılması gerekiyor değil; orada yine spesifik, özel, bakmayı gerektiren bir durum varsa bakılabilir. Mesela çocuk istismarıyla ya da ihmaliyle ilgili bir şey varsa, çocukla ilgili paylaşılan fotoğraflar, öyle bir durum varsa, yani öyle bir izlenim ya da o bilgiye eriştiğin bir şey varsa, bir ihbar varsa, ona bakılabilir.” (SHU-8)*

Gözlemin sosyal medya gibi araçlardan çok daha sağlıklı ve kabul edilebilir bir veri doğrulama yöntemi olduğu da vurgulanmıştır:

*“Hayır, öyle bir şeyi hiç etik de bulmuyorum, çok gerçekçi de bulmuyorum. Yani orada neyi ölçeceksiniz, neyi yapacaksınız? Bir de ben şuna inanıyorum: Biz genelde kriz dönemlerinde çalışıyoruz, kişi geçmişte çok iyi bir hayat sürmüş olabilir, evi olabilir, koşulları çok iyi olabilir, ama şimdi... Pandemi sürecinde belki insanlar biraz akıllanır. Bugün çok iyi durumdaki insanlar işini kaybetti, geliri yok; ama evi var, her şeyi var, yani siz onun hanesine gittiğinizde... Sosyal medyada belki bir hafta önce bilmem nerede fotoğraf çektiyordu, ama bugün... Yani bunlar hiç sağlıklı değil ve özel alan. Ben hiç öyle bir yola başvurmadım. Ben evrakların alınmasına bile karşıyım. Çünkü benim gözlemlerim çok önemli, haneye gittiğimdeki gözlemlerim, kişinin bana aktardıkları, bana aktardıklarının ne kadar*

*inandırıcı olduğu. Ben bu gözlemlerimden bir sonuç çıkarabiliyorum. Yani benim gözlemim daha önemli diye düşünüyorum.” (SHU-24)*

Bazı uzmanlar, bu konuda net bir görüşü olmadığını, bilimsel olarak kendilerine bunun uygun olacağı yönünde kaynaklar sunulması ve kişinin sosyal incelemede sosyal medyayı kullanabileceğine ilişkin bir yasal dayanağı olması halinde sosyal medyanın bilgi kaynağı olarak kabul edilebileceğini dile getirmiştir:

*“Bu konuya kapalı değilim, ama bu konuda tamamen bilgisizim. Çünkü kendi aldığım lisans eğitiminde bana bu konu hakkında herhangi bir eğitim verilmedi. Ama şöyle de düşünmemiz gerekiyor: Sonuçta zaman geçtikte bilim ilerliyor, bilim ilerlediği için bizim mesleğimizi uygulama tekniklerimiz-yöntemlerimiz de değişebilir. O yüzden, bununla alakalı... Sonuçta şu an sosyal medya kullanmayan kişi hemen hemen yok denecek kadar azdır. Yani bunu şu şekilde düşünebiliriz: Önceden insanlar kırsalda yaşıyordu, sonra kente göç ettiler, şimdi kentteki insanların böyle sosyal ağları var ve bu sosyal ağlar içerisinde hareket ediyorlar. Eğer bu konuda, dediğim gibi, bilime bir katkı sunulursa ve bize bir uygulama alanı geliştirilirse, bunu öğrenip kendi uygulamalarıma katmak isterim. Ama salt kendi bilgilerimle, “Sosyal medya hesabına da bir bakayım, acaba orada kimleri takip ediyor, neler paylaşıyor?” deyip bir çıkarımda bulunabilecek yetkinlikte değilim. Şu an bilimsel olarak da bize sunulan böyle bir bilgi olmadığı için bunu kullanamam ve kullanmıyorum.” (SHU-27)*

*“Bence sosyal medyadan bakmak biraz tecrübeyle paralel. Bilmiyorum, hatırlamıyorum. Bunu yaptım mı, çok hatırlamıyorum. Çünkü bu biraz şeyle alakalı. Eğer endişeliyseniz, çok güvenmiyorsanız, çok aklınızda kalıyorsa... **Takıntı gibi bir şey. Çok etik gelmiyor kişinin sosyal medyasını karıştırabilmek. Çünkü bunun biraz da rıza isteyen bir şey olduğunu düşünüyorum. Kişi, “Evet, benim evimi inceleyebilirsin?” gibi bir izin vermiş oluyor. Evet, buna da izin veriyor diye nispeten kapsayabilirsin belki. Şifresini alıp da bir yerini karıştırmıyorsun, herkese açık bir paylaşımına bakıyorsun. Ama burada bunu çok dengelemek lazım. Eğer raporda, “Ben şuradan baktım ve şu tespiti yaptım” diyemiyorsan, bakmayı etik bulmuyorum. Bu yazılabilir bir şey olmalı. Yapılabilir, kamuya açık bir şeydir, kişiyi araştırırsın ve paylaşımlarını da, “Şu tarihte, şurada çok rahat bir harcama yapmış, bunu da görebilirsin ya da şu kişiyle rahat yaşantısı var, çocuklarını ihmal ediyor, ben hiç memnun olmadım” da diyebilirsin; çünkü bunlar kamuya açık şeyler, araştırabilirsin diye düşünüyorum. Ama bunu çok bilimsel, açıklamasıyla da raporlayabilmek lazım. Eğer bunu yapabiliyorsan, bunu değerlendirebilir belki arkadaşlar; ama ben, bunu yapıp da raporladığımı hatırlamıyorum.” (SHU-33)***

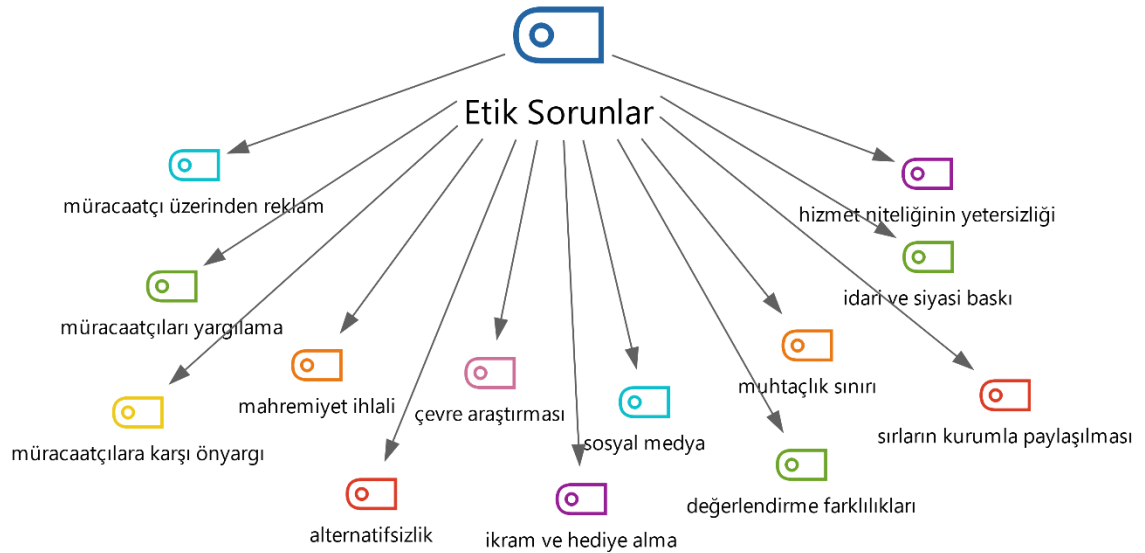
### **3.7. ETİK SORUNLAR VE İKİLEMLERE İLİŞKİN BULGULAR**

Sosyal hizmetlerden yararlanan dezavantajlı kişi ve grupların öncelikle insan olarak olanaklarının gerçekleştirilebilmesi, güçlenmesi ve özgürleşmesi için yürütülen mesleki

uygulamaların temeli, insanın değeri ve etik bilgisine dayanmaktadır (Acar, Çoban ve Polat, 2017: 17). İnsana hizmet eden sosyal hizmet uzmanlarının sosyal adalet hedefiyle gerçekleştirdikleri tüm uygulamalarında etik ilke ve değerlere uygun hareket etmeleri beklenmektedir. Ancak uygulamada yaşadıkları bazı durumlar, sosyal hizmet uzmanlarına etik ikilemler yaşatabileceği gibi bazen de etik sorunlarla yüzleşmek zorunda bırakmaktadır.

Bu noktada sosyal hizmet uygulamalarında etik kararlar alma, uygulamanın en önemli aşamasını oluşturmaktadır. Etik karar alma süreci kolay bir süreç değildir çünkü sosyal hizmet uzmanları, etik kararlar alırken kendi değerleri, mesleki değerler ve kurumsal değerler ile çatışmalar yaşayabilmektedirler (Gökçearslan Çiftçi ve Gönen, 2011: 158)

Sosyal hizmet uzmanlarına sosyal yardım alanında çalışırken karşılaştığı etik sorunlar ve ikilemler olup olmadığı ve varsa bu sorun ve ikilemlerin neler olduğu sorusu sorulmuştur.



Şekil 3. Etik Sorunlar ve İkilemler Temasına Ait Alt Kod Haritası (MAXQDA 2020 Yaratıcı Kodlama)



### 3.7.1. Çevre Araştırması

**“Sırf hukuki normu yerine getirebilmek için insanların özel yaşamlarını ifşa ediyorsunuz”**

İhtiyaç değerlendirmesi yapabilmek için sosyal inceleme yapan sosyal hizmet uzmanlarının en çok etik ikileme düştüğü hususlardan birinin çevre araştırması olduğu görülmüştür. Çevre araştırması, müracaatçının bilgisi olmadan, özel yaşamına dair bilgilerin ifşası ile yürütüldüğünde etik bir sorun haline dönüşmektedir. Nitekim Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin yayınladığı Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları belgesinde “mahremiyet ve gizlilik” sosyal hizmet uzmanının etik sorumluluğu olarak belirtilmiştir. 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. Gizli bilginin müracaatçının onayı olmaksızın üçüncü şahıslara verilmemesi gerektiğine de dikkat çekilmiştir.

Uzmanlardan biri çevre araştırması adı altında kişinin özel yaşamını ifşa etmek zorunda kaldığını çünkü sistemin kendilerini buna ittiğini belirtirken diğeri, uzmanların müracaatçıyla kurduğu güvene dayalı ilişkiyi sırf onun yardıma muhtaç olmadığını kanıtlamak amacıyla ihlal etmiş olduklarına değinmiştir:

*“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. Bu, bizim için, özellikle sahada çalışan meslek elemanları için gerçekten en büyük ikilem. Benim yaşadığım en büyük etik ikilemlerden bir tanesi bu; müracaatçı hakkında bilgi toplamak. Ama artık şu an pek çoğumuz bunun normal olduğunu düşünüyoruz maalesef, çünkü artık bilgi toplamadığımız vakaları eksik buluyoruz. Emin olmak adına bile bilgi topluyoruz artık, toplamak zorundayız. Aslında bu sistemin bizi ittiği bir şey. Bazen yapacak bir şeyimiz olmuyor.” (SHU-18)*

*“Çevre araştırması gerekli, ama çevre araştırmasının nasıl yapıldığı da çok önemli. Kalkıp da kapı komşusuna, “Bu kişi gerçekten yardıma muhtaç mı?” dediğinizde, aslında çok da uygun olmayan, onur kırıcı bir muamele yapıyorsunuz ve riskli bir şeye de giriyorsunuz. Çünkü yan komşusuyla kavgalı olup olmadığını, aralarında bir husumet olup olmadığını bilmiyorsunuz, yan komşusunun ya da alt komşusunun doğru bilgi verip vermediğini de bilmiyorsunuz ve müracaatçınızla aranızdaki o güven ilişkisine dayalı yapıya da zarar veriyorsunuz. Neden? Çünkü biz müracaatçıyla sözel olmasa da o an orada paylaştığı şeylerin gizli kalacağına ve bunları üçüncü kişilerle paylaşmayacağıma dair bir zımnî anlaşma yapıyoruz, onda o güveni oluşturuyoruz. O güveni oluşturmadığımızda zaten karşınızdaki kişi de size dürüst davranmıyor. Veleve ki siz bu güveni oluşturduysanız, görüşüyorsunuz, daha sonrasında gidip alt komşusuyla siz bunu konuştuğunuzda ya da ondan aldığınız bilgileri teyit etmek amacıyla alt komşusuna verdiğinizde... Mesela birçok müracaatçımız yardım alabilmek için eşiyile resmi olarak boşanıyordu, ama eşiyile beraber yaşıyordu. Komşularının birçoğunun da bu ayrılmadan haberi olmuyordu. Bunu arkadaşlarımdan 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. Çok uygun olmuyor.” (SHU-14)*

### 3.7.2. İdari ve Siyasi Baskı

**“Dışardan bir baskı yüzünden kurum ve kendi mesleki ilkelerimiz arasında kalıyoruz”, “Hamallık kısmını üstlenen biri gibi hissediyorum”**

Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilemler yaşatacak baskılara maruz kalmasına neden olan bir diğer konu ise sosyal yardımların hak temelli anlayıştan uzak bir şekilde siyasi bir araç olarak kullanılmasıdır. Görüşmecilerin beyanlarına göre siyasi baskılar sonucu uzmandan etik dışı bir şekilde bazı hanelere ölçütleri karşılamasa da yardım bağlanması kararı verilmesi, raporlarını yanlış yazmaları ya da seçim döneminde hiçbir yardımı kesmemeleri gibi taleplerde bulunmaktadır.

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 araştırmada 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, İçağasıoğlu Çoban, Polat, 2017: 35).

Uzmanlar yaşadıkları siyasi baskıların nasıl olduğunu anlatırken bunun sonucunda kendilerini “işin hamallık kısmını üstlenmiş, değersiz ve işe yaramaz” hissettiklerini belirtmiştir:

*“Gönül ister ki, gerçekten çok objektif ve çok adil bir ortamda çalışabilelim, öyle idarecilerle çalışabilelim. Ama diğer arkadaşlarla yaptığımız görüşmelerden de muhakkak göreceksiniz, bizim alanda, maalesef, idarecilerin çoğu bizim meslektaşlarımız değil, çok farklı alanlardan gelen idareciler ve farklı yollarla, siyasi kanallarla gelen idareciler. O yüzden, onların çok adil davranmasını ya da bir tarafı tutmamasını maalesef ki hiç kimse onlardan bekleyemiyor, bizler de bekleyemiyoruz. Ben bu noktada sadece şunu bekliyorum: Evet, bu siyasi ve politik bir durum, yani oradaki idarecinin oraya nasıl geldiğine ben müdahale edemiyorum; ama oradaki idarecinin en azından benim mesleğime saygı duymasını, benim kanaatime saygı duymasını bekliyorum, farklı bir meslek elemanı bile olsa. Maalesef, idareciler bunu yapmıyor. Şöyle baskılar yapılıyor: Bazen, ben daha dosyaya gitmeden, dosyaya 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. Yani o dosyaya gitmemin, o incelemeyi yapmamın ya da benim orada bulunmamın hiçbir önemi kalmıyor vakada; zaten onaylanacak bir dosyaysa, oturup masa başından da onaylayabiliriz o zaman...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. Bu dönemlerde maalesef çok fazla aileye, kriterlere çok bakmadan yardım veriyoruz ve bunları da denetleyemediğimiz zaman, maalesef, pek çok aile haksız bir şekilde bu yardımları almaya devam etmiş oluyor.” (SHU-9)*

*“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. SED’le ilgili en büyük sıkıntı bence bu.” (SHU-2)*

*“Kurumda dönem dönem baskı hissettiğim olmuştu açıkçası, yani bizzat yaşadığım olmuştu. İlk başta söylediğim gibi, biraz da bununla baş edebilmekle alakalı. Eğer*

yöneticiye söz geçirebiliyorsak, yapmamak için elimden geleni yapıyordum; ama bazen gerçekten mücadele edemeyeceğimiz zamanlar oluyordu. Artık daha fazla dayanamayıp, biz sorumluluğu üstümüzden atıyorduk. Çok sık olmasa da, kurumdan da zaman zaman... **Çünkü aslında kuruma da baskı yapan başka bir kurum olduğu için, üst bir kurum, kurum yöneticisine de bir şey diyemiyorduk çoğu zaman, bazen yapıyorduk.**”(SHU-18)

“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)

Bazı uzmanlar bu baskıyla ilk karşılaştıkları anda bir duruş sergilemenin önemli olduğuna dikkat çekerken kendi yaşadıkları tecrübeyi, kurum ve siyasi baskıyla mücadelelerini şöyle ifade etmiştir:

“İşe başladığım günden orada bıraktığım son güne kadar genellikle gözlemim şu: **SED boyutuyla düşündüğümüzde, siyaset çok işin içerisine giriyor, dışarıdan çok müdahaleler olmaya başlıyor. Siz bir mesleki duruş sergilemezseniz, o baskıyı çalışma hayatınızın bütününde hissediyorsunuz. Ancak, siz o mesleki duruşu sergiliyorsanız, yani bilgi, beceri, değer boyutuyla, kimse size bir yerden sonra yanaşmıyor ve siz de o sahip olduğunuz bilgi, beceri ve değeri etik kurallara uygun bir şekilde pratiğe çok güzel yansıtılabiliyorsunuz.** Öyle davrandığınızda o konuda bir sorun olmuyor; hem müracaatçı boyutuyla, hem kurum boyutuyla, hem de bence daha üst boyutuyla, yani Bakanlık boyutuyla bir sorun olmuyor. Yani siz işinizi iyi yapıyorsunuz, size kimse demiyor ki, “Burada böyle bir etik kural olmaz.” Ben hiç öyle bir şey duymadım.” (SHU-32)

“Hatta şöyle bir şey oldu: İlk geldiğim dönemde, bir müdürümüz, il müdür yardımcısı bir dosya hakkında bir ayrıcalık istedi, ben de olmayacağını söyledim. İl müdür yardımcısıyla kavga ettik. Ondan sonra kimse bana böyle bir şeyle gelmedi. Bir defa kavga ettik, ondan sonra sıkıntı yok.” (SHU-1)

### 3.7.3. Muhtaçlık Sınırı ve Değerlendirme Farklılıkları

**“Bunları söyleme, ben duymayım. Bak şunları söyle” böyle şeyler demek geçiyordu içimden ama yapamıyordum maalesef**

Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları için mevzuatça belirlenen muhtaçlık ölçütleri kimi zaman sorun olmaktadır. Muhtaçlık ölçütlerine bakıldığında genel geçer ölçütlerin belirlendiği ancak ölçütlerin değerlendirilmesi noktasında tamamen uzmanın bakış açısına göre değerlendirme yapabildiği zira değerlendirmenin nasıl yapılacağı konusunda belirsizlik olduğu görülmektedir. Ölçütlerin genel geçer olması kimi zaman hizmetin bireyselleştirilmesine de engel olabilmektedir. Hane içerisinde ailenin yaşadığı kriz ve krize tepkileri, aile içi dinamiklerin yanı sıra sosyo-kültürel ve bölgesel farklılıklar her ailede farklı bir değerlendirme yapılmasını gerektirmektedir. Ancak mevzuat, çoğu kurumda sosyal hizmet uzmanlarına ölçütleri esnetme şansı tanımamaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları, muhtaçlık sınırını aştığı halde muhtaç olduğuna tanıklık ettiği hanelere yardım veremediğini ve mevzuat yüzünden çaresiz kaldıklarını ifade etmiştir:

*“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 veremiyorum tabii. İçimden şey diyordum: “Bunları söyleme, ben duymayayım. Bak, şunları söyle.” Böyle şeyler demek geçiyordu içimden, ama yapamıyordum maalesef.” (SHU-14)*

*“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 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)*

*“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 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)*

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal inceleme ve değerlendirmenin hangi ölçütler ve ilkeler ışığında yapılması gerektiği konusunda yönlendirici bir rehberle sahip olmadıkları için alanda ikilemde kaldıkları noktalarda kendi vicdanları ile baş başa bırakılmaktadır.

Kimi uzman ölçütlere uygun olmayan ancak muhtaç olduğunu değerlendirdikleri hanelerde yaşadıkları ikilemde müracaatçı yanlısı bir tavır sergilediğini kimisi mevzuat gereği yardımı reddettiğini ancak arkadaşlarının çok daha iyi durumda bir haneye yardım verdiğini gördüğünde “mahcubiyet” hissettiğini belirtmiştir:

*“Mesela evin geliri vardır, ama evin ortamı çok kötüdür; kriterlere göre yardım verilmemesi gereken bir hanedir, ama onda mesela olumlu tercihim kullanabilirim. Yani çok olmasa da yine de böyle şeyler, ikilemde kaldığımız şeyler çıkabiliyor.” (SHU-28)*

*“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. Dediğim gibi, ekonomik destek böyle bir şey, her kılıfa sokarsın gibi bir durum. Bunun ölçütünün sağlam olması lazım. Dediğim gibi, bunun ölçütü, bu parayı vermezsem, çocuk korunmaya muhtaç duruma düşer mi? Onu da artık kişi nasıl öngörüyor, o çok önemli.” (SHU-33)*

Uzmanlardan bazıları, kaynakların kısıtlılığını göz önüne aldıklarında ihtiyaç değerlendirmesinin bölgesel mi ulusal mi yapılması gerektiği konusunda ikileme düştüklerini belirtmiştir. Muhtaçlık toplum geneline göre mi yoksa müracaatçıların buldukları sosyo-kültürel ve bölgesel çevre içinde mi değerlendirilmeli hususu onları

ikilemde bırakmıştır. Bu durumda farklı düşünen uzmanlar yaşadıkları etik ikilemden, kendi bakış açılarına göre karar vererek çıktığını belirtmiştir.

*“ Bireylerin kendi yaşam standartları var. Özellikle şurada ikilemde kalıyoruz: Esmer tenli vatandaş olarak, bildiğimiz Romanlarda. Kâğıt toplayan, hurdacılık yapan vatandaşlarda çok büyük bir ikileme düşüyor, 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 düşüyoruz.”(SHU-17)*

Yukarıdaki örnekte görüldüğü üzere, bölgesel değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanı, Roman mahallelerinde herkese yardım verilemeyeceğini, kağıt toplayıcı veya hurdacının çocuğunun daha iyi semtteki memur çocuğu ile aynı standarda hiçbir koşulda gelemeyeceğini bu yüzden kendi standartlarına göre muhtaç olmadığını düşünerek yardım bağlanmaması gerektiğini düşünmekte ve alandaki uygulamasında belki de bu kişileri yaşamının değişmesine yönelik bir sosyal hizmet müdahalesinden yoksun bırakmaktadır.

#### **3.7.4. Müracaatçının Sırlarının Kurumla Paylaşılması**

**“Kadının yaptığı o işten dolayı yönetim tarafından ötekileştirilmesinin önüne geçmek için bunu da paylaşamıyorsunuz”, “Şimdi ben bunu kuruma nasıl açıklamalıyım ki kişi o yardımı alabilsin?”**

Sosyal hizmet uzmanları sosyal inceleme esnasında müracaatçıya dair pek çok özel ve hassas bilgiyi edinir ancak bu bilgileri edinebilmek için öncesinde müracaatçılarla güvene dayalı bir ilişki kurar. Kimi zaman müracaatçının ayrımcılık ve etiketlenmeye maruz kalmasına sebep olabilecek bilgiler edindiğinde bu bilgileri müracaatçının yararı için kurumla paylaşmaz. Ancak bu bilgi yardımı etkileyebilecek bir durum ise bunun gizlenmesi sosyal hizmet uzmanının kuruma karşı dürüst olmamasını sonucu doğurabilir.

Örneğin müracaatçının yaptığı iş ve geliri, sosyal incelemede sorulan ve raporda yer verilen önemli bir bilgidir. Bu işin, kişinin ayrımcılığa maruz kalmasına sebebiyet verecek bir iş olması durumunda, sosyal hizmet uzmanı o işi değiştirerek kayıtlara geçerse ya da işi yazmazsa müracaatçı yararına da olsa bu bir etik ihlal olabilir.

Sosyal hizmet uzmanları, bu tür bilgilerin gizliliği noktasında ve sosyal hizmet müdahalesi geliştirememeye noktasında müracaatçıları korumak söz konusu iken etik ikilemde kaldıklarını ifade etmiştir:

*“Şöyle bir durumda etik ikileme çok düşünüyordum: Bizim müracaatçılarımızdan bazılarının çalıştıkları sektörler bağlamında. Çünkü benim müracaatçılarımın 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 veriyorum, ama sadece çocukları düşünüyorum; 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 yaşıyordu, yani bu konuda bir çalışma yapamamak. Bunlar, sanıldığından aksine öyle bir-iki vakayla da sınırlı değildi aslında, çok da yoğundu. Atıyorum, biz 5000 yardım dağıtıyorsak, bunun 100-150’si bu tür sektörlerde çalışıyordu. Bu bana etik ikilem yaşıyordu.”(SHU-14)*

*“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)*

### 3.7.5. İkrâm ve Hediyeler Alma

**“o çayı içmemek de şey oluyor, yani benim çayımı beğenmedi veya benim evimi beğenmedi, beni beğenmedi gibi oluyor, o yüzden o çayı mecbur içiyoruz”**

Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları için, sosyal inceleme amaçlı ev ziyaretleri kontrolün uzmanında olduğu ofis ortamından farklı riskler barındırmaktadır. Bunlardan biri de sosyal hizmet uzmanının eve gelen bir misafir olarak algılanması ve



çoğu zaman Türk kültüründeki misafirperverliğin müracaatçı tarafından yansıtılmak istenmesidir. Sosyal Hizmet Mesleği Etik İlke ve Sorumlulukları Belgesinin birinci bölümünde, 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 açıkça belirtilmiştir. Müracaatçısıyla güvene dayalı bir ilişki kurmayı çabalayan sosyal hizmet uzmanının ikramı reddetmesi farklı şekillerde yorumlanabileceği için bunun müracaatçıya açıklanması noktasında zorluk çekebilmektedir. Öte yandan ikram ve hediye kabulünün bir sınırı olabileceğini düşünen ve tamamen reddetmenin uygun olmadığını düşünen uzmanlar da mevcuttur. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları yaşadıkları etik ikilemleri şöyle ifade etmiştir:

*“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. Ama o zaman da konuşmuştuk, çıktığımızda da değerlendirdik, içmesek çok şey olacak hakikaten. Bir şekilde onu ayarlıyorsunuz artık.” (SHU-24)*

*“Sizi oraya davet ediyor, oraya oturuyorsunuz ya da bazı yerlerde ikram çok önemli. Ufak da olsa geri çevirmemeye çalışıyorsunuz. Bunlar mesleki deneyime bağlı olarak gelişiyor 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)*

*“Genelde ikramda bulunmak istiyorlar. Ben su istiyorum o zaman, “Bir bardak su verirseniz yeterli” diyorum, kırılmaları 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)*

*“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 Afyon'da çalışırken, herkesin bahçesi bunlarla doludur. Onun için, bunu ikram ettiği zaman almanızda bir sakınca görmüyorum. Yani yaşanan çevreyle alâkalı, oranın ikram kültürüyle alâkalı. 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. Az önce verdiğim kiraz örneğinde olduğu gibi, başkası için maddi değeri olabilir, bizim için olabilir; ama adamın bahçesinde onlarca kiraz ağacı varken, bize uzattığı biraz kiraz alınabilir. Yani müracaatçı için maddi değeri olmayan şeyleri müracaatçıyı kırmadan kabul edebiliriz. Almayacaksak da yine kırmadan reddetmemiz gerekir. Ama almamak için çok çok fazla kasmaya gerek yok bence. Bazı yerlerde de özellikle almak gerekiyor diye düşünüyorum.” (SHU-17)*

### 3.7.6. Sosyal Medyadan Müracaatçıların Bilgisini Toplama

**“Etik midir, değil midir, bilmiyorum; ama bizim işimize yarayan şeylerden biri de sosyal medya bence. Çünkü öyle bir duruma geliyoruz ki kimseye inanmıyoruz.”**

Müracaatçının açık rızası ve bilgilendirilmiş onamıyla başlatılan bir bilgi toplama süreci olarak sosyal incelemede etik açıdan tartışılan bir diğer konu ise sosyal medyadan müracaatçının izni olmadan onunla ilgili sosyal medya hesaplarından bilgi alınıp alınamayacağıdır. Sosyal medyanın günümüzde yaygın bir şekilde kullanılması, kişilerin profillerinin gizliliğinin kişiye bırakılması, kişilerin yaşantılarına ilişkin yanıltıcı da olsa pek çok bilginin görsel ve yazılı olarak yer alması bu platformları, bilgi kaynağı olarak sosyal hizmet uzmanlarına cazip hale getirebilmektedir.

Öte yandan, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Yasası 6'ncı maddesine göre *kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri özel nitelikli kişisel veridir* ve aynı maddenin 2'nci fıkrasında bu verilerin ilgilinin açık rızası olmaksızın işlenmesinin yasak olduğu belirtilmiştir. Bu hüküm, müracaatçıların sosyal medyadan alınan bilgilerinin dosyalara işlenmesinin yasadışı olduğunu göstermektedir. Bu bilgiler kimi zaman sosyal hizmet uzmanlarınca sosyal medyadan alınmakta ancak uzmanlarca da belirtildiği üzere yasal bir gerekçe olmadığı için raporlarda bu bilgilere

yer verilememektedir. Sosyal hizmet uzmanları yasada yer alan özel nitelikli kişisel verileri hali hazırda zaten toplamakta ancak o verileri açık rıza ve bilgilendirilmiş onam olarak yaptığı için yasalara aykırı bir durum yaşanmamaktadır. Yasalara uygun olmayan ise sosyal medya verilerinin işlenebilmesidir ve bu durumdaki verilerin sosyal hizmet uzmanlarınca müracaatçıların rızası olmadan toplanması ve işlenmesi de açık bir şekilde etik ihlale girmektedir.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarından biri bu konunun etik olup olmadığıyla ilgilenmediğini ancak kullanışlı bulduğu için sosyal medya verilerine göre hareket ettiğini şöyle açıklamıştır:

*“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)*

Öte yandan kamu çalışanlarının bütün bilgi kaynaklarına ulaşabilecek konum ve yeterlilikte olduğu ve bu etik ihlalin özel yaşamın mahremiyetine aykırı olduğunu düşünen uzmanların da olduğu görülmektedir:

*“Benim sosyal yardımlarla ilgili işlem yaptığım dönemde sosyal medya bu kadar yaygın değildi. Aile mahkemesinde de 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)*

### 3.7.7. Müracaatçılara Karşı Önyargı

**“Onları üçkâğıtçı olarak görüyor, dolandırıcı olarak görüyor, ihtiyacı yok olarak görüyor.”**

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin yayınladığı Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlke ve Sorumlulukları Belgesinin dördüncü bölümde meslek elemanı olarak sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluklarına yer verilmiştir ve ayrımcılık başlığı altında “*sosyal hizmet uzmanları mesleki uygulamalarında ırk, etnik ve ulusal köken, renk, cinsiyet, cinsel tercih, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, zihinsel ya da fiziksel özür temeline dayanan ayrımcılığın herhangi bir biçimine yer vermemeli; göz yummamalı; kolaylaştırmamalı ve ayrımcılık yapanlarla işbirliğine girmemelidir*” ifadesi yer almıştır. Sosyal hizmet uzmanları eğitimlerinde bu gruplarla çalışma konusunda eğitim ve bilinç kazanmış olsa da uygulamada toplumsal yapılar tarafından biçimlendirilen önyargıları ile yüzleştiklerinde etik ihlaller yapabilmektedir. Bu konuda meslektaşlarının sergilediği ayrımcı tutuma ve önyargılı yaklaşımına tanıklık eden sosyal hizmet uzmanlarının ifadeleri şöyledir:

*“Mesela, diyorum ya kâğıtçı aileler. Mesela böyle bir ayırım var, hepsi normal aile işleri kâğıtçılık. Mesela o gruplardan da pek hoşlanmazlar, vakıf personelleri 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. Böyle garip bir şey var.” (SHU-5)*

*“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 kafamızda. Ha, bunları yaşamadan direkt böyle gelip vakalarla çalışan arkadaşlarımız bu sorunları yaşıyor. Çünkü belli önyargıları var, belki onları yenemiyorlar ya da arkadaşlarımız önyargılarını aşamıyorlar. Yani sadece bizim hizmet ettiğimiz insanlar değil, bizim meslektaşlarımız da zaman zaman bu önyargıları, bu olumsuz durumları yaşayabiliyorlar. Herkes bunu yaşayacak diye bir şey yok, ama sonuçta sosyal hizmetlerde çalışan herkes bir şekilde bu olumsuzluklarla mutlaka yüzleşmiştir hocam.” (SHU-22)*

*“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)*

### 3.7.8. Alternatifsizlik ve Hizmet Niteliğinin Yetersizliği

**“Bu kadın çocuğa bakamaz” dersin ne olacak, o zaman yuvaya mı alacaksın?**

**“Yuvaya almak son çare” deniliyor.**

Sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilemler yaşamasının bir diğer sebebi de sosyal hizmet kurumlarında yürütülen politikalar ve programların yetersizliği olabilmektedir. Müracaatçının yararına bir seçenek sunmaya çalışan sosyal hizmet uzmanları mevcut politika ve programların, müracaatçının içinde bulunduğu durumda ona yarardan çok zarar vereceğini düşündüğünde ve farklı bir alternatif hizmet sunma kapasitesine sahip olmadığında müracaatçıya kötünün iyisini sunmak zorunda kalmakta hatta kimi zaman yasal yükümlülükleri göz ardı edebilmektedir.

Romanlarda erken yaşta birlikteliklerle karşılaştığında cinsel istismar bildirimini yapma yükümlülüğünü gebelik durumlarında ya da yaş farkını göz önüne aldığıda yerine getirmekte tereddüt eden bir uzman, bu konuyu şu şekilde dile getirmiştir:

*“Onun dışında, mesleki ikilem ise, özellikle sosyoekonomik düzeyi daha düşük bölgelerde, özellikle Romanların yaşadığı mahallelerde bu erken yaşta birliktelikler konusunda yaşadım. Baktığımızda, 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... İhbar ettiğimiz durumlar da oldu tabii; arada yaş farkı varsa ya da erken gebelik söz konusu olduysa... Bu tür durumlarda etik olarak sıkıntılar yaşayabiliyoruz. Yani ben kendi adıma bu şekilde söyleyeyim.”(SHU-24)*

SED kapsamında haneye incelemeye giden bir sosyal hizmet uzmanı çocuğun ebeveyninin yetersizliğini fark ettiği için yardımın amacını yerine getirip getirmeyeceği konusunda ikilem yaşadığını, diğer alternatif olan kurum bakımının aile yanından daha kötü bir seçenek olduğunu ve kurumun bunu son çare olarak kullanmak istediğini belirtmiştir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanının aileyi güçlendirecek başka alternatif program ve hizmetleri önermemesinin nedeninin, kurum hizmetlerine duyduğu güvensizlik ve bu program ve hizmetlerin sürdürülebilirliğinden duyduğu endişe olduğu düşünülmektedir.

*“Bu kadın gerçekten çocuğuna bakabilir mi? Oralarda biraz aslında ikilemde kaldığımız oluyor. “Bu kadın çocuğa bakamaz” dersene ne olacak, o zaman yuvaya mı alacaksınız? “Yuvaya almak son çare” deniliyor. Ne yapacaksınız 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)*

### 3.7.9. Müracaatçıları Yargılama

**“Onun üç tane hanımı varmış, dördüncü de geri dönmüş, ne biçim...” Bunu bizim deme şansımız yok.**

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların yaşamlarına saygı duymalı ve kendi kişisel tutumlarının mesleki sorumluluklarını yerine getirmesine engel olmasına izin vermemelidir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara karşı etik sorumluluklarından biri de **müracaatçılara bağlılıktır**. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların bireysel amaçları, sorumlulukları ve farklılıkları olduğunu kabul etmeli ve hiçbir biçimde ayrımcılık yapmaksızın, müracaatçıların tümüne aynı isteklilikle yardımcı olmalıdır. Bir diğer etik sorumluluk ise **kültürel yetkinlik ve sosyal farklılıktır**. Sosyal hizmet uzmanları kültürün insan davranışı üzerinde etkili olduğundan hareketle müracaatçının kültürü hakkında bilgi sahibi olmalı ve uygulaması sırasında onun kültürüne duyarlı olmalıdır. Bu etik sorumluluklar sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları esnasında sosyokültürel farklılıkları olan müracaatçıları yargılamamasını gerektirmektedir. Bu konuda yaşanan etik ihlal ve ikilemler uzmanlar tarafından şu şekilde ifade edilmiştir:

*“Bazen yeni başlayan arkadaşlarımız veya stajyerlerimiz diyor; tırnak içinde söyleyeyim, Roman vatandaş 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)*

*“Kültürel olarak karşılaştığımız etik ikilemler... 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)*

### 3.7.10. Mahremiyet İhlali

**“Bir adamla yatak odasında sarmaş dolaş çekilmiş fotoğraflarını yakalamıştık.”**

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal inceleme esnasında müracaatçının mahremiyetine saygı duyması beklenmektedir. Kişinin dışarıya aktarıldığında utanacağı veya onurunun zedeleneceği sır niteliğindeki bilgileri, özel yaşamının gizliliği mahremiyetin korunmasını gerektiren alanlardır. Sosyal hizmet uzmanları kişinin evine sosyal inceleme için gittiğinde evin müracaatçının mahrem ve özel alanı olduğunun farkında olarak ondan izin alarak girmesi gerekir. Sosyal hizmet etkinliği olan sosyal inceleme baskın şeklinde yapılamaz ki bu, sosyal hizmetin doğasına ve müracaatçıya ve mahremiyetine saygı ilkesine aykırılık teşkil eder. Kişinin medeni durumu ya da birlikteliğine ilişkin bilgi müracaatçı ile güvene dayalı bir ilişki kurulduğunda etkili bir sosyal hizmet görüşmesi yapıldığında veya sosyal hizmet uzmanı müracaatçının yaşamına mesleki uygulama için dahil olabildiğinde edinilecek bir bilgidir. Sosyal hizmet meslek etiğine göre bu, evde

yatak odasına izinsiz girilerek, gardırobu karıştırılarak, kapı arkalarına bakılarak edinilecek bir bilgi değildir.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının bazıları, bu davranışların etik olmadığını farkında olmalarına rağmen buna mecbur kaldıklarını belirtirken bazılarının ise bu etik dışı davranışları içselleştirerek gerçekleştirdikleri görülmüştür:

*“Evet, 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)*

***“Ama şöyle bir şey oluyor: Sosyal medya değil de, telefonundan bir şey almak zorundaydık bir müracaatçının; bir rapor, ilaç raporu olabilir, başka bir rapor da olabilir, bir şey almak zorundaydık. Telefonundaki fotoğraflardan onun biriyile yaşadığını tespit etmiştik mesela, bir adamla yatak odasında sarmaş dolaş çekilmiş fotoğraflarını yakalamıştık.” (SHU-28)***

*“Şey oldu mesela, eşinden boşandığını söyleyen çokça müracaatçının evinde eşiyile 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)*

*“Ama evde bakımda çalışırken, ilk yıllarda, tabii, biraz da deneyimizlikten, izinsiz girdiğiniz zaman, ailenin, mahremiyete önem verilmediğini düşünerek itiraz ettiği oldu. Ama onun dışında, çok fazla böyle durumlarla karşılaşmadım. Zaten bu durumlarla karşılaşmamak için, biraz önce anlattığım gibi, girişten önce kapıyı çalıp kendinizi tanıtmamız, niye geldiğinizi, nereden geldiğinizi ifade etmeniz, izin almanız gerekir. Zaten bunlar olduktan sonra çok fazla bu dediğiniz olumsuz durumlar oluşmuyor hocam. Ben sadece bir defa yaşadım bunu. Dediğim gibi, o da meslekteki ilk yıllarımda.” (SHU-22)*



### 3.7.11. Müracaatçı Üzerinden Reklam Yapma

**“Tekerlekli sandalye mi aldık; hemen o engelli bireyin tekerlekli sandalyeyle görselini çekip sosyal medya hesabına koymamız gerekiyor.”**

Hizmet sunumunda hak temelli yaklaşımın benimsenmemesi, etik ihlalleri de doğurmakta ve insan değeri odak olmaktan çıkmaktadır. Bazen müracaatçılar birey olarak değer görmekten ziyade kurum ve çalışanların çıkarına birer reklam aracı olarak kullanılabilir. Böylece lütuf olarak verilen yardımların sunumunda müracaatçılar açıkça istismar edilmektedir. Bu, aynı zamanda sosyal hizmet mesleğinin etik ilke ve sorumluluklarından bir diğeri olan çıkar çatışmalarıyla ilgilidir çünkü yardım verilirken müracaatçının resimlerinin çekilip haber ve sosyal medyada kullanılması müracaatçı gizliliğini ihlal ederken sosyal hizmet uzmanlarının ya da kurumlarının kişisel, dinsel, siyasal ya da iş konularındaki çıkarları doğrultusunda müracaatçıları kullanması anlamına da gelmektedir. Bu sorunun daha çok etik bilinci gelişmemiş, sosyal hizmet bakış açısından yoksun yöneticilerin bilgisizliği ya da bir sosyal hizmet eğitimini tam olarak almamış uzmanların tecrübesizliği yüzünden yaşandığı görülmüştür. Konuyla ilgili uzmanlar yaşadıklarını şöyle açıklamıştır:

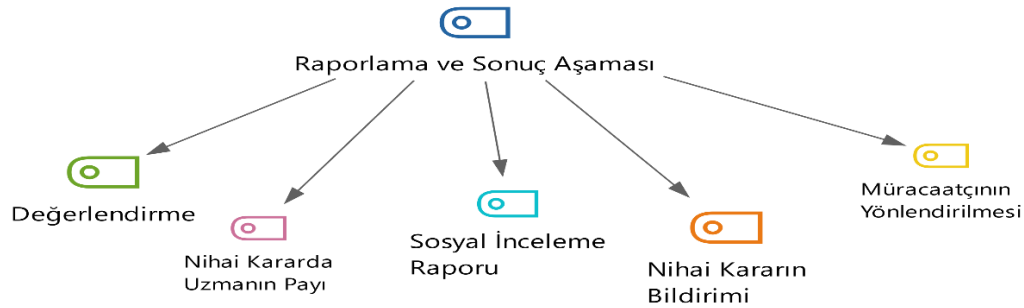
*“Biz, yeleklerimiz, montlarımız var, onları giyerek orada bulunuyoruz. Amaç sadece orada görünmek diyeyim yani. **Biz mesela koli de dağıttık, erzak da dağıttık, ne bileyim, basında çıkan bir habere de gittik, bir yere gidip haber de yapıldı. Yani biraz işin reklam boyutu var.** Bana kalırsa, bir şehit 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)*

*“Ama ister istemez, kişi elinde yardım kolisiyle eve geliyor ve yardım kolisinin üzerinde kocaman bir C. 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. Çünkü inanın, yerel yönetimlerde... 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)*

*“Elbette mesleki çatışmalar oluyor. Ama daha çok açık öğretim mezunlarıyla sıkıntı yaşıyabiliyoruz, öyle diyeyim. Çünkü çok başıma geldi; o kadar etik ihlaller, o kadar şeyler yapıyorlar ki. Ve anlatamıyorsun da. Çünkü şey noktasındalar; “Ben de okudum, ben de biliyorum.” 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)*

### 3.8. RAPORLAMA VE SONUÇ AŞAMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanları ile raporlama ve sonuç aşamasına ilişkin yapılan görüşmenin bulguları ele alınmış ve bu bağlamda ihtiyaç değerlendirmesi, burada yaşanan sorunlar, sonuç kararında sosyal hizmet uzmanının ne kadar etkisi olduğu, sosyal inceleme raporları ve özellikleri, yardım kararının müracaatçılara nasıl bildirildiği, izleme çalışmalarının nasıl yapıldığına dair bulgulara yer verilmiştir.



Şekil 4.Raporlama ve Sonuç Temasına Ait Alt Kod Haritası (MAXQDA 2020 Yaratıcı Kodlama)

#### 3.8.1. Değerlendirmede Dikkate Alınanlar

Sheafor ve Horejsi’ye göre (2012: 268) ön değerlendirme bir uzmanın bilgiden ve veriden deneysel sonuçları ve işlerliği olan hipoteze varabilmesi için düşünme sürecidir. Bu süreç

çok boyutlu veri kaynaklarına dayandırılmalı ve bu süreçte sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı önyargılı bir tanılayıcı kategoriye koymamak için dikkatli davranmalıdır. Değer yargıları değerlendirme sürecini etkileyen unsurlardandır. Hem müracaatçının hem de değerlendirmeyi yapacak kişinin değer yargıları, bakış açıları sorunu tanımlamada ve onun için önerilecek sosyal hizmet müdahale planını etkileyebileceği için değerlendirmenin mesleki beceri ve bilgilere sahip tarafsız sosyal hizmet uzmanlarınca yapılması önemlidir.

Bu itibarla sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına değerlendirme sürecinde neyi dikkate aldıkları sorulmuş ve değerlendirme açısından önemli gördükleri noktaları açıklamaları istenmiş ayrıca ihtiyaç değerlendirmesinde nafaka yükümlülüğünü dikkate alıp almadıkları sorulmuştur.

Görüşmecilerin ihtiyaç değerlendirmesine ilişkin cevapları analiz edildiğinde değerlendirmenin aşağıdaki unsurlardan etkilendiği anlaşılmış olup konu bu başlıklar altında incelenmiştir:

- Yasal Ekonomik Muhtaçlık Ölçütlerine Uyum
- Korunmaya Muhtaçlık Riski
- Müracaatçının Yardıma Bakış Açısı ve Çalışma Motivasyonu
- Bölgesel Koşullar
- Pahalı Eşyalar
- Uzmanın Bakış Açısı ve Yaşam Deneyimleri
- Nafaka Yükümlülüğü

### **3.8.1.1. Yasal Ekonomik Muhtaçlık Ölçütlerine Uyum**

SYDV'lerde yasal düzenlemelerle belirlenen muhtaçlık ekonomik ölçütü, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarının 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden daha az olmasıdır. Bazı Belediyelerce hazırlanan yasal düzenlemelerde de bu ölçüt esas alınmış ancak buna ek olarak bazı

durumlarda hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarının, 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 2/3'ünden daha az olması ölçütü de eklenmiştir. SED Yönetmeliğinde ise ekonomik bir ölçüt belirlenmemiştir. İlgili Yönetmelikte muhtaçlık kendisini, eşini ve bakmakla yükümlü olduğu çocuklarını ve diğer aile bireylerini, buldukları mahallin hayat şartlarına göre asgari seviyede geçindirmeye yetecek geliri, malı veya kazancı bulunmama hali olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda Belediye ve SYDV çalışanları değerlendirme aşamasında öncelikli olarak muhtaçlık ölçütüne uyumu dikkate aldığını ifade etmiştir:

*“Kişi başına düşen geliri hesaplamamız gerekiyor yasa gereği. Bunu hesaplarken, evin rayiç bedeli, aracın rayiç bedeli şeklinde bir hesaplamamız var; ama bazı durumlarda, hakikaten ihtiyacı var, ama muhtaçlık sınırının üzerinde olma durumları söz konusu olabiliyor. Bu tip durumlarda, rayiç bedellerde hesaplama yaparken biraz onu göz önünde bulunduruyoruz. Tabii, karar verirken, ailenin özel durumları ne, neye ihtiyaçları var, buna niye ihtiyaçları var, onlar bizim için önemli kriterler olmuş oluyor. Artı bir ihtiyaç varsa, bunları müdüriyetle direkt paylaşıp, Mütevelli Heyet toplantısında görüşürken, normal dosya değil de biraz daha nitelikli dosya olarak görüşülmesi sağlanıyor. Süreç o şekilde işliyor.”(SHU-12)*

*“Bariz, belli, sadece muhtaçlık sınırına bakıyoruz; o da nettir, yani aldığı maaş nettir, bölünen kişi sayısı nettir. Köydeki tarlalarını değerlendirmeye almıyoruz, onlara hiç faydası olmadığını düşünerek. Zaten hepsi çok kırsalda olan yerler. Bizim merkez vakıf olmamızın böyle bir avantajı var. Mesela bir köye bağlı bir vakıf olsa, müracaatçı o köyde yaşıyorsa o tarladan gelir elde ediyor, bunu değerlendirmeye katabiliyorlar. Ama biz, atıyorum, Kırşehir'in bir köyündeki tarlaların burada yaşayan kişiye herhangi bir katkısı olmadığını düşündüğümüz için onu değerlendirmeye almıyoruz. O yüzden de çok büyük farklılıklar çıkmıyor, nettir yani. Zaten biz genelde o kişilerin yardım alması taraftarıyızdır; çünkü onun için buradayız, onun için evlerine gidiyoruz, onun için görüşmeler yapıyoruz. Bizim aldığımız tavır genelde hep olumludur yani.” (SHU-28)*

*“Bütün belediyelerde sosyal yardım usul ve esasları yönetmeliği var. Hatta bizimkini de ben hazırladım, yani ölçüyü, nasıl olması gerektiğini falan. Ekonomik yardım için sınır olarak; hanedeki gelirin asgari ücretin üçte birinden fazla olmaması, bazı durumlarda üçte ikisinden fazla olmaması, çalışan kişi sayısı, evin kira olup olmadığı, sabit bir gelirin olup olmadığı, bunların hepsi ayrı ayrı ölçüt olarak değerlendiriliyor.” (SHU-23)*

### **3.8.1.2. Korunmaya Muhtaçlık Riski**

Sosyal hizmet uzmanları, özellikle Aile ve Sosyal Hizmet Bakanlığına bağlı bir kurumda SED kapsamında değerlendirme yapanlar, değerlendirme noktasında “yardım verilmezse

çocuk açısından korunmaya muhtaçlık riski” doğup doğmadığına baktığını ve bunun yönetmelikteki en önemli ölçüt olduğuna dikkat çekmiş ancak bunun yanı sıra hanede tek ebeveyn olması, kişilerin istihdam piyasasında yer almaması, çocuk sayısı gibi ölçütlere göre değerlendirme yaptıklarını ifade etmiştir:

*“Nelere dikkat ediyoruz; korunmaya muhtaçlığa dikkat ediyoruz. Ben bunu desteklemezsem korunmaya muhtaçlık riski var mı ya da korunmaya muhtaç mı? Eğer öyle bir risk varsa, eğitimin yarıda kalma riski, yeterince beslenmeme riski gibi riskler varsa, korunmaya muhtaçlığı ifade eden şeyler varsa bağlıyorum.” (SHU-1)*

*“Kriter olarak da, en temel kriterimiz şu: Biraz önce de ifade etmeye çalıştığım gibi, ekonomik destekte bulunulmadığı takdirde çocukların korunmaya muhtaç duruma gelmesi gibi bir risk söz konusuysa aileye destek yapmaya karar veriyoruz. Burada, tabii, tek ebeveyn olması önemli bir kriter. Bazen tek ebeveyn olmayabiliyor, aile birliği de devam edebiliyor; ama müracaatçı anne ya da baba, özellikle babanın çalışmaması, sağlık sorunu nedeniyle çalışmaması söz konusu olabiliyor veyahut da başka durumlar söz konusu olabiliyor, madde bağımlısı olabiliyor, mahkûm olabiliyor, tutuklu olabiliyor, annenin de çocukları olması nedeniyle çalışma durumu olmayabiliyor. Çocuk sayısı da önemli, okula giden çocuk sayısı. Çocukların okul başarısı da tabii ki önemli bir unsur oluyor. Ailenin kök aile tarafından desteklenip desteklenmediği de önemli oluyor. Yani birden fazla kriter, birden fazla ölçüt söz konusu.” (SHU-3)*

*“Kişinin muhtaçlık durumunu değerlendirirken de şuna bakıyoruz: Eğer anne ya da baba işsizse ya da sosyal güvencesi yoksa, baba özellikle, küçük bir çocuk varsa, anne o çocuğun bakımını üstleniyorsa, yani çalışamayacak durumdaysa... Dediğim gibi, tek ebeveyn varsa zaten, o zaman o yardımı destekliyoruz. Tek ebeveynli durumlarda destekliyoruz. Baba da bazen çalışıyor, ama sosyal güvencesi yok ya da günlük işlerde çalışıyorsa, o durumu da değerlendiriyoruz.”(SHU-6)*

### **3.8.1.3. Müracaatçının Yardıma Bakış Açısı ve Çalışma Motivasyonu**

Bazı sosyal hizmet uzmanları değerlendirme sürecinde müracaatçıların bakış açısını dikkate aldıklarını ve bu bakış açılarına göre de bir sonuca vardıklarını belirtmiştir. Bu uzmanlar ailenin işbirliğine açık ve yardımı son çare olarak görmesi durumunda olumlu değerlendirme yaptıklarını, işbirliğinden ziyade çalışmaya isteksiz ve kendi deyimleriyle “hazırcılığa alışmış”, “yardım bana gelsin, yatayım” diye bakan ailelerde ise olumsuz değerlendirme yaptıklarını dile getirmiştir:

*“Ben değerlendirmelerimi yaparken daha çok şöyle düşünüyorum: O ailenin muhtaçlık bir durumu varsa ve ortada bir çocuk olduğu durumlarda -zaten çocuk*

*adına veriyoruz o yardımları- ve o yardım verilmezse o çocuk yurda alınacak duruma gelecektir, ben o yardımın kesinlikle verilmesi gerektiğini düşünüyorum... Eğer şu durumlar varsa -ki maalesef, hazırcılığa çok çabuk alışan bir milletiz; ailelerde, “Ben çalışmayayım, devlet benim çocuğuma baksın; eğer yardım vermiyorsa da, alsın, yurda yerleştiresin” bakış açıları maalesef olabiliyor. Böyle ailelere kesinlikle o yardımın verilmemesi, verilirse çocuk adına kullanılmayacağına inanıyorum ve bunu gözlemliyoruz genellikle.”(SHU-9)*

*“Zaten şey bilgileri sistemsel, yani kişinin ekonomik durumunun birçoğu zaten sistemsel, boşanma durumu sistemsel. Ama biz eve gittiğimizde, daha çok, kişi işbirliğine açık mı, SED hizmetini amacına uygun kullanacak mı, yani verdiğimizde veya bir çaba içerisinde mi, yani “Yardımdan faydalanayım ve bundan sonraki hayatımı yardımlarla geçireyim” mantığında mı, yoksa “Şu an ihtiyacım var, ama ben ayaklarım üzerinde durmak istiyorum” mantığında mı, ona bakıyoruz, onları değerlendirmek istiyoruz. Eğitim olanakları açısından kişinin bir şeyi var mı, nasıl diyeyim, yani eğitim olanaklarına ulaşmak istiyor mu, yoksa “Ben böyle geldim, böyle giderim” mantığında mı, biz de bu kişi için daha fazla neler yapabiliriz, bunları değerlendiriyoruz.” (SHU-11)*

*“Değerlendirme yaparken ben neye dikkat ediyorum? Aslında bu çok karmaşık. Çünkü aslında kural olarak bakıldığında, SED Yönetmeliği var ve orada da gözetilen tek bir şey var: Çocukların korunmaya muhtaç durumu var mı, yok mu? Aslında bakılması gereken konu bu... Bir de kişilerin çalışma motivasyonu aslında çok etkili oluyor. Yardım bana gelsin, yatayım mı, yoksa iş mi arayayım; bu bence çok önemli. Bazı insanlar var... Cezaevinden izinli çıkanlar oldu mesela bu süreçte, izinli çıkıp, “Ben çalışmıyorum, kimse bana iş vermiyor” deyip evde bekleyen çok oldu. Ya da mesela başka bir müracaatçı gözümün önüne geliyor; karısının evde iğne oyası tarzı bir şeyler, kendisinin de ahşap boyama gibi farklı farklı işler yapıp, bir dükkâna verip onu satmaya çalıştığını falan gördüm mesela. Yani çalışma motivasyonu, iş arama motivasyonu varsa, o zaman daha da desteklenmeli bence. Bu bende biraz etkili oluyor. Yani bu şekilde, genelde kriterlerim bunlar.”(SHU-2)*

#### 3.8.1.4. Bölgesel Koşullar

Sosyal hizmet uzmanları açısından değerlendirmede bir diğer önemli nokta ise bölgesel mi ulusal mı değerlendirme yapıldığıdır. SED yönetmeliğinde muhtaçlık tanımlaması yapılırken “buldukları mahallin hayat şartlarına göre” ifadesi değerlendirmenin bölgesel yapılması gerektiğini ifade etmektedir. Ancak diğer kurum ve kuruluş yasal mevzuatında bölgeselliğe bir atıf bulunmamaktadır. Yalnızca Bakanlığa bağlı olanlar değil SYDV’lerde çalışan uzmanların da bazılarının bölgesel yaşam koşullarını da değerlendirmede dikkat almalarına ilişkin görüşleri şu şekildedir:

*“Bölgesel değerlendirmesek, genel değerlendirirsek, o zaman Roman vatandaşlarda bir tane çocuk kalmayacak, yüzde 95’ini almak durumunda*

**kalacaksınız.** Yani o bölgede suça sürüklenme oranı çok yüksek, uyuşturucu kullanımı çok fazla, şiddet fazla. Baktığınız zaman, evet, alalım diyorsunuz; ama alınması gereken çocuğu bile şu an neredeyse alamıyorsunuz. Yurtlarımızın doluluk oranı yüzde 100'ün üstünde; yani bir çocuğu koruma altına alana kadar, il müdür yardımcısıyla 5 dakika kavga etmeniz gerekiyor.” (SHU-1)

“Her gittiğimiz incelemede, o haneyi buldukları mahallenin ortalama standart yaşam kalitesine göre değerlendiriyorduk. **A mahallesi ile B mahallesini de kıyaslamıyorduk. Çünkü en temelde ilk önce mahalledeki yaşam standardının altında mı üstünde mi, bunu değerlendiriyorduk. Daha sonra o ilçenin yaşam standartlarının altında mı üstünde mi, onu değerlendiriyorduk.** Daha sonra da o ilin ve ülkenin yaşam standartlarıyla kıyaslayıp, mevcut imkanlar dâhilinde bir değerlendirme yapmaya özen gösteriyorduk.”(SHU-14)

“Tabii ki bizim çalıştığımız alanda bir yönetmelik oluyor ve biz o yönetmelik çerçevesinde insanları yoksulluk kriterlerine göre değerlendiriyoruz. Ama ben şahsen şöyle düşünüyorum, farklı illerde çalışmış bir kişi olarak da böyle gözlem yaptım: **Her ilin kendi sosyoekonomik grafiği çok daha başka. Yani bir ilde daha muhtaç gibi görünen bir kriter, başka bir ilde daha farklı değerlendirilebiliyor. O yüzden her ilin kendi sosyal çevresi içerisinde, o yaşadığı koşullarla her aileyi, her vakayı değerlendirmek çok daha doğru olacaktır. Kendi sosyal çevresi içinde belirli bir standardın altında kalan herkes bence muhtaç durumdadır.**” (SHU-9)

### 3.8.1.5. Pahalı Eşyalar

Evin içindeki eşyaların yoksulluğun resmetmesi gerektiğini dair düşünceler sosyal hizmet uzmanları arasında tartışmalı bir konudur. Uzmanların inceleme esnasında eşyalara ve evin fiziksel durumuna da baktığı bilgisine yukarıda yer verilmiştir ancak bu eşyaların ihtiyaç değerlendirmesinde dikkate alınıp alınmaması noktasında farklı görüşler bildirilmiştir.

Bazı uzmanlar, evdeki eşyaları ihtiyaç değerlendirmesinde yoksulluğu yansıtıcı bir etmen olarak dikkate almadıklarını bunların daha önceden alınmış olabileceği veya başkası tarafından verilmiş olabileceğini düşündüklerini dile getirmiştir:

“Şunun farkındaydık: **Çok iyi sosyoekonomik düzeyde olan bir kişinin bir iflas durumunda yardıma muhtaç hale gelebileceğini ve onların önceden kullanılmış eşyalar olabileceğini ya da yeni evlenmiş bir çiftin akrabalarının desteğiyle bunları almış olabileceğini biliyorduk. Bu tür kıstaslara dikkat ettiğimiz için, hiçbir zaman evdeki eşyaların varlığı-yokluğuyla alakalı değerlendirmeye girmiyorduk. Girdiğimiz durumlar şunlar oluyordu: Evde gerçekten temel yaşam için gerekli**

*yaşam malzemeleri yoksa, bunları öncelikli durum olarak tespit edip, bu malzemelerin tedarikiyle alakalı değerlendirme yapıyorduk. Yani var olan malzemelerle değil, var olmayan malzemelerle değerlendiriyorduk.” (SHU-14)*

Bazı sosyal hizmet uzmanları ise evdeki eşyaların değerinin tüketim ve ekonomik özgürlük göstergesi olduğunu varsaydığını “pahalı jeller, parfümler ya da alkol malzemelerinin” de ihtiyaç değerlendirmesinde dikkate alındığını belirtmiştir:

*“Diyelim, koltuğu eksik demiştir; o koltuk gerçekten eksik mi, var mı, yok mu orada, an bakarım. Bunu çok kez yaşadım. **Mesela para yardımı için başvuruya geliniyor; fakat eve gittiğimizde, pahalı yüz temizleme jelleri olur ya, onların olduğunu gözlemlemiştim. Belki kendim kullandığım için de biliyorum, ama biliyorum.** Bir ekonomik durumun yoksa onu alamazsın ya da önceliğin o olmaz. Bu tür şeylere dikkat ediyorum. Evde ne var, ne yok, detaylı olarak incelerim. Orada mesela bir televizyon vardır; ama bir televizyon 1000 liralıktır, birisi 10 bin liralıktır. Orada o derece de önemli. Çünkü bir ekonomik özgürlüğün varsa bunu yapabilirsin. Evi genel olarak inceliyorum.” (SHU-7)*

*“**Başka neye dikkat ediliyor? Ben şeyleri duymuştum daha çok; yani denk gelmedim, ama arkadaşlarımdan duyduğumu söyleyeyim: Mesela pahalı alkoller olabiliyor evde, onlara denk geldiklerini söylüyorlar.** Ben yine de açmamayı tercih ediyorum. O da çok küçük bir ihtimaldir, zaten öyle bir yaşantısı varsa o da kendisini belli eder diye düşünüyorum.” (SHU-11)*

*“**Şahsen ben hiç sigara içmeyen bir insan olduğum için, bu bana çok lüks bir harcama gibi geliyor, şahsen ben kendim böyle bir çelişki yaşıyorum bazen. Evet, aileyi böyle değerlendirmemeliyim, kendi bakış açım göre değerlendirmemeliyim; ancak, böyle bir ikileme düştüğüm oluyor maalesef.**” (SHU-9)*

### 3.8.1.6. Uzmanın Bakış Açısı ve Yaşam Deneyimleri

Özellikle Sosyal Ekonomik Destek Yönetmeliği gibi bir muhtaçlık ekonomik ölçütü belirtilmeyen yardımların değerlendirilmesinde uzmanların bakış açıları, değerleri ve yaşam deneyimlerinin, sonucu farklılaştırmada etkili olduğu görülmüştür. SED kapsamında Yönetmeliğe göre temel ölçüt çocuğun muhtaçlık riskinin olup olmadığıdır ve bu durumda muhtaçlık riskinin kim tarafından nasıl yorumlandığı da önemli hale gelmektedir. Bazı sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerine göre, ihtiyaç değerlendirmesinde bakış açıları ve yaşam deneyimleri dahi değerlendirme kararını etkilemekte ve haliyle aynı haneye ilişkin sosyal hizmet uzmanları arasında farklı



değerlendirmeler yapılabilmektedir. İşin içine farklı meslek gruplarının girmesi durumunda değerlendirme daha da farklılaşmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarından biri korunmaya muhtaçlığı değerlendirirken çocuğa kök aile bakımının sağlanması durumunda kendi deyimiyle “çarkın döndüğünü” diğer bir deyişle ekonomik destek ihtiyacının ortadan kalktığını düşündüğünü ancak farklı bir meslektaşının, kök aileye kendi gelirleriyle çocuğa bakma mecburiyetinin dayatılmayacağını ve bu yüzden çocuk için ekonomik destek verilmesi gerektiğini düşündüğünü ifade etmiştir. Ayrıca medeni durum, yaş, cinsiyet gibi etmenlerin de değerlendirmeyi farklılaştırabildiğine dair görüşlerini dile getiren uzman durumu şöyle açıklamıştır.

*“SED’de kişiden kişiye çok farklılaşıyor. Mesela, benim korunma ihtiyacı, korunmaya muhtaçlık riski tespit etmediğim bir şeye arkadaşım farklı bir gözle bakabiliyor. Mesela, oda arkadaşım diyor ki, anne-babası boşanmışsa, anne-babası emekli maaşıyla bakmak zorunda değil. Benim de görüşüm, diyorum ki, “Eğer çark dönüyorsa ve bir şekilde ihtiyaç sağlanıyorsa, ben dönen çarka niye müdahale bulunayım?” Dediğim gibi, herkes çocuğun yüksek yararından bakıyor, ama çocuğun yüksek yararından bakarken görüş açıları farklı olabiliyor.....SED biriminde meslekler arasında fark olduğu kadar, dediğim gibi, kendi meslektaşımızla da farklı düşünebiliyoruz. Sadece meslek anlamında değerlendirmeyeceğim. Evliyse farklı bakıyor. Bizim il müdür yardımcımız vardı; “Ben bu birimde erkekleri çalıştırmayı istemiyorum, bir de bekârları da çalıştırmak istemiyorum” diyordu. Hak verdiğim noktalar var. Hatta geçen hafta tartışıyorduk bunu: Evli olmayan biri, çocuğu olmayan biri inceleme yapmalı mı? Mesela, ben bekârım hocam, çocuğum yok. Birimdeki bir arkadaş -o da sosyolog bu arada- diyor ki, “Sen iyi bir meslek elemanı olabilirsin; ama 2-3 yaşındaki çocuk, 1 yaşındaki çocuğun ne yiyip içmeli, tam hâkim olamayabilirsin. Meslek olduğu kadar, evlilik, bekârlık, kişisel faktörler, her şey etkiliyor hocam. Dediğim gibi, bazen farklı meslek elemanı ile bir konuda hemfikir olabilirken, kendi meslektaşımıyla hemfikir olamıyorum. Ama tabii ki, meslek çok etkili. Sosyal hizmet uzmanları olarak biz daha çok çevresel değerlendirirken, bir psikolog ya da psikolojik danışman arkadaş daha kişisel yaklaşılabiliyor konuya.” (SHU-1)*

Kimi zaman uzmanın algısının değerlendirmesini belirlediği, bazı kişilerin saç boyası olan müracaatçıları ihtiyaç sahibi olarak değerlendirmede de görülmüştür:

*“Yani şöyle nesnel kriterlerimiz var ama esas biraz algıyla alakalı kişiye göre değişebilir. Mesela bazı arkadaşlar saç boyası olan müracaatçılara yardım bağlamakta sıkıntı yaşıyor. Bunun yardıma ihtiyacı olmadığına dair bir*

*kanıt olduğunu düşünüyor. Bunun tabii bu şekilde düşünmemesi gerekir ama bazı arkadaşlar nesnellliğini koruyamıyor.”(SHU-4)*

Bazı meslek elemanlarının geçmiş yaşam deneyimlerine göre değerlendirme yaptıkları belirtilmiştir. Örneğin sobalı evde büyüdüğü için müracaatçısının çocuğunun da sobalı evde büyümesini olağan karşılayan, kendi çocukluk döneminde edinemediği ihtiyaçlarını müracaatçıların çocuklarında olduğunu gördüğünde ekonomik desteğe ihtiyacı olmadıklarını belirterek yardımı reddeden meslek elemanlarının da olduğu görülmüştür:

*“Herkes farklı bakıyor. Kişinin geçmiş yaşam deneyimi bile etkili oluyor. “Ben çocukken sobalı evde büyüdüm, bunlar da sobalı evde büyüsün” diyor mesela veya “Bizim eşyalarımız kötüydü çocukken, bunları iyi, bunların yardımı ihtiyacı yok” diyor mesela. Öyle şeyler olabiliyor. “Benim telefonum yoktu küçükken, ben yeni aldım, küçücük çocukta kocaman telefon var” diyor, reddediyor mesela. Değişiyor yani. Mesleki boyutunu geçtim, insanlığa sığdıramıyorum ki ben bunu. Yani bu insana yakışacak bir tavır değil bana göre. Mesleki boyutuyla da tabii ki yanlış. Bu aslında bilgi boyutunun eksikliğinden kaynaklanıyor. Yönetmeliği bile okumadan, inceleme süreçlerini devam ettiren birçok arkadaş vardı kurumda. Mesela odada on kişi varsa, on meslek elemanı varsa, burada genellikle iki tane bilgili vardır, okuyan eden vardır, diğer sekiz kişi genelde her şeyi o ikisine sorar. Öyle ilerliyor yani.” (SHU-32)*

Öte yandan kişisel yaşam deneyimlerinin yoksulluğu tanıma anlamında önemli olabileceği, kişisel yaşam deneyimleri sonucundaki değerlendirmenin gerçekliği görmede etkili olduğu ancak bunun, müracaatçıya yansıtılarak uzmanın kendi travmalarını iyileştirmek üzere kullanılmasının etik olmadığı belirtilmiştir:

*“Odağımız ben değil, yani benim travmalarımı iyileştirmek için bu görevde değilim ya da benim anılarımı gözden geçirmek için bu görevde değilim. Odak orada ben değilim, karşımdaki kişi. Ama kıstas şu: Tabii ki, benim gördüğüm yokluk ya da hayat tecrübesi Türkiye’ye dair fikrim açısından önemli, yani benim gördüğüm şey Türkiye’ye ve oradaki profile dair fikrim açısından önemli; yoksa, benimle ilgili olarak değil. Bu önemli, ama bunu kişiye yansıtmak zaten etik değil. “Ben daha beterini yaşadım, sen de yaşa!” denilmez kişiye kesinlikle. Dediğim gibi, oradaki kıstas şu: Ben Türkiye koşullarını az çok biliyor muyum; biliyorum. Diyelim ki, ben bu kadına yardım etmedim, bu baba üvey baba ve bu çocuğa zaten ufak ufak istemediğini yansıtmış. Kadın çalışmıyor, ekonomik gücü yok; yani zaten buraya zar zor sığırmış, adamdan bir çocuğu var, öbür çocuk sığıntı gibi. Ben buraya bir miktar destek vermezsem, bu adam bu kadını çok sıkıştırır; ama 500 lira verirsem, hiç olmazsa, “Çocuğa üç kuruş geliyor; susayım” diyebilir ve çocuk anasının yanında biraz büyüyebilir. Mesela, kıstas budur. Eğer bunu öngörüyorsan, karşında gördüğün adam bu mizahta bir insansa, ona veriyorsun. Bu biraz şeye çıkıyor; iyilik sevmeyen, belki bencil sayılabilir böyle bir adamı daha çok desteklemek zorunda*

*kalabiliyorsun mesela. “Allah bilsin, ben yardımcı oluyorum” diyen kişiye de ihtiyacı olduğu halde veremeyebiliyorsun. Bu da kötü bir durum. Ama gerçek bu, Türkiye'nin gerçeği bu. Ben öbürüne vermesem de, bulup buluşturur, bir şekilde bakar; ama buna da bu parayı vermezsem, çirkefleşir, çirkinleşir ve o çocuğu kapıya koyar. Bunu öngörüyorsam, Türkiye'nin gerçekliği açısından kişisel değerlendirmeler önemli. Yani kişisel değerlendirmeleri o gerçekliği okumak için kullanmak lazım.” (SHU-33)*

### **3.8.1.7. Nafaka Yükümlülüğü**

4721 sayılı Türk Medeni Yasasında dört tür nafaka bulunmaktadır:

1. Tedbir nafakası,
2. İştirak Nafakası,
3. Yoksulluk Nafakası
4. Yardım Nafakası

İlk üç nafaka türü eşlerin boşanması halinde diğer eşe ödenen nafakalardır. Tedbir nafakası ve iştirak nafakası, boşanma davası sürecince verilen nafakalar iken yoksulluk nafakası boşanmanın sonuçlanması durumunda ihtiyaç sahibi eşe diğer eş tarafından ödenir.

Aynı Yasada düzenlenen yardım nafakası ise boşanmadan bağımsız değerlendirilmektedir. 4721 sayılı Yasanın 364'üncü maddesinde “*herkes, yardım etmediği takdirde yoksulluğa düşecek olan üstsoy ve altsoyu ile kardeşlerine nafaka vermekle yükümlüdür*” hükmü yer almaktadır. Bu hüküm ailedeki ihtiyaç sahibine, anne-baba, kardeş, torun gibi akrabaların yardım etme yükümlülüğü olduğunu göstermektedir. Aynı maddenin diğer hükmünde kardeşlerin nafaka yükümlülükleri, refah içinde bulunmalarına bağlıdır ifadesine yer verilmiştir.

4721 sayılı 365'inci maddesinde ise dava şartları açıklanmıştır. Bu maddeye göre nafaka miktarı davacının geçinmesi için gerekli ve karşı tarafın mali gücüne uygun bir miktarda olmalıdır. Hakim, hakkaniyete aykırı bulması halinde nafaka yükümlülüğünü azaltabileceği gibi tamamen kaldırabilmektedir. Ayrıca dava, nafaka alacaklısına bakmakta olan resmi veya kamuya yararlı kurumlar tarafından da açılabilmektedir. Bu tür davalarda kişiler hakkında yapılan ekonomik ve sosyal durum araştırması göz önüne

alınmaktadır. Yoksulluk tanımı ve ölçütü için Yargıtay Hukuk Genel Kurulunun 1998/656;688 sayılı Kararındaki<sup>9</sup> yoksulluk yorumunun esas alındığı görülmektedir. Söz konusu Kararda “..yeme, giyinme, barınma, sağlık, ulaşım, kültür gibi bireyin maddi varlığını geliştirmek için zorunlu ve gerekli görülen harcamaları karşılayacak düzeyde geliri olmayanları yoksul kabul etmek yerinde olur” ifadesi geçmektedir.

Sosyal yardım başvurusunda bulunup, ihtiyaç sahibi olduğunu beyan eden müracaatçıların nafaka yükümlülüklerinin yerine getirilip getirilmediği, getiriliyorsa ne ölçüde olduğu kişinin yoksulluk seviyesini etkilediği için ihtiyaç değerlendirmesinde dikkate alınması gereken unsurlardan biridir.

Bu konu görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına sorulmuş, ancak sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun yardım nafakasından habersiz oldukları görülmüş ve bunun üzerine soru açıklamalı olarak sorulmuş ancak yine de uzmanların büyük çoğunluğunun cevaplarını tüm nafakalar üzerinden dile getirmeleri üzerine bu bölümde konu bütün olarak ele alınmış ve cevaplar o doğrultuda analiz edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları, nafaka miktarlarının yetersiz olduğunu çoğu zaman müracaatçıların, bağlansa bile, nafaka ödemesi alamadıklarını dile getirmiştir. Yapılan görüşmeler doğrultusunda uzmanların sadece birkaçı bu yükümlülüğü dikkate aldıklarını söylemiş onların da bir kısmı, form ve belgelerde sorulduğunu ancak yönlendirme ve icra takibi konularında, durumu takip etme şanslarının olmadığını belirtirken diğerleri ihtiyaç değerlendirmesinde müracaatçılara nafaka durumunu sorduklarını ve nafaka bağlandığı halde para almayanlardan icra belgesi istediklerini ifade etmiştir:

*“Nafaka yükümlülüğü var, ama şöyle de bir şey var: Bazı nafaka miktarları, mahkeme bağlar, 100 lira, 200 lira, yine yönlendiriyoruz tabii ki. Ama bazı nafakalar var, onlarda ciddi ciddi vatandaşı zorluyoruz. Adam 1500 lira, 2000 lira nafaka bağlamış, eşi polis, asker, boşanmış. Örnek veriyorum. Bunlar, nafaka davası açtığı zaman gerçekten alabileceğin, sağlam maaşı olan insanlar. Hani böyle inşaatçı, şu, bu değil. **Vatandaş bize en fazla şunu diyebilir: “Hocam, ben açtım davayı, ödemedi.” Belge istiyoruz.** “Sen bir aç, ödemediğine dair icradan en azından bir belgemiz olsun ki, biz, ‘Her ne kadar çocuklar için toplamda 2000 lira*

<sup>9</sup> <http://www.ilhanhelvacidersleri.com/turk-medeni-kanunu/turk-medeni-kanunu-madde-364>

*nafaka bağlanmış olsa da' deyip, o belgeyi koyup, gerekçesini yazalım" diyoruz." (SHU-15)*

*"İcra takibini istiyorduk tabii. Nafaka çok komik bir miktarsa, 200-300 liraysa, onu istemiyordum; ama bazen daha yüksek miktarlarda oluyordu, onları istiyordum. Mesela, 1000-1500 lira oluyordu, o zaman, "Bunları getirin" diyordum. (SHU-13)*

Müracaatçının nafaka miktarının önemli olabileceğine ancak yardıma engel olmadığına, çocuklara bakma yükümlülüğü olan ve nafaka alan kadınların durumlarının değerlendirmede nasıl dikkate alındığını SYDV'de çalışan uzmanlardan biri şöyle açıklamıştır:

*"Nafaka yükümlülüğünü değerlendiriyorduk. Aldığı nafakanın miktarı çok yüksek olursa bunu bir kıstas olarak alıyorduk. Sonuçta bu bir yükümlülük, ama eş ödemeyip icra yollarına başvurulmuş bir durum olabiliyordu. Kimi durumlarda, mesela kişi 3 yıldır aynı durumu beyan ediyorsa, en azından mahkemeden bunu tazmin edemediğine dair bir belge getirmesini talep ediyorduk, getirmesi durumunda o kişiye yine yardımcı uygun görüyorduk. Ya da kadının boşandığı eşi nafakasını düzenli ödüyor, ama çocuk bakımı kadında olduğu için, kadının iş bulma imkanlarının ya da çalışma saatlerinin kısıtlı olacağını göz önünde bulundurup, nafaka almasını yardım almasına büyük bir engel olarak düşünmüyorduk. Çünkü çocuğun onda olması, çocuğun bakım sorumluluğunun onda olması zaten kadına ekstra bir sorumluluk yüklediğinin farkında olduğumuz için..." (SHU-14)*

Bazı uzmanların nafaka yükümlülükleri konusunda **müracaatçılara hukuki veya rehberlik ve danışmanlık yaptıkları ve yönlendirdikleri** görülmüştür:

*"Bu konuda da hukuki destek sağlıyorduk. Şöyle: Hukuki danışmanlık da yapıyorduk. Çünkü barodan zaten bu konuyla alakalı bir bilgilendirme almıştık. Baroyla benim çalıştığım vakıf arasında karşılıklı bir protokol vardı, bu kişinin bu durumda muhtaç olduğu ve adli yardıma ihtiyacı olduğu konusunda bizim matbu bir evrakımız vardı, bunu görüşmeyi yapan kişi olarak, sosyal hizmet uzmanı olarak biz imzalıyorduk, vakıf müdürüne kaşetliyorduk, kişiye veriyorduk, Baroya bu şekilde gönderdiğimizde, bu konuda kendilerine yardımcı olmak amaçlı çalışacak gönüllü avukatlar hukuki destek veriyordu. Mesela yaşlı anne babalar var, çocuklarının durumları çok iyi, ama yardım etmiyorlar mesela. Zaten Kanunun ilgili maddesini biz ilk önce danışmanlık yapıp onlara söylüyorduk. Eğer kendileri yapamayacak durumda olurlarsa da az önce dediğim mekanizmayı işletiyorduk, hukuki bir destek sağlanması için avukat ile kişiyi yan yana getirebiliyorduk yani." (SHU-14)*

*"Nafaka alamayan vatandaşlarımız, müracaatçılarımız için öncelikle rehberlik ve danışmanlık yapıyoruz; adliyeden ya da icra müdürlüklerinden hak edilmiş olan*

*nafakayı alabilmeleri adına. Nafaka alıyorsa da nafakanın miktarı kişinin ihtiyaçlarını, çocuğunun ihtiyaçlarını karşılamaya yeterli mi, yeterli değil mi, onu değerlendiriyoruz. Bizim müracaatçılarımızda nafaka ücretleri çok yeterli seviyede olmuyor açıkçası. O sebeple nafaka ücretini göz önünde bulunduruyoruz. Ama nafaka ücreti var diye de dosyada, “Sadece nafaka ücretiyle geçinebilir, herhangi bir ekonomik desteğe ihtiyaç duymamaktadır” gibi bir durum pek söz konusu olmuyor; çünkü nafaka ücretleri çok makul seviyede olmuyor.”(SHU-21)*

*“Özellikle parçalanmış ailelerde, mahkeme kararında, yani boşanma kararında eğer bir nafaka varsa ve nafaka yükümlüsü bunu ödemiyorsa, müracaatçının da buna yönelik bir girişimi yoksa, öncelikle icra takibi başlatması için onu yönlendiriyoruz ve bu icra takibini başlattığına dair evrakı kendisinden istiyoruz. Bu konuyu dikkate alıyoruz ve bu konunun üzerine de gidiyoruz.”(SHU-31)*

Belediyede çalışan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları, bu konuda yönlendirme yapamadıklarını ve müracaatçının da uğraşmak istemediği ve bu yüzden işlevsiz olduğunu belirtmiştir:

*“Nafaka olaylarında, adli süreci başlatmaları yönünde biz yönlendirme yapmadık sanırım şu ana kadar. Belki alıyor, ama almıyorum diyor. Yine bunu SYDV’yle görüşüp oradan bir detaylı bilgi alıyoruz, ama vatandaşları genel olarak yönlendirme yapmıyoruz. Birkaç kez bunu yaptık, ama “Zaten onun işi yok; bana bu nafakayı ödemeyecek, ben biliyorum” diyor. **Kadın artık o kadar bıkmış ki, o kişiyle, boşandığı kişiyle uğraşmak da istemiyor, “Benden uzak olsun, ödemese de olur” diyor. Burada zaten vatandaşa bunu demek pek fayda etmiyor.”** (SHU-7)*

*“Hayır, sadece eşten olan alınıyor. **Düzenli nafaka alıp almadığı ya da nafakanın yatırılıp yatırılmadığı bizim puanlama kriterlerimiz arasında. Ama puanlama kriterinde 2 puana falan karşılık geldiği için, aslında orada dikkate alındığına dair bir yazının yazılması da pek dikkate alınmadığının göstergesi, tekabül ettiği puana bakıldığında.”**(SHU-29)*

Yaşanan personel sıkıntısı ve iş yoğunluğu nedeniyle nafaka yükümlülüğü konusunda vatandaşları yönlendirme ve süreci izlemeye zaman bulunmadığı da dile getirilmiştir:

*“Sorguluyoruz nafaka yükümlülüğünü. Ancak, genelde şey almıyorlar, yani bu nafaka çok ödenmiyor. İcra dairelerinden nafaka almadığına dair bir belge istiyoruz veya nafaka alıyorsa ne kadar aldığına dair. Aldığı nafaka yeterli değilse, yine yardım sağlayabiliyoruz. Yaptırım varsa bile, biz buna çok bakmıyoruz. “Bu kişi almıyor, bu kişiye yardım edelim.” **Normalde, bizim böyle rollerimiz olabilir. Biz müracaatçıya yardım edelim, alması gereken nafakayı alsın, onu yönlendirelim; ama böyle şeylere vaktimiz olmuyor. Az önce anlattığım gibi, dosya sayısı ve personel sayısı birbiriyle kesinlikle uyumlu değil. Nafaka alıyor mu, almıyor mu,***

sadece unu resmi bir yazıyla bize bildirsin, yetiyor, geri kalanıyla çok ilgilenemiyoruz.” (SHU-17)

Bazı sosyal hizmet uzmanları nafaka yükümlülüğünü dikkate alamadıklarını ve sebeplerini şöyle açıklamıştır:

“Vallahi, nafaka yükümlülüğünü çok fazla dikkate alamıyoruz açıkçası. Niye? Özellikle boşanan müracaatçılarda, mahkeme bir nafakaya hükmetmiş oluyor; ama adam çalışmıyor, hiçbir şekilde kadın alamıyor onu. İcraya gitse icraya para yatırması gerekiyor. Her ay her ay icraya gitse, ona da bir para yatırması gerekiyor. Genelde ödemiyorlar...Kişi çalışıyorsa tamam, o alınacaktır, onu biliyoruz. Bir maaşı varsa, geliri varsa ona el konulacaktır; ama kişi çalışmıyorsa, zaten hiçbir şey olmuyor. **O yüzden, onu çok fazla göz önüne alamıyoruz maalesef. Zaten çok cüzi miktarlar oluyor genelde mahkemenin verdiği şeyler. O yüzden, çok dikkate alınmıyor.**”(SHU-19)

“Medeni Kanuna göre, boşanma durumlarında nafaka ödenmesi sonuçta hukuki bir sorun. Ama bize başvuran vatandaşların büyük bir kısmı zaten kötü giden evliliklerini sonlandırmak için anlaşmalı boşanmayı tercih ediyorlar. Çünkü şeyi de gördüm hocam, yüzlerce vakamızda, mahkeme nafakaya hükmetmiş, ama 6 aydır, 1 yıldır ödemiyor nafakayı. Ben soruyorum: “Niye almıyorsunuz?” “Mahkemeye veriyorum. Ama adam işsiz. İşsiz olduğu için alamıyor. Aldığı zaman da beni tehdit ediyor. Biz de bu noktada uzlaşma yoluna gitmek zorunda kalıyoruz” diyor. **O yüzden, bunun işlevsel olduğunu düşünmüyorum. Sadece nafakaya hükmedilen kişi eğer kendisi lütfederse nafakasını ödüyor ya da devlet memuruysa, sigortalı çalışan biriye, o zaten standart olarak maaşından kesildiği için sıkıntı olmuyor. Ama genel anlamda sıkıntı hocam. Bu da bizim değil, daha çok hukukun sorunu. Çünkü bunu teminat altına alacak bir şey yok maalesef, hukuksal bir altyapı yok. O yüzden alamıyorlar, hapse de atamıyorlar.**”(SHU-22)

“En azından belediye açısından bu çok dikkate alınmıyordur. Çünkü size yardım talebinde bulunduğu için, bunu şey olarak görebilir, “Önüme set çekiyorlar. Önce şunu yapın, bunu yaparsanız yardım vereceğiz” gibi, “Yok, ben başvuru yapmam. Zaten bana yardım edecek olsalar yardım ederlerdi” gibi bir geri dönüt olacak muhtemelen. Onun için, yaptığımız incelemelerde çok değinmedik bu konuya. Şeyi söylüyoruz zaman zaman, bu tür durumlarda, özellikle 18 yaşın altındaysa örneğin, ailede çocuk var, baba terk edip gitmiş; ama hâlâ yükümlülüğü var. Belki 18 yaş geçtikten sonra biraz daha rahat oluyor, eli güçleniyor; ama özellikle 18 yaşından küçük olduğu durumlarda bunu söylüyoruz, “Babanın da böyle bir yükümlülüğü var, tüm sorumluluğu size yükleyemez” diyoruz. O noktada, “Ben yüzünü görmek istemiyorum. Kesinlikle bana faydası olmaz, zararı olur. Sizden bir destek gelecekse gelsin, beni onunla görüştürmeyin” diye çok karşılaştığımız vakalar da oldu aslında.”(SHU-25)

“Yardım nafakası yükümlülüğü konusunda ise, açıkçası aramıyoruz bu yükümlülüğü. Zaten başvuranların nafaka yükümlülüğünü yerine getirmekte güçlük

*çeken ve yerine getiremeyen kişilerin yakınları. Açıkçası bir yaptırım gücümüz de yok, Uygulamada olan bir şey değil pek.” (SHU-4)*

Sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerinden de görüldüğü üzere yardım nafakası işler hale getirilme çabaları kurumsal ve hukuksal altyapının doğurduğu güçlükler yüzünden etkisiz kalmaktadır. Bazı uzmanlar yardım nafakası için girişimlerde bulduklarında hukuki olarak karşılık alamadıklarını bunun bir sistem sorunu olduğunu şöyle açıklamıştır:

*“Yardım nafakası yükümlülüğü dikkate aldığımız durumlar oluyor, ama zamanla şunu gördüm: Yardım nafakasına gelene kadar çok şey var gibi bir şey. Bunun çok böyle sistematik ve kurumsal bir şekilde takip edilip sahip çıkılması lazım. Bu birazcık daha hukuki bir durum. Belki bizim avukat desteğimizin daha fazla olması lazım. Yeri geliyor, sosyal hizmet uzmanlarına avukat muamelesi de yapılıyor. Biraz hukuki yapının sağlam olmasını gerektiren bir şey. Sosyal hizmet uzmanlarının çoğu, ben kendi adıma mesela, çoğu hukuki şeyi de öğreniyor oluyoruz, bilirkişilik de yapıyoruz vesaire, rehberlik de yapıyorum. Kurumda da çalıştım mesela ben. Çalıştığım kurumda da bu yardım nafakasıyla ilgili birtakım taleplerde bulunabiliyoruz. Daha önce çalıştığım ilde yapmıştık. Mesela, kurum bakımında kalanlara yardım nafakası talep etmeye çalıştık. En azından ana-babası birazcık sorumluluk alsın falan. Ama çok uzun süreçler ve hukuki anlamda çabuk, etkili çözümlerle karşılık alamadığımız için, attığımız adımlar yanıımıza kaldı gibi oldu. O anlamda elimizi kolumuzu bağladık, elimizdekilerle ne yapabileceğimize odaklandık diyeyim. Yani burada da sistemin çok hızlı, etkin ve bütüncül bir şekilde birbirini tamamlayarak hareket etmesi gerekiyor. Durum bu. Mahkemeler de, “Biz yoğunuz, bir sürü dosyamız var. Ona gelene kadar neler var bizde” diyecek. Demem o ki, herkes, “Yoğunuz, kalabalığız, bir sürü işimiz var” diyecek bu durumda.” (SHU-33)*

*“Bu soruyu daha geniş cevapladığımız zaman, maalesef ki, dikkate alsak dahi çok fazla bir geçerliliği olmuyor. Yani mesela koruma altına aldığımız çocukların ebeveynlerine bakım nafakası davası açabileceğimiz durumunun hukuksal olarak var olmasının yanı sıra, bu davayı açsak bile, kişilerin, herhangi bir gelirlerinin olmadığını çok basit bir şekilde beyan ederek bu nafakadan kaçınma ihtimalini göz önünde bulundurduğumuz zaman, evet, yasal olarak altsoy-üstsoyla bağ kurulmuş, ama bunu sosyal hizmet icracıları olarak bizim uygulamaya dökmemiz veya sistemin içine dökme şansımız maalesef ki yok.” (SHU-27)*

Sosyal hizmet, müracaatçının işlevselliğine katkı sağlayacak sosyal destek sistemlerinin güçlendirilmesini hedefler ve bu anlamda sosyal incelemelerde birey çevresi içinde ele alınır, bireyin yer aldığı tüm sistemlerin işlemesi bireyin de güçlenmesini sağlar. Fakat sosyal destek sistemlerini yasal yaptırımlarla devreye koymak sosyal hizmet mesleki ilke ve uygulamalarıyla bağdaşmayan bir araç olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada bazı



sosyal hizmet uzmanları yardım nafakasına ilkesel olarak karşı olduklarını ve sebeplerini şu şekilde dile getirmiştir:

*“Tamam, Medeni Kanun böyle söylüyor, ama bunu dikkate almamaya çalışıyordum ben. Bunu da bir zorlama olarak görüyorum ben, yani devletin sorumluluğunu devretmesi ve paylaşması olarak görüyorum. Etmek zorunda olmadığını düşünüyorum kişinin. Kişi bir şekilde kendi hayatını, kendi mekanizmalarını kurmuş. Yani düşünün ki, duygusal olarak bağınızın olmadığı, hiçbir iletişiminizin olmadığı, bazen duygusal ret yaşadığımız bir insanı, ki akrabam bile demiyor bazen kardeşler, biliyorsunuz, böyle bir durumda kişiyi böyle bir şeye zorlamak da zül ve yardım alan kişi açısından da bence aşağılayıcı bir durum. Yani yardım etmek istemediği... Zaten istese talep eder ve zaten o kişi de eder, böyle bir bağ olsa aralarında. Ben hep bunu düşünüyorum. Bu yüzden o yolu hiç kullanmadım, hiç tercih etmedim, buna devletin sorumluluğu olarak baktım ve o şekilde davranmaya özen gösterdim.” (SHU-34)*

*“Nafaka yükümlülüğü var, evet, altsoy-üstsoy. Biz bunu daha çok sosyal destek sistemleri güçlü mü, değil mi diye değerlendiriyoruz, sosyal destek sistemleri bağlamında değerlendiriyoruz. Burada biraz realist olmak lazım. Şu anda Türkiye'nin ekonomik şartları belli, içinde bulunduğumuz durum belli; burada insanlara, “Sen kardeşine de bakmak zorundasın, yardım etmek zorundasın, böyle bir yükümlülüğün var” demek çok realist bir bakış açısı değil. Çünkü zaten sosyal destek sistemleri güçlüyse, kardeşler, anne-baba birbirine yardım ediyor. Değilse, bunu zorla, devlet eliyle yaptırmak, yasa eliyle yaptırmak bana çok doğru gelmiyor. Çünkü dediğim gibi, şartlar ortada, ailenin dinamikleri bu sefer farklılaşabiliyor. O yüzden, biz buna sosyal destek sistemlerinin güçlü olup olmadığını değerlendirmek noktasında bakıyoruz. Tabii, görüşüyoruz, yani anne-babayla, büyükannenle, büyükbabayla, büyük ebeveynle görüşüyoruz, “Ne yapıyorsunuz, yardımcı oluyor musunuz, olma şansınız var mı?” diye. Yeri geliyor, rehberlik ediyorsunuz, yani ailenin birbirine yardımcı olması noktasında. Ama kesinlikle, “Böyle bir zorunluluğun var, nafaka ödemekle yükümlüsün” falan gibi bir yaklaşımımız olmuyor, bunu çok fazla tercih etmiyoruz, çok yapılan bir şey değil, ben çok doğru olduğunu da düşünmüyorum. Ama tabii, Medeni Kanunda var. Belki uygulandığı yerler olabilir, ama bizim çalışmamız özelinde uygulayan var mı bilmiyorum, duymadım.” (SHU-26)*

*“Aile içi iletişimle ilgili bir şey bu. Ben biraz şeyim herhalde bu konuda, uç düşünüyorum. Ben çocukların yaşlılara bakma zorunluluğu olduğunu düşünmüyorum. Yani bilmiyorum, ben şahsen istemem öyle bir şeyi, ama... Ben hayata öyle bakmıyorum. Ne çocuklar analarına babalarına bakmak zorunda olmalılar, ne de... Biz çocukları ileride kendimize baktırmak için dünyaya getiriyoruz belki, ama onların bilgisi dışında biz onları dünyaya getiriyoruz, böyle bir beklentimiz olamaz. Ama şu önemli tabii ki, buna bakıyoruz: Aile içi iletişim nasıl? Çünkü değer görmek, aranmak da bir ihtiyaç. Bu önemli. “Niye bakmıyorsun?” diye hiçbir zaman sorgulamadık aileleri; ama o ihtiyacını karşılaması yönünde destek olduğumuz aileler oldu tabii ki. Ama çocuklarıyla ilişkilerinde sıkıntı olan, iletişimi sağlıklı yürütemeyen birçok yaşlı şu an yalnız. Çünkü gençlikte o çocuklarıyla sağlıklı iletişim kuramadıkları için, şimdi çocukları*

*da onlarla iletişim kuramıyor. Böyle bir zorluk var. Bunlar farklı konular. Yani ben bakılması gerektiğini düşünmüyorum. Bir de şu var: 90 yaşındaki kişinin çocuğu da zaten gelmiş 70 yaşına, onun da sağlık sorunları var, problemleri var. Hayatında ilişkilerini olumlu sürdüren yaşlı da hiçbir zaman yalnız kalmıyor, komşusunun bile desteğini alıyor. Benim gözlemlerim böyle. Gençliğinde de sıkıntılı olan, etrafıyla iletişimi sorunlu olan kişilerin kapısında ekmek alacak biri bile olmuyor maalesef.” (SHU-24)*

Sosyal hizmet uzmanlarının savunuculuk rolü, müracaatçıların yasalarda öngörülen hak ve menfaatleri konusunda onları bilgilendirme ve yönlendirme yapma ve gerektiğinde müracaatçılar adına hukuki girişimlerde bulunmalarını gerektirmektedir. Medeni Yasada tanımlanan yardım nafakası hakkı da bu açıdan önemlidir. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının muhtaçlık değerlendirmelerinde nafaka yükümlülüğünü dikkate almakta zorlandıkları, yardım nafakasının işlevsiz kaldığı bunun sebeplerinin kimi zaman müracaatçıların olumsuz tutumları, kimi zaman iş yoğunlukları, kimi zaman bilgi eksikliği kimi zaman ise kurumsal ve hukuki altyapı eksiklikleri olduğu görülmüştür.

### **3.8.2. Değerlendirmeye İlişkin Sorunlar**

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına, ihtiyaç değerlendirmesinde ne tür sorunlar yaşadıkları ve bu konuda neler yapılabileceği sorulmuştur.

Sosyal yardım mevzuatı ve uygulama yönetmelikleri sosyal hizmet uzmanlarına yön veren ve hizmetin şekillendiren en önemli araçlardır. Bu araçların işlevsiz olması sosyal hizmet uygulamasını da işlevsiz hale getirebilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları ihtiyaç değerlendirmesinde mevzuat konusunda bazı yetersizlikler olduğunu, mevzuatın katı olduğunu ve esnetilememesinin ihtiyaç değerlendirmesini olumsuz etkilediğini belirtmiştir.

Müracaatçıların biricikliğini göz önüne almak gerektiği, kişiye özgü koşulların değerlendirilmesi için mevzuatın esnetilmesine ihtiyaç olduğunu belirten uzmanlardan biri **“mevzuatı kişiye uyarlayamıyorsunuz, kişiyi mevzuata uyarlamaya çalışıyorsunuz”** diyerek durumu açıklamıştır:

“Mevzuatı şey bulmuyorum ben. Bakın, mevzuat yapma aşamasında da görev almış bir insanım ben. Gerçekten mevzuat yapmanın ne kadar zor olduğunu biliyorum. Çok genel olması gerektiğinin, çok genel standartları belirlemesi gerektiğinin farkındayım. Zordur mevzuat hazırlamak. Çünkü detaylandırdığınız zaman, gözünüzden kaçan bir detay bir başka insanın hayatı için önemli olabilir. Tamam, bunu anlayabiliyorum. Ama mesela söz konusu olan sosyal yardımlar gibi, daha dezavantajlı, daha kırılğan gruplara hizmet verilen bir araç olduğunda, bence bunu çok detaylandırmak; ama bazen de mevzuatın içinde esneklikler bırakılması gerektiğini düşünüyorum. Bizim mevzuatlarımız esnek değil, sınırları çok katı ve o katılığa insanın hayatındaki o yoksulluk ve muhtaçlık tanımı uymuyor çoğu kez. O yüzden esnekliğe sahip olması gerekir. Artık o esnekliği gözlem yapan uzmana mı bırakırsınız, mevzuatta ona uygun başka bir boşluk mu bırakırsınız, bunun çok zor olmadığını düşünüyorum. Ama kişiye özgü de koşulların değerlendirilmesi gerektiğine dair mutlaka bir düzenleme olması gerektiğini düşünüyorum. Bence mevzuatımız çok katı, çok net. Sınırlar da çok net ve siz şeyi yapmaya çalışıyorsunuz, yani mevzuatı kişiye uyarlayamıyorsunuz, kişiyi mevzuata uyarlamaya çalışıyorsunuz. Bu çok sıkıntılı bir durum bence.” (SHU-34)

Uzmanlar kimi zaman yaptıkları değerlendirme sonucunda müracaatçıların mağduriyet yaşamaması için **yönetmelik elverme bile hükümleri esnetmek zorunda kaldıklarını** dile getirmiştir:

“Yönetmelikte yazılmasa bile biz esnetiyoruz. Mesela 2 gün önce, cuma günü bir incelemeye gittim. Kalınan ev Suriye sınırında. Baktığınız zaman, evde çocuklara bakacak kimse var, ama şehre uzaklık 1-1, 5 saat. Kadının çalışma deneyimi yok, çocuklar uzaktan eğitime giremiyor maddi imkânsızlıklardan kaynaklı. Normalde yönetmeliğe göre şey dersiniz. Bizim en son gönderilen yönergede, “Yoksulluktan kaynaklı başvuruları Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfına yönlendirin, siz desteklemeyin” diyor. Sosyal Yardımlaşmanın verdiği destek ne ki; ayda 200-300 lirayı geçmiyor. Baktığın zaman, direkt yoksulluktan kaynaklı. Normalde, sadece para verdiğin anda çözebiliyorsun. **Ama ben bunu esnetmezsem, bu çocuğun eğitimi yarıda kalacak. Esnetmek durumundayım; çünkü iş olanağı, istihdam olanağı yok. Ev Suriye sınırında, şehre uzaklığı 1-1, 5 saat. Her ne kadar yönetmelikte belirtme de, biz filen esnetmek durumundayız ki, esnetiyoruz.”** (SHU-1)

Değerlendirme açısından yaşanan bir diğer sorun ise hizmetlerin standart bir prosedür olarak yürütülmesi ve çoğu zaman bireyselleştirilmiş hizmet sunumunun mevzuat katılığından dolayı sağlanamamasıdır. Yardımların hanenin ihtiyacına göre bir müdahale planı çerçevesinde verilmesi için uzmanın elinin güçlendirilmesi gerektiği dile getirilmiştir:

“Bizim elimizin aslında bu konuda daha güçlü olması gerektiğini düşünüyorum. Yani ben kimi aileye yılda 3 bin lira, kimi aileye 15 bin lira verebilmeliyim. Yani o

*çocuğun eğitim için mi ihtiyacı var, sağlık problemi için mi ihtiyacı var veya kadının, yeni boşandığı, eşinden yeni ayrıldığı için, bir düzen kurmak için ihtiyacı var, ev eşyasına mı ihtiyacı var, bir sürü farklı ihtiyacı var. Ama biz hepsine aynı, standart şeyi uygulayıp, okul öncesi çocuk için bu kadar, ortaokul çocuğu için bu kadar deyip geçiyoruz. Oysa kimisine fazla geliyor. Diyorsun ki, bunu ver, ihtiyacı var. Ama kendi de ufak tefek bir gelir elde ediyor, bunu verdiğim zaman belki asgari ücret seviyesine yaklaşıyor. Bu sefer de kendi içinde hem vicdani muhasebeni, hem diğer kişilerle arasındaki dengeyi düşündüğün zaman, hiç çalışmayan bir insana asgari ücret düzeyinde bir gelir sağlıyorsun. Yani çoğu kez bu konuda muhakemelerde sıkıntı yaşıyoruz. Ben, o yüzden, sosyal yardımların biraz daha uzmana, yani meslek elemanına bırakılarak ona göre müdahale yapılmasını, bir müdahale yöntemi olarak kullanılması gerektiğini düşünüyorum. Standart bir prosedürden ziyade, bir müdahale yöntemi olarak kullanılması gerektiğini düşünüyorum.”(SHU-26)*

Uzmanlar, mevzuatta meslek elemanının değerlendirilmesinin ve mesleki görüşünün öneminin mevzuat tarafından garanti altına alınmasının önemli olduğuna zira aynı durumda görünen iki hanede iç dinamiklerdeki farklılıklarından dolayı farklı değerlendirme yapılabileceğini ancak şikâyet ve dava riski olma durumunda uzmanın mevzuatça korunmadığından dolayı bu riskleri göze alamayarak mesleki olarak uygun görmedikleri kararları verdiklerini ifade etmiştir:

*“Mevzuatta olması gereken şeylerden biri de bence şu: Meslek elemanının değerlendirmesine de bir atıfta bulunmak gerekiyor. Çünkü dedik ya, her ailenin kendi iç dinamikleri farklı. Bir aileye giderseniz, birçok şeyine bakarsınız ve SED’i uygun görürsünüz; ama benzer koşullarda bir aile vardır, onu uygun görmeyebilirsiniz. İşte orada mesleki bakış açısı devreye giriyor. Yani bazı yapılarda, evet, o para belli bir şeye hizmet eder; ama bazı yapılarda ise o para bir şeye hizmet etmez gerçekten. Yani meslek elemanının değerlendirmesine kıymet verilmesi, bunun mevzuatla güvence altına alınması bence önemli. Yani sen buna niye vermedin? Bu 4 kişilik aile, bu da 4 kişilik aile. Bunun da geliri 2000, bunun da geliri 2000. Örnek veriyorum. Buna vermişsin, buna vermemişsin. İşte orada mesleki bakış açısı, farklı değerlendirmeler giriyor ortaya. Ama şu anki uygulamada, buna verdimsem buna da vermem gerekiyor gibi bir durum söz konusu. Bunun farkında olan kişiler biraz daha az oluyor ya da farkında olursa dahi bu olabiliyor. Yani birileri gidip şikâyet ettiğinde ya da bir dava açıldığında, mevzuatta bizi koruyan-kollayan ya da o mesleki görüşe değer veren, atıfta bulunan bir şey olmadığı için, orada meslek elemanı... Çoğu zaman, mesela sosyal ekonomik desteklerde, ben bunu çok iyi biliyorum, gördüm de, meslek elemanı bakıyor, diyor ki, “Aslında bu para bir şeye hizmet etmeyecek; ama vermezsem sonra ben sıkıntı yaşayacağım, vereyim de olur da bir şey olursa niye vermedin olmasın.” (SHU-8)*

Mevzuatın esnek olması ve açık uçlu ibareler içermesi ve kimi zaman yorum farklılıkları uygulamayı da değiştirebilmektedir. Yöneticilerin yorumuna göre uygulamanın baştan sona değiştiği de belirtilmiştir:

*“Şöyle bir örnek vermek gerekir. Mesela, SED Yönetmeliğini ele alalım. SED Yönetmeliğinde şöyle bir ibare vardı: “Bulunduğu çevrenin koşullarına göre sosyoekonomik yoksulluk içerisinde olan.” Bu, o kadar ucu açık bir şey ki, ne bileyim, bu maddeye dayanarak, çok zengin bir muhitte oturan bir memura yardım yapabilirsiniz. Bu sadece bir örnek. Bütün maddeler bu şekilde ucu açık. İnsanla çalıştığımız için, her vaka kendi içinde özel olduğu için, böyle olması belki çoğu zaman işimize yarıyor, maddeleri istediğimiz gibi yorumlayabiliyoruz; ama kullandığımız bütün yönetmelikler, bütün genelgeler tamamen ucu açık. Kurumlarımızdaki, kuruluşlarımızdaki idarecilerin yönetmeliği nasıl anladığına göre, bütün uygulamalar baştan ayağa değişebiliyor. Yani her konuyla ilgili görüş sorabiliriz Bakanlığa, her maddeyle ilgili görüş sorabiliriz; çünkü çok fazla anlama geliyor. Nasıl okuduğunuza bağlı olarak değişiyor. Bu da uygulamada çok farklı şeylere yol açıyor.” (SHU-17)*

Uzmanlara göre mevzuat yorumlarının farklılığından dolayı yaşanan sıkıntılardan biri de 2022 Yaşlı ve Engelli Aylıklarına ilişkindir. Uzmanlar ihtiyaç değerlendirmesinin mevzuat yorumlarında yaşanan farklılıktan dolayı müracaatçıların mağduriyet yaşadığını dile getirmiştir:

*“Bunu özellikle 2022 yaşlı aylıklarını yaparken çok yaşamıştık. Çünkü yönetmelikte, “Yaşlıya kim bakıyorsa, 5 bin lira, 6 bin lira geliri olsa dahi tek değerlendirilir” yazıyor. Biz yönetmelik kapsamında bir şeyleri yapacaksak, bu yönetmelik kapsamında, bir yaşlıya, 65 yaş üstü bir yaşlıya oğlu, kızı bakıyorsa ve 5 bin lira maaşı olsa bile, şahsi düşündüğümüz için vermek durumundayız; ama bazen kurum yöneticileri ya da teşkilatlanma yapısında mı bir sorun var artık, bilmiyorum, kurum yöneticileri de diyor ki, “Kişi başı düşen hane gelirini baz alacaksınız.” Yani bir dönem buna göre yapılan 2022 yaşlı aylıkları, tekrar Bakanlıktan bir yazı geldi, sonlandıracaksınız dediler, bu defa bütün 2022 yardımlarını sonlandırdık. Tekrar yine bir defa, “Sadece kişinin kendi gelirini, kendi mal varlığını baz alacaksınız” dediler. Bunu müracaatçılara açıklayabilmek de gerçekten çok zor. Yani alanda olan meslek elemanı arkadaşların gerçekten uygulama alanında yaşadığı farklılıklara o gün geldiklerinde şahit olmuşlardı.”(SHU-18)*

*“Mesela engelli bakımıyla ilgili, engelli bakım parasıyla ilgili mevzuat konusunda orada çok büyük sıkıntılar yaşadık. İkilem değil aslında, benim kararım çok net, ama mevzuat sizi çok engelliyor. Biliyorsunuz, belli bir mevzuatı var evde bakım parasının, çok da sıkıntılı bir şey. “(SHU-24)*

Belediyelerde ise mevzuat eksikliğinin ve her şeyin tabiri caizse el yordamıyla, yöneticinin bakış açısına göre ve o an çalışan uzmanın mesleki bilgi ve donanımına göre yapılıyor olmasının, ihtiyaç değerlendirmesini olumsuz etkileyen bir unsur olduğu görülmüştür:

*“Dürüst olmak gerekirse, çok yeterli değil. Sosyal hizmet alanında bir mevzuatımız, yönetmeliğimiz var. Bu Daire Başkanlığına bağlı ilgili her müdürlüğün, Kadın Aile olsun, Göç Yönetimi olsun, Sosyal Hizmetler olsun, Mezarlıklar Şube Müdürlüğü olsun, Sivil Toplum İlişkiler Müdürlüğü olsun, aslında herkesin bir yönetmeliği var, bu yönetmelik çerçevesinde çalışıyor. Belediyeler biraz daha esnek, bu yönetmeliğin dışına da çıkılabiliyor. Ama özellikle sosyal inceleme noktasında, bir mevzuata dayalı, **“Kurallar bunlardır. Görüşme şu şekilde yapılandırılır. Şu alanlarda şöyle bir görüşme, şu alanlarda şu görüşme kâğıdı kullanılmalı” gibi net bir şekilde belirlenmiş, aslında çalışanların işini kolaylaştıracak bir mevzuat yok.**”(SHU-25)*

Sosyal yardım yönetmeliği ve çalışma usul ve esasları yönetmeliğinin olmadığını belirten Belediyede çalışan uzmanlardan bir diğeri, kendilerinin bu mevzuatı oluşturma konusunda çalıştıklarını ancak çalışmalarının Sayıştay’dan geçmediğini ve bu konuda yaşadıkları sıkıntıları şöyle ifade etmiştir:

*“Belediyede de biz girdiğimizde ne sosyal yönetmeliği vardı, ne de çalışma usul ve esasları yönetmeliği vardı. Biz, A. Belediyesinde de B. Belediyesinde de iki yönetmelik hazırladık. O meclisten geçiyor. Sosyal ekonomik destek yönetmeliği Sayıştay’a gidiyor; hem meclisten geçiyor, hem Sayıştay’a gidiyor. B. Belediyesinde hazırladığımız sosyal ekonomik destek yönetmeliği bence çok hak temelli, çok özgürlükçü, bütün kesimleri kapsayan, LGBT bireylerden tutun da herkesi kapsayan hak temelli bir yönetmelikti. O Sayıştay’dan geri döndü. Biz muhtaçlık kavramı falan hiç kullanmadık çünkü orada, yani ona da itiraz ettik. Sonra tekrar biraz kıvırtarak, ama yine de muhtaçlık kavramını kullanmadık, o şekilde gönderdik, sonra kabul gördü diye hatırlıyorum. Çünkü ben ayrıldım sonra. Ama epey bir uğraştık. Biz iki sosyal hizmet uzmanı arkadaş, bir de belediye başkan yardımcısı, birlikte hazırlamıştık yönetmeliği. Ben çok sağlıklı bir yönetmelik olduğunu düşünüyorum, ama o da Sayıştay’a takılıyor. **Biz mesela dezavantajlı gruplar diye ya da incinebilir gruplar diye bir tanım yazmıştık; ama Sayıştay’dan cevap geldi, illa muhtaç, korunmaya muhtaç, düşkün, bunlar yazılacak diye. Yine de yazmadık biz onu. Çatışma hallerinden, göçten falan da bahsetmiştik, onlara da biraz karşı çıkmışlar; bu tip destekler olabilecek diye, hani mültecidir, şudur budur, zorunlu haller diye. Yani mücadele ediyoruz elimizden geldiğince, ama... Şeyi de yapmıştık mesela çalışma usul ve esasları yönetmeliğinde, orada da bütün meslek elemanlarının görevlerini, birimlerin görevlerini, ne iş yapar, nasıl yapar, meslek elemanlarının yetki ve alanlarını yazmıştık. Bunların hiçbiri yoktu. Nasıl meslek elemanı da yoktu bizden önce. Siz de biliyorsunuz, genelde sosyal yardımı yerelde zabıta yapıyor, onlar eve gidip kontrol yapıyorlar.**”(SHU-24),*

Uzmanlar ayrıca Belediyedeki esnek mevzuatın kimi zaman kötüye kullanıldığını da dile getirmiştir:

*“Temel olarak erzak, bebek bezi, hasta bezi, giyim, ayakkabı, soba kömürü veriyoruz. Şöyle bir şey de var: Biraz daha üst kademedeki kişileri tanırırsanız, nakdi yardım o şekilde de alınabiliyor, yani birileri araya girerek. Mesela, bir bakanlıktaki gibi değil. “Yönetmeliğe uymuyorsunuz, hayır” diyemiyoruz. Üstten müdahaleler de olabiliyor. Ama bizim inisiyatifimize de kalıyor duruma göre. Zaten böyle vakaları müdürümüzle de görüşüyoruz. Ama ihtiyaca yönelik olarak elimizden geleni yapmaya çalışıyoruz Sosyal Yardım İşleri olarak.”(SHU-7)*

Belediyede çalışan uzmanlar ayrıca, yerel yönetimlerin inisiyatif alabilmesinin avantaj olduğunu ancak kullandıkları puanlama sisteminin fırsat eşitliğine yol açmadığını da dile getirmiştir:

*“Ben bu noktada birazcık eski, yani fi tarihinden kaldığını düşünüyorum Sosyal Yardımlar Yönetmeliğinin. Özellikle pandemi döneminde biz sahada bununla çok karşılaştık. Kişinin bilmediği yerden bir araba kaydı var, satmış, üzerinden sildirmemiş; bu, onun yardım almasını engelliyor. Kamu kurumlarındaki yardımlardan bahsediyorum. Yardım almasını engelliyor. Belediyeler, yerel yönetimler bu noktada inisiyatif alabiliyor. Çünkü iç yönergelerimiz oluyor, kendi meclisimizin onayladığı yönetmelikler oluyor. Ama belediyelerin de ayırdıkları bütçeler çok kısıtlı, devletin ayırdığı bütçeye nazaran...Bakıldığında, puanlama sisteminin çok katı olmaması nedeniyle hemen hemen herkes yardımdan faydalanmaya çalışıyor. Bu noktada, bakıldığında, 40 puan ile 120 puan arasında ciddi bir fark var; ama biz 40 puan alana da, 120 puan alana da aynı yardımı veriyoruz. Benim için sıkıntı yaratan durum bu. 120 puan aldı, ayda 2 paket erzak gitsin diye bir durum olmuyor. Yani fırsat eşitliğini sağlayabiliyor muyuz, çok eşitlikçi bir uygulama mı? Ne yazık ki değil.” (SHU-29)*

### **3.8.3. Sonuç Kararında Sosyal Hizmet Uzmanının Rolü**

Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları için yalnızca değerlendirme aşamasında değil karar aşamasında da çalıştıkları kurumların mevzuatı, ülkedeki mevcut sosyal politikalar ve bağlı kalmakla yükümlü oldukları mevzuat bağlayıcıdır. İhtiyaç değerlendirmesi için sosyal incelemeyi yürüten müracaatçı ile görüşme yapan ve süreci izleyen bizzat kendileri olsa da yardım kararını kendilerinin vermesi her zaman olanaklı olmamaktadır. Görüşmecilere sonuç kararı vermede sosyal hizmet uzmanının rolünün ne olduğu sorulmuştur.

ASHB'ye bağılı kuruluşlarda verilen sosyal ekonomik desteğe ilişkin sonuç kararının nasıl verileceğı SED Yönetmeliğinde yer almıştır. SED Yönetmeliğinin 10'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında “*İtiraz edilen veya tereddüde düşülen vakalar hakkında, bir idareci ve asgari iki meslek elemanından oluşacak bir komisyon tarafından değerlendirme yapılarak karar verilir. İtirazlarda, incelemeyi yapan meslek elemanı dışında bir veya birden fazla meslek elemanınca gerekirse yeniden sosyal inceleme yapılır ve komisyonca karar verilir.*” hükmü yer almaktadır. Buradan anlaşılacağı üzere sosyal destek kararı komisyon tarafından verilmektedir.

Bakanlığa bağılı çalışan sosyal hizmet uzmanları son yıllarda komisyon uygulamasına geçildiğini böylece sosyal incelemeyi yapan meslek elemanının kanaatini bildirerek komisyona sunduğunu ve komisyonun sonuç kararı verdiğini; daha evvel sosyal hizmet uzmanının kararının il müdürü ya da valilik oluru ile onaylanarak yardıma ilişkin sonuç kararı verildiğini belirtmiştir:

*“Değerlendirme kısımları, genellikle sosyal hizmet merkezlerinde bir komisyon toplanıyor ve o komisyonla yapılıyor. SED birimindeki meslek elamanları da, diğer birimlerdeki meslek elemanları da o komisyonda oluyor, siz vakanızı sunuyorsunuz, orada genellikle oyçokluğuyla bir karar alınıyor ya da oybirliğiyle. Burada vakanın sahibi olan meslek elemanının söz hakkı tabii ki diğerlerinden çok daha fazla. Ancak, diğer arkadaşların da kendi gözlemlerinden kaynaklı, yani daha önceki vakalarla ilişkilendirerek kendi kanaatleri olabiliyor.” (SHU-9)*

Bazı uzmanlar, tereddüde düştüğü olguları komisyona sunduğunu ancak tereddüde düşmediği olguları komisyona sunmadıklarını belirtip komisyonun alanda çalışan kişilerden oluştuğunu belirtmiştir:

*“SHM’lerde bir komisyon var, her yıl yenileniyor. Komisyona sunabiliyoruz. Yani biz gidip bakıyoruz, bu ailenin gerçekten SED hizmetiyle desteklenmesi gerektiğini düşünüyorsak, komisyona sunmuyoruz; ama gerçekten bir kanaat oluşturamadıysak, olumlu ya da olumsuz hiçbir kanaatimiz yoksa, komisyona sunup komisyon aracılığıyla SED bağladıklarımız da oluyordu. Bazen reddedeceğimiz dosyalarda da yine aynı şekilde, reddedeceğimiz bir durum saptadık; ama yine de emin değilsek komisyona sunuyorduk. Genelde SHM profili biraz daha sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog gibi, toplumla, aileyle, bireyle çalışan meslek elemanlarından oluştuğu için, SHM komisyonlarında hiç farklı bir kanaatin çıktığını görmedim. Ben şu an SED birimindeyim, ama KMÇ vakalarım da oluyor. Yine KMÇ vakalarında danışmanlık, bakım tedbiri, bunlarda da komisyon toplanması sık olur.” (SHU-18)*



Uzmanlar komisyonun olgu tartışmaları için ve fikir alışverişi için uygun bir ortam sağladığına da değinmiştir:

*“Yani tamamen, bütün mesleki kanaat bizde. Yani sonuçta buna karar verecek olan kişi, oraya gidip incelemeyi yapan, görüşmeyi yapan kişi. Sosyal hizmet komisyonumuz var, ama komisyonumuz şeyleri yönlendirmekle ilgili, yani vaka uygun mu şey açısından, hizmet ve vaka birbirine uyumlu mu, değil mi, onunla ilgili. Evet diyebilir, reddedebilir. Yani “Bu vakayı alın ve üç katı tutarında yardım verin veya 1 yıllık bir yardım verin” gibi bir şeyden ziyade, reddedip başka bir meslek elemanına verebilir veya kabul edip onaylayabilir. Onun dışında görüşmüyor muyuz? Tabii ki de görüşüyoruz. **Komisyonlar şuna açık: Yani sonuçta bir arkadaş ortamı, arkadaş grubu, meslek elemanlarının birlikte olduğu bir arkadaş grubu, aynı zamanda kurum yöneticisinin bulunduğu bir arkadaş grubu. Görüşüyoruz, vakalarımızı birbirimizle paylaşıyoruz, fikir verebiliyorlar. Bu, resmi olarak yazılı bir fikir değil, yani “1 yıl verelim” baskısı değil bu; “Arkadaş, buna süreli yardım vermek daha uygun olmaz mı?” veya “Süreli yardım bunun açısından biraz sorun yaratabilir, katlı verip izlesek mi?” gibi fikirler olabiliyor. Ama işin asıl şeyi meslek elemanında; meslek elemanı arkadaşımız hayır diyorsa, o vakayı biz orada onun dediği şekilde imzalıyoruz veya reddediyoruz. Ben de komisyonlarda bulunduğum için...”**(SHU-11)*

*“Komisyon Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliğinde var, sosyal hizmet merkezi komisyonu. Orada diyor ki, bir komisyon başkanı -bu idareci olacak- ve yeteri kadar üye. Yani üç, beş ve yedi kişilik olabilir bildiğim kadarıyla, çok emin değilim şu anda, ama tek sayılı olmak zorunda. Bizim komisyonumuz mesela, bizden örnek verirsem, beş kişilik bir komisyon; bir başkan, dört üye şeklinde. Komisyonunda bir başkan oluyor, idareci oluyor, komisyon başkanı ve dört tane üye oluyor. O üyeler meslek elemanlarından oluşuyor. Sosyal ekonomik destek biriminden arkadaşlar da oluyor, diğer birimlerden de oluyor; yani engelli biriminden, KMÇ'den, eğitim ve sağlıktan. Müdürlükte görevli meslek elemanlarından bir komisyon oluşturuluyor. Genelde bir komisyon yeterli olmadığı için, iki veya üç komisyon oluyor SHM'lerde. Bizde iki komisyon var. İki tane komisyon oluşturuluyor ve vakalar komisyonda değerlendiriliyor. Bir dosyanın 10 dakika sürdüğü de oluyor değerlendirilmesi, yarım saat sürdüğü de oluyor, 5 dakika sürdüğü de oluyor. Bazen komisyon üyeleri o vakayı biliyor mesela, herkes o vakayı biliyor, diyelim 3 yıldır elde olan bir vaka, herkes tanyor vakayı, biliyor, hızlıca değerlendiriyorsunuz, sonuçlandırıyor sunuz. Ama bazı vakaları da tartışmamız gerekiyor, yarım saat, 40 dakika, neyse, vakayı tartışıyoruz, ona göre bir sonuca bağlıyoruz.”*(SHU-26)

ASHB'ye bağlı çalışan sosyal hizmet uzmanları, komisyonunda uzmanların istisna olarak nitelendirdiği ama söylemlerinden çoğunlukla siyasi ve idari baskı sonucu verilen yardımların olduğu anlaşılan özel durumlar dışında meslek elemanının kanaatine göre karar çıkarıldığını ifade etmiştir:

“Süreç sonunda da, normalde sosyal ekonomik destekte yüzde 99 bizim kanaatimiz. Bir dosyanın komisyondan dönmesi çok çok nadir.” (SHU-1)

“Aslında bizim kararımız çok etkili oluyor. Çünkü gidip evi gören, incelemeyi yapan kişi biz olduğumuz için, aslında komisyonu da biz öyle yönlendirmiş oluyoruz bir şekilde. Komisyon oluyor, evet, ama biz yönlendirmiş oluyoruz aslında. Bu noktada bizim kanaatimiz, gözlemimiz çok önemli.” (SHU-2)

“Biliyorsunuz, bu bir komisyon kararıyla oluyor; rapor komisyona sunuluyor, komisyon tarafından değerlendiriliyor. Ama şimdi işin kolaylaştırılması nedeniyle, genelde meslek elemanlarının bununla ilgili yorumları ve değerlendirmeleri esas oluyor. Çünkü gözlem yapan, değerlendiren, müracaatçıyı gören, ev ortamını gören, yaşayan kişi meslek elemanı; o nedenle, o meslek elemanının durumu değerlendirmesi esas kabul ediliyor.”(SHU-3)

“Rolümüz var. Şöyle: Sonuçta dosyayı anlatan biziz, incelemeyi yapan bizleriz, o bilgiye sahip olan bizleriz, o vakayı biz sunuyoruz. O noktada, evet, rolümüz var, hiç yok değil. Çıkan kararların çoğu aslında meslek elemanının kanaatıyla orantılı oluyor. **Ama istisnalar olabiliyor. O istisnalar da şöyle: Her vakanın kendi özelinde farklı şeyler olabilir. Yani orada komisyondaki üyeler, “Yahu, şuna da baksaydın. Baktın mı? Şunu da bir değerlendir” noktasında olabilir, başka şeyler olabilir.**”(SHU-8)

“Tamamen bizim kararımız geçerli bunda. **Çok nadir olmakla birlikte, farklı kanallardan gelen bazı dosyalar olduğu zaman, idare etkin rol oynamak istiyor bunlarda. Ama yüzde 99 oranında bizim verdiğimiz karara karışılmıyor.**”(SHU-16)

“Sosyal hizmet uzmanının verdiği kararı, sadece kurum müdürü olur yazısı yazıyoruz üst yazı olarak, onu onaylıyor. Onun dışında, meslek elemanının verdiği sonuç kararına müdahale edilmesi kesinlikle söz konusu değil. Öyle bir şey zaten ne yasal açıdan, ne de etik açıdan mümkün olamaz, olmuyor...Sosyal hizmet merkezlerinin, bütün SHM’lerin SHM komisyonu olmak zorunda. Bizim de SHM komisyonumuz var, ben de o komisyonda görevliyim aynı zamanda. Bazen sosyal ekonomik destek dosyalarında, ikilemde kaldığımız dosyalarda özellikle, bunları komisyon gündemine taşıyoruz.”(SHU-31)

ASHB’ye bağlı çalışan sosyal hizmet uzmanların sosyal inceleme sonucu edindikleri mesleki kanaatin çoğunlukla dikkate alındığı ancak siyasi ve idari baskı sonucu kimi zaman bu kanaatin göz ardı edildiği anlaşılmakla beraber, alanda çalışan uzmanlarının yardımların niteliği ve niceliği veya sunumlarına ilişkin politika belirleme noktasında görüşlerinin alınmadığı görülmüştür. İl bazında ya da kurum bazında yazılı olmayan kural ve uygulamaların olduğunu belirten uzmanlardan biri politika belirlemede sosyal hizmet

uzmanının dikkate alınmadığını ve bu durumlarda görüşlerinin dikkate alınmadığını verdiği şu örnekle açıklamıştır:

*“Aslında belirli standartlar belirleniyor, yani yönetmelik dışında da her ilin kendi standartları var. Bunlar doğru, yanlış, tartışılır. Diğer illerde daha önce Afganlara SED yardımı bağlanmamış; ancak, bizim ilde bağlanmış. Çünkü bunu engelleyen herhangi bir yasa, yönetmelik, bir şey yok. Daha sonrasında, Sosyal Hizmetlerden yardım alabildikleri için buraya yoğun bir Afgan göçü olmaya başladı. İnsanlar akrabalarını, eşlerini dostlarını çağırmaya başladılar, burda Afgan nüfusu artmaya başladı. Eski İl Müdürümüz ve sığınmacıların -şu an ismini tam getiremedim- gittiği şube, Göç İdaresi Müdürü ve bizim eski Müdürümüzle yapılan bir görüşme sonrasında, Afganların yardımının kesilmesine karar verildi idareler tarafından. Şehir nüfusunu korumak için, demografik yapıyı korumak için alınmış bir karar. Arkadaşlara direkt talimat gitti, “Afganların SED yardımlarını keseceksiniz” şeklinde bir talimat. Burada meslek elemanının ne denli etkisi olduğu, hakların nasıl kazanılıp kazanılmadığı bu örnekte çok net ortaya çıkıyor.” (SHU-17)*

Bazı Belediyelerde sosyal yardımın sonuç kararı için komisyon ve kurul gibi oluşumların oluşturulduğu, bazılarının ise sosyal hizmet uzmanı ve üst amirinin oluru ile sonuç kararı verildiği görülmüştür.

*“Komisyon var. Ama incelemeyi yapan kişinin... Hani diyoruz ya, çocuğun beyanı esastır. Orada da incelemeyi yapan meslek elemanının beyanı esas olup, beş kişilik ya da yedi kişilik bir komisyonda buna karar verilir. Genelde beş kişilik bir komisyon olur. İki meslek elemanı, biri incelemeyi yapan, biri başka bir meslek grubundan; ilgili şube müdürü ve daire başkanı da olacak şekilde, beşli bir komisyon olur, o şekilde bir oylama tarzında karar verilir. Ama dediğim gibi, incelemeyi yapan kişinin beyanı esas alınarak karar verilir. Değerlendirme bu şekilde oluyor, yani karara bağlanıyor.”(SHU-23)*

*“Bu görüşmeleri ve bilgileri aldıktan sonra, karar mekanizması, son nokta bizim zaten. Merkezimiz bu bakımdan bize karar noktasında karışmıyor, müdahale etmiyorlar. Başka kurumlarda sıkıntı yaşadıklarını biliyorum uzman arkadaşlarımin.” (SHU-30)*

*“Şu anda 5 kişi. O kurulun üyelerinden biri de benim. Ben sosyal hizmet uzmanıyım. Diğer bir müdür arkadaşımız klinik psikolog. Daire başkanımız var o kurulda, sosyal yardımlardan sorumlu bir sosyolog -yine koordinatör- var, özellikle bu saha çalışmalarını yöneten daha tecrübeli bir sosyolog arkadaşımız var. 5 kişi, bunun 3’ü sosyolog, 1 tane sosyal hizmet uzmanı, bir tane psikolog. Alanı bilen ve yönetici pozisyonunda olan kişiler.” (SHU-25)*

Belediyede çalışan bazı sosyal hizmet uzmanları sosyal yardım sonuç kararı için oluşturulan kurulun sorumluluk paylaşma açısından faydalı olduğunu zira Belediyelerin Sayıştay denetimine tabi olduklarını ve üst otorite ve baskı sonucu haksız yere verilen yardımların uzmana zimmet edilebilme riskine karşı kurulun bu tür baskı ve otoritelere direnme konusunda daha güçlü olduğunu ve bu tür denetimlerdeki sıkıntıları ortadan kaldırdığını şöyle açıklamıştır:

*“Kurulun şöyle bir avantajı var: Bir kere, sorumluluk paylaşılmış oluyor, yani sorumluluk tek bir çalışanın üzerine bindirilmemiş oluyor. Şundan dolayı: Gerçekten o gün dalgın olabilirim, o raporu yazıp değerlendirmeyi yaparken bazı şeyleri unutmuş ya da gözden kaçırmış olabilirim ve hak eden kişiye alması gereken bir yardım benim yaptığım hatadan dolayı gitmemiş olabilir, engellenmiş olabilir. Bu noktada bir kere büyük bir sorumluluk alıyorsunuz. Ama belki farklı gözler tarafından da değerlendirildiğinde, böyle bir hatanın önüne geçilmiş olacak. Belediyelerde çalıştığımızda, her şey kitabına göre olmayabiliyor. Zaman zaman şu oluyor: Hak ettiğini düşünmediğiniz bir kişi, almaması gerekiyor; ama bir yerlerden telefon geliyor veya bir yerlerden bunun verilmesiyle ilgili ya bir üst yönetici olabiliyor, ya şehirdeki hatırı sayılır bir yönetici olabiliyor, bunun verilmesini istiyor, o kişiye ulaşmış oluyor. Haksız bir şekilde bunu verdiğinizde -biz Sayıştay denetimine tâbiyiz- bu haksız bir şekilde verildiği için, Sayıştay, bunu size zimmet çıkarabiliyor, niçin böyle bir şey yaptınız diye bununla ilgili soruşturma geçirebiliyorsunuz. Aslında kurul olduğunda, bu sorumluluğu da kurula paylaştırmış oluyorsunuz. Böyle bir baskı var. Kurulda daire başkanı olduğu için, ilgili müdürler olduğu için, o zaman direnmek biraz daha kolay oluyor, “Hayır, ihtiyacı yok” gibi. Böyle bir baskı bizde var, ama bunun sonuçları olacak. O zaman, tek bir kişi bile kabul etmediğinde, o sorumluluk paylaşılmış oluyor, bunun önüne geçmiş olabiliyorsunuz ve “Bu kurulda görüşülüyor. Kurulun vereceği karar esas ve kurulun kararı da bağımsız” denilebiliyor. Bu, yapılacak baskıları vesaire engellemiş oluyor. Ama bu noktada da kurulun yapısı çok önemli. Gerçekten alana hâkim, alanda çalışan, saha bilgisi de olan kişilerin de o kurulda olması gerekiyor. Bu şekilde olduğunda daha sağlıklı yürütülüyor bence.”(SHU-25)*

SYDV’lerde ise sosyal hizmet uzmanlarının sonuç kararındaki rolünün, belediye ve ASHB’ye bağlı kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına kıyasla daha az olduğu görülmüştür. SYDV’lerde sosyal hizmet uzmanının kanaati mütevelli heyete sunulmakta ve mütevelli heyeti sonuç kararı almaktadır. 5263 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Yasası 19’uncu maddesi mütevelli heyete ilişkin şu hükümleri içermektedir:

*“Mülki idare amirleri vakfın tabii başkanı olup, illerde belediye başkanı, defterdar, il millî eğitim müdürü, il sağlık müdürü, il tarım müdürü, il sosyal hizmetler ve çocuk esirgeme kurumu müdürü ve il müftüsü; ilçelerde belediye başkanı, mal müdürü, ilçe*

*millî eğitim müdürü, Sağlık Bakanlığının ilçe üst görevlisi, varsa ilçe tarım müdürü ve ilçe müftüsü vakfın mütevelli heyetini oluşturur. Ayrıca her faaliyet dönemi için, il dahilindeki köy ve mahalle muhtarlarının valinin çağrısı üzerine yapacağı toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla kendi aralarından seçecekleri birer muhtar üye ile ilde kurulan ve bu Yasada belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinin kendi aralarından seçecekleri iki temsilci ve hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği iki kişi; ilçe dahilindeki köy ve mahalle muhtarlarının kaymakamın çağrısı üzerine yapacağı toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile kendi aralarından seçecekleri birer üye ile ilçede kurulu ve bu Yasada belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinin kendi aralarından seçecekleri bir temsilci ve hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği iki kişi mütevelli heyetinde görev alırlar. İl veya ilçede bu Yasada belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşu olmaması halinde, hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği üçüncü bir kişi daha mütevelli heyetinde görev yapar.”*

Yapılan görüşmelerde SYDV’de çalışan sosyal hizmet uzmanları sonuç kararındaki rollerinin az olduğuna ve kararın mütevelli heyet tarafından verildiğini belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanının sonuç kararındaki etkisinin az olmasının sebebinin mütevelli heyette yer alan kişilerin alana hakim olmamasının da etkisi olduğu değerlendirilmektedir.

Hem SYDV’de hem de SHM’de çalışma deneyimi olan bir sosyal hizmet uzmanı iki kurumdaki sonuç kararı sürecini ve sosyal hizmet uzmanının sonuç kararındaki etkisini anlatırken, SYDV’de çalıştığı dönemde hazırladıkları raporda başlangıçta mesleki kanaatlerini bildirdiklerini ancak zamanla heyet üyelerinin **“takdir mütevelli heyetidir”** ibaresini eklemelerini istediklerini söylemiştir. Uzman, meslek elemanı olarak kendilerine saygı duyulmadığını belirtmiş ve yaşadıkları baskıyı şöyle anlatmıştır:

*“Maalesef dışardan müdahale oluyor. Çünkü bizler SYDV’de aslında çok meslek elemanı olarak görülmiyoruz; yani SYDV’de bilgiyi toplayan, hazırlayan ve bunu rapor haline getiren insanlar olarak görülmüyoruz. Gittik, SYDV’de bir inceleme yaptık, o incelemeye ilişkin bilgileri topladık, bununla ilgili bir paragraf ya da en fazla iki paragraf bir rapor yazdık. Önceden raporun sonuna, “Şu şu sebeplerden ötürü bu aileye yardım yapılmasının uygun olacağı kanaatindeyim” diye belirtebiliyorduk; çünkü biz meslek elemanıyız ve o sosyal incelemeyi 5 dakika da olsa, yarım saat de olsa yapan biziz, ailenin koşullarını değerlendiren de biziz; ama bir süre sonra heyet üyelerinden, “Takdir Mütevelli Heyetindedir” şeklinde bir sözcük eklememizi istediler. Zaten o zaman, çok bizim fikirlerimizin olmadığını anladık. Bazen biz uygun görsek de heyet üyelerinden biri yok dese reddedilebiliyor ya da heyet üyelerinde daha çok oyçokluğu diyebiliriz. Yani bir meslek elemanı o dosyaları okuyor, anlatıyor. Takdir edersiniz ki, 200-300 dosyayı*

*okuduğumuz oluyordu. Artık çoğu zaman, “Geç, geç, geç” şeklinde hızlı hızlı yaptığımız çok oluyordu. Bunu Mamak bölgesi için söyleyebilirim. Çünkü Mamak, nüfusu çok fazla olan bir bölge. Yani bazen biz uygun görsek de heyet üyelerinin uygun görmediği ve reddedildiği olabiliyordu ya da bizim uygun görmediğimiz bir dosyanın heyette kabul edilebildiğini de görebiliyorduk. Çok böyle karşılaştırmalı oluyor, ama aslına bakarsanız, şu an Sosyal Hizmet Merkezinde ben bir sosyal inceleme raporu yazıp kanaatimi belirtiyorum ve benim kanaatimin dışında başka bir kanaat yok; çünkü ben, onu yönetmelik kapsamında değerlendirip meslek elemanı olarak o sosyal incelemeyi yapmışım. Yani mantıken, o ailenin koşullarını görmüşüm, takibini yapmışım ve benim kanaatim ön plana alınıyor. Ama SYDV’de böyle bir şey çok mümkün değil, çünkü takdir Mütevelli Heyetinin. Kaymakam başkanlığında toplanıyor, yani heyet üyelerinden bir ya da birkaç tanesi uygun bulmadığında yardım yapılmayabiliyor.” (SHU-18)*

Sosyal hizmet uzmanları, kimi zaman mütevelli heyetin değerlendirme biçiminin adil olmadığını ve mesleki bakış açısından yoksun olduğunu da dile getirmiştir:

*“Bizim düşündüğümüz gibi, mesela, bu ailede çalışabilecek durumda birey yok; ama Mütevelli Heyetinden pek çok kişi, ailedeki kişi sayısına bakıyordu; yani “Bunlar iki kişi yaşıyorlar; bir şekilde geçinirler” ya da “Bunlar 5 kişi yaşıyorlar; geçinemezler. Yardım yapalım” gibi, sayıyla. Sosyal incelemeyi yapan grup biz olduğumuz için, çoğu zaman fikirlerimizi söylememize müsaade etmiyorlardı açıkçası. Çünkü biz gördük, yani o ailenin sosyal, ekonomik koşullarını biz gördük. “Bunlar karı-koca yaşıyorlar; bir şekilde geçinirler” şeklinde düşünüyorlar. Hanede yaşayan kişi sayısı ne kadar azsa, geçimin de aslında o kadar iyi olduğunu düşünüyorlar yani.” (SHU-18)*

Toplanan mütevelli heyette alanı bilen kişilerin olmadığı, Vakıf müdürlerinin dahi kimi zaman heyette olmadığı belirtilmiş ve heyetin yazılan raporun sadece son cümlesine baktığı ve hak temellinden uzak bir değerlendirme yaptığı da dile getirilmiştir:

*“Bizim oradaki etkimiz maalesef çok az çünkü biz çok uzun inceleme raporları yazıyoruz diğer vakıflara göre. Öyle tercih ediyorum ben mesela. Ama çok komik şöyle bir sıkıntı var, bütün gözlemlerinizi yazıyorsunuz ama son cümle okunuyor, çünkü orada muhtaçlık değerlendirmesi var son cümlede, sadece orası okunuyor ve bakılıyor. Hâlbuki yukarıda neler neler anlatılıyor kimsenin dikkatini çekmiyor. Çünkü yanlış olan sistemlerden biri de bu, siz kaymakam başkanlığında bilmem kaç kişi toplanıyorsunuz, kaç kişinin ne eğitimi var, sosyal hizmetle ya da sosyal yardımla ne kadar ilgisi var. Nasıl karar verebiliyor buna? Ya da yazdığım şeyi nasıl anlayabilir. Maalesef hiçbirimiz yokuz. Bizim müdürümüz bile yok. O bile yetkiye sahip değil. Çok yanlış aslında. İşte okunuyor dosya toplantıda, işte muhtaçlık sınırının altındadır, işte kaç lira verelim, böyle. İşte şu kadar verelim. Yani aslında insanlar arasında farklı bir psikoloji oluşuyor aslında o grubun içerisinde. “verelim” hayır siz vermiyorsunuz, öyle bir şey değil bu. Hani önce onu anlaması gerekiyor. İşte bu da eğitimle ilgili bir şey. Yani bu alana yakın ya da uzak olmakla alakalı, kişilikle de alakalı. Yani onlar onların üstü gibi davranıyor. Şunu*

*verelim, kimse vermiyor, bizim vergilerimizle oluşturulmuş fonlar var, oradan veriliyor ve o, onun hakkı, biz sadece aracıyız, yardımcı oluyoruz. Onların buna ulaşması için. Kimse böyle düşünmüyor. Yani düşünce biçimi yanlış. Çünkü mesela sistemde muhtaçlık değerlendirmesi gibi bir kısım var, oraya bakıyoruz, hiç kimse muhtaç değil ona göre. Nasıl bir sistemdir, anlayabilmiş değilim ya. Çünkü doğru veri girilmiyor bir de o var. Evet, sosyal inceleme formları var on bir sayfa falan, doğru veri girilmiyor, çünkü mümkün değil yetiştirmek. Çünkü onun da bir faydası yok. Yani oradaki bütün veriler yanlış şu an. Öyle bir sıkıntısı var.”(SHU-5)*

Sonuç kararını heyetin verdiğini ve kendi kararlarının dikkate alınmama durumlarının çok olduğunu ve tüm emeklerinin “çöp” olduğunu belirten uzmanlar, kimi zaman muhtaçlık ölçütüne uygun olmayan hanelere de müteveli heyetin yardım verebildiğini belirtmiştir:

*“Karar bizde değil, müteveli heyeti karar veriyor. Bizim olumlu ya da olumsuz yazmamız çok bir şey değiştirmiyor. Yani bizim alsın dediğimiz kişi almayabilir, almasın dediğimiz de dünyanın yardımını alabilir. Uygun değil aslında. Benim verdiğim kararın geçerli olması gerekiyor normal şartlarda. Ben uygun bulmuyorum. Çünkü müracaatını alan benim, görüşen benim, derdini dinleyen benim, raporunu yazan benim, yardım almasının uygun olduğuna karar veren benim. Ama o, hayır, ben yardım almasını istemiyorum diyebiliyor. O zaman benim yaptığım bütün her şey çöpe gitmiş oluyor. Ki bu da çok oluyor yani, çok karşılaştığımız oluyor. Mesela yardım alması uygun olmayan bir kişi, bir sürü mal varlığı var, evi var, arabası var, ama birinin tanıdığı diye bir sürü yardım alabiliyor.” (SHU-28)*

Bir SYDV’de ise Kaymakamın oluşturduğu “halk günü” etkinliklerinin olduğu ve burada bazen, müracaatçıların da müteveli heyetin karşısına çıkartılıp kendini anlatmasını istendiği görülmüştür:

*“Halk günü, kaymakam beyin oluşturduğu bir şey. Heyet günleri öğleye kadar vatandaşları alıp dinliyor. Yani kimin ne derdi varsa o an dosyası vardır heyette, geliyorlar dinliyor onları. Çok daha mesela tam tersi sonuçlar çıkabiliyor. Dediğim gibi gitmek o insanları görmek çok ayrı bir şey, orada oturup karar vermek çok ayrı bir şey.” (SHU-5)*

Halk günleri uzmanların yardım ihtiyacı olduğunu düşündüğü ama müteveli heyetin reddettiği olgularda müracaatçıları davet ettikleri ve kendilerini heyete anlatmalarını istedikleri bir mekanizma olsa da uzmanlar ortamın profesyonel olmadığını ve müracaatçının örselenebildiğine de dikkat çekmiştir:

*“Orada da çok kötü şeylerle karşılaşabiliyorlar ama. Kötü tepkilerle karşılaşabiliyorlar. Yani “git, çalış” gibisinden heyet üyelerinden sözlerle karşılaşabiliyorlar. Profesyonel olmayan bir ortam. Bizim kurumumuzda, damgalanmak ve örselenmek çok bana göre maalesef.” (SHU-5)*

Bazı uzmanlar müteveli heyetin kararlarının kendi kararlarının aksi olabileceğini ancak kendi görüşlerinin de çoğunlukla dikkate alındığını ifade etmiştir:

*“Genellikle zaten bizim verdiğimiz kararlar üzerinden yardım yapılıyor ya da yapılmıyordu. Lakin, bazen bizim uygun görmememize rağmen -müteveli heyeti eşliğinde alınıyordu orada kararlar- müteveli heyetinin ya da kaymakamın uygun gördüğü yardımlar da yapılabilirdi ya da biz yardımı uygun görmüştük, ama müteveli heyeti uygun görmemiş, yardım yapılmıyordu. Ama bunu 100 dosya üzerinden oranladığımızda, 100 dosya içerisinde belki 3 ya da 4'tür yani, o kadar düşük oranlarda bizim kararımız dışında kararlar çıkıyordu. Bu şekilde çalışılıyordu yani.”(SHU-14)*

*“Aslında nihai kararda yüzde yüz sosyal hizmet uzmanının görüşü geçerli diyebilirim. Süreç şöyle tabi başvuru alınır, incelemeye gidilir gelen kişinin yazdığı raporla heyete gider. Heyet kabul ya da ret verir. Tabii heyet üyeleri de gözlemin çok önemli olduğu bir işi yaptığımızı bildiği için sosyal hizmet uzmanının daha doğrusu sosyal yardım görevlilerinin görüşlerini karar olarak kabul eder.” (SHU-4)*

Yapılan görüşmelerden görüldüğü üzere sonuç kararında, alanda çalışan ve sosyal inceleme yapan sosyal hizmet uzmanlarının görüşünün etkisi kurumdan kuruma değişmektedir. Ancak çoğunlukla sonuç kararının komisyon, kurul ve müteveli heyet gibi oluşumların kararı ile çıktığı görülmektedir.

#### **3.8.4. Yardım Kararının Müracaatçıya Bildirimi**

Hak temelli bir hizmet sunumunda, yardım kararının olumlu veya olumsuz olmasına bakılmaksızın müracaatçıya bildirim, gerektiğinde itiraz hakkı konusunda bilgilendirilmesi önemli hususlardır. Müracaatçıların kendileri hakkında verilen kararlar konusunda bilgilendirilmesi mesleki etiğin de bir gereğidir.



Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarına, müracaatçılara yardım kararının bildiriminin nasıl yapıldığı, olumsuz karar bildirim olmasına durumunda itiraz hakkına ilişkin müracaatçıyı bilgilendirip bilgilendirmedikleri sorulmuştur.

SED Yönetmeliğinin 10'uncu maddesinin dördüncü fıkrasında SED desteği yapılması uygun bulunmayanlara her türlü ekonomik bilgi iletişim aracı ortamında veya resmi yazı ile bilgi verileceği hüküm altına alınmış ve üçüncü fıkrada ise itiraz edilen olgularda gerektiğinde incelemeyi yapan meslek elemanı dışında bir veya birden fazla meslek elemanınca yeniden sosyal inceleme yapılacağı ve komisyonca karar verileceği bilgisine yer verilmiştir. Ancak aynı maddenin beşinci fıkrasında reddedilen olgularda müracaatçı, şartlarının değiştiğine ilişkin yeni bilgi ve belge ibraz etmeden hakkında 3 aydan önce tekrar sosyal inceleme yapılamayacağı bilgisine yer verilmiştir. Bu durumda itiraz etmek için müracaatçının şartlarının değiştiğine dair yeni bilgi veya belge ibraz etmesi gerekmekte aksi halde itirazı kabul edilmeyeceği gibi bir çıkarım yapılmaktadır. Bu madde itirazın önünde bir engel gibi yorumlanabilmektedir.

ASHB'ye bağlı il müdürlükleri ve SHM'lerde yönetmelikte açıkça belirtildiğinden dolayı olumsuz kararlar hakkında müracaatçıya resmi yazıyla ya da SMS şeklinde bildirim gittiği, olumlu kararlarda çoğunlukla resmi bildirim yapılmadığı ancak kişilere telefonla ulaşıldığı ya da kişilerin kendilerinin gelip öğrendiği görülmüştür.

*“Olumsuzsa SMS gidiyor, olumluysa hiçbir şey gitmiyor, bizi arayıp bilgi alıyorlar, Bunu söylüyoruz yani.” (SHU-1)*

*“Olumsuz bildiriliyor. Genelde olumlu karar bildirilmez. Olumlu kararın sonucunu zaten müracaatçı görüyor. Gider, bakar ya da arar, kendisi sorar. Olumsuz kararlarla ilgili sadece bir tebligat yazılır, bu şekilde bildirilir; yani evine giden bir tebligattan öğrenir.” (SHU-17)*

*“Şu şekilde oluyor: Olumlu olursa zaten ek belgeler talep etmemiz gerekiyor. O yüzden, olumlu olduğunu telefonla bildiriyoruz. Çünkü daha sonrasında o belgeleri de bize teslim etmesi gerekiyor. Olumsuz olduğu durumlarda da tebligat yöntemiyle, posta yoluyla bildiriyoruz ya da ulaşamadığımız durumlar olursa telefon yoluyla arayıp o şekilde bilgi veriyoruz.” (SHU-21)*

Pandemi nedeniyle sosyal yardım başvurularının artması ve iş yoğunluğundan dolayı olumsuz karar için uzmanların ifadesiyle “ret mektubunu” yazmaya zaman bulamadıkları ve son bir yıldır olumsuz bildirimleri yapmadıkları da dile getirilmiştir:

*“Kural olarak, olumsuzsa, evine mektup gönderiyoruz biz. Yani yazılı bir şekilde bildirmek zorundayız olumsuz kararı. Ama şu son 1 senedir, pandemi sebebiyle, ret mektubu diyoruz biz ona, ret mektubu yazmadık. Çünkü diğer dosyalar, yardım vermemiz gereken dosyalar ağırlığa bindi. Ret noktasında yazılı olarak bildirmek zorundayız. Orada da çok açıkça bir şey yazmıyoruz, ama “Yönetmeliğin şu, şu maddesi kapsamında uygun görülmedi” şeklinde evine mektup gönderiyoruz. Olumlu olursa, direkt telefonla herkes kendi dosyasını arayıp, hesap açtırmasını söylüyor kişiye; hesap bilgisi getirdiği zaman da bilgi veriyoruz, “Şu tarihlerde yardım alacaksınız, şu kadar para alacaksınız” diyoruz. Orada zaten bir bağ kurmuş oluyorsunuz müracaatçıyla.” (SHU-2)*

Yardım kararını bildiren müracaatçı ile en başından beri etkileşim kuran sosyal hizmet uzmanı mı olmalı yoksa kurum mu olmalı noktasında farklı görüşler mevcuttur. Ancak olumsuz kararlarda uzmanın güvenlik riski doğabildiği için uzmanların bazıları mesleki kanaatini müracaatçıdan gizleyerek komisyon ve kurul sonucu kararın çıktığına vurgu yapma ihtiyacı duymaktadır. Bazı uzmanların ise bu konuda farklı düşündükleri ve sosyal inceleme amaçlı hane ziyareti sona erdiğinde kanaatini sonuç olarak müracaatçı ile paylaştığı görülmüştür:

*“Ben kendim söylüyorum. Gittiğimde, olumlu ya da olumsuz, kararımı verdiğem, orada söylüyorum kişiye, “Sizin durumunuz şöyle şöyle olduğu için uygun değil, yardım alamazsınız” ya da “Alabilirsiniz” diye. Ama tam karar veremediysem, “Arkadaşlarla bir görüşelim, bakalım” falan şeklinde düşündüysem, “Siz 1 hafta sonra arayın kurumu, benimle görüşün, size söyleyeyim” diyorum. Kararımı verip sonra telefonla da söylediğim oluyor.” (SHU-13)*

*“Biz bildiriyoruz müracaatçıya. SMS olarak gönderebileceğimiz bir sistemimiz yok maalesef. E-devletten yapılan başvurularda, başvuru olumsuz olarak cevaplandığı zaman e-devlet sistemi olumsuz olarak onu gönderiyor, ama bize bireysel başvuruyla gelenlere, öyle bir sistemimiz olmadığı için, bireysel olarak biz bildirimde bulunuyoruz, olumsuz sonuçlandığıyla ilgili. Öncesinde de, yani sosyal inceleme sürecinde de, olumsuz sonuçlanacaksa, müracaatçıya bunu zaten belirtiyoruz, tepkiyle karşılaştığımız oluyor. Bu da çok normal bir şey. Meslek hayatında, sosyal ekonomik destek biriminde çalışan birinin tepkiyle karşılaşma olasılığı her zaman çok yüksektir. Ama buna alışıyoruz, tepkiyle karşılaştığımız oluyor. **İkna etmekle alakalı. Bazen müracaatçı hiç ikna olmuyor, bazısı ikna oluyor, bizi anlıyor, anlayışla karşılıyor, ama sert tepki veren de oluyor maalesef. Güvenlik riskinin olduğu durumlarda belki meslek elemanının devre dışı kalması gerekebilir. Ama***

**onun dışında, bence o vakayla ilgilenen meslek elemanının bunu bildirmesi daha uygundur.”(SHU-31)**

*“Genelde biz bildiriyorduk. Bir de mevzuat gereği, o kişilere mektup da göndermemiz gerekiyordu, onu da gönderiyorduk; ama biz de bildiriyorduk. Zaten sonuçta karar veren biz olduğumuz için, bence bizim bildirmemiz gerekli. **Ama hiçbir zaman “Ben reddettim” ya da “Bu yardımı ben veriyorum” demezdim. Mevzuat açısından durum uygun değilse, uygun olmayan noktaları söyledim. “Bunlar değişirse tekrardan başvurabilirsiniz” diye bir bilgi verirdim.”(SHU-19)***

Bazı uzmanlar ise bunun aksine müracaatçı tepkilerinden dolayı zorluk yaşadıklarını bu yüzden sonucun şahsileştirilmemesi için komisyon veya kurul tarafından belirleneceğini müracaatçıya anlattıklarını ve müracaatçıların kuruma gelmeleri durumunda da birbirlerini koruduklarını ifade etmiştir:

*“Yardım kararının bildirilmesiyle alakalı genellikle şöyle bir durum oluyor: Zaten müracaatçılar başvurudan itibaren, “Benim başvurum ne oldu?” diye sürekli aradıkları için, başvuruyla alakalı hem telefonla bilgi veriyoruz, hem de resmi yazıyla bilgi veriyoruz. Ancak, zaten müracaatçı mutlaka kuruma gelip soruyor ne olduğunu ve sizi incelemeden dolayı bildiği için onun muhatabı siz oluyorsunuz ve başvuru talebi reddedildiğinde de bunu şahsileştiriyor, siz onu reddetmişsiniz gibi algılıyor müracaatçı bunu. Ben, C. şehrinde, evde bakım biriminde çalıştığım dönemde mesela, orada Çingene mahalleleri, Roman mahalleleri çok fazladır, orada mesela, eve gidip şahsi görüşüyorduk ve reddettiğimizde, kuruma gelip, benim dosyayı reddeden şöyle bir kız vardı diye böyle benim dış görünüşümü tarif edip, “O kız nerede?” falan diye beni soran müracaatçılar olmuştu Roman vatandaşlardan. Böyle sıkıntılar da maalesef ki yaşıyor.”(SHU-9)*

*“Hocam, en zor nokta gerçekten o aslında, ama kendimizi şöyle koruyoruz: Bu bir komisyon kararı diyoruz. Komisyon kim? Komisyon, burada çalışan arkadaşlar ve meslek elemanının raporu. Ama kesinlikle son kararın komisyondan geldiğini söylüyoruz ki kendisi net bir şey bulup, karşısında bir kişi bulup gergin bir ortam olmasın. Hani direkt meslek elemanı arkadaşına yönlendirirsen bir kavgaya neden olabilir, “Neden vermedin?” olabilir. Ama komisyon dediğinde, 5 kişilik bir komisyon, kiminle kavga edeceksin? Öyle bir şey bulamadığında... Tabii, biraz da huyuna gidiyoruz, yani reddettiğimizde, “Böyle bir şeyle karşılaşmış, istiyorsanız yeniden müracaat edebilirsiniz; haksız bir durum olduğunu düşünüyorsanız eğer, yeniden bir itiraz dilekçesi alabiliriz” diye de konuşuyoruz. Ama ret kararlarını evine yazıyla bildiriyoruz; yani kişiyi aramıyoruz veya yanımıza çağırıyoruz veya evine gitmiyoruz, yazı gönderiyoruz, “Değerlendirmeniz şu tarihte toplanan komisyonca uygun bulunmamıştır” deyip evine bir resmi yazı gönderiyoruz. Oradan alıp geri dönüş yapıyorlar. Tabii, bu süre de biraz geçtiği için, cevap yazısı 2 haftada falan gittiği için süre de uzuyor, süre uzayınca insanların tepkisi de yumuşuyor. Ama yine de meslek elemanından bu durumu bilen kişiler olabiliyor tabii ki. O zaman da o reddedildiği cevabını görüşmeyi yapan meslek elemanı arkadaşımız vermiyor,*

*diğer mesleki eleman arkadaş veriyor. Yani birbirimizi de korumaya özen gösteriyoruz bu şekilde.” (SHU-11)*

**“Ben bunun bizim kültürümüz için uygun olduğunu düşünmüyorum. Çünkü direkt hedef haline gelmiş oluyor meslek elemanı. Biz çalıştığımız dönemlerde genelde şöyle bir sistem oluşturuyorduk: Herkes bu şekilde bilgilendirme yapsın veya telefon numarası verelim, büro elemanı telefonla bildirsın diyorduk. Bizim bir de büro elemanımız olurdu, yazı işlerimize bakardı, gelen müracaatçılarla genelde o görüşürdü, yani ihtiyacı ne, ne istiyor, onu öğrenirdi, ondan sonra meslek elemanına yönlendirirdi. Biz ret veya olumlu kararları bazen telefon yoluyla onun bildirmesini sağlıyorduk. O zaman hiçbir sorun olmuyordu. Ki bence de bu şekilde olmalı. Yani meslek elemanı sadece onu orada dinleyen ve söylediklerini kâğıda aktaran kişi olmalı. Ama bu komisyon süreci doğru işlediği zaman. Yani üç kişi karar veriyorsa bu şekilde olmalı. Ama meslek elemanı da göze alıyorsa söyleyebilir tabii ki.”(SHU-32)**

Bazı uzmanlar müracaatçıya karşı kendi deyimleriyle bir “mahcubiyet duyduğunda” kararı açıklama gereği duyduklarını ifade ederken, hizmet standardının net olmadığını bu yüzden sosyal hizmet uzmanının güvenlik riskli yaşayabileceğini ve kararın komisyon tarafından verildiğini belirtmenin de olağan olduğunu ifade etmiştir:

*“Eğer çok netsem o konuda, kişiye karşı da bir mahcubiyetim varsa -mahcubiyetten kastım az önce anlattığım gibi; yani kişi gerçekten alabilir de bu yardımı, ama onun gibi de yüzlerce insan var, herkese de veremem- o zaman kısa bir açıklama yapıyorum, “Böyle böyle, haklısınız. Yok, biliyorum, farkındayım, durumunuz da kötü; ama çok da benzer durumda insanlar da var. O anlamda, galiba bu hizmeti size veremeyeceğim” diyorum. Kişinin mizacına bağlı olarak da söyleyebildiğim oluyor nadiren... Burada önemli olan, az önce konuştuğumuz şeyler. Dediğim gibi, ikilemler önemli. Yani kurumsal olarak eğer size sahip çıkılmıyorsa, siz de biraz da tecrübesizseniz, o zaman, “Bunu komisyon karar alsın, hiç olmazsa bir kişi hedef falan gösterilmesin” diyorsunuz. Öbür türlü, kendini ehliyetli hissediyorsan nispeten, “Evet, ben bu işi yapıyorum, sorumluluğunu da alırım, söylerim, ne olmuş” diyebilirsin. Ama bu anlamda da şu olabiliyor: Diyelim, kişi bu kararı veriyor, ama sonradan komisyonda başka şeyler, “Ama şurası da muhtaçtı; niye yapmadın?” falan gibi başka türlü, belki de çok bilimsel olarak konuşamayacağın türden birtakım başka şeyler olduğu zaman kişi rahatsız oluyor olabilir, o anlamda da sorumluluğunu biz almalıydık diyebilir. ..Ben ne düşünüyorum? Resmi yazıyla yazmaktan çekinmiyorum. Önceden bu işi ben tek başıma yapıyorsam, tek başıma bu işi yazmaktan da çekinmiyorum. Ben bunu reddettim. Ama burada şu da önemli: Ben bunu reddediyorum; ama diğer arkadaşım, çok daha reddedilmesi gereken bir dosyayı verirse, ben bundan sıkıntı yaşıyorum. Önemli olan kıstas o yüzden. Ekip çalışması, işbirliği, oradaki hizmetin kalitesi, standardı, bunlar da çok önemli, hizmet standardı çok önemli. Hizmet standardı netse, o zaman hiçbir şekilde korkmam, çekinmem, sorumluluğumu alırım; ama hizmet standardı net değilse, diğerleri çok daha rahat yaşayabilen insanlara destek veriyor da sen hizmet standardını düzgün tutmaya çalışıyorsan, o zaman evet, biraz problemlili bu iş. O zaman bana olumsuz dönülebilir bir şekilde.” (SHU-33)*

Müracaatçıların SED yardımına ilişkin itiraz hakkı olmakla beraber, durumunda değişiklik olduğunu belirtmediği sürece 3 ay içerisinde yeniden başvuru yapamaması bir çelişki yaratabilmektedir. Bu durumda, durumunda değişiklik olmayan ancak karara itiraz etmek isteyen müracaatçının durumu değişmediği için başvuramayacağını düşünen uzmanlar da bulunmaktadır. Nitekim Bakanlığa bağlı il Müdürlüklerinde ve SHM’lerde çalışan bazı uzmanların, yardım kararının olumsuz olması durumunda müracaatçılara itiraz haklarına ilişkin bilgi verdiklerinde, 3 ay içinde durumlarında değişikli yapılmadıkça yeniden başvuramayacaklarını da bildirdikleri görülmüştür:

*“Zaten şey diyoruz, “Bizim yönetmeliğimizin kapsamı bu, bu yüzden reddedildiniz. İsterseniz siz de açıp okuyun internetten” diyoruz. Yönetmelikte zaten şey yazıyor, eğer kişinin durumunda bir değişiklik yoksa 3 aydan önce tekrar bir sosyal inceleme yapılamaz diye yazıyor. Yani şey diyoruz, “Durumunuz değişmedikçe tekrar başvuru yapmanız da reddedileceksiniz. Durumunuz değişir, farklı bir şey olursa, tekrar gelin buraya, görüşelim sizinle” diyoruz. Çok zorlayanlar oluyor, farklı kanallardan ulaşanlar oluyor, açıkçası, mecburen dilekçesini almak zorunda kaldıklarımız da oluyor yani.” (SHU-2)*

*“Şöyle: Sosyal ekonomik destek özelinde, başvuru reddedildikten sonra, eğer kişinin durumunda bir değişiklik yoksa, 3 ay içerisinde tekrar başvuru yapamaz. “Ben tekrar başvurmak istiyorum” derse, şunu diyoruz: “3 ay içinde başvuramazsın. 3 ay içinde başvurman için durumunda bir değişiklik olması lazım; eve gelen giden olur, gelir artar-azalır, bir şey olur yani, bir değişiklik olması lazım. Ama bir değişiklik yoksa 3 aydan önce başvuramazsın.” Her müracaatçıya da “3 ay içinde gel” falan, bunlar tabii ki söylenmiyor. Ama müracaatçıya şunu diyoruz: “Müracaatınız olumsuz sonuçlandı.” Zaten o durumda müracaatçıların yüzde 90’ı söylüyor hemen, “Ben nereye müracaat edebilirim?” diye soruyor. Diyoruz ki, “Eğer durumunda bir değişiklik olmazsa 3 ay içerisinde tekrar başvuramazsın, ama sonra tabii ki gelip tekrar başvurabilirsin.”(SHU-26)*

SYDV’lerde yardım kararının bildirimini genel olarak SMS yoluyla müracaatçıya bildirilmektedir. Bazı Vakıflarda olumsuz durumlarda SMS gönderilmediği bazı yerlerde ise olumsuz yardım kararı için SMS gönderilse bile yardımın reddedilme nedenine dair bilgi verilmediği görülmüştür. Uzmanlar müracaatçıların çoğu zaman kendilerinin kuruma gelerek sonucu öğrenmeye çalıştığını ifade etmiştir. Olumsuz kararlara dair bilgi verilmemesi konusundan rahatsızlık duyan bazı uzmanlar da müracaatçının bilgilendirilmesi gerektiğine dair düşüncelerini dile getirmiştir. SYDV’de çalışan uzmanların konuyla ilgili ifadeleri şöyledir:

**“Olumsuz çıkarsa bilgi vermiyoruz. Eskiden veriyorduk aslında, olumsuz kararı da bildiriyorduk. Hatta yazı yazıyorduk, resmi yazıyla, mektupla gönderiyorduk. Sonra bundan vazgeçtik, artık yapmıyoruz. Mesaja geçtik. Mesajda da ret kararını bildirmiyoruz, sadece olumlu kararları gönderiyoruz.”** (SHU-28)

**“Müracaatçıya yardım yapılacaksa eğer, mesaj olarak, “Hesabınıza şu kadar miktarda para yatmıştır. Paranızı alabilirsiniz” şeklinde yapılıyordu daha çok ve müracaatçıların çoğu bu mesajdan emin olamadıkları için, çoğu gelip, yatmış mı, yatmamış mı diye tekrar tekrar baktırıyorlardı. Şu anda aslında hiç kuruluşa gitmeden, e-devlet’ten, Bakanlığın Alo 144 Sosyal Yardım Hattından öğrenebiliyorlar, yine SYDV’lerin santral hatlarından öğrenebiliyorlar. Ama yardım bankaya aktarıldığı gün müracaatçının telefonuna mesaj gidiyor ve o şekilde, elindeki kağıtla parayı alabiliyor. Aslında biz bunu çok tartışmıştık, “Olumlu olduğunda müracaatçıya bilgi veriyoruz, ama müracaatçının başvurusu reddedildiğinde de bilgi vermeliyiz” şeklinde, ama bu yapılmıyordu. Yani müracaatçı başvurusunu yapıyor, üstünden 1, 5-2 ay geçmiş, haber alamayınca geliyor, “Ben 1, 5-2 ay önce başvuru yapmışım, hâlâ bir sonuç gelmedi” diyor. Çünkü bu, aslında müracaatçı için de gerçekten çok zor bir dönem, yani bekleyiş içinde. Yani uygun görülen müracaatçılara bilgi gittiği gibi, aynı şekilde, uygun görülmeyen müracaatçılara da çağrı yazısı olabilir, bilgilendirme yazısı olabilir; bir şekilde, yardımının yönetmelik kapsamında uygun olmadığını ve yapılamayacağını bildirilmesi gerektiğini söylüyorduk, ama bu yapılmıyordu. Müracaatçılar uzunca bir süre başvurudan haber alamayınca kuruluşa gelip, “Benim yardımım ne oldu? Oldu mu, olmadı mı?” şeklinde soruyordu. Bu tarzda yapılıyordu.”** (SHU-18)

Belediyelerde olumsuz yardım kararının bildirimini konusunda tek bir uygulamanın olmadığı, Belediyeye göre değiştiği ancak genel olarak başvuru sahiplerinin kuruma gelerek ya da arayarak öğrenmeye çalıştıkları anlaşılmıştır. Vatandaşı bu konuda bilgilendirme için bir sistem kurulmadığı görülmüştür.

**“Çünkü o incelemeyi yapacak personel de yok. Bir ara ben bakıyordum, 2 yıl önce falan. Sadece ben bakıyordum, koca belediyede bir ben o incelemeleri takip ediyordum ve yetiştirmek biraz sıkıntılı oluyordu. Ama 1 ayı aşmıyordu dönüşler. Şöyle oluyordu: Genelde zaten başvuru sahiplerinin kendisi sık sık gelip dosyanın durumunu sorguluyordu. O şekilde zaten cevabı almış oluyorduk.”** (SHU-23)

**“Kararı direkt evde açıklamıyoruz; çünkü bazen tepkiler de oluyor, istemediğimiz sonuçlarla da karşılaşabiliyoruz. Ertesi gün biz kendi incelememizi yaptıktan sonra müracaatçılar bizi arıyor, sonucu öğreniyorlar.”** (SHU-30)

**“Genelde vatandaşlar çarşıya indiklerinde falan uğrayıp sorabiliyorlar, “Benim bir yardımım vardı; sonuç ne oldu?” diye. Bizim bir sistemimiz var; ad-soyadı, T.C. ile**

*girdiğinde, orada çıkıyor. Olumsuzsa neden olumsuz olduğuna ilişkin, “Gelir aşımı sebebiyle” ya da “Siz zaten yakın süre önce faydalanmışsınız” gibi bu açıklamayı yapıyoruz. **Bizim telefon hattımız da var; sabit telefondan bizim birimi arayarak, oradan da yine isim, soy isim ve T.C. kimlik numarasıyla başvuru durumunu öğrenebiliyorlar.**” (SHU-7)*

Belediyede çalışan uzmanlar puanlama sistemini müracaatçıya anlatabilmek için daha yalın bir dil kullandıklarını ve durum değişikliğinde yeniden başvurabileceklerine ilişkin bilgi verdiğini şöyle açıklamıştır:

*“Aslında bizim sürecimiz çok hızlı ilerlediği için, o puanlama sistemine göre yürüdüğü için, 1 hafta içinde sonuç belli oluyor. Ve eğer yardıma hak kazandıysa, yardım doğrudan eve gittiği için, kişi onaylandığını anlıyor, ekstra bir telefon açılmıyor. Olumsuz olduğu durumlarda da, açıkçası, arayıp, yardımınız onaylanmadı demiyoruz. Çünkü buna fırsat vermiyorlar genellikle, o 1 hafta içerisinde mutlaka bize ulaşıyorlar, onaylanıp onaylanmadığını öğrenmek için. Siz telefonda durumu açıklıyorsunuz; ama dediğim gibi, mevcut bir değerlendirme kriterleri Tablomuz var, Sayıştay tarafından onaylandı dediğimizde, bunları tabii ki de anlamlandıramıyorlar, soyut geliyor, daha yalın bir dille anlatmaya çalışıyoruz; ihtiyaçları bulunmadığı, mevcut durumlarında... Ama ben her zaman bir açık kapı bırakmaya özen gösteriyorum. “Mevcut durumunuzda herhangi bir değişiklik olduğunda, bir hastalık, iş kazası ya da nüfus artışı ya da iş kaybı, mutlaka gelip iletişim kurabilirsiniz, tekrar değerlendirmeye alırız” diyoruz. Ki böyle güncellediğim çok kişi var.” (SHU-29)*

Bazı Belediyelerde kişilere bildirim mesaj yoluyla gittiği ifade edilmiştir:

*“Mesaj göndererek yapılıyor belediyede şu an. Kişilere bildirim mesaj olarak yapılıyor. Kriterler de puan üzerinden yapılıyor. Sosyal Market’te puan üzerinden kişilere yardım veriliyor. Belli puan aralıklarında, örneğin 100 puan üzerinden, belli kriterlerde olanlara 100 puan, muhtaçlık durumu daha fazla olan kişilere de 150 puan gibi bir kriter belirleniyor, o kriter üzerinden yapılıyor. Mesajlarda da kişilerin ne kadar puanı olduğu yazıyor.”(SHU-6)*

Bazı Belediyelerde olumsuz yardım kararlarında müracaatçıların yazılı bir şekilde bilgilendirildiği ve kurul kararının gerekçesinin de müracaatçıya açıklandığı görülmüştür:

*“Olumlu olduğunda görüşme yapılıyor. Örnek veriyorum. Eğer Sosyal Marketten bir destek alınacaksa, bu adres bilgileri paylaşılıyor, nasıl bir süreç izlendiği bilgisi veriliyor ve oradan gelip dilediği zaman bu desteği alacağı bildiriliyor. Eve sunulacak bir yardımsa aranıp, bu başvurunun olumlu olduğu bildiriliyor, “Bu ürün ne zaman getirilebilir?” diye aileden randevu isteniyor. Daha çok telefonla bildirim yapılıyor. Olumsuz olduğu durumlarda, kişinin tekrar başvuru hakkı var. Buna itiraz*

*etme hakkı olduğu için, olumsuz olan durumlarda, “Şu gerekçeyle kurul böyle bir karar vermiştir” diye, daha çok yazılı bir şekilde bildiriliyor. Yazılı olarak bildiriliyor ki, itiraz edileceği zaman, bu tür durumlarda onun da elinde bir belge oluyor. Karar vesaire içinde oluyor. O resmi süreç daha şeffaf bir şekilde yürüyor.”(SHU-25)*

Sosyal yardım kuruluşlarında alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmelerden de anlaşıldığı üzere, yardım kararının müracaatçıya bildirim konusunda farklı uygulamalar mevcuttur. Kendileriyle ilgili verilen karar ve gerektiğinde bu karara itiraz hakkı ile ilgili bilgilendirilmek müracaatçıların en tabii haklarıdır. Bu konuda Bakanlığa bağlı il müdürlükleri ve SHM’lerde olumsuz karar ile ilgili yazılı bilgilendirme yapıldığı görülmekle beraber, yeniden başvurma süreci ile ilgili 3 ay kısıtlaması müracaatçıların itiraz hakkını kimi zaman engeller nitelikte yorumlanmaktadır. Öte yandan SYDV’lerde olumsuz karar ve gerekçesi ile ilgili bilgilendirilme yapılmaması müracaatçıları mağdur edebilecek niteliktedir. Belediyelerde sistemsizlik, kendini kararın bildirim noktasında da göstermekte ve çalışan sosyal hizmet uzmanları da müracaatçının kendileri ile ilgili kararın peşinden koşmasını olağan bulabilmektedir.

### **3.8.5. Müracaatçının Yönlendirilmesi**

Yardım almaya hak kazanan müracaatçıların alacakları hizmet konusunda bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi hizmet kalitesi açısından önemli olduğu kadar mesleki uygulama açısından da önemlidir. Hizmetin istenen hedefe ulaşabilmesi ve müracaatçıda beklenen sonuçları gösterebilmesi için müracaatçıların alacakları hizmetler hakkında yönlendirilmesi esastır.

Bu itibarla, alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları ile kurumlarının bu konuda talimatları ve kendilerinin bu konudaki uygulamaları hakkında görüşülmüştür.

Alanda çalışan uzmanlar yoksulluğun çok boyutlu olduğunu, sosyal yardım amaçlı sosyal inceleme için haneye gidildiğinde sadece ekonomik sorunlar değil altta başka sosyal ciddi sorunlar görebildiklerini ve olguya bütüncül bakılmasının ve mesleki değerlendirmenin ne kadar önemli olduğuna değinmiştir:



“Şeyde çok olur mesela, bazı dezavantajlı bölgelere gittiğiniz zaman, biraz da belli bir süre çalışmışsanız sosyal yardım alanında, o bölgeye gittiğinizde, sosyal yardımın dışında mutlaka başka ihtiyaçları olan bir figür karşınıza çıkar. Benim karşıma çok çıkmıştır. Madde kullanımı çıkardı, suç öyküsü çıkardı, cezaevi geçmiş i çıkardı, yaşlı bakımına ihtiyaç duyan bir birey mutlaka çıkardı, engelli birey çıkardı. Bunlar her zaman çıkar. Ben şeyi çok doğru bulmuyorum: Tamam, o kişi bize sosyal yardım başvurusuyla gelmiş olabilir. Bazen kişiler ihtiyacını fark etmiyor ya da öncelikleri farklı olabiliyor. Yani onun önceliği önce yeme içme, barınma, ısınma gibi çok insani, temel ihtiyaçlardır; madde kullanımı gibi, alkol gibi, uyuşturucu gibi ya da bakıma ihtiyacı olan bireylerin öncelikleri gibi durumları göremeyebiliyor. O yüzden, sosyal hizmet uzmanı kimliğimizi asla unutmamak gerektiğini düşünüyorum. Yani ben oraya gidiyorsam, o tespiti yapıyorsam, şunu yapmayı... Kendi mesleki kurallarımıza dikkat ettiğimizde, bir sosyal hizmet uzmanı olarak bize her zaman ne öğretildi; bütüncül bir bakış açısına sahip olmamız gerektiği, sistemsal yaklaşmamız gerektiği öğretildi hep. Ben sosyal yardıma biraz da işte bu ekolojik perspektiften bakmayı seviyorum. Çünkü zaten tek bir sebebi yoktur ve o yoksulluk, sosyal yardımı gerektiren yoksulluk mutlaka başka yoksullukları da yanında barındırır, hatta bazen başka yoksunlukları da barındırır. Bunlar hep böyle birbirinin içine girmiş, girift haldedir, birbirinden ayrılması çok zordur. O yüzden, sosyal yardım odağının dışında da o ailenin eğer herhangi bir sosyal hizmet müdahalesine ihtiyacı varsa, ben onu mutlaka raporlarımda yazmaya özen gösteriyordum. Bazen birimler arası farklılıktan dolayı bizim müdahale etmemiz uygun olmuyordu, o zaman da raporlaştırıp ilgili birime havale etmeyi tercih ediyordum; diyordum ki, “Burada inceleme sürecinde şunlar göze çarptı.” Zaten kendi meslektaşlarımız içinde olduğu için çok da bürokratik işlemlere ihtiyaç duymadan, fiziksel olarak bilgi verip, “Onun raporunu size gönderiyorum” deyip, süreci hemen, çok hızlı bir şekilde başlatabiliyorduk. Bunu önemli buluyorum ben.” (SHU-34)

“Bütünlüklü bir değerlendirme yapmak durumumuz söz konusu. Yani yoksulluk amacıyla bir müracaat söz konusu olabilir, ama çeşitli dezavantajlı aile bireyleriyle karşılaşabiliyoruz aile içerisinde. Yaptığımız görüşmede, aile içinde yaşlı olabiliyor, aile içi şiddet söz konusu olabiliyor, görüşme sonucunda aile içerisinde tespit ettiğimiz başka ekstrem bir durum, örneğin şiddet, ensest bir ilişki vesaire olabiliyor, çocukların eğitime yönlendirilmemesi, başarısızlığı söz konusu olabiliyor. Sosyal inceleme raporunda bunlarla ilgili de yorum ve değerlendirme yapıyoruz tabii ki. Yani yoksullukla ilgili bir müracaat oldu diye yalnızca ekonomik değerlendirme yapmıyoruz raporlarımızda.” (SHU-3)

Uzmanlar sosyal hizmet uzmanının müracaatçısını yönlendirebilmesi için tüm kaynak ve kuruluşların programlarına hakim olması gerektiğini ancak SED birimine önem verilmediği için hizmeti tam bilmeyen personelin de çalıştırılabildiğini ifade etmiştir:

“Sonuçta, ben sana bu parayı veriyorsam, gidip buzdolabı al diye vermiyorum. Sosyal yardımlaşmanın eşya yardımı desteği var ya da Suriyeliyse, bir sürü sivil toplum kuruluşu var. Mesela, medikal cihaz ihtiyaçlarını karşılayan ihtiyacını karşılayan Yeryüzü Doktorları var. Diyorum ki, “Şöyle bir sivil toplum kuruluşu var; şu tür ihtiyaçları gideriyor” ya da Yeryüzü Doktorları bez ihtiyacını gideriyor.

*Hayata Destek Derneğinin şu tür destekleri var.” Zaten farklı bir sivil toplum kuruluşunun ya da farklı bir devlet kurumunun, derneğin, belediyenin bir hizmeti varsa, etkin kullanımı açısından oraya yönlendiriyorum ki, bunları çok iyi bilmeniz lazım. Bu ilde 15-20 tane sivil toplum kuruluşu var; bunların ne hizmet verdiğini bilmezseniz, karşıdaki müracaatçıya, örneğin bir Suriyeli mülteciye çok bir hizmet veremezsiniz ya da Sosyal Yardımlaşmanın, belediyenin verdiği hizmetleri bilmezseniz, örneğin boşanma davası açacak parası yoksa, adli yardım hizmetini bilmezseniz, ister istemez vatandaşı da doğru yönlendiremezsiniz, parasının etkin kullanımını sağlayamazsınız. Aslında SED birimi maalesef sıkça değiştirilen bir birim. Çok küçümseiyor. O da bizim şey kültüründen kaynaklı. Herhalde baştakiler de sosyal ekonomik desteği “Sadece ekonomik destek verelim, iş bitsin” anlamında algılıyorlar yanılmıyorsam. Yoksa sosyal ekonomik destek çok değerli, SED birimi çok değerli bir birim. Yani kesinlikle tecrübe şart ve insanların değişmemesi lazım. Bir sürü detayı var. Mesela, ASDEP’li bir arkadaşta inceleme yaptırmışlar, koruma kararı devam eden bir çocuğun incelemesini yapıyor. Koruma kararı devam ediyorsa, biliyorsunuz, 6.1A’dan devam etmek zorundasınız sosyal ekonomik desteğini. Yoksa form aslı doldurulmaz. Form aslı doldurulmazsa da zaten memur olamaz. Arkadaş bunu bilmediği için B’den yapıyor, normal şeyden yapıyor. Doğal olarak ne oluyor; o kişinin, koruma kararı devam eden kişinin iş hakkı ortadan kalmış oluyor. Çok detayı var, ama bizim maalesef üstteki müdürlerimiz çok küçümsüyor bu görevi. Ben geldim mesela, 2 ayda öğrenmedim bunları; 3. ayda, 4. ayda sora sora öğrendim ya da bu detayları direkt öğrenmedim. Zaten size böyle bir şey vermiyorlar. Bundan kaynaklı, bunlar zamanla, tecrübeye öğreniliyor ve şu an birimdekiler bu detayların çoğunu bilmiyor. Mesela, az önceki detayı paylaştığım zaman, “Ben de bilmiyordum” diyen bir sürü arkadaş çıktı bizim birimden.”(SHU-1)*

Sosyal ekonomik destek biriminde yaşanan sıkıntılar ve yönlendirme kısmında neden eksik kalındığı şöyle açıklanmıştır:

*“Aslında şöyle: Evet, biraz iş yoğunluğu, biraz da SED’e bakış açısıyla ilgili. SED’de daha çok, sosyal kısmını atıp, ekonomik kısmına yoğunlaştığı için... Yani orada ailenin ihtiyacı var mı yok mu, bakıyorsun ki var, tamam, bağıyorum; bu odakta bakıldığı için tek görüşme yeterli görülüyor. Evraklar zaten gösteriyor, tamam, ihtiyacı var; yapılan görüşmede de, tamam, ihtiyacı var, vereyim deniliyor, bağlanıyor. Sonraki süreçlerde, yani izleme süreçlerinde de var mı bir değişiklik, yok mu diye bakılıyor. Yani o aileyle çalışma kısmı eksik kalıyor. Orada, tabii, hem meslek elemanı yetersizliği, hem farklı meslek gruplarının aynı işi yapıyor olması, SED’e bakış açısı, yani birçok şey etkili. Olaya profesyonel olarak baktığımızda aslında şu bile planlanabilir: Ne yapacaksın, nasıl yapacaksın, parayı nereye harcayacaksın, çocuk ne olacak gibi. Gerekli noktalarda aileye danışmanlık vermek; çocuğu yönlendirebiliyorsak, ücretsiz eğitimler veren, kurslar veren bir sürü kuruluşlar var, belediyeler, STK’lar, öyle yönlendirme yapılabilir. Demin dediğim gibi, kreş yaşında çocuk varsa kreşe yönlendirilebilir. Kadının kendini geliştirmesiyle ilgili, bir birey olarak varoluşuna ilişkin bir ihtiyaç varsa, yani desteklenmesi gereken bir şey varsa... Tabii, orada, işin en temelinde, müracaatçı istiyor mu, bu önemli. Onlar varsa birçok şey yapılabilir. Ama yapılıyor mu, yapılmıyor mu, ne kadarı yapılıyor, o biraz değişiyor; koşullarla ilgili, süreçle ilgili, aile yapısıyla ilgili, mevzuatla ilgili, pek çok şeyle ilgili bu.” (SHU-8)*

Uzmanlardan bazıları alınacak sosyal yardımın nasıl kullanılacağına ilişkin yönlendirme yaptıklarını, özellikle SED kapsamında verilen yardımın çocuğun ihtiyaçları için kullanılması yönünde yönlendirme yaptıklarını şöyle açıklamıştır:

*“Şüphesiz, burada bir yönlendirme yapıyoruz. Yani bu verilen yardım çocuk merkezli, çocukların lehine, çocuklar için kullanılması gereken bir yardım olduğunu, onun dışında farklı şeylerde kullanmaması gerektiğini müracaatçıya anlatıyoruz, anlatmaya çalışıyoruz. Örneğin, eşi cezaevinde oluyor, tabii, eşi cezaevindeyse onun da bir harçlığa ihtiyacı oluyor, parayı eşine gönderiyor ya da çeşitli biçimlerde kullanması söz konusu oluyor. Bu konuda uyarılarda bulunuyoruz. Tabii, uyarılarımız ne kadar geçerli, o da ayrı bir tartışma konusu. Kişi parayı çekiyor, parayı çektikten sonra nasıl harcayacağını senin adım adım takip etmen söz konusu olmuyor, kendisi değerlendiriyor, kendisi yapıyor. Zaten verilen miktar da çok öyle yüksek bir miktar değil yani, verdiğimiz 1000 lira para. Sonuçta onlar da temel ihtiyaçlarını karşılıyor, bizler de karşılıyor; 1000 liranın yaşamımızda ne anlama geldiğini, nasıl bir karşılığı olduğunu hepimiz biliyoruz, görüyoruz. Bazıları istismar ediyorlar tabii ki, yani miktarın ne kadar olduğundan bağımsız olarak bu paranın istismarı da söz konusu olabiliyor tabii ki. **Ama parayı kullanmak da çok önemli, ne kadar olsa, beş kuruş da olsa. Bazı müracaatçılar parayı kullanmayı bilmiyor yani. Bu konuda mümkün olduğu kadar bir eğitim ve yönlendirme yapmaya çalışıyoruz.** Çocuklar için, çocuk merkezli, çocuk lehine bu parayı kullanması gerektiğini, başka türlü kullanmaması gerektiğini anlatmaya çalışıyoruz.” (SHU-3)*

Bazı kurumlarda pandemi öncesinde SED alacak ailelere toplu eğitimler düzenlendiği de alandaki uzmanlarca dile getirilmiştir:

*“Zaten pandemiden önce şey oluyordu, 1 ay içerisinde kaç kişiye yardım bağladığımıza hepsini ayın son perşembe günü çağırıp toplantı yapıyoruz. Toplantıda SED’in işlevi, amacı, hangi durumlarda bize haber vermeleri gerektiği vesaire anlatılıyor. Bununla ilgili üst katta, yani müdürlükte bir eğitim veriliyor. Onun dışında, projelerimiz var, biz yürütmüyoruz, ama Okul Destek Projesi var mesela. Okul Destek Projesini SED aileleriyle çalışıyoruz. SED yardımı alan çocuklarla faaliyetler, etkinlikler, geziler yapılıyor. Bu şekilde.” (SHU-2)*

*“Hocam, açıkçası, geçen sene, eğitim birimiyle beraber, tüm müracaatçılarımıza yönelik, bu dediğiniz anlamda, verilen yardımın etkin kullanılmasını sağlamak amacıyla eğitimler düzenlendi. Tüm müracaatçılarımız davet edildi, yanılmıyorsam 7-8 hafta süren bir süreçti. O konuda hem SED müracaatçılara, hem evde bakım dâhil tüm müracaatçılara, hizmetin niteliği nasıl olmalı, onlara yapılan yardım ne amaçla ve nerede kullanılmalı konusunda bilgilendirme yapıldı. Ama şey de var tabii, şu anda verdiğimiz miktar aslında çok yeterli bir miktar değil. Düşünün, asgari ücret 2800 lira, biz en fazla 1275 lira veriyoruz. En fazla verdiğimiz bu. Ve insanların ihtiyaçları çok. Biz yardımı ailede sadece çocuğa veriyoruz, ama bu yardımı sadece çocuğa kullan diyemiyoruz, çünkü ailenin ihtiyaçları da var, yeme içme, barınma, ısınma, eğitim... Yani zaten verdiğimiz yetersiz. O yüzden, açıkçası,*

*çok fazla şunu yapın, bunu yapın diyemiyoruz. Çünkü asgari ücretin çok altında verdiğimiz para. Böyle maalesef.” (SHU-22)*

*“Bununla ilgili şey yapıyorduk, eğitim gibi. Atıyorum, 30 kişi belirleyip, hem eğitim gibi, hem görüşme, “Ne yapıyorsunuz, nasıl kullanıyorsunuz? Şöyle şöyle yapılabilir” şeklinde yapıyorduk.” (SHU-13)*

*“ Her müracaatçı grubuna, yeni başvuran müracaatçı grubuna eğitim veriyoruz. Hem sosyal ekonomik desteği ne için kullanması gerektiğiyle ilgili, hem de aile içi iletişimidir, işte biraz önce saydığım eğitimleri falan veriyoruz. Bu eğitimler esnasında bunları söylüyoruz. Onun dışında, inceleme süreci olumlu sonuçlandığında mutlaka söylüyoruz. Onun dışında, okul destek projesi gibi Bakanlığın projelerinde bunları söylüyoruz. Müracaatçı sözleşmelerinde mutlaka yazıyor, şu amaçlar için kullanılamaz, bu amaçlarla için kullanılabilir diye. Konuşmamın başından beri sosyal ekonomik desteğin sosyal kısmına hep vurgu yapıyorum. Sosyal kısmını desteklemek için de, dediğim gibi, rehberlik çalışmalarını mümkün mertebe yapıyoruz. Yani müracaatçıya şunu diyoruz: “Buna güvenip de...” Takside giriyor mesela vatandaş, alıyor yani, takside giriyor, yani gereksiz bir şey alıyor, ihtiyaçları dışında lüks bir şey alıyor. Bunun olmaması gerektiğini, bu yardım sonlandırıldığında onu ödeyemeyeceğini anlatıyoruz. Bazı müracaatçılar da şu şekilde anlıyor; “Ben bunu sadece çocuğa okul harçlık olarak kullanacağım” diye anlıyor mesela. “Hayır, sen bunu evinin ihtiyaçları için, ev kirani ödemek için, faturaları ödemek için kullanabilirsin, hastane masrafları için kullanabilirsin. Ama sonuçta ailenin ihtiyaçları için kullanabilirsin. Çocuğun okul masrafları için kullanmak istiyorsan ona da kullanabilirsin, onda bir sıkıntı yok” diyoruz. Sonuçta bazıları sadece çocuğun okul masrafları için kullanabileceğini düşünüyor, eğitim parası gibi zannedenler var. Hayır, bunun öyle olmadığını, ailenin temel ihtiyaçlarını karşılamak noktasında destek olmak için verildiğini, bu temelde kullanması gerektiğini anlatıyoruz.”(SHU-26)*

Bazı sosyal hizmet uzmanları kendi kurumlarında müracaatçıların hizmetlere yönelik projelerle desteklendiğini de belirtmiştir:

*“Okul Destek Projesi var, Çocuklar Güvende Projesi var. Buna yönelik çalışmalar yapılıyor. Çocukla iletişim, çocukla ilişkiler konusunda, Trabzon’da, Avrasya Üniversitesi Çocuk Gelişimi Bölümü ile birlikte yürüttüğümüz, SED alan ailelere yönelik yaptığımız, hanelerine giderek, o bölümde okuyan çocuk gelişimi öğrencilerinin, çocukla nasıl iletişim kurulmalı, çocukla nasıl oyun oynanmalı gibi konularda sunumlarda buldukları çalışmalar gibi, dönem dönem yürüttüğümüz bu tarz projeler oluyor. Şu anda pandemi dolayısıyla maalesef yürütemiyoruz. Onun dışında, madde bağımlılığı eğitimi, finansal okuryazarlık, kaynak kullanımı, medya okuryazarlığı, iktisat, hukuk, bu tarz konularda da düzenlediğimiz eğitimlere SED müracaatçılarımızı dâhil ediyoruz. Ama yine dediğim gibi, pandemiden dolayı bunları da Zoom üzerinden yapıyoruz şu anda.” (SHU-31)*

*“Ama tabii, genelde tek ebeveynli aileler, kadınlar oluyor; müracaatçı kesimin çok büyük çoğunluğunu bunlar oluşturuyor. Ama tabii, aile olarak başvuranlar da var.*

*İllaki bakıyoruz. Dediğim gibi, çocuk yetiştirme tutumları önemli. Sosyal ekonomik desteğin çocuk koruma sisteminin bir parçası olduğundan bahsetmiştim. Böyle olduğu için, sadece kişinin yardıma ihtiyacı var mı yok mu, bunu değerlendirmekten ziyaden, aileyi de bütün olarak değerlendiriyoruz. O noktada eğer çok baskın olan bir durum varsa, biz, danışmanlık tedbiri vererek veya kendimiz birkaç danışmanlık çalışması, rehberlik çalışması yürüterek belirli şeyleri yapmaya çalışıyoruz. Ama tabii, çalıştığımız müracaatçı kesiminde bir aile algısı, bir toplumsal cinsiyet algısı var illaki, bu da öyle bir anda değiştirilebilecek bir durum değil. Şu anki çalıştığımız ailelerde toplumsal cinsiyet algısını değiştirmek belki on yıllar alacak bir süreç. Türkiye'nin genelinde olduğu gibi, bu ailelerde de aile içinde kadın-erkek dengesi mevcut. Ama bu, aile dinamiklerine, çocukların bakımına zarar verecek bir düzeydeyse, tabii ki, ebeveyn tutumlarıyla alakalı, çocuk yetiştirmeye alakalı, aile içi iletişimle alakalı danışmanlık-rehberlik çalışmalarını yapıyoruz. Biz sosyal ekonomik desteğin sosyal kısmıyla da alakalı projeler yapıyoruz. Hem Bakanlığımızın projeleri var, okul destek projesi gibi, diğer projeler gibi, hem de bizim kendi yürüttüğümüz projelerimiz var, yani çeşitli eğitim çalışmaları da yapıyoruz. Sosyal ekonomik destek almaya başlayan her aile için, pandemi dışındaki dönemde, destek almaya başladığı ilk ay bir eğitim çalışması düzenliyoruz, aile içi iletişim ve çocuk yetiştirmeye alakalı. O ay hangi uzman arkadaşımız müsaitse o katılıyor, onunla ilgili bir eğitim düzenliyoruz. Aile Eğitim Programının (AEP) bazı eğitimlerinden, “0-18 yaş: Hayatın İlk Çeyreği” gibi, aile içi iletişim gibi eğitimlerden faydalandırıyoruz. Hem AEP kapsamında, hem de sosyal ekonomik desteğin sosyal kısmını güçlendirme manasında bu eğitim çalışmalarını yapıyoruz. Bazı aileleri bir sonraki eğitimlere davet ediyoruz, “Bakin, önümüzdeki ay bu eğitimimiz var, gelebilirsiniz” diye ailelerimizi davet ediyoruz. Ama onun dışında, böyle eğitimlerle düzelemeyecek önemli bir durum varsa da, dediğim gibi, danışmanlık tedbirlerini veya kendi rehberliğimizi mutlaka ailelere sağlıyoruz.” (SHU-26)*

Bazı il müdürlükleri veya SHM’lerde yardım alması uygun görülen ailelere bir taahhütname imzalatılarak yönlendirme yapıldığı da görülmüştür:

*“Kesinlikle yapıyoruz hocam. Zaten yardıma uygun bulduğumuz aileleri çağırıyoruz, taahhütnamemiz hazır, taahhütnamemizi kişinin yüzüne karşı okuyoruz, okutuyoruz ve detaylı bir şekilde bunu nerede kullanacağını, ne amaçlarla kullanabileceğini söylüyoruz. “Evinin kirasını ödeyebilirsin, ama bununla eğlence ihtiyacını karşılayamazsın, daha çok çocukların gıdasını karşılayabilirsin” gibi, yani temel ihtiyaçlar bağlamında kullanabileceğinin bilgisini veriyoruz.” (SHU-11)*

*“Yönetmeliğimizi anlatarak. “Yönetmelik gereği, hanede 18 yaş altında çocuk bulunmayan birine bizim yardım yapma ihtimalimiz yok. Biz bu yardımı size çocukların ihtiyaçlarının karşılanması için yapıyoruz. Eğer çocukların ihtiyaçlarının karşılanmadığını tespit ettiğimiz bir durum söz konusu olursa bu yardımı sonlandırırız” diyoruz. Bu konuda müracaatçıya kesin ve net bir şekilde bilgilendirme yapıyoruz. Çocuk adına anneye yapıyor, çocuk adına babaya yapıyor ibaresini müracaatçılara belirterek; hem yönetmelik açısından, hem de mesleki açıdan bunu müracaatçılara belirterek, bu konuda kesin ve net bir duruşumuzun olduğunu müracaatçılara belirtiyoruz. Taahhütname var, SED*

*taahhütnamesi. Biz de o uygulamayı yapıyoruz. Hem bazı şeyler yazılı olduğu için, müracaatçıların buna uyma, dikkat gösterme olasılıkları daha fazla artıyor; hem de içerisinde sosyal ekonomik desteğin hangi durumlarda kesileceği veya sosyal ekonomik desteğin hangi amaçlarla kullanılacağına dair maddeler olduğu için, müracaatçının da bu konuda bilgi ve fikir sahibi olması konusunda etkili oluyor. Her durumda onu kullanmıyoruz. Onu kullandığımız durumlar genelde adres değişikliği durumları. Müracaatçılar bazen adres değişikliklerini bildirmiyorlar. O durumda, taahhütnamenin 13. maddesi gereği yardımı sonlandırdığımız oluyor. Genelde, yardımlarımızı sonlandırırken, taahhütnameyi değil, müracaatçının sosyal ve ekonomik destek yardımını amacına uygun bir şekilde kullanmadığı noktasına atıfta bulunarak yardımları sonlandırıyoruz.” (SHU-31)*

***“Zaten vatandaşa taahhütname imzalatıyoruz. Yani bunun maaş olmadığı, hayatınızda olacak değişiklikleri tarafımıza bildirmeniz gerektiği; bu verilen ekonomik desteğin maaş olmayıp, sadece çocukların temel ihtiyaçları noktasında kullanılması gerektiği; temel ihtiyaçlardan kastımızın, gıdası, kılığı kıyafeti, bunlara harcanması gerektiği, eğitimine harcanması gerektiği; bunları anlatıyoruz tabii ki.” (SHU-15)***

SED kapsamında müracaatçılara taahhütname imzalatılması konusu diğer uzmanlara da sorulmuş ancak her yerde geçerli bir uygulama olmadığı görülmüştür. Müracaatçıya taahhütname imzalanmasının işlevsiz olacağı, zira yardımın geri alınabilecek bir yardım olmadığı, müracaatçıyı korkutmak amacıyla yapılabileceği yönünde görüşler de bildirilmiştir:

*“Bizde uygulanan bir şey değil. Dediğim gibi, 2 şehirde çalıştım. Uygulanması hoş da değil bence, doğru da bulmuyorum; çünkü müracaatçıyı sözleşme bağlamaz. Sosyal yardım geri alınabilen bir yardım değildir. Sosyal yardımı nasıl kullandığını sözleşmeyle de bağlayamazsınız zaten. En fazla gözlemlerinizi bunu sizin istediğiniz gibi kullanmadığını tespit edebilirsiniz. Sözleşmenin hiçbir bağlayıcılığı olmadığı için, sadece korku vermek amaçlı yapılmış bir şeydir. Çok doğru bulmuyorum. Dediğim gibi, anlatmak lazım. Yani sözleşme yerine, anlatarak ve aileyle ilgilenerek, danışmanlık yaparak bu işi çözebiliriz.” (SHU-17)*

SYDV’lerde çalışan alandaki uzmanların müracaatçıyı yönlendirme konusunda daha zayıf oldukları görülmüştür. Bazı uzmanlar kurumlarının bu yönde bir talep ve talimatı olmadığını, nadir durumlarda kendi inisiyatifi ile yönlendirme yaptıklarını ifade etmiştir:

*“Diğer ihtiyaçlara bakmıyoruz çünkü kurumun amacı sadece maddi yardımda bulunmak çünkü hani sosyal yardımlaşmanın amacı kişinin paraya ihtiyacı var mı yok mu. Dolayısıyla da sosyal hizmet uzmanı olarak değil maalesef kurumda çalışan sosyal inceleme görevlisi olarak görev yapıyorum. Şöyle az önce bahsettiğiniz*

*ihtiyaçlar olduğunda kendi şahsi yönlendirme yaptığım durumlar oluyor sadece. Yardımın etkin kullanımına ilişkin bir yönlendirme yapılmıyor.* “(SHU-10)

*“Her zaman değil ama onlar da bize kendini açıklaması gerekiyor ama tabii oluyor. Mesela bir kadınımdı vardı, tek başına yaşayan, o bizim desteğimizle evde ufak ufak bir şeyler yapıp satmaya başladı. Ya da öyle yönlerini görüp hemen biz alıyoruz ya da kaymakamlığa yönlendiriyoruz hadi oradakilere de sat, şuraya sat diye öyle şeylerimiz oluyor. Ama nadir. Çünkü kendilerini açmaya vakit olmuyor, bizim onları anlamamıza da olmuyor. O kadar karmaşık bir sistem var ki çünkü herkes başvurabiliyor, herkes incelemek zorundasınız. Hâlbuki böyle olmamalı.”* (SHU-5)

*“Hayır, hiç karışmayız. Yani bizim verdiğimiz 300 lira paradır mesela, ister âlemde yesin, ister evine ekmek alsın, ister kirasını ödesin, bizi hiç ilgilendirmez.”* (SHU-28)

*“Biz nakdi yardım yaptığımız zaman, kişi artık nasıl harçayacağını kendisi seçiyor. Bu konuda herhangi bir bilgilendirmemiz yok.”* (SHU-12)

Nadir de olsa bazı Vakıflarda müracaatçıları destekleyici projeler yürütüldüğü görülmüştür:

*“Onun haricinde, sosyal yardım başvurularında, mevcut şartların, mevzuattaki şartların haricinde bir de kişinin kapasitesini ne kadar gerçekleştirip gerçekleştirmediği, mevcut imkânlarını, güçlü yanlarını kullanıp kullanmadığı hakkında değerlendirmeler, planlamalar yapıyorduk ve bununla ilgili daha sonrasında projeler üretiyorduk. Biz Keçiören’de çalışırken bir proje birimimiz vardı, burada projeler üretip, bu kişileri istihdama katmak ya da temel becerilerini artırmak yönünde çalışmalar yürütüyorduk. Özellikle de kadınların istihdama katılması, en azından günlük temel yaşam becerilerinin artırılması yönünde, yani sadece çocuk bakımı konusunda değil, bu yönde de projeler geliştiriyoorduk. Sosyal hizmet uzmanları olarak, müdürümüzün de desteğiyle, o dönem geliştirmiş olduğumuz bir başka proje de şuydu: İş arayan bireyler ile iş vermek isteyenleri bir araya getirip, bizdeki müracaatçı profili içerisinde uygun şartları sağlayanları yan yana getirip, kişilerin çalışma yaşamına girmelerini falan destekleyici projeler gerçekleştiriyorduk. Genellikle sosyal incelemelerde bunlara dikkat ediyorduk.”* (SHU-14)

Bazı Vakıf çalışanları gerek kamu görevlisi olmanın verdiği bir yükümlülük gerekse mesleki bir yükümlülük olarak müracaatçıların farklı sorunlarını gördüklerinde yönlendirme zorunluluklarının olduğunu ve elinden geldiğince yönlendirme yaptığını belirtmiştir:

*“Farklı sorunlar gördüğümüzde de önce kamu görevlisi olmanın verdiği bir yükümlülük olarak zaten müdahale ediyoruz sonra da mesleki bir yükümlülük olarak. Hoş bir tabir değil ama deyim yerindeyse “zurnanın zort dediği yerde” çalışıyoruz. Kimseden destek alamamış, sesini duyuramamış kişilerle çalışıyoruz. Bunlar kimseden ailesinden, evladından, çevresinden artık kimseden destek alamayan insanlar. O yüzden bir çok şeyle karşılaşabiliyor, bir çok şeyle muhatap oluyoruz. Bu kişiler genelde haklarını bilemeyen kişiler. Yani nereye nasıl ulaşacağını bilemeyen insanlar. Böyle olunca da biz hem hukuki boyutunu hem de başka kurumlardan destek nasıl alınabilir o konularda yönlendirme bilgilendirme, elimizden geldiği kadar yapıyoruz.” (SHU-4)*

Yönlendirme konusunda sadece Vakıflar değil Belediyelerde de sorun olduğu ve uzmanın kişisel çabasına bağlı gelişim sağlandığı görülmüştür, bunun sebebinin ise daha çok hizmetlerin aynı hizmetler olarak sunulması ve tek seferlik sunulması ve kurumsal politikaların eksikliği olarak değerlendirilmiştir:

*“Çok uzun soluklu yardımlar olmuyor. Bazen tek seferlik oluyor, bazen iki seferlik oluyor. İşin doğrusu, çok böyle takip etme noktasında bir imkân oluşmuyor. Normalde diğer kurumlarda falan rutin olarak yardım bağlanan ailelere ya da bireylere 6 ayda bir tekrardan inceleme durumu oluyor; ama bizde maalesef öyle bir durum olmuyor, imkân da yok ve uzun süreli bir yardım olmadığı için gerek de kalmıyor açıkçası. Yani öyle 1 yıl devam eden yardım şeyleri olmuyor.”(SHU-23)*

Bunun sebeplerinden birinin de iş yükünün fazla meslek elemanının az olmasıdır. Bu konuda bir uzman yaşadığı tecrübeyi şöyle açıklamıştır:

*“Bir kere, iş yükü gerçekten fazla, meslek elemanı az. Mümkün olduğunca 6 ayda bir tekrar yapalım diyoruz, ama bu çok sınırlı, takip çok az. Ancak biz bir vaka tespit ettiğimizde... Haneye gittiğinizde, bir görüşmede, yarım saatlik, 45 dakikalık bir görüşmede tespit edebilmeniz kimi zaman çok zor, yani bunu göremiyorsunuz. Kişi size müracaat etmediğinde ya da siz gözlemediğinizde o iş uzuyor. Ama kimi vakayla da daha uzun görüşüyorsunuz; kişi sizinle bir ilişki geliştiriyor, her sıkıntısında size geliyor, destek olmanızı istiyor. O zaman ben de mesleğimi yapmış olmanın keyfini yaşıyorum işin açıkçası. Ama bir kez gidip, erzak göndermişsiniz, bitmiş iş, o kalıyor. Özellikle mesela yaşlı kesimle daha uzun süreli çalışmalar yapmak önemli. Ki onların çok da ihtiyacı olduğunu ve çok ihmal edilmiş bir alan olduğunu düşünüyorum. C. Belediyesinde onlarla daha uzun süreli çalışmalar da yaptık. Uygulama öğrencileriyle, kuşaklararası gibi... Takibini de yapmış olduk bir şekilde. Evde kuaförlük, evde sağlık hizmeti var belediyenin, bir şekilde onlardan da haber alıyorduk. Aslında sağlıklı olanı, doğru olanı o, yani kişileri çok yönlü desteklemek. Sadece ekonomik anlamda değil, ihtiyaçları doğrultusunda hizmet üretmek gerekiyor.” (SHU-24)*



Müracaatçıları yönlendirme konusundaki tecrübeleri anlatan bazı uzmanlar, bunun olguya ve müracaatçının işbirliğine göre değiştiğini ayrıca kurumsal değil tamamen kişisel olarak yapıldığına dikkat çekmiştir:

*“Dürüst davranmak gerekirse, eğer bir problem yaşamadıysam sosyal incelemede, inanın, o yardımdan ibaret oluyor. Ama bazen kişiler kendilerini öyle güzel açıyorlar ki. Size ihtiyacı var, destek almaya ihtiyacı var ve bu sosyal destek sistemlerinden çok yoksun; ailesiyle görüşmüyor, eşiyle ciddi problemleri var, çocuklarına yeterli kadar zaman ayıramadığını, onların ihtiyaçlarını karşılayamadığını düşünüyor. Böyle durumlarda birebir görüşme çok yapıyoruz. Yani benim ikili bağ kurduğum, ilişkimin sadece sosyal yardımdan ibaret olmadığı çok müracaatçım var...İş durumunda bunu çok yaşıyoruz, istihdam birimiyle. Kişi diyor ki, “Ben ekonomik yardıma muhtaç kalmak istemiyorum, ekonomik özgürlüğümü sağlamak istiyorum, belli bir kazanç elde etmek istiyorum.” Bu noktada istihdam birimiyle ciddi çalışma yapıyoruz biz.. Kesinlikle benim çabam. Çünkü belediyenin çoğundan haberi bile olmuyor. Bu tamamen sizin kurduğunuz bağla alakalı. Bir de ben alanda daha çok yeniyim. 15 yıl sonra sizinle tekrar görüşme yapsak, belki aynı çaba ve güçte olmayabilirim. Çünkü sosyal yardımlar sosyal hizmet uzmanlarını tüketen bir alan, buna çok katılıyorum. Çünkü bizim bu çabamızın ya da müracaatçının bu çabasının kurumlarda ve sosyal yardım sisteminde karşılık bulması gerekiyor, ama bulduğunu kesinlikle düşünmüyorum. Bu tamamen benim bağ kurmamla alakalı. Bir de telefon numaralarımız ne şekilde ulaşıyor bilmiyorum, ama ulaşıyor bir şekilde, buluyorlar o numarayı ve aradıklarında yüzlerine kapatamıyorum ya da mesajlarına kayıtsız kalamıyorum ben.” (SHU-29)*

Belediyelerde çalışan uzmanlar da yönlendirme yaptıklarını ifade etmiştir:

*“Erzak, giyim yardımlarında, zaten ihtiyaca yönelik şeyler verildiği için, bir sosyal hizmet müdahalesi olmuyor. Mesela, biz bir yardım yapmışızdır, ama vatandaşa yeterli gelmemiştir; diğer kurum ve kuruluşlara yönlendirmesini yapıyoruz. Orada bir yönlendirme müdahalesi gibi oluyor, danışmanlık oluyor. Kadın Danışma Merkezimiz var; şiddet gören kişiyi oraya yönlendiriyoruz. “Ben kadın sığınma evine gitmek istiyorum” diyor, karakola yönlendiriyoruz. Yardımlardan hiç haberdar olmuyor mesela, SED yardımı ya da şartlı eğitim, şartlı sağlık. Hem sosyal Hizmet Merkezine, hem SYDV’ye falan yönlendiriyoruz. Verilen bu sosyal yardımda çok fazla bir yönlendirme olmuyor, ama eksik kaldıkları konularda biz danışmanlık yaparak bir yönlendirme yapıyoruz. Bilgilendirme gibi oluyor.”(SHU-7)*

Bazı Belediyelerde kurumsal olarak projeler yürütüldüğü, ayrıca ihmal ve istismar gibi özel durumlarla karşılandığında bunun Bakanlığa iletilmesi için bir sistemin olduğu görülmüştür:

*“Örnek veriyorum. Belediye olarak yine yaptığımız bir çalışmaydı. Özellikle ekonomik durumlardan dolayı çocuğunu okula gönderemeyen ve çocuğunu*

*çalıştıran aileler vardı; bu aileler tespit edildiğinde gerçekten şaşırıldık. Çünkü bazılarının durumları gerçekten çok iyi, herhangi bir ihtiyacı yok; ama daha çok gelir için, “Çocuğum zaten okumaz, bizim okul işimiz olmaz. Çalışması gerekir” deyip çalıştıran aileler de oluyor; gerçekten çocuğuna bir okul kıyafeti alamadığı için, anlayışsız bir öğretmene denk gelip çocuk okulda rencide edildiği için okuldan nefret eden, okula gitmek istemeyen öğrenciler de oluyordu. O durumları ayırıp, şöyle bir özel çalışma yapılmıştı, onu hatırlıyorum. Zaman zaman istihdama yönelik yapılıyor. Bu aileler tespit edilip, ailelere istihdam garantili mesleki eğitim kursları verilir, daha sonra aileler istihdam edilip çocukların okula dönüşü sağlanıyor. Bu çalışma yapılıyordu. Şu anda mesela UNICEF’le çalışıyor Belediye; özellikle çocuk yaşta evliliklerle, çocuk gelinlerle mücadele noktasında. Böyle bir durum, vaka meydana geldiğinde, UNICEF ve Belediyenin ortak projesi kapsamında, bir ekip aileyle görüşme yapıyor, bunun riskleriyle ilgili aileye bilgi veriliyor, çocuğun okula yönlendirilmesi konusunda ekonomik olarak nasıl desteklenebilir, hangi alanlarda aileyle nasıl bir çalışma yapılabilir, o noktada da çalışma yapılıyor. Dediğim gibi, bu inceleme raporu tutulurken de özel durumlar oluyor. Bu özel durumlar işaretlendiğinde, engellilikle ilgili bir durum varsa, ilgili daireye bu bilgi düşüyor ve artık o daire takip ediyor. Çocuk ihmal, istismarıyla ilgili bir durum varsa, bunun bildirim yükümlülüğü de olduğu için, Aile ve Sosyal Politikalara bilgi verecek birime düşüyor, onlar gerekli yazışmaları, resmi yazışmaları yapıyorlar.” (SHU-25)*

### 3.8.6. Sosyal İnceleme Raporu

Sosyal inceleme raporu, alanda müracaatçıya dair yapılan gözlem ve görüşmenin kapsadığı sosyal inceleme sürecinin tüm detaylarının anlatıldığı, uzmanın görüşleri ve müdahale planının yazıldığı mesleki rapordur. Sosyal yardım alanında yazılan sosyal inceleme raporu, ihtiyaç değerlendirmesine ilişkin sonuç kararının verilebilmesi amacıyla ve kimi zaman kararı verecek olan komisyon veya kurullara sunulmak üzere yazılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarına, sosyal inceleme raporu yazıp yazmadıkları, işlevi ve önemini nasıl gördükleri, rapor yazmaya ne kadar zaman ayırdıkları, raporu yazarken nelere dikkat ettikleri ve içeriğinin neleri kapsadığı, son olarak da raporların gizliliğini sağlama konusunda neler yaptıkları sorulmuş olup çalıştıkları kurumun bu konudaki politikalarıyla birlikte değerlendirme yapmaları istenmiştir.

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yanıtları aşağıdaki başlıklar altında incelenmiştir.

- SİR Yazılıp Yazılmadığı

- SİR İşlev ve Önemi
- SİR Kim Tarafından Yazılmalı
- SİR İçeriği ve Yazım dili
- SİR Yazmaya Ayrılan Süre
- SİR Gizliliği

### 3.8.6.1. SİR Yazılıp Yazılmadığı

Sosyal incelemenin yapıldığı her alanda, yapılan incelemenin belgelendirilmesi amacıyla yazılması gereken sosyal inceleme raporu iş yoğunluğu, personel sayısının azlığı ve yönetimin mesleki bakış açısından yoksunluğu gibi nedenlerle kimi kurumlarda yazılmamaktadır. Yapılan raporlamanın isminin ve niteliğinin de her kurumda aynı olmadığı görülmektedir.

SED Yönetmeliğinin gereği olarak ASHB'ye bağlı il müdürlükleri ve SHM'lerde sosyal inceleme raporu düzenlenmektedir.

SYDV'lere ilişkin mevzuatta sosyal inceleme raporu atfı bulunmamaktadır. Görüşme yapılan SYDV'de çalışan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları SHM'lere bildirim yapma dışında SİR yazmadıklarını yaptıkları incelemeye ilişkin 10-11 satırlık bilgi notları yazdıklarını şöyle ifade etmiştir:

*“Açıkçası, sosyal inceleme raporu maalesef yazmıyoruz; çünkü değerlendirmemiz, evde kaç kişi yaşıyorlar, oturdukları ev ne durumda, kira mı, değil mi, evde kimler var, kimler çalışıyor, ne iş yapıyor veya neden çalışmıyor, sağlık sorunu olanlar varsa kimler, merkezi incelemede ne tespit etmişiz, bir de kişi başına düşen geliri içeren 10-11 satırlık kısa bilgi notları diyebiliriz buna. Çok fazla sosyal inceleme raporu yazmıyoruz. Ama eve gittik, sağlık tedbiri, eğitimi tedbiri alınması gereken evler olabiliyor. Bu tarz durumlarda onun sosyal inceleme raporunu yazarak, Sosyal Hizmet Merkezine bildirimlerini yapıyoruz. Sadece sosyal inceleme raporu o zaman yazıyoruz, ama yazdığımız raporlar sayı olarak çok düşük kalıyor.”(SHU-12)*

Uzmanlar vakıfların kendi sistemleri olduğunu ve burada SİR niteliğinde olmayan bir formun doldurulduğunu belirtmiştir:

*“Çok özellikli bir vaka olmadığı sürece, inceleme neticesinde sosyal inceleme raporu düzenlenmiyor vakıflarda. Onların kendi sistemleri var, sisteme not ya da işaretleme, buton şeklinde giriş yapıyordu o dönemde. Şu an orada çalışmadığım için en güncel sistemi nasıldır bilemiyorum. O dönem buton üzerinde işaretliyorduk. Formun en sonunda da incelemeyi yapan görevlinin kişiye, aileye, haneye dair görüşlerinin yazıldığı bir bölüm vardı, o bölüme girişlerini yapıp, kararımızı belirtiyorduk.”(SHU-14)*

SYDV ve SHM’de çalışma deneyimi olan uzmanlardan biri, her iki kurumda hazırlanan raporunun niteliğini kıyaslayıp, Vakıflarda yazılan raporun ancak bir durum değerlendirme raporu olabileceğini dile getirmiştir:

*“En neticede sosyal inceleme raporu dediğimiz bir rapor hazırlıyoruz, bu raporda kendi görüş ve kanaatlerimizi bildiriyoruz. Yeri geliyor, sosyal inceleme raporunda 6-7 sayfa bir SED, sosyoekonomik destek raporu hazırladığımız olabiliyor. Ben, SYDV’dekinin daha çok durum değerlendirme raporu olduğunu düşünüyorum. Yani var olan mevcut koşullardaki durumu değerlendirip bir paragraf, en fazla iki paragraf... Çünkü bunlar heyette toplanıp heyet üyelerine tek tek okunduğu için, çok da fazla uzun uzadıya inceleme yazmamızı istemiyorlardı o dönem. Ben hatırlıyorum, SYDV’de ayaküstü 5 dakika görüşme yaptığımız da oluyordu, ama şu an Sosyal Hizmet Merkezinde sadece bir dosya için 1 saat ayırdığımızı hatırlıyorum. Tabii ki, SYDV’dekinin sosyal inceleme değil, daha çok durum değerlendirme raporu olduğunu düşünüyorum.”(SHU-18)*

Bazı Vakıflarda müteveli heyetin raporlara da karışarak kısa tutmalarını istediği görülmüştür:

*“Biz sosyal inceleme raporu yazıyoruz, **ama bizim müteveli heyetimizin istediği bilgiler yer alıyor sadece.** Yani uzun uzun... Ama genel olarak baktığımızda, sosyal hizmet merkezinin yazdığı rapordaki tüm bilgileri içerir. Yaşı, eğitim durumu, ne iş yaptığı, daha önce ne işlerde çalıştığı; işsiz kaldıysa, neden işsiz kaldığı; sağlık durumu, çocuklarının eğitim durumu; varsa özel durumları, neyse yani talebi, işitme cihazıdır, bir medikal malzeme ihtiyacıdır ve onun neden kaynaklı olduğudur; evinin kirası, durumu, oda sayısı vesaire.” (SHU-28)*

Bazı Vakıf çalışanları, raporu uzun ve özenli yazsa da yazdıkları raporun okunmadığı için bir değerinin olmadığını belirtmiştir:

*“Onlar zaten bu tip şeylere hiç girmiyorlar. Üç satır, iki satır yazıp geçilenler var. Çok teknik yazılanlar var. Şu kadar kişidir, şu kadar kişi yaşıyordur, geliri şudur. Bu kadar.. Bence hanenin bir özeti sosyal inceleme raporu. Gitmese bile oradaki*

**10-12 kişi rahatlıkla anlayabiliyor okuduğu şeyden. Çünkü ben psikolojik duruma kadar yazarım. Yani çok yazmışlığım olmuştur bunu hani evinin oldukça dağınık olduğu görülmüştür, bunun sebebinin psikolojik olduğu düşünülmüştür gibi şeyler yazarım. Ama okunmayınca tabii bir değeri olmuyor ya da anlaşılmayınca bunun bir değeri olmuyor.” (SHU-5)**

*“Bu kişilerle alakalı yazılan sosyal inceleme raporları da şöyle oluyor: Bir sosyal inceleme raporu yazıldıysa ve yardım için mütevelli heyetine sunulacaksa, bu rapor mütevelli heyetine de okunuyor maalesef. Bunu bildiğimiz için de, sosyal yardım alanı dışında, ailenin kişisel bilgilerini çok da kullanmıyoruz. Çünkü bazen aileler bizimle konuşurken sosyal yardım dışında başka problemlerinden de, psikolojik sorunlarından, diğer sorunlarından da bahsedebiliyorlar. Çünkü sadece ekonomik sorunları olmuyor bu ailelerin. Eşler arasındaki problemlerden bahsedebiliyorlar ya da kişisel yaşamlarıyla alakalı problemlerden bahsedebiliyorlar. Bunları, eğer ekonomik probleme doğrudan bir etkisi yoksa, çok fazla dillendirmiyoruz. Bunları yine dosyanın içerisine, yani mütevelli heyetine çıkmayacak şekilde tutuyoruz, bir sonraki sene incelemeye gidecek kişi bunu dosya içerisinde görsün diye. Ama mütevelli heyetine çıkacak kısımda bunlardan bahsetmiyoruz. Çünkü doğrudan sosyal yardımla alakası olan bir durum değil. ..Bazen de Bakanlıktan sosyal inceleme raporları talep edilirdi. Basına yansımış bir olay diyelim, “Bu konuyla alakalı ivedi bir bilgi notu ya da sosyal inceleme raporu yazılsın” şeklinde. Zaten sosyal inceleme raporu istenildiğinde benim çalıştığım vakıfta sosyologlar da vardı, psikologlar da vardı, PDR’ciler de vardı; ama bizim müdürümüz sosyal hizmete yabancı olmayan bir müdürdü, o yüzden, bu meslek gruplarını değil, sosyal hizmet uzmanlarını o vakalara gönderirdi...**Bizim yazdığımız raporlar sadece dosya içinde kalırdı. Böyle de bir durum vardı maalesef.” (SHU-14)***

Belediyeler için genel bir uygulama olmamakla beraber bazı belediyelerin kendi yönergelerinde sosyal inceleme raporuna yer verdikleri görülmüştür. Örneğin İzmir Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler Dairesi Sosyal Yardımlar Şube Müdürlüğü Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönergesinin<sup>10</sup> teknik personelin (sosyolog-sosyal çalışmacı) görev, yetki ve sorumlulukları başlıklı 9’uncu maddesinin 4 bendinde “sosyal yardıma ihtiyaç duyan kişi ve aileler hakkında akademik eğitim sürecinde öngörülen yöntem ve tekniklere göre inceleme yapmak ve sosyal inceleme raporu düzenlemek” hükmüne yer verilmiştir. Benzer hükümlere Samsun, Edirne, Diyarbakır, Bursa, Kocaeli, Ordu, Tekirdağ gibi illerin Belediye mevzuatında da yer verildiği görülmüştür.

Görüşme yapılan Belediyede çalışan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları çalıştıkları yerlerde sosyal hizmet uzmanı olmadığı veya az olduğu için daha çok durum

<sup>10</sup>[https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/14.1.2016%2016\\_18\\_44\\_sosyal%20yard%C4%B1mlar%20sb.pdf](https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/14.1.2016%2016_18_44_sosyal%20yard%C4%B1mlar%20sb.pdf)

[//www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/14.1.2016%2016\\_18\\_44\\_sosyal%20yard%C4%B1mlar%20sb.pdf](https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/14.1.2016%2016_18_44_sosyal%20yard%C4%B1mlar%20sb.pdf)

değerlendirme raporu yazıldığını ve sosyal inceleme raporunun mesleki bir rapor olarak kabul görmesi için mücadele verdiklerini ve mevzuata ve uygulamaya yön verdiklerini şöyle ifade etmiştir:

*“Ben biraz mesleki şey yaptım, bizim belediyenin sosyal yardım usul ve esasları yönetmeliğini hazırlarken özellikle bir ibare koydum: “Sosyal inceleme raporunu sosyal hizmet uzmanı yazar” diye. Onun olmadığı durumlar için de durum değerlendirme anket formu tarzında bir şey hazırladım, kısa soru-cevap tarzında, evet-hayır tarzında. Ama sosyal inceleme raporunu sosyal hizmet uzmanı yazar.” (SHU-23)*

*“Ben Belediyeye geldiğimde, o dönemde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kullandığı raporu baz almıştım. Ki, o dönemde biz sosyal hizmet eğitimi alırken, kitaplarımızda çok çeşitli rapor örnekleri de vardı. Belediyede bizim kullandığımız formları onay alıp standart hale getirmek gerekiyor ve ISO kalite standartları çerçevesinde bu formlara bir isim veriliyor, numara veriliyor. Mesela, o ilk başladığımız dönemlerde bir çalışma yapmıştık ve bu formları standart hale getirmiştik. Sosyal inceleme raporu, engelliler için ayrı bir rapor ve içeriği biraz daha farklı. Şüphesiz, ortak noktalar çoğunlukta. Yaşlılar için kullanılan rapor biraz daha farklı, çocuklar için oluşturacağınız rapor biraz daha farklı. Madde kullanımıyla ilgili bir inceleme yapacaksanız, buradaki raporun içinde bazı farklı sorular da var. **Bu tür durumlarda, aslında biraz da duruma göre, yapılandırılmış bir sosyal inceleme raporumuz var Belediye olarak ve o ihtiyaca göre, yapacağınız görüşmenin içeriğine göre o ilgili rapor kullanılıyor.** Yapılandırılmış olması, o soruların düzeni, ailenin durumu, çevreyle yapılan görüşmelerin aktarılmış olması, ailede her bir bireyin ayrı ayrı değerlendirilecek olması ve kendi özel durumuyla ilgili, çocuksa eğitim durumuyla ilgili, madde kullanıyorsa madde kullanım hikayesiyle ilgili, engelliye engel durumuyla ilgili alanların olması o işi de kolaylaştırıyor aslında. Çünkü sonuçta, bir rehber oluyor önünüzde, bazı şeyleri gözden kaçırmamız daha zor oluyor.” (SHU-25)*

*“Benden önce rapor değerlendirme raporu olarak paylaşılmış. Ben bunu birazcık daha sosyal inceleme raporu formatında yazıyorum. Başlıklarını da oluşturuyorum; aile ve sosyal yaşantısı, kişisel durumu, sağlık durumu, sabıka durumu, bunları yazıyorum yine de raporda. En son değerlendirme ve sonucun olduğu bir bölüm de yazıyorum. Yani durum değerlendirme raporu olarak geçiyor, ama ben tüm bilgileri tek tek yazıyorum, sosyal inceleme raporunda olması gereken bilgileri yazıyorum. Çünkü ben o eve gittiğimde bir sosyal inceleme yapmış oluyorum ve edindiğim bilgiler ve gözlemlerimi de o rapora dahil ediyorum.” (SHU-6)*

Belediyede çalışan uzmanlardan biri, çalıştığı yerde genellikle tek seferlik bir görüşme sonucu yardımların verilmesinden dolayı sosyal incelemenin tam anlamıyla yapılamaması, ayrıca sosyal hizmet uzmanları dışındaki meslek elemanlarının da sürece dahil olması ve raporlamayı onların da yapması gibi sebeplerden dolayı yazılan raporların

mesleki bir rapor olmadığını buna sosyal inceleme raporu denilmesinin uygun olmayacağını ısrarla dile getirdiğini ve çalıştığı yerde bu tür raporlara durum değerlendirme raporu denildiğini ifade etmiştir:

*“Biz durum tespit raporu yazıyorduk. Ben ısrarla öyle olması gerektiğini söyledim. Çünkü üç meslek elemanı da eve giriyor. Ama şöyle: Bakanlığa havale ettiğimiz birkaç vakamız olmuştu, onda sosyal inceleme raporu yazdık. Kurum bakımı için, huzurevi ya da çocuk yurdu, onun için de yine sosyal inceleme raporu yazıp gönderdik. Bir de asker yardımları için biz bir format oluşturmuştuk. O da çok ayrıntılı bir rapor çünkü, asker yardımı yaparken biraz daha detay bilgi isteniyor. Nakit destek veriliyor çünkü. Onda da, sosyal inceleme raporu formatında, ama durum tespiti raporu yazıyorduk. Çünkü ona diğer meslek elemanları da gidiyordu.. Sosyal inceleme raporu aslında müdahale sürecini aktaran bir rapor. Yani biz haneye bir sefer gitmekle... Bu sosyal inceleme raporu içinde, kişilerin, vakanın özellikleri, kişisel özellikleri, yaşam örüntüsü, aile içi ilişkiler, çevre ve toplum ilişkisi, o kadar çok şeyden bahsediyorsunuz ki. Ve siz o müdahale planını yaptıktan sonra bir süre de gözlüyorsunuz. Bunun için, ben bir kere gitmekle... Düşünün, biz sizinle görüşüyoruz şu an, ben sizinle ilgili nasıl bir izlenim edinebilirim; işte, güler yüzlü, iletişime açık, konuşkan, fizik bütünlüğü tam. Ancak bunu görebilirim, kişiliğinizle ilgili daha detaylı bir bilgi veremem ki. Bir görüşmede bu mümkün değil. Çünkü kişiler kendini açmayabilir, kapatabilir. Sosyal inceleme raporu daha detaylı bir rapor ve ancak bir sürecin sonunda yazılabilecek bir rapor. Yani çevresiyle de görüşmeniz gerekir, hane bireyleriyle tek tek görüşmeniz gerekebilir, gerçi vakanın durumuna göre de değişir. Böyle bahsedebilirim; çok uzun boyutlu bir şey, ama kısaca bu şekilde yanıtlayabilirim” (SHU-24)*

### 3.8.6.2. SİR’in İşlev ve Önemi

Sosyal hizmetin en önemli mesleki araçlarından olan sosyal inceleme raporlarının amaçları kullanıldığı alana göre değişmektedir. Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları, ister kurum kullansın ister kullanmasın SİR’in mesleki uygulamadaki işlevi ve öneminin büyük olduğunu vurgulamıştır.

Bazı uzmanlara göre sosyal inceleme raporu **“yol haritası, yol gösterici rapor”**dur:

*“Önceki incelemeler benim için bir yol haritası. Benden önceki arkadaş raporu ne kadar iyi tutarsa, benim için o kadar iyi. Çünkü geçen yıl ne demiş, geçen yıl çocukların durumu ne, geçen yıl evin durumu ne, ben SED verdikten sonraki bir yıllık süreçte çocuğun hayatında neler değişmiş, kadının hayatında neler değişmiş, ne tür ilerlemeler olmuş, bunlar benim için çok önemli.. Dediğim gibi, ihmal varsa, ev pisse -ben bunun için sana vermişim- gelecek arkadaşların bunu görmesi için, sosyal inceleme raporu yazılması çok önemli. Yani bir yol gösterici oluyor, bir harita oluyor sosyal inceleme raporu.” (SHU-1)*

Uzmanlar SİR'in “mesleki uygulamanın kanıtı, sosyal incelemenin temeli” olduğuna dikkat çekmiştir:

“Yaptığımız o görüşme ve gözlemlerin hepsinin kanıtı aslında o sosyal inceleme raporlarımız.”(SHU-9)

“Mesela son dönemde kanıta dayalı uygulamalar diye bir olgu var. Sosyal inceleme raporu bazı şeyleri kayıt altına alıyor, kalite yönetimi açısından da birçok avantajı var, ama kanıta dayalı uygulama açısından SİR'ler bir belge niteliği taşıyorlar ve bir sonraki inceleme için de kaynak oluşturuyorlar aslında, bilimsel bir kaynak; o aileye özgü, aileye has bir kaynak oluşturmuş oluyor. Bu açıdan SİR'lerin niteliği, içeriği çok önemli.” (SHU-32)

“Bana göre, sosyal inceleme raporu olmazsa olmaz bir şey. Zaten eğer sosyal inceleme raporu yoksa, biz dosya üzerinden işlem yapmak durumunda kalırız. Dediğim gibi, sosyal inceleme raporu, ikamet adresinde, çevre araştırmasıyla birlikte yapılan inceleme sonucunda hazırlanan mesleki bir rapor. Bu raporu ortadan kaldırdığınızda, o zaman evine de gitmeye, inceleme de yapmaya hiç gerek kalmaz, yani direkt sistem üzerinden bile verilebilir.”(SHU-15)

“Sosyal inceleme raporu bu işin temeli, yani sosyal inceleme raporu olmadan zaten olmaz; sosyal inceleme yapmamızın bir manası yok, görüşme yapmamızın bir manası yok. Bizler meslek elemanıyız, sosyal hizmet uzmanıyız ve bunun da en büyük âlâmetifarikası yazdığımız sosyal inceleme raporları. Yani şu an ben, 2008 yılından bir bilgiye ihtiyacım olduğunda, nüfus kayıt örneğinden ne öğrenebilirim? Öğrendiğim şeyi şu anda da açıp öğrenebilirim. Bir tutanaktan ne öğrenebilirim, yani o an tutulmuş bir tutanaktan ne öğrenebilirim? Ama bir sosyal inceleme raporundan birçok şeyi öğrenebilirim. Başımıza geliyor, atıyorum, kişi televizyona çıkıyor mesela, 10 sene önce bir şey olmuş, onunla ilgili televizyona çıkıyor ve sen de, dosyan var, açıp bakıyorsun, 10 sene önce bununla ilgili bir rapor yazılmış mı, oradan bir bilgi alıyorsun. Veya çocuk 6A'lı veya 6C'li, koruma altına alınmasıyla alakalı bir durumu var, koruma hâsıl olacak, bir şey olacak yani; ne yapıyorsun, 2010 yılında yazılmış raporuna açıp bakıyorsun, aileyle ilgili demografik bilgileri alıyorsun, sosyoekonomik bilgilerini alıyorsun, aile sosyal yaşantısını alıyorsun, sabıka durumunu alıyorsun. Yani sosyal inceleme raporu bir kaynak bu noktada. O yüzden sosyal inceleme raporu çok değerli ve kesinlikle düzgün yazılması lazım. Yani nüfus kayıt örneği gibi sosyal inceleme raporu yazıldığı zaman, ben onlara zaten nüfus kayıt örneği diyorum. SOYBİS'ten girdiğimde, kişinin maaşını veriyor, anne-babasını da veriyor, doğum yerini de veriyor, ben o bilgilere zaten ulaşabiliyorum. Bana onun aile içi ilişkileri, çocuklarla olan ilişkileri lazım, aile sosyal yaşantısı lazım, hayata bakış açısı, birçok şey lazım. Onun için, sosyal inceleme raporu çok değerli yani. Sosyal inceleme raporu olmadan bu iş şuna döner: Alırız elimize bir tane form, tikleriz ve veririz. O zaman işin sadece ekonomik boyutunu yapmış oluruz ve işi koruma sisteminden tamamen çıkarmış oluruz yani.” (SHU-26)



Uzmanlara göre sosyal inceleme raporu **“uzmanın kendini gösterme biçimidir”** ve sistemin göremediklerini görünür kılar.

*“Benim için çok önemli bir şey. Ben her zaman şunu düşünürüm: Bir sosyal inceleme raporu hem sosyal hizmet uzmanının kendini gösterme biçimidir... Çünkü olayı objektif bir şekilde anlatabilmek, resmedebilmek, ortaya koyabilmektir sosyal inceleme raporu. Sistemin göremediklerini görünür kıldığını düşünürüm ben sosyal inceleme raporunun.” (SHU-34)*

Bazı uzmanlar sosyal inceleme raporlarının **“kurumsal hafıza”** niteliğinde olduğuna değinmiştir:

*“Hocam, en önemli şey sosyal inceleme raporu. İşin ehli kişiler tarafından hazırlanması gerekiyor kesinlikle ve dikkatli bir şekilde hazırlanması gerekiyor. Yıllar sonrası için ışık tutacak bilgiler içerebiliyor, yani sosyal yardım bağlanırken neden bağlandığı. Yani 3 sene sonra bu kişi tekrar sosyal yardıma başvurduğunda aynı sebepten mi başvurdu, neden oldu, ne değişti, niye değişmedi, bunların hepsini görmemiz açısından aslında bir kurumsal hafıza. Kişiler değişebilir, kurumda çalışanlar değişir, ailenin içindeki kişiler değişir, gider, gelir; ama sosyal inceleme raporları her zaman kurumsal bir hafıza olur.”(SHU-17)*

Alanda çalışan uzmanlar, sosyal inceleme raporlarının **“ailenin resmi, hanenin özeti, dışardan bakan bir göz”** olduğuna dikkat çekerek müracaatçılarla ilgili önemli bilgileri yansıtıcı olduğunu belirtmiştir:

*“Bence hanenin bir özeti sosyal inceleme raporu. Gitmese bile oradaki 10-12 kişi rahatlıkla anlayabiliyor okuduğu şeyden.” (SHU-5)*

*“Sosyal inceleme raporu bence çok işlevsel. Raporla birlikte bütün tablo ortaya konuluyor; yani ailenin bütün bilgilerini, ekonomik bilgilerini, sosyal yaşam bilgilerini, aile öyküsünü, her şeyini ortaya koyuyoruz ve dışarıdan bakan bir göz, o ailenin yaşam koşullarının ne olduğunu, nasıl olduğunu resmedercesine oradan okuyabilir, görebilir.”(SHU-20)*

*“Öncelikle, sosyal inceleme raporu, inceleme yaptığımız bireyin, ailenin fotoğrafını bize çeker.”(SHU-31)*

Uzmanlara göre SİR **“müracaatçının yaşamını etkileme ve şekillendirme bakımından”** önemlidir ve SİR, kararları gerekçelendirme bağlamında uzman açısından da koruyucu bir belge ve hesap verilebilirliği sağlamaktadır:

*“Sonuçta, o çocuğun, o ailenin hayatını etkileyen bir rapor, çok önemli bir rapor. Bundan sonraki yaşamını şekillendirme noktasında, kaynaklara ulaşım noktasında en önemli rapor şu an; öyle düşünüyorum.”(SHU-21)*

*“Yarın öbür gün müracaatçı sana sorduğunda ya da başka bir durum olduğunda, “Bak, bu yasada böyle. Ben buna göre yazmıştım raporumu. Senin durumun bu” şeklinde gösterebileceğin, hesap sorulduğunda hesap verilebilir olan bir rapor.”(SHU-13)*

*“Bu dosya tekrar çıkıp önümüze geldiğinde kendimizi garanti altına almış olmalıyız; yani diyelim ki bir müfettiş geldi, dosyaları inceledi, raporda bu yazmıyor dememeli. Yani meslek elemanı açısından çok faydalı olduğunu düşünüyorum. Dediğim gibi, açık açık yazdığına, kendisini korumaya yönelik, müracaatçıyı korumaya yönelik yazdığına çok da faydalı olduğunu düşünüyorum.” (SHU-11)*

Sosyal hizmet uzmanları SİR’lerin yapılmış uygulama ve müdahale süreçlerinin tümünü içerme bakımından birer **kaynak ve referans olduğunu, başka uzmanın olguyu devralması durumunda süreci net bir şekilde görmesini sağlayan belgeler** olduğunu ve olguya ilgili sorunlar ve tereddütler oluştuğunda uzmanlar için bir **“reçete”** olduğuna dikkat çekmiştir:

*“Yaptığımız işin en somut argümanı sosyal inceleme raporu. Yani biz ne kadar nitelikli bir görüşme yapmış olsak dahi, bunu rapora da nitelikli bir şekilde dökmemiz gerekiyor. Yani sonuçta, evet, vaka orada başlamış ve devam etmiş olabilir; ama bir sonraki aşamada farklı bir meslektamız o rapordan farklı bir kanaatle o aile içerisindeki bir bireyi farklı bir hizmete yönlendirebilir de veya şehir değişikliği olabilir, o kişi hakkında yapılması gereken değerlendirmeye bizim raporumuz belge niteliği taşıyan bir bilgi de olabilir. O yüzden, sosyal inceleme raporu bizim en değerli mesleki argümanımızdır, süreç içerisinde önemi had safhadadır, yani hizmeti başlatır ve bitirir.”(SHU-27)*

*“Sosyal inceleme raporu bizim vakalarımızın olmazsa olmazı tabii ki. Çünkü bundan mesela 10 yıl önce kurum bakımına alınmış bir çocuğun ben bugün hâlâ sosyal incelemesini yazabiliyorum. Çünkü bir defa kurum bakımına almak yeterli olmuyor, bu çocuk aile yanına izinli olarak gidiyor, kuruluştan çıkartılması talep ediliyor ve benzeri şeyler oluyor. Bunların her birisi yeni bir sosyal inceleme raporunu gerektiriyor. Tabii, ne oluyor; diğer sosyal inceleme raporlarını baz alıyorsun, onlardan bilgi alıyorsun, “Bak, bu durum önceden böyleymiş, yine böyle olur” diyerek kendince çıkarımlarda bulunuyorsun ve bu da karar verme sürecini etkiliyor. O yüzden, aldığımız birçok bilgiyi, konuyla bağlantılı olan birçok bilgiyi sosyal inceleme raporuna yansıtmanız gerekiyor, ki bizden sonraki süreci de doğru şekilde etkileyebilelim.”(SHU-16)*

*“Şu anlamda sosyal inceleme raporları çok önemli oluyor: Hani siz önceki sorularda dediniz ya, kişinin beyanına inanmadığımız zaman ne yapıyorsunuz diye; işte o tür durumlarda, kişiyle ilgili önceden bir sosyal inceleme raporu yazılmışsa, o sizin için bir referans oluyor. Kişi 2 yıl sonra gelmiştir ya da 6 ay sonra gelmiştir, hemen o dosyayı açıp, nasıl bir süreç işlemiş, nasıl bir müdahale gerçekleşmiş, oradan bakabiliyorsunuz. Ya da uzun süren bir vakaysa, kişinin sosyal gelişimi açısından, nereden nereye varıldı noktasında ciddi anlamda bir reçete oluyor. O açıdan sosyal inceleme raporunu çok önemsiyoruz.” (SHU-23)*

### 3.8.6.3. SİR Kim Tarafından Yazılmalı

Sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılan sosyal incelemenin yansıtıldığı ve mesleki değerlendirme ve görüşün yer aldığı sosyal inceleme raporlarının mesleki raporlar olması, bir tek sosyal hizmet uzmanlarınca yazılabilir olmasını gerektirse de uygulamada ve mevzuatta farklı meslek elemanlarına da sosyal inceleme raporu yazma yetkisi verildiği görülmektedir. SED Yönetmeliği ve SHM Yönetmeliğinde sosyal inceleme raporlarının “meslek elemanı” ve “sosyal çalışma görevlisi” tarafından yazılacağı belirtilmiş olup bu tanımlara bakıldığında ise sosyal hizmet uzmanına ek olarak, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, öğretmen, psikolojik danışman ve rehber öğretmen ile aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunu olan meslek mensuplarının da sosyal inceleme yapıp bunun sonucunda sosyal inceleme raporu yazabilecekleri hüküm altına alınmıştır.

Benzer şekilde uygulamada, Vakıflarda çalışan sosyal yardım ve inceleme görevlilerinin de yardım ihtiyacını tespit etmek için gereken sosyal inceleme sürecini yürütmeleri ve mütevellî heyete sunulan sosyal inceleme raporunu yazmaları beklenmektedir.<sup>11</sup> Bahse konu “sosyal yardım ve inceleme görevlilerinin” lisans eğitimlerinin ise herhangi bir bölüme sınırlı olmadığı ve Vakıfın tercihinine kaldığı açılan ilanlardan da açıkça görülmektedir.

Belediyelerde ise durumun çok farklı olmadığı bazı Belediyelerde yönetici ve sosyal hizmet uzmanlarının girişimi ile mevzuata “sosyal inceleme raporlarının sosyal hizmet uzmanlarınca yazılacağı” ifadesinin eklendiği, ancak sosyal hizmet mezunu meslek elemanlarının azlığı yüzünden incelemelerin farklı eğitimleri olan meslek elemanları veya zabıta ve diğer personelce yapıldığı, raporların ise yine sosyal hizmet uzmanlarının

<sup>11</sup> <http://www.tatvansydv.org.tr/icerikler.php?icerikdetay=39>

girişimi ile bazı Belediyelerde “durum tespit raporu, değerlendirme raporu” şeklinde adlandırılarak mesleki itibarın korunmaya çalışıldığı görülmüştür.

Sosyal yardım alanında alanda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına sosyal inceleme raporlarının kimler tarafından yazılması gerektiğine dair düşünceleri ve sosyal hizmet uzmanları dışında yazılan raporlarda ne tür sorunları gördükleri sorulmuştur.

Uzmanlar, yeterli sosyal hizmet uzmanı olmaması nedeniyle başlangıçta sosyal incelemenin farklı meslek elemanlarına yaptırılmak istendiğini ancak artık meslek elemanı açığının kalmadığını, buna karşı çıktıklarını, her meslek grubunun kendi işini yapması gerektiğini düşündüğünü ifade etmiştir:

*“Son yıllarda sosyal inceleme raporu yalnızca sosyal hizmet uzmanı tarafından yazılmıyor, artık birden çok meslek alanının dâhil edildiği bir durum söz konusu. Bizim baştan beri itiraz ettiğimiz bir durum bu; her meslek grubu üyesinin kendi mesleğini yapmasını savunuyoruz, doğru olanın bu olduğunu da hâlâ bu olduğunu söylüyoruz, ama çok fazla dikkate alındığımız yok. Daha önceden yeterli sosyal hizmet uzmanı olmaması nedeniyle böyle bir yönteme başvurulduğu idare tarafından belirtiliyor bize, ama artık son zamanlarda böyle bir şey söz konusu değil. Çok sayıda Açık Öğretim mezunu insan bu işi yapar hale geldi. Bu da ayrı bir problem. Açık Öğretimin olması, her üniversitede bir sosyal hizmet bölümünün açılması, çok sayıda sosyal hizmet uzmanının ya da sosyal çalışmacının mezun olmasını, dolayısıyla işsiz kalmasını birlikte getirdi. Şu anda çok sayıda mezun var ve buna göre bir istihdam söz konusu değil, aynı yöntemle devam ediliyor.” (SHU-3)*

Sosyal hizmet uzmanları genel olarak, bu alanda uygulamalı ve kuramsal eğitimler aldıklarını ve bu yüzden bu işin uzmanı olarak sosyal hizmet uzmanlarının SİR yazması gerektiğine dikkat çekmiştir:

*“Bence herkes sosyal inceleme raporu yazamaz. Çünkü sosyal çalışmacı olarak biz onun da dersini alıyoruz. Yazamaz derken, alıştıkça, öğrendikçe yazabilir tabii ki. Ama ilk etapta farklı meslek elemanları bu konuda sıkıntı yaşıyorlar, alıştıkça yazmaya başlıyorlar. Çünkü eğitimini biz alıyoruz. Okulda bunun eğitimini görüyoruz, bunun üzerine okuyoruz zaten. Bir PDR’cinin, bir sosyoloğun eğitimi ile bizim gördüğümüz eğitim çok farklı. İşin temeli bu aslında. Ama bence bir sosyoloğu, bir PDR’ciyi de kabullenmek zorundayız, kabulleniyoruz da zaten, beraber çalışıyoruz; çünkü onlar da yapıyor, benden iyi yapanlar bile var. Ama bence biz yapmalıyız, evet, eğitimini biz aldığımız için biz yapmalıyız. Çünkü daha hazır bir şekilde alana atıldığımızı, işe başladığımızı düşünüyorum ben.” (SHU-2)*

*“Bence herkes sosyal inceleme raporu yazmamalı. Bize eğitim sürecimizde, saatlerce, sosyal inceleme raporu nasıl yazılmalı ya da nasıl yazılmamalı konusunda eğitim verildi. Ben staj döneminde de çok sayıda raporlama yaptım. Sadece ben diyorum, ama sosyal hizmet uzmanı arkadaşlarım adına konuşuyorum; staj döneminde de birçok raporlama yaptık. Yani bu işe başladığımızda bunları biliyorduk. Ama hiçbir psikolog ya da sosyolog arkadaşımız sosyal inceleme raporu nasıl yazılır, bunun eğitimini almadı. Ha, bazı şeyleri zamanla öğrenirsin, tecrübeyle edinebilirsin bazı şeyleri; fakat bazı işlemler vardır ki onu o işin uzmanı yapmalı diye düşünüyorum ben, özellikle sosyal inceleme raporları. Çünkü kullandığın dil, ne anlatıp ne anlatmayacağını, neyi ne kadar anlatacağın, bunlar çok önemli faktörler ve birçok kişi maalesef bunları bilmiyor ya da ancak sonradan öğrenebiliyor. Psikolojik danışman arkadaşlarımız falan için de bu geçerli, psikolog arkadaşlarımız için de geçerli, işe başladıktan sonra öğrendiler raporlama yapmayı.”(SHU-16)*

*“Yani o bakış açısını çok etkileyen bir şey. Sosyal inceleme raporunun nasıl düzenlendiği, içeriği, yapılan değerlendirme, tüm bunlar aldığımız eğitimle orantılı bir şey. Onun için sosyal hizmet uzmanının yazması gerekiyor.” (SHU-8)*

*“Sosyal hizmet uzmanları staj döneminden itibaren SİR, yani sosyal inceleme raporuyla haşır neşir olduğu için. Başka meslek elemanları SİR kalıplarına uymaktansa, daha çok durum değerlendirme raporu gibi ya da başka bir rapor türünde yazılmış raporlar da oluyor; ama sosyal hizmet uzmanı genelde bu SİR ana hatlarından çok dışarıya çıkmadan bir rapor hazırlıyor. Şöyle bir durum var, tam anlaşılır olması için: Sosyal hizmet uzmanı sadece SİR ana hatlarıyla, SİR kalıbıyla rapor yazarken, diğer meslek elemanları bunun dışına da çıkabiliyor, farklı bir rapor örneği oluşturabiliyor. Öyle ifade edeyim.” (SHU-21)*

Sosyal hizmet bakış açısına sahip olmadıklarından dolayı farklı meslek elemanlarının bütüncül uygulamayı bilmediklerini, bunun uygulama ve raporlamaya etkileri olduğuna değinen uzmanlar, kişilere eğitim verilmesinin de kurumlarında öngörülmediğini ifade etmiştir:

*“Neden sosyal hizmet uzmanları yapmalı? Az önce de değinmişim; işin ehli kişiler olması lazım, sosyal inceleme raporu yazmayı bilmesi lazım, bu işin eğitimini almış olması lazım. Gözlem yeteneği kısıtlı olsa da, en azından bir sosyal hizmet uzmanı her alanı bilir; yani okulda KMÇ’yi de görür, evlat edinmeyi, koruyucu aileyi, hizmet verdiğimiz bütün birimleri okulda görür; ama örneğin bir sosyolog, SED’in ne olduğunu ancak bizim Bakanlıkta işe girdikten sonra öğrenir, evde bakımın ne olduğunu bizim Bakanlıkta işe girdikten sonra öğrenir. Onların ya çok iyi bir eğitim alması lazım, yani bizim 4 senede aldığımız eğitimi kurum içinde hizmet içi eğitimlerle öğrenmesi lazım mümkünse...**Kesinlikle yapılmıyor eğitim. En azından, “Bu insanlar sosyal inceleme raporu yazıyor; rapor nasıl yazılır diye bir eğitim verelim” deseler, en azından onu yapsalar, o da yok. Ne kadar uğraşsanız da, hizmet içi eğitimle bir örgün öğretimi anlatamayacağımız için, bütüncül değerlendirme olmuyor. Söylediğim gibi, evde bir engelli yattıyor; ama evde bakım***

*hizmetini bilmediği için eve giden arkadaş, SED bağlayıp çıkabiliyor. Bunun için önemli. Tabii, bu uzunca konuşulabilecek bir şey; ama işin ehlinin yapması hem değerlendirme açısından hizmete ihtiyacı olup olmadığı, ihtiyacını beyan edenin bu beyanlarının doğru olup olmadığı, hizmetin ne kadar süreceği, kişinin bu yardımı alırken nasıl kullanacağı konusunda yönlendirilmesi, daha sonra hizmetin sonlandırılma süreci, maddi ihtiyaç dışındaki diğer ihtiyaçlarının tespiti, raporun geçmişe ve geleceğe ışık tutacak şekilde bir sonrakine kurumsal bir hafıza olarak teslim edilebilecek şekilde yazılması için, sosyal hizmet uzmanı bu işin eğitimini alan kişi, bu işin ehli kişi. Onun yazması, incelemeyi onun yapması tabii ki en doğru olanı.” (SHU-17)*

Uzmanlar, eğitim verilerek de açığın kapanmayacağını ve farklı gruptaki meslek elemanlarının SİR yazabilecek duruma gelemeyeceğini düşündüğünü, **SİR’in sosyal hizmet uzmanları için “kırmızı çizgi” olduğunu** ifade etmiştir:

*“Şu an programa katılanlar var, öyle kurslara katılanlar var; ama ne yazık ki hayır. Ben hep onu diyorum; biz çok güzel bir eğitim aldık. Ben, Ankara Üniversitesinin ilk mezunlarındanım. Ben, iki dönemini buna ayırmış bir öğrenci olarak ve gerçekten zorlu yollardan geçmiş bir öğrenci olarak, herkesin sosyal inceleme raporu yazamayacağını düşünüyorum. SİR bizim için belirleyici nokta ve özel noktamız, kırmızı çizgimiz diyebiliriz.” (SHU-30)*

Sosyal hizmet uzmanları, multidisipliner çalışmaya karşı olmadıklarını ancak diğer meslek gruplarıyla işbirliği yapmanın sosyal hizmetin doğasında olduğunu fakat raporun uzmanlık gerektiren bir şey olduğunu ve alanda bu farklılıkları rahatlıkla görebildiklerini diğer meslek grupları tarafından yazılan raporların farklı içerikte hazırlandığını, özensiz yazıldığını şöyle açıklamıştır:

*“Ha, şuna karşı değilim, bunu söylediğimiz zaman bazen yanlış algılanıyor: Sosyal hizmet, evet, multidisipliner bir alan ve biz diğer alanlarla kesinlikle işbirliği yapmak zorundayız ve tek başına sosyal hizmet uzmanının hiçbir kararı ve kanaati doğru değildir, mutlaka diğer arkadaşlarla koordineli çalışmamız gerekiyor. Ama sosyal hizmet uzmanları olarak, bizim alanın uzmanı da biziz. Sosyoloğun uzmanlık alanı başka, psikoloğun uzmanlık alanı başka. Ancak, uygulamada bu böyle değil. Uygulamadaki adı sosyal çalışma görevlisi ve sosyolog da, öğretmen de, PDR’ci de, psikolog da bizim yazdığımız raporu yazıyor, hepimiz aynı raporları yazıyoruz. Ve sonrasında, ben, benden önceki dosyalarda o raporları okuduğum zaman, sosyal hizmet uzmanı ile diğer uzman arkadaşların arasındaki rapor farklarının bariz şekilde olduğunu, bunların gözle görülür şekilde farklı olduğunu görüyorum. Sosyal hizmet uzmanının raporda kendi görüş ve kanaatini çok daha doğru ve net bir ifadeyle aktardığını görüyorum. Diğer arkadaşların yazdığı bazı raporların ise çok daha eksik olduğunu, objektif değil de sanki meslek elemanının şahsi görüşünün daha çok ön planda olduğu raporlar olduğunu görüyorum ve bunların da o dosyanın ilerleyen süreçte farklı uzmanlar tarafından*

*değerlendirildiğinde, maalesef, hizmette aksamalara sebep olacağı düşünüyorum. Benim raporumu kim, hangi yılda ve ne zaman okursa okusun, o aileyle ilgili çok net bir fotoğrafa sahip olması ve onu zihninde canlandırması gerekiyor.” (SHU-9)*

*“Şu yapılan uygulama, önünde sosyal inceleme raporu görmemiş kişilerin, hiç bununla ilgili eğitim almamış kişilerin kendisinden önceki çalışanın yazdığı raporun üstünden cümleleri silerek, yerine yenilerini yazarak, kopyala-yapıştır şeklinde yaptığı şeyler, yazılan çoğu şeyin anlamı dahi bilinmeden yazılmış şeyler. Örneğin, klasik şeyler vardı, “Kişinin zaman-mekân oryantasyonu kurabildiği falan” diye. Bunu yazanların çoğuna sorsanız “Bu ne demek?” diye, belki cevap veremeyecek; ama kopyala-yapıştır yazılan bir ton rapor var.” (SHU-17)*

*“Yazsa herkes yazar, ama içeriği çok dolu dolu olur mu? Görüyoruz burada. Ben şu an il müdürlüğündeyim. Raporlar geliyor, bakıyoruz; okurken anlıyorsun, “Bunu sosyal çalışmacı yazmıştır, bunu başka biri yazmıştır” şeklinde. Herkes yazmalı mı; bence yazmamalı. Ama Bakanlığımız “Yazabilir” diyor, yazılıyor yani.” (SHU-13)*

*“Ben iki sayfalık sosyal inceleme raporları da gördüm; ki bu iki sayfanın bir sayfası o şey kısmı, başlıklar ve künye kısmı, geriye kalan aslında bir sayfadan az bir şey gibi. Öyle raporlar da gördüm. Altı-yedi sayfalık sosyal inceleme raporları da gördüm. Bu da şunu gösteriyor: Yani evet, herkes aynı şekilde yapmıyor bunu ve bazıları, okuyorum, ama içinde yeterli bilgi yok. Bazılarında da çok gereksiz bilgiler var, gereksiz ayrıntılar var. Sosyal inceleme raporunu yazan meslek elemanı ile ilgili bu, hangi meslekten olduğuyla da ilgili, meslek deneyimiyle de ilgili, işe nasıl baktığıyla da ilgili. Bunlara bağlı olarak değişiyor yani.” (SHU-8)*

Sosyal hizmet uzmanları alanda çalışan açık öğretim mezunlarına ve diğer meslek gruplarına süpervizörlük yapmak zorunda kaldıklarını da dile getirmiştir:

*“Ben bir meslek elemanıyım. Ben sosyal hizmet uzmanıyım açıkçası. Kendime meslek elemanı da demek istemiyorum, ben bir sosyal hizmet uzmanıyım. Ben bunun eğitimini aldım, bunun uygulamalarını yaptım ve bu işte çalıştım. Ben herkesin sosyal inceleme raporu yazabileceğini düşünmüyorum. Çünkü sonuçta herkes öğretmen olamıyor hocam, herkes mühendis olamıyor ya da herkes avukat olamıyor, doktor olamıyor. Bunları olmak için mutlaka sizin bir diplomanız olması şart, sizin bu alanda eğitim almanız şart. Sosyal inceleme de sosyal hizmet mesleğinin en temel noktası. Ben bunu herkesin yazmaması gerektiğini düşünüyorum. Tamam, yazabilir belki, ama sonuçta sosyal hizmet mesleğinin bir bakış açısı vardır hocam; çocukla ilgili, kadınla ilgili, yaşlıyla ilgili, sığınmacı-mülteciyle ilgili. Sonuçta bu bakış açısına sahip olduktan sonra ben, bir de üzerine mesleki deneyimlerle bu raporu yazabiliyorum. Ama bakıyorsunuz, açık öğretim mezunu sosyolog, açık öğretim mezunu sosyal çalışmacı arkadaşlarımız da bu raporu yazıyor. Ha, okuyoruz raporları, çoğu zaman arkadaşlara süpervizyon da sağlıyoruz, ama... Yani herkes yazıyor, ama herkesin yazabileceğini düşünmüyorum*

*açıkçası. Sonuçta her mesleğin belirleyici, özel bir yanı var, bizimki de bu.” (SHU-22)*

*“Kesinlikle herkes sosyal inceleme raporu yazamaz, yazmamalı da. Böyle düşünüyoruz; ama şu anda maalesef kuruluşlardaki sosyologların, psikologlara sosyal inceleme raporu yazmayı öğretmeye çalışıyoruz. Çünkü bir şekilde işlerin yürümesi lazım. Tek başımıza maalesef bu iş yükünün altından kalkamıyoruz. Altından kalksak bile, aynı şeyde olduğumuz için, ben on iş yapacağım, o bir iş yapacak. Temelden gelen bir sıkıntı olduğu için, bununla mücadele etmemiz çok zor. O yüzden, zaman zaman onların SİR’lerini okuyup düzeltmeye falan çalışıyoruz. Tabii ki, sonuçta vaka yöneticisiyiz, vakayla ilgili bir planımız var. Ashında bunu ortaya koyan bir rapor. Yani ilk başvuru sırasında genel itibarıyla idareye o kişinin durumunu yansıtan, sonraki süreçte yapılacak müdahaleleri yansıtan bir rapor. Bu yüzden önemli. Genelci bir bakış açısıyla yazılması gerekiyor, yapılması planlanan tüm vaka yönetiminin yer alması gerekiyor. Tabii, sonraki süreçte de sürekli birim değişiklikleri olduğu için, atıyorum, benden sonra gelen kişi o SİR’i okuduğunda, aile hakkında bilgilerin yer alması gerekiyor. Bu, SİR olmadan mümkün olmuyor. O yüzden önemli olduğunu düşünüyorum.” (SHU-19)*

#### **3.8.6.4. SİR İçeriği ve Yazım Dili**

Sosyal hizmet uzmanlarının alandaki görüşme ve gözlemlerini yansıttıkları ve mesleki bakış açılarıyla değerlendirme yaptıkları sosyal inceleme raporlarının içeriğinin nasıl olması gerektiği, yazım dilinde nelere dikkat edilmesi gerektiği konular da görüşme yapılan alandaki sosyal hizmet uzmanları ile konuşulmuştur.

Uzmanlara uygulamada nelere dikkat ettikleri ve bir raporun nasıl hazırlanması gerektiği soruları sorulmuştur.

Yapılan görüşmelerde sosyal inceleme raporları ana hatlarında aile üyelerinin nüfus bilgileri, kişilik özellikleri, iş durumları, ekonomik durumları, öğrenim durumları, sağlık durumları, sabıka durumları, aile ve sosyal yaşantı durumları, yaşanılan konutun durumu gibi bilgilerin yer aldığı değerlendirme ve sonuç bölümü olduğu, bu kısımda ise uzmanın mesleki görüş ve kanaatini bildirdiği anlaşılmıştır.

Uzmanlar yazdıkları raporda içeriklere ilişkin bilgi verirken **olguyu bilmeyen biri okuduğunda anlaşılır olmasının** önemli olduğunu belirtmiştir:



“Aile üyelerinin, yani o hanede yaşayan aile üyelerinin yaşamlarına ilişkin kişisel bilgilerin olması gerekiyor; eğitim durumları, sağlık durumları, iş durumları gibi. Yine ailenin yapılanması, ilişki ağı, görev ve sorumluluklar, birbirlerine karşı duygulanımları, yani o yapının içerisinde nasıl bir ağ olduğu falan, bunların olması gerekiyor. Ki bu bizi aslında sonuca da götürüyor. Bunların olması gerekiyor. Yani sadece şu kadar geliri var, şu kadar gideri var noktasında değil de, şu kadar geliri var ve bu neyi karşılıyor, karşılanması gereken ne gibi ihtiyaçlar var ve karşılanmıyor; çocukta kimler nasıl rol alıyor, bunların yer alması gerekiyor. Değerlendirme ve sonuç kısmında da, ailenin o yapısına genel anlamda, sosyal, ekonomik, psikolojik vesaire genel anlamda baktığımızda, anlaşılır bir dille genel bir değerlendirmenin olması gerekiyor. Yani olaydan tamamen habersiz, durumdan tamamen habersiz bir kişi o raporu okuduğunda olayı kavrayabilmesi gerekiyor; kafasında o aileye ilişkin, o ailenin yapısına, ihtiyacına ilişkin, çözüme ilişkin bir şeylerin oturması gerekiyor. Bu önemli. Yani ben okuduğumda ya da vakayı bilen başka biri okuduğunda değil de, hiç bilmeyen biri okuduğunda kafasında bir şeyin oluşması önemli.” (SHU-8)

Rapor dilinin önemine kişinin mesleki imzası olduğunu belirten bir başka uzman ise ayrıca **raporun açık gerekçelerle yazılması gerektiğine** değinmiştir:

“Bence dışarıdan okuyan bir kişinin anlayabilmesi önemli. Yani benim yazdığım bir raporu dışarıdan okuyan bir kişi gözünde canlandırdığı zaman fotoğrafı net olarak görebilmeli. Bu nedenle, yazı dili, imla hatası vesaire, bunlara dikkat etmek bence önemli. Bir de kurumdaki müdürlerimiz de bize hep şunu diyor: “Kişiyi reddediyorsanız eğer, açık bir şekilde reddedin, gerekçelerini netleştirin.” Bunları da diyorlar. Gerçi o konuda da sıkıntı yaşadık. Ben mesela reddettim, çok açık bir şekilde gerekçelendirdim; kadının boşandığı eşiyile, annesiyle, babasıyla, birçok farklı yerle konuştum, tutanaklarını tuttum, gerekçeleri açık bir şekilde reddettim, ama o kadının 1 hafta sonra yine dilekçesi alındı mesela. Yani orada benim yazdığım rapor okunmadı. Aslında ben iyi bir şekilde yazdım, ona dayandırarak yazdım, ama okunmadı. Ama bence yine de önemli yani, kişinin imzası sonuçta. Ben dikkat ediyorum; imla hatası olmaması, cümlelerin açık, sade, anlaşılır olması, bunlara dikkat ediyorum. Kişinin mesleki imzası gibi geliyor bana rapor dili.” (SHU-2)

“Bu, yazılı bir belge olması nedeniyle, çeşitli konularda bir yorum ve görüş olduğu için; yoksullukla ilgili olabilir, KMÇ'yle ilgili olabilir, yaşlılıkla ilgili olabilir, her konuda bir yorum ve değerlendirme olduğu için; öykünün iyi anlatılması, yorum ve değerlendirmenin öykünün içeriğine göre yapılması ve gerekçenin de çok iyi ifade edilmesi gerekir. Bu sosyal inceleme raporuyla ilgili değerlendirmeleri yapmak gerekiyor, kriterleri iyi tartışmak gerekiyor. Çok farklı, çok uç raporlarla karşılaşılabiliyor. Bu da esas itibarıyla her önüne gelenin sosyal inceleme raporu yazmasının bir sonucu. Ama ayrıca meslek elemanları olarak kendi içimizde de bir değerlendirme, bir hizmet içi eğitim veyahut da bir yorum ve değerlendirme yapmamız gerekiyor.” (SHU-3)

Bir başka sosyal hizmet uzmanı **objektif bir dil kullanılmasının ve yerel deyiş ve söylemlerden kaçınılması gerektiğinin** altını çizmiştir:

“Ben genellikle şablonla alakalı sıkıntı yaşamıyorum. Şablonda bizim aileyle ilgili ulaşmaya çalıştığımız bilgilerin hepsinin başlıkları var ve o başlıkların altını doldurmak biraz da sosyal hizmet uzmanının kendi kabiliyeti ve mesleki becerisine kalmış bir durum. Ben raporlarımda tabii ki objektif bir dil kullanmaya çalışıyorum, çok resmi bir dil kullanmaya çalışıyorum. Yerel söylemlerden kaçınıyorum. Nakil dosyaları geliyordu farklı illerden, aile oraya taşınıyor ve oradaki dosyası bize geliyor; ben oradaki arkadaşın raporunda yerel bir sözcük, söylem, bir söyleyiş görüyorum, asla raporda olmaması gereken bir şey. Ben onun anlamını bile bilmiyorum, ne anlama geldiğini bile anlayamıyorum okuduğum zaman; sorarak, araştırarak ancak bulabiliyorum. Bu yüzden, bence raporların çok net, çok yalın, her okuyanın çok rahat anlayabileceği bir sadelikte yazılması gerekiyor ve fotoğrafın çok tarafsız, kendi yorumumuzu katmadan, objektif bir şekilde yansıtılması gerektiğini düşünüyorum. Kanaat kısmı zaten bizim yorumumuz, oraya yorumumuzu katabiliriz; ancak, onun dışındaki maddeler kesinlikle ailenin bize aktardığı kadarıyla oraya yazılmalı.” (SHU-9)

Uzmanlar sosyal inceleme raporlarının mesleki raporlar olduğunu rapor dilinin **mesleki terim ve ifadeleri de** içerdiğini ifade etmiştir:

“Genelde “edinildi, bulunuldu, kullanıldı, ifade edildi” şeklinde yazıyorum, raporda kullandığım dil bu şekilde oluyor. Çok fazla teknik terim kullanmaktan kaçınıyorum; ama tabii ki, mesleğimin gereği olarak, mesela bir çocuğun biyo-psiko-sosyal özelliklerini anlatmam gerekiyorsa, evet, bunu da anlatmam gerektiği şekilde yazıyorum. Yani raporu okuduğu zaman anlaması gereken bir kesim olduğu gibi, mesela bir mahkemeye gittiği zaman raporunuz, okunduğu zaman da anlaşılması gerekiyor, çünkü o duruşmanın kararına gerekçe oluşturabilir. Ama raporu her eline alan vatandaşın da okuduğunda anlamasına gerek yok. O ölçüde de mesleki ve teknik terim kullanabilirim.” (SHU-27)

“Sosyal inceleme raporu bir akış içerisinde olmalı, zaman akışına göre yazılmalı, kronolojik olmalı, konudan konuya atlamamalı, raporun ilerleyiş düzenine dikkat edilmeli. Tabii ki sosyal inceleme raporunda, hikâye dili ya da masal dili gibi değil, roman yazar gibi değil, resmi yazışma kuralları da dikkate alınarak, rapor dili dediğimiz, mesleki kavramların kullanıldığı bir dille yazılmalı. Yani raporun bir meslek grubu tarafından yazılan bir profesyonel yazım olduğunu karşı taraf hissetmeli. Zaten o yüzden diyoruz herkes bunu yazamaz. Mesleki terimlerin, mesleki bilgi ve becerilerin yansıtılarak, ailenin genel fotoğrafının bir sosyal hizmet uzmanının bakış açısıyla beraber yansıtılması ve bu yansıtılmanın da rapor dili dediğimiz dile uygun bir şekilde yapılmış olması gerekiyor.” (SHU-31)

Uzmanların raporları özenli ve uzun yazmaya gayret ettiği ancak bazı yöneticilerin uzun rapor okumak istemediği için tepki verdikleri görülmüştür:

“Benim yüksek lisans süreci ile öncesi ve sonrasında çok farklı SİR'lerim. Öncesinde daha kısayken, ortalama 3-4 sayfa, yüksek lisanstan sonra, biraz da kuram bilgisi vesaire olunca, 9 sayfa, 10 sayfa, 12 sayfa, 15 sayfaya kadar çıktığım raporlar

oluyordu. O süreçten sonra ortalama 1 gün, yarım gün bir SİR'e ayırıyordum yani. Dediğim gibi, bir bakış açısıyla baktığının anlaşılması, müracaatçının durumunun kavramlarla açıklanması, bunu okuyan kişinin de bunu daha iyi anlaması için bu yolu tercih ediyordum ben. Aslında hem müracaatçının durumunu komisyon olursa komisyon, olmazsa kuruluş müdürü veya il müdürü, kim imzalıyorsa o, onlar için bir kaynak, hem de benden sonra okuyacak mesleki eleman için kitap gibi bir kaynak olsun diye o şekilde yazıyordum... Ben mevcut SİR'in içeriğini çok beğeniyordum, gayet de uygun. Bunun için doldurmak da tamamen meslek elemanına bağlı. Yani siz orada, değerlendirme kısmında, oraya kadar getiriyorsunuz, oralar zaten stabil, sabit; ama değerlendirme kısmında siz mesela çatışmacı kuram veya güçlendirme kuramı, belki de feminist kuram, her şeyi ele alabiliyorsunuz orada, onda bir sıkıntı yok, onu engellemiyor yani. Çok olumsuz geri dönüş oldu. Hemen hemen her SİR'im için ben olumsuz geri bildirim aldım zaten o süreçten sonra. "Bu kadar uzun yazma, okuyamıyoruz." "Bu ne, böyle SİR mi olur?" "Bunlara ne gerek var?" gibisinden çok tepki aldım." (SHU-32)

Bazı uzmanlar, **uzmanın gördüğü ve gözlemlendiği her şeyin açıkça raporda yansıtılması gerektiğini**, bu ayrıntıların aileye ilişkin değerlendirmede önemli olduğuna raporun kısa tutulmak üzere böylesi bilgilerden kısılmamasının önemli olduğuna değinmiştir:

"Raporumuzda öğrendiğimiz tüm bilgileri açıkça yazmaya özen gösteriyoruz. Yani bunu yazayım mı yazmayayım mı, bu bana sıkıntı olur mu olmaz mı değil, hepsini yazmak beni en rahatlatan konu oluyor. **Müracaatçı ne söylediye yazıyorum. Küfrettiyse küfrü dahi yazıyorum. Hani şey değil, bir ağız alışkanlığı olan küfür değil de, mesela çocuğuna karşı bir küfürlü eylemde bulundu; bunu tabii ki de yazıyorum, küfrü de açıkça yazıyorum.** Ha, unutmamak önemli, orada hızlı hızlı not almak gerekiyor. Not almayıp unuttuğumda işte o zaman rahatsız oluyorum; yani başka bir şey var mıydı, eksik bir şey kaldı mı diye, o zaman rahatsız oluyorum. Beni rahatsız etmeyecek şekilde, raporun uzunluğu kısalığı hiç önemli değil, yazmaktan da gocunmuyorum açıkçası. Uzun olsun, yeter ki okunan şey anlaşılsın. Aynı sözcüklerin, aynı cümlelerin tekrarlanmamasına özen gösteriyorum. Tabii ki de tekrarlar oluyor. Nasıl oluyor? Genel tanıtımda yazdığım kısımları veya aile kısmında yazdığım şeyleri değerlendirme kısmında da yazmam gerekiyor. Yani orada yazmıştım, buraya yazmamayım değil; böyle bir durum vardı, bunun değerlendirmesini bu şekilde yaptım deyip oradaki cümleyi tekrar edebiliyorum. Yani örneğin kişinin ailesiyle görüşmediği, ailesiyle küs olduğunu yazıp, bunun da sosyal destek mekanizmalarını etkilediğini yazıyorum. Tekrara düştüğüm oluyor, ama dediğim gibi, okunduğunda daha net anlaşılabilsin diye." (SHU-11)

Uzmanlar, raporun hangi amaca yönelik yazıldığına göre içeriğinin değişebileceğine, raporun esas alındığı idari işlemlerin yapılması için gereken **can alıcı ve spot bilgilere yer vermeyi tercih ettiklerini**, süreci etkilemeyecek **mahrem bilgilerin raporda yer almasına gerek olmadığını** düşündüklerini dile getirmiştir:

*“Formatı var, o formatta ilerliyoruz; ama o formatta neyi kullanacağını tabii ki sen biliyorsun. Bazen tekrar eden bilgiler girilebiliyor defalarca. Ben genelde şöyle yazarım: İhtiyaca yönelik. Çok bilgi edinebilirsin o aileyle, ama odağın ne? Odağımız yardımsa yardım odağında kullanırım. Odağın bir KMÇ vakasıysa, istismara uğramış bir çocuksa daha farklı bilgi kullanırsın, yaşlı vakasıyla daha farklı bilgiler kullanırsın. Ama genelde ben spot bilgi vermeyi; yani işe yarayacak, çok karmaşık ve iç içe geçmiş bilgiler değil, spor bilgiler verip karşı tarafta... Çünkü bizim yazdığımız raporun üzerinden de genelde idari işlemler yapılıyor. Yardımsa valilik oluru ya da il müdürlüğü oluru alınıyor ya da mahkemeye sunulacak bir raporsa mahkeme onun üzerinden koruma kararı veriyor. Dolayısıyla böyle spot, can alıcı noktalara girecek bilgiler girerim ben genellikle. Değerlendirme kısmında da kanaatimi çok açık yazarım. Hizmet modelimi, uygun gördüğüm sosyal hizmet modelini çok net yazarım. “Bu aileye şu çocuk üzerinden, şu tarihten başlamak üzere şu kadar tutarda sosyoekonomik yardım başlatılması ve yapılacak yardımın şu kişiye ödenmesi” gibi, net...O bilgi eğer senin sosyal inceleme raporunda -yardım verilmesi uygun diyelim- yardım kanaatine hizmet etmeyecekse, onun mahrem bir bilgisiyse, kullanmaya gerek yok. Çünkü her bilgiyi kullanacağız diye bir şey yok raporda.”(SHU-20)*

Formattan çok içeriğe önem verilmesi gerektiğine dikkat çeken uzmanlar, bazı detayların yazılmamasının değerlendirme açısından sorun doğurabileceğini ifade etmiştir:

*“Dediğim gibi, raporun içeriği hizmete göre ayarlanmış, yani verdiğimiz hizmete uygun raporlar var; ancak, biraz daha detaylı olması lazım ve sosyal inceleme raporunun ana hattında, bazı yerlerin yazan kişiler tarafından net anlaşılması lazım. Mesela, az önce de örnek verdim; yaşanan konut durumu. Vatandaş oraya yazıyor, “3+1 dairedir” diye, geçiyor alt satıra, bitti. “3+1 dairedir, sobayla ısıtılır.” Bitti. Konut durumu değerlendirilirken o şekilde değerlendirilmemesi lazım, bunların detaylı detaylı yazılması lazım. Format değiştirilebilir, format çok önemli değil. Sonuçta, o formatta zaten her şeyi yazabileceğinizi, tüm görüşmenizi yazabileceğiniz yerler var. Hiç yazamazsamız, sonuç değerlendirme kısmında olayı anlatır yine yazarsınız. Ama şablondan çok içeriğin dolu olması lazım, yani dikkat edilmesi gereken o. İçeriğin, aileyi tam anlatan bir içerik olması lazım.” (SHU-17)*

Uzmanlar raporlarda **yasal dayanaklara atıf yapılmasının** da önemli olduğunu, uzmanın görüş ve kanaatini açıklarken mevzuata atıf yapması gerektiğini belirtmiştir:

*“Sosyal inceleme raporlarında sosyo-demografik verileri alırdık ya da raporda ilk önce bunlardan bahsederdik. Daha sonra sorun tanımı yapardık, bu sorun tanımını da kişinin kendi yaptığı sorun tanımı şeklinde yapardık. Sonra kişinin aile çevresi hakkında bir bilgilendirme yazardık. Sonra ekonomik durumuyla alakalı bilgilendirme yazardık; daha önce nasıl, şimdi nasıl ve ne istiyor şeklide. En sonda da iki değerlendirme yapardık. Bir, kişinin sorunla alakalı değerlendirmesinin olduğu bir değerlendirme. En sonunda da ben kendi değerlendirmemi yapardım; kişinin sorunu bu şekilde gördüğü, sorunda temel faktörlerin şunlar olduğu, kişinin bunların şu kadarının farkında olduğu, şu*

*kadarının farkında olmadığı, sorunu etkileyen diğer mekanizmaların bunlar olduğu ve ilgili mevzuatta da, Çocuk Koruma Kanununda ya da Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesine Dair Yasada bunların geçtiği ya da uluslararası sözleşmelerde şunların yer aldığı şeklinde derleyip, en son kısımda da hukuki bir değerlendirmeye mevzuatla alakalı tespit ettiğim sorunları bağlayıp, o yasa ya da yönetmelikler çerçevesinde uygun ya da uygun olmadığı şeklinde ya da üst merci tarafından değerlendirilmesinin uygun olacağı şeklinde bir değerlendirmeyle bitirirdim raporlarımı.” (SHU-14)*

*“Yani dediğim gibi, az önce sosyal inceleme raporu neden önemli kısmında değindiğim gibi, sosyal inceleme raporu bizim en temel bilgi kaynağımız olduğu için, bir sosyal inceleme raporunu 5 sene sonra bir hâkim eline aldığında, bir meslektaşım eline aldığında, vaka hakkında net, anlaşılır, sonuca, amaca yönelik bilgileri orada bulması gerektiğini düşünüyorum ve buna dikkat ediyorum. Değerlendirme ve sonuç kısmının özellikle düzgün yazılması gerektiğini düşünüyorum. Yani neden böyle bir kanaate vardığımızın net bir şekilde anlaşılması lazım. **Sadece mevzuat hükümleriyle, yani SED Yönetmeliğinin 5. Maddesinin bilmem ne fıkrası gereği değil; neden muhtaç olduğunu düşündük -çünkü yoksulluk tanımı var, muhtaçlık tanımı var yönetmelikte- neden uygun olduğunu düşündük, neden uygun olmadığını düşündük, bunun ayrıntılı bir şekilde düzgün yazılması gerekiyor. Özellikle değerlendirme, sonuç ve genel tanıtım kısımlarının çok net, anlaşılır ve amaca yönelik olması gerektiğini düşünüyorum.” (SHU-26)***

Sosyal inceleme raporu, sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının yaşamına nasıl katkıda bulunabileceği ve yapabilirliklerinin de yansıtılması gereken bir rapordur. Raporlama süreci bu anlamda uzmana, yapılacak müdahale planını şekillendirme için bir yeniden düşünme olanağı sağlamaktadır. Nitekim bazı uzmanlar yaptığı incelemeye ilişkin raporu yazarken müracaatçı ile empati kurarak müracaatçının içinde bulunduğu durumu ve arkasındaki nedenleri anlamaya çalıştığını, sadece sosyal yardım hakkı değil güçleri ve becerilerine odaklanarak müracaatçıyı nereye yönlendirebileceğini düşündüğünü ve tüm bu muhakemeleri yaparak rapor yazdığını ifade etmiştir:

*“Yazarken şuna dikkat ediyorum: Öncelikle hep empati kurmaya çalışırım, yazmaya başlamadan önce, kafamda şekillendirmeye çalışırım. “Ben Ayşe’nin evine gittim, Ayşe ile görüştim, neler gözüme çarptı, neleri değerlendirdim, ilk gözüme çarpanlar nelerdi?” Sonra, “Neden önce bunlar gözüme çarptı? Bu kişi kendini nasıl tanımladı? Sen fiziki ortamda, çevre koşullarında neler gördün? Sence bunların sebebi neydi?” diye düşünürüm. Çünkü bazen bir yoksulluk görüyorsunuz, bu yoksulluğun sebebi işsizlik mi, madde kullanımı mı, uyuşturucuya harcama mı, yoksa gerçekten bir gelir var, ama o gelir aileyi ayakta tutacak düzeyde mi, kişinin düzensiz bir iş hayatının olmasının sebebi ne, o gerekçelere bakıyorum, o sebeplere bakıyorum. Bu nedenler ve sebepler kişinin hangi becerileriyle, hangi çabalarıyla çözülebilir, ona bakıyorum. Sosyal yardım yaparken ben şuna da çok dikkat ederdim: Sadece nakdi yardım sürecini değil, aynı zamanda mesela o kişinin becerilerini anlayıp... Çünkü benim için şey önemli, yani o kişinin kendi kendine*

yeter hale gelebilmesi çok çok önemli. Bu, o kişi için de çok kıymetli. Şeye de bakardım; bir şeye becerisi, yeteneği var mı, eğitim ihtiyacı var mı, ona da bakardım. Mesela halk eğitim merkezi kurslarına ben çok yönlendirmişimdir. Oralara yönlendirdiğim, yaygın eğitim meslek kurslarına yönlendirdiğim, bunu raporlaştırdığım olmuştur. Çünkü bir yandan, evet, devlet yardımını yapmalı, ama bir yandan da bu kişiyi güçlendirmemiz gerekiyor. O yüzden ona da bakıyordum. Neden ve sonuçla benim için önemli, buna da bakıyordum. Yani sadece şey olarak görmüyordum, bu kişinin yönetmelikteki sınırlara göre para alma hakkı var mı yok mu; böyle bakmak bana çok basit, sığ, hakkaniyetli olmayan bir bakış gibi geliyor. Onun dışında, tamam, bu kriterler var, başka ne var, başka ne var; peki, sen başka ne yapabilirsin, başka hangi kurumlara yönlendirebilirsin; peki, bu yönlendirdiğin kişiler bunu almaya ne kadar hazır veya yatkın; bunları düşünerek raporlama sürecini tamamlamaya özen gösterirdim.” (SHU-34)

### 3.8.6.5. SİR Yazmaya Ayırılan Süre

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına rapor yazmaya ne kadar zaman ayırdıkları ve raporların kendileri iş yükü oluşturup oluşturmadığı konusunda sorular sorulmuştur.

Uzmanlardan bazıları ilk işe başladıklarında uzun rapor yazdıklarını ama zamanla bazen iş yoğunluğu, raporu daha iyi yazma becerisi tecrübesi edinme bazen de yöneticilerinin talimatları doğrultusunda raporlarını kısaltmaya başladıklarını belirtmiştir:

**“Ben mesela ilk işe başladığımda bir SED için bir rapor yazmıştım, 7 sayfa falandı. Sonra il müdür yardımcısı aramıştı, “Bu kadar yazarsan kendini çok yıpratırsın” demişti. Sonra bu 3 sayfalara falan düştü. Tabii, biraz iş yoğunluğuna da bağlı. Sonuçta, iş yükün ne kadar azsa, ona göre görüşmelerini daha fazla yapıyorsun, ona göre çevre araştırmasını daha iyi yapıyorsun, belki diğer kamu kuruluşlarıyla iletişime geçiyorsun, o kişi hakkında bilgileri alıyorsun, ona göre raporun da biraz daha uzun oluyor. Bunu belirleyen iş yükü olduğunu düşünüyorum. Bir süre sonra artık iş biraz daha otomatiğe bağlıyor. Matbu, sadece belirli şeyleri değiştirerek yazmaya başlayabiliyorsun. İyi bir durum olmasa bile buna mecbur kalıyorsun.”** (SHU-19)

**“Ben ilk yazdığım sıralar, not aldıktan sonra, bir raporu yazmak 6-7 saatimi alıyordu. Çünkü o dönem çok idealisttim ya da işi bilmiyordum. Çok detaylı düşünüp yazıyoruz ve özellikle o sonuç değerlendirme kısmında şuna çok dikkat ediyordum o dönemde: Yazdığım raporların çoğunu ASPB ile paylaşıyordum. Çünkü tedbir kararı verilmesi gereken çocuk oluyordu, eğitime devam etmesi gereken çocuklar, madde kullanımı, istismar ve bildirim yükümlülüğü olan vakalar. ASPB’ye bildirdiğimizde geri dönüş alamıyorduk. Bekliyorduk, telefonla takip ediyorduk ki, onlara da hak veriyorum; çok fazla bir yoğunlukları vardı. Ondan sonra, özellikle o öneriler kısmına çok net bir şekilde, “Şu Kanunun şu maddesi uyarınca şu çalışma yapılması uygun görülmüştür. Şu yapılabilir, şu şekilde değerlendirilebilir. Şu kanundan dolayı şöyle bir yükümlülük vardır. Çocuk 18 yaşından küçük olduğu için,**

*şu kanuna göre şöyle bir çalışma yapılabilir” gibi çok detaylı yazıyordum. Nereden ne bulabiliriz diye o kanunları araştırıyoruz. Ondan dolayı çok uzun sürüyordu. Benim yazdığım ilk raporlar 4-5 sayfa oluyordu. Hatırlıyorum, yani akşama kadar heyecanla bilgisayar başında rapor yazıyordum. Ama şimdi biraz daha pratikleşti diyebilirim. En azından okuyacak kişiyi de çok sıkmadan, tam nokta atışı, gerçekten yazmamız gereken, işin hikâye kısmında dışarıda bırakılması gereken kısımları dışarıda bırakacak şekilde yazabiliyoruz. Şu anda, özellikle sosyal yardım alanındaki raporlar nispeten daha kısa; çünkü yapılandırılmış kâğıtlarla gidiliyor. Yani 1 saati aşmıyordur.”(SHU-25)*

**“Önceden hemen hemen her şeyi yazmaya çalışıyordum, ne duyduysa. Yine bunun tecrübeyle paralel olduğunu düşünüyorum. Zamanla daha öz, kişilerin duygu durumlarına ilişkin, nasıl hissettiklerine, nasıl hareket ettiklerine, duygularıyla ilgili ne tür eylemlerde bulunabildiklerine ya da nerelerden sınırlı olduklarına, nerelerden güçlü hissettiklerine dair daha öz şeyleri sorup daha öz şeyleri yazmaya çalışıyorum.”(SHU-33)**

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları çalışma sürelerinin önemli bir kısmının rapor yazmakla geçtiğini belirtmiştir:

*“Ortalama olarak 2 saatimi alıyor sosyal inceleme raporunun yazılması. O da sadece yazım aşaması. Tabii, öncesinde topladığımız bilgiler, görüşme yaptığımız o matbu kâğıtlardan edindiğimiz bilgileri toparlıyoruz. Toparladıktan sonra benim oturup bir raporu yazmam ortalama 2 saat sürüyor. Tabii, bu, standart bir rapor için ortalama. Onun dışında, çok spesifik vakalar olabiliyor, onlarda 3 saat, yarım gün olabiliyor bu süre. Yani ben çok dikkat etmeye çalışıyorum raporlarımda.”(SHU-31)*

*“Göreve çıkıyoruz, geliyoruz, ertesi gün müracaatçıların raporlarıyla geçiyor. 5 müracaatçının raporu benim bir günümü alıyor diyebilirim. Onların araştırmasını yapmak, sisteme girmek, doğru kararı vermek; diğer işgünümüzü de buna ayırıyoruz.”(SHU-30)*

*“O da vakadan vakaya değişiyor. Benim 8 sayfalık raporun vardı geçen. Bir suç örgütü ortaya çıktı, çocuğa şiddet ortaya çıktı, ihmal-istismar durumu ortaya çıktı, bir de hiç alakasız bir evlilik çetesi ortaya çıktı. Bu rapora ayırdığımız süre 2 gün, ama normal bir rapora ayırdığımız süre ortalama 1 saat. Kesinlikle bir iş yüküdür, ama yapmamız gerekiyor. Bir sosyal hizmet uzmanın direğidir sosyal inceleme raporu.”(SHU-1)*

*“Bu biraz da vakanın durumuna bağlı. Bazı komplike vakalar söz konusu olabilir, bu daha uzun, hatta 1 günlük zamanınızı alabilir. Şöyle bir şey var: Sosyal inceleme raporunun yazılması yalnızca yazmaktan, kaleme dökmekten ibaret bir şey değil. Daha önce de anlattığımız gibi, bir ön görüşme var, dosyanın değerlendirilmesi var, ev incelemesi var, eve belki birkaç defa incelemeye gidiyoruz, yapılan görüşmeler*

*var, evrakların istenmesi var. Tüm bu süreçleri bütünlüklü olarak değerlendirdiğimizde, bir sosyal inceleme raporunun yazılması, yani ortaya dökülmesi epeyce bir zaman alıyor yani.” (SHU-3)*

Uzmanlar, kurumda çalışma ortamları ve iş yoğunluğundan dolayı bölünmenin çok olduğunu, bu yüzden rapor yazmanın beklenenden daha uzun zamanlar aldığını, bazı günler rapor yazamadıklarını dile getirmiştir. Bu tür zamanlar için özel odalarda çalışmanın olanaklı olmadığı durumlarda rapor kabinleri yapılabileceği yönünde bir talepte bulunduğunu belirten bir uzman bunun dikkate alınmadığını ve hatta kendisiyle dalga geçildiğini belirtmiştir:

*“Elbette iş yükü oluşturuyor. Kafa karışıklığı olabiliyor mesela. Çünkü bir günde birkaç farklı rapor yazmamız gerekiyor. Sosyal inceleme raporunun en kısası zaten 3 sayfa yazılıyor. Kişiler karışabiliyor, bazen kes-kopyala yapman gerekiyor bir kısmını... Çok dikkatli olman gerekiyor yani. Müdürdən dönen evrakların olabiliyor, bak, şurayı yanlış yazmışsın” falan diye. Mükerrer işlem oluyor bu sefer, bizi daha çok yoruyor. **O yüzden, sakın bir kafayla, duru bir zihinle SİR yazmak gerekiyor. Yoksa zaten ben hep derim, “Benim bugün SİR yazma günüm değil.” Bazen bir otururum, 1 saatte bir SİR yazarım, bazen de otururum akşama kadar iki kelimeyi bir araya getiremem. Çünkü zihnim duru olmuyor, aklımda birçok farklı iş oluyor. İş yükü çok olunca da insanın zihni tabii ki böyle bir raporlandırma yapmaya müsait olmuyor.**” (SHU-16)*

*“Rapor yazma çok zamanımı alabiliyor, çünkü bizim kurumlarda bölünme çok fazla. En büyük sorunlardan biri bu. Hatta bir ara, sesle yazma teknolojisinin olduğu rapor kabinleri talep ettim, dalga geçtiler benimle. Ama eğer bizim yerimiz yoksa, bize özel oda sağlanamıyorsa -15 tane meslek elemanı bir odada ya da 10 tane, 8 tane, fark etmez- kendine has, o zaman, en azından rapor kabinleri olmalı, görüşme odası yeterli olmalı. Kütüphanelerde olur ya, girersin, odaklanırsın. Sesle de yazabiliyorsan, ne kadar güzel, ne âlâ. Var, hastane kullanıyor mesela ses teknolojileri, sağlıkçılar kullanıyor. Rapor kabinlerinde yazsan ne güzel olur. Randevulaşırsın, sistemli hale gelir. Kişiler sırayla orayı kullanır. Oradaki süre de önemli olduğu için, raporunu daha çabuk bitirir. Keşke öyle olsa. Rapor çok uzun süre alabiliyor. O sırada bir telefon geliyor. O da çok önemli. Saygı çok önemli ya, diyelim ki, “Ayşe Hanım şu anda rapor yazıyor” diyemiyorsunuz kişiye. Bunun bir saygınlığı varmış gibi bir anlayış yok bence. “Şu an meşgul, daha sonra arayın” demenin bile bir kurumsal desteğinin olması lazım. Yani kişinin bu anlamda desteklenmesi lazım. Oradaki danışmadaki kişi bile bilmeli bunu: “Şu an meşgul, şimdi açamayacak” falan. Sürekli odaya dalanlar olabiliyor, diğer arkadaşların yanında onlar kendi aralarında konuşabiliyorlar. Nasıl yazacaksın? Nihayetinde, odaklanma isteyen bir iş. Bazen çok zaman alıyor.” (SHU-33)*

Bazı uzmanlar iş yoğunluğuyla baş edebilmek ve pratiklik kazanmak için farklı kolay yöntemler arayışına girdiklerini belirtmiştir:



“İş bir süre sonra mecburen pratiğe bağlıyorsun. Ben iş yükü olarak görmüyorum. Asıl işimiz inceleme yapıp raporunu yazmaktır. Ben iş yükü olarak görmüyorum; ama tabii, bir vakit alıyor. İlk başvuruya, biraz daha uzun sürüyor, 1 saat falan. Ama sonra bu yardım süresi bittiğinde tekrar yenileniyor ya, o daha kısa. Çünkü artık eski raporu olduğu için, geçmiş vesaire yazıyor, onun üzerinden güncelleyip yazıyoruz. O daha kısa sürüyor.”(SHU-13)

“Sosyal inceleme raporu inanılmaz vakit alıyor hocam. Ha, SED açısından çok değil. Yani hocam, bunlar sanki hile gibi oluyor, ama hile değil aslında, inanın, iş yükünden dolayı. Yani geliyor, eski müracaatçıları unutmamaya özen gösteriyorum, bazen raporları açıp bakıyorum, bu müracaatçı bu müracaatçıya benzerlik gösteriyor deyip, onun raporunu açıp, CTRL+H yapıp, isimleri “Değiştir” deyip değiştirebiliyorum, sonra da düzeltmem gereken kısımları düzeltiyorum. O zaman yarım saat falan sürüyor. Haklarını düzeltiyorum sadece, rapora baştan sona göz gezdiriyorum. O bir kolaylık sağlıyor. Ama baştan yazmam gereken bir rapor olduğunda, mesela vaka KMÇ boyutuna dönüştüğünde veya KMÇ olarak gelip SED hizmetine dönüştüğünde o vakanın yazımı 2 saat sürebiliyor.”(SHU-11)

“Şöyle söyleyeyim: Normalde, yapacağınız işe bağlı olarak değişir. Mesela, evlat edinmeyle ilgili bir rapor yazacaksanız, çok detaylı yazmanız lazım. Birkaç gün de sürebilir bu. Sadece yazımı için söylüyorum. Ancak, SED’le ilgili, iş yoğunluğu içerisinde, bir günde 40 rapor yazdığımı da biliyorum. Yani sadece isimleri değiştir, çok detaya girmeden hızlıca yaz; çünkü o 40 kişinin o ay içinde yardım alması gerekiyordu ve o yoğunluğu tek başıma atlatmam gerekiyordu. Mesela, bu şekilde raporlar yazdığımı da biliyorum. Çok doğru ve etik değil, ama bazen yapmak zorunda kalıyoruz.” (SHU-17)

### 3.8.6.6. SİR Gizliliği

Sosyal inceleme raporları kişisel verilerin kaydedildiği ve arşivlendiği gizli mesleki raporlardır. Kurumların bu gizliliğe ne ölçüde riayet edebildikleri tartışmalıdır. Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına raporların gizliliğini ve müracaatçıların kişisel verilerini korumak üzere çalıştıkları yerlerde neler yapıldığı sorulmuştur.

SED yönetmeliğinin 9’uncu maddesinin 2’nci fıkrasında “sosyal inceleme raporu, kişisel nitelikteki gizli belge olup, kişilere ait veriler ve mesleki kanaat ile görüşleri içerdiğinden, mesleki gizlilik ilkesine dikkat edilerek düzenlenir ve korunur; nakdi ödemede esas belge olarak ibraz edilemez ve edilmesi istenemez” hükmü yer almaktadır. Bu hüküm gereği müracaatçı ile paylaşılması da olanaklı değildir. Nitekim görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları da yazdıkları raporları müracaatçılar ile paylaşmadıklarını ifade etmiştir.

Müracaatçının kendisi hakkında yapılan araştırmanın sonucunu öğrenmesi onun bir hakkıdır ve bu uygulama sosyal hizmet mesleki ilkelerine de aykırılık oluşturmaktadır.

Sosyal inceleme raporlarına genel olarak hem belediyelerde, hem SYDV’lerde hem de SHM ve il müdürlüklerinde “gizli” kaşesi basıldığı ve dosyaları arşivlerde saklandığı ifade edilmiştir:

*“Tabii ki. Arşivimiz var, arşiv sorumlumuz var, arşivin anahtarı bir tek onda oluyor, dosyalarımız gizlidir, meslek elemanı dışında kimse dosyaları göremiyor.”(SHU-31)*

*“Bulduğum dairenin, bulunduğum birimin arşivi var. Kişinin başvuru dilekçesi, süreçler, değerlendirme raporları, kapanış, dosya şeklinde, mavi klasörler şeklinde arşivde saklanır.”(SHU-23)*

*“Raporlar dosyalanıyor, arşivleniyor yani sistem üzerinden yazılıyor zaten. Kişilere vermiyoruz.”(SHU-10)*

*“Kurumda arşivimiz vardı, bu sürgülü dolaplardan. Yeterli olduğunu düşünüyorum. Sonuçta, dışarıdan gelen bir kişiyle dosyalar paylaşılmıyordu. Onlardan sorumlu bir büro elemanımız vardı. Keşke daha da iyi olabilse, ama şu anda da yeterli olduğunu düşünüyorum.”(SHU-19)*

Bazı kurumlarda bilgisayara kayıtlı saklandıkları ve kullanılan programa şifre konularak gizliliğin sağlanmaya çalışıldığı da belirtilmiştir:

*“Yok hocam, raporlar arşivde zaten, SED biriminin kendi arşivinde, depolu bir şekilde duruyor. İstenen müracaatçının bilgileri şifreli olarak Excel’de kaydediliyor, Excel’de kayıtlı Tablo var, şifreyi girmediğin takdirde Excel’i açamıyorsun ve dosyalara erişim sağlayamıyorsun. KMÇ de aynı şekilde işliyor, engelli evde bakım da aynı şekilde işliyor. Bu, tamamen müracaatçının verilerini korumaya yönelik bir uygulama. Yani bir kişi gelip, kurumda çalışan arkadaşımız da olsa, dosyayı sorduğunda, raporunu açıp önüne vermiyoruz, ne kadarını bilmesi gerekiyorsa o kadarını biliyor, meslek elemanı ve komisyon dışında.” (SHU-11)*

Belediyede çalışan bir uzman kendi çalışılan kurumda gizliliği korumak adına dosyaları fiziki olarak tutmamaya gayret ettiklerini, şifrelenmiş klasörlerle web tabanlı tutulduğunu, kullanıcıların hangi saatte ne zaman raporlara eriştiği bilgisinin kaydedildiğini, bu şekilde gizliliğin korumaya çalışıldığını belirtmiştir:

“Raporların gizliliği çok önemli, çünkü doğrudan mahrem bilgiler de paylaşılabilir. Tutulan raporlar şifreli klasörlerle tutuluyor ve bu kurula geldiği zaman, kurul bu raporu görüştüğünden sonra, karara bağladıktan sonra tekrar bu ilgili merkezdeki sosyal araştırma merkezi olarak kullandığımız bu merkezin kendi altyapısında, serverlarında paylaşılıyor ve çok fazla da paylaşılmıyor. Bildirim yükümlülüğü olan çok elzem bir durum oluyor, zaman zaman diğer il müdürlükleriyle paylaşılması gereken durumlar oluyor. O durumlar dışında, özellikle de fiziki bir şekilde tutmamaya gayret gösteriyoruz; çünkü korumak daha zor oluyor. Onun için, şifrelenmiş klasörlerle web tabanlı tutuluyor ve her kullanıcı zaten tabletinden kendi ismiyle, kendi şifresiyle giriyor. Saat kaçta erişti, ne zaman erişti bu rapora, onlar da kaydedildiği için, gizliliğe elimizden geldiği kadar özen gösteriyoruz.” (SHU-25)

Arşivlerdeki dolapların her yerde kilitli olmadığı bunun il müdürlüğünün hassasiyetine göre değiştiği görülmüştür:

“Genelde de kilitli tutulur. Hassas, ilkeli çalışan il müdürlükleri raporların bulunduğu yerleri kilitli tutar, ama tutmayabilir de. Genelde bu birazcık hassasiyetle ilgili.” (SHU-20)

“Normal arşiv kayıtları usullerine göre ne yapılması gerekiyorsa tabii ki biz yapıyoruz. Yani ben kendim, sorumlusu olduğum vakanın raporunu yazdıktan sonra dosyalıyorum, klasöre yerleştiriyorum, o klasörün tarihini-sayısını verip klasörü kaldırıyorum. Ama daha sonrasındaki sürecini takip edemiyorum. Yani sonrasında, arşive indirildikten sonra tekrar o arşivden kim çıkarıyor, o bilgiyi kim alıyor, bu tamamen idarenin denetiminde olduğundan dolayı, ben idari görevlerde olmadığım süreçlerde bu konu hakkında devamını takip edemiyordum.” (SHU-27)

Bazı kurumlarda gizlilik hassasiyetine dikkat edilmediği ve kurumda çalışan hizmetli ve temizlik personellerinin de dosyaları açıp okuyabildiği dile getirilmiştir:

“Hocam, açıkçası, biz raporlarımıza gizli kaşesi basıyoruz, ama bizim bilgilerin bulunduğu dolaplar kilit altında değil. Sadece odaların anahtarları bizde hocam. Sonuçta, ben yokken, herhangi birisi girip müracaatçıma ait özel bilgileri öğrenebilir. Bunu engellemek aslında bizlerin değil, bu kurumu yönetenlerin görevi. Çünkü sonuçta gizlilik nedir, açıkçası, bizim kurumda çok fazla bilinmiyor. **Eskiden şey vardı, bir gizlilik vardı; mesela bir sosyal servis mantığı vardı, sosyal servise herkes giremezdi. Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, öğretmen; bu arkadaşlarımız girerdi. Ama şimdi herkes, yani kurumda hizmet yapan şoförler dahi gelip sizin odalarınızda gezabiliyorlar. Ben çok rastladım. O yüzden şu anda maalesef dosya gizliliği biraz sıkıntılı. Bunun sıkıntılarını yaşadık zamanında. Yani müracaatçıların özel bilgilerini alan insanlarla yaşadığımız sıkıntılar da oldu. Yani bilmemesi gereken insanların... Müracaatçımızla ilgili özel bilgiler vardır, sonuçta kurumda konuşurken benim dışımda herkesin de bildiğini öğreniyorum. “Nasıl öğrendin?” “Dosyasını okudum” diyor. “Nasıl okudun?” diye sorduğum zaman da söylüyor işte; “Merak ettim, dolaptan aldım, okudum” diyor.**

*Hizmetli. Bir yaptırımı yok maalesef. Ama olması gereken en önemli şeylerden birisi bu gizlilik hocam. Çünkü bizde müracaatçılarımızın bilgileri hakikaten özeldir.”(SHU-22)*

Bazı uzmanlar gizlilik adına kurumlarda pek bir şey yapılmadığını, depo ve arşivlerin güvenliğinin sağlanmadığından bahsetmiştir:

*“Hiçbir şey yapılmıyor. Şöyle söyleyeyim: Mesela, evlat edinme birimi arşivinin çok gizli olması lazım, kimsenin eline geçmemesi gerekiyor bu bilgilerin, yalnızca evlat edinilen çocuğa verebiliriz bu bilgiyi, onun dışında kimseye bu bilgileri veremeyiz; ama bir kuruluşun deposunda tutuluyordu evlat edinme arşivi. Depodan tuvalet kağıdı almaya giren bir temizlikçinin dahi ulaşabileceği bir yerdeydi. Yani şu anda personel kısmında yetersizlik idareci kısmında da had safhada olduğu için, öncelikler bunlar değil. Öncelik, işin sadece yürümesi. Yani iş yürüsün, sağlıklı yürüyüp yürümediği de önemli değil; sadece işin yürümesi önemli, detaylar çok önemsiz.” (SHU-17)*

*“Kilitli değil dolaplarımız, ama genelde bir gizlilik söz konusu, asgari düzeyde bir gizlilik söz konusu. Ama bütünlüklü bir dikey yapılanma içerisinde düşündüğümüz zaman, herkesin de aynı duyarlılıkta olmadığını zaman zaman görüyoruz; bir bakıyorsun ki, senin yazmış olduğun rapor birilerinin eline çok rahatlıkla geçebiliyor. Ne şekilde geçiyor, bilemiyoruz tabii ki. Dikey yapının bazı durumlarda gizlilik ilkesine pek riayet etmediğini gözlemleyebiliyoruz, ama bunlar da bizi aşan şeyler. Ama biz kuruluştaki mümkün olduğu kadar, teknik olanaklar çerçevesinde bu gizlilik ilkesine uymaya çalışıyoruz.”(SHU-3)*

Uzmanlar, kurumların bazen arşivleme sorumluluğunu da sosyal hizmet uzmanından beklediğini ifade ederek, çalıştığı kurumda raporların ve bilgilerin gizliliğine önem verildiğini düşünmediğini belirtmiş, meslek elemanlarının da SED dosyaları için bu hassasiyeti gözetmeyebildiğini ifade etmiştir:

*“Raporların saklanması özel bir şey gösterildiğini düşünmüyorum, pek gözlemlemedim yani. Eskiden böyle gizli kaşeleri vardı, bazı dosyalara basılırdı gizli diye; ama SED herhalde biraz şey bakılan bir birim, “Ekonomik destek işte” falan gibi bakılan bir birim. KMÇ gibi ya da başka iş kalemleri gibi özel görüldüğünü çok da düşünmüyorum. Kurumlardaki yapının böyle olduğunu düşünüyorum. Kendi açımdan gözlemlediğim, kilitlendiği şeklinde değil. Tabii ki dosyalıyorsun, tabii ki klasörlerde muhafaza ediyorsun ve tabii ki bir dolaba koyuyorsun; ama “Masada kaldı, masada unuttum. Kaldırayım, burada kalmasın, açıkta durmasın” gibi bir şey yok. Genelde de birimlerde birlikte çalıştığımız için, böyle de bir sistem olmadığı için, aklımıza da pek öyle şey gelmiyor, “Biri alır da açar, okur” gibi tetikte de çalışmıyoruz galiba...Kurumsal olarak da evet, yok. “Bunun bir yeri olsun” gibi bir şey yok. Mesela, fihrist sistemi bile hemen her kurumda yok, yani her dosya işlenmeyebiliyor sisteme. Her kurumun kendine özel*

*çalışma şekli var. Mesela, ben başka bir şehirde çalıştım; o şehirde dosyalar daha düzenliydi, fihristle hareket ediliyordu, evrak bulunabiliyordu ve düzgündü. Şimdi çalıştığım yerde o kadar sistemli bir arşivleme de söz konusu değil, çünkü arşivin de bir çalışanın olması lazım. Ama onu da meslek elemanından bekliyorlar. Yani veri girişini de senden bekliyorlar, arşivi de senden bekliyorlar. Sosyal hizmet uzmanı inceleme yapıp rapor yazan biri olarak değil de, yazı da yazsın, veri de girsin, istatistik de yapsın, arşiv de yapsın, fotokopi de çeksın, bunların hepsi bekleniyor sosyal hizmet uzmanından.” (SHU-33)*

Uzmanlar, gizliliğin sadece dosyadaki kaşeden ibaret olduğunu, dosyalara meslek elemanları dışında kurum çalışanlarının eriştiğini ve meslek elemanlarının uygun olmayan yerlerde olguyla ilgili konuşmalar yaparak gizliliği pek çok kez ihlal ettiklerine tanıklık ettiklerini dile getirmiştir:

*“Raporlarımızın üzerine genellikle koyu ve kalın puntolarla “Gizli” diye yazıyoruz hocam. Ama bu sadece sanki oradaki yazıdan ibaret kalıyor maalesef. Evet, bunların dosyalama sistemi oluyor ve bir arşiv sistemimiz var; ancak, bu arşive herkes ulaşabiliyor, yani her birimden arkadaşlar ya da bazen arşivi temizlemek amacıyla giren temizlik görevlileri dahi bu dosyaları açıp bakabilirler. Yani maalesef, bunun gizlilik noktalarının çok denetlendiğini düşünmüyorum. Hatta vakaların uluorta çok konuşulduğuna da şahit oluyorum. Maalesef, bunu meslek elemanı arkadaşlar da yapıyorlar. Yani vakayla ilgili uluorta bir yerde tartıştıklarını görüyorum; fakat o vakayla çok alakasız, vakayla ilgili bilgi sahibi olamayacak kişilerin de o odada olduklarını görüyorum. O aileyi tanıyor olabilirler ya da tanımıyor da olsalar, onların yanında onu konuşmanın doğru olduğunu düşünmüyorum. Küçük şehirlerde, dediğim gibi, maalesef çok tanınıyor. Yani daha zaten başvuruya geldiği gibi... Bazen şöyle görüşmelerim oluyordu benim: Aile başvuruya geliyor, ben ön görüşmesini alıyorum, aileyi gönderiyorum, hemen arkasından onu tanıyan bir görevli arkadaş geliyor, temizlik elemanı bir arkadaş geliyor, “Hocam, ben onu tanıyorum, şöyle, böyle” diye onun hakkında bana bir şeyler anlatmaya başlıyor. Düşünün, daha vakayı bile incelemeye gitmemişim. Maalesef, gizlilik konusunda gereken dikkat gösterilerek yürütüldüğünü düşünmüyorum bu işlerin.” (SHU-9)*

### 3.9. İZLEME ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN BULGULAR

Sosyal hizmet uygulamasında planlı müdahale sürecinde başlatılan olgu çalışmasının izlenmesi, gerektiğinde müdahale planının değiştirilmesi sonuç odaklı bir olgu çalışması açısından önemlidir. Bir sosyal hizmet alanı olan sosyal yardımların, bağlanmasından sonra yardım alan hanelerdeki gelişimin izlenmesi, gerektiğinde yardımın niteliği ve niceliğinin değiştirilmesi, hem kaynak israfını önleyen hem de müracaatçıların

yapabilirliklerini artıran ve güçlendirilmesini sağlayan etkili bir sosyal hizmet uygulamasının yerine getirilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir.

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına izleme çalışmaları yürütüp yürütmedikleri, bu aşamada neler yaptıkları ve kurumlarının bu konudaki politikalarının neler olduğu sorusu sorulmuştur.

SYDV'lerde çalışan uzmanlar izleme yapmadıklarını, mevzuat ve kurumsal bir talimatın da olmadığını, şartlı yardımların eğitim ve sağlık modüllerinden Bütünleşik Sosyal Yardım Sistemi üzerinden izlenebildiğinden, işe girişlerin de sisteme yansdığından bahsetmiştir:

*“İzleme çalışması yapılmıyor.” (SHU-10)*

*“Yok hocam. Yani yardım yaptıktan sonra, daha sonraki süreci takip etmiyoruz.”(SHU-12)*

*“O şartlı yardımların takibini sistem yapıyordu zaten. Bütünleşik Yardım Sistemi adında bir program vardı. Bu sistem zaten yılı dolmaları şey yapıyordu ve hem MERNİS'le, hem de Milli Eğitim Bakanlığıyla entegre bir sistemdi. Sağlık Bakanlığının da sistemiyle entegreydi. Çocuğun okul durumunun takibini sistemden çekebiliyorduk. Tıkladığımızda, yıl içerisinde kaç gün devamsızlık yapmış vesaire, onu görebiliyorduk. Çünkü o programın temel amacı şu: Çocuğun okula devam edebilmesi. Çocuk zaten çok yüksek bir devamsızlık yaptıysa yıl içerisinde, biz tekrardan bir sosyal inceleme yapıyorduk ve çocuğun neden okula gitmediğini, o tarihlerde ne olduğunu, okulda mı bir problem yaşıyor, aile içinde mi bir problem var, yoksa çocuğun kendisiyle mi alakalı bir sorun var, buna yönelik görüşmeyi yapıp, buna yönelik değerlendirmeler gerçekleştiriyorduk.” (SHU-14)*

***“Yok, bizim öyle bir sorumluluğumuz, yükümlülüğümüz yok. Paranın takibi diye ya da ailenin takibi diye bir şey yok. Bizim verdiğimiz tüm yardımlar tek seferliktir, sadece verdiğimiz ana yöneliktir. Hani 1 yıl süreyle verilir, her ay verilir, o zaman o 1 yıl takip edilir; ama bizde yılda bir kez verdiğimiz 300 liranın takibi diye bir şey yoktur... Şartları uymazsa Genel Müdürlük kesiyor. Zaten düzenli olarak 2022 var, o da yılda bir kez biz kendimiz denetleme yapıyoruz, şartlar uymazsa kesiyoruz. Onun dışında kesebileceğimiz bir yardım yok zaten. Asker maaşı var, askerden geldikten sonra otomatik kesiliyor. Dul maaşı var, yine evde biri SSK'lı çalışırsa ya da kişi ölürse kesiliyor. Engelli aylığı raporun süresi biterse kendisi kesiliyor. Genelde bizim işimiz bağlamak, kesmek değil” (SHU-28)***

SYDV’de çalışan uzmanlar, dosya yoğunluğu yüzünden izleme çalışmalarının yapılmasının mümkün olmadığını belirtmişlerdir. İzleme için yönetim ile konuşulduğu ama yöneticilerin karşı çıktıkları da görülmüştür:

**“Gerçekten yok. Bizde vatandaş başvuru sürecinde takip edilebilir ama onun dışında takip edilme yok. Çünkü ayrı ayrı ilgilenecek kadar az dosyanız yok. Yani ben size söyleyeyim on üç bin tane GSS dosyası var yani bu Genel Sağlık Sigortası ile ilgili onun haricinde sekiz bine yakın da normal dosyamız var. Mümkün değil yan takip. Vatandaş gelirse başvurursa ediyorsunuz.” (SHU-5)**

**“Sadece engelli ve yaşlı aylıkları için, söylediğim gibi, rutin incelemeler oluyor yılda 2 defa. Belki şu an 3 ya da 4 olmuştur, onu bilmiyorum tam. Ama onun dışında, bir şartlı eğitim yardımı için gidilmiyor. Hatta diğer aile yardımı için de şöyle: Bir defa bize başvuru geldi, kişinin evine gittik, incelemesini yaptık, raporunu hazırladık; o inceleme 1 yıl geçerli oluyor. Biz bunu da çok tartıştık. Kişinin koşulları değişebilir, sosyoekonomik koşulları değişebilir, yeni bir evlilik yapmış olabilir, haneye gelir girmiş olabilir; yani sürekli sistemden bunun takibini yapamayız. 3 ayda bir düzenli aralıklarla takip edilsin diye çok öneri sunmuştuk; ama tabii, yine dosya sayısının çokluğu vesaire nedeniyle yapılamayacağı söylendi. Yani bu şekilde, sadece yaşlı ve engelli aylıkları için bunu yapabiliyoruz. Ama onun dışında, bir ailenin incelemesi 1 yıl geçerli oluyor. Mesela, kişi yardımı aldı, 3 ay sonra durumu değişmedi, tekrar geldi, başvuru yaptı; o incelemeyle birlikte otomatikman, evine gidilmeden toplantıya alınıyor. Biz buna çok karşı çıktık, “Kişinin koşulları değişmiş olabilir, tekrar inceleme yapılsın” diye, ama o inceleme maalesef ki 1 yıl boyunca geçerliliğini koruyor.”(SHU-18)**

Hem SHM hem de SYDV’de çalışma deneyimine sahip olduğu için iş yoğunluğu açısından kıyaslama yapabilen sosyal hizmet uzmanlarından biri, SYDV’lerde dosyaların çok daha fazla olduğunu, her türlü doğal afet ve kriz anlarında SYDV’lerin iş başında olmasının beklendiğini ve bu yüzden izleme çalışmalarını yürütmenin olanaksızlığını şöyle dile getirmiştir:

**“Sosyal yardımlar aslında amacına uygun yapılırsa, belirlendiği şekilde yapılırsa, gerçekten çok güzel. Yani doğru kişiye, doğru kitleye ulaşabilse gerçekten çok güzel. Ama maalesef ki, benim alanda çalışırken, yani SYDV’de çalışırken gördüğüm en büyük eksiklik, yardımı yapıyoruz, fakat sonrası yok. Yani bu yardım nereye gitti, ne amaçla kullanıldı? SYDV’nin yaptığı birtakım yardımlar var; şartlı eğitim yardımı, şartlı sağlık yardımı gibi. Bu yardımları yapıyoruz, ama bu yardımın adı şartlı eğitim yardımı. Aile, çocuğunu okula göndersin diye yapılan bir yardım. Ama maalesef, pek çok yardım amacına uygun bir şekilde kullanılmıyor. Yani biz, çocuğun ihtiyaçları karşılansın diye yardım yapıyoruz; ama mesela, yapılan yardımla kişinin icra borcunu ödediği ya da birtakım ihtiyaçlarını karşıladığı görülüyor. Maalesef, bu alandaki en büyük eksiklik bu; yani kaynağı hedefe ulaştırmak, ama ulaştırdıktan**

*sonra onun takibini yapmamak en büyük eksiklik. Karşılaştırmak doğru olur mu, bilmiyorum; ama ben SHM'ye geçtiğimde, yani şu an Sosyal Hizmet Merkezinde SED hizmeti veriyoruz ve SED hizmetinin 3 ayda bir denetimini yapabiliyoruz. Bu çok güzel bir şey. Çünkü o dosyanın, o ailenin, o vakanın takibi bende ve 3 ayda bir, o aileden yaşanan tüm değişiklikleri, ailenin sosyoekonomik koşullarında bir değişiklik gözlemediğimizde yardımı sonlandırabiliyoruz. Ama Vakıfta, yani SYDV'lerde bu tarz takibin çok fazla yapıldığını düşünmüyorum. Aslında bunun bir de şundan kaynaklı olduğunu düşünüyorum: Mesela, bir deprem olduğunda, yangın olduğunda, en ufak bir doğal afet olduğunda, yük biraz da SYDV'lerde oluyor; yani müracaatçı kapasitesi çok fazla olduğu için takip etmek de onlar için zor oluyor. Mesela, SHM'de şu an benim 100 dosyam var, 100 dosyamdan sorumluyusam, bu Sosyal Yardımlaşma Vakfında 300-400. Onun için, biraz da takibini yapmak zor olduğu için böyle olduğunu düşünüyorum.” (SHU-18)*

Belediyelerde çalışan uzmanların bazıları kimi zaman izleme amaçlı müracaatçılarla görüşüğünü belirtmiş olsa da mevzuat ve kurumsal bir yükümlülüğün olmadığı görülmüştür.

İş yükünün fazla, meslek elemanının az olmasından dolayı olgu takibinin yapılamadığı, tek seferlik bir görüşmeyle müracaatçının varsa diğer sorun ve ihtiyaçlarının tespitinin çok zor olduğu, yoksul müracaatçıların sadece ekonomik ihtiyaçlarına odaklanıldığı ancak yapılan uygulamanın sosyal hizmet boyutunun eksik olduğu görülmüştür:

*“Bir kere, iş yükü gerçekten fazla, meslek elemanı az. Mümkün olduğunca 6 ayda bir tekrar yapalım diyoruz, ama bu çok sınırlı, takip çok az. Ancak biz bir vaka tespit ettiğimizde... Haneye gittiğinizde, bir görüşmede, yarım saatlik, 45 dakikalık bir görüşmede tespit edebilmeniz kimi zaman çok zor, yani bunu göremiyorsunuz. Kişi size müracaat etmediğinde ya da siz gözlemediğinizde o iş uzuyor. Ama kimi vakayla da daha uzun görüşüyorsunuz; kişi sizinle bir ilişki geliştiriyor, her sıkıntısında size geliyor, destek olmanızı istiyor. O zaman ben de mesleğimi yapmış olmanın keyfini yaşıyorum işin açkçası. Ama bir kez gidip, erzak göndermişsiniz, bitmiş iş, o kalıyor...Sadece ekonomik anlamda değil, ihtiyaçları doğrultusunda hizmet üretmek gerekiyor...O kısmı çok eksik, başta da söylemişim. Takip, ne derecede etkili olduğu, ne yaptığı, nasıl olduğu; bunlar çok eksik kalan bilgiler. O kısmı çok eksik. Sosyal hizmet uygulaması dediğimiz kısım aslında yok.” (SHU-24)*

Belediyede çalışan uzmanlar olguyu başlattıklarını ama bir noktaya ulaştıramadıklarını ve kapatamadıklarını ifade etmiştir:

*“Gittiğimiz bir vakaya bir daha takibini yapıp maalesef gidemiyoruz, çünkü ön kayıt çok fazla. Şu an pandemi sebebiyle inceleme için bekleyen en az 350-400 kişimiz var.*



*Çok fazla yoğunluğumuz olduğu için, günlük en az 20 kişinin incelemesi yapıldığı halde bu yoğunluk oluşuyor. O nedenle bir vakaya, bir müracaatçıya gittiğimizde, onun takibini yapmak ne yazık ki çok zor burada. Öyle bir sıkıntımız var aslında. Vakayı alıp, dosyasını tamamlayıp bir yere ulaştıramıyoruz, aslında kapatamıyoruz. Öyle söyleyebilirim ancak.”(SHU-30)*

Belediyede çalışan bazı uzmanlar, periyodik bir izleme çalışmaları olmadığını, sosyal yardım alan hanelerin izlemelerinin yapılmadığını ancak hassas ve özel durumlarda olgunun durumuna göre uzmanın kendi çabalarıyla olguyu izlemeye çalıştığını da belirtmiştir:

*“Bizde periyodik kontroller yok. Bize gelen vatandaş çok fazla. Ama mesela, yıl değiştiğinde muhakkak tekrar incelemeye gidiyoruz, yeni yıl girdiğinde ya da biz bir kere gitmişizdir, ama bir başkan yardımcısının yönlendirmesiyle ya da başkanın yönlendirmesiyle gelmiştir, yine gidiyoruz. Burada maksat, hem vatandaşla yakından iletişim kurmak, hem de vatandaşa gidip sorununu dinlemek olduğu için, bu tür özel durumlarda da yine hane ziyareti gerçekleştiriyoruz. Ama her yıl değiştiğinde de bir kontrol amaçlı gidiyoruz...Erzak, giyim, sosyal yardımların temelinde verilenler olunca, o dosyanın takibi çok sık yapılamıyor; çünkü zaten her gün 15-20 tane dosya geliyor tekrar. Ama daha hassas olan konularda, çocuğu cinsel istismara uğramış aile de bizden yardım alıyor. Onlarda, aradan 1 ay geçince falan arayıp durumu soruyoruz. “Nasıl gidiyor? Gelişme var mı? Sosyal iletişimi nasıl?” vesaire şeklinde durumu soruyoruz. Mesela, çocuk içekapanık olabiliyor. Çocuğun durumunu soruyoruz. Şiddete uğramış bir kadındır ve ev bulamamıştır o an, yine 1 ay sonra arıyoruz, “Ev bulabildiniz mi? şartlarda bir gelişme var mı?” gibi soruyoruz. Bu tür hassas konularda telefonla arayıp durumu öğrenmeye çalışıyoruz, yani olabildiğince o durumların takibini yapmaya çalışıyoruz.” (SHU-7)*

ASHB'nin SHM ve il müdürlükleri aracılığıyla yürüttüğü sosyal yardım programların kapsamında ise izleme çalışmaları kısmen de olsa yürütülmektedir. Nitekim mevzuatça da bu çalışmaların yapılacağı hüküm altına alınmıştır. SED Yönetmeliğinin “izleme ve değerlendirme” başlıklı 11'inci maddesinde sosyal ve ekonomik destekten yararlanan müracaatçıların yardımın amacına uygun kullanıp kullanılmadığının değerlendirilmesi amacıyla en geç 6 aylık sürelerle izleneceği, çocukların zorunlu eğitime devamının izleneceği, periyodik izlemelerde tespit edilen sorunlar için sosyal hizmet desteği kapsamında mesleki çalışmalar yapılacağı belirtilmiştir. Ayrıca, aynı maddede izlemeye ilişkin usul ve esasların genelge ile düzenleneceği bilgisine yer verilmiştir. ASHB'nin Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Sosyal ve Ekonomik Destek Uygulamaları konulu 81 İl Müdürlüğüne gönderilen kurum yazısında 2015/05 sayılı Sosyal ve

Ekonomik Destek Hizmetine İlişkin Genelgenin 19'uncu maddesi gereği Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetinin 6 Aylık Periyodik İzleme Formunun kullanılarak izlemelerin yapılması, korunma/bakım tedbir kararlı olup SED verilerek ailesi veya yakınları yanına döndürülen çocukların ilk döndüklerinde mutlaka ilk 1 ay içinde aile ziyaretinin yapılarak izleme yapılması, süreli ekonomik destek ödemesinden yararlandırılan müracaatçıların izlemelerinin üçer aylık süreler ile yapılması, SED hizmetinden faydalanmakta iken başvuruya gerek kalmaksızın müracaatçının durumunun yeniden değerlendirilmesi amacıyla desteğin bitiş tarihinden 1 ay önce izlemelerin yapılması talimatı verilmiştir.

Ancak SHM ve il müdürlüğünde çalışan sosyal hizmet uzmanları genel olarak iş yoğunluğu yüzünden olgu izlemelerini yapamadıklarını dile getirmiş, ayrıca izlemelerde sosyal inceleme yapmadıklarını, sadece bir form üzerinden durum değişikliği olup olmadığına baktıklarını ifade etmiştir:

*“Açıkçası, çok iyi takip yapılamıyor. Eskiden hiç yapamıyorduk. Şu an birimiz görece daha rahat, dosya sayımız daha düşük. Şu an ortalama 9-10 ayda bir takip yapılıyor, izleme. Geçen yıla kadar hiç yapılmıyordu, ama son 1 yıldır 9-10 ayda bir takip dosyası da alıyoruz. Normalde 3 ayda bir yapılması lazım.” (SHU-1)*

*“Çok yapılamıyor açıkçası takip. Aslında yönetmelik şey diyor, yardım alan aileler 3 aylık periyotlarla izlenir ya da 6 aylık periyotlarla izlenir diyor. Bizim de 3 aylık periyodik formlarımız var. Biz bunu önceden yayıyorduk. 3 ay süreyle, yardım alan ailelere gidip form dolduruyorduk. Tekrar bir rapor yazmıyoruz, ama form dolduruyoruz.” (SHU-2)*

*“Periyodik izlemeler biraz iş yoğunluğundan kaynaklı olarak tam anlamıyla gerçekleştirilemiyor aslında, yani yüzde yüz verimli olmuyor. Çünkü çok fazla iş yoğunluğu var, çok fazla başvuru var. Bekleyen diğer başvurular varken, periyodik izlemelere sıra gelmemiş oluyor. Aslında tam anlamıyla yerine getirilemiyor, öyle ifade edeyim.” (SHU-21)*

*“Aslında yönetmelik gereği 3 ayda bir yapmamız gerekiyor bu denetimleri, ama iş yoğunluğu nedeniyle zamanımız bunun için çok fazla uygun olmuyor.” (SHU-3)*

Personel azlığı ve iş yükü fazlalığı nedeniyle izlemenin çok uzun aralıklarla yapıldığını dile getiren bir uzman, evde bakım yardımları örneği üzerinden anlattığı bazı hanelere 5 yılda bir gidildiğinde müracaatçıların da şaşırıldığını ifade etmiştir:

*“Çok mümkün değil takip izleme. Evde bakım için yine aynı örneği vereceğim. Evde bakımda yine 2 tane heyetimiz var, toplam 6 kişi; ama 3-3 dolanmak zorunda oldukları için 2 kişi sayılırlar. Şu anda toplam 7 bin dosya var evde bakım için S. Şehrinde. Bunların yaklaşık 5 bin 500’ü filan merkezde. İlçeleri tamamen çıkardığımız zaman bile 5 bin 500 dosyaya 6 ayda bir inceleme yapmamız lazım. Bu inceleme de sadece görüşmeyle olmuyor. Gelir evraklarını çıkarmak, tekrar gelirler için yazışmalar yapmak, raporların yenilenmesini sağlamak falan lazım. Yani 5 bin 500 dosyaya 2 heyetle 6 ayda bir gitmek, yeni başvurular da varken mümkün değil. Şöyle olaylar yaşıyor: **Adamın evine denetime gidiyoruz, “5 senedir gelmiyordunuz. Niye geldiniz, bir sıkıntı mı var?” diyor. Yani görüşme sıklığımız bu şekilde aslında.**”(SHU-17)*

Uzmanlar, meslek elemanlarının yoğunluğunun göz önüne alınmadan talimat ve yönergelerin hazırlandığı ve uygulamada gerçekleştirilmesinin olanaklı olmadığına ilişkin düşüncelerini ve çalıştığı kurumdaki yoğunluğu şöyle dile getirmiştir:

*“Tabii ki, meslek elemanı sayısı yeterli olsa, artsa, takibinin yapılması gerekir, o konuda bir sıkıntım yok; ama mevcut mesleki eleman sayısıyla... Genelde üstten şeyler geliyor, ama bu meslek elemanının durumu göz önüne alınmıyor. Çalıştığım birimde de aynı şekilde. Bir gün gidiyoruz, risk modülü geliyor, bir gün gidiyoruz, şu geliyor, bir gün gidiyoruz, bu geliyor. Tamam, iyi, güzel; ama biz hâlâ 2 kişiyiz, her zaman 2 kişiyiz. Sayı değişmiyor, bu kadar iş yükü, altından kalkılamayacak duruma geliyor. Ama takip çalışması yapılması gerekiyor bence. Sonuçta, sosyal ve ekonomik destek hizmeti sadece para vermek değil, yani bir sosyal yardım değil bakacak olursak. O başındaki sosyal destek kısmını işler hale getirmek istiyorsak, aslında 3 ay bile bence çok uzun. Yani o sosyal destek kısmı atlanıyor. Genelde parayı veriyorsun, 3 ay sonra gidiyorsun, “Parayla ilgili durumun değişti mi; değişmedi. Tamam, almaya devam et o zaman” şeklinde oluyor. Ama diğer çocukların sorunları, eşi cezaevindedir belki, annenin yaşadığı travma, çocukların yaşadığı travma, bunlara değinilemiyor maalesef. O açıdan, keşke daha fazla meslek elemanı olsa da daha nitelikli çalışmalar yapılabilse diye düşünüyorum.”(SHU-19)*

Uzmanlar, izleme amaçlı ziyaretlerinin sosyal inceleme gibi olmadığını çoğu zaman kapıdan kısa süreli bir uğrama şeklinde yapıldığını da belirtmiştir:

*“Yok hocam, izlemeleri çok çok hızlı bir şekilde geçiyoruz. Yani genelde kapıdan hemen eve hızlı bir şekilde girip, formun üstündeki soruları... Yani soruları tek tek sormuyoruz da, kişiyle bir görüşme yapıyoruz, genel olarak bir değişme var mı yok mu diye. Çünkü 3 ay yani, 3 ay kısa bir süre, kendisi bu süreçte ne yaptı, bir meslek edindi mi edinmedi mi, asıl önemli olan o ya da çocukları okula başladı mı başlamadı mı, onu sorguluyoruz. Veya çocuk kreşe uygun bir çağa gelmiştir, “Gel, kreş için müracaatını alalım; sütü kesip sen iş bul, biz çocuğu kreşe verelim” gibi şeyler olabiliyor. Hızlı oluyor, denetimler mümkün olduğunca hızlı oluyor.”(SHU-11)*

Uzmanlar izleme formunda yer alan hususları ise şöyle açıklamıştır:

*“Formda, çocuğun bilgileri, okulu... Yani genelde çocuğa yönelik bir form. Çocuğun gelecekte ne olmak istediği, derslerindeki başarısı, ev ortamının nasıl olduğu, korunmaya muhtaçlık durumunun olup olmadığı, evdeki ekonomik kriterler ve sağlık sorunları var mı, yok mu vesaire. **Tik atarak, evet, hayır, desteklenmesi gerekiyor şeklinde doldurduğumuz bir formumuz vardı. Onu şu anda yapamıyoruz, periyodik değerlendirmelere çok fazla gidemiyoruz. Genelde yardımlar 12 aylık bağlandığı için, 11’nci ayda, mecburen, durumunu değerlendirmek için gidiyoruz.**” (SHU-2)*

*“Denetim çok daha kısa sürüyor. Denetimde sosyal inceleme raporu yazılmıyor çünkü; sadece bir periyodik izleme formu var, o dolduruluyor. Zaten dosya bize sosyal inceleme raporu yazılmış şekilde geldiği için, raporu inceliyoruz, raporun dışında bir durum yoksa ve yardım amacına uygun bir şekilde kullanılıyorsa, çok fazla evrak istemeden, eğer çocuk sınıf değiştirmişse, yani önceki sosyal incelemeden bu zamana kadar geçen sürede bir üst sınıfa geçmişse, sadece öğrenci belgesini isteyip ya da kira değişmişse, kira artmışsa, kira sözleşmesini isteyip, değerlendirmemizi yapıp, dosyayı tekrar devam ettiriyoruz.” (SHU-31)*

İzleme amaçlı da olsa sosyal incelemenin form üzerinden “tik atılarak yapılması” sosyal hizmet uzmanının sosyal inceleme ve değerlendirmenin esasından uzaklaşmasına neden olmaktadır. Bu durumda sosyal incelemenin önemli bir parçası olan gözlem, göz ardı edilmekte ve işlevsiz bir inceleme ve izleme ortaya çıkmaktadır. Öte yandan belirli bilgi ve beceriler gerektiren sosyal incelemenin form üzerinden üstünkörü yapılması bir sosyal hizmet etkinliği olan sosyal incelemenin mesleki donanıma sahip olmayan kişilerce de yapılabileceği yanılgısını doğurabilmektedir.

Ayrıca, Sosyal hizmet uzmanlarına izlemede, yardımın amacına kullanıp kullanılmadığına ilişkin değerlendirmeyi nasıl yaptıkları ve yardımın hangi durumlarda amaç dışı kullanıldığını düşündükleri sorusu da sorulmuştur. Bu konuda yardımın çocuğa harcanması veya ailenin ihtiyaçlarına da harcanabileceği konusunda uzmanlar arasında bakış açıları farklılığı olduğu görülmüştür.

Bazı uzmanların harcamalara ilişkin fiş istediği ve bu şekilde yardımın takibini yaptığını görülmüştür:

*“Okula gidiyorsun, kış ayı, çocuğun ayağında botu yok, üstünde montu yok. Direkt kesmektense, şöyle de yapıyorduk: Fiş istiyoruz mesela. “Böyle böyle bir durum var. Ne yapıyorsun sen bu parayı?” Tabii, müracaatçı kendini savunuyor bir şekilde. O zaman, “Sen fiş getir. Çocuğa ne aldın, ne ettin?” diye istediğimiz oluyor ya da kestiğimiz de oluyordu.”(SHU-13)*

Evin ihtiyaçlarının değil çocuğun ihtiyaçlarının öncelik olduğuna değinen bir uzman ancak yardımın doğrudan kesilmesinin daha fazla mağduriyet yaratabileceğinden hareketle öncelikle bir rehberlik-danışmanlık yaptığını daha sonrasında aynı davranışların gözlemlenmesi halinde yardımların kesildiğini ifade etmiştir:

*“Örneklendirme yaparsak, diyelim ki, çocuğun temel ihtiyaçlarını karşılamak yerine herhangi bir eşyada kullanılmışsa, çocuğun kıyafetleri yetersizken televizyon alınmışsa. Burada, hizmeti sonlandırmak aslında bir çözüm olmuyor. Orada yapılabilecek davranış rehberlik ve danışmanlık yapmak. Orada önceliğin çocuğun ihtiyaçları, ailenin temel ihtiyaçları, daha sonrasında geri kalan kullanımlar olduğu ifade ediliyor. Bu noktada, yardımı direkt sonlandırmak kişileri daha fazla mağduriyete sürükler. O yüzden, hemen bir sonlandırma değil de, rehberlik ve danışmanlık yolunu tercih ederiz.” (SHU-21)*

Uzmanlar, bazı hanelerin yardıma güvenip kredi çektiğini, ev ve araba aldıklarını bu tür suiistimallerde yardımın sonlandırıldığını ancak olguya özel değerlendirme yapıldığını genel geçer kuralların olmadığını belirtmiştir:

*“Mesela sosyal yardım alırken dilenciliği, çöp toplamayı devam ettiren oluyor. Mesela kredi çeken oluyor. Atıyorum, belirli bir miktar, az bir miktar geliri var, tamamen krediye gidecek bir geliri var, bizim verdiğimiz desteğe güvenip, onunla kredi ödeyip, bununla geçinmeye çalışan var. Sağlık harcaması için kredi çekse anlarsın, ama araba için, televizyon değiştirmek için, yatağı değiştirmek için kredi çeken var. Yani temel ihtiyaçlar dışında kullanıldığını tespit ettiğimiz oldu. Böyle şeyler için kullanıyorlar, buna güvenip borca giriyorlar veya dilenmeye devam ediyor, çöp toplamaya devam ediyor, alışkanlık haline getiriyor. Veya çocuk için çok fazla kullanmıyor, sadece kendi ihtiyaçları için kullanıyor ebeveynler. Bu tarz durumları tespit ettiğimizde sonlandırıyoruz. Ama daha sonra aynı ailelere tekrar verdiğimiz de oluyor, vermediğimiz de oluyor. Dediğim gibi, bunlar çok vakaya özel şeyler, ama tespit edersek sonlandırdığımız vakalar oluyor; sonlandırmadığımız da oluyor, yani uyarıp devam ettirdiğimiz de oluyor.” (SHU-26)*

Bazı uzmanlar, ülke gerçekliklerinin, ailelerin sosyo-ekonomik durumlarının ve aileleri yoksulluğa iten nedenlerin dikkate alınması durumunda yardımın sadece çocuğa harcanmasını beklemenin gerçekçi olmadığını altını çizmiştir:

*“Şeye baktığımızda, SED’le ilgili mesela en büyük handikap bence şu: Hani diyoruz ya, çocuk odaklı; o aslında çocuk için harcanması gereken bir meblağ, “Bunu çocuğa harca” diyoruz, “Çocuğun eğitim gideri, sosyal giderler vesaire için.” Ama aile yoksulluk sınırının altında, belki de açlık sınırının altında. Yani o parayla gidiyor, faturasını yatırıyor, kirasını yatırıyor. Orada, baktığımızda, yani aslında o para bunun için verilmiyor, çocuğa harcaması için veriliyor. İşte orada kesecek miyiz parayı? Ama kestiğimizde de şöyle bir şey var: O da çocuğu doğrudan etkileyen bir durum. Yani o fatura ödenmediğinde, o kira ödenmediğinde zaten otomatik olarak çocuk etkileniyor. O para haneye harcanıyor. Orada yine meslek elemanları arasında farklı bakış açıları olabiliyor. Kimisi diyor ki, “Bunu çocuğa harcamıyor, keselim.” Arkasında duran da olabiliyor. Bir de şu var: Yani gerçekçi bakmak gerekiyor. Durumlar bir ülkenin gerçeğinden bağımsız değil. Ailelere baktığımız zaman, başvuran aileler zaten eğitim durumu düşük, iş anlamında yapabilecekleri işler sınırlı...Çocuğu ne yapacak, nerede bırakacak? Artı, ne kadar iş var, iş var mı? Artı, bu kişiler sigortasız kişiler. Orada bir tarafta mevzuat var, etik ilkeler var, mesleki bakış açısı var, yani bir sürü ikilem de oluyor. Bir de süregelen alışkanlıklar da var; insanın bazı şeyleri değiştirmesi öyle çok kolay bir şey değil, yaşam tarzı gibi. Hayatı boyunca çalışmamış bir kadın, diyorsunuz ki, “Git çalış, iş bul.” Orada iş bulup bulmamanın ötesinde şu da var: Alışkın olduğu, bildiği bir şey değil, orada belki özgüven eksikliği de var, korkuları da var, kaygıları da var, yani dışarı çıkıp onu yapacak cesareti de olmayabilir. Yani “Şunu yapma, şu işi yap” dediğimizde, tamam, mantıken evet, ama o kişinin yapabilirliğine bakmak gerekiyor.” (SHU-8)*

Uzmanlar, alınan aynı yardımların para ile başkalarına satılması konusunda yardımın kesilip kesilmemesi gerektiğine dair farklı görüşler bildirmiştir:

*“Şöyle de bir durum oluyor: Sosyal çevreleri de bu durumu çok ifşa edebiliyor. Çünkü aylık gıda paketi yardımı alıp da, 1 saat sonra onu komşusuna satan kişiler var. Bu, SYDV’lerin de çok karşılaştığı bir durum. Genellikle, bakarsınız, doğalgazlı evler kömür başvurusu yaparlar, doğalgaz yakmadıkları gerekçesiyle ve gelen kömür yardımları da satılır. Bu çok sık rastlanan bir durum. Böyle bir durumda sürecin takibini yapıyoruz.”(SHU-29)*

*“Şimdi şöyle, benim kişisel olarak başıma böyle bir şey gelmedi. Ama kömür dağıtımında kömürleri sattıkları, bilmem ne falan duydum. Ama bu da bir şeyin göstergesi bence, bence yine kesilmemeli. **Neden satsın ki insan kendine verileri, bu da aslında yoksulluğun devam ettiğini ve senin yaptığın yardımın hiç yeterli olmadığını gösteriyor. Onun için ben şahsen böyle bir şeyle de karşılaşsam hiçbir şey yapmam.** Yani bu bir şey değildir. Verdiğiniz yardım o kadar cüzi ki bunu zahmet edip de kesmenin de, kesilmesi için uğraşmanın da bir manası yok.” (SHU-5)*

Bazı uzmanlar, meslek elemanlarının müracaatçının yardımı maniküre, saç boyasına harcaması, ayakkabı veya telefon alması durumunda farklı değerlendirmeler yaptığını dikkat çekmiştir:

*“Aslında şöyle söyleyeyim: Yardımı nereye kullandığından ziyade, başlangıç sürecinde, yani yardımı aldığı süreçte yönetmeliğe uyup uymadığıyla ilgili, daha doğrusu benim kendi kriterlerime uyup uymadığıyla ilgili bir değerlendirme yapıyorum. Yani nereye harcadığı beni çok ilgilendirmiyordu. Diyorum ya, birisi eve bilgisayar almış veya eşya almış, bu beni çok ilgilendirmez. Ha, şöyle bir şey var tabii: İhmal-istismar boyutundan baktığımızda, çocuğun kıyafetleri olsun, fiziki görünüşü olsun veya onun yaşamını kolaylaştıracak fiziksel ihtiyaçlar olsun, bunlara tabii ki dikkat ediyoruz. Ama onun dışında... “Kadın saçını boyatmış, yok manikür yaptırmış, ayakkabı almış, telefon almış” falan, bunu diyen arkadaşlar vardı, ama ben hiçbir zaman bu kriterleri göz önünde bulundurmam.” (SHU-32)*

### **3.10. SOSYAL İNCELEME SÜRECİNDE SÜPERVİZYONA İLİŞKİN BULGULAR**

Süpervizyon, alanda deneyimli süpervizörlerin, süpervizyon alan kişilere eğitim ve danışmanlık yaptığı mesleki bir süreçtir. Bilgi ve tecrübe paylaşımı, mesleki bakış açısını geliştirme, iş yükü ve olgu yönetimi kolaylaştırmanın yanı sıra süpervizyonun, iş stresi ve tükenmişlikle baş etme ve empatiyi geliştirme ve müracaatçıya sunulan hizmet kalitesini artırma gibi amaçları ve sonuçları da bulunmaktadır.

İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları Rehberinde (2010: 19) süpervizyonun sosyal hizmet uzmanlarının desteklenmesi ve gelişimsel gereksinimlerinin karşılanmasına, sosyal hizmet uzmanlarının iyi mesleki hükümler verebilmesine yardımcı olduğuna ve hizmet sunumunda kurumun gereksinimlerinin karşılanmasına katkıda bulunduğuna ve kurumların süpervizyon ile ilgili yazılı standartlarının olması gerektiğine yer verilmiştir.

Sosyal yardım alanında alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına sosyal inceleme sürecinde süpervizyona ihtiyaç duyup duymadıkları ve bu konuda ne düşündükleri sorulmuştur.

Araştırma kapsamında görüşülen ve alanda çalışan uzmanlar gerek alanda karşılaştıkları sorunlar gerekse kurumsal ve idari sorunlar yüzünden kimi zaman mesleklerinin yıpratıcı ve tüketici olabildiğini belirtmiş ve bu yüzden iş stresi ve tükenmişlik ile baş etmede süpervizyona çok ihtiyaç duyduklarını ifade etmiştir:

“Sosyal yardım işleri çok tüketici bir alan. Mesela, başkan yardımcısı nakdi yardımı imzalamıyor, vatandaş gelip bize kızıyor, bağıyor, küfrediyor, hakaretler edebiliyor. Yani hepsiyle biz uğraşıyoruz. Orada vatandaşı sakinleştiriyoruz, sorunu müdürümüze anlatıyoruz. Yani orada üst kademeye ulaşması için her tür iletişimi genel olarak biz sağlıyoruz. Özellikle bu Kovid sürecinde çok yoğun bir erzak dağıtımı oldu. Çok tüketici bir süreçti. Zaten herkes endişeli sağlığı konusunda, ilk kez böyle bir şey yaşıyor; ama gelen giden bitmiyor, iş yoğunluğu çok fazla, her gün harıl harıl değerlendirme yapıyoruz. Bazen erzak dağıtımına da çıkıyorduk. Tüm birim olarak seferber olmuştuk. Yani çok tüketici bir zamandı. O süreçte biz çok ihtiyaç duyduk birim olarak. Bazen iş yetişmediği için eve iş getirdiğimiz, dosya getirdiğimiz de oluyordu; yani oradaki işi kolaylaştırmak adına. O yüzden, bazı durumlarda hâlâ bile ihtiyaç duyuyorum. Şu an duyduğum süpervizyon ihtiyacı daha az, ama o Kovid sürecinde çok yoğundu. Bazen yine bu sosyal yardımın tüketiciliği, insanla uğraşmak, insanlara laf anlatmak insanı çok yoran ve yıpratıcı bir şey. Keşke daha sakin bir birimde çalışsaydım falan diyorum bazen, ama sosyal yardımı da seviyorum. Aktif bir yer. Her gün birileriyle iletişim kuruyorsunuz, alana çıkıyorsunuz. Çok tecrübe de kazandıran bir şey bu, ama işlerin böyle çok yoğunlaştığı süreçler de olabiliyor.” (SHU-7)

“Aslında bu bizim meslek camiamızda da çok konuşulan, çok tartışılan ve çok da ihtiyaç duyulan bir konu. Çünkü sosyal sorunlar da değişiyor, uygulama alanları da değişiyor, farklı alanlarla karşılaşıyoruz. Süpervizyon çok önemli. Şöyle bir şey diyebilirim: Ben bunu hep avantaj olarak görüyorum, şans olarak görüyorum. Hep iyi ekiplerle, farklı meslek elemanlarıyla çalıştım. Psikolog arkadaşımızla da birbirimizden destek aldığımız çok zaman oldu. Bir kere, gerçekten daha ağır vakalarla çalışan, ruh sağlığında çalışan ya da madde bağımlılarıyla çalışan, ihmal-istismar vakalarıyla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının muhakkak süpervizyon almaları lazım. Kendi iyilik halleri için. Kendimizi de korumak durumundayız çünkü. Yani o çok da tartışılıyor, hatta dernek olarak da bir ara bu konuda bir girişimimiz olmuştu. Bence mutlaka olmalı, süpervizyon çok gerekli. Mesleki etik anlamında da süpervizyon önemli. Özellikle Bakanlıkta çalışan arkadaşlarımızın o tükenmişlik sendromu, farklı şeyler... Birbirimizden öğreneceğimiz, birbirimizin ufkunu açacağımız çok yer olabilir. Baş etme yöntemleri, karşılaştığımız etik ikilemler... Bunlarda çok faydası olur süpervizyonun bence.” (SHU-24)

Bazı uzmanların, tükenmişlik ve bıkkınlık hissinden dolayı **duyulan süpervizyon ihtiyacının pandemi, deprem, sel gibi doğal afetlerle arttığını** ve kurumlarından alamadığı desteği aktif olarak katıldığı dernekten aldıkları görülmüştür:

“Bence kesinlikle etkilerdi süpervizyon. Direkt belediyenin sosyal yardım sistemini etkilerdi. Az önce şey dedim, sosyal yardımlar sosyal hizmet uzmanlarını bence tüketen alanlardan biri. Ki pandemi döneminde ciddi anlamda tüketti. Kiminle konuşsam, bir yılgınlık, bir bıkkınlık sergiliyordu. Ben tükendim demek istemiyorum, ben hâlâ çok seviyorum yaptığım işi; ama insanız, yorulabiliyoruz, bizim de ihtiyaçlarımız var ve bence kişi kendine iyi gelmediği sürece karşısındakini de iyi gelemmez. Benim ruh halim, ne kadar yansıtılmamaya çalışsam



*da, sahaya ve o gün çıktığım sosyal incelemeye, kişiyle kurduğum iletişime yansıyor. Bu noktada ben şöyle bir metot belirledim: Belediyenin bu noktada bir desteği yok, ama Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinde ben çok aktifim. Hâlihazırda orada, alandaki daha deneyimli, tecrübeli, hocam dediğim insanlarla sürekli irtibat halindeyim, onlardan çok destek alıyorum bu noktada. Ya da eğitimler oluyor, onlara katılıyorum. Bu pandemi döneminde online çok eğitimler oldu. Aslında bir nevi kapalı grup toplantıları gibi oluyor bu eğitimler. Çünkü son dönemde deprem, sel felaketi, pandemi, bu şehirde bu alanda çalışan meslek elemanları ciddi ölçüde yıprandı ve tükenmeye başladı. Kendime böyle olanaklar belirledim.” (SHU-29)*

Sosyal hizmet alanı sürekli değişen ve her olguda yeniden yorumlanan dinamik bir alandır. Toplum geneli mevcut düzeni değiştiren pandemi gibi krizlerin bu dinamik süreci belirsizliğe uğratabildiği ve müracaatçı ve uzmanları kısıtladığı anlaşılmıştır:

*“Tabii ki. Çünkü sürekli değişen bir ortam, sürekli değişen insanlar. Dediğim gibi, insanla uğraşmanız en büyük nokta, süpervizyon desteği için de en büyük nokta. Biz insanla uğraşıyoruz ve sürekli değişen durumlar, bu pandemi süreci, salgın süreci dahi bizi uzmanlar olarak sıkıntıya soktu, sokmadı değil. Bu noktada bir yol göstericinin olması, bir desteğin olması bizler için de çok aydınlatıcı bir yol çizer aslında.” (SHU-30)*

Uzmanlar mesleki tecrübesinden faydalanacakları, kararsız kaldıkları ve vaka sürecinde tereddüde düştükleri noktaları sorabilecekleri süpervizörlerin olmasının elzem olduğunu, tecrübeli sosyal hizmet uzmanları ile çalışma şansına erişebilenlerin onlara danıştıkları ve enformel olarak süpervizyon sistemini kendilerince dayanışma yoluyla geliştirdiklerini de anlatmıştır:

*“Kesinlikle olmalı bence süpervizyon. Bu, bizim ülkemiz açısından büyük bir eksiklik. Biz başladığımızda, bizden önceki o hizmeti verenler ne kadar yardımcı olursa. Biz şanslıydık belki, gerçekten ilgililerdi, her sorduğumuz soruya cevap veriyorlardı; ama vermiyor da olabilirlerdi. Bir kere terslemesi belki bizi geri çekecekti, bir hata yapacaktık. Sonuçta, üniversiteden çıkarken bunları ilk temel olarak görüyoruz; ama kamusal alanda, yazışmayı bile yeri geldiğinde zor yapıyorsun. İlk defa gördüğün bir şey, ilk defa deneyimlediğin bir şey. Kesinlikle olması gerekiyor diye düşünüyorum, her alanda, her kurumda.” (SHU-19)*

*“Kuruma baktığım zaman, tabii, ilk başladığımdan şu ana kadarki sürece kadar epey farklılaştı, değişti, dönüştü, sayı da arttı, farklı meslek gruplarının sayısı da arttı, birçok şey değişti yani. Ama bu benim ilk başladığım dönem SHÇEK'in son dönemiydi. SHÇEK, sonra Aile ve Sosyal Politikalar oldu, şimdi başka bir isim. O SHÇEK yapılanması içerisindeyken ya da çalıştığım ilk birkaç yıl içerisinde, orada gelenek gibi bir şeydi, aslında direkt profesyonel süpervizyon değil, ama baktığınızda, aslında süpervizyon gibi bir şeydi. Orada, ne bileyim, daha deneyimli*

*meslek elemanlarının fikrini sorma... İlk başta, ben işe ilk başladığımda benden daha deneyimli olan arkadaşım ile gidiyordum incelemeye ya da önce onun incelemelerine gidiyordum, gözlemliyordum onu. Aynı güne denk getiriyorduk; benim görüşmelerimde o duruyordu yanımda, ben görüşüyordum, orada eksik bulunduğu bir şey varsa, hani sormam gereken ve sormayı atladığım bir şey varsa soruyordu. Sonra, çıktığımızda, arabada bunun değerlendirmesini yapıyorduk. Ben bunun faydasını çok gördüm ve hâlâ daha anlatırım, o arkadaşımın bana çok fazla katkısı olmuştur. Sosyal inceleme raporlarımı yazıp ona veriyordum, o rengarenk oluyordu böyle; “Bu sosyal inceleme raporu mu?” falan. Biraz da obsesif ve mükemmeliyetçi bir şeyi de vardı. Tabii, deneyimi de var. Yani noktalama işareti, cümle yapısına kadar değerlendiren biriydi. Yani zorlayan bir yapısı vardı, ama hukuksal anlamda da bana çok katkısı oldu. Çünkü orada kullandığımız cümleler çok önemli; herhangi bir sorun olmaması gerekiyor, suçlayıcı olmaması gerekiyor ve orada biz kanaat bildiriyoruz, yargılamıyoruz. İnsanları yargılamak bizim işimiz değil, haddimiz de değil. Mesela orada, “Sen burada bir yargıda bulunmuşsun” diye uyarırdı. Orada niyetim başka aslında, ama ifadem o şekilde. “Bu şöyle” falan, “Burada ne demek istedin?” falan gibi bir çalışmamız olmuştu ve ben bunun bireysel anlamda çok faydasını gördüm. Şanslıyım ki o döneme denk geldim ve o kişilerle çalışma imkanım oldu.” (SHU-8)*

Yöneticilerin sosyal hizmet alanına yabancılığının, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon ihtiyacını daha da artırdığı görülmektedir. Bazı uzmanlar süpervizyon ihtiyacını yöneticilerle çözmeye çalıştıklarını ancak onların meslek elemanı olmadıkları için kendilerine katkı değil kimi zaman yanlış yönlendirmelerle zarar verdiklerini de şöyle açıklamıştır:

*“Olmalı, tabii ki olmalı süpervizör. Az önce de söylemiştim; benim ilk bir yılki deneyimimle şu anki deneyimim çok farklı. Bizim kurumumuza girdiğimizde de hemen hemen aynı meslek elemanları aynı dönem işe girmiştik. Dolayısıyla danışabileceğimiz pek fazla kimse yoktu. Tıkandığımız noktalarda müdüriyetten destek alıyorduk; ama o da bize mesleki anlamda çok fazla bir şey sunamıyordu, çünkü meslektaş değildi. Her alanda mutlaka bu destek lazım.” (SHU-12)*

***“Evet, en büyük eksiklik duyduğumuz şey süpervizörlük. Maalesef yok. Eski meslek elemanlarına danışıyoruz bununla ilgili, onlar yardımcı olabildikleri ölçüde yardımcı oluyorlar. Maalesef ki kuruluş müdürleri de çok fazla bilgi sahibi olmuyorlar bu konuda; sorduğunuz zaman yanlış yönlendirmeler olabiliyor ya da bugün ak dediğine yarın kara diyebiliyor. O tarz sıkıntıları biz çok yaşıyoruz, özellikle KMÇ’de. Çünkü şöyle bir durum var: Her vaka birbirinden farklı. Bir ezber üzerinden yürüyemiyorsun bizim birimlerimizde, hepsinin kendine özel bir uygulaması oluyor, çok geniş bir perspektiften bakmamız gerekiyor. O açığı da her zaman görmen mümkün olmuyor maalesef. Biz de daha eski uzman arkadaşlarımıza danışıyoruz, onlar da bize ellerinden geldiğince yardımcı olmaya çalışıyorlar.” (SHU-16)***

Bazı sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları yerde olgu tartışma grupları yaptıklarını bunun mesleki olarak kendilerine çok şey kattığını ama her yerde uygulanmadığını ve zamanla mesleki niteliğin de düştüğüne dair eleştiriler yapmıştır:

*“Ben mesela A. şehrinde ilk başladığımda -biz gerçi hep meslek elemanıydık, bizim zamanımızda ASDEP vesaire de yoktu- bu arkadaşım bu konuda çok istekliydi. Vaka tartışmaları yapardık haftada bir, bir araya gelirdik. Gerçi hepimiz de meslek elemanıydık, ama ona rağmen bir araya gelirdik, çözüm bulduğumuz, güzel örnekler olabilecek şeyleri tartışırdık. Hepimiz de meslek elemanıydık, yani hepimiz sosyal çalışmacıydık. Ama birçok il bunu yapmıyor. Çünkü hem personel sayısı çoğaldı, hem iş yükü de arttı. Yani Bakanlık olmasıyla birlikte farklı işlerin de altına girdik. Mesela, şehit, gazi bizde değildi, bize bağlandı ya da yeni hizmet alanları oluşmaya başladı. Dolayısıyla birazcık sayı çoğaldıkça bence nitelik düştü. Benim şahsi kanaatim. Çünkü ben taşradan da çok yeni geldim, 3 yıl falan oldu, hem de taşrayla çok yakın bağlantım var. Birçok ilden tanıdığım var, görüşüyorum da. O yüzden, biraz ASDEP de şeyi bozdu, ankete çevirdi işi, anket üzerinden götürmeye başladı.” (SHU-20)*

*“Çok sıkıştığım anlarda, işin içinden çıkamadığım zamanlarda, diğer meslektaşlarla, bir vaka değerlendirme grubu tarzında, bir araya gelerek, “Şöyle bir durum var, bu noktalarda tıkandım” diye, onların da bilgi ve görüşlerini alarak, öyle bir karara varıyorum.” (SHU-23)*

*“Resmi bir süpervizörlük yok, ama vaka tartışma formları falan var, isterseniz... Bunlar hani çok kendini garantiye almak konusunda yapılan şeyler, nadiren yapılıyor. Meslek elemanı arkadaşımız kendisini de, diğer arkadaşlarını da korumak istiyorsa, o zaman bir vaka tartışma formu düzenliyor. Ama onun dışında, süpervizörlük şöyle: Yani resmi olarak değil de, mesleki kanaatine güvendiğin arkadaşların her zaman oluyor hocam, onları arayıp onlara soruyoruz veya yan odadaki arkadaşlarımıza, daha tecrübeli meslek elemanlarına veya tecrübeye de gerek yok, yeni başlayıp bu işi çok güzel yaptığını düşündüğüm arkadaşlarım olabiliyor, onlara soruyorum. Ha, bana sorulduğu da oluyor. Yani arkadaşımın çalıştığı vakayı kendi vakamış gibi tartışmak bana da bir şey kattıyor, ona da bir şeyler katıyor. İlk göreve başladığınızda herkese soruyorsunuz da, sonrasında sizi gerçekten önemseyen meslek elemanları ile ve başından atanların arasındaki ayrımı anlıyorsunuz, o zaman tabii ki de sizi önemseyene gidiyorsunuz. Sizi önemseyenin iş yükü artıyor, ama yapacak bir şey yok, bu hem mesleki bir dayanışma, mesleki arkadaşlık diyebiliriz, hem de kişisel ilişkilerden kaynaklanıyor.”(SHU-11)*

Kurumda mühendis alındığında çok ciddiye alındığını ama sosyal hizmet uzmanı söz konusu olduğunda bunun çok önemsenmediğini belirten bir uzman, eğitim ve süpervizyonun insanla çalışan sosyal hizmet mesleği için önemini şöyle açıklamıştır:

**“Kesinlikle var süpervizör ihtiyacı. Ben hep şunu söylüyorum: Örneğin, Belediyede Fen İşleri Daire Başkanlığına bir çalışan alınacağı zaman, mühendis, mimar vesaire alınacak ve çok ciddiye alınıyor, çünkü onun yapacağı bir hatada bir bina yıkılacak; ama sosyal hizmetler öyle görülüyor. “Kim olsa yapar. Küçük bir eğitimle yapılır.” Halbuki sosyal hizmet alanında da siz, aslında bir insanı inşa ediyorsunuz, bir insanın doğrudan yapısıyla oynuyorsunuz. Dediğim gibi, belki küçücük bir hareketiniz, bir yüz çevirmeniz, burun kıvrmanız, o insanın hayatı boyunca unutamayacağı bir yara bırakacak. Bunlar çok önemli şeyler. Diğer tarafta binayla çalışıyorsunuz, bu tarafta insanla çalışıyorsunuz. Bina için mühendis, diploma ararken, insanla çalışırken, diplomanın dışında farklı özellikler de aramak zorundasınız; ama maalesef, belediyelerde bu çok şey görülüyor.... Eğitim almak da yeterli değil; uzun süre tecrübesi olan, insanla çalışmayı bilen, görüşme tekniklerine hâkim kişiler tarafından da düzenli olarak kurum içi eğitimlerle, süpervizörlük yapılarak da bu eğitimin verilmesi gerekiyor. Eğitim olmasa bile, zaman zaman zorlandığım bir noktada gidip, “Bu görüşmede zorlanıyorum. Şu vaka bana çok zor geliyor” deyip başvuru yapacağım, onun bilgisini alacağım kişiler olması gerekiyor.” (SHU-25)**

Uzmanlar, Sosyal Hizmet Yönetmeliği ve ASDEP projesi ilk çıktığında umutlandıklarını süpervizyon sistemine ilişkin bazı adımlar atılacağını beklediklerini ancak bu konuda gelişme yaşanmadığını belirtmiştir:

*“Açıkçası, Sosyal Hizmet Yönetmeliği çıktığında... Ya da bu herhalde bizim de algımızla alakalı bir şey. Mesela ASDEP projesi ilk ortaya çıktığında çok fazla ümitlenmiştik, ama sonra ümitlerimiz maalesef gerçeği yansıtmadı; çünkü bizim düşündüğümüz gibi veya bize anlatıldığı gibi olmadı. Aynı şekilde, Sosyal Hizmet Merkezi Yönetmeliği çıktığında da, mesela orada başvuruyu alan kişilerin sanki bir süpervizör olarak var olacağı düşüncesine kapılmıştım ben, ama sonra uygulamada bunların hiçbirini göremedik. Süpervizör ihtiyacı had safhada. Çünkü yapılan işin doğru yönlendirilmesi aslında işin yüzde 50’sini oluşturuyor bence, yarısını oluşturuyor. O yüzden bu konuda süpervizörlere ihtiyaç duyulabiliyor. Tek boyutlu düşünemeyeceğimizden dolayı da... Mesela, gelen ekonomik destek başvurusu, sonrasında mesela içinde ensest vaka barındıran bir koruma ihtiyacı olan çocuk vakasına da dönüşebilir. Dolayısıyla, bu süreçlerde... Tabii ki şu an ihtiyaç duymuyorum, meslekte 7. yılım, ama ilk yıllarımı düşündüğüm zaman, bu benim en büyük ihtiyacımdı; mesaimin yüzde 50’sini araştırmakla, bilgi edinmekle ve danışmakla geçiriyordum. Tabii, belli bir yerden sonra mesainizin yüzde 50’sini size danışanlara bilgi vermek, onları yönlendirmekle geçirebiliyorsunuz. O yüzden, zaten süpervizörlük uygulanıyor, ama bu ayrı ayrı tanımlar içerisinde var edilmemiş durumda, ama kesinlikle bu konuda bir ihtiyaç var.” (SHU-27)*

Süpervizyon ihtiyacının deneyimden bağımsız bir şekilde olduğu, mesleki tükenmişlikle baş etmede süpervizörün bir “Süpermen” gibi yetiştiği, bu alanda akademik çalışma yapan kişilerin pilot illerde taşrada çalışan uzmanlara süpervizörlük yapabileceği konuları da dile getirilmiştir:

**“Kesinlikle olmalı süpervizör. Bunun deneyimle, tecrübeyle, şeyle falan alakası yok. Yani 10 yıl da bu mesleği yapsam, diyelim ki engelli alanında çalışıyor olsam, yine süpervizyon olmalı diye düşünüyorum. Yani illa mesleki bir şey öğrenme adına değil, bazen öyle bir tükenme noktasına geliniyor ki, öyle bir tükenmişlik yaşıyor ki, o psikolojik ilkyardım gibi bir şey oluyor yani. O süpervizörün varlığı sizin mesleki olarak daha rahatlamanıza etken olabiliyor, güçlenmenize etken olabiliyor, mesleki olarak gelişmenize etken olabiliyor ve sahada daha cesaretli, daha özverili, daha rahat inisiyatif almanıza da imkân sağlayabiliyor. Şöyle bir rahatlığa kavuşuyorsunuz: “Ne de olsa bir süpervizörüm var.” Hani bir sıkıntı yaşarsam da bir süpermenim var tarzında bir durum oluşabiliyor. Ama maalesef, bu, diğer kurumlarda olmadığı gibi, belediyelerde zaten hiç yok. Öyle bir durum, öyle bir sistematik yok yani, maalesef. Keşke olsaydı. Mesela doktora öğrencileri böyle bir şey yapabilirler mi, bilmiyorum. Lokalde böyle pilot iller belirleyip, meslektaşlara falan süpervizörlük yapabilirler mi, bilemedim yani.”(SHU-23)**

Süpervizyonun mesleki bakış açısını değiştirme ve uzmanların gelişimine katkıları olacağını düşünen uzmanlar, süpervizyon konusunda akademiden destek alınabileceğine ilişkin düşüncelerini dile getirmiştir:

*“Kesinlikle olmalı. Şahsen benim meslekteki 5. yılım, eğitim hayatını da katarsak 10 yıl olacak. Ama isterim ki, bize süpervizör desteği sağlayan daha tecrübeli, akademiden... Bizim çalıştığımız ilde maalesef akademi yok. Özel bir üniversitede var, ama ben onun olduğunu varsaymıyorum; çünkü içerisinde sosyal hizmet kökenli, sosyal hizmet bölümü çıkışlı bir akademisyen yok, ne olduğu belli değil. O yüzden, kesinlikle ve kesinlikle çok büyük bir eksik. Hem kendi adıma bunu söyleyebilirim, hem de kurumsal manada da bunun eksik olduğunu düşünüyorum. Süpervizör desteğinin olması bizim mesleki bakışımızı çok değiştirir ve mesleki olarak kendimizi yetiştirmemizi ve gelişimimizi sağlar. Körelmeyi de engeller, bakış açımızın da değişmesini sağlar ve daha tecrübeli, daha iyi, daha donanımlı meslek elemanları olmamızı sağlar. Bence kesinlikle olması gereken bir şey. Çok ihtiyaç duyduğum bir konu.”(SHU-31)*

Uzmanlardan bazıları, her ne kadar süpervizyona ihtiyaç duyulsa da, etkin bir süpervizyon sisteminin yaşama geçirilmesi için öncelikle yöneticilerle ilgili düzenlemelerin yapılması gerektiğine dikkat çekmiş, mevcut kurumlara bu sistemde süpervizyon sisteminin gelmesi halinde olası olumsuzlukları şöyle ifade etmiştir:

*“Bence çok var, ama bizim kurumlarımızda süpervizör olmaz. Süpervizörden önce başka düzenlemelerin olması gerekiyor. Bizim kurumlarımız idari anlamda falan çok köklü değişikliklere gitmeli belki. “Her alandan çıkan çok iyi idareci olur” da demiyorum. İdari becerileri çok iyi olup alanla birebir alakası olmayan kişiler de tabii ki idareci olur. Orada önemli olan şey, bir kere, idarecilerle ilgili düzenlemeyi çok iyi yapmak gerekiyor. Mesela, kişinin öfke kontrolü var mı, sınırları biliyor mu, etik şeyleri biliyor mu, bu tür çok önemli şeyleri bilen idarecileri bir şekilde devreye sokmaları gerekiyor ve bunun için de belki uluslararası kuruluşlardan birtakım*

*destekler alınabilir, testler falan uygulanabilir. Dönemsel olarak hem idarecilere, hem uygulayıcılara psikiyatrik testler vesaire uygulanarak birtakım puanlandırmalar yapılabilir. Benim fikrim o. Bağımsız kuruluşlar tarafından bir puanlama sistemiyle sürekli bir idari düzenlemeye ihtiyaç var, çünkü insanlarla çalışmak yorucu ve yıpratıcı bir şey. Bunlar düzenlenirse zaten süpervizyon da eklenebilir, ama “Süpervizyonu ekledik, şu an süpervizörler var artık” desek, tek başına yeterli olacağına inanmıyorum. Bu süpervizyonun amacı kavranmaz. Bir süpervizör alınır, “Muhtemelen kenarda oturacak ve konuşacak” gibi bir şey haline gelir, sonra birileri süpervizör olmak için uğraşabilir, birilerini de süpervizör yapmak söz konusu olabilir. Yani bu, çok hakkaniyetli kullanılacak bir şey olmaz. Çünkü dediğim gibi, farkındalık bu anlamda yok, yeterince olmadığını düşünüyorum. Ama “Süpervizyon ihtiyacı var mı?” noktasında, kesinlikle var. Yeni mezunların bu anlamda çok daha donanımsız geldiklerine inanıyorum. Çünkü çok fazla okul açıldı, her bir okulun da sosyal hizmet ehliyeti çok fazla yüksek değil. Çok fazla okul, Açık Öğretim. Bunların sosyal hizmet ehliyetinin biraz daha yetersiz olduğunu düşünüyorum. Dolayısıyla çok donanımsız geliyor gençler. Biraz da eskisi gibi değil, çağ teknoloji çağı. Mesela, yokluğu kendi bilmeyen birisi gidip yoksulluğun içinde hizmet teklif ediyor, hizmet vermeye çalışıyor. Kıstası ne olacak ki? Diyelim, elinde 8 milyarlık telefonu var ve bugüne kadar yoksulluk da çekmemiş, sosyal hizmetlere de eğer donanımlı gelmediyse, nasıl değerlendirme yapacak? Çok zor yani.” (SHU-33)*

Mevcut sistemde komisyonların süpervizyon ihtiyacını kısmen de olsa karşıladığı, olguların bu haliyle bile çok yetiştirilemediği ve her meslek elemanın bir diğer kişinin olgusuna bakmak zorunda kalacağı bir süpervizyon sisteminden ziyade sadece belli süpervizörlerin olması durumunda süpervizyon sisteminin işlevsel olabileceği, aksi durumda olguların tamamlanma sürecini artıracığına dair düşünceler de dile getirilmiştir:

*“Süpervizörlüğe bence çok da ihtiyaç yok hocam. Komisyonlar var zaten, resmi olarak yapılan. Zaten vakalar gerektiğinde uzuyor, her alanda; engelli evde bakımda, KMÇ’de, SED’de gerektiğinde uzuyor. Bir de resmi yollardan süpervizörlük alırsa her vakada çok çok uzun zaman alacak. O yüzden, gerektiği durumlarda buna başvurulması bence daha mantıklı. Yani ben sürekli arkadaşımın vakasına bakacağım bu sefer, o sürekli benim vakama bakacak, bu böyle şey olarak devam edecek. Vakalar zaten yetişmiyor. O anlamda çok zor olur. Ha, sadece belli arkadaşların görevi süpervizörlük olur, gerekli meslek elemanları sağlanırsa tabii ki bize fayda sağlar, ama vakaları da uzatmış oluruz.” (SHU-11)*

Sosyal hizmet mesleğinin eski ekollerine bağlı kalan ve vizyonunu genişletmeyen sosyal hizmet uzmanlarının süpervizörlük yapmasında sorunlar yaşanabileceği, bunun aksine gelişimini devam ettiren, lisans eğitiminin üzerine kendine ve alana katkı sağlayacak yeni eğitimler alan kişilerin ve süpervizyon yetkisi ve becerisi olduğuna dair bir otorite

tarafından yetkin bulunacak kişilerin, süpervizörlük görevini üstlenmesi durumunda sistemin uzmanlara fayda sağlayacağı belirtilmiştir:

*“Süpervizyon, eğer Avrupa'daki, Amerika'daki örnekleri şeklinde yapılabilirse Türkiye'de birçok şeyi çözebilir diye düşünüyorum. Hem sosyal hizmet uzmanının tükenmişliğini, hem de çözemedikleri vakalarda bir üst mercie danışabilmeleri ve yaptıkları uygulamaları daha emin olarak yapabilmeleri açısından çok yararlı olacağını düşünüyorum. Aslında kurumlarda gayri resmi olarak şöyle bir süpervizyon sistemi var: Mesleğe daha önce başlamış, meslekte tecrübelenmiş uzman ağabeylerimiz ya da ablalarımız, bizler çalışırken, neyi nasıl yapacağımıza dair bizi bilgilendirebiliyorlar. Ya da benim yaş grubumdakiler, bizler mesela, şu anda yeni başlayanlara bir şeyin nasıl olacağına dair bilgilendirme yapıyoruz. Ha, bu kimi durumlarda çok işe yarayabiliyor; ama bazı durumlarda da, mesela o uzman ağabeylerimiz ya da ablalarımız, atıyorum, 80'li yıllardaki eğitimin bir parçası olup, o vizyonun üzerinden devam edip, üzerine bilgi eklemediklerinde ve ona göre uygulama yaptıklarında, bugünün sosyal hizmet bakış açısı, özellikle de genelci anlayış içinde eğitim alan ağabeylerimiz ve ablalarımızda sıkıntı olabiliyor. Neden? Çünkü onların yaptıkları görüşme tarzı biraz daha farklı, yeni gelen arkadaşların ya da bizlerin görüşme tarzları daha farklı olabiliyor. O yüzden, süpervizyon verecek kişilerin de böyle meslekte sadece uzun yıllar geçirmiş, tecrübesi olan kişiler değil, hem akademik bakış açısı olan, hem de kendini geliştirmiş ve sosyal hizmet lisans eğitiminden sonra çalıştığı gruplara yönelik ekstra eğitimler almış ve bu eğitimleri de bir süpervizör eşliğinde tamamlamış kişilerden olması gerektiğini düşünüyorum. Ve süpervizyon verecek kişilere bir ehliyet verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Bu ehliyeti verirken de az önce saydığım kriterler göz önünde bulundurularak verilmesi ve en azından her kurum içerisinde ya da her birim içerisinde bir kişide bu ehliyetin olması gerektiğini düşünüyorum.” (SHU-14)*

Bazı uzmanlar tarafından sosyal hizmet eğitimi veren akademi ile alanın geçişkenliğinin artırılması gerektiği, alınan lisans eğitiminin ülkedeki toplum dinamiklerine uygun olmayan unsurlar barındırabildiği, bunun sebebinin alana uzak olan akademisyenler olduğu yönünde eleştiriler de yapılmıştır:

*“Bence süpervizyon uygulamasına geçilmeli tabii. Ama hizmet içi eğitim çok önemli. Kurum içerisinde meslek elemanları arasında bir eğitimin, kendi meslekleri içerisinde bir yönlendirme ve eğitimin çok önemli olduğunu düşünüyorum. Aslında ben şöyle düşünüyorum: Bir bilim insanı adayı olarak size de söylemiş olayım. Üniversitelerle, bilim yuvalarıyla, yani akademiyle işyerleri arasında bir geçişkenlik olması gerekiyor. Yani akademide çalışan arkadaşlarımızın yarı zamanlı olarak pratik de yapmaları gerekiyor. Pratik içerisinde olan arkadaşlarımızın da yarı zamanlı olarak teorinin içerisinde olması gerekiyor. Yani teori ile pratiğin iç içe yürütülmesi gerekiyor. Şu anda Türkiye'de bu tartışılmıyor bile belki ya da tartışılıyorsa dahi azınlık bir grup tarafından tartışılıyor, dillendiriliyor. Ama bu olduğu takdirde... Şöyle söyleyeyim: Biz de eğitim aldığımız dönemlerde gördük, yaşadık, öyle akademisyenlerimiz, akademisyen arkadaşlarımız söz konusu ki, kuruluşu sadece kurum incelemesinde görmüş veyahut da ziyaret için gitmiş.*

*Yoksulluk değerlendirilmesinde bizim zamanımızda daha çok şey yaparlardı, şu anda da dinliyoruz, görüyoruz, Türkiye dışından örnekler verilirdi, çevirilerden bahsedilirdi, Amerika'daki yayınların çevirilerinden falan bahsedilirdi. Evet, diğer ülkelerin çevirileri de, yoksulluk öyküleri de önemli, bunu yadsımıyorum, ama esas olarak ayakları bu ülke topraklarına basan bir mesleğimizin olması gerekiyor. Dolayısıyla, meslek elemanları, akademi ve örgütlü yapımızla, yani Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğiyle... Bizim kendi mesleğimiz açısından söylüyorum. Bunu Psikologlar Derneği olarak da okuyabiliriz, başka dernekler ve meslek örgütleri olarak da değerlendirebiliriz. Bütünlüklü bir geçişkenlik içerisinde gelişecek bir eğitimle, bilgi ve deneyimlerin paylaşılmasıyla böyle bir şeyin olması gerektiğini düşünüyorum.”(SHU-3)*

Araştırma kapsamında yapılan görüşmeler sonucu edinilen bulgular alandaki diğer araştırmalarla da benzerlik göstermektedir. Nitekim ASHB’de görevli sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimlerinin değerlendirilmesi amacıyla İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan 25 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan bir araştırmada (Özkan, 2020) benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının; sosyal hizmet uzmanının kendisinden, olgulardan ve sosyal hizmet sisteminden kaynaklı resmi bir nitelik kazanmış, sınırları belirlenmiş, sistemli ve programlı bir sosyal hizmet süpervizyonuna ihtiyaç duydukları tespit edilmiştir.



#### 4. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, önemli bir sosyal hizmet alanı olan yoksulluk sorununu, yapabilirlik yaklaşımı çerçevesinde çok boyutlu ve bütüncül bir şekilde ele alarak yoksullukla mücadelede ciddi bir kaynak ve araç olan sosyal yardımların ihtiyaç sahiplerine ulaşmasında önemli bir etken olan ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yapıldığını ortaya çıkarmak ve karşılaşılan sorun ve eksikliklere çözüm önermek amacıyla yapılmıştır. İhtiyaç değerlendirmesi sosyal hizmetin en önemli etkinliklerinden biri olan ve uygulamada sosyal hizmet eklektik bilgi temelini, sosyal hizmet mesleki ilkelerini ve pek çok önemli sosyal hizmet becerilerini gerektiren bir sosyal inceleme alanıdır.

Tarihsel olarak bakıldığında sosyal hizmetin ilk uygulamalarından beri var olan sosyal inceleme, sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretleri ile müracaatçı ve ihtiyaç sahiplerine ulaşma etkinliği olarak önemini korumuş ve disiplinli ve sistematik bir süreç gerektiren, sosyal hizmet uygulamasını baştan sona etkileyebilen bir araç olma işlevini bugün halen sürdürmektedir.

Sosyal hizmetin planlı müdahale sürecinde veya kavramsal olarak sosyal hizmet bakışını daha iyi yansıtan bir kavram olarak “planlı değişim sürecinde” ön değerlendirme aşamasına denk gelen sosyal inceleme, bilgi toplama ve tanışma, bağlantı kurma, sorun ve ihtiyaç tespitini yapabilme süreçlerini kapsamaktadır.

Sosyal yardım alanında sosyal inceleme, muhtaçlık incelemesi ve değerlendirmesi olarak gerçekleşmektedir. Muhtaçlık kavramı çalışmanın başında da değinildiği gibi “güçten yoksun olma” çağrışımı yaptığı için sosyal hizmet bakışından uzak bir kavram olsa da alanyazın ve mevzuatta bu şekilde karşılık bulması bu çalışmada kavram karmaşası yaşanmaması amacıyla kullanılmıştır. Esasen, alanı bu olumsuz çağrışımlardan arındırmak için ilgili mevzuat, uygulama ve akademik alanyazında “muhtaçlık” ve “muhtaçlık değerlendirmesi” gibi ifadelerin değiştirilmesi gerektiği açıktır. Bu değişime katkı sağlamak amacıyla bu çalışmada “ihtiyaç değerlendirmesi” kavramı kullanılmıştır.

Mevzuat ve uygulamaya bakıldığında ihtiyaç değerlendirmesinin, hane ziyaretinde müracaatçı ve hane halkı ile görüşme, çevre araştırması, veri tabanları gibi araçlarla toplanan bilgi ve değerlendirmeler esas alınarak yapıldığı görülmektedir. Kamu kurumları, Belediyeler ve SYDV'lerin yaptığı uygulamalara bakıldığında yardımların benzer nitelikte olduğu ancak yardımların sunumu ve ihtiyaç değerlendirmesinde oldukça farklı uygulama ve yöntemlerin olması dikkat çekicidir.

**İlgili sosyal yardım mevzuatı** incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- İlgili yasa ve yönetmeliklerde halen “muhtaç, düşkün, fakru zaruret içinde, garip, mağdur” gibi olumsuz çağrışımlar olduğu, kişilerin “güçsüzlüğü” ve “acizliği”ne vurgu yapan kavramlar kullanılmaktadır.
- Sosyal inceleme sürecinin, gizlilik ve kişisel mahremiyete dikkat edilerek yapılması gerektiği bazı yasa ve yönetmeliklerde hüküm altına alınmamıştır, bu da beraberinde gizlilik ve mahremiyet ihlallerini getirmektedir.
- Kişisel verilerin korunması ve saklanmasına ilişkin yeterli yasal düzenleme bulunmamaktadır.
- Özellikle Belediyelere ait mevzuatta sosyal inceleme olarak ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl ve kimler tarafından, hangi ölçütlere göre yapılacağını açıklayan yeterli düzenlemenin bulunmadığı görülmektedir. Ayrıca Belediyelerin düzenlemelerinde sosyal yardım mevzuatının esnek bir şekilde yorumlanmasına olanak veren, kimi zaman müracaatçı yararına sonuçlanabilecek hükümlerin belirsizlik ve kötüye kullanma riski de oluşturabileceği ve olumsuzlukların önüne geçebilecek düzenlemelerin olmadığı anlaşılmaktadır.
- Muhtaçlık ölçütlerine ilişkin belirsizlik bulunmaktadır. Örneğin SED Yönetmeliğinde bir ekonomik ölçüt belirtilmediği, 2022 sayılı Yasa ve ilgili yönetmeliğinde muhtaçlığa ilişkin ekonomik ölçütünün net asgari ücretin 1/3'ü olarak belirlendiği ancak Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelikte bu ölçütün net asgari ücretin 2/3'ü olarak esas alındığı görülmektedir.
- Mevzuatta ihtiyaç değerlendirmesi amaçlı sosyal inceleme görüşmelerinin sıklığı ve süresine ilişkin hükümlere yer verilmemiştir.

- Mevzuatta ihtiyaç değerlendirmesi amaçlı görüşmelerin haberli veya habersiz yapılmasına ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır ki bu durum uygulamada meslek elemanları arasında ikilem ve farklılıklar oluşturmaktadır.
- İhtiyaç değerlendirmesinin çok çeşitli meslek elemanlarınca yapılabileceğine ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır. Bu durum, özel bilgi ve beceriler gerektiren sosyal incelemenin alan bilgisi olmayan kişilerce yapılmasına yasal olarak sebebiyet vermektedir. Mevzuata bakıldığında, SED Yönetmeliğinde meslek elemanı; sosyal hizmet, psikoloji, çocuk gelişimi, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, sosyoloji alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları olarak tanımlanmışken, 2022 sayılı Kanunun ilgili yönetmeliğinin 6'ncı maddesinde ise sosyal incelemenin vakıf personelinece yapılacağı belirtilmiştir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları Personelinin Norm Kadro Standartları, Nitelikleri, Özlük Hakları ve Çalışma Şartlarına İlişkin Esaslara bakıldığında vakıf personelinin sosyal yardım ve inceleme görevlisi unvanı altında istihdam edilen sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, sosyal çalışmacı, halkla ilişkiler uzmanı, diğer yükseköğrenim mezunları ile lise mezunlarından oluştuğu anlaşılmaktadır. Sonuçta, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında sosyal hizmet alanı dışındaki meslek elemanları, SYDV'lerde ise sosyal yardım ve inceleme görevlisi olarak istihdam edilmiş herkes, muhtaçlık inceleme ve değerlendirmesi yapabilmekte, sosyal hizmet mezunu olma şartı aranmamaktadır. Belediyelerde bu durum daha da değişken ve belirsizdir. Zira sosyal hizmet uzmanı istihdamı oldukça düşüktür. Örneği bazı Belediyelerin yönetmeliğinde “*sosyal yardım inceleme görevlisi, sosyal hizmet uzmanı veya yazılı olarak sosyal yardımların incelenmesi, değerlendirilmesi ve yardımların yapılması süreci için temel eğitim verilip görevlendirilen personel*” şeklinde tanımlanmıştır ve bu herkesin bu göreve çıkabileceği anlamına gelmektedir.

#### 4.1. SOSYAL HİZMET UZMANLARININ YOKSULLUK, 'MUHTAÇLIK' VE SOSYAL YARDIMA BAKIŞINA İLİŞKİN SONUÇLAR

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerden edinilen bulgulara göre sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet eğitimlerinden gelen bir altyapıyla, yapabilirlik yaklaşımına paralel bir şekilde yoksulluğa çok boyutlu baktıkları, yoksulluğu haklara, olanaklara ve özgürlüklere kavuşamama sorunu olarak ele aldıkları ve yorumladıkları görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanları yoksulluğu bir sosyal adalet ve sosyal dışlanma sorunu olarak dile getirmekte ve yoksulluğun pek çok sebepten kaynaklandığını düşünmekte ve bu sorunların bütünüyle ele alınmadan yoksulluk sorununun sadece ekonomik desteklerle çözülemeyeceğini düşünmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının muhtaçlık konusunda farklı görüşlerinin olduğu, bazı uzmanların yoksulluğu çatı kavram, muhtaçlığı onun altında asgari temel ihtiyaçlara dahi erişememe olarak nitelendirirken, bazılarının ise muhtaçlığı çatı kavram olarak gördüğü ve yoksulluğu onun altında ekonomik yapabilirliklerden yoksunlukla sınırlandırdığı tespit edilmiştir. Bu belirsizliğin ve kavram karmaşasının sebebinin, muhtaçlığı sınırlayıcı ve ekonomik değerlere indirgeyen bakış açısıyla hazırlanmış mevzuat ve onun uygulamadaki sonucunun uzmanlar üzerindeki etkisinden olduğu düşünülmektedir.

Ayrıca bu kavramın, yıllarca mevzuat ve uygulamada karşılık bulması, sosyal hizmet uzmanlarının, bu olumsuz çağrışımı olan güçsüzlüklere vurgu yapan kavramı benimsemesine yol açmıştır ki birkaçı dışında kimse bu kavramı kullanmaktan rahatsızlık duymadığını belirtmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal devletin bir gereği olarak, ihtiyaç sahiplerine devletin gerekli mekanizmalarla koruma sağlaması gerektiğini düşündükleri, sosyal yardımı devletin bir yükümlülüğü olarak gördükleri anlaşılmıştır. Uzmanların sosyal yardımın ihtiyaç sahiplerine bir hak olarak verilmesi gerektiğine dair düşünceleri olduğu tespit edilmiştir. Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları, sosyal yardımın değişime açık,

çalışmaya meyilli kişilere verilmesi gerektiğini düşünmekte ve yardıma bağımlı yaşamak isteyen ve yardımı almak için ‘yalan beyanda’ bulunan kişilere bu yardımların verilmemesi gerektiğini düşünmektedir.

Uzmanların, yardımları, kişilerin güçlendirme, yapabilirliklerini artırma, sosyal işlevselliklerini kazanma hedefinden uzak gördüğü, yardımların arttıkça yardıma bağımlı kişilerin de arttığını düşündükleri tespit edilmiştir. Alanda karşılaşılan olumsuz deneyimler, uzmanlarda kimi zaman önyargılı yaklaşımlar geliştirmesine neden olmaktadır. Nitekim bazı uzmanların yardım alanların bir kısmını ‘tembel, işten kaçan kişiler’ olarak gördükleri de anlaşılmıştır.

Sosyal yardımların dağınık ve çok taraflı yapılmasının, istihdamla bağlantısının zayıf olmasının, ekonomik odaklı olup sosyal desteğin eksik olmasının, miktarının yetersiz olmasının, mevzuatta bireysel ve bölgesel farklılıkların göz ardı edilmesinin, bağımlılık yaratacak şekilde uzun süreli verilmesinin ve siyasi malzeme olarak kullanılmasının alandaki en büyük sorunlar olarak görüldüğü tespit edilmiştir.

#### **4.2. LOJİSTİK, İŞ YÜKÜ VE GÜVENLİK RİSKLERİNE İLİŞKİN SONUÇLAR**

Sosyal hizmet uzmanlarının kurumdan aldığı lojistik desteğin, ofis içindeki masa, bilgisayar ve kurum içinde kullanılabilir telefon ile sınırlı olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarına görüşme için uygun ortamlar sağlanmaması, iş yükü ve olgu yoğunluğunu azaltacak personel ihtiyacının karşılanmaması, inceleme için yeterli araç desteğinin her zaman verilmemesi, özellikle Belediyelerde kişilere ait verilere erişimi sağlayacak veri tabanının olmayışı ve diğer kurumlarda ise mevcut veri tabanlarının İŞKUR, SGK ve MEB gibi kurumlara entegre olmaması, ayrıca uzmanlara alanda kullanmak üzere bir mobil kurumsal hattın tanımlanmaması gibi lojistik destek yetersizliklerinin yaşandığı tespit edilmiştir.

Sosyal yardım başvurularının fazla olmasından dolayı, iş yükünün neredeyse tüm kurumlarda fazla olduğu, tüm kurumlarda personelin nitelik ve nicelik bakımından eksiklerinin olduğu, sosyal hizmet uzmanlarına olguların çoğu zaman rastgele dağıtıldığı, uzmanların belirli alanlarda uzmanlaşmaya fırsat ve olanaklarının olmadığı anlaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının ağır iş yükünün, sosyal inceleme sürecini olumsuz etkilediği görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine karşı korunmasız bir şekilde çalıştıkları ve bazı durumlarda güvenlik kaygısı yaşadıkları için mesleklerini uygulamada güçlük çektikleri tespit edilmiştir. Gerek kurum gerekse hane içerisinde, baskı, şiddet ve taciz olayları yaşadıkları görülmüştür. Güvenlik kaygıları nedeniyle kimi zaman eve girmeden sosyal inceleme yapma, evdeki görüşmeyi kısa tutma gibi sonuçların yanı sıra müracaatçı ile görüşürken kendilerine eşlik eden şoförlerle incelemeye katılma gibi yanlış uygulamaların yaşandığı tespit edilmiştir. Kurumların güvenlik politikalarında bu konuda düzenlemelerin olmadığı, yöneticiler çoğu zaman sosyal hizmet uzmanına destek olmadığı için uzmanların kendilerini yalnız ve savunmasız buldukları görülmüştür.

### **4.3. BAŞVURU VE GÖRÜŞMEYE HAZIRLIK AŞAMASINA İLİŞKİN SONUÇLAR**

Yardım başvurularının her zaman sosyal hizmet uzmanları tarafından alınmadığı, bazı birimlerde başvuru ve uygulama birimlerinin ayrıldığı, özellikle SYDV'lerde başvuruları çoğu zaman büro görevlilerinin aldığı tespit edilmiştir. Oysa ilk başvuru, müracaatçı ile uzmanın karşılaştığı ilk an/alan olduğu için müracaatçıyı tanıma, müracaatçı ile etkileşim ve iletişim kurma noktasında sonraki sosyal hizmet uygulamasını etkileyebilecek özelliktedir.

Başvuru ortamı açısından bakıldığında, pek çok Belediye ve SYDV'lerde banko usulü çalışıldığı, müracaatçıların başvuruyu özel bir alanda yapmadığı, çalışan kişiler ve diğer sırada bekleyen ihtiyaç sahiplerinin başvuru esnasında verilen bilgileri duydukları, müracaatçıların mahremiyet ve gizliliğinin ihlal edildiği ortamlarda başvuru alındığı görülmüştür. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı SHM ve İl Müdürlüklerinde

banko usulü olmasa da kurum içinde özel başvuru odalarının olmadığı, en iyi olasılıkla müracaatçıların birkaç kişinin birlikte çalıştığı uzmanların odasında başvurusunu yaptığı ancak buralarda da gizlilik ve mahremiyete yönelik bir tedbir olmadığı görülmüştür.

Başvuruya ayrılan sürenin kısalığı, yaşanan bir diğer sorundur. Sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünün ve olgunun yoğunluğunun fazla olduğu sosyal yardım alanında başvuruların çok kısa sürede alındığı, müracaatçının sorunlarını anlatmaya zaman ve ortam bulamadığı, başvuru aşamasının özensizce yapıldığı görülmektedir.

Görüşmeye hazırlık aşamasında kurumsal bir politika ve stratejinin olmadığı anlaşılmaktadır. Örneğin, sosyal hizmet uzmanları görüşmeye hazırlık için yeterli zaman ayıramamakta, olguya ait dosyayı iyice inceleme fırsatı bulmadan görüşmeye çıkmak zorunda kalmaktadır. Bununla birlikte bazıları sıkışık zamanlarda da olsa dosyaları incelemeye gitmeden okuyarak bilgi edinmekte, adres kontrolü yapmaktadırlar. Gerekli ön hazırlıkları yaparak incelemeye çıkan sosyal hizmet uzmanları, görüşme sürecinin mesleki açıdan daha verimli geçtiğini ifade etmektedir. Hazırlığın kimi zaman güvenlik kaygısı ve sıklıkla karşılaşılan ‘yalan beyan’ı tespiti edebilmek için de yapıldığı görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının incelemeye gitmeden önce kıyafet konusuna da dikkat ettikleri görülmüştür. Resmi kıyafetlerin müracaatçı ile aralarında bir engel olabileceği, çocuk müracaatçılarla görüşme durumunda, resmi giyim onları tedirgin edebileceği ve hava ve coğrafi koşullarda güçlük çıkarabileceği ifade edilmiştir. Uzmanların, özellikle görüşülen kişinin yaş ve cinsiyeti, gidilecek yerin sosyo-ekonomik ve kültürel durumu, fiziki koşulların güçlüğü, güvenlik riskleri gibi unsurları da mesleki imaj ve intibayı da dikkate alarak yarı resmi giyinmeyi daha uygun buldukları görülmüştür.

#### **4.4. GÖZLEM VE GÖRÜŞME AŞAMASINA İLİŞKİN SONUÇLAR**

Çoğu sosyal hizmet uzmanı sosyal incelemeye habersiz gittikleri ve bu durumdan rahatsızlık duymadıkları görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların yardım alabilmek için evin ortamını değiştirmeye çalıştıklarına dair yaygın bir deneyime

sahiptirler. Bu deneyime dayanarak, uzmanların bazıları, ev ziyaretlerini ‘yalan tespiti’ amacıyla ‘baskın’ gibi gerçekleştirmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları kimi zaman çalıştıkları kurumun müfettişleri gibi davranmakta ve müracaatçıyı odağa almaktan çok kurum kaynağına odaklanmaktadır. Kurum kural ve beklentilerini her şeyin önüne koymakta ve yanlış uygulamalara karşı müracaatçı yanlısı bir tavır sergilemekten uzak kalmaktadırlar.

Bazı sosyal hizmet uzmanları kimi zaman müracaatçıların mahremiyetini ihlal etmekte ve bazıları bunu, uygulamanın bir gerekliliği olarak görmekte veya bu durumun mahremiyet ihlali olduğunun dahi farkında olmamaktadır. Nitekim uzmanlar, müracaatçının evinde boşandığı eski eşi veya ‘gayrimeşru’ birliktelik yaşadığı kişilere ait eşyalar aradıklarını, bu kişileri evde banyo, yatak odası vb. özel alanlarda ‘yakaladıklarını’ belirtmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları genelde müracaatçıyı bilgilendirmekte ve eve girmeden önce izin istemektedir. Uzmanların bu konuda müracaatçıya saygı duydukları ve sözlü olarak bilgilendirme ve onay aldıkları anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra SYDV’lere başvuranlardan, başvuru aşamasında, haklarında araştırma yapabilmek için ev ziyareti yapılabileceğine dair yazılı imzalı bir onam belgesi alınmaktadır. Başvuru aşamasında yazılı onam alınmış olsa da ev ziyareti sırasında bu onamın her seferinde sözlü olarak yeniden alınmasında yarar vardır. Evdeki görüşme sırasında, sosyal hizmet uzmanları, zamanları elverdiği ölçüde hane halkının tümü ile görüşmeye çalışmaktadır. Öte yandan bazı uzmanlar, aile bireylerinin yalan beyanda bulunduğunu düşündüğünde, yalan söylemeyeceğini düşündükleri çocukları bir veri doğrulama aracı olarak kullanmaktadırlar.

Sosyal hizmet uzmanları, iş yükü ve olgu yoğunluğu yüzünden görüşme süresini kısa tutmak zorunda kalmakta, kurumun iş baskısı altında stres yaşamakta ve kimi zaman yöneticilerle bu konuda gerginlikler yaşamaktadır ve görüşme süresini ve sıklığını azaltmak zorunda kalmaktan rahatsızlık duymaktadır. Görüşme sıklığına bakıldığında, ihtiyaç değerlendirmesinin çoğu zaman SYDV’lerde ve Belediyelerde tek görüşme, SHM ve il müdürlüklerinde olguya göre, bazen birden fazla görüşme şeklinde yapıldığı tespit edilmiştir. Tek bir görüşme ile ihtiyaç analizinin yeterli olmadığı değerlendirilmektedir.



Sosyal hizmet uzmanlarının da belirttiği üzere bu süre ve sıklıkta yapılan görüşmelerle ekonomik desteğe karar verilebildiği ancak var olan psiko-sosyal desteğin verilemediği görülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının aldıkları akademik eğitimden edindikleri bilgi ve becerileri uygulamada zorlandıkları görülmüştür. Özellikle müracaatçıya hitap, ikramları nasıl reddebilecekleri ve ortam hijyeninin çok kötü olduğu zamanlarda mesleki ilkeleri yansıtmakta güçlük çektikleri ancak zamanla edindikleri deneyim ile güçlükleri atlattıkları görülmüştür. Bu konularda sosyal hizmet uzmanları farklı yaklaşımlar sergilemekte ve süpervizyona ihtiyaç duymaktadır. Özellikle sosyal hizmet eğitimi almamış çalışanların sosyal inceleme sırasında müracaatçıya yaklaşım ve güven ilişkisi oluşturabilme, iletişim ve etkileşim bağlamında önemli sorunlarla karşılaştıkları ifade edilmiştir.

Vakıflarda çalışan sosyal hizmet uzmanları, daha çok kurumun beklentileri doğrultusunda hane ziyaretlerini yüzeysel yapmakta, temelde gelir ve giderlere odaklanmakta; buna karşılık ailenin güçleri, hanedeki güç dağılımı, sorun çözme becerileri, yapabilirliklerine odaklanamamakta ve bu yönde kurumsal veya bireysel bir çabanın çok nadiren görüldüğü dikkat çekmektedir.

ASHB'ye bağlı çalışan sosyal hizmet uzmanları, ev ziyaretleri sırasında SİR formatında yer alan demografik durum, sağlık ve eğitim durumu, sosyo-ekonomik yaşam, evin durumu ve sosyal destek ağlarına ilişkin bilgileri toplamakta ancak ailenin bütüncül ele alınması ve hanedeki herkesin ihtiyaçlarının tespitinden ziyade çocuk odaklı görüşmeler yapmakta ve çocuğun ihtiyaç ve sorunlarına odaklanmak zorunda kalmaktadır. Bazı uzmanların kendi çabaları hariç tutulduğunda, ailenin güçleri, sorun çözme becerileri veya hanedeki güç dağılımının ve yapabilirliklerinin dikkate alınmadığı ve buna zaman bulunmadığı görülmüştür.

Belediyelerde sosyal yardım, daha çok aynı yardımları kapsamakta, yapılan yardımın niteliğine göre, hanedeki sosyal incelemenin odağı değişmekte, daha çok ailenin ekonomik durumu, gıda ve sağlık ihtiyaçlarına ilişkin bilgiler dikkate alınmaktadır.

Belediyede çalışan sosyal hizmet uzmanları da ailenin güçleri, sorun çözme becerileri veya hanedeki güç dağılımı ve yapabilirliklere çoğunlukla odaklanmamaktadır.

#### 4.5. BİLGİ KAYNAKLARINA İLİŞKİN SONUÇLAR

Sosyal hizmet uzmanlarının, verileri, müracaatçı görüşmeleri, veri tabanları ve çevre araştırmasından aldıkları görülmüştür. Vakıflarda Bütünleşik Sosyal Yardım Sistemi kullanılırken, Aile Bakanlığına bağlı kurumlarda Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) kullanılmaktadır. Görüşmelerde kullanılacak araçların amaca uygun olarak değiştirilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir.

Belediyelerde kurumsal bir veri tabanının olmaması büyük bir eksiklik olarak görülmektedir. Öte yandan kurumlar arası, SYDV ve SHM ve il müdürlükleri ile yeterli eşgüdümün sağlanamadığı da tespit edilmiştir ki bu eksiklik, yardımların mükerrerliğine sebebiyet verebilecek bir etmendir.

Çevre araştırması, çoğu zaman gizlilik ve mahremiyete aykırılık teşkil edecek şekilde yürütülmekte, sosyal hizmet uzmanları bu durumdan rahatsızlık duyduklarını belirtmektedir. Uzmanlar, daha çok kamu kurumları ve formel kaynaklar üzerinden çevre araştırması yapmayı tercih etse de, çoğu zaman müracaatçının haberi ve onayı alınmadan müracaatçı tarafından verilen bilgiler, müracaatçıların komşuları ve yakınları aracılığı ile paylaşılarak doğrulanmaktadır. Müracaatçının komşularının veya akrabalarının müracaatçı ile olan ilişkisine göre kimi zaman yanıltıcı ve müracaatçı aleyhine yönlendirici beyan ve bilgiler verebilecekleri göz önüne alındığında çevre araştırmasında bu enformel kaynaklara başvurulması sakıncalı olabilmektedir.

Öte yandan sosyal medyanın da bir bilgi kaynağı olarak kullanılmaya başlandığı, bazı uzmanların sosyal medyadan bilgi alma konusunda, yasal olmayacağı gerekçesiyle tereddütte düştüğü, bazı uzmanların ise etik olmadığını bilseler de buradaki bilgileri kaynak olarak kullandıkları görülmüştür. Sosyal medyadaki yanıltıcı ve sanal profillerden müracaatçının yaşantısına ait bilgi edinme çabası mesleki bir çabadan uzak, kolaycılığa kaçan ve etik dışı bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.

#### 4.6. ETİK SORUNLAR VE İKİLEMLERE İLİŞKİN SONUÇLAR

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal inceleme ve değerlendirme esnasında, yönetim baskısı ve mesleki ilkeler arasında kaldıklarını belirtmiştir. Özellikle çevre araştırması yapma, ihtiyaç değerlendirmesinde dikkate alacakları bilgiler, müracaatçının kendileriyle paylaştığı ancak kurumla paylaşılması durumunda müracaatçının yardımdan yoksun kalmasına sebebiyet verecek bilgiler, karşılaşılan olumsuz deneyimler sonrası müracaatçılara karşı önyargılar geliştirilmiş olması, kurumların müracaatçılar üzerinden reklam yapma isteği gibi konularda etik sorunların yaşandığı görülmüştür. Gerekli mesleki bilgi ve beceriye sahip olmayan kişilerin alanda sosyal inceleme ve değerlendirme yapması, yasalardaki yetersiz ve belirsiz düzenlemeler, müracaatçılara farklı alternatif hizmetler sunamama, kurumlardaki olgu yoğunluğu ve iş baskısı, mesleki tükenmişlik gibi sorunlar, etik sorun ve ikilemleri doğurmaktadır.

#### 4.7. RAPORLAMA VE SONUÇ AŞAMASINA İLİŞKİN SONUÇLAR

İhtiyaç değerlendirmesine ilişkin katı ve tek tip ölçütlerin belirlenmemiş olması, olgulara ve ihtiyaçlara özgü değerlendirme konusunda sosyal hizmet uzmanlarına esneklik sağlasa da nesnel ölçütlerin belirlenmemesinin uygulamada farklı sonuçlar ve ikilemler doğurduğu görülmüştür. Bazı meslek elemanlarının değerlendirme yaparken müracaatçının yardıma bakışı ve çalışma motivasyonuna göre karar verdiği, bazı uzmanların bölgesel değerlendirme yaparken, bazılarının ulusal koşulları baz aldığı, bazı uzmanların evde kullanılan pahalı markalı eşyaların varlığını yardıma engel olarak değerlendirdiği, bazılarının kendi yaşam deneyimleri ile müracaatçınıninkileri kıyaslayarak karar verdiği görülmüştür. Bu profesyonel olmayan yaklaşımlar, ihtiyaç değerlendirmesinin hak temelli yapılmasına engel olmakta ve sosyal yardım politikalarının etkinliğini olumsuz etkilemektedir.

Öte yandan mevzuatta yer alan ve ihtiyaç değerlendirmesinde dikkate alınması öngörülen nafaka yükümlülüğünün, çoğu zaman uygulamada sorgulanamadığı ve sorgulansa dahi izlemesinin yapılamadığı görülmektedir.

Sosyal yardımın sonuç kararının verilmesinde, sosyal hizmet uzmanlarının görüşlerinin dikkate alındığı ancak komisyon, kurul veya mütevelli heyet gibi oluşumların sonuç kararında daha etkin olduğu görülmüştür. Özellikle SYDV’lerde mütevelli heyetteki kişilerin sosyal hizmet ve sosyal yardım alanından uzak oluşu, kimi zaman sosyal incelemeyi dikkate almamalarına ve yardımların hak temelli sunulmasına engel yaklaşımlar sergilemelerine neden olmaktadır.

Ayrıca, bazen uzmanların yardım verilmesine yönelik kanaatlerinin dikkate alınmadığı bazen ise sosyal hizmet uzmanlarının yardımı hak etmeyen hanelere yardım verilmesine yönelik yanlış karar ve rapor yazmaları yönünde siyasi ve idari baskılar yaşadıkları tespit edilmiştir.

Uzmanlar, yardımların kimi yerlerde siyasi araç olarak kullanıldığını, seçim dönemlerinde yardımların artırılması yönünde baskılar yaşadıklarını veya durdurulacak yardımların durdurulmasının yasaklandığını ifade etmiştir.

Yardım kararının müracaatçıya bildiri konusunda, bazı kurumlarda SMS bazılarında yazılı tebligat yapılırken bazı kurumlarda olumsuz kararın, bazı kurumlarda ise bir tek olumlu kararın bildirildiği görülmüştür. SYDV ve Belediyelerde çoğunlukla müracaatçının kendisi tarafından sonucu öğrenmesi gerektiği anlaşılmıştır.

Müracaatçının alacakları yardımın etkinliği konusunda SHM ve il müdürlüklerinde yardım alan bazı müracaatçılara eğitim verildiği ancak Belediye ve SYDV’lerde bu tür çalışmaların neredeyse hiç yapılmadığı görülmüştür. Müracaatçıların ihtiyaç duyabilecekleri farklı kurum ve hizmetlere yönlendirilmesi konusunun ise tamamen uzmanın kendi çabasına kaldığı, kurumsal çalışmaların olmadığı, uzmanların da ancak zaman bulması durumunda böyle girişimlerde buldukları görülmüştür.

SHM ve il müdürlüklerinde sosyal hizmet uzmanları dışındaki meslek elemanlarına da SİR yazdırıldığı görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, bu raporların yetersiz ve mesleki tekniklere uygun olmadığı gerekçesiyle onların yazdıkları raporları düzeltmek

zorunda kalmaktadır. Ayrıca rapor yazmaya uzun bir zaman ayrılması gerektiği, uzmanların rapor yazmak için odaklanabilecekleri ortamlardan yoksun oldukları ve rapor yazmanın bu koşullarda güçleştiği fark edilmiştir.

SYDV'lerde ise farklı bir formatta inceleme raporunun olduğu, bunun SİR niteliği taşımadığı tespit edilmiş, detaylı bir SİR formatına uygun rapor yazanların ise raporlarının dikkate alınmadığı, sadece Bakanlıklara bildirim yapılması durumunda SİR yazıldığı anlaşılmıştır.

Sosyal hizmet uzmanı istihdamı çok kısıtlı olduğu için bazı Belediyelerde, sosyal hizmet uzmanlarının çabasıyla yönetmeliklerine sosyal inceleme raporu ibaresi yerine değerlendirme raporu ibaresi eklettikleri ve böylece sosyal hizmet uzmanı dışındakilerin değerlendirme raporu yazdığı, sosyal hizmet uzmanlarının ise SİR yazdığı görülmüştür.

SYDV veya Belediyelerde meslek elemanı dışındaki kişilerin yazdıkları raporun adının sosyal inceleme raporu değil de 'durum değerlendirme raporu' veya 'değerlendirme raporu' olması, mesleki olarak sadece sosyal hizmet uzmanlarının SİR yazmaya yetkin olarak görülmesi açısından olumlu bir gelişmedir. Ancak sosyal inceleme ve değerlendirmenin bütün olduğu düşünüldüğünde, Belediyelerde ve SYDV'lerde meslek elemanı dışındaki kişilerin incelemeye gitmesi ve çalıştıkları yerlerde sosyal incelemeyi yapmaya yetkili olarak görülmelerinin hatalı bir bakış açısı olduğu ve yazdıkları raporun isminin değiştirilmesinin yeterli bir çözüm olmadığı değerlendirilmektedir.

Raporların gizliliği ibaresinin çoğu zaman rapor üstünde kalan bir yazıdan ibaret olduğu, arşivlere ve dosyalara erişimin çoğu zaman herkese açık olduğu, kilitsiz dolapların kullanıldığı, raporların bir tek müracaatçılarla paylaşılmadığı ve bunun gizlilik olarak ifade edildiği görülmüştür.

#### **4.8. İZLEME ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN SONUÇLAR**

Sosyal yardımların etkinliği ve verimli kullanımı amacıyla izleme çalışmaları, mevzuatta kısmen düzenlenmiş olsa da uygulamada izleme çalışmalarının belirlenen aralıklarla

yapılamadığı görülmüştür. SHM ve il müdürlüklerinde üçer aylık izleme çalışmaları, çoğu zaman olgu yoğunluğundan dolayı yerine getirilememektedir. İzleme amaçlı görüşmenin SED Yönetmeliğinde altı ay olarak belirlendiği ama Bakanlığın Genelgesinde bu sürenin üç ay olarak değiştiği görülmüştür. Yapılsa bile izleme çalışmaları nitelik bakımından yetersiz kalmakta, haneye çoğu zaman sadece 5-10 dakikalığına uğranmakta ve eve göz atarak denetim amacıyla izleme yapılmaktadır. Uzmanlar zaman bulamadıkları için izlemede, tik atarak doldurulan denetim formunu kullanmakta, güçlendirme ve yönlendirme gibi çalışmalar yapamamaktadır. Evde bakımda da sürecin farklı olmadığı, yardım sonrasında izleme çalışmalarının yıllar sonra yapılmak zorunda kaldığı durumların oluştuğu görülmüştür.

SYDV'lerde izleme amaçlı neredeyse kurumsal veya kişisel hiçbir çabanın olmadığı anlaşılmıştır. Belediyelerde verilen yardımlar genel olarak aynı yardımlar olduğu için olguların izleme çalışmaları öngörülmemektedir. Uzmanların bu durumdan rahatsızlık duyduğu, ekonomik olarak verilen desteğin sosyal destekle tamamlanamadığı ve mesleklerini icra etme olanak ve koşullarının bu yoğunlukta mümkün olmadığı görülmüştür. Bu haliyle olgu sonlandırma çalışmaları yapılamamakta, mevcut uygulama, sosyal hizmet uygulamasından ziyade aynı ve nakdi ekonomik destek ile sınırlı kalmakta ve yoksullukla çok boyutlu mücadeleden uzak bir yaklaşım sergilenmektedir.

#### **4.9. SOSYAL İNCELEME SÜRECİNDE SÜPERVİZYONA İLİŞKİN SONUÇLAR**

Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en büyük ihtiyaçlarından birinin süpervizyon olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleğin ilk yıllarında sosyal incelemede bazı noktalarda zorlandıkları; ancak zamanla uygulama deneyimi edindikçe bu sorunları aştıkları görülmüştür. Uzmanların özellikle hijyen açısından zorlayıcı koşullarda sosyal inceleme yapmak, ikramların reddedilmesi, müracaatçılarla kurulan etkileşim, rapor yazma ve mevzuat hakimiyeti hususlarında mesleğin ilk yıllarında zorlandıkları görülmüştür.

Mevzuattaki belirsiz ve eksik düzenlemelerin yol açtığı ikilemler, mesleki bilgi ve becerilerin kullanımındaki eksikler, okuldan alana geçiş gibi zorluklar süpervizyon ihtiyacını doğurmaktadır. Yöneticilerin sosyal hizmet alanından uzak olmasının ve sosyal hizmet bilgisinden yoksun olmasının, yoksul ve ihtiyaç sahibi kimselerle çalışmanın verdiği güçlüklerin ve olgu yoğunluğunun, idari ve siyasi baskıdan dolayı yaşanan mesleki tükenmişlik ve iş stresinin, süpervizyon ihtiyacını artırdığı görülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları bu ihtiyaçlarını gidermek üzere kendi olanak ve motivasyonları ile kıdemli uzmanlara danışmakta, olgu tartışma grupları gibi yöntemler geliştirmekte ancak bunun yeterli olmadığını düşünmektedirler.

#### 4.10. ÖNERİLER

Bu araştırma verileri, sosyal yardım ve ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yapılması gerektiğine ilişkin mevcut politika ve uygulamalara ışık tutacak öneriler yapılmasına imkân vermiştir. Bu önerilere aşağıda yer verilmiştir:

- Sosyal yardım alanında ulusal mevzuatta düzenlemeye gidilerek ülkedeki tüm ihtiyaç sahiplerini kapsayacak, birbiri ile tutarlı, standart, temel ölçütler belirlenmelidir.
- Mevzuat “muhtaç, düşkün, fakru zaruret içinde, garip, mağdur” gibi olumsuz çağrışımların olduğu, kişilerin güçsüzlüğü ve acizliğine vurgu yapan kavramlardan arındırılmalı, bunlar yerine uygulamada ikilem doğurmayacak bir ihtiyaç sahibi tanımı yapılmalıdır. Bu tanımda kişinin işlevsellikleri ve yapabilirlikleri her boyutuyla ele alınmalı, ekonomik ihtiyaçların yanı sıra sosyal ve kültürel ihtiyaçlar da dikkate alınmalıdır.
- Ülke gerçeklikleri düşünüldüğünde ihtiyaç sahibi olduğu halde yardım kapsamı dışında kalan aileler ve kişiler olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, ekonomik ölçütler insan onuruna yakışır bir yaşam sürdürülmesini sağlayacak koşullar dikkate alınarak belirlenmeli ve kapsayıcı olmalıdır.
- Kaynakların adil dağılımı ve mükerrer yardımların önlenmesi için SHM, il sosyal hizmetler müdürlükleri, Belediyeler ve SYDV’ler arasında kurumlararası eşgüdüm ve veri paylaşımı, kişisel verilerin gizliliği esas alınarak, sağlanmalıdır.

- Mevcut veri tabanları güncellenmeli, sosyal yardım başvuruları sırasında müracaatçılardan, muhtaçlıklarını kanıtlayıcı belge getirmeleri istenmeyecek şekilde, diğer kurum ve kuruluşlardan veri çekebilecek duruma getirilmelidir.
- Başvuruda müracaatçılar hakkında sosyal inceleme ve araştırma yapılabileceğine ilişkin müracaatçıya bilgilendirilme yapılmalı ve müracaatçının yazılı onayı alınmalıdır. Bu yazılı onayın, müracaatçı tarafından istediği zaman iptal edilebileceği bilgisi kendisi ile paylaşılmalı ve sosyal inceleme ve araştırma esnasında kişiye hatırlatılmalıdır.
- Başvuruda müracaatçının gizliliği ve mahremiyetinin ihlal edildiği banko sisteminden vazgeçilmeli, bu ilkeler dikkate alınarak başvuru ortamı yeniden düzenlenmeli, gizlilik ve mahremiyete uygun görüşme oda veya kabinleri sağlanmalıdır.
- Kurumlarda müracaatçının yönlendirilmesi ve bilgilendirilmesi için danışma birimleri oluşturulmalıdır.
- Sosyal yardım kurumlarında güvenlik riskleri dikkate alınmalı ve müracaatçılarla iletişim konularında eğitim alan güvenlik personeli istihdam edilmelidir.
- Olgu ve iş paylaşımının adil dağılımı sağlanmalı ve bu yoğunluğa göre sosyal yardım kurumlarında daha fazla sosyal hizmet uzmanı istihdamı sağlanmalıdır.
- Olgu-uzman eşleşmesi yapılırken sosyal hizmet uzmanının aldığı eğitimi, becerileri ve odaklandığı uzmanlık alanı dikkate alınmalı ve kurumlarda ‘herkes her işi yapar’ anlayışından vazgeçilerek ‘uzmanlaşmaya’ geçilmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal incelemeye gitmeden önce hazırlık yapabilmelerine yönelik yeterli süre, iş süreçlerinde yer almalıdır. Buna paralel olarak, uzmanların sosyal incelemeye, müracaatçının durumu, olgu öyküsü, geçmiş müdahale planları ve müracaatçının oturduğu bölgenin konumunun yanı sıra sosyo-ekonomik ve kültürel yapısına ilişkin bilgi edinerek hazırlıklı gitmesi gerekmektedir.
- Sosyal yardım kurumlarında, sosyal hizmet uzmanlarının incelemeye giderken kullanacakları araç desteği artırılmalı, bu tür kurum ve kuruluşlarda çalışan şoför, temizlik elemanı, büro personeli gibi yardımcı personele gizlilik ve mahremiyet ve gerektiğinde müracaatçılarla iletişim konularında temel eğitimler verilmelidir.



- Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları ortamların uygunluğu gözden geçirilmeli, bölünmeden ve dikkatleri dağılmadan çalışabilecekleri, müracaatçılarla özel görüşme yapabilecekleri çalışma ortamları kendilerine sağlanmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanlarının alanda, inceleme esnasında müracaatçılarla iletişim kurmasını gerektiren durumlar için kullanabilecekleri kurumsal mobil hatlar kendilerine sağlanmalıdır.
- İhtiyaç değerlendirmesine ilişkin mevzuatta düzenlemeler yapılmalı ve mesleki bilgi, beceri ve teknikler gerektiren bir sosyal inceleme süreci olan ihtiyaç değerlendirmesinin nasıl yapılacağına ilişkin detaylı bilgilerin yer alacağı rehber kılavuzlar hazırlanmalı ve bu konuda meslek elemanlarına eğitimler verilmelidir.
- İhtiyaç değerlendirmesi, bu işin eğitimini almış sosyal hizmet uzmanlarına bırakılmalı ve bu amaçla sosyal yardım kuruluşlarında sosyal hizmet uzmanı istihdamı hızla artırılmalıdır.
- Muhtaçlık incelemesinin bir ihtiyaç analizi sürecine döndürülmeli ve bu amaçla görüşme sıklığı ve süresi artırılmalıdır.
- Yapılacaksa çevre araştırması konusunda müracaatçıya bilgi verilmeli ve müracaatçının husumetli olabileceği ve bu yüzden sosyal hizmet uzmanını yanlış yönlendirebilecek komşu, akraba gibi enformel kaynaklardan alınan bilgiler esas alınmamalıdır. Bu araştırma müracaatçının gizli ve mahrem bilgilerini ifşa etmeden yürütülmelidir.
- Müracaatçının beyanlarının doğruluğunu kontrol etmek için gerçek olmayan, sanal bir kimlikle oluşturulan sosyal medya hesaplarının kullanılması gibi mesleki ilke ve etik kurallara aykırılık doğuran yanlış uygulamalardan vazgeçilmelidir.
- Sosyal inceleme sürecinde gizlilik, mahremiyet ve kişisel verilerin korunması yasalarca da güvence altına alınmalıdır.
- Sosyal inceleme yapan sosyal hizmet uzmanları müfettiş kimliğine bürünmemeli, sorgulayıcı, eleştirel ve küçük düşürücü iletişim kalıplarından kaçınmalı, müracaatçının açığını veya yalanını yakalamaya çalışarak kapı arkalarına, banyo ve yatak odalarına girerek “gayrimeşru ilişkilerini” ifşa etme görevi üstlenmemelidir.

- Görüşme esnasında oluşabilecek güvenlik risklerine karşı kurumsal iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri belirlenmeli ve sosyal hizmet uzmanlarına görüşme esnasında güvenliklerini sağlama konusunda eğitimler verilmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının şiddetten korunması amacıyla yasal düzenlemeler yapılmalı ve bu konuda sosyal yardım kuruluşlarında broşür ve bilgilendirici kamu spotlarına yer verilmelidir.
- Karar almada etkin olan komisyon, kurum ve mütevellî heyetlerde meslek elemanları ve bu eğitimleri almış yöneticilere yer verilmelidir.
- Sosyal inceleme raporlarını yazma ve imzalama yetkisi sadece sosyal hizmet uzmanlarına verilmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanlarına görüşme sonrası rapor yazabilecekleri uygun ortamlar sağlanmalıdır.
- Sosyal inceleme raporlarının karar alma sürecinde etkisinin artırılması ve bağlayıcı olması için yasal düzenlemeler yapılmalıdır.
- Sosyal inceleme raporları, gizliliğin sağlanması amacıyla kilitli dolaplarda arşivlenmeli, arşiv görevlisi raporlara erişimi kayıt altına almalı ve imza karşılığı yapması sağlanmalı, gizliliğin ihlali durumunda sorumlulukların neler olacağına ilişkin yasal veya idari düzenlemeler güçlendirilmelidir.
- Müracaatçılara kendileri hakkında yazılan raporlara erişim hakkı verilmelidir.
- İzleme çalışmalarının yapılabilmesi için alanda çalışan uzman sayısı artırılmalıdır. İzleme sürecinde müracaatçının ve hane halkının güçlendirilmesi için çalışmalar yapılması gerekmektedir.
- İhtiyaç değerlendirmesi sürecinde yaşanan etik sorunların önüne geçmek ve mesleki tükenmişlik ve iş stresi ile baş edebilmek için, sosyal hizmet uzmanlarının verim alabileceği etkin bir süpervizyon sistemi geliştirilmeli ve yaşama geçirilmelidir.
- Göreve yeni başlayan sosyal hizmet uzmanlarına özellikle hijyen açısından zorlayıcı koşullarda sosyal inceleme yapmak, ikramların reddedilmesi, müracaatçılarla kurulan etkileşim, rapor yazma ve mevzuat hakimiyeti hususlarında eğitimler verilmelidir.

## KAYNAKLAR

- Aca, Z. (2020). *Yapabilirlik Yaklaşımı Çerçevesinde Kamusal Sosyal Yardımların Etkinliği Analizi Bursa Örneği*. Ankara: Türk Metal Yayınevi.
- Acar, H., İçağasıoğlu Çoban, A. ve Polat, G. (2017). *Sosyal Hizmetlerde Yanlış Uygulamalar, Etik İhlaller ve Sorunlara İlişkin Bir Araştırma*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği.
- Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Kanun. (2003, 18 Ocak). *T.C. Resmi Gazete* (Sayı: 24997). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/01/20030118.htm#1>
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (Aralık, 2014). *Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Projesi Araştırma Sonuç Raporu*. Ankara: ASPB.
- Ak, M.(2016). Toplumsal Bir Olgu Olarak Yoksulluk. *Akademik Bakış Dergisi*. 54, 296-306.
- Aktan, C. C., ve Vural, İ. Y. (2002). Yoksulluk: Terminoloji, Temel Kavramlar ve Ölçüm Yöntemleri . C. C. Aktan (Dü.) içinde, *Yoksullukla Mücadele Stratejileri* (s. 39-69). Ankara: Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu.
- Allen, S. F., ve Tracy, E. M. (2008). Developing Student Knowledge and Skills for Home-Based Social Work Practice. *Journal of Social Work Education*, 44(1), 125-143.
- Altındağ, Ö. (2007). *Sosyal Yardım Sisteminin Çalışanların Gözüyle Değerlendirilmesi: Ankara Örneği*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi. Erişim adresi: <https://www.ankara.bel.tr/>
- Ankara Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı Sosyal Yardım Yönetmeliği. Erişim adresi: <https://www.ankara.bel.tr/>
- Avrupa Sosyal Şartı. (1989,24 Ekim). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 20312).

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>.

Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik. (2006, 30 Temmuz). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı:26244)

Barker, R. L. (1995). *Social Work Dictionary (3rd edition)* NASW: USA

Barker, R. L. (1999) *The Social Work Dictionary (4th ed.)*. NASW: USA

Birleşmiş Milletler Çocuk Ceza Adaleti Sisteminin Uygulanması Hakkında Asgari Standart Kurallar (Beijing Asgari Standart Kuralları). (1985). Erişim adresi: [http://cocukhaklari.barobirlik.org.tr/dokuman/mevzuat\\_uakararlar/cocukadaletsisteminiuygulanmasi.pdf](http://cocukhaklari.barobirlik.org.tr/dokuman/mevzuat_uakararlar/cocukadaletsisteminiuygulanmasi.pdf)

Bogo, M. (2006). *Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.

Bölükbaşı, B. (2008). *Türkiye’de Sosyal Dışlanma ve Yoksulluk*.(yüksek Lisans tezi). Marmara Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bremner, R. H. (1971). *Children and Youth in America: A documentary history*. Vol. II: 1886-1932. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Buğra, A. (2014, 19 Eylül). *Türkiye’de Sosyal Yardım Uygulamaları: Vatandaşlık hakkı mı sadaka mı?* Aljazeera Türk Web Sitesi. Erişim adresi: <http://www.aljazeera.com.tr/gorus/turkiyede-sosyal-yardim-uygulamalari-vatandaslik-hakki-mi-sadaka-mi>

Buğra, A., ve Keyder, Ç. (2003). *Yeni Yoksulluk ve Türkiye’nin Değişen Refah Rejimi*. Ankara: UNDP.

- Buğra, A., ve Keyder, Ç. (2011). *Sosyal Yardım Uygulamaları ve Toplum Yararlı Faaliyet Karşılığında Asgari Gelir Desteği Uygulaması*. Ankara: BM Kalkınma Programı için Hazırlanan Rapor.
- Büyükşehir Belediye Kanunu. (2004, 23 Temmuz). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 25531)
- Castenada, T., ve Lindert, K. (2005). *Designing and Implementing Household Targetting Systems: Lessons from Latin America and United States*. Washington D.C: The World Bank.
- Central Bedfordshire Council. (2011). *Family Poverty Needs Assessment*. United Kingdom.
- Coady, D., Grosh, M., ve Hoddinott, J. (2004). *Targetting of Transfers in Developing Countries: Review of Lessons and Experiences*. Washington D.C.: the World Bank.
- Coşkun, S., Güneş, S., ve Ortakaya, F. (2011). Asgari Gelir Desteği ve Türkiye'de Uygulanabilirliği: Bir Model Denemesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 129-158.
- Cournoyer, B. R. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. Brooks/Coole: Cengage Learning.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2021, Temmuz). 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu Gereğince İşkollarındaki İşçi Sayıları ve Sendikaların Üye Sayılarına İlişkin 2021 Temmuz Ayı İstatistikleri Hakkında Tebliğ. Erişim adresi: [https://www.csgeb.gov.tr/media/83673/2021\\_temmuz.pdf](https://www.csgeb.gov.tr/media/83673/2021_temmuz.pdf).
- Çetin, H.(2014). *Türkiye’de Sosyal Hizmetler ve Yardımların Yeniden Yapılanması Üzerine Bir Değerlendirme*. (Doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çengelci, E. (1993). Sosyal Refahın Gerçekleşmesinde Sosyal Yardımların Rol ve Önemi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 9 (1-2-3).

- Çiçek, E. Ş. (2010). *Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Politikaları: Batı Karadeniz Örneği*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Çiftçi, E. G., ve Gönen, E. (2011, Ekim 2). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2), 149-160.
- Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. (2015, 29 Mart). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı:29310)
- Çocuk Koruma Yasası (2005, 15 Temmuz). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 25876)
- Çocuk Koruma Yasasının Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2016, 24 Aralık). *T.C. Resmi Gazete* (Sayı: 26386)
- Çocuk Koruma Yasasına Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik. (2006, 24 Aralık). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 26386)
- Danish, J. S., D'Augelli, A. R., Allen, H. L.(1994). *Yardım Becerileri Temel Eğitim Programı (Akkoyun, F. Çev.)*. Ankara: Ofset.
- Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yasası. (2005, 20 Temmuz). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 25881)
- Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliği. (2013, 5 Mart). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 28578)
- DPT. (2007). *Gelir Dağılımı ve Yoksullukla Mücadele*. Özel İhtisas Komisyonu Raporu. Ankara.
- DPT.(2000). *Gelir Dağılımının İyileştirilmesi ve Yoksullukla Mücadele Özel İhtisas Komisyonu. Yoksullukla Mücadele Alt Komisyonu Raporu* Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- Drewnowski, J. (1977). Poverty: Its Meaning and Measurement. *Development and Change* 8, 183-208.

- Duyan, V.(2010). *Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.
- Eardley ve ark. (1996). *Social Assistance in OECD Countries. Synthesis Report*. London: HMSO.
- Elgünler, T. Ç. ve Fener, T. Ç. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 1(1), 35-39. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/138285>
- Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/Büro Amirliği Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği. (2001, 13 Nisan). *T.C. Resmi Gazete* (Sayı: 24372)
- Erkan, G. (1997). *Sosyal Hizmette Mülakat*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Esenyel, C. (2009). *Türkiye'de ve Dünyada Şartlı Nakit Transferi Uygulamaları*. Ankara: Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü.
- Ferguson, H. (2016). Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitative Social Work*, 1-16.
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Web sitesi. Erişim adresi: <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>
- Gökbayrak, Ş. (2010). Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Dönüşümü. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2010 (2), 141-162.
- Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı. (2007, 9 Nisan). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 26488)
- Gursansky, D., Harvey, J., ve Kennedy, R. (2003). *Case Management*. Australia: AllenveUnwin.
- Hacımahmutoğlu, H. (2009). *Türkiye'de Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

- Heikkila M., Kuivalainen S.(2002). *Using social benefits to combat poverty and social exclusion: opportunities and problems from a comparative perspective*. Germany: Council of Europe.
- Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılması Sözleşmesi. Erişim adresi: <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/cerd.aspx>
- Hollbrook, T. (1983). Going among Them: The Evolution of the Home Visit. *The Journal of Sociology & Social Welfare*. 10 (1). 112-135. Erişim adresi: <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol10/iss1/9>.
- International Federation of Social Workers (IFSW). (1988) 'Human Rights', International Policy Papers. Geneva: IFSW.
- İrzık, E. (2018, Aralık 31). *Türkiye'nin Sosyal Yardım Rejimi- 'Temel Gelirin' Zamanı Geldi mi?* Tesev Web Sitesi: <https://www.tesev.org.tr/tr/research/turkiyenin-sosyal-yardim-rejimi-temel-gelir-zamani-geldi-mi/>
- İçağasıoğlu Çoban, A., Buz, S. (2008). Eleştirel Teori: Gelişimi, Kabulleri ve Sosyal Hizmette Kullanımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 19 (1), 71-88.
- İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları. (2010). (V. Duyan, ve E. Çalık, Çev.) Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayınları.
- İzmir Büyükşehir Belediye Başkanlığı (t.y). Sosyal Hizmetler Dairesi Sosyal Yardımlar Şube Müdürlüğü Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönergesi. Erişim adresi: [https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/14.1.2016%2016\\_17\\_24\\_sosyal%20hizmetler%20sb.pdf](https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/14.1.2016%2016_17_24_sosyal%20hizmetler%20sb.pdf)
- Kabaş, T. (2009). *Gelişmekte Olan Ülkelerde Yoksulluğun Nedenleri ve Yoksullukla Mücadele Yolları*. (Doktora tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi. Erişim adresi: <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm#article7>



- Kadın Konukevlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik.(2013, 5 Ocak).  
T.C. Resmi Gazete (Sayı: 28519)
- Kadushin, A., ve Kadushin, G. (2016). *Sosyal Hizmet Görüşme Teknikleri* (Karakuş, Ö., Özdemir, Y. ve diğ. Çev.). Ankara: Nika Yayınevi.
- Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik. (1982, 25 Ekim). Resmi Gazete (Sayı: 2879). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/3.5.85105.pdf>
- Karakuş, B. (2015). Sosyal İnceleme Raporu "Mevzuat Düzenlemelerinde Yetki ve Sosyal Hizmet Uzmanı". *Sosyal Hizmet Dergisi*, 57-79.
- Karataş, K. (1999). Türkiye'de Özürlülere Yönelik Sosyal Yardımlar. *Görme Özürlülerin Sosyal Güvenlik Sorunları ve İstihdam Sempozyumu*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.
- Karataş K. (2001). Toplum Merkezlerinde Sosyal Hizmet Araştırması, *Toplum Merkezlerinin Desteklenmesi*. K. Karataş (Ed.), 29-39, Ankara: Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü ve UNICEF Ortak Yayını.
- Karataş, K. (2003). Yoksullukla Mücadele Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Sosyal Yardımlar. G. Erdost (Dü.), 5. *Türkiye İnsan Hakları Hareketi Konferansı 2002 Bildirileri: Yoksulluk ve İnsan Hakları*. içinde Ankara: İnsan Hakları Derneği ve İnsan Hakları Vakfı Ortak Yayını. Erişim adresi: <https://www.researchgate.net/publication/349829617>
- Karataş, K. ve Baykara Acar, Y. (2008). *Aile Destek Hizmetlerinin Değerlendirilmesi ve Kalite Standartları Geliştirilmesi*. T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Karataş, K. (2013, Mart 09-10). Sosyal İnceleme Teknikleri ve Dikkat Edilecek Hususlar. *Sosyal Yardım ve İnceleme Görevlilerine Yönelik Hizmetiçi Eğitim Programı*. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.

- Kaya, E. (2009). *Yoksullukla Mücadele’de Avrupa’nın ve Türkiye’nin Sosyal Yardım Modeli*. (Sosyal yardım uzmanlık tezi). Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Kırık, A. M. (2017). Yeni Medya Aracılığıyla Değişen İletişim Süreci: Sosyal Paylaşım Ağlarında Gençlerin Konumu. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 5(1), 230-261.
- Kirst-Ashman K. & Hull, G. H. (1999). *Understanding Generalist Practice*. Boston. Cengage Learning.
- Kişisel Verileri Koruma Yasası. (2006,7 Nisan). *Resmi Gazete* (Sayı:29677). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6698.pdf>
- Koca, M. (2020, Aralık). Yoksulluğa yönelik Nedensel Atıflar Ordu Üniversitesi Örneği. *İnsan ve Toplum Dergisi*, 10(4), 353-382.
- Koç, E. Özden, Y. (2003). Yoksullukla Değil, Yoksullaştırmaya Karşı Mücadele. *Yoksulluk ve Sosyal Hizmetler, Sosyal Hizmetler Sempozyumu Bildiri Kitabı*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu. Cilt 2, 124-138.
- Koruyucu Aile Yönetmeliği. (2012, 14 Aralık). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 28497).
- Koşar, N. G. (1987). Sosyal Kişisel Çalışmada Vaka Kayıtları. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi*, 5(1).35-48.
- Küçüklerin Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine ilişkin Tüzük. (2009, 15 Mart ). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 27170).
- Lyter, S. C., ve Abbott, A. A. (2007). Home Visits in a Violent World. *The Clinical Supervisor*, 26(1/2), 17-33.
- Manovich, L. (2001). *The Language of New Media*, Cambridge: Massachusetts Institute of Technology. Erişim adresi: <https://dss-edit.com/plu/Manovich-Lev-The-Language-of-the-New-Media.pdf>
- Mantell, A. (2009). *Social Work Skills with Adults*. Exeter: Learning Matters Ltd.

- Martin, R. (2010). *Social Work Assessment* . Exeter: Learning Matters Ltd.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*(50), 370-396.
- Max-Neff, M. A. (1991). Human Scale Development: Conception, Application and Further Reflections, with Contributions from Antonio Elizalde and Martin Hopenhayn. NewYork and London: The Appex Pres. Erişim adresi: <http://www.wtf.tw/ref/max-neef.pdf>
- Nussbaum, M. C. (2018). *Yapabilirlikler Yaratmak*. (S. Somuncuoğlu, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları.
- OECD. (2017). Family Benefits Public Spending Data. Erişim adresi:<https://data.oecd.org/socialexp/family-benefits-public-spending.htm#indicator-chart>
- OECD. (2019). Social Spending. Erişim adresi:<https://data.oecd.org/social-expending.htm>
- 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.
- Oxfam. (2019). *The Power of Education to Fight Inequality*. Oxford: Oxfam GB.
- Oxfam. (2019, 1 Kasım). *Extreme inequality and essential services*. Erişim adresi: <https://www.oxfam.org/en/what-we-do/issues/extreme-inequality-and-essential-services>
- Özdek, Y.(2002). Küresel Yoksulluk ve Küresel Şiddet Kıskaçında İnsan Hakları. *Yoksulluk, Şiddet ve İnsan Hakları*. Y. Özdek (Ed.), Ankara: TODAİE, İnsan Hakları Araştırma ve Derleme Merkezi Yayını No: 19. ss. 1-44.
- Özdemir, S. (2007). *Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası. Erişim adresi: [http://dx.doi.org/10.1787/pension\\_glance-2013-en](http://dx.doi.org/10.1787/pension_glance-2013-en)
- Özel Kreş ve Gündüz Bakımevleri ile Özel Çocuk Kulüplerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik, (2015,30 Nisan). T.C. *Resmi Gazete* (Sayı: 29342).

- Özkan, A., O. (2020). *Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği (yüksek lisans tezi)*. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Özsoy, D. (2019). *Türkiye'de Yoksullukla İlgili Sosyal Politikalar: Bir Değerlendirme Çalışması (doktora tezi)*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Parker, J., ve Bradley, G. (2005). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review*. Exeter: Learning Matters Ltd.
- Pateman, C. (2004). Democratizing Citizenship : Some Advantages of a Basic Income. *Politics & Society*. 32 (1), 89-105. Sage Publications.Erişim adresi: <http://www.sscnet.ucla.edu/polisci/faculty/pateman/Democratizing.pdf>
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory (3rd edition)*. Chicago: Lyceum Books.
- Payne, M. (2020). *Modern Sosyal Hizmet Kuramı*, Karataş, K. (Çev. Ed.). Ankara: Nika Yayınevi.
- Peet, J. ve Bossel, H. (2000). An Ethics-Based System Approach to Indicators of Sustainable Development. *International Journal of Sustainable Development*, 3(3), 1-5.
- Perry, E. G. ve Diğ., (2006). *Poverty Reduction and Growth: Virtuous and Vicious Circles*, Washington: The World Bank.
- Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation.
- Richmond, M. E. (1922). *What is Social Case Work*. New York: Russel Sage Foundation.
- Robeyns, I., (2003).*The Capability Approach: An Interdisciplinary Introduction*. (Training Course text preceding the 3rd International Conference on the Capability Approach, Pavia, Italy, on 6 September 2003). Erişim adresi:[https://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4760/24995\\_105422.pdf](https://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4760/24995_105422.pdf)

- Rowntree, S. (1901). *Poverty: a study of town life*. London: Macmillan. Erişim adresi: <https://wellcomecollection.org/works/cv2ekdg7>.
- Saygı Doğru, E. (2016). *Eskişehir’de Sosyal Yardım Sisteminin Yoksulların ve SYDV Çalışanlarının Gözüyle Değerlendirilmesi (doktora tezi)*. Hacettepe Üniversite Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sen, A. (2004). *Özgürlükle Kalkınma*. İstanbul: Ayrıntı Yayınevi.
- Sen, A. (2009). *The Idea of Justice*. Harvard University Press: USA
- Seyyar, A. (2005). Yoksullukla Mücadele Konusunda Ortak Bir Dil ve Tanım Birliği Oluşturulmalı. *Sivil Toplum Dergisi*, 139-143.
- 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 .
- Solak, N., ve Göregenli, M. (2009). Yoksulluğa ilişkin Nedensel Atıflar Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Psikometrik Özelliklerinin Değerlendirilmesi . *Türk Psikoloji Yazıları*, 12(24), 72-89.
- Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (2015,3 Mart). *T.C. Resmi Gazete* (Sayı:29284).
- Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği (2013, 2 Şubat). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı:28554).
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun. (2004, 9 Aralık). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 25665).
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kurulu. (2012, 16 Şubat). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları Personelinin Norm Kadro Standartları, Nitelikleri, Özlük Hakları ve Çalışma Şartlarına İlişkin Esaslar.
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu. (1986,14 Haziran). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı:19134).

- Sosyal Yardım Verilerinin Kaydedilmesine ve Paylaşılmasına İlişkin Yönetmelik. (2014, 13 Eylül). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı:29118).
- 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. Erişim adresi: <https://www.elsevier.es/en-revista-tekhne-review-applied-management-350-pdf-S1645991115000079>
- Şenses, F. (2001). *Küreselleşmenin Öteki Yüzü Yoksulluk*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik. (2016, 17 Mart). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı:29656).
- Tatvan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıf Web Sitesi. Erişim adresi: <http://www.tatvansydv.org.tr/>
- T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü. (2010). *Sosyal Yardım Algısı ve Yoksulluk Kültürü*. S. Güneş (Dü.) Ankara.
- T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü. (2008). *Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Personeli Eğitim Kitabı*. Ankara: İsmat Matbaacılık.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2021). 2021 Yılı Bütçesi Vatandaşın Bütçe Rehberi. Erişim adresi: [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2021/04/2021\\_Vatandasin-Butce-Rehberi.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2021/04/2021_Vatandasin-Butce-Rehberi.pdf)
- Tezcan, M. (1983). Giyim Olgusuna Sosyo Kültürel Bakış ve Türkler'de Giyim (Çevrimiçi). *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 16(1), 255-276. Erişim adresi: <http://www.education.ankara.edu.tr/ebfdergi/pdfler/1983-16-1/255-276.pdf>
- Thompson, N. (2009). *Understanding Social Work Preparing for Practice* (3rd Ed.). New York: Palgrave Macmillan.

- Thompson, N. (2014). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak* (2b.).Ankara: Dipnot Yayınları.
- Thompson, N. (2016). *Güç ve Güçlendirme*. Ö. Cankurtaran (Çev.Ed.). Ankara: Nika Yayınevi.
- Toprak, A. (2009). Türk Kültüründe Misafirperverlik ve sofraya Açmak/Çekmek. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 74-81.
- Topuz, S. (2015). *Sosyal Yardım ve İnceleme Görevlilerinin Sosyal Yardım Alanına İlişkin Görüşleri ve Kanıta Dayalı Uygulama ile İlişkisi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Towle, C. (1952). *Müşterek İnsan İhtiyaçları*. (B. Gürayman, Çev.) Ankara: Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü Yayınları.
- TUIK. (2020). Gelir ve Yaşam Koşulları Araştırması. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Gelir-ve-Yasam-Kosullari-Arastirmasi-Bolgesel-Sonuclari-2020-37405>
- Tuncay, A. C. ve Ekmekçi, Ö. (2005), Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri (11. Bs.). İstanbul: Beta Basım.
- Tuncay, T., ve İl, S. (2009, Ekim). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 20(2), 40-56.
- Turan, N. (2012). Birey ve Ailelerle Sosyal Hizmet. V. Duyan (Ed.), Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.
- Türk Medeni Yasası. (2001, 8 Aralık). *Resmi Gazete* (Sayı:24607). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2001/12/20011208.htm>
- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu. (2021, Ekim). Açlık ve Yoksulluk Sınırı. Erişim adresi: <http://www.turkis.org.tr/EKIM-2021-ACLİK-VE-YOKSULLUK-SINIRI-d573758>

- Uluğtekin, S. (2004). *Çocuk Mahkemeleri ve Sosyal İnceleme Raporları*. Ankara: Türkiye Barolar Birliği.
- UNDP. (1990). *Human Development Report*. New York: Oxford University Press.
- UNDP. (2018). *Human Development Indices and Indicators : 2018 Statistical Update*. United States of America.
- UNDP. (2019). *Global Multidimensional Poverty Index 2019 Illuminating Inequalities*. United States of America: AGS.
- UNDP. (2020). *Human Development Report 2020: The Next Frontier Human Development and the Anthropocene*. New York: AGS.
- Unrau, Y. A., Gabar, P. A., ve Grinnell, R. M. (2007). *Evaluation in Social Work: The Art and Science of Practice* (Fourth ed.). Oxford University Press.
- Wasik, B. H., ve Bryant, D. M. (2001). *Home Visiting: Procedures for Helping Families*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- World Bank. (2018). *Poverty and Shared Prosperity 2018: Piecing Together the Poverty Puzzle*. Washington: World Bank Group.
- World Bank. (2019a, 1 Ekim). Societal Poverty: A global measure of relative poverty. Erişim Adresi: <http://datatopics.worldbank.org/world-development-indicators/stories/societal-poverty-a-global-measure-of-relative-poverty.html>
- World Bank. (2019b, 17 Ekim). Going above and beyond to end poverty. Erişim adresi: <https://www.worldbank.org/en/news/immersive-story/2018/10/17/going-above-and-beyond-to-end-poverty-new-ways-of-measuring-poverty-shed-new-light-on-the-challenges-ahead>
- World Bank. (2021). *Turkey Economic Monitor April 2021: Navigating The Waves*. Washington: World Bank Group.
- Vakıflar Kanunu. (2008, 27 Şubat). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 26800).



Vakıflar Yönetmeliği.(2008, 27 Eylül). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 27010).

Yargıtay (2016, 14 Haziran). 2016/12153 Sayılı Karar.

Yargıtay (2017, 21 Şubat). 2017/1756 Sayılı Karar.

Yargıtay (2015). 2015/16016 Esas Sayılı Karar.

Yargıtay (2016). 2016/7579 Sayılı Karar.

Yargıtay Hukuk Genel Kurulu (1998). 1998/656;688 Sayılı Kararı. Erişim adresi: <http://www.ilhanhelvacidersleri.com/turk-medeni-kanunu/turk-medeni-kanunu-madde-364>

Yaşlı Hizmet Merkezlerinde Sunulacak Gündüzlü Bakım İle Evde Bakım Hizmetleri Hakkında Yönetmelik.(2008,7 Ağustos). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 26960).

65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun. (1976, 10 Temmuz). *T. C. Resmi Gazete* (Sayı: 15642).

65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelik. (2013, 25 Ocak). *T.C. Resmi Gazete* (Sayı: 28539).

Young, P. V. (1935). *Interviewing in Social Work*. United States of America: Mc Graw-Hill Book Company.

Yurdakul, S., ve Ural, Ö. (2008). İletişimde Giyimin Yeri . *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi* (23), 44-54.

Yüksel, M. (2003). Mahremiyet Hakkı ve Sosyo-Tarihsel Gelişimi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 58(1), 181-213.

Zengin, E., ve Öztaş, C. (2009). Yerel Yönetimler ve Sosyal Yardımlar: Üsküdar Belediyesi Örneği. *Aile ve Toplum Dergisi*, 4(16), 19-35.

Zengin, O., ve Çalış, N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 28(1), 47-67.

## EK 1 ORJİNALLİK RAPORU

	<b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b> <b>DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</b>
<b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b> <b>SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</b>	
Tarih: 19/01/2022	
<p>Tez Başlığı: Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme ve Türkiye’de Sosyal Yardımların Sunumunda “Muhtaçlık” Değerlendirmesi</p> <p>Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 500 sayfalık kısmına ilişkin, 19/01/2022 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %5’tir.</p> <p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- <input checked="" type="checkbox"/> Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç</li> <li>2- <input checked="" type="checkbox"/> Kaynakça hariç</li> <li>3- <input checked="" type="checkbox"/> Alıntılar hariç</li> <li>4- <input type="checkbox"/> Alıntılar dâhil</li> <li>5- <input checked="" type="checkbox"/> 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç</li> </ol> <p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p> <p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p>	
Tarih ve İmza	
<p><b>Adı Soyadı:</b> _____</p> <p><b>Öğrenci No:</b> _____</p> <p><b>Anabilim Dalı:</b> Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı</p> <p><b>Programı:</b> Bütünleşik Doktora</p> <p><b>Statüsü:</b> <input type="checkbox"/> Doktora <input checked="" type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.</p>	
<p><b><u>DANIŞMAN ONAYI</u></b></p> <p style="margin-top: 20px;">UYGUNDUR.</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	

## EK 2 ONAM VE GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

### **Değerli katılımcı,**

Bu görüşme, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü bünyesinde “*Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme ve Türkiye’de Sosyal Yardımların Sunumunda “Muhtaçlık” Değerlendirmesi*” adlı doktora tezi çalışması kapsamında yapılacaktır. Prof. Dr. Kasım Karataş danışmanlığında yürütülen bu araştırma, sosyal yardımlarda “muhtaçlık değerlendirme” amacıyla yapılan sosyal inceleme uygulamalarına ilişkin bilimsel bulgular elde edilmesini amaçlamaktadır. Bu çalışmada Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu’ndan etik açıdan uygunluk izni alınmıştır.

Gönüllü katılımın esas olduğu bu görüşmeye katılarak, vereceğiniz bilgiler, sosyal incelemenin geliştirilmesine yönelik bilimsel çalışmalara katkı sağlayacaktır. Görüşme sırasında sizden alınan bilgileri eksiksiz olarak yazıya dökmek ve bu bağlamda araştırmanın amacı doğrultusunda kullanabilmek amacıyla onay vermeniz halinde ses kaydı kullanılacaktır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak görüşmeye katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anında çalışmayı bırakma hakkına sahipsiniz.

Çalışmaya katılım sağlamadan önce soracağınız sorular olması halinde sormaktan çekinmeyiniz. Çalışmaya katılım sağladıktan sonra da sormak istediğiniz sorular ve araştırmanın sonuçları hakkında bilgi almak için aşağıda yer alan iletişim bilgilerini kullanarak tarafıma ulaşabilirsiniz. Katılımınız için teşekkür ederim.

**Katılımcının Beyanı**

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen araştırmanın amacını ve niteliğini anladım. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle katılmayı kabul ediyorum.

**Tarih:****Katılımcı:**

Adı, soyadı:

Adres:

Tel:

İmza:

**Sorumlu Araştırmacı:**

Adı-Soyadı:

Unvanı:

Görev yeri:

Telefonu:

E-posta:

Adresi:

**Yardımcı Araştırmacı:**

Adı-Soyadı:

Unvanı:

Telefonu:

E-posta:

Adresi:

### EK 3 YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

#### **Sosyo-demografik Özellikler**

1. Kendinizi tanıtır mısınız?

*Cinsiyeti, yaşı, mezun olduğu bölüm, çalıştığı kuruluş, unvanı, alandaki deneyimi*

#### **Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yoksulluk ve Yardıma Bakışı**

2. Size göre yoksulluk ve muhtaçlığı hak ve özgürlükler bağlamında tanımlayabilir misiniz?

*Yapabilirlikler bağlamında yoksulluk, bireyin işlevsellikleri ve yapabilirlikleri, ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlardan yoksunluk.*

3. Sosyal yardımın kimlere hangi amaçlara göre verilmesi gerektiğini düşünüyorsunuz?

*Mevcut sosyal yardımların bu amaca hizmet edip etmediği, mevzuat ve uygulamada ne tür sorunlar görüldüğü, neleri kapsamalı, koşullu-koşulsuz, devletin yükümlülüğü, ailenin yükümlülüğü vb.*

#### **Başvuru ve Görüşmeye Hazırlık Aşaması**

4. Sosyal yardım başvurusu nasıl yapılmaktadır? Gizlilik ve mahremiyetin sağlanması için nelere dikkat edilmektedir?

*Nerede, kaç dakika, kim tarafından vb. sosyal hizmet uzmanının bir rolü olup olmadığı mevzuatta bu konuda bir eksiklik görülüp görülmediği, kurumda başvuru yapmak isteyen müracaatçıyı yönlendirecek danışma kişisi/biriminin olup olmadığı, gizlilik ve mahremiyete uygun bir başvuru ortamı sağlanıp sağlanmadığı.*

5. İş paylaşımı ve lojistik destek açısından kurumunuzun politikalarını ve ne tür eksiklikleri olduğunu açıklayabilir misiniz?

*Vaka-uzman eşleşmesinin nasıl yapıldığı, hangi görüşmeye kimlerin katıldığı, kadın erkek dağılımına dikkat edilip edilmediği, iş yükü dengesinin sağlanıp sağlanmadığı, araç, tablet vb. lojistik destek sağlanıp sağlanmadığı gibi kurum sisteminin anlaşılmasına yönelik hususlar.*

6. Görüşmeye/İncelemeye gitmeden önce nasıl bir hazırlık yapıyorsunuz?

*Görüşmeye haberli veya habersiz gidilmesi, temsil (kılık/kiyafetgörünümü) gibi etik sorunlar oluşturabilecek hususların yanısıra başvuru dosyasının*

*okunmasına ayrılan zaman ve tüm bu konularda mevzuatta ve kurumda ne tür eksiklikler olduğu.*

### **Gözlem ve Görüşme Aşaması**

7. Görüşme aşamasını nasıl yürütüyorsunuz?  
*Nerede yürütülmekte, müracaatçının onayının alınıp alınmadığı, hanede yatak odası, mutfak vb yerlere girilip girilmediği, gizlilik ve mahremiyete nasıl uyulduğu, içeri girmeden kapıda görüşme yapılıp yapılmadığı, incelemenin ne kadar sürdüğü, hane ve hane dışında kimlerle görüşüldüğü, standart bir form üzerinden mi yapıldığı yoksa doğaçlama mı geliştiği vb. mevzuatta ne tür eksikliklerin olduğu.*
8. Görüşme esnasında gözlem tekniğini nasıl kullanıyorsunuz?  
*Neler gözlemlenmekte, gözleme neden ihtiyaç duyulmakta, bir beceri olarak gözlemin mesleki uygulamaya katkısı olup olmadığı.*
9. Görüşme aşamasında ne tür etik sorunlarla karşılaşıyorsunuz?  
*Bilgilendirilmiş onay, gizlilik, mahremiyet, kültürel yetkinlik, sosyal farklılıklara saygı, fiziksel temas, temsil, kişisel tutum bağlamındaki etik hususlar*
10. Görüşmede hangi bilgilere erişimi hedefliyor ve dikkate alıyorsunuz?  
*Yapabilirlik yaklaşımında belirtildiği gibi ekonomik verilerin yanısıra sosyo-kültürel yaşam alışkanlıkları, eğitim, sağlık durumu ve ihtiyaçları gibi bilgilerin dikkate alınıp alınmadığı*  
*Müracaatçının güçlü yanları, sosyal destek kaynaklarının dikkate alınıp alınmadığı*  
*Güçlendirme odağında müracaatçının yaşam üzerinde kontrolünün dikkate alınıp alınmadığı,*  
*Geçmiş yaşamındaki sorun çözme becerilerine ve müracaatçının güçlerine atıf yapılıp yapılmadığı,*  
*Mevzuatta ne tür eksikliklerin olduğu.*
11. Müracaatçı beyanlarına güvenmediğiniz durumlarda ne yapıyorsunuz?  
*Bilgilerin başka bir kaynaktan teyit edilip edilmediği,*  
*Neden buna ihtiyaç duyulduğu,*  
*Veri tabanlarından edinilen bilgilerin yeterli olup olmadığı,*

*Muhtar, akraba vb. kişilerden bilgilerin teyidinin doğru olup olmadığı,  
Sosyal medya vs. mecraların kullanılıp kullanılmadığı,  
Bu hususların etik boyutu ve mahremiyete aykırı olup olmadığı.*

12. Görüşmede hanedeki güç dağılımını sorguluyor ve bunu dikkate alıyor musunuz? Nasıl?

*Uygulama süresinin buna yeterli olup olmadığı, bunun bir yükümlülük olup olmadığı. Bu konuda mevzuatta eksiklik olup olmadığı*

13. Görüşme süresini ve sıklığını neye göre belirliyorsunuz?

*Mevzuatta bu konunun düzenlenip düzenlenmediği, iş yükünün görüşme süresine etkisi, kurumun bu konudaki politikası gibi kurum sistemine yönelik hususlar  
Tek bir görüşme/inceleme yardım bağlanmasında yeterli olup olmadığı,  
Bir haneye ne kadar sıklıkla ziyarete gidildiği.*

14. Görüşme aşamasında müracaatçı ile doğru iletişim ve etkileşimi sağlamak amacıyla nelere dikkat ediyorsunuz?

*Müracaatçı sistemindeki özel ihtiyaç grupları ile ayrı görüşme yapıp yapılmadığı,*

*Müracaatçı-uzman arasındaki ilişki güvenirliliğinin nasıl sağlandığı,  
Uygulamacının müracaatçıya karşı konumu, hitabı, işbirlikçi veya sorgulayıcı görüşme teknikleri, güçlendirici bir dil kullanıp kullanmadığı vb.  
Olası ikramların alınıp alınmadığı, ayakkabı veya galoş ile girilip girilmediği vb.*

*Bu konuda mevzuattaki düzenlenmelerin yeterli olup olmadığı.*

*Ortamın hijyeninin görüşmeyi ve süresini etkileyip etkilemediği,*

*Müracaatçı-uzman mesafesinin nasıl ayarlandığı.*

15. Görüşme esnasında güvenliğinizi nasıl sağlıyorsunuz?

*Güvenlik riski oluşması durumunda neler yapıldığı, kapıdan görüşme yapıp yapılmadığı, görüşmeye polis vb. eşliğinde gitme ihtiyacı olup olmadığı, kurumun bu konuda destek sağlayıp sağlamadığı.*

### **Raporlama ve Sonuç Aşaması**

16. Görüşme bittikten sonra yardıma hak kazanıp kazanılmamasına ilişkin değerlendirmeyi yaparken nelere dikkat ediyorsunuz? Nihai karardaki rolünüz nedir?

*Hak temelli yaklaşım çerçevesinde bir değerlendirme yapıp yapılmadığı,*



*Müracaatçının üzerine kayıtlı olmayan ancak kendisine ait olduğu duyulan mal varlığının dikkate alınıp alınmadığı,*

*Medeni Kanuna göre yoksulluğa düşülmemesi için altsoy, üstsoy ve kardeşe karşı yardım nafakası yükümlülüğünün dikkate alınıp alınmadığı.*

*Mevzuatta yer alan hükümlerin hesap verebilirlik ve tarafsızlığı güvence altına alıp almadığı.*

*Nihai yardım kararının nasıl verildiği ve hak temelli bir yaklaşım çerçevesinde nelere ihtiyaç duyulduğu.*

17. Sosyal inceleme raporunun ne tür bir işlevi ve önemi olduğunu düşünüyorsunuz?

*Mevzuatta yer aldığı şekliyle uygulamada kullanılıp kullanılmadığı.*

*Sonucu belirleme açısından ve sosyal inceleme sürecindeki rolü bakımından raporun işlevselliği.*

18. Sosyal inceleme raporu yazımında nelere dikkat ediyorsunuz? Raporların gizliliğini nasıl sağlıyorsunuz?

*Yapabilirlikleri yansıtmayı yansıtmadığı, içeriğinde nelerin olması gerektiği, şablonun olup olmadığı, bu şablonun yeterli olup olmadığı, bu konudaki mevzuatta ne tür eksiklikler olduğu,*

*Yazım dili, müracaatının katılımı, yazımının ne kadar süre aldığı vb.*

*Raporların saklanma ve gizliliği konusunda Mevzuatta yer verilen hükümlerin yeterli olup olmadığı, Kurumun bu konuda bir politikasının olup olmadığı,*

19. Müracaatçıya olumlu veya olumsuz yardım kararını nasıl bildiriyorsunuz?

*Mevzuat ve uygulamada müracaatçıya yardımın ne amaçla verildiği ve nasıl kullanılacağına ilişkin bir bilgi verilip verilmediği, olumsuz kararlarda müracaatçıya itiraz hakkı tanınıp tanınmadığı, müracaatçını bu konularda bilgilendirilip bilgilendirilmediği ve mevzuatta buna yer verilip verilmemesi gerektiği gibi hak temelli ve güçlendirme temelli bir süreç izlenip izlenmediğine ilişkin hususlar.*

20. Kurum/vakfınızda yardım bağlanma kararı alınan hanelerde yardımın etkin kullanımına yönelik ne tür faaliyetler yürütülmektedir?

*Güçlendirme yaklaşımı bağlamında, yardımların nasıl kullanılacağına dair bir eğitim verilip verilmediği, mevzuatta buna yer verilip verilmemesi gerektiği ve uygulamada nasıl gerçekleştiği, müracaatçının refahını artıracak sistemleri*

*araştırması için müracaatçıyı yönlendirilip yönlendirmediği, mevzuatta buna yer verilip verilmemesi gerektiği, kurum politikasının bu konuda sosyal çalışmacıya katkısı.*

21. Görüşme yaptığınız bireyin/ailenin durumunun takibini nasıl yürütüyorsunuz?  
İzleme çalışmaları hakkında bilgi verebilir misiniz?  
*Güçlendirme ve hak temelli yaklaşım odağında müracaatçının yardımı amacı dışında kullanıldığına ilişkin bir gözlem ve bilgi olması durumunda yardımın kesilip kesilmediği, mevzuatta buna yer verilme ihtiyacı olup olmadığı.*
22. Alanda ne tür zorluk ve güçlüklerle karşılaşıyorsunuz ve bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonunu nasıl değerlendiriyorsunuz?

## EK 4 ETİK KOMİSYON İZİNİ



T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük



Sayı : 35853172-300  
Konu : Asuman AKTAŞ (Etik Komisyon İzni)

## SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 10.08.2020 tarihli ve 12908312-300/00001187121 sayılı yazınız.

Enstitünüz Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Doktora programı öğrencilerinden **Asuman AKTAŞ**'ın **Prof. Dr. Kasım KARATAŞ** danışmanlığında hazırladığı "Sosyal Hizmet Etkinliği Olarak Sosyal İnceleme ve Türkiye'de Sosyal Yardımların Sunumunda Muhtaçlık Değerlendirmesi" başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **25 Ağustos 2020** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini saygılarımla rica ederim.

e-izmalıdır  
Prof. Dr. Vural GÖKMEN  
Rektör Yardımcısı

Evraktan elektronik iznali suretine <http://belgedogrulama.hacettepe.edu.tr> adresinden 7073077-670-4660-9830-0ff05de179d koda ile erişebilirsiniz.  
Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara  
Telefon:0 (312) 305 3001-3002 Faks:0 (312) 311 9992 E-posta:yzarind@hacettepe.edu.tr İnternet  
Adresi: www.hacettepe.edu.tr

Sesda TCR\*\*

