



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Sosyal Hizmet Bilim Dalı

**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ KARŞILAŞTIKLARI
GÜVENLİK RİSKLERİ**

Bahadır DİNÇ

Doktora Tezi

Ankara, 2024

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ KARŞILAŞTIKLARI GÜVENLİK RİSKLERİ

Bahadır DİNÇ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Sosyal Hizmet Bilim Dalı

Doktora Tezi

Ankara, 2024

ÖZET

DİNÇ, Bahadır. *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Güvenlik Riskleri*, Doktora Tezi, Ankara, 2024.

Güvende olma, insanın en temel ihtiyaçları arasında yer almakla birlikte içinde yaşadığımız ve çalıştığımız ortam çeşitli güvenlik risklerini de beraberinde getirmektedir. Her ne kadar mutlak güvenlik ideal olarak hedeflense de alınan tedbirler güvenlik risklerinin makul seviyede tutulmasını ve kabul edilebilir seviyede risklerle çalışmayı mümkün kılmaktadır. Alanyazında çeşitli sektörlerdeki çalışanların yaşadıkları güvenlik risklerine ilişkin kapsamlı araştırmalara rastlanırken, risk altındaki nüfus gruplarına hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları güvenlik risklerine ilişkin yeterli sayıda çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle hazırlanan tez çalışmasında tıbbi, adli, kadın, çocuk ve yaşlı alanlarında çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının iş kaynaklı olarak kuruluş içinde ve dışında, mesai saatleri içinde ve özel yaşamlarında karşılaştıkları iş kazalarının, stres ve şiddet unsurunun dâhil olduğu güvenlik risklerinin değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Güvenlik risklerini doğrudan deneyimlemiş kişilere ulaşarak, deneyimleri arka planlarıyla birlikte derinlemesine inceleyerek sistematik şekilde sunmayı amaçlayan bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik desen kullanılarak hazırlanmıştır. Her bir alandan 10, toplamda 50 sosyal hizmet uzmanı ile yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler tematik analiz yöntemi ve Maxqda nitel veri analizi programı kullanılarak anlamlı şekilde temalar altında bir araya getirilmiştir. Çalışma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının araçsal ve çevresel risklerden ziyade müracaatçılar, müracaatçı yakınları ve kuruluş çalışanları ve yöneticileri gibi beşeri unsurlardan kaynaklanan güvenlik riskleriyle karşılaştıkları belirlenmiştir. Müracaatçı ve müracaatçı yakınları kaynaklı olarak sözlü ve duygusal şiddet; kuruluş çalışanları ve yöneticileri kaynaklı olarak ise mobbing, yasal yaptırım tehdidi ve danışmanlığa erişememe şeklinde gerçekleşen güvenlik riskleri, görece hayati risk taşımamaktadır. Ancak bu durumun uzun vadede çalışanların iş stresini arttırdığı ve duygusal anlamda zorlanmalarına neden olduğu belirlenmiştir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretleri gibi öngörülemeyen alanlarda agresif müracaatçılarla çalışabilmeleri nedeniyle kendilerini güvende hissetmedikleri, kendi cinsiyet, yaş ve çalışma deneyimi özelliklerinin; müracaatçının ise sosyo-kültürel özelliklerinin güvenlik risklerini etkilediği belirlenmiştir. Teknolojik cihazların kullanımının, çiftler halinde çalışmanın, kişisel güvenlik tedbiri geliştirmenin ve yasal yaptırım uygulanmasının hissedilen güvenlik risklerinin azaltılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler

Çalışma Ortamlarında Sosyal Hizmet, Risk Toplumu, İş Güvenliği, İş Sağlığı, İş Stresi

ABSTRACT

DİNÇ, Bahadır. *Safety Risks Faced by Social Workers*, Ph.D. Dissertation, Ankara, 2024.

Although being safe is among the most basic human needs, the context in which we live and work also brings with its various security risks. While comprehensive studies on security risks experienced by employees in various sectors are encountered in the literature, there are not enough studies on security risks faced by social workers serving at-risk population groups. Therefore, the aim of the prepared thesis study is to evaluate the security risks, including work-related accidents, stress factors and violence, encountered by social workers working in the fields of medicine, forensics, women, children and the elderly, within and outside the organization, during working hours and in their private lives. This study, which aims to reach people who have directly experienced security risks, to present their experiences in depth together with their backgrounds and to present them systematically, was prepared in a qualitative manner and using a phenomenological design. In-depth interviews were conducted with 10 social workers from each field, a total of 50, using a semi-structured interview form. The obtained data were brought together under meaningful themes using the thematic analysis method and the Maxqda qualitative data analysis program. As a result of the study, it was determined that social workers encounter security risks originating from human elements such as clients, relatives of clients, and employees and managers of the organization rather than instrumental and environmental risks. These security risks, which occur in the form of verbal and emotional violence originating from clients and relatives of clients; mobbing, threat of legal sanctions and inability to access counseling originating from employees and managers of the organization, do not carry a relatively vital risk. However, it was determined that this situation increases the work stress of the employees in the long term and causes them to have emotional difficulties. It was also determined that social workers do not feel safe because they can work with aggressive clients in unpredictable areas such as home visits, and that their own gender, age and work experience characteristics; and the socio-cultural characteristics of the client affect the security risks. It is thought that the use of technological devices, working in pairs, developing personal security measures and applying legal sanctions will contribute to the reduction of perceived security risks.

Keywords

Social Work in Work Environments, Risk Society, Occupational Safety, Occupational Health, Occupational Stress

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR DİZİNİ	xi
ÇİZELGELER DİZİNİ	xiii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiv
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: ARAŞTIRMA BİLGİLERİ	6
1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ	6
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI	9
1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	10
1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	11
2. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ 11	
2.1. TEMEL KAVRAMLAR	12
2.1.1. Tehlike Kavramı	13
2.1.2. Risk Kavramı	14
2.1.3. Risk Yönetimi Kavramı	16
2.1.4. Güvenlik Kavramı.....	18
2.1.5. İş Güvenliği Kavramı	19
2.1.6. İş Stresi Kavramı	20
2.2. BECK'İN RİSK TOPLUMU KURAMI	21
2.2.1. Risk Toplumu Kuramının Oluşumu ve Temel Özellikleri	22
2.2.2. Risk Toplumu Modern Sanayi Toplumundan Ayıran Unsurlar	27

2.2.3. Risk Toplumunda Sosyal Hizmet	32
2.3. ÇALIŞMA ORTAMLARINDA SOSYAL HİZMET.....	34
2.3.1.Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Ortamlarında Karşılaşabileceği Güvenlik Riskleri.....	39
2.3.1.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Ortamlarında İş Stresini Arttıran Unsurlar.....	40
2.3.1.1.1. Bireysel Unsurlar	41
2.3.1.1.2. Organizasyonel Unsurlar.....	44
2.3.1.1.3. Danışmanlık (Süpervizyon) Unsurları	48
2.3.1.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Ortamlarında Güvenlik Risklerini Arttıran Unsurlar	52
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	60
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	60
3.2. ARAŞTIRMANIN ÇALIŞMA GRUBU.....	62
3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	65
3.3.1.Sosyo-Demografik Bilgi Formu	66
3.3.2. Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu	66
3.4. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA SÜRECİ	69
3.5. VERİLERİN ANALİZİ	70
4. BÖLÜM: BULGULAR VE TARTIŞMA.....	73
4.1. TIBBİ SOSYAL HİZMET ALANDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	73
4.1.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	74
4.1.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar	74
4.1.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar	86
4.1.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler.....	86

4.1.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler.....	97
4.1.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları.....	117
4.1.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri	121
4.2. ADLİ SOSYAL HİZMET ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR	130
4.2.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	130
4.2.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar	130
4.2.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar ..	146
4.2.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler.....	147
4.2.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler.....	159
4.2.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları.....	183
4.2.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri	185
4.3. KADIN ÇALIŞMALARI ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	192
4.3.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	192
4.3.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar	193
4.3.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar ..	206
4.3.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler.....	206
4.3.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler.....	217

4.3.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları.....	238
4.3.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri	241
4.4. ÇOCUK REFAHI ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	250
4.4.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	250
4.4.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar	250
4.4.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar ..	264
4.4.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler.....	264
4.4.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler	276
4.4.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları.....	297
4.4.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri	300
4.5. YAŞLI REFAHI ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	309
4.5.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	310
4.5.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar	310
4.5.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar ..	321
4.5.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler.....	321
4.5.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler	330
4.5.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları.....	349

4.5.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri	352
4.6. TARTIŞMA	360
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	408
KAYNAKLAR	419
EK 1. ETİK KURUL İZİNİ.....	458
EK 2. GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU	459
EK 3. SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU	461
EK 4. YARI-YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU	465

KISALTMALAR DİZİNİ

AASW	: Australian Association of Social Workers (Avustralya Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği)
AMATEM	: Alkol ve Uyuşturucu Madde Bağımlıları Tedavi ve Araştırma Merkezi
ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
ASWB	: Association of Social Work Boards (Sosyal Hizmet Kurulları Derneği)
BASW	: British Association of Social Workers (İngiliz Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği)
CASW	: Canadian Association of Social Workers (Kanada Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği)
CCHOS	: Canadian Centre for Occupational Health and Safety (Kanada İş Sağlığı ve Güvenliği Merkezi)
ÇİM	: Çocuk İzlem Merkezi
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
EU-OSHA	: European Agency for Safety and Health at Work (Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı)
GAO	: United States Government Accountability Office (Amerika Birleşik Devletleri Hesap Verebilirlik Ofisi)
GSA	: Government of South Australia (Güney Avustralya Hükümeti)
ILO	: International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü)
ISO	: International Organization for Standardization (Uluslararası Standardizasyon Örgütü)
KADES	: Kadın Destek Uygulaması
NASW	: National Association of Social Workers (Amerika Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği)
NIASW	: The Northern Ireland Association of Social Workers (Kuzey İrlanda Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği)
NIOSH	: National Institute for Occupational Safety & Health (Amerika Ulusal Mesleki Güvenlik ve İş Sağlığı Enstitüsü)
EU-OSHA	: Occupational Safety and Health Administration (Avrupa İş Güvenliği ve Sağlığı İdaresi)

SCIE	: Social Institute for Excellence (Sosyal Mükemmeliyet Enstitüsü)
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
ŞÖNİM	: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi
TRSM	: Toplum Ruh Sağlığı Merkezi
UNDRR	: United Nations Office for Disaster Risk Reduction (Birleşmiş Milletler Afet ve Riskini Azaltma Ofisi)
USBLS	: United States Bureau of Labour Statistics (Amerika Birleşik Devletleri Çalışma İstatistikleri Bürosu)
WHO	: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	63
Çizelge 2. Katılımcıların Riskli Durum Deneyimlerine İlişkin Özellikleri.....	64

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu Hiyerarşik Yapısı	67
Şekil 2. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	74
Şekil 3. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	82
Şekil 4. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	86
Şekil 5. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	97
Şekil 6. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	117
Şekil 7. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	121
Şekil 8. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	131
Şekil 9. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	139
Şekil 10. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	147
Şekil 11. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	159
Şekil 12. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	183
Şekil 13. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	186
Şekil 14. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	193
Şekil 15. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	200

Şekil 16. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	206
Şekil 17. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	217
Şekil 18. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Yapısı	238
Şekil 19. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	241
Şekil 20. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	250
Şekil 21. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	258
Şekil 22. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	264
Şekil 23. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	276
Şekil 24. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	297
Şekil 25. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	301
Şekil 26. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	310
Şekil 27. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	317
Şekil 28. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	322
Şekil 29. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Kodlar ve Alt Kodlar.....	331
Şekil 30. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	350
Şekil 31. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli	353

Şekil 32. Tüm Alanlardaki Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar	360
Şekil 33. Tüm Alanlardaki Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar	366
Şekil 34. Tüm Alanlardaki Kuruluşların Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar	371
Şekil 35. Tüm Alanlardaki Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar	378
Şekil 36. Tüm Alanlardaki Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar	394
Şekil 37. Tüm Alanlardaki Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar	397

GİRİŞ

Sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışma ve güvenlik risklerinden korunma, tüm çalışanların en temel hakları arasında yer almaktadır. Ancak yapılan çalışmalar alınan önlemlere rağmen giderek daha fazla sayıda çalışanın işyerinde güvenlik riskleri nedeniyle sorun yaşadıklarını göstermektedir. Sadece 1998 yılında dünyada 260 milyonun üzerinde işyerinde güvenlik riski unsurunun meydana geldiği ve her gün yaklaşık 970 kişinin bu nedenlerle hayatlarını kaybettiği belirlenmiştir. Ancak bu sayılar Uluslararası Çalışma Örgütü'ne yapılan bildirimlere dayanmakta olup gerçekleşen güvenlik risklerinin sadece %3,9'unun bildirildiği göz önüne alındığında, dünya genelindeki ölüm nedenleri arasında önemli bir yer tuttuğu anlaşılmaktadır (Hamalainen ve ark., 2006, s. 143). Güvenlik riskleriyle ilgili daha güncel araştırmalara bakıldığında 2014'te 2,33 milyon ve 2017'de 2,78 milyon insanın işyerindeki güvenlik riskleri nedeniyle hayatlarını kaybettikleri belirlenmiştir (Hämäläinen ve ark., 2017, s. 4). Ortalama olarak her yıl dünya genelinde yaklaşık 317 milyon ölümcül olmayan mesleki yaralanma ve 321 bin ölümlü güvenlik riski unsuru meydana gelmekte olup bu durum, 151 çalışanın 15 saniyede bir işle ilgili bir risk yaşaması anlamına gelmektedir (ILO, 2013). Yapılan istatistik çalışmaları, işyerinde güvenlik riskleri nedeniyle hayatını kaybedenlerin sayısının oldukça yüksek olduğunu ve bu risklerin oldukça yaygın olduğunu göstermektedir. Dünya genelindeki ölüm nedenleri arasında iş ile ilgili güvenlik risklerinin payının %5 olması ise bu görüşü destekler niteliktedir (Hämäläinen ve ark., 2017, s. 4).

Dünyadaki işyerinde güvenlik risklerindeki artış eğilimiyle paralel durum, Türkiye'de de gerçekleşmektedir. Türkiye'de Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından yapılan istatistik çalışmalarında 2019 yılında 423.551 (Sosyal Güvenlik Kurumu [SGK], 2019) ve 2021 yılında 511.084 çalışanın gerçekleşen işyerindeki güvenlik riskleri nedeniyle yaralanmalarına neden olan bir durumla karşılaştıklarını göstermektedir (SGK, 2021). Yıllar içinde artış gösteren, toplum içinde büyük bir nüfus grubunu doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen, gelecek yıllarda daha fazla kişinin olumsuz yönde etkileneceği öngörülen bu durum, sosyal anlamda da bir sorun alanı olarak

değerlendirilebilmektedir. SGK tarafından yapılan diğer bir araştırmada 2016-2021 yılları arasında güvenlik riski ile karşılaşma ihtimalinin giderek artış gösterdiği yönündeki bulgusu bu görüşü destekler niteliktedir (SGK, 2022). SGK tarafından yapılan bu araştırmada, güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimali en yüksek olan 3 sektör sırasıyla; kömür ve linyit çıkarılması (madencilik), ana metal sanayii ve diğer ulaşım araçları imalatı olarak belirlenirken sosyal hizmet ile bağlantılı olan herhangi bir sektör bu sıralamada yer almamaktadır. Rapordaki veriler ilk bakışta sosyal hizmet mesleği açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilebilmektedir. Ancak bu yanıltıcı olabilir. Çünkü sosyal hizmet mesleğinin bazı alanlarının belirli güvenlik riskleri barındırdığı bilinmesine rağmen hazırlanan kapsamlı raporlara yansımaması bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Diğer bir bakış açısıyla sosyal hizmet mesleğinin diğer sektörlere kıyasla tanınırlığının düşük olması ve meslek elemanlarının güvenlik risklerine ilişkin raporlamalarının yeterince dikkate alınmaması nedenleriyle mesleğe ilişkin verilerin istatistik çalışmalarında kendine yer bulamadığı düşünülebilir.

Çalışma ortamlarındaki güvenlik riskleri dünya genelinde farklı ölçeklerde araştırılmakta; belirli meslekler bu listelere göre en riskli olarak belirlenirken, bazı meslekler ise bu listelerde kendilerine yer bulamamaktadır. Ancak bu durum listelerde yer almayan mesleklerin herhangi bir güvenlik riski ile karşılaşmadığı anlamına gelmemektedir. Aslında riskler yaşamın bir parçası olduğundan tüm mesleklerde çeşitli güvenlik riskleriyle karşılaşılabilir. Risk toplumu kuramına göre de yaşamın bir parçası olan güvenlik riskleri; insanlar tarafından üretilen, yaşamın her anında bulunan, belirli durumlarda kaçınılabilen ve korku duygusu uyandıran unsurlardır (Beck, 2019). Topluma hizmet veren bir meslek olarak sosyal hizmet ise risklerin toplumdaki yaygınlığından doğrudan etkilenmektedir. Risklerin yaygınlığı kadar toplumların güvenlik risklerine ilişkin farkındalıkları da yaşanan güvenlik riskleri aktörlerinin tanınmasını sağlamaktadır.

Türkiye’de hizmet sağlayıcı meslek elemanlarına yönelik işyerinde güvenlik riskleri konusu, özellikle sağlık çalışanlarına şiddet teması çerçevesinde son yıllarda toplumsal bir sorun olarak tanımlanan ve giderek dikkat çeken bir çalışma alanı haline gelmiştir (Algül ve ark., 2023, s. 58). Sağlık bakanlığı tarafından 2003 yılından itibaren hasta ve

sağlık çalışanlarının güvenliği ve memnuniyetinin sağlanması hedefiyle Sağlıkta Kalite Standartları raporları yayınlanmaya başlamış ve sağlık çalışanlarını korumaya yönelik kapsamlı tedbirlerin geliştirilmesi hedeflenmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Sağlık Bakanlığı tarafından 20 yılı aşkın süredir sağlık çalışanlarının güvenliğini geliştirmeyi hedefleyen bu raporlamalara devam edilmesi konuya ilişkin uzun yıllardır farkındalık sahibi olunduğunu ve şartların iyileştirilmesi için devlet eliyle makro düzeyde çalışmaların yapıldığını göstermektedir. Sağlık Bakanlığı tarafından geliştirilen ve bu önlemler arasında yer alan “Beyaz Kod” uygulaması üzerinden ihbarda bulunan sağlık çalışanlarının sayısının giderek artması (Sağlık-Sen, 2023), çalışanlara yönelik şiddetin çabalara rağmen arttığını göstermektedir (Maral ve Özdemir, 2023, s. 413).

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin artmasında kamu yöneticilerinin ve bürokratların siyasi söylemlerinin de etkisi bulunmaktadır. Siyasi söylemlerde hasta ve çalışanların karşı karşıya getirilmesi, şiddetin haklı bulunması ve cezalandırılmamaları yönündeki söylemler halkın çalışanlara yönelik algısını şekillendirmekte ve şiddeti bir hak olarak görmelerine neden olmaktadır. Ayrıca sağlık sistemindeki yetersiz personel sayısı ve uzun bekleme süreleri gibi aksaklıkların, hasta ve hasta yakınlarının sosyo ekonomik ve sosyo kültürel anlamda düşük seviyede olmasının, sosyal eşitsizlik gibi toplumsal sorunların olmasının sağlık çalışanlarının güvenlik riski yaşamalarında etkili olduğu belirtilmektedir (Kibar ve ark., 2019, s. 617; Maral ve Özdemir, 2023, s. 409-415; Milet ve Yanık, 2017, s. 33; Özmen ve Koyuncu, 2022, s. 335). Sağlık alanındaki çalışanlara yönelik hizmet alanların algılarını şekillendiren medyanın sunmuş olduğu yazılı ve görsel içeriklerdeki suçlayıcı tutum ve negatif yaklaşım da hasta ve hasta yakınlarının sağlık çalışanlarına karşı olumsuz davranışlarını şekillendirmektedir (Ateş ve Ateş, 2024, s. 72). Belirtilen nedenlerle sağlık kuruluşları içerisinde özellikle hekim ve hemşireler gibi doğrudan uygulama yapan sağlık profesyonelleri hasta ve hasta yakınlarının uyguladığı şiddet ve diğer güvenlik riskleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar (Yağar ve ark., 2023, s. 356). Alanyazında hasta ve hasta yakınları tarafından yaratılan güvenlik riskleri kadar sağlık kuruluşlarında görev yapan meslek elemanları kaynaklı güvenlik risklerinin de önem taşıdığına dikkat çekilmiştir (Demirci ve Uğurluoğlu, 2020, s. 96). İş yaşamında sadece sağlık sektöründeki çalışanlar artan güvenlik riskleri ile karşı karşıya değillerdir. Özellikle son yıllarda eğitim alanındaki çalışanlara yönelik

de yönetici veya öğrenci ve öğrenci yakınları kaynaklı yaratılan ve ölümle dahi sonuçlanabilen güvenlik riskleri dikkat çekmeye ve bu duruma ilişkin farkındalık gelişmeye başlamıştır (Hürriyet, 2024; Tüysüz ve ark., 2022).

Öz Sağlık-İş Sendikası tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın desteğiyle "Sosyal Hizmetler ve Sağlık Sektöründe İş Yeri Şiddetinin Araştırılması ve Önlenmesi" projesi kapsamında 8001 katılımcı ile yapılan kapsamlı bir araştırmaya göre hasta, hasta yakınları ve sağlık kuruluşu çalışanları kaynaklı şiddete en çok maruz kalan meslek grubunun paramedikler olduğu, en az şiddete uğrayanların ise sosyal hizmet alanındaki çalışanların olduğu belirtilmiştir (Öz Sağlık-İş Sendikası, 2020, s. 41).

Hem Sağlık Bakanlığı hem de sağlık çalışanları sendikalarının raporlarına göre sosyal hizmet uzmanlarının görece daha güvenli şartlarda çalıştıkları yönünde bulgulara rastlanmıştır. Sağlık çalışanları ile yapılan bilimsel araştırmalarda ise hekim ve hemşire gibi sağlık profesyonelleri odaklı araştırmaların yoğunlukta olduğu gözlenmektedir. Bu çalışmalarda da sosyal hizmet uzmanlarının iş yerinde yaşadıkları güvenlik risklerine yönelik detaylı bilgilere rastlanmamaktadır. Sağlık kuruluşlarında hem sayısı hem de tanınırlığı görece az olan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamındaki güvenlik risklerinin henüz yeterince ilgi çekmemesi ve araştırılmaması, çalışma şartlarının görece güvenli olduğunu düşündürebilir. Benzer durumun sağlık alanı dışındaki diğer sosyal hizmet alanları için de geçerli olduğu, hatta sağlık alanındaki kadar bile henüz dikkat çekmediği gözlenmiştir. Yine de son yıllarda farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamlarında karşılaştıkları güvenlik risklerine ilişkin alanyazında farklı araştırmalar yapılmaya başlanmış ve geniş istatistik çalışmaları sonuçlarından farklı olarak çeşitli güvenlik riskleri ile karşılaştıkları sonucuna ulaşılmıştır (Dinç ve Çağlar, 2023; Çüm ve Köroğlu, 2021; Danacıoğlu ve Akçay, 2021; Gönül, 2018; Taş ve Karataş, 2023; Zengin ve Çalış, 2017). Bu konunun bilim dünyası tarafından fark edilerek araştırılmaya başlanması, zamanla topluma yansiyarak toplumsal farkındalığın artmasına öncülük edeceği düşünülmektedir. Ayrıca bilim dünyasında konunun sistematik olarak araştırılması, güvenlik risklerine ilişkin detaylı bir portre çizimini ve çözüm yolları haritasının hazırlanmasını da sağlaması açısından da önem taşımaktadır.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu da toplumdaki sosyal sorunların çözülmesi ve şiddetin önlenmesi için çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli güvenlik riskleri ile karşı karşıya geldiklerini belirtmektedir (IFSW, 2019). Sosyal hizmet alanlarında meslek elemanının bireysel özellikleri, görev yapılan kuruluşun organizasyonel özellikleri ve mesleki danışmanlık alabilmeye ilişkin özellikler güvenlik risklerinin çeşitlerini ve yoğunluğunu değiştirmektedir. Sosyal hizmet uzmanları için stres ve güvenlik riski yaratan durumların derinlemesine değerlendirilmesi ve var olan durumun betimlenmesi amacıyla hazırlanan bu tez çalışmasında karşılaştırmalı bir değerlendirme sunması için birden fazla sosyal hizmet alanındaki meslek elemanlarının katılımıyla araştırma gerçekleştirilmiştir. Alanyazında görece güvenlik riskleri yüksek olarak belirtilen adli sosyal hizmet, tıbbi sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı ve çocuk refahı alanları tez çalışması kapsamına alınmıştır. Alanyazında güvenlik riskleri açısından görece risksiz görünen yaşlılık alanı ise farklılıkların daha net gözlenebilmesi amacıyla çalışma kapsamına dâhil edilmiş olup toplamda beş farklı sahada çalışan meslek elemanları ile görüşülmüştür. Tez çalışması, belirtilen sosyal hizmet sahaları arasında bir güvenlik sıralaması yapmayı değil her bir alandaki güvenlik risklerinin değerlendirilmesini ve öğrenilmesini hedeflemiştir.

Bu bağlamda yapılan tez çalışmasının ilk bölümünde araştırma bilgileri, ikinci bölümde araştırmanın kuramsal çerçevesi bağlamında gerekli temel kavramların tanıtımı, kuramsal dayanaklar ve sosyal hizmetin konu ile olan bağlantısına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın bulgularına yer verilmiş olup, her bir sosyal hizmet sahası için güvenlik riskleri katılımcıların ifadelerine de yer verilerek detaylı şekilde değerlendirilmiş ve ardından sosyal hizmet uzmanları açısından en önemli görülen hususlar alanlar arasında ve alanyazın ile karşılaştırması yapılarak tartışılmıştır. Son olarak ise tez bulguları ve alanyazın taraması sonucunda araştırmacı tarafından geliştirilen önerilere ve sonuçlara yer verilmiştir.

1. BÖLÜM

ARAŞTIRMA BİLGİLERİ

Bu bölümde hazırlanan araştırmanın yapısal özellikleri ve içeriğine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın konusu, problemi, amacı, önemi ve sınırlılıkları detaylı şekilde belirtilmiştir.

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Risk, başa gelmesi istenmeyen bir durumun gerçekleşme olasılığının bulunduğu tüm durumlardır (Heinrich, 1929, s. 3). Tanımda belirtildiği üzere başa gelme durumunu istemeyen öznenin insan olduğu ve insan tarafından sahip olduğu bilinç ile algılandığı sürece risklerin var olduğu görülmektedir (Aven ve Renn, 2009, s. 8-9). Risk kavramı insanın varlığı ile anlam kazanmakta ve riskin olasılık dâhilinde olduğu her durumda insan için değerli olan her şeyin sorgulanması gereklidir (Kalkan ve Deniz, 2013, s. 47-48).

Risk kavramı üzerine Beck tarafından kurulan Risk Toplumu kuramı ise günümüz post modern toplumlarının gelecekte kendilerini bekleyen belirsizliklerin tahmin edilemeyen sonuçlarından doğan risklerin içinde yaşadığını belirtmektedir. Buna göre günümüz toplumlarında en temel ihtiyaçlardan biri, insanlar tarafından üretilen risklerden korunma ve güvende hissetme olarak tanımlanmaktadır (Beck, 2019). Risk ve güvenlik kavramlarının insanla anlam kazandığı gibi; sosyal hizmet çalışmaları da insanın varlığı ile anlam kazanmaktadır. Sosyal hizmet mesleği açısından ise risk; kaygı, korku, şiddet ve stres gibi iç içe geçen kavramları kapsamaktadır (Taylor ve ark., 2015, s. 132).

Sağlık ve hizmet gibi çalışma alanı doğrudan insan olan sektörler, psikososyal anlamda zorlu çalışma şartlarına sahip olmanın yanında (Rugulies ve ark., 2007, s. 307) aynı zamanda şiddet olgusuna da açık alanlardır (Sicora, 2014, s. 155). İnsan ve toplumla çalışan bir meslek olarak sosyal hizmetin çalışma alanı (Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği [NASW], 2011) psikososyal anlamda çeşitli çalışma zorluklarını içermekle beraber müracaatçıdan gelebilecek taciz ve tehdit gibi zorlukları (Macdonald

ve Sirotich, 2001, s. 110), mesleki anlamda çok sayıda belirsizliği (Regehr ve ark., 2004, s. 343) ve çalışılan kurumda ağır iş yükü, mobbing, yönetsel sorunlar ve danışmanlık alamama gibi zorluklarla karşılaşma ihtimalini de içermektedir (Strolin ve ark., 2006). Ayrıca alanyazında sosyal hizmetin farklı çalışma alanlarındaki güvenlik riskleri nedeniyle hayatlarını kaybeden sosyal hizmet uzmanlarının olması, sosyal hizmet alanında güvenlik risklerinin yansımalarını somutlaştırmaktadır (Smith, 2006, s. 70). Belirtilen güvenlik riskleri bilim insanlarının ve politika yapıcıların dikkatini çekmekte olup sosyal hizmet alanında risklerin azaltılması konusu giderek önem kazanmakta ve daha fazla araştırılmaktadır (Barth ve ark., 2008, s. 199).

Ağır iş yükü, rol ve sorumlulukların belirsizliği ve sorumluluk çatışmaları gibi olumsuz çalışma şartları, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenmişlik yaşamalarına, uzun süreli hastalık izinleri almalarına ve iş stresine bağlı olarak ruhsal sorunlar yaşamalarına neden olmaktadır (Borritz ve ark., 2010, s. 969). Sosyal hizmet alanında farklı zamanlarda yapılan çalışmalarda da oranı değişmekle birlikte iş yerinde şiddetin her zaman var olduğu belirlenmiştir (Astor ve ark., 1998, s. 227; Gönül, 2018; Kimes, 2016; Ringstad, 2005).

Sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları kuruluşlar, yapılan mesleki uygulamaların niteliğini geliştirmenin yanında, meslek elemanlarının refah ve güvenliğinden de sorumludur (Lyter ve Abbot, 2008, s. 24). Sosyal hizmet kuruluşlarında şiddetin de dâhil olduğu güvenlik risklerinin önlenmesinde, yönetim birimlerinin yerine getirmesi gereken sorumluluklar bulunmaktadır. Bu konuda çalışanların sayısı ve kalitesinin verilen hizmetleri karşılamada yeterli olması gerektiği gibi, çalışanların görev ve sorumluluk sınırlarının net şekilde belirlenmiş olması, yapısal işleyiş açısından hiyerarşik bir düzen içinde olması ve çalışanların özlük haklarını gözetmesi büyük önem taşımaktadır (Kanada Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği [CASW], 2005, s. 17). Sosyal hizmet uzmanları şiddet eğilimi olan insanlarla, güvenli olmayan bölgelerde çalışabildiğinden (Field, 2011, s. 2), görev yapılan kuruluşlarca riskli durumların azaltılması için bu durumlar üzerinde konuşulması ve bilimsel bilgi temelinde değerlendirilmesi önem taşımaktadır (Sicora, 2014, s. 157).

Yapılan alanyazın taraması ışığında sosyal hizmet mesleğinin çalışma ortamlarında çeşitli güvenlik risklerinin olduğu ve bunun olumsuz sonuçlarından sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların ve genel anlamda toplumun etkilendiği söylenebilmektedir. Meslek elemanları, müracaatçılar ve toplum, var olan riskleri oluşturan hem bir özne hem de risklerin olumsuz sonuçlarından etkilenen birer nesne konumunda oldukları göz önüne alındığında, güvenlik risklerinin dönüşlü bir yapıya sahip olduğu düşünülmektedir. Alanyazında güvenlik risklerinin azaltılmasına yönelik çeşitli çalışmaların olduğu ve farklı ölçeklerde yapılan bu çalışmaların olumlu sonuçlar doğurduğu yani güvenlik risklerinin azaltılabildiği gözlenmiştir. İş stresi, iş kazaları ve iş yerinde şiddet unsurlarını kapsayan güvenlik riski kavramı, meslek elemanları ve toplum üzerinde yarattığı etkileri bakımından araştırmaya değer bir nitelik taşımaktadır. İş stresi olgusu hem riskli durumların nedeni hem de bir sonucu olarak görülmekte ve güvenlik risklerinden ayrıştırılamamaktadır. Bu nedenle yapılan araştırmada iş stresi ve riskli durum olguları sosyal hizmet mesleği ve seçilmiş sosyal hizmet alanları bağlamında değerlendirilerek, risklerin azaltılmasına yönelik alınabilecek önlemler üzerinde durulmuştur.

Risk altındaki müracaatçı kavramı sosyal hizmet alanyazında kendine yer etmiştir. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışma süreçlerinde karşılaştıkları güvenlik riskleri konusu henüz yeterince incelenmemiştir. Alanyazındaki araştırmalarda, müracaatçılara hizmet verme süreçlerinde sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli güvenlik riskleri ile karşılaştığı ifade edilmektedir. Buna paralel olarak güvenlik risklerinin toplumdaki sosyal sorunlara paralel olarak arttığı ve giderek daha fazla sayıda sosyal hizmet uzmanının güvenlik riski ile karşılaştığı belirtilmiştir. Türkiye’de de benzer bir süreç yaşandığı söylenebilir. Türkiye’de sosyal sorunlarda görülen artış ve özellikle bazı sosyal sorunların derinleşmesinin sonucu olarak toplumda risk oluşturabilecek tutum ve davranışların görünürlüğü artmıştır. Örneğin sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve benzeri gibi doğrudan insanla çalışan meslek elemanlarına yönelik güvenlik risklerinin arttığı gözlenmiştir. Ancak sosyal hizmetin çalışma alanlarındaki güvenlik riskleri, sağlık ve eğitim alanındaki güvenlik risklerine kıyasla gündemde daha az yer almaktadır. Oysaki sosyal hizmet, hizmet sunduğu kitle açısından riskli davranışlarda bulunma ihtimali daha yüksek olan birey ve gruplarla çalışan bir meslek alanıdır. Bu yönüyle de güvenlik

riskleriyle karşılaşma olasılığı yüksektir. Uluslararası alanyazın ile paralel olarak Türkiye’de yapılan az sayıdaki araştırma sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli güvenlik riskleri ile karşılaştıklarını işaret etmekle birlikte kısıtlı miktarda detaya yer verilmiştir. Buna ek olarak konuya ilişkin Türkiye’de güvenlik risklerini kabul edilebilir seviyeye indirecek sistematik ve makro boyutta uygulamalar bulunmamaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamlarında karşılaşılabileceği güvenlik risklerini azaltabilecek kapsamlı tedbirlerin bulunmaması, bu araştırmanın problemidir.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Hazırlanan tez çalışmasının temel amacı sosyal hizmet mesleğinin farklı çalışma alanlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş kaynaklı olarak kuruluş içinde ve kuruluş dışındaki alanlarda veya özel yaşamlarında karşılaştıkları güvenlik risklerinin değerlendirilmesi ve araştırma bulguları ışığında çözüm önerilerinin sunulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda yanıt aranan sorular şu şekildedir;

- Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları alanlarda algıladıkları güvenlik riskleri nelerdir?
- Sosyal hizmet uzmanları müracaatçı kaynaklı olarak kurum içinde veya kurum dışında hangi güvenlik riskleri ile karşılaşmakta ve süreci nasıl deneyimlenmektedirler?
- Sosyal hizmet uzmanları müracaatçı yakınları kaynaklı olarak kurum içinde veya kurum dışında hangi güvenlik riskleri ile karşılaşmakta ve süreci nasıl deneyimlenmektedirler?
- Sosyal hizmet uzmanları görev yaptıkları organizasyondaki (kurumdaki) yönetici, çalışma arkadaşları ve çalışma esasları kaynaklı olarak kurum içinde veya kurum dışında hangi güvenlik riskleri ile karşılaşmakta ve süreci nasıl deneyimlenmektedirler?
- Sosyal hizmet uzmanları görev yaptıkları sosyal hizmet alanlarındaki güvenlik risklerine karşı ne tür bireysel önlemler almakta ve uygulamaktadırlar?
- Sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları kuruluşlarda güvenlik risklerine karşı organizasyonel (kurumsal) olarak nasıl önlemler alınmakta ve hangi önlemleri etkin bulmaktadırlar?
- Sosyal hizmet uzmanlarına göre çalışma alanlarındaki olası güvenlik risklerini azaltmak için yasal düzeyde (kanun, yönetmelik) nasıl önlemler alınabilir?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Yapılan alanyazın taramasında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik şiddet olgusunu araştıran, farklı ülkelerde ve farklı yıllarda yapılmış araştırmalara rastlanmıştır. Yapılan bu araştırmalarda varılan ortak sonuca göre sosyal hizmetin tüm alanlarında değişen oranlarla da olsa şiddet bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı ortam ve fiziksel çevre kaynaklı riskler konusu ile ilgili ise alanyazında sadece bir çalışmaya rastlanırken (Wirth ve ark., 2019) Türkiye’de konuya ilişkin herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Alanyazına bakıldığında, sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerinin genellikle şiddet konusu ağırlıklı olarak incelendiği, çevresel ve araçsal risklerin diğer sektörlere kıyasla daha az olması nedeniyle bu risklerin daha az dikkat çektiği görülmektedir. Yapılan çalışmada şiddet olgusunun yanında çevresel güvenlik risklerinin ve iş stresi unsurlarının de ele alınmış olmasının alanyazın açısından zenginleştirici olacağı düşünülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik riskleri konusunda yapılan araştırmaların büyük bölümünün yurtdışı kaynaklı olduğu ve Türkiye’de bu konudaki araştırmaların oldukça kısıtlı olduğu gözlenmektedir. Yapılan çalışma ile Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları güvenlik risklerinin derinlemesine araştırılması ve alanyazına kazandırılması hedeflenmektedir. Ayrıca çalışmanın 5 farklı sosyal hizmet alanında (tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı alanı ve yaşlı refahı alanı) yapılması, farklı çalışma alanlarında karşılaşılan güvenlik risklerinin ayrı ayrı ele alınmasına olanak tanınması ve karşılaştırma imkânı sağlaması açısından da önem taşımaktadır. Alanyazında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik güvenlik risklerinin uzmanlar üzerindeki etkisinin de yeterince araştırılmamış olduğu görülmektedir. Yapılan bir araştırmada güvenlik risklerinin sosyal hizmet uzmanları açısından ölümcül sonuçlar doğurabileceği belirtilmiş olmakla birlikte, sosyal hizmet uzmanlarının duruma ilişkin görüşlerine yer verilmemiştir (Smith, 2006). Hazırlanan bu çalışma ile sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine ilişkin deneyimleri irdelenmiş olup riskli durumları deneyimleyen kişilerin görüşlerine doğrudan yer verilmesinin alanyazın açısından zenginleştirici olacağı düşünülmektedir.

Bilindiği üzere, sosyal hizmet birey, grup ve topluma hizmet veren bir meslektir. Toplumsal yaşam alanlarında sorunların yaygınlığı ne kadar fazla ise sosyal hizmetin çalışma ortamında güvenlik riski görülme ihtimali de o kadar yükselmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının toplumda güvenlik risklerini önlemeye yönelik yaptığı çalışmalar genelde toplumdaki, özelde ise sosyal hizmet alanındaki güvenlik risklerini azaltmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının şiddet ve stres gibi güvenlik riski oluşturan unsurlara yönelik yaptıkları çalışmaların çıktılarının uzun vadede doğrudan kendilerini etkilediğini söylemek yanlış olmayacaktır. Güvenlik risklerine dair çalışmaların yapılması sadece alanyazın açısından değil, günümüzde çalışmakta olan meslek elemanlarının ve gelecekte sosyal hizmet mesleğini seçerek alanda çalışmaya başlayacak bireylerin güvenli ve sağlıklı bir çalışma bağlamına erişmelerine yardımcı olması nedeniyle de önem taşımaktadır.

1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma verilerine erişilmesi için yapılan derinlemesine görüşmelerin yüz yüze yapılması tasarlanmıştır. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının veri toplama sürecinde uzak konumlarda olmaları nedeniyle bu katılımcılarla görüşmeler sesli ve/veya görüntülü uzaktan bağlantı yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Uzaktan yapılan görüşmelerde katılımcıların duygu değişimleri ve beden dili ifadelerinin yüz yüze yapılan görüşmelere göre daha az izlenebilmesi, gözlem olanağını ve veri çeşitliliğini azaltabilmektedir. Bu araştırmada yapılan görüşmelerin bir bölümünün uzaktan bağlantı yoluyla gerçekleştirilebilmesi bu araştırmanın sınırlılığdır.

2. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ

Bu bölüm Temel Kavramlar ve Beck'in Risk Toplumu Kuramı başlıklarından oluşmaktadır. Temel kavramlar başlığında araştırma kapsamında bulunan ve sıklıkla kullanılan başlıca kavramların taşıdıkları anlamlar üzerinde durulmuştur. İkinci başlıkta ise çalışmanın konusu ile doğrudan ilişkili olan Beck'in Risk Toplumu Kuramının ortaya çıkışı, temel özelliklerine yer verilerek kuramın ortaya çıktığı toplumsal ve

düşünsel yapının aktarılması hedeflenmiştir. Kuramın başlıca özelliklerinin ardından geleneksel sanayi toplumu ve risk toplumu arasındaki farklar belirtilerek içinde yaşamakta olduğumuz toplumun sosyal ve fiziki boyutları ile risk toplumu arasındaki ortak özellikler vurgulanmıştır.

Toplumla çalışan bir meslek olarak sosyal hizmetin çalışma sahasına risk toplumu kuramı perspektifinden bakılması, hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanı için fiziksel, ekonomik, duygusal ve psikolojik risklere yönelik farkındalığı arttırmak adına önem taşımaktadır. Geleneksel olarak sosyal hizmet risk altındaki müracaatçılarla çalışarak risklerin azaltılması için hizmet vermektedir. Mesleğin taşıdığı bu sorumluluk sosyal hizmetin çalışma sahasında geniş bir yere sahip olmakla birlikte uzun bir mesleki çalışma süresini gerektirmektedir. Ancak risk altındaki bireylere hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının da risklerden etkilenebileceklerine ilişkin bakış açısının gelişmesi adına, Beck'in Risk Toplumu Kuramı önem taşımakta olup bu bölümün sonunda kuramın sosyal hizmet ile olan ilişkisine yer verilmiştir. Bu bağlamda üçüncü bölüm olarak sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarındaki güvenlik riskleri ile ilgilenen iş çalışma ortamlarında sosyal hizmet başlığına yer verilmiştir. Çalışma ortamlarında sosyal hizmet başlığı altında, sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı iş stresi ve güvenlik risklerini arttıran unsurlar farklı ölçeklerde incelenmiştir.

2.1. TEMEL KAVRAMLAR

Temel kavramlar bölümünde günlük hayatta sıklıkla kullanılmasına rağmen anlamı ve önemi üzerinde yeterince durulmayan, birbirleri yerine kullanılan ve kavram karmaşası yaşanan 6 kavrama yer verilmiş olup bu kavramlar sırasıyla; Tehlike, Risk, Risk Yönetimi, Güvenlik, İş Güvenliği ve İş Stresi kavramlarıdır. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde tekrara düşülmemesi amacıyla bu kavramların anlamları üzerinde durulmayacaktır. Çalışmanın sonraki bölümlerinde belirtilen kavramlar katılımcılardan elde edilen verilerin yorumlanması sırasında sıklıkla kullanılacağından yapılan yorumların doğru ve net şekilde anlaşılması, kodlar arasındaki anlam ilişkisinin kurulması ve tema çerçevelerinin çizilmesi adına kavramların doğru şekilde anlaşılması önem taşımaktadır.

2.1.1. Tehlike Kavramı

Cambridge Sözlüğü' ne göre bir nesneye veya bir kişiye zarar verebilecek bir nesne veya bir kişinin olması durumu tehlike olarak tanımlanmaktadır (Cambridge Dictionary, 2022). Birleşmiş Milletler Afet Azaltma Stratejisi (UNDRR) raporuna göre tehlike ölüme, yaralanmaya veya diğer sağlık sorunlarına, mülkün zarar görmesine, sosyal ve ekonomik bozulmaya, çevresel tahribatlara neden olabilecek olgular veya insan etkinlikleridir (Dadvar, 2020, s. 53). Farklı bir tanıma göre ise tehlike, bir veya birden fazla kişiye zarar verme potansiyeli bulunan bir durum veya varlık anlamına gelmektedir (Safe Work Australia, 2011, s. 4). Farklı kaynaklara göre tanımı değişen tehlike kavramı, ülkeler tarafından da farklı şekillerde ele alınmaktadır. Ülkelerin kurumsal, politik, yasal ve mali yapılarında tehlikeye ilişkin kendi yerleşik tanımları bulunmaktadır. Bu tanım listeleri incelendiğinde ise tehlikelerin kaynaklarının ve kapsamalarının birbirinden farklı olduğu gözlenmektedir (Dadvar, 2020, s. 16).

Tehlikenin alt boyutlarının incelendiği bir çalışmada tehlikeyi oluşturan sistemin üç boyutu; doğa, insan ve çevre olarak belirlenmiştir. İnsan kaynaklı tehlikeler teknoloji, toplumsal sorunlar ve savaşlar; çevre kaynaklı tehlikeler çevre kirliliği, çölleşme, bitki örtüsünün bozulması ve salgın hastalıklardır (Shi, 1991, s. 40). Hazırlanan tez çalışmasının sosyal bilimler alanında yapılması nedeniyle doğa kaynaklı tehlikelere değinilmemiştir.

Genel olarak tehlike kavramı biyolojik, çevresel, jeolojik, hidrometeorolojik ve teknolojik süreçleri ve olayları içerirken (Birleşmiş Milletler [UN], 2015, s. 9) spesifik olarak bakıldığında, gürültülü makineler, kimyasallar, elektrik, mobbing ve şiddet iş yerinde karşılaşılabilecek belli başlı tehlikelere örnek oluşturmaktadır (Safe Work Australia, 2011, s. 4). Kişiler veya toplumlar belirtilen tehlikelerin biri ile karşılaşabildiği gibi eş zamanlı ve ilişkisel olarak birden fazla tehlike ile de karşılaşabilmektedir (UN, 2015, s. 53). Karşılaşılan tehlikenin türü, şiddeti, süresi, öldürücülük oranı ve psikolojik etki seviyesi tehlikenin bireyler, toplum ve çevre açısından seviyesini belirlemektedir (Nadim, 2013, s. 419).

2.1.2. Risk Kavramı

Risk, bir tehlikeye maruz kalındığında ölüm, yaralanma veya hastalık gibi zararların meydana gelme olasılığıdır (Safe Work Australia, 2011, s. 4). Diğer bir tanıma göre ise risk, başa gelmesi istenmeyen bir durumun gerçekleşmesi veya gerçekleşme ihtimalinin bulunmasını ifade eden tüm gerçekleşmiş ve gerçekleşme ihtimali bulunan durumları kapsamaktadır (Heinrich, 1929, s. 3). İnsanoğlu ve toplumlar varoluşlarından itibaren her dönemde çeşitli nedenlerle risklerle karşı karşıya kalmışlardır. Riskin önceden tahmin edilemeyen bir yanının bulunması bireylerin kendilerini korku yaratan çevrede hissetmelerine neden olmaktadır (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252). Risklerin bulunduğu durumlar ise güvenlilik durumunu sekteye uğratan, bir taraftan gerçek olgulara ve olaylara dayanan, diğer taraftan hislere, tahminlere ve yanılgılara dayanan bir kavramdır (Dedeoğlu, 2008, s. 22).

Risk kavramına ait tanımlar incelendiğinde yukarıda verilen tanımlarda olduğu gibi olasılık terimi kullanılmakla birlikte kimi tanımlarda ise belirsizlik terimi kullanılmaktadır. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO)' ne göre ise risk, belirsizliklerin hedefler üzerindeki etkisidir (ISO, 2009, s. 1). Alanyazındaki risk tanımlarının incelendiği bir araştırmada ise risk, olayların ciddiyeti ile ilişkili olarak görülen bir faaliyetin sonuçları hakkındaki belirsizliği ifade etmektedir (Aven ve Renn, 2009, s. 7). Risk kavramının belirsizlik ile tanımlanması ise nesnel olasılık hesaplarının göz ardı edilmesi, belirsizlik kavramının sezgisel olarak olumsuz çağrışım yaratması, risk derecesinin belirlenmesinde muğlaklık yaratması nedeniyle eleştirilmektedir. Riskin olasılık olarak tanımlanması risk derecesinin hesaplanmasını ve nesnel olarak ölçümünü kolaylaştıracağı savunulmaktadır (Head, 1967, s. 214).

Risk kavramı insanın varlığı ile anlam kazandığından, riskin muhtemel olduğu her durumda insan için değerli olan her şeyin mutlaka sorgulanması gerekmektedir. Riskin nicel özelliğinden çok nitel özellikleri göz önüne alınarak insanların kaybetme ihtimali olan şeylerin sayısından ziyade değerinin irdelenmesi gerekmektedir. Bu nedenle riski yalnızca sayısallaştırılabilen teknik bir kavram olarak ele almak yeterli değildir. Aynı

zamanda riskin insan ve değerlerini kapsamaması nedeniyle sosyal yönünü de göz önüne almak gerekmektedir (Kalkan ve Deniz, 2013, s. 47-48).

Riskin sosyal boyutu değerlendirildiğinde; riskin şiddeti, büyüklüğü, kapsamı insanın değer verdiği şeye (canlı, çevre, para vb.) yüklediği değer boyutu ile ilgilidir (Aven ve Renn, 2009, s. 7). Riskin boyutunu belirleyen değer yükleme, insan tarafından yapılmakta olup değer yüklenen şeyden bağımsızdır. Bu nedenle riskin boyutu onu değerlendiren kişinin değerlendirme ölçütlerinden doğrudan etkilenmektedir. Risk, değerlendiren kişiden bağımsız olmaması nedeniyle kişinin sahip olduğu kabul edebilirlik seviyesi riskin tespit edilmesinde rol oynamaktadır. Örneğin bir olayın meydana gelmesinde milyarda bir risk ihtimali bulursa bile bir risk ihtimali bulunmakta olup bireyler bunu kabul edilmez bulabilmektedir (Aven ve Renn, 2009, s. 6). Değerlendirmeyi yapan kişi açısından bir durum risk olarak tespit edilmiyorsa, ortada riskli bir durum olsa bile bu durum tespit edilememesinden dolayı riskli olarak görülmeyecektir. Bu nedenle değerlendirenin riske ilişkin bilgi sahibi olması ve bilişsel faaliyette bulunabilmesi gereklidir. Buna göre tehditlerin yalnızca onları risk olarak algıladığımızda gerçek oldukları varsayımının yanlış olduğu sonucuna varılmaktadır (Aven ve Renn, 2009, s. 8-9).

Tehlike ve risk kavramları arasındaki ilişkiyi somutlaştırması adına zehirli mantar örneği verilebilir. Bu örneğe göre zehirli bir mantarı kimse yemediği sürece bir risk yoktur, sadece bir tehlike vardır. Bu mantarın zehirsiz mantarlarla karışma olasılığının artması ise zehirli mantarın bir insan tarafından yenmesi riskini arttırmaktadır (Scheer ve ark., 2014, s. 1271). Yapılan tanımlardan yola çıkıldığında tehlike kaynaklarının artması ile risklerin meydana gelme olasılığı arasında doğru bir ilişkinin olduğu gözlenmektedir.

Sosyal hizmet açısından risk, kaygı, korku ve stres gibi iç içe geçen kavramları kapsamaktadır (Taylor ve ark., 2015, s. 132). Yoğun iş yükü, kısıtlı süre, rol çatışmaları, mesleki karar vermede kısıtlı bağımsızlık, sosyal izolasyon, süpervizör desteğinin yetersizliği ve iş yerinde güvende hissetmeme gibi durumlar iş stresini arttıran ve sağlıklı şekilde çalışmalarını engelleyen psikososyal risk kaynaklarıdır (Borritz ve ark.,

2010, s. 969). Stres altında çalışma ise çalışanların güvenlik riski yaşama ihtimallerini arttırmaktadır (Abdalla ve ark., 2017, s. 99-100). İş kazaları arasında değerlendirilen iş yerinde şiddet olgusu (ILO, 1998) ise sosyal hizmet uzmanları açısından diğer bir önemli risk unsurunu oluşturmakta olup dünya genelinde yapılan çalışmalarda oranı değişmekle birlikte iş yerinde şiddetin varlığı belirlenmiştir (Astor ve ark., 1998, s. 227; Kimes, 2016; Madsen ve ark., 2010). Sosyal hizmet uzmanlarının belirtilen psikososyal iş stresi kaynakları nedeniyle tükenmişlik, duyarsızlaşma ve ruhsal sorunlar yaşama ihtimalleri artmaktadır (Borritz ve ark., 2010).

İş kazalarına neden olan çevresel risk kaynakları; aşırı fiziksel efor, yüksek titreşime maruz kalma, gürültülü ortam, aşırı sıcak ve yüksekte çalışma olarak değerlendirilebilmektedir (Abdalla ve ark., 2017, s. 99). Alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının çevresel riskler nedeniyle karşılaştıkları tehlikelerin sadece kayma ve düşmeler şeklinde gerçekleştiğini belirten bir çalışmaya rastlanmıştır (Wirth ve ark., 2019, s. 181). Belirtilen çevresel risk unsurlarına ilişkin alanyazında yeterli çalışma olmaması nedeniyle ve risk unsurlarını çok yönlü olarak ele almak amacıyla sosyal hizmetin çalışma sahasında çok sık karşılaşılmayan çevresel risk unsurlarına da çalışma kapsamında değinilmiştir. Risk kavramını sosyal hizmet uzmanları açısından değerlendirildiğinde, stresli çalışma ortamı ve güvenlik riskleri başlıca iki risk unsuru olarak değerlendirilebilmektedir.

2.1.3. Risk Yönetimi Kavramı

Risk yönetimi, risklerin tahmini ve değerlendirilmesinin ardından alınan kararlarla (The Royal Society, 1992, s. 4) kuruluşu kontrol etmek için yapılan iletişim geliştirme, danışmanlık, rehabilitasyon ve risk izleme faaliyetlerini ifade etmektedir (ISO, 2009, s. 2-3). Risk yönetimi, sağlık ve güvenlik risklerini makul seviyeye indirmek veya tamamen ortadan kaldırmak için faaliyetlerde bulunma anlamına gelmektedir. Herhangi bir tehlikenin ortadan kaldırılması, o tehlikeye ilişkin tüm risklerin de ortadan kaldırılmasını sağlamakla birlikte (Safe Work Australia, 2011, s. 4), herhangi bir riskin ortadan kaldırılmasından sonra bir diğer risk ortaya çıkmakta ve bir çözüme ihtiyaç duyulmaktadır (Walker ve ark., 2002, s. 3). Risk hayatın tüm alanlarında bulunduğu gibi

çalışma hayatında da varlık göstermektedir. Ancak riskin seviyesinin yüksek olması durumunda risklerin yönetilmesi ve risklerden korunma ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır (Onat ve ark., 2014, s. 21). Risk yönetimi için yapılan başlıca eylemler ise aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Norrman ve Jansson, 2004, s. 439):

- Kaçınma, riski gerçekleştirecek tehlikelerin ortadan kaldırılmasıdır.
- Azaltma, hem riskin gerçekleşme olasılığının hem de gerçekleşmesi sonucu oluşacak zararın azaltılmasıdır.
- Transfer etme, risklerin gerçekleşmesi olasılığına karşı, gelişebilecek zararın sigortalanmasıdır.
- Paylaşma, risklerin taraflara paylaşılması için sözleşme gibi yazılı anlaşmalar hazırlanmasıdır.

Risk yönetimi kuruluş içindeki potansiyel riskleri değerlendirerek bunları kontrol etmeyi hedeflediğinden mal ve can kayıplarını azaltmada önemli etkisi bulunmaktadır (Manab ve ark., 2007, s. 2). Etkili risk yönetimi, kuruluşun iş süreçlerinde sağlık ve güvenlik taahhüdünü gerektirmekte olup kuruluş çalışanlarının iş birliği, kuruluşun zaman ve maddi kaynak temini, sorumlulukların net şekilde belirlenmesi ve kuruluş içinde sağlık ve güvenlik tedbirlerinin sistematik şekilde değerlendirilmesi ile sağlanmaktadır (Safe Work Australia, 2011, s. 5).

Risk yönetimi kuruluşların risk ve fırsatları koordine etmesini sağlayarak kuruluşa değer katmakta ve kaynaklarının etkin kullanımını sağlamaktadır (Onat ve ark., 2014, s. 24). Ayrıca kuruluşta güvenli çalışma iklimini tesis etmeye katkı sağlayan risk yönetimi ile çalışanların performanslarının ve iş yerine aidiyetlerinin arttığı belirlenmiştir. Özellikle risk yönetimi süreçlerine çalışanların bilişsel ve duygusal açılarından dâhil edilmesi, güvenlik risklerinin azaltılmasını sağlarken kuruluş içinde güvenli çalışma kültürünün oluşmasına destek olmakta (Wachter ve Yorio, 2014, s. 129) ve çalışan sağlığının korunmasına da katkı sağlanmaktadır (Aksorn ve Hadikusumo, 2008, s. 419-420).

2.1.4. Güvenlik Kavramı

Güvenlik, tüm risklerden kurtulmak ve tamamen tehlikeden arınmış bir durumu ifade etmekten ziyade (Möller ve ark., 2006, s. 420) etkili risk yönetiminin sağlanarak risklerin kabul edilebilir seviyeye indirgenmesidir (Azad, 2008, s. 2). Güvenlikle ilgili teknik anlamda yapılan tanımlar incelendiğinde riskin zıt anlamlısı olarak tanımlandığı ve risk ne kadar düşükse güvenliğin o kadar yüksek olduğu kabul edilmektedir (Möller ve ark., 2006, s. 421). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)' nün tanımı incelendiğinde güvenliğin iki boyutuna dikkat çekilmektedir. Güvenlik kavramı nesnel boyutuyla ölçülebilen davranışsal ve çevresel unsurlar olarak görülürken; öznel boyutuyla bireyin güven duygusu ve güvende olma algısı olarak değerlendirilmektedir (Dünya Sağlık Örgütü [WHO], 1998, s. 1).

Güvenlik, bir bireyin veya grubun zarar görmeden yaşayabileceği veya herhangi bir zarar görme korkusu olmadan hedeflerini gerçekleştirebileceği tutarlı ve nispeten öngörülebilir bir bağlamı ifade etmektedir (Fischer ve ark., 2013, s. 20). Yapılan tanım incelendiğinde güvenlik kavramının; risklerden uzak olan bir bağlamı fiziksel olarak değerlendirilmesinin yanı sıra riskli durumlardan uzak olma hissinin psikolojik olarak da değerlendirildiği gözlenmektedir. Bu noktada güvenlik kavramının hem somut hem de soyut boyutları içeren bir kavram olduğu gözlenmektedir (Özcan, 2011, s. 448).

Maslow'un ihtiyaçlar teorisi, hiyerarşik olarak insan ihtiyaçlarını beş temel aşamada incelemektedir. Bireyler piramidin en altındaki ihtiyaçları karşılayabildiklerinde bir üst katmandaki ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir. Piramidin tabanından tavanına katmanlar sırasıyla; fizyolojik, güvenlik, sevgi ve ait olma, kendini gerçekleştirme şeklinde yer almaktadır. Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları en temel ihtiyaçlar arasında ikinci katmanda yer almaktadır (Maslow, 1943, s. 394-395). Bireylerin güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması, sosyal bir varlık olan ve sevgiye ihtiyacı olan insanın, sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için bir ön koşul olarak var olmaktadır (Kula ve Çakar, 2015, s. 195). Çünkü Maslow'un hiyerarşisine göre güvenlik ihtiyaçları karşılandıktan sonra bireyler sevgi, şefkat, ait olma, iletişim gibi sosyal ihtiyaçların yer aldığı sevgi ihtiyaçlarını karşılama aşamasına geçebilmektedir (Maslow, 1943, s. 381).

Dünya sağlık örgütü tarafından temel insan ihtiyacı olarak değerlendirilen güvenlik ihtiyacı (WHO, 1998, s. 3), Maslow'un ihtiyaçlar teorisinin ikinci basamağında yer almakta olup, güvenlik ihtiyacı; kaza, hastalık, gelir kaybı veya iş devamlılığının kesintiye uğraması gibi tehlikelerden uzak kalma arzusunun, suçtan uzak ve insan haklarına uygun bir bağlamda yaşama talebini ifade etmektedir (Gupta, 2002, s. 196). Güvenlik ihtiyaçları doğal şartlardan korunma, güvenli çevre, düzen, hukuk koruması, istikrarlı yaşam koşulları ve korkulardan uzak olma durumu gibi unsurları içermektedir (McLeod, 2007, s. 4). Dünya Sağlık Örgütü'ne göre güvenlik, tüm risklerin ortadan kaldırıldığı nihai bir hedef olmaktan ziyade risklerin kontrol altına alındığı ve belirli oranda riskleri barındıran bir durum olmalıdır. Belirli oranda tehlikenin bulunması bireylerin tetikte olmasını ve daha şiddetli risklere hazırlıklı olmayı sağladığından bireyin ve toplumun uzun vadedeki iyilik hali için gerekmektedir (WHO, 1998, s. 7). Dünya Sağlık Örgütü'nün bakış açısı, güvenlik kavramının risk kavramının zıttı olduğu yönündeki tanımların geçerliliğini sorgulatması ve güvenlik teriminin kapsamının genişliğine vurgu yapması nedeniyle önem taşımaktadır.

2.1.5. İş Güvenliği Kavramı

İş yerinde güvenlik; kaza, yaralanma ve riskli durumlar gibi istenmeyen durumların tamamen ortadan kaldırıldığı (Hollnagel, 2014, s. 22) veya bu istenmeyen durumların sayısının kabul edilebilir oranda azaltıldığı bir durum (Šotić ve Rajić, 2015, s. 17) olarak tanımlanabilmektedir. Diğer bir tanımda benzer şekilde iş güvenliği iş yerinde işin yapılması sürecinde sağlığa zarar verebilecek koşullardan korunmak için yapılan sistemli ve bilimsel çalışmalar olarak tanımlanmıştır (Akıllı ve Aydoğdu, 2012, s. 245). İş güvenliği kavramı iş yerinin içinde olduğu kadar dışındaki alanların da çalışanlar için sağlıklı koşullara sahip olmasına dikkat çekmektedir (Sofuoğlu, 2012, s. 15). Ayrıca iş güvenliği, yaşama hakkını teminat altına alan, anayasal bir hak olarak tanımlanan, hem iş yeri içindeki hem de iş yerinin dışındaki tehlikelere karşı özellikle işverenlerin tedbirler almasını sorumlu kılan ve sorumlulukların yerine getirilmemesi halinde yasal yaptırımları bulunan hukuki boyutları da bulunan bir kavramdır (Karabal, 2021, s.3).

Kurum yönetimlerinin güçlü bir güvenlik iklimi ve güvenlik kültürünü oluşturmaya yönelik çabalarının, çalışanların işlerine bağlılıklarını arttırmada ve işyerinde yaralanmaları azaltmada doğrudan etkisi bulunmaktadır (Abdalla ve ark., 2017, s. 114). Yapılan bir araştırma bu ilişkiyi destekler nitelikte olup işe bağlılığa sahip olan çalışanların işe bağlılığı olmayan çalışanlara kıyasla %62 oranında daha az iş güvenliği sorunu yaşadıkları belirlenmiştir (Harter ve ark., 2006, s. 35). Alınan iş güvenliği tedbirlerinin, güvenli çalışma iklimi sağlayarak çalışanların işe bağlılıklarının geliştirildiği, ayrıca kuruluşlardaki güvenlik riskleri ve kazalar nedeniyle yapılan harcamaları belirgin oranda azalttığı belirlenmiştir (Vance, 2006, s. 1).

Kuruluşların belirlediği iş güvenliği politikaları yapısal olarak birbirlerinden ayrılmaktadır. Bazı kuruluşlar, kuruluş içindeki iletişim ve güvenli ilişkiyi geliştirerek, çalışanların hastalıklarını veya kaza geçirme durumlarını hemen bildirmelerini istemekte ve güvenlik ekiplerince durumun değerlendirilmesi istenmektedir. Diğer bir iş güvenliği politikasında ise kuruluşlar çalışanları güvenli çalışma kurallarına uygun çalışmalarını için sorumlu tutmakta ve güvenli çalışma kurallarına uyulmaması halinde disiplin uygulamaları yaparak, kuruluşta risklerin gerçekleşme ihtimalini düşürmeyi hedeflemektedir (Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti Hesap Verebilirlik Ofisi [GAO], 2012, s. 7). Kuruluşların belirledikleri iş güvenliği politikalarının işlevselliği üzerine yapılan araştırmalarda ise etki düzeyinin kısıtlı kalabildiği belirlenmiştir. Bu durumun nedenlerinden biri olarak kazaların raporlanması sonrasında gelecek yaptırımlardan kaçınmak için kazaların raporlanmaması veya saklanması gösterilmektedir. Kazaların raporlanmaması ve gizlenmesi ise risklerin değişmeden kalmasına ve tehlikelerin fark edilmemesine neden olarak güvenlik risklerinin devamlılığına neden olmaktadır (Lipscomb ve ark., 2013, s. 398).

2.1.6. İş Stresi Kavramı

İş stresi veya işle ilgili stres, çalışanların bilgi ve yetenekleriyle uyuşmayan ve başa çıkma becerilerini zorlayan iş talepleri ve baskıları ile karşı karşıya kaldıklarında gösterdikleri tepkidir. İş stresi farklı iş sahalarında bulunmakla birlikte çalışan desteğinin az olduğu, mesleki karar verme kontrolünün bulunmadığı ve iş

organizasyonunda aksaklıkların bulunduğu durumlarda daha yoğun şekilde yaşanmaktadır (WHO, 2020). Farklı bir tanımda işle ilgili stres, iş içeriğinin, iş organizasyonunun ve çalışma ortamının olumsuz yönlerine karşı verilen duygusal, bilişsel, davranışsal ve fizyolojik tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Narban ve ark., 2016, s. 47). İş stresine neden olan unsurlar ise eğitim geçmişi, mesleğe bağlılık ve demografik özellikler gibi bireysel; iş yükü çalışma ortamı ve kültürü, kazanç gibi organizasyonel ve son olarak süpervizör desteği alabilme gibi danışmanlık unsurları olarak sınıflandırılabilir (Goltzman ve ark., 2006, s. 32).

Yüksek stres altında görev yapan çalışanların daha sık hastalanarak izin almak durumunda kaldıkları (Kuip, 2016, s. 92), iş yapma motivasyonlarının ve işe bağlılıklarının azaldığı belirlenmiştir (Breugh, 2020, s. 99). İş yerinde çeşitli tehditlerle karşılaşma ve şiddete maruz kalma potansiyeli olan mesleklerde çalışmak, iş stresini arttıran en önemli unsurlardan biri olarak görülmektedir. Ayrıca çalışanların şiddet riskinin büyüklüğüne bağlı olarak psikiyatrik bozukluklar yaşama ihtimali artmaktadır (Wieclaw ve ark. 2006, s. 775). İş stresini arttıran yüksek iş yükü, iş organizasyonunda eksiklik ve iş yerinde zayıf sosyal ilişkiler gibi unsurlar güvenlik riski ile karşılaşma olasılığını da arttırmaktadır. Bu noktada yüksek iş stresi ile güvenlik riski yaşama ihtimali arasında doğrusal bir ilişki olduğu gözlenmekte olup iş stresi, güvenlik risklerinin bir öncülü olarak değerlendirilebilmektedir (Kim ve ark., 2016, s. 8).

2.2. BECK'İN RİSK TOPLUMU KURAMI

Risk toplumu, günümüz toplumlarındaki insanların karşı karşıya olduğu risklerin çokluğunu belirten bir kavramdır (Ertürk, 2018, s. 279). Alman sosyolog Ulrich Beck tarafından geliştirilen risk toplumu kuramı, insanlığın tarımdan sanayiye geçişiyle başlayan modernleşme sürecinin sürekliliğe sahip olduğunu ve geleneksel anlamdaki modernleşmenin farklılaşarak günümüzde post-modernizm olarak adlandıramayacağımız ancak geleneksel modernizmin devamı niteliğindeki bir dönemde olduğumuzu savunmaktadır. Beck, günümüz toplumlarının gelecekteki olası sonuçlarını kestiremediği bir belirsizlikler döneminde yaşadığını belirterek, bu belirsizliklerin ortaya çıkardığı tehlikeleri ve bu tehlikelerden korunma ihtiyacı

çevresinde temellendirdiği risk toplumu kuramını oluşturmuştur (Beck, 2019). Beck'in bu kuramı oluşturmasındaki amacı; toplumları, karşı karşıya oldukları risklerle yüzleştirmek ve toplumların riskler karşısında yapacakları seçimlerle geleceklerini şekillendirebildiklerine dikkat çekmektir (Çuhacı, 2004, s. 62-63). Beck risk toplumu kavramı ile temel olarak küreselleşmiş, ekonomik, politik, kültürel ve çevresel niteliklerdeki riskleri barındıran bir dünyayı betimlemektedir (Beck, 2019, s. 23).

Önceki yüzyıllarda doğa olayları ve bilinmeyenden kaynaklanan tehlikeler günümüzde daha geniş bir bağlama sahiptir. Sihir, canavarlar ve sıra dışı doğa olayları gibi olgular günümüzde risk olarak görülmemekle birlikte; günümüzde çevre kirliliği, terör olayları, silahlanma, besin zincirinin bozulması, gizliliğin ihlali gibi riskler ortaya çıkmıştır. Riskler geçmişte insanların oluşturmadığı doğal olayları anlatmak için kullanılırken günümüzde insan eliyle yaratılmış riskleri de içerecek şekilde kullanılmaktadır (Çuhacı, 2004, s. 43-44). Alanyazında yapılan farklı risk tanımlarıyla benzer özellikler taşıyan ve bu tanımların birçoğunu kapsayan Beck'in risk yaklaşımı, riskin kaynağına göre çeşitleri bulunduğunu vurgulamakta ve riski dönüşen bir kavram olarak ele almaktadır. Bu bölümde sırasıyla teorinin ortaya çıkış süreci, temel özellikleri ve risk toplumu olarak adlandırılan sosyal yapının modern sanayi toplumlarından ayrılan özelliklerine yer verilmiştir.

2.2.1. Risk Toplumu Kuramının Oluşumu ve Temel Özellikleri

Risk toplumunun oluşumunda modernleşme ile birlikte ortaya çıkan bilimsel ve teknolojik gelişmeler etkili olmuştur. Modern insanın sahip olduğu bilgiye, yarattığı bilimsel ve teknolojik ilerlemelerin toplum üzerindeki etkilerine ve bunların potansiyel tehlikelerine odaklanan bakış açısı, risk toplumu kuramının temellerini oluşturmaktadır (Ertürk, 2018, s. 279).

Risk toplumu anlayışının ortaya çıkmasını sağlayan soru cümlesi; “İleri modernleşme sürecinin bir parçası olarak sistematik biçimde üretilen riskler ve tehlikeler nasıl önlenebilir, asgariye indirilebilir, dramatikleştirilebilir ya da kanalize edilebilir?”dir. Bu soru cümlesi modernleşmenin yan etkilerinin, modernleşme sürecini aksatmaması ve

ekolojik, tıbbi, psikolojik ve toplumsal risklerin makul seviyede kalması için yapılabilecek eylemlerin irdelenmesini hedeflemektedir (Beck, 2019, s. 22). Ayrıca Beck risk toplumu teorisinde gelecek hakkında olumsuz görüşlere sahip olması nedeniyle riskleri açıklarken yapılması gerekenleri değil yapılmaması gerekenleri ifade etmiştir. Buna göre insanlar tarafından üretilen riskler, insanların kendisini kontrol altına almakta ve hareketini sınırlandırmaktadır (Beck, 2005, s. 47). Risklerin bireyleri sınırlandıran bu özelliği güvende olma durumuna ilişkin tereddütlerin ortaya çıkmasına ek olarak özgürlükleri olan ve özgürlüğünü kullanabilen insan imgesinin netliğini yitirmesine neden olmakta, insanı güvende olma ya da özgür olma seçeneklerinden birini seçmesi için sınırlandırmaktadır.

Riskler Yeniçağ ile birlikte hayatımıza giren bir kavram değildir. Kıtaların keşfi sırasında denizlere açılan denizciler de risklerle karşılaşmıştır. Ancak buradaki riskler bireysel nitelikte olup su kirliliği ve ormansızlaşma gibi tüm insanlığı tehdit eden küresel riskler halini almamış olup daha çok cesaret ve macera ile ilişkilendirilmektedir. Ayrıca modernleşme öncesi riskler insanların duyu organları ile tanınabiliyorken günümüzde duyu organları ile tanınamayan görünmez bir niteliğe sahiptir. Geçmişteki tehlikeler hijyen olanaklarının gelişmemesi ile bağlantılı iken günümüzde sanayinin aşırı üretimine bağlı riskler yaşanmaktadır. Modernleşme ile birlikte bireysel ve yerel nitelikteki riskler küreselleşmiş olup riskler, yaratıldıkları sanayi tesislerinde kalmayıp gezegenin geneline yayılmakta ve sadece yaşayan insanları değil gelecekte yaşayacak insanları da etkilemektedir (Beck, 2019, s. 24-25). Kutuplarda yaşayan hayvanların kanında tarım ilacına rastlanması ise modernleşmenin ortaya çıkardığı risklerin coğrafi konumlara bağlı olmadığını ve risklerin yarattığı etkinin dağılmasında izlediği yolların tahmin edilemez olduğunu göstermektedir (Beck, 2019, s. 35).

Yaşamakta olduğumuz geçiş döneminde (klasik sanayi toplumundan risk toplumuna/geç modernlikteki topluma) ortaya çıkan sorunlar ve tehlikeler, sanayi toplumunda görülenlerden farklı olduğundan günümüz toplumlarındaki risklere yönelik öğrenme süreci devam etmektedir. Günümüz toplumlarında uzmanlaşmış mesleklerin ortaya çıkması ve risklerle ilgilenen kurumların kurulması risklere dair bilinmezliğin, belirsizliğin ve tahmin edilemezliğin bir sonucu olarak görülmektedir (Beck, 2019, s.

34). Risk toplumundaki tehlikelerin tahmin edilmesinde geçmişten referans alma yönteminin işlevini yitirmesi ile yeni bir çözüm yolu olarak risk tahminleri için uzmanlar ve yeni bilim dalları kullanılmaktadır. Ancak ilk kez karşılaşılan ve herhangi bir deneyimin olmadığı riskler konusunda kimsenin uzman olarak net sonuçları hakkında bilgi veremeyeceği için riskler kolayca meşrulaştırılabilmektedir. Bu nedenle Beck, risk konusunda uzman kişilerin ve bilim dallarının riskleri ortadan kaldırmak yerine risklerin meşrulaştırılması için çalıştıklarını ifade etmektedir (Beck, 2019, s. 45-46). Nükleer kazalar çok sayıda bilinmezliği içermesi nedeniyle bu durumun en çarpıcı örnekleri arasında yer almaktadır. Uzmanları nükleer enerjiyi kullanabilmekte ancak herhangi bir kaza olması durumunda çevrenin nasıl temizlenebileceği ve hangi potansiyel etkileri barındıracağı yönünde eksiksiz ve kesin bilgiye sahip değillerdir. Bu nedenle uzmanlar nükleer enerji kullanımındaki kaza yaşama ihtimalini değerlendirerek olasılık hesapları yapmakta ve aslında riskleri meşrulaştırma yoluna giderek güvenlik ihtimalinin oldukça yüksek olduğuna vurgu yapmaktadır.

Yüksek riskli sanayilerin küreselleşmesi ile gözlenemeyen ve hesaplanamayan riskler artmıştır. Mal ve hizmet üretimi faaliyetlerinin tahmin edilemeyen riskleri ile insanlar ve toplumlar iç içe yaşamaya başlamıştır. Bu toplumlarda yaratılan risklerin bireylerle olan ilişkisi aşağıdaki beş hipotez ile incelenmektedir: (Beck, 2019, s. 27-29).

1. Geç modernlikte üretilen riskler, modern öncesinde üretilen servetten farklıdır. Riskler duyu organları ile algılanamaz, etkileri geri döndürülemez ve sahip olunan bilgi çerçevesinde boyutu, toplumsal etki seviyesi değişmektedir. Riske ilişkin bilgi bulunmuyorsa, risk ve potansiyel etkileri görünmez kalmaktadır.
2. Risklerin büyümesinden ve paylaşımından toplumdaki bazı bireyler, toplumsal risk konumlarına göre yani ait oldukları toplumsal sınıfa göre daha fazla etkilenebilmektedir. Ancak bireyler hangi sınıftan olursa olsun riski üretenler veya riskten kar sağlayanlar da risklerden etkilenmektedir. Örneğin nükleer kazalardan zenginler ve santral işletmecileri de zarar görmektedir.
3. Risklerin yayılımı ve kapitalist gelişme mantığı ilişkisi halindedir. Modernleşmenin riskleri büyük çaplı iş anlamına gelmekte olup, insanların tükenmez ihtiyaçları

risklerin kaynağını oluşturmaktadır. Kapitalist sistemin ürettiği risklerin ekonomik sömürsü ile toplumsal tehlike koşulları üretilmektedir.

4. Sınıf ve zümre konumları varlığın bilincini belirlerken; riskli durumlarda bilinç, varlığı etkilemektedir. Özetle sosyoekonomik konum bireylerin dünyayı algılama biçimini şekillendirirken; yaşanan riskli durumlara ilişkin birey bilinçli ve farkındalık sahibi ise bireyin yaşamsal özellikleri farklılaşmaktadır.
5. Toplumsal riskler kendilerine has siyasi nitelik taşımakta olup sanayileşme sürecinin olumsuz sonuçlarının ortadan kaldırılması politik nitelik taşımaktadır. Risk toplumunda yavaş veya hızlı şekilde ortaya çıkan şey, riskin siyasi potansiyelidir. Bunlardan kaçınma ve bunları yönetmek ise iktidarın ve gücün yeniden örgütlenmesini gerektirebilir.

Riskler de servet gibi bölüşüm nesnelere olup riskler, bireylerin risk konumlarını belirlerken; servet ise insanların buldukları toplumsal sınıf konumlarını belirlemektedir. Servet nesnelere zahmet ile elde edilen tüketim malları, gelir ve mülkiyet ile ilişkilendirilirken; riskler modernleşmenin getirdiği bolluğun yan etkileri ile ilişkili olup kaçınılması, inkâr edilmesi veya yeniden yorumlanması gereken durumları belirtmektedir (Beck, 2019, s. 33-34).

Riskli bir durumun sonucu, başka riskli durumların sonucunun kabul edilebilirliğini azaltabilmekte veya arttırabilmektedir. Örneğin iklim değişikliğinin artması, karbon salınımı yapmayan nükleer enerjinin risklerini daha kabul edilebilir kılması bu duruma bir örnektir (Beck, 2019, s. 40). Sonuçları öngörülemeyen ve/veya sonuçları uygulayıcılar tarafından istenen riskler meşrulaştırılabilmektedir. (Beck, 2019, s. 46). Ayrıca riskler bilim tarafından kabul edilmediği sürece var olmadıklarından önlenmez ve sonuçları telafi edilmeye çalışılmazdır (Beck, 2019, s. 108). Tüm risklerin beraberinde getirdiği yan etkileri bulunmaktadır. Bu yan etkiler risklerin hem istenmeyen bir şekilde sonlanabileceğinin itirafı hem de istenmeyen sonuçların etkilenenler nezdinde paylaştırıcısıdır. Yan etkilerin paylaşılması aşamasında ise risklerin paylaşılmasına benzer şekilde bazı bireyler daha fazla yan etki yaşarken, bazı bireyler görece daha az yan etki yaşamakta ve bir katmanlaşma oluşmaktadır.

Servet bölüşümü gibi risk bölüşümü de toplumsal sınıflara bağlı olarak değişmektedir. Ancak servet toplumun üst sınıflarında birikirken, risk toplumun alt sınıflarında birikmektedir (Beck, 2019, s. 47). Bu açıdan bakıldığında modernleşme öncesinde gelişen sınıflı toplumsal yapının modernleşme sürecinde varlığını devam ettirdiği ve risklerin boyutlarına göre varlığını güçlendirdiği söylenebilir.

Risk toplumunda yoksulluk kaçınılması gereken bir risk bolluğunun olması durumu veya güvenlikten yoksun olmayı ifade etmektedir. Zenginler ise risk karşısında güvenlik ve risk muafiyeti satın alabilme duruma sahip olan kişilerdir. Risklerin yoksullar ve zayıfların tarafında birikmesi nedeniyle toplumsal sınıflar arasında eşitsizlikler ortaya çıkmaktadır. Örneğin vasıfsız bir işçinin vasıflı bir işçiye oranla işsiz kalma ihtimali daha yüksektir. Buna istinaden gelir kaybı tehdidi, işçilerin risklere tolerans eşiğini de etkileyebilmektedir (Beck, 2019, s. 47). Vasıflı işçinin iş kaybı riski daha düşük olduğundan çalışma hayatında karşılaşacağı stres ve şiddet tehdidinde toleransı daha düşük olup, riskli durumlarla iş veya yaşam alanı değiştirme gibi başa çıkma becerileri daha yüksektir.

Risklerin zamanla kendilerini yaratanları veya yaratılan risklerden kar edenleri bularak onlara saldırması durumu bumerang etkisi olarak adlandırılmaktadır. Suçlu ve mağdurlar modernleşmenin ortaya çıkardığı riskler altında birleşmektedir. Bu noktada dünyayı zengin-yoksul, siyah-beyaz, kuzey-güney, doğru-batı ayrımının olmadığı bir uçağa benzetmek yanlış olmayacaktır (Beck, 2019, s. 51-52). Bu uçağın düşmesi veya kaza yapması halinde yukarıda verilen ayrımların bir öneminin olmayacağı, “uçakta bulunan” herkesin doğrudan etkileneceği göz önüne alındığında hiçbir yolcunun eğer ki intihar etmek istemiyorsa uçağın güvenliğini tehlikeye atacak herhangi bir davranışta bulunmayacağı düşünülmektedir. Kâr elde etmek için fazla yük alan bir pilotun yönetiminde olan uçağın düşmesi halinde pilotun kazanacağı karın bir anlamı olmayacağı ve pilotun yarattığı riskli durumun sonuçlarından tüm yolcuların ve pilotun kendisinin de etkileneceği açıkça görülmektedir.

Günümüz risk toplumlarında riskli sanayiler, çalışan ücretlerinin düşük olduğu ülkelere aktararak risklerin uzaklaştırılması ve üretimin çevre ve işçi koruma kurallarına

takılmadan devam ettirilmesi sağlanmaktadır. Bu durum yoksulluk ve risk unsurları arasındaki çekim kuvvetini açıkça göstermektedir (Beck, 2019, s. 58). Riskli üretim tesislerinin 3. Dünya Ülkeleri olarak adlandırılan gelişmemiş ve yoksul ülkelere taşınması ise risklerin dünya geneline yayılmasına ve ülkelerin coğrafi konumlarının önemini yitirmesine neden olmaktadır. Beck'in kuramının burada belirtilen özelliğinin günümüzde şekil değiştirerek devam ettiği gözlenmektedir. 2022 yılı Nisan ayında İngiltere'nin yasa dışı yollarla gelmiş göçmenleri Ruanda'ya göndermeye yönelik anlaşma yapmış olması, bu durumun en somut örnekleri arasında görülebilmektedir. İngiltere bu anlaşma ile ülke güvenliğini sağlarken, "riskli" olarak gördüğü göç hareketini de sınırlandırmayı hedeflemektedir. Yapılan anlaşma ile İngiltere'nin, insan hakları ihlallerinin yaşandığı ve az gelişmiş bir ülke olan Ruanda'ya kendi ülkesinde bulunan "riskli" göçmenleri gönderebilecektir (Deutsche Welle, 2022; Reuters, 2022). Riskli sanayiler ve riskli metaların dünyanın gelişmemiş bölgelerine gönderilerek burada üretim yapmasına benzer şekilde, günümüzde küresel sosyal bir sorun olarak görülen düzensiz göçmenlerin bir risk olarak değerlendirildikleri gözlenmektedir. Göçmenlerin insan olma özelliklerinin ve temel insan haklarının göz ardı edilerek metalaştırıldıkları ve "riskli metaların" gelişmiş ve görece risklerin daha az olduğu alanlardan uzaklaştırılması için çalışıldığı görülmektedir. Beck'in risk toplumu kuramının sanayi ve metalarla ilgili riskleri açıklarken aynı zamanda, doğrudan insanın ve sosyal yapının maruz kalabileceği riskleri açıklamada da işlevsel olduğu verilen örnek üzerinden daha net şekilde görülmektedir. Ayrıca verilen örnek 1986 yılında Beck'in oluşturduğu kuramın günümüzde geçerliliğini koruduğunu ve sosyal olayları açıklamada işlevsel olduğunu da göstermektedir.

2.2.2. Risk Toplumunu Modern Sanayi Toplumundan Ayıran Unsurlar

Yaşamakta olduğumuz dönem toplumsal sınıfların olduğu klasik sanayi toplumundan, risk gruplarının olduğu risk toplumuna doğru bir geçiş süreci özelliğini taşımaktadır (Beck, 2019, s. 11). Risklerin varlığı ile oraya çıkan korku kültürü, geleceğe ilişkin belirsizlik ve güvenlik algısını etkilemektedir. Toplumların içinde yaşadığı belirsizlik ve güvende hissetmeme durumu, toplumsal bir korku iklimi yaratarak karmaşa ve belirsizliğin hâkim olduğu bir bağlam yaratmaktadır. Yaşanan çevredeki doğal afetler,

sosyal olaylar ve nükleer felaketler gibi risklerin yoğunluğunun artmasına bağılı olarak yaşanan korku iklimi de sertleşmektedir (Ertürk, 2018, s. 280).

Modern bilgi toplumlarında bireyler yaşanan değışime ayak uydurmak ve bir şeyler yapabilmek için bilgiye ihtiyaç duymakta ve sürekli olarak öğrenerek değışime uyum sağlamaktadır (Parlar, 2012). Ancak risk toplumundaki bireyler mümkünse hiçbir şey yapmayı istememektedir. Eğer ki yapması gerekiyorsa da herhangi bir zarar görmeden yapmayı istemektedir (Ertürk, 2018, s. 280). Beck'in kuramına göre risk toplumlarında geleceğe endişe ile bakılması ve güvenlik kaygısı yaşanması nedeniyle sadece bugün için yapılması gerekenler yapılmakta ve gelecek için bir üretim veya birikim hedeflenmemektedir. Önceki yüzyıllarda yaşanan toplumlara bakıldığında sanat eserlerinin yapımı, kentlerin inşası ve üretim tesislerinin kurulması gibi girişimlerin gelecek odaklı olduğu ve gelecek için bir şeyler yaptıkları gözlenirken günümüz toplumlarında geleceğe korku ile bakılmasından dolayı gelecek için bir şeyler yapma düşüncesi tercih edilmemektedir.

Sınıflı geleneksel toplumlar "mutlak eşitlik" ütopyasına bağılı iken risk toplumunun ütopyası ise "emniyette olma" dır. Sınıflı toplumda herkesin toplumsal kaynaklardan "pay" alması hedeflenirken, risk toplumlarında herkesin "korunması" hedeflenmektedir. Sınıflı toplumları harekete geçiren söylem "Açım!" iken, risk toplumlarını harekete geçiren söylem "Korkuyorum!" dur. Sınıflı toplumdaki "ihtiyaç ortaklığının" yerini risk toplumlarında "endişe ortaklığı" almaktadır (Beck, 2019, s. 72). Sınıflı toplumlarda ihtiyaç sahibi olan kişilerin örgütlenmesi toplumsal bir hareket ve siyasi bir değışimi sağlayabilirken, risk toplumlarında belirli bir korku unsurundan dolayı endişeli olan kişilerin, karşı karşıya kaldıkları riskleri değıştirmek istemesi toplumsal bir hareket yaratmaktadır. Politikacıların sınıflı toplumdaki hedefi elindeki iktidar gücü ile toplumdaki eşitliği sağlamak iken, risk toplumunda bireylerin kendilerini güvende hissetmesini sağlamaktır. Bu noktada politikacıların halk tarafından seçilmesi veya kabul edilmesinde mevcut durumda toplumsal eşitsizliğin veya toplumsal korku halinin olması gerektiği söylenebilir. Bu şekilde yöneticilerin yaşadıkları toplumun ütopyasını gerçekleştirme vaatlerinde bulunarak iktidarını devam ettirebileceği düşünülmektedir.

Geleneksel sanayi toplumunda eşitlik ve toplumsal kaynaklardan eşit pay alabilme ütopya olarak belirlenirken; risk toplumundaki belirsizlik ve korku, bireylerin güvende olma durumunu ütopya olarak seçmesine neden olmuştur. Güven idealize edildikçe yaşamın her alanına yerleşerek güvenli ulaşım, güvenli konut, güvenli besin, güvenli tatil ve güvenli cinsellik gibi tüm yaşamsal faaliyetlerde yerini almıştır (Ertürk, 2018, s. 285). Riskin tüm yaşamsal faaliyetlerde bulunması karşısında güven arayışı, profesyonel meslek alanlarına da yansımış olup ekonomik risklere karşı iktisat, toplumsal risklere karşı siyaset ve meslek alanlarında karşılaşılabilecek risklere karşı iş güvenliği alanlarında gelişmeler yaşanmıştır. Bilimdeki gelişmelerle paralel olarak profesyonel meslekler de gelişmelerini devam ettirmektedir. Ancak risk toplumlarında bireylerin bilime olan güveni, geleneksel sanayi toplumundaki gibi mutlak bir güven durumundan, kuşkuyla yaklaşılan ve güvenlik endişesi duyulan bir duruma evrilmiştir. 2020 yılında ortaya çıkan Covid-19 salgınına ilişkin yapılan bilimsel çalışmalar sonucunda salgını önlemeye yönelik tedavi yöntemleri ve aşılar geliştirilmiştir. Ancak yapılan araştırmalarda bölgesel olarak farklılaşmakla birlikte önemli sayıda bireyin aşıya güveninin düşük olduğu gözlenmiştir (Mendoza ve ark., 2021, s. 4; Vogel ve Burni, 2022). Aşıya olan güven, zaman geçtikçe aşılama çalışmalarının artışı ile yükselmiştir. Özellikle düşük eğitim ve gelir seviyesine sahip olanlarda, azınlık konumundaki gruplarda ve beyaz olmayan nüfuslarda salgının başında tedavi ve aşıya güven seviyesi düşükken ilerleyen süreçlerde güven seviyesinin toplumun diğer kesimlerine oranla daha hızlı arttığı gözlenmiştir (Daly ve ark., 2021, s. 2398; Robinson ve ark., 2021, s. 2031). Yapılan farklı bir çalışmada da düşük-orta gelirli ülkelerde bireylerin aşıyı kabul etme durumlarını etkileyen en önemli unsurun, aşıya yönelik güven duygusu olduğu belirlenmiştir (Larson ve ark. 2018, s. 1607). Alanyazında farklı ülkelerde yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde dünyanın risk toplumunun özelliklerinden biri olan bilime kuşkuyla yaklaşma ve bilime karşı güvensizlik duyma durumunun yaşandığı gözlenmektedir. Covid-19 salgınında dünya yepyeni bir tehlikeyle karşı karşıya gelmiştir. Ancak bilgi seviyemiz, bu riski tanımaya ve önlemeye yetmediğinden, risk bir tehlike unsuru halini alarak toplumların güvenliğini etkilemiş, güvensizlik ve belirsizlik iklimi karşısında korku ve endişe duyan topluluklar yaratmıştır. Bilime duyulan güvensizlik, geliştirilen aşı ve tedavilere yönelik kuşkuları arttırarak güvensizlik hissinin toplum geneline yayılmasına neden olmuştur. Yaşanan bu

durum risk toplumu kuramının günümüz dünyasında geçerliliğini somutlaştıran en güncel örneklerden biri olarak düşünülebilmektedir.

Sınıflı geleneksel toplumlarda tehlikelerle karşılaşma, ait olunan sınıf tarafından belirlenmektedir. İnsan bir sınıf içinde doğmakta, yaşamakta ve ölmektedir. Risk toplumlarında ise risk konumlarını etkileyen unsurlar belirsiz olup riskin herkes için varlığı söz konusudur (Beck, 2019, s. 76). Riskler tamamen ortadan kaldırılamaz ve sonsuzdur. Risklerin ortadan kaldırılması için yapılan her faaliyetle birlikte yeni riskler gelişmektedir (Beck, 2019, s. 82). Risklerin yok edilemezliğinin yanında, özellikle üretimi artırma çabası sırasında yaratılan riskler ihmal edilmekte ve verimliliğe odaklanılmaktadır (Beck, 2019, s. 89). Yaşanan değişimlere ve toplumsal çabalara rağmen risklerin engellenememesi, risk toplumunu devrimler yaratan bir toplumdan ziyade olağanüstü halin normal durum haline gelme tehlikesinin yaşandığı bir toplum haline getirmektedir (Beck, 2019, s. 119). Risk toplumunda toplumun orta-alt kesimlerinin yanında, riskleri üretenler, zenginler ve sermaye sahipleri de var olan risklerden etkilenmekte, kendi fabrikalarının veya tesislerinin zararlı etkilerinden doğrudan olmasa bile dolaylı yoldan mutlaka etkilenmektedirler. Ancak bu noktada risklerin topluma eşit şekilde dağılmadığına dikkat çekilmelidir. Toplumun orta-alt kesimindeki bireylerin ve dezavantajlı grupların gelir düzeylerinin düşüklüğü ile ters orantılı şekilde, risklerle karşılaşma ve risklerden etkilenme seviyeleri, zenginler ve sermaye sahiplerine oranla çok daha yüksektir.

Eski sanayi toplumlarında hayatta kalmak için temel beceriler, kişinin maddi yoksullukla mücadele etme yeteneği ve toplumsal konumunu kaybetmeme yeteneğidir. Eğitim tarzı ve kariyer planlaması gibi bireysel hedefler toplumsal konumun korunması için belirlenmektedir. Risk toplumunda ise ilaveten yeni becerilerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Tehlikeleri önceden tahmin etme ve onlarla başa çıkma yeteneği ve siyasi-biyografik tehlikelerle başa çıkma yeteneği bu yeni geliştirilmesi gereken becerilerdendir. Ailenin, evliliğin ve ait olunan sınıfın güvensizlikle baş etme biçimleri anlam kaybederken, bireylerden korku ve endişeyle bireysel olarak başa çıkma talebi artmaktadır. Bu durum ise eğitime, bilimsel terapilere ve siyasal alanlarda toplumsal kurumlara olan talebin artmasına neden olmaktadır (Beck, 2019, s. 114-115).

İnsanoğlu yaratılışından itibaren bilgi ve deneyimini arttırdıkça kendi yaşamını planlama becerisini de geliştirmiş ve öncelikle kendi hayatındaki belirsizlikleri yok etmeyi hedeflemiştir. İnsanın bilim ve teknolojiyen edindiği bilgiler ışığında hem kendi kaderini yönetme becerisi gelişmekte hem de içinde yaşadığı bağlamdaki belirsizlikleri azaltabilmektedir. Modernleşme süreci bireylere bu yetenekleri kazandırmakla birlikte, modern bireyin karşılaşma ihtimali olan tehlikeleri bilmesini de gerektirmektedir. Yeni bir toplum ve yaşam oluşturma amacını taşıyan modern bireyler, bilim ve teknoloji kaynaklı yeni tehlikeler karşısında geliştirdiği baş etme becerileri yetersiz kalmış ve bir belirsizlik hali içerisinde yer almaya başlamıştır. İnsanlığın artan bilgi ve becerisine rağmen üstesinden gelmekte zorlandığı bu belirsizliklere yönelik farkındalığın kaynağı, yine artan bilgi ve becerileridir (Ceylan, 1999, s. 103). Fiziksel olarak görece daha güçsüz olan ve daha uzun süre bakıma ihtiyaç duyan insanoğlunun mantıklı düşünebilme ve öğrenebilme becerisi, tarih boyunca karşılaştığı tehlikelerin ortadan kaldırılması ve risklerin yönetilmesini sağlayarak yaratılışından bugüne, yok olmadan gelmesini sağlamıştır.

İnsanoğlu doğadan kendisine yönelik gelebilecek tehditlerle, ürettiği ve sahip olduğu bilgi ve beceriyi kullanarak büyük ölçüde baş edebilmiştir. Ancak aynı zamanda bilgi ve beceriye sahip insan tarafından geliştirilen bilim ve teknolojinin yarattığı çeşitli tehditler ortaya çıkmıştır. Doğadan gelebilecek risklerin yerini insanın kendisinin yarattığı bilim kaynaklı riskler almaya başlamıştır (Ertürk, 2018, s. 283). Bu durum da keşfedilmemiş ve oldukça yeni risklerin ortaya çıkmasına ve insanların belirsizliklerden doğan güvensizlik hissetmelerine neden olmuştur.

Beck'e göre riskler, sürekli olarak bir şeylerden kaçınmaya neden olmaktadır. Dünyayı bir risk olarak gören bireyler ise sonunda eylem yeteneklerini yitirmektedir (Beck, 2005, s. 47). Sürekli olarak maruz kalınabilecek riskler üzerine düşünmek, insanların riskler karşısında devamlı savunmada olmalarına ve eyleme geçmekten ziyade pasif durumda kalmayı tercih etmelerine ve yaşama alışkanlıklarının değişmesine neden olmaktadır.

Risk toplumunda risklerden uzak kalmak için eylemden vaz geçilmesinin sosyal hizmet mesleği tarafındaki bir yansıması, sosyal hizmet alanında tamamen güven içinde çalışmanın tek yolunun meslekten uzak durulması gerektiğine ilişkin görüştür. Bu yanlış görüşün değiştirilmesi ve hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçı için güvenli bir çalışma alanının yaratılması için güvenlik önlemlerine akılcı ve çözüm odaklı olarak önem verilmesi gerekmektedir. Alınan önlemler her ne kadar tamamen güvenli ortamı garanti etmese bile, iyi risk yönetimi stratejilerini içeren önleyici tedbirlerin alınması çalışma güvenliği açısından önem taşımaktadır (Lyter ve Abbot, 2008, s. 30-31).

2.2.3. Risk Toplumunda Sosyal Hizmet

Toplumsal refah seviyelerinin geçmiş yıllardan daha yüksek olduğu günümüz toplumları, çeşitli güvensizlikler, kaygı ve yaşam koşullarında hızlı değişim gibi güvenlik risklerini de barındırmaktadır. Günümüz modern toplumları insanlar tarafından üretilen riskler nedeniyle belirsizliklerin toplumun her seviyesine ulaştığı ve insanların korku hissettiği bağlamlardır (Webb, 2006, s. 23-24). Refah seviyesi yüksek toplumlarda insanlar tarafından yaratılan güvenlik riskleri, aşılması istenen en büyük aksaklık olarak görülmekte ve yaratılan refahın olumlu etkilerini azaltmaktadır. Toplumun aksayan bu yönünün aşılması için risk hesaplaması yapan çeşitli meslekler ortaya çıkmış olup bu mesleklerden birinin de sosyal hizmet olduğu görülmektedir. Aslında sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkmasını sağlayan sanayi devriminin tek unsur olmadığı, modern risk toplumuna geçişin de sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkmasına katkı sağladığı düşünülmektedir. Webb'e göre modern bir faaliyet olan sosyal hizmet risk toplumlarında sosyal düzenlemeler, hesaplamalar ve yöntemler geliştirerek insanların güvenliğini arttırmaya çalışmakta (2006, 25-26); savunmasız kişileri belirsizliklerden, krizlerden ve güvensizliklerden koruyan bir güvenlik ağı görevi görmektedir (2006, s. 38).

Risk toplumunun siyasi programı neoliberalizmdir. Sosyal refah, ekonomik piyasayı yöneten kişilerin kararlarına göre şekillenmektedir (Webb, 2006, s. 38). Neoliberal uygulamaların sonucu olarak piyasalarda verimliliğe odaklanma ve sosyal harcamaların kısıtlanarak özel girişimlerin ve sivil toplumun ön plana çıkarılması, ekonomik

hedeflere erişme amacıyla güvenlik risklerinin gözardı edilmesi ve güvenlik risklerini geliştirebilecek uzman kuruluşların görevlerini bireylerin kendisine devretmesi sonuçlarını doğurmuştur. Webb'e göre de neoliberal anlayışla kişiler, kendi refahlarını belirlemek için kendi risklerini yönetmek ve hesaplamaktan da giderek daha sorumlu hale gelmişlerdir. Sosyal hizmet ise bireylerin bu kararları vermede yetkin olmadığı durumlarda bu kişilere, riskler konusunda uzman müdahalesi sunmaktadır (Webb, 2006, s. 39). Örneğin sosyal hizmet uzmanları hastane sonrası eve çıkacak yaşlıların evlerinde inceleme yapmaya gidip, bu alanda yaşlı için risk değerlendirmesi yaptıktan sonra gündüzlü bakım kuruluşu veya evde bakım önermesi gibi tüm hizmet verme süreçlerinde aslında risklere ilişkin değerlendirmeler yaparak en güvenli seçeneği aramaktadırlar (Webb, 2006, s. 84).

Sosyal hizmet uzmanlarının neoliberal politikaların savunduğu üzere sadece niceliksel olarak kesin doğruluk sağlayan ölçüm yöntemlerini kullanmaları (Webb, 2006, s. 40), doğru risk tahmini yapabilmeleri için yeterli görülmemektedir. Bu nedenle Webb özdeşünümsellik kavramını yani bireyin ve bireyin içinde bulunduğu bağlamın özelliklerinin de hesaba katıldığı, mesleki yorumlama becerisine de dayanan risk değerlendirmesinin daha doğru ve güvenli seçeneklere ulaştıracağını belirtmiştir (2006, s. 153). Sosyal hizmet mesleği bu yönüyle risk yönetimi yapan diğer uzmanlaşmış mesleklerden ayrılmakta ve bireyin değerini de risk yönetimi planının bir parçası olarak kabul etmektedir.

Beck risk toplumu kuramında risklerin toplumun alt tabakasında biriktiğini ifade etmektedir (Beck, 2019, s. 47). Benzer şekilde Webb'e göre de toplumun sosyoekonomik olarak alt kesimleri genellikle toplumun en savunmasız olanlarıdır. Çünkü risk toplumu kuramına göre alt sosyoekonomik sınıflar hem risklere daha fazla maruz kaldıkları hem de uygun risk yönetimi stratejilerine erişemedikleri için risklerle daha fazla karşılaşmaktadırlar (Webb, 2006, s. 66). Toplumun belirtilen kesimlerinin risklerle karşılaşma ihtimallerinin yüksekliğinin yanında risklere olan dirençleri de daha azdır. Risk toplumlarında uzmanlaşmış mesleklerin risk hesaplaması yaparak insanlar tarafından üretilen riskleri meşrulaştırıp kabul edilebilir kılması (Beck, 2019, s. 45-46), yani bazı riskleri gözardı etmesi, yine sosyoekonomik olarak alt kesimde olan grupların

daha fazla risklerle karşılaşmalarına neden olmaktadır. Bu nedenle risk toplumundaki insanlar her ne kadar riskler üzerine uzmanlaşmış mesleklerden destek alabilseler de, yaşadıkları çevredeki ve gelecekteki risklerden kendilerini korumak ve daha güvenli ortamı yaratmak için giderek daha fazla bireysel beceriler de geliştirmek zorunda kalmaktadır (Webb, 2006, s. 80). Webb'in de belirttiği üzere risk ölçümleri ve tahminleri yaparak riskleri yönetmek için çalışan uzmanlaşmış mesleklerden biri sosyal hizmettir. Sosyal hizmet mesleği içinde çalışmaya ortamlarındaki riskleri yönetmek, iş sağlığını ve güvenliğini sağlamak üzere çalışan özel çalışma alanı ise çalışma ortamlarında sosyal hizmettir (Maiden, 2001, s. 132). Risk toplumu ile sosyal hizmet mesleğinin ilişkisinin kurulduğu bu noktadan sonra, güvenlik riskleri üzerinde çalışmak için özelleşen çalışma ortamlarında sosyal hizmet başlığına ve tezin konusuyla bağlantılı olarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamlarında karşılaşılabilecekleri güvenlik riskleri başlığına yer verilmiştir.

2.3. ÇALIŞMA ORTAMLARINDA SOSYAL HİZMET

19. Yüzyılda sanayileşmenin hız kazanması ile sosyo-ekonomik anlamda toplumsal değişimler meydana gelmeye başlamıştır (Maiden, 2001, s. 120). Kadınlar ve çocuklar çalışma hayatına girmiş, maaşlar sefalet ücretleri seviyesine inmiş ve çalışma saatleri uzamıştır. Aile üretici konumdan tüketici konuma gelirken çocuklar ise gelecek garantisinden ziyade maddi yük olarak görülmeye başlamıştır. Düşük ücretle çalışan işçiler, çeşitli güvenlik risklerine ve hastalıklara açık konumda olmalarına rağmen işsizlik tehdidi nedeniyle çalışmak zorunda kalmışlardır. Birinci Dünya Savaşı'nın sosyal ve ekonomik etkileri ve sanayileşmenin olumsuz sonuçlarına çözüm arayışı, sosyal hizmet mesleğinin ve mesleğin uygulama alanlarından biri olarak çalışma ortamlarında sosyal hizmetin ortaya çıkmasında etkin bir rol oynamıştır (Gehlenborg, 2001, s. 18-19). Alanyazın taramasında çalışma alanlarda gerçekleştirilen uygulamalar, endüstriyel sosyal hizmet (Gehlenborg, 2001, s. 17), mesleki sosyal hizmet (Gould, 1984, s. 35) ve işyerinde sosyal hizmet (Kurzman, 2013, s. 2) kavramları ile tanımlanmış olup yapılan çalışma kapsamında "çalışma ortamlarında sosyal hizmet" kavramı kullanılmıştır.

İnsanlık tarihi boyunca yaşanan her bir endüstri devrimi, toplumsal değişimleri beraberinde getirmiştir. Toplumsal değişimler özel anlamda; sosyolojik, teknolojik, ekonomik, siyasi ve hukuksal boyutlarda gerçekleşmiştir. Endüstrileşen toplumlarla birlikte ortaya çıkan pek çok sosyal sorun, yeni bir alanı olarak, çalışma ortamlarında sosyal hizmetin ortaya çıkmasına katkı sağlamıştır (Yıldırım ve Kılıç, 2021, s. 203). II. Dünya Savaşı sırasında işgününün azalması ile genç erkeklerin dışındaki tüm nüfus grupları da çalışma yaşamına girmeye başlamıştır. Kadınlar, çocuklar, azınlık gruplar dâhilinde bulunan kişilerin (Maiden, 2001, s. 130) ve engelli bireylerin iş hayatına girmesi yeni kazanımlar getirmiş olmakla birlikte yeni ihtiyaçları ve uyum gibi yeni problemleri de ortaya çıkarmıştır (Kurzman, 2013, s. 5). İş gücünü oluşturan tüm bireylerin çalışma kalitelerinin ve çalışma şekillerinin toplumu ve sosyal refahı etkilediğinin farkına varması, çalışma ortamlarında sosyal hizmetin gelişmesi için gerekli koşulları yaratmıştır (Kurzman ve Akabas, 1981, s. 52). Sanayi devrimi öncesinde çalışanlar, geleneksel bakış açısıyla iş veya özel hayatla ilgili bir sorunları olduğunda doğrudan işverene ulaşırken; sanayi devrimi ile kurumların büyümesi ve iş yükünün artması, çalışanların bu geleneksel destekten mahrum kalmasına neden olmaktadır (Oxley, 1969, s. 61). Bu noktada çalışanların kişisel veya işle ilgili sorunlarını dinleyerek çözüm bulabilecek kişilerin istihdam edilmesi için çalışma ortamlarında sosyal hizmet birimleri kurulmakta ve çalıştırılmaktadır (Kurzman, 2013, s. 3).

Kamu, özel ve sivil toplum sektörlerindeki büyük ölçekli kurumlardaki çalışanların madde bağımlılığı (Skidmore ve ark., 1974, s. 281), stres, evlilik sorunları, göç, psikolojik hastalıklar gibi sorunlarına verimliliği arttırmak için planlı bir çözüm arayışı, çalışma ortamlarında sosyal hizmetin ortaya çıkmasındaki diğer bir önemli etmen olarak görülmektedir. Çalışma ortamlarında sosyal hizmet; sosyal hizmet uzmanlarının ve diğer tüm çalışanların, daha sağlıklı bireyler olmalarını sağlamak için doğru müdahaleler tasarlayıp uygulayarak iş ortamındaki çalışanların insani ve sosyal ihtiyaçları ile ilgilendiği bir uygulama alanı olup (Googins ve Godfrey, 1985, s. 398) çalışılan yerlerdeki eşitsizlik ve düzensizliklere yönelik bir müdahale yöntemi olarak görülmektedir (Solmaz ve Kutlu, 2020, s. 173). İşverenler açısından ise çalışma ortamlarında sosyal hizmet yalnızca insani çalışma şartlarını desteklemekle kalmamakta

aynı zamanda çalışanların refah ve verimliliğini arttırarak kâr payının yükselmesine katkı sağlamaktadır (Skidmore ve ark., 1974, s. 283)

İşverenler, çalışanlarının iş yerlerindeki değişiklik ve sorunlarla baş etmelerine yardımcı olmak için sosyal hizmet uygulamalarından faydalanmaktadır. Bu alandaki sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışma hedefleri; çalışanların refahını arttırmak, üretkenliği arttırmak, iş gücünün istikrarını iyileştirmek ve işçi-sendika-işveren arasındaki bağları güçlendirmektir. Özel anlamda ise emeklilik planlaması, iş yeri değiştirme sürecini yönetme, stres ve tükenmişlikle baş etmede danışmanlık, ihtiyaç duyulan herhangi bir bakıma yönlendirme ve çalışanlar arasında iletişimi geliştirme (Gould, 1984, s. 35), bireysel ve kurumsal stresle baş etme, sağlık harcamaları ile ilgilenme, otomasyona bağlı iş kayıpları, demografik değişimin takibi (Googins ve Godfrey, 1985, s. 401), personellerin sosyal aktivitelere katılımını desteklemek için kurum içinde doğum günü kutlamaları, yarışmalar ve spor etkinlikleri düzenleme (Oxley, 1969, s. 63), aile danışmanlığı, yas danışmanlığı, adli danışmanlık (Powell, 2001, s. 71) gibi görevleri yerine getirmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının belirtilen bu sorumlulukları yerine getirmesindeki amaç temel olarak, çalışan verimliliğini ve üretkenliğini korumak ve geliştirmektir (Gehlenborg, 2001, s. 26).

Alanyazındaki kaynakların bir bölümünde mesleki bir disiplin olarak sosyal hizmetin ortaya çıkışı, sanayi devriminden sonra toplumsal yaşamda meydana gelen sorunları çözerek yeni sosyo-ekonomik sistemin devamlılığını sağlamak isteği ile bağdaştırılmaktadır (Payne, 2005, s. 44). Meslek olarak sosyal hizmetin doğumunda belirleyici olan sanayi devrimi aynı zamanda özel bir alan olarak çalışma ortamlarında sosyal hizmetin de ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu nedenle çalışma ortamlarında sosyal hizmet alanı toplumun kimi kesimleri tarafından işlevsel, kimi kesimleri tarafından ise sorunların hem kaynağı hem de çözümü olarak görüldüğünden belirsiz ve ikilemli bir alan olarak değerlendirilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanının çalışanların verimliliğini arttırmak amacıyla daha fazla kar hedefleyen bir şirket bünyesinde çalıştığında ise, mesleki etikle ilgili ikilemler ortaya çıkmaktadır. İşyerinde sosyal hizmetin insanın iyilik halini geliştirmek hedefinden

ziyade çalıştığı kurumdaki verimliliği hedeflenmesi, çalışma ortamlarında sosyal hizmeti mesleki ilkelerden uzaklaştırabilmektedir. Örneğin, bir çalışan uzun çalışma saatleri nedeniyle ailevi sorunlar yaşadığında, işyerinde sosyal hizmet birimi tarafından bu sorunun çözülmesi için çalışma saatlerinin kısaltılmasını önerme gibi savunuculuk faaliyetlerinin yapılması gerekmekte ancak çeşitli korkuları nedeniyle birimin, bu uygulamayı yapmaması söz konusu olabilmektedir (Googins ve Godfrey, 1985, s. 400). Bu duruma karşıt olarak sosyal hizmet uzmanlarının makro anlamda çalışanların hakları ve iyilik durumları için yeni yasaların yaratılmasında ve sendikal faaliyetlerin yürütülmesinde savunuculuk, lobicilik ve koalisyon kurma gibi toplumla sosyal hizmet yöntemlerini kullanarak bireysel sorunlara çözüm arayabilecekleri belirtilmiştir (Iversen, 1998, s. 558). Çalışma ortamlarında sosyal hizmetin çalışan refahı odaklı veya çalışılan kurum karlılığı odaklı olarak hizmet vermesi, mesleki uygulama ve karar verme konularında yaşanan ikilemin bir nedeni olup, sosyal hizmet uzmanının mesleğe ve çalışmaya olan bakış açısı yaşanan ikilemin yönünü doğrudan belirlemektedir.

Çalışma ortamlarında sosyal hizmet ile ilgili ikinci bir ikilem ise çalışan gizliliğinin sağlanıp sağlanamaması ile ilgilidir. Çalışma ortamlarında sosyal hizmet birimlerinin doğrudan yönetim kuruluna veya personel hizmetleri birimine bağlı olması, çalışanların bireysel veya organizasyonel nedenlerle sorun yaşadığında işini kaybetmesine neden olabilecek bir damgalamaya dönüşme tehlikesi bulunmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının yöneticilerin gizliliğinin sınırlarını aşan bilgi taleplerine karşı sorgulayıcı olması ve çalışan gizliliğini ön planda tutması gerekmektedir (Kurzman, 2013, s. 8). Sosyal hizmet uzmanının yönetici birimin taleplerini sorgulayan ve sınırlandıran faaliyetlerde bulunması ise uzmanın iş devamlılığını tehlikeye atabileceği göz önünde bulundurulduğunda kişisel çıkarlar ve mesleki etik unsurları arasında ikilem yaşanabileceği tahmin edilmektedir. Karşılaşılan ikilemlere rağmen sosyal hizmet mesleğinin bireyi ve çevresini iyileştirmeyi hedeflemesi, çalışanlar açısından daha iyi şartların yaratılmasına ve olumsuz çalışma şartlarının düzenlenmesine katkı sağlamaktadır.

Çalışma ortamlarında sosyal hizmet, çalışmanın doğasında var olan risklere rağmen çalışanları, ailelerini ve iş arayan kişileri risklerden uzak tutmayı hedefleyen bir saha

olduğundan (Kurzman, 2013, s. 1), çalışma ortamlarında sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma kapsamında olan diğer bir önemli konu ise güvenlik riskleridir (Jankovic ve Dotson, 1981, s. 62). Sosyal hizmet uzmanı, çalışanın bir güvenlik riski yaşaması durumunda hak ettiği bakım ve desteği alması için sigorta süreçlerini incelemekte, ailesinin maddi ve manevi ihtiyaçları ile ilgilenmekte ve kurum adına ev ziyareti yapmaktadır. Güvenlik riski yaşayan çalışanın iyileştikten sonra herhangi bir kalıcı sağlık sorunu yaşaması durumunda kurumdan zorla uzaklaştırılması gibi olumsuzluklar yaşamaması için savunuculuk yapmakta ve olası sağlık sorununun işini yapmayı engellemeyeceği bir birimi araştırarak çalışanın buraya yerleştirilmesi için işverene danışmanlık yapmakta (Oxley, 1969, s. 64), iş sağlığını ve güvenliğini geliştirebilecek psikososyal değerlendirmelerde bulunmaktadır (Lewis, 1990, s. 112).

Sigortasız olarak uzun saatler boyunca tehlikeli işlerde çalıştırılan göçmen işçilerin güvenlik riski yaşama ihtimali daha fazla olduğundan bu bireyler de çalışma ortamlarında sosyal hizmetin önemli bir çalışma grubunu oluşturmaktadır (Yıldırım ve Kılıç, 2021, s. 208). Sosyal hizmet uzmanı göçmen işçiler için güvenli çalışma ortamının yaratılması için çalışmakta ve olası bir riskli durumda hak kaybı yaşamaması adına yasalara uygun şekilde savunuculuk, yönetim birimlerine danışmanlık ve süreç takibi yapmaktadır (Maiden, 2001, s. 139-140). Belirtilen nedenlerden dolayı çalışma ortamlarında sosyal hizmet alanında çalışan uzmanların iş sağlığı ve güvenliği, risk yönetimi (Yıldırım ve Kılıç, 2021, s. 215), krize müdahale ve temel medikal konularda bilgi sahibi olması gerekmektedir (Jankovic ve Dotson, 1981, s. 65).

Güvenlik riskleri arasında yer alan şiddet ise çalışma ortamlarında sosyal hizmetin kapsamına giren bir diğer önemli olgudur. Tüm çalışma alanlarında riskin var olduğu bilinmekle birlikte doğrudan insanla çalışan sosyal hizmet mesleğinin özellikle adli ve sağlıkla ilgili alanlarındaki (Rugulies ve ark., 2007, s. 307) meslek elemanlarının herhangi bir riskli durumla karşılaşma ihtimallerinin daha yüksek olması nedeniyle stres oranları diğer çalışma alanlarına oranla daha yüksektir (İş Sağlığı ve Güvenliği İdaresi [OSHA], 2015). Yüksek stres altında çalışan tüm çalışanların tükenmişlik, anksiyete ve depresyon gibi psikolojik rahatsızlıkların yanında kas-iskelet sistemi hastalıkları, kalp-damar hastalıklarıyla karşılaşma ihtimali artmaktadır. Yüksek risk, çalışanların çeşitli

sağlık sorunları yaşama ihtimallerini arttırırken aynı zamanda herhangi bir güvenlik riski ile karşılaşma ihtimallerini de arttırmaktadır (ILO, 2016, s. 6). Bu nedenle kadın, çocuk, engelli, yaşlı ve göçmenlerle kadın, çocuk, engelli, yaşlı ve göçmenler gibi dezavantajlı grupların yanı sıra yüksek stres altında çalışan her bir çalışan, çalışma ortamlarında sosyal hizmetin görev alanına girmektedir. Güvenlik riski yaşama ihtimali bulunan ve yoğun stres altında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının (Malesa ve Pillay, 2020, s. 12) kendilerinin de bu kapsamda çalışma ortamlarında sosyal hizmetin alanına giren özel bir meslek grubu olduğunu ve sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda hem danışman olarak hizmet verdiğini hem de bir müracaatçı olarak hizmet aldığını söylemek yanlış olmayacaktır.

Şiddetin tüm türlerini ve insan-çevre kaynaklı tüm kazaları içeren bir kavram olarak güvenlik riskleri, çalışma ortamlarında sosyal hizmet uygulamaları kapsamında yer almaktadır (Maiden, 2001, s. 132). Buna paralel olarak tacizin her türü, zarar verme tehdidini ve kişiyi kötü hissettirecek davranışlarda bulunma durumunu kapsayan mobbing de çalışma ortamlarında sosyal hizmetin kapsamına girmektedir (Altun, 2019, s. 18). Çalışanlarda tükenmişlik ve stresli hissetme, mesleki tatmin hissetmeme, mesleğe karşı yabancılaşma ve mesleki devamlılığın kaybolması gibi sonuçlar doğuran ve yukarıda belirtilen tüm eylemler çalışma kapsamında değerlendirilecek ve çatı kavram “güvenlik riskleri” şeklinde ifade edilecek olup, stres olgusunu ve iş kazalarının her türünü kapsamaktadır. Çalışma kapsamında stres unsuru ise sadece riskli durumları meydana getiren bir etmen olarak değil doğrudan riskli durumlardan biri olarak ele alınmış olup, çalışanların iyilik hali üzerindeki etkisine dikkat çekilmiştir.

2.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Ortamlarında Karşılaşabileceği Güvenlik Riskleri

Sağlık ve hizmet sektörü gibi doğrudan insanlarla temas kuran çalışma alanları, psikososyal açıdan çeşitli zorlukları içermekle birlikte (Rugulies ve ark. 2007, s. 307) aynı zamanda şiddet davranışlarını da barındırmaktadır (Sicora, 2014, s. 155). Sosyal hizmet mesleği, çalışma süreçlerinde insanlarla birebir temas kurması ve hedef kitlesinin insan ve toplum olması (NASW, 2011), çalışma sahasında psikososyal

risklerin yanında müracaatçı kaynaklı olarak taciz ve tehdit gibi risklerle karşılaşma ihtimalini de yaratmaktadır (Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı kurumlarda ağır iş yükü, rol ve sorumlulukların belirsizliği, sorumluluk çatışmaları (Borritz ve ark., 2010, s. 969), yönetsel sorunlar ve danışmanlık alamama gibi zorluklarla karşılaşma ihtimalleri iş stresini arttıran etmenler arasında değerlendirilebilmektedir (Strolin ve ark., 2006).

Alanyazın tarandığında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik müracaatçı kaynaklı şiddet davranışları ile ilgili hem ülkemizde (Gönül, 2018, s. 56-60; Uzun, 2018, s. 45-52) hem de dünyada farklı sosyal hizmet alanlarında çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Astor ve ark., 1998, s. 227; Criss, 2010, s. 377; Kimes, 2016; Ringstad, 2005; Winstanley ve Hales, 2014, s. 29). Ancak sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik riski yaşama durumlarını stres, müracaatçı, müracaatçı yakını, kurum çalışanı ve iş yapma şekli kaynaklı şiddet konularının yanında araçsal ve çevresel kaza unsurları da içerecek şekilde inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca alanyazında herhangi bir şiddet türü nedeniyle hayatlarını kaybeden veya intihar eden sosyal hizmet uzmanlarını olduğu ve bu cinayetlerin sosyal hizmetin farklı çalışma sahalarında gerçekleştiği belirtilmiştir (Smith, 2006, s. 70). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının daha düşük güvenlik riski ile çalışması ve daha iyi çalışma koşullarına erişmesi açısından, stresli çalışma ortamı ve güvenlik riski olgularının kapsamlı şekilde değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Bu bölümde sırasıyla iş stresini arttıran unsurlar ve güvenlik riskleri başlıklarına yer verilmiştir.

2.3.1.1.Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Ortamlarında İş Stresini Arttıran Unsurlar

Sosyal hizmet dezavantajlı gruplara hizmet vermesi ve sosyal sorunlar ile çalışması nedeni ile pek çok toplumda stresli bir meslek alanı olarak tanımlanmaktadır (Blomberg-Kroll ve ark., 2015, s. 2091). Sosyal hizmet uzmanlarının farklı kaynaklara sahip birçok stres unsurunun bulunduğu bağlam içinde çalışmalarını yapması gerekmektedir. Yaşanan stresi ortaya çıkaran unsurlar; bireysel unsurlar, danışmanlık unsurları ve organizasyonel unsurlar olarak üç başlık altında incelenebilmektedir.

Bireysel unsurlar eğitim geçmişi, mesleğe bağlılık ve demografik özellikleri belirtmektedir. Organizasyonel unsurlar iş gücü yükü, sorumluluk sınırları, çalışma ortamı ve kültürü, kazanç ve yönetim görevlerini içermektedir. Danışmanlık unsurları ise uzmanların gerekli gördüğünde danışabilecekleri ve/veya destek alabilecekleri birimlere ulaşma durumu olarak belirtilmiştir (Goltzman ve ark., 2006, s. 32).

2.3.1.1.1. Bireysel Unsurlar

İş stresini arttıran bireysel unsurlar incelendiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının kurum kültürüyle uyumlu olmaması ve mesleki saygınlık gibi psikososyal kaynaklara sahip olmaması, iş stresini arttırmakta ve mesleğe bağlılığın azalmasına neden olmaktadır (Su ve ark., s. 12). Mesleğe bağlılık, hissedilen stresi etkileyen önemli bir unsur olarak görülmektedir. Çalışanın mesleki ve etik değerleri ile görev yapılan kuruluşun değerleri arasında uyumun olması çalışanın refahını ve işe bağlılık duygusunu artırırken tükenmişlik hissini azaltmaktadır (Dylag ve ark., 2013, s. 231). Sosyal hizmet uzmanının mesleğe yaklaşımının değer çatışmaları nedeni ile olumsuz olması ve mesleğe bağlılık hissetmemesi, mesleki tatmini azaltırken hissedilen iş stresini arttırmaktadır (Kim ve Hopkins, 2016, s. 286). Ayrıca sosyal hizmet bölümünü iş bulma garantisi gibi nedenlerle seçen ve çalışma yaşamında beklentilerini karşılayamayan sosyal hizmet uzmanları düşük iş doyumu ve yüksek iş stresi yaşamaktadırlar (Açan, 2018, s. 86). Sosyal hizmet mesleğinin insan hakları, eşitlik ve küresel refah ilkeleri temelinde çalıştığı göz önüne alındığında, sosyal hizmet uzmanının bu ilkelerden uzak olması veya bu ilkeleri benimsememesi yapacağı mesleki çalışmanın doğruluğunu ve etkililiğini azaltmakta, müracaatçının hak kaybına uğramasına neden olmakta ve meslek elemanının etik çatışma ve mesleki yabancılaşmaya bağlı olarak iş stresi yaşamasına neden olmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanının toplumdaki profesyonel meslek elemanı kimliği ile tanınırlığı, çalışanlar açısından psikososyal bir kaynak olarak değerlendirilebilmektedir (Su ve ark., s. 12). Mesleki kimliğin tanınırlığı, doğrudan sosyal hizmet uzmanının kendi kişisel kimlik algısını etkilediğinden, çalışanın yapacağı öz değerlendirmeyi şekillendiren unsurlar arasında meslek elemanının kimlik algısı da yer almaktadır (Jiang ve ark.,

2017, s. 158-159). Hizmet verilen toplumun sosyal hizmet mesleğine karşı olumsuz bakışı ise, meslek elemanlarının hissettiği sosyal desteği azaltmakta ve mesleki devamlılıklarını zorlaştırmaktadır (Jiang ve ark., 2017, s. 149). Sosyal hizmet uzmanının mesleki kimlik açısından toplum tarafındaki pozitif tanınırlığı ve uzmanın kendi mesleki kimliğinden memnun olması, düşük ücret ve zorlu çalışma alanı gibi olumsuz unsurlara rağmen iş memnuniyetini azaltmamaktadır (Kim ve Stoner, 2008, s. 20). Bu durum mesleğin ve meslek elemanlarının toplumdaki pozitif tanınırlığının, çeşitli sosyal ve mesleki zorluklarla baş etmede önemli bir kaynak olduğunu göstermektedir.

Sosyal hizmet mesleğinin toplum tarafından tanınması ve algılanmasında medyanın önemli bir rolü bulunmakla birlikte, mesleğin kitle iletişim araçlarında yanlış ve negatif şekilde tasvir edilmesi meslek elemanlarının işe devamlılığını, iş performansını ve meslek elemanı kimliğine bakışını olumsuz yönde etkilemektedir. Toplumu şekillendirme özelliğine sahip sosyal hizmet mesleği aynı zamanda toplumun mesleğe olan bakış açısından doğrudan etkilenmekte olup, olumsuz toplumsal bakış açısı, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar ile ilişki kurmasını ve hizmet sağlamasını zorlaştırmaktadır (Zugazaga ve ark., 2006, s. 633-634). Sosyal hizmet uzmanının çalıştığı kamusal alanda kendine yönelik bakış açısının olumsuz yönde değişmesi, mesleki uygulamaları güçleştirmekte ve meslek elemanının kendi mesleki kimliğe bakış açısını olumsuz yönde etkileyerek iş stresini arttırmaktadır (Tulebayev, 2021, s. 723-724). Toplumun sosyal hizmeti profesyonel bir disiplin olarak değil enformel, gönüllülüğe dayalı bir yardım alanı olarak görmesi ise sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları profesyonel kimliklerine zarar vermektedir (Tulebayev, 2021, s. 720).

Mesleğin toplumdaki “imajını” etkileyen diğer unsurlar ise mesleki sorumluluklar kapsamında yapılan uygulamalardır. Sosyal hizmet uzmanları yoğun ofis işleri nedeniyle sürekli kâğıt işleri yapan “büro memuru” olduklarına dair yanlış toplumsal algının oluşması, sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini doğrudan arttırmakta ve meslekten uzaklaşmalarına neden olmaktadır (Kuzey İrlanda Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği [NIASW], 2013, s. 2). Ayrıca sosyal hizmet uzmanları sağlıklı koşullarda yaşamayan ve tehlike altında bulunan çocukları gerekli durumlarda kurum bakımına

olarak korunmasını sağladıkları için “çocuk hırsızı” olarak görülebilmektedir (Lyter ve Abbot, 2008, s. 20). Müracaatçıların sosyal hizmet sistemini ve sosyal hizmet uzmanlarını kısıtlayıcı ve kendi kimliklerine yönelik bir tehdit unsuru olarak görmeleri, sosyal hizmet uzmanının bir yardım elemanından çok bir tehlike unsuru olarak algılanmasına neden olarak meslek elemanları açısından çalışma şartlarını zorlaştırmaktadır (Munobwa ve ark., 2021, s. 13). Mesleki tanınırlığın veya meslek imajının olumsuz ve/veya çarpık olması müracaatçılara yönelik hizmetin kalitesini azaltırken aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının hissettikleri iş stresini artırıp aitlik ve güvende olma hissini azaltmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarına yönelik algının yanında uzmanların kendi demografik özellikleri de iş stresini etkilemektedir.

Yaş, sosyal hizmet uzmanının yaşadığı stresi etkileyen bireysel unsurlar arasında değerlendirilebilmektedir (Demir, 2020, s. 78; Jiang ve ark., 2017, s. 159). Yaşlı sosyal hizmet uzmanlarının (+60 yaş) sosyal hizmet mesleğini kendilerine bir kariyer olarak kendi istekleri ile seçmeleri, kuruluşlardaki çalışma şartlarından memnun olmaları ve toplumla çalışmada toplumun kendilerine değer verdiğini hissetmeleri nedenleri ile genç meslektaşlarına oranla daha düşük iş stresi yaşamaktadırlar (Straussner ve Senreich, 2020, s. 208). Mesleki tatmin açısından ise yaş ve tatmin düzeyi arasında doğru orantılı (Zacher ve Schmitt, 2016, s. 1414), yaş ve iş stresi arasında ters orantılı ilişki bulunmaktadır (Lawson ve Myers, 2011, s. 169). Görece daha yaşlı sosyal hizmet uzmanlarının kriz yönetimi ve iletişim becerilerinin yanında, farklı uygulama becerileri kazanması ve danışmanlık alabilme kaynaklarının daha çeşitli olması gibi nedenler yaşanan iş stresini azaltabilmektedir (Straussner ve Senreich, 2020, s. 199-200) (Koritsas ve ark., 2010, s. 268). Sosyal hizmet uzmanları tarafından mesleki çalışma sürecinde kazanılan başa çıkma becerileri, karşılaşılan mesleki zorluklarda meslek elemanlarına çözüm yolu bulmalarına ve zorluklarla baş etmelerine destek olarak yaşanan iş stresini azaltmaktadır (Altın, 2022, s. 45). Bu nedenlerle kariyerin ilk yıllarında iş stresine bağlı tükenmişlik yaşama durumu, gelecek yıllarda tükenmişlik yaşama ihtimalinden daha yüksektir (Maslach ve ark., 2001, s. 410). Ayrıca yaşla birlikte çalışanların daha iyi iş fırsatlarını değerlendirebilmesi, yaşanan iş stresini azaltmak için etkin bir yöntem olarak kullanılabilir (Warr, 1992, s. 44). Belirtilen durumlar görece daha yaşlı sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmini ve işe

devam etme isteğinin, genç meslektaşlarına göre daha yüksek olmasının nedenlerini açıklamaktadır (Jiang ve ark., 2017, s. 159). Demografik anlamda yaş unsuruna ek olarak; dini inanç (Chaney ve Church, 2017, s. 41), cinsel yönelim (Aldn ve ark., 2020, s. 87), cinsiyet, çalışma saati, aylık gelir ve eğitim seviyeleri hissedilen tükenmişlik ve mesleki stres düzeyini doğrudan etkilemektedir (Safadi, 2019, s. 352; Su ve ark., 2020, s. 9).

2.3.1.1.2. Organizasyonel Unsurlar

Herhangi bir sektörde çalışan meslek elemanlarının çalışılan kurum ve organizasyon nedeniyle iş stresi hissetmesine neden olan unsurlar; iş yükü, mesleki karar verebilme ve kontrol yetisi, ödüllendirme, adaletli yönetim, kurumdaki diğer kişilerle iletişim, mesleki değerler ve kişisel değerler dengesi olarak sıralanabilmektedir (Maslach ve ark., 2001, s. 414). Belirtilen unsurların her birinin özel olarak sosyal hizmet uzmanları açısından değerlendirilmesi, özelliklerinin kavranması açısından önem taşımakta olup aşağıda bu unsurlar irdelenmiştir.

Sosyal hizmet uygulamasında müracaatçıların ihtiyaçlarının değişmesine bağlı olarak yapılan uygulamalar ve verilen hizmetler de değişmektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanının görev yaptığı kurumun, hizmetlerin sunumunda mesleğin bilgi ve değer temeline uygun olarak mesleki karar vermesine olanak tanımaması ve mesleki etik ilkelerden ziyade sadece kurum kurallarına bağlı kalmasını istemesi (Wilson, 2016, s. 480), mesleki karar vermede özerklik tanınmaması (Açan, 2018, s. 86; Su ve ark., 2020, s. 10) sosyal hizmet uzmanları açısından sosyal ve kurumsal anlamda stresli bir çalışma ortamı yaratmakta (Pasupuleti ve ark., 2009, s. 320) ve müracaatçılara yardım etme motivasyonunu azaltmaktadır (Bae ve ark. 2019, s. 328).

Sosyal hizmet kurumlarında iş yükünün fazla ve çalışma saatlerinin uzun olması, niceliğin ön planda tutulduğu performans odaklı çalışılması (Berkel ve Knies, 2016, s. 73) sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik hissetmesine (Holst ve ark., 2019, s. 106), işe bağlılıklarının azalmasına (Tesi ve Aiello, 2019, s. 136), iş hayatı-özel hayat dengesini kuramamasına (Bae ve ark., 2019, s. 326) ve sahip olduğu baş etme

becerilerinin işlevsiz kalmasına neden olmaktadır (Altın, 2022, s. 66). Sosyal hizmet kurumlarındaki personel sayısının az olması (Blomberg-Kroll ve ark., 2015, s. 2103), idari görevlerin fazla olması (Munobwa ve ark., 2021, s. 13), maddi kaynakların talep edilen maddi yardımları karşılayacak düzeyde olmaması (Baines, 2004, s. 40) müracaatçı ihtiyaçlarının uygun şekilde karşılanamamasına, uzmanların etik çatışmalar ve müracaatçı kaynaklı şiddet davranışları yaşamasına neden olmaktadır (Munobwa ve ark., 2021, s. 13). Kuruluşlardaki insan kaynağının yanında kuruluşun sahip olduğu fiziksel koşulların sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışma yapmalarını zorlaştıran özellikte olması (görüşme odasının olmaması, asansör bulunmaması vb.), meslek elemanlarının hissettiği iş stresinin doğrudan artmasına neden olmaktadır (Demir, 2020, s. 78).

Vakaların karmaşıklığı ve vaka sayısına bağlı olarak müracaatçıların ihtiyaçlarının gerekli düzeyde karşılanamaması sosyal hizmet uzmanının iş stresini arttırmakla birlikte, hem müracaatçı hem de meslek elemanı kaynaklı karşılaşılabilecek riskleri arttırmaktadır (Cassie ve Crank, 2018, s. 421). Karmaşıklık düzeyi ve sayısı artan vakalarla çalışmada, vakaların niceliksel özelliklerinden daha çok vakalara yönelik iş yükü değerlendirmesinin doğru şekilde yapılmaması hissedilen iş yükünün ve stresin artmasına neden olmaktadır (Lechman, 2006, s. 26-27). Örneğin çocuk bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde örselenmiş durumdaki çocuklarla çalışan sosyal hizmet uzmanları hassas durumdaki müracaatçılarına hizmet verirken her bir vakayı derinlemesine ele almakta ve uzun bir takip süreci gerçekleştirmektedir. Her bir vakanın karmaşık bürokratik süreçler gerektirmesi ve uzmanın çocuğun hayatı hakkında doğrudan karar vermesi gerektiğinden yoğun bir iş yükü altında, nicelikten ziyade nitelik odaklı çalışmaktadır. Bu durum yoğun vaka yükü ve sorumlulukların fazlalığına bağlı olarak sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları iş stresini arttırmaktadır (Bilgin ve ark., 2011, s. 223-224).

Rol çatışması, çalışanların işyerlerindeki sorumlulukları ve statüsünün, mesleki rol performansı ölçütlerinin ve çalışılan departmanın görev sınırlarının belirsiz olması durumunda ortaya çıkmaktadır (Barnes, 1999, s. 216). Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları sorumlulukların çeşitlenmesine ve bir süre sonra çatışmasına

(Blomberg-Kroll ve ark., 2015, s. 2093), kendisinden ne yapması beklendiğini anlamayarak sorumluluk sınırlarını kaybetmesine neden olabilmektedir (Balloch ve ark., 1998, s. 336). Yaşanan rol çatışmalarının sürekli hale gelmesi ise sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara bakış açılarını olumsuz yönde etkilemektedir (Blomberg-Kroll ve ark., 2015, s. 2101). Artan ve çeşitlenen iş yükü ile çalışanların mesleki etik ilkelere ve profesyonel standartlara uygun şekilde çalışması zorlaşmaktadır (Maslach ve ark., 2001, s. 409). Kurumların organizasyon yapısındaki görev ve sorumlulukların sınırlarının belirlenmemiş olması, sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluklarının belirsizliğine neden olarak mesleki doyumu azaltmakta, mesleki başarıyı düşürmekte ve hissedilen stresi arttırmaktadır (Savaya ve ark., 2021, s. 330; Su ve ark., 2020, s. 7). Sosyal hizmet uzmanlarının görev ve sorumluluklarına ilişkin belirsizliklerin yanında mesleğin ve sosyal hizmet uzmanlarının görevlerinin tanınmaması, meslek elemanlarının asli görevlerini yapmalarına engel olmakta ve görevi dışındaki işleri yapmaları için görevlendirilmelerine neden olmaktadır. Bu durum mesleki sorumluluklar dışındaki işleri yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının hissettiği iş stresini arttırmaktadır (Özbesler ve Çoban, 2010, s. 104). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının farklı mesleki disiplinlerden gelen ve sosyal hizmet mesleğini tanımayan yöneticilerden, görev ve sorumluluklarına ilişkin doğru bir yönlendirme alamaması (Ceylan ve ark., 2016, s. 64) ve müracaatçılara sunulması gereken hizmetler konusunda bilgi sahibi olmaması da belirsizliklerden kaynaklanan iş stresini arttırmaktadır (Pasupuleti ve ark., 2009, s. 332).

Yönetilemeyecek düzeyde vaka yükünün yanında bürokrasinin getirdiği resmi yazışmalar ve mesleki rapor yazma için kısıtlı bir zamanın tanındığı, yüksek sorumluluk hissi uyandıran durumlar çalışanlar açısından önemli bir stres unsuru olarak değerlendirilmektedir (Tham, 2007, s. 1228). Sosyal hizmet uzmanlarının bürokrasi nedeniyle günlük çalışma sürelerinin önemli kısmını evrak düzenleme işlerine ayırması hem müracaatçılarla çalışmalarını için daha kısıtlı zamanlarının kalmasına hem de iş yükünün artmasına bağlı olarak stres yaşamalarına neden olmaktadır (NIASW, 2013, s. 2). Sosyal hizmet uzmanlarının görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi için gereken maddi kaynakların ve insan kaynağının yetersizliği, çalışanların mesleki değerlere uygun karar vermesini engelleyerek hissettikleri stresi arttırmakta, daha sık hastalık izni

almalarına, mesleğe karşı olumsuz tutum sergilemelerine (Kuip, 2016, s. 92) ve yoğun iş yükü nedeniyle çalışanlar arasında destekleyici ve güvenilir ilişkinin kurulamamasına neden olmaktadır (Baines, 2004, s. 41). Kaynaklar sosyal hizmet uzmanlarının uygun şekilde mesleki çalışma yapmalarını kolaylaştırırken; yasal süreçler, sosyal hizmet ve kuruluş politikaları da meslek elemanlarının özgür ve doğru mesleki kararlar verebilmeleri adına büyük önem taşımaktadır. Sosyal hizmetin mesleki değerleri ile bağdaşmayan yasa ve politikalar meslek elemanlarının karar alma şekillerini olumsuz yönde etkileyerek iş stresi hissetmelerine neden olmaktadır (Ceylan ve ark., 2016, s. 52).

Güvenlik ihtiyacı en temel yaşamsal ihtiyaçlar arasında yer almakta olup iş yerinde meslek elemanlarının kendilerini güvende hissetmesi çalışanların sağlığı ve iş yapma verimliliği adına önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluşlarda ve mesleki çalışma yaptığı sürelerde kendilerini güvende hissetme durumları yaşadıkları iş stresinin önemli bir kaynağı olarak görülmektedir (Demir, 2020, s. 79). Kurularda çalışma süresi ve müracaatçılarla yapılan mesleki çalışma süresi arttıkça sosyal hizmet uzmanlarının sözlü taciz, sindirme ve fiziksel taciz yaşama ihtimalleri artmakta olup bu durum, daha fazla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini daha az güvende ve stres altında hissetmelerine neden olmaktadır (Koritsas ve ark., 2010, s. 264-265). Kurum içinde bu olumsuzluklar doğrudan yaşanabildiği gibi; sosyal hizmet uzmanlarının kişisel sosyal medya ve e-posta adreslerine müracaatçılar tarafından tehdit içerikli mailler gönderilmesi, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında geçen konuşmalara ait ses kayıtlarını ve yazılı belgeleri sosyal medya hesaplarına yükleyerek dalga geçilmesi, şikâyet kanallarının kullanılarak mesleki kariyerine zarar vereceği iddiasında bulunulması ve uzmanın aslında kötü bir mesleki çalışma yaptığına ilişkin doğruluğu kesin olmayan eleştirilerde bulunulması gibi davranışlar çeşitli şiddet unsurlarını barındırmakla birlikte, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini rahatsız hissetmelerine neden olmakta ve yaşadıkları stresi arttırmaktadır (Munobwave ark., 2021, s. 11; Nordesjö, 2020, s. 794; Shields ve Kiser, 2003, s. 16)

Sosyal hizmet kurumlarındaki yöneticilerin çalışanlara adil davranmaması, çalışanlar arasında eşitsizliğe ve iletişimin zarar görmesine neden olmaktadır. Kurum içinde

güvene dayalı bir iletişimin olmaması ise sorunların çözülememesine ve huzursuzluğa neden olmaktadır (Wilson, 2016, s. 480). Yaşanan huzursuzluk ve sorunlar sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik sağlık sorunları yaşama ihtimallerini arttırmaktadır (Savaya ve ark., 2021, s. 330). İş yükü ve ücret eşitsizliği, uygun olmayan terfi ve ödüllendirme ve anlaşmazlıkların çözümlenmesinde tüm taraflara söz hakkı tanınmaması çalışanların adaletsizliğe uğramış hissetmelerine, kurumla olan ilişkisinde güven duygusunun yok olmasına ve yoğun strese bağlı olarak tükenmişlik hissetmelerine neden olmaktadır (Maslach ve ark., 2001, s. 415). Özellikle çalışılan kuruluş ve personeller ile güvene dayalı ilişkinin olmaması, çalışanların riskli bir durumla karşılaştığında hissedeceği olumsuz duyguları arttırmakta ve olumsuz duygularla baş etmesini zorlaştırmaktadır (Kanada İş Sağlığı ve Güvenliği Merkezi [CCHOS], 2022).

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlarda gelecekte de çalışmaya devam etmeleri ve kaliteli mesleki çalışmalar yapması için işe bağlılığının, iş tatmininin ve örgütsel bağlılığının gelişmiş olması gerekmektedir (Geisle ve ark., 2013, s. 10). Sosyal hizmet kurumlarında yöneticilerin sosyal hizmet uzmanlarına güvene dayalı şekilde ihtiyaç duydukları durumlar hakkında süpervizyon desteği vermesi, olumlu bir çalışma bağlamı yaratarak tükenmişlik ve duyarsızlaşma gibi negatif durumların etkisini azaltmaya katkı sağlamaktadır (Nordesjö, 2020, s. 795). Sosyal hizmet kuruluşlarında yöneticiler ve çalışanlar arasında olumlu ilişkinin olması, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki veya özel konularda destek alabilmesini sağlamaktadır. Kuruluş içinde sağlanan bu dinamik, kurumsal sosyal destek bağlamında değerlendirilmekte ve tükenmişlik, duyarsızlaşma ve meslekten uzaklaşma gibi olumsuz durumların önlenmesi adına önemli bir kaynak olarak görülmektedir (Yürür ve Sarıkaya, 2011, s. 545).

2.3.1.1.3. Danışmanlık (Süpervizyon) Unsurları

Sosyal hizmet mesleğinde süpervizyon uygulamasının temelinde; daha fazla bilgi, beceri ve deneyime sahip bir meslek elemanının kendinden daha az bilgi, beceri ve deneyime sahip olan meslek elemanına rehberlik etmesi düşüncesi yer almaktadır. Süpervizörlerin müracaatçının korunması, danışan konumundaki meslek elemanlarının

geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amacıyla vaka danışmanlığı, politika uygulayıcılığı, arabuluculuk, mevzuat takibi ve fon yaratımı gibi farklı sorumlulukları bulunmaktadır (Shulman, 2020). Sosyal hizmette süpervizörler başlıca; yönetim, eğitim ve danışmanlık sorumluluklarını taşımaktadırlar (Dan, 2017, s. 155). Süpervizörler bu üç sorumluluğu yerine getirerek örgüt içinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma bağlamını oluşturmaktadırlar (Egan ve ark., 2017, s. 308). Her ne kadar sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi yaşamalarında kuruluşun yönetim şekli önemli olsa da (Balloch ve ark., 1998, s. 335), süpervizörlerin yönetim sorumlulukları ile kıyaslandığında özellikle eğitim ve danışmanlık sorumlulukları, sosyal hizmet uzmanlarının hissettiği stres seviyesini daha fazla etkilemesi nedeniyle (NASW ve ASWB, 2013, s. 8), yapılan alanyazın taramasında bu sorumluluklar ve iş stresiyle olan ilişkisi daha detaylı şekilde incelenmiştir.

Profesyonel süpervizyon öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları ile yaptıkları çalışmalarda olumlu sonuçlara ulaşabilmesi için uzmanların kapasite ve mesleki becerilerinin geliştirilmesi konusunda önemli katkılar sağlamaktadır (Beddoe, 2010, s. 14). Süpervizyon, sosyal hizmet uzmanının sunduğu hizmetlerin kalitesini geliştirirken aynı zamanda uzmanların etkili kişilerarası profesyonel ilişki kurmalarına destek olarak, çalışma yaşamında karşılaşılan stres yaratan durumların çözümlenmesi adına iletişim becerilerinin gelişimine destek olmaktadır (Hughes, 2010, s. 71-72). Bununla birlikte süpervizyon ile sosyal hizmet uzmanlarının görev yapmakta olduğu örgütlerin vizyon, hedef ve politikaları doğrultusunda etik, bireylere saygılı, sosyal adalete dayanan, şeffaf ve hesap verebilir hizmet sunması için meslek elemanlarına mesleki değerler bağlamında katkı sağlanmaktadır (AASW, 2014, s. 3-4). Süpervizyonun sağladığı belirtilen faydalar ile uzman ve kuruluş arasındaki değerler açısından uyum geliştirilirken, sosyal hizmet uzmanının mesleki ilkelere uygun ve kaliteli bir hizmet sunması desteklenerek yetersizlik, hata yapma korkusu ve etik çatışma gibi stres yaratan durumlarla karşılaşma olasılıkları azaltılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının hissettiği iş stresinin önemli bir belirleyicisi de danışmanlık ve süpervizyon hizmetlerine erişebilme durumudur. Sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç halinde bu hizmetlere ulaşamaması hizmet kalitesini düşürmekte, iş stresini arttırmakta

ve tükenmişliğe neden olmaktadır (Goltzman ve ark., 2006, s. 38-39). Kurumdaki süpervizörlerin aynı zamanda yönetici olması durumunda, iş yükünün artması nedeniyle süpervizyon verilmesi için gereken süre kısalabilmektedir. Sosyal hizmet kurumlarındaki yönetim anlayışının değişmesiyle, daha az maddi ve beşerî kaynak kullanarak daha fazla hizmet vermeye odaklanılması ile süpervizörlerin danışmanlık sorumluluklarına ek olarak idari sorumluluklar da eklenmiştir (Noble ve Irwin, 2009, s. 352). Süpervizörlerin sadece kurumların işleyişine yönelik idari görevleri yerine getirebilmek için yoğun iş gücü harcaması, süpervizörlerin danışmanlık için uygun zaman ve çalışma gücüne sahip olmalarını zorlaştırarak meslek elemanlarına danışmanlık vermelerine engel olabilmektedir (Hair, 2013, s. 1582).

Sosyal hizmet kuruluşlarında süpervizörlerin müracaatçıların ihtiyaçlarının yanında sosyal hizmet uzmanlarının da ihtiyaçlarını ve isteklerini değerlendirmesi, kuruluş ve çalışan arasındaki güven ve saygı ortamını yaratarak çalışanların güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlamaktadır (AASW, 2014, s. 2). Kurularda güvenli bir iletişimin tesis edilmesi, bilgilerin gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması, dengeli bir güç ilişkisinin kurulması ve mesleki uygulamaların etkinliğinin deneysel olarak keşfi için güvenli bağlamın oluşturulması (Egan ve ark., 2017, s. 312), süpervizör ile sosyal hizmet uzmanı arasında başarılı bir çalışma ilişkisinin olması için gerekli ön koşullar olarak görülmektedir (Egan ve ark., 2017, s. 317).

Kuruluşlardaki danışman ve yöneticilerden alınan destek iş stresini azaltmada diğer çalışanlardan alınan desteğe oranla daha etkili görülmektedir (Maslachve ark., 2001, s. 407). Bu nedenle kuruluş yöneticilerinin destekleyici olmaması ve pozitif ilişkinin bulunmaması sosyal hizmet uzmanlarının stres yaşamalarına neden olmaktadır (Su ve ark., 2020, s. 395). Sosyal hizmet kuruluşunda çalışanlar arasında güvene dayalı çalışma ilişkisinin olmaması, süpervizörden ve/veya yöneticilerden danışmanlık alınmasını zorlaştırarak iş stresini arttırmaktadır (Açan, 2018, s. 85). Bu durumda sosyal hizmet uzmanları, kurum yöneticisi olan ve aynı zamanda mesleki danışmanlık veren süpervizörden danışmanlık aldığında yaşanan bilgi alışverişinin kendi meslek hayatlarını ne şekilde etkileyeceğini bilemedikleri için danışmanlık sürecine kuşku ile yaklaşabilmektedirler (Hair, 2013, s. 1581). Bu nedenle kuruluşlarda sosyal hizmet

uzmanları açısından erişilebilir bir süpervizörün olmasının yanında, süpervizörün sosyal hizmet uzmanı tarafından güvenilir görülmesi de önem taşımaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında hissettikleri stresin boyutunu belirleyen unsurlar arasında danışmanlık ve süpervizyon hizmetlerine ihtiyaç halinde ulaşılabilmesi yer almaktadır (Goltzman ve Caringi, 2006, s. 38). İhtiyaç ve/veya kriz anında süpervizörden profesyonel danışmanlık alamayan sosyal hizmet uzmanları, uygun mesleki beceriler geliştirmekte zorlanmaktadır (Hughes, 2010, s. 71). Sosyal hizmet uzmanları karşılanmayan bu danışmanlık ihtiyacı nedeniyle tükenmişlik, başarı duygusunda azalma, duyarsızlaşma ve mesleki yetersizlik hissi nedeniyle stres yaşamaktadırlar (Karabek, 2018, s. 106). Sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç duydukları süpervizyon desteğine uzun süre erişememesi tükenmişlik, sağlıklı iletişim kuramama ve işlerine odaklanamama gibi nedenlerle kuruluşlarda tekrarlayan şekilde mobbing davranışlarına maruz kalmalarına neden olmaktadır (Cassie ve Crank, 2018, s. 428). Mobbing davranışlarının işin bir parçası haline gelmesi ise meslek elemanlarının devamlı olarak baskıcı ve güvensiz bir ortamda çalışmalarına neden olarak iş stresini arttırmaktadır.

Türkiye’de meslek elemanlarının süpervizyona erişim durumlarıyla ilgili sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır (Acar ve ark., 2017, s. 37). Ülkemizde göç alanında çalışan 17 sosyal hizmet uzmanıyla yapılan bir araştırmada katılımcıların %76’sının düzenli olarak mesleki danışmanlık alabildikleri belirlenmiştir (Artan ve ark., 2018, s. 1104). Hastanelerde görev yapan 77 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan bir araştırmada ise, katılımcıların tamamına yakını (%80,5) süpervizyon desteğinin verilmesini gerekli görürken, sosyal hizmet uzmanlarının sadece küçük bir bölümünün (%35,1) süpervizyon desteği alabildiği belirlenmiştir. Ayrıca bu araştırmada Türkiye’de sosyal hizmet mesleğinin yapıldığı hiçbir alanda sistemli ve formel bir süpervizyon desteği sunulmadığı sonucuna da erişilmiştir (Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Türkiye’de yapılan araştırmalar göz önüne alındığında oranları değişmekle birlikte sosyal hizmet uzmanlarına süpervizyon sağlandığı ancak bunun sistematik ve formel nitelikler taşımadığı görülmektedir.

Türkiye’de formel bir süpervizyon programının olmaması, farklı sosyal hizmet sahalarında görev yapmaya yeni başlamış sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla çalışmada zorluk yaşama olasılığını ve müracaatçının etik olmayan mesleki uygulamalara maruz kalma ihtimalini arttırmaktadır (Acar ve ark., 2017, s. 37-38). Türkiye’de formel süpervizyon desteği bulunmamakla birlikte enformel olarak sosyal hizmet uzmanları akran desteği şeklinde süpervizyon sunmaktadırlar (Acar ve ark., 2017, s. 37). Buna göre sosyal hizmet uzmanları verdikleri hizmetin kalitesini arttırmak ve stres yaratan unsurları ortadan kaldırmak için kendilerinden daha fazla deneyim sahibi olduklarını düşündükleri ve güvendikleri uzmanlara danışarak danışmanlık alabilmektedirler (Taşgın, 2019).

İş stresini yaratan unsurlar bireysel, organizasyonel ve danışmanlık unsurları başlıkları altında incelenerek farklı boyutlarıyla değerlendirilmiştir. Bireysel, organizasyonel ve danışmanlık unsurları kaynaklı iş stresinin ortaya çıkardığı ortak sonuçlardan biri ise güvenlik riskleridir. Yüksek düzeyde iş stresi ile çalışan sosyal hizmet uzmanları sürekli olarak gerilim hissetmeleri ve kaygılı olmaları nedeniyle çalışma süreçlerinde karşılaştıkları sorunlarda soğukkanlı davranmakta zorlanmakta, doğru mesleki kararlar verememekte ve pişmanlık gibi olumsuz duygular yaşamaktadırlar. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının meslek elemanları ve müracaatçılarından gelebilecek saldırgan davranışlarla karşılaşma ihtimalini arttırmaktadır. Özet olarak stres ve güvenlik risklerinin birbirini beslediği ve bir döngü haline gelerek meslek elemanlarının içinden çıkamayacağı bir sistemi oluşturduğu söylenebilmektedir (Baines, 2004, s. 43).

2.3.1.2.Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Ortamlarında Güvenlik Risklerini Arttıran Unsurlar

Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA)’nın üye ülkeler üzerinde yapmış olduğu araştırmada özellikle eğitim ve sağlık sektöründe şiddet tehdidi, şiddet, mobbing ve cinsel saldırganlık görülme ihtimalinin diğer tüm sektörlerden daha fazla olduğu belirlenmiştir (EU-OSHA, 2010). Özel olarak ise sosyal hizmet kurumları mobbing olayları, gücün kötüye kullanımı ve yönetim baskısının yaşandığı bağlamları da içerebilmektedir (Sicora, 2014, s. 157). Bu nedenle sosyal hizmet alanında çalışan

meslek elemanlarına yönelik şiddet konusu giderek daha fazla ilgi görmekte ve sosyal hizmetin farklı alanlarında giderek daha fazla araştırılmaktadır (Balloch ve ark., 1998, s. 339-240).

İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi incelendiğinde sosyal hizmetin çalışma alanlarındaki tehlike seviyelerinin farklılaştığı; örneğin sağlık ve bakım alanının çok tehlikeli işler sınıfındayken, çocuk refahı gibi alanların az tehlikeli işler arasında yer aldığı belirlenmiştir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı [ASBH], 2017). Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının karşılaşılabilecekleri güvenlik risklerinin çalışılan sosyal hizmet alanına göre farklılaştığı söylenebilmektedir (Balloch ve ark., 1998, s. 342). Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları güvenlik riskleri; çevresel-araçsal kazalar ve şiddet davranışı-şiddet tehdidi olmak üzere iki ana başlık altında incelenebilmektedir.

Çevresel-araçsal nedenlerden kaynaklanan güvenlik riskleri sosyal hizmet mesleğinde görece daha nadir görülmekte olup çevre-mekân kaynaklı en sık karşılaşılan güvenlik riski iş yerinde kayma ve düşme şeklinde gerçekleşmektedir (Wirth ve ark., 2019, s. 181). Güvenlik riskleri arasında yer alan (ILO, 1998) şiddet ve mobbing uygulamaları, çalışılan sosyal hizmet alanına göre farklılaşmakla birlikte sosyal hizmetin tüm alanlarında karşılaşılmaktadır (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29).

Sosyal hizmet alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde şiddetin farklı ülkelerde ve sosyal hizmetin farklı alanlarında psikolojik ve fiziksel şiddet (Nho ve Choi, 2009, s. 40), takip etme (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236), sindirme, özel mala zarar verme (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29), sözlü taciz, fiziksel zarar tehdidi, dava açma tehdidi (Criss, 2010, s. 377), silah kullanma, bilinçli olarak iş birliği yapmama, sosyal hizmet uzmanını veya diğer müracaatçıları sindirmeye çalışma (Pollack, 2010, s. 278) gibi farklı şekillerde görülen bir durum olduğu belirlenmiştir. Belirtilen olumsuzluklar nedeniyle sosyal hizmet uzmanları kendilerini tehlikede hissetmeseler bile savunmasız bir konumda bulabilmektedirler (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 42). Belirtilen zorlu koşullar sadece formel alanlar olan sosyal hizmet kuruluşları içinde değil toplum temelli çalışmalar bağlamında gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde de yaşanmaktadır (Burry, 2003, s. 145).

19. Yüzyılın ikinci yarısından itibaren dünyada sosyal hizmet sunum yöntemleri arasında ev ziyaretleri, hayır yapma ve gönüllülük temelinde hızla gelişmeye başlamış ve sosyal hizmet mesleğinin gelişmesi ile profesyonel temelde ilerlemeye devam etmiştir (Hancock ve Pelton, 1989, s. 21;23). Yol ve araç bakımından ulaşım sorunu yaşayan veya engel durumu nedeniyle ulaşımında zorluk çeken müracaatçıların, hizmetlere ulaşımını sağlamada alternatif bir yol olarak görülmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları hakkında daha doğru durum değerlendirmeleri yapmasını sağlaması nedeniyle ev ziyaretleri, sosyal hizmetin devamlı olarak kullandığı bir hizmet modeli haline gelmiştir (Hancock ve Pelton, 1989, s. 25). Sosyal hizmet uzmanı ev ziyareti sırasında müracaatçı açısından ihmal ve istismar olgularını derinlemesine değerlendirmenin yanında müracaatçının yaşadığı ortamı gözlemleyerek ihtiyaç ve risk değerlendirmesi de yapmaktadır. Yapılan kapsamlı değerlendirme, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla birlikte çalışmada doğru karar vermesine katkı sağlamakla birlikte ev ziyaretleri, hassas konuların tartışılması aşamasında fizyolojik ve psikolojik anlamda zorlukları da barındırmaktadır (Cook, 2019, s. 25). Sosyal hizmet uzmanları bilinmeyen bir ortamda ve tanımadığı kişilerle gerçekleştirdiği ev ziyaretleri sırasında kendisi açısından da riskli durumları değerlendirerek mümkün olan en güvenli ev ziyaretini gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Cook, 2019, s. 4-6).

Sosyal hizmetin toplumla çalışma ve topluma hizmet etme sorumluluğu ve şiddet türlerini barındıran sosyal bir çevrenin varlığı göz önüne alındığında ev ziyaretleri konusu yeterince araştırılmamış, hakkında detaylı bilgiye sahip olunmayan (Lyter ve Abbot, 2008, s. 17-18) ve temel alanyazının bulunmadığı bir konu olarak görülmektedir (Winter ve ark., 2017, s. 1434). Ev ziyaretleri konusuna ilişkin alanyazında yeterli çalışma bulunmamakla birlikte, yapılan çalışmalar ev ziyareti uygulamasının başlangıcından günümüze kadar olan süreçte şiddet ve çeşitli risklerin her zaman var olduğuna işaret etmektedir (Kendra ve George, 2001, s. 128). Yalnızca kuruluş içinde değil aynı zamanda ev ziyaretleri şeklinde de hizmet sunmaya çalışan sosyal hizmet uzmanları, hizmet sağladıkları süreçlerde şiddet unsuru ile karşılaşabilmektedirler. Sosyal hizmetin farklı çalışma alanlarında en sık karşılaşılan şiddet türü sözlü şiddet olmakla birlikte, ev ziyaretleri ve toplumla çalışma gibi kuruluş dışındaki alanlarda

şiddetin bir türü olarak fiziksel şiddetin görülme ihtimali artmaktadır (Balloch ve ark., 1998, s. 141).

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları çevrenin sosyo-ekonomik düzeyinden bağımsız olarak ev ziyaretleri sırasında farklı şiddet türlerine maruz kalabilmektedirler (Rey, 1996, s. 39). Sosyal hizmet uzmanlarının herhangi bir riskli durumla karşılaşmasını etkileyen en önemli unsurlardan biri müracaatçıların hizmet alma konusundaki istekliliğidir (Ferguson ve ark., 2020, s. 34). Müracaatçının sosyal hizmet uzmanını tanımadığı, hangi amaçlarla ev ziyaretini gerçekleştirdiğini bilmediği ve herhangi bir hizmet almak istemediği durumlarda gerçekleştirilen ev ziyaretleri, müracaatçının daha savunmacı ve korumacı olmasından dolayı farklı riskleri barındırılmaktadır. Özellikle çocuk ve aile refahı alanı çocukların korunması açısından aileden uzaklaştırılması gibi müracaatçının iş birliğinde olmadığı uygulamaları içermesi nedeniyle farklı riskleri barındırmaktadır (GSA, 2021, s. 4).

Sosyal hizmet müracaatçıları bazı durumlarda hizmetlerden kendi istekleriyle değil, yasalar gereği yararlanmak zorunda kalmaktadırlar. Bu durumlarda müracaatçılar pasif direniş veya şiddet içeren eylemler ile mesleki çalışmalara katılmama isteğini yansıtabilmektedirler (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Örneğin müracaatçı yapmak istemediği bir şeyi yasalar nedeniyle yapması gerektiğinde, sosyal hizmet uzmanının kendisini suçlaması ve pişmanlık yaşamasını hedefleyerek kendisine zarar verme ve intihar etme tehdidinde bulunabilmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanına yönelik şiddetin bir türü olarak değerlendirilmektedir (Munobwa ve ark., 2021, s. 11). Müracaatçı istekliliğinin yanında daha zorlu çalışma ortamı ve daha kısıtlı kazanç nedeniyle kamuda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, özel sektör çalışanlarına göre daha yüksek risk altında çalışmalarına neden olabilmektedir (Schwartz ve ark., 2007, s. 108-112; Shields ve Kiser, 2003, s. 13). Kamuya ait sosyal hizmet kurumlarında detektör, elektronik giriş-çıkış sistemleri, güvenlik kameraları gibi güvenlik önlemlerinin özel sektöre oranla daha fazla kullanılması ise (Amerika Birleşik Devletleri İşgücü İstatistikleri Bürosu [USBLS], 2006) belirtilen durumun hem bir nedeni hem de bir sonucu olarak değerlendirilebilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretleri sırasında karşılaşılabilecekleri risk unsurlarını etkileyen durumlardan bir diğeri ise ziyaretin gerçekleştirildiği saattir. Nüfus yoğunluğu çok fazla veya çok az olan alanlarda ev ziyaretlerinin gün ışığının olmadığı akşam saatlerinde yapılması çevredeki risk unsurlarını değerlendirmeyi güçleştireceğinden, meslek elemanları tarafından daha riskli bir ev ziyareti olarak değerlendirilebilmektedir (Kendra ve George, 2001, s. 134).

Sosyal hizmet uzmanlarına yönelik şiddeti çözülmesi gereken bir sorun olarak gören, sosyal hizmetin farklı alanlarında ve farklı ülkelerde yapılan çalışmalar alanyazında yer almaktadır (Littlechild, 1995, s. 123-124). Örneğin çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretleri sırasında çocukların aileleriyle yaşayacağı görüş farklılıklarının bir güvenlik sorunu olarak şiddet riskini arttırdığı ve hatta şiddeti doğurabildiği belirlenmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6). Amerika'da okul sosyal hizmeti alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir çalışmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının %35'i son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kaldıklarını bildirmişlerdir (Astor ve ark., 1998, s. 227). Amerika'da yapılan diğeri bir çalışmaya göre çalışmaya katılan 171 sosyal hizmet uzmanının %16,3'ünün çalışma süreçleri boyunca en az bir kere müracaatçısı tarafından takip edildiği belirlenmiştir (Macdonald ve Sirotich, 2001). Amerika'da farklı sosyal hizmet alanlarında yapılan ulusal bir çalışmada son bir yıl içinde sosyal hizmet uzmanlarının %62'sinin fiziksel veya duygusal şiddete maruz kaldıkları bulunmuştur (Ringstad, 2005). Avustralya'da yapılan bir araştırmada ise sosyal hizmet uzmanlarının %67'sinin son bir yıl içinde en az bir sefer herhangi bir şiddet türüyle karşı karşıya kaldıkları gözlenmiştir (Koritsas ve ark., 2010, s. 262). Kore'de yapılan bir çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının %47'si son bir yıl içinde şiddete maruz kaldıklarını, en yaygın şiddet türünün sözlü ve duygusal şiddet olduğunu ve durumun polise bildirilmesinin şiddetin azalmasına etkisinin olduğunu belirtmişlerdir (Nho ve Choi, 2009, s. 43). İzlanda'daki farklı alanlarda çalışan 271 sosyal hizmet uzmanıyla yapılan çalışmada son 6 ay içinde katılımcıların %70,5'i bağırma ve %5,5'i itme gibi duygusal ve fiziksel şiddet türlerine maruz kaldıkları belirlenmiştir (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8). Portekiz'deki 135 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan çalışmada ise uzmanların %65'inin duygusal ve %3'ünün fiziksel şiddete maruz kaldıkları saptanmıştır (Sousa ve ark., 2015, s. 75). İngiltere'de 144

sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanı ile yapılan çalışmada katılımcıların %33'ünün herhangi bir şiddet türü ile karşılaştıkları belirlenirken en sık deneyimlenen şiddet türü sözlü şiddettir (Balloch ve ark., 1998, s. 342). Dünya genelinde yapılan araştırma sonuçlarının da işaret ettiği üzere, çok sayıda sosyal hizmet uzmanı çalışma hayatlarında herhangi bir şiddet türü ile karşılaşmaktadır (Balloch ve ark., 1998, s. 339-240). Ayrıca gelişmiş veya gelişmekte olan, doğulu veya batılı ülke ayrımı olmadan sosyal hizmet uzmanlarının benzer şiddet deneyimlerinin olduğu, farklı yıllarda yapılan araştırmaların tamamında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik güvenlik risklerinin her zaman var olduğu gözlenmektedir.

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları gibi alanda uygulama sürecinde olan sosyal hizmet öğrencileri de şiddete maruz kalabilmektedirler. Ancak alanyazında sosyal hizmet öğrencilerinin şiddete maruz kalmasıyla ilgili çok kısıtlı bilgi bulunmaktadır. Amerika'daki 588 sosyal hizmet öğrencisiyle yapılan bir çalışmada öğrencilerin ortalama alanda bulunma sürelerinin 3 yıldan az olmasına rağmen öğrencilerin %37,5'inin sözlü tacize uğradığı ve toplamda %41,7'sinin herhangi bir şiddet türüne maruz kaldıkları belirlenmiştir (Criss, 2010, s. 377). Çalışma yaşamında şiddet içeren durumları deneyimleyen sosyal hizmet uzmanlarının genellikle daha genç ve daha az deneyime sahip kişiler olduğu göz önüne alındığında (Cameron, 1994, s. 7; Koritsas ve ark., 2010, s. 266), saha çalışması yapan öğrencilerin riskli durumlarla karşılaşma ihtimallerinin yüksek olduğu söylenebilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları ve/veya yaşadıkları bölgenin büyüklüğü güvenlik risklerine maruz kalabilecek kişileri ve risk türünü değiştirmektedir. Köy gibi küçük yerleşim yerlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının toplum içindeki görünürlüğü fazla olduğundan kendilerinin ve ailesinin anonim şekilde yaşama olanakları bulunmamaktadır. Bu durum müracaatçılardan gelebilecek özel mülke zarar verme ve sosyal hizmet uzmanlarının ailelerine yönelik tehdit edici davranışlarda bulunma ihtimallerini arttırmaktadır (Green ve ark., 2010, s. 96). Sosyal hizmet uzmanları mesai saatlerinde kuruluşlarda güvenlik önlemleri sayesinde korunsalar da mesai bittikten sonra kendi sosyal yaşamlarında danışanlarının takibine ve sözlü tehditlerine maruz kalabilmektedirler. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının aileleri de

müracaatçılardan gelebilecek tehditlerin hedefi olabilmektedir. Aile üyelerine karşı gelen tehditler veya aile üyelerinin müracaatçı tarafından takip edilmesi, sosyal hizmet uzmanları tarafından en korkutucu deneyim olarak değerlendirilmektedir (Munobwa ve ark., 2021, s. 10).

Küçük nüfuslu alanlarda müracaatçılar, aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının günlük hayatta karşılaştığı ve bir şekilde iletişimde kaldığı kişiler olması nedeniyle enformel bağlar gelişmektedir. Bu durum rapor edilmesi gereken yasal bir sürecin olması durumunda çevre tarafından sosyal hizmet uzmanına rapor etmemesi yönünde baskı ve tehdide dönüşebilmektedir. Kalabalık nüfuslu alanlarda ise müracaatçılarla karşılaşma ve ilişki kurma ihtimalleri daha düşük olduğundan sosyal hizmet uzmanlarının iş nedeniyle sosyal hayatta baskı ve tehdit yaşama ihtimalleri azalmaktadır (Koritsas ve ark., 2010, s. 267). Bu duruma ilişkin alanyazında Avustralya'nın kırsal bir bölgesinde araştırma yapılmış olup sosyal hizmet uzmanlarının kırsal alanlardaki ev ziyaretlerini iki kişilik gruplar haline yapmasına rağmen kendilerini güvende hissetmedikleri; alışverişte ve caddede yürürken müracaatçıların sözlü tacizine maruz kalabildikleri; bu durumlardan korunmak için çalışma alanlarından uzak yerlerde sosyalleşme ve sokakların boş olduğu saatlerde alışveriş yapma gibi bireysel tedbirler aldıkları belirlenmiştir (Green ve ark., 2010, s. 100-101).

Sosyal hizmet uzmanlarının şiddete maruz kalması, uzmanın ailesini ve diğer meslek çalışanlarını etkilemektedir. Sosyal hizmet uzmanları şiddet eylemi sonucunda fiziksel ve/veya psikolojik anlamda zarar görmekte, çalışma ve işe devam etmede isteksizlik yaşamakta (Nho ve Choi, 2009, s. 41), ilerleyen dönemlerde benzer durumlarla karşı karşıya kaldıklarında süreci sağlıklı şekilde yönetme konusunda endişe duymakta (Criss, 2010, s. 377; Littlechild, 1995, s. 124) ve duygusal anlamda tükenmişlik yaşamaktadırlar (Kimes, 2016). Sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldığı fiziksel ve duygusal şiddet arttıkça uzmanların sahada çalışma istekleri azalmaktadır (Hreish, 2015, s. 42). Ancak diğer yandan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları şiddet olaylarının onların mesleğe ve sorumluluklarına daha fazla bağlılık göstermelerini (Criss, 2010, s. 379) sağladığına ilişkin sonuçlar da bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları şiddet gibi stresli durumlar kişisel hayatlarını da etkilemektedir. Şiddet ve

stresin neden olduğu psikolojik problemler depresyona, kaygı bozukluğuna ve duygusal tükenmişlik gibi sağlık sorunları yaşamalarına neden olmaktadır (Hershcovis ve Barling, 2009, s. 38). Müracaatçıların şiddet içeren eylemlerde bulunması sosyal hizmet uzmanlarını doğrudan etkilediği gibi kurumda görev yapan diğer personelleri ve yöneticileri de dolaylı olarak etkilemektedir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 44). Sosyal hizmet uzmanlarına yönelik şiddet ve çeşitli riskli durumlar müracaatçılardan kaynaklanabildiği gibi meslektaşlardan da kaynaklanabilmekte olup sözlü şiddet, mala zarar verme, tehdit, fiziksel ve cinsel şiddet şeklinde gerçekleşebilmektedir (Koritsas ve ark., 2010, s. 258).

Sosyal hizmet uzmanlarının bir bölümü yaşamış oldukları şiddet içeren durumları, müracaatçılarına karşı duyulan merhamet ve bağlılık veya meslektaşlarının küçümseyici tepkileri ile karşılaşmak istememe gibi nedenlerle bağlı oldukları kuruluşlara rapor etmemektedirler (Lyter ve Abbot, 2008, s. 21-22). Sosyal hizmet uzmanları ayrıca yaşadıkları riskli durumların sorumlusu olarak kendilerini görmeleri halinde veya yaşanan riskli durum karşısında görev yaptıkları kuruluş yönetimi tarafından destek alamayacaklarını düşündüklerinde de raporlama ve bildirim yapmamaktadırlar (Balloch ve ark., 1998, s. 339-240). Bazı sosyal hizmet uzmanları ise belirli oranda şiddet olgusunun işin bir parçası olduğuna inanmakta (Macdonald ve Sirotich, 2001; Nho ve Choi, 2009, s. 40; Respass ve Payne, 2008, s. 138) ve hangi seviyedeki şiddet olayının bildirilmesi gereken bir durum olduğuna karar vermekte zorlanmaktadırlar. Sadece yönetim biriminin şiddet olayı ile ilgili bir müdahalesi olacağını veya meslektaşlarını korumaya yardım edeceğini düşünen sosyal hizmet uzmanları şiddet olayına ilişkin bildirim yapmaktadırlar. Belirtilen nedenlerden dolayı rapor edilen şiddet olaylarının niteliği yeterince belirlenememekte ve riskli durumlara ilişkin verimli bir koruma sistemi geliştirilememektedir (Norris ve Kedward, 1990).

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu başlık altında sırasıyla araştırmanın modeli, araştırmanın çalışma grubu, araştırmanın veri toplama araçları, veri toplama süreci ve verilerin analizi alt başlıkları yer almaktadır. Araştırmanın yapılmasında kullanılan bilimsel araştırma yöntemi ve elde edilen bilimsel verilerin analiz aşamaları bu başlıklar altında detaylı şekilde sunulmuştur.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Tez çalışması farklı sosyal hizmet alanlarında (tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı) görev yapmakta olan ve/veya yapmış olan sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları güvenlik risklerinin değerlendirilmesi amacıyla nitel araştırma desenleri arasında yer alan fenomenolojik desen kullanılarak hazırlanmıştır. Yapılan araştırmada tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarında görev yapmış ve/veya yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının mesleğe başladıkları günden, araştırma için mülakata katıldıkları güne kadar olan süre zarfında, iş kaynaklı olarak deneyimledikleri riskli durumların ve stres unsurlarının değerlendirilmesi adına hazırlanan yarı-yapılandırılmış görüşme formu ışığında, mülakatlar yapılarak nitel verilere ulaşılmıştır.

Nitel araştırma, “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” olarak tanımlanabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 39). Diğer bir tanıma göre nitel araştırma, insanların yaşamı ve yaşam deneyimlerini yorumlama şekillerini ve deneyimlere yükledikleri anlamları inceleyerek gerçeklerin ortaya çıkarılmasını ve henüz tanımlanmamış sorunlara ilişkin farkındalık kazanılmasını sağlayan bir araştırma türüdür (Merriam, 2018, s. 14). Nitel araştırmalarda araştırmacı gözlem, görüşme ve doküman incelemesi gibi yöntemlerle ve çoğunlukla katılımcıların buldukları doğal

ortamlarda birebir ilişki kurarak nitel verilere erişmekte ve erişilen verilerle evrensel bir sonuca ulaşmak yerine, duruma ilişkin derinlemesine analiz yapmayı hedeflemektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 39-40).

Antropoloji, Dilbilimi, Felsefe, Sosyoloji disiplinlerinin yanında Eğitim Bilimleri, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, Sağlık ve Sosyal Hizmet (Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 11) gibi disiplinler nitel araştırmanın bakış açısını çeşitlendirmiş ve farklı yöntemler geliştirmesine olanak sağlamıştır. Tüm bu disiplinlerin ortak amacı insan davranışını bulunduğu doğal bağlam içinde ve çok yönlü olarak ele almaya çalışmaktır. İnsan davranışı, fen ve matematik gibi disiplinlerdeki unsurlardan farklı şekilde incelenmesi gerektiğinden, insan davranışının değerlendirilmesinde belirtilen disiplinlerdeki mekanik araştırma yöntemleri yerine, farklı yöntemlerin kullanılması gerekmektedir. Nitel araştırma yöntemi bu verilere erişmeye ve bu verileri analiz etmeye olanak tanınması ve araştırmayı mekanik düzenden uzaklaştırarak esneklik tanınması nedenleriyle insan davranışlarını konu alan çalışmalar açısından önem taşımaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 35). Her ne kadar nitel araştırmada araştırmacı yöntem olarak esnek bir araştırma yöntemine sahip olsa da; kültür analizi, betimsel araştırma, kuram oluşturma, durum çalışması ve eylem araştırması gibi başlıca nitel araştırma desenleri bulunmaktadır (Creswell, 2021, s. 11; Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 39).

Hazırlanan araştırma çalışmasında nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik (olgubilim) desen kullanılmıştır. Fenomenolojik araştırmalarda bireysel evren yani bireysel tecrübeler araştırılmaktadır (Baş ve Akturan, 2008, s. 84). Çünkü olgular tecrübe edilerek oluşan ve şekillenen durumlardır (Baş ve Akturan, 2008, s. 87). Fenomenolojik araştırmalar temel olarak birkaç kişinin bir fenomen (olay, olgu) veya kavramla ilgili yaşadıkları deneyimin ortak anlamını keşfetmek için yapılmaktadır (Creswell, 2021, s. 79). Fenomenlerin (olguların) anlamı nesnelere değil davranışlardadır (Baş ve Akturan, 2008, s. 86). Fenomenolojik desen bilgi sahibi olunan ancak derinlemesine bir anlayışa sahip olunmayan konulara odaklanmakta ve bu konuyu çeşitli açılardan inceleyerek bireylerin bu konuyu hayatlarında nasıl anlamlandırdıklarını araştırmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 74; Baş ve Akturan,

2008, s. 87). Bu nedenle fenomenolojik araştırmalarda araştırılan konunun derinlemesine incelenmesi için araştırmacı, konuyu deneyimlemiş ve bu deneyimi yansıtabilecek katılımcılarla (Creswell, 2021, s. 80), güven ilişkisi içerisinde uzun süreli bir veya birden fazla sayıda mülakat yapmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 75). Mülakatlarda araştırılan konuya ilişkin derinlemesine bilgi elde edilmesi hedeflendiğinden mülakat sürecini doğru yönlendirmek ve katılımcılara rehberlik etmek amacıyla genellikle araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılmaktadır. Mülakat yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorular ışığında yapılmasına rağmen görüşme içerisinde gelişebilecek özel durumlarda bu soruların dışına çıkılabilmektedir (Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 75). Nitel araştırmaların özelliğı olan esneklik, katılımcıların özel durumlarıyla karşılaşıldığında görüşme sürecinin yeniden yapılandırılmasına izin vermektedir (Creswell, 2021, s. 165; Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 46).

Bu bağlamda araştırmada, çalışma grubunun olguları (fenomeni) deneyimleme şekillerinin ve bu deneyimlere yükledikleri anlamların öğrenilmesi için fenomenolojik desen tercih edilmiştir. Araştırılan fenomenin katılımcılar tarafından deneyimlenmiş olması, detaylı veriyi ilk kaynaktan mümkün olduğunca net şekilde araştırmaya kazandırma imkânı sağlamıştır. Fenomenlere ilişkin verinin elde edilmesi için araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak bireysel görüşmeler (mülakat) yapılmıştır. Yapılan görüşmelerden elde edilen veriler araştırmacı tarafından sınıflandırılarak kod şeması ve temalar oluşturulmuştur. Araştırmacı oluşturulan bu hiyerarşi içinde verilerin analizini, tematik analiz ile yapmıştır. Ayrıca yapılan analizlerin desteklenmesi adına katılımcıların ifadelerine doğrudan yer verilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÇALIŞMA GRUBU

Araştırmanın çalışma grubu araştırmacı tarafından erişilen ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğı Ankara Şubesi ile erişilen tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarında toplamda ve/veya her bir alanda en az iki yıl süreyle görev yapan ve/veya yapmış olan sosyal hizmet

uzmanlarından oluşmaktadır. Ayrıca katılımcıların tamamı, en az sosyal hizmet lisans mezunu ve çalışmaya katılmayı gönüllü olarak ve herhangi bir çıkar ilişkisi bulunmaksızın kabul eden meslek elemanlarıdır. Hazırlanan araştırmanın çalışma grubu belirlenirken katılımcıların tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarında tam zamanlı olarak çalışmış ve/veya çalışmakta olan kişilerden seçilmesine dikkat edilmekle birlikte herhangi bir riskli durumla karşılaşmış olma ön şartı aranmamıştır. Belirtilen ön şartın aranmaması ile herhangi bir riskli durumla karşılaşmadığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının da çalışma kapsamına alınarak, riskli duruma ilişkin değerlendirmelerinin irdelenmesi hedeflenmiştir. Katılımcıların belirtilen ölçütleri sağlaması durumunda çalışmaya katılabilmeleri itibarıyla, çalışma grubunun belirlenmesinde amaçlı örnekleme kullanılmıştır.

Tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarının her birinden 10 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülmüş olup toplamda 50 katılımcı ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Belirtilen sosyal hizmet alanlarının her birinde yapılan görüşmelere veriler tekrar etmeye başladığı doyum noktasına ulaşıncaya kadar devam edilmiştir. Katılımcılarla bireysel görüşmeler yapılırken her alanda yaklaşık olarak 5. ve 7. görüşmeden itibaren verilerin tekrar etmeye başladığı ve doyum noktasına ulaştığı görülmüştür. Ancak olası farklı bir bulguya erişme ihtimaliyle görüşmelere 10. katılımcıya kadar devam edilmiştir.

Araştırmanın çalışma grubunun demografik özelliklerine ilişkin veriler Çizelge 1’de yer almaktadır.

Çizelge 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Yaş	Sayı
20-30	27
31-40	13
41-50	7
51-60	2
64 ve üzeri	1
Cinsiyet	Sayı
Erkek	17

Kadın	33
Eğitim Derecesi	Sayı
Lisans	43
Yüksek Lisans	6
Doktora	1
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi	Sayı
1-5 Yıl	15
6-10 Yıl	18
11-15 Yıl	6
16-20 Yıl	3
21 Yıl ve Üzeri	8
Meslek Hayatı Boyunca Göre Yapılan Sosyal Hizmet Alanları	Sayı
Sadece Bir Sosyal Hizmet Alanı	37
Birden Fazla Sosyal Hizmet Alanı	13
Günlük İş Yükünü Değerlendirme Durumu	Sayı
Normal	21
Az Yoğun	3
Çok Yoğun	12
Yoğun	14
Bulunulan İş Konumu	Sayı
Sosyal Çalışmacı	44
İdareci	5
Ek Ders Karşılığı Çalışan	1
Kişisel Aylık Net Gelir	Sayı
16001TL ve Üzeri	37
14001-16000TL	11
12001-14000TL	1
8001-10000TL	1
Maddi Geliri Yeterli Bulma Durumu	Sayı
Yeterli Bulmuyorum	46
Yeterli Buluyorum	4

Araştırmanın çalışma grubunun riskli durumları deneyimleme durumlarına ilişkin özellikleri Çizelge 2’de yer almaktadır.

Çizelge 2. Katılımcıların Riskli Durum Deneyimlerine İlişkin Özellikleri

Herhangi Bir Riskli Durumla En Son Karşılaşılan Zaman	Sayı
2 Yıl Önce	9
1 Hafta Önce	7
1 Ay Önce	7

2 Ay Önce	6
6 Ay Önce	4
Karşılaşmadım	4
1 Yıl Önce	4
3 Yıl Önce	1
5 Yıl Önce	1
9 Yıl Önce	
Herhangi Bir Riskli Durumla Karşılaşılan Zaman Aralığı	Sayı
Öğleden Sonra	26
Öğleden Önce	19
Karşılaşmadım	4
Nöbette	1
Deneyimlenen Riskli Durumlar	Sayı
Sözlü Şiddet	46
Duygusal Şiddet	42
Yönetilemeyecek Düzeyde Stres	24
Dava Açma/Yasal Yaptırım Tehdidi	26
Israrlı Telefon, E-Posta vb. Alma	13
Fiziksel Şiddet	10
Fiziksel Takip	3
Cinsel Şiddet	4
Aileye Yakınlarına Zarar Verme	2
Özel Mala Zarar Verme	1
Katılımcılar Açısından En Riskli Fiziksel Ortam	Sayı
Ev Ziyareti	36
Görev Yaptığım Kurum	8
Çalışma Bölgesindeki Tüm Sosyal Alanlar	6
Riskli Durumlar Nedeniyle Sağlık Raporu Alma Durumu	Sayı
Almadım	44
Aldım	6

3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma kapsamında hedeflenen nitel verilere ulaşılması amacıyla, araştırmacı tarafından alanyazın taranması ve uzman görüşlerinin alınması ile hazırlanan demografik bilgi formu ve yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır.

3.3.1. Sosyo-Demografik Bilgi Formu

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına araştırmacı tarafından hazırlanan sosyo-demografik bilgi formu uygulanmıştır. Sosyo-demografik bilgi formu; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma alanı ve çalışılan alandaki görev süresi, günlük iş yükü miktarı, çalışılan konum ve aylık gelir ile ilgili soruları içermektedir. Ayrıca riskli durumlarla ilişkili olarak; karşılaşma durumu, en son karşılaşılan zaman, en son karşılaşılan yer, karşılaşılan riskin türü ve risk nedeniyle sağlık raporu alma durumu ile ilgili toplamda 14 soru bulunmaktadır.

3.3.2. Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu

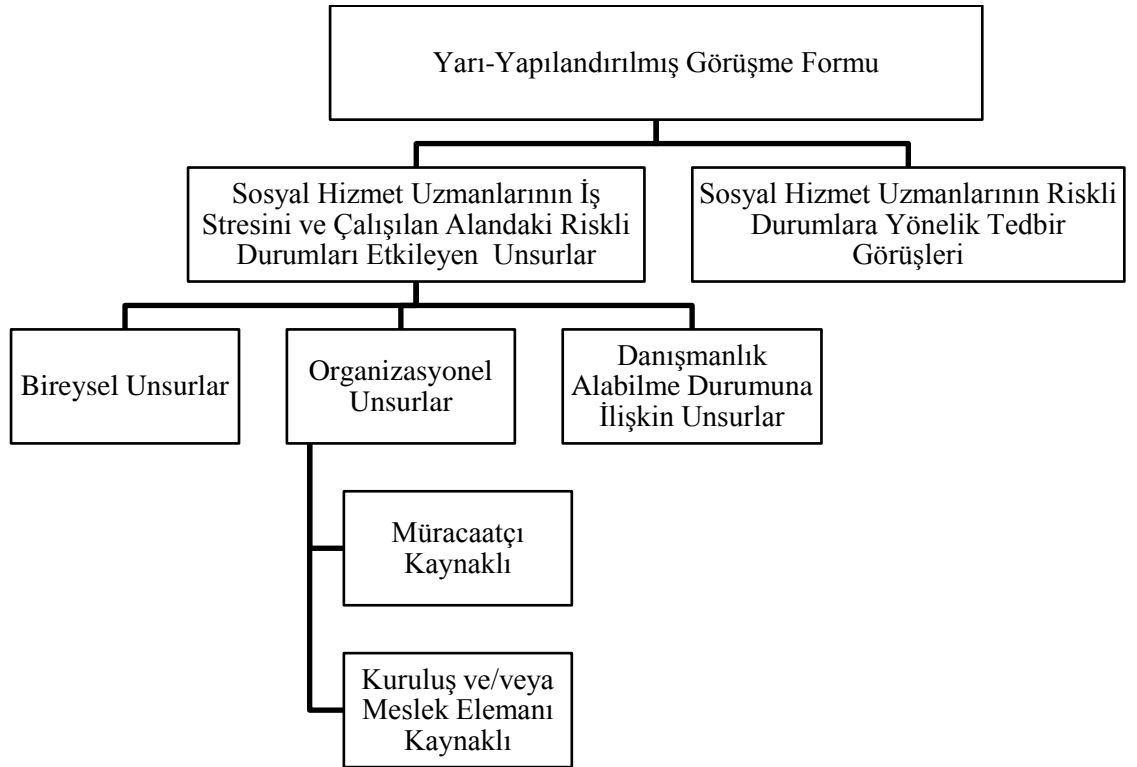
Nitel çalışmalarda görüşme (mülakat), en sık kullanılan ve en etkili veri toplama yolu olmakla birlikte (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 119) nitelikli veri elde edilebilmesi, iyi hazırlanmış açık uçlu soruların var olmasını gerektirmektedir (Merriam, 2018, s. 17). Görüşme veya derinlemesine görüşme yöntemi, araştırmacının belirli bir soru listesine katı şekilde bağlı kalması gerekmeyen, görüşülen kişiden alınan yanıtlara göre yeni ve farklı sorular sormaya imkân tanıyan ve katılımcının anlatmak istediğini derinlemesine araştıran nitel bir veri toplama yöntemidir (Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 187). Derinlemesine görüşme sürecinde; araştırılan konu, yer, zaman ve katılımcılar belirlendikten sonra görüşme hattını belirleyen sorular oluşturularak saha çalışmasına başlanmaktadır. Derinlemesine görüşmelerde araştırmacının ve görüşme sürecinin özellikleri hakkında katılımcıların onamlarının alınması adına bir onam formu imzalanması da önem taşımaktadır. Yüz yüze veya uzaktan bağlantı yoluyla gerçekleştirilen görüşme, katılımcının izni alındıktan sonra ses kayıt cihazı ile kaydedilebilmekte veya el ile not edilebilmektedir (Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 187-192).

Derinlemesine görüşmeler temel olarak; yapılandırılmış, yarı-yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmeler olarak sınıflandırılmaktadır. Yapılandırılmamış görüşmeler en esnek olan görüşme türü iken yapılandırılmış görüşme yazılı bir anketin sözel versiyonu olarak değerlendirilebilir ve bu soruların dışına çıkılamamaktadır. Yarı-

yapılandırılmış görüşmeler ise hem açık hem de kapalı uçlu sorular içererek hem esnek hem de derinlemesine bilgiye ulaşmayı sağlamaktadır (Merriam, 2009 akt. Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 187). Yarı-yapılandırılmış görüşmenin araştırmacıya esneklik tanınmasının yanında derinlemesine görüşmenin sınırlarını genel hatlarıyla çizmeyi sağlayarak hem katılımcının kendini ifade etmesini kolaylaştırması hem de araştırmacının araştırılan konudan uzaklaşmamasını sağlaması nedenleri ile hazırlanan çalışma kapsamında kullanılması tercih edilmiştir.

Belirlenen çalışma grubu ile araştırmanın amacı doğrultusunda yapılan derinlemesine görüşmede rehber olarak kullanılması planlanan yarı-yapılandırılmış görüşme formu araştırmacı tarafından alanyazın taranması ve konunun uzmanlarından görüşlerinin alınması ile çalışma için özel olarak hazırlanmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları risk ve stres unsurlarını incelemek üzere hazırlanan görüşme formunun hiyerarşik yapısı aşağıdaki şekilde yer almaktadır.

Şekil 1. Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu Hiyerarşik Yapısı



Yarı-yapılandırılmış görüşme formu; “Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Stresini ve Çalışılan Alandaki Riskli Durumları Etkileyen Unsurlar” ve “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Riskli Durumlara Yönelik Tedbir Görüşleri” başlıkları ile iki ana bölüme ayrılmakta ve toplamda 24 sorudan oluşmaktadır. İlk ana başlık altında sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini ve iş ile ilgili riskli durumları etkileyen unsurların çok boyutlu incelenebilmesi adına “Bireysel Unsurlar”, “Organizasyonel Unsurlar” ve “Danışmanlık Alabilme Durumuna İlişkin Unsurlar” olmak üzere üç alt başlık yer almaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluşlar yani organizasyonların sosyal, fiziki ve iş yapış şekilleri ile ilgili farklı boyutları bulunmaktadır. Organizasyonlara ilişkin farklı boyutların detaylı şekilde incelenmesi amacıyla “Müracaatçı Kaynaklı” ve “Kuruluş ve/veya Meslek Elemanı Kaynaklı” alt başlıkları oluşturulmuştur. İkinci ana başlık olan “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Riskli Durumlara Yönelik Tedbir Görüşleri” başlığı ise sosyal hizmet uzmanlarının bireysel, organizasyonel, yasal ve toplumsal boyutlarda alınabilecek tedbir önerilerine erişilebilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

“Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Stresini ve Çalışılan Alandaki Riskli Durumları Etkileyen Unsurlar” ana başlığının altında yer alan “Bireysel Unsurlar” bölümünde sosyal hizmet uzmanlarının riskli durumlarla ve iş stresiyile karşılaşmalarında bireysel tutum ve özelliklerin etkisinin olma durumu ve karşılaşılan zorlu durumların birey üzerindeki sonuçlarını irdeleyen toplam 4 soru bulunmaktadır. Aynı ana başlık altında yer alan ikinci alt başlık “Organizasyonel Unsurlar” alt başlığı olup “Müracaatçı Kaynaklı” ve “ Kuruluş ve/veya Meslek Elemanı Kaynaklı” olarak kendi içinde ikiye ayrılmaktadır. Müracaatçı kaynaklı unsurlar bölümünde sosyal hizmet uzmanının herhangi bir yerde ve herhangi bir zamanda hizmet verilen müracaatçılardan kaynaklanan riskli durumla karşılaşma durumuna ilişkin 4 soru bulunmaktadır. Kuruluş ve/veya meslek elemanı kaynaklı riskli durumlar bölümünde kuruluşun çalışma iklimi, hizmet verilen müracaatçı kitlesi, kuruluş bünyesindeki güvenlik önlemleri ve risklerin raporlanma durumunu değerlendiren 10 soru bulunmaktadır. Aynı ana başlık altında yer alan üçüncü alt başlık “Danışmanlık Alabilme Durumuna İlişkin Unsurlar” alt başlığı olup sosyal hizmet uzmanlarının herhangi bir kaynakta danışmanlık alabilme ve alınan danışmanlığın sağladığı katkıları inceleyen 2 soru yer almaktadır.

“Sosyal Hizmet Uzmanlarının Riskli Durumlara Yönelik Tedbir Görüşleri” ana başlığının altında herhangi bir alt başlık bulunmamakla birlikte riskli durumlardan sosyal hizmet uzmanlarının korunmasını sağlayacak veya karşılaşılabilecek risklerin azaltılması için işlevsel olacağı düşünülen, bireysel ve kuruluş ölçeğinde stratejileri ve makro ölçekte politikalara ilişkin görüşleri irdeleyen 4 soru yer almaktadır.

3.4. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Araştırma konusu belirlendikten sonra alanyazın taraması gerçekleştirilerek çalışmanın çerçevesi hazırlanmıştır. Çalışmanın nitel araştırma yönteminde hazırlanmasına ve mülakatlar yoluyla yarı-yapılandırılmış görüşmeler yapılarak verilerin toplanmasına karar verilmiştir. Bu nedenle mülakat sürecinin yapılandırılması ve veri analizi sınırlarının belirlenmesi adına yarı-yapılandırılmış görüşme formuna ihtiyaç duyulmuştur. Yarı-yapılandırılmış görüşme formu araştırmacı tarafından alanyazın taranması ile oluşturulmuş ardından uzman onayına sunularak değerlendirmeleri alınmış ve bu değerlendirmeler doğrultusunda son hali verilerek, veri toplamak üzere kullanmak için hazır hale getirilmiştir.

Kavramsal çerçeve ve veri toplama araçları araştırmacı tarafından hazırlandıktan sonra, tez önerisi etik açıdan uygunluğun değerlendirilmesi amacıyla Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurulu'na sunulmuş ve etik açıdan uygunluğunu gösteren izin alınmıştır. Sonrasında çalışmaya katılan farklı sahalardan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılabilmesi için ihtiyaç duyulan iletişim bilgilerine erişebilmek amacıyla Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Ankara Şubesi'ne başvurulmuş ve gerekli izin alınmıştır. Her iki izin alındıktan sonra sosyal hizmet uzmanlarıyla görüşme yapılmak üzere saha çalışmasına geçilmiştir. Veriler 2023 Yılı Eylül Ayında toplanmaya başlanmış ve 2023 Yılı Kasım Ayında veri toplama süreci tamamlanmıştır.

Araştırma kapsamında tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile görüşmeler yapılmıştır. Belirlenen sosyal hizmet alanlarındaki katılımcılara ulaşılmış, çalışma hakkında bilgi verilmiş, çalışmaya katılma şartlarını sağlayıp sağlamadıkları kontrol

edilmiş ve çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul etmeleri halinde görüşme yapabilmek için randevu talep edilmiştir. Alınan randevu üzerine katılımcıların uygun gördüğü tarihte, saatte ve bağlamda yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak araştırmacı tarafından görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarının her birinden 10 katılımcı ve toplamda 50 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiş olup her bir görüşme ortalama 30 dakika sürmüştür. Görüşme sürecinde katılımcılardan alınan veriler araştırmacı tarafından elle not edilerek yazıya aktarılmıştır. Araştırmacı her bir görüşmenin sonunda veri kaybını azaltmak ve detaylı bir veri analizi yapabilmek adına görüşme notlarını aslına uygun şekilde düzenlenerek yazıya geçirmiş ve analiz edilmeye hazır hale getirmiştir.

3.5. VERİLERİN ANALİZİ

Nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik desen kullanılarak hazırlanan çalışmanın verilerinin analizinde tematik analiz kullanılmıştır. Tematik analiz katılımcıların deneyimlerini, deneyimlere yükledikleri anlamlandırmaları ve gerçekleri okuyucuya aktaran bir yöntemdir (Robson, 2015, s. 586). Tematik analizde araştırılan konuda elde edilen veriler içinde anlamlı bağlantıları ve bu bağlantıları kapsayan temaları aramak için analitik teknikler kullanılmaktadır. Doğru bir tematik analizin en temel ve önemli gerekliliklerin biri verilerin kodlanmasıdır (Glesne, 2014, s. 259). Uygun kodların bulunması için araştırmacılar veri kümesinde (mülakat, metin, odak grup) arama yapmaktadırlar (Çarıkçı, ve ark., 2024, s. 138). Tematik analizde veriler, anahtar kelimeler kullanılarak kodlanmakta ve bu kodların tamamı ile anahtar ifadeler listesi yani kod şeması hazırlanmaktadır (Robson, 2015, s. 586-587). Temalar ise kod şemasındaki kodlar oluştuğunda kodlar arasında mantıklı bağlantıların olduğu birbiriyle ilişkili olan ve anlamlı bir bütün olabilen kodların bir arada bulunduğu birimlerdir (Creswell, 2021, s. 84; Robson, 2015, s. 586-587). Kod yapısının ve temaların araştırmacılar tarafından belirlenmiş olması, verilerin doğru ve anlaşılır şekilde analizini kolaylaştırmaktadır. Tematik analizde veriler betimsel bir anlatımla analiz edilmekte ve katılımcıların ifadelerine doğrudan yer verilerek istatistiksel yorumlar

desteklenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 75). Ayrıca tematik analiz araştırılan konuya ilişkin verilerin, halk ve kanun yapıcılar tarafından anlaşılmasını kolaylaştırdığından (Robson, 2015, s. 590), yapılan çalışmanın eyleme geçme veya farkındalık yaratma gibi hedeflerine ulaşmasını da kolaylaştırmaktadır.

Yapılan araştırmanın amacına bağlı olarak tündengelim ve/veya tümevarım yöntemleri kullanılabilir. Tündengelim yaklaşımında, araştırılan konuya dair alanyazında kavramsal bir çerçeve varsa, kodların ve temaların belirlenmesinde alanyazından yararlanılabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 229). Bu yöntem ile alanyazındaki genel bilgiden yola çıkılarak araştırma kapsamındaki özel bilgiye doğru bir yol izlenmektedir (Lauri ve Kyngas, 2005 akt. Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 256).

Araştırılan konuda alanyazında yeteri kadar bilgi bulunmuyorsa özelden genele doğru gidilerek tümevarım yaklaşımının kullanılması daha etkili olmaktadır (Lauri ve Kyngas, 2005 akt. Seggie ve Bayyurt, 2017, s. 256). Tümevarım yaklaşımında gözlemlerden, görüşmelerden ve belgelerden elde edilen parçalar bir araya getirilerek daha büyük bir parça elde edilmekte yani özelden genele doğru gidilmektedir (Merriam, 2018, s. 15). Alanyazında yeterince araştırılmamış bir konuda, yeni bir sonuca ulaşılması için kullanılan tümevarım yönteminde araştırmacının, kodlama, kategori/tema yaratma ve özetleme işlemlerini yapması gerekmektedir. Kendi içinde anlamlı bir bütün oluşturan verilerin incelenip anlamlı bölümlere ayrıldıktan sonra taşıdığı anlama göre bir kavram atanması kodlama olarak adlandırılmaktadır. Doğru kodların yaratılması ve elde edilen verilerin doğru kodlara atanması için tüm içeriğin bütün olarak düşünülüp verilerin tekrar tekrar okunması gerekmektedir. Tüm veriler incelendikten ve kodlar atandıktan sonra kodların tamamını içeren ve anahtar görevi gören kod listesi/şeması oluşmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 228-229). Kod şemasında çalışma kapsamında atanan tüm kodlar bulunmaktadır. Kodların belirli benzerlik ve farklılıklarına göre sınıflandırılarak bir araya getirilmesi ile temalar hazırlanmaktadır (Creswell, 2021, s. 188). Belirlenen her tema araştırmanın belirli bir yönüne ilişkin verileri içerirken temaların tamamının ele alınan konuyu kapsayacak nitelikte olması önem taşımaktadır.

Hazırlanan araştırmada elde edilen verilerin analizi için nitel veri analizi yöntemleri arasında yer alan tematik analiz yöntemi kullanılmıştır. Yapılan tematik analiz hem tümevarım hem de tümdengelim yaklaşımları aynı anda kullanılmıştır. Alanyazındaki konuya ilişkin yapılmış olan araştırmalar incelenerek kod seçimi konusunda çıkarımlarda bulunulmuştur. Ayrıca araştırmacı tarafından yapılan derinlemesine görüşmelerde katılımcıların verdiği ifadelere, araştırmacı tarafından anlamlı, ifadeyi kapsayan ve alanyazında bulunmayan yeni kodlar atanmıştır. Sonrasında tematik analiz bağlamında katılımcıların ifadelerini karşılayan kodlar taşıdıkları anlamlar bakımından uygun şekilde gruplandırılarak ana temalar oluşturulmuştur. Son olarak tema ve kodlar için Maxqda nitel veri analizi programı kullanılarak oluşturulan grafikler ve katılımcıların derinlemesine görüşmede verdiği yanıtlarla birlikte değerlendirilerek araştırmacı tarafından analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında elde edilen bulguların desteklenmesi için katılımcıların yanıtlarına doğrudan yer verilmiştir. Katılımcıların isimlerinin gizliliğini sağlamak adına yanıtların sonunda kendilerine atanan kodlar kullanılmıştır. Adli sosyal hizmet alanı için “A-1; A-10”, tıbbi sosyal hizmet alanı için “T-1; T-10”, kadın çalışmaları alanı için “K-1; K-10”, ocuk refahı alanı için “-1; -10” ve yaşlı refahı alanı için “Y-1; Y-10” aralığında kodlar kullanılmıştır.

4. BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

Yapılan araştırma çalışması tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı güvenlik risklerini incelemekte olup bulgular bölümünde belirtilen her bir çalışma sahasında meslek elemanlarının deneyimledikleri güvenlik riskleri, temalar altında anlamlı şekilde gruplanarak detaylı şekilde değerlendirilmiştir. Her bir çalışma sahası özel olarak 2’şer ana tema altında değerlendirilmiştir. Bu temaların isimleri; sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyen unsurlar ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine yönelik tedbir görüşleridir. Katılımcıların güvenlik riskleri hakkındaki değerlendirmeleri ana temasının altında; güvenlik risklerini etkileyen bireysel unsurlar, güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel (kurumsal) unsurlar ve güvenlik risklerini etkileyen danışmanlığa erişim (süpervizyon) unsurları temaları bulunmaktadır. Son ana tema olarak katılımcıların güvenlik risklerine yönelik alınabilecek tedbirlere ilişkin değerlendirmeleri temasının altında herhangi bir tema bulunmamakla birlikte ilgili tema bireysel, kurumsal ve makro tedbirler bağlamında incelenmiştir. Her bir alana ilişkin bulgular verildikten sonra tartışma bölümüne geçilmiştir. 5 farklı sosyal hizmet alanı çalışma kapsamına alındığından alanlar arası karşılaştırma, bulgular bölümünden sonra ayrıca tartışma bölümünde tartışılmıştır. Bu şekilde alanlar arasındaki en önemli farklılıkların net bir şekilde verilmesi amaçlanmıştır. Tartışma bölümünde ayrıca alanlar özelinde elde edilen en çarpıcı verilerin hem alanyazın ile hem de diğer alanlar ile karşılaştırması yapılarak farklılıkların öz şekilde ifadesi hedeflenmiştir.

4.1. TIBBİ SOSYAL HİZMET ALANDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde çalışma kapsamına alınan tıbbi sosyal hizmet sahasında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bulgular; sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyen unsurlar ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine yönelik tedbir görüşleri ana temaları altında değerlendirilmiştir.

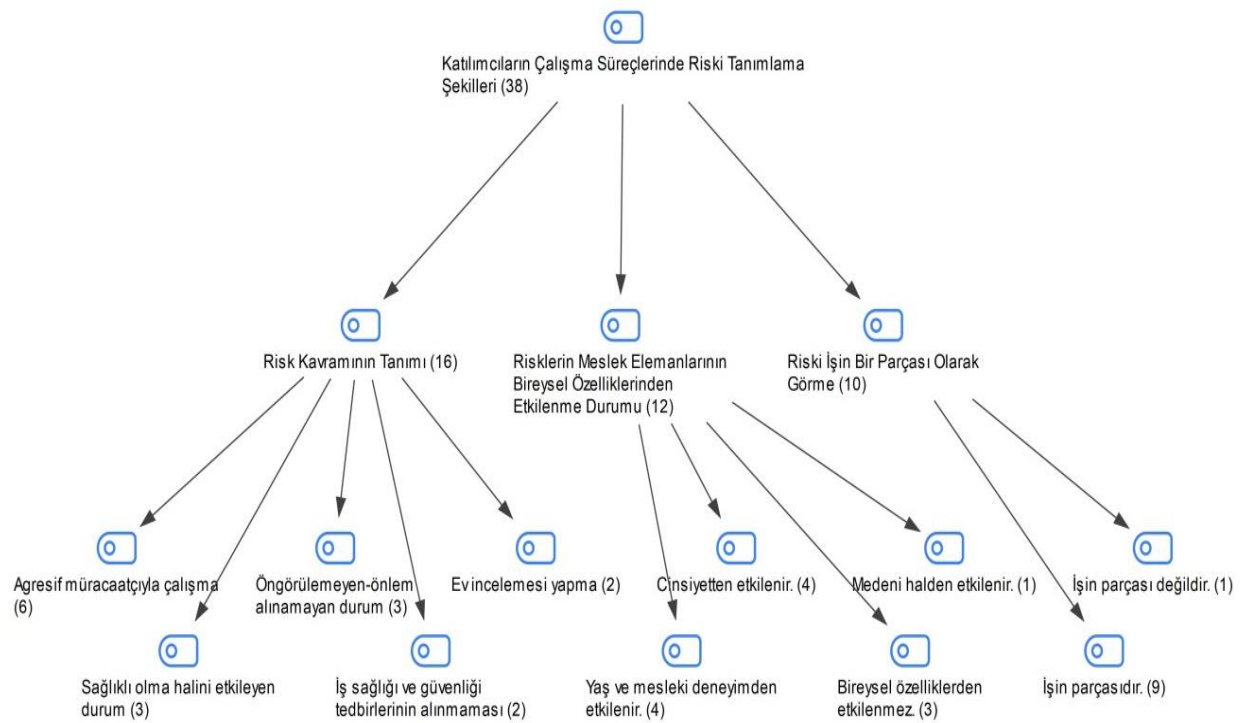
4.1.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcıların güvenlik riskleri hakkındaki değerlendirmeleri ana teması; bireysel unsurlar, organizasyonel (kurumsal) unsurlar ve danışmanlık alabilme unsurları temalarına ayrılarak incelenmiştir.

4.1.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen bireysel unsurlar; riski tanımlama şekilleri ve riskler nedeniyle işe aitlik hissetme durumları bağlamında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod modeli Şekil 2’de yer almaktadır.

Şekil 2. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan katılımcılar çalışma süreçlerinde riski tanımlarken sıklıkla, agresif müracaatçılarla çalışma kavramını kullanmışlardır. Katılımcılar,

müracaatçıların psikiyatrik ilaçlarını almama, şikâyetlerinin değerlendirilmediğini düşünme, talep ettiği hizmete istediği oranda ve zamanda erişememe ve sağlık hizmetine ilişkin şikâyetler gibi nedenlerle saldırgan olabildiklerini belirtmişlerdir. Diğer taraftan müracaatçıların agresif ve saldırgan olmasının öngörülemez bir durum olduğunu ve kişi bazlı alınabilecek önlemlerin riskleri azaltmada küçük bir oranda etki edebileceğini düşünmektedirler. Ayrıca müracaatçılar adli suçlular, farklı sağlık servislerinden yönlendirilen zorunlu görüşme yapılması gereken hastalar ve ev ortamında zorunlu inceleme yapılması gereken kişiler olabilmektedir. Buna ek olarak ihbar sonucu meslek elemanları ile görüşmek zorunda kalan müracaatçılar da saldırgan davranışlar sergileyebilmektedirler. Bu durumların oluşmasında müracaatçıların kendi istekleri dışında yasal olarak zorunlu süreçlere katılmak zorunda olmaları ve bu zorunluluğu yaratanın sosyal hizmet uzmanı olduğu yönündeki düşüncesi etkili olabilmektedir. Benzer şekilde müracaatçıların danışmanlık süreçlerinden fayda görmeyeceklerini düşünmeleri veya kendi aleyhlerinde yaptırımlarla karşılaşacaklarını düşünmeleri de katılımcıların agresif müracaatçılarla çalışma ihtimallerini arttırabilmektedir. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak, bireylerin kendilerine korku hissettiren bir çevrede olmayı (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252) ve güvende olma hissini azaltan tehditlerin bulunduğu alanlarda olmayı (Dedeoğlu, 2008, s. 22) güvenlik riski olarak değerlendirilmektedir. Çalışmada bahsedilen belirsizlik durumunun yarattığı riskler alanyazın tarafından da tanınmış ve üretilmiş belirsizlik kavramıyla tanımlanmıştır (Webb, 2006, s.34). Çalışma süreçlerinde karşılaşılan bu durumlar nedeniyle katılımcıların tamamına yakını riskleri işin bir parçası olarak değerlendirmektedirler.

“Çocuk ihmali alanında çalışıyoruz, bize gelen müracaatçılar çocuklarını ihmal ettiklerini düşünmüyorlar bu nedenle risk oluşabiliyor. Bazen sosyal hizmetlere haber vermemiz gerekiyor o zaman çocukların yakınları gelip bizi nasıl şikâyet edersiniz diyerek kızıyorlar. Bazen de çocuk psikiyatri servisinden sosyal hizmet birimine yönlendirilen hasta ve hasta yakınları oluyor. Bu durumda çocukların ebeveynleri çocuklarını korumaya alacağımızı düşünüp panik içinde gelebiliyorlar. Bazen de endokrin hastalarını tedavileri bittiği için bir yatılı bakım kurumuna yerleştirmemiz gerekiyor ama uygun kurum bulamayabiliyoruz. Doktor hemen taburcu etmek istiyor ama hastayı yerleştirebileceğimiz yer olmuyor. Terk bebeklerde de yerleştirmek için uygun yer bulamayabiliyoruz. Sosyal

hizmetler hemen alamıyor, doktor da hemen alınmasını istiyorlar. Bunların tamamı benim için riskli durumdur. Dolayısıyla işin bir parçasıdır.” (T-8)

“Riskler işin bir parçasıdır. Sonuçta insanla çalışıyoruz. İnsanın olduğu her yerde risk vardır. Kendi açımdan TRSM’de çalışırken ağır kronik ruhsal hastalığı olan hastaların ilaçlarını kullanmadıkları durumlarda şiddete maruz kalma ihtimali riskli durumdur. Yani çeşitli nedenlerle agresifleşen, saldırabilen müracaatçılarla karşılaşma durumu riskli durumdur.” (T-10)

Katılımcıların görece küçük bölümü ise müracaatçıyla yalnız kaldıkları veya savunmasız hissettikleri için ev incelemelerini de risk tanımı kapsamında değerlendirmişlerdir. Ancak tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcıların ev ziyareti yapmalarını gerektiren durum sayısının görece az olması ve genellikle kurum içinde çalışma yapmalarından dolayı ev ziyaretleri kodunu daha az sayıda kodladıkları görülmüştür. Risk toplumu kuramıyla da uyumlu olan bu koda göre ev ortamının bilinmezliği ve bu ortamdaki risklerin belirsizliği, meslek elemanlarının korunma ihtiyacı hissetmelerine neden olurken; kurum içinde çalıştıkları süreçlerde yalnız olmamaları ve çeşitli güvenlik önlemlerinin bulunması nedeniyle kendilerini daha fazla güvende hissetmektedirler. Çalışma bulguları ile benzer olarak alanyazında toplum temelli çalışma için yapılan ev incelemelerinde güvenlik riskleri ile karşılaşılabilir (Burry, 2003, s. 145). Bu nedenle ev ziyaretlerinin yoğun yapıldığı alanlarda çiftler halinde incelemeye çıkma (NASW, 2013, s. 19), kolluk kuvvetinden destek alma (Zimunya, 2020, s. 113) gibi koruyucu tedbirlere ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.

“Müracaatçı kaynaklı durumlardır. Ateşlenen hastalar, atak dönemlerinden dolayı riskli olabilir. Bu hastalarla her hafta karşılaşıyoruz. Ev ziyareti yaptığımızda bazen ilaçlarını kullanmayan ve madde kullanan hastalar olabiliyor. Bu durumlarda daha yüksek riskle karşılaşabiliyoruz. Böyle bir hastamız olmuştu, ev ziyareti sırasında bize değil ama ailesine yükselmişti. Bu durumdaki hastaya yapılabilecek fazla bir şey olmadığından aileye bilgi verip görüşmeyi sonlandırmıştık. Hasta bizim onu hastaneye yatıracağımızı düşündüğü için yükselmişti.” (T-3)

“İşin bir parçasıdır. Asla sıfır risk yok her zaman bir miktar var. Riskli durum özellikle ev ziyaretleri yaptığımız durumlarda bölgenin sosyo-ekonomik özellikleri, insanların kültürel özellikleri risklerle karşılaşma

durumumuzda çok belirleyici oluyor. Riskli durum bence kendimi tehdit altında hissettiğim tüm durumlardır.” (T-4)

Katılımcıların bir bölümü risklerin ortaya çıkmasında çevresel unsurlar ve güvenlik personeli eksikliğinin de etkili olduğunu belirtmiştir. Özellikle iş sağlığı ve güvenliği konusunda farkındalığı olan katılımcılar, ıslak zeminler, sabitlenmemiş mobilyalar, ergonomik olmayan araçlar, soğuk-güneş almayan alanlar gibi araçsal ve çevresel konuları da risk kapsamında tanımlamıştır. Risk toplumu kuramına göre riskler araçsal ve çevresel kaynaklı da ortaya çıkabilmektedir. İnsan tarafından üretilmiş olan bir çalışma alanı olarak ofis ortamı ve ofis malzemelerinin uygun şekilde kullanılmaması ve ihtiyaç duyulmasına rağmen bunlara erişilememesi risklerin artmasına neden olmaktadır. Alanyazında sağlık alanında riskli durumların önlenmesine yönelik çevresel tasarım standartlarının geliştirilmesi gerektiği belirtilmektedir (OSHA, 2015). Bu önlemin çalışma sonuçları ile paralel olarak sadece sağlık alanı değil, tüm çalışma alanlarının daha güvenli şartlara erişmesine destek olacağı düşünülmektedir. Risk toplumu kuramına göre sosyal hizmet uzmanlarının risklerin arttığını fark edebilmesi ise güvenlik risklerine ilişkin bilgi sahibi olmaları ile bağlantılıdır. Katılımcıların iş güvenliği konusunda bilgi sahibi olanlarının bu kodu belirtmesi ise kuramın pratikteki geçerliliğini göstermektedir.

“Mutlaka işin ayrılmaz bir parçasıdır. Riskli durum bence ön görülemeyen, öngörülse dahi önlem alınamayan durumları ifade eder benim için. Saldırgan tutumlar, bizim yapabileceğimiz ihmaller, iş yerindeki eşyaların sabitlenmemesi gibi durumların hepsi riskli durumu ifade eder.” (T-1)

“İşin bir parçasıdır. Her işte risk vardır, bizde de kendimize göre risk var. Çalışma ortamının güvenlik personelleri açısından yetersiz olması veya yeterli miktarda güvenlik personeli olsa bile bunların yeterli müdahalede bulunmak istememesi veya ihtiyaç olduğunda geç gelmeleri riskli durumdur.” (T-5)

Katılımcıların küçük bir bölümü risk tanımını yaparken riski oluşturan unsurlara değinmeksizin daha genel bir ifade ile doğrudan sağlıklı olma haline vurgu yapmışlardır. Ayrıca bu katılımcılar riskten tamamen arındırılmış ve güvenli bir çalışma ortamının var olamayacağı, risklerin daima işin bir parçası olarak var olacağı

düşüncesindedirler. Alanyazındaki risk toplumu kuramı incelendiğinde de risklerin yaşamın bir parçası olarak görülmesi durumunun çalışma bulguları ile paralellik göstermektedir (Beck, 2019, s. 82). Sosyal hizmet uzmanlarının bu düşüncesi, risk toplumu kuramında ütopya olarak belirlenen “mutlak güvenlik” durumu ile uyumludur. Her ne kadar güvenlik tedbirleri alınsa da her tedbir beraberinde yeni tedbir ihtiyaçlarını doğurmaktadır. Çünkü yaşam, her anında gelecekteki belirsizlikleri içermektedir. Risk toplumu kuramı göz önüne alındığında bu katılımcıların mutlak güvenlik durumundan ziyade risklerin kabul edilebilir seviyede tutulduğu bir ortamda, mümkün olduğunca sağlıklarını koruyarak çalışmayı tercih ettikleri düşünülmektedir.

“Ruhsal ve fiziksel olarak sağlığıma kötü etkileyecek her şey riskli durumdur. Risk işin ayrılmaz bir parçasıdır, işin herhangi bir anında karşılaşılacak bir durum çünkü.” (T-2)

“İşin ayrılmaz bir parçasıdır ama yoğunluğu alandan alana değişebilir. Alınan önlemlere göre yoğunluğu azalabilir. Kaygı oluşturan veya fiziksel ve psikolojik sağlığı tehdit eden her durum riskli durumdur.” (T-6)

“İşin ayrılmaz bir parçasıdır. Riskli durum fiziksel ve psikolojik şiddete uğrama durumudur.” (T-9)

Bir katılımcı ise sosyal hizmet merkezlerinin adli vakalarla ve yoksul müracaatçılarla ev ortamında daha fazla çalışması gerektiğinden, bu alanın tıbbi sosyal hizmet alanına kıyasla daha riskli olduğunu ve tıbbi sosyal hizmet alanında risklerin işin bir parçası olmadığını düşündüğünü ifade etmiştir. Katılımcı risklerin işin bir parçası olmadığını belirtirken bir karşılaştırma yapmış olup aslında, tıbbi sosyal hizmet alanının görece risksiz olduğuna vurgu yapmıştır. Bu durum risk toplumu kuramında risklerin kabul edilebilir seviyede tutulması ve riskin getirdiği faydalara kıyasla meşru görülebilmesi durumu ile uyumludur. Katılımcıya göre tıbbi sosyal hizmet alanında çalışma, sosyal hizmet merkezlerine kıyasla daha az risk barındırması nedeniyle var olan riskler kabul edilebilir ve normalleştirilmiş durumda görülmektedir.

“Tıbbi sosyal hizmet için işin bir parçası değil bence. Ama mesela sosyal hizmet merkezleri böyle değil. Orada mesela aile içi şiddet ile çalışıyorlar, şiddet uygulayan cezalandırıldığında, kadın kocamı benden aldınız diye

saldırabiliyor. Terk bebekler durumunda genellikle babanın haberi olmuyor, anne bebeği kurum bakımına vermek istiyor, anne haber vermek zorunda değil zaten ama baba bunu bir şekilde duyup bebeği almak isterse riskli şeyler yaşanabiliyor.” (T-7)

Risklerin, sosyal hizmet uzmanlarının bireysel özelliklerinden etkilenme durumları incelendiğinde, en fazla cinsiyet, yaş ve çalışma deneyiminin etkili olduğu belirlenmiştir. Cinsiyetin etkili olduğunu belirten katılımcılar, kadın olmanın dezavantajlı ve erkek olmanın avantajlı olduğunu düşünmektedir. Katılımcılara göre erkek olmak müracaatçılar tarafından otoriterlik ve yetkinlikle bağdaştırılırken, kadın olmak güçsüzlük ve anlaşmazlık ile bağdaştırılarak iletişim sorunları ve nezaketten uzak davranışlara neden olmaktadır. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak cinsiyetin güvenlik riskleriyle karşılaşmada herhangi bir etkiye sahip olmadığını belirten araştırmalara rastlanmıştır (Terkeş ve ark., 2022, s. 630; Yıldız, 2019, s. 140). Farklı sosyal hizmet sahalarında yapılan diğer bir çalışmada ise çalışma bulguları ile uyumlu olarak, cinsiyete göre maruz kalınan şiddet miktarının farklılaştığı belirtilmiştir (Milczarek, 2009, s. 66). Risk toplumu kuramında ait olunan toplumda geçerli olan sosyal sınıflara göre risklerin farklılaştığı belirtilmektedir. Cinsiyetin sosyal yapıda önemli bir sınıflama kıstası olarak görülmesi, bulunulan toplumsal sınıfı belirlemektedir. Yaşanan toplumun ataerkil özellikte olması, kadına pasiflik, güçsüzlük ve domestik özellikler tanınmasına neden olmaktadır. Kadın sosyal hizmet uzmanının atanan bu özelliklerin dışında olması, onun toplumdaki bireyler tarafından normal dışı görülmesine, kabul edilmemesine ve sadece cinsiyetine toplum tarafından atanan özelliklere uymadığı için şiddet gibi çeşitli risklerle karşılaşmasına neden olabilmektedir. Türkiye’de yaygın olan ataerkil toplum yapısının kadınlara atadığı bu özelliklerden farklı bir yapıda olan kadın sosyal hizmet uzmanlarının belirttiği şekilde, cinsiyet konusu erkekler için avantaj yaratırken kadınları için dezavantaj yaratarak risklere daha açık hale gelmelerine neden olmaktadır. Cinsiyetin yaratmış olduğu bu ayrışma kendini sosyal sınıf açısından da göstermektedir. Katılımcılar tarafından belirtildiği şekilde kadın olmak sosyal sınıf anlamında dezavantajlı bir durum yaratıyorsa risklerle karşılaşma ihtimali kadınlar için artmaktadır. Çünkü risk toplumlarında sosyo-ekonomik olarak bulunulan seviye ne kadar düşüğe risklerle karşılaşma ihtimali o kadar artmaktadır.

“Cinsiyetin etkisi yok bence, hatta kadın olmak müracaatçılar açısından daha ılımlı daha yatıştırıcı olmasını sağladığını düşünüyorum.” (T-1)

“Kesinlikle etkiliyor, özellikle cinsiyet, müracaatçı yakınları kadına karşı daha fazla baskı kuruyorlar.” (T-2)

“Kimi zaman cinsiyet etkiliyor. Erkek hasta veya refakatçi gelip siz kadınlar zaten böylesiniz, sen kadınsın anlamazsın gibi yorumlar yapabiliyor.” (T-9)

“Bir erkek olarak kendimi kadınlara göre daha avantajlı görüyorum risklerle karşılaşma durumu açısından. Kıyaslamak yanlış olabilir ama erkeğe karşı algı daha farklı, benim için artıları olduğunu düşünüyorum. Çalışma şekli olarak mesafeli davranıyorum ve ciddi bir çalışma ortamı yaratmaya dikkat ediyorum. Bu karakterle de ilgili bir durum, kişisel ve mesleki sınırlarımı çiziyorum.” (T-10)

Cinsiyet kavramıyla benzer şekilde katılımcılar yaşa vurgu yaparak, mesleki deneyimin yaşla birlikte arttığını belirtmişlerdir. Buna göre ileri yaştaki bir meslek elemanı müracaatçı gözünde “deneyimli, otorite sahibi ve yetkin” olarak görülmekte, bu nedenle gençlere kıyasla sözlü veya duygusal şiddet riski ile daha az karşılaşmaktadırlar. Mesleki yaşamlarının önceki yıllarında güvenlik riskleri yaşayan katılımcılar, buradan edindikleri deneyimler sayesinde mesleklerinin ilerleyen yıllarında tekrar benzer risklerle karşılaştıklarında bu durumların üstesinden daha kolay gelebildiklerini dile getirmişlerdir. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak, sosyal hizmet uzmanlarının yaşının tükenmişlik hissiyle ilgili olduğu (Su ve ark., 2020, s. 7), genç yaştaki meslek elemanlarının iş stresi nedeniyle işten uzaklaşma ihtimallerinin daha fazla olduğu (Travis ve ark., 2015, s. 1089) belirlenmiştir. Diğer bir araştırmada ise çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının yaşının, stresli durumların yaşanmasını etkilemediği sonucuna erişilmiştir (Sa’nchez-Moreno ve ark., 2014, s. 2379). Yaş ve mesleki deneyim kodu risk toplumu kuramına göre iki önemli unsur barındırmaktadır. Öncelikle yaşın toplumda sosyal sınıfın belirlenmesinde önemli görüldüğü, tüm özellikleri aynı olmasına rağmen sadece daha yaşlı olanın daha saygın ve mesleki anlamda yetkin konumda görüldüğü toplumlarda kişinin sadece yaşından dolayı daha üst sosyal sınıflarda yer aldığı görülmektedir. Daha üst sosyal sınıflarda bulunmak ise risk toplumu kuramına göre daha az güvenlik riskini barındırmaktadır. Bu nedenle görece yaşlı olan katılımcıların daha az güvenlik riski

hissettiğini belirtmesi makul görülmektedir. İkinci olarak daha yaşlı sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine ilişkin deneyimi ve bilgisi daha fazla olduğundan, alınması gereken güvenlik tedbirleri hakkında da daha fazla bilgi sahibidir. Gelecekteki belirsizliklerin yarattığı riskler ise bu bilgiler sayesinde azalmakta ve meslek elemanları güvenli çalışma için tutarlı tahminlerde bulunarak güvenli bir şekilde çalışmaya devam edebilmektedirler. Diğer bir deyişle risk toplumunda belirtildiği üzere tutarlı gelecek tahminleri yapma becerisi, katılımcıların hayatta kalma ihtimallerini arttırmaktadır.

“Çalışma deneyimi de bence önemli, neyin riskli neyin risksiz olduğunu, kendimi nasıl koruyabileceğimi anlamamı sağlayacaktır.” (T-1)

“Genç olmak da etkiliyor, savunmasız veya yeterli bilgiye sahip olmadığımız düşünülüyor. Deneyim de etkili aslında yaştan kastım biraz da deneyim, insanlar yaşça daha büyükse müracaatçılar tarafından daha deneyimli oldukları düşünülüyor ve buna göre davranıyorlar.” (T-2)

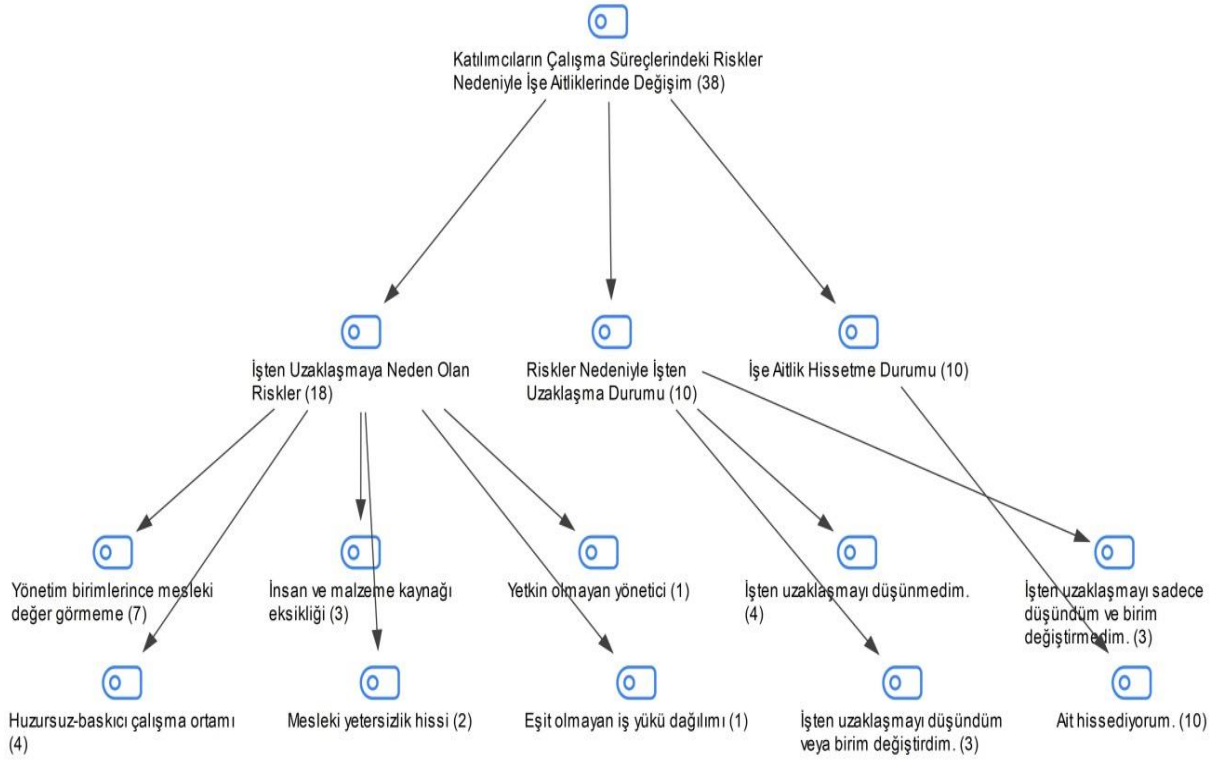
“Tecrübe etmediğim bir durumla karşılaştığımda nasıl bir tepki vereceğimi bilemeyebiliyorum. Deneyim bu yüzden doğrudan etkiliyor.” (T-3)

Katılımcıların diğer bir bölümüne göre ise sosyal hizmet uzmanlarının bireysel özelliklerinin riskli durumlarla karşılaşmada herhangi bir rolü bulunmamakta, riskler doğrudan müracaatçıların bireysel özelliklerine bağlı olarak değişmektedir. Katılımcılara göre sosyal hizmet uzmanları profesyonel meslek elemanları olarak bireysel özelliklerini işlerine yansıtımsızın genel mesleki kurallara uygun olarak çalıştıklarından bireysel özelliklerin rolü olmadığını ifade ettikleri düşünülmektedir. Diğer bir bakış açısıyla, risk toplumu kuramının “riskleri tanımlayabilmek için riskler hakkında bilgi sahibi olunması gerekir, konuya ilişkin bilgi yoksa riskler de görünmezdir” ifadesi ile uygun olarak sosyal hizmet uzmanlarının kişisel özelliklerinin riskleri etkilemediğini belirten katılımcıların bu koda ilişkin yeterince bilgi ve farkındalık sahibi olmadıkları düşünülebilmektedir.

“Yok etkilemiyor, benimle ilgili değil bence.” (T-4)

“Hayır, düşünmüyorum. Genelde müracaatçının özellikleri ile ilgili oluyor riskli durumlar.” (T-6)

Şekil 3. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan katılımcıların iş motivasyonlarını arttıran ve işe bağlayan en önemli unsur, yönetim birimi tarafından mesleğe ve meslek çalışanlarına değer verilmesidir. Katılımcıların bir bölümü hastanelerde doktor, hemşire gibi tıbbi müdahale yapan çalışanlarla kıyaslandığında sosyal hizmet uzmanlarına verilen değer daha düşük olabildiğini veya ikinci planda görülebildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar bu durumu düşük mesleki saygınlık, uygun olmayan görevlerin verilmesi ve eşit olmayan iş yükü dağılımı, bina içerisinde daha kötü fiziksel şartlar, personel ve malzeme ihtiyacının uygun şekilde karşılanmaması gibi sonuçlarla ilişkilendirebilmektedirler. Bu durumun diğer bir önemli mesleki aitlik kaynağı olarak görülen huzurlu çalışma ortamı koşullarını da ortadan kaldırayabileceği düşünülmektedir. Alanyazında çalışma bulgusuyla uyumlu olarak yönetim birimince desteklendiğini hisseden (Safadi, 2019, s. 379) ve mesleki karar vermede özgürlüğe sahip olan meslek elemanlarının iş tatminlerinin arttığı belirlenmiştir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77). Risk toplumu kuramına göre risklerin yaratıcısı insandır ve yaratılan riskler korku duygusuna

neden olmaktadır. Değer atfetme ise sadece insan tarafından yapılabilen soyut bir eylem olup yaratılan değerlerin etkilerinden yine kendisi etkilenmektedir. Yöneticiler tarafından değer görmeme kodu altında yaratılan değersizlik nedeniyle ortaya çıkan stres unsurlarından sosyal hizmet uzmanlarının olumsuz yönde etkilendiğini göstermektedir. Değer görmeyen ve risk unsurlarıyla daha fazla çalışması gereken sosyal hizmet uzmanlarını hissettiği stres ve belirsizlik kaynaklı korkunun artması ise beraberinde, huzursuz bir çalışma ortamını getirmektedir. Huzursuz çalışma ortamının yarattığı gerilim ise yöneticileri de etkileyerek bumerang etkisini doğrulamaktadır. Risk toplumu kuramındaki bumerang etkisinin bir yansıması olarak yönetim biriminin yarattığı risklerin kendilerine güvensiz ve verimsiz bir çalışma ortamı olarak döndüğü görülmektedir.

“Ait hissediyorum, yönetimin bizlere karşı olumlu tutumunun olması ve çalışma ortamının huzurlu olması, güzel bir çalışma ortamının olması etkiliyor.” (T-3)

“Yönetimin tutumu etkili oluyor, bize tanıdıkları imkânlar yeterli değil. Örneğin bir görüşme odasının neden gerekli olduğu konusunda ikna etmek için uzun uğraşlarda bulunmamız gerekiyor. Bizlere destekleyici olmaları gerekiyor. Bunları verme konusunda isteksiz olabiliyorlar.” (T-5)

“Sağlık kurumlarında doktorlar ön planda tutuluyor, bizler ikinci sınıf kalıyoruz. Bu nedenle bir malzeme istediğimizde bile uzun sürüyor. Bir oda değişmesi gerektiğinde ilk bizim odamız değişiyor, bilgisayar vermiyorlar...” (T-9)

“Müdürlükte yüz yüze vakadan çok, plan programlama ve yazışma işlemleri oluyor... Hastane ortamında ise tedavi ekibinin bir parçası olarak çalışıyorum. Bu ekip tarafından kabullenilerek birlikte çalışmak, birliktelik ruhunun olması olumlu bir faktör. Müdürlükte ise yöneticiler tarafından desteklenmek benim için motive edici bir durum. Uyumlu çalışma arkadaşları ve destekleyici yöneticiler motivasyon artırıcıdır. Çalışma arkadaşları bana güveniyor olması da ayrıca pozitif bir durum.” (T-10)

Meslek elemanlarının mesleki yeterlilik açısından kendilerini yeterli görmelerinin işe aitlik ve o alanda işe devamlılık konularında önemli bir unsur olduğu görülmüştür.

“Ait hissediyorum. Çünkü çalışma alanım çocuklar. Çocuklarla çalışmak beni mutlu ediyor. Ayrıca bu alanın yeterli bilgiye sahip olduğum bir alan

olduğunu düşünüyorum, kendimi yeterli hissediyorum. Ayrıca beni manevi olarak da tatmin ediyor.” (T-2)

“Tecrübe de aitlik hissini etkiliyor. Yillardır o alanda çalışan biri ile ilk senesinde olan kişinin aitlik hissi aynı olmayabiliyor.” (T-7)

“Ait hissediyorum. Yillardır bu alanda çalışıyorum. Bu alan dışında bildiğim kendimi yeterli gördüğüm bir alan yok.” (T-9)

Yukarıda belirtilenlere ek olarak bir katılımcı ise, yönetici olarak görev yapan kişinin sahaya hâkim olmaması ve yetkinliğinin bulunmamasının çalışanları işten uzaklaştıran bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Alanyazında bu bulguyla benzer olarak sosyal hizmet kuruluşu yöneticisinin alanda yekin olması ve personele iş paylaşımı yaparken görev tanımlarını dikkate almasının iş tatminini ve çalışma barışını arttırdığı belirtilmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010).

“Yönetim birimindeki kişilerin uzman oldukları için ve hak ettikleri için buraya geldiklerini, terfi ettiklerini bilmek önemli benim için. Ayrıca yöneticilerin iş dağılımını adil yapması, herhangi bir ayrımcılık gözetmemeleri aitlik hissini etkiliyor. İş barışını tesis etmek için bunlara dikkat edilmesi lazım.” (T-1)

Tıbbi sosyal hizmet alanında görev yapan katılımcıların tamamının kendilerini işe ait hissettikleri görülmüştür. Ancak katılımcıların bir bölümünün huzurlu bir çalışma ortamının bulunmaması, yöneticilerin meslek elemanlarına olumlu yaklaşmaması, mesleki anlamda değer görememe, iş yükü ve kaynak yetersizliği gibi riskler nedeniyle çalıştıkları birimi değiştirme yoluna gittikleri görülmüştür. Alanyazında da çalışma bulguları ile paralel olarak sağlık alanındaki çalışanların daha yüksek işe aitlik hissettikleri belirlenirken (Açan, 2018, s. 80), iş değiştirme ve işten uzaklaşma durumlarına ilişkin bir veriye ulaşılammıştır. Risk toplumu kuramına göre güvenlik risklerini yaratanlar insanlardır. Katılımcılar birim değiştirme kodunu kullanarak aslında yaratılan risklerden uzaklaşma yolunun çalışılan kişilerden uzaklaşmak olduğunu düşünerek belirsiz olmakla birlikte, yeni bir çalışma ortamını deneyerek daha güvenli bir çalışma ortamına sahip olma ihtimalini değerlendirmektedirler. Farklı insanlarla çalışma farklı güvenlik risklerini beraberinde getirirse bile bu risklerin daha kabul

edilebilir seviyede ve özellikle olması ihtimali, sosyal hizmet uzmanları tarafından makul görülmektedir.

“Mobbing nedeniyle aynı kurum içinde farklı bir birimde çalışmak için başvuru durumum oldu ve birimimi değiştirdim.” (T-1)

“Önceki iş yerimde mobbingden dolayı iş yerimi değiştirdim.” (T-7)

“Bu çalıştığım hastaneye geçmeden önceki başka bir hastanede işi değiştirmeyi düşünmüştüm. O kurumda sosyal hizmet birimini çok değersizleştirmişlerdi, bu nedenle sivil toplum kurumlarına gitsem mi diye düşünmüştüm. Bazen hastane idareleri sosyal hizmet birimine değer vermeyebiliyorlar, o zaman sivil toplum örgütleri gibi daha değer gören yerlere geçmeyi düşünmüştüm.” (T-8)

Katılımcıların bir bölümü işten uzaklaşmayı hiçbir şekilde düşünmezken diğer bir bölümü işten uzaklaşmayı düşünmüş, ancak eyleme geçmemiştir. Farklı bir kariyer planı yapmak isteme ve travmatik vakalarla çalışma işten uzaklaşmayı düşündürebilirken, çalışma yaşamının görece başlarında olma ve risk unsurlarıyla daha az karşılaşmış olma, huzurlu bir iş ortamı ve nitelikli bir sosyal çevreye sahip olma işe devamlılığı sağlayabilmektedir. Risk toplumuna göre yapılacak herhangi bir eylem daha güvenli şartlar yaratacaksa yapılmalı aksi halde hiçbir şey yapılmamalıdır. Katılımcılar da risk toplumu kuramıyla uyumlu olarak kabul edilebilir seviyede risklerle çalıştıklarından veya diğer çalışma seçenekleri daha riskli görüldüğünden herhangi bir eyleme girişmemektedirler.

“Çok sık oldu, hem ekonomik hem de risk faktörlerinin fazla olmasından veya duygusal olarak çok yorgun hissettiğimiz durumlar olabiliyor. Cinsel istismar mağduru çocuklarla çalışmak duygusal olarak yorucu. Bazen kreş açmak gibi duygusal olarak daha az yorucu bir alanda çalışmayı düşünebiliyorum.” (T-2)

“Oldu, insan odaklı bir meslek yapıyoruz, keşke insanlarla ilgili olmayan teknik alanda bir meslek seçseydim dediğim anlar oldu.” (T-5)

“Evet her zaman var bu düşünce. Şu anda da var. Birim değişikliği yapmak istedim ama izin verilmedi.” (T-9)

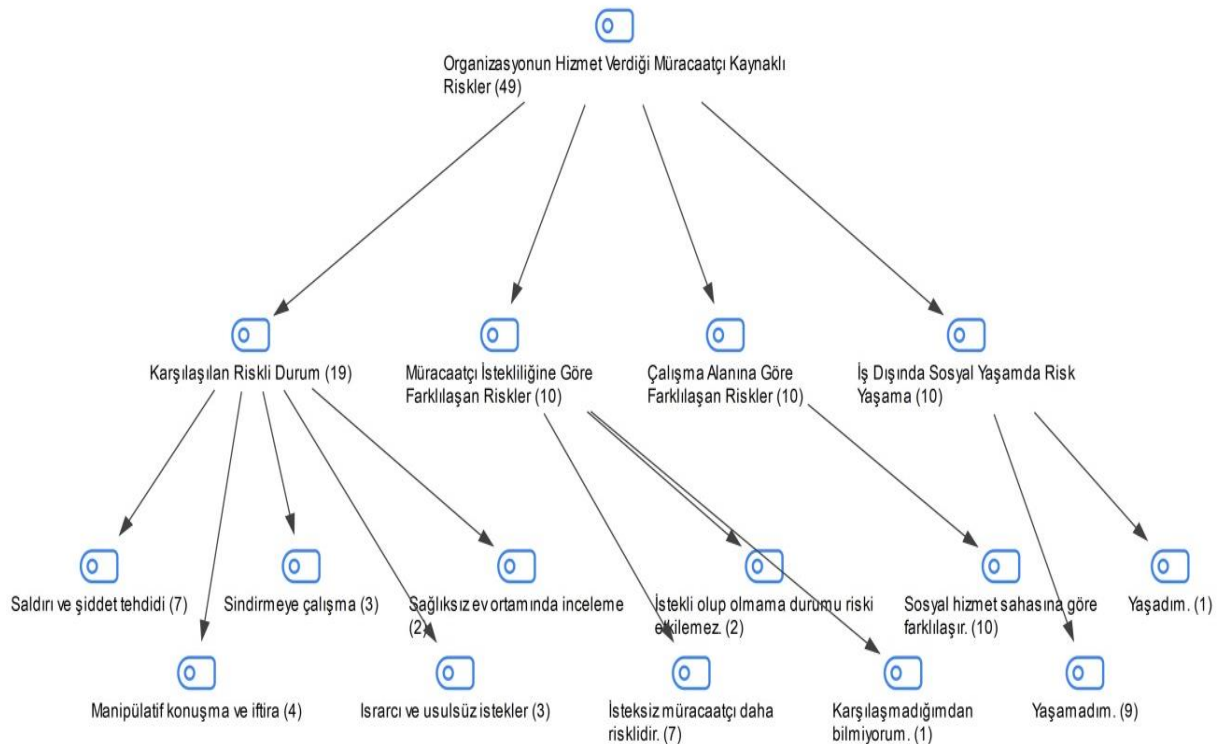
“Yok olmadı. Daha 7 yıllık bir çalışma deneyimim var. İyi çalışma arkadaşlarıyla ve güzel bir şehirde çalışmanın vermiş olduğu bir avantajıyla herhangi bir tükenmişlik ve sıkıntı yaşamadım. Zaman zaman iş açısından çok yoğunluklarım oldu ama bu bende herhangi bir yılgınlığa veya meslek değiştirme isteğine yol açmadı.” (T-10)

4.1.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel unsurlar; müracaatçı kaynaklı riskler, kurum ve meslek elemanları kaynaklı riskler ve süpervizyona erişim durumu kaynaklı riskler bağlamlarında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 4, Şekil 5 ve Şekil 6’da yer almaktadır.

4.1.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler

Şekil 4. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcılar karşılaştıkları riskli durumları belirtirken en sık, saldırıya uğrama ve şiddet tehdidi yaşama ifadesini kullanmışlardır. Özellikle psikiyatrik hastalıkları olan ve düzenli ilaç kullanmayan kişiler ve çalışma süreçlerinde herhangi bir noktada anlaşmazlık yaşanan müracaatçılardan gelen sözlü ve fiziksel saldırı riski ile karşılaşabildiklerini; tehdit amacıyla müracaatçıların kendi üzerlerine yürüyebildiklerini veya görüşmenin yapıldığı ortamda bulunan araç-gereçleri bir saldırı aracı olarak kullanabildiklerini belirtmişlerdir. Alanyazında farklı araştırmalar tarafından çalışmayı destekler şekilde, sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla tehdit ve sözlü şiddet ile karşılaştıkları belirtilmiştir (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110; Madsen ve ark., 2010, s. 438; Nho ve Choi, 2009, s. 43). İnsan tarafından üretilen bir risk olarak saldırı ve şiddetin, çalışma bağlamının özellikleri ve insanların çalışmaya ilişkin tutumlarına göre gerçekleşme ihtimali değişmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı kaynaklı güvenlik riskini yaşamaları belirsiz bir durum olmakla beraber, çalışma ortamında korku ikliminin yaratılmasına neden olmaktadır. Fiziksel saldırı ve saldırı tehdidi sosyal hizmet uzmanları tarafından sıklıkla belirtilmiş olması bu güvenlik riskiyle karşılaşma olasılığının yüksek olduğunu ve yaşanmasından korkulan bir durum olduğunu göstermektedir. Risk toplumu kuramına göre müracaatçıların saldırı ve saldırı tehdidinde bulunması ise toplumun müracaatçılara yeterli kaynak-hizmet sağlamaması ve güvende olma hissi yaratmamasının bir çıktısı olarak görülmektedir.

“Müracaatçı beni ve annesini bir çamaşır odasına kapatıp tehditvari şekilde cebinde bıçak olduğunu söylemişti... Bunun dışında farklı bir müracaatçı ile görüşme sırasında müracaatçı bana dilinin altında jilet olduğunu ve kendine zarar vereceği yönünde tehditte bulundu. Ayrıca bu jiletle beni de tehdit etmişti. Farklı bir müracaatçı eline kırık bir cam parçası almıştı ve kendisine zarar vereceğini söylemişti, ama bana da zarar verebilirdi. Ancak karşılaştığımız tüm durumlar şükürler olsun ki kötü bir şekilde sonuçlanmadı.” (T-1)

“Saldırı ve tehdit oldu. Acil servisten yönlendirilen isteksiz bir müracaatçı ile görüşmeye gittiğimde agresif ve sözlü olarak saldırgan tutumları oldu. Ben de tehlikeyi sezip görüşmeyi uzatmadan bitirdim ama hastam beni takip etmeye başladı, ben de güvenliklere haber verdim onlar da müracaatçıyı tuttular.” (T-5)

“Manipülatif konuşmalarla çok sık karşılaşırız ama riskli bir durum olarak değerlendirmiyorum bunu. 2 yıl önce bir hastanın yakını ile görüştüğüm sırada hasta da oradaymış, konuşmamızı duyup beni tehdit etmişti, psikiyatrik sorunları olan bir hastaydı. Agresif müracaatçılarla da karşılaştığımız oluyor ama bu şiddet boyutuna ulaşmıyor.” (T-6)

“Fiziksel saldırı olmadı ama o riski yaşadım. Buna neden olabilecek makas ve delgeç gibi şeyleri hastalardan uzun bir zamandır uzakta tutmaya çalışıyoruz, çekmeceye koyuyoruz. Hasta bu cisimleri fırlatmaya yeltenmişti mesela ama gerçekleşmedi.” (T-9)

Katılımcıların en çok karşılaştıkları diğer bir risk unsurunun ise manipülatif konuşma ve iftiralar olduğu, yardım ve hizmetlerden faydalanabilmek adına gerçekleri çarpıtılabildikleri veya eksik bilgi vererek sosyal hizmet uzmanlarını yanlış yönlendirebildikleri belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların ifadelerine göre müracaatçıların usulsüz isteklerinin karşılanması için ısrar, şikâyet tehdidi, iftira atma ve manipülatif konuşma yollarını kullanabildikleri gözlenmiştir. Risk toplumu kuramına göre insanların yaşayabilmeleri için güvende olmaları ve mümkün olduğunca risklerden uzak kalmaları gerekmektedir. Ancak toplumun sosyal sınıflardaki bireylere sunduğu kaynak miktarı ve güvenlik hissi değişmektedir. Güvenlik hissini daha az hissedildiği alt sosyal sınıflarda kişilerin güvenlik riski ile karşılaşma ihtimali artarken başa çıkma becerisi azalmaktadır. Dolayısıyla müracaatçıların hayatta kalmak ve daha fazla güvende hissetmek için ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına çeşitli riskleri ürettikleri ve bu riskleri beraberindeki kişilere yansıttıkları görülmektedir. Müracaatçıların manipülatif konuşması veya iftira atması sosyal hizmet uzmanı için risk yaratırken, müracaatçı için bu durum güvende hissedebilmek için kabul edilebilir bir durum olarak görülmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının manipülatif konuşma ve iftira kodunu sık kullandıkları düşünülmektedir. Bu noktada hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanının daha güvenli çalışabilmesi için topluma sunulan hizmetlerin çeşidinin ve kapsayıcılığının artırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

“Çocuk izlem merkezine gelen mağdurun yakınları tarafından üzerimizde baskı kurulmuştu. Çocuğun muayene sonucunu bile tekrar tekrar gelerek talep etmeleri gibi ısrarcı davranışlarla karşılaştım. Manipülatif konuşmalarla karşılaşırız, çocukla ilgili yeterli bilgi vermek istememe,

muayene sonucunu öğrenmek isteme, yaptığımız görüşmelerin içeriğini öğrenmek isteme gibi etik dışı ısrarlı isteklerle karşılaşabiliyoruz.” (T-2)

“Hasta haklarına gelen hastalar kışkırtıcı veya manipülatif konuşmalar yapabiliyorlar. Bize burada iş yapmıyorsunuz, boşuna buraya koymuşlar sizi, benim buna ihtiyacım var benim işimi görmeniz lazım işinizi yapmıyorsunuz şeklinde.” (T-4)

“Kaldım. Bir engelli hasta geçen sene, sürekli buraya geliyordu. Hastayı dinliyordum ama bir şey yapamıyordum. O hastaya hastaneye yapılan bir bağıştan bir bağış vermiştik ama bunu devamlı bir şey olduğunu düşünerek sürekli olarak istemeye başladı. Sürekli telefon açıyordu ve sürekli buraya geliyordu. Burası benim maaşımla yapıldı gibi şeyler söylüyordu. Artık hasta çok agresifleşmişti, ben de odadan çıkarttım. O da beni idareye bekâr olduğumu ve devlet memuruna uygun olmayan bir yapıda olduğumu söyleyerek şikâyet etmişti asılsız olarak. O dönem çok zorlandım, idare bu şikâyeti çok dikkate almadı ama personel arasında bu durum yayılınca çok zor dönemler geçirdim. Hastanın bağış nedeniyle böyle bir sorun ortaya çıkarması nedeniyle idare de bağış yapmamamız konusunda bizi uyardı, biz de yapmıyoruz artık. Bir tane hasta yüzünden belki sonrasında gelen farklı hastalar bağış alamadı.” (T-8)

“Zaman zaman yaşam öyküsü aldığım hastalar geçmişi konusunda yalan söyleyebiliyor. Bu nedenle manipüle olmuşluğum oldu. Araştırdığımızda tabi ortaya çıkıyor.” (T-9)

Katılımcıların küçük bir bölümü ise ev ziyaretleri öncesinde müracaatçının güncel durumu hakkında bilgi sahibi olamamaları, müracaatçının ilaçlarını kullanma ve hastalıklarının alevlenme durumunu bilememeleri gibi nedenlerle ev ziyaretleri sırasında saldırı ve iftira gibi risklerle karşılaşabildiklerini belirtmişlerdir. Alanyazındaki bir araştırmada benzer olarak sadece kuruluş içinde değil toplum temelli olarak ev ziyaretlerinde de görev alan sosyal hizmet uzmanlarının bu ortamlarda çeşitli güvenlik riskleriyle karşılaştıkları belirtilmiştir (Burry, 2003, s. 145). Risk toplumu kuramına göre her bağlamda bulunan güvenlik riskleri ve belirsizlikler farklılaşmaktadır. Ev incelemesinde ise öngörülemeyen ve tanınmayan bir bağlamda çalışılması gerektiğinden, sosyal hizmet uzmanları kendilerine yönelik riskler konusunda belirsizlik yaşadıkları için güvende olma hisleri azalmakta ve güvenlik ihtiyaçları artmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları ev ziyaretlerini riskli bir durum olarak değerlendirmektedirler.

“Ev ziyaretleri sırasından hijyen koşullarına uymayan durumlarla karşılaşabiliyoruz. Bunun dışında kendisini hastaneye yatıracağımızı düşünen bir müracaatçı ile çalışırken agresifleşmesi nedeniyle görüşmeyi kısa tutup evden ayrılmamız gerekmişti.” (T-3)

“Hasta için ev ziyaretine ya psikolog ya hemşire ya da doktor ile ikili grup halinde gidiyoruz. Tek kişi gitmek çok riskli zaten her türlü fiziksel saldırıya da açık olabilirsin hem de iftiraya da maruz kalabilirsin. O nedenle iki kişi gitmiştik. Hasta ilaçlarını düzenli olarak kullanmamış sanırım, hasta ile görüşme sırasında saldırıya geçme durumu oldu, bir şekilde hastayı sakinleştirmeye çalıştık ve görüşmeyi kısa kesip görüşmeyi sonlandırdık. Bizim hastalarımız ilaçlarını kullanmadıklarında insanları kendilerine tehdit olarak görebildikleri için onlara fiziksel olarak saldırabiliyorlar. Benim ona zarar vereceğimi ve onu anlamadığımı düşünüyor ve savunmaya geçiyor çünkü. Tüm hastalarımız böyle değil ama bu risk var tabii.” (T-10)

Katılımcılar müracaatçıları ile görev yaptıkları kurum dışındaki sosyal yaşamlarında sıklıkla karşılaşmadıklarını, karşılaştıkları durumlarda ise selamlama, hatır sorma gibi olumlu deneyimler yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların müracaatçıları ile kurdukları iletişimin sağlıklı olması ve verdiği hizmetten müracaatçının tatmin veya ikna olması durumunda, karşılaşma anında olumlu deneyimler yaşadıkları gözlenmiştir. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları yerin nüfusunun kalabalık olması, sosyal yaşamlarında karşılaşma ihtimallerini azaltabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları tarafından özel yaşamlarında takip edilebildiği (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236) ve özel mallarına zarar verebildiği (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29) belirtilmiştir. Risk toplumu kuramına göre riskler yayılmakta, mekân ve zamandan bağımsız olarak karşılaşılabilmektedir. Katılımcıların iş dışında kendi sosyal yaşamlarındaki bağlamlarında bu risklerle çoğunlukla karşılaşmıyor oluşu, bu risklerin asla gerçekleşmeyeceği anlamına gelmemektedir. Müracaatçıyla olumsuz bir çalışma deneyimi yaşamış veya verilen hizmetten tatmin olmamış olması risklerle karşılaşma ihtimalini arttırmaktadır. Risk toplumu kuramı ile çelişen şekilde katılımcılar çalışılan toplumun büyük ve kalabalık olması halinde toplum içinde görünürlüklerinin daha az olacağını ve daha güvende kalabileceklerini düşünmektedirler. Ancak risk toplumunda toplum ne kadar kalabalık olsa da denetim mekanizmalarının zayıflaması, toplum içinde gizli kalabilmenin kolaylaşması ve merkezi yönetimin kontrol gücünün azalmasıyla insanların risk yaratan davranışlarda bulunma ihtimalinin arttığından söz edilmektedir. Kurama göre sosyal hizmet uzmanları

kadar risk yaratan müracaatçıların da toplumda gizli kalabilmesi, aslında riskli davranışlarla karşılaşma ihtimalini arttıran bir durum olarak değerlendirilmektedir.

“Bulduğum il çok küçük bir yer değil ve dışarıda müracaatçılarla karşılaştım. Ancak bunlar riskli durumlar yaratmadı.” (T-1)

“Karşılaştım. Hasta haklarına gelen bir müracaatçı ile arkadaşlarımla gittiğim doğa gezisinde karşılaşmıştım. Hasta bana şaka yollu “O gün beni iyi idare ettin, o gün çok sinirliydim, yoksa seni orada yiyecektim.” dedi. Oldukça da yapılı bir müracaatçıydı ama bunu şaka yollu söylemesi beni aşırı risk altında hissettirmede. Ama asıl hissettiğim şey işimi iyi yaptığımdı. Orada o sinirli müracaatçıyı sakinleştirip konuşarak onu bilgilendirebilmişim demek ki karşılaştığımızda bunu gülümseyerek ve esprili bir şekilde bana dönüş yaptı.” (T-6)

“Riskli bir durum yaşamadım. Karşılaştığımızda da genelde bir yakınına görmüş gibi seviniyorlar.” (T-10)

Katılımcıların sosyal yaşamlarında müracaatçıları ile karşılaşmalarında risk yaşama durumunun nadir olduğu katılımcıların ifadelerinden öğrenilmiştir. Buna göre özellikle az nüfuslu alanlarda ve müracaatçılarıyla olumsuz çalışma deneyimi yaşandığında veya müracaatçıya istediği hizmetin veya bilginin verilmediği bir görüşme yapılması durumunda müracaatçılarla karşılaşılan durumların risk yaratacağı düşünülmektedir. Alanyazında bu bulguyu destekler şekilde küçük yerleşim yerlerindeki sosyal hizmet uzmanlarının görünürlüklerinin daha fazla olması nedeniyle kendilerinin ve ailelerinin çeşitli tehditlerle karşı karşıya gelebildikleri (Krings, 2012, s. 26; Green ve ark., 2010, s. 96), bu nedenle belirli saatlerde yerleşim yerinin belirli alanlarına güvenlik gerekçesiyle gitmedikleri belirtilmiştir (Green ve ark., 2010, s. 100-101).

“Mağdur çocukla görüştükten sonra dışarıda çocuğun ailesi ile karşılaştığımızda gelip tekrar sizi sıkıştırmaya çalışabiliyorlar, konuyla ilgili bilgi almak isteyebiliyorlar. Bu gibi bir durumla karşılaştık. Ancak bu çok nadiren karşılaşılan bir durum.” (T-2)

Katılımcıların tamamı görev yaptıkları sosyal hizmet alanları özelinde risklerin çeşidinin ve karşılaşma sıklığının değiştiğini ifade etmekle birlikte aynı sosyal hizmet alanında hizmet veren farklı kuruluşların barındırdığı risklerin birbirinden farklı

olduğunu da dile getirmişlerdir. Bu durumun görev yapılan kuruluşun hizmet verdiği çevrenin özelliklerine, mesleki çalışmanın ev ortamında veya kuruluş ortamında yapılıyor olma durumuna, kuruluş içindeki güvenlik önlemlerine, hizmet verilen müracaatçı grubunun şiddete yatkınlık durumuna ve müracaatçı sirkülasyonunun miktarına göre değiştiği gözlenmiştir. Katılımcıların yarısından fazlası tıbbi sosyal hizmet alanı dışındaki sosyal hizmet alanlarını, kırılğan gruplarla çalışma gerekliliği, şiddet unsurunun yoğunluğu ve ev ziyareti gerekliliğinin olması nedenleriyle daha riskli alanlar olarak değerlendirdikleri görülmüştür. Tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcıların her alanda ve her kurumdaki risklerin değiştiğini belirttikleri bu kod, risk toplumunun risklerin insanlar tarafından üretildiği ve insanlar farklılaştıkça bağlamdaki risklerin de farklılaştığı yönündeki görüşünü destekler niteliktedir. Alanyazında da belirtilen nedenlerin tamamı dolayısıyla tıbbi sosyal hizmet alanının görece riskli bir çalışma alanı olduğu ifade edilmiştir (Açan, 2018, s. 86; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 109; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 104; Ringstad, 2005, s. 309; Spencer ve Munch, 2003, s. 542). Üretilmiş risklerin insandan bağımsız olmaması, farklı insanlar tarafından üretilen risklerin farklılaştığını göstermektedir. İnsanlar ise içinde yaşadıkları toplumun özellikleri ve bireysel özellikleri bağlamında çeşitli riskler üretmekte veya üretilmiş riskleri kabul edilebilir bulmaktadırlar.

“Tıbbi ortam sağlık personeli için daha riskli olabilir. Ancak sosyal çalışmanın yapıldığı yardımcı sağlık elemanları alanında daha risksiz olduğunu düşünüyorum. Bana kalırsa müracaatçıları kendi evlerinde ziyarete gittiğimizde daha riskli bir durum var bence. Tıbbi sosyal hizmet alanında kurum içinde olduğumuzdan ve sosyal olarak izole olduğumuzdan kendimi daha güvende hissettiriyor... Örneğin korunmaya muhtaç çocuklar kapsamında ihbar ile ev ziyaretleri yaptığımızda bulunduğumuz ortamlar daha riskliydi. En büyük sıkıntı ise kadın sığınma evlerinde, gece saatlerinde çalışmak oldukça riskli çünkü kadın sığınma evinin adresi kolaylıkla öğrenilebiliyor. Kadının yakınları da bu adresi öğrenerek bir gece kurumu basabiliyor.” (T-1)

“Tabii var. Vakıfta çalışırken, ev ziyaretleri yaparken daha fazla risk faktörü varken burada sadece kurum içerisinde ve güvenlik sağlanarak, kolluk kuvvetleri eşliğinde geldiği için çocuklara daha güvenli bir ortam oluşuyor.” (T-2)

“Kurumlar arasında fark vardır bence. Hasta hakları bence riskli yer, Aile Bakanlığı da daha riskli. En az riskli olan yer ise bence tıbbi sosyal hizmet birimi.” (T-4)

“Sosyal hizmet merkezlerinin ev ziyaretleri yapmaları nedeniyle daha riskli olduğunu düşünüyorum. Sığınma evinde de mesela daha önce riskli bir durum olmadı, hem güvenlik vardı hem de hizmet alan kişiler belliydi ama hastanede böyle değil hem müracaatçı sayısı daha fazla hem de agresif kişilerle karşılaşabiliyoruz.” (T-6)

“Farklılık var kesinlikle. Sosyal hizmet merkezleri daha riskli bir ortam tıbbi alana göre.” (T-7)

“Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda ev ziyaretleri yapılıyor daha riskli. Bence burada daha güvenli bir alanda çalışıyorum görece. Bizde her hasta ile bir sefer görüşüyoruz devamlı görüştüğümüz hasta da olmadığından daha güvenli oluyor.” (T-8)

Katılımcıların yarısından azı ise sosyal hizmet alanlarında karşılaşılacak riskleri karşılaştırmada sadece tıbbi alan özelinde düşünerek alan bazlı olarak karşılaştırma yapmışlardır. Katılımcılara göre müracaatçıların sosyal yardım talep etme amacıyla veya herhangi bir konuda şikâyetle bulunma amacıyla başvurma durumları, müracaatçıların psikiyatrik sağlık durumları, müracaatçı yakınlarının vakaya dâhil olma durumları ve doğrudan müracaatçı ile mesleki çalışma yapma gerekliliği tıbbi sosyal hizmet alanındaki risklerle çalışma koşullarını değiştirmektedir.

“Fark vardır. Örneğin TRSM’de ve psikiyatri servisinde çalıştım, buradaki hastaların ağır psikiyatrik sorunları olduğundan müracaatçı grubunun özelliğinden dolayı daha riskli. ÇİM’de de ailelerden kaynaklı riskler vardı. Hepsinde hasta ve yakınları kaynaklı riskler var aslında.” (T-5)

“Şimdiye kadar sadece tıbbi alanda çalıştım. Ama gözlemlerime göre sosyal hizmet birimi hastanedeki diğer birimlere göre daha az riskli çünkü çalıştığımız müracaatçılar vereceğimiz desteklere ihtiyaç duyduklarından çok büyük isyanlarla veya sinirli hastalarla karşılaşmıyoruz. Mesela hasta haklarına çok sinirli hastalar gidiyor, TRSM’lere psikiyatrik hastalar gidiyor ilacını kullanmamış olabiliyorlar.” (T-9)

“TRSM’de doğrudan hasta ile çalışıyoruz ama il müdürlüğünde koordinasyon sağlamak için çalışıyoruz. Bu yüzden doğrudan hastalarla çalıştığımız kurumlar daha riskli.” (T-10)

Sadece bir katılımcının ise farklı sosyal hizmet alanlarını karşılaştırmasına rağmen tıbbi sosyal hizmet alanını müracaatçı sirkülasyonunun fazla olması nedeniyle daha riskli bir çalışma alanı olarak değerlendirdiği görülmüştür. Bu kod ise risk toplumu kuramıyla uyumlu olarak, çalışılan müracaatçı sayısının artması ile her bir müracaatçı tarafından değişik şekilde üretilen güvenlik risklerinin sayısının artacağına işaret etmektedir. Güvenlik risklerinin çeşitlenmesi ise belirsizliklerin artmasına ve sosyal hizmet uzmanlarının stres ve korku hissetmelerine neden olmaktadır.

“Daha önce bulunduğum sosyal hizmet merkezi sanki daha güvenliydi hastaneye göre, hasta sirkülasyonu yoktu. Alanlar arasında farklılık olabiliyor.” (T-3)

Katılımcıların yarısından fazlasına göre müracaatçıların, sosyal hizmet uzmanlarından hizmet almak için istekli olma durumu, katılımcıların güvenlik riskleriyle karşılaşma durumlarını değiştiren diğer bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Katılımcılar yasal zorunluluk ve ihbarlar gibi kendi isteği dışında gelişen durumlarla zorunlu olarak gelmiş müracaatçıların yaşadıkları zorlanma ve bilinmezlik nedeniyle savunmacı ve saldırgan davranışlarda bulunabildiklerini, çalışma ve değişme için iş birliği içinde olmayabildiklerini ifade etmişlerdir. Aynı katılımcılar bu durumun hem mesleki çalışma sürecini zorlaştırabildiğini hem mesleki başarı duygusunu azaltabildiğini hem de hukuki yaptırımla karşılaşma olasılıklarının artabildiğini belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgularını destekler şekilde, mesleki çalışma konusunda istekli olmayan, yasal zorunluluklar nedeniyle mesleki çalışma yapılan müracaatçıların direniş ve şiddet içeren davranışlarda bulunabildikleri belirtilmiştir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Risk toplumu kuramında belirtildiği üzere belirsizlikler korku ve stres yaratan durumlardır. Gelecekte yaşanacaklara ilişkin belirsizlik, risk toplumunun en temel korku kaynağıdır. Belirtilen koda özellikle ihbar yolu ile gelen ve istekli olmayan müracaatçıların sosyal hizmet uzmanı ile yapacağı mesleki çalışma sürecinde karşılaşacağı durumlar hakkında bilgisi olmaması ve kendi isteği dışında olayların gelişebilme ihtimali nedeniyle korku ve stres yaşadıkları belirtilmektedir. Ayrıca müracaatçıların korkuyu yönetmek ve

kendilerini güvenli bir alanda tutabilmek için şiddeti bir çözüm olarak görme ihtimallerinin artabildiğine dikkat çekilmektedir.

“İsteksiz olanlar daha riskli, bu hastalarla çalışırken iş birliği içinde olmadıklarından zorlayıcı bir görüşme yaptığımızda saldırganlaşabiliyor. Bu hastalarla çalışmada görüşmeye devam etmeye zorlarsak daha ciddi risklerle karşılaşabiliyoruz. Bu durumlarda hastaların vasileri ile çalışmaya devam etmeye çalışıyoruz.” (T-3)

“Evet bence her zamankinden daha riskli oluyor. Özellikle farklı servislerden yönlendirilen ve yasaya göre zorunlu görüşme yapmamız gereken müracaatçılarla daha agresif görüşme ortamları yaşıyoruz. Mesela acil servisten yönlendirilen isteksiz bir müracaatçı ile görüşmeye gittiğimde agresif ve sözlü olarak saldırgan tutumları oldu.” (T-5)

“Hastaların hepsi sosyal hizmet birimine zorla geliyor. Mesela çocuk psikiyatriye geliyorlar doktor sosyal hizmet birimine yönlendiriyor. Hasta biz buraya neden geldik, ne oluyor diye soruyorlar. Acile gelen hastalar var intihar nedeniyle, bu hastalarla zorla görüşüyoruz, bu görüşmeyi yapmamız gerekiyor. Acilden gelen hastalar daha kapalı ve isteksiz oluyorlar, bir an önce bitip gitmeye çalışıyorlar, daha savunmacı oluyorlar.” (T-8)

“Evet daha risklidir. Hukuki açıdan oluşturabilir bence. Bakımevleri, huzurevleri ve rehabilitasyon merkezlerine yerleştirmeye çalıştığımız yalnız yaşayan ama bilinci yerinde olan, öz-bakımını gerçekleştiremeyecek durumda olan hastalarla çalıştığımızda yaşıyoruz. Bakım evine değil kendi evine gitmek istiyorlar genelde yaşlı hastalarımız böyle. Onlara bunu zorla kabul ettiriyormuşuz gibi davranabiliyorlar. Ben istemiyorum, sen beni ikna etmeye çalışıyorsun, zorluyorsun diyorlar. Bu durumlarda insan ister istemez çekiniyoruz, dava tehdidi veya şikâyet olur mu diye. Aslında hastanın yararına bir şey yapmaya çalışırken, bu nedenlerle keşke yapmasaydım dediğim durumlar oluyor.” (T-9)

“Tabi daha riskli. Hastalarımızın ilaç kullanmaları gerekiyor ama ilaç kullanmıyorlar, iç görüsü yani hastalığı kabullenme durumları yok. Hasta hastalığı kabullendiğinde bir alevlenme durumu olduğunda bunu fark edip hekime gidip başvurabiliyor, ilaç talep edebiliyor. Ama direnç gösteriyor ve değişimi istemiyorsa hasta, bizim için çok zorlu ve sıkıntılı bir çalışma süreci oluyor. Hastanın ilaç kullanması hem kendi hem de toplum lehine. İlaç kullandığında hem hastanın şikâyetleri azalıyor hem de toplum bu kişileri kendilerine bir risk olarak görmüyor, uyum sağlaması kolaylaşıyor.” (T-10)

Katılımcıların yarısından azı ise müracaatçıların hizmet almak için isteklilik durumlarının yaşanabilecek güvenlik risklerini etkileyen bir unsur olmadığını belirtmişlerdir. Bu katılımcılar müracaatçıların hizmet alma konusunda istekli olsalar da olmasalar da benzer güvenlik risklerini barındırabildiklerini düşünmektedirler. Belirtilen kodda her insanın belirli bir risk yaratma kapasitesi olduğu belirtilerek riskin azlığı veya çokluğundan ziyade her zaman olabildiğine dikkat çekilmiştir.

“Kendi isteğiyle gelen ve çalıştığımız müracaatçılar da tehditte bulunabildi. Zorunlu olarak gelmiş olan müracaatçılarla yapılan görüşmeler de oldu, bu grup sözel ve duygusal olarak daha saldırgan olabiliyor. Ancak müracaatçı istekli olma veya olmama durumlarından dolayı daha riskli daha risksiz şeklinde ayrılmıyor bana kalırsa.” (T-1)

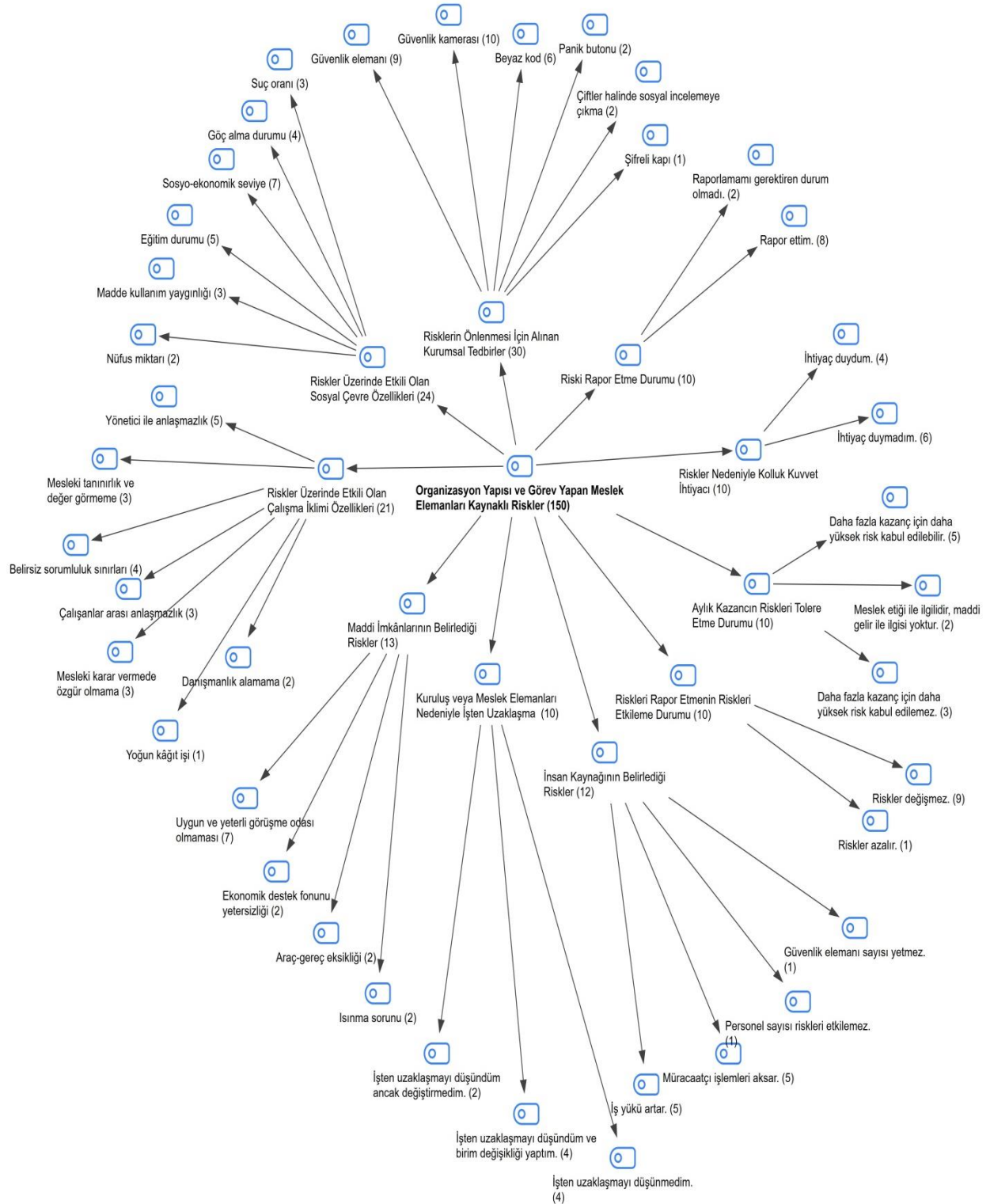
“Müracaatçı kimi zaman görüşme yapmak istemeyebiliyor. Ancak bu durum herhangi bir şekilde riskle karşılaşma durumunu etkilemiyor. Mesela tıbbi sosyal hizmet biriminde çalıştığımda şiddet uygulamış bir müracaatçı ile çalışırken, sana da şiddet uygulama riskini barındırıyor kişi, ama şimdi burada biz çocuklarla çalıştığımızda böyle bir durumla karşılaşmadım.” (T-2)

Katılımcılardan sadece bir tanesi ise daha önce isteksiz bir müracaatçı ile karşılaşmadığını belirterek müracaatçının hizmet alma konusunda istekli olma durumunun güvenlik risklerini etkileyip etkilememesine ilişkin herhangi bir karşılaştırma veya yorum yapmamıştır.

“Karşılaşmadım.” (T-7)

4.1.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler

Şekil 5. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcılar görev yaptıkları kuruluş içindeki çalışma iklimi özelliklerinin, güvenlik riskleri üzerinde etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar en çok kuruluş idaresi ve çalışan meslek elemanları arasındaki anlaşmazlık ve iletişimsizlik nedeniyle yoğun stres yaşadıklarını belirtirken idarenin yönetsel bakış açısından kaynaklı olarak mesleki sorumluluk sınırlarının belirli olmayabildiğini ve görev sınırları dışında olan işlemleri yapmaları istenebildiğini ifade etmişlerdir. Bazı katılımcılar ise mesleki çalışmalarına idarenin müdahalesi olması nedeniyle özgür şekilde karar veremediklerini veya idarenin tutumundan kaynaklı olarak, sağlık kuruluşlarında hekim ve hemşire gibi sağlık profesyonellerinin arkasında, ikinci sınıf olarak görülmeleri nedeniyle mesleki değer ve doyum hissedemediklerini belirtmişlerdir. Çalışma bulguları ile paralel olarak alanyazında yönetici ile olumlu ilişkinin olması, mesleki çalışmada sosyal hizmet uzmanlarına esneklik tanınması (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) ve güvene dayalı ilişki kurabilmesi (Wilson, 2016, s. 480) iş barışını destekleyen ve iş stresini azaltan (Savaya ve ark., 2021, s. 330) durumlar olarak değerlendirilmiştir. Yine çalışma bulguları ile paralel olarak alanyazında, meslek elemanları arasındaki ilişkinin işe aidiyeti arttırabildiği (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) ve yaşanan stresli olaylar karşısında meslek elemanlarının olumsuz duygulardan daha az etkilenmelerini sağladığı belirtilmiştir (Choi, 2011, s. 233).

“Kimi zaman yönetimle yaşadığımız sorunlardan kaynaklı etik ikilem yaşayabiliyoruz. Ayrıca savcının talep ettiği doğrultuda görüşmeye müdahale edebiliyor. Bu görüşme sırasında biz çocuğun yüksek yararını gözetirken, bu şekilde yapılan görüşmelerde çocuğun az da olsa örselenmesine neden olabiliyoruz.” (T-2)

“Bağlantı var. Görev tanımı net değilse ve çalışan-idare iletişimi zayıfsa risk daha fazla yaşanır.” (T-5)

“İdare ile sosyal hizmet birimi arasında yeterli iletişimin olmaması durumunda birbirlerini tanıyamıyorlar, tüm sağlık alanında bence yeterince tanınmadığımızı düşünüyorum. Bu durumda da işleyiş konusunda sorunlar ortaya çıkabiliyor ve stres yaratabiliyor.” (T-6)

“Yönetim tarafından meslek alanımız dışındaki işleri yapmamızın istenmesi yoğun bir sorumluluk çatışması yaratıyordu. Bu benim için çok stresliydi. Mesela Covid-19 salgını döneminde test yapmaya gönderilmemiz gibi. Ben bunun eğitimini almadım ki nasıl hem doğru yapayım hem de kendimi koruyayım.” (T-7)

“Bence etkili. Bizim birime çok değer verilmediğinden yazıcı ve bilgisayar gibi işle ilgili cihazları rica minnet çok zor alıyoruz. Bir oda değiştirilmesi gerektiğinde ilk bizim değişiyor. Bir sabah geldiğimizde odamızın değiştirileceğini öğrenebiliyoruz. Hastayla ilgili doktora diyorum ki hastayı hemen taburu etmeyin biraz daha kalabilir mi diyorum, ben taburcu edeceğim diyorum. Bu hastayı kalacak yeri olmadığından bir yere yerleştirmem için bir sürü bürokratik işleri var, engelli sağlık kurumu almak gerekiyor, yerleştirmek için kurum bulmam gerekiyor. Doktor diyor ben hemen taburcu edeceğim. Sonra iş idareye gidiyor, idare neden bu hasta sosyal hizmetlere yerleştirilmedi diyorlar. Mesleki karar vermede bu nedenle çok özgür ve rahatlıkla çalışmak zor diyebilirim. Bu beni arada bırakıyor ve stres yaratıyor. Personel de bize sürekli ne iş yapıyor bunlar diye bakıyorlar. Ama bu hastanede çocuk ağırlıkta olduğundan doktorlar daha bilinçli sosyal hizmete dair. Bu bakımdan daha şanslıyım.” (T-8)

Katılımcıların görece küçük bir bölümü ise meslektaşlar ve diğer meslek elemanları gibi idare dışında bulunan personeller arasında yaşanan anlaşmazlık ve çatışmaların kuruluştaki iletişimi azaltması, güven ortamını bozması ve iş takibi sorumluluğunu azaltması nedenleriyle hem personeller hem de müracaatçılar açısından güvenlik risklerini arttırabildiği ifade edilmiştir. Kuruluş çalışanlarının müracaatçıların süreçlerini koordine içinde sürdürememesi hem müracaatçının iyilik halini ve alacağı hizmetin kalitesini azaltmakta hem de personellerin ihmal nedeniyle karşılaşılabilecekleri hukuki riskleri arttırmaktadır. Çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıklar yeni risklerin yaratılmasına ve bağlamdaki güven duygusunun ortadan kalkmasına neden olmaktadır. Güven hissetmeden çalışan sosyal hizmet uzmanlarının hizmetlerde aksaklık yaşama olasılığı artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları hizmetlerin aksaması nedeniyle hem kendilerinin hem de müracaatçıların zarar görme ihtimali arttığından korku ve stres yaşamaktadırlar. Risk toplumu kuramında en temel ihtiyaçlar arasında gösterilen güvenlik hissinin zarar görmesi, aynı zamanda kuruluşun mesleki çalışmalarındaki sorunlar nedeniyle idari yaptırımlarla karşılaşmasına da neden olabilmektedir. Yani meslek elemanları tarafından üretilen risklerin bumerang etkisiyle kendilerine zarar vermesi olasılığı ortaya çıkmaktadır.

“Daha önce böyle bir durumla karşılaşmadım ama iş yeri barışını bozacak her durum riskli durumları da arttırır. Herkes kendi meslek tanımında yer alan işleri yaptığında sorun olmaz. Eğer çalışanlar arasında diyalog olmazsa sorun olur. Çünkü ben diğer bir kişinin hastası ile ilgilenebiliyorum o benimkiyle ilgilenebiliyor eğer bizler kendi aramızda konuşmazsak bu durum risk oluşturur.” (T-3)

“İlgisi var, meslektaşlar arasındaki ilişki önemli. Örneğin bir müracaatçı aynı kurumda çalışan iki farklı sosyal hizmet uzmanı ile görüşebiliyor. Eğer meslek elemanları arasında bağlantı kopukluğu varsa müracaatçıya farklı bilgiler verebiliyorlar. Bu durumda müracaatçı bu duruma sinirlenebiliyor veya kafası karışabiliyor. Aynı zamanda kurum ile meslek elemanı arasındaki ilişki de önemli, kurum ile arasında çatışma varsa ve mesleki çalışmalarını yapmaya izin vermiyorlarsa sorun olabiliyor.” (T-4)

“TRSM’de tedavi ekibinin bir parçasısın ve hasta için karar alınırken hep birlikte bir şeyler yapmaya çalışıyorsun. Bu ekibin bir parçasıysan herkesle uyumlu çalışman gerekiyor. Ekipteki elemanlar arasında ortak bir çalışma kültürünün olması ve uyumlu olması aslında riskleri azaltıyor. Biz bu uyumu yakalamıştık ve riskleri azalttığını düşünüyorum. Burada her mesleğin kıymetli olduğu, her birinin ekibin bir parçası olarak görüldüğü, görüşlerine önem verildiğini düşünüyorum. Görüşlerimize ve bizlere değer verilmesi stres ve riskleri azaltıyor bence.” (T-10)

İki katılımcı görev yaptıkları kuruluşlarda bilgi sahibi olmadıkları bir alandan gelen müracaatçı ile çalışmalarını gerektiğinde veya deneyimli ve güvenilir bir meslek elemanından yasal prosedürlere ve mesleki çalışma süreçlerine ilişkin fikir almak istediğinde mesleki süpervizyon desteğinin bulunmaması nedeniyle yanlış bir uygulama yapma düşüncesi ile stres yaşadıklarını, bu durumun hem kendilerini hem de müracaatçıları riske attığını belirterek bir süpervizörden danışmanlık alma ihtiyacına sahip olduklarını belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramına göre riski tanımak için konuyla ilgili bilgi sahibi olunması gereklidir. Katılımcıların görev yaptıkları konularda bilgi sahibi olmamaları, risk yaratabilecek uygulamalarda bulunmalarına ve belirsiz durumdaki risklerin gerçekleşmesine neden olmaktadır. Risk toplumuna göre bireyler risklerle başa çıkmakta zorlandıkları anlarda süpervizör ihtiyacı hissetmektedirler. Bu kodda ise kuramdan farklı olarak katılımcılar, riskler henüz gerçekleşmeden önce bilgi sahibi olarak risklerin azaltılmasını hedeflemektedirler.

“Deneyimsizlik riskli durumları arttırabiliyor eğer süpervizyon desteği olsaydı beni bilgilendirerek riskli durumlarla karşılaşma ihtimalim azalırdı.” (T-1)

“Mesleki karar vermede özgür karar verebilme, süpervizyon alabilme durumu etkilidir.” (T-6)

Bir katılımcı görev yapılan kuruluşun yoğun bürokratik süreçler içermesi nedeniyle mesleki çalışma yapmak için yeterli zaman olmadığını, bunun müracaatçının iyilik halini ve hizmetlerin kalitesini olumsuz şekilde etkilediğini ifade etmiştir.

“Evrak işlerinin yoğunluğu ve süpervizyon alabilme durumu etkilidir.” (T-6)

Katılımcılar kuruluşun içinde bulunduğu sosyal çevrenin özelliklerinin güvenlik riskleri üzerindeki etkilerini belirtirken çevrenin sosyo-ekonomik seviyesi ve eğitim durumu unsurlarına sıklıkla değinmişlerdir. Katılımcılar sosyo-ekonomik seviyenin ve eğitim seviyesinin yüksek olduğu müracaatçı grubuyla çalışırken; iletişimin sağlıklı ve kolay şekilde kurulabiliyor olması, hizmet prosedürlerini kolaylıkla anlayabiliyor olmaları ve şiddete daha az eğilimli olduklarını düşünmeleri nedeniyle güvenlik risklerinin daha az olduğunu düşünmektedirler. Belirtilen kod risk toplumu kuramında da belirtildiği üzere, üst sosyo-ekonomik sosyal sınıflarda güvenlik risklerine daha az maruz kaldıkları görüşünü destekler niteliktedir. Alanyazına bakıldığında içinde yaşanan toplumun sosyo-ekonomik durumunun güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini değiştirdiği belirtilmiştir (Beck, 2019, s. 40). Bu yönüyle alanyazının çalışma ile benzerlikler taşıdığı söylenebilmektedir. Risk toplumu kuramında alt sosyo-ekonomik seviyede riskler birikmekte ve gelecek nesillere aktarılmaktadır. Üst sosyo-ekonomik sınıflarda ise güvenlik riskleri ile daha az karşılaşıldığı gibi bireyler maddi kaynaklarla risklerden kaçınabilmektedirler. Bu nedenle hizmet verilen müracaatçı kitlesinin sosyo-ekonomik seviyesi yüksek olması, bu kişilere hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının da güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini görece azalttığı söylenebilmektedir.

“Bence kesinlikle etkiliyor. Çalıştığım ilin orta ölçekli olması, medeni denilebilecek özelliklere sahip olması ve orta-üst gelir grubunu

barındırması nedenleriyle riskli durumlarla karşılaşmamış olabilirim.” (T-1)

“Çalıştığımız çevrenin eğitim seviyesi arttıkça iletişim kurmamız daha kolay olabiliyor.” (T-3)

“Kesinlikle etkiliyor. Mesela ben Karadeniz bölgesindeyim burada çok fazla göçmen sorunu yok. Ama sosyo-ekonomik yapısı çok etkili, burada silah sahibi olan kişi sayısı çok, herkesin belinde bir silah oluyor hastaneye gelirken bile silahla gelen hastalar oluyormuş bunları çok sık duyuyoruz bu da insanı ürpertiyor aslında. Çünkü hasta haklarına gelen insanlar zaten sinirli geliyor bir de yanında silahının olduğunu düşündüğümde bu beni çok ürpertiyordu.” (T-4)

“Etkilidir. Maddi durumun yetersiz olduğu ve eğitimin düşük olduğu kesimlerde öfke kontrol becerileri daha düşük olabiliyor ve iletişim kurmak daha zor olabiliyor. Bu müracaatçılar tek muhatap ve sorumlu olarak bizi görüyorlar. Ancak bir anda tüm sorunların çözüleceğini beklediklerinden sorunlar çözülmediğinde sinirlenebiliyorlar.” (T-5)

Katılımcıların bir bölümü ise sosyo-ekonomik seviyenin ve eğitim seviyesinin yüksek olmasının yanında görev yapılan bölgenin suç oranının, nüfus miktarının, göç alma yoğunluğunun ve madde kullanımı yaygınlığının düşük olmasının da güvenlik riskleri ile karşılaşma olasılığını değiştirdiğini dile getirmişlerdir. Belirtilen unsurların oranlarının fazla olması müracaatçıların iş birliği yapma isteğini ve değişim gösterme eğilimini azaltırken, vakaların içerisinde adli unsurların dâhil olma ihtimalini artırarak meslek elemanlarının hissettiği vaka yükünü ve iş stresini yükseltebildiği gözlenmiştir. Alanyazındaki araştırmalar incelendiğinde çalışma bulguları ile paralel olarak, sosyal hizmet uzmanlarının suç oranları fazla olan bölgelerde çalışmasının güvenlik risklerinin arttığı görülmektedir (Field, 2011, s. 2; Newhill, 2003, s. 26). Ayrıca farklı bir araştırmada hizmet verilen çevredeki madde kullanımı, çeteleşme ve suçun yaygınlığı, şiddet olaylarının yaygınlığı ve güvenli seyahat yollarının bulunmasının güvenlik risklerini etkilediği ifade edilmiştir (2003, s. 538).

“Kesinlikle etkiliyor, özellikle kozmopolit alanlarda çok fark ediyor. Çok göçmen olması ve etnik çeşitliliğin fazla olması bizim için daha fazla vaka gelmesine, daha çeşitli sorunları olan gruplarla çalışmamızı gerektiriyor. Hizmet verdiğimiz ilin genel sosyo-ekonomik profilinin çevresindeki illere

göre düşük olması vaka ortalamasını yükseltiyor. Eğitim seviyesinin de düşük olması yine riskli durumları arttırıyor. Nüfusu yüksek olan illerde daha eğitilmiş bireylerin bulunduğu kesimlerde vaka oranı düşebiliyor. Komşu ilimizde nüfusun buradan on kat fazla olmasına rağmen vaka sayımız aynı çünkü orası sosyo-ekonomik seviyesi daha yüksek, eğitim seviyesi yüksek ve Türkiye'nin en medeni illeri arasında yer alıyor.” (T-2)

“Suç oranı etkiliyor, madde kullanımının yaygınlığı etkiliyor. Bir tane madde kullanan bir hastam vardı. Bana yaraladığı bir kişinin fotoğrafını göstermişti. Bu durum beni tedirgin etmişti. Bir de daha ilk görüşmelerimden biriydi. Hastanın bana doğrudan bir şiddeti veya saldırganlığı olmadığından ben onu çok riskli olarak değerlendirmedim ama bu hastam kendi sosyal çevresine göre riskli biriydi, iletişim konusunda ve şiddete yatkınlık ile ilgili çok ciddi sorunları vardı. Ayrıca şehrin büyüklüğü suç sayısını arttırdığından nüfusun artması etkileyebilir.” (T-3)

“Hastanenin bulunduğu çevre ilin en yoğun uyuşturucu kullanımının olduğu yer, bu hasta profilini etkiliyor. Ama buna ilişkin bir risk ile karşılaşmadım.” (T-7)

“Hizmet verdiğim kent ülkedeki en düşük suç oranının olduğu kentlerden biri. Bu nedenle kendimi şanslı hissediyorum... Ayrıca üniversite öğrencilerini çok olması, genç ve eğitilmiş nüfusun fazla olması benim için avantajlı. Riskli durumlarla bu kadar az karşılaşmamın sebebi belki de kentin sahip olduğu bu olumlu özellikler olabilir. Risklerle karşılaşmamız çalıştığımız kurumun hizmet sorumluluklarına göre değişir. Mesela göç alan büyük bir kentte sosyal hizmet merkezinde çalışmanın riskleri daha farklı olurdu.” (T-10)

Kuruluşlarda insan kaynağı eksikliği yani müracaatçıların talep ettiği hizmetlere yanıt veren meslek elemanı eksikliği, meslek elemanlarının iş yüklerini ve hissettikleri iş stresini arttırabilmektedir. Ayrıca bu durum müracaatçılar açısından işlemlerinin aksaması gibi güvenlik risklerinin ortaya çıkmasına neden olabildiği, katılımcıların büyük bölümü tarafından ifade edilmiştir. Katılımcılar var olan talepleri karşılayabilmek için vaka başına ayırdıkları çalışma süresini azaltmakta ve daha kısa sürede daha fazla müracaatçıya hizmet vermeye çalışmaktadırlar. Katılımcılar bu durumun kendilerinde hem yoğun bir baskı ve stres yarattığını hem de müracaatçılara ayırabildikleri sürenin kısılmasıyla önemli detayları görememe veya vaka çalışması süreçlerinin uzamasına bağlı olarak müracaatçıların hayati tehlikeleri de içeren risklerle karşı karşıya kalmalarına neden olmaktan korkma gibi diğer stres unsurlarını da yaşadıklarını ve

müracaatçıların da benzer korkular yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgularını destekler nitelikte farklı çalışmalara rastlanmış ve çalışan sayısının yetersiz olması halinde meslek elemanlarının iş yükünün arttığı (Jones, 2022, s. 79; Collins, 2012, s. 27); çalışan sayısının yetersizliği nedeniyle iş stresi ve tükenmişliğin arttığı (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126), mesleki yeterlilik hissinin ise azaldığı belirlenmiştir (Dillenburger, 2004, s. 221). İnsan kaynağının hizmet talebini karşılamada yetersiz kaldığı durumlar risk toplumu kuramında da belirtildiği üzere korku kültürünün yaşanmasına neden olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları konuya dair bilgi sahibi olsalar bile, bu bilgileri kullanabilecekleri ve uygulayabilecekleri bir zamana sahip olmadıkları için hem kendileri hem de müracaatçılar güvenlik tedbiri almaksızın çalışmalarını gerektirmektedir. Bu durum ise hata yapma ve risklere karşı önlem alamama nedeniyle gerçekleştirilecek risklere karşı korku hissetmeye neden olmaktadır.

“Çalışan kişi sayısı yeterli değil, artması için çalışılıyor. Ancak bürokratik süreçlerden dolayı süre uzayabiliyor. Örneğin icap nöbeti tutmamız gerekiyor, ancak kişi sayısı az olduğundan nöbet sayımız artıyor, tutulan nöbetler için de ödeme almıyoruz. Kişi sayısı artmış olsa ayda tuttuğumuz nöbet sayısı azalır.” (T-2)

“İlişkilidir kesinlikle, şu an personel sayısı yetersiz. Buna ek olarak işimiz dışında gereksiz görevlendirmeler yapılıyor. Bu durum hastane içindeki iş yükünü arttırıyor ve hastane içinde asıl yapmamız gereken işlerimizi aksatıyor. Yönetim bunu planlama yapmadan ve görüşlerimizi almadan farklı yerlere uzun süreli olarak görevlendirildiklerinden burada çalışan kişi sayısı azalıyor. Görevlendirmeye gittiklerinden aslında mesela 10 kişi çalışıyor görünüyor kadrosu burada olduğundan ama aslında çok daha az kişi çalışıyor oluyor. Bu durumda yeni personel de gelemiyor.” (T-5)

“Yetersiz olduğunu düşünüyorum. Çalışan sayısının az olması da bizim kâğıt işi yükümüzü arttırıyor. Örneğin istatistik verileri hazırlanması gerekiyor, bunları biz yapıyoruz normalde başka birimin yapması lazım. Hem görüşmeleri yapıyorum hem de bu işleri yapıyorum bu iş yükünü çok arttırıyor.” (T-9)

“Şu an yeterli eleman olarak. Eğer eksik olsaydı motivasyonumuz düşerdi. Çünkü müracaatçı başına ayırabileceğimiz zaman kısılırdı. Bu durum hem müracaatçı için hem de bizler için riskli durumları arttırır. Kişi sayısı az olunca zaman kısıtlı olduğundan meslek elemanı hızlı olması gerektiğinden

vaka ile ilgili önemli detayları görmesi zorlaşabilir veya bazı müracaatçılarla görüşmeye zaman kalmayabilir. Mesela hastanın çok riskli bir durumu varsa senin zamanın olmadığından gereken zamanda çalışma yapamayacağından hem hasta hem yakınları hem de toplum açısından riskler ortaya çıkacaktır.” (T-10)

Katılımcıların birisi insan kaynağı eksikliğinin iş yükü açısından yarattığı risklerden ziyade, özellikle meslek elemanının az olduğu taşra bölgelerde güvenlik personeli eksikliği nedeniyle riskli durumlar yaşayabileceklerini ifade ederken, diğer bir katılımcı ise personel sayısının azlığının güvenlik risklerini etkilemeyeceğini belirterek çalışanların niteliğine vurgu yapmıştır. Alanyazında da çalışma ile paralel şekilde meslek elemanı sayısı kadar, meslek elemanlarının niteliğinin de hizmetleri karşılamaya uygun olması gerektiğine vurgu yapılmıştır (CASW, 2005, s. 17). Belirtilen kodlardaki katılımcıların çalışan başına düşen iş miktarının artması ve vaka başına düşen çalışma süresinin kısılması nedeniyle meslek elemanlarının güvenlik tedbirlerini kontrol etmeksizin çalışmak durumunda kaldıklarını gözardı etmişlerdir. Bu durum katılımcıların risk toplumu kuramından farklı bir yaklaşıma sahip olduklarını düşündürmektedir. Risk toplumu kuramına göre işin yapılırken risklerin azaltılması için bilginin, zamanın ve güvenlik tedbirlerinin makul miktarda bulunması gerekmektedir.

“Kesinlikle vardır. Ücra yerlerde az sayıda kişinin çalıştığı birimlerde örneğin güvenlik elemanı sayısının daha fazla olması gerekiyor. Eğer insan kaynakları yeterli değilse çalışanlar risklerle daha fazla yüzleşebiliyor.” (T-1)

“Çalışan sayısı yeterli. Ben riskli durumların çalışan sayısı ile ilgili olduğunu düşünmüyorum. Çalışanların özellikleri daha önemli.” (T-4)

Benzer durum maddi kaynaklar konusunda da bulunmaktadır. Katılımcıların yarısı kuruluşlarındaki maddi kaynakların yeterli olduğunu belirtirken diğer yarısı yetersiz olduğunu dile getirmiştir. Katılımcılar maddi kaynaklar arasında değerlendirdikleri yeterli sayı ve donanımda bir görüşme odasının bulunmaması durumunun güvenlik risklerini etkileyebildiğini sıklıkla belirtmişlerdir. Uygun bir görüşme odasının olmaması hem mesleki çalışma süreçlerini aksatabilmekte hem görüşmelerin gizliliğini ihlal edebilmekte hem de uygun olmayan çevre koşullarının yarattığı baskı nedeniyle

meslek elemanı ve müracaatçılar stres yaşayabilmektedirler. Bütün bunlar çalışma ortamında gerginliği tetikleyici bir unsur olabilmektedir. Risk toplumu kuramına göre işin niteliği doğrultusunda yeterli ve uygun araç-gerecin bulunmaması veya bulunmasına rağmen meslek elemanları tarafından kullanılmaması güvenlik risklerini arttırmaktadır. Görüşme odasının bulunmaması gizlilik ve güvenlik açısından riskli iken mesleki saygınlık ve çalışma sistemi açısından da dezavantajlıdır. Çalışma bulguları ile benzer olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının yetersiz maddi kaynaklarla çalışmasının sağlıksız ve stresli bir çalışma ortamı yarattığına dikkat çekilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Dlamini ve Sewpaul, 2015, s. 478; Alpaslan ve Schenck, 2012, s. 407; Karataş ve ark., 2002, s. 72-73). Kuram ile uyumlu olarak meslek elemanlarından yeterli fiziksel donatı olmadan çalışmalarının istenmesi ise yaşanabilecek riskleri arttırdığından meslek elemanlarının iş stresi ve risk korkusu yaşamalarına neden olduğu söylenebilmektedir.

“Fiziki şartlar olarak bir görüşme odasının olmaması büyük bir eksiklikti. Örneğin hasta hakları biriminde çalışırken şikâyetçi hastanın ve şikâyet edilen sağlık çalışanının görüşlerini birbirlerinin duyabileceği kadar küçük bir alanda almamız gerekiyordu. Sağlık çalışanı bize tepkisel yaklaşabiliyordu ve bu kişiyi destekleyici herhangi bir dönüt verdiğimizde hasta büyük tepki verebiliyordu. Veya birden fazla hasta şikâyet için gelmiş olduğunda birbirlerinin şikâyet nedenlerini dinleyerek birbirlerini duygusal olarak yükseltebiliyordu. O zaman bizim bu hastaları sakinleştirebilmemiz daha zor oluyordu.” (T-1)

“Bireysel görüşme yapabileceğimiz oda sayısı yeterli değil, kurum içinde müsait olan yerlerde görüşmelerimizi yapıyoruz. Bu durum benim için doğrudan risk oluşturmuyor ama hasta açısından zorlayıcı oluyor kendisini açabilmesini zorlaştırıyor.” (T-3)

“İlişkisi vardır. Şimdilik fiziksel koşullarımız fena değil. Ayrıca aynı odada farklı meslek elemanları ile birlikte çalışmamız gerekiyor. Onlar için gelen hastalar olabiliyor, çalışmamızı zorlaştırabiliyor. Bize gelen hastalar diğer mesleklerdeki çalışanlar için risk oluşturabilir. Ortamın kalabalık olması hastaları geren bir durum.” (T-6)

“Araç ve sarf malzemeleri yeterli. Ancak fiziksel anlamda mesela bir görüşme odamız yok. Bu nedenle hastayı kapıda bekletmemiz gerekiyor, çok uzun süre alabiliyor. Bu durumda hasta sinirlenebiliyor ve sözlü bir gerginlik olabiliyor.” (T-9)

Katılımcılar tarafından en sık kodlanan uygun bir görüşme odasının olmadığını belirten katılımcıların dışındaki iki katılımcı maddi kaynakların eksikliği konusunda masa, sandalye ve bilgisayar gibi çalışma araç-gereçlerine erişememe nedeniyle hem işlerin aksadığını hem de iş stresi yaşadıklarını belirtmişlerdir. Farklı iki katılımcı kuruluşun altyapı sorunlarının da benzer şekilde sağlıksız bir çalışma ortamına neden olabildiğini ifade etmiştir. Diğer iki katılımcı ise hizmet almak için başvuran müracaatçıların ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir fon olmaması nedeniyle müracaatçı taleplerine yanıt verememeleri dolayısıyla iş stresi yaşayabildiklerini ve kaynak bulmak için ayrıca vakit harcamaları gerekebildiğini belirtmişlerdir. Alanyazında bu bulguyla benzer olarak teknolojik cihazların ve sarf malzemelerinin eksikliğinin veya uygun şekilde çalışmamasının meslek elemanları açısından çalışma şartlarını zorlaştıran durumlar yarattığı belirtilmiştir (BASW, 2013, s. 13).

“Kaynak olarak baktığımızda ise hastaların ihtiyaçlarını karşılayabilmemiz için tanınan bir fon yoktu. Bu ihtiyaçları ya karşılayamadığımızdan sıkıntılar yaşıyorduk ya da gönüllülük sistemi kurarak çözmeye çalıştık. Ancak bu durumların hiçbiri müracaatçı ile bizi karşı karşıya getiren ve riskli durumları arttırmadı.” (T-1)

“Isıtma sistemi sık sık arızalanabiliyor. Bununla ilgili çok büyük problemler yaşadık geçtiğimiz kışın neredeyse tamamını soğukta geçirdik. Sarf malzemeleri de zaman zaman yeterli olmayabiliyor. Ayrıca altyapısal olarak sorunlar yaşıyabiliyoruz. Örneğin vaka görüşmelerini gönderirken birkaç tane vakanın ses olmadan göndermişiz ses sistemi bozulduğu için. Servis elemanlarını bekliyoruz tamiri için.” (T-2)

“Bu imkânları kurum sağlıyor zaten bununla ilgili bir sorunumuz yok. Bunlar olmasaydı risk artardı. Mesela ısıtmanın yetersiz olması durumunda veya farklı durumlarda öfkeli bir şekilde hasta haklarına gelen hastalar olabiliyor. Maddi kaynaklarla ilgili problem olsaydı o zaman risklerden kaynaklanan sorunlar da artacaktır.” (T-4)

“Ancak bilgisayar ve masa gibi malzemeler konusunda eksiklik yaşıyoruz. Sadece bir görüşme odasının olmamasından dolayı hastalar açısından zorlayıcı olabiliyor. Fiziksel koşullar ile riskli durumlar arasında bence ilişki yok.” (T-7)

“Yetersiz, masayı bile rica minnet kendi çabamızla alabiliyoruz. Her an odamız değişebiliyor ki bu odayı bile zar zor alabildik. Mesela yazıcı, bilgisayar veya sarf malzemesi gibi şeyleri çok zor alıyoruz veya kendimiz alıyoruz. Sanıyorum sosyal hizmetin hastaneye ekonomik olarak katkısı olmadığından bizi de değerli görmüyorlar. Hastaneye ekonomik katkı veren birimlerin ihtiyaçları daha hızlı karşılanıyor, şartları iyileştirilmeye çalışılıyor.” (T-8)

Katılımcıların yarısı aylık gelir miktarı ile risklerin tolere edilmesi arasından doğru orantılı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Bu katılımcılar aylık gelirlerinin işle ilgili güvenlik risklerine dair tolerans seviyeleri üzerinde etkiye sahip olduğunu ve daha fazla aylık gelir için daha yüksek güvenlik risklerini kabul edilebilir bulduklarını belirtmişlerdir. Belirtilen katılımcılar emeklerinin karşılığını almak veya almış oldukları çalışma risklerinin karşılığında bir teşvik olarak maddi gelirin önemli olabildiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma ile benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının emeklerinin karşılığı olan bir ücreti aldıklarını (Su ve ark., 2020, s. 7) veya görece yüksek maaş aldıklarını düşündüklerinde daha yüksek iş tatmini ve daha az iş stresi yaşadıklarını göstermektedir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 81; Schwartz ve ark., 2007, s. 114; Senreich ve ark., 2020, s. 103). Risk toplumu kuramı daha üst sosyo-ekonomik seviyedeki kişilerin risklerle karşılaşma ihtimalinin azaldığını belirtmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelirlerinin yüksek olması, çalışma süreçlerinde karşılaşılabilecekleri risk miktarını değiştirmemektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının kendi özel yaşamlarında buldukları sosyo-ekonomik seviyenin yükselmesi aylık gelirlerine bağlı bir durumdur. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarının özel yaşamlarında ekonomik nedenlerden dolayı stres yaşayabilmekte veya kendi streslerini azaltabilecek, bireysel anlamda kendilerini geliştirebilecek olanaklardan uzak kalmaktadırlar. Stres seviyesini azaltamayan sosyal hizmet uzmanları ise güvenlik risklerine daha açık hale gelmektedirler. Ayrıca düşük gelir, ekonomik zorluklara karşı sosyal hizmet uzmanlarının kırılganlığını arttırabildiğinden yeni bir risk unsuru ortaya çıkmaktadır. Bu nedenlerle sosyal hizmet uzmanlarının özellikle insanlar tarafından üretilmiş ekonomik risklerden uzak kalması için aylık gelirlerinin yüksek olmasının önemli bir güvenlik unsuru olduğu düşünülmektedir.

“Ben çok riskli bir çalışma ortamında bulunduğumu düşünmüyorum. Ancak görece riskli olarak görülen alanlarda gelirin daha yüksek olması bence kişileri motive edecektir.” (T-1)

“Kesinlikle etkiler çünkü maddi olarak emeğinizin karşılığını almak isteyebiliyorsunuz. Alanında kalifiye bir eleman olmanıza rağmen kalifiye olmayan elemanlarla aranızda fark kapanabiliyor. Biz şu an riskli bir alanda çalıştığımız için ek bir ücret yatırılıyor ancak onun da yeterli olmadığı durumlar olabiliyor.” (T-2)

“Daha yüksek gelir için daha yüksek risk kabul edilebilir aslında. Kurum müdürüne vekalet ettiğim durumlar oluyor, bu görevin yerine getirilmesi oldukça efor gerektiriyor ve kafa yorman gerekiyor. Ama bu risklerle çalıştığında gelirin yükseğe bunu bir şekilde kabul edebiliyorsun. Gelir, riskin talere edilebilir olmasına katkı sağlıyor.” (T-10)

Buna karşın katılımcıların diğer yarısına göre ise aylık gelir miktarı ile risklerin tolere edilmesi arasında hiçbir şekilde kabul edilebilir bir bağlantı yoktur. Belirtilen katılımcılar ya güvenlik riskleriyle kıyasladıklarında alacakları maddi gelir farkının birbirini karşılamadığını ya da meslek etiği olarak maddi gelirin karşılaşılabilecek riskleri kabul etme durumlarını etkilememesi gerektiğini ifade ederek gelir ve güvenlik riski ilişkisine dair yorumlarda bulunmuşlardır. Risklerin yaşamın her anında olduğunu belirten risk toplumu kuramında mutlak güvenlik ütopyadır. Bu nedenle aylık gelir ile maruz kalınan risk miktarının değişmesi arasında bir ilişki olmadığını belirten sosyal hizmet uzmanları, ütopya olarak belirtilen mutlak güvenliğe mümkün olduğunca yakın olmanın önemli olduğunu düşünmekte ve sosyo-ekonomik seviyenin sağlamış olduğu risk muafiyetinden ziyade doğrudan risklerden uzak kalmalarını sağlayacak çalışma şeklini tercih etmektedirler. Katılımcıların bir bölümü ise risk toplumu kuramına uygun olmasa da mesleğin etik değerlerine uygun çalışmayı tercih ederek herhangi bir ekonomik teşviki gözetmeksizin yapmayı tercih etmektedirler.

“Yok, meslek olunca her şeyin maaşla ilgili olmuyor gönül ilişkisi de olabiliyor. Her şey maddiyat değil. Bu yüzden bir ilgili yok. Gerektiğinde şu anki maaşımla da her türlü riski alıp çalışabilirim.” (T-4)

“İlişkili değil bence. Deseler daha riskli bir yerde daha yüksek maaşla çalışacaksın istemem. Ücret riskleri kabul etmemi sağlamaz.” (T-6)

“Bağlantı yoktur. Çalışırken para düşünmüyorum. Çalışırken daha çok maaş alsaydım daha çok riskli olsaydı gibi aklıma gelmiyor hiç.” (T-9)

Katılımcıların görev yaptıkları kuruluşlardaki güvenlik risklerini rapor etme durumları incelendiğinde, katılımcıların tamamına yakını gözlemledikleri veya deneyimledikleri güvenlik risklerini ilgili idari birimlere rapor ettikleri (sözlü ya da yazılı olarak) gözlenmiştir. Bu durum meslek elemanlarının güvenlik risklerini azaltma yönünde çaba gösterdikleri ve sorumluluk sahibi oldukları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca katılımcıların verdikleri yanıtlarda yapmış oldukları sözlü veya yazılı raporlama sonucunda beklentilerini karşılayan bir faaliyet gerçekleşirse dahi raporlama yapmaya devam edebildikleri gözlenmiştir. Alanyazında çalışma sonucundan farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının hangi seviyedeki riskleri raporlamaları gerektiği konusunda kararsızlık yaşadıkları için (Macdonald ve Sirotich, 2001; Nho ve Choi, 2009, s. 40; Respass ve Payne, 2008, s. 138) veya raporlama sonucunda yönetim birimlerince bir çalışma yürütüleceğini düşünmedikleri için raporlama yapmayabildikleri belirtilmiştir (Johannes ve Pillay, 2020, s. 11; Norris ve Kedward, 1990). Yapılan çalışmada ise katılımcıların daha düzenli olarak raporlama yaptıkları görülmüştür. Risk toplumu kuramında risklerin mümkün olduğunca azaltılması için alınan tüm önlemler beraberinde farklı önlem ihtiyaçlarını getirirse bile faydalı bulunmaktadır. Bu nedenle katılımcıların raporlama yapmaları, risklerin kabul edilebilir seviyeye indirilmesi için olumlu bir çaba olarak görülmektedir.

“Ettim, herhangi bir sonuç alamadım, değişen bir şey olmadı.” (T-1)

“Raporladık, daha geçenlerde ses sistemindeki arızayı söyledik. Ayrıca bura girişteki otomatik kapımız bozuk, bunun yarattığı risklerden yönetime bahsettik. Hem evrakların hem de müracaatçıların korunması için bir sorun olduğunu söyledik. Dışarıdan bir kişinin içeri girmesi kolay bu haliyle çünkü kapı kapanmıyor. Ancak henüz bu sorunlarla ilgili icraata geçilmedi diyebilirim. Sevisi bekliyoruz hala, gelip tamir etmeleri için.” (T-2)

“Ettim, beyaz kod vermiştim. Kolluk kuvvetlerine bildirildi ve hastayı veya yakınlarını alıp götürmüşlerdi.” (T-4)

“TRSM’de yaşlı hastalara yük taşıyorlardı. Yetkisi olmayan bir kişi tarafından bu taşıttırılmıştı. Ben buna izin vermedim, dinlemediler beni, riskleri söyledim ama dinlemeyince rapor ettim idareye. İdare de öncelikle bu kişiyi sonra da beni uzaklaştırmıştı.” (T-5)

“Sağlık tedbirleri birimindeki dosyaları bize verilmişti. Çok fazla dosya vardı ve yetişemiyorduk, bunu da söylemiştik ama ek bir kişi verilmemişti. Bu dosyalardan bir tanesi haber oldu, cinayet ile sonuçlanan bir sağlık tedbiri dosyasıydı. Ancak dosyaya yoğunluktan dolayı sıra gelmemiş bakamamışız. Bu olay olduktan sonra yeni personel verilmişti. En son yönetimle ile bu dönemde bir araya gelmiştik. Genelde sorunları kendi aramızda halletmeye çalışıyoruz.” (T-8)

Katılımcıların ikisi ise güvenlik risklerine ilişkin raporlama yapmasını gerektirecek bir durum yaşamamaları nedeniyle, duruma ilişkin raporlama yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Güvenlik risklerinin raporlanmasına ilişkin deneyimi olmayan katılımcı sayısının çok az olduğu göz önüne alındığında, tıbbi sosyal hizmet alanında riskli durumların yaşanma sıklığının fazla olduğu yorumu yapılabilir.

“Daha önce olmadı.” (T-3)

“Daha önce ciddi bir riskle karşılaşmadığımdan rapor etmem gerekmedi, karşılaştığımız durumları ekip içinde çözebiliyoruz.” (T-10)

Katılımcıların tamamına yakını güvenlik risklerine ilişkin yaptıkları raporlamaya rağmen benzer güvenlik riskleriyle tekrar karşılaşabileceklerini düşünmektedir. Çünkü yapılan raporlamalar üzerine alınan söz konusu önlemler yalnızca o olay (müracaatçı) özelinde ele alınmakta ve karşılaşılabilecek yeni riskleri ortadan kaldırmamaktadır. Katılımcılar olası riskleri önlemeye yönelik daha geniş kapsamlı (makro ölçekte) önlemler alınması gerektiğini ve söz konusu önlemlerin sadece o yerdeki ilgili idarecinin inisiyatifine bırakılmayacak kadar önemli olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar deneyimlerine bakarak (idarecilerin kayıtsız kalması vb.) güvenlik önlemlerinin geliştirilmeyeceğini düşünebilmektedir. Buna rağmen raporlama yapmaya devam etmeleri, hem kanıta dayalı çalışmanın önemini farkında olmaları, hem de raporlama ve bildirme sorumluluklarına sahip olduklarını gösterdiği şekilde yorumlanabilir. Risk toplumu kuramıyla tamamen paralel olan bu kodda, her bireyin

üretebileceği risklerin farklı olduğuna dikkat çekilmiştir. Risk toplumu kuramının da savunduğu üzere insanlar tarafından üretilen riskler, üreten insana göre farklılaşmaktadır. Bu nedenle tedbir alınsa da bu tedbirler farklı insanlar tarafından oluşturulan güvenlik risklerini önlemede etkin olmayabilmektedir. Ancak katılımcıların da belirttiği üzere riskler tamamen yok edilemese bile genel geçer nitelikteki temel güvenlik tedbirleri ile makul seviyede tutulabilmektedir. Bu nedenle alınan her tedbirin katılımcılar tarafından olumlu karşılandığı ancak yeni ve kapsayıcı tedbirlerin işlevsel olması açısından kendi risk raporlamaları gözetilerek hazırlanmasına ihtiyaç duymaktadırlar.

“Azaltacağını düşünmüyorum. Çünkü her gelen farklı bir hasta, birisi için geçerli olan diğeri için geçerli olmayabiliyor.” (T-3)

“Değişmiyor, sadece birini benim rapor etmemle olacak bir iş değil. Bununla ilgili bakanlık boyutunda daha kapsamlı çalışmalar yapılmalı ki insanlar üzerinde etkili olsun.” (T-4)

“Değişmez. Ben yine de rapor ederim, tepkisiz kalmam bir sorumlu olarak. Yapılmayacağını bilsem de rapor ederim.” (T-5)

“Görüşme odamızın olmaması gibi durumları rapor ettim. Ve bunların bir bölümü çözüme kavuştu. Kurumla alakalı bir durum dikkate alındı. Ama hastalarla ilgili bir durum olduğunda yönetimin bununla ilgili bir şey yapabileceğini düşünmüyorum.” (T-6)

Katılımcılardan yalnız biri güvenlik risklerine ilişkin yaptıkları raporlama sonucunda tekrar benzer veya farklı güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalinin azalacağını düşünmekle birlikte, durumun idari birimlerin tutumu ile ilişkili olduğunu belirtmiştir. Belirtilen katılımcının güvenlik riskleri raporlarına ilişkin idari birimin tutumunun olumlu yönde olacağı düşüncesinin, yapmış olduğu raporlamalar ile güvenlik risklerinin azalacağı yönündeki beklentisini şekillendirdiği düşünülmüştür.

“Azalacağını düşünüyorum. İdarenin tutumu ile ilgili bir durum bence.” (T-10)

Katılımcıların güvenlik risklerinin azaltılması amacıyla görev yaptıkları kuruluşlar tarafından alınan kurumsal tedbirler konusunda, en sık güvenlik elemanı ve güvenlik kamerası kodlarını kullandıkları gözlenmiştir. Kuruluşlarda güvenlik kamerası bulunması katılımcılar tarafından faydalı görülürken, güvenlik elemanları sayısının daha fazla olması halinde risklerin azalacağını düşündükleri görülmüştür. Ayrıca katılımcıların daha az sıklıkla beyaz kod ve panik butonu kodlarını belirttikleri görülmüştür. Teknolojik güvenlik önlemleri arasında değerlendirilebilecek bu iki kodun, katılımcılar tarafından güvenlik risklerine ilişkin işlevsel önlemler arasında değerlendirilebildiği gözlenmiştir. Panik butonu ve beyaz kod kodlarını belirten katılımcı sayısının görece az olması ise belirtilen teknolojik önlemlerin yaygınlığının daha kısıtlı olduğu yönünde yorumlanabilmektedir. Alanyazın tarandığında araştırma bulguları ile paralel olarak; telefon ve alarm sistemlerinin (Gönül, 2018, s. 67), konum takip cihazının (Burry, 2003, s. 148-149), güvenlik elemanlarının (Taş ve Karataş, 2023, s. 539) ve panik butonunun (Perkins ve ark., 2017, s. 14) güvenlik risklerinin azaltılması amacıyla kullanılabileceği belirtilmiştir. Risk toplumu kuramında teknolojik gelişmelerin insanlığa fayda amacıyla kullanılması halinde riskleri azalttığı belirtilirken her yeni teknolojik gelişmenin çevre kirliliği ve küresel ısınma gibi dezavantajları da olduğundan bahsedilmiştir. Katılımcılar güvenlik tedbirleri açısından kuruluşlarda teknolojinin kullanımını etkin bulmaktadır. Bu teknolojik önlemlerin çevreye ve insanlara olan olumsuz etkisinin ise neredeyse bulunmaması elde edilen faydanın büyümesini sağlamaktadır. Ayrıca belirtilen teknolojik önlemlerin kanıta dayalı ve tarafsız olması, meslek elemanlarının güvenli çalışması açısından önem taşımaktadır. Meslek elemanları “tamamen tarafsız ve yaşananları olduğu gibi aktaran” bu araçların deneyimlenen riskli durumları verimli şekilde diğer ilgili kişilere aktarabileceğini düşünmekte, bu durum ise güvenlik hissini arttırmaktadır.

“Engelli raporu itiraz biriminde kişiler oldukça gergin veya saldırgan gelebiliyorlar. Bu nedenle bu birime panik butonu konuldu. Kurum içinde güvenlik kameralarının ve güvenlik personelinin kurulu olması da kendimizi güvende hissettiriyor. Ancak görüşmelere güvenlik elemanlarının katılmasını uygun bulmuyorum çünkü müracaatçı kendisini rahatsız hissedebiliyor.” (T-1)

“Güvenlik kamerası sistemi ve şifreli kapı sistemi var. Kilitlenmesi gereken odaların anahtarları verildi. Ancak bu sistemler bozulduğunda tamirinin uzun sürmesi risk faktörünü arttırabiliyor.” (T-2)

“Kamera ve güvenlik elemanları var. Ama bunun dışında bir şey yok, buton istemiştik ama yapılmadı.” (T-5)

“Bizim hasta gruplarımız zaman zaman tehlikeli olabildikleri için güvenlik önlemleri alınmaya çalışıyor. Güvenlik kamerası ve elemanları var, acil durum butonları var.” (T-10)

Güvenlik risklerinin azaltılması amacıyla kuruluş tarafından alınan teknolojik önlemleri belirten katılımcıların dışındaki iki katılımcı hem teknolojik önlemlerin alındığını hem de kuruluş dışında sosyal inceleme yapılması gereken durumlarda çiftler halinde incelemeye çıkabildiklerini ifade etmişlerdir. Kuruluşlar tarafından alınan bu güvenlik önlemi katılımcılar tarafından özellikle ev ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi gereken durumlarda işlevsel bulunmuştur. Ayrıca belirtilen katılımcılardan bir tanesi güvenlik risklerinin azaltılması için sağlık kuruluşları girişlerinde detektörlü kapıya ihtiyaç olduğunu dile getirmiştir. Katılımcının belirttiği bu güvenlik unsurunun hızlı ve işlevsel olduğu ancak alınan güvenlik önlemleri arasında yer almaması nedeniyle kullanımının yaygın olmadığı düşünülmektedir.

“Sosyal incelemelere tek çıkmıyoruz mutlaka en az iki kişi gidiyoruz. Bunu dışında beyaz kod bildirimini yaptığımızda 3 dakika içinde geliyorlar. Geçtiğimiz hafta bunu deneyimlemiştik. Ayrıca yeterli sayıda güvenlik kamerası da var.” (T-3)

“Teknolojik teknik imkânlarla sahibiz. Ayrıca güvenlik elemanlarımız var. Sosyal incelemelere giderken de en az iki kişi gidiyoruz gerekli önlemleri alıyoruz yani. Hastaneye girişlerin iyi denetlenmesi lazım kapılarda detektör olması lazım ancak henüz yok. Hastalar belinde silahla hastaneye geliyorlar, bunun önlenmesi lazım.” (T-4)

Katılımcıların yarısından fazlası güvenlik riskleri nedeniyle çalışma süreçlerinde kolluk kuvvetlerinden destek almaları gerekmediğini belirtmişlerdir. Bu durumun oluşmasında yani kolluk kuvvetlerinden güvenlik talebinde bulunma ihtimalinin azalmasında katılımcıların görev yapmakta olduğu kuruluşlarda alınan güvenlik elemanları, kamera

ve panik butonu gibi teknolojik güvenlik sistemleri gibi önlemlerin etkili olabileceği düşünülmektedir.

“Daha önce ben karşılaşmadım. Ama bir doktora sözel şiddet olmuştu. Güvenlikler hemen müdahale ettiler sonra polisler de gelmişlerdi.” (T-3)

“Hayır, güvenlik çağırمام gerekmişti ama destek olmadı neden bağıryorsun dedi bana. Bir hasta üzerime yürümüştü, ben de koridorda güvenlik diye bağırdım, niye bağıryorsun dedi bana beni tanımadığından ama.” (T-8)

Kolluk kuvvetlerinden destek aldığını belirten katılımcılar, kuruluş içinde saldırgan davranışlar gösteren müracaatçı ve müracaatçı yakınları sayısının fazla olduğu durumlarda kolluğa ihtiyaç duyduklarını belirtirken kuruluş dışındaki ortamlarda müracaatçıların güvenli şekilde taşınması veya müracaatçının ikna edilememesi halinde zor kullanılarak sağlık kuruluşuna getirilmesi amacıyla destek aldıklarını belirtmişlerdir. Kuruluş içindeki riskli durumlara müdahale etme sorumluluğu bulunan güvenlik elemanı sayısının yetersiz olması önemli bir güvenlik eksikliği olarak görülmektedir. Kuruluş dışında müracaatçılarla çalışılması gereken riskli durumlarda ise sosyal hizmet uzmanlarına eşlik etme sorumluluğu olan güvenlik elemanları yasal olarak kolluk kuvvetleri olarak belirlenmiştir. Bu nedenle kuruluş dışında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının riskli durumlar için kolluk kuvveti talebinin arttığı görülmektedir. Alanyazında da çalışma bulgusu ile paralel olarak özellikle tehlikeli olduğu bilinen alanlarda veya kişilerle kuruluş dışında çalışılması gerektiğinde, kolluk desteği almanın güvenlik risklerinin azaltılması için etkili bir yol olarak görüldüğü belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Hatta polis teşkilatı ve sosyal hizmet uzmanlarının ortaklaşa çalışmalarını öneren bir çalışmaya da rastlanmıştır (Corcoran ve ark., 2001, s. 397). Risk toplumu kuramında insanların ürettiği risklerden yine insanların güvenlik sağlamak için sahip olduğu sorumluluklara göre aldıkları önlemler ile korunabilmektedirler. Risk toplumunda gelecekteki belirsizlikler nedeniyle korku yaşayan bireyler risklerden toplumsal kurumların güvenlik sorumluluklarına göre aldıkları önlemler ile korunmaktadır. Kolluk kuvvetlerinin güvenlik tedbiri olarak sosyal hizmet uzmanlarına önlem olarak görevlendirilmesi, var olan güvensizlik ve

koru duygusunun azaltılması ve güvenli bir çalışma ortamı sağlanması açısından etkili bir yöntem olarak değerlendirilmektedir.

“Hasta yakınlarının birbirlerine yönelik saldırgan tutumları olduğunda hastane polisinden ve çocuk şubeden destek istemiştik.” (T-1)

“Mağdur geldiğinde sivil kolluk kuvvetleri ile geliyor. Burada onun dışında çocuğun örselenmemesi için resmi kıyafetli bir kişi buraya alınmıyor. Bazen bu kolluk kuvvetleri hava almak için dışarı çıkabiliyor ve burada çocuk yalnız kalabiliyor, bu da riskli bir durum oluşturuyor. Ayrıca hastanenin her katında güvenlik elemanı var ama bizim bulunduğumuz katta var mı bilmiyorum. Genellikle bir üst kattan talep ettiğimizde beş on dakika içinde gelebiliyorlar.” (T-2)

“Oldu, birkaç hasta için biz kolluk kuvveti eşliğinde çevresindeki kişilere zarar veren kontrol edilemeyen psikoz hastalar oluyordu. Psikologlar ve sosyal hizmet uzmanları olarak bizler ilk olarak onu ikna etmeye çalışıyorduk. Ama ikna olmadıklarında kolluk kuvvetleri zor kullanarak hastayı ambulansla hastaneye getiriyorduk eğer hasta sakinleşmiyorsa.” (T-5)

Katılımcıların yarısından fazlası kuruluş ve/veya meslek elemanı kaynaklı nedenlerden dolayı herhangi bir şekilde işten uzaklaşmayı (tayin, izin vb.) düşünmemiştir. Bir kısmı ise işten uzaklaşmayı düşünmüş, ancak eyleme geçirmemiştir. Katılımcıların ise özellikle yoğun iş yükü ve yalnız çalışma nedeniyle veya iş yerindeki meslektaşları veya diğer mesleklerden çalışanlar ile anlaşmazlık nedeniyle işten uzaklaşmayı düşündükleri gözlenmiştir.

“Yaptığımız işin zorlayıcı olmasından ve tek başına çalışıyor olmamdan kaynaklı izin alıp uzaklaşmak istediğim durumlar oldu ama tayin kadar ciddi boyutta değildi.” (T-6)

“Meslektaşım olmayan farklı bir sağlık personeli sebebiyle düşündüm. Anlaşmazlık söz konusuydu, meslektaşım olmamasına rağmen benim ne şekilde çalışmam gerektiğini yönlendirmeye çalıştı. Bu dönemde birimden ayrılmayı istedim. Hatta burada ne işim olduğunu sorgulamıştım.” (T-9)

Katılımcıların yarısından azının ise özellikle mobbing nedeniyle işten uzaklaşmayı (tayin, izin vb.) düşündüğü ve birimini değiştirdiği görülmüştür. Ayrıca katılımcıların

iş yeri huzurunun olmaması veya görev süreçleriyle ilgili idari birimlere yapılan başvurular karşısında idari birimlerle yaşadıkları sorunlar nedeniyle işten uzaklaşabildikleri görülmüştür. Katılımcıların tayinin yanı sıra kısa süreliğine çalışma ortamından uzaklaşmayı da bir çözüm yolu veya yaşanan zorlukların atlatılması için bir mola olarak görerek yıllık izin kullanabilmişlerdir. Risk toplumu kuramında bahsedildiği üzere her insanın ürettiği risk farklılaşmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ise çalışmakta oldukları insanları değiştirerek, aslında maruz kaldıkları risklerin miktarını ve çeşidini değiştirmektedirler. Yapılan bu değişiklik risklerin artması veya azalması ihtimalini barındırdığı için aslında belirsizliklerle doludur. Ancak sosyal hizmet uzmanları yaşamış oldukları riskleri kabul edilebilir olmadığını düşündüklerinde, bu belirsizliği deneyerek riskin azalma ihtimalini araştırmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanı tarafından kabul edilebilir bir risk ve potansiyel bir çözüm olarak görülmektedir.

“Evet, mobbing nedeniyle birim değişikliği talebinde buldum ve kurumumu değil birimimi değiştirdim.” (T-1)

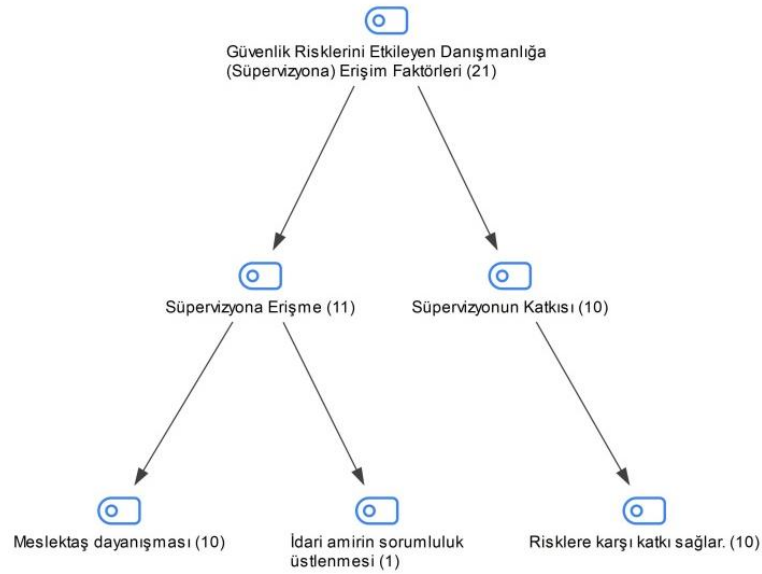
“Evet oldu, görev yeri değiştirdim. Kendi açımdan yeni bir yer yeni bir başlangıç olması için rotasyon olmasını istedim. Çalışma arkadaşları ile iş birliği ve iletişimin olmaması da çok etkiliyor, huzursuzluk oluyor.” (T-5)

“Yaşadığım mobbing olayı nedeniyle düşünmüştüm. Ama eş durumum nedeniyle tayin olmam gerektiğinden bir girişimim olmadı.” (T-7)

“Hastanın benim hakkımda idareye yaptığı asılsız suçlamalar nedeniyle uzaklaşmak istedim. Yıllık izin kullanmışım.” (T-8)

4.1.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları

Şekil 6. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Sosyal hizmet uzmanlarının risklerle karşılaşma olasılıklarını belirleyen diğer bir unsur ise süpervizyona erişimdir. Bu temada elde edilen verilere göre katılımcıların tamamı enformel olarak süpervizyona erişebilmektedirler. Bu süpervizyon, genellikle aynı kurumda görev yapan, deneyimli, güven duyulan ve olumlu iletişimin olduğu meslektaş veya diğer meslek elemanları tarafından sağlanmaktadır. Sadece bir meslek elemanı, enformel süpervizyona ek olarak idari amirinden de süpervizyon alabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgusuyla benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının formel değil enformel olarak çalışma arkadaşlarından süpervizyon aldıkları belirtilmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31; Acar ve ark., 2017, s. 37; Karataş ve ark., 2002, s. 71).

“Enformel olarak oldu, güvendiğim, alanda kıdemli gördüğüm meslek elemanlarından destek almıştık.” (T-1)

“Süpervizyon sistemimiz yok ancak bunu talep ediyoruz. Çünkü bazen bazı şeyleri eksik veya yanlış yapabiliyoruz ama bunu değerlendirebilme şansımız olmuyor. Diğer meslektaşlarımızla birbirimize süpervizörlük yapmaya çalışıyoruz ancak bu yeterli olmuyor.” (T-2)

“Yok. Ama enformel olarak birbirimizle haberleşiyoruz. Bilmediğimiz veya içinden çıkamadığımız durumlarda hastanedeki diğer sosyal hizmet uzmanları ile görüşüp birbirimize destek oluyoruz.” (T-3)

“Yok. Kurumdaki diğer sosyal hizmet uzmanları belli başlı yönlendirmeleri yapıyorlar ama mesleki anlamda böyle bir destek alamıyorum.” (T-4)

“Evet meslektaş dayanışması var, en kıdemli meslektaşımıza danışıyoruz.” (T-5)

“Çocuk hastalarla çalıştığımızdan genellikle çocuk gelişimci arkadaşlarla gün içinde zaman bulabildiğimizde vaka üzerine konuşuyoruz. Enformel bir ilişki var yani.” (T-8)

“Hem meslektaş dayanışması hem de idarecilerden alabildiğimiz bir süpervizyon var. Yönetici, vakaların içinden çıkamadığımızda danışmanlık veriyor çözüm bulmaya çalışıyoruz. Yönetim olarak sosyal hizmet özelinde değil ama hastane geneli için yıpranmışlığın azaltılması için moral motivasyon etkinlikleri düzenleniyor.” (T-9)

Katılımcıların tamamı bu danışmanlık alma sürecini mesleki gelişim ve risklerin azaltılması bakımından faydalı bulmaktadırlar. Katılımcılar özellikle mesleğe başladıkları ilk yıllarda hem müracaatçıya hem de kendilerine zarar verebilecek potansiyel güvenlik risklerine ilişkin farkındalıklarının olmaması nedeniyle süpervizyona ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca alanda deneyimli olan katılımcıların ise zaman zaman görüş almak ve vaka üzerinde tartışarak hem hizmet kalitesini arttırmak hem de güvenlik risklerini azaltmak istedikleri gözlenmiştir. Katılımcılar genel anlamda süpervizyon alabildiklerinde bakış açılarının, bilgi ve beceri temellerinin gelişmesine bağlı olarak hata yapmaktan ve yüksek risk almaktan korunabileceklerini düşünmektedirler. Katılımcılar enformel süpervizyonun çok kıymetli olduğunu, ancak sistematik ve formel süpervizyonu alanda yetişmiş deneyimli meslektaşlardan veya ilgili alandaki üniversite hocalarından alma ihtiyacı içinde olduklarını belirtmiştir. Alanyazında çalışma sonucu ile uyumlu olarak süpervizyon mesleki çalışmalarda hatalara ilişkin farkındalık kazanılmasını sağlaması (Hair, 2013, s. 1581) ve bir ihtiyaç olarak mesleki danışmanlık almalarını sağlaması nedenleriyle tükenmişliği azaltan (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795) ve meslek elemanları tarafından gerekli görülen bir uygulama olarak görülmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Katılımcıların süpervizyonu faydalı bulmaları risk toplumu kuramı ile tamamen uyumludur. Risk toplumu kuramına göre riskler bilgi ile tanınabilmekte ve bilgi ile risklerden

kaçınılabilmektedir. Ayrıca kuramda bireylerin risklerle başa çıkmada ve hayatta kalmada zorluk yaşadıkları durumlarda eğitim ve toplumsal kuruluşlardan destek almalarının etkili olduğu belirtilmiştir. Tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcılar da yaşanan belirsizlikler, bilgi eksiklikleri ve yönlendirme ihtiyacı nedeniyle yaşadıkları stres ve korku duygusunu süpervizyon olarak azaltabilmektedirler. Süpervizyonun etkili olması gelecekteki belirsizlikleri azaltmakta ve sosyal hizmet uzmanlarının risk yaratabilecek durumlar hakkında doğru tahminlerde bulunarak hem kendilerini hem de müracaatçıları risklerden korumalarını ve daha az korku yaşamalarını sağlamaktadır.

“Evet düşünüyorum. Bilgi eksikliğim nedeniyle kendimi riske atacakken Süpervizyonun yönlendirmesi ile bundan kaçınabilirim.” (T-1)

“Katkı sağlar, bize izleyeceğimiz yollar ve yöntemler hakkında bilgi verebilir. Yanlış veya riskli bir şey yapacak olduğumuzda bizi yönlendirebilir.” (T-2)

“Kesinlikle etkilerdi. Ben göreve başladığımda hizmet içi eğitim almıştık ama alan çok farklı. İlk başlarda bir süpervizör olsaydı, bana yapmam gerekenleri veya yapmamam gerekenleri söyleseydi o zaman riskler azalır.” (T-4)

“Bizimle birlikte çalışan deneyimli çalışma arkadaşlarının olması riskleri azaltıyor. Süpervizyon ilişkimiz yok ama birlikte çalışmanın verdiği bir durum. Daha deneyimli olduğundan bilmediğimiz vakalarda nasıl davranılır ve ne yapılması gerekir gibi konularda bizleri yönlendiriyor, nelerle karşılaşacağımızı tahmin etmemizi sağlıyor. Bu durum riskleri azaltıyor.” (T-5)

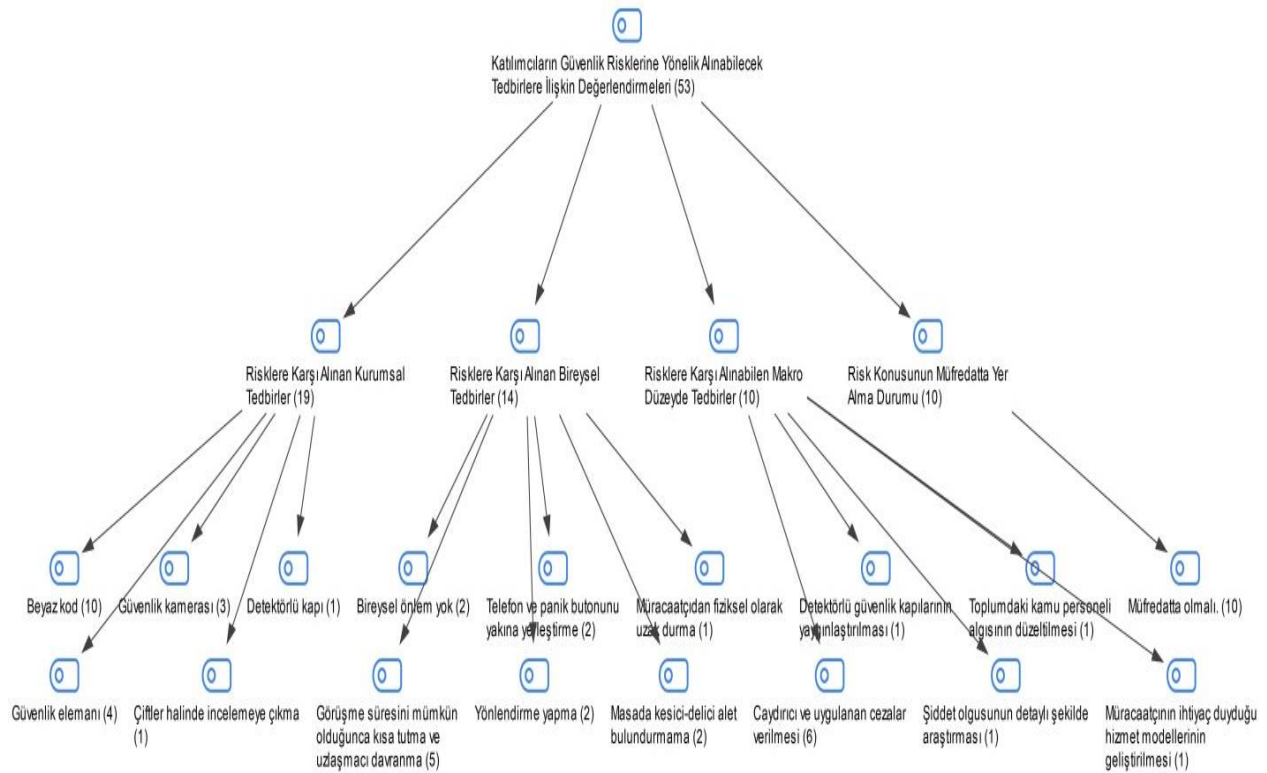
“Etkisi var, hem riskleri azaltıyor hem de uygulamada bizleri hızlandırıyor. Bazen süreç uzadığında hastalar da gerilebiliyor. Ama süpervizör ile çalıştığımızda hem daha doğru bilgi verebiliyorsunuz hastaya hem de işlemleri hızlandırmış oluyorsunuz.” (T-6)

“Eğer olsaydı, güzel olurdu, mesleğimi daha iyi yapmamı sağlardı. Keşke akademi ile bir protokolümüz olsa danışmanlık için veya tıbbi sosyal hizmet uzmanları derneği gibi özelleşmiş meslek dernekleri olsa onlardan destek alabilsek. Çünkü bazen vakalarla ilgili çözüm bulamadığımız anlar olabiliyor.” (T-8)

4.1.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri

Katılımcıların riskli durumlara yönelik alınabilecek tedbirlere ilişkin değerlendirmeleri ana teması tekrar temalara ayrılmadan bireysel, kurumsal ve makro tedbirler bağlamında incelenmiştir. Bu ana temada katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda oluşturulan hiyerarşik kod ve alt kod modeli Şekil 7’de sunulmuştur.

Şekil 7. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcıların tamamı riskli bir alanda çalışılması, adli vakalarla karşılaşılması ve ev ziyaretleri gibi riskli alanlarda bulunulması nedenleriyle sosyal hizmet eğitiminde riskli durumlar konusunun yer alması gerektiğini, bu şekilde öğrencilerin alana çıktıklarında daha güvenli bir şekilde çalışmaya hazır olabileceklerini ve hizmet içi eğitimlerle de bu farkındalıklarını geliştirebileceklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca katılımcılar, öğrencilerin alanda dezavantajlı gruplarla çalışılması ve müracaatçıların çeşitli nedenlerle gergin olmaları nedenleriyle hem kriz yönetimi hem de görüşme teknikleri açısından dikkat

edilmesi gereken durumlara ilişkin bilgi almaları halinde bir öngörü kazanabileceklerini ve olası güvenlik risklerinin azaltılabileceğini düşünmektedirler. Alanyazında da çalışma ile paralel olarak öğrencilerin güvenli çalışma konusunda bilgi almalarının ve danışmanlık almalarının, öğrencilerin tehlikeli durumlara karşı hazırlıklı olmalarını sağladığı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmaya katkı sağladığı (Criss, 2010, s. 385; Spencer ve Munch, 2003, s. 542), eğitmenlerden alınan teorik ve danışmanlık desteklerinin stresli durumları önlemek adına etkili olduğu belirtilmiştir (Vandeusen, 2016, s. 91). Ancak buna rağmen sosyal hizmet okullarının sadece küçük bölümünde güvenlik konusunda formel içeriğin bulunduğu belirtilmektedir (Reeser ve Wertkin, 2001, s. 100-101). Risk toplumu kuramında risklerle baş etmede eğitim alma önemli bir çözüm olarak görüldüğü gibi katılımcıların belirtmiş oldukları kod, sosyal hizmet uzmanlarının da benzer şekilde güvenlik risklerini öngörme ve baş etmede eğitimi çözüm yolu olarak gördüklerini göstermektedir.

“Bence olmalı. İşe başladığımızda hizmet içi eğitim alıyoruz ama eğitim sırasında tüm önlemlere ilişkin genel bir bilgi sahibi olmuş olurlar. Örneğin beyaz kod verme süreçleri hakkında ön bilgilendirme yapılabilir öğrencilere.” (T-3)

“Almalı, sosyal hizmet yapısı itibariyle alanda çalışan bir meslek, doğrudan müracaatçılarla temas ettiğinden ve bu gruplar dezavantajlı gruplar olduğundan güvenlik riskleri üst düzeyde. Bu nedenle gerekli eğitimin verilmesi son derece faydalı olur.” (T-4)

“Alınmalı, müracaatçılarla görüşme konusunda özellikle bilgi verilmeli. Görüşme odasında şunlar bulunmamalı, hasta psikiyatrik hastalığının alevlenme döneminde ise görüşmede dikkat edilmesi gerekenler şunlar şeklinde bilgi verilebilir. Bizler bunları alanda karşı karşıya kala kala, tecrübe ederek öğreniyoruz şu anda.” (T-6)

“Almalı, alanda risk her zaman var. Ev ziyareti, iş ziyareti yapıyorsunuz risk var, hasta buraya geldiğinde eğer gerginse risk oluyor. Müracaatçıyla birlikte biz de strese girebiliyoruz. Ne yapacağımızı şaşırdığımız anlar olabiliyor.” (T-9)

Katılımcıların güvenlik risklerini azaltmak için aldığı bireysel güvenlik tedbirleri incelendiğinde, katılımcılar sıklıkla müracaatçılarla yaptıkları görüşmelerde uzlaşmacı

davrandıklarını, olumsuz bir yanıt vermeleri gerektiğinde bunu mümkün olduğunca açıklayarak yaptıklarını, müracaatçı ile tartışmaya girmediklerini ve görüşme süresini stres yaratmaması adına mümkün olduğunca kısa tutmaya çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların, müracaatçıların gerginliğini azaltarak şiddete dönüşmesini engellemek adına bu tedbiri tercih ettikleri düşünülmektedir. Ayrıca katılımcıların ikisi görüşme yaptıkları sırada müracaatçının erişebileceği herhangi bir yerde kesici-delici veya ağır bir cismin olmamasına dikkat ederek olası bir şiddet anında araç olarak kullanmalarını engellemek adına tedbir alabildiklerini belirtmişlerdir. Benzer şekilde iki katılımcı da görüşmenin yapıldığı ortamda erişilebilir bir konumda telefon veya panik butonu tutmaya çalıştıklarını ve yine olası bir şiddet anında hızlı şekilde yardım bildirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Alanyazında ise çalışma sonuçları ile benzerlik gösteren araştırmalara rastlanmıştır. Buna göre iyi uygulama için iyi bir iletişimin şart olarak görüldüğüne (SCIE, 2004, s. 1) ve etkili iletişimin aynı zamanda çatışmaları önleyen etkin bir güvenlik tedbiri olduğuna vurgu yapılmıştır (Ford ve ark., 2010, s. 150). Ayrıca sosyal hizmet uzmanının iletişim süreçleri içinde güç dengesini ayarlama konusunda da yetkin olması, hem öfke gibi olumsuz duyguların azaltılmasını sağlamakta hem de güvene dayalı bir mesleki çalışma sürecini mümkün kılmaktadır (Newhill, 1995, s. 631; Sicora, 2014, s. 160). Risk toplumu kuramındaki mutlak güvenlik ütopyasına erişmek için sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları çeşitli bireysel önlemlerin olması aslında bireylerin riski tanıma ve riskten kaçınma bilgi ve becerileri ile orantılı şekilde gerçekleşmektedir. Katılımcıların özellikle geçmişte riskli durumlar deneyimlemiş olanlarının almış olduğu önlemlerin daha çeşitli olması da bunu göstermektedir.

“Masanın üstünde kesici delici aletler bulundurmamaya çalışıyorum.” (T-1)

“Eğer hastayı tehlikeli görüyorsa, hasta haksız bile olsa söylediği şeyde ona bir noktada hak verdiğimi söyleyerek ters gitmiyorum, uzlaşmacı davranıyorum. Sonra onu sakinleştirdikten sonra durumu ona izah etmeye çalışıyorum. İsteddiği şeyin neden yapılamayacağını ve hangi hizmetlerin sunulduğuna ilişkin bilgi vererek istediği şeye yakın olan bir model varsa buna yönlendirme yapıyorum. Eğer şiddet durumu varsa da hemen beyaz kod veriyorum.” (T-4)

“Agresif müracaatçılar ile çalışırken genellikle şiddet boyutuna ulaşan bir durum olmuyor, duruma göre ben alttan alabiliyorum veya görüşmeyi daha kısa yapıyorum. Hasta ile münakaşa etmiyorum, onların tepkilerini kişiselleştirmiyorum.” (T-6)

“Hastalara olumsuz cevap vermem gerekiyorsa bunu mümkün olduğunca yumuşatarak ve alıştırarak söylüyorum. Hasta beni neden sosyal hizmetlere söylediniz diye çıkışıyorsa mesela diyorum ki ben bildirmedim, sistemdeki kaydınız nedeniyle olabilir diyorum.” (T-8)

“Ağır cisimleri, kesici-delici aletleri hastaların ulaşamayacağı yerlerde tutuyorum, çekmeceye koyuyorum. Bir kişiyle bir problem yaşıyorsam bunu hastalara genellemiyorum. Her müracaatçıya farklı davranıyoruz. Herkes saldırgan değil sonuçta, bir kişi özelinde olan bir durum çünkü. Bir kişi yaptı diye herkes yapacak diye bir önlem almıyorum.” (T-9)

Katılımcıların ikisi herhangi bir bireysel güvenlik önlemi almadığını belirterek yorum yapmazken, farklı iki katılımcı da sorunların çözülemediği, talep ettiği mal ve hizmet modellerinin olmadığı durumlarda müracaatçıyı; sağlık çalışanı veya sivil toplum kuruluşu gibi farklı kaynaklara yönlendirerek, onun için çalıştığı konusunda müracaatçıyı ikna edip olası anlaşmazlıkların önüne geçmeye çalışabildiğini belirtmiştir. Katılımcılardan birisi riskli olarak değerlendirdiği bir müracaatçı ile görüşme yapması gerektiğinde görüşme sırasında farklı bir meslektaşının daha yanında olmasını istediğini belirtmiştir. Bu şekilde katılımcının hem yalnız kalmayarak hem de olası bir güvenlik riski yaratan duruma şahit olan bir kişinin bulunmasını sağlayarak güvenli bir ortam yaratmaya çalıştığı düşünülmektedir. Farklı bir katılımcı ise konuşma ve beden dili olarak saldırgan olarak nitelediği müracaatçılarla mesleki çalışma yapması gerektiğinde, mümkün olduğunca fiziksel olarak müracaatçısıyla arasına mesafe koyarak kendi güvenliğini sağlamaya çalıştığını ifade etmiştir.

“Görüşme yaparken ikinci bir meslek elemanı daha olmasını tercih ediyordum. Hem sayısal çoğunluk açısından güç veriyor. Hem de yapılanlar ve konuşulanlara dair bir şahit gibi oluyor. Sonradan çıkabilecek itirazlara karşı işlevsel oluyor. Ayrıca gergin bir insanı nasıl yatıştırabileceğimi öğrendiğimi düşünüyorum.” (T-1)

“Bazen uzak durmaya çalışıyorum. Mesela riskli bir durum seziyorsa orada fiziksel bir şiddete maruz kalacağımı düşünüyorsa uzaklaşıyorum veya bu insanlarla iletişimi kesebiliyorum.” (T-2)

“Özel bir önlemim yok.” (T-5)

“Bu çevrede hem çok fazla mülteci hem de bu alanla ilgili sivil toplum kuruluşu çok fazla var. Bu nedenle mülteci bir müracaatçı geldiğinde hiçbir şey yapamamak yerine buralara yönlendirmek kendimi korumamı sağlıyor, hasta agresifleşmiyor çünkü bir çözüm aradığımı görmüş oluyor. Ayrıca mesleki imaj olarak da daha iyi bir görünüm sağlıyor.” (T-8)

“Risk hayatımızın her alanında var, bireysel olarak çalışma süreçleri için belirlediğim bir strateji yok. Riskli bir durum gördüğümde veya hissettiğimde görüşmeyi sonlandırabiliyorum veya ilgili hekime yönlendirebiliyorum.” (T-10)

Katılımcılar görev yapmakta oldukları kuruluşların güvenlik risklerine karşı temel tedbirleri aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların tamamı beyaz kod uygulaması ile kuruluşların güvenlik tedbiri aldığını belirtmişlerdir. Daha az sayıdaki katılımcı ise güvenlik elemanlarının olmasını da ayrıca belirtmiştir. Ancak beyaz kod uygulaması doğrudan güvenlik elemanları ile koordineli çalıştığından hem beyaz kod hem de güvenlik elemanlarının tüm katılımcıların görev yapmakta oldukları kuruluşlarda bulunduğu düşünülebilir. Ayrıca tüm tıbbi kuruluşlarda temel güvenlik önlemi olarak Sağlık Bakanlığı'nın güvenlik politikası olarak beyaz kodun kullanılıyor olması, güvenlik önlemleri açısından olumlu olarak değerlendirilebilir. Alanyazında beyaz kod sisteminin sağlık çalışanları tarafından etkin bir güvenlik yöntemi olarak görüldüğü belirtilmiştir. Ayrıca çalışma bulguları ile benzer olarak riskli durum için beyaz kod veren sağlık elemanının riski yaşayan çalışan değil, bu çalışanın yanındaki farklı bir kişi olduğu belirtilmiştir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45-46). Risk toplumu kuramında da belirtildiği üzere bireylerin risklerden kaçınmak için aldıkları önlemler olduğu gibi toplumdaki kurum ve kuruluşların sağlamış oldukları mal ve hizmetlerin üretimi sürecinde ortaya çıkan güvenlik risklerinden bireyleri koruma sorumlulukları vardır. Sosyal hizmet mesleğinin icrasında her ne kadar sanayi fabrikalarındaki gibi tehlikeli kimyasallar ve araçlarla çalışılması gerekmeseyse de sosyal anlamda ihmal, istismar ve hak ihlalleri gibi sosyal sorun halini alabilecek risklerle çalışılmaktadır. Mesleğin icrası

sırasında sosyal sorunlardan hem hizmet sağlayanların hem hizmet alanların hem de çevredeki bireylerin mümkün olduğunca en az şekilde olumsuz etkilenmesi için kuruluşların alacağı güvenlik tedbirlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bakımdan güvenlik önlemi olarak beyaz kod ve güvenlik elemanları, kuruluşların güvenlik sorumluluğunu yerine getirmesinde uygun yöntemlerden biri olarak görülmektedir.

“Beyaz kod uygulaması var. Güvenlikler hızlı bir şekilde geliyor.” (T-1)

“Beyaz kod uygulaması var. Bununla kendimizi koruyabiliyoruz.” (T-2)

“Beyaz kod var. Caydırıcılığını fazla olduğunu düşünmüyorum ama acil bir durum olduğunda güvenliklerin hemen geleceğini biliyoruz.” (T-3)

Katılımcıların üçü beyaz kod ve güvenlik elemanı gibi temel önlemlere ek olarak görev yaptıkları kuruluşlarda güvenlik kamerası olduğunu, çiftler halinde ev ziyaretleri yaptıklarını ve detektörlü kapı bulunduğunu ifade etmişlerdir. Çiftler halinde ev incelemelerine çıkma katılımcıları görece savunmasız hissettikleri ortamlarda çalışırken daha güvenli bir ortam yaratmayı sağlarken güvenlik kameraları ve detektörlü kapı kuruluş içinde çalışılan sürelerde yaşanabilecek güvenlik risklerini azaltmada ve çözümlemede katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çiftler halinde sosyal inceleme yapmaya ilişkin alanyazında da benzer şekilde riskli olabilen ev ortamlarında (Burry, 2003, s. 145), çalışan güvenliğinin geliştirmek adına etkili bir yöntem olduğu için tavsiye edilmektedir (NASW, 2013, s. 19). Bu şekilde deneyimsiz meslek elemanlarının da ev ziyaretlerinde deneyimli meslek elemanları ile olması sağlanarak güvenlik riskleri azaltılabilmektedir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7). Ayrıca katılımcıların belirtmiş olduğu diğer güvenlik önlemlerinin, riskleri azaltmaya katkı sağlayarak sosyal hizmet uzmanlarının sadece makul riskleri göze alma ilkesiyle çalışmasını desteklediği düşünülmektedir (IFSW, 2012).

“Beyaz kod, güvenlik kameraları ve güvenlik elemanları var.” (T-5)

“Beyaz kod, güvenlik elemanları ve kameraları var. Kapıya x-ray koydular ama ne kadar denetleniyor bilmiyorum.” (T-7)

“Sosyal incelemelere kesinlikle tek çıkmıyoruz, çiftler halinde çıkıyoruz. Tek başımıza asla çıkmıyoruz, kimse olmasa bile kurum şoförü gibi bize eşlik eden kişiler oluyor. Bunun dışında kurumda güvenlik kameraları var ve beyaz kod kullanma imkânımız var.” (T-10)

Katılımcıların makro düzeyde yapılacak yasalar ve alınacak önlemlerle güvenlik risklerinin azalmasına ilişkin görüşleri incelendiğinde, katılımcıların en sık belirttiği tedbirin, yeni yasaların yapılması yerine var olan yasaların işlevsel hale getirilmesi ve cezalara caydırıcı nitelik kazandırılması olduğu görülmektedir. Katılımcıların yasaların caydırıcılığı ve uygulanabilirliğine özellikle vurgu yaptıkları görülmüştür. Katılımcılar var olan güvenlik sorunlarının kuruluşlar içinde alınan önlemlerle çözülemeyeceğini, sadece vakalar özelinde sorunları anlık olarak çözebileceğini ancak makro düzeyde alınan önlemlerle güvenlik risklerinin kalıcı olarak azalabileceğini düşünmektedirler. Alanyazında paralel olarak meslek elemanlarına şiddet uygulayanlara yönelik hukuki yaptırımların artırılmasına ihtiyaç olduğu belirtilmiştir (Polat ve Çırak, 2019, s. 397-398). Ayrıca alanyazında makro bir düzenleme olarak mevzuat düzenlemelerinde şiddete maruz kalan personelin katılımı ile şiddetin kaynağının öğrenilerek kalıcı olarak önlenmesi için çalışılması gerektiği belirtilmiştir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45; Torun, 2020, s. 983). Risk toplumunda sermaye ve üretim tesisleri sahipleri üretmiş oldukları risklerden bumerang etkisiyle etkilenmekte ama sahip oldukları ekonomik güç nedeniyle bu toplumun diğer kesimlerine göre daha geç gerçekleşmektedir. Benzer durum sosyal hizmet açısından düşünüldüğünde yasalarla belirlenen haklar, özgürlükler, sosyo-ekonomik destekler ve sosyal hizmetlerde yaşanan aksaklıklardan ve risklerden ilk olarak en yoksul ve sosyal yoksunluk çeken bireyler etkilenmektedir. Bu bireylerin risklere karşı koyma gücü az olduğundan, yaşadıkları riskler sorun haline gelerek toplumun diğer kesimlerini etkilemektedir. En son ise sosyal yapıyı şekillendiren kanun yapıcılara ve yönetim birimine sosyal riskler yansımaktadır. Örneğin kadın erkek eşitliğinin olmadığı bir toplumda ilk olarak toplumun en kırılgan kesimi etkilenmekte, kadına yönelik şiddet ve cinayet artmaktadır. Sonrasında ise kanun yapıcılar arasında kadınların yer bulamaması veya bu makamdan uzak tutulmaları gibi risklerle karşılaşmaktadır. Buradaki önemli olan konu ise kanun yapıcı makamlarda üretilen düzenleme ve önlemlerin işlevsiz olması, toplumda risk yaratması ve toplumun en alt kesiminden en üst kesimine kadar herkesi etkilemesidir.

“Hayır, önemli olan yasalar değil uygulanabilirliği önemli bence. Eğer bunu uygulanabilirliği artarsa işlevsel olur. Sadece yasanın bir etkililiği olacağını düşünmüyorum.” (T-1)

“Gerçekten düzenleyici şeyler yapılırsa ve denetlenirse sağlayabilir. Çalışma alanında farklı risklerle karşılaşabiliyoruz. Bunların giderilmesinde bireysel değil makro düzeyde kurum düzeyinde çalışmaların yapılması gerekiyor. Çünkü bireysel olanlar çok etkin olmuyor, çözüm odaklı yaklaşıp sadece o andaki sorunu çözebiliyoruz ama ardından gelenlere çözüm olmuyor bu, geçici çözümler oluyor.” (T-2)

“Cezai yaptırımlar bence çok işlevsel değil, şiddet olayları sürekli artıyor. Son bir ayda verdiğim bildirim sayısı son beş aydakine eşit mesela.” (T-3)

“Cezaların caydırıcı olması lazım, denetimli serbestliğe yönlendirilmemesi lazım.” (T-5)

“Tabii, sağlık çalışanlarına şiddetin caydırıcı olması gerekir. Bir sorun yaşayan hasta, sağlıkçıya çok kolay saldırabiliyor. Caydırıcı cezalara ihtiyaç var.” (T-7)

“Tabii ki düşünüyorum. Yasa belirleyicilerin tavırları topluma yansıyor. Belirlenen politikalar riskleri azaltmak için etkili olabilir.” (T-10)

Katılımcıların bir diğeri ise müracaatçıların taleplerine yanıt verebilecek hizmet modellerinin eksikliği ve yasaların bağlayıcılığı nedeniyle müracaatçılar ile anlaşmazlık yaşayabildiklerini dile getirerek yeni ve daha esnek hizmet modellerinin geliştirilmesi ile müracaatçıların temel ihtiyaçlarının karşılanıp stres seviyelerinin düşürülmesi sağlanarak mesleki çalışma sırasında güvenlik risklerinin azalabileceğini belirtmiştir.

“Düşünüyorum, ekonomik alanda yapılacak birtakım düzenlemeler hastaları ve aileleri rahatlatacaktır. Mesela bakım aylığı gibi sosyal yardımların miktarının biraz daha yükseltilmesi onları rahatlatır. Ekonomik anlamda rahatlayan hastalarımız sosyal ve psikolojik olarak da rahatlama yaşadıklarını gözlemiyoruz. Bu durumun bizim çalışma risklerini de azalttığını düşünüyorum. Bize gelen hastalar genellikle il dışından gelen, sosyo-ekonomik anlamda alt grupta yer alan hastalar. Hastaların sosyal servisten beklentisi daha çok ekonomik. Sosyal servise bize kalacak yer bul, eve gitmek ve ilaç almak için para bul gibi isteklerle geliyorlar... Bu nedenle şimdilik hastaların temel ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek sosyo-ekonomik desteklerin olması gerekiyor.” (T-9)

Katılımcıların biri toplumdaki olumsuz kamu personeli imajının ve sosyal hizmetlerin içeriğine ilişkin yanlış algının değiştirilmesi için çalışma yapılması gerekliliğini vurgulamıştır. Katılımcının toplumdaki olumsuz meslek elemanı imajı ve sosyal haklar konusunda toplumun yanlış bilgilere sahip olması dolayısıyla müracaatçının önyargısı ve agresif davranışlarına maruz kalabilmesi nedeniyle bu tedbire ihtiyaç duyduğu düşünülmektedir.

“Sağlıkçıya yönelik algının değişmesi gerekiyor. Medyadaki kamu personeline bakışın değişmesi lazım, kamu personeli çalışmıyor, işimizi yapmıyorlar gibi olumsuz algının değişmesi lazım. Özellikle müracaatçılar sosyal hizmetlerde olmayan hizmetleri talep edebiliyor veya sosyal yardımı alabilmek için gerekli şartları sağlamadığından bu yardımı bağlamadığımızda bunu bizim vermediğimizi sanıyorlar. İnsanlar bu sosyal desteklere bir yardım olarak değil maaş gözüyle baktığından mutlaka bağlanacağını düşünüyorlar. Hâlbuki bizler de mevzuata uygun şekilde çalışıyoruz. Bu durumda anlaşmazlıklar oluşabiliyor. İnsanların sosyal desteklere, sosyal hizmetlere, kamu çalışanlarına ve sağlık çalışanlarına yönelik algılarını değişmesi için politika anlamında bir şeyler yapılabilir.”
(T-3)

Katılımcıların bir diğ erinin şiddet olgusunun kapsamlı şekilde araştırılarak sistematik çözüm yollarının geliştirilebileceğini düşündüğü görülürken; farklı bir katılımcı ise, kuruluş içinde daha az güvenlik riski olması için kuruluş binalarına girişlerde kişilerin yanlarında kesici-delici alet getirmelerini engellemek adına detektörlü kapılar ve bu kapıları kontrol eden güvenlik elemanlarının bulunabileceğini dile getirmiştir. Geliştirilen her iki tedbir önerisinin de makro ölçekteki faaliyetlerle uygulanabilir olduğu düşünülmektedir.

“Evet düşünüyorum. Mesela hasta veya yakınları silah ve bıçakla hastaneye girebiliyorlar. Eğer makro düzeyde gerçekten istenilirse bunlar önlenbilir. Her türlü sağlık çalışanları için şiddet en büyük sorun, eğer isterlerse bizim can güvenliğimizi sağlayabilirler. X-ray cihazları olmalı kapılarda bu çok önemli.” (T-5)

“Çok etkili olur. Mesela doktora yönelik şiddet var. Bunun yanında sosyal hizmet uzmanlarına ve psikoloğlara da psikolojik ve duygusal şiddet var. Bu görmezden gelinebiliyor. Bunu literatüre yerleşmesi lazım, şiddetin sadece fiziksel olmadığı, farklı türlerinin olduğu ve bizlerin de bundan

etkilendiğimizi yasa yapıcıların görüp buna yönelik önlemler alması gerekiyor.” (T-8)

4.2. ADLİ SOSYAL HİZMET ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde çalışma kapsamına alınan adli sosyal hizmet alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bulgular; sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyen unsurlar ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine yönelik tedbir görüşleri ana temaları altında değerlendirilmiştir.

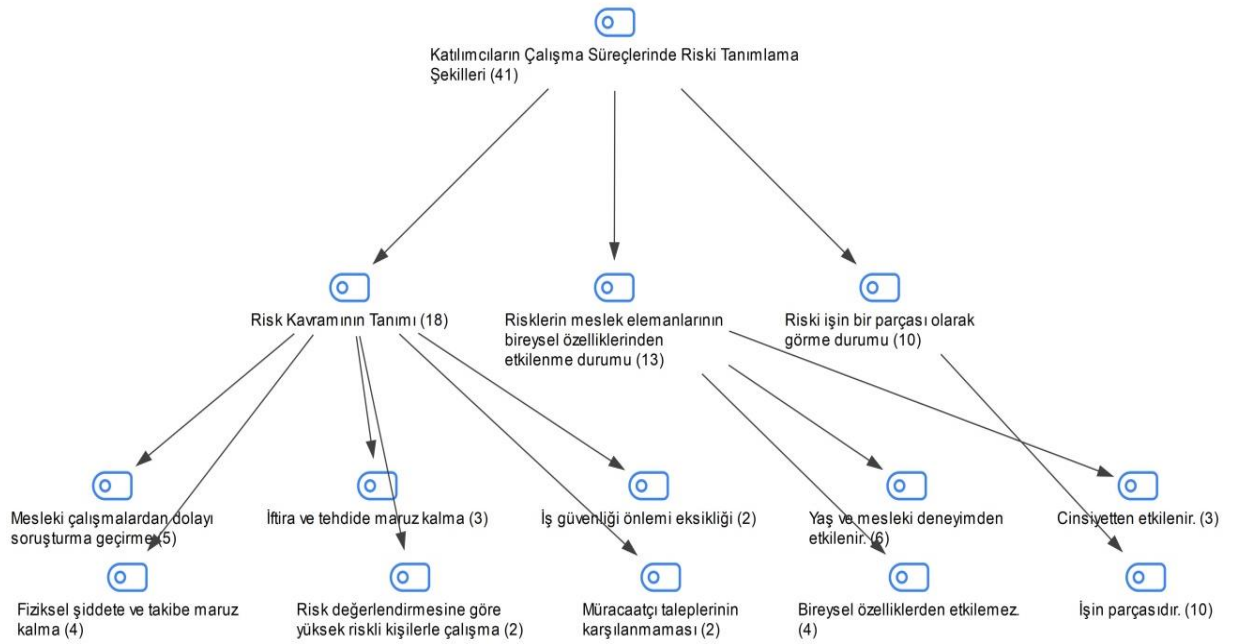
4.2.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların güvenlik riskleri hakkındaki değerlendirmeleri ana teması; bireysel unsurlar, organizasyonel (kurumsal) unsurlar ve danışmanlık alabilme unsurları temalarına ayrılarak incelenmiştir.

4.2.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen bireysel unsurlar; riski tanımlama şekilleri ve riskler nedeniyle işe aitlik hissetme durumları bağlamında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod modelleri Şekil 8 ve Şekil 9’da yer almaktadır.

Şekil 8. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Adli sosyal hizmet alanında çalışan katılımcıların tamamı çalışma süreçlerinde riski işin ayrılmaz bir parçası olarak görmekte olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar riski tanımlarken sıklıkla yapmış oldukları mesleki çalışmalar ve almış oldukları mesleki kararlar nedeniyle soruşturma geçirme ve yargılanma kavramını kullanmışlardır. Katılımcıların büyük bölümüne göre göre riskli durum müracaatçının doğrudan değil dolaylı etkisiyle ortaya çıkabilen ve sosyal hizmet uzmanının görev yapmakta olduğu kuruluşun uygulamalarına doğrudan bağlı olan bir durumdur. Katılımcılar müracaatçıların kendileri hakkında asılsız iddialarda bulunarak şikâyet edebildiklerini, karşılanması mümkün olmayan ve adli çalışma süreçlerine aykırı olan isteklerinin karşılanmadığında haklarında şikâyet olabildiğini ve risk değerlendirme yaparak yüksek veya düşük riskli olarak değerlendirilen müracaatçıların yapılan değerlendirmeye uygun olmayan davranışlarda bulunmasından dolayı sorumluluk altında kalabildiklerini belirtmişlerdir. Belirtilen tüm bu unsurlar sosyal hizmet uzmanlarının resmi sorumlulukları ile bağlantılı olduğundan mesleki soruşturmalara ve yargılamalara maruz kalabildiklerini ve bunun iş yükü ve iş stresini önemli oranda arttırabildiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında katılımcıların bu tanımıyla uyumlu olarak risk, hedeflerin gerçekleşmesini sekteye uğratabilen ihtimaller olarak tanımlanarak gerçekleşme ihtimali

bulunan ve istenmeyen durumlara vurgu yapılmıştır (ISO, 2009, s. 1). Ayrıca adli alandaki müracaatçılar için yapılan risk değerlendirmesinin yapılışı ile bağlantılı olarak alanyazında risk değerlendirmesinin nasıl yapılması gerektiğine ilişkin farklı görüşlerin bulunduğu gözlenmiştir. Yapılan çalışmanın dayandığı kuram olarak risk toplumu kuramına göre yapılan risk değerlendirmesinin çeşitli kurallara ve şablonlara göre keskin şekilde olması doğru değildir. Bunun yerine vakanın öznelliğinin göz önüne alınması gerektiği belirtilmektedir (Webb, 2006, s. 150-153; 164). Risk toplumu kuramında risk değerlendirmesinin vakanın nitelikleri göz önüne alınarak kendi verileri bağlamında değerlendirilmesi (özdüşünümsel) daha etkili görünse bile bu yöntemin mevzuata uygun olmaması ve fazla bireysel yorum içermesi nedeniyle uygulamaya aktarılamamaktadır. Sadece önceden belirlenmiş ölçütlerin tüm vakalara aynı şekilde uygulanması ise tek tip, meslek profesyonelinin yorumunu dışarda bırakan bir yöntem olması nedeniyle eleştirilmekte birlikte hesap verebilir ve mevzuata uygun bulunmaktadır. Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar, müracaatçıları için risk değerlendirmesi yaparken kendi gözlem ve çıkarımlarına da yer verilmesi, karar verici kişi olarak sorumluluk taşımaları nedeniyle stres yaşamaktadırlar. Müracaatçının risk raporu ile uyuşmayan bir davranışta bulunması ihtimali, meslek elemanının hatalı bir işlem yapması nedeniyle idari soruşturma geçirmesine neden olabileceğinden riskli durum olarak tanımlanmıştır. Risk toplumu kuramıyla tamamen örtüşen bu durum, hem riskin değerlendirmesindeki ölçütler konusunda fikir birliğinin olmaması hem de gelecekteki risklerin belirsizliğinden kaynaklanmaktadır. Ayrıca katılımcıların tamamının riskleri işin bir parçası olarak görmesi, risk toplumu kuramı ile uyumludur. Çünkü risklerin tamamen ortadan kalktığı ve mutlak güvenliğin sağlandığı bağlamlar bu kurama göre ütopya olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle risklerin çalışma yaşamının bir parçası olarak tanımlanması kuramla paraleldir.

“Cezaevindeki tüm uygulamalar kurul kararıyla yapılıyor. Ödül kararında mesela bir problem çıkarsa yargılanma ihtimalimiz var. Mahkûm kapalı cezaevinden çıktıktan sonra da mesela açık cezaevinde suç işleme riskini değerlendiriyoruz ama elimizdeki kesin verilerle değil görüşme ve gözlemlere dayalı olarak yapıyoruz. Bir sorun olduğunda da işte bizlerden hesap soruluyor.” (A-2)

“İşin bir parçasıdır. Çünkü işin doğası gereği insanla çalışıyoruz. Bu insanlar turnak içinde söylersem toplum tarafından istenmeyen insanlar. Toplumdan tarafından riskli görülüp ayrıştırılan kişiler. Ayrıca bir sorumluluk alıyorsun ve bundan dolayı yaptırım olarak dönebiliyor. Mesela geçen sene başlamış bir soruşturma var hala devam ediyor. Geriye dönüp sen bunu neden yaptın diye sorabiliyorlar. Hâlbuki yapılması gerekenler bunlar.” (A-6)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların mesleki soruşturma geçirmesine neden olan unsurlarla paralel olarak meslek elemanlarının psikiyatrik hasta, risk değerlendirmesine göre yüksek riskli, talepleri beklentisi oranında karşılanmamış müracaatçılarla çalışmalarına bağlı olarak fiziksel şiddete maruz kalabildiklerini ve nadiren de olsa müracaatçı yakınlarının kendilerini fiziksel olarak takip edebildiklerini belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramında risklerin insanlar tarafından üretildiği göz önüne alınırsa, müracaatçıların üretmiş olduğu bir risk olarak fiziksel şiddetin de korunması gereken bir durum olduğu görülmektedir. Ancak her vakanın özel olması nedeniyle alınan önlemlerin tüm fiziksel şiddet risklerini ortadan kaldırmadığı ancak kabul edilebilir seviyeye indirilmesine katkı sağlamaktadır.

“Mahkûmlarla çalıştığımız için fiziksel şiddete maruz kalma ihtimali hep var, bu nedenle memurlarla birlikte görüşmeye giriyorum.” (A-2)

“Benim çalıştığım kurumda hep tehlikeli hükümlüler var. Bu görüşmeler riskli olabiliyor. Çünkü hükümlü ağır psikiyatrik sorun yaşıyor olabiliyor. Bu durumlarda risk artıyor. . Veya bazı mahkûmların yakınlarının sizi veya yakınlarınızı takip etmesi gibi şeyler olabiliyor.” (A-4)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların bir bölümü ise riskleri tanımlamada tehdit ve iftiraya maruz kalma kavramlarını kullanmışlardır. Meslek elemanları, müracaatçıların hizmet modellerine ve kanunlara uymayan isteklerini karşılamadıklarında veya beklentilerine uygun olmayan görüş bildirmeleri ve karar almaları durumunda iftiraya maruz kalabildiklerini, bunu sonucunda uzun bir soruşturma süreci yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların beklentilerinin karşılanmaması halinde müracaatçının kendi kendisine zarar verme veya meslek elemanına zarar verme tehdidi veya iftira ile karşılaşabildiklerini belirterek, bunların riskli durumlar yaratabildiğini bildirmişlerdir. Risk toplumu kuramına göre de yaşama

devam edebilmek için gelecekteki belirsiz risklere ilişkin doğru tahminlerde bulunmak gereklidir. İftira ve asılsız suçlamalar adli sosyal hizmet alanındaki uzmanlar tarafından sıklıkla kodlanan ve insanlar tarafından yaratılan güvenlik risklerinden biridir. Bu riskin sıklıkla kodlanması, riske ilişkin farkındalığı olduğunu ve alınabilecek önlemlerin de tahmin edilebilir olduğunu göstermektedir.

“Bazı mahkûmlar talepleri yerine getirilmeyince bu tehditlerde bulunuyorlar. Mahkûmlarla psikososyal servis görüştüğünden mahkûmlar bu isteklerini bize söylüyorlar bizi karar mercii gibi görüyorlar. Ve bizden beklentileri yüksek oluyor. Bir sonraki görüşmeyi biz planlamıyoruz kendileri dilekçe yazarak görüşme istiyorlar. Biz de bu görüşmeye gittiğimizde talebimi neden yerine getirmediniz diyor. Ben kendisine yapılacak veya yapılmayacak demiyorum, kurular ileteceğim diyorum. Ama mahkûm bunu anlamıyor veya anlamazdan geliyor. Bu durumlarda iletişim kuramıyoruz onlarla. Bana seni dava edeceğim, bana söz verdiniz yerine getirmediniz diyor, sizi savcılığa şikâyet edeceğim diyor ve yazıyorlar da. Daha sonra savcılık bizden bilgi notu istiyor, görüşmemize dair. Biz yaptığımız görüşmelerin tüm detaylarını elektronik sisteme işliyoruz detaylı şekilde.” (A-4)

“Riskli durumlar işin parçasıdır. İntihar ve kendine zarar verme gibi tehditler olabilir veya doğrudan şahıs olarak etkileyebilir, mesela benim soruşturma geçirmeme neden olabilir.” (A-5)

“Sadece fiziksel riskler değil aynı zamanda hukuki ve adli boyutları olabilecek iftiralara maruz kalabilmek riskli durumdur bence. Velayetle ilgili istenmeyen bir sonuç yazarsanız size iftira atabiliyorlar. Cinselliği tehdit veya karşılık bekleyerek bir öneri olarak sunabiliyorlar.” (A-7)

Katılımcıların küçük bir bölümü ise riskli durumları tanımlarken detaylı üst aramasının yapılmaması ve yeterli sayıda güvenlik elemanının bulunmaması gibi güvenlik ihmallerini belirtmişlerdir. Katılımcılar görev yapmakta oldukları kuruluşlarda görüşme öncesinde kesici-delici aletlerin tespitine yönelik üst araması veya x-ray cihazı gibi bir uygulamanın olmaması ve ihtiyaç duymaları halinde kısa sürede kendilerine yardım edebilecek güvenlik personelinin olmaması durumlarının riski ortaya çıkarabildiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların belirtmiş olduğu her önlemin güvenlik risklerini azaltmada etkili olduğu düşünülmeyle beraber alanyazında da sosyal hizmet uzmanlarının makul riskleri göze alarak çalışma hakkına sahip oldukları belirtilmektedir

(IFSW, 2012). Bu nedenle alanyazın ile çalışma bulgularının paralel olduğu düşünülmektedir. Risk toplumu kuramı kuruluşlara da riskleri makul seviyeye indirmek için sorumluluklar yüklemektedir. Kuruluşların tahmin edilebilir risklere rağmen önlem almaması bir güvenlik açığı oluşturarak hizmet sağlama sürecindeki bireylerin kabul edilebilir olmayan seviyede risklerle çalışmasına neden olmaktadır. Güvenlik riskleri kuruluş bünyesinde çalışan meslek elemanları tarafından ihmal olarak görülmekte ve yaşanan güvensizlik iş stresine neden olmaktadır.

“Bir parçası denebilir maalesef. Riskli durum iş güvenliğini etkileyen benim çalışmamı engelleyecek şekilde ortaya çıkan faktörlerdir.” (A-3)

“Gerçekten işin ayrılmaz bir parçasıdır. Yani görüşme esnasında hükümlü/tutukluyla görüşüyoruz yanımızda infaz koruma memuru oluyor. Ama odasından çıkarılırken üst araması iyi yapıyor mu emin olamıyorum çünkü bunlarla ilgili farklı kurumlarda sorun yaşayanları duyduğumuz için.” (A-4)

“Tabii ki öyle. Alan gereği riskli bir alanda çalışıyorum zaten. Herhangi bir güvenlik personeli yok, herkes rahatlıkla girip çıkabiliyor, üst arama falan da yok bunlar bence riskli durumdur.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanında çalışan katılımcıların yarısından fazlası mesleki süreçlerde yaşın ve buna bağlı olarak mesleki tecrübe süresinin önemli olabildiğini vurgulamaktadır. Katılımcılar mesleğe ilk başlanan yıllarda yaşlarının kuruluşlarında çalışan diğer personele göre küçük olması nedeniyle ciddiye alınmama veya yönlendirici davranışlara maruz kalma gibi durumlarla karşılaşabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar ayrıca yaşla bağlantılı olarak artan mesleki deneyimle birlikte müracaatçılardan veya kuruluştan kaynaklı olarak ortaya çıkabilecek güvenlik risklerini öngörebildiklerini ve yapılması gerekenleri bildiklerini, bu nedenlerle daha az güvenlik riski ile karşılaşabildiklerini veya karşılaşsalar bile bu durumları yönetebildiklerini belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak, sosyal hizmet uzmanlarının yaşının tükenmişlik hissiyle ilgili olduğu (Su ve ark., 2020, s. 7), genç yaştaki meslek elemanlarının iş stresi nedeniyle işten uzaklaşma ihtimallerinin daha fazla olduğu (Travis ve ark., 2015, s. 1089) belirlenmiştir. Diğer bir araştırmada ise çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının yaşının, stresli

durumların yaşanmasını etkilemediği sonucuna erişilmiştir (Sa'nchez-Moreno ve ark., 2014, s. 2379). Risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olunmadığında riskler görünmezdir. Risklere dair bilgi sahibi olmak ise deneyim ve zaman gerektiren bir durumdur. Bu nedenle katılımcıların meslekte daha az zaman geçirmiş yani daha genç yaşta olmaları; risklere dair farkındalıklarının daha az olmasına ve gelecekteki belirsiz riskleri tahmin etmede daha az becerikli olmalarına neden olarak görülmektedir. Ayrıca içinde yaşanan toplumun sosyal sınıfları oluştururken belirledikleri kıstaslar da riskler üzerinde etkilidir. Türkiye’de olduğu gibi daha yaşlı olmak sosyal sınıf açısından daha avantajlı bir konum yaratıyorsa, görece yaşlı olmak aynı zamanda risklerin azaltılmasında da avantaj yaratmaktadır. Çünkü risk toplumu kuramına göre daha üst sosyal sınıflar daha az riskle karşılaşma ihtimalini içermektedir.

“Yaşla ilgili oluyor, deneyimlendikçe farkındalık kazanıyoruz çünkü. Riskleri bertaraf etme yollarını öğreniyoruz. Riskleri görüp buna uygun görüşme tekniklerini uyguluyoruz. Uygun görüşme yapmazlarsa veya şiddete yönelirlerse de infaz koruma memurlarından destek alıyoruz.” (A-1)

“Etkiler, kurumdaki yöneticiler yeni mezun olduğumuzda mesleki yeterliğimiz ve güvenmeyip söylediklerimizi kabul etmeyip kendi istedikleri şekilde değiştirebiliyorlar. Deneyimli olmak yaşça daha büyük olmak idareciler tarafından önemli görülüyor. Yaş küçük olunca bizi de küçük görebiliyorlar.” (A-3)

“İlk işe başladığımda tecrübesiz olduğumdan çok tuhaf geliyordu, hatta mesleği bırakmayı bile düşünmüştüm. Özellikle ben meslekte yeni olduğumdan bana duygusal yükü çok ağır gelmişti, toplumsal bir vicdanla hareket etmeye çalışıyordum. Sosyal hizmet eğitiminde duygusal olmamam profesyonel olmam gerektiğini öğretti ama müracaatçıyla baş başa kaldığımızda veya diğer arkadaşların söyledikleri sizi etkiliyor.” (A-4)

“Yaşımın onlardan küçük olmasından dolayı diğerlerine göre daha fazla baskıya ve sözlü saldırıya maruz kalabiliyorum.” (A-5)

“Çalışma deneyimi sayesinde risklerden kaçınabiliyorum. Yüzleştirme olayına çok girmeden insanları zorlamadan alacağım bilgileri farklı kanallardan alıyorum.” (A-7)

“Ben artık kendimi tecrübeli bir uzman olarak görüyorum ve görüşmeler öncesi ve sonrasındaki riskleri tahmin edebiliyorum. Olabilecek riskleri öngörebiliyorum, öngörebildiğim için de tedbirlerimi almak işimi kolaylaştırıyor. Daha az süredir çalışanlara göre daha az riske maruz kalıyorum.” (A-8)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısından azı ise çalışma süreçlerindeki güvenlik risklerinin bireysel özelliklerden etkilenmeyeceğini; risklerin kaynağının uzmanın kendisi değil, çevredeki müracaatçılar ve adli süreçler olabildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar bireysel özelliklerini yansıtmadan ve mesleki kurallara uygun çalıştıklarından bireysel özelliklerinin riskleri değiştirmeyeceğini düşünmektedirler. Bu noktada katılımcıların güvenlik risklerine ilişkin farkındalıklarının gelişmiş olması ve bireysel özelliklerine ilişkin tarafsız özeleştiride bulunması gerekliliği göz ardı edilmemelidir. Aksi halde sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine ilişkin farkındalık sahibi olmamaları nedeniyle, bireysel özelliklerinin riskleri nasıl etkilediğini fark edemediklerinden dolayı bu kodu belirttikleri düşünülecektir. Çünkü risk toplumu kuramına göre risklere ilişkin bilgi ve farkındalık yoksa riskler de yok veya görünmezdir. Ayrıca katılımcılar müracaatçıların bireysel özelliklerinden dolayı risklerin arttığını kodlarken, müracaatçıları sorumluluk altına alan mesleki kuralların olmaması nedeniyle bu özellikleri çalışma sürecine yansıttıklarını ve bunların risklere neden olduğunu belirtmişlerdir. Müracaatçının alt sosyal sınıfa ilişkin özelliklerinin olması ve bunu çalışma sürecine yansıtması güvenlik risklerini arttırmaktadır. Risk toplumu kuramı ile uyumlu olan bu durum, daha alt sosyal sınıflarda daha fazla riskle karşılaşma ihtimalinin olduğu görüşüne vurgu yapmaktadır.

“Bazen empati yerine sempati hissedebiliyorum. Veya işlemiş olduğu suç gruplarına göre bakış açım değişebiliyor. Onun dışında bizim kişisel özelliklerimiz çok etkilemez zaten memurlarla birlikte görüşmeye gidiyorum ve aksi bir davranış yaparlarsa haklarında tutanak tutulacağını bildiklerinden kişisel özelliklerimden etkilenmez.” (A-6)

“Çalışma şeklimden kaynaklı olarak risklere çok maruz kalmadım. Ama patolojik bir müracaatçı olursa hiçbir bireysel özelliğin etkisi olmaz, sen işini ne kadar iyi yaparsan yap, kişi sana karşı riskli bir eylemde bulunabilir.” (A-9)

“Yok etkilemez. Benimle ilgili özellikler değil, kurumla alakalı bir şey bu. Çalıştığı iş yerinde suçlularla çalışıyorum. Kuruma da ellerini kollarını sallayarak girebiliyorlar. Madde etkisi altında mı değil mi bilmiyoruz, yanında kesici-delici bir şey var mı bunu bilmiyoruz. O nedenle riskler benden değil bu şartlardan etkilenir.” (A-10)

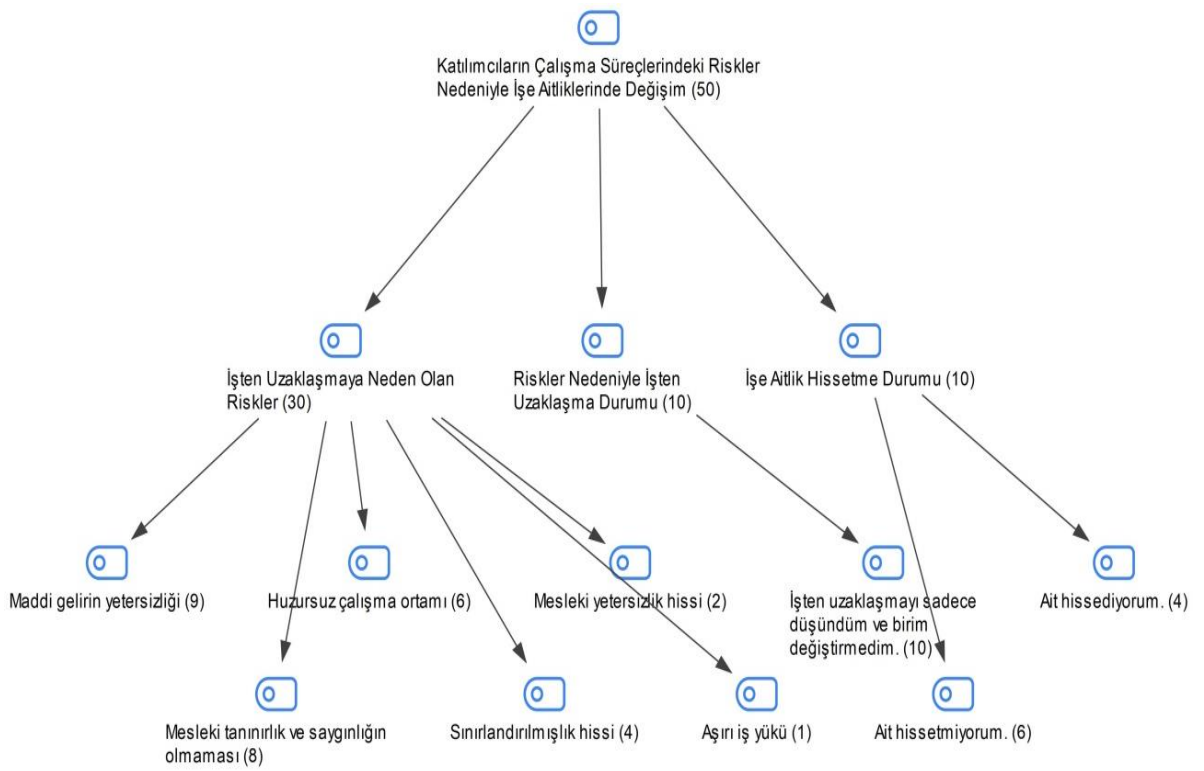
Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların görece küçük bölümü ise cinsiyetin çalışma yaşamlarında karşılaşılabilecekleri güvenlik risklerini belirlemede etkili olabildiğini düşünmektedirler. Kadın ve erkek katılımcılar sosyal hizmet uzmanının kadın olması halinde müracaatçıların daha talepkâr ve sindirmeye yönelik davranışları olabildiğini ve kuruluş yönetimlerinin kadın sosyal hizmet uzmanlarına karşı daha baskılayıcı davranışlarda bulunabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar erkek sosyal hizmet uzmanlarının ise müracaatçılarla çalışmada bu gibi olumsuz davranışlarla karşılaşma ihtimallerinin daha düşük olduğunu ve düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak cinsiyetin güvenlik riskleriyle karşılaşmada herhangi bir etkiye sahip olmadığını belirten araştırmalara rastlanmıştır (Terkeş ve ark., 2022, s. 630; Yıldız, 2019, s. 140). Farklı sosyal hizmet sahalarında yapılan diğer bir çalışmada ise çalışma bulguları ile uyumlu olarak, cinsiyete göre maruz kalınan şiddet miktarının farklılaştığı belirtilmiştir (Milczarek, 2009, s. 66). Risk toplumu kuramına göre toplumdaki daha alt sosyal sınıfların karşılaştıkları riskler daha fazladır. Cinsiyetin sosyal sınıfı belirlediği ataerkil toplum yapılarında kadın olmanın dezavantajlı bir özellik olarak görülmesi, risklerle karşılaşma ihtimalini arttırmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının kadın olması ve toplum tarafından belirlenen bu özelliklere uymaması, müracaatçılar tarafından üretilen şiddet gibi risklerle karşılaşma ihtimalini arttırmaktadır. Türkiye’de de geçerli olan bu toplum yapısından dolayı müracaatçıların kadın sosyal hizmet uzmanlarına yaklaşımları ve beklentileri; erkek meslek elemanlarından farklı olmakta, şiddet uygulamayı daha kabul edilebilir görmektedirler. Risk toplumu kuramında daha alt sosyal sınıfla ilişkilendirilen yüksek risklilik durumu, adli sosyal hizmet alanındaki müracaatçılar tarafından cinsiyet özellikleri üzerinden kadın meslek elemanlarına uygulanmaktadır.

“Cezaevinde cinsiyet fark ettiriyor bence. İlk işe başladığımda kadın olmam nedeniyle cezaevinde ne işin var diye soruyorlardı, uygun olmadığını düşünüyorlardı. Şimdi tabi hem onlar hem biz alışıyoruz zamanla baş etmeyi öğreniyoruz onlar da durumu kabulleniyorlar.” (A-3)

“Mesela yöneticilerimizden bazıları kadın, sadece kadın yönetici benim kadın olmam sebebiyle üzerimde baskı kurmaya çalışabiliyor.” (A-4)

“Müracaatçılar cinsiyete de önem veriyor, kadın uzmanlardan daha talepkâr ve ısrarcı olabiliyorlar. Eğer uzman yapılı ve erkeğe çekiniyorlar.” (A-7)

Şekil 9. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Adli sosyal hizmet alanında katılımcıların yarısından fazlasının kendilerini işe ait hissetmediği gözlenmiştir. Buna göre katılımcıların işe olan aitlik hislerini etkileyen unsurlar incelendiğinde, iş motivasyonlarını ve işe bağlılıklarını azalttığını en sık belirttikleri unsurun, almış oldukları maddi gelirin yetersiz ve aynı işi yapan diğer meslek elemanlarıyla eşit olmaması olduğu görülmüştür. Kuruluşlarda yapmış oldukları işin ve almış oldukları sorumluluğun karşılığı olmayan bir ücret alınmasını, aynı kuruluştaki aynı işi yapan farklı meslek elemanlarının farklı özlük hakları ve gelirle çalışıyor olmasını eşitsiz bulan sosyal hizmet uzmanları, bunun iş doyumu ve aitliği

azaltabildiğini, iş stresini ise arttırabildiğini ifade etmişlerdir. Çalışma sonuçları ile uyumlu olarak alanyazında gelirin meslek elemanları tarafından yeterli bulunması halinde işe bağlılıklarının arttığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), beklentisinin altında aylık gelire sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının ise işe bağlılıklarının orantılı şekilde azaldığı (Safadi, 2019, s. 379) ve adil ücret politikası olmamasının bir sorun olarak görüldüğü belirlenmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30). Çalışma bulgularından ve alanyazındaki belirtilen çalışmalardan farklı olarak gelirin işe aidiyeti belirleyen bir unsur değil, sadece iş memnuniyetini etkileyebilen bir unsur olduğunu belirten araştırmalara da ulaşılmıştır (Başçılar ve Taşci, 2018, s. 339; Su ve ark., 2020, s. 10). Risk toplumu kuramında para, risk muafiyetini satın alabilen bir unsur olarak görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanları için maddi gelir iş ortamlarındaki güvenlik risklerinden ziyade iş dışındaki yaşamlarında karşılaşılabilecekleri risklerin azaltılması ve bu risklerle baş edebilmeleri için kendilerine güç sağlamaktadır. Birer meslek elemanı olarak katılımcılar aynı zamanda toplumsal sınıfların da bir üyesidir. Risk toplumlarında sosyo-ekonomik sınıfların belirlenmesinde ise maddi gelir önemli bir ölçüttür. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanının aylık gelirin yüksek olması toplumsal sınıfını yükseltirken, güvenlik riskleri ile karşılaşma ihtimalini azaltmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının ve ailelerinin toplumdaki farklı risklere karşı önlem alabilmeleri veya yaşadıkları stres duygusunun azaltılmasını sağlayan danışmanlık ve uğraşı grupları gibi çeşitli hizmetlerden faydalanması da doğrudan aylık gelir ile bağlantılıdır. Bu nedenle gelecekteki belirsiz risklere hazırlıklı olmayı veya yaşanan risklerin yarattığı olumsuzlukları onarmayı sağlamada yetersiz kalan gelir, bir ihtiyaç olan güvende olma hissini de hissedilememesine neden olmaktadır. Aylık gelirleri nedeniyle risk toplumu kuramındaki ütopya olan mutlak güvenlikten uzaklaşan katılımcılar, kendilerine korku yaşatan bu durum sebebiyle işe ait hissedememektedirler. Çünkü risk toplumu kuramına göre “Korkuyorum.” söylemi tüm eylemleri başlatan veya bitiren yani hareketi sağlayan duyguyu ifade etmektedir. Katılımcıların yaşamış olduğu korku da işe olan aidiyet hissini başlatan veya bitiren konumda olması risk toplumu kuramı ile paralel görülmektedir.

“Adli alanda mesleğimizin adı yok ve gelir açısından dezavantajlı kalıyoruz.” (A-1)

“Ait hissetmiyorum. Değerli olduğumu düşünmüyorum çünkü yaptığımız işin karşılığı olan bir maaş almıyoruz.” (A-2)

“Özlük hakları olarak diğer personellerin aldığı katkıları dahi bizim meslek elemanları olarak alamıyoruz. Biz adli sistemde sağlık sınıfında sayılıyoruz. O yüzden adalet bakanlığının, adalet bakanlığı personeline yönelik yaptığı hiçbir düzenlemeden faydalanamıyoruz. Bu da bizim iş yükümüz arttırırken maaşlarımızı müdür seviyesinden kâtip seviyesine indirdi. Sağlık personeliysek, sağlık bakanlığının vermiş olduğu özlük haklarından faydalandırmalarını istediğimizde ise sağlık bakanlığına adalet bakanlığı karşı çıkıyor siz burada görevlisiniz diye.” (A-8)

“Biz burada farklı özlük hakları olan ama aynı pozisyondaki aynı işi yapan kişilerle bir arada çalışıyoruz. Burada işine geldiğinde bana sen uzmansın, bilmelisin, yapmalısın diyor. Ama işine geldiklerinde de aynı pozisyonda çalıştığımızı söyleyebiliyorlar. Bu ikircikli tavır beni etkiliyor, işine geldiğinde uzmanım işine geldiğinde memurum. Kurumdan kuruma sosyal hizmet uzmanları eşit iş yapmamıza rağmen eşit ücret almıyoruz. Bu da aidiyet hissini azaltıyor.” (A-9)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların işten uzaklaşmalarına neden olan ve en sık belirtilen unsurlardan bir diğeri ise görev yaptıkları kuruluşlarda mesleki tanınırlığın olmaması ve mesleki saygınlık hissedememeleridir. Katılımcılar hukuk alanındaki çalışanların öncelikli görülmesi ve kendi mesleklerinin ikinci planda görülmesi, görev tanımının bilinmemesi, görev tanımında olmayan sorumluluklarla görevlendirilmeleri sonucunda mesleki saygınlık hissetmeyebilmekte, kendilerini sürekli olarak tanıtmaları gerekebilmektedir. Mesleki saygınlık hissedemediklerini belirten katılımcılar, bunun sonucunda maddi olanaklardan ve fiziksel imkânlardan da yeterince yararlanamadıklarını düşünebilmektedirler. Bu durum ise katılımcıların işten uzaklaşmalarında sık belirtilen bir unsur olarak huzursuz çalışma ortamını oluşturabilmektedir. Katılımcılar çalışma süreçlerinde bağlı oldukları idari birimlerin kendi mesleklerine ve yapmış oldukları işlere değer vermemesi veya iş tanımında olmayan işlerin de kendilerine verilmesi, diğer personellerin de idareyle benzer şekilde mesleki çalışmalarını değersizleştirilmesi gibi nedenlerle çalışma huzuru bozulabilmektedir. Ayrıca katılımcılar görev yapmakta oldukları kuruluşlarda çalışan idareci veya diğer personellerle eğitim seviyesi farklılıklarının olması halinde kendilerini ve mesleki çalışmalarının önemini anlatma ve sorun çözme yolları geliştirme

konularında iletişim kurmakta zorlanabildiklerini ve bu nedenle da iş huzurunun azalabildiğini belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma sonuçları ile uyumlu olarak adalet bakanlığı çalışanlarının görece daha düşük iş doyumuna sahip oldukları (Açan, 2018, s. 80), ceza infaz süreçlerine çalışan meslek elemanlarının hem kuruluşlara karşı olumsuz tutuma sahip oldukları hem de daha yüksek tükenmişlik hissettikleri belirtilmiştir (Maslach ve ark., 2001, s. 408). Çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazındaki farklı araştırmalarda yoğun iş yükü, kısıtlı süre, rol çatışmaları, mesleki karar vermede özgür olmama, süpervizör desteğinin yetersizliği ve iş yerinde güvende hissetmeme gibi durumların sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini arttıran ve sağlıklı şekilde çalışmalarını engelleyerek işten uzaklaştıran risk kaynakları olduğu belirlenmiştir (Bae ve ark., 2019, s. 328; Borritz ve ark., 2010, s. 969). Risk toplumu kuramına göre risk insanlar tarafından üretilmektedir. Herhangi bir şeye veya kişiye değer verme de benzer şekilde sadece insan tarafından yapılmakta ve insanın olmadığı bir ortamda değerden de söz edilememektedir. Mesleki değer verme iş yerindeki yöneticiler ve diğer meslek elemanları tarafından yapılmaktadır. Mesleki anlamda değersizlik hissi ise stres yaratan bir durum olması nedeniyle bir risk unsuru olarak değerlendirilmektedir. Değer görmediği bir ortamda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kuruluşlarındaki yöneticiler ve çalışanlar ile güvene dayalı bir ilişki kurmaları olanaklı görülmemekte ve güvensiz bir çalışma bağlamı ortaya çıkmakta, sosyal hizmet uzmanları tükenmişlik, korku ve stres gibi olumsuz duygular yaşamaktadır. Huzursuz çalışma ortamı ise meslek elemanlarının birbirine güvenmemesi ve müracaatçı işlemlerinin aksaması gibi sorunlara yol açarak hem meslek elemanlarını, hem kuruluş yöneticilerini hem de müracaatçı ve yakınlarını çeşitli güvenlik riskleriyle karşı karşıya bırakarak risk toplumu kuramındaki bumerang etkisini yaratmaktadır.

“Bu kadar riskli durumlarla yüz yüze çalışmamıza rağmen meslek adımızın bile tam söylenmiyor olması yıpratıcı. İdarenin tutumu da aitlik hissi açısından önemli. Her idareci de bir olmuyor tabi, yönetim anlayışına göre değişiyor.” (A-1)

“Yönetimle yaşadığımız sorunlardan ve çalışma koşullarından dolayı ait hissetmiyorum. Savcıyla da sorun yaşıyoruz. Biz sadece hükümlülerin tarafını tutuyormuşuz gibi düşünüyorlar. Mesela ben adamla 35 sefer görüşmüşüm ve buna göre riski düşüktür diyoruz, onlar bir görüşme bile yapmadan dosyasına bakarak hayır yüksek risklidir diyorlar. Hem birey

olarak ötekileştiriliyoruz hem de mesleki olarak, bu da çalışma isteğimizi bitiriyor.” (A-4)

“Kurumda diğer çalışanların eğitim seviyesinin düşük olması da zorlayıcı çünkü iletişimi derinden etkiliyor. Mesleğimin kurum içinde bilinmemesi nedeniyle sürekli kendimi anlatmak zorunda kalıyorum ve aidiyet duygum azalıyor.” (A-5)

“Ait hissetmiyorum. Adliye çok yeni tarihte multidisipliner çalışmaya başladı ama velayetler açısından bu sistem tam oturmadı. Görev unvanımızı bile yazarken zorlanıyorlar. Burada sadece avukat-hâkim-savcı vb. kendilerini ait hissediyorlar. Yıpranma nedeniyle tazminat hakkımız yok çünkü nereye ait olduğumuz belli değil, adalet bakanlığı sağlığa atıyor, sağlık bakanlığı da adalete. Bizler hukukun anlamlandırmakta zorlandığı raporlar yazıyoruz, onlar bizde var ya da yok diye kesin sonuçlar istiyorlar. Bize ana binada bile yer verilmedi ayrı bir ek binada çalışıyoruz gidip geliyoruz sürekli.” (A-7)

“Aslında bunu 3 yıl önce cevaplıyorsa olsam aitlik hissimin daha fazla olduğunu söyleyebilirdim. Ama son yıllarda deneyimsiz hâkim ve savcılarının hissettirdiği değersizlik hissi de artıyor. Çok genç ve deneyimsiz hâkim ve savcılar yaptığımız işin değerini fark edemedikleri için yalnız kalıyoruz ve tek başımıza mücadele ediyoruz. İş yükümüzün inanılmaz şekilde çeşitlenmesi ve artması etkili. Daha önce bir uzmanlaşma şansımız vardı. Örneğin aile mahkemesinde çalışıyorsanız aile ve boşanma vakalarında uzmanlaşma şansınız oluyordu. Bu daha iyi bir durumdu, şimdi son 3 senedir uzmanlaşma yok hepsine bakıyoruz. Aile, çocuk, vesayet, şiddet gibi hepsine bakmak da branşlaşmamı da engelliyor. Uzmanlaşma olmayınca da değer duygusu azalıyor. Bunların tamamından dolayı kuruma ait olma duygum çok ciddi sarsılmış durumda, bu nedenle emeklilik veya kurum değiştirme düşünüyorum.” (A-8)

“Ait hissediyorum. Yönetimin tutumu en etkili faktör bence.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların işten uzaklaşmalarına neden olan ve görece daha az ifade edilen diğer unsur ise sınırlandırılmışlık hissi hissetmelerine neden olan durumlardır. Katılımcılar özellikle adli sosyal hizmet alanında fiziksel olarak sınırlanmış cezaevleri gibi alanlarda görev yapmalarından dolayı ihtiyaç duyduklarında kuruma kolaylıkla giriş-çıkış yapamamaları, mesai saatlerinde telefonla görüşmemeleri ve iş yerine girişlerde detaylı bir aramadan geçmeleri gibi nedenlerle hem fiziksel hem de bilişsel anlamda sınırlandırılmışlık yaşayabildiklerini ve kendilerini de mahkûm gibi

hissedebildiklerini ifade etmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanında belirtilen sınırlandırılmışlık kodu doğrudan risk toplumu kuramı ile bağlantılıdır. Risk toplumuna göre var olan riskler nedeniyle insanların eylemleri sınırlanmakta ve kendilerini çeşitli önlemler alarak kontrol altına alma ihtiyacı hissetmektedirler. Bu durum insanların özgürlüklerini sınırlandırmaktadır. Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar alınan güvenlik tedbirlerinin yoğunluğundan ve bu tedbirlerin kendilerini de mahkûmlarla benzer şekilde etkilediğini düşünerek kendilerini sınırlandırılmış hissettirmektedirler. Her ne kadar risklerin kabul edilebilir seviyeye inmesi için güvenlik tedbirlerine ihtiyaç duyulsa da, bu tedbirlerin sadece risk yaratacak kişileri değil diğer bireyleri de etkilemektedir. Bu duruma bir kentte kurulan güvenlik duvarının sadece güvenliği bozan kişilerin değil o kentte yaşayan diğer insanların da davranışlarını sınırlandırması örnek gösterilebilir.

“Kurumun fiziksel koşulları çok önemli. Cezaevinde sürekli kapalı bir yerde olduğunuzdan zorlayıcı bir alan.” (A-5)

“Çalıştığım kurum dört duvar, mesai saatlerinde her şeyden kısıtlanıyoruz, mahkûm gibi aynı. Hatta mahkûmların telefon etme hakları varken bizde o hak da yok. Tamamıyla mahkûmun durumuyla aynı oluyoruz, izolasyon yaşıyoruz. Ama en büyük etken izolasyon, kapalı bir yerde bir mahkûmu cezalandırıracasına bizim de cezalandırılma hissimiz.” (A-6)

Katılımcıların sadece ikisi ise adli alanda mesleki yeterlilik hissetmenin, işe bağlılıklarını olumlu yönde etkileyebildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar adli sosyal hizmet alanını birincil uzmanlık alanı olarak gördüklerinde, mesleki başarı ve yeterlilik hissi nedeniyle mesleki doyum yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir.

“Ait hissediyorum, burası benim birinci alanım. Mesleğe ilk başladığımda da adli alan istemiştim.” (A-1)

“Ait hissediyorum. Çünkü bu alanda daha çok uzmanlaştığımı düşünüyorum. Başka kurumlarda çalışan arkadaşlarımızla konuştuğumuzda onların da yaşadığı kötü şeyleri duyunca alıştığım zorluğu tercih ediyorum diyebilirim. Kötünün iyisi en azından buraya alıştım gibi düşünüyorum” (A-3)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların tamamının karşılaştıkları güvenlik riskleri ve iş stresi yaratan ve yukarıda detaylı olarak yer alan unsurlar nedeniyle emekli olma, alan değiştirme ve kurum değiştirme şeklinde işten uzaklaşmayı düşünebildikleri, ancak bunun idare tarafından uygun görülmemesi, farklı iş imkânlarına ve becerilere sahip olmama ve ailevi nedenlerle gerçekleşmediği görülmüştür. Katılımcıların işten uzaklaşma isteklerinin nedenleri incelendiğinde bunların kişisel unsurlar olmadıkları, kuruluşun organizasyon yapısı ve kuruluş çalışanları ile ilgili olduğu görülmüştür. İşten uzaklaşmayı hiç düşünmemiş olan bir katılımcı ise olmamıştır. Alanyazında çalışma sonuçları ile bağlantılı şekilde özellikle genç meslek elemanlarının çalışmada da belirtilen stres unsurlarıyla benzer nedenlerle işten uzaklaşmayı isteyebildikleri; meslek deneyimlerinin artmasıyla birlikte ise işe devamlılıklarının ve aidiyetlerinin arttığı belirlenmiştir (Travis ve ark., 2015, s. 1089). Risk toplumu kuramında riskleri yaratanlar insanlardır. Katılımcıların güvenlik riskleri nedeniyle işten uzaklaşma kodunu kullanması, aslında riskleri yaratan kişilerden uzaklaşma düşüncesi ile bağlantılıdır. Ancak katılımcılar çalıştıkları bağlamı değiştirdiklerinde güvenlik riskleri azalabilme, artabilme veya sadece biçim değiştirme olasılıklarını denemekte, daha güvenli bir çalışma bağlamına sahip olma ihtimalini değerlendirmektedirler. Farklı insanlarla çalışma, farklı güvenlik risklerini beraberinde getirirse bile bu risklerin daha kabul edilebilir seviyede ve özellikle olması ihtimali, sosyal hizmet uzmanları tarafından makul görülebilmektedir. Ancak adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların hiçbirinin istihdam piyasasındaki risklerin veya ailelerinin karşılaşacağı risklerin daha fazla olması nedeniyle farklı insanlarla çalışarak daha kabul edilebilir risklerle çalışma ihtimalini deneyemedikleri görülmüştür. Bu noktada risk toplumu kuramının belirttiği üzere bir risk değerlendirmesi yapma ve en makul olanının seçme fikrinin geçerli olduğu görülmektedir.

“Oldu, ilk başladığımda çok fazla mobbing vardı. Başka yerlere geçmeyi düşündüm, sınava girebilir miyim diye düşündüm. Belli bir dönemde çok stresli olduğundan hem adli olarak hem idari olarak çok zorluydu.” (A-3)

“Ben ilk başta farklı bir cezaevinde başlamıştım. İlk başladığımdan heyecanlıydım, severek yapıyordum. Görüşmeler yapıyordum, sosyal etkinlikler düzenliyordum, spor faaliyetleri hazırlıyordum. Sonra bir yazı geldi sadece mahkûmun yararını düşünüyordum da güvenliği

düşünmüyormuşum gibi. Ben de bunu idarecime anlatmaya çalıştım fakat anlamadık. Eğitim konusunda da farklılıklarımız olduğundan iletişim kuramıyoruz. Kapalı cezaevinde 5 yıldır çalışıyorum ve artık başka bir yere geçmeyi istedim, belli bir süre sonra etkili olmadığımı düşündüm. Yeterli puanım vardı aslında denetimli serbestliğe geçmek için ama tayin isteğim kabul olmadı. Bundan dolayı da umutsuzum, mahkûmlar gibi düşünmeye sevk ediyor. Bazen özele mi geçsem diye düşünüyorum ama o da mantıklı gelmiyor.” (A-4)

“Daha bugün düşündüm. İstifayı düşündüğümü söylemişim eşime. Bu ortamın benim meslekten uzaklaştırdığını söyleyebilirim. Başka bir iş alanında imkânım olsa, geçmeyi isterdim ama maalesef öyle bir imkânım yok.” (A-5)

“Ait hissetmiyorum. İmkânım olsa bırakıp başka bir alana giderdim. Maaş da etkili, kuryelik de yapsan aynı maaşı alıyorsun zaten. Ben neden şehir şehir gezip uğraşayım ki istediğim şehirde yaşadım. Daha zor bir iş biliyorum ama sosyal anlamda daha rahat olurdum.” (A-6)

“Her memur gibi düşündüm. Uluslararası deneyimim var oraya dönmeyi düşündüm ama aileden dolayı gidemedim.” (A-7)

“Son 1 yıldır çok fazla düşünüyorum. İnanılmaz iş yükü var, her sene katlanarak artıyor. Duygusal olarak da artık yorumlaya başladığımı hissediyorum. Hâkim ve savcıların hissettirdiği değersizlik hissi de artıyor.” (A-8)

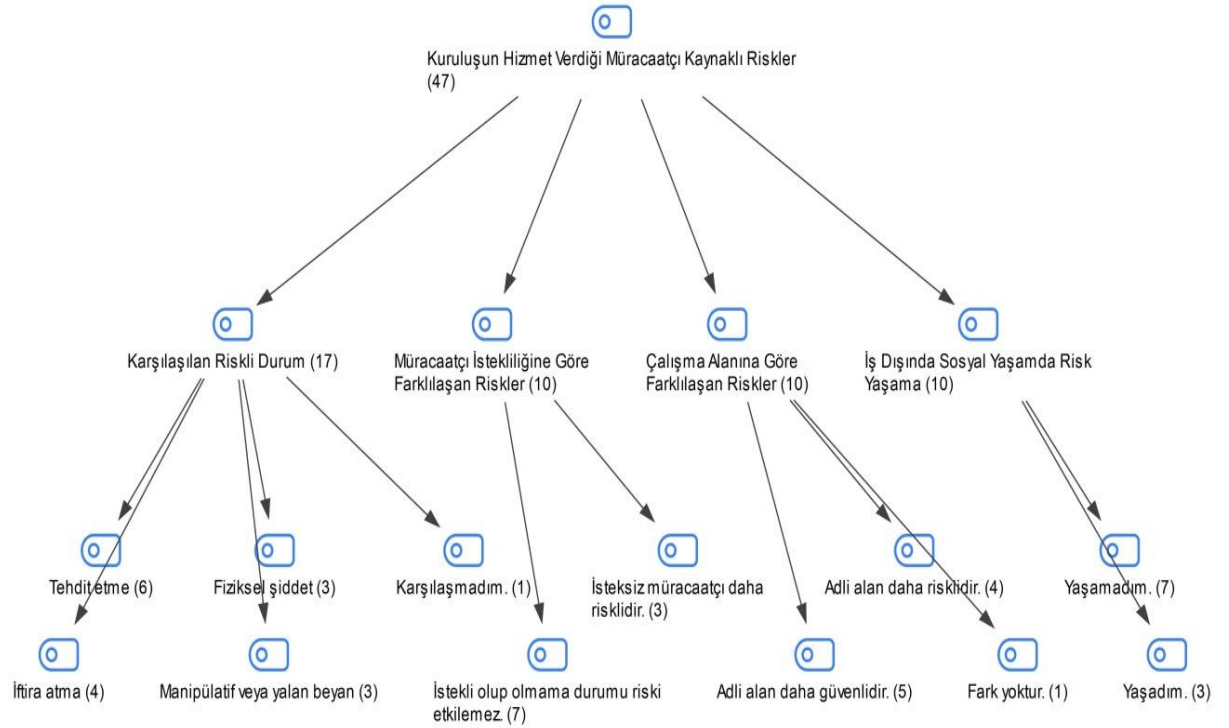
“Düşündüğüm oldu. Ücretler noktasında verdiğim emeğe karşılık gelmediğini düşünüyorum. Öyle bir fırsatım olsa değiştirmeyi isterdim. Mobbing hissettiğim bir zaman dilimi olmuştu o zaman da fırsatım olsa gitmek isterdim.” (A-9)

4.2.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel unsurlar; müracaatçı kaynaklı riskler, kurum ve meslek elemanları kaynaklı riskler ve süpervizyona erişim durumu kaynaklı riskler bağlamlarında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 10, Şekil 11 ve Şekil 12’de yer almaktadır.

4.2.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler

Şekil 10. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Adli sosyal hizmet alandaki katılımcılar karşılaştıkları riskli durumları belirtirken en sık, tehdit edilme ifadesini kullanmışlardır. Katılımcılar adli sosyal hizmet alanında rapor yazarak müracaatçıların ve yakınlarının hukuki süreçlerine yön vermeleri dolayısıyla verdikleri karardan memnun olmayan veya istedikleri sonuca ulaşamayan bir tarafın her zaman bulunduğunu, bu nedenle de yazmış oldukları raporlar neticesinde, adli süreç devam ederken veya sonrasında çeşitli tehditlerle karşılaşabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma ile benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının en sık sözlü taciz ve tehdit ile karşılaştıkları belirtilmektedir (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110; Madsen ve ark., 2010, s. 438; Nho ve Choi, 2009, s. 43). Adli sosyal hizmet alanında katılımcıların müracaatçı kaynaklı güvenlik riski yaşamaları belirsiz bir durum olmakla beraber, gerçekleşme ihtimali çalışma ortamında korku ikliminin yaratılmasına neden olmaktadır. Risk toplumu kuramına göre insan tarafından üretilen ve katılımcıların en sık kodladıkları bir risk türü olarak şiddetin

gerçekleşme ihtimali, çalışılan insan ve bağlamın özelliklerine göre değişmektedir. Ancak bu kodun sıklıkla belirtilmesi, riskin gerçekleşme ihtimalinin yüksek olduğunu göstermektedir. Risk toplumu kuramına göre müracaatçıların şiddeti kullanılabilir bir yöntem olarak görmesi bu kişilerin, toplumdaki rehabilitasyon kaynaklarına ulaşamadıklarını ve sağlıklı şekilde toplumsallaşamadıklarını, bu durumun da yine toplumdaki güvenlik hissini azalttığını yani bumerang etkisi oluşturduğunu düşündürmektedir.

“Kendilerine zarar vermekle bizleri tehdit ediyorlar. Aklımda kalıyor ve duygusal bir yük oluşturuyor bence.” (A-2)

“Tehdit aldım ama güvenlik önlemi alınıyor bu nedenle tehdidi gerçek eyleme geçiren olmadı. Görüşmeyi tehdit ederek terk edebiliyorlar, yapıp yapmayacaklarını bilemiyorsunuz. Aldığımız kararlardan dolayı hepimizle ilgili tehditler gelebiliyor. Şimdiye kadar gerçekleştiren olmadı ama adımızın geçtiği oluyor tehditlerin içinde.” (A-3)

“1,5 yıl önce uzun süre çalışma yaptığımız ve iyi yönde gelişen bipolar hastalığı bir mahkûm sırf görüşme isteği istediği şekilde olmadı diye bir anda bana bağırdı. Ben de sağlıklı bir iletişim kuramadığımızı bu yüzden görüşmeyi bitirdiğimi, daha sonra görüşmek isterse görüşebileceğimizi söyleyip infaz koruma memuruyla çıkarken bana hakaret etmişti, daha sonra da tehdit dilekçeleri yazdı. Bu nedenle artık onunla görüşmeme kararı aldık. Çünkü bize karşı cephe almıştı. Vücudunun aranmayan yerlerine bir şey saklayıp veya dilinin altına jilet koyut bize saldırabilir diye o riski alamadım.” (A-4)

“Ev incelemesine gittiğim bir adam bana sen benim evime gelmeye iyi cesaret ettin demişti. Madde kullanımı ve terörle ilgili suçlarda rapor yazarken adam lehime yaz yoksa sen bilirsin demişti. Rüşvetle ilgili bir dosyada karar verirken de baskı yapmışlardı. İstismar durumu olan bir çocukla yaptığım adli görüşmeyi duruşmada anlattıktan sonra ölüm tehdidi almıştım.” (A-7)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların karşılaştıkları ve daha az sıklıkla belirttikleri diğer bir güvenlik riski ise iftiraya maruz kalmaktır. Katılımcılar müracaatçıların ikincil kazanç elde etme ve vermiş olduğu karardan dolayı meslek elemanını cezalandırmak isteme nedenleriyle iftiraya maruz kalabildiklerini, bunu sonucunda ise hem hukuki anlamda risk yaşadığını hem de sosyal anlamda yoğun bir

stres yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. İftiraya maruz kalma unsuruyla benzer şekilde katılımcılar, müracaatçıların manipülatif veya yalan beyanlarda bulunması nedeniyle de hukuki anlamda soruşturma geçirebildiklerini veya iş huzurlarının bozulabildiğini belirtmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanındaki sosyal hizmet uzmanlarının raporları, hukuki süreçlerde en az bir tarafı memnun etmeyen sonuçlar içermektedir. İstemiş olduğu sonuca erişemeyen, diğer bir deyişle riskli gördüğü durumu deneyimleyen müracaatçı, riskten etkilenen tek kişi olmamayı ve bu riske neden olan kişilerin de risklerden etkilenmelerini isteyebilmektedirler. Alanyazında bu bulgu ile bağlantılı olarak sosyal hizmet uzmanlarının her ne kadar uzun vadede zorluklar yaratsa da, çalışma süreçlerinde çoğunlukla hayati tehlike oluşturmayan güvenlik riskleri ile karşılaştıkları belirtilmektedir (OSHA, 2015, s. 2). Risk toplumu kuramına göre de bumerang etkisi olarak tanımlanan bu durum müracaatçıya göre sosyal hizmet uzmanının yarattığı risklerden yine kendisinin etkilenmesi şeklinde gerçekleşmektedir. Müracaatçı tarafından kurama uygun şekilde yorumlanan bu durum, sosyal hizmet uzmanı tarafından öngörülen ve kaçınılması gereken bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada müracaatçının risk değerlendirmesi ile sosyal hizmet uzmanını risk değerlendirmesinin farklılaştığı görülürken, hesap verebilir ve kanıta dayalı uygulamanın önemi ortaya çıkmaktadır. Mevzuat ve standart risk değerlendirmeleri her ne kadar mesleki olarak sınırlandırıcı görünse de güvenlik risklerinin kabul edilebilir seviyeye indirilmesi ve mümkün olan en yüksek güven hissinin taraflara sağlanması için işlevsel bir önlem olarak görülmektedir.

“İkincil kazanç sağlamak için görüşmelerde çok fazla yalan söylüyorlar.”
(A-2)

“Bir kadın mahkûm bir görüşme talep etti. Allahtan yanımda iki tane de memur vardı. Görüşmede benim tek başıma karar veremeyeceğim bir şey istedi. Müdüre danışmam gerektiğini söyledim. Müdür de onayladı sonra, sorun çıkarmayan bir mahkûm olduğundan. Sonra kadın mahkûm ben istediğimi yaptırabiliyorum, sosyal hizmet uzmanıyla duygusal ilişkimiz var falan diye yalanlar söylemiş. Sonradan ben bunu infaz memurundan öğrendim. Benim için çok rahatsız ediciydi, iftira attı bana orada.” (A-6)

“Verdiğimiz kararlar neticesinde rüşvet aldın gibi iftiralara maruz kalıyoruz.” (A-8)

“Mesela hasta olmamasına rağmen ilaç yazdırmak istiyor, yazmayınca da şikâyet ediyorlar. Manipülasyonla çok sık karşılaşıyoruz o nedenle. Mahkûm başka bir birimin yapmadığı işi bizim üzerimizden yaptırmak istiyor. Mesela ailesine şantaj yaptırmaya çalışıyor. Görüşme yapılanların büyük bölümü manipülatif, çok küçük bölümü gerçekten hizmete ihtiyacı olan kişiler.” (A-9)

Katılımcılar, adli sosyal hizmet alanında bulunan müracaatçıların yoğun bir stres ve öfke hissetmelerinden dolayı sağduyulu olmakta zorlanabildiklerini ve bunun neticesinde çalışma alanlarında fiziksel şiddete maruz kalabildiklerini ifade etmişlerdir. Yaşanan fiziksel ve sözlü şiddet müracaatçıları arasında olabildiği gibi doğrudan meslek elemanlarına da yönelik de olabilmektedir. Her iki şekilde de katılımcılar fiziksel şiddete maruz kalmakta veya bu şiddet ortamının yarattığı iş stresinden olumsuz yönde etkilenebilmektedirler. Alanyazında her ne kadar adli alan özelindeki fiziksel şiddete ilişkin sonuçlara erişilemese de çalışmayı destekleyen, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma süreçlerinde fiziksel şiddete maruz kaldıklarını belirten araştırma sonuçlarına rastlanmıştır (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29; Regehr ve Glancy, 2011, s. 236). Risk toplumu kuramına göre insan tarafından üretilen risklerden biri olan fiziksel şiddet, çalışma bağlamındaki strese ve mesleki çalışma sürecindeki tarafların özelliklerine göre gerçekleşme ihtimali bulunan bir risk durumudur. Katılımcılar tarafından kodlanmış olması, bu risk ihtimalinin yüksek olduğunu ve kuruluşlarda korku iklimi yaratan bir unsur olduğunu göstermektedir.

“Doğrudan bana olmadı ama kendi aralarında bir kavga olmuştu birlikte gittiğimiz bir spor etkinliğinde. Yanımızda yeterli sayıda infaz memuru da yoktu. Sonra antrenörler falan araya girip ayırmıştık. Ama sonuçta adli sisteme dâhil oldukları için toplumda bir ön yargı vardı bu kişilere, işte ortamı bozarlar zaten bir şey olmaz bunlardan diye bakıyorlardı. Orada böyle bir şeyin olmuş olması müracaatçı grubun ve bizim imajımız açısından hoş olmadı. Duygusal anlamda yıprandığımı hissetmişim o gün.” (A-1)

“Görüşme esnasında ses yükseltme, hareketlenme, bana doğru hamle yapma gibi durumlar oluyor.” (A-3)

“Çalıştığımız konuların tamamı çok hassas ve taraflar kararlardan memnun olmayabiliyor. Mesela çocuğun ailesi benim yazdığım rapora bir şekilde erişip okuyabiliyor. O zaman da benim açımdan sorun oluyor. Ayrıca

istismar vakalarına da bakıyoruz adliyede, istismarcının yakınları bizi taraf olarak görebiliyor çocuğun avukatı gibi görebiliyor. O zamanda adliyede bize saldırabiliyorlar.” (A-7)

“Bir aile görüşmesi yapıyordum, normalde tarafları biz bir araya getirmemeye çalışırız rızaları olmazsa. Fakat ne olduysa taraflardan biri randevu saatinden önce geldi, benim görüşme yaptığım sırada geldiler. Tam biz görüşmeden çıktığımızda karşılaştılar kurumun içinde. Taraflardan biri diğerine saldırdı, ben müdahale etmek durumunda kaldım, araya girdiğimden bana da saldırdı. Çocuk teslimleri daha sorunlu geçiyor. Uzman eşliğinde bir görüşme yapmam gerekiyordu. Çocuktan gözümü hiçbir şekilde ayırmama rağmen teslim almaya gelen ebeveyn bizi taraf tutuyormuş gibi düşünüp saldırmaya çalışmıştı.” (A-8)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların sadece biri ise herhangi bir riskli durumla karşılaşmadığını belirtmiştir. İlgili katılımcı görev yaptığı kuruluşta alınan güvenlik önlemleri sayesinde bu risklerle karşılaşmadığını, ancak güvenlik önlemleri bulunmayan bir alanda çalışması halinde bu risklerle karşılaşabileceğini ifade etmiştir. Risk toplumu kuramına göre mutlak güvenlik bir ütopya olsa da alınan her bir güvenlik önlemi risklerin belirli oranda azalmasını sağlamaktadır. Bu kodda da aslında risk toplumu kuramının risklerin belirli oranda önenebilir olduğu görüşü desteklenmektedir. Katılımcı her ne kadar alınan güvenlik önlemleri sayesinde bir güvenlik riski yaşamamış olsa da bu mutlak güvenlik içinde çalıştığını göstermemekte, henüz gerçekleşmemiş risklerin olduğunu ancak bunların öngörülemediğini göstermektedir. Gerçekleşmemiş olan bu risklerin önlenmesi için güvenlik talebinde bulunması ise ancak bu riske dair farkındalık kazanılmasına veya bu riskin bizzat gerçekleşmesi ve sonuçlarının meslek elemanları tarafından gözlenmiş olmasına bağlıdır.

“Benim çalıştığım müracaatçı anlamında suç eğilimli veya suça bulaşmış kişilerden oluşuyor. Ama ona rağmen müracaatçı kaynaklı bir risk durumu yaşamadım. Güvenliğin yoğun olduğu bir alanda çalıştığım için santıyorum. Ama dışarda başka bir alanda çalışsaydım saldırı olabilirdi.” (A-5)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısında fazlası müracaatçılarıyla iş dışındaki sosyal yaşamlarında karşılaştıklarında, herhangi bir riskli durum yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların bir bölümü cezaevlerinde kalma süresinin uzun olması nedeniyle müracaatçıları ile karşılaşmadıklarını düşündüklerini

belirtirken diğerk bölümü ise karşılaştıklarını ancak olumsuz bir durum yaşamadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda görev yapılan birimin nüfusunun az olması, çalışma yapılan müracaatçı grubunun yaşı gibi özelliklerin sosyal yaşamda karşılaşma ihtimallerini ve niteliğini değiştirebildiği düşünülmektedir. Çalışma bulgularıyla benzer olarak alanyazında köy gibi küçük yerleşim birimlerindeki sosyal hizmet uzmanlarının toplumdaki anonimliğinin azalmasına bağlı olarak (Krings, 2012, s. 26), iş dışındaki sosyal yaşamlarında kendilerine ve yakınlarına yönelik güvenlik risklerinin gerçekleşebildiğini (Green ve ark., 2010, s. 96), bu nedenle belirli saatlerde belirli yerlerde bulunmama gibi bireysel tedbirler aldıkları belirtilmiştir (Green ve ark., 2010, s. 100-101). Risk toplumu kuramına göre riskler küresel olarak yayılmakta, mekân, zaman ve kişilerden bağımsız olarak var olabilmektedir. Belirtilen kodda katılımcıların çoğunluğunun iş dışında kendi sosyal yaşamlarında, işte müracaatçılar tarafından üretilmiş risklerle karşılaşmıyor olmaları, risklerin sosyal hizmet uzmanlarının özel yaşamlarını etkilemediğini veya etkilese bile farkında olunmadığını göstermektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının güvende olma hissini arttırdığından istenen bir durum olarak değerlendirilmektedir.

“Henüz öyle bir şey olmadı. Genelde cezaevinde ceza süresi uzun olduğundan olabilir.” (A-5)

“Karşılaştık ama herhangi bir sıkıntı yaşamadık, selamlaştık o kadar. Hatta küçük yaşta müracaatçılara hizmet verdiğinde, gerçekten onlar için çabaladığında seninle duygusal bağ da kuruyorlar. Sosyal medyadan falan yazabiliyorlar ama hiç kötü bir şey almadım. Ama bu hiç almayacağım anlamına gelmez. Bir sürü reddettiğimiz ve kişilerin aleyhinde olan kararlar da veriyoruz. İlerleyen dönemlerde olumsuz durumlarla karşılaşabilirim.” (A-9)

“Hayır karşılaşmadım. Küçük bir ilde yaşadığımdan sokakta sürekli karşılaşıyoruz ama olumlu veya olumsuz bir durum olmuyor.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısından azı ise sosyal yaşamlarında müracaatçıları veya yakınları ile karşılaştıklarını ve bu durumun tehdit edilmelerine, sözlü şiddet yaşamalarına ve yüksek düzeyde güvenlik riski hissetmelerine neden olabildiği gözlenmiştir. Ayrıca karşılaşılan bu durumlarda sadece sosyal hizmet

uzmanının değil aynı zamanda aile üyelerinin de güvenlik riski tehdidi altında olmalarına neden olabildiği ve bunun meslek elemanlarında yoğun bir kaygı hissini ortaya çıkardığı görülmüştür. Alanyazında da paralel olarak sosyal hizmet uzmanlarının günlük yaşamlarında müracaatçıları tarafından fiziksel olarak takip edilebildiği (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236) ve özel mallarına zarar verilebildiği belirtilmektedir (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29). Risk toplumu kuramına göre riskler küresel olarak yayılmakta, mekân, zaman ve kişilerden bağımsız olarak var olabilmektedir. Katılımcıların iş dışındaki kendi özel yaşamlarında, müracaatçılar tarafından üretilmiş olan risklerle karşılaşılıyor olmaları riskin dağılılabile özelliğini göstermektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının yoğun korku ve güvensizlik hissetmesine neden olmaktadır. Risk toplumunda en çok kaçınılması gereken bu duruma karşı sosyal hizmet uzmanları güvenlik önlemlerine ve baş etme becerilerine ihtiyaç duymaktadırlar.

“Bir müracaatçıyla sokakta karşılaşmıştım. Boşanma aşamasında olan bir adamla ilgili velayet raporu istenmişti. Bu müracaatçıyı çağırdım bu raporu doldurmamı kabul etmedi. Ona raporla ilgili bilgi verdim, ne olduğunu anlattım kabul etti. Sonra raporu yazarken aklımda şüpheler varmış ki raporu yazmanı istemiyorum dedi. Ben de o zaman tutanak tutalım dedim, onu mahkemeye gönderdim. Bu adamla sokakta karşılaştık sonra bana dedi ki nasıl bir rapor yazdıysan hâkim beni boşadı dedi. Ben raporu göndermedim dedim ama adam benim yüzümden boşandığını düşündü. Orada herhangi bir sorun yaşayabilirdim ben. Evimin hemen girişindeki sokakta تنها bir saatte olmuştu.” (A-6)

“Dışarda karşılaşıyoruz muhakkak, mesela bir kurye bana sen bana velayet raporu yazmıştın o yüzden çocuğumu karıma verdiler diye tehditkâr konuşmuştu. Sonuçta evimin kapısına kadar gelmiş evimi öğrenmiş. Bu olaydan sonra kendi evimle ve çocuklarımla ilgili huzursuzluk yaşadım bir şey olur mu diye. Bir sefer de ailemle alışverişteyken bir kadın müracaatçı ile karşılaşmıştık, kadın sen benim çocuğumu aldın diye bağırıp öfke kusmuştu.” (A-7)

“Çok sık oluyor. Müracaatçı aynı zamanda komşu çıkabiliyor veya mesela sanayiye gidiyorsun orada da karşılaşabiliyoruz. Alışverişte veya yürüyüşteyken karşılaşabiliyorsun çok geniş bir kitleyle çalışıyoruz. Vesayet davasına baktığımız müracaatçılarla karşılaşmalarımız bazen tatsız oluyor. İşimiz gereği yazdığımız rapor bir tarafı memnun etmeyebiliyor. Bu kişiler bize insanların içinde sen yanlı davrandın, taraf tuttun, haksızlık yaptın direk veya dolaylı imalarla karşılaşıyoruz sürekli olarak. Ama profesyonelce yaklaşıyoruz bu durumlarda, mesleki değerlendirme

olduğunu, değerlendirmenin farklı araçları olduğunu, onlar için yeterince zor olduğunu bildiğimizi ancak değerlendirmeye de ihtiyaç duyulduğunu çok da restleşmeden anlatmaya çalışıyoruz. Ama bu her zaman kolay olmuyor tabii.” (A-8)

Çalışmaya katılan adli sosyal hizmet alandaki katılımcılar, sosyal hizmetin çalışma alanlarındaki riskleri adli sosyal hizmet alanıyla kıyasladıklarında, yarısının adli alanı diğer sosyal hizmet alanlarına kıyasla daha güvenli bulduğu gözlenmiştir. Katılımcılar çalıştıkları kapalı kuruluşlarda yoğun güvenlik önlemlerinin alınması, ev ziyaretleri gibi kurum dışı görevlerin bulunmaması ve çalışma süreçlerinin prosedürlere uygun yapılıyor olması nedenleriyle güvenlik risklerinin daha az olabildiğini düşünmektedirler. Aynı zamanda bu katılımcıların bir bölümü kuruluş dışındaki ortamlarda müracaatçı ve yakınlarıyla herhangi bir güvenlik önleminin bulunmadığı alanlarda karşılaşma olasılıkları bulunmasından dolayı, adli sosyal hizmet alanını daha riskli olarak görebilmektedirler. Risk toplumu kuramına göre riskler tamamen ortadan kaldırılamayacağı için mümkün olduğu kadar kabul edilebilir seviyeye indirilmesi hedeflenmektedir. Risklerin makul seviyeye indirilmesi ise güvenlik önlemleri ile sağlanmaktadır. Diğer sosyal hizmet alanlarından farklı olarak adli sosyal hizmet alanı en çeşitli sayıda ve en kapsamlı araçsal güvenlik önlemlerinin alındığı alan olarak görülmektedir. Bu durumun bir sonucu olarak sosyal hizmet uzmanların kendilerini iş ortamlarında diğer sosyal hizmet alanlarına kıyasla daha güvende hissetmektedir. Bu durum risk toplumu kuramında istenen bir durum iken, iş dışındaki ortamlara da iş kaynaklı risklerin dağılıyor olması, sosyal hizmet uzmanları tarafından adli alanda çalışmaya dair bir risk unsuru olarak görülmektedir.

“Bakanlık olarak baktığımda bence en güvenli yerde çalışıyorum kapalı bir kurumda olarak. Buralarda görüşmelerimizi infaz koruma memurları ile birlikte yapıyoruz. Ama farklı bakanlıklarda ev ziyaretleri yapılması gerekiyor ve bazı yerlerde tek başlarına gidiyorlar. Bu bence çok riskli bir durum.” (A-2)

“Tabii farklılık vardır. Mesela benim çalıştığım kurum güvenlik anlamında üst düzey önlemler alındığından müracaatçılar bakımından sorun yaşamıyorum. Yanımda güvenlikler oluyor. Bu da benim kendimi rahat ve güvende hissetmemi sağlıyor. Fakat arkadaşlarımla anlattıklarına göre bir sosyal hizmet merkezinde çalışsaydım ve ev ziyaretlerine gitseydim kendimi

daha risk altında hissederdim. Burada böyle bir risk yok, sorun olduğunda güvenliklerin geleceğini bilmek güvende hissettiriyor.” (A-5)

“Cezaevlerinin daha güvenli olduğunu düşünüyorum. Adli alan aynı anda hem en güvenli hem de en tehlikeli alan. Kurum içinde hiçbir risk yok bir şey olmaz ama kurum dışına çıktığında herhangi bir tehlikeye karşı tamamen açığız. Bizim çalıştığımız kurumlar uzak mesafelerde olduğundan servisle gidiyoruz. Bizim de bu servislerle gidip geldiğimiz herkes tarafından biliniyor. Çok kolay takip edilebilir ve indiğimizde herhangi bir şiddet uygulanabilir. Ama kurum içinde de en güvenli yer.” (A-6)

“Alanlar arasında fark var. Özel bakım merkezinde, çocuk yuvasında, evde bakım servisinde çalıştım. Özel bakım merkezinde engelliler saldırabiliyor. Ben en çok engelli bakımda çalışırken zorlanmıştım. Her an ölüm tehlikesi vardı ve hukuki risk oluşturabilecek bir yerdi. İşsiz kalmayı tercih ederdim. Hem ruhen çökertiyor insanı hem de adli vakaların içine sokabiliyor sizi.” (A-7)

“Cezaevi dışarıdan daha riskli gibi görünüyor. Ama mahkûmlar buradan çıktıktan sonra başka bir kuruma gidecek, ben o kurumlarda çalışıyor olsam yine aynı kişilerle görüşecektim. Burada en azından güvenlik tedbirleri var. Bence kimi noktalarda cezaevleri diğer alanlara göre daha güvenli. Mesela hastaneye girerken kimsenin üstü aranmıyor ama burada üst aramasıyla giriliyor. Ben hastanede çalışmış olsam aynı adama daha güvensiz bir ortamda hizmet verecektim.” (A-9)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısından azı ise adli alanı diğer sosyal hizmet alanlarına göre daha riskli görmektedirler. Belirtilen katılımcılar müracaatçıların ceza infaz sürecinde olmalarından dolayı öfkeli ve mesleki çalışmalara katılmada isteksiz olmaları nedeniyle güvenlik risklerinin ve iş stresinin daha fazla olabildiğini düşünmektedirler. Ayrıca adli sosyal hizmet alanındaki mesleki çalışma süreçlerinde şikâyet, iftira veya idari sorunlar nedeniyle suçlu konuma girebilme konusu, meslek elemanları açısından önemli bir iş stresi unsuru olabildiği gözlenmektedir. Adli sosyal hizmet alanını daha riskli olarak tanımlayan katılımcıların adli alanda, ancak kuruluş dışında görevlendirilen çalışanlar olduğu; adli alanı güvenli olarak görenlerin ise kapalı kuruluşlarda, sadece kuruluş içinde çalışan meslek elemanları oldukları görülmektedir. Alanyazında ise farklı sosyal hizmet alanları ile karşılaştırılmaksızın, güvenlik riskleri barındırması nedeniyle adli sosyal hizmet alanı riskli olarak değerlendirilen bir alan olarak değerlendirilmiştir (Demir, 2020, s. 78-80; Dwod, 2021; Sorensen ve ark., 2011,

s. 147). Risk toplumu kuramında güvenlik risklerinin kabul edilebilir seviyeye indirilmesi için güvenlik tedbirlerine ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir. Adli sosyal hizmet alanı, bu güvenlik tedbirlerinin en çeşitli ve kapsamlı şekilde alındığı sosyal hizmet alanlarından biridir. Başta ceza infaz süreçlerinde sorun yaşanmaması hedefiyle alınan bu tedbirler sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik hissini de arttırmaktadır. Ancak alınan tedbirler kuruluş içinde iken riskler hem kuruluş içinde hem de kuruluş dışındadır. Bu durum risk toplumu kuramında riskin sınır tanımadan dağılabilmesi olarak belirtilmektedir. Alınan tedbirlerin dağılan değil kuruluş içinde kalan yapıda olması, adli sosyal hizmet alanında özellikle kuruluş dışındaki ortamlarda görev yapması gereken sosyal hizmet uzmanlarının belirsizlikler karşısında daha fazla korku hissetmelerine neden olmaktadır.

“Her alanda farklı riskler var. Engellilik alanında ruhsal hastalığı olanlar da vardı yaşlılar da vardı. Bir anda saldırabiliyorlardı ve orada bir güvenlik önlemi yoktu, sonuçta görüşmeyi tek başınıza yapıyorsunuz. Cezaevinde yanınızda güvenlik var ama adli anlamda riskleri oluyor. Her an sanki olma riski oluyor. Ama cezaevinde daha yüksek risk olduğunu söyleyebilirim.” (A-3)

“Daha önce çocuk alanında sevgi evinde staj yapmıştım. Buradaki motivasyonum da yüksekti görüşmelerimiz de iyi geçiyordu. Bu alan bence adli alana göre daha az riskliydi.” (A-4)

“Adli sistemde şimdi ev incelemelerine giderken risk altındayım. Adli sistem benim bu incelemelere nasıl gittiğimi umursamıyordu sadece git diyordu. Orada başıma bir şey gelse bunula ilgili alınabilecek hiçbir önlem yok. Çünkü yasal görevlendirme yok, dosyayı gönderiyorlar sadece. Çok kritik dosyalarda, korunma ihtiyacı hissettiğim durumlar oluyor ama araçta sadece şoförle birlikte gidiyoruz ki onun da beni koruma sorumluluğu yok. Daha önceki çalıştığım yetiştirme yurdundaki yöneticimiz yaşadığımız sorunlarla ilgili bizimle iletişim halinde olurdu. Burada hem hâkim-savcıdan, hem avukatlardan, hem müracaatçı hem de yakınları tarafından risk altında kalıyoruz. Ama adli sistemde olmama rağmen benim güvenliğimi sağlayacak bir muhatap yok. Bağlı olduğumuz müdürlük var evet ama emir yetkisi olmadığından koruma etkisi olmuyor.” (A-8)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların sadece birisi ise adli alanın diğer sosyal hizmet alanlarına kıyasla güvenlik riskleri açısından bir farkı olmadığını belirtirken, tüm sosyal hizmet alanlarında güvenlik risklerinin bulunduğunu ifade etmiştir. Bu kodda

belirtilen durum risk toplumu kuramında mutlak güvenliğin ütopya olması ve yaşamın her anının çeşitli riskleri barındırması görüşü ile paralellik göstermektedir.

“Bence farkı yok. Sosyal hizmetin her alanı riskli gibi geliyor bana.” (A-10)

Katılımcıların yarısından fazlası müracaatçıların mesleki çalışmalara katılma konusunda istekli olma veya olmama durumlarının güvenlik risklerini etkilemediğini, adli alanda bir cezalandırma süreci içinde olan kişilerin eğer herhangi bir kazançları bulunmuyorsa, istekli olmayabildiklerini belirtmişlerdir. Bu durumun sosyal hizmet uzmanları açısından güvenlik risklerini arttırmadığını ancak mesleki çalışma yapmayı zorlaştırdığını ve müracaatçılarda bir değişim yaratmanın zor olduğunu, bunun sonucunda ise mesleki tatmin duygusunun azalmasına bağlı olarak iş stresi yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Çalışma bulgularından farklı olarak alanyazında ise müracaatçıların kendi istekleriyle değil, yasal zorunluluklar nedeniyle mesleki çalışmaya katılmaları halinde şiddet içeren davranışlarda bulunabildikleri belirtilmiştir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Diğer bir araştırmada çalışma bulgularından farklı olarak müracaatçıların ücretli olarak sosyal hizmet uzmanlarından destek aldıkları durumlarda istekli olmalarına rağmen ücret ilişkisi olması nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarından aşırı talepkâr olmaları nedeniyle tükenmişlik yaşatabildikleri de belirtilmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1009).

“Her zaman karşılaşıyoruz, bizdeki müracaatçılar zaten ceza sisteminde olduklarından haliyle kendilerini ne suçlu görüyorlar ne de bu cezayı hak ettiklerini düşünüyorlar. Ama isteksiz oldukları için riskliler diyemem. Bana karşı riski olmuyor, adli kararı değiştiremeyeceklerini bildiklerinden bizden bir şey talep edemiyorlar.” (A-1)

“Evet gerekti, özellikle madde kullanımı olanlarla. Bu müracaatçılarla çalışmak ypraticı ve motivasyon düşürücü değişim çok zor olduğundan ama riskli bir durum oluşturunuyorlar diyemem.” (A-2)

“Riskten ziyade grubun dinamiğini bozuyorlar. Ama bizde bir şey elde edeceklerini bildiklerinden çalışmalara katılıyorlar ama sabote ediyorlar grup çalışmalarını. Mesela kapalıdan açık cezaevine geçme durumları varsa grup çalışmasına katılmadığında puanlarının düşeceğini düşünüyorlar.” (A-3)

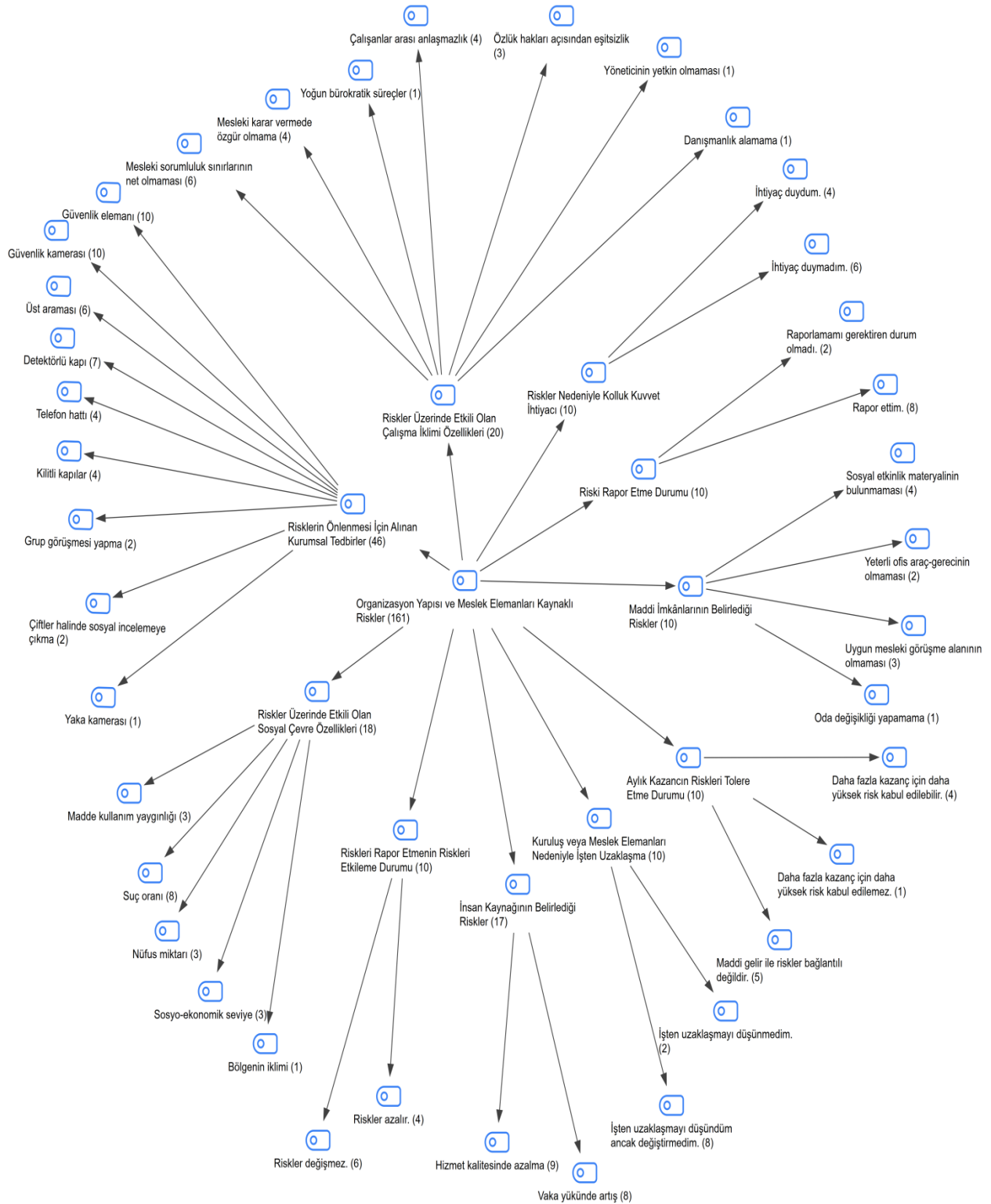
Katılımcıların yarısından azı ise isteksiz müracaatçılarla çalışmayı daha riskli bulduklarını belirtmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanındaki müracaatçıların meslek elemanlarının çalışmalarına katılmak istememeleri fakat yasal süreçlerin gereklerinden ve ceza süreçlerinde kazanç sağlamak istemelerinden dolayı buna mecbur kalmaları, öfkeli ve tehditkâr davranışlar sergilemelerine neden olabilmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının hissettikleri iş stresini arttırabilmektedir. Ayrıca bir katılımcı mesleki görevler ve müracaatçı kararları arasında ikilemde kalabildiğini, bu durumda da idari zorluklarla karşılaşabildiklerini ifade etmiştir. Risk toplumu kuramına göre gelecekteki risklere ilişkin belirsizlikler korku yaratmaktadır. Belirtilen kodda adli sosyal hizmet alanındaki müracaatçıların belirsizlikler nedeniyle değil, kendi istekleri dışındaki yasal süreçleri, risk olarak tanımları ve bu “riskleri” yaşayacaklarını öngörmeleri nedenleriyle stres yaşamaktadırlar. Müracaatçıların yaşanan stresi yönetebilme becerilerinin olmaması veya şiddet gibi davranışlarla dışa vurması da müracaatçı tarafında yaratılan riskler nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik riskleri ile karşılaşma ihtimallerini arttırmaktadır.

“İsteksiz müracaatçılarla çok çalıştık, bununla ilgili çok örnek var. Bize sen benim odamı değiştireceksin, senin işin bu diyordu. Bu nedenle daha tehditkâr olabiliyorlar.” (A-4)

“Her zamankinden tabii ki riskli oluyor. Örneğin velayet değerlendirmesi yapmam gereken bir dosya vardı. Bu çocuklardan biri neredeyse reşit yaşta ve hiçbir şekilde görüşmeye gelmek istemiyor. Bu yaşta bir çocuğu görüşmeye zorlamamak gerekir. Ben diğer küçük çocuklar ve bu çocuk için raporu hazırladım. Mahkemeye bu yaştaki bir çocuğun görüşmeye gelmemek gibi bir hakkı olduğunu düşündüğümü belirttim. Sonra mahkemeden çok ciddi bir yanıt geldi ve mutlaka görüşme yapmamı istediler. Çocukla zaten öncesinde telefonla da konuşmuştum görüşme yapmak için istememişti. Ben de mahkemenin bu yazısından sonra çocukla ve ailesiyle tekrar iletişime geçtim. Ailesi de çocuğu ikna edemedi ben de edemedim. Yine uygun bir şekilde yazdım gönderdim. Bu sefer mahkeme ev incelemesi ile görüşmemi istedi. Biz istismar iddiası yoksa habersiz gitmiyoruz, randevu ile gitmemiz gerekiyor. Çocuk da doğal olarak benim geleceğimi bildiğinden evden gitmiş. Sonra çocuğu tekrar aradığımda mahkemeye ve sürece olan tüm öfkesini bana kustu, bunu da göğüslemeniz gerekiyor. Bir yandan mahkeme mutlaka görüş diyor, çift taraflı şekilde arada kalıyorum.” (A-8)

4.2.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler

Şekil 11. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar güvenlik riskleri üzerinde görev yapmakta oldukları kuruluşların çalışma ikliminin etkili olabildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar en sık mesleki sorumluluk sınırlarının belirli olmama durumunun riskleri etkileyebildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre mesleki görev sınırlarının kesin

olarak belirlenmemiş olması nedeniyle sorumluluk dışı görevlerin verilebildiğini, aynı işi yapan farklı mesleklerden çalışanların olması nedeniyle çalışma usulleri açısından farklılıklar yaşanabildiğini ve bu durumların hem çalışanlar hem de müracaatçılar açısından güvenlik risklerini doğurabildiğini, çalışanların yaşanan çatışmalar nedeniyle yoğun iş stresi hissedebildiklerini belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralellik gösteren araştırmalara rastlanmıştır. Buna göre, yöneticilerin sosyal hizmet uzmanlarının görev sorumluluk ve sınırlarını hiyerarşik olarak benimsemiş olması durumunda fazladan veya ilgisiz çalışma talebinin olmaması nedeniyle iş tatminlerinin yükseldiği belirtilmiştir (Balloch ve ark., 1998, s. 347-348; CASW, 2005, s. 17). Risk toplumu kuramına göre gelecekteki belirsizlik insanların korku hissetmelerine neden olurken, belirsizliklerin yoğun olması hissedilen korkunun artarak yaşamda bir korku ikliminin hâkim olmasına neden olmaktadır. Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların risk belirsizliği yerine sıklıkla sorumluluk belirsizliği yaşıyor olmaları benzer şekilde meydana gelebileceğini düşündükleri mesleki çalışma hataları nedeniyle korku hissetmelerine neden olmaktadır. Çünkü katılımcılar farklı mesleklerdeki çalışanlara aynı sorumlulukların yüklenmesi halinde çalışanların hatalı işlemler yaparak hem müracaatçıya zarar verme hem de bu belirsiz sorumluluklar nedeniyle uzun dönemde mesleki yaptırımla karşılaşma risklerinin ortaya çıkacağını düşünmektedirler.

“Birbirimize karşı risk oluşturur. Mesela görev tanımımızda olmayan şeyi yönetim yaptırmak istediğinde biri yapmıyorsa diğerine yaptırmaya çalışıyorlar. Veya riskli bir durum olduğunda biri yapmıyorsa yine diğer kişiye kalmış oluyor.” (A-3)

“Kesinlikle etkiler, rol karmaşası var mesela. Psikososyal servisin görev tanımı tam olarak bilinmiyor. Burada sosyal çalışmacılar ve psikologlar görev yapıyor. Bu iki meslek arasında müthiş bir rol karmaşası var, bu nedenle gün içinde çok fazla sorun çıkıyor.” (A-5)

“Sosyal hizmet uzmanlarının gerçekten kendi alanlarında çalışmalarına izin verilmiyor. Bir psikolog ne iş yapıyorsa benden de onu yapmam isteniyor. Bu nedenle psikolog, sosyal hizmet uzmanı ve öğretmenler arasında bu senin işin, bu benim işim tartışması var.” (A-6)

“Birlikte hareket etmemiz gereken dosyalar var. Mesela ben alternatif sosyal hizmet müdahalelerini öneriyorum ama diğer meslek elemanları

bunu ekstra bir iş olarak görebiliyorlar. Bu zamanda da çatışmalar oluyor. Bunun ekstra bir iş yükü olmadığını uygun bir şekilde anlatmaya çalışıyorum. Onlar hukuk birimi baksın diyor.” (A-8)

Özlük hakları ve maddi gelir açısından bakıldığında adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar farklı mesleklerden çalışanlarla farklı özlük hakları ile çalışmaları ancak aynı işi yapmaları nedeniyle yoğun iş stresi ve buna bağlı olarak güvenlik riski yaşayabildiklerini, iş barışının olumsuz yönde etkilenebildiğini dile getirmişlerdir. Özlük haklarında yaşanan farklılıkların yanında farklı disiplinlerden ve eğitim seviyelerinden gelen meslek elemanlarının farklı çalışma usullerine sahip olması nedeniyle çalışanların ve müracaatçıların güvenlik riskleriyle karşılaşabildikleri ve meslek elemanları arasında anlaşmazlıklar yaşanabildiği gözlenmiştir. Meslek elemanları arasında anlaşmazlık yaratan özlük hakkı eşitsizlikleri gibi durumlar çalışma ortamında güven duygusunun azalmasına ve risklere daha açık olan bu ortamda korku ikliminin güçlenmesine neden olmaktadır. Kuruluş yöneticilerinin özlük hakkı eşitsizliklerinin bir riske dönüşmesine rağmen güvenlik tedbirleri geliştirmemesi ise huzursuz çalışma ortamı yaratarak yine kendilerini risk altına almakta yani risk toplumu kuramına göre bumerang etkisi yaratmaktadır. Çalışanların yaratmış olduğu bu risk ise dağılarak hem kendilerini hem müracaatçıları hem de organizasyonu olumsuz yönde etkilemekte ve güvenlik risklerini arttırmaktadır. Alanyazında özlük haklarındaki farklılıklara ilişkin bir araştırmaya rastlanmasa da meslek elemanları arasındaki ilişkinin güvenli ve huzurlu bir çalışma iklimini oluşturmada önemli katkılar sağladığı belirtilmiştir (Jones, 2022, s. 76).

“Mesela aynı kurum içinde aynı işi yapan farklı meslek elemanlarının maaşları arasında uçurum olması yığınlaşma neden olabiliyor. Sonuçta aynı işi yapmalarına rağmen farklı ücret almaları bence yıpratıcı bir durum. Ayrıca her mesleğin iş yapış şekilleri ve birikimleri de farklı oluyor. Bu nedenle yaptığımız müdahale planları da ayrı oluyor. Bu farklılıklar riskleri arttırıyor. Bizlerin bakış açısı daha bütünsel ve dezavantajlı olabilecek durumları görebiliyoruz.” (A-1)

“Mesela hiç ilgili olmayan bir çalışan hükümlüyle ilgili bizim çalışma alanımıza girmeyen bir şeyle ilgili bizi suçlayabiliyor veya kararlarımızı yargılayabiliyor. Hem de bunlar mahalle ağzıyla söylüyorlar. Biz de

elimizden geldiğinde durumu açıklıyoruz. Bütün hükümlülerle yargıya varmışlar, bununla ilgili psikososyal servisle çatışıyorlar.” (A-4)

“Özellikle memurların eğitim seviyelerinin düşük olması nedeniyle bizi hor görebiliyorlar veya dışlayabiliyorlar. Daha eğitilmiş olan daha hor görülüyor. Hatta psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarından nefret ettiklerini söyleyebilirim. İletişim kurmakta da zorluk yaşıyoruz aradaki bu büyük denge farklılıklarından dolayı. Mesela bir baş memurla aranıza kötüleştirse, memurları yönlendirebiliyor bu kişi ve fiziksel veya duygusal şiddete uğrama ihtimaliniz artıyor. Belki de yıldırım için yapıyorlar.” (A-5)

“Ayrıca öğretmenler neredeyse yarımız kadar daha fazla gelir alıyorlar ama iş yükü açısından baktığımızda bizden daha az bir iş yükleri var. Gelir farklılığı çok görünür bir durumda.” (A-6)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların görece daha küçük bölümü ise görev yaptıkları kuruluştaki yöneticilerin alana ilişkin yetkinliklerinin veya eğitimlerinin kısıtlı olduğundan hataya açık olmanın yarattığı adli güvenlik riskleri nedeniyle iş stresi yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar ayrıca kurumlarda yönetim birimleri tarafından vermiş oldukları kararların değiştirilmesi veya kabul edilmemesi gibi nedenlerle mesleki karar vermede özgür olmadıklarını düşünebilmektedirler. Katılımcılar mesleki kararlarına saygı duyulmadığı hissini yanında yanlış olduğunu düşündüğü çalışmalara katılmak durumunda kalmanın yarattığı zorlanma nedeniyle yoğun iş stresi yaşayabilmektedirler. Alanyazında çalışma ile benzer olarak, yöneticilerin çalıştıkları alanda yetkin olmasının (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010) ve meslek elemanlarına mesleki karar vermelerinde özgürlük tanınmasının (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) iş tatminini arttırdığı belirtilmektedir. Risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olunmadığında riskler görünmezdir. Riskleri öngörme becerisinin yokluğu ise sistemlerin ve kişilerin yaşamda kalma ihtimallerini azaltmaktadır. Kuruluş yöneticilerinin alan bilgilerinin yeterli olmaması, çalışma süreçlerinde karşılaşılabilecek riskleri öngörememelerine ve meydana gelen risklerden hem çalışanların hem de müracaatçıların olumsuz yönde etkilenmesine yani sağlıklı şekilde yaşamlarına devam etmede zorluk yaşamalarına neden olmaktadır. Ayrıca meslek elemanlarının risk öngörülerinin yöneticilerden daha fazla olması, riskleri doğru tahmin etmelerine rağmen sosyal hizmet uzmanlarının doğru tahminler yapamayan

yöneticiler nedeniyle bu riskleri yaşamalarına neden olmakta, güvenlik riskleri yaşamamanın yanında çaresizlik ve bağımlılık hissetmelerine neden olmaktadır.

“Sorumluluk çatılması yok ama üst birimlerin kararlarından farklı karar vermek her zaman mümkün olmuyor. Karar vermede onlara bağımlı kalabiliyoruz. Bu durum kararın doğruluğuna göre riskli durumlarla bağlantılı olabiliyor.” (A-2)

“İdarecilerin iş yapış yöntemlerimize saygı göstermemesi, tehdit etmesi, uygulamalarımızı değiştirmeye çalışması da yıpratıyor.” (A-4)

“Yöneticilerin alanda yeterli olmaması ve eğitimlerinin düşük olması zorluyor.” (A-5)

“Bazen bir mahkûmun açık cezaevine geçme durumuyla ilgili ben uygun görmeyebiliyorum ama yönetim tarafından uygun görülebiliyor. Bu durumda görüş farklılıkları oluyor.” (A-6)

“İdarecilerin çalışanlara karşı olan tutumu çok önemli, kurumda her şey çok kötüdür ama idare mesleki bakış açısından çok çok iyiye yine gayet huzurlu bir çalışma ortamı olur.” (A-9)

Katılımcılardan sadece birisi yoğun iş yüklerinin yanında yoğun bürokrasi süreçlerinin olması nedeniyle iş stresi yaşayabildiğini belirtirken farklı bir katılımcı ise mesleki karar vermede ihtiyaç duyduğu anlarda yetkin bir sosyal hizmet uzmanından danışmanlık alamama nedeniyle doğru bir mesleki çalışma yapabilme konusunda kaygı ve iş stresi yaşamakta olduğunu ifade etmiştir. Alanyazında da yoğun evrak işleri nedeniyle mesleki çalışmalara ayrılabilen sürenin kısaldığını, bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının yoğun iş stresi hissettikleri belirtilmiştir (NIASW, 2013, s. 2; Tham, 2007, s. 1228). Risk toplumu kuramına göre risklerle başa çıkmada zorlanan bireyler eğitim ve danışmanlık alarak bu becerilerini geliştirmektedir. Belirtilen kod, risk toplumu kuramı ile paralel görünmektedir. Çünkü katılımcı belirsiz riskler konusunda kendini geliştirerek doğru öngörülerde bulunarak riskleri azaltmak istemekte ancak bunu yapamadığından korku ve stres yaşamaktadır.

“Bürokratik işlerin uzunluğu da bizim açımızdan zorlayıcı oluyor çünkü zaten çalıştığımız vaka sayıları fazla, bir de yazışma işlemleri uzadığı zaman yorucu oluyor.” (A-1)

“Özellikle çoklu risk durumları içeren dosyalarda müracaatçılar açısından çok riskli durumlar oluyor. O zaman bu vakada danışabileceğim bir süpervizyon desteğine ihtiyaç duyuyoruz. Ama bizim sistemimizde yok. Kendi mesleki bilgimizle, literatür taramayla ve farklı disiplinlerin konuya nasıl yaklaştığını anlamaya çalışarak çözmeye çalışıyoruz. Bu durum hem zaman kaybettiriyor sonuçta hızlı davranmanız lazım.” (A-8)

Katılımcıların birisi ise çalışma ikliminin özelliklerinin kuruluşlardaki güvenlik riskleri üzerinde etkisi olmadığını, var olan risklerin sadece müracaatçı kaynaklı olabileceğini ifade etmiştir.

“Risk olarak etkilemez. Bize risk oluşturan kitle yükümlüler. Denetimli serbestlik açısından bunun dışında herhangi bir mesleki risk faktörü yok. Mesleğimi yerine getirmeme engel olacak bir durum yok.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların sosyal çevre özelliklerinden kaynaklanan güvenlik riski değerlendirmeleri incelendiğinde tamamına yakını çevredeki suç oranının yüksekliğinin güvenlik risklerini etkileyebildiğini düşünmektedirler. Sosyal çevrede suçun yaygın olması beraberinde suçun normalleşmesine ve müracaatçıların suçu işlemeyi yanlış olmayan bir davranış olarak algılamasına neden olabilmektedir. Ayrıca müracaatçıların yaşamış olduğu çevrede suçun yaygın olması, bu kişilerin adli süreçleri tamamladıktan sonra tekrar aynı çevrenin içine girecek olmalarından dolayı tekrar suça bulaşmalarına neden olabilmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanları açısından hem iş yükünü arttıran bir durumu oluşturabilmekte hem de çevredeki suçun yaygınlığından dolayı kapalı kuruluşun dışındaki alanlarda güvenlik riski hissetmelerine neden olabilmektedir. Alanyazına bakıldığında içinde yaşanan toplumun sosyo-ekonomik durumunun güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini değiştirdiği belirtilmiştir (Beck, 2019, s. 40). Risk toplumu kuramına göre insanların yarattığı çevre kirliliği ve iklim değişikliği kadar, şiddet gibi sosyal sorunlar da önemli risk unsurlarındandır. Sosyal sorunların yaygınlığı toplumdaki güven duygusunun azalmasına ve korku ikliminin güçlenmesine neden olmakta, mutlak güvenlik ütopyasından toplumlara uzaklaştırmaktadır. Katılımcıların belirtmiş oldukları kod bu nedenle risk toplumu

kuramı ile örtüşmektedir. Suç oranının fazlalığı ve suçun yaygınlığı toplumdaki tüm bireyler için güvenlik risklerini arttırmaktadır. Sosyal sorunlarla ilgilenen sosyal hizmet uzmanları ise suçun yaygınlığı nedeniyle bumerang etkisi yaşayarak hem doğrudan risk altında olmakta hem de iş yüklerinin artmasına bağlı olarak stres yaşamaktadırlar.

“Suçun yaygınlığı suçun normalleşmesine ve tutukluluk oranının artmasına neden olabiliyor. Bu da bizim çalıştığımız müracaatçı sayısını arttırıyor. Siz suçluyu ıslah etmek için çalışıyorsunuz ama tekrar suça karışacağını ön görebiliyorsunuz dolayısıyla dışarıdaki suçun yaygınlığıyla doğrudan bağlantılı olabiliyor.” (A-3)

“Suç oranları doğrudan etkiler riskleri sadece.” (A-8)

“Bizi çalıştığımız insanlar kriminal, toplumdan dışlanmış ve geri kalmış kişilerle çalışıyoruz. Mesela bu kişiler için suç normalleşmiş, senin risk dediğin şeyler onun için hayatın normali zaten.” (A-9)

Katılımcıların görece daha küçük bir bölümü ise çevrenin sosyo-ekonomik seviyesinin güvenlik riskleri üzerinde etkili olduğunu belirtmiştir. Sosyo-ekonomik seviyenin yüksek olması katılımcılar açısından suça bulaşma ihtimalini ve ağır suçlularla karşılaşma ihtimalini azaltabilen bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca katılımcılar sosyo-ekonomik seviyenin yüksek olması durumunda madde kullanımının da azalacağını düşünmekte olup çalışma çevresinde madde kullanımının yaygın olmasını suçu arttırabilen bir unsur olarak değerlendirmektedirler. Alanyazında bu bulgu ile paralel olarak, madde kullanımının müracaatçıları saldırganlaştırabildiği alanyazında belirtilmiştir (Taş ve Karataş, 2023, s. 539; Spencer ve Munch, 2003, s. 538). Ayrıca suç ve madde kullanımı davranışlarının neden-sonuç ilişkisi içinde birbirleriyle ilişkili olduğu da belirtilmiştir ilişkilidir (Karaca ve Çifci, 2021, s. 53). Belirtilen koda uygun olarak risk toplumu kuramında daha üst sosyal sınıflarda daha az güvenlik riski ile karşılaşıldığı belirtilmektedir. Üst sosyo-ekonomik sınıflarda alınan eğitimle risk farkındalığının fazla olması veya sahip olunan maddi güç ile risk muafiyetinin satın alınabilmesi güvenlik risklerini azaltmaktadır. Bu nedenle adli sosyal hizmet alanında hizmet verilen müracaatçıların sosyo-ekonomik olarak daha üst sınıflarda olması katılımcılar için daha güvenli ve dolayısıyla daha tercih edilen bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

“Genellikle bir müracaatçının ailesinde veya yakın çevresinde uyuşturucu kullanımı, madde kullanımı veya diğer suçlar varsa müracaatçının bunları yaşama ihtimali de artıyor. Bizler mesela bir müracaatçıyı tanıyoruz ama aynı zamanda ailesini de tanıyoruz çünkü onlar da müracaatçımız olmuşlar daha önceden.” (A-1)

“Evet etkiler, uyuşturucu kullanımının fazla olduğu, suçun yaygın olduğu yerlerde müracaatçı sayısı özellikle isteksiz müracaatçı sayısı artıyor. Bu durum daha çok sayıda zorlu vakalarla çalışmamızı gerektiriyor.” (A-2)

“Şimdi çalıştığım yerde yerel çevredeki sürekli suç işleyen ailelerin üyeleri geliyor. Bazı mahalleler çok fazla göç alıyor, sosyo-ekonomik durumu düşük olan mahalleler. Bize gelen mahkûmlarda daha çok buradan geliyorlar. Yüksek sosyo -ekonomik seviyenin olduğu mahallelerden olan mahkûm sayısı çok az gelenler ya ölümlü trafik kazasından ya dolandırıcılık işine bulaşması lazım.” (A-5)

Katılımcıların bir bölümü ise kuruluşun bulunduğu çevrenin nüfus miktarının güvenlik risklerini etkileyebildiğini belirtmiştir. Yoğun nüfuslu bölgelerde suçlu sayısının fazla olması ve ağır suçlarla karşılaşma ihtimalinin artması nedenleriyle katılımcılar, iş stresi ve güvenlik risklerinin daha fazla olabildiğini düşünmektedirler. Nüfusun etkisine farklı açıdan yaklaşan bir katılımcı ise nüfusun az olması durumunda meslek elemanının toplum içindeki görünürlüğün artması ve anonimleşmenin azalması nedeniyle kuruluş dışındaki alanlarda müracaatçı ile karşılaşma ihtimalinin artmasına bağlı olarak daha fazla güvenlik riski yaşayabileceğini düşünmektedir. Bu nedenle katılımcılar tarafından yoğun nüfuslu alanlarda risk yaratan özneler olarak insanların fazlalığının, güvenlik risklerinin fazlalığı ile eşleştirilmesi kurama uygun görünmektedir. Alanyazında çalışma bulgularıyla benzer olarak az nüfuslu yerleşim yerlerinde hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının toplumdaki görünürlükleri fazla olduğundan (Krings, 2012, s. 26), kendilerine ve ailelerine yönelik tehditlerle karşılaşabildikleri belirtilmiştir (Green ve ark., 2010, s. 96). Risk toplumu kuramı ise farklı olarak yaşanan toplumun kalabalıklaşması halinde, sosyal denetim mekanizmasının zayıflatması nedeniyle riskli davranışlarla karşılaşma ihtimalinin artacağını, meslek elemanlarının modern ve kalabalık bu topluluklarda daha fazla güvenlik riski ile karşılaşabileceklerini belirtmektedir (Beck, 2019, s. 45-46; Webb, 2006, s. 31).

“Genelde cezaevinin bulunduğu çevreden geliyor mahkûmlar. Çevrenin durumu doğrudan etkiliyor. Mahkûmlar çevreden olunca haliyle ceza süresi bitince karşılaşma ihtimalimiz de artıyor. Özellikle küçük şehirlerde bu çok oluyor, büyük şehirlerde ise kim nerede çalışıyor, kimin mahkûmu bilinmezdi.” (A-6)

“Küçük bir ilin adliyesinde biber gazına hiç denk gelmemişken büyük bir ilde sürekli olarak adliye içinde biber gazı yiyebiliyoruz.” (A-7)

“Benim çalıştığım yer küçük bir il olduğundan, İç Anadolu’da olduğundan, halkın suç oranının düşük olması gibi nedenlerle riskleri çok daha hafif. Ama başka bir bölgede olsam mesela çok nüfuslu, yoğun göç alan bir yer olsaydı o zaman benim de risklerim artardı.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılardan birisi ise görev yapılan çevrenin ikliminin güvenlik risklerini etkilediğini düşünmektedir. Katılımcı sıcak iklim bölgelerindeki insanların daha agresif tavırlar sergileyebildiklerini ve riskli davranışlarda bulunabildiklerini, bu nedenle güvenlik risklerinin de orantılı şekilde artabildiğini ifade etmiştir.

“Çevre çok etkiliyor özellikle iklim de çok etkili mesela çok sıcak bir yerdeysen insanlar daha sinirli olabiliyorlar.” (A-7)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısından fazlası görev yapmakta oldukları kuruluşlarda yeterli çalışanın bulunmadığını belirtmiştir. İnsan kaynağı konusunda yaşanan eksikliklerin belirlediği riskler değerlendirildiğinde katılımcılar en sık müracaatçı sayısının fazla olmasına bağlı olarak vaka yüklerinin artabileceğini ve hizmet kalitesinde azalmanın meydana gelebileceğini düşünmektedirler. Katılımcılar insan kaynağındaki eksiklikler nedeniyle yoğun bir iş stresi yaşayabildiklerini, bu stresin iş dışındaki yaşamlarını da olumsuz yönde etkileyebildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca adli sosyal hizmet alanındaki müracaatçıların madde bağımlılığı, kendine zarar verme, çevreye zarar verme ve psikiyatrik hastalıklar nedenleriyle sosyal desteğe ihtiyaç duyduklarında yoğunluktan dolayı psikososyal servise erişemeyecek durumda olmaları müracaatçılar açısından da sağlık durumunda kötüleşme, rehabilitasyon sürecinden uzaklaşma ve hatta intihar gibi daha büyük güvenlik risklerine neden olabilmektedir. Hizmet kalitesinde azalmayla ciddi güvenlik sorunlarının yaşanması ise sorumluluk

altında olan sosyal hizmet uzmanları açısından soruşturma ve suçlama gibi yasal riskleri barındırmasından dolayı iş stresini arttırabilen bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak meslek elemanı sayısının yetersiz olması halinde iş yükü artmakta (Collins, 2012, s. 27) ve müracaatçıların ihtiyaçlarını karşılayabilmek için meslek elemanları aşırı efor sarf etmektedirler (Jones, 2022, s. 79). Bu sürece ilişkin alanyazın da çalışma bulgularıyla paralel olarak sosyal hizmet uzmanlarının yoğun iş stresi yaşadıklarını ve tükenmişlik hissini arttırdığını belirten çalışmalara rastlanmıştır (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126). İnsan kaynağının hizmet talebini karşılamada yetersiz kalması risk toplumu kuramında korku kültürü olarak belirtilen, risklerin yoğunluğu sebebiyle çalışanların korku yaşamaları durumuna neden olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları yetersiz personel sayısı nedeniyle daha hızlı ancak mesleki kurallara uygun olmayan şekilde çalışmanın neden olduğu gerçekleşme ihtimali artan riskler dolayısıyla korku yaşamaktadır. Ayrıca risk toplumu kuramında belirtilen riskin dağılması durumu burada da geçerli olmaktadır. Çünkü yönetim birimleri tarafından yeterli personel istihdam etmeme uygulamasının yarattığı risklerden meslek elemanları ve müracaatçılar olumsuz yönde etkilenmektedir.

“Müracaatçı sayımız çok fazla, o nedenle yeterli gelemiyoruz. Uzmanlarında baş etme becerisi ve her vaka için ayırabildikleri zaman kısalmış oluyor. Sayı daha fazla olursa hem nitelikli hizmet vermemiz kolaylaşır hem de olası risklerin önüne geçmiş oluruz.” (A-1)

“Sayı yeterli şimdi ama yetersiz olduğu yerlerde de çalışmışım. Personel az olunca beklenti çok artıyor, yetişemiyorsunuz, vaka çok artıyor. Yetişemediğiniz için görüşme yapamadığınız bir müracaatçı mesela koğuştta kavga edebiliyor sorunlar daha karmaşık hale gelebiliyor. Ayrıca vaka sayısı arttığında kişi başına çalışabileceğimiz süre kısalıyor.” (A-3)

“Az sayıda olduğumuzdan çok fazla iş yükümüz var. İş yükünden dolayı da gözden kaçırabileceğimiz durumlar var. Vaka özellikle intihar ve kendine zarar verme ile sonlanırsa ve bu kişi ile önceden çalışılmamışsa direkt olarak bizim için riskli bir durum olmuş oluyor. Bu nedenle evrakların takibi ve gün içindeki bir sürü onayların takibini yapmak için yetişmeye çalışmak risk oluşturuyor, iş yükünden dolayı yaptığımız işi hakkıyla yapmakta zorlanıyoruz.” (A-5)

“İnanılmaz bir iş yükü var. Haftalık yaptığımız görüşme sayısı 40’ı geçebiliyor. Bunların raporlamaları ve bazen duruşmalara katılmamız gerektiğinden buradaki süreçler de var. Adli sistem insanların eğitim, sağlık, sosyal güvenlik gibi diğer tüm sistemlerde ihtiyaçları karşılanmadığından veya eksik karşılandığından bunlardaki aksamalardan dolayı geldikleri en son nokta oluyor. Dolayısıyla gelen herkes dezavantajlı olarak geliyor. Biz de bir avuç insan bu koca metropolün tüm bu dezavantajlarına yanıt vermeye çalışıyoruz. Hafta sonu veya mesaiden sonraki saatlerde de evde rapor yazmanız gerekiyor. İş yükü asla yavaşlamıyor sürekli yerine artarak yenisi geliyor.” (A-8)

Katılımcıların en sık belirttiği, maddi imkânlar konusunda yaşanan eksikliklerin yol açtığı güvenlik riski sosyal etkinliklerin yapılamamasıdır. Katılımcılar kuruluşlarda sosyal etkinlik yapmalarını sağlayacak materyal bulunmadığından yeterli sosyal etkinlik düzenleyemediklerini, bu nedenle hem mahkûmların ıslah süreçlerine katkı sağlayamadıklarını hem de yönetimin etkinlik yapması yönündeki baskıların maruz kalabildiklerini ifade etmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanında hizmet veren katılımcılar ceza süreçlerinde müracaatçıların rehabilitasyonlarını hedeflemektedirler. Ceza infaz sürecinde rehabilite olan müracaatçıların tekrar suça karışma veya riskli davranışlarda bulunma ihtimalinin azalacağı öngörülmektedir. Bu nedenle müracaatçıları rehabilite etmeye yönelik her girişim ve her araç aslında bir güvenlik tedbiri olarak görülmektedir. Alanyazında ise bu bulguya ilişkin herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Risk toplumu kuramında da belirtildiği üzere seçenekler arasında en güvenli olan tercih edilebilirdir ve risklerin azaltılmasında maddi kaynaklar etkilidir. Sosyal etkinliklerin yapılmaması kodu risk toplumu kuramına göre, maddi kaynakların yetersizliği nedeniyle bireylerin daha fazla güvenlik riski yaşamasına neden olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde maddi bir imkan olarak uygun bir görüşme odasının bulunmaması da rehabilitasyon sürecini sekteye uğrattığından güvenlik risklerini arttırmakta, var olan seçenekler arasında en güvenli olanı seçmeyi zorlaştırmaktadır.

“Spor alanlarının yenilenmesi gerekiyor ama yenilenmedi. Bunlardan dolayı da spor etkinliklere çıkaramıyoruz. Mesela ben grup çalışması yapıyorum. Yeterli materyalim yok, kurumlarda müdüre söylediğimizde bir sürü işim var, elindekilerle yap diyorlar.” (A-4)

“Maddi kaynakların yetersiz olması kurum içinde yapmak istediğimiz sosyal ve kültürel faaliyetleri yürütmemize engel oluyor dolaylı olarak.

“Mahkûmların sosyalleşmesini ve iletişim kurmasını engellemiş oluyoruz.”
(A-5)

“Şu an yeterli, günün koşullarına uygun. Grup çalışma odası, bireysel görüşme odası ve kendi odalarımız var. Ancak sosyal kültürel aktiviteler için gerekli materyaller konusunda eksik kalabiliyoruz. Etkinliklerin bazılarında materyal gerekiyor veya video izletmemiz gerekiyor bunları açamıyoruz. Yaptığımız işte alacağımız verim düşmüş oluyor risk olarak.”
(A-6)

Katılımcıların büyük çoğunluğu çalıştıkları kuruluşlarda görüşme odası ve çalışan odası açısından yeterli imkânlarla sahip olduklarını belirtmekle birlikte daha önceki yıllarda özellikle mesleki görüşme yapılan odaların yetersizliği nedeniyle gizlilik endişesi hissedebildiklerini, mesleki saygınlıklarının azaldığını düşünebildiklerini ve görüşme odalarındaki yoğunluktan dolayı hizmetlerde aksaklıklar yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Müracaatçılar ise benzer şekilde gizlilik ve güvenlik endişeleri hissedebildiklerini ve dezavantajlı konumda olmalarının yanında, uzun süre farklı suçlu ve suçlu yakınlarıyla aynı ortamda kalmalarının gerekebildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar yeterli fiziksel çalışma alanının bulunmaması halinde ceza infaz memuru gibi kontrol mekanizmalarının olmasına rağmen önemli güvenlik risklerinin yaşanabildiğini, bu nedenle sosyal hizmet çalışmaları için yeterli büyüklükte bir alana ihtiyacı olduklarını dile getirmişlerdir. Alanyazın da çalışma bulgularıyla paralel olarak kuruluşlardaki görüşme odalarının yeterli olması ve ofis araç gereçlerinin eksik olmaması halinde meslek elemanlarının çalışma şartlarının iyileştiğini (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Alpaslan ve Schenck, 2012, s. 407) ve daha sağlıklı bir çalışma ortamına kavuştukları belirtilmektedir (Dlamini ve Sewpaul, 2015, s. 478; Karataş ve ark., 2002, s. 72-73).

“Şu an yeterli ama önceden çalıştığım yerde hükümlü sayısı fazla olduğundan fiziki alan yetersizdi. Mesela yeterli görüşme odamız yoktu, merdiven altında falan görüşme yapmamız gerekiyordu, gelip geçen oldukça dikkatimiz dağılıyordu, görüşme süreci kaliteli olmuyordu. Benim açımdan işi yapmam zorlaşıyordu. Ama yine infaz memuru ile görüştüğümüzden saldırı tehdidi gibi bir durum söz konusu olmuyordu.” (A-2)

“Mağdur çocuğu korumaya çalışırken sen de olayın ortasında kalabiliyorsun, kafana bir bardak gelebiliyor. Adliyede cinayet, çocuk,

hırsızlık tüm suçlara aynı yerde bakılıyor. Velayet için hem çocuk hem de taraflar aynı yerde bulunuyor. O kadar hızlı şekilde kavga çıkabiliyor ki hem de hayati derecede riskli şekilde. Tüm bunlar olurken de bizim korumaya çalıştığımız çocuk bunlara şahit oluyor maalesef.” (A-7)

“Son senelerde çok rahat diyebileceğim koşullara sahip olduk. Adliye binasında özel kat verildi, görüşme odaları ve çalışma odaları oluşturuldu. Belirli bir denge halinde çalışıyoruz. Ama öncekinde çok büyük riskler vardı. Düşünün görüşme odanız yok, görüşme yapacak yer bulmaya çalışıyorsunuz. Bu hizmetin niteliğine yansıyor haliyle. Müracaatçılar bizi küçümseme ve değersiz olarak düşünebiliyor. Mesela müracaatçıyı görüşmeye çalışıyorsun ama görüşebileceğin bir yer olmuyordu. Bu durum da saygınlığımız ve hizmet kalitemiz açısından riskliydi.” (A-8)

Katılımcıların görece küçük bir bölümü ise görev yaptıkları kuruluşlarda yeterli ofis malzemesi gibi araçlar bulunmadığından hizmetlerin aksayabildiğini ve yoğun iş yükü içinde araç-gereç eksikliği yaşamının iş streslerini arttırabildiğini belirtmişlerdir.

“Bilgisayarlarla ilgili sorunlar vardı sonra hemen bunlar temin edildi. Bu şartlar olmasaydı görüşmeler de haliyle verimsiz geçebiliyordu.” (A-3)

“Bütçemiz yok kurum olarak. O nedenle sadece kırtasiye masrafını karşılayabiliyoruz, geri kalan her şeyi kendi cebimizden karşılıyoruz.” (A-10)

Katılımcıların birisi kendi çalışma alanları açısından fiziksel olarak yeterli imkânlara sahip olmakla birlikte infaz kurumunda yeterli mahkûm odasının bulunmaması nedeniyle mahkûmların iyilik halleri için mutlaka gerekli olmasına rağmen, oda değişikliği yapamamanın güvenlik risklerini ve yaşadığı iş stresini önemli oranda arttırabildiğini ifade etmiştir.

“Maddi ve fiziksel koşullar kesinlikle yetersiz. Yetersiz olması nedeniyle mahkûm oda değişikliği talep ediyor ve bu kişide intihar riski çıkmış oluyor. Onu daha az kişinin olduğu, kontrolün daha iyi olabileceği bir odaya yerleştirmemiz gerekiyor. Ama fiziksel koşulların yetersizliğinden bu gerekli olan oda değişikliğini yapamayabiliyoruz. Bu hem müracaatçı hem diğer mahkûmlar hem de bizim için riskli oluyor.” (A-5)

Katılımcıların yarısı aylık maddi kazanç ile güvenlik riskleri arasında bir bağlantı olmadığını düşünmektedirler. Katılımcılar maaşlarının miktarından bağımsız olarak çalışmakta oldukları süreçte de güvenlik riskleriyle karşı karşıya olduklarını, daha fazla veya daha az maaş almaları durumunda bu risklerle karşılaşma miktarının değişmesi arasında bir bağlantı bulunmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcılardan birisi ise maddi gelire oranla mesleki saygınlık duygusunun risklerle çalışma konusunda çalışanları daha fazla motive edebileceğini düşündüğünü ifade etmiştir. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak daha yüksek maaş karşılığında çalışanların daha fazla mesleki tatmin ve daha az iş stresi yaşadıklarını göstermektedir (Senreich ve ark., 2020, s. 103; Aiello ve Tesi, 2017, s. 81; Schwartz ve ark., 2007, s. 114). Ayrıca adil ücret politikasından uzak, yetersiz maaşlarla çalışmanın iş stresine neden olduğu da belirtilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 22). Risk toplumu kuramına göre ise sosyo-ekonomik seviye güvenlik risklerini etkilemektedir. Dolayısıyla burada belirtilen kodun kuram ile çeliştiği düşünülebilir. Ancak katılımcılar güvenlik riskleri ile aylık gelirleri arasında bağlantı olmadığını belirtirken çalışma süreçlerindeki riskleri değerlendirmiş ancak çalışma yaşamı dışındaki sosyal yaşamlarında karşılaşabilecekleri riskleri değerlendirmemişlerdir. Risk toplumu kuramına göre daha alt sosyo-ekonomik seviyede olma nedeniyle sosyal hizmet uzmanları güvenlik risklerine karşı daha açık ve daha hazırlıksız kalmaktadırlar.

“Zaten düşük bir maaşla riskli gruplarla çalışmaya devam ediyorum. Maaşın azlığı çokluğu bir şeyi değiştirmez. Azken de kabul ettim.” (A-2)

“Bence bağlantılı değil. Türkiye şartlarında maaşlarımız benzer durumda. Zaten geçinmiyor olsam başka bir iş yaparım. Riski kabullenmem, bu paraya bu dayacağı yerim demem.” (A-7)

“Benim için risk sadece özlük haklarımın maddi olarak karşılanması değil aynı zamanda mesleki değer duygusu, işime verilen değer ve yaptığın hizmetin görünür olması gerekiyor. Mesela bakanlığın belirli aralıklarla motivasyon veya mesleki güçlendirme ile destekleyebilmesi önemli. Bunlar olduğunda risklerle çalışma motivasyonum artar. Sadece maaşımın artması bunu sağlamaz.” (A-8)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısından azı ise daha fazla aylık gelirin riskleri tolere etmelerini kolaylaştırabileceğini, daha fazla gelir ile geçim sıkıntısı gibi olumsuz hislerin azalacağını ve kendilerini rahatlatıp geliştirebilecek aktivitelere katılabileceklerini, bu şekilde de daha mutlu ve verimli olabileceklerini ifade etmişlerdir. Belirtilen katılımcılara göre aylık kazancın artması güvenlik risklerini ve iş stresini önemli oranda azaltabilecek bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca katılımcılar sosyal hizmet uzmanı olarak çalıştıklarında çeşitli sorumluluklara ve risklere sahip olduklarını, bu sorumluluk ve güvenlik riski yükünün fazlalığından dolayı daha fazla aylık gelir almalarının normal-adil bir durum olduğunu düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgularıyla benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının harcamış oldukları emek doğrultusunda hak ettiklerini düşündükleri miktardan az veya yetersiz maaş aldıklarında tükenmişlik yaşadıkları (Su ve ark., 2020, s. 7), yeterli gelirin motivasyon ve işe devamlılığı arttırarak müracaatçıların da aldığı hizmet kalitesini arttırdığı belirtilmiştir (Schweitzer ve ark., 2013, s. 156). Belirtilen kod risk toplumu kuramı ile doğrudan bağlantılıdır. Risk toplumu kuramı daha üst sosyo-ekonomik seviyedeki kişilerin hayatlarında karşılaşabileceği güvenlik risklerinin daha az olacağını belirtmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelirleri işteki güvenlik risklerini etkilemezken, iş dışındaki sosyal yaşamlarında karşılaşacakları riskleri azaltmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları hayatlarındaki stres unsurlarının yarattığı zorluk hissini azaltmak ve risk muafiyetini satın almak için maddi imkânlarını kullanmayı bir seçenek olarak kullanabilmektedir. Gelirin düşük olması sosyal hizmet uzmanlarının bir risk unsuru olarak yoksullukla ve dolayısıyla daha fazla güvenlik riskiyle de mücadele etmelerini gerektirir. Bu nedenlerle sosyal hizmet uzmanlarının insanlar tarafından üretilen risklerden uzak kalmaları için aylık gelirlerinin yüksek olması önemli bir güvenlik unsuru olarak değerlendirilebilir.

“Zaten yüksek riskle çalışıyorum, bu nedenle daha iyi özlük hakları hak ediyorum. Risk fazla olduğundan maaş da fazla olmalı.” (A-3)

“Tabii sağlar, bazı meslekler var, mesela doktorlar ve hemşireler neden yüksek maaş alıyorlar çünkü riskli bir iş yapıyorlar. Aynı şey bizim için de geçerli, kapalı yerde yüksek risklerle çalıştığımızda maaş daha yüksek olursa daha kabul edilebilir hale gelir. Geliriniz çok olursa dışarda kendinize yatırım yapabilirsiniz, eğitime katılırsınız, sosyal etkinliklere

katılırsınız ve yaşadığınız işle ilgili riskleri unutuyorsunuz. Ama gelirin düşük olmasından dolayı iş stresini azaltamıyoruz, işi işte bırakamıyoruz.” (A-4)

“Ben maddiyatın etkilediğini düşünüyorum. Genel olarak dünyada zaten daha riskli işlerde çalışanların daha fazla gelirleri olur. O yıpranma da ancak daha iyi maddiyatla sağlanabilir.” (A-6)

Bir katılımcı ise aylık gelir miktarından bağımsız olarak görev yapmakta olduğu adli kuruluş içindeki çalışanlar arasında gelir adaletinin sağlanması halinde iş stresinin azalabileceğini düşündüğünü ifade etmiştir. Belirtilen katılımcı aylık gelir miktarının kuruluş içinde çalışanların ast-üst ilişkisini ve iş yaptırma-iş yapma ilişkilerini doğrudan etkilediğini, bu nedenle çalışılan konular arasında dengeli bir gelir dağılımının daha önemli olduğunu dile getirmiştir.

“Bizim çalıştığımız kurumlarda kişinin aldığı para onun statüsünü değiştiriyor. Mesela kurum öğretmenleri bizim iş yükümüzün onda birine bile sahip değilken bizden çok çok daha fazla maaş alıyorlar. İdareci bu yüzden onlara bir şey söyleyemiyor. Biz kendi işimizi yapıyoruz evrak işleri için de memurlardan iş istiyoruz. Ast-üst ilişkisi yok ama mahkûm getirme, dosya hazırlama gibi konularda iş istememiz gerekiyor. Ama o memurlardan daha az maaş aldığımızdan bunları istemek bile zorlaşıyor.” (A-5)

Katılımcıların karşılaşmış oldukları güvenlik risklerini rapor etme durumları incelendiğinde tamamına yakınının riskli durumlara ilişkin raporlama yaptıkları görülmektedir. Katılımcılar kuruluşlarda yaşanabilen kavgaları, psikiyatrik sorunları olan müracaatçıların riskli davranışlarını ve intihar risklerini idari birimlere rapor ettiklerini belirtmişlerdir. Yapmış oldukları raporlama sonucunda ise yönetim biriminin yaklaşımına ve raporlama süresine bağlı olarak çoğunlukla sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı açısından olumlu şekilde sonuçlanmakla birlikte, yönetim biriminin tutumuna göre herhangi bir gelişme olmayan veya sosyal hizmet uzmanının aleyhine sonuçlanan durumlarla az da olsa karşılaşılabilirdiği görülmektedir. Alanyazında çalışma sonuçlarıyla uyumlu olarak sosyal hizmet uzmanlarının sadece yönetim birimlerinin riskli olaylara müdahale edeceğini düşündüklerinde bildirim yaptıkları belirtilmiştir (Johannes ve Pillay, 2020, s. 11; Norris ve Kedward, 1990). Risk toplumu kuramında

riskler insanlar tarafından üretilmekte, her insanın ürettiği risk farklılaşmakta ve alınan her bir güvenlik önlemi riskleri sadece belirli bir oranda azaltırken yeni güvenlik önlemlerine her zaman ihtiyaç duyulmaktadır. Belirtilen kod bu nedenle risk toplumu kuramı ile uyumludur. Çünkü katılımcılar yaşadıkları riskli durumları raporlayarak güvenlik önlemlerinin alınması için faydalı bir çabada bulunmaktadırlar. Güvenlik tedbirlerinin alınması ise riskleri kabul edilebilir seviyeye indirmek için olumlu bir çaba olarak görülmekle birlikte bu raporlamaları yönetim biriminin dikkate almama riski devam etmektedir. Yönetim biriminin bu tercihi ise güvenlik risklerinin azalmasını önleyerek kuruluş çalışanlarının ve dolayısıyla kuruluşun daha fazla risk altında kalmasına yani riskin yayılmasına neden olmaktadır.

“Evet ettim. Genellikle çözüldü. Mesela hükümlünün ikincil kazancıyla ilgili tehdidi olmuştu. Bununla ilgili müdürle görüşmüştüm, müdür hükümlüyle görüşmüştü, müdür hükümlü gözünde otorite olduğundan sorun çözülmüştü.” (A-2)

“Ettim ama olumlu bir gelişme olmadı, görmezden gelindi. Hatta rapor ettiğim için hakarete uğradım ve açığım arandı.” (A-3)

“Ettim. Hükümlü bize intihar etmek istediğini söyledi. Ben görüşmek istediğimi ancak görüşmeyi kabul etmediğini intihar vaka toplantısında paylaştık. Hükümlü için yapılması gerekenleri yapmış olduk. Durumu yöneticiye söyledim, yönetici revire yönlendirdi, oradan psikiyatriye gitti görüşme yaptı ve ilaç tedavisine başladı. Şimdi daha iyi.” (A-4)

“Ettim ve ilgilendiler. Cinayet işlemiş ve psikiyatrik sorunu olan bir mahkûm vardı. Görüşme yapmayı ve odadan çıkmayı reddediyordu, kendisine ve çevresine zarar verme ihtimalinin çok yüksek olduğunu düşünüyordum. Buna ilişkin idareye bildirdim ve hemen uygulamada bulunmuştuk. İlerde sorun yaşamayalım diye hızlı davranışlardı.” (A-6)

“Rapor ettim. Bir evde bizi silahla tehdit etmişlerdi, ihbar ettik ama ona bir şey olmadı. Çocuklara hırsızlık yaptıran biri vardı onu da ihbar ettik, ona da bir şey olmadı. Çalıştığımız binadaki asansörleri söyledik hepsi kırmızı etiketli tehlikeli diye ama ona da bir şey yapılmadı. Hatta kendileri bile bu asansörleri kullanmaya devam ediyorlar.” (A-7)

Katılımcılar arasında riskleri rapor etmediğini ifade edenlerin ise daha önce riskli bir durumla karşılaşmadığı veya karşılaşmış olduğu riskli durumlara bireysel çözümlerle yaklaşabildiği gözlenmiştir.

“Şu ana kadar yaşamadım.” (A-5)

“Yöneticiye iletmem gerekmedi, kendim süreci yönetebildim.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yarısından fazlası yaşadıkları güvenlik riskleri karşısında raporlama yapmanın tekrar risklerle karşılaşma konusunda güvenlik risklerini değiştirmeyeceğini düşündüklerini dile getirmişlerdir. Katılımcılar her müracaatçının kendine özel olması nedeniyle alınacak önlemlerin tüm müracaatçılar için etkili olmayacağını düşünmektedirler. Çalışma bulgularıyla benzer olan bir araştırmada ise meslek elemanlarına şiddet uygulayanlara yönelik herhangi bir yaptırımda bulunulmadığı belirtilmiştir (Gönül, 2018, s. 45). Yönetim birimlerince sürekliliği olan uygulamalar yapılmaması gibi güvenliği arttırmak üzere herhangi bir yaptırımın da uygulanmayışı meslek elemanlarını raporlama yapmaları için teşvik etmemektedir. Risk toplumu kuramıyla tamamen paralel olan bu kodda, her bireyin üretebileceği risklerin farklı olduğuna dikkat çekilmiştir. Risk toplumu kuramının da savunduğu üzere insanlar tarafından üretilen riskler, üreten insana göre farklılaşmaktadır. Bu nedenle tedbir alınsa da bu tedbirler farklı insanlar tarafından oluşturulan güvenlik risklerini önlemede etkin olmayabilmektedir. Ancak bu durum güvenlik tedbirlerinin işlevsel olmadığı şeklinde değil, risklerin makul seviyede tutulması için faydalı bir çaba olduğu şeklinde değerlendirilmelidir.

“Sorun yaşadığım bir hükümlü dilekçe yazdığında tekrar onunla görüşme yapmak zorundayım. Her hükümlünün durumun kendine özel sonuçta.” (A-2)

“Hayır, değişmez. Her vaka kendine özel, hepsi çok farklı.” (A-4)

“Değişmez çünkü hizmet verdiğimiz insan profili sürekli değişiyor. Ben davanın raporunu yazıp bitirdikten sonra bir başka dava ile çalışmaya başlıyoruz.” (A-8)

Katılımcıların yarısından azı ise karşılaştıkları güvenlik risklerini rapor etmeleri halinde tekrar bu risklerle karşılaşma ihtimallerinin azalacağını düşünmektedirler. Katılımcılar yönetim biriminin tutumuna bağlı olarak riski yaratan müracaatçılara yaptırım uygulaması halinde müracaatçı tutumlarının değişebileceğini, bu şekilde güvenlik risklerinin azalacağını düşünmektedirler. Ayrıca bazı katılımcılar güvenlik risklerinin raporlanması halinde kanıta dayalı bir uygulama ve detaylı bir mesleki çalışma yapmış olmaları dolayısıyla karşılaşılabilecekleri soruşturma gibi zorlayıcı süreçlerin kendileri açısından daha kolay geçebileceğini veya yazmış oldukları raporlar neticesinde yeni önlemlerin alınabileceğini düşündüklerini ifade etmişlerdir.

“Eğer idare isterse değişir.” (A-1)

“Bence azaltır. İş anlamında yaptığım şeyleri raporlaştırdığımdan hem bir belge olmuş oluyor hem de daha çok kişiye bilgilendirme gidiyor. Olası riskli durumları önlemiş oluyorum.” (A-6)

“Kapıdan giren her hükümlüye müdahale edemez ama odada görüşme yaparken yanınızda olabilecek biri daha verilebilir en fazla. Kesin bir çözüm olmasa da şartlara göre bir şeyler yapılırdı.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar risklerin önlenmesinde görev yaptıkları kuruluşların aldıkları güvenlik önlemlerine ilişkin çok çeşitli yöntemlerin kullanıldığını ifade etmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanında hükümlülerin düzen bozucu davranışlarda bulunmasını önlemek ve kuruluş güvenliğini sağlamak adına en sık kullanılan tedbirlerin güvenlik kamerası, ceza infaz memurları, detektörlü kapılar, girişlerde üst araması, kilitli kapılar ve dâhili telefon hatları olarak belirtilmiştir. Katılımcıların önemli bölümü bu güvenlik önlemlerinin bir arada kullanıldığını belirtmiştir. Alanyazında da sosyal hizmet uzmanlarının güvenliği için sıklıkla, telefon ve alarm sistemleri gibi teknolojik önlemlerden (Gönül, 2018, s. 67) ve güvenlik elemanlarından yararlandığı (Taş ve Karataş, 2023, s. 539) belirtilmiştir. Risk toplumu kuramında teknolojik gelişmelerin insanlığa fayda amacıyla kullanılması halinde riskleri azalttığı belirtilirken her yeni teknolojik gelişmenin çevre kirliliği ve küresel ısınma gibi dezavantajları da olduğundan bahsedilmiştir. Ancak katılımcıların kuruluşlarda alındığını belirttikleri teknolojik önlemlerin insan ve çevre sağlığı üzerinde neredeyse

hiçbir olumsuz etkisinin bulunmaması elde edilen faydayı arttırmaktadır. Ayrıca belirtilen teknolojik önlemlerin işlemleri hızlandırması, kanıta dayalı çalışmayı desteklemesi ve tarafsız bir kayıt sağlaması meslek elemanlarının güvenlik riskleri ile karşılaşma ihtimallerini azaltarak “güvende olma” hissini desteklemektedir.

“Tüm modern teknolojik sistemler var ayrıca güvenlik elemanları ve uygun güvenli mobilyalarımız da var. İçeri girişlerde arama yapılıyor, kameralarla takip ediliyor, bir de adliye ile yan yana olduğumuzdan kurumun resmi imajının yarattığı izlenimden dolayı da nadiren olay oluyor.” (A-1)

“Burası cezaevi olduğundan güvenlik personeli, kameralar, girişte kimlik kontrolü gibi önlemler var.” (A-5)

“Güvenlik kamerası, güvenlik elemanları, üst araması, detektörlü kapı falan var. Riskli gördüğümüz kişileri daha ayrıntılı arayabiliyorlar.” (A-9)

Katılımcıların daha az sıklıkla belirttiği ve adli sosyal hizmet alanında kullanılmakta olan diğer önlemler ise sosyal hizmet uzmanlarının bireysel görüşme yapmada birden fazla kişi ile görüşmeye girebilme ve sosyal inceleme yapılması gereken durumlarda çiftler halinde haneye ziyareti yapabilme olanaklarıdır. Her iki durumda da katılımcılar riskli olarak değerlendirilen müracaatçılarla tek başlarına çalışmayı güvenli bulmadıkları durumlarda talep etmeleri üzerinde sayıca daha fazla meslek elemanı ile çalışma olanağına sahip oldukları görülmüştür. Bu tedbirlerin sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini ve iş streslerini azaltmada etkili olabildiği katılımcıların ifadelerinden gözlenmektedir. Ayrıca bir katılımcı sosyal hizmet uzmanları kullanmasa da infaz memurlarının yaka kamerasını iftira gibi risklerle karşılaşmamak için kullanabildiklerini belirtmiştir. Risk toplumu kuramına göre seçenekler arasında en güvenli olan seçenek tercih edilmelidir. Katılımcılar mesleki görüşmeleri yaparken tek kişi olmayı riskli bulduklarından daha az riskli olduğunu düşündükleri çiftler halinde çalışma seçeneğini tercih etmektedirler. Çiftler halinde mesleki çalışma yapma güvenlik risklerini tamamen ortadan kaldırmasa da sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini “daha güvende” hissetmelerini sağladığından tercih edilebilir bir seçenek olarak görülmektedir. Çiftler halinde çalışmanın meslek elemanı

sayısının yetersizliği nedeniyle mümkün olmadığı durumlar ise güvenlik riski olarak değerlendirilebilmektedir.

“İncelemeye çıkarken çiftler halinde gidebiliyoruz.” (A-3)

“Teknolojik takip sistemlerinin hepsi var. Ama hükümlü tehlikeliyse onunla görüşmeye iki kişi değil kalabalık bir grup olarak gidebiliyoruz, kurum bunu yapmamıza olanak veriyor.” (A-4)

“Mahkûm riskliyse bir tane değil de birden fazla memur eşliğinde görüşme yapabilirim.” (A-9)

“Yaka kamerası kullananlar olmuştu ben kendim kullanmadım. İftiraya maruz kalmamak için kullanmışlardı. Ceza infaz memuru kullanıyor bunu, iftira atılırsa kamera kayıtlarına bakılıyor. Onun dışında her yerde güvenlik kamerası ve ceza infaz memurları var.” (A-6)

Katılımcıların yarısından fazlası adli sosyal hizmet alanında görev yapmakta oldukları kuruluşlarda yeterli sayıda ceza infaz memuru gibi güvenliği tesis etmek üzere çalışan görevlilerin olması nedeniyle kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duymamıştır. Kapalı kurumlarda güvenlik sorumluluğu infaz koruma memurlarında olması ve kuruluşlarda yeterli sayıda güvenlik personeli bulunması, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarda kolluk kuvvetlerine olan ihtiyacını azaltabilmektedir.

“Sadece infaz koruma memurlarından destek aldım.” (A-2)

“Olmadı, ceza infaz memurları ile çalışıyoruz sadece.” (A-6)

Adli sosyal hizmet alanında çalışıp kapalı kurumlar dışındaki adliye ve denetimli serbestlik gibi açık birimlerde görev yapan katılımcıların ise kuruluş dışındaki ev ortamları gibi görece daha izole ve kontrolsüz alanlarda, müracaatçılarla veya mahkûm yakınlarıyla agresif bağlamlarda veya çocuk teslimi gibi konularda çalışmaları gerektiğinden kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duyabilmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile benzer olarak riskli kişilerle, kuruluş dışındaki tehlikeli alanlarda çalışılması gerektiğinde kolluk desteğini bir alternatif güvenlik kaynağı olarak gördükleri

belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Risk toplumu kuramında belirtilen seçenekler arasında en güvenli olanı tercih etme durumu bu kodda da gerçekleşmiştir. Katılımcılar çalışma süreçlerinde tanımladıkları risklerden korunmak adına toplum tarafından sunulan insan gücü ile güvenliği sağlama seçeneğini tercih etmişlerdir.

“Evet ev ziyareti sırasında polis çağırmam gerekmişti.” (A-1)

“Bir kere aldık. Bir kadın ziyaretçi gelmişti, kocası içerde olduğundan. Kocası görüşmelerde ona psikolojik ve sözel şiddet uyguluyormuş. Ayrıca adamın ailesi de kadına dışarda tehdit ediyorlarmış. Kadın bize korkarak gelmiş, biz de durumu yönetime bildirdik. Müdür de jandarmaya haber verdi ve kadını götürmüşlerdi.” (A-4)

“Evet çok destek alıyoruz. Çocuk teslimlerinde polisin bulunması zorunlu. Ayrıca terör olaylarının olduğu zamanlar ev ziyaretlerine gitmedik. Adliye aracını görünce taşıyorlardı çünkü.” (A-7)

“Biz adliyede olduğumuzdan riskli herhangi bir durumu öngördüğümüzde önceden mutlaka görüşme koridoruna kollukları davet ediyoruz, geliyorlar. Ama görüşme odalarında riskler var, önceden bu odalarda panik butonları vardı ama sonra bu butonlar devre dışı kaldı. Görüşme esnasında herhangi bir saldırıya uğrasak butonlar çalışmıyor. Kendiniz çözmek zorundasınız. Bazen öngöremediğiniz şeyler de oluyor. Polis her zaman bizim katımızda olmaz, genelde mahkemelerin olduğu katta olur. Her görüşmeye de kollukla girmek etik olmuyor. Karşımıza gelen mağdur ile görüşme yapıyorsunuz, görüşme mahremiyetine de zarar veren bir şey. O nedenle o ortamda bir kolluğun olmasını asla istemem.” (A-8)

Katılımcıların sadece ikisi kuruluş ve/veya meslek elemanları nedeniyle işten uzaklaşmayı düşünmediğini belirtirken büyük çoğunluğu mobbing ve yönetim biriminin meslek elemanlarına karşı olan olumsuz tutumu başta olmak üzere düşük maaş, kurumsallaşmama gibi nedenlerle alan değiştirmeyi düşündüklerini ancak bunu gerçekleştirmediklerini ifade etmişlerdir. Risk toplumu kuramında riskler insanlar tarafından üretilmekte ve her insanın ürettiği risk farklı olmaktadır. Bu nedenle adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar buldukları kuruluşlardaki çalışanlar tarafından üretilen risklerden uzaklaşmak istemeleri nedeniyle çalışma ortamlarını değiştirerek, daha az veya daha farklı risklerle çalışma ihtimalini değerlendirmek istemişlerdir.

Ancak katılımcılar bu seçeneği denemekten neden vaz geçtiklerini belirtmediklerinden buna ilişkin bir yorum yapılamamaktadır.

“Hayır düşünmedim.” (A-2)

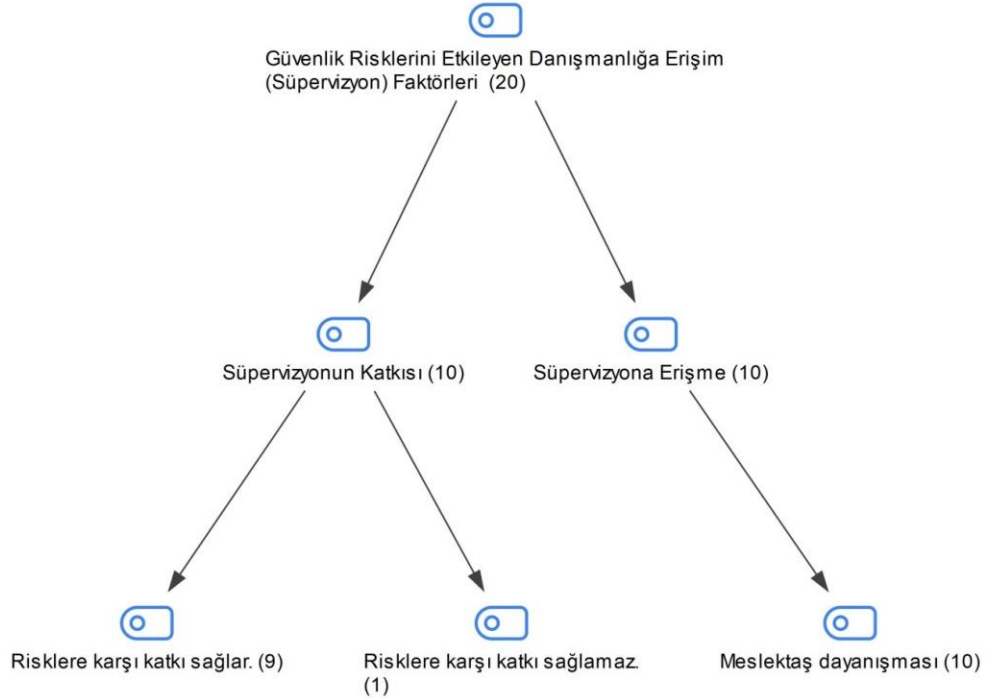
“Maaş konusundaki eşitsizlikler can sıkıcı. Çalıştığım alanı sevsem de ayrılmayı düşünmüştüm.” (A-1)

“Evet, farklı alanları düşünmüştüm. Meslektaşımın mobbingine uğramıştık. İşe gelmeme ve rapor alma gibi şeyler yapıyordu. Biz aynısını yaptığımızda tutanak tutuldu ama ona bir şey yapılmadı. Sonra biz şikâyet ettiğimizde neden şikâyet ettiğimizi sordular bizim açığımızı aradılar. Bu nedenle işe gitme isteğim azalmıştı.” (A-3)

“Kurum kültüründen dolayı düşündüm. Her kurumda farklı ölçüde etkiliyor. Burada baskın bir yerleşmiş kültür var. İdarecilerle resmiyete yakışmayacak bir yakınlık var. İdareciyle aranı iyi tutmak mecburiyetindesin, izinden döndüğünde tatiliniz nasıl geçti falan gibi sorular sormamız bekleniyor. Bunların dışında kalırsan, kuruma yeni geldiysen mobbinge maruz kalıyorsun.” (A-5)

4.2.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları

Şekil 12. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcıların tamamı adli sosyal hizmet alanında sistematik bir süpervizyon uygulamasının bulunmadığını belirtmişlerdir. Katılımcılar mesleki tükenmişlik duygusu, stresle baş etme, vaka konularında destek, mesleki deneyim paylaşımı ve güvenlik risklerine ilişkin uyarılar için ihtiyaç duydukları süpervizyona meslektaş dayanışması şeklinde ulaşabilmektedirler. Katılımcılar güvendikleri ve iletişim halinde oldukları, mesleki bilgi ve deneyime sahip olduğunu düşündükleri meslektaşları ile süpervizyon süreçlerini enformel olarak sağlayabilmektedirler. Katılımcılar güven ilişkisinin veya olumlu bir iletişimin olmadığı meslektaşlarından süpervizyon almamayı tercih edebildikleri görülmüştür. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak formel bir süpervizyon sürecinin sunulmadığını belirten çalışmalara rastlanmıştır (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Ayrıca yine çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazındaki araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının formel olarak erişemedikleri için iş arkadaşlarından süpervizyon aldıklarını

gösterilmektedir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31; Acar ve ark., 2017, s. 37; Karataş ve ark., 2002, s. 71).

“Arkadaşlarımıza danışıyoruz. Arkadaşım alanda daha eski ve iyi bir meslek elemanı. Benden yeni olanlar da bana yazıyorlar. Yaptığımız çalışmaları faaliyetleri nasıl yaptığımızı soruyorlar, karar nasıl alınır diye soruyorlar.” (A-4)

“Benden daha deneyimli bir sosyal hizmet uzmanı varsa ona danışarak yapıyorum. Hangi tür görüşmeler yapıldığı nasıl yöntemler izlenmesi gerektiğini anlatmışlardı.” (A-5)

“Arkadaş dayanışması şeklinde çok yaparız. Birbirimize çok rahat soru sorarız. Özellikle velayet vakalarında birlikte çok düşünürüz. Verdiğimiz kararın direk uygulanacağını bildiğimizden ince eliyoruz. İmece usulü çalışıyoruz.” (A-7)

“Yok. Sadece çalıştığın kuruma göre sorabileceğin kişiler varsa o kurumda ona sorarsın. Ama kişisine bağlı tabii, kimiyle iş bile konuşmak istemiyorsun.” (A-9)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların tamamına yakını sistematik bir süpervizyon alamadıklarını belirtmekle beraber bunun sağlanması halinde güvenlik risklerinin azalmasına katkı sağlayabileceğini düşünmektedirler. Katılımcılar süpervizyonun özellikle deneyim ve vaka öyküleri ile potansiyel risklere ilişkin öngörü sağlayarak hem kendileri hem müracaatçıları için daha verimli ve güvenli mesleki çalışma yapmalarına yardımcı olacağını, iş stresi ve tükenmişlik konusunda ise kendilerine destek olabileceğini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma sonuçları ile paralel olarak süpervizyon mesleki çalışmalarda hataların önlenmesi için farkındalık yaratan (Hair, 2013, s. 1581), meslek elemanlarının mesleki danışmanlık ihtiyaçlarını karşılamalarına yardım eden (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795) ve olması gerekli görülen bir uygulama olarak değerlendirilmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Katılımcıların birisi ise süpervizyonun risklerin azalmasına katkı sağlayacağını düşünmediğini, güvenlik risklerinin azalması için idari sorunların çözülmesi gerektiğini belirtmiştir. Katılımcıların süpervizyonu risklerin azaltılmasında faydalı bulması kodu risk toplumu kuramı ile uyumludur. Risk

toplumu kuramına göre hayatta kalma, riskleri önceden tahmin edebilme yeteneği ile ilişkilidir. Risklerin öngörülmesi ise riskleri tanıyabilmeyi gerektirmektedir. Katılımcıların riski tanınması bilgi ve farkındalık ile sağlanmaktadır. Katılımcılar kendileri alanda bizzat deneyimleyerek veya danışmanlık alarak bu bilgi ve farkındalığa erişmektedirler. Kişisel deneyimlerden elde edilen bilginin yetersiz kalması veya geliştirilen baş etme becerilerinin işlevsiz olması halinde danışmanlık alma risk toplumu kuramı tarafından önerilen bir uygulamadır. Kuramla uyumlu olarak adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar özellikle kendileri için adli risk oluşturabilecek durumlardan uzak kalmak ve müracaatçılar tarafından üretilen özellikle şiddet unsurlarından korunmak için süpervizyonu işlevsel bulmaktadırlar. Katılımcılar süpervizyon ile gelecekteki belirsizlikler hakkında öngörü kazanmakta, kendilerinden daha gelişmiş baş etme becerileri olan kişilerden bilgi alarak daha doğru risk tahminlerde bulunarak kendilerini daha güvende hissedebilmektedirler.

“Katki sağlar, çünkü stresle başa çıkmamızı sağlar. Biz kendi aramızda arkadaşlarımızla konuşarak durumu anlatabilirim. Dışardan bir göz görüyor sonuçta. Vakaları sosyal hizmet uzmanı olan arkadaşlarımla paylaştığımda rahatladığımı hissediyorum ama diğer mesleklerdeki arkadaşlarla bu olmuyor.” (A-2)

“Tabii ki katkı sağlıyor. Hiç bilmediğin bir işin içine giriyorsun. Seni eksikliklere ve risklere karşı uyarmış oluyor.” (A-6)

“Kesinlikle katkı sağlar. Mesela riskli bir müracaatçıyla görüşeceğim zaman dikkat etmem gerekenleri konuşuyoruz. İnfaz korumadan destek alma gibi yöntemleri paylaşmış oluyoruz.” (A-10)

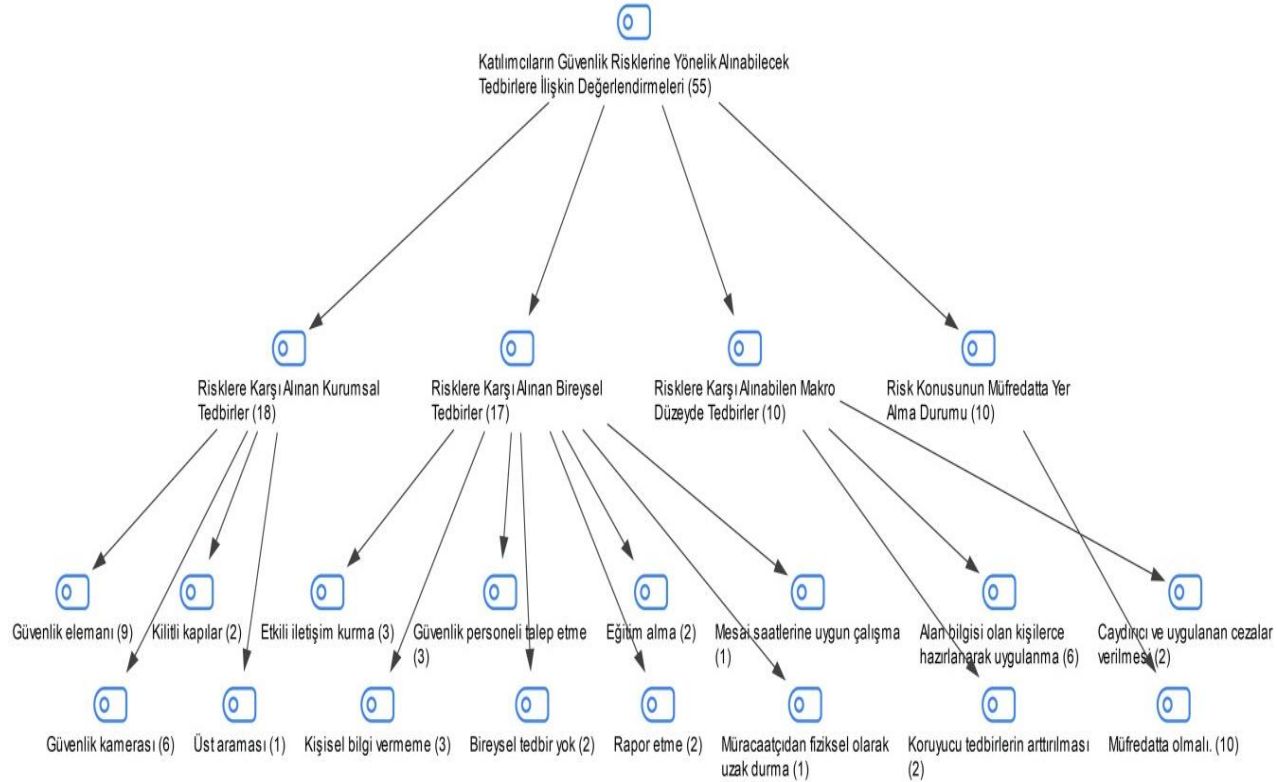
“Sağlamazdı çünkü yapılacak işler belli ama idare kaynaklı ve kurum kaynaklı risklerde yardımı olmaz.” (A-5)

4.2.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri

Katılımcıların riskli durumlara yönelik alınabilecek tedbirlere ilişkin değerlendirmeleri ana teması tekrar temalara ayrılmadan bireysel, kurumsal ve makro tedbirler

bağlamında incelenmiştir. Bu ana temada katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda oluşturulan hiyerarşik kod ve alt kod yapısı Şekil 13’te sunulmuştur.

Şekil 13. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcıların iş yerinde güvenlik riskleri konusunun sosyal hizmet eğitim müfredatına alınmasına ilişkin görüşleri incelendiğinde, tamamı ilgili konunun olması gerektiğini düşünmektedirler. Katılımcılar iş yerinde risk değerlendirme ve iş güvenliği, kriz yönetimi, iş yerinde güvenli çalışma ve etkili iletişim becerileri konularının adli sosyal hizmet alanında deneyimi olan kişiler tarafından verilmesini etkili bulabilmektedirler. Katılımcılar güvenlik riskleri konusunun müfredatta yer almasıyla birlikte öğrencilerin sahada çalışmaya başladıklarında karşılaşılabilecekleri güvenlik riskleriyle baş etmelerinin kolaylaşabileceğini ifade etmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak öğrencilerin güvenli çalışma konusunda bilgi danışmanlık almayı kendilerini riskli durumlara hazırlayan ve güvenli çalışmayı destekleyen bir tedbir

olarak gördüğü belirtilmiştir (Criss, 2010, s. 385; Spencer ve Munch, 2003, s. 542). Ayrıca eğitimden alınan teorik bilginin ve danışmanlık desteğinin stresli durumların azaltılması adına fayda sağladığı belirtilmiştir (Vandeusen, 2016, s. 91). Alanyazın tarafından da bu konunun gerekli görülmesine rağmen sosyal hizmet okullarının küçük bölümünde konuya ilişkin formel içeriğin bulunduğu belirtilmektedir (Reeser ve Wertkin, 2001, s. 100-101). Risk toplumu kuramında risklerle baş etmede zorlanan bireyler için eğitim ve danışmanlık alma etkili bir yol olarak görülmektedir. Katılımcıların belirmiş olduğu kod, bu nedenle kurama uygun görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanları özellikle mesleğe başlanan ilk dönemlerde güvenlik risklerini öngörmeleri ve kaçınmaları için eğitim almayı faydalı bulmaktadırlar.

“Evet, nelere dikkat edilmeli, nasıl iletişim kurulmalı öğretilmeli. Hele ki adliyede çalışıyorsan nasıl konuşacağını bilmen gerekiyor.” (A-1)

“Olmalı. Çok farklı alanlarda çalışıyoruz. Bir sosyal hizmet mezunu birçok alanda çalışabilir. Her kurumun kendi içinde taşıdığı riskler birbirinden farklı oluyor ama genel anlamda faydası olabilir.” (A-5)

“Kesinlikle olmalı, çünkü hangi alanda çalışıyorsanız çalışın sosyal hizmet alanlarının tamamı zaten dezavantajlı gruplara hizmet veriyor. Dezavantajlı grupların olduğu hizmet alanlarında risk unsuru her zaman yüksektir normal olarak. Biz hep risklere müracaatçıya yönelik riskleri değerlendirmek için bakıyoruz. Hiç uygulayan olarak bizim açımızdan riskleri tespit etmeye çalışmıyoruz. Neler yapılabileceğine ilişkin bir risk değerlendirme eğitimimiz yok. Hep hizmet verdiklerimiz açısından riskleri değerlendiriyoruz.” (A-8)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların güvenlik risklerine karşı aldıkları bireysel önlemler incelendiğinde en sık belirtilenler; müracaatçılarla görüşmelerde güvenlik personeli talep etme, müracaatçılarla görüşmede hemşerilik gibi enformel bir bağ oluşmaması ve kişisel güvenliği sağlamak amacıyla kişisel bilgilerini paylaşmama ve gergin müracaatçılarla kriz çıkmaya müsait bir bağlamda görüşme yapmalarından dolayı etkili iletişim kurmadır. Katılımcılar bu bireysel önlemleri kullanarak hem kendi güvenliklerini sağlamayı amaçlamakta hem de müracaatçının gerginlik seviyesini arttırmadan çalışmanın gereklerini yerine getirebilmektedirler. Katılımcıların etkili iletişim kurmaları müracaatçıların gerginlik seviyelerinin azaltılmasına, ortaya

çıkabilecek herhangi bir şiddet türünün önlenmesine, kişisel ve mesleki imajın korunmasına ve adli süreçteki çalışmaların devamlılığına katkı sağladığı görülmektedir. Katılımcıların müracaatçılarla görüşmeleri sırasında güvenlik personeli talep etmeleri ise başta fiziksel şiddet olmak üzere iş stresinin de dâhil olduğu güvenlik risklerinin azaltılmasına katkı sağlayabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgusunu destekler nitelikte araştırmalara rastlanmış olup sosyal hizmet uzmanları için iyi bir iletişim içeriği ve yöntemi belirlemek mesleki başarı ile ilişkilendirilmiştir (SCIE, 2004, s. 1). Etkili iletişim kadar iletişim kurulan koşullarında uygun seçilmesi olası çatışmaların önlenmesi için gerekli görüldüğü belirtilmiştir (Ford ve ark., 2010, s. 150). Risk toplumu kuramındaki mutlak güvenlik ütopyasına erişmek için sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları çeşitli bireysel önlemlerin olması aslında bireylerin riski tanıma ve riskten kaçınma bilgi ve becerileri ile orantılı şekilde gerçekleşmektedir. Genellikle katılımcıların geçmişteki deneyimlerinden yola çıkarak geliştirdikleri bu güvenlik tedbirlerinin kendilerini daha güvende hissetmelerini sağladığı gözlenmektedir.

“İyi iletişim kurmak. Yıllar içinde ön yargılarımdan kurtulmayı öğrendim. Bu şekilde iletişimim iyileşti.” (A-1)

“Bazı arkadaşlar tek başına görüşmek istiyorum ama bu riskli bir durum cezaevinde. Bu nedenle ben bir memurla birlikte görüşmeye giriyorum. Kendi güvenliğimizi sağlamamız gerekiyor bireysel görüşmelerde. Farklı bir ortam burası özgürlüğü kısıtlanmış ve suça karışmış kişilerle çalışıyoruz. Ama yine gizliliği ön planda tutarak, kapıyı kapatarak, yanımızda bu konuda eğitilmiş bir memurla, gizliliğin sağlanacağı güvencesini mahkûma vererek yapıyoruz. Böylesi herkes için daha güvenli.” (A-5)

“Sosyal hayatıma ilişkin müracaatçılarla bilgi paylaşmıyorum. Müracaatçılar kısıtlı bir alanda olduklarından bizden sık talepte bulunuyorlar, bizimle sempatik bir bağ kurup oradan ilerlemeye çalışıyorlar. Bu da genelde nerelisin ve memleketin nedir gibi başlıyor. Ama memleketini söylese ve aynı yerden mahkûmlar olursa daha fazla şey talep edebiliyorlar.” (A-6)

“Ev incelemesinde tedirgin bir ortam varsa evin tamamını gezemeyebiliyorum. Daha sonra polisle birlikte tekrar aynı eve incelemeye

gidiyorum. Özel telefonumu ailelere kesinlikle vermiyorum. Sadece kurum telefonu üzerinden bağlantı kuruyorum.” (A-7)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların daha az sıklıkla kullandıklarını belirttikleri bireysel tedbirler; rapor etme, eğitim alma, mesai saatlerine uygun çalışma ve müracaatçıdan fiziksel olarak uzak durmadır. Katılımcılar mesleki çalışmaların ve iş yerinde yaşanan olayların yazılı olarak kaydedilmesi ve iletilmesi ile hesap verebilir bir çalışma yapmakta ve ortaya çıkabilecek güvenlik risklerine dair gerekli bildirim yapmış olmaktadır. Katılımcılar bu şekilde kendi sorumluluklarını yerine getirmiş olarak yaşayabilecekleri soruşturma, suçlama gibi riskleri azaltabildiklerini düşünmektedirler. Mesai saatlerine uygun çalışma ve eğitim alma ise bireylerin sorumluluklarını yerine getirmiş olmalarını sağlamanın yanında güvenlik risklerine ilişkin bir öngörü kazandırarak güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini azaltmakta ve karşılaşılması halinde bunun yönetilmesini kolaylaştırabilmektedir. Katılımcılar ayrıca farklı eğitimler alarak ve mesai saatleri dışında işle ilgili konuları düşünmeyerek kendilerini dinlendirerek iş streslerini azaltabilmektedirler. Müracaatçıdan fiziksel olarak uzak durma ise gelebilecek fiziksel şiddet riskinin azaltılmasına katkı sağlayabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının ev incelemelerinde güvenli olmayan yerlere gidilecekse polis desteği isteme (Zimunya, 2020, s. 113) ve tek başına sosyal incelemeye çıkmama (Green ve ark., 2010, s. 100-101; Burry, 2003, s. 148-149) gibi bireysel tedbirler aldıkları belirtilmektedir.

“Mesai bitiminden sonra işle ilgili herhangi bir şeyi konuşmamak ve düşünmemek.” (A-2)

“Evet, görüşmeleri kayıt altına alıyorum. Riskli bir görüşme varsa birden fazla memurla birlikte gidiyorum, idareye her şeyi yazılı olarak gönderiyorum sözlü olarak olmuyor. Nasıl çalışıyorlarsa ben de öyle çalışıyorum.” (A-3)

“Akıl sağlığımı ve psikolojik sağlığımı güçlendirmek için eğitimlerimi sürekli devam ettiriyorum, mesleki anlamda kendimi güçlendirecek eğitimler alıyorum. Bunun yanında kamu görevinin dışında mümkün olduğunda sivil toplum kuruluşlarında da ihmal, istismar, şiddet gibi konularda çalışmaya özen gösteriyorum. Bu psikolojik sağlamlığımı

arttırıyor, ön göremediğim farklı riskler varsa bunları öngörebilmeme katkı sağlıyor.” (A-8)

Katılımcıların ikisi ise güvenlik risklerine ilişkin kullanmış oldukları herhangi bir bireysel tedbirin olmadığını belirterek kader unsurunun belirleyici olduğunu düşünmektedirler. Risk toplumu kuramında risklerin tamamen hiçbir zaman ortadan kaldırılamayacağı ve bu risklerin gerçekleşme ihtimallerinin kesin olarak bilinemeyeceği düşüncesi ile uyumlu olan bu kodda, belirsizlikler karşısında endişe ortaklığı yerine risklere ilişkin kabullenmişlik duygusunun olduğu düşünülmektedir.

“Herhangi bir önlemim yok, Allah’a emanet çalışıyorum.” (A-10)

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar güvenlik risklerine ilişkin kuruluş tarafından alınan tedbirler arasında en sık güvenlik personeli ve güvenlik kameralarını belirtmiştir. Adli sosyal hizmet alanında güvenlik önlemlerinin kapalı kuruluşlar başta olmak üzere adliye ve denetimli serbestlik gibi açık kuruluşlarda da önemsenmesi, güvenlik personeli ve güvenlik kameraları açısından katılımcıların eksiklik hissetmemelerini sağladığı düşünülmektedir. Kapalı kuruluşlardaki katılımcılar bu unsurlara ek olarak kilitli kapılar ve üst araması yapma gibi ek güvenlik önlemlerinin alındığını belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma bulguları ile benzer olarak teknolojik takip sistemlerinden faydalanılabileceği ve bu şekilde kuruluşların güvenlik risklerini arttırmak adına tedbir uygulayabileceği belirtilmektedir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45-46). Risk toplumu kuramına göre mal ve hizmet üreten kuruluşların bireyleri ve içinde yaşadığı çevreyi, bu üretim süreçlerinin çevre kirliliği gibi risklerinden koruma sorumluluğu bulunmaktadır. Sosyal hizmet sağlama süreci her ne kadar çevre kirliliğine yol açan riskleri bulunmasa da ihmal ve istismar gibi sosyal sorun halini alabilecek risklerle çalışmayı gerektirmektedir. Bu risklerden hem çalışanların hem müracaatçıların hem de toplumun korunması adına kuruluşun alacağı her bir güvenlik tedbiri önemli görülmektedir. Ayrıca bu tedbirlerin kuruluşlar tarafından alınması kuruluşların kendisini de bumerang etkisinden korumaktadır.

“Görüşmelerde infaz koruma memurlarının olması, kilitli kapıların kullanılması gibi önlemler var.” (A-2)

“Riskli mahkûmla görüşmeye grup halinde girmemize olanak sağlıyorlar. Bunun dışında teknolojik takip sistemleri var. Bir de kendine zarar verme riski olan bir mahkûm varsa onu yumuşak oda denilen yere gönderiyoruz. Burada her yer yumuşak bir malzemeyle kaplı olduğundan ne kendine ne de odaya zarar veremiyor. O sırada kamerayla takip ediyoruz.” (A-4)

“İnfaz koruma memurları her zaman sağlanıyor, istediğimizde takviye olarak da alabiliyoruz. Cezaevinde her anlamda güvenlik ön plandadır, hayattaki her şeyin önündedir hatta.” (A-6)

Katılımcıların adli sosyal hizmet alanındaki güvenlik risklerinin azaltılmasına yönelik makro düzeyde alınabilecek tedbirlere ilişkin görüşleri incelendiğinde sıklıkla adli sosyal hizmet alanında yetkin kişiler tarafından hazırlanması halinde etkili olabileceğini düşündüklerini ifade etmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanında yapılacak yasa ve politikaların alan bilgisi olmayan kişiler tarafından ve/veya saha çalışanlarının ihtiyaçları gözetilmeden hazırlanması ise güvenlik risklerini azaltamayacağı gibi var olan sorunlara yenilerinin eklenmesine neden olabileceği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Alanyazında da çalışma sonucu ile paralel olarak makro bir düzenleme yapılacağında hazırlanacak mevzuatın doğrudan şiddeti deneyimleyen personelin de katılımıyla yapılması, şiddetin kaynağının doğru tespit edilmesi ve kalıcı olarak önlenmesi için gerekli görülmektedir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45; Torun, 2020, s. 983). Belirtilen kodun risk toplumu kuramında belirtilen riskleri tanımak ve önlemek için bu konuda bilgi sahibi olma görüşü ile uyumlu olduğu görülmektedir. Risklerin makul seviyeye indirilmesi için bireysel tedbirlerden daha kapsamlı ve daha sistematik tedbirlerin, daha geniş bilgi birikimine ve farkındalığa sahip yöneticiler ve kanun yapıcılar tarafından geliştirilerek uygulanması gerekmektedir. Bu gereklilik, riskler hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığından güvenlik riskleri yaşama ihtimali bulunan toplumun her kesiminden insanın daha güvenli şartlarda yaşaması için büyük önem taşımaktadır.

“Bizim müdürlüğümüz belli zamanlarda işlerin işleyip işlemediğini bize sorabiliyorlar. Bu nedenle hızlı ilerlemeler oluyor. Yasalar daha hızlı çıkarılabiliyor. Son yıllarda görüşmelerde memur almayı da zorunlu yaptılar güvenlik için. Bizim görüşlerimizi riskler konusunda dikkate alıyorlar.” (A-3)

“Eğer uygulanırsa ve cezaevlerini ve mahkûm profilini bilmeyen kişiler yaparlarsa çok etkili olmaz.” (A-4)

“Hayır, daha da arttırabilir. Psikososyal servisle ilgili yeni şeyler yapılıyor ama işi daha karmaşık hale getirebiliyor.” (A-5)

Makro düzeydeki önlemlere ilişkin adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar daha az sıklıkta yasalarla koruyucu tedbirlerin arttırılması ve caydırıcı cezaların uygulanması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar adli sosyal hizmet alanındaki müracaatçıların bir şekilde yasalara karşı gelmesinden dolayı burada olduklarını belirterek onların topluma ve meslek elemanlarına yönelik riskli davranışlarını azaltmanın caydırıcı cezalara ve ek tedbirlere bağlı olabileceğini ifade etmektedirler.

“Her türlü yasal düzenleme önemli, örneğin kentin riskli yerlerine müracaatçıların girişinin kısıtlanması gibi yaptırımı olan şeyler işe yarıyor.” (A-1)

“Caydırıcılığı olduğu sürece etkisi olur. Toplum vicdanını rahatlatacak seviyede cezaların olması etkili olacaktır.” (A-6)

4.3. KADIN ÇALIŞMALARI ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde çalışma kapsamına alınan kadın çalışmaları alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bulgular; sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyen unsurlar ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine yönelik tedbir görüşleri ana temaları altında değerlendirilmiştir.

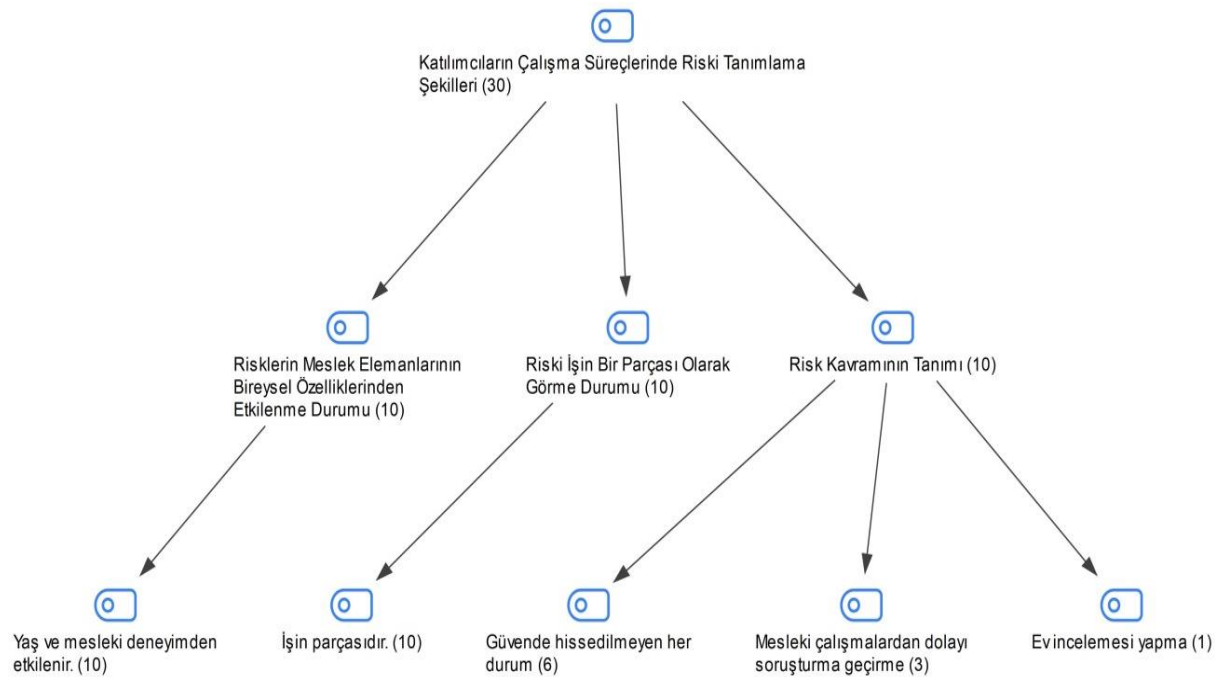
4.3.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların güvenlik riskleri hakkındaki değerlendirmeleri ana teması; bireysel unsurlar, organizasyonel (kurumsal) unsurlar ve danışmanlık alabilme unsurları temalarına ayrılarak incelenmiştir.

4.3.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen bireysel unsurlar; riski tanımlama şekilleri ve riskler nedeniyle işe aitlik hissetme durumları bağlamında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 14 ve Şekil 15’te yer almaktadır.

Şekil 14. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların tamamının kadın alanında riskleri işin bir parçası olarak gördükleri belirlenmiştir. Katılımcılar kadın çalışmaları alanında şiddetin, adli süreçlerin, çekişmeli boşanmaların ve aile içi şiddet unsurunun bulunması nedeniyle bağlamın gergin ve müracaatçıların agresif olabilmesi nedenleriyle kadın çalışmaları alanında risklerle devamlı olarak karşı karşıya kalabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar işin ayrılmaz parçası olarak riski tanımlarken en sık güvende hissedilmeyen tüm durumlar ifadesini kullanmışlardır. Katılımcılar müracaatçının veya kendilerinin herhangi bir şiddet türüyle karşılaşmaları ve bunu sonucunda zarar görme ihtimallerini güvende hissedilmeyen durumlar olarak değerlendirmektedirler. Alanyazında çalışma bulguları ile benzer olarak korku hissettiren bir çevrede olmak

(Koçak ve Memiş, 2017, s. 252) ve çevrede güvende olma hissini azaltan tehditlerin bulunması (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252) güvenlik riski olarak değerlendirilmektedir. Çalışmadaki katılımcıların belirtmiş olduğu belirsizlik veya risk ihtimali de alanyazında insanlar tarafından üretilen risklere ilişkin belirsizlik tanımıyla benzerlik göstermektedir (Webb, 2006, s.34). Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların belirtmiş olduğu her iki kod risk toplumu kuramı ile paraleldir. Risk toplumu kuramında da riskler yaşamın ayrılmaz bir parçası olarak tanımlanmakta, risklerin tamamen ortadan kaldırılmasının mümkün olmadığı belirtilmektedir. Bu nedenle risk toplumunda yaşayan bireyler gerçekleşme ihtimali bulunan bu risklerden dolayı korku yaşamaktadırlar. İnsanların korku hissettiği her an aslında güvende olma hissi sekteye uğramakta ve stres yaratan bir unsur olarak görülmektedir. Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların bu nedenle herhangi bir spesifik risk durumu belirtmeksizin hissedilen korku duygusu üzerinden riskli durumları tanımlamış olmaları kuram ile uyumludur.

“Riskli durum kendimi güvende hissetmediğim her durumdur. İşin bir parçasıdır.” (K-1)

“İşin ayrılmaz bir parçasıdır. Güvenliğimi tehdit eden herhangi bir durum riskli durumdur. Müracaatçının ruh halini veya koşullarını bilememem bu nedenle riski oluşturur. Gayri ihtiyari yanlış bir sözüm veya tutumum tetikleyebilir.” (K-3)

“Bazen kadınlar can güvenliği riskinin yüksek olmasına rağmen bunun farkında olmuyor. Biz kadını durumun ciddiyetine ilişkin bilgilendirmeye çalışıyoruz, yönlendirmeye çalışıyoruz ama her kadın da buna açık olmuyor. Ben çıkınca risk bölgesine kesinlikle geri döneceğini biliyorum, ama oraya gittiğinde de öldürülmesi kesin gibi. Ben olacakları anlatmaya, riskleri göstermeye, mesleki görüşme yapmaya devam ediyorum. Bu durum beni tedirgin ediyor, riskli durum budur bence.” (K-5)

“İşin bir parçasıdır. Riskli durum bir kadının cinayete kurban gitmesidir.” (K-8)

Farklı üç katılımcı ise riski, yapmış olduğu mesleki çalışmalardan dolayı idari birim tarafından kendisine soruşturma açılması olarak tanımlamaktadır. Katılımcılar bu kavram ile yapmış oldukları çalışmanın idari birimlerce yanlış veya eksik bulunması

halinde mesleki soruşturma geçirme ihtimalini risk olarak tanımlamıştır. Alanyazında doğrudan bu bulguyu desteklememekle beraber benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Buna göre sosyal hizmet uzmanları yaşadıkları riskli durumların sorumlusu olarak kendilerini görmeleri halinde veya yaşanan riskli durum karşısında görev yaptıkları kuruluş yönetimi tarafından desteklenmeyeceklerini düşündüklerinde raporlama yaptıkları belirtilmiştir (Balloch ve ark., 1998, s. 339-240). Alanyazındaki bu veri, sosyal hizmet uzmanlarının raporlama yaparak karşılaşılabilecekleri soruşturma riskleri tanımladıklarını ve bunlar için tedbire ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. Risk toplumu kuramında bireylerin yapmış oldukları tercihler karşılaşma ihtimalleri olan güvenlik risklerini belirlemektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının belirtmiş olduğu kodda mesleki çalışmalarından dolayı yani yaptıkları seçimlerden dolayı kendilerinin risklerle karşılaşılabileceklerini düşünmektedirler. Risk toplumu kuramında insanların riskten uzak kalmak için hiçbir şey yapmamayı tercih etme durumunun katılımcılar tarafından tercih edilmemesi ise sevindiricidir. Çünkü meslek elemanlarının bu riskleri azaltmak için mesleki çalışmalardan kaçınıyor olmaları ilk olarak sosyo-ekonomik bakımdan daha alt seviyede olan müracaatçı grupların artan kırılganlıkları ile daha fazla risk yaşamalarına neden olacak, ardından yaşanan risklerin dağılması ile toplumun diğer kesimleri de etkilenecektir. Ancak katılımcıların yine de vermiş oldukları mesleki kararlardan dolayı korku yaşıyor olmaları, yaşanan stresin olumsuz sonuçlarından etkilendiklerini düşündürmektedir.

“Yazdığımız raporlarda eksik bir bilgi yazmamız halinde tarafımıza yapılabilecek soruşturmalardır.” (K-2)

“Bizde kadının beyanı esas olduğundan ve kendi kaderini belirleme hakkı olduğundan kadın kurumdan çıkarsa ve başına bir şey gelirse biz sorumlu olur muyuz diye ikilem içinde kalıyoruz. Bu kadın kurumdan çıktığında başına gelecekleri bildiğimden kurumdan çıkmasını istemiyorum. Ama sonuçta kendi kararını verecek. Böyle durumlarda aydınlatılmış ceza formumu var, risklere rağmen çıkmak istediğinde bunu imzalıyor, o şekilde gitmesine izin veriyoruz. Bu karar sonunda kadına bir şey olursa benim de kesinlikle yeterli mesleki çalışma yapıp yapmadığım sorgulanacaktır.” (K-5)

“İş yapış şeklimiz de riskleri belirliyor. Mesela bir vaka ile ilgili yapılması gereken her şey yapmışsan o zaman o müracaatçı hayati bir sorunla bile karşılaşsa sizi riske atan bir durum olmuyor.” (K-8)

Katılımcıların birisi riskli durumu tanımlarken ev incelemesi yapma kavramını kullanmıştır. İlgili katılımcı herhangi bir koruyucu mekanizma olmaksızın ev incelemelerine giderek müracaatçılarla görüşme yapmalarını riskli durum olarak değerlendirebilmektedir. Çalışma bulgusu ile benzer olarak alanyazında da ev incelemelerinde güvenlik riskleri ile karşılaşılabilirdiği (Burry, 2003, s. 145), sürekli olarak ev ziyareti yapılması gereken alanlarda çiftler halinde incelemeye gitme (NASW, 2013, s. 19) ve kolluktan destek almaya ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir (Zimunya, 2020, s. 113). Risk toplumunda belirtildiği üzere her kişinin ve her ortamın barındırdığı riskler farklılaşmaktadır. Yabancı bir ev ortamında bulunulması, buradaki risklerin öngörülebilirliğini azaltmaktadır. Risk belirsizliğinin arttığı bu durumlar ise meslek elemanlarının korku duygusunu yaşamalarına neden olmaktadır.

“Bence riskli durum; gittiğimiz ev ziyaretlerinde herhangi bir güvenliğimizin olmadığı durumlardır.” (K-2)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcılar risklerin meslek elemanının bireysel özelliklerinden etkilenme durumuna ilişkin en sık mesleki deneyim kavramını kullanmışlardır. Katılımcılar mesleki deneyim kavramıyla aynı zamanda meslek elemanının yaşının da risklerle karşılaşmada etkili olabildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar kadın çalışmaları alanında risklerin öngörülmesi, riskli durumlardaki krizlerin yönetilmesi, tarafların sakinleştirilmesi, taraflara kendi bilişsel düzeyleri bağlamında yanıt verilmesi ve meslek elemanlarının olası şiddet unsurlarından kaçınabilmesi için bu alanda deneyimli olmanın ve bu alanda uzun yıllar çalışmanın etkili olabildiğini belirtmişlerdir. Yaş unsurunun, mesleki deneyimle bağlantısı olabildiği gibi, müracaatçıların meslek elemanlarının otoritesini tanımada da önemli rol oynayabildiği katılımcıların ifadelerinden anlaşılmaktadır. Ayrıca mesleki deneyim kavramı katılımcılar açısından risklerin öngörülmesi, yönetilmesi ve kaçınılması için bir ön koşul olarak tanımlanabilmektedir. Yaş ve mesleki deneyim kodları risk toplumu kuramı ile bağlantılı iki önemli durumu barındırmaktadır. Kişilerin sosyal sınıftaki

konumunu belirlemede yaşın etkin olduğu toplumlarda, tüm özellikleri aynı olan iki kişiden daha yaşlı olanı daha üst sosyal sınıfta bulunabilmektedir. Daha üst sosyal sınıflarda bulunan kişiler ise risk toplumu kuramına göre daha az güvenlik riski ile karşılaşmaktadır. Bu nedenle görece daha yaşlı olan katılımcıların kendilerini daha güvende hissetmesi kuramla uyumlu bir durumdur. Çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik hissetmelerinde yaşın etkili olduğu (Su ve ark., 2020, s. 7), genç yaştaki meslek elemanlarının iş stresi nedeniyle işten uzaklaşma gibi daha büyük değişimler ihtiyaç duydukları ifade edilmiştir (Travis ve ark., 2015, s. 1089). Ayrıca risk toplumu kuramında riskler hakkında bilgi sahibi olduğunuz kadar riskler hakkında doğru tahminlerde bulunarak onlardan kaçınabildiğiniz belirtilmektedir. Katılımcıların mesleki deneyim kodunu kullanması, riskler hakkında meslek elemanlarının alan çalışmasında gözlem ve deneyim yoluyla bilgi kazandığına ve bu bilgiler ışığında risklerden kaçınmak için etkili yollar geliştirebildiğine atıf yapmaktadır. Bu nedenle de ilgili kod risk toplumu kuramının ilkeleri ile uyumlu görünmektedir.

“Çalıştığım kurum nöbet usulüyle 7/24 çalışıyor. Nöbetteyken gelen kadın müracaatçıların bir bölümü şiddete meyilli oluyorlar. Mesleki deneyim sayesinde insanların özelliklerini algılayabiliyorum ve mesleki zorluklardan etkilenmiyorum.” (K-1)

“Riskli durum, tecrübesizlik nedeniyle ortaya çıkan krizleri yönetememe durumudur. Bizim mesleklerimiz krizlere açık bir meslek ve oluşan krizi yönetememek risktir.” (K-4)

“Deneyim olaydaki bazı tehlikeleri görmemizi çabuklaştırıyor ve kolaylaştırabiliyor. Deneyimsiz birisi tehlikeleri anlamayabilir ama ben 8 yıllık deneyimimden sonra tüm ayrıntılarıyla görebiliyorum.” (K-5)

“Biz genç yaşta olan meslek elemanlarını müracaatçılar ciddiye almayabiliyor. O zaman da bizi tehdit edebiliyorlar.” (K-7)

Kadın çalışmaları alanında risklerin meslek elemanlarının bireysel özelliklerinden etkilenme durumlarına ilişkin en sık belirtilen ikinci unsur ise cinsiyettir. Kadın çalışmaları alanında çalışan meslek elemanları kadın olmanın kimi zaman riskleri

azaltabildiğini kimi zaman ise arttırabildiğini ifade etmektedir. Katılımcılar kadın çalışmaları alanında çalışan kadın sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla iletişim kurma ve mesleki ilerleme sağlama konusunda avantajlı olabildiklerini, genellikle erkek şiddeti nedeniyle bu sistemin içinde olmaları nedeniyle kadın meslek elemanlarının daha verimli çalışabildiklerini belirtmişlerdir. Bazı katılımcılar ise özellikle zorlama gerektiren durumlarda veya ev incelemesi gibi resmiyetin daha az olduğu ortamlarda müracaatçının meslek elemanının otoritesini kabul etmesinde erkek olmanın daha etkili olabildiğini söylemiştir. Özellikle kadına şiddet uygulayan bir erkek müracaatçı ile çalışma sırasında müracaatçının kadının statüsünü kabul etmemesi ve şiddet uygulanabilir olarak görmesi kadın meslek elemanları açısından güvenlik riskleri yaratabilen bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bir katılımcı ise giyimin de bu noktada önemli olduğunu, takım elbise giyilmesi halinde bu müracaatçılarla kuruluşa veya evde yapılan görüşmelerde resmiyetin ve otoritenin sağlanabildiğini, bu nedenle kendilerini daha güvende hissedebildiklerini ifade etmişlerdir. Cinsiyetle bağlantılı olarak özelleşmiş bir çalışma alanı olan kadın çalışmaları alanında sosyal hizmet uzmanlarının kendi cinsiyet özellikleri, mesleklerini yapmalarını hem olumlu hem olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışma bulgusu ile uyumlu olarak alanyazındaki bir araştırmada cinsiyete göre meslek elemanlarının maruz kaldıkları şiddet miktarının değiştiği belirtilmiştir (Milczarek, 2009, s. 66). Çalışma bulguları ile farklılaşan iki araştırmada ise cinsiyetin güvenlik riskleriyle karşılaşmada herhangi bir etkiye sahip olmadığı belirtilmiştir (Terkeş ve ark., 2022, s. 630; Yıldız, 2019, s. 140). Ayrıca çalışma bulgularından farklı olarak erkek sosyal hizmet uzmanlarının kadın müracaatçılarla çalışma, ev incelemesi yapma, şiddet ve istismar konularında çalışma aşamalarında dezavantajlar yaşadıklarını belirten bir çalışmaya da erişilmiştir (Akçay ve Gürbüz, 2019, s. 29).

Cinsiyetin olumlu etkisi, kırılğan durumda olan ve genellikle erkek tarafından örselenmiş kadın müracaatçıların, kadın meslek elemanları ile çalışmayı daha çok tercih etmelerinden dolayı mesleki çalışma sürecinin kolaylaşmasıdır. Cinsiyetin olumsuz etkisi, kadın olmaya güçsüzlük ve pasiflik gibi özelliklerin atfedildiği ataerkil toplumlarda bu özellikleri taşımayan kadın sosyal hizmet uzmanlarının toplumdan dışlanmaları ve mesleki otoritelerinin tanınmayabilmesi şeklinde gerçekleşmektedir.

Ayrıca kadın çalışmaları alanı sosyal hizmet uzmanlarının kadın oldukları için en çok avantaj hissettikleri alan olmasının yanında sadece kadın olmaları nedeniyle daha fazla güvenlik riski ve korku yaşama gibi dezavantajlar da hissettikleri bir alandır. Kadın olmanın sosyal sınıf açısından dezavantajlı görüldüğü ataerkil toplumlarda kadınların daha fazla güvenlik riski yaşıyor olmaları, risk toplumu kuramının bu alanda da geçerli olduğunu göstermektedir.

“Kadın olmam tabii etkiliyor. Mesela şiddet mağduru kadınların yakınları müdürlüğe geliyorlardı. Görüşme talep ediyorlardı çok çirkin söylemleri oluyordu bana. Mesela sığınma evindeki eşi veya kızıyla görüşmek istiyordu. Ben de bakalım sorulalım onlara sorulmuş diyorduk. Onlar da ne demek diyordu çirkin konuşuyorlardı. Kadın konuşmak istemiyorsa görüşme sağlamıyorduk tabii. Ben onlara her şeyin yazılı ilerleyeceğini söylememe rağmen hala arıyorlardı. Ben de yanıt beklediğimi söylüyordum. Adam zaten eşine şiddet uygulamış bir benzerini de bana uygulamaya çalışıyordu.” (K-3)

“Özellikle ev ziyaretlerinde, devletin bir görevlisi geliyor, eskiden olduğu gibi takım elbiseyle gelmeyen sindirebilecekleri biri olarak görebiliyorlar. Takım elbise otorite ve erkeklik gibi görülüyor kadın alanında, kalkan olarak çalışıyor.” (K-7)

“Yaşlı müracaatçılar bizi yetkin görmüyor. Kadın olduğumuz için bizi dikkate almayan müracaatçılarımız da oluyor. Ev incelemesine gittiğimizde mesela siz anlamazsınız, ne işiniz var burada diyorlar. Ama erkek bir meslek elemanı gittiğinde onlara böyle söyleyemiyorlar. Bize gelince güç gösterisi yapıyorlar.” (K-10)

Kadın çalışmaları alanındaki iki katılımcı, meslek elemanının sahip olduğu mizacın risklerle karşılaşmada etkili olabildiğini belirtmiştir. Katılımcılara göre meslek elemanının girişken olma, risk alma ve idealist olma gibi özellikleri risklerle karşılaşma ihtimalini değiştirebilmektedir. Katılımcılar girişken olmayan ve risk alabilirliği daha düşük olan çalışanların risklerle karşılaşma ihtimallerinin daha az olduğunu; idealist meslek elemanlarının kaynaklar ve şartların yetersiz olabildiği durumlarda tükenmişlik ve çaresizlik hissini yarattığı iş stresiyle daha fazla karşılaşma ihtimallerinin bulunduğunu belirtmişlerdir.

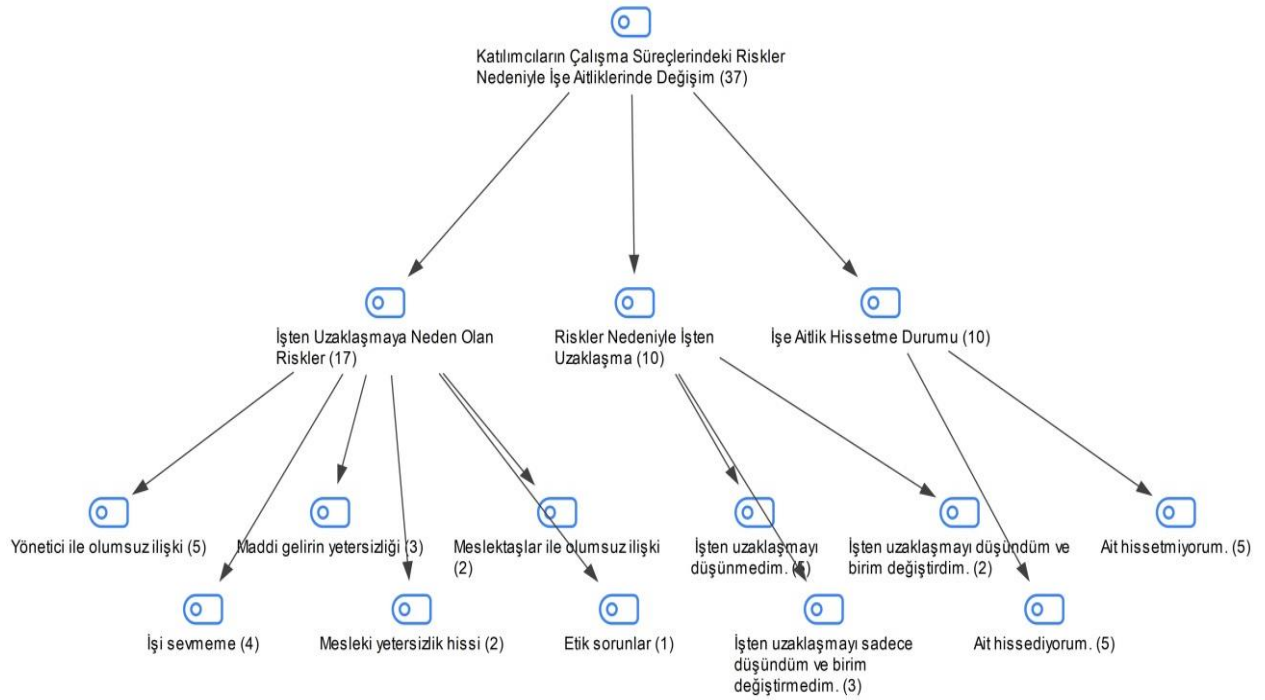
“Kesinlikle etkiliyor. Bir insanın kişiliği yaptığı işi etkiliyor. O kişi risk almayı seven biriye sosyal inceleme esnasında çok daha sert konuşabilir, mahalle denetimi olan yerlere korkmadan girebilir. Ama risk almak istemeyen biriye, mesleki karar vermesini, iletişim kurma şeklini bile etkileyebilir. Çekingen kişiler daha az risk altında, girişken ve her işi üstlenenler doğal olarak her işe yazıldıkları için daha fazla risk altında oluyorlar.” (K-6)

“Yönetmeliğe baktığınızda ŞÖNİM’de avukat olur 7/24 açık olur, işe yönlendirir gibi birçok farklı seçeneğin olduğu yazıyor ama uygulamada bunları bulamıyorsunuz. Yönlendirme yapıyorsunuz ama olması gerektiği gibi bir işe yerleştirme veya hukuki danışmanlık verilmiyor bence. Bu da benim kendimi yetersiz hissetmeme neden oluyor. Hem mesleğe yeni başladığımdan kişisel bir yetersizlik hissediyorum hem de alandaki hizmetleri yetersiz görüp gerekli çalışmalarını yapamadığımı düşünüp yetersizlik hissediyorum. Bir başkasının böyle bir farkındalığı ve beklentisi yoksa bu tükenmişliği yaşamaz.” (K-9)

Katılımcılardan birisi ise alanda karşılaşılan risklerin çalışanların bireysel özelliklerinden etkilenmediğini, kadın çalışmaları alanında görev yapan herkesin güvenlik riskleriyle karşılaşabileceğini ifade etmiştir. İlgili kodun risk toplumu kuramında belirtilen mutlak güvenlik durumunun ütopya olduğu görüşüyle uyumlu olduğu düşünülmektedir. Bu koda alanda risklerin bulunmasından dolayı bireysel özellikler fark etmeksizin herkesin bunlarla karşılaşabileceğine vurgu yapılmıştır.

“Hayır düşünmüyorum. Her yaş ve cinsiyetin bu risklerle karşı karşıya olduğunu düşünüyorum.” (K-2)

Şekil 15. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların yarısının işe aitlik hissettiği; diğer yarısının ise aitlik hissetmediği gözlenmiştir. Buna göre katılımcıların işe olan aitliklerini etkileyen unsurlar incelendiğinde en sık belirtilen unsurların yönetici ile ilişkiler olduğu gözlenmiştir. Katılımcılar bağlı çalışılan yöneticinin çalışanlarına karşı tutumunun yaşadıkları güvenlik risklerini ve iş stresini etkileyebildiğini belirtmiştir. Yöneticinin sosyal hizmet uzmanlarının yaptığı çalışmaları desteklemesi, olumlu dönütler vermesi ve mesleki anlamda değer vermesi halinde katılımcılar, işe aidiyetlerinin artabildiğini ifade etmişlerdir. Ancak yöneticinin mesleki değer göstermemesi, görev tanımlarına uymaması ve bunun sonucunda mobbing uygulaması ise katılımcıları işten uzaklaştırabilen en önemli unsurlardan biri olarak değerlendirilebilmektedir. Alanyazında çalışma bulgularıyla benzer olarak yönetim birimlerince meslek elemanlarına karar vermede özgürlük tanınması (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), yönetim birimleri tarafından mesleki çalışmaların desteklenmesi (Safadi, 2019, s. 379), yöneticinin çalışılan alana hâkim olması ve görev tanımlarına uygun iş paylaşımı yapılması (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010) ve yönetici ile güvene dayalı ilişkinin olması (Wilson, 2016, s. 480) sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerini arttırdığı; yönetici ile yaşanan anlaşmazlıkların ise meslek elemanlarının daha fazla stres yaşamasına ve işten uzaklaşmasına neden olduğu (Savaya ve ark., 2021, s. 330)

belirtmiştir. Yönetici ve çalışanlar arasında güvene dayalı iletişimin gelişmemesi ve karşılıklı olumlu duyguların bulunmaması çalışma ortamında güven hissinin azalmasına, güvenlik risklerinin ve korku duygusunun artmasına neden olmaktadır. Çalışma ortamında kendini güvende hissetmeyen çalışanların daha güvenli olabilecekleri seçenekleri tercih etmesi ise risk toplumuna göre daha olası bir durumdur. Aile ve istihdam şartları gibi çeşitli zorluklar nedeniyle diğer seçenekleri değerlendiremeyen meslek elemanları ise güvensizlik ve aidiyetsizlik yaşayabilmektedirler.

“Evet oldu, istifa etmeyi düşündüm, idarenin tutumundan dolayı olmuştu. İdareciyle anlaşamamak da bir risk sonuçta çalışan için.” (K-3)

“Bazı kurumlarda kendimi ait hissederken şu anki çalıştığım yere kendimi ait hissetmiyorum. Bunun sebebi yönetim birimlerinin bize olan bakış açısı, yaptığımız mesleki çalışmaları eksik buluyorlar, bizim alanımızda olmayan ilgisiz işleri bize veriyorlar, personellerine değer vermediklerini hissediyorum.” (K-6)

Katılımcılar kadın çalışmaları alanında çalışmayı sevmenin de işe aidiyeti etkileyebildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar kadınlarla çalışma konusunda istekli ve idealist olmaları ve alanda kendilerini yetkin görmeleri halinde işi benimsemelerinin kolaylaşabildiğini belirtirken aynı zamanda kendi işi dışındaki işleri yapmaları istenmesinin veya görevlendirilme usulüyle zorunlu olarak çalıştırılmalarının kendilerini işten uzaklaştırabileceğini düşünmektedirler.

“Ait hissetmiyordum. Çünkü o kuruma görevlendirme ile zorunlulukla gitmiştim.” (K-1)

“Her şeye rağmen çalışmayı seviyorum. İnsanlara yardımcı olmak, sorunlarına çözümler üretebilmek yaptığım işi daha çok sevmeme yol açıyor.” (K-2)

“Ait hissediyorum. Yıllardır kadın alanında çalıştığım için burası benim evim ve iş yerim olarak görüyorum, vakalarımı da benimsiyorum.” (K-5)

Katılımcıların üçü ise maddi gelirin yetersizliğinin işe aidiyetlerini etkileyebildiğini ifade etmiştir. Katılımcılar yapmış oldukları işin karşılığı olarak aldıkları maddi gelirin yeterli olmasını işe olan bağlılıkları açısından önemli bulurken, iş yerindeki ofis malzemeleri gibi araç-gereçlerin yeterliliğinin de işe olan aidiyeti etkileyebildiğini düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak gelirin, meslek elemanları tarafından yeterli bulunması işe bağlılığı arttırdığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), beklentisinin altında gelire sahip olanların orantılı şekilde işten uzaklaştığı (Safadi, 2019, s. 379) ve adil ücret politikası uygulanmamasının bir sorun olarak görüldüğü belirtilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30). Çalışma bulgularından farklı olarak ise alanyazındaki iki çalışmada gelirin, meslek elemanlarının işe aidiyet ve devamlılıklarını sağlamada belirleyici bir unsur olmadığı ancak iş memnuniyetinin etkilenebildiği belirtilmiştir (Başçılar ve Taşci, 2018, s. 339; Su ve ark., 2020, s. 10). Risk toplumu kuramına göre maddi imkânlar risk muafiyetinin alınmasını sağlamakta ve sosyo-ekonomik olarak daha üst seviyeye çıkararak risklerle karşılaşma ihtimalini azaltmaktadır. Katılımcıların belirtmiş olduğu koddaki kendi sosyo-ekonomik seviyelerini arttırarak onları daha güvende hissettirmesi açısından maddi gelirlerinin önemli olduğuna vurgu yapılmaktadır. Ayrıca işi yapmada uygun araç gerecin kullanımı güvenlik risklerini azalttığı bilinmektedir. Meslek elemanlarının bu araçlardan mahrum olmaları güvenlik risklerini arttırmakta ve dolayısıyla güven ve aitlik hissine zarar vermektedir.

“Mali olarak bana yetmediğini düşünmeye başladım. Kendi babamın kazancıyla kendiminkini karşılaştığımda, işe başlamadan öncekine göre standart olarak bir düşüş yaşamıştım. Yapacak başka bir işim veya bir becerimin olmaması nedeniyle işi bırakmadım. Devam ettim, sonradan da emeklilik imkânlarını araştırdım. Bir an önce emekli olmayı istiyorum.” (K-6)

“Çalışan bir bilgisayarım bile yoktu, başkalarının bilgisayarlarını kullanıyordum onlar boş olduğu zaman. Bir bilgisayarımın ve bir masamın olmaması yani kendime ait çalışabileceğim bir yer olmadığından aitlik hissimi çok etkiliyor.” (K-9)

Katılımcıların ikisi meslektaşlar arasındaki ilişkinin güvene dayalı olmaması, mesleki paylaşım ve gelişmeye imkân tanımaması halinde işe bağlılıklarının azalabileceğini

ifade etmişlerdir. Bu katılımcılara göre meslektaşlar arasında dayanışma ve destekleme hissi aidiyet açısından etkin görülebilmektedir. Çalışma bulgusu ile benzer olarak alanyazında çalışma arkadaşları ile olan mesleki ilişki niteliğinin güvenli bir çalışma bağlamı yaratıp çalışanların işe devamlılıklarını arttırmakta (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), stresin azaltılması için enformel süpervizyon almalarını sağlamakta (Caringi ve ark., 2017, s. 191) ve işle ilgili olumsuz duyguların etkilerinin azalmasına destek olmaktadır (Choi, 2011, s. 233).

“Yaptığım çalışmayı beğenerek ve içime sindirerek çalışmak, çalışma arkadaşlarımdan beni desteklemesi, çalıştığım müracaatçıların hayatlarındaki değişikliklerin olumlu sonuçlandığını görmek benim motive ediyor.” (K-4)

“Kalıplaşmış bir zihniyete maruz kaldıkça hayal kırıklığına uğradım. Körelmiş insanlarla çalışmak da bana göre değil.” (K-6)

Katılımcıların farklı ikisi ise iş yerinde kendilerini mesleki yetersizlik hissetmeleri durumunda işe olan bağlılıklarının azalabildiğini belirtmişlerdir. Bu katılımcılara göre meslek elemanları müracaatçıların tüm ihtiyaçlarını eksiksiz karşılama hedefinden uzak kalmaları halinde veya kadın çalışmaları alanını tanımadıklarında mesleki anlamda yetersizlik ve başarısızlık hissini neden olduğu yoğun iş stresi ile karşılaşabilmekte ve işe olan aidiyetleri azalabilmektedir. Risk toplumu kuramında risklerle başa çıkmada zorlanıldığında eğitim ve danışmanlık almanın faydalı olduğu belirtilmektedir. Riskler ve risk yönetimi hakkında yeterli bilgi sahibi olunmaması hem çalışanların hem de sosyal hizmet uzmanlarının risklerle karşılaşma ihtimallerini arttırmaktadır. Bu nedenle belirtilen kodda katılımcıların bilgi eksikliği nedeniyle başarısızlık ve risk altında olma korkusu yaşayarak işten uzaklaşmaları kuram ile bağlantılıdır.

“Evet oldu, yetemediğimi düşündüğümde. Özellikle geçmişte sistemin çiğneyip kenara fırlattığı kadınlarla çalışırken ne yapsam yetemiyordum. Bu beni çıkmaza sokuyordu, yetersizlik hissediyordum. Kendi sınırlarımı bilemediğimden, kurtarıcı olarak çalıştığımın dolayısıyla bu kadar yüklenmiştim kendime, bunları sonraları fark ettim.” (K-4)

“Oldu, farklı bir sosyal hizmet alanına geçtim. Çünkü yetersizlik ve mutsuzluk hissediyordum.” (K-9)

Bir katılımcı ise kadın çalışmaları alanında çalışma süreçlerinde yapılan mesleki çalışmaların mesleğin etik ilkelerine ve kişisel etik değerlere uygun olmaması halinde işe olan bağlılığının azalabileceğini belirtmiştir.

“Terfi, maaş gibi şeyler etkili değil. Sendikayla da çalışıyordum, eşitliği benimsiyorum. Ben değer olarak etik, mesleki ilkeler ve kendi hayat bakışından güç alıyordum. Bu değerler örtüştüğü ve uyumlu olduğundan benimseyerek çalışıyorum ve ait hissediyorum.” (K-4)

Katılımcıların yarısı ya kadın çalışmaları alanından farklı bir alanda görev yapmayı düşünmüş ya da farklı bir alanda çalışmayı düşünmüş ve alan değiştirmiştir. Katılımcıların alan değiştirmesi veya değiştirmeyi düşünmesi ise doğrudan işe aitliklerini azaltan unsurlarla bağlantılı olduğu gözlenmiştir. Ayrıca katılımcılar kadın çalışmaları alanında nöbet sisteminin olması nedeniyle zorlanabildiklerini aynı zamanda bu alanda uzun süre boyunca çalışılması halinde yaşanabilen tükenmişlik hissi nedeniyle alan değişikliğine ihtiyaç duyabildiklerini belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramına göre en güvenli seçenek tercih edilebilir. Bu nedenle katılımcıların çeşitli nedenlerle yaşadıkları risklerden uzaklaşma isteğiyle çalışma alanı değişikliği yapması, risklerle baş etme açısından uygun bir yöntem olarak değerlendirilebilir.

“Zorlandığımı hissettiğim zamanlarda farklı bir alana geçmek istedim. İl müdürümle görüştim. Sürekli aynı alanda çalıştığımız zaman tükendiğimi hissettim. Özellikle nöbet tutmak çok ağır geliyordu.” (K-1)

“Kadın alanının stresi ve beni yıpratması daha fazla olduğundan farklı bir sosyal hizmet alanına geçmeyi düşündüm.” (K-8)

Katılımcıların diğer yarısı ise kadın çalışmaları alanından farklı bir alanda çalışmayı düşünmediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların kadın çalışmaları alanında yöneticileri tarafından desteklenmeleri, çalışmayı sevmeleri veya alanda yeni olmaları nedeniyle çalışma alanlarını değiştirmeyi düşünmeyebildikleri gözlenmiştir. Çalışma sonucu ile benzer olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinden ve çalıştıkları

pozisyondan mutlu olmaları durumunda mevcut işlerine devam etmeye istekli oldukları belirlenmiştir (Jones, 2022, s. 71).

“Düşünmedim. Kuruluşa kendimi ait hissediyorum. Kuruluş müdür ve müdür yardımcılarımızın bizlere karşı tutumu, kurum içinde çalışanların bilgi aktarımı konusunda dışa dönük olmaları, kurum içindeki sosyal ortamın güçlü olması daha çok buraya ait hissetmeme neden oluyor.” (K-2)

“İdare ile iletişimimiz iyi, beni anladıklarını ve değer verdiklerini düşünüyorum. İşler konusunda bana teşekkür ediyorlar, yaptığım işi takdir ediyorlar, bu da beni motive ediyor.” (K-3)

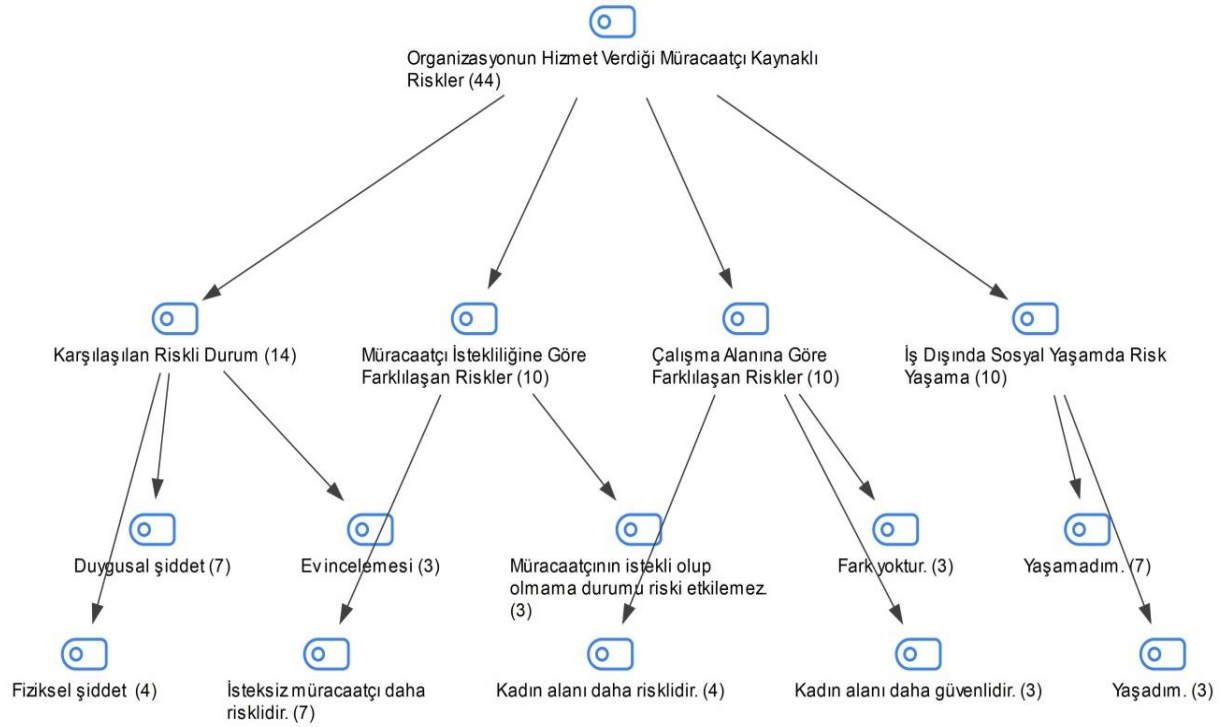
“Bu alanda daha yeniyim o nedenle böyle bir şey olmadı.” (K-7)

4.3.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel unsurlar; müracaatçı kaynaklı riskler, kurum ve meslek elemanları kaynaklı riskler ve süpervizyona erişim durumu kaynaklı riskler bağlamlarında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 16, Şekil 17 ve Şekil 18’de yer almaktadır.

4.3.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler

Şekil 16. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Kadın çalışmaları alanındaki sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları riskli durumları belirtirken en sık, duygusal şiddet kavramını kullanmışlardır. Kadın çalışmaları alanında müracaatçıların isteksiz olmaları ve hukuki zorunluluklar nedeniyle kuruluşa gelmiş olmaları nedenleriyle mesleki çalışma sürecini zorlaştıracak şekilde yanlış-eksik bilgi verme, sorumluluklarını yerine getirmeme veya yapılmaması gerekenleri yapma gibi davranışlarda bulunarak meslek elemanları açısından yoğun iş stresi oluşturabildikleri gözlenmiştir. Ayrıca katılımcılar, müracaatçıların asılsız şikâyetler, intihar tehditleri ve kuruluş gizliliğini ifşa gibi çalışma süreçlerini bozacak farklı davranışlarda bulunmaları nedeniyle de yoğun iş stresi yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Alanyazın, çalışma bulgularıyla paralel olarak sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla sözlü taciz ve tehdit nedeniyle bilişsel ve duygusal anlamda güvenlik riskleri ile karşılaştıklarını belirtmektedir (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110; Madsen ve ark., 2010, s. 438; Nho ve Choi, 2009, s. 43). Ayrıca müracaatçıların karşılanması mümkün olmayan istekleri nedeniyle çatışma yaşanabildiği ve çeşitli suçlamalarla karşılaştıkları için mesleki çalışmaların verimliliğinin azaldığı belirtilmiştir (Karataş ve ark., 2006, s. 20). Risk toplumu kuramına göre riskler insanlar tarafından üretilmektedir ve çalışma bağlamının özellikleri risklerin gerçekleşme şeklini değiştirmektedir. Kadın çalışmaları alanında hukuki zorlama yaratan süreçlerin ve

şiddet unsurunun bulunması nedeniyle meydana gelme ihtimali olan riskler çeşitlenmektedir. Bu risklerin gerçekleşme durumu belirsiz olmakla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının korku ve güvensizlik yaşamalarına neden olmaktadır. Bir şiddet türü olarak duygusal şiddetin katılımcılar tarafından sıklıkla belirtilmiş olması, bu riskin gerçekleşme ihtimalinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durum risk toplumu kuramında riskin yayılması olarak belirtilmektedir. Müracaatçıların şiddeti normal bir tepki olarak görmesi öncelikle kendilerinin şiddetten etkilenmesine neden olurken, bu şiddetin yarattığı olumsuzlukları ortadan kaldırmak için çalışan sosyal hizmet uzmanlarının da şiddeti normal olarak gören müracaatçılardan gelebilecek şiddetten etkilenmesine neden olmaktadır.

“Kadın konukevinde çalışırken aşırı stresli hissettiğim bir dönem olmuştu. Bir kadın ve çocuğunu korumaya almak istiyorduk. Kadın daha sonra çocuğu kaçırmıştı. Bizim de o bölgedeki tüm otelleri ve gazinoları tek tek gezip aramız gerekmişti. Sonuna kadar gidip sonunda çocuğu bulup almıştık. Ama aradığımız yerlerin güvensizliği ve bölgenin geniş olması nedeniyle aşırı yorulmuştuk ve çocuk açısından endişelenmiştik.” (K-4)

“Kadınlar buradan çıkarken taahhütnamede ne buradayken ne de çıktıktan sonra konukevinin bilgilerini kimseyle paylaşmayacaklarını, paylaşımları halinde suç işlemiş olacaklarını ve bir daha konuk evinden yararlanamayacakları kabul ederek imzalıyorlar. Ama kadın buradan çıkıp kocasıyla barıştıktan sonra bak ben burada kalmıştım diye burayı deşifre edebiliyor. Bu kadın tekrar konuk evi ihtiyacı duyduğunda bu kuruma geldiğinde eşi kurumun kapısına dayanıyor. Benim eşim burada biliyorum, eşimi almaya geldim diye. Bu durum bizi büyük bir riske atıyor.” (K-5)

“Şikâyet edilmişim birçok kere. Çok acil bir tedbir kararı istiyordu kadın, bürokratik nedenlerle bunun aynı gün olmayacağını, mahkemeye doğrudan dilekçe verirse ertesi güne çıkabileceğini söyledim. Ama sonra benimle ilgilenmediler, benim işimi yapmadılar diye şikâyet edilmişim ve soruşturma yapılmıştı.” (K-7)

“İki gün önce bir telefon geldi, bir müracaatçımız ben intihar edeceğim, hakkınızı helal edin diye aradı. Daha önce de çalıştığımız ve böyle bir şey yapma potansiyeli de olabilecek biriydi. Kuruma davet ettik istemedi, yerini söylerse yanına gelebileceğimizi söyledik istemedi, ben ölünce bulursunuz dedi, emniyete haber verdik. Bir saat sonra sağlıklı buldular kadını ama o sürede kadın telefonunu da kapattığından ulaşamadığımızda büyük bir stres yaşamıştık.” (K-8)

Katılımcıların kadın çalışmaları alanında sık karşılaştıkları diğer riskli durum ise fiziksel şiddettir. Katılımcılar müracaatçıların mesleki çalışmaya katılmaktan vazgeçmeleri ancak adli nedenlerle çalışmak zorunda olmaları ve müracaatçı yakınları tarafından meslek elemanlarının uzaklaştırılmak istenmesi nedenleriyle fiziksel şiddet ile karşılaşabilmektedirler. Alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının genellikle hayati risk oluşturmayan güvenlik riskleri ile karşılaştıkları belirtilmekle beraber (OSHA, 2015, s. 2), çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının yaşamlarını tehdit eden risklerle karşılaştıkları da belirtilmiştir (Pollack, 2010, s. 278; Smith, 2006, s. 70).

“Kaldım. Bir kadın sinir krizi geçirerek kapıyı kırmişti. Sonrasında bu öfkesini bana yöneltmişti, polis çağırmak zorunda kalmıştık.” (K-1)

“Bir sefer müracaatçı ile görüşme yaparken sinirlenip isimliğimi kırıp masamı dağıtmıştı.” (K-6)

Katılımcıların görece küçük bölümü ise kadın çalışmaları alanında yapılması gereken ev incelemelerini riskli durum olarak değerlendirmiştir. Katılımcılar hijyen koşullarına uygun olmayan sağlıksız ortamlarda çalışabildiklerini, müracaatçı ve yakınlarının tutumlarına göre duygusal ve fiziksel risklerle karşı karşıya olduklarını, gidilen evin ortam koşullarının bilinmemesi ve potansiyel tehlikeler nedeniyle güvenlik riski yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Çalışma bulguları ile paralel olarak alanyazında ev incelemelerinde güvenlik riskleri ile karşılaşılabilirdiği (Burry, 2003, s. 145), bu nedenle ev ziyaretlerinin meslek elemanları tarafından tek başına değil çiftler halinde yapılması istendiği (NASW, 2013, s. 19) ve gerekli durumlarda güvenliği arttırmak için kolluk talebinde bulunulabildiği belirtilmiştir (Zimunya, 2020, s. 113). Risk toplumu kuramına göre riskler bağlama ve kişilere göre farklılaşmaktadır. Daha önce şartları hakkında bilgi sahibi olunmayan ev gibi yabancı ortamların barındırdığı potansiyel riskler meslek elemanları tarafından tahmin edilebilirliğinin az olması, korku duygusunun artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle katılımcıların belirttikleri kodun risk toplumu kuramına uygun olduğu düşünülmektedir.

“Evlere gidiyoruz, birçok evde hijyen açısından uygun olmadığı durumlar oluyor. Bu tarz durumlarda karşı tarafın kendisini aşağılanmış hissetmemesi için önlemler almak istemiyoruz. Alınmayan bu önlemler ise bazen bize hastalık olarak geri dönebiliyor.” (K-2)

“Bize aile mahkemelerinden ve emniyetten de dosya gelebiliyor. Biz direkt evlere incelemeye gidiyorduk, herhangi bir ön görüşme yapmadan, nerede olduğunu sormadan gidiyorduk. Bence bu çok büyük risk şimdi düşününce. Mağdurun evine gidiyordum ama eşyle aynı evde mi yaşıyor bilmiyoruz, adresi güncel mi bilmiyoruz, öfke kontrol problemi yaşıyorlar mı bilmiyoruz. Ama birçok kurum böyle çalışmıyor, bizde sadece böyleydi. Herhangi bir teyit almadan, durumunu sormadan gitmek riskli.” (K-9)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların büyük çoğunluğu müracaatçının çalışmaya yönelik istekliliğinin riskleri etkilediğini, mesleki çalışmaya katılmak istemeyen müracaatçılarla çalışmanın daha riskli olduğunu düşündüklerini belirtmişlerdir. Kadın çalışmaları alanında çalışmakta olan katılımcılar müracaatçının çalışmaya isteksiz olması ancak yasal süreçler nedeniyle zorunlu olması halinde müracaatçıların agresifleşebildiklerini, mesleki yönlendirmeleri kabul etmemesi nedeniyle kendilerini ve çevresindekileri riskli durumda bırakabildiklerini ve meslek elemanlarına yönelik saldırgan tutumlar sergileyebildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulguları ile benzer olarak, mesleki çalışma konusunda istekli olmayan, yasal zorunluluklar nedeniyle mesleki çalışma yapılan müracaatçıların direniş ve şiddet içeren davranışlarda bulunabildikleri belirtilmiştir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Ayrıca çalışma bulgularından farklı olarak, müracaatçılar özel kuruluşlarda hizmet için ücret ödeme düşüncesiyle çalışmaya isteklilikten ziyade aşırı talepkâr olmalarının da meslek elemanlarında çaresizlik ve tükenmişlik yarattığı da belirlenmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1009). Ayrıca müracaatçının isteksiz olması, meslek elemanının bu kişilere ulaşmasını, bilgi almasını ve mesleki çalışma yapmasını zorlaştırarak mesleki başarı ve tatmin duygusunu azaltmakla beraber asılsız suçlamalarla ve mesleki soruşturmalarla karşılaşma ihtimalini arttırabilmektedir. İstemediği herhangi bir şeyi yapmak zorunda olan veya nasıl ilerleyeceğini bilmedikleri bir süreç içinde olan müracaatçıların üretebilecekleri riskler yaşanan korku ve belirsizlik duygusu nedeniyle artmaktadır. Müracaatçılardan gelebilecek risklerin arttığını öngören meslek elemanları ise daha fazla güvensizlik hissetmekte ve korku iklimi gelişmektedir. Bu nedenle

katılımcıların mesleki çalışma sürecinde isteksiz veya zorlanma ile bulunan müracaatçıları daha riskli bulması risk toplumu kuramıyla da uyumludur.

“Evet, zorunluluk hali olduğundan buldukları ortamın kurallarına uymak istemiyorlar. Sadece bir kadın yaşamıyor bir sürü kadın ve çocuklarla aynı yerde yaşıyorlar, kaosun olmaması için kurallara uymaları gerekiyor. Bu nedenle daha riskli diyebilirim. Duygusal açıdan oldukça yıpratıcı benim için.” (K-1)

“Şu anda isteksiz bir müracaatçı ile çalışıyorum. Madde kullanım durumu var, çocuk ve annesine ulaşmaya çalışıyorum. Ama devletle çalışmaya istekli değiller, telefonla ulaşamayıp adreslerine gittiğimizde de herkes başımıza toplanıyor. Ben de kuruma davet ediyorum, danışmanlık tedbiri için profesyonel bir görüşme yapmam gerektiğinden. Ama hiçbir şekilde gelmiyor, telefonla aradığımda hiçbir şekilde ulaşılamıyor. Ben vaka için ödeme alıyorum ama ilerde mahkemeye verilip sen görüşmeleri yapmadın diye geri isteyebilirler hâlbuki ben onlara ulaşmak için elimden geleni yapıyorum orada. Bu nedenle maddi ve adli olarak risk altında hiss ediyorum.” (K-6)

“Anlık bir sinirle emniyet veya KADES uygulaması üzerinden başvuru yapıyorlar. Sonra aradıkları için pişman oluyorlar ve sorun olmadığını söylüyorlar. Ama kadın bir sefer bildirim yaptığı için onunla çalışmamız ve takip etmemiz gerekiyor. Eşinden şikâyetçi olmadığını söylese de görüşmemiz gerekiyor. Biz eve incelemeye ve görüşmeye gittiğimizde eşiyile birlikte karşıyorlar, biz barıştık diyorlar. Ama sonuçta bizim takip etmemiz gerekiyor, bu yüzden de bizi suçluyorlar, siz kocamla aramı daha çok bozdunuz, ailemi parçaladınız diye. Hatta kuruma bile gelip bağırıp çağırabiliyorlar.” (K-8)

Katılımcıların görece küçük bölümü ise müracaatçıyla çalışmada istekliliklerinin kendi güvenlik riskleri konusunda belirleyici olmadığını belirtmiştir. Katılımcılar kadının beyanının esas olduğunu belirterek kadının vermiş olduğu bilginin eksik-yanlış olması halinde risk değerlendirmesinin yanlış yapılmasının sonuçlarından yine kendisinin etkilenebileceğini, sosyal hizmet uzmanının çalışma yapmış olma sorumluluğunu yerine getirmesi halinde güvenlik riskiyle karşılaşmayabileceğini düşünmektedirler. Katılımcılar isteksiz müracaatçıların güvenlik riskleri yaratmadığını ancak mesleki çalışma yapmanın ve ilerleme kaydetmenin zor olabildiğini düşünmektedirler. Risk toplumu kuramına göre bireylerin yaptıkları seçimler karşılaşabilecekleri riskleri belirlemektedir. Kadın çalışmaları alanındaki müracaatçıların risk yaratabilecek

kararlarından, öncelikle kendilerinin en olumsuz şekilde etkileneceğini bildiklerinden riskli durumlar arasındaki seçimlerini buna göre yaptıkları belirtilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları bu nedenle güvenlik riski yaşama ihtimallerinin müracaatçı ile bağlantısı olmadığını, kendi mesleki yasal yükümlülüklerini yerine getirmeleri halinde risklerin artmayacağını düşünmektedirler. Bu kodda müracaatçıların kendileri için en güvenli olan kararı vermek istememesi veya verememesi durumunda yaşanabilecek risklerin meslek elemanları tarafından öngörülemediği düşünülmektedir. Dolayısıyla bu kodun, risk toplumu kuramına uymadığı düşünülmektedir.

“İsteksiz müracaatçılarda karşı tarafın anlatmak istediği kadar görüşme yapıyoruz ve karşı tarafı zorlamıyoruz. O nedenle riskli olmuyor. Tarafımızla ne düzeyde ne kadar bilgi paylaşmak isterse bu kadarını dinliyoruz ancak riskli bir durum gördüğümüz takdirde Psikiyatri, danışmanlık hizmeti gibi bilgilendirici yönlendirmeler yapıyoruz.” (K-2)

“Kadın konuk evlerinde bir süre sonra hikâyeler birbirine o kadar benzemeye başlıyor ki sanki aynı hikâyeyi dinliyormuşsunuz gibi oluyor. Hikâyeyi anlatıyor kadın, o anlatırken yaşadıklarını mesela şiddet uygulayan kocasına döndüğünü, ben zaten dinlerken üç adım sonrasını görebiliyorum hikâyeler aynı olduğundan. Ben gitme, yapma diyorum ama yine de yapıyorlar. Benim açımdan değil kendileri için riskli durum oluşuyor.” (K-4)

“Biz riskleri belirlemek için öykü alıyoruz, aile yaşantısı, kaç kardeş oldukları, ailenin sosyo-ekonomik durumunu öğrenmemiz gerekiyor ki buna göre risk haritası belirliyoruz. Müracaatçı ben anlatmak istemiyorum deyip bize bilgi vermediğinde biz de hayatını bilmediğimiz için bizim için daha riskli oluyor, başına gelebilecekleri kestiremiyoruz. Mesela dışarı çıkması riskli mi bilmiyoruz, burada herkesin dışarı çıkmasına izin veremiyoruz eğer bir can güvenliği riski varsa.” (K-5)

“Müracaatçı isteksiz olduğunda konuşmak istemiyor. Emniyette de sorgulandıkları için tekrar gelip bir de bize anlatmak istemiyorlar. Riskli değil ama çalışması daha zor, daha fazla vakit harcamanız gerekiyor.” (K-10)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların çalıştıkları kurum dışındaki alanlarda ve günlük yaşamlarında karşılaştıkları riskli durumlar incelendiğinde yarısından fazlasının böyle bir durumla karşılaşmadığı görülmektedir. Kalabalık yerlerde yaşayanlar

katılımcılar, müracaatçıların bulunduğu fiziksel alanlarla kendi buldukları alanların farklı olması nedeniyle karşılaşmadıklarını belirtirken; az nüfuslu yerlerde yaşayan katılımcılar ise sıklıkla karşılaştıklarını ancak herhangi bir güvenlik riski yaşamadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların yaşadıkları yerleşim yerlerinin büyüklüğü ve nüfusu, müracaatçılarla günlük yaşamda karşılaşma ihtimallerini etkileyebildiği gözlenmektedir. Risk toplumu kuramına göre riskler mekan ve zamandan bağımsız olarak yayılmakta ve herkesi etkilemektedir. Alanyazında çalışma bulgusundan farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları tarafından sosyal yaşamlarında fiziksel olarak takip edilebildikleri (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236) ve özel mallarına zarar verilebildiği belirtilmiştir (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29). Ayrıca çalışma bulgusundan farklı olarak alanyazındaki çalışmalarda küçük yerleşim yerlerindeki sosyal hizmet uzmanlarının toplum içinde görünürlüklerinin daha fazla olması nedeniyle kendilerinin ve ailelerinin çeşitli risklerle karşı karşıya kalabildikleri belirtilmiştir (Krings, 2012, s. 26; Green ve ark., 2010, s. 96). Risklerden kaçınma maddi imkânlarla sağlanabilmekte ancak uzun vadede bu risklerden etkilenme ihtimali devam etmektedir. Katılımcılar işte üretilen risklerle kendi sosyal yaşamlarında karşılaşmamış olmakla birlikte karşılaşma ihtimalleri her zaman bulunmaktadır. Katılımcıların sosyal yaşamlarında bu şekilde bir riskle karşılaşmamış olması istenen bir durum olarak güvenlik hissini arttırmaktadır. Bu kod özelinde toplum içinde anonim kalabilmenin belirli ölçüde riskleri azaltan bir güvenlik unsuru olduğu düşünülebilir. Ancak bu risk toplumu kuramı ile çelişen bir durumdur. Risk toplumu kuramına göre modern ve kalabalık toplumlarda riskler artmaktadır. Kurama göre modern ve kalabalık toplumda sosyal destek mekanizmalarının çalışmaması, bireylerin anonim kalabilmesi ve merkezi yönetimlerin risk yönetimi konusunda doğru kararlar vermemesi riskleri arttırmaktadır. Çünkü riski üreten kişiler toplum içinde gizlenebileceklerini ve kendilerini denetleyen mekanizmaların geleneksel toplumlara göre daha kısıtlı olduğunu bilmektedirler. Her ne kadar sosyal hizmet uzmanları kalabalık içinde kendilerini güvende hissediyorsa da belirtilen nedenlerden dolayı riski üreten müracaatçıların da kendilerini güvende hissetmesine ve riskli davranışlarda bulunmayı özgürce verilen kararlardan biri olarak kabullenmelerine neden olabilmektedir.

“Büyük bir şehirde yaşadığımızdan karşılaşma çok olmuyor.” (K-1)

“İlginç bir şekilde hiç karşılaşmadım herhalde bulunduğumuz yerler farklı.” (K-6)

“Burası küçük bir il, sürekli karşılaşıyoruz. Sorun olmuyor sadece selamlaşıp geçiyoruz.” (K-8)

Katılımcıların yarısından azı ise günlük yaşamlarında müracaatçılarla karşılaşmaları nedeniyle güvenlik riski yaşadıklarını veya karşılaşmamış olmalarına rağmen güvenlik riski hissettiklerini ifade etmişlerdir. Buna göre katılımcılar günlük yaşamlarında müracaatçıların telefon yoluyla kendilerini tehdit edebildiklerini veya müracaatçılarla kendi evinin yakınlarında karşılaşan meslek elemanlarının takip edilme endişesi nedeniyle stres yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Bir katılımcı ise görev yapmakta olduğu kentin belirli noktalarında müracaatçılarla karşılaşma ihtimallerinin fazla olduğunu düşündüğünden ailesinin güvenliği için bu yerlere gitmemeye çalıştığını ve yaşadıkları yerleşim yerinin bazı bölgelerini fiziksel olarak sınırlandırdığını belirtmiştir. Çalışma bulgusuyla doğrudan uyumlu olarak alanyazında özellikle küçük yerleşim yerlerindeki sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla karşılaşarak riskli bir durum yaşama riskinden dolayı belirli saatlerde yerleşim yerinin belirli alanlarında güvenlik gerekçesiyle gitmedikleri belirtilmiştir (Green ve ark., 2010, s. 100-101). Sosyal yaşamlarında güvenlik riski yaşayan katılımcıların korku hissetmesine neden olan en önemli durum riskin yayılarak kendi çevresindeki insanları olumsuz yönde etkilemesi olduğu görülmektedir. Risk toplumu kuramı açısından da uygun olan bu kodda riskin yayılması ve korku ikliminin güçlenmesine vurgu yapılmıştır.

“Yok. Ama o kaygıyı yaşadım. Müracaatçıların gezindiği yerleri bildiğimden, çocuklarımla birlikte o yerlere gitmemiştim. Beni görür ve çocuklarıma zarar verirler diye düşünmüştüm. Kısıtlayıcı bir şey benim ve ailem için.” (K-3)

“Müracaatçı yakınlarıyla ister istemez karşılaşıyoruz. O zaman doğrudan bir risk olmuyor ama eğer kendi evimin çevresinde karşılaşmışsam, benim yerimi biliyorlar mı diye stres yaşayabiliyorum.” (K-7)

Görev yapılan sosyal hizmet alanına göre risklerin farklılaşma durumları incelendiğinde katılımcılar sıklıkla kadın çalışmalarını alanını daha riskli bulabildiklerini belirtmişlerdir.

Katılımcılar aile dinamiklerine müdahale etmeleri, çocuk ve suç unsurlarının bulunması, yatılı kuruluşlarda çalışmaları gerekmesi ve mesleki imajın kötü olması nedenleriyle kadın alanını daha riskli bulabilmektedirler. Alanyazında da kadın refahı alanının görece riskli olduğunu belirten çalışmalara rastlanmıştır (Johannes ve Pillay, 2020, s. 12; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 109). Risk toplumu kuramında riskleri yaratan insanlardır. İnsanların belirsiz bir mesleki çalışma sürecinde olmaları veya mesleki çalışma sürecinde bulunmayı istememeleri, korku ve belirsizlik duygusunun etkisiyle riskli davranışlarda bulunma ihtimallerini artmaktadır. Bu nedenle katılımcılar tüm alanlarda riskin bulunmasına rağmen kendi alanlarında hizmet verdikleri müracaatçıların üretebileceği risklerin daha fazla olduğunu tahmin ettiklerinden kendi alanlarını daha riskli olarak değerlendirmişlerdir.

“Fark vardır. İşin doğası gereği hep riskli gruplarla çalışıyoruz. Özellikle istismar gibi bir durum var ve çocuğu almamız gerekecek veya ensest gibi bir durum varsa çok riskli oluyor çünkü yapısal şeyleri değiştiriyorsunuz. Topumdaki şiddet arttığından dolayı bizlerin çalışma alanına da yansıyor bu durum. Biz toplumla çalıştığımızdan toplumdaki şiddet ve tehlike ne kadar fazlaysa bizim de bu olaylarla çalışma ve karşılaşma ihtimalimiz o kadar artıyor. Mesela bir ev incelemesine tek gitmek çok riskli, genelde biz risk olmasa da çiftler halinde giderdik eskiden. Bunu biz mesleki görüş alma, bakış açısını çeşitlendirme için yapıyorduk.” (K-4)

“Kesinlikle fark var. Bir yatılı kurum ile bir gündüzlü kurumun riski birbirinden farklıdır. Yatılı kuruluştaki bir kadın veya çocuk kendine zarar verebilir, kaçabilir, kavga çıkabilir. Ben şimdi gündüzlü bir yerdeyim, bir vatandaş başvuru yapıyor mesela, başvuru şartlarını sağlamadığından olumsuz yanıt veriyoruz.” (K-6)

“Kadın alanında risk var. Sosyal hizmet uzmanları olarak müracaatçıların gözünde iyi bir imajımız yok, saygı da duymuyorlar bize. Onlar bizden sürekli olarak ihtiyaçlarını karşılamamızı ve maddi destek sağlamamızı istiyorlar. Kurumun amacının ekonomik destek vermek olmadığını, neler yapabileceğini anlatmaya çalıştığımızda da bize bağıyorlar.” (K-10)

Görev yapılan sosyal hizmet alanı bakımından kadın çalışmaları alanını daha güvenli bulan katılımcılar ise bu alanda kadının beyanının esas olması nedeniyle sorumluluk sınırlarının daha belirli olmasını gerekçe olarak göstermişlerdir. Kadın çalışmaları alanında müracaatçıların kendi kararlarını verebilmesi, meslek elemanları açısından

sorumluluk sınırlarını daraltması nedeniyle alanda kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayabilmektedir.

“Farklıdır. Bizi diğer alanlardan ayıran ve elimizi güçlendiren bir kaynak var. Biz kadının beyanına göre hareket ediyoruz. Ama mesela çocuk alanında ben çocuğun yerine karar vermeliyim, onun için en doğru kararı vermem gerekiyor. Birinin hayatı hakkında doğrudan karar vermek daha büyük bir sorumluluk. Bizim alanda kadının beyanı esas, eğer kocasına hemen geri dönmeyi istiyorsa biz onu tutmuyoruz, göndermek zorundayız, tabii ki risklerini koşulları anlattıktan sonra.” (K-5)

“Huzurevi bence daha az riskli. Fiziki bir şiddeti çok önemsemem orada, yaşlılar kavga ederken bastondan nasibimizi aldığımız oluyordu ama çok da ciddiye almıyordum. O nedenle daha hafif görüyorum. Kadın alanında da zorlanıyorum evet ama benim açımdan en zoru çocuk alanıydı, evlat edindirmede yaşadıklarım daha sarsıcıydı.” (K-7)

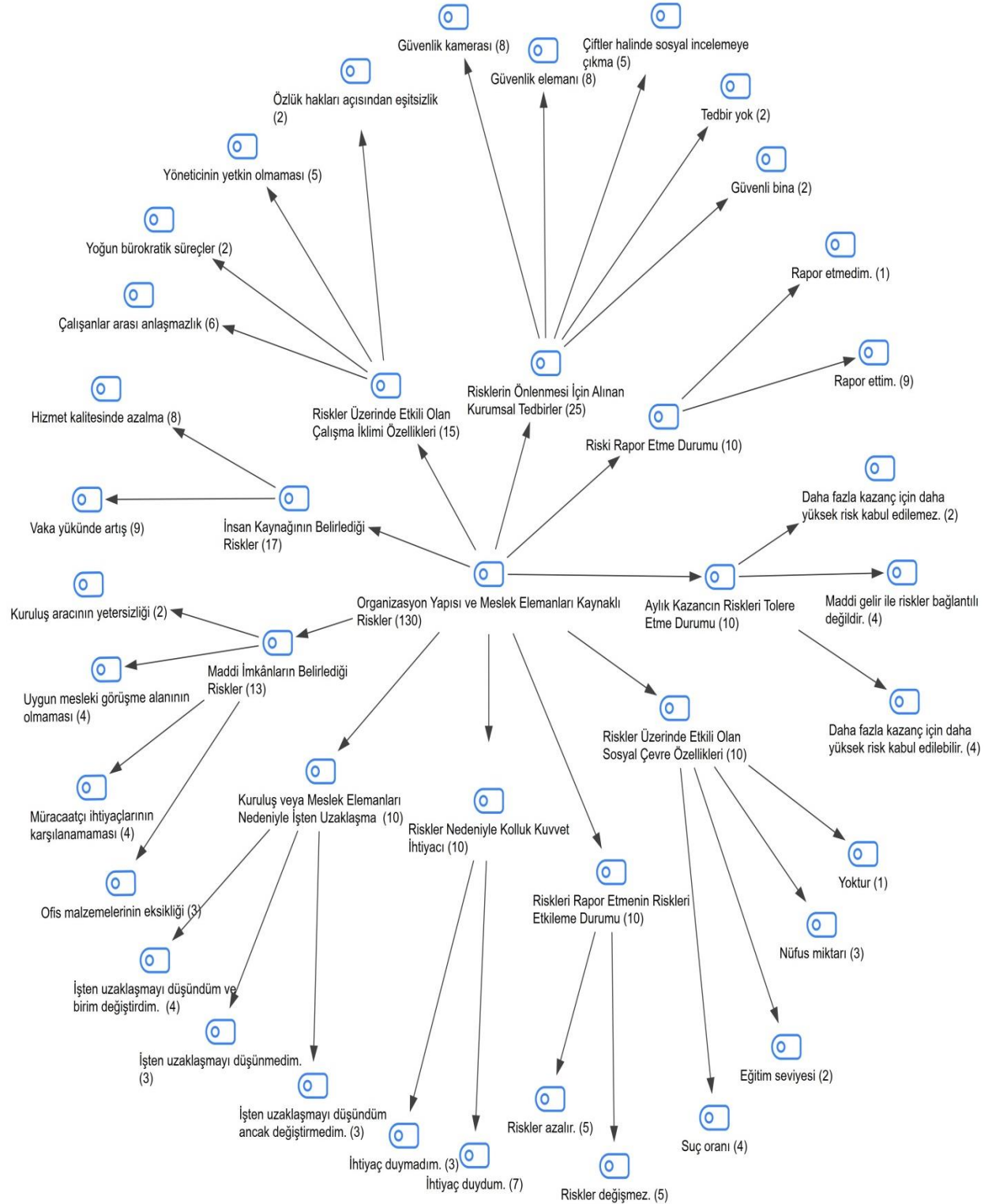
Sosyal hizmetin çalışma alanları arasında fark olmadığını belirten katılımcılar ise tüm sosyal hizmet alanlarında güvenlik riskinin bulunması nedeniyle kendi çalışma alanlarını güvenlik riskleri açısından farklı bir noktada görmediklerini ifade etmişlerdir. Çalışmanın bulgusu ile paralel olarak alanyazında farklı zamanlarda ve farklı sosyal hizmet sahalarında yapılan araştırmalarda güvenlik risklerinin oranları değişse bile mutlaka var olduğu belirlenmiştir (Astor ve ark., 1998, s. 227; Johannes ve Pillay, 2020; Kimes, 2016; Madsen ve ark., 2010). Belirtilen kodda her insanın belirli bir risk yaratma kapasitesi olduğuna değinilerek riskin azlığı veya çokluğundan ziyade her zaman olabildiğine dikkat çekilmiştir.

“Dezavantajlı bireylerle çalıştığımızdan riskin her zaman var olduğunu ve hepsinde eşit olarak var olduğunu düşünüyorum.” (K-2)

“Duyduğum kadarıyla farklılık yok. Çalışanların güvenliği öncelikli değil, müdürlükte çalışırken düzenli toplantılar yapılırdı. Burada personelden sorumlu idareciye ölüm tehdidi alıyorum kaygılanıyorum kendim ve ailem için dedim. Güldü, beni de tehdit ediyorlar ne olacak ki dedi.” (K-3)

4.3.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler

Şekil 17. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Kadın çalışmaları alanındaki sosyal hizmet uzmanları güvenlik riskleri üzerinde görev yapmakta oldukları kuruluşların çalışma ikliminin etkili olabildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar en sık çalışanlar arasındaki anlaşmazlıklar nedeniyle güvenlik riski ve iş stresi yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre çalışanlar arasında güvene dayalı bir ilişki olmaması halinde vakalar konusunda bilgi paylaşımı ve yardımlaşma yapılamamakta ve güven ortamı olmadığından tedirginlik hissinin neden olduğu iş stresi ortaya çıkabilmektedir. Alanyazında da çalışma bulgusu ile benzer olarak çalışma iklimini ve kültürünü etkileyen en önemli unsurlardan biri meslek elemanları arasındaki güvenli bir ilişkisi olduğu (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) ve bunun işe ait hissetmelerine destek olduğu belirtilmiştir (Jones, 2022, s. 76). Ayrıca meslek elemanları arasındaki güvenli ilişki bağlamının olması, birbirlerinden süpervizyon alabilmelerini (Caringi ve ark., 2017, s. 191) ve yaşanan olumsuz duyguların etkilerinin azaltılmasını kolaylaştırmaktadır (Choi, 2011, s. 233). Risk toplumu kuramıyla uyumlu olan bu kodda birbirine güvenmeyen insanların birbirlerinin etkilenebileceği riskli davranışlarda bulunma ihtimallerinin arttığına vurgu yapılmıştır. Güven ve iş barışı hissetmeyen sosyal hizmet uzmanlarının hizmet sağlamada aksaklık yaşaması daha olasıdır. Çünkü meslek elemanları temel ihtiyaçları olan güven duygusunu sağlamaya ve risklerden kaçınmaya odaklanmaktadır. Bu durum hem müracaatçıların hem kendilerinin olumsuz yönde etkilenmelerine ve risk altında daha çok kalmalarına neden olmaktadır. Risk toplumu kuramında çalışanlar arasındaki anlaşmazlıkların yine çalışanların kendisine risk olarak dönmesi bumerang, müracaatçılara risk olarak dönmesi ise risklerin yayılımı kavramları ile açıklanmaktadır.

“Çalışanların vakalar konusunda birbirleri ile yardımlaşması, bilgi paylaşımı ve danışmanlık yapmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum. Bunun da riskleri azalttığını düşünüyorum.” (K-2)

“Oda arkadaşlarımla ve diğer çalışanların ben bir sorun yaşarsam bana yardım eder diye düşünebiliyorsam bu beni güvende hissettirir. Kapıdaki güvenliğin işini düzgün yapması, idarecinin tutumu önemli, eğer bir sorun anında benim yardımına koşacaklarını biliyorsam o zaman daha verimli olurum.” (K-3)

“Daha deneyimli olan bir yandan işi öğretmeye bir yandan kendi işlerini yetiştirmeye çalışıyor. Ama işlerin devam etmesi içinde öğretmesi gerekiyor”

haliyle. Ekip içindeki uyumlu çalışma ve fikir alışverişi de büyük önem taşıyor.” (K-8)

Katılımcılar çalışanlar arasındaki anlaşmazlıktan sonra en sık yöneticinin yetkinliğinin güvenlik risklerini ve iş stresini etkilediğini belirtmişlerdir. Katılımcılara göre yöneticinin kadın çalışmaları alanını tanımaması mesleki yetkinliğe sahip olamamasına, bu nedenle etik dışı kararlar verebilmesine, meslek elemanlarına mesleki kararlarında özgürlük tanımayabilmesine, çalışanlara mobbing uygulayabilmesine ve meslek elemanlarına vakalar konusunda danışmanlık verememesine neden olmaktadır. Alanyazında çalışma ile benzer olarak, yöneticilerin çalıştıkları alanda yetkin olmasının (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010) ve meslek elemanlarına mesleki karar vermelerinde özgürlük tanınmasının (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) iş tatminini arttırdığı belirtilmektedir. Risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olduğu kadar riskler öngörülebilmede ve tedbir alınabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının bağlı çalıştığı ve kuruluş içindeki yönetsel kararları veren kişiler olarak yöneticilerin bilgi eksikliği nedeniyle almış oldukları kararların yarattığı riskler yayılmakta, hem meslek elemanları hem de müracaatçılar doğrudan etkilenmektedir. Bu nedenle belirtilen kodun risk toplumu kuramında belirtilen risklerden bilgi ile korunabilmesi görüşü ile paralellik gösterdiği düşünülmektedir.

“Yönetimin hayata bakış açısı, kurumdaki huzuru önemli oranda etkiliyor. Meslekten olmayan yöneticilerimiz vardı, bunlar alanı bilmeyen kişilerdi. Bizim alana dışarıdan bakanlar bu alanı herkes yapabilir diye bakıyorlardı, ondan dolayı her meslekten geldiler. Bir çocuk, yaşlı ve engellinin ihtiyaçlarını herkes karşılar diye düşünüldü. Her kuruma gelen bir kurtarıcı gibi geldi, sonra başka yerde kadro çıkınca gidiyorlardı. Bu nedenle ben kaç tane yöneticiye tek tek işi anlatmam gerekmişti. Bizim mesleğimize değer vermeyen, tanımayan ve küçümseyen yöneticilerle çalışmak zordu, tayin hakları zordu bu nedenle çatışmalar çıkıyordu. Ayrıca meslekten olmayan kişilerle birlikte vaka tartışmanız gerekiyordu. İdare ile birlikte karar vermemiz gerekiyor, bununla ilgili olmayacak şeyler yapabiliyorlardı. Bu hem müracaatçı için risk oluşturuyordu hem de bizim için. Bizi şikâyet edebiliyorlardı, etik olmayan uygulamalar istiyorlardı.” (K-4)

“Çalışma tarzıma karışılması beni rahatsız ediyor. Mesela ben diyorum ki bu vakayla ilgili şuraya bilgi vermeliyim, idareci de diyor ki hayır burası olmaz deyip iade edebiliyor.” (K-6)

“İdarecilerle olan ilişki etkiliyor. Çıkamazda kaldığımızda karar veremediğimizde veya desteğe ihtiyaç duyduğumuzda yöneticilerimizden destek göremiyoruz.” (K-10)

Katılımcıların daha az sıklıkla belirttikleri çalışma iklimini bozabilen diğer bir unsur ise çalışanların özlük haklarındaki farklılıklardır. Katılımcılara göre özlük hakları açısından adaletli bir dağılımın olmaması iş barışını bozabilmektedir. Çalışma bulgusuyla uyumlu olarak alanyazında bir özlük hakkı olarak aylık gelirin adil ücret politikasıyla dağıtılmaması halinde meslek elemanlarının bu durumu bir sorun olarak gördükleri belirtilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30). Risk toplumu kuramına göre maddi gelir sosyo-ekonomik sınıfı belirlemekte, gelirin azalması bu sınıfı aşağı çekerek daha fazla riskle karşılaşmaya neden olmaktadır. Katılımcıların belirtmiş olduğu kod hem sosyo-ekonomik sınıfın değişmesine hem de aynı işin yapılmasına rağmen farklı ücretin alınmasının yarattığı iş barışının ve güveninin azalmasına bağlı olarak ortaya çıkan riskleri belirtmektedir.

“Mesela gelir farklılığı, hepimiz aynı işi yapıyoruz ama bir kadrolu biri sözleşmeli, biri ek ders, biri işçi statüsünde olduğundan özlük haklar hep farklı. Bu da iş barışını bozuyor.” (K-6)

“Özlük hakları ve gelir açısından eşitliğin ve mantıklı hiyerarşinin sağlanması gerekiyor, sorumlulukları ne kadar fazlaysa ona göre bir gelirlerinin olması gerekiyor. Çay demlemenin sorumluluğu ile insanlarla çalışmanın sorumluluğu farklı. Veya aynı işi yapan meslek elemanlarının farklı özlük haklarıyla çalışması da sorun yaratıyor.” (K-8)

Katılımcıların çalışma iklimini bozabildiğini belirttikleri farklı bir unsur ise bürokrasi süreçleridir. Katılımcılara göre bürokrasi süreçlerinin yarattığı kâğıt işlerinin yoğunluğu iş stresini arttırabilmekte ve mesleki çalışma yapabilmek için gereken süreyi kısaltabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak bürokrasinin getirdiği resmi yazışmalar ve raporlamalar için fazla zaman ayırdıkları için (Tham, 2007, s. 1228) ve bürokrasi nedeniyle günlük çalışma süresinin önemli kısmını evrak düzenleme işlerine ayırdıkları için işleri yetiştirme konusunda stres yaşadıkları belirtilmiştir (NIASW, 2013, s. 2).

“Kâğıt işlerimiz çok yoğun ve her geçen gün daha da yoğunlaşıyor, bu da asıl mesleki çalışma için süreyi azaltıyor.” (K-6)

Katılımcılar sosyal çevrenin güvenlik riskleri üzerindeki etkisini değerlendirdiklerinde en sık suç oranının fazlalığı halinde sorun yaşama ihtimallerinin artabildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar görev yapılan bölgede suçun yaygın olması halinde hem müracaatçılar açısından hem de kendileri açısından güvenlik risklerinin arttığını ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre suç oranının fazlalığı, müracaatçı yakınları ile iletişim kurmayı ve mesleki çalışma süreçlerini zorlaştırmakta, madde kullanımı oranlarını ve vakaların kırılabilirliği artırabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgusunu destekleyecek şekilde suç oranı yüksek bir alanda çalışma, müracaatçıların riskli davranışlarda bulunma ihtimalini arttırdığı ve meslek elemanlarını olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir (NIOSH, 2007). Ayrıca suç ve madde kullanımı davranışlarının neden-sonuç ilişkisi içinde birbirleriyle ilişkili olduğu (Karaca ve Çifci, 2021, s. 53) da göz önüne alındığında madde kullanımının müracaatçıların saldırganlık gibi riskli davranışlarda bulunma ihtimallerini artırabildiği belirtilmiştir (Taş ve Karataş, 2023, s. 539; Spencer ve Munch, 2003, s. 538). Risk toplumu kuramına göre insanların yarattığı şiddet, ihmal ve istismar gibi sosyal sorunlar önemli risk unsurlarıdır. Sosyal sorunların artışı risk toplumu kuramına göre toplumdaki güven duygusunun azalmasına ve mutlak güvenlik ütopyasından uzaklaşılmasına neden olmaktadır. Suç oranının fazlalığı ve suçun yaygınlığı toplumdaki özellikle kadın ve çocuk gibi kırılabilir nüfus grupları için riskleri daha fazla arttırmaktadır. Sosyal sorunları gidermek için çalışan sosyal hizmet uzmanları bu nedenle daha karmaşık ve ağır vakalarla çalışmakta, çalışma süreçlerinde yaşanan gerilimler nedeniyle çeşitli risklerle karşılaşma ihtimali artmaktadır. Risk toplumu kuramında riskin yayılması olarak belirtilen durum geçerli olmakta, toplumdaki yaygın risklerden öncelikle en kırılabilir ve en alt sosyo-ekonomik sınıftaki nüfuslar etkilenmekte sonrasında sosyal hizmet uzmanlarının da bulunduğu diğer gruplar etkilenmektedir.

“Bir dönem kadın konuk evinde çalışırken bulunduğu semt çok kötü bir bölgedeydi. Hem madde hem suç çok yaygındı. O nedenle kışın hava kararmadan daha erken çıkıp bir de yanımıza erkek bir meslektaş alarak çıkıyorduk çünkü bize laf atıyorlardı. Kurumun bulunduğu yer çok güvensizdi, kadın müracaatçılar açısından da riskliydi gece de orada

kalıyorlardı çünkü ve onları uzak tutmak istediğimiz çevre tam olarak kurumun çevresinde bulunuyordu.” (K-4)

“Suç oranı yüksek bir yerde, kadına şiddetin yaygın olduğu bir çevrede çalışıyor olsan kurumu silahla bile tarayabilirler. O nedenle çevre çok etkiler, biz doğrudan o yakın çevrede bulunanlara hizmet veriyoruz çünkü. Kadına şiddet uygulayan, sonra da gelip bize hesap sorabiliyor, karımı nereye gönderdiniz diyebiliyor. Burada bu sorulduğunda idari süreci anlatıyoruz ve bilgi veremeyeceğimizi söylüyoruz insanlar anlayabiliyor. Ama suç oranının yüksek olduğu bir yerde bunu anlatamazsın, anlatsan bile sen de risk altında kalırsın, sana saldırma ihtimali daha yüksek olur.” (K-8)

Katılımcıların çevre özelliklerinin riskleri etkileme durumuyla ilgili sıklıkla belirttikleri diğer bir unsur ise nüfus miktarıdır. Katılımcılar nüfusu fazla olan ve göç alan büyük kentlerde vaka sayılarının nüfusla orantılı olarak artabildiğini, ayrıca bu bölgelerde karmaşık ve riskli vakalarla çalışma ihtimallerinin artabildiğini ifade etmişlerdir. Az nüfuslu küçük kentlerde ise insanların birbirlerini tanımasıyla oluşan sosyal ağların güçlü olabildiğini ve bu nedenle kendilerine gelen vaka sayılarının azalabildiğini belirtmişlerdir. Çalışma bulgusundan farklı olarak alanyazında küçük yerleşim yerlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının toplum içinde anonim kalamamaları nedeniyle (Kriings, 2012, s. 26), kendisinin ve ailesinin daha fazla risk yaşayabildikleri belirtilmiştir (Green ve ark., 2010, s. 96). Çalışma bulgusuyla benzer olarak ise risk toplumu kuramında yaşam alanının kalabalık olması halinde sosyal denetimin zayıflaması, riski yaratan kişi sayısının artması ve bu kişilerin anonim kalabilmesi nedeniyle riskli davranışlarda bulunma ihtimalleri arttığı ifade edilmiştir (Beck, 2019, s. 45-46; Webb, 2006, s. 31). Nüfusun kalabalık olduğu bölgelerde, riskleri yaratan özneler olarak insan sayısının fazla olmasından dolayı güvenlik riskleri de orantılı şekilde artmaktadır. Dolayısıyla belirtilen kodun risk toplumu kuramına uygun olduğu düşünülmektedir.

“Büyük bir kentteki riskle küçük bir kentteki risk aynı değil. Hem müracaatçı kitlesinin boyutu değişebiliyor. Küçük bir yerde mesela konuk evinden 5 kadın gelebiliyorken yılda, büyük kentlerde belki de 50 kadın gelebiliyor.” (K-7)

“Burası küçük bir şehir olduğundan ve yaşanan vakalar ağır olmadığından dolayı riskler azalıyor. Burada herkes birbirini tanıdığından ve herkesin bir

şekilde birbiriyle bağlantısı olduğundan bize de çok gelen olmuyor aslında çünkü tanındıklarını biliyorlar, yaşananlar biliniyor çevre tarafından halledilmeye çalışılabilir.” (K-9)

Eğitim seviyesi katılımcılar açısından güvenlik risklerini etkileyen ve daha az sıklıkla belirtilen sosyal çevre özelliğidir. Katılımcılar görev yaptıkları bölgelerdeki eğitim seviyesinin yüksek olması halinde iletişimin ve mesleki çalışma yapmanın kolaylaşabildiğini, güvenlik risklerinin ve kırılğan vakalarla karşılaşma ihtimallerinin azalabildiğini belirtmişlerdir. Kuramın belirtmiş olduğu durumun kadın çalışmaları alanındaki katılımcılar açısından geçerli görüldüğü bu koddan anlaşılmaktadır. Alanyazına doğrudan çalışma bulgusunu desteklemese de dolaylı olarak toplumun eğitim seviyesinin riskli durumla karşılaşma ihtimalinin değiştiği belirtilmiştir. Buna göre içinde yaşanan toplumun sosyo-ekonomik durumunun güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini değiştirdiği belirtilmiştir (Beck, 2019, s. 40). Risk toplumu kuramına göre bilgi ile riskler tanınmakta ve risklerin önlenmesi için tedbirler alınmaktadır. Eğer bireyler sahip oldukları bilgi ile güvenlik risklerini azaltamıyorlarsa eğitim ve danışmanlık alarak bu becerilerini geliştirebilmektedirler. Müracaatçıların eğitim seviyelerinin düşük olması risk yaratan davranışlarda bulunma ihtimallerini arttırırken, risklerden korunmak için etkili çözüm yolları bulma ihtimalini azaltmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarını da etkilemektedir. Mesleki çalışma sırasında riskli davranışlarda bulunma ihtimali olan bireylere hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının güven hissi azalmakta ve korunma ihtiyaçları artmaktadır. Ayrıca eğitim ile müracaatçıların güvenli seçenekleri değerlendirebilme becerileri gelişirken iletişim becerileri de gelişmektedir. Güvenli bir iletişim kurabilmek ise sosyal hizmet uzmanlarının hissettikleri iş stresini azalttığından daha güvenli bir seçenek olarak değerlendirilmektedir.

“Evet kesinlikle etkiler, zaten şiddet güvenlik risklerinin içinde her zaman var. Eğitimli de eğitimsiz de şiddet uyguluyor ama eğitimsizlerde daha fazla oluyor. Eğitimli olanlarda duygusal şiddetle fazla karşılaşıyorduk, aşağılanma gibi. Eğitimsiz gruplar benim açımdan daha riskli olabilir.” (K-1)

“Tabi etkiler, sığınma evine gelen kadınların çevresi bile riskleri etkiliyor. Mesela eğitim seviyesi yüksekse anlayışı, yaklaşımı, gelişme kapasitesi daha yüksek oluyor.” (K-3)

Bir katılımcı ise kadın çalışmaları alanında sosyal çevrenin güvenlik risklerini etkilemediğini ifade etmiştir. Katılımcının yatılı bir kuruluştaki çalışması ve bu kuruluşa yakın çevreden değil tam tersine gizliliğin sağlanması için uzak bölgelerden müracaatçıların getirilmesi nedeniyle bu kodu belirttiği düşünülmektedir. Risk toplumu kuramına göre bireyler içinde yaşadığı çevredeki insanların yarattığı risklerden etkilenmektedir. Bu kodda da bu görüş desteklenmektedir. Çünkü katılımcı, çevre ile yalıtılmış olmaktan dolayı çevredeki güvenlik risklerinin kendilerini etkilemediğine vurgu yapmıştır. Kurama göre çevre ile etkileşimde olmak, risklerin yayılımını sağlayarak risklerden etkilenenlerin sayısını arttırmaktadır. Çevre kirliliği gibi insan eliyle yapılan fiziki çevre riskleri çevre ile etkileşim olsa da olmasa da tüm bireyleri etkilerken; insan eliyle yaratılan sosyal risklerin diğer insanları etkilemesi için sosyal anlamda bir etkileşimin olması gerekmektedir.

“Bizim için çevre etkili değil çünkü müracaatçılarımız zaten yakın çevreden değil aksine hep uzak yerlerden geliyor.” (K-5)

İnsan kaynağı eksikliği nedeniyle katılımcıların güvenlik riskleri ile karşılaşabildikleri gözlenmiştir. Katılımcıların tamamına yakını çalışan sayısının müracaatçı taleplerini karşılamada yetersiz olması halinde vaka yüklerinde artış meydana gelebileceğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar alanda tek başına çalışmak durumunda kalmaları halinde özellikle ev ziyaretlerinde güvenlik riskleri ile karşılaşabileceklerini düşünmekle birlikte çalışan sayısının yetersiz olması nedeniyle daha uzun saatler boyunca ve daha yoğun çalışmaları gerekeceğinden önemli oranda iş stresi hissedebileceklerini belirtmişlerdir. İnsan kaynağının hizmet talebini karşılamada yetersiz kalması risk toplumu kuramında korku kültürü olarak belirtilen, risklerin yoğunluğu sebebiyle çalışanların korku yaşaması durumuna neden olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ev incelemesi gibi yalnız olmayı riskli gördükleri mesleki çalışmalarda yalnız kalmak ve talep edilen işleri yetiştirmek için mesleki kurallara uygun olmayan şekilde çalışmak zorunda kaldıklarından hem kendilerini hem de müracaatçıları riske atabilmektedirler. Meslek

elemanları planlama ve değerlendirme için yeterli vakit bulamayacağından hatalı kararlar verme veya eksik hizmet sağlama nedenleriyle müracaatçıları riske atma korkusuyla stres yaşayabilmektedirler. Alanyazında benzer şekilde yetersiz meslek elemanı sayısının iş yükünü arttırdığı (Jones, 2022, s. 79; Collins, 2012, s. 27), hizmet talebine karşılık vermeye çalışmaları nedeniyle iş stresi ve tükenmişlik yaşadıkları (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126), mesleki anlamda tükenmişlik hissettikleri (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126) belirtilmiştir.

“İş yükü üzerimize yığıldıkça duygusal anlamda daha fazla yıpranırız. Bu nedenle riskleri kendi açımdan artırıyor büyük stres altında çalışmış oluyoruz bu da bizi yıpratıyor.” (K-1)

“Bir ara tayin nedeniyle sayımız çok azalmıştı. O zaman daha fazla dosya yükümüz olmuştu.” (K-8)

“Biz riskli alanlara giderken yalnız gitmiyoruz, hep iki kişi gidiyoruz zaten. O güvende hissettiren bir durum, kapıda şoförün bekliyor oluşu da risk faktörlerini biraz da olsa azaltıyor. Vakaları paylaşabilmek, birlikte yol haritası çizebilmek de riskleri azaltıyor.” (K-9)

İnsan kaynağının eksikliğinde vaka yüklerinde artış meydana geleceğini belirten katılımcılar aynı zamanda vermiş oldukları hizmet kalitesinde azalma olabileceğini düşünmektedirler. Katılımcıların tamamına yakını insan kaynağı eksikliğinden dolayı vaka başına ayırabilecekleri sürenin azalabileceğini ve acil vakalara ulaşma sürelerinin artışına bağlı olarak müracaatçıların hayati tehlike yaşamalarına neden olabileceklerini ifade etmişlerdir. Bu durum katılımcıların hissettikleri iş stresinin artmasına neden olmakla birlikte hem kendilerinin hem de müracaatçıların doğrudan ve dolaylı güvenlik riskleri ile karşılaşmalarına neden olabilmektedir. Alanyazında da benzer şekilde meslek elemanı sayısının eksikliği nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ihtiyaçlarını uygun şekilde karşılayamadığı ve bu nedenle etik açıdan çatışmalar yaşadığı (Cassie ve Crank, 2018, s. 421) belirtilmiştir. Ayrıca iş yoğunluğu nedeniyle acil durumdaki vakalara zamanında müdahale edilemediğinde yaşanabilecek riskler nedeniyle meslek elemanlarının hissettikleri stres seviyesi yükselmektedir (Collins, 2012, s. 27). Belirtilen kod risk toplumu kuramına paralellik göstermektedir.

İnsan kaynağının hizmet talebini karşılamada yetersiz kalması kuramda korku kültürü olarak belirtilen, risklerin yoğunluğu sebebiyle çalışanların korku yaşamaları durumuna neden olmaktadır. Katılımcılar müracaatçılara gerektiği kadar hızlı ulaşamama veya ulaşılan müracaatçılara yeterli kadar çalışma zamanı ayıramama nedenleriyle hem müracaatçıların zarar görmesinden hem de uygun olmayan mesleki çalışmalarda bulunmak zorunda olmalarının kendilerine yönelik olumsuz yasal çıktılarından dolayı korku duymaktadırlar. Bu kod aynı zamanda kuramda risklerin yayılımı durumuna da vurgu yapmaktadır. Çünkü insan gücünün yeterli seviyeye çıkarılmaması idari birimin kararıdır. Verilen bu kararın sonuçlarından ise çalışanlar ve müracaatçılar etkilenmekte yani riskler yayılmaktadır.

“Sayı az olduğundan vaka yükü çok. Personel az olunca, sosyal hizmet uzmanlarının vaka yükü çok artıyor, o zaman da meslek elemanları insanları dosya gibi görmeye başlamıştı yabancılaşmıştı. Dosya tamamlama ve kapatma diye bakıyorlar. En büyük risk bu, insanların hayatlarıyla ilgili çalışıyoruz ama bu yoğunluktan dolayı müracaatçıları dosyaya indirgememize neden oluyor.” (K-4)

“Personel az olunca risk oluşur çünkü can güvenliği olan müracaatçıya daha geç ulaşılabilir.” (K-6)

“Eksik olsaydı vakalar ve yazışmalar yetişmezdi. Bu da müracaatçının hayatını tehlikeye atardı. Acil gizlilik kararı, tedbir, yakın koruma ve elektronik kelepçe kararı gibi şeylerden birisi bile aksasa kadını riske atmış oluyoruz.” (K-7)

Maddi imkânların belirlediği riskler arasında katılımcıların en sık belirttiği kodlardan birisi uygun mesleki görüşme alanının bulunmamasıdır. Katılımcılar yeterli sayıda ve özellikle görüşme odası olmaması halinde kalabalık ve gürültülü ortamlarda çalışmaktan dolayı yaşadıkları iş stresinin artabildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca bu durum acil görüşme yapılması gereken vakaların bekletilmesine veya görüşmenin uygun olmayan ortam koşullarında yapılmasına neden olabilmektedir. Kadın çalışmaları alanında hizmet veren sosyal hizmet uzmanları öncelikle müracaatçıların yaşadıkları kriz koşullarını düzeltmeyi ardından da kadının tekrar toplumsallaşmasını hedeflemektedir. İlk hedef olan kriz koşullarının düzeltilmesi için hem maddi kaynaklara hem de fiziksel alanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Kadın müracaatçıyla

yapılacak mesleki çalışmalarda çevreden gelebilecek hayati risklerin önlenmesi ve kadının kendini güvende hissedebilmesi için öncelikle güvenlik önlemlerinin alındığı mesleki görüşmeye uygun fiziksel imkânlarla (gizliliği sağlayan, stres seviyesini azaltan, bürokratik süreçleri kolaylaştıran vb.) sahip görüşme odalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu maddi imkânların bulunmaması kadının hayati risk altında kalmasına ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışma yapmasının zorlaşmasına ve daha fazla risk unsurundan hem kendini hem müracaatçıyı korumaya çalışmasına neden olmaktadır. Alanyazında çalışma bulgusuyla benzer olarak teknolojik cihazların ve sarf malzemelerinin eksikliğinin veya uygun şekilde çalışmamasının meslek elemanları açısından çalışma şartlarını zorlaştıran durumlar yarattığı belirtilmiştir (BASW, 2013, s. 13). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının yetersiz maddi kaynaklarla çalışmasının sağlıksız ve stresli bir çalışma ortamı yarattığına dikkat çekilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Dlamini ve Sewpaul, 2015, s. 478; Alpaslan ve Schenck, 2012, s. 407; Karataş ve ark., 2002, s. 72-73). Risk toplumu kuramında belirtilen uygun araç-gereç ve maddi imkânların güvenlik risklerini azaltması durumu bu kodda geçerli olmaktadır.

“Sosyal serviste kalabalık çalışıyoruz. Birisi görüşme yapıyor, birisi meslektaşıyla konuşuyordu, bu ortamda benim de rapor yazmam gerekiyordu. Hem zihnen hem bedenen yorucu oluyordu. Hele ki vaka yükü ve başvuru da fazlaysa sirkülasyon da artıyordu kurum içinde. Hem insanların sorunlarını sürekli dinlemek yoruyor hem de çalışma ortamının kalabalık ve gürültülü olması etkiliyordu. Bunların her biri bir risk yani, bizim hem iş verimimizi düşüyor hem de daha fazla efor sarf etmemize neden oluyordu.” (K-4)

“Tek bir tane görüşme odası var, 5 tane çalışan var, birbirlerinden habersiz müracaatçı çağırmış olsalar birbirlerini beklemeleri gerekiyor bu de işleri aksatıyor.” (K-7)

“Görüşme odamız yok ve bu durum bizi çok zorluyor. Kendi çalıştığımız oda çok sıkışık ve uygun bir oturma yeri bile yok, havalandırma mesela yazları sorun oluyor çalışmadığında, bu da bizim çalışmamızı zorlaştırıyor.” (K-10)

Katılımcıların maddi imkânların yetersizliği nedeniyle yaşanan riskler arasında en sık belirttikleri diğer kod ise müracaatçı ihtiyaçlarının karşılanamamasıdır. Katılımcılar kuruluşun fiziki şartlarının müracaatçıların güvenlik ihtiyaçlarını karşılamadığını

düşündüklerinde müracaatçıların güvenliğini sağlama konusunda endişe yaşayabilmektedirler. Ayrıca katılımcılar kuruluştaki maddi kısıtlılıklar nedeniyle müracaatçıların giyim ve temizlik gibi temel ihtiyaçlarını karşılayamadıkları durumlarda iş stresi yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir.

“Kadın konuk evi yönetmeliğindeki maddeleri karşılıyor burası, fiziki yeterliliği çok iyi. Olmasaydı mesela yangın çıksa yangın merdiveni olmazdı, ikinci arka kapı olmasa yine aynı şekilde olası riskli durumlarda güvenlik sorunu yaratırdı.” (K-5)

“Temizlik görevlisi bile yok. Toplum yararına çalışma kapsamında personel oluyor, onun dışında biz yapıyoruz. Maddi imkân olarak talep ettiğimiz şeyler oluyor ama yeterli bütçe verilmiyor.” (K-6)

“Arka çıkış kapısının olması gerekiyor ama tek kapımız var. Bu da güvenlik açığı oluyor.” (K-7)

Katılımcıların daha az sıklıkla belirttikleri ofis malzemesi eksikliği kodu ise bilgisayar, masa ve kırtasiye malzemesi gibi araçların yetersizliğini ifade etmektedir. Katılımcılar belirtilen ofis malzemelerinin eksik olması nedeniyle işlerin yavaşlayabildiğini, kendilerine ait bir çalışma alanına sahip olmamaları nedeniyle aidiyet hislerinin azalabildiğini ve iş stresinin artabildiğini belirtmişlerdir. Alanyazında paralel olarak maddi imkânlar açısından her sosyal hizmet uzmanının kendisine ait olan bir odasının olması, gerekli araç-gereçlerin ve ekipmanların bulunması halinde iş stresinin azalabileceği belirtilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30).

“4 meslektaşım 1 tane bilgisayarı paylaşarak çalışmaya çalıştılar, kavga dövuş. 8 ay sonra bilgisayar verilmişti. Bir sürü dosyaları var ama rapor yazmak için bilgisayar yok, dönüşümlü kullanmak zorunda kalmışlardı. Kırtasiye malzemeleri için de mesela ayrılan bütçe bizim ihtiyacımızı karşılayacak seviyede değil.” (K-6)

“Personelin kullanabileceği masalar ve bilgisayarlar eksik olduğundan bazı personeller o gün gelmeyen başka personelin bilgisayarını kullanarak çalışabiliyor. Bu da hem işi yavaşlatıyor hem de kendimize ait bir masamızın olması bile bir aidiyet sağladığından çalışanların aidiyet hissini azaltıyor.” (K-7)

Katılımcıların küçük bölümü ise kuruluştaki sosyal incelemeye gitmek için kullanmış oldukları araçların yetersizliği halinde incelemeye gitme konusunda zorluk yaşayabildiklerini ve gidilmesi gereken sosyal incelemelerin daha yavaş yapılabildiğini ifade etmişlerdir.

“Araç sıkıntısı var. Tüm sosyal hizmet kurumları aynı binada çalıştığımızdan sürekli incelemeye gidilmesi gerekiyor. Ama araç bulamadığımızdan incelemelere daha geç gidebiliyoruz.” (K-8)

Katılımcıların aylık kazançlarının riskleri tolere etme durumları üzerindeki etkisine bakıldığında, kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların yarısından azı maddi gelir ile güvenlik riskleri arasında bir bağlantı olmadığını ifade etmiştir. Belirtilen katılımcılar mesleki değerler ve mesleği severek yapmaları nedenleriyle maddi gelirlerinin riskli durumlarla çalışma motivasyonları üzerinde etkili olmadığını düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının harcamış oldukları emek doğrultusunda hak ettiklerini düşündükleri miktardan az veya yetersiz maaş aldıklarında tükenmişlik yaşadıkları (Su ve ark., 2020, s. 7), verdikleri hizmet kalitesinin azalabildiği (Schweitzer ve ark., 2013, s. 156) belirtilmiştir. Risk toplumu kuramında maddi gelirin sosyo-ekonomik seviyeyi ve güvenlik risklerini etkilediği belirtilmesine rağmen katılımcıların bağlantı olmadığını belirtmesinin kuramla çeliştiği düşünülebilir. Ancak katılımcılar bu durumu sadece çalışma süreçleri içinde değerlendirdiğinden sosyal yaşamlarına ilişkin etkilerini dikkate almadan bu kodu belirttikleri düşünülmektedir.

“İşimi severek yaptığım için daha az maaş bile alsam bu işi yapacağım için ilişkisi olduğunu düşünmüyorum.” (K-2)

“Hangi riski hangi para karşılar ki? Şu risk için şu kadar paraya çalışırım diyemem ki. Belli olmaz risksiz derken çok ciddi bir şeyle de karşılaşabilirsin veya tam tersi de olabilir.” (K-3)

“Önemli olan gelir değil, mesleki değerlerdir.” (K-4)

Katılımcıların yarısından azı ise aylık kazançlarının risklerle çalışmayı tolere edebilmeleri açısından etkili olabildiğini belirtmişlerdir. Belirtilen katılımcılar almış oldukları sorumluluk ve yapmış oldukları çalışmalar sonucunda daha iyi bir maddi kazançta sahip olmayı iş motivasyonlarını arttırabilen bir unsur olarak değerlendirmektedir.

“Etkili olur. En azından bu işi zorluklarıyla yapıyorum ama karşılığını da alıyorum derim. Hepimiz maddi nedenlerle çalışıyoruz. Önceden olsa param olsa yine de çalışırım derdim ama şimdi öyle düşünmüyorum.” (K-6)

“Kolaylaştırır çünkü yoğun stres altında çalışıyorum, en azından bunun karşılığını alıyorum diyebilirim. Doktor gibi mesela onlar da insanların doğrudan hayatını etkiliyor ama gelirleri de ona karşılık gelecek şekilde olmalı. İşteki sorumluluğun ne kadar fazlaysa ona göre bir gelirinin olması gerekiyor.” (K-8)

Katılımcıların küçük bir bölümü ise daha fazla aylık kazancın daha fazla güvenlik riskiyle çalışmaları konusunda bir tolerasyon sağlamadığını ifade etmişlerdir. Belirtilen katılımcılar risklerin ve baskının yüksek olduğu bir alanda çalışma motivasyonlarının maddi gelir ile sağlanamayacağını düşünmektedirler. Belirtilen kodda katılımcıların maddi gelir ile risklerden muaf olmak yerine doğrudan çalışma ortamında risklerin daha az bulunduğu veya tedbirlerin daha güvenli bir çalışma ortamı yarattığı alanlarda çalışmayı tercih ettikleri görülmektedir. Risk toplumu kuramında belirtildiği üzere seçenekler arasındaki en güvenli olan, insanlar tarafından daha tercih edilebilir görülmektedir. Dolayısıyla bu kodun kuram ile paralellik gösterdiği düşünülmektedir.

“Kabul edilmez, para belli bir yere kadar, sürekli olumsuz duruma maruz kalırsak paranın hiçbir önemi kalmaz.” (K-1)

“Etkilemez bence, bu haliyle de çalışıyorum zaten. En baştan bunu bilerek ve kabullenerek gelmişim. Önceki çalıştığım yerdeki yönetimin baskısında çalışmaktansa burayı tercih ettim.” (K-10)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların yaşamış oldukları güvenlik risklerini rapor etme durumları incelendiğinde, tamamına yakınının yönetim birimine raporlama yaptıkları gözlenmiştir. Katılımcıların özellikle yaşamış oldukları güvenlik risklerini

bildirmek ve vakalar konusunda ihtiyaç duydukların konularda danışmanlık alabilmek için sözlü olarak bildirim yaptıkları gözlenmiştir. Katılımcıların yönetim birimine raporlama yapmalarında yönetim biriminin tutumu ve yaklaşımı teşvik edici olabilmektedir. Alanyazında çalışma sonucundan farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının riskleri raporlama konusunda kararsızlık yaşadıkları, hangi risklerin rapor edilmesi gerektiğine karar vermekte zorlandıkları (Macdonald ve Sirotich, 2001; Nho ve Choi, 2009, s. 40; Respass ve Payne, 2008, s. 138) veya raporlama sonucunda yönetim birimlerince bir çalışma yapılmayacağını düşünerek raporlama yapmayabildikleri belirtilmiştir (Johannes ve Pillay, 2020, s. 11; Norris ve Kedward, 1990). Risk toplumu kuramında alınan her bir güvenlik tedbiri sadece belirli riskleri engellediğinden genel geçer tedbirler yaratılamamaktadır. Katılımcıların yaşamış oldukları her bir riski raporlaması belirli riskleri azaltmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının mutlak güvenlik ütopyasına bir adım daha yaklaştırdığı ve daha güvenli bir seçenek olduğu için risk toplumu kuramı ile uyumludur. Ancak bu noktada merkezi yönetim biriminin etkisi göz ardı edilmemesi gereklidir. Yapılan raporlama idari birimlere sunulmakta, yönetim biriminin yapacağı güvenlik tercihlerine göre tedbirlerin durumu değişmektedir. İdarenin daha güvenli veya daha riskli eylemlerde bulunması, riskin yayılımını değiştirerek meslek elemanlarının ve müracaatçıların karşılaşılabileceği güvenlik riski ihtimallerini etkilemektedir. Risklerin arttığını veya değişmediğini gören sosyal hizmet uzmanları kurama uygun olarak kendisi açısından en güvenli yolu seçerek raporlama yerine farklı güvenlik tedbirleri geliştirmeyi tercih etmektedir. Risklerin azaldığını düşünen sosyal hizmet uzmanları ise raporlamanın etkin bir güvenlik önlemi olması nedeniyle tercih edilebilir bir yöntem olarak değerlendirmekte ve bu yöntemi kullanmaktadırlar.

“Biz aylık toplantılar yapardık. Bu toplantılarda bizi rahatsız eden konular açıkça konuşulurdu. Müdürün tutumu sorunların çözümünü değiştirdi. Kimisi sorunlarımızı çözerdi, kimisi ilgilenmezdi, idarenin bakış açısına göre değişiyordu.” (K-1)

“Evet vakalar ile karşılaştığımız durumları sık sık hatta her zaman yöneticilerimiz ile paylaşıyoruz ve ortak çözüm yolları buluyoruz. Konumumuzu aşan durumları ise gerekli mercilere raporlayarak bildiriyoruz.” (K-2)

Katılımcıların sadece birisi ise raporlama yapmadığını ifade etmiştir. İlgili katılımcı yönetim birimini tutumu ve mesleğe olan yaklaşımı nedeniyle raporlama yapması halinde herhangi bir çalışma yapılmayacağını düşünmesinden dolayı yaşamış olduğu güvenlik riskini raporlamayabildiği gözlenmiştir.

“Hiç raporlamadım çünkü hiçbir şey sonuçlanmıyor, sen yaşadığınla kalıyorsun.” (K-6)

Katılımcıların yarısı kadın çalışmaları alanında yaşamış oldukları zorluklara ve güvenlik risklerine ilişkin raporlama yapmaları halinde risklerin azalabileceğini düşünmektedirler. Risklerin azalacağını düşünen katılımcılar bunun idarecinin tutumuna göre değişebileceğini, mesleki etik değerlere bağlı olan bir idareci ile çalışıldığında imkânlar dâhilinde güvenlik risklerinin azaltılmasına yönelik çalışmaların yapılabildiğini belirtmişlerdir.

“İdarecinin anlayışlı olma durumuna göre olumlu anlamda değişir bence.” (K-1)

“Bence azaltır, biz yaşadığımız aksaklıkları söyleriz, idareci de elinden gelen bir şeyse yapar.” (K-4)

Katılımcıların diğer yarısı ise kadın çalışmaları alanında yaşamış oldukları zorluklar ve güvenlik risklerine ilişkin raporlama yapmaları halinde risklerin değişmeyeceğini düşünmektedirler. Katılımcılar her bir vakanın ve risklerinin kendine özel olması, müracaatçının kararının esas ve belirleyici olması, güvenlik riskleri sorunlarının yapısal olması ve kuruluş içinde çözülemeyecek nedenlerden kaynaklanması, yöneticinin mesleki etik değerlere sahip olmaması gibi nedenlerle yapmış oldukları raporlamalar neticesinde risklerin azalmayabileceğini ifade etmişlerdir.

“İdarecinin tutumuna göre değişir. Çaresiz ve çözümsüz de bırakabilir. Bu nedenle depresyona girmiştım, istifa noktasına gelmiştım.” (K-3)

“Yok azalmaz. Olaylar vaka özelinde geliyor çünkü. Her vaka kendine özel ve her vakanın yarattığı problem birbirinden farklı oluyor. Yaşı, çocuklu olması sorunları değiştiriyor. Mesela 65 yaş kadınlar yaşlı olarak huzurevine

yönlendiriliyor. Ama bu kadın şiddet mağduruyorsa o zaman huzurevine değil bize yönlendiriyorlar. Onlarla da farklı çalışmamız gerekiyor, kendine yeni bir hayat kurma, iş bulma gibi olmuyor yaştan dolayı.” (K-5)

“Risklerin nedenleri çok derinlerde o nedenle köklü değişiklikler gerekir. O nedenle değişmez bence.” (K-9)

Kadın çalışmaları alanında katılımcıların güvenlik risklerinin önlenmesi için alınan kurumsal tedbirler arasında en sık belirttikleri kodlar güvenlik kamerası ve güvenlik elemanıdır. Katılımcılar yatılı kuruluşlarda kurum çevresi ve koridorlarının izlendiğini yatılı olmayan kurumlarda kurum içi ve dışının izlendiğini belirtmiştir. Ayrıca katılımcılar kuruluş girişlerinde güvenlik elemanlarının olduğunu, riskli mesleki görüşmelerde refakat edebildiklerini ve kuruluş girişlerinde kimlik kontrolü yapabildiklerini belirtmişlerdir. Alanyazın tarandığında araştırma bulguları ile paralel olarak farklı ülkelerde farklı tedbirlerin kullanıldığı görülmektedir. Buna göre telefon ve alarm sistemlerinin (Gönül, 2018, s. 67), konum takip cihazının (Burry, 2003, s. 148-149), güvenlik elemanlarının (Taş ve Karataş, 2023, s. 539), panik butonunun (Perkins ve ark., 2017, s. 14) güvenlik risklerinin azaltılması amacıyla kullanılabilmesi belirtilmiştir. Risk toplumu kuramına göre mal ve hizmet üreten kurum ve kuruluşlar ortaya çıkardığı risklerden (sosyal, ekolojik, ekonomik vb.) çevreyi, çalışanları ve hizmet verdiği kitleyi korumalıdır. Belirtilen kodda teknolojik tedbirlere değinilmiştir. Risk toplumu kuramında teknolojik faaliyetlerin doğal çevre üzerindeki olumsuz etkilerine değinilmekle birlikte teknolojinin insanlığın faydasına kullanılması durumunda güvenliği sağlamaya yardımcı olmaktadır. Kodda teknolojik araçların kurum ve kuruluşlar tarafından çalışanların güvenliğini sağlama sorumluluğuyla kullanılmasının korku duygusunu azaltmaya yardımcı olduğu görülmekte ve kurama uygun olduğu düşünülmektedir. Katılımcılar teknolojik tedbirlerin yanında beşeri unsularla da güvenliğin desteklendiğini belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramına göre merkezi yönetimlerin sahip olduğu kaynak ve bilgiyi kullanarak güvenlik sorumluluğunu yerine getirmesi, görece daha az bilgi ve kaynağa sahip insanların aldığı bireysel tedbirlerden daha etkili sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla kuruluşların bu sorumluluğu üstlenmiş ve gereklerini yerine getiriyor olmasının korku ikliminin azalmasında faydalı olduğu düşünülmektedir.

“Kamera sistemi ve güvenlik kamerası var. Kendimizi güvende hissetmediğimizde güvenliği yanımıza alarak yüz yüze rehberlik verirdik.” (K-1)

“Güvenlik elemanı var, girişten yukarı kimseyi çıkarmıyorlar. Sadece görüşme odamızda kamera var sadece burada görüşme yapmamıza izin veriliyor güvenlik açısından.” (K-7)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların yarısının belirttiği diğer bir kurumsal tedbir ise çiftler halinde sosyal incelemeye çıkmadır. Katılımcılar ev incelemesi yapmaları gereken durumlarda veya güvenlik riski olabileceğini düşündükleri durumlarda çiftler halinde incelemeye çıkabilme imkânlarını etkili bir güvenlik önlemi olarak değerlendirebilmektedirler. Alanyazında çalışma bulgularıyla da uyumlu olarak ev incelemelerinde çeşitli risklerle karşılaşılabilirdi için (Burry, 2003, s. 145), ev incelemelerinin çift halinde yapılması önerilmiştir (NASW, 2013, s. 19). Ayrıca deneyimsiz meslek elemanlarının risklere karşı daha hazırlıksız olmaları nedeniyle de deneyimli meslek elemanlarıyla birlikte ev incelemesi yapmasının daha güvenli bir seçenek olduğu belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7). Risk toplumu kuramına göre seçeneklerden en güvenli olan seçilmelidir. Belirtilen koda katılımcılar daha önce içinde bulunmadıkları ve potansiyel risklerini değerlendiremedikleri farklı ev ortamlarında bulunmanın korku duygusu yarattığını ifade etmişlerdir. Korku duygusu güvenlik tedbirleri ile azaldığından kuruluş ve katılımcıların imkânları ile beşeri bir güvenlik önlemi olarak çiftler halinde incelemeyi tedbir olarak geliştirmişlerdir. Ancak burada çalışan sayısının yeterli olması ve kuruluşun çiftler halinde incelemeye gitmeyi uygun bulması koşulu bulunmaktadır. İdarenin bu koşulu sağlamaması güvenlik risklerinin artmasına ve korku ikliminin güçlenmesine neden olmaktadır.

“Ev ziyaretleri yapmamız gerektiğinde de iki kişi gidiyoruz.” (K-1)

“İncelemelere iki kişi gidiyoruz.” (K-10)

İki katılımcı ise görev yapmakta oldukları kuruluşlarda güvenlik risklerinin azaltılması için tedbirin bulunmadığını belirterek, bu durumun kendileri üzerinde yoğun bir güvenlik endişesi ve iş stresi yaratabildiğini ifade etmişlerdir.

“Şu an kurumda güvenlik görevlisi ve temizlik görevlisi bile yok. İkinci çıkış kapısı falan da yok. Şiddet önleme merkezleri için yönerge var ama şu an buna uygun değiliz. Hepimiz için riskli bir yer.” (K-6)

“Kendi güvenliğimizi kendimiz sağlamaya çalışıyoruz, sadece kamera var. Kuruma girişte üst araması bile yok, şiddet uygulayan erkekler direk bize bileniyorlar eşini aldığımızı düşünerek, bu adam mesela silahla kuruma gelse bizi vurabilir.” (K-8)

İki katılımcı ise acil durum butonu, güvenlik kamerası, çevrili bahçe ve yangın merdiveni gibi güvenlik yapılarının bulunması nedeniyle görev yapmakta oldukları kuruluşların fiziki yapı itibariyle yönetmeliğe uygun olduklarını ve güvenli binalarda çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Alanyazın tarandığında araştırma bulguları ile paralel olarak farklı ülkelerde farklı tedbirlerin kullanıldığı görülmektedir. Buna göre telefon ve alarm sistemlerinin (Gönül, 2018, s. 67), konum takip cihazının (Burry, 2003, s. 148-149), güvenlik elemanlarının (Taş ve Karataş, 2023, s. 539), panik butonunun (Perkins ve ark., 2017, s. 14) yanında kuruluşun temiz ve doğal açık alanlarının bulunması ile stres ve şiddet gibi güvenlik risklerinin azalabileceği belirtilmiştir (Caringi ve ark., 2017, s. 191-192).

“Konukevlerinde güvenlik elemanları, güvenlik kamerası ve çevrili bir bahçe var. Mevzuata göre yapılmış.” (K-4)

“Kurumda güvenlik kamerası, güvenlik elemanı, yangın merdiveni falan var.” (K-5)

Güvenlik riskleri nedeniyle kadın çalışmaları alanındaki katılımların yarısından fazlasının görev yapmakta oldukları kuruluşlarda güvenlik elemanları bulunmasına rağmen kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duyduğu gözlenmiştir. Katılımcılar kuruluş içinde müracaatçılardan gelebilen fiziksel saldırılar nedeniyle, kuruluş aracında müracaatçının nakli nedeniyle ve kuruluş dışında ise riskli görülen ev incelemesi yapmaları nedeniyle kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duyabildiklerini ifade etmişlerdir. Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların alınan çeşitli önlemlere rağmen kolluk kuvveti ihtiyacının devam etmesi önlemlerin işlevsiz olduğuna değil risklerin fazlalığına işaret etmektedir. Alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının kuruluş içindeki değil dışındaki çalışma

alanlarında kolluğa ihtiyacı olduğu belirtilmiştir. Buna göre özellikle tehlikeli olduğu bilinen alanlarda veya kişilerle kuruluş dışında çalışılması gerektiğinde, kolluk desteği almanın güvenlik risklerinin azaltılması için etkili bir yol olarak görüldüğü belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Benzer şekilde isteksiz müracaatçılarla yasal zorlama gerektiren durumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının zarar görme riskini azaltmak için bu vakalarla çalışmada kolluk kuvvetlerinden yararlanabilmelerine yönelik politikalara ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir (NASW, 2013, s. 8). Risk toplumu kuramında mümkün olduğunca risklerin en aza indirilmesi için güvenlik tedbirlerine ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir. Bu kodda da kuramı destekler şekilde birey ve kuruluşun aldığı tedbirlere ek olarak güvenlik ihtiyacını karşılamak için toplumda sunulan güvenlik önlemlerinden destek alındığına vurgu yapılmaktadır.

“Evet bir kere polis çağırmıştım nöbetteyken. Saldıran bir kadın müracaatçı için. Aslında kurumumuzda görevli polis var ama görev tanımında bizi korumakla ilgili bir görev yok, onlar kurumun emniyetle iş birliği yapmasını sağlıyorlar sadece.” (K-1)

“Konukevinden ayrılan kadınları polis eşliğinde gönderdiğimizden destek alıyorduk. Ayrıca kadınların çocuklarıyla ilgili bir kurum bakımı kararı varsa o zaman kolluk aracılığıyla gönderiyorduk.” (K-4)

“Evet, kadın irtibat görevlileri var onları aramıştık ama müdahalede bulunmuyorlar, bir arbede çıkarsa müdahale ediyorlar sadece.” (K-10)

Katılımcıların küçük bölümü ise kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duymadıklarını belirtmiş olup bu duruma ilişkin herhangi bir ek bir bilgi vermemiştir.

“Yok.” (K-3)

“Hayır. Farklı bir alanda çalışırken gerekmişti.” (K-6)

Katılımcıların kuruluş ve/veya meslek elemanları nedeniyle işten uzaklaşma durumları incelendiğinde büyük çoğunluğunun işten uzaklaşmayı düşündüğü gözlenmiştir. İşten uzaklaşmayı düşünen katılımcıların bir bölümü birim değişikliği yaparken bir bölümü ise herhangi bir girişimde bulunmamıştır. Her iki durumdaki katılımcının da işten

uzaklaşmayı düşünmelerinin nedeni yöneticinin ve meslektaşların tutumu olarak gözlenmiştir. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak, hizmet uzmanlarının yöneticileri ile yaşadıkları sorunların yarattığı stres nedeniyle daha fazla sağlık sorunu yaşadıkları ve işten fiziksel ve duygusal olarak uzaklaşabildikleri belirtilmiştir (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Kuruluş çalışanları nedeniyle çalışma yerini değiştirme isteği risk toplumu kuramında da belirtildiği üzere riskleri üreten özneler olarak insanlardan uzaklaşarak risklerden uzaklaşılacağı veya risklerin değişeceği düşüncesi ile bağlantılıdır. Katılımcılar çalışma yerini değiştirerek karşılaşmış oldukları riskleri azaltma ihtimallerini değerlendirmektedirler. Her ne kadar risklerin artma ihtimali bulursa da meslek elemanları bunu göze alarak bir tercih yapmayı makul bulmaktadırlar.

“Oldu, mesleğimi uygulayamadığımı düşünüyordum. Bu da beni kötü hissettiriyordu. İdarecim tarafından yaptığım işe ve özellikle bana saygı duymadığını düşünüyordum. İdarecinin tavrı diğerlerinin tavrını da etkiliyor haliyle. Benden habersiz sığınma evine giderek gerçekleşmeyecek veya yanlış vaatler verebiliyordu. Sonra da kuruluştaki isyan çıkıyordu.” (K-3)

“İdareci nedeniyle sadece düşünmüştüm daha önceleri.” (K-5)

“Çalıştığım meslektaşların kişilik özelliklerinden dolayı başka bir birime geçtim. Orada çalışan bir arkadaş bana acil bir dosya gönderiyor ama bana gönderdiğini söylemiyor. O yazının acil gün içinde yanıt verilmesi gerekiyor, bana yanımda olmasına rağmen bana söylemiyor, kadınla görüşme yapıp göndermem gerekiyordu. Böyle bir mobbinge karşılamıştım. İnsanların kişilik özellikleri çok belirleyici oluyor. Meslektaşımın bir yakını tarafından da ailem tehdit edilmişti onu şikâyet ettiğim için.” (K-6)

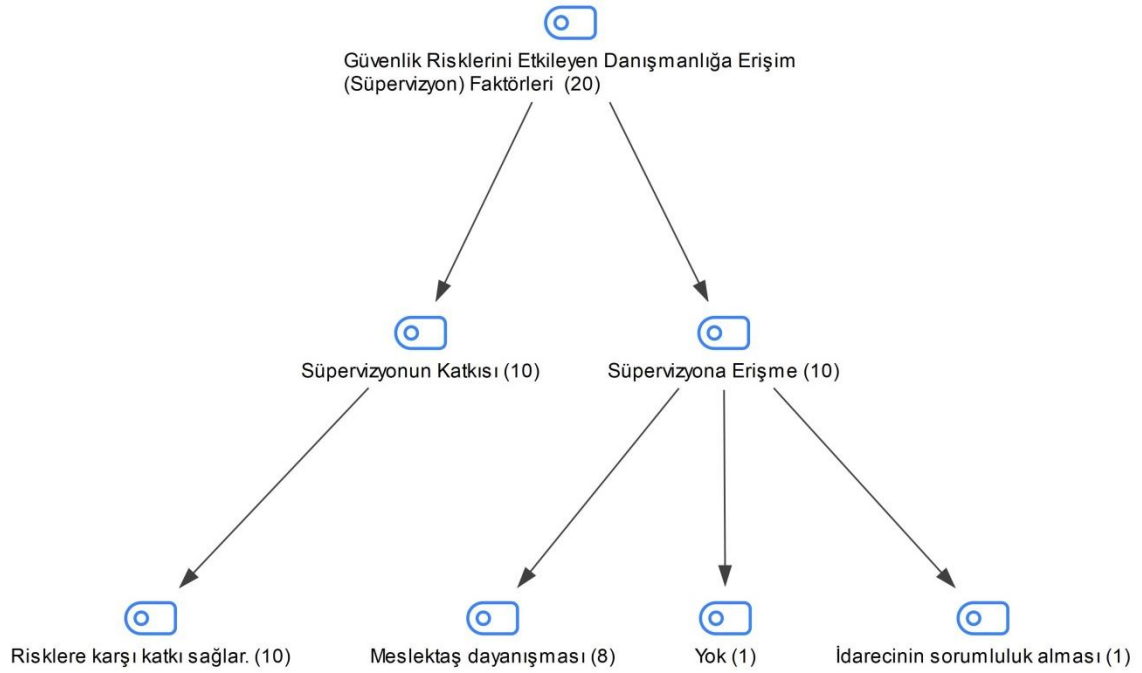
Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların küçük bir bölümü ise daha önce işten uzaklaşmayı hiç düşünmediklerini ve buna ilişkin bir girişimde bulunmadıklarını belirtmişlerdir. İlgili katılımcılar bu duruma ilişkin herhangi bir ek bilgi vermemiştir.

“Hayır düşünmedim.” (K-2)

“Yok olmadı.” (K-8)

4.3.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları

Şekil 18. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Yapısı



Katılımcıların tamamına yakını görev yapmakta oldukları kadın çalışmalarında alanında formel bir süpervizyon uygulamasının bulunmadığını ancak meslektaşlar arasında dayanışma şeklinde yürütülen enformel bir süpervizyonun bulunduğunu belirtmişlerdir. Katılımcılar alanda deneyimli olan meslek elemanlarından yeni meslek elemanlarına doğru bir bilgi akışı ve desteklemenin gerçekleşebildiğini ifade etmekle birlikte deneyimden bağımsız olarak vaka çalışmalarını hakkında da daha kaliteli bir hizmet sunumu gerçekleştirebilmek adına paylaşımlarda bulunabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların meslektaş dayanışması şeklinde gerçekleşen bu süpervizyon sürecini verimli bir uygulama olarak görebildikleri gözlenmektedir. Alanyazında da sosyal hizmet uzmanları süpervizyon almayı, destekleyici bir çalışma ortamı yaratan ve tükenmişlik duygusunu önleyen (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795) ve meslek elemanlarının işlerine ilişkin tutumlarını olumlu yönde şekillendiren bir

uygulama olarak görmektedirler (Safadi, 2019, s. 353). Sosyal hizmet uzmanları tarafından süpervizyon etkili bir yöntem olarak değerlendirilmesine rağmen alanyazına göre Türkiye’deki süpervizyonun formel ve sistemli olmadığı (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44), enformel olarak iş arkadaşları ve idarecilerden alabildikleri belirtilmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31; Acar ve ark., 2017, s. 37; Karataş ve ark., 2002, s. 71).

“Maalesef yok. Ama kendimizce akran süpervizyonu veriyorduk birbirimize, vakaları anlatıyoruz ve görüşlerini istiyoruz. Bir sefer grup oturumu yapmıştık bir psikiyatrist de katılmıştı, o tek bir toplantıda bile o psikiyatristin sorduğu sorularla kendimde fark ettiğim bir sürü şey olmuştu. Fakat bunu devamı maalesef gelmedi.” (K-4)

“Kişiye tanınmış resmi bir süpervizyon süreci yok. Eski meslek elemanları yenilerini işi öğretiyor. İlk başlayanlar için çok önemli. Resmi bir süreç olsa daha iyi tabii.” (K-8)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların birisi çalışmakta olduğu kuruluştaki idarecinin sorumluluk alarak sosyal hizmet uzmanlarına düzenli olarak süpervizyon verdiğini belirtmiştir. Katılımcı ilk defa bu şekilde düzenli bir süpervizyon uygulaması ile karşılaşmış olduğunu belirtirken çalışmaya katılan diğer katılımcıların hiçbirisinde düzenli süpervizyon uygulamasına rastlanmamıştır.

“Her hafta vaka toplantısı yapıyoruz. Müdüre hanım çok titiz o nedenle süpervizyon yapıyor. Başkası olsa yapmayabilir, idareciden kaynaklı.” (K-6)

Farklı bir katılımcı ise görev yaptığı kurumda düzenli veya meslektaş dayanışması şeklinde gerçekleşen herhangi bir süpervizyon uygulamasının bulunmadığını belirtmiş ve herhangi bir ek bilgi vermemiştir.

“Yok, hatta çalışanlar arasında birbirini destekleme bile yok.” (K-9)

Katılımcıların tamamı süpervizyon desteğinin güvenlik risklerine ve iş stresine karşı katkı sağlayan bir uygulama olduğunu ifade etmiştir. Sistemli olarak veya meslektaş

dayanışması şeklinde süpervizyon alabildiğini belirten katılımcıların tamamı bu uygulamanın vermiş oldukları hizmet kalitesini arttırabildiğini, güvenlik riskleri konusunda öngörü kazandırabildiğini ve hissedilen iş stresini azaltabildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılara göre deneyimli ve kadın çalışmaları alanında yetkin meslek elemanlarından alınan süpervizyon problem çözme becerisi geliştirmeyi ve farklı mesleki bakış açıları kazandırmayı sağlayarak mesleki gelişime destek olabilmektedir. Belirtilen kod risk toplumu kuramı ile uyumludur. Alanyazında çalışma sonucu ile uyumlu olarak süpervizyon, mesleki çalışmalarda hatalara ilişkin farkındalık kazandırması (Hair, 2013, s. 1581) ve danışmanlık alma ihtiyacını karşılayarak mesleki tükenmişliği önlemesi (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795) nedenleriyle meslek elemanları tarafından gerekli görülmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Ayrıca çalışma bulgusu ile paralel olarak enformel süpervizyon alan sosyal hizmet uzmanları bunu, kendilerinden daha deneyimli gördükleri iş arkadaşlarından almayı tercih etmektedirler (Karataş ve ark., 2002, s. 71; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31). Risk toplumu kuramında hayatta kalma, riskler hakkında doğru öngörülerde bulunma becerisi ve risk hakkında bilgi sahibi olmayla sağlanmaktadır. Bilgi ve becerinin yetersiz olması durumunda bireyler eğitim ve danışmanlık alarak kendilerini geliştirerek daha güvende hissedebilmekte ve mesleki anlamda daha güvenli kararlar verebilmektedirler. Bu nedenle süpervizyon sosyal hizmet uzmanlarının riskler konusunda kendisinden bilgi ve beceri bakımından daha gelişmiş kişilerden danışmanlık almasını sağladığından etkili bir güvenlik tedbiri olarak değerlendirilmektedir.

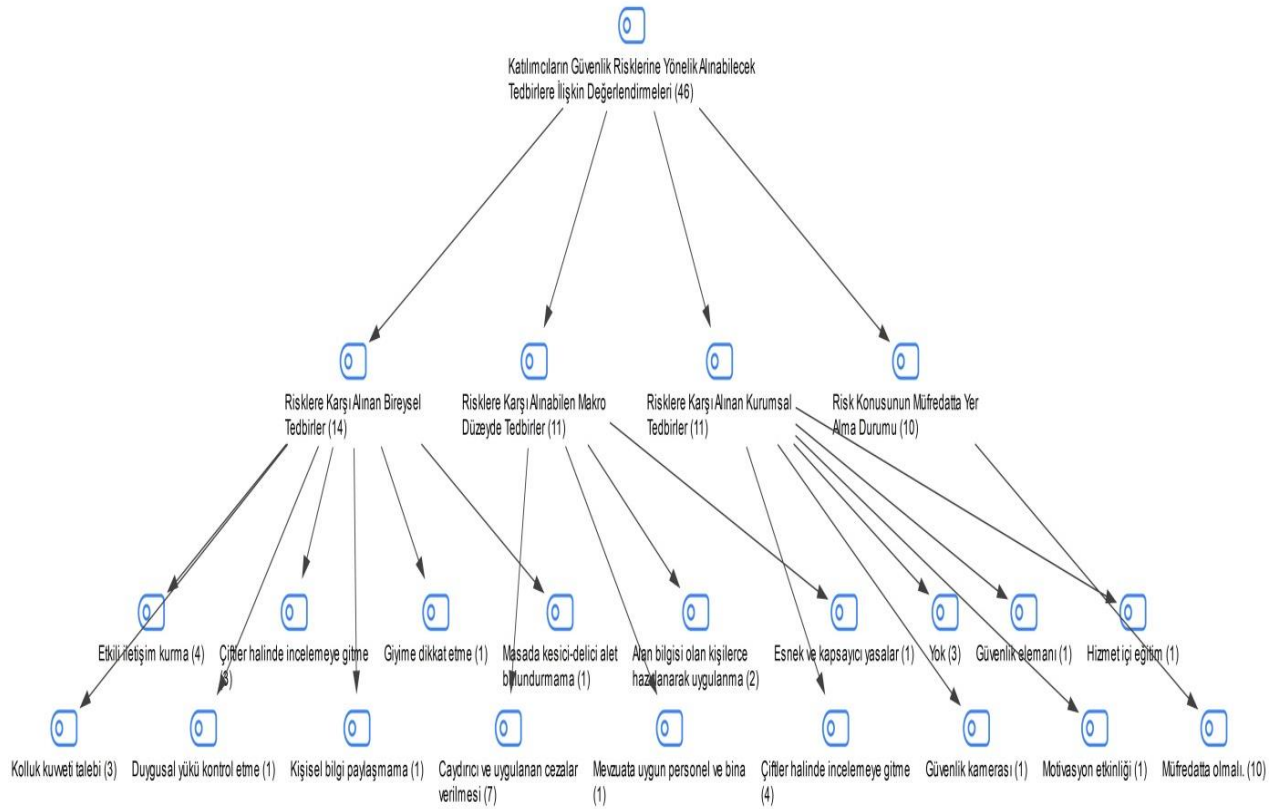
“Kesinlikle sağlıyor. Tükenmişlik durumunu içimde çok hissediyorum. Kişilik yapısına bağlı değişiyor zaten. Ben kaygılı bir kişilik yapısına sahip olduğumdan paylaşmam gerekiyor. Psikolog arkadaşımınla yaptığım görüşmeler müracaatçılara yetemediğim durumlarda bana destek oldu ve mesleki birikimime de çok katkısı oldu.” (K-1)

“Tabii sağlıyor. Mesleğe veya konuk evinde yeni çalışmaya başlayan bir meslek elemanı riskleri ön göremez ama deneyimli olan bilir, bildiklerini aktardığında da büyük bir katkısı oluyor. Bizim kendi kendimize verdiğimiz destek idarecinin verdiğiinden daha kıymetli, ama işin içinden çıkamadığımız noktalarda idarecimize danışıyoruz, onun da bilgisi olması gerekiyor.” (K-5)

4.3.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri

Katılımcıların riskli durumlara yönelik alınabilecek tedbirlere ilişkin değerlendirmeleri ana teması temalara ayrılmadan bireysel, kurumsal ve makro tedbirler bağlamında incelenmiştir. Bu ana temada katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda oluşturulan hiyerarşik kod ve alt kod modeli Şekil 19’da sunulmuştur.

Şekil 19. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların iş yerinde güvenlik riskleri konusunun sosyal hizmet eğitim müfredatına alınmasına ilişkin görüşleri incelendiğinde, tamamı ilgili konunun olması gerektiğini düşünmektedirler. Katılımcılar çalışma sahasındaki riskleri önceden bilerek hazırlıklı olmak, kendi güvenliğini sağlayabileceği önlemler hakkında bilgi sahibi olmak ve güvenlik risklerini tanıyabilmek için güvenlik riskleri konusunun eğitim süreçlerinde yer almasını önemli görmektedir. Katılımcıların risklerle

başa çıkma becerilerinin gelişmesi için eğitim almaya ihtiyaç duyduklarını belirtmesi, risk toplumu kuramı ile uyumludur. Alanyazında çalışma sonucu ile uyumlu olarak öğrenciler güvenli çalışma konusunu mesleki eğitim süreçlerinde öğrenmelerinin kendilerini riskli durumlara karşı hazırlayacağını düşünmektedirler (Criss, 2010, s. 385; Spencer ve Munch, 2003, s. 542). Ayrıca bu konuda eğitimlerden alınan danışmanlığın da riskler nedeniyle yaşanan stresin önlenmesi adına önemli olduğu belirtilmiştir (Vandeusen, 2016, s. 91). Kuramda da belirtildiği üzere sosyal hizmet uzmanları bilgi ve becerilerini mesleki deneyimlerle geliştirirken aynı zamanda eğitim alarak da gelişimlerini desteklemek istemektedirler.

“Kesinlikle yer alması gerektiğini düşünüyorum. Biz birçok kişi ile çalışıyoruz ve çalıştığımız kişiler hep dezavantajlı kişiler oluyor. Bu kişiler ile çalışırken aslında çoğu zaman tek başımıza ev içerisine girip görüşmeler sağlıyoruz. Bu durumlar müfredatta hiç yer almadığı için alabileceğimiz önlemlerle de alakalı fikir sahibi olamayabiliyoruz.” (K-2)

“Yer almalıdır. Mesela uçakta maskeyi önce kendinize takın derler ya, bu her alana uyarlanabilir. Önce kendi güvenliği sonra gittiğin yerin ve müracaatçının güvenliği önemli. Eğer ben güvendesem işimi daha verimli yaparım.” (K-3)

“Evet yer alabilir. Toplumda artan şiddet yokmuş gibi davranamayız.” (K-4)

“Olmalı, ilk işe başladığımızda çok hayalperesttik, her şeyi kurtaracağız diye bakıyorduk. Buraya ben ilk başladığımda ayaklarım yere basıyordu mesela. Başlarda müracaatçı odaklı oluyoruz, o nedenle mesela bağırsık çağırışları bile risk olarak görmüyorduk, tutanaklaştırmıyorduk. Gün gelip bir şeyi açıklamamız gerektiğinde veya kendimizi savunmamız gerektiğinde kendimizi savunacağımız bile delil yok. Şimdi o konularda daha kanıta dayalı olarak kendimizi korumamız gerektiğini biliyorum. Kendimizi tedbir altına almaya çalışıyoruz.” (K-7)

Katılımcıların kadın çalışmaları alanında çalışırken var olan güvenlik risklerinden kendilerini korumak için en sık kullandıkları yöntemin etkili iletişim kurma olduğu görülmektedir. Katılımcılar örselenmiş veya agresif olan müracaatçıların sakinleşmesi veya iletişime açık hale gelmelerini sağlamak için oturuş, ses tonu ve içerik olarak uygun iletişim kalıplarını kullanabilmektedirler. Katılımcılar ayrıca iletişim sürecinde

mesleki yetkinliği ve mesleki görev sınırlarını müracaatçıya aktarılmasını da güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini düşürmede etkili olabildiğini düşünmektedirler. Alanyazında ise çalışma sonuçları ile benzerlik gösteren bulgulara erişilmiştir. Buna göre etkili bir mesleki çalışma yapabilmek için iyi bir iletişimin şart olarak görüldüğü belirlenmiştir (SCIE, 2004, s. 1). Ayrıca etkili iletişimin aynı zamanda çatışmaları önleyen etkin bir güvenlik tedbiri olduğuna (Ford ve ark., 2010, s. 150) ve iletişimdeki güç ilişkisinin meslek elemanları tarafından sürekli olarak dengelenmesinin de krizleri yönetmeyi sağlaması açısından gerekli olduğuna vurgu yapılmıştır (Newhill, 1995, s. 631; Sicora, 2014, s. 160). Sosyal hizmet uzmanları risk toplumu kuramına göre daha güvenli şartlara erişmek için bireysel önlemler de almaktadırlar. Bireysel güvenlik önlemleri genellikle sosyal hizmet uzmanlarının geçmiş mesleki deneyimlerinden veya eğitim süreçlerinde aldığı bilgilerden yola çıkarak kendileri için geliştirdikleri yöntemlerden oluşmaktadır. Sosyal hizmetin iletişime dayalı bir meslek olması dolayısıyla katılımcıların, hizmet sağlama süreçlerindeki risklerin yönetimi ve azaltılması için iletişim becerilerini geliştirecek bu yöntemi kullanmaları güvenlik risklerinin azalmasına katkı sağlamaktadır.

“Müracaatçı öfkeliyse o anda görüşme yapmıyordum, o sakinleştikten sonra görüşme yapıyordum. Çünkü zaten öfkeliyken sağlıklı bir iletişim kuramıyoruz.” (K-1)

“Duruma göre cevap veriyorum. Orama ve karşıdakinin tepkilerine göre cevap veriyorum. Müracaatçının kapıdan girerken tavrına göre kafamda bir şeyler belirmeye başlar, ilk 5 dakikada kanaatim oluşmuştur. Mesela bir cinsel istismar vakası için eve incelemeye gitmiştim. Anneye soru sormam lazımdı, ama yalnız bırakmıyordu adamın kardeşi, ben de kadından evi gezdirmesini istedim. Zaman kazanmak için de dolapları falan kontrol ettim çünkü çok fazla eşya da yok. Sonra görüşmeyi yaptık, soruları sordum. Görüşme bitti birkaç gün sonra biri geldi iş yerine siz ne hakla benim dolaplarımı karıştırırsınız dedi, hesap sormaya gelmiş. Ben de ona devletin bana vatandaşın ihtiyacını belirlememi istediği için bunu yaptığımı söylediğimde ha tamam o zaman dedi. Ben de kendi güvenliğimi böyle sağladım.” (K-3)

“Kendi sınırlarımı bilerek buna göre davranıyorum. Başkalarının sınırları nerede başlıyor ona bakıyorum bu sınırlara girmiyorum. Tecrübe kazandıkça iletişimi de müracaatçılarla olması gerektiği gibi yapmaya

başladığımızda, resmi bir süreç olarak o zaman da siz de güvende oluyorsunuz.” (K-4)

Katılımcıların sıklıkla belirttikleri kolluk kuvveti talep etme ve çiftler halinde incelemeye gitme önlemleri birbirleriyle bağlantılı kavramlardır. Katılımcılar kurum içinde riskli gördükleri vakalarla görüşmelerde hem bir tanık olması hem de olası bir şiddet anında müdahale etmesi için, kuruluş dışında ise riskli görülen vakalarla çalışabilmek için kolluk kuvvetlerinden destek isteyebilmektedirler. Kuruluş dışındaki riskli vakalarla çalışmada katılımcılar kolluk desteği yanında çiftler halinde incelemeye gitmeyi de etkili bir yöntem olarak kullanabilmektedir. Katılımcılar ev ortamında olası risklerle karşılaşma ihtimallerini azaltmak ve gerekli durumlarda tanıklık yapabilecek diğer meslek elemanlarıyla birlikte sosyal incelemeye gitmeyi risklere karşı etkili bir güvenlik tedbiri olarak görebilmektedirler. Çalışma bulgusu ile paralel olarak alanyazında ev ortamlarında incelemenin çiftler halinde yapılması çalışan güvenliğini geliştirmek etkin bulunmaktadır (NASW, 2013, s. 19; Burry, 2003, s. 145). Ayrıca mesleki deneyimi olmayan çalışanların çiftler halinde sosyal inceleme yapma nedeniyle daha güvenli bir çalışma ortamına sahip olacağı belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7). Çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazında tehlikeli olduğu bilinen alanlarda veya kişilerle kuruluş dışında çalışma yapılması gerektiğinde kolluk desteği almanın etkili bir seçenek olarak görüldüğü belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Katılımcıların hem kuruluş içinde hem de kuruluş dışında daha güvenli bir ortamda çalışmak için tek başlarına olmak yerine riskli durumlarda hem kuruluş personellerinden hem de topluma güvenlik sağlamakla sorumlu kolluk kuvvetlerinden destek almalarının risk toplumu kuramıyla uyumlu olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların özellikle riskli davranışlarda bulunma ihtimalleri daha yüksek vakalarda bu yöntemi kullanmaları, belirsizliklerin yarattığı korku ile bağlantılı olup güven arayışının bir sonucudur.

“Evet, evlere kesinlikle yanımda biri olmadan gitmiyorum. Zaman içinde meslek içinde insanlar gözlemlene yeteneğimle karşıdakinin durumunu anladığımdan görüşmelerde güvenliği yanıma alıyordum. Riskli bir görüşmeye gireceksem tutanak tutabilme adına yanımda mutlaka birinin olmasını sağlıyordum ki şahit olarak yazabileyim.” (K-1)

“Çok riskli gördüğümüz durumları eğer önceden tespit ettiysek kolluk kuvvetinden destek istiyoruz ancak o an bir risk durumu sezdiysek şoförümüzden destek alıyoruz.” (K-2)

“Çiftler halinde incelemeye çıkıyoruz ki bir tutanak tutulması gerektiğinde şahit olarak yazabilelim. Ayrıca eve tek girmek de risk çünkü bizi neyin karşılayacağını bilemiyoruz, mesela eve gittiğimizde kadının şikâyetçi olduğu kocası bize kapıyı açabiliyor. Riskli bir dosya olduğunu gördüğümde incelemeye giderken mutlaka kolluktan refakat istiyorum.” (K-8)

Katılımcıların birisi kuruluş içinde saldırgan davranışlar sergileme riski olan müracaatçılarla görüşmelerinde müracaatçının erişebileceği konumda potansiyel olarak saldırı aracı olarak kullanabileceği kesici-delici veya ağır malzemelerin bulunmamasına dikkat ettiğini ifade etmiştir. Buna göre katılımcının bireysel anlamda etkili bir tedbir aldığı düşünülmektedir.

“İki kadın mesela kurumda kavga edip bana geldiğinde benden taraf olmamı beklerlerdi. Ben de bu kişilerle görüşme yaparken mesela masamın üzerindeki delgeç, zimba gibi ağır şeyleri onlara fark ettirmeden kaldırırdım, bunu sonradan fark ettim.” (K-4)

Farklı bir katılımcı ise çalışma süreçlerinde müracaatçılarıyla telefon ve adres bilgisi gibi kişisel bilgilerini paylaşmadığını ve odasında ailesini tanıtan fotoğrafların olmadığını belirtmiştir. Bu önlemin resmi iletişim kalıplarının devam ettirilmesini sağlayarak ve meslek elemanına ve ailesine mesai dışında müracaatçı ve/veya yakınları tarafından ulaşılmasını zorlaştırarak güvenlik risklerini azaltabildiği düşünülmektedir.

“Cep telefonu numaramı kimseye vermiyorum. Resmi kanalları kullanıyorum. Verenler var başka kurumlarda. Ama ben kadın müracaatçı kurumdan çıktıktan sonra onunla olan iletişimimi tamamen bitiriyorum. Hem kendimi korumak hem de müracaatçının bağımlılığını bitirmek adına. Kendi ailevi bilgilerimi vermiyorum kimseye, kendi odamda ailemin ve çocuklarımın fotoğraflar hiçbir şey yok.” (K-5)

Katılımcıların bir diğeri ise çalışma süreçlerinde giyimine dikkat ederek dikkat çekmeyen ve spor giysiler giydiğini belirtmiştir. Katılımcının olası iletişim engeli

oluşturmamak veya müracaatçının dikkatini dağıtmamak adına almış olduğu bu önlemin kullanılabilir olduğu düşünülmektedir.

“İncelemeye giderken dikkat çekmeyen spor şeyler giyiyorum. Alt sosyo-ekonomik gruplarla çalıştığımız için hem yadırganmamak için hem de bakışları rahatsız edebiliyor açıkçası.” (K-6)

Farklı bir katılımcı müracaatçılarla çalıştığı mesai saatlerinde ve mesai dışındaki saatlerde müracaatçıların anlattıkları nedeniyle hissettiği duygusal yükü kontrol etmeye çalıştığını belirtmiştir. Katılımcının kendisini tükenmişlik hissinden korumak ve vermiş olduğu hizmet kalitesini arttırmak adına bu tedbiri aldığı gözlenmektedir.

“Yani duygusal açıdan yaşadığım olayları çok taşıyorum. Çok fazla alan ve vaka gördüğümünden ne yapabilirim üzerine odaklanıyorum. Vakaya üzülüp kederlenip bunlara takılırsam ilerleyemeyiz. O nedenle dosyayı içselleştirmemeye çalışarak görev bilinciyle değişimi sağlayacak kişinin ben olduğumu bilerek çalışıyorum. İçselleştirirsen günlerini gecelerini üzülerek geçirirsen bunu faydası olmaz. Staj yaparken mesela istismara uğramış küçücük bebekler gelirdi. Bunları anlamakta algılamakta zorlanırdım. Günlerce hastalanıp yataklara da düşerdim. Ama fark ettim ki kişiler değişiyor ama olaylar hep aynı ve her şey insan için. Bunu deyip olaylara dışardan bakabildiğinizde şaşırma da yer kalmıyor. Ama ben ne yapabilirim bu noktada müracaatçı için diye düşünmek hem beni hem müracaatçıyı koruyor aslında.” (K-7)

Katılımcıların en sık belirttiği güvenlik risklerine karşı alınan kurumsal tedbir çiftler halinde incelemeye çıkmadır. Alınan bireysel güvenlik tedbirleriyle de uyumlu olarak kuruluşlar tarafından çiftler halinde sosyal incelemeye çıkılmasına imkân tanınması halinde meslek elemanlarının bu tedbiri verimli şekilde kullanabildikleri gözlenmektedir. Alanyazında da benzer şekilde çiftler halinde ev incelemesi yapmanın daha güvenli bir çalışma alanı yarattığı belirtilmektedir (NASW, 2013, s. 19; Burry, 2003, s. 145). Çiftler halinde incelemeye gitme danışmanlık ihtiyacı olan ve riskler hakkında sınırlı bilgiye sahip plan mesleki deneyimi az olan meslek elemanları için de özellikle güvenli bir seçenek oluşturmaktadır (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7).

“Kuruluş tarafından adreslere iki kişi girebileceğimiz yönünde bir olumlu dönüş aldık ancak vaka sayısının fazla olması ve iş yoğunluğundan dolayı her zaman iki kişi bir dosya ile ilgilenemeyebiliyor.” (K-2)

“Çiftler halinde incelemeye gidiyoruz ve görüşme raporlarına ikili imza atıyoruz. Müracaatçı kendini korumak için yalan söyleyebiliyor. Kadın konukevinde kalmak için falan, bu durumda siz beni doğru değerlendirmiyorsunuz diyorlar bize. Çocuk gelişimci çocukla, sosyal hizmet uzmanları da kadınla görüşüyor, bu şekilde vakada kopukluk olmamasını sağlıyoruz ve yanlış beyanları azaltıyoruz.” (K-5)

Katılımcıların bir bölümü ise görev yapmakta oldukları kuruluşlarda güvenlik tedbiri olarak herhangi bir uygulamanın olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların kuruluşlarda meslek elemanlarının güvenliği için tedbir alınmaması durumunun mesleklerinin değer görmemesi ve alanı tanımayan yöneticiler tarafından yönetilmeleri ile bağlantılı olabildiğini düşünmektedirler. Risk toplumu kuramına göre kuruluşların, çalışanları ve mal/hizmet alanları koruma sorumlulukları bulunmaktadır. Ancak idari birimin bilgi ve beceri eksikliği nedeniyle riskleri öngörememesi ve güvenlik önlemleri hakkında çalışmalarda bulunmaması, meslek elemanlarının ve müracaatçıların risk altında kalmalarına neden olmaktadır. Bireylerin bilgi ve beceri birikiminden daha zengin olması gereken idari birimlerin yeterli bilgiye sahip olmaması ise, katılımcıların öngördüğü riskleri idarenin öngörememesine neden olmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının güven duygusunu azalmakta ve kendilerine değer verilmediğini düşünmelerine neden olarak iş stresi ve korku yaşamalarına neden olmaktadır.

“Yok. Meslektaşlar kurum için önemli görülmediğinden. İşin uzmanı olmayan idarecilerin olması da sorun. Çalışma hayatımın en zor yanlarında biri de işi bilmeyen idarecilerdi. O nedenle bir strateji de yok.” (K-3)

“Hayır, güvenlik elemanı bile yok. Kendimiz ne yaparsak o kadar.” (K-6)

Bir katılımcı görev yapmakta olduğu kuruluşta iş stresinin azaltılması adına tek seferlik bir meslek içi eğitim düzenlendiğini ve bunun iş stresi üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu belirirken; farklı bir katılımcı ise kuruluş içinde motivasyon etkinliği düzenlendiğini ve bunun iş stresini önemli oranda azalttığını gözlemlediğini belirtmiştir. Alanyazında çalışma bulgusuyla uyumlu olarak bireylerin eğitimlere, danışmanlıklara

ve bilimsel terapilere başvurarak güvenlik risklerini azaltma ve güven hissini geliştirmeye çalıştıkları belirtilmiştir (Beck, 2019, s.114-115).

“İletişimimizi geliştirmek için hizmet içi eğitim verilmişti.” (K-4)

“Motivasyon etkinlikleri yapılıyor. Hayatımda ilk defa buradaki çalıştığım kurumda görüyorum. İnanılmaz iyi geliyor onlara hem eğleniyorlar hem motive oluyorlar. Ben henüz bu durumu özümseyemedim sadece dinleyici olarak katılıyorum. Bir gün bir saat belirliyorlar, o güne kadar tüm işlerini hallediyorlar, etkinliği belirliyorlar buna göre toplanıp sohbet ediyoruz. Bu kadar eğlenmeleri beni hala çok şaşırtıyor önceki çalıştığım yerde yaşadıklarımla karşılaştırdığımda. Böyle olduğundan çalışanlar da yeni haftaya başlarken daha mutlu ve enerjik oluyorlar.” (K-7)

Kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların yarısından fazlası risklere karşı alınabilecek makro düzeydeki tedbirler için caydırıcı ve uygulanan cezalar verilmesine ihtiyaç duyulduğunu ifade etmiştir. Katılımcılar caydırıcı cezaların olmaması halinde müracaatçıların yaşamış oldukları olumsuz durumları tekrar ve daha yoğun yaşama ihtimallerinin arttığını, bu durumun müracaatçının hayatını doğrudan etkilediğini belirtmişlerdir. Katılımcılar caydırıcı ve uygulanan cezalar olmaması durumunun meslek elemanları açısından da vaka yükünü arttırması, kendisine şiddet uygulanma ihtimalinin artması ve yapmış oldukları mesleki çalışmaların etkisini azaltması nedenleriyle yoğun iş stresi yaşamaları gibi güvenlik risklerini de beraberinde getirebileceğini düşünmektedirler. Alanyazında da meslek elemanlarına şiddet uygulayanlara yönelik hukuki yaptırımların arttırılmasına ihtiyaç olduğu belirtilmiştir (Polat ve Çırak, 2019, s. 397-398). Risk toplumu kuramında mal ve hizmet üreten kuruluşların yarattığı olumsuz çevresel etkileri azaltmak için sorumlulukları olduğu belirtilirken, merkezi yönetimlerin büyüyen toplumlardaki bu kuruluşları kontrol becerisinin zayıfladığı da belirtilmektedir. Belirtilen kodun bu nedenle kurama uygun olduğu düşünülmektedir. Merkezi yönetimin denetleme ve cezalandırma konusunda zayıflamasının bir sonucu olarak katılımcıların güvenlik risklerinin makul seviyeye indirilmesi ve korku ikliminin önlenmesi için bu kodu kullandıkları düşünülmektedir. Ayrıca katılımcılar, merkezi yönetimin kendilerine değer verdiğini görmek için, değerli olanın korunacağı düşüncesiyle, kendileri için alınan güvenlik önlemlerinin etkili olduğunu düşünmektedirler.

“Şu anki mevcut durumda önleyici ve koruyucu tedbir kararlarının bir işe yaşamadığını düşünüyorum. Zorlama hapis cezası var mesela o bile yapılmıyor. Ama cezalar artarsa şiddet uygulayanlara, o şekilde kadınları koruyabiliriz. Çünkü kadın hem şiddet görüyor hem de biz onları burada tutarak kısıtlıyoruz. Ama ona şiddet uygulayan dışarıda oluyor.” (K-5)

“Önceden devlet denildiğinde, memur denildiğinde insanlar çekinirlerdi. Şimdi devlet personeline karşı üstünlük taslama var. Oturma ve konuşmama dikkat edeyim resmi birisi diye bakmıyorlar, devlet çalışanlarına olan saygının azaldığını düşünüyorum. Çünkü yaptırımlar yeterli değil, caydırıcı değil. Uzaklaştırma kararı bitince eve dönebileceğini biliyor, zorlama hapsinde sadece imza atıp çıkacağını bildiğinden bir işe yaramıyor. Medyaya yansıyor, biraz yatarım çıkarım diyor, öyle de oluyor.” (K-6)

“Şunu söyleyebilirim ki mesela elektronik kelepçeye zarar verebiliyorlar takip edilmemek için ama bunun karşısında suçlu sayılmıyorlar. Bu gibi şeyleri de suç kapsamına alabilirler.” (K-7)

Katılımcıların küçük bölümü ise alınacak makro düzeydeki tedbirlerin kadın alanında bilgi sahibi olan kişiler tarafından hazırlanması halinde etkili olabileceğini düşünmektedirler. Katılımcılar bu ifade ile alandaki sorunlar ve sorunların çözümünde uygulanabilir tedbirler konusunda bilgi sahibi olan kişilerin oluşturacakları yasa ve yönetmeliklerin etkili olabileceğini düşündüklerini ifade etmektedirler. Çalışma bulgusunda belirtilen alanda bilgisi olan meslek elemanları tarafından hukuki düzenlemelerin yapılması gerektiği görüşüyle benzer olarak, makro anlamda mevzuat düzenlemelerinde şiddete maruz kalan personelin katılımı ile şiddetin kaynağının öğrenilerek kalıcı olarak önlenmesi için çalışılması gerektiği belirtilmiştir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45; Torun, 2020, s. 983). Risk toplumu kuramında risklerin bilgi ile öngörülebildiği ve yine bilgi ile bu risklerden korunulabildiği düşüncesiyle uyumlu olan bu kodda, işlevsel ve etkili güvenlik tedbirleri için konu hakkında bilgili kişiler tarafından hazırlanması gerektiğine vurgu yapılmıştır.

“Evet, politika oluşturulurken alanda çalışanların görüşlerini alırlarsa daha etkin olur, uzaktan görmek yeterli olmuyor.” (K-1)

Bir katılımcı ise mevzuatta yer alan şartların uygulanması, personel sayısı ve kuruluş binası niteliği olarak mevzuatta belirtilen özelliklerin sağlanıp sağlanmadığının

denetlenmesi ve uygulanması halinde etkili bir makro düzeyde tedbir geliştirilebileceğini ifade etmiştir.

“Etkili olur, korunaklı binaların yapılması lazım. Emniyet irtibat görevlilerinin burada olması lazım, emniyette de personel eksik olduğundan burada durmuyorlar, ihtiyaç olduğunda çağırıyoruz.” (K-10)

4.4. ÇOCUK REFAHI ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde çalışma kapsamına alınan çocuk refahı alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bulgular; sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyen unsurlar ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine yönelik tedbir görüşleri ana temaları altında değerlendirilmiştir.

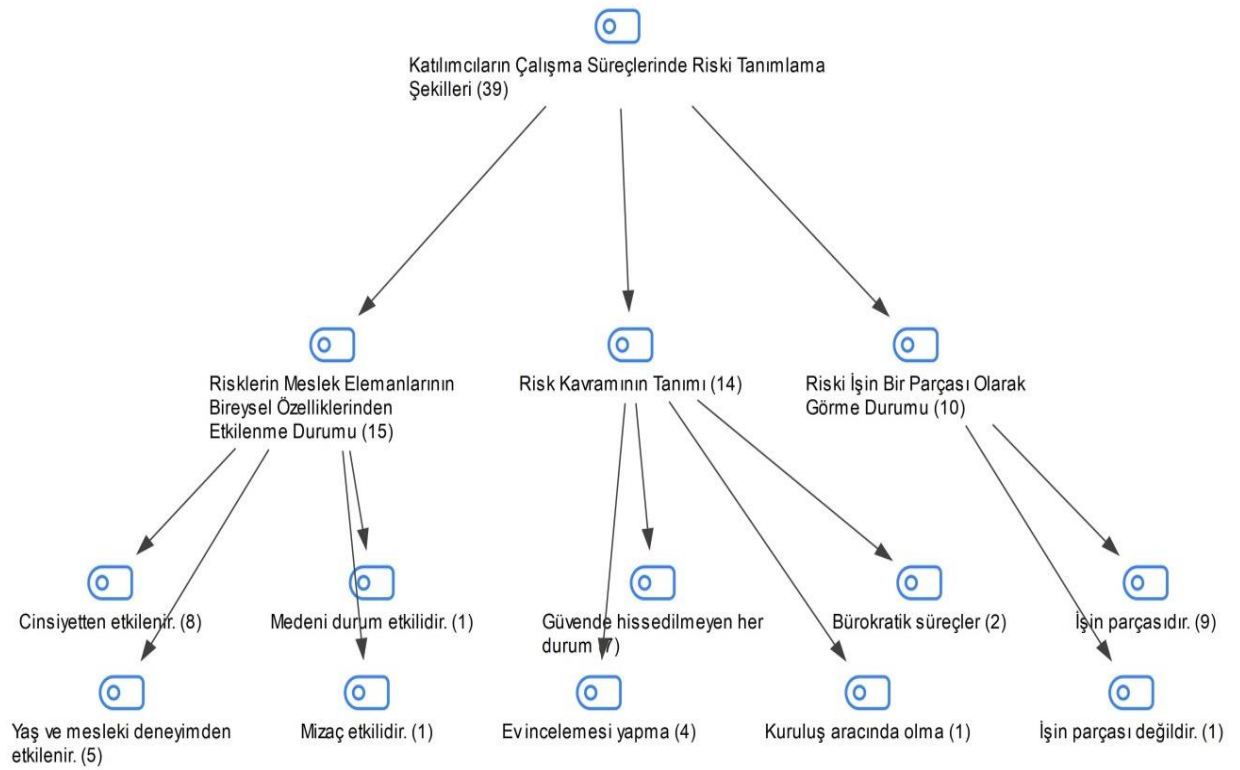
4.4.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların güvenlik riskleri hakkındaki değerlendirmeleri ana teması; bireysel unsurlar, organizasyonel (kurumsal) unsurlar ve danışmanlık alabilme unsurları temalarına ayrılarak incelenmiştir.

4.4.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen bireysel unsurlar; riski tanımlama şekilleri ve riskler nedeniyle işe aitlik hissetme durumları bağlamında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 20 ve Şekil 21’de yer almaktadır.

Şekil 20. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Çocuk refahı alanındaki katılımcıların tamamına yakınının çocuk alanında riskleri işin bir parçası olarak gördükleri belirlenmiştir. Bir katılımcı ise risklerin işin bir parçası olmadığını belirterek mesleğin deneyim ile öğrenilmesi halinde risklerin işin parçası olmayabileceğini düşünmektedir. Katılımcılar çocuk refahı alanında mesleki deneyim ve becerilerinin güvenlik risklerinin üstesinden gelmek için yeterli olmaması ve saldırgan müracaatçı yakınlarının farklı şiddet tehditleri nedeniyle can güvenliği tehlikesi hissetmeleri nedenleriyle çalışma yaşamlarında karşılaştıkları güvenlik risklerini tanımlarken en sık güvende hissedilmeyen durumlar ifadesini kullanmışlardır. Katılımcıların dezavantajlı bireylere, sosyal ve adli anlamda çatışmanın olduğu ortamlarda hizmet vermek için çalışmalarından dolayı herhangi bir şiddet türüyle karşılaşmaları veya şiddet tehdidi almaları nedenleriyle bu kavramı kullandıkları düşünülmektedir. Alanyazında çalışma bulguları ile benzer şekilde bulunan çevrede korku hissetme ve bu çevredeki riskler nedeniyle güvende olma hissini azalması, güvenlik riski olarak değerlendirilmiştir (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252). Sosyal hizmet uzmanlarının belirttikleri bu kodun risk toplumu kuramında belirtilen mutlak güvenlik ütopyası ile uyumlu olduğu düşünülmektedir. Riskleri yaratanın insan olması, geleceğin belirsizliklerle dolu olması ve yaşanan zorluklar insanların güvensizlik ve korku

yaşamalarına neden olmaktadır. Katılımcıların ve kuramın belirttiği şekilde yaşamın her anında risklerin olması, güvenlik önlemlerine olan ihtiyacı doğurmaktadır. Güvenlik önlemleri ile yaşamın bir parçası olan riskler yok edilemese de katılımcıların güvende hissetmedikleri durumların makul seviyeye indirilmesi sağlanmaktadır. Risk toplumu kuramı da göz önüne alındığında bu kodu belirten katılımcıların tamamen güvenli bir ortamdan ziyade risklerin azaltıldığı ve korunduklarını hissettikleri bir ortamda çalışmayı istedikleri gözlenmektedir.

“Bizim çalıştığımız aileler alt sosyo-kültürel yapıda. Çocuklarıyla ilgili bir karar verdiğimizde örneğin koruma altına aldığımızda, ebeveynlerin hoşuna gitmeyen bir durum olduğunda çok fazla tepki alıyoruz sözel olarak. Ama sonuçta müracaatçıdan bize fiziksel bir saldırıya dönüşme ihtimali her zaman var. Bunun tehditlerini de bazen yaşayabiliyoruz. Müracaatçının sözlü tehdidinin fiziksel saldırıya geçebilme ihtimali benim için bir risk.”
(Ç-3)

“Kurumumuz bu insanların en son çare olarak, son kapı olarak geldikleri bir yer olduğundan tüm öfkelerini kusabiliyorlar veya patlayabiliyorlar. Çalıştığımız insanlar genelde suça karışmış insanlar, suçu normalleştirebiliyorlar.”
(Ç-8)

“Parçası değildir, işi öğrendikten sonra parçası olduğunu sanmıyorum.”
(Ç-9)

Katılımcıların risk kavramını tanımlamak için sıklıkla kullandıkları diğer ifade ise ev incelemesi yapmadır. Katılımcılar sosyal olarak izole olan ve müracaatçıların özel hayatlarını yaşadıkları bir ortamda tek başına incelemeye gitmeleri durumunda fiziksel ve cinsel saldırıya uğrama, iftiraya maruz kalma ve tehdit edilme endişesi nedeniyle yoğun iş stresi yaşayabilmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile uyumlu olarak ev incelemelerinin çeşitli güvenlik risklerini barındırdığı (Burry, 2003, s. 145), hizmet verilen alanda sürekli ev ziyaretlerinin yapılması gerekiyorsa meslek elemanlarının çiftler halinde incelemeye gitme (NASW, 2013, s. 19) ve kolluk kuvvetlerinden destek alma yöntemlerini kullanabildikleri belirtilmiştir (Zimunya, 2020, s. 113). Risk toplumu kuramında belirtildiği üzere her insanın ve her ortamın riskleri farklılaşmaktadır. Daha önce gidilmemiş bir yerde riskli davranışlar konusundaki durumları bilinmeyen insanlarla adli unsurları içeren bir çalışma yapmak zorunda olan çocuk refahı alanındaki

katılımcıların hissettiği güvenlik riski artmaktadır. Çünkü belirsizliklerin fazla olduğu ortamlarda korku iklimi gelişmektedir. Ayrıca katılımcıların önceki deneyimlerinde edindikleri olumsuz tecrübeler, risklere karşı hazırlık ihtiyacını ve güvensizlik hissini arttırmaktadır. Risk toplumu kuramıyla uyumlu olarak katılımcılar da ev incelemesinin risklerin azaltılması ve öngörülebilmesi için en önemli unsurun bilgi olduğunu düşünmektedirler.

“Zaten en tehlikelisi ev ziyareti yapmaktır. Ev ziyaretinde onların özeline giriyorsunuz. Uzmanlara iftira atılabiliyor cinsel taciz gibi veya uzman karşısındakine zarar verebiliyor. Ev ziyaretince riski yönetebilmek için beceriniz olmalı, deneyiminiz olmalı, beceri yoksa risk altındasınız. Deneyimli, iyi yetişmiş olmanız lazım.” (Ç-2)

“Mesela ev ziyaretine genelde ben tek gidiyorum. O durumda kadın müracaatçıların evinde iftira gibi bir riskle karşı karşıya kalabilirim diye düşünüyorum. Tek ziyaret yaptığım için hanedeki erkek birey tarafından fiziksel veya sözlü olarak risk yaşayabilme ihtimalim olduğunu düşünüyorum.” (Ç-6)

Katılımcıların küçük bir bölümüne göre ise riskli durum tanımı bürokratik süreçler kavramı ile ifade edilmiştir. Katılımcılar çocuk refahı alanında zamanlamanın çocuğun yararı açısından çok büyük öneme sahip olduğunu belirterek yaşanan bürokrasi nedeniyle hem çocuk için hem de kendileri için tehlike altında olma nedeniyle iş stresi yaşayabildiklerini dile getirmişlerdir. Çalışma bulgusuyla benzer olarak alanyazında meslek elemanlarının bürokrasinin getirdiği resmi yazışmalar ve raporlamalar için fazla zaman ayırdıkları için (Tham, 2007, s. 1228) ve günlük çalışma süresinin önemli kısmını evrak işlerine ayırdıkları için sorumluluklarını yerine getirme konusunda stres yaşadıkları belirtilmiştir (NIASW, 2013, s. 2). Ayrıca katılımcılar özellikle çocuk teslimi ve tedbir kararlarının uygulanması gibi zorlayıcı durumlarda ihtiyaç duyabildikleri kolluk kuvveti desteğinin alınmasında sorun yaşayabilmeleri veya yasal dayanakların belirsizliği nedenleriyle hukuki anlamda sorunlarla karşılaşabildiklerinden dolayı güvenlik riskleri ve iş stresi yaşayabilmektedirler. Risk toplumu kuramına göre riskleri insanlar yaratmaktadır. İnsanlar tarafından şekillendirilen yasalar ve bürokratik süreçlerin alanın ihtiyaçlarını karşılamaması hak ihlallerine ve çatışmalara neden olurken hem müracaatçıların hem de meslek elemanlarının risklerle karşı karşıya

kalmalarına neden olmaktadır. Bu noktada kanun yapıcılar ve merkezi yönetim tarafından doğru alan bilgisiyle uygun bir yasal çalışma süreci yaratma kararı risklerin azaltılmasında etkili olabilmektedir. Yani risk toplumu kuramında geçen alınan kararların riskleri belirlemesi ve risklerin yayılarak toplumun farklı kesimlerini etkilemesi durumlarının geçerli olduğu bu kod ile görülmektedir.

“Bir parçasıdır. Bizim katta güvenlik görevlisi yok. Bazı vakalarda tedirgin olup ihtiyaç duyabiliyorum. Çocuk almaya gittiğimizde tek başımıza gidebiliyoruz. Karşılaştığımız durumlarda riskli olabiliyor, aileler vermek istemiyor, çocuklar gelmek istemiyor. Kolluk kuvvetinde de sorun çıkabiliyor. Bürokratik engelleri sunuyorlar önümüzde, bizim de o sürede çocuğu ortamdan çıkarmamız uzaklaştırmamız gerekiyor.” (Ç-4)

“Mesela doktor testler yapıp çıkan kesin sonuçlara göre hastalığımızı söyler. Biz ise gözlemlerimiz ve bize verilen doğrulara göre karar verebiliyoruz, kesin diye bir şey olmuyor. Benim duruşum ve idarecinin tutumuna göre işin yapılışı doğru-yanlış olarak değerlendirilebilir. Aynı duruma bir taraf doğru derken bir taraf yanlış diyebiliyor. 2828’de kesin çizgiler yok, mesleki değerlendirmeye atıf yapılıyor. Ama bugün risksiz görünen şey yarın çocuğu riske atabiliyor. Kurum bakımına almak yerine aile yanında destekleme kararı verirsin mesela ama sana olumsuz olarak da dönebilir daha sonra sonuçlar.” (Ç-10)

Bir katılımcı ise risk tanımını yaparken kuruluş aracında olma ifadesini kullanmıştır. Katılımcı çalışma sahasının geniş olması ve uzak konumlardaki ıssız alanlarda incelemelere gidildiğinde, kuruluş aracında uzun süre dezavantajlı veya tehlikeli olabilecek kişilerle seyahat etmesi nedeniyle güvenlik riski hissedebildiğini ifade etmiştir. Ev incelemesi kodunda belirtilen riskli durumların bu kodda da geçerli olduğu görülmektedir. Risk toplumu kuramında belirtilen her kişinin ve her ortamın barındırdığı risklerin farklı olması durumu bu kuramda da geçerli olmaktadır. Daha önceden bilgi sahibi olunmayan ve uzak yerlerde çalışmak bu nedenle katılımcılara riskler gelmektedir. Çünkü katılımcıların bu alanlarda belirsizliklere ve risklere ilişkin doğru risk tahmini yapabilme becerileri azalmaktadır.

“Arabayla çok uzak ilçelere gitmemiz gerekiyor. Kurum aracında uzun süre tanımadığın biriyle gitmen gerekebiliyor. Bu nedenle kurum aracı zaman zaman riskli oluyor.” (Ç-1)

Çocuk refahı alanında risklerin meslek elemanlarının bireysel özelliklerinden etkilenme durumu incelendiğinde, katılımcılar en sık cinsiyetleri nedeniyle risklerin değişebildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar çocuk refahı alanında yaptıkları mesleki çalışmalarda kadın olmanın dezavantajlı bir durum yaratabildiğini belirtmişlerdir. Müracaatçıların kadın meslek elemanlarını yetkin kişiler olarak değerlendirmemeleri nedeniyle tehditkâr olabildikleri ve meslek elemanlarını dikkate almadıkları; erkek meslek elemanlarının ise müracaatçılar tarafından otorite olarak görülebildiği, tehdit ve sindirme davranışları ile daha az karşılaştıkları için zorlu mesleki çalışmalar yapmada avantajlı konumda olabildikleri katılımcıların yanıtlarından öğrenilmiştir. Katılımcılar fiziksel olarak yapılı, orta yaşta ve erkek bir çalışanın, müracaatçılar tarafından yetkin ve söz sahibi olarak görülebildiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında da cinsiyetin meslek elemanlarının maruz kaldıkları şiddet miktarını belirlemede etkili olduğu ifade edilmiştir (Milczarek, 2009, s. 66). Alanyazındaki farklı iki çalışmada ise meslek elemanlarının cinsiyetinin güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalleri üzerinde bir etkisi olmadığı belirtilmiştir (Terkeş ve ark., 2022, s. 630; Yıldız, 2019, s. 140). Ayrıca çalışma bulgularıyla benzer olarak erkek sosyal hizmet uzmanlarının ev incelemesi yapma, cinsel istismar konusunda çalışma ve kadın müracaatçılarla çalışma konularında dezavantaja sahip oldukları belirtilmiştir (Akçay ve Gürbüz, 2019, s. 29). Cinsiyetin sosyo-ekonomik sınıfı belirlemede etkili olduğu ataerkil toplumlarda kadın olmak pasif özelliklerle tanımlanmaktadır. Kadın sosyal hizmet uzmanının kendilerine atanan bu özellikleri taşımaması müracaatçılar tarafından tepki görmelerine, mesleki anlamda sadece cinsiyetleri nedeniyle daha fazla risk altında kalmalarına neden olmaktadır. Kadın olmanın sosyal sınıf açısından dezavantajlı görüldüğü ataerkil toplumlarda kadınlar meslek elemanlarının daha fazla güvenlik riski yaşıyor olmaları, risk toplumu kuramındaki alt sosyal sınıfların daha fazla riskle karşılaşması durumunun geçerli olduğunu göstermektedir.

“Kesinlikle cinsiyet etkiliyor. Ev ziyareti ve kurumda çok fark ediyor. Dezavantajlı kesimle çalıştığımızdan onlar erkek personel konuştuğunda sanki müdürmüş gibi bakıyorlar. Kadın olunca gençsin ufak tefeksin diye neden senin sözünü dinleyeyim diyor, sen nasıl benim çocuğumu alırsın diyorlar. Çocuk teslim almaya gittiğimizde eve erkek bir personelin gitmesi fark ettiriyor. Kadın personele tepki gösterebiliyor müracaatçı. Fiziksel özellikler ve cinsiyet bu nedenle çok önemli.” (Ç-1)

“Kesinlikle etkiliyor. Ben fiziksel yapısal olarak iri olduğumdan ve erkek olduğumdan karşı taraf için caydırıcı oluyor.” (Ç-3)

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen bireysel özelliklerden sıklıkla belirttiği diğer kod ise deneyim ve yaştır. Katılımcılar yaş ve mesleki deneyim ile çalışma süreçlerindeki güvenlik risklerinin azalabileceğini düşünmektedirler. Ayrıca müracaatçılar tarafından orta yaştaki bir meslek elemanının otoritesinin ve mesleki yetkinliğinin genç meslek elemanlarına göre daha fazla kabul edilmesi nedeniyle çalışma süreçlerinin gerekliliklerini müracaatçılara kabul ettirme ve uygulama aşamasında da yaşın ve mesleki deneyimin etkili olabildiği gözlenmektedir. Yaş ve mesleki deneyim kodları risk toplumu kuramı ile bağlantılı iki önemli duruma vurgu yapmaktadır. Çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik yaşamalarına yaşın neden olabildiği (Su ve ark., 2020, s. 7), genç yaştaki meslek elemanlarının iş stresi nedeniyle işten uzaklaşma gibi daha büyük değişimler ihtiyaç duydukları, deneyimlerinin artmasıyla beraber iş devamlılıklarının (Travis ve ark., 2015, s. 1089) ve mesleki tatminlerinin arttığı belirtilmiştir (Kulkarni ve ark., 2013, s. 126). Sosyal sınıfın belirlenmesinde yaşın etkili olduğu toplumlarda, daha yaşlı kişilere otorite, yetkinlik ve güvenilirlik gibi özellikler atfedildiğinden daha üst sosyal sınıflarla ilişkilendirilmektedir. Bu durum ise bireylerin daha az güvenlik riski ile karşılaşmalarını ve kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlamaktadır. İkinci olarak, risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olunduğu ölçüde riskler tanınmakta, doğru öngörülerde bulunulmakta ve kaçınılmaktadır. Katılımcıların mesleki deneyim kodunu kullanması, mesleki deneyim arttıkça risklere ilişkin bilginin arttığına ve daha güvenli bir çalışma bağlamı yaratıldığına işaret etmektedir.

“Yaş konusunda ilk işe başladığımda stajyer olarak görüyorlardı, ama şimdi yaşla ilgili problem yaşamıyorum.” (Ç-4)

“Daha henüz çok fazla çalışma deneyimim olmadığından zaman zaman riske açık hale gelebiliyorum. Örneğin müracaatçıyla konuşurken bazen dikkate alınmıyorum. Bir belge getirmesi gerekiyor mesela müracaatçının, defalarca söylemem gerekiyor. Benim yaşımın küçük olduğunu gördüğünden çok fazla dikkate almıyorlar.” (Ç-9)

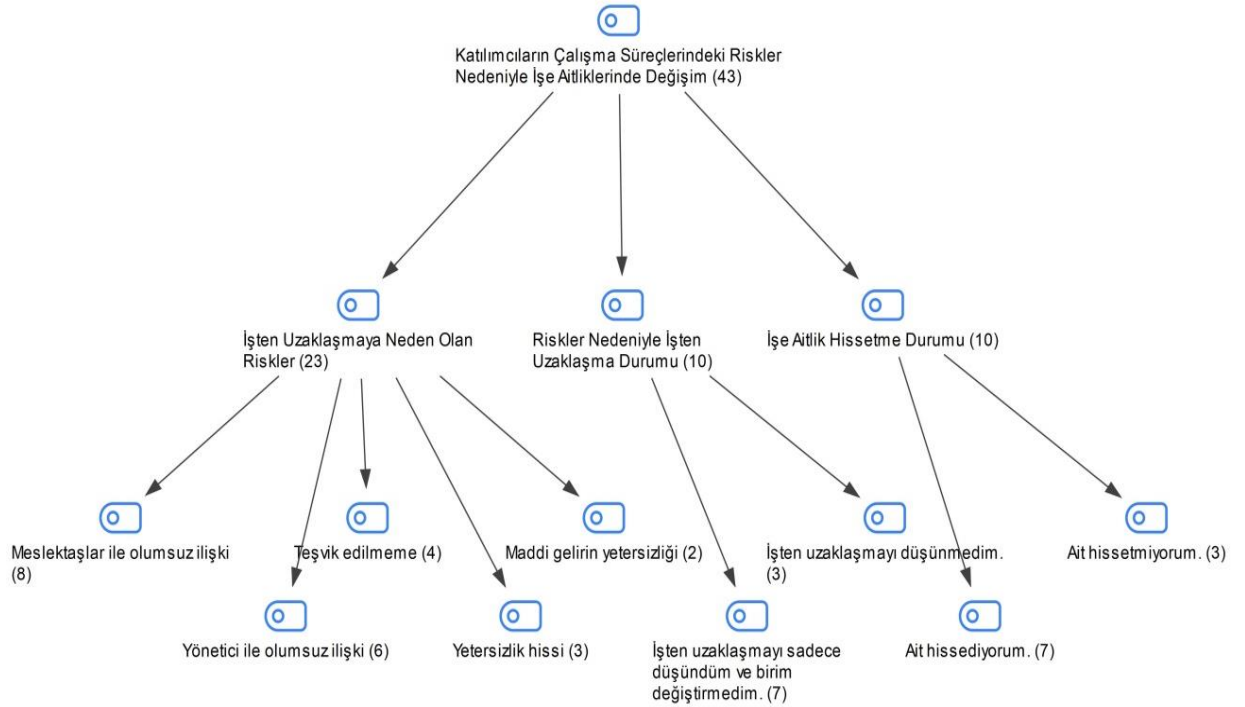
“Doğrudan etkiler, şu an aynı kurumdaki 21. yılımdayım. 25 yaşımıdayken müracaatçının bana yaklaşımı ve tehditkâr bakışı 35-40’ta değişiyor. Her sene donanımın, sorun çözme becerin artıyor, sorunun nereden geleceğini tahmin edebiliyorsun. Bir de müracaatçı seni olgun ve mesleki olarak dolu görüyorsa çekiniyor.” (Ç-10)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların birisi soğukkanlı ve mesafeli olma gibi sahip olunan mizacın güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimallerini azaltabileceğini belirtmiştir. Farklı bir katılımcı ise medeni durumun etkili olabildiğini ifade etmiştir. Müracaatçıların meslek elemanının çocuk sahibi olup olmama durumuna göre meslek elemanına ve kararlarına olan yaklaşımlarının değişebildiği, çocuk sahibi olmama durumunda meslek elemanının kararlarına uymayabildiği öğrenilmiştir.

“Bekâr olmak etkiliyor, aileler “Sizin çocuğunuz var mı da böyle konuşuyorsunuz? Siz ne anlarsınız ki çocuktan?” diyorlar. Lisansta bunun eğitimini almış olmamız veya burada tecrübeli olmamız onların gözünde bir şey ifade etmiyor, çocuk sahibi olup olmama durumumuzu önemsiyorlar.” (Ç-4)

“Tabii ki, karakter olarak daha tez canlı olsaydım ortam benim için daha tehlikeli olabilirdi. Ama ciddi ve sakin bir yapım var, sesimin de kalın olması avantajlı oluyor.” (Ç-8)

Şekil 21. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Çocuk refahı alanında çalışan katılımcıların yarısından fazlasının işe aitlik hissettiği; yarısından azının ise aitlik hissetmediği gözlenmiştir. Buna göre katılımcıların işe olan aitliklerini etkileyen kodlar incelendiğinde en sık belirtilenin meslektaşlar ile olumsuz ilişki kodu olduğu görülmüştür. Katılımcılar iş yerinde yetki çatışması, kadro ve özlük haklarındaki farklılıklar ve az çalışma-çok çalışma konusunda meslektaşlar arasında yaşanan sorunlar nedeniyle huzursuz bir çalışma ortamının oluşabildiğini ifade etmişlerdir. Çalışanlar arasındaki mesleki ve sosyal anlamdaki uyumluluğun işe, katılımcıların zorluklarla çalışmayı kabullenmelerini ve işe devam etme isteklerini olumlu yönde etkileyebildiği gözlenmiştir. Çalışma bulgusuyla uyumlu olarak alanyazında meslektaşlar veya çalışma arkadaşları ile olan mesleki ilişkinin olumlu olması, güvenli bir çalışma bağlamı yaratarak işe devamlılığı arttırdığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), çalışma stresinin azalması ve danışmanlık ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamaktadır (Caringi ve ark., 2017, s. 191). Ayrıca çalışanlar arasındaki olumlu iletişim işle ilgili zorlayıcı duyguların etkisinin azaltılmasına da destek olduğu belirtilmiştir (Choi, 2011, s. 233). Risk toplumu kuramına göre riskleri yaratanlar da risklerden dolayı korku duyanlar da insanlardır. Çeşitli nedenlerle çalışanlar arasında

güvene dayalı ilişkinin gelişmemesi ve olumsuz tutumlara sahip olunması çalışma ortamında işlemlerin aksaması, büro süreçlerinin uzaması ve soruşturma endişesi gibi riskleri yaratmakta, güvenlik riskleri ise korku duygusunun artmasına neden olmaktadır. Ayrıca kuruluşlarda bu temel ihtiyaç olarak güvenliği karşılayacak bir ortamın bulunmaması çalışanların aitik hislerini azalttığı gibi kuruluşlardan uzaklaşarak daha güvenli ortamlar aramalarına da neden olmaktadır.

“Kurum içindeki meslektaşların işi sevmeleri, iş yapmaktan gocunmamaları benim performansımı yükseltiyor. Hatta evde bile çalışıyordum bir aramam bana zarar vermeye başlayınca bunu azalttım.” (Ç-1)

“Son 2 yıldır ait hissetmiyorum. Önceden ait hissediyordum. İş ortamında profesyonelliğin olmadığını, insanlar arasında sürekli huzursuzluk çıkmasından dolayı. Hiçbir ilişkimin olmadığı kişiler bile bana karşı olumsuz duygusal bildirimlerde bulunabiliyor.” (Ç-3)

“Kurumdaki çalışma arkadaşlarımla iletişimimiz ve ortamımız çok iyi. O yüzden keyif alıyorum ama yöneticiler için aynısını söyleyemem hatta kurumdan uzaklaştırır diyebilirim. Hem işimi yapabileceğim hem de sohbet edebileceğim çalışma arkadaşlarım olduğundan buna katlanabiliyorum.” (Ç-5)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların işten uzaklaşmalarına neden olan ve katılımcıların yarısından fazlası tarafından belirtilen diğer bir önemli risk unsuru ise yöneticiler ile olumsuz ilişkidir. Katılımcılar yöneticilerin mesleklerine saygı duymaması, çocuk refahı alanını tanımaması, mesleki karar vermelerinde özgürlük tanımaması ve farklı mobbing uygulamalarında bulunması halinde önemli oranda iş stresi yaşayabildiklerini ve bunun kendilerini işten uzaklaştıran bir durum olabildiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında da benzer olarak yönetim tarafından meslek elemanlarına mesleki kararlarında özgürlük tanınması (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), desteğini hissettirmeleri (Safadi, 2019, s. 379), yöneticinin alanda yetkin olması ve adil iş paylaşımı yapması (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010) ve güvene dayalı ilişkinin olması (Wilson, 2016, s. 480) sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminini arttırdığı belirtilmiştir. Yönetici ile yaşanan anlaşmazlıkların ise meslek elemanlarının işten uzaklaşmasına neden olduğu belirtilmiştir (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Risk toplumu kuramına göre yönetim birimlerinin kararları toplumun farklı kesimlerinin risklerden

etkilenme durumlarını belirlemektedir. Yönetim biriminin riskler hakkında bilgi sahibi olması ve seçenekler arasındaki en güvenli olanı seçebilme becerisine sahip olmaları bu nedenle önemlidir. Ayrıca yönetim biriminin meslek elemanlarına değer atfetmesi güvenlik risklerinin makul seviyeye çekilmesi için güvenlik önlemi alma ihtimallerini arttırmaktadır ve çalışanların bireysel olarak kendilerine değer verildiğini görmelerini sağlayarak risklere olan dirençlerini arttırmaktadır.

“Deneyimsiz, bilgisiz ve alandan uzak kişilerin yönetici olması bir sorun, ona işi öğretmekte zorlanıyorum öğretilmediğinde de sana mobbing yapıyor.” (Ç-4)

“Yönetim nezdinde gerekli mesleki saygı duyulmuyor maalesef.” (Ç-8)

Katılımcıların görece küçük bölümü ise görev yaptıkları kuruluşta teşvik uygulamaları olmamasını işten uzaklaştıran bir unsur olarak değerlendirmektedir. Katılımcılar yapmış oldukları iş neticesinde yöneticiden olumlu bir dönüt almanın, kuruluş içinde mesleki saygınlık hissetmenin, gelir ve kadro bakımından terfi alabilmenin, hizmet içi eğitimlerle kendilerinin geliştirilmesi için yatırım yapılmasının teşvik edici unsurlar olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar kuruluşlarda bu uygulamanın bulunmamasının yarattığı mesleki değersizlik nedeniyle iş stresi yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Çalışma sonucu ile benzer olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinden ve çalıştıkları pozisyondan mutlu olmaları durumunda mevcut işlerine devam etmeye istekli oldukları belirlenmiştir (Jones, 2022, s. 71).

“Ait hissetmiyorum. Terfi gibi olumlu teşviklerin olmamasından dolayı. Yapılan işin niteliği iyi olmasına rağmen kurum tarafından onay görememek, görevlendirilmekten dolayı isteğiniz kırılıyor.” (Ç-2)

“Bakanlık personeline sahip çıkmıyor mesela, eğitim konusunda memurunu ilerletmeye ve güncellemeye çalışmıyor, öyle bırakıyor. Hizmet içi eğitim mutlaka olmalı, görüşmenin nasıl yapılması gerektiğine dair ama bu olmadığından herkes kendi çabasıyla öğrenmeye çalışıyor. Bu nedenlerle işten uzaklaşmayı istemiştim.” (Ç-4)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların küçük bir bölümü mesleki yetersizlik hissini kendilerini işten uzaklaştırabilen bir unsur olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların mesleği ve çocuk refahı alanını isteyerek seçmiş olmaları ve çalışıyor olmaları, alana ilişkin bilgi ve beceri yönünden kendilerini yeterli görmeleri, yapmış oldukları işin yarattığı iş stresinin azalmasını ve işe olan aidiyet hissini artmasını sağlayabilmektedir. Risk toplumu kuramına göre bilgi ve eğitim, insanları risklerden uzaklaştıran ve güvende hissetmelerini sağlayan en önemli unsurlardandır. Alana ilişkin bilginin yetersiz olması risklerin öngörülebilirliğini azaltmakta ve mesleki yetersizlik gibi olumsuz duygular yaşamasına neden olarak çalışanlar açısından güvenlik riski oluşturmaktadır. Bu nedenle belirtilen kodun risk toplumu kuramıyla uyumlu olduğu düşünülmektedir. Alanyazında doğrudan çalışma bulgusu ile paralel olmasa da benzer şekilde müracaatçıların ihtiyaçlarını hizmet politikaları ve modelleri nedeniyle karşılayamayan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik, başarı duygusunda azalma, duyarsızlaşma ve mesleki yetersizlik hissi nedeniyle stres yaşadıkları belirtilmiştir (Karabek, 2018, s. 106).

“Kurumuma kendimi ait hissediyorum. Çünkü ilk çalıştığım yer burası ve işimi sahiplenerek yaparım.” (Ç-5)

“Bölümü isteyerek okudum, stajda da çalışmak istediğim alanı belirledim. Çok yoğun çalışıyorum ama bıkkınlığım yok. Buranın sahibi benim, birisi gidecekse o ben değilim başkasıdır.” (Ç-10)

Katılımcıların ikisi ise maddi gelirlerinin yetersiz olmasının kendilerini işten uzaklaştıran bir risk olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar yapmış oldukları işi sevmeleri ve zorluklarını kabullenmelerine rağmen, yapmış oldukları işin karşılığı olduğunu düşündükleri bir gelirlerinin olmaması durumunda iş stresi hissedebildiklerini ve çalışma alanını değiştirme gibi çözüm yolları arayabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak gelirin, meslek elemanları tarafından yeterli bulunması işe bağlılığı arttırdığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), beklentisinin altında gelire sahip olanların orantılı şekilde işten uzaklaştığı (Safadi, 2019, s. 379) ve adil ücret politikası uygulanmamasının bir sorun olarak görüldüğü belirtilmiştir. Risk toplumu kuramında para risk muafiyetini satın alabilen bir unsur olarak görülmektedir.

Kuramda buna ek olarak alt sosyo-ekonomik sınıfların risklerle karşılaşma ihtimallerinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının gelirlerinin yetersiz olması kuruluşlardaki riskleri değil, kuruluş dışındaki sosyal yaşamlarında kendilerinin ve ailelerinin karşılaştıkları riskleri (toplumdaki mal ve hizmetlere erişememe vb.) arttırmaktadır. Ayrıca katılımcıların gelecekteki belirsiz risklere karşı hazırlıklı olması veya yaşanan risklerin yarattığı olumsuzlukları onarması ve risk muafiyetini satın almak için gelirinin yeterli olmaması, güvende olma hissini azaltarak katılımcıların hem kendileri hem de yakınları için endişelenmesine neden olarak korku iklimini güçlendirmektedir. Aylık gelirleri nedeniyle risk toplumu kuramındaki mutlak güvenlik ütopyasından uzaklaşan katılımcılar, kendilerine korku yaşatan bu durum nedeniyle işten uzaklaşabilmektedirler. Katılımcıların aylık gelirlerinin yetersiz olması, aynı zamanda mesleki değersizlik hissetmelerine bağlı olarak da işten uzaklaşmalarına neden olabilmektedir.

“Kuruma ait hissetmiyorum. Çünkü düşük ücretle çalıştığımı düşünüyorum.” (Ç-6)

“Sürekli düşünüyorum. Yaptığım iş beni huzursuz etmiyor, bunda sorun yok. Ama yaptığım için maddi olarak karşılığını alamamak beni mutsuz ediyor.” (Ç-8)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların riskler nedeniyle işten uzaklaşma durumları değerlendirildiğinde, yarısından fazlasının iş değiştirmeyi düşündüğü ancak buna ilişkin bir girişimde bulunmadığı görülmüştür. Katılımcıların risk tanımları ile de uyumlu olarak meslektaşlarla veya yöneticilerle olan olumsuz ilişkiler, iş süreçlerinde teşvik alamama, özlük hakları açısından sınırlılık, mesleki saygınlık görememe ve maddi gelirlerinin düşüklüğü gibi nedenlerle iş değiştirmek istedikleri ancak güvenceli veya daha fazla maddi gelir getiren bir iş alternatifinin olmaması nedenleriyle birim veya alan değişikliği yapmadıkları gözlenmiştir. Alanyazındaki bir araştırmada da genel anlamda sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinden ve görev yaptıkları konumdan memnun olmalarının işe devamlılıkları için önemli olduğu ifade edilmiştir (Jones, 2022, s. 71). Risk toplumu kuramına göre insanların ürettikleri ve ortamların barındırdıkları riskler farklılaşmaktadır. Bu nedenle katılımcılar güvenlik riski artma ihtimali bulursa da farklı

çalışma arkadaşlarıyla ve farklı ortamlarında daha az güvenlik riski ile çalışma ihtimallerini denemeyi seçebilmektedirler. Bunun yanında risk toplumu kuramında daha iyi maddi imkânlar ve doğru risk tahmini yapabilme becerisinin, yaşamı devam ettirebilmek için gerekli olduğu belirtilmektedir. Katılımcıların iş değiştirme düşüncesini eyleme geçirememesinin yeterli bir gelir bulamama ve güvenceli bir iş alternatifi olmamasının yaratabileceği riskleri tahmin etmeleri ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir.

“Çok oldu. Hem risk faktörleri hem de kurum içindeki insanların birbirlerinin işine karışması, herkesin az-çok çalışması işten kaçtı-kaçmadı diye bakması huzursuzluk yaratıyor. İş yükü ve iş yapış şekilleri her birimde farklı oluyor, bu durumda da sorunlar, huzursuzluk çıkıyor. Şimdi bile garantisini olsa başka bir birimi düşünürdüm.” (Ç-1)

“Bazen başka bir iş yapmak veya emekli olmak gibi hayallerimiz vardı. Ama ekonomik nedenlerle şimdilik olmaz gibi görünüyor.” (Ç-2)

“Çok fazla oldu. Bizim kadromuz işçi kadrosu, bundan dolayı mesleki olarak imza yetkimizi çok geç aldık, unvanımızı kullanmamamız istendi. Burada ilk başladığımızda bizi getir-götür işlerinde kullanmaya çalıştılar işçi kadrosunda olduğumuzdan. Yani mesleki olarak yer edinme çabası içinde olduğumuzdan çok fazla uzaklaşma isteğim oldu.” (Ç-4)

Katılımcıların küçük bölümü ise riskler nedeniyle işten uzaklaşmayı hiç düşünmemiştir. Katılımcılar çocuk refahı alanında kendilerini yetkin görmeleri ve işi severek çalışmaları nedenleriyle işten uzaklaşmayı düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Risk toplumu kuramına göre bilgi, insanların doğru risk tahmini yaparak onlardan uzak kalmasını sağlamaktadır. Katılımcıların alan bilgisinin yeterli olması hem onları risklerden uzaklaştırmakta hem de iş doyumunu gibi olumlu duyguları arttırarak risk dirençlerini yükseltmektedir. Katılımcılar bu nedenle halihazırda güvenli buldukları bu bağlamı değiştirmeyi daha riskli bulduklarından işten uzaklaşmayı düşünmemişlerdir.

“Hiç düşünmedim. Severek bu alandayım. Üniversitedeyken Çocuk izlem merkezinde çalışmak istiyordum. Şimdi de buna en yakın olan alandayım.” (Ç-7)

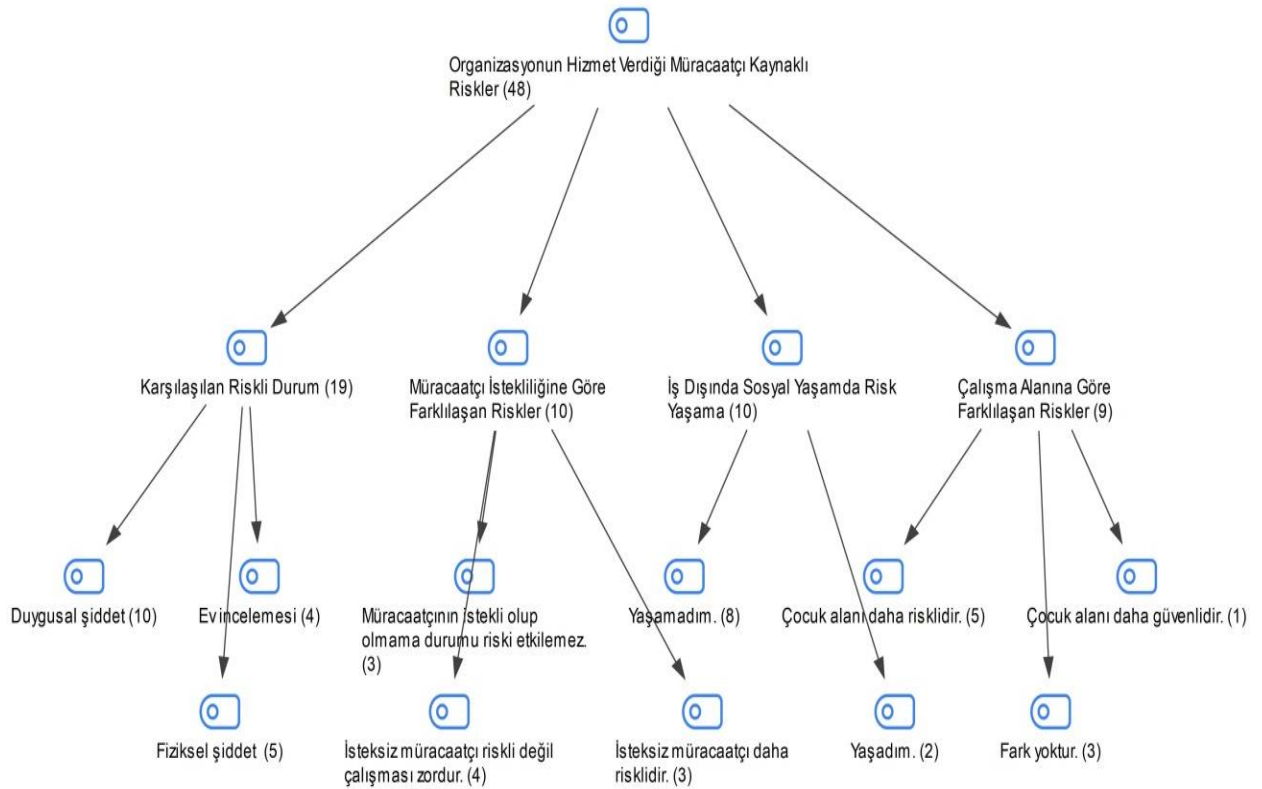
“Ben sosyal hizmet uzmanıyım ve bu alan benim. Ben bırakırsam bu alandan olmayan başkaları buraya yerleşir. Ama genç meslektaşlarımda bu düşünce yok, zorluk gördüklerinde gitmek istiyorlar, çok acı.” (Ç-10)

4.4.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel unsurlar; müracaatçı kaynaklı riskler, kurum ve meslek elemanları kaynaklı riskler ve süpervizyona erişim durumu kaynaklı riskler bağlamlarında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hazırlanan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 22, Şekil 23 ve Şekil 24’te yer almaktadır.

4.4.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler

Şekil 22. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Çocuk refahı alanındaki sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları riskli durumları belirtmek için en sık duygusal şiddet kavramını kullanmışlardır. Çocuk refahı alanında çocukların yakınları ile tedbir uygulama, koruma kararı çıkarma ve takip işlemlerinin yapılması nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarına ölüm tehdidi, kendisine, çocuğa veya bir başkasına zarar verme tehdidi ve yöneticiye şikâyet tehdidinde bulunabilmektedirler. Özellikle müracaatçı yakınlarının meslek elemanlarının karar verme süreçlerini etkilemek için belirtilen tehditlerde bulunabildiği, ev incelemesinde farklı bir meslek elemanı bulunmuyorsa veya kuruluş içinde yapılan mesleki görüşmelerde kanıt belge yoksa meslek elemanlarına iftira atabildikleri, ses-görüntü kaydı alarak veya ısrarlı olarak telefonla arayarak taciz edebildikleri öğrenilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları yaşadıkları duygusal şiddet unsurları nedeniyle zarar görme, idari soruşturma geçirme ve mesleki çalışmalarda aksama nedenleriyle yoğun iş stresi yaşayabilmekte ve farklı güvenlik riskleriyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Alanyazında da sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla sözlü taciz ve tehdit nedeniyle güvenlik riskleriyle karşılaştıkları ve stres yaşadıkları belirtilmektedir (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110; Madsen ve ark., 2010, s. 438; Nho ve Choi, 2009, s. 43). Ayrıca çalışma ile benzer olarak müracaatçıların karşılanması mümkün olmayan istekleri nedeniyle çatışma yaratabildiği ve asılsız suçlamalarda bulunabildiği belirtilmiştir (Karataş ve ark., 2006, s. 20). Risk toplumu kuramına göre insanlar tarafından üretilen risklerin, çalışma bağlamının özelliklerine göre gerçekleşme ihtimalleri değişmektedir. Çocuk refahı alanında adli süreçler, yaptırımlar ve cezalar sürece dâhil olduğundan bağlamdaki stres artmaktadır. Bu durum risklerle baş etme bilgi ve becerisi kısıtlı olan müracaatçıların riskli davranışlarda bulunma ihtimalini arttırarak bağlamdaki güvende olma duygusunu azaltabilmektedir. Her ne kadar müracaatçı kaynaklı sosyal hizmet uzmanlarının risk yaşama ihtimalleri belirsiz olsa da bu durum kuruluşlardaki korku iklimini güçlendirerek güvenlik ihtiyaçlarını arttırmaktadır. Hayatı tehdit etmeye varan fiziksel saldırı-saldırı tehdidinin ve meslek elemanı hakkında asılsız şikâyetlerde bulunma durumlarının sıklıkla belirtilmiş olmasının kuramdaki risklerin artışının korku iklimini güçlendirdiği ilkesine uygun olduğu düşünülmektedir.

“Tehdit oluyor kendine veya çocuğa veya bir başkasına zarar vermeyle ilgili tehdit ederek kendi isteklerini yaptırmaya çalıştıkları oldu.” (Ç-3)

“Asılsız şikâyetler ve iftiralar oluyor, söylemediğimiz şeyleri söylemiş gibi yapıyorlar. Bununla ilgili soruşturma geçiriyoruz, soruşturma geçirenlere şahitlik etmek zorunda kalıyoruz. Korunmaya ihtiyacı olan çocukları kuruma alıyoruz, aileler peşimize düşüyor, sen bizim yuvamızı yıktın şeklinde tehditler geliyor.” (Ç-5)

“Korunmaya muhtaç çocuklarla çalıştığımızdan o anlarda çok fazla tehdit alıyorduk. Ayrıca bir eve tek girdiysem ve onun duymak istemediği olumsuz şeyler söylediysem sonrasında hep aklıma keşke iki kişi gelseydim veya tutanak tutsaydım diye düşünüyorum. Daha önce bu durumu yaşayan biri olmuş çünkü.” (Ç-8)

“Velayet davalarında bilirkişilik yaparken çocukların babaları sürekli arıyor. Telefonda kendini anlatmaya ve benim fikrimi değiştirmeye çalışıyor mesela annesinin kendini aldattığını falan söyleyebiliyorlar. Raporu yazdığımında onlara da gidiyor, kimin yazdığını da öğrenebiliyorlar. Bu nedenle ısrarla arıyorlar, tehdit edebiliyorlar. Mesela bir velayet davasında çocuğun amcası gelip çocuğu almak istedi, veremeyiz deyince bizi ölümlle tehdit etti.” (K-10)

Sosyal hizmet uzmanlarının en sık karşılaştıkları diğer riskli durum ise fiziksel şiddettir. Katılımcılar çocuk refahı alanında çocuk teslimi ve korunmaya muhtaç çocuk uygulamaları nedeniyle çocukların yakınları tarafından uygulanan fiziksel şiddet ile sıklıkla karşılaşabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar çocukların yakınlarının yapılan mesleki çalışmaya katılmak istememesi, çocuğu kuruluştan uzak tutmak istemeleri ve yazılan mesleki raporların kendi isteklerine uygun olmaması hallerinde iş yerlerinin basılarak fiziksel şiddet yaşayabildiklerini, çalışma alanlarının dağıtılabildiğini; iş yerinin dışında ise çocuğun yakınları tarafından takip edilebildiklerini ve önlerinin kesilebildiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusuyla benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının genellikle hayati tehlike oluşturmayan risklerle karşılaştıkları belirtilmiştir (OSHA, 2015, s. 2). Ancak çalışma bulgusundan farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının yaşamlarını tehdit edecek ölçüde ciddi tehditlerle karşılaştıklarını belirten araştırmalara da rastlanmıştır (Pollack, 2010, s. 278; Smith, 2006, s. 70). Risk toplumu kuramında bireylerin güvenliğini tehlikeye atan tüm durumlar risk unsurudur. Ancak risk unsurlarının bireyler üzerindeki etkisi göz önüne alındığında hayati risk

oluşturma ihtimali daha yüksek olanlarının daha fazla korku yarattığı söylenebilmektedir. Duygusal şiddette olduğu gibi fiziksel şiddet de sosyal hizmet uzmanlarının güvende olma duygusunu azaltmakta ancak hayati tehlike gibi daha ciddi sonuçlarının olması, ciddi güvenlik önlemlerine ihtiyaç duymalarına neden olmaktadır. Ayrıca risk toplumu kuramında belirtilen risklerin yayılımı durumunun burada da geçerli olduğu, müracaatçıların ve yakınlarının yarattığı risklerin yayılarak hem sosyal hizmet uzmanlarını hem de aile başta olmak üzere yakın çevresinde bulunan kişileri etkilediği görülmektedir.

“Çocuk teslim almaya gittiğimizde çok tepkiyle karşılaşıyorum. Bir tane müracaatçının çocuğunu almıştık sonra kuruma gelip ortalığı birbirine kattı, bilgisayarımı falan yere atmaya çalıştı sonra vaz geçti ama bir yandan da sözlü olarak bana saldırdı. O gün müdür izin verdi bana kurumda sürekli yüz yüze kalmayalım diye.” (Ç-1)

“Bir ailenin çocuklarını koruma altına alacaktım. O durumda aile çocuklarını vermek istemedi. Sözlü manipülatif konuşmalar yapmaya başladı, daha sonra polisle çocuk almaya gittiğimde çocukları kaçırmışlardı. Başka bir vakitte gidip çocukları aldıktan sonra kurumdan dönüşte ailenin beni takip ettiğini gördüm ve beni tehdit ettiler sokak ortasında bağırış çağırış olmuştu.” (Ç-6)

“Zorla çocuk almalarında küçük itiş kakışlar olur işin doğası gereği, kolluk zaten bizimle ailenin arasına girmiyor, sen aileyle karşı karşıya çalışıyorsun.” (Ç-10)

Katılımcıların yarısından azı ise fiziksel ve duygusal şiddet ifadelerine ek olarak ev incelemesi kavramını kullanmışlardır. Katılımcılar ev incelemelerinde yukarıda belirtilen fiziksel ve duygusal şiddet unsurlarına maruz kalabildiklerini ancak ev ortamında bilinmeyen ve izole bir ortamda yalnız olunması ve müracaatçı özelliklerinin önceden bilinmemesi gibi nedenlerle bunun çok daha riskli olduğunu düşünmektedirler. Katılımcılar ev incelemelerinde bulaşıcı hastalığa yakalanabildiklerini, evcil hayvan ve ateşli silahla tehdit edilebildiklerini ve alıkonulabildiklerini belirterek yoğun bir güvenlik riski altında çalışmak durumunda olduklarını ifade etmişlerdir. Alanyazında da ev incelemelerinde güvenlik riskleri ile karşılaşılabilirdiği (Burry, 2003, s. 145), bu nedenle ev ziyaretlerinin meslek elemanları tarafından tek başına değil çiftler halinde

yapılması istendiği (NASW, 2013, s. 19) ve gerekli durumlarda güvenliği arttırmak için kolluk talebinde bulunulabildiği belirtilmiştir (Zimunya, 2020, s. 113). Risk toplumu kuramına göre her bireyin ve her bağlamın barındırdığı güvenlik riskleri farklılaşmaktadır. Belirtilen kodda ev ortamlarının daha önceden tanınmaması, barındırdığı risklerin doğru tahmin edilememesi ve izole bir ortam olmasından dolayı alınabilecek güvenlik tedbirlerinin kısıtlı olması nedenleriyle meslek elemanlarının hissettiği güvensizlik ve risk altında olma duygusu artmaktadır. Risk toplumu kuramında seçenekler arasındaki en güvenli olanı seçme durumunun mesleki çalışma gereği olarak sekteye uğraması nedeniyle sosyal hizmet uzmanları, ev ortamlarında güvenliği sağlamaya yönelik tedbirlerin geliştirilmesine ihtiyaç duymaktadırlar.

“Çok sayıda oldu, hayati risk yaratan da oldu, sadece tehditte kalan da oldu. Ama gerçekleşmedi. Orada krizi yönetme beceriniz varsa o durumdan çıkabiliyorsunuz. İstismar edilmiş bir çocuğun ailesini evde ziyarete gitmiştim. Babanın durumdan haberi yoktu, bizim de bundan haberimiz yoktu. Anne bize görüşme için eve gittiğimizde söyledi. Oldukça yapılı bir adam geldi babası, ben de krizi yöneterek okul ve diğer şeylerle ilgili olduğunu söyledim. Çocuğun yararı için geldiğimi maddi ve eğitimsel destek için geldiğimi söyledim. Ama orada süreci yönetmeseydim beni ve/veya annesini öldürebilirdi. Bu şekilde belki de 3 kişinin ölümünü engellemiş olduk.” (Ç-2)

“İhbar edilmiş akıl sağlığı yerinde olmayan müracaatçılara ev incelemesine gidiyoruz. Kapı kapalı o evin içinde her türlü riskin altındasın. Saldırma teşebbüsü olanlar da oldu ama yanımda arkadaşım olduğundan bunu durdurabildik. Sonrasında orayı terk etmiştik.” (Ç-5)

“Bunların dışında gittiğim bir evde Covid oldum hasta olduklarını bilmiyordum, bir evde bana tüfek doğrulttular, başka bir evde üzerime köpek saldırttılar. Çocuk alma durumunda bu olaylar çok yaşıyor.” (Ç-10)

Katılımcıların çocuk refahı alanında çalışırken iş dışındaki sosyal yaşamlarında risk yaşama durumları incelendiğinde, katılımcıların büyük bölümünün riskle karşılaşmadığı görülmektedir. Katılımcılar daha önce iş yaşamları nedeniyle özel hayatlarında güvenlik riski yaşamadıklarını ve müracaatçılarla karşılaşma durumlarında olumlu deneyimler yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Ancak özellikle küçük yerleşim yerlerinde çalışan katılımcılar müracaatçılarla sürekli karşılaşabildiklerini ve sosyal yaşamlarında

savunmasız olduklarından dolayı takip edilebileceklerini, bu nedenle iş stresi ve kaygı yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar ayrıca yazmış oldukları mesleki raporlarda yer alan kişisel bilgilerinin gizli kalmasının önemli bir güvenlik tedbiri olabileceğini düşündüklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında ise çalışma bulgusundan farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının özel yaşamlarında müracaatçıları tarafından takip edilebildikleri (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236) ve özel mallarına zarar verilebildiği belirtilmiştir (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29). Çalışma bulgusuyla paralel olarak alanyazında küçük yerleşim yerlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının toplum içinde görünür oldukları için kendilerinin ve ailelerinin daha fazla güvenlik riskleriyle karşılaşabildikleri belirtilmiştir (Kring, 2012, s. 26; Green ve ark., 2010, s. 96). Risk toplumu kuramına göre riskler yayılarak zaman ve mekândan bağımsız olarak varlıklarını sürdürmektedirler. Katılımcıların kendi özel hayatlarında işle ilgili risklerle karşılaşmamış olmaları, bu risklerle asla karşılaşmayacakları anlamına gelmemektedir. Ayrıca risk toplumu kuramında yaşanan toplumun modernleşmesi ve büyümesi, karşılaşılacak riskleri arttırdığı belirtilirken katılımcılar kuramla çelişen şekilde kalabalık olmayan ortamlarda hizmet verdiklerinde kendilerini daha güvensiz hissettiklerini belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramında kalabalık ve modern toplumdaki merkezi ve sosyal kontrol mekanizmalarının zayıflaması ve toplum içinde görünürlüğün azalması nedenleriyle insanların riskli davranışlarda bulunma olasılıkları artmaktadır. Bu nedenle kalabalık toplumlarda daha fazla riskli durumla karşılaşmaktadır. Katılımcılar ise kalabalık ortamlarda kendilerinin de görünürlüklerinin azalacağını ve toplum içinde anonim kalabileceklerini düşünerek daha güvenli bir ortamda çalışabileceklerini ifade etmişlerdir.

“Karşılaştığım oluyor çok büyük bir ilde olmadığımdan ama kötü bir tepki almadım hiç. Ama en büyük korkum da bu zaten. Çocuğu alıyoruz ailesi kuruma gelip bağırabiliyor ama polis çağırabiliyoruz. Kurum dışında olduğumuzda eğer bizi takip ederlerse onu da yapamayız.” (Ç-1)

“Çocuğu koruma altına alabiliyorsunuz, bu size yönelik tehdide dönüşebiliyor ama hep büyük kentlerde çalıştığımdan hayatımı etkileyen bir durum olmadı ama küçük yerlerde ciddi bir probleme dönüşebilir. Çocuğun ailesinin bizim adres bilgilerimize ulaşmaması gerekiyor, kararımızı değiştirmeye çalışabilirler güvenlik açısından riskli olabilir.” (Ç-2)

İş dışındaki sosyal yaşamlarında müracaatçı kaynaklı olarak güvenlik riski yaşadığını belirten iki katılımcı ise görev yapılan yerleşim yerinin küçük olmasının riskleri arttırdığını dile getirmiştir. Katılımcılar mesleki çalışmaları sonucunda almış oldukları kararlardan müracaatçıların memnun olmaması halinde toplum içindeki görünürlüklerinin de fazla olması nedeniyle müracaatçılar tarafından takip edilerek özel yaşamlarını sınırlandırmak zorunda kalabilmekte veya şiddete maruz kalabilmektedir.

“Müracaatçı beni takip etmişti, öğle arasında sözlü ve fiziksel saldırı durumu olmuştu.” (Ç-6)

“21 yıldır bu küçük şehirde çalışıyorum ve yaşıyorum. Görsel olarak tanınan kişileriz. Sokakta karşılaştığım çocuğunu aldığım kişiler “Hoca sen de çocuğunla geziyorsun.” Diye üstü kapalı tehdit edebiliyorlar. Etik olarak da sorun oluyor. Mesela burası yazlık yer, otelde falan kalacak olsam oranın sahibi benim müracaatçım çıkabiliyor. Dava süreci bitmiş bile olsa karar sürecimi etkileyecek bir durum olmasa bile oralara gitmemeye çalışıyorum. O nedenle artık kalacak otel bulmak da çok zor benim için. Onun dışında evlenmeden önce arkadaşlarımla dışarıda gezmişsem ertesi gün kurumda dün seni gördük falan diye dedikodu oluyordu küçük yerlerde oluyor böyle.” (Ç-10)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların yarısı sosyal hizmetin çalışma alanlarına göre risklerin farklılaşmasına ilişkin çocuk alanını daha riskli gördüklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar çocuk refahı alanında ihmal ve istismarın olması ve bunu sonucunda yasal süreçlerin ve adli zorunlulukların olması nedeniyle güvenlik riskleri yaşanabildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca iş yükünün fazla olması katılımcıların, kuruluş içinde yoğun müracaatçı yüküyle çalışmalarına; kuruluş dışında ise yoğun iş yükü nedeniyle ev incelemelerine yalnız gitmek zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Belirtilen durumlar nedeniyle katılımcılar çocuk refahı alanını diğer alanlarla kıyasladıklarında daha riskli olarak değerlendirmektedirler. Alanyazında da çalışma kapsamında belirtilen nedenlerle çocuk refahı alanı görece riskli bir sosyal hizmet alanı olarak değerlendirilmiştir (Ceylan ve ark., 2016, s. 64; Ferguson ve ark., 2020, s. 34; GSA, 2021, s. 4; Kocakaya ve ark., 2018, s. 459). Ayrıca çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre ev ziyaretleri sırasında çocukların aileleriyle yaşanan görüş farklılıkları bir güvenlik sorunu olarak şiddet riskini arttırmaktadır (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6). Risk toplumu kuramında güvenlik risklerinin kabul edilebilir seviyede

tutulması için güvenlik tedbirlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Çocuk refahı alanındaki katılımcıların kendi alanlarını daha riskli bulması adli süreçlerdeki zorluklar ve iş yükünün yarattığı stresle bağlantılıdır. Merkezi yönetimlerin ve idari birimlerin almış olduğu yanlış ve/veya eksik kararların yarattığı risklerin yayılarak meslek elemanlarını ve müracaatçıları etkilediği görülmektedir. Çünkü adli süreçlerdeki zorlanmaları doğru yönetemeyen müracaatçıların riskli davranışlarda bulunmasını önleyen kararlar geliştirilmemiş ve iş yükünü karşılayacak personel sayısı sağlanmamıştır. Bu durum katılımcıların risk altında çalışmalarına neden olmakta ve risk toplumu ütopyasında belirtilen mutlak güvenlik hedefinden uzaklaştırmaktadır.

“Diğer kurumlardan gözlemlediğim kadarıyla fark var. Örneğin onlar ev incelemesine iki kişi gidebiliyorlar ama bizde çocuk dosyaları çok olduğundan yetişmemiz gerektiğinden tek gidiyoruz. Onlar kuruma çağırıp görüşme de yapabiliyorlar o da riskleri azaltıyor. Bizde dosyalar o kadar fazla ki yetişmemiz bile çok zor oluyor, her çocuk özel ama ayırabileceğimiz zaman maalesef çok kısıtlı kalıyor. Bu da bizi hem strese sokuyor hem de çalışmanın etkililiğini düşürüyor.” (Ç-1)

“Ben korunmaya ihtiyacı olan çocuklarla çalışıyorum. Burada çalışmak diğer birimlere göre daha zor. Diğer alanlarda ailelerin bizdeki kadar sinirlendiği, tehdit ettiği, kendisine veya başkasına zarar verici hareketlerde bulunduğu bir alanda çalışmadım. Mesela yaşlı engelli alanı daha sakin bir alan, bakım almak için isteği olan kişilerin başvurduğu bir yerdi. Ama burada işin içine polis, savcı, hâkim ve paydaş resmî kurumlar girince iş zorlaşmış oluyor. Çünkü karşı tarafa bir yaptırım uyguluyoruz.” (Ç-3)

“Engelli evde bakımı düşünürsem onlar sosyo-ekonomik olarak daha üst kesimde yer alıyor. Ekonomik destek biriminde ise en alt kesime hitap ettiğimizden hep son aşamada oluyorlar, bizi kendileri için son umut olarak görüyorlar, biz onlara bir şekilde olumsuz yanıt verirsek daha tehditkâr olabiliyorlar. Alt sosyo-ekonomik kesim getto olarak tabir edilen yerlerde olduğundan ev ziyaretleri de daha riskli oluyor. Korunmaya muhtaç çocuklar da mesela daha riskli çünkü direk bizi çocuklarını ellerinden almaya gelmiş gibi görüyorlar. Kısaca çocuk alanı daha sıkıntılı diyebilirim.” (Ç-8)

Katılımcıların yarısından azı ise çocuk refahı alanının diğer sosyal hizmet alanlarından daha az veya daha çok risklere sahip olmadığını, her alanda güvenlik risklerinin bulunabildiğini ifade ederek alanlar arasında riskler açısından fark olmadığını

düşündüklerini ifade etmişlerdir. Bu kodun risk toplumu kuramıyla paralel olduğu düşünülmektedir. Çünkü risk toplumu kuramında da risklerin tamamen ortadan kaldırılmasının mümkün olmadığı belirtilmektedir. Katılımcılar tüm alanlarda risk olduğunu düşünerek risklerin niceliğinden ziyade bulunma durumuna odaklanarak bu kodu belirtmişlerdir.

“Bence hepsinin kendine göre riskleri var.” (Ç-2)

“Mutlaka farklar var. Ama hepsinde risk faktörü her zaman var. Atıyorum engelli birimde çalışırken engellinin bana karşı tutum ve davranışları farklı olabiliyor. Çocuk alanında da çocuktan değil de ebeveynlerinden dolayı bir risk veya istenmeyen bir davranış olma durumu var. Ama bunu terazinin kefesine koysan hangisi ağır basar bunu bilemiyorum.” (Ç-6)

Katılımcıların birisi ise çocuk refahı alanında hizmet vermekte olduğu müracaatçıların uzun süreler çalışılan ve özellikleri bilinen aynı kişiler olması dolayısıyla bu alanın diğer sosyal hizmet alanlarına kıyasla daha güvenli olduğunu ifade etmiştir.

“Sosyal hizmet merkezlerin bence risklere daha açık. Çocuk alanında o kadar yoğun değil bence, çünkü müracaatçılarınız sürekli çalıştığımız kişiler çocuk ve aileleri olarak. Sosyal hizmet merkezlerinde ise birçok farklı alandan müracaatçılar ile ilk temas gerçekleştiriliyor.” (Ç-9)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların yaklaşık yarısı mesleki anlamda çalışmalara katılmak konusunda isteksiz müracaatçılarla çalışmanın riskli değil zorlu olabildiğini, mesleki çalışmaya katılmak istememelerinden dolayı ilerleme-değişim sağlamanın ve mesleki doyum hissetmenin daha zor olabildiğini belirtmişlerdir. Çalışma bulgusu ile paralel olarak alanyazında, mesleki çalışmaya katılmaya istekli olmayan veya zorunluluk nedeniyle katılan müracaatçıların çalışmaya direnç göstermesi nedeniyle mesleki zorluk yaşayabildikleri belirtilmiştir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Risk toplumu kuramında gelecekte yaşanabilecek belirsiz risklerin bulunması insanların korku yaşamalarına neden olmaktadır. Belirtilen kodda mesleki çalışma sürecinde müracaatçıların kendilerine göre hangi “riskli” durumları deneyimleyeceklerini bilmediklerinden korku ve güvensizlik hissetmektedirler. Bu durum meslek elemanlarının mesleki çalışma yapmasına ek olarak müracaatçının korku duygusunun

azaltılması için ve mesleki çalışma sürecinin özelliklerinin tanıtılması için daha fazla çalışmasını gerektirmektedir.

“Çalışmalara gönüllü olarak katılmalarını istiyoruz ama zorunlu olarak katıldıklarında iş birliği de olmuyor istekli de olmuyorlar. Zorunlu olarak orada oluyorlar. Mesleki anlamda da tüketiyor tabi sürekli bunları yaşamak. Karşıdakinin gönüllü olmasını, istekli olmasını istiyorsunuz ki bir değişim yaratabilesiniz. Ama bu olmadığında bizim de çalışma isteğimiz kırılıyor.” (Ç-3)

“Çok fazla çalışıyoruz bu kişilerle çünkü dirençli olabiliyorlar. İsteksiz ve dirençli olduklarında çalışması biraz daha zor olabiliyor. Bu dirençle çalışmak zorlaştırıyor. Çocuğun yanında olduğumuzu ve onun faydası için çalıştığımızı aileye anlattığımızda sakinleşiyorlar ve o direnç azalıyor.” (Ç-4)

Katılımcıların bir bölümü ise müracaatçıların mesleki çalışma konusundaki isteklilik durumlarının riski etkilemediğini belirtmiştir. Katılımcıların mesleki anlamda ilk olarak isteksiz müracaatçıları çalışmaya katılmaları konusunda ikna etmek ve sürece olan bakışlarını değiştirmek için mesleki görüşmeler yapmak için çalıştıkları öğrenilmiştir. Katılımcılar bu çalışmaların işe yaramaması durumunda yasal olarak zorunlu haller dışında tutanak tutarak süreci sonlandırdıklarından ve mesleki sorumlulukları yerine getirdiklerinden dolayı güvenlik riskinin oluşmadığını ifade etmişlerdir. Risk toplumu kuramında insanların ve bağlamların barındırdığı risklerin farklılaştığı, zorlama gerektiren ve stres yaratan durumların belirsizliklerin ve risklerin artmasına neden olduğu belirtilmektedir. Katılımcılar yasal zorunluluklarının olmaması halinde, müracaatçıları istekli olmadıkları bir konuda mesleki çalışmaya dâhil etmediklerinde stres yaratan durumlardan ve riski yaratan unsur olarak insanlardan uzaklaşarak daha güvenli bir çalışma ortamına sahip olmaktadır. Bu kodda katılımcılar müracaatçıların istekliliklerinin riskleri etkilemediğini belirtse de aslında kendi geliştirdikleri çalışma yöntemi ile güvenlik risklerini azalttıkları gözlenmektedir.

“Evet, mahkemeden gelen dosyalar var. Ailenin hiç haberi yok, dava açılmamış, yaşı da 13 altındaysa adli bir işlem gerekmiyor. Biz evine gidiyoruz davayı anlatıyoruz. Orada öğreniyor, biz kapısına gittiğimizde görüşme yapmak istemiyor. Dosyayı kapatmak için mecburen görüşmemiz gerekiyor, eğer görüşmezseniz polis ile gelerek görüşme yapmamız

gerecek diyoruz. O zaman gönülsüz de olsa tamam diyorlar, bu kadar soruya ne gerek var neden soruyorsunuz gibi tepkiler alıyoruz.” (Ç-1)

“Evet isteksiz kişilerle çalışmam gerekti. Ama daha riskli olmuyor. Daha istekli olanlar tehditkâr olabiliyor. İsteksiz olanı dinlediğinizde kendine göre mantıklı bir nedeni olabiliyor, siz de ona daha farklı bir pencereden gösterdiğinizde olayı istekli olandan daha kolay bir şekilde çözülebiliyor.” (Ç-2)

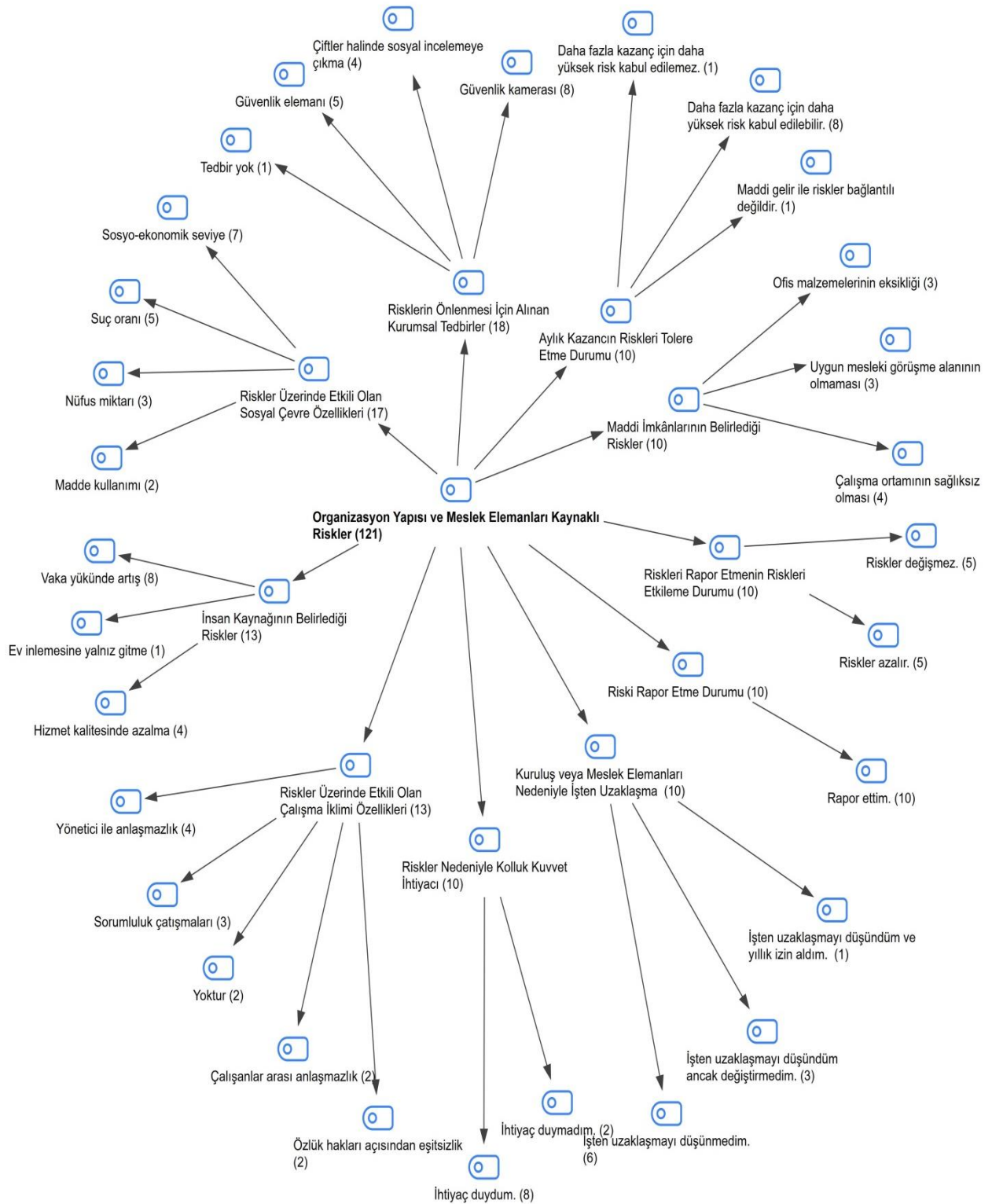
Katılımcıların küçük bir bölümü ise müracaatçıların mesleki çalışmalara katılma konusundaki isteksizlik durumlarının riskleri arttırabildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar korunmaya muhtaç çocuğun olması veya ihbar yoluyla vakaya gitmeleri durumunda müracaatçı yakınlarının mesleki çalışmaya katılma konusunda özellikle isteksiz ve agresif olabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların bu müracaatçı ve müracaatçı yakınlarıyla çalışmak zorunda olmaları onların manipülatif konuşmalarla karşılaşma veya kriz yönetimi gerektiren bağlamlarda çalışma ihtimallerini arttırdığından güvenlik risklerini ve iş stresini de arttırabilmektedir. Çalışma bulgusu ile paralel olarak alanyazında, mesleki çalışmaya katılmaya istekli olmayan veya zorunluluk nedeniyle katılan müracaatçıların çalışmaya direnç gösterme veya şiddet içeren davranışlarda bulunma ihtimallerinin arttığı belirtilmiştir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Özel sosyal hizmet kuruluşlarında ise çalışma bulgularından farklı olarak müracaatçıların hizmet almak için ücret ödemeleri nedeniyle daha çok sayıda isteğinin karşılanması gerektiğini düşünerek talepkâr davranması, sosyal hizmet uzmanlarının çaresizlik ve tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1009). Risk toplumu kuramına göre gelecekteki belirsiz riskler korku yaratmaktadır. Müracaatçıların yasal olarak mesleki çalışma dâhiline alınması, kendi istekleri dışında buldukları ve hangi “riskleri” barındırdığını bilmedikleri bu ortamda stres yaşamalarına neden olmaktadır. Müracaatçının stres yaratan bu durumu yönetebilme becerilerinin olmaması ve kendileri için “riskli” gördükleri bu bağlamdan en hızlı şekilde uzaklaşmak istemeleri, şiddet gibi riskli davranışlarda bulunma ihtimallerini arttırarak sosyal hizmet uzmanlarının güvende olma hissini azaltmaktadır.

“Korunmaya muhtaç çocuklarda risk oluyor. Onlara göre birinin elinden çocuğunu alan kötü insanlar olarak görüldüğümüzden o zaman riskli oluyor. Eğer onlara durumun nedenini anlatamadıysak, çocuğu kuruma

alma nedenimiz onlar için geçerli olmadıysa o zaman daha riskli hale gelebiliyor.” (Ç-8)

4.4.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler

Şekil 23. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Çocuk refahı alanındaki katılımcılar güvenlik riskleri üzerinde görev yapmakta oldukları kuruluşların çalışma iklimi özelliklerinin etkili olabildiğini düşünmektedirler. Katılımcılar en sık yönetici ile anlaşmazlıklar nedeniyle güvenlik riskleri ve iş stresi yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar mesleki kararda özgürlük

tanınmaması, iş yapma yöntemlerine müdahale edilmesi, mesleki değer görememe ve ihtiyaç duydukları durumlarda yönetim biriminin desteğini hissedememe nedenlerinden dolayı iş stresi yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca meslek elemanlarının yöneticilerin mevzuata uygun olmayan isteklerini yerine getirmeyen meslek elemanlarına çeşitli mobbing davranışlarında bulunabildiği gözlenmiştir. Çalışma bulguları ile paralel olarak alanyazına göre yönetici ile olumlu ilişkinin olması, mesleki çalışmada ve karar vermede sosyal hizmet uzmanlarına esneklik tanınmasını (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) ve güvenli bir iletişim olmasını (Wilson, 2016, s. 480), iş barışının gelişmesini ve iş stresini azalmasını sağlamaktadır (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olunmadığında riskler görünmezdir. Katılımcıların bu kodda kuruluş yöneticilerinin kuruluşlarda güvenliği sağlamaya yönelik önlemler almaması, yasal-etik kurallara uygun olmayan çalışma taleplerinde bulunması ve risklere ilişkin doğru öngörülerde bulunamaması alandaki riskler hakkında bilgi sahibi olmama durumuyla ilgilidir. Kuruluş yöneticilerinin aldığı risk kararları ise sadece kendilerini değil aynı zamanda meslek elemanlarını ve müracaatçıları risk altına almaktadır. Yani kuruma uygun olarak riskler yayılarak farklı nüfus gruplarını etkilemektedir. Bu nedenle karar alıcıların ve yöneticilerin riskli durumlara ilişkin bilgi sahibi olmaları veya alandaki bilgi sahibi olan kişilerden alınacak bilgilendirmeleri etik-yasal çerçevede takip etmeleri “mutlak güvenlik” ütopyasına erişmek için olumlu bir durum olarak değerlendirilmektedir.

“Bizim yaptığımız işlerde müdür kendi istediğini yaptırmak isterse karar vermede sorun yaşıyoruz. Mesela çocuğunu aldığımız bir anne ile görüşürken farklı bir meslek elemanı ona karşı annelik konusunda eleştiride ve yargılamada bulunduğu noktada gerilim yaşanabiliyor. Senin kurmuş olduğun ilişkiyi bozabiliyor, sonra toparlanamıyor da. İdareciler de benzer şeyleri yapabiliyor, önlemeye çalıştığımızda size karşı tavır konuluyor, görev dağılımı yapılırken farklılıklar yapılıyor.” (Ç-3)

“İdarecilerden kaynaklı olarak önceden sorun yaşamıştık. Müracaatçı bizden aldığı yanıtı beğenmiyor, bana bunu yapmadılar diye gidip idareciye şikâyet ediyor. Sonra idareci beni çağırıp vatandaşın yanında bizimle tartışmaya giriyordu. Vatandaşın yanında neyin ne olduğunu ne anlatabiliyorsun ne de bir şey diyebiliyorsun. Zor durumda bırakıyordu yani.” (Ç-4)

“Ben 21 yıldır aynı kurumdayım idarecilerden bile eskiyim. Bundan kaynaklı bir ağırlığım var. Çocuk alanıyla ilgili bir soru olduğunda sorular hep bana geliyor. Bundan dolayı benim varlığım onlara hem güven veriyor hem de onların istediği şeylere hayır dediğimde beni istemiyorlar. İstediklerini farklı meslek elemanlarına yaptırmaya çalışıyorlar.” (Ç-10)

Katılımcıların iş stresi hissetmelerine neden olan çalışma iklimi özelliklerinden diğeri ise sorumluluk çatışmalarının yaşanmasıdır. Katılımcılar mesleki sorumluluk sınırlarının net olmaması nedeniyle hem iş yüklerinin artabildiğini hem de çalışanlar arasında iş huzurunun bozulabildiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında da çalışma bulgusu ile benzer şekilde mesleki sorumlulukların net şekilde belirlenmemesi rol çatışmasına neden olduğu belirtilmiştir (Barnes, 1999, s. 216). Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı kuruluşlarda rol ve sorumlulukların belirsizliğinin sorumluluk çatışmaları nedeniyle iş stresine neden olduğu ifade edilmiştir (Borritz ve ark., 2010, s. 969). Sorumluluk sınırlarının uzun süre belli olmaması, sorumlulukların artmasına ve çalışanlar arasında çatışmaya (Blomberg-Kroll ve ark., 2015, s. 2093), meslek elemanının kendisinden ne yapması beklendiğini anlamayarak sorumluluk sınırlarını kaybetmesine (Balloch ve ark., 1998, s. 336) ve mesleki doyumun azalmasına (Savaya ve ark., 2021, s. 330; Su ve ark., 2020, s. 7) neden olabilmektedir.

“Rol karmaşaları daha çok etkiler. Kimin görevinin nerede başlayıp nerede bittiği bilinmiyor. Bu da müracaatçılar için riskli durumlar yaratabiliyor. İlgisiz bir meslek elemanı çocuğun psikolojisi konusunda yargıya varabiliyorlar.” (Ç-2)

“Sosyal hizmet uzmanıyım ama meslek tanımımız olmadığından her işi yapıyoruz. Bizden hane ziyareti yapıp sorunları tespit etmemiz isteniyor. Ama bir yandan da ekonomik destek, suça sürüklenen çocuk gibi vakalarla da çalışmamız isteniyor. Bu durumda rol karmaşası olabiliyor.” (Ç-7)

Katılımcıların küçük bölümü ise çalışanlar arasındaki anlaşmazlıklar nedeniyle iş stresi yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar tüm çalışanların müracaatçıların faydası için özenli ve dikkatli bir çalışma yapmaları gerektiğini ancak bunun yapılmadığı durumlarda çalışanlar arasında anlaşmazlıklar yaşanabildiğini, müracaatçıların ve meslek elemanlarının risklerle karşı karşıya kalabildiklerini ifade etmişlerdir. Meslek elemanları arasında anlaşmazlık, çalışma ortamında güven duygusunun azalmasına ve

risklerin artışına bağlı olarak korku ikliminin güçlenmesine neden olmaktadır. Meslek elemanları mesleki sorumluluklarını yerine getirirken kuruluş çalışanlarından gelebilecek riskleri öngörmeye çalışmakta ve grup çalışmasından uzaklaşarak bireysel olarak güvenli çalışmaya odaklanmaktadır. Alanyazında çalışma bulgusu ile benzer olarak çalışma iklimi ve kültürünü etkileyen en önemli etkenlerden biri olarak meslek elemanları arasındaki güvenli ilişki gösterilmektedir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77). Ayrıca meslek elemanları arasında güvenli bir ilişki olmasının, birbirlerinden süpervizyon alabilmelerine (Caringi ve ark., 2017, s. 191), işe daha ait hissetmelerine (Jones, 2022, s. 76) ve işte yaşanabilecek olumsuz duyguların etkilerinin azalmasına aracılık ettiği belirtilmiştir (Choi, 2011, s. 233). Bu durum hizmetlerin aksamasına ve iş stresinin artmasına neden olarak hem müracaatçıları hem de çalışanların kendilerini olumsuz yönde etkileyerek bumerang etkisi oluşturmaktadır.

“Çalışanların birbirlerinin işine karışması az-çok çalışma kaçma-kaçmama gibi birbirlerini takip etmesi bence sorunlu bir şey. Herkesin işi benimsemesi, iş yapma şekillerinin farklı olması riskleri arttırıyor. Huzuru bozuyor yani çatışmalar çıkıyor meslektaşlar arasında.” (Ç-1)

“Odada tek başıma çalışmıyorum olmam ve arkadaşlarımızın birbirlerine karşı özverili olması, çalışmadaki yaşadığımız sorulukları aşmamızda çok önemli bir etken.” (Ç-5)

Katılımcıların farklı bir bölümü ise aynı işi yapan çalışanların eşit özlük haklarıyla çalışmaması halinde iş barışının bozulabildiğini ve hissedilen iş stresinin artabildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılara göre aynı işi yapan ve birlikte çalışan kişilerin eşit kazanımlar elde etmesi iş barışının devam etmesi adına önem taşımaktadır. Çalışma bulgusuyla uyumlu olarak alanyazında aylık gelirin adil ücret politikasıyla dağıtılmadığında meslek elemanları bu durumu, bir sorun olarak gördükleri ifade edilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30).

“Meslek elemanlarının özlük haklarındaki farklılıklar ve haklara erişimde yaşadığı sorunlar, meslek elemanı olarak değer görememek önemli oranda stres yaratıyor.” (Ç-4)

“Aynı işi yapan farklı kadrolar var, bu da iş barışını aşırı olumsuz etkiliyor. Aynı işi yapıyorum, aynı odada çalışıyorum ama hepimizin çalışma kadrosu farklı. Bu durum hem maaş birliğinin olmamasına hem de iş barışının bozulmasına neden oluyor.” (Ç-5)

Katılımcıların ikisi ise güvenlik riskleri üzerinde çalışma ikliminin herhangi bir etkisinin bulunmadığını düşündüklerini ifade etmiş olmakla birlikte bu durumun nedenleri üzerine herhangi bir açıklama yapmamışlardır.

“Bence bağlantılı değildir. Kurumda herhangi bir sorun yaşamıyoruz.” (Ç-6)

“Bence bağlantılı değildir.” (Ç-8)

Katılımcıların hissettikleri güvenlik riskleri üzerinde sosyal çevre özelliklerinin etkili olduğu gözlenmiştir. Katılımcılar en sık çevrenin sosyo-ekonomik seviyesinin güvenlik risklerini etkilediğini belirtmiştir. Katılımcılara göre sosyo-ekonomik seviyenin düşük olması müracaatçılarla iletişim kurma, anlatılanları özümseme, davranışsal değişim gösterme ihtimalini azaltan bir durum olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca katılımcılar hizmet verdikleri çevrenin sosyo-ekonomik seviyesinin düşük olması durumunda ekonomik destek veya kuruluş bakımı başvurularının artmasına bağlı olarak daha yoğun iş yükü ve iş stresi yaşayacaklarını düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulguları ile doğrudan bağlantılı olmasa da dolaylı olarak toplumun eğitim seviyesi ve sosyo-ekonomik durumunun güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini değiştirdiği belirtilmiştir (Beck, 2019, s. 40). Belirtilen koda uygun olarak risk toplumu kuramında da daha üst sosyo-ekonomik sınıflarda daha az güvenlik riskli ile karşılaştığı belirtilmektedir. Daha üst sosyo-ekonomik sınıftaki bireylerin destek alabileceği kaynakların daha çeşitli olma ve riskli durumları doğru yönetebilmek için bilgi ve becerilerini geliştirmiş olma ihtimalinin daha fazla olması bu durumun nedenidir. Üst sosyo-ekonomik sınıfların güvenlik riskleriyle başa çıkmada etkin yöntemlere sahip olması riskli davranışlarda bulunma ihtimallerini azaltmaktadır. Ayrıca kurama göre üst sosyo-ekonomik sınıflarda sahip olunan maddi gücün risk muafiyetini satın alma özelliği çocuk ve yakınları için daha güvenli bir yaşam ortamı yaratırken, meslek

elemanları açısından da karşılaşılabilecek zorlu ve riskli vakaların sayısını azaltmaktadır.

“Örneğin ekonomik durumları iyi olmadığından çocuklarını veya yaşlılarını kurum bakımına vermek isteyebiliyorlar. Çocuklar mesela mutlaka bir kuruma yerleşiyor ama yaşlılarda böyle değilmiş, sıra olduğundan dolayı uzun süre bekliyorlar, insanlara bekle demek de üzücü ve yorucu bizim açımızdan.” (Ç-1)

“Alt sosyo-ekonomik gruplarda değişim yaratmak hatta sadece anlatmak bile çok zor oluyor. Kavrama ve fikir yürütme konusunda daha sınırlılar gibi düşünüyorum.” (Ç-3)

Katılımcıların görece küçük bölümü ise çevredeki suç oranlarının ve madde kullanımının fazla olması halinde güvenlik risklerinin artacağını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar çevrede suçun ve madde kullanımının yaygın olması halinde çocukların suça sürüklenme ihtimallerinin artacağını, bu nedenle hem vaka yüklerinin artacağını hem de ağır vakalarla daha sık karşılaşılabileceklerini düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusunu destekleyecek şekilde suç oranının yüksek olduğu bir çevrede çalışmak müracaatçıların da riskli davranışlarda bulunma ihtimalinin yüksek olduğuna ve meslek elemanlarının olumsuz yönde etkileneceğine işaret ettiği belirtilmiştir (NIOSH, 2007). Suç olgusu ve madde kullanımı davranışlarının neden-sonuç ilişkisi içinde birbirleriyle ilişkili olduğu (Karaca ve Çifci, 2021, s. 53) da göz önüne alındığında madde kullanımının müracaatçıların riskli davranışlarda bulunma ihtimallerini arttırabildiği belirtilmiştir (Taş ve Karataş, 2023, s. 539; Spencer ve Munch, 2003, s. 538).

“Bazı bölgelerde suç bazılarında madde bağımlılığı oluyor. Bu nedenle sosyo-ekonomik özelliklere göre değişiyor. Risk haritaları yapılıyor ama aynı bölgeler aynı suçlarla devam ediyorlar bir değişme olmuyor.” (Ç-1)

“Suçun durumu ve madde kullanımı çok etkiler. Madde kullanımının yaygın olduğu yerlerde kamu çalışanı olduğumuzda çalışmamıza izin vermiyorlar ve tehditkâr bir tutum sergiliyorlar.” (Ç-2)

Katılımcıların güvenlik risklerini etkilediğini düşündükleri diğer önemli çevre özelliği ise nüfus miktarıdır. Katılımcılar daha az göç alan ve daha az nüfusu olan bölgelerde daha az vaka yükü ile çalıştıklarından dolayı hissettikleri iş stresinin azaldığını; daha az sayıda ağır vakalarla çalıştıklarından güvenlik risklerinin de daha az olduğunu düşündüklerini ifade etmişlerdir. Diğer sosyal hizmet alanlarının aksine sadece çocuk refahı alanındaki katılımcılar, risk toplumu kuramına da uygun olarak daha az sayıda insanın olduğu küçük bir toplumda risk yaratma ihtimali olan insan sayısının daha az olması ve bu kişilerin riskli davranışta bulunduktan sonra anonim kalamamaları nedeniyle bu davranışlarda bulunma ihtimallerinin azaldığı ifade edilmiştir (Beck, 2019, s. 45-46; Webb, 2006, s. 31). Ayrıca çalışma bulgularından farklı olarak alanyazında küçük yerleşim yerlerinde sosyal hizmet uzmanları anonim olmadıkları için (Krings, 2012, s. 26), kendilerinin ve ailelerinin daha fazla risk yaşayabildikleri ifade edilmiştir (Green ve ark., 2010, s. 96). Risk toplumu kuramında riskleri yaratan unsurlar insandır ve insanın yaşadığı toplum modernleşip büyüdükçe kontrol mekanizmasının zayıflamasına bağlı olarak riskler artmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları bu ifadeyle uyumlu olarak risk yaratma potansiyeli olan insan sayısının artışıyla orantılı olarak riskli durumların da artacağını düşünerek daha az nüfuslu bölgelerin daha güvenli olduğunu belirtmişlerdir.

“Çevrenin özellikleri etkiliyor. Burası küçük bir memur şehri olduğundan çalıştığımız çocuk sayısı büyük şehirlere oranla daha az. Dışarıdan çok göç de alan bir olmadığımızdan risk oranları da azalıyor.” (Ç-4)

“Kurum önceden nüfusun yoğun olduğu bir bölgedeydi, çok fazla müracaatçı geliyordu ve çok fazla başvuru oluyordu. O zaman da riskler otomatik olarak artıyordu.” (Ç-6)

“Çevre etkiler. Burada yazın nüfusun artması, çocuk çalıştırma olaylarını arttırabiliyor. Kültürel yapı da çok etkiliyor. Taşra yerlerinde cinsel istismar vakaları artabiliyor.” (Ç-7)

Katılımcılar insan kaynağı eksikliği halinde yaşayabilecekleri riskleri belirtirken en sık vaka yükünün artması ifadesini kullanmışlardır. Katılımcılar meslek elemanı sayısının ihtiyaçları karşılamada yetersiz olması halinde çalışmalarını gereken vaka sayısının ve işlemlerinin artmasına bağlı olarak yoğun iş stresi yaşayabileceklerini, dinlenmek için

izin alabilecek sürenin kısıtlanabileceğini ve yoğun iş stresi altında çalışmaktan dolayı çalışanlar arasındaki iş barışının bozulmasına bağlı olarak güvenlik risklerinin artabileceğini düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile benzer şekilde meslek elemanı sayısının hizmet talebini karşılamada yetersiz olmasının, meslek elemanı başına düşen vaka yükünü arttırdığı belirtilmiştir (Jones, 2022, s. 79; Collins, 2012, s. 27). Ayrıca artan vaka sayısının taleplerine yetişmeye çalışan meslek elemanlarının ise yüksek iş stresi ve tükenmişlik yaşadıkları belirtilmiştir (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126).

“Sayımız yeterli, hatta farklı illere oranladığımız zaman oldukça iyi durumdayız. Yetersiz olsaydı vaka yükü artacağından iş stresi olurdu.” (Ç-3)

“Şu an kişi başı ortalama 20 dosyamız var. Bunun çeyreği kadar olması daha iyi olur. Çünkü gözden kaçan şeyler olabiliyor, zaman yetmediği için yetişilemeyebiliyor. Bizim için değil ama müracaatçıların iyilik durumu için personel sayısı artmalı. Biz bir şekilde işleri yürütebiliyoruz ama müracaatçı açısından daha riskli çünkü küçük detaylar kaçırılabilir. İş yetiştirme baskısı yüzünden hızlı yapmamız gerekiyor. İzne çıkmadan önce izin süresinde yapmamız gereken her şeyi yetiştirmeye çalışıyorum. Bir aylık işi iki haftada yapmam gerekiyor çünkü izinden döndüğümde bunlar yine benim işlerim olarak beni bekliyor olacak.” (Ç-8)

İnsan kaynağının eksikliği halinde katılımcıların yaşanabileceğini düşündükleri diğer risk unsuru ise hizmet kalitesinde azalmadır. Katılımcılar hizmet kalitesinin iki şekilde azalabileceğini belirtmişlerdir. Çalışan sayısının yeterli ama vasıfsız olması halinde veya çalışan sayısının yetersiz ama vasıflı olmaları halinde verilen hizmet kalitesi azalabilmektedir. Her iki durumda da müracaatçılarla yapılan görüşme süresinin kısalığı veya detaylı çalışma becerisinin eksikliği nedenleriyle yaşanan hizmet kalitesinde düşüş müracaatçıların iyilik hallerini olumsuz yönde etkileyebildiği gibi meslek elemanlarının da sağlıklı çalışma yapmasını zorlaştırmakta, müracaatçıların daha büyük sorunlarla karşılaşma ihtimallerini arttırabilmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının uzun vadede çalışması gereken karmaşık vaka sayılarını ve yüklerini arttırabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgusuyla paralel olarak meslek elemanı sayısının yetersiz olduğu durumlarda müracaatçıların hizmet taleplerini karşılamaya çalışan meslek elemanlarının mesleki ilkelere uygun şekilde çalışmadığı ve bu nedenle etik çatışmalar yaşayabildiği

belirtilmiştir (Cassie ve Crank, 2018, s. 421). Ayrıca yaşanan vaka yükü fazlalığı nedeniyle acil durumdaki müracaatçılara zamanında müdahale edememe düşüncesiyle meslek elemanlarının hissettikleri stres artmaktadır (Collins, 2012, s. 27). İnsan kaynağının hizmet talebini karşılamada yetersiz kalması, risk toplumu kuramında belirtilen korku kültürünün gelişmesine neden olmaktadır. Korku kültürü ortamdaki risklerin yoğunluğu ve potansiyel sonuçlarının ciddiyetine bağlı olarak gelişmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının yetersiz personel ile çalışmasına karar veren yönetim birimlerinin yarattığı riskler yayılarak hem kendilerini, hem sosyal hizmet uzmanlarını hem de müracaatçıları olumsuz yönde etkilemektedir. Müracaatçı taleplerini karşılamak için fazla vaka yüküyle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları için ayıracağı zamanın azalması detayların gözden kaçırılması, müracaatçının kendisiyle ilgilenilmediğini düşünmesi ve raporlama yapmaya ayrılan zamanın azalması gibi riskleri barındırmaktadır. Bu durum verilen hizmet kalitesinin azalmasına bağlı olarak çocuk müracaatçıların hayatlarını tehlike altına alan risklerle karşılaşmalarına ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki sorumluluklarını uygun şekilde yerine getirmedikleri için yasal zorluklarla karşılaşmalarına neden olduğundan korku ve stres yaşamalarına neden olmaktadır.

“Önceden sadece sosyal hizmet uzmanları vakalarla çalışıyordu, sonra diğer meslek elemanları da aynı işi yapmaya başladı. Önceden sayı az olmasına rağmen çok nitelikli iş yapıyordu ama şimdi nitelik düştü, müracaatçı için hizmetin kalitesi daha düşük. Bu da riskli durumlar yaratıyor. Mesela sadece ekonomik destek veriliyor, sorunları çözülmediğinden daha büyük sorunlar çıkıyor, ilk başta doğru müdahale yapılmadığından daha karmaşık hale dönüyor.” (Ç-2)

“Personel yeterli. Ama yetersiz olsaydı mesela tek çalışsaydım belki gözden kaçırabileceğim veya yetişemeyeceğim çocuklar olabilirdi bu da risk oluşturunurdu.” (Ç-4)

Bir katılımcı ise insan kaynağı eksikliği halinde vaka yükünü karşılayabilmek adına meslek elemanlarının ev incelemelerine yalnız gidebildiklerini belirtmiştir. Bu durum izole ve potansiyel risklerin olduğu bölgelerde meslek elemanlarının yalnız kalmalarına ve güvenlik risklerine daha açık şekilde çalışmalarına neden olabilmektedir. İnsan kaynağı eksikliğinin sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları riskleri belirlemede

diğer bir etkisi, mesleki çalışma usulüne karar vermede kısıtlılık yaşamalarıdır. Risk toplumuna göre bireyler seçenekler arasında en güvenli olanı tercih etmektedirler. Ancak çalışan meslek elemanı sayısının az olması nedeniyle, ev incelemelerinde güvenliği arttırmak için iki kişi gitmek isteyen meslek elemanları tek kişi gitmek zorunda kalmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı hem çalışma şeklini belirlemede özgürce karar veremediğinden hem de riskli bir tercih yapmak zorunda kaldığından korku hissetmektedir.

“Hayır hiç yeterli değil. Ev incelemesinde bile tek başınasınız. Yetişmek çok zor, çok stresli. Bu nedenle riskleri önemli oranda artırıyor.” (Ç-1)

Katılımcıların maddi imkânların belirlediği risklere ilişkin yanıtları incelendiğinde en sık fiziksel ortamın sağlıklı olmaması ifadesini kullandıkları görülmektedir. Katılımcılara göre görev yaptıkları iş yerinin uygun iklimlendirme araçlarına sahip olmaması, çalışan ve müracaatçı sayısına uygun büyüklükte olmaması ve güvenlik görevlilerine ulaşımın sınırlı olması durumunda hissettikleri iş stresi ve güvenlik riskleri artabilmektedir. Çocuk refahı alanında hizmet veren sosyal hizmet uzmanları, çocukların yaşadıkları ihmal ve istismara varabilen olumsuz durumlardan çocukları korumayı, bu durumların çocuklar üzerindeki etkilerini azaltmayı ve yaşamlarına sağlıklı şekilde devam etmelerini hedeflemektedirler. Bu amaçla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç duyduğu en önemli maddi unsurlar; mesleki görüşmenin yapılacağı çocuk için uygun bir görüşme odası ve yapılan görüşmenin kayda alınarak resmi süreçlerinin yürütüldüğü bilgisayar gibi ofis gereçleridir. Bu maddi imkânlara ulaşamaması öncelikle çocuk müracaatçının mesleki çalışma sürecinde fiziksel, ruhsal ve duygusal anlamda farklı risklerle karşılaşmasına neden olmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları bu imkânlara sahip olmadıkları için mesleki değersizlik hissedebilmekte ve mesleki çalışmayı uygun şekilde yapamama nedeniyle stres yaşamaktadırlar. Çalışma bulgusu ile benzer olarak alanyazında, teknolojik cihaz ve sarf malzemelerinin eksik olması veya uygun şekilde çalışmaması meslek elemanlarının çalışmalarını zorlaştırdığı belirtilmiştir (BASW, 2013, s. 13). Ayrıca gerekli maddi imkânların bulunmadığı alanların stresli ve sağlıklı bir çalışma ortamı olarak değerlendirildiği gözlenmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Dlamini ve Sewpaul, 2015, s. 478; Alpaslan ve Schenck, 2012, s. 407; Karataş ve ark., 2002, s. 72-73). Risk

toplumu kuramında maddi imkânların risk muafiyetini satın almasıyla uyumlu olan bu kodda, mesleki çalışmada ihtiyaç duyulan temel maddi unsurlara erişememe nedeniyle hem meslek elemanlarının hem de müracaatçıların güvende olma hissini azaldığına vurgu yapılmaktadır.

“Her anlamda yetersiz, yağmur yağdığında her yerinden su alıyor, çatısı sağlam değil, ısınmıyor, kışın falan zor oluyor.” (Ç-1)

“Gündüzlü hizmet veren ve müracaatçının giriş çıkış yaptığı yerlerde sağlıklı bir güvenlik kontrolü ve yönlendirme yok. Kişi rahatlıkla elinde silahla gelerek birilerini yaralayabilir.” (Ç-2)

“Sıcak bir iklimde yaşıyoruz ama kurumda klima olmaması çok büyük sorun, içeride durulmuyor.” (Ç-7)

Katılımcıların bir bölümü ise fiziksel ortam koşullarından ayrı olarak görüşme odası eksikliği ifadesini kullanmıştır. Katılımcılara göre çalışmakta oldukları iş yerinde mesleki çalışma yapabilmelerine imkân tanıyan bir görüşme odasının bulunmaması, müracaatçının tedirginlik hissetmesine, gizliliği sağlamanın zorlaşmasına ve hizmetlerin aksamasına neden olabilmektedir. Alanyazında çalışma bulgusuyla dolaylı olarak benzer sonuçlara erişilmiş bir çalışmaya rastlanmıştır. Buna göre sosyal hizmet uzmanları mesleki çalışmalarını yapmak üzere kendilerine ait bir odanın olması halinde iş stresinin azalabileceğini belirtmişlerdir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30).

“Yeni bir bina ancak görüşme odamız yok. Bu nedenle görüşmelerimizi odada yapmamız gerekebiliyor. Bu durumda oda arkadaşımız dışarı çıkabiliyor, müracaatçı kendisini rahat hissetmiyor çünkü. Bir görüşme odamız olsaydı müracaatçı da gizliliğe önem verdiğimizi anlardı.” (Ç-4)

Katılımcıların diğer bölümü ise maddi imkânların eksikliğini yeterli ofis malzemelerine erişememe ifadesiyle açıklamıştır. Katılımcılara göre mesleki raporlarını yazdıkları bilgisayarların eksik ve eski olması hem hizmetlerin aksamasına hem de yapılan işlemlerin güvenli şekilde saklanamamasına neden olabilmektedir. Bu durum katılımcılar açısından iş stresini arttırabilen bir durum olarak değerlendirilmiştir. Çalışma bulgusu ile benzer olarak alanyazında, teknolojik cihazların ve sarf

malzemelerinin eksik olması veya uygun şekilde çalışmaması meslek elemanlarının daha zor şartlar altında çalışmasına neden olduğu belirtilmiştir (BASW, 2013, s. 13).

“Elektrik sistemi ve bilgisayarlar çok eski, her şeyi yedeklememiz gerekiyor kaybolmasın diye.” (Ç-1)

“Eksik olsaydı mesela bilgisayar sayısı eksik olsaydı aynı bilgisayarı birkaç kişi kullanmamız gerekeceğinden raporu yazarken acele etmemiz gerektirir. Bu benim için bir baskı olurdu aynı zamanda müracaatçı için de risk, detaylar kaçabilirdi. Mesela müracaatçının ekonomik destek süresi bitiyordur ama biz kesme işlemini yetiştirememişizdir, bu parayı harcamıştır. O zaman tepkisi yine bize olacaktır. (Ç-8)

Çocuk refahı alanındaki katılımcılara göre aylık kazancın riskleri tolere etme durumu incelendiğinde, katılımcıların tamamına yakını daha fazla gelirin daha yüksek risklerle çalışmanın kabul edilebilirliğini arttırdığını ifade etmiştir. Katılımcılara göre çocuk refahı alanının barındırdığı riskler nedeniyle hem yıpranma payı olarak hem de fazla sorumluluğun karşılığı olarak daha yüksek aylık gelirleri olması halinde vermiş oldukları emeğin karşılığını aldıklarını ve teşvik edildiklerini düşünerek hissettikleri iş stresinin azabileceğini düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusuyla benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının harcamış oldukları emek doğrultusunda hak ettiklerini düşündükleri miktardan az veya yetersiz maaş aldıklarında tükenmişlik yaşadıkları (Su ve ark., 2020, s. 7), yeterli gelirin motivasyon ve işe devamlılığı arttırarak müracaatçıların da aldığı hizmet kalitesini arttırabildiği (Schweitzer, ve ark., 2013, s. 156), yetersiz maaşın sosyal hizmet uzmanlarında bir sorun olarak değerlendirildiği belirtilmiştir (Çüm ve Köroğlu, 2021, s. 178). Değer verme insana has bir özellik olduğundan insanın olmadığı bir ortamda değerden söz edilemez. Sosyal hizmet uzmanları mesleki anlamda değer görme şekillerinden biri olarak çalışmalarından dolayı kazandıkları aylık gelirlerini görmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları alanda risk altında çalışmanın yarattığı zorlukların karşılığı olarak yönetim birimlerinin kendilerine verdiği değeri hissetmek için daha iyi bir aylık geliri etkili görmektedirler. Ayrıca risk toplumu kuramında daha üst sosyo-ekonomik sınıfların daha az güvenlik riski ile karşılaştığı belirtilmektedir. Aylık gelirin daha yüksek olması sosyal hizmet uzmanlarının iş yerindeki risklerini değiştirmese de özel yaşamlarında

karşılaşabilecekleri riskleri azaltmakta ve stres yaratan unsurlardan uzaklaşmalarını sağlamaktadır.

“Sorumluluk alındıkça maaş artmalı, sonuçta biz de çocukla ilgili karar veriyoruz. Soruşturma geçirme ihtimalimiz var. Vasıfsız bir kişiyle aynı maaşı almak çok değersiz hissettiriyor.” (Ç-3)

“Şu an bizden bekledikleri iş çok fazla ama hem yetkimiz yok hem de ekonomik karşılığı yok, hayrına çalışıyormuşum gibi hissediyorum. Bir vakıfta gönüllü çalışıyormuşum gibi oluyor, yeme-içme-kalma bedelim karşılanıyor gibi.” (Ç-8)

“Memurlarda riskli iş yapıyorlarsa huzur payı gibi ekstra ödenekleri vardır ama bizde yok. Bizim işimiz riskli ama ekonomik karşılığını alıyorum dediğimde tolere edilebilir. Biz sosyal yardım yaptığımız müracaatçıların bir tık üstündeyiz zaten.” (Ç-10)

Bir katılımcı ise daha fazla aylık kazanç için daha fazla güvenlik riskiyle çalışmanın kabul edilebilir olmadığını, güvenli bir çalışma ortamının gelirden daha önemli olduğunu belirtmiştir. Belirtilen kod, risk toplumu kuramındaki “mutlak güvenlik” ütopyasına erişme ve seçenekler arasında en güvenli olanın tercih etme ifadeleri ile paralellik göstermektedir. Katılımcılar her ne kadar maddi kaynaklarla risk muafiyetini satın alabilecek olsalar da, buldukları ortamın risksiz olması ve maddi gelirle risk muafiyetini satın alma ihtiyaçlarının olmamasını daha tercih edilebilir bulmaktadırlar.

“Yok sağlamaz. Bence daha az gelir olup daha sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmayı yeğlerim kesinlikle.” (Ç-1)

Farklı bir katılımcı ise yapmış oldukları işin karşılığında almış oldukları maddi gelirin karşılaştığı güvenlik riskleri ile bağlantılı olmadığını belirterek işi severek yapmanın risklerle çalışmayı kabul edilebilir kılmada daha önemli olduğunu ifade etmiştir. Katılımcının güvenlik risklerini iş odaklı olarak düşündüğü, sosyal yaşamlarındaki riskleri değerlendirmede ve maddi gelirin iş ortamındaki riskleri değiştirmede düşünerek bu kodu kullandığı düşünülmektedir. Bu nedenle risk toplumu kuramı ile bağlantısı kurulamamaktadır.

“Gelirin etkisi olmaz. Severe bu alanı seçtiğimden riskler ve gelirin bir bağlantısı yok bence.” (Ç-7)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların tamamı yaşamış oldukları riskli durumları yönetim birimine rapor ettiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar çoğunlukla sözlü olarak raporlama yaptıklarını belirtmiş olmakla birlikte bazı katılımcıların yazılı olarak raporlama yaptıkları gözlenmiştir. Katılımcılar yönetim biriminin yaklaşımı doğrultusunda raporlama yapabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının hangi riskli durumların raporlanması gerektiği konusunda kararsızlık yaşayabildikleri görülmektedir (Macdonald ve Sirotich, 2001; Nho ve Choi, 2009, s. 40; Respass ve Payne, 2008, s. 138). Yine çalışma bulgularından farklı olarak alanyazındaki bazı araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının sadece yönetim birimleri tarafından riskli durumlara ilişkin bir çalışılacağını düşündüklerinde raporlama yaptıkları belirtilmiştir (Johannes ve Pillay, 2020, s. 11; Norris ve Kedward, 1990).

“Yazılı olarak rapor ettiğimiz bir durum olmadı, sözel olarak müdüre olanları anlatabiliyorsun. Ama o da yöneticiye göre değişiyor eğer ilgileneneğini ve çözüm bulacağını düşünürsek söylüyoruz, anlamayacağını veya ilgilenmeyeceğini düşünürsem söylemiyorum.” (Ç-1)

“Biz her şeyi rapor altına alıyoruz. Aksi bir durum olduğunda hemen tutanaklaştırıyoruz. İdarecimiz de imzalıyor bilgisi olduğuna dair. Şu an bir sorun yaşamıyoruz.” (Ç-4)

“Sözlü olarak sorunları söylüyorum. Yöneticim genelde benim yanımda oluyor, sakinleştiriyor, sonrasında müracaatçı müdürün kim onunla görüşeceğim dediğinde, yöneticimiz de o konuda destek oluyor.” (Ç-5)

Katılımcıların riskleri rapor etmeleri halinde tekrar güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalinin değişmesi konusundaki görüşleri değerlendirildiğinde yarısının risklerin azalabileceğini düşündüğü gözlenmiştir. Katılımcılar yönetim biriminin çalışanların sorunlarına yönelik ilgili olmaları halinde, yapmış oldukları raporlama neticesinde imkânlar dâhilinde önleyici çalışmaların yapılabileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca bir katılımcı yapmış oldukları raporlamalar sonucunda soruşturma gibi hukuki işlemlerin

başlatılması durumunda hem müracaatçıların hem de çalışanların güvenlik riski oluşturmamak adına daha temkinli çalışabildiklerini belirtmiştir. Risk toplumu kuramında risklerin üreticisinin insanlar olduğu, her insanın ürettiği riskin farklılaştığı ve alınan güvenlik önlemlerinin sadece ilgili riskleri azaltmada etkili olduğu, riskleri tamamen ortadan kaldırmadığı belirtilmektedir. Bu nedenle belirtilen kodun risk toplumu kuramıyla uyumlu olduğu düşünülmektedir. Çünkü raporlama yapmak bireylerin aldığı ve yasal olarak süreçleri belirlenmiş olan bir güvenlik tedbiridir. Yapılan raporlamalar sonucunda güvenlik önlemleri geliştirilmekte ve daha güvenli bir çalışma ortamı yaratılabilmektedir. Ayrıca yaşanabilecek adli ve hukuki süreçlerin hem müracaatçıları hem sosyal hizmet uzmanlarını hem de kuruluşları koruması açısından bu yöntemin etkili olduğu düşünülmektedir. Yapılan raporlamaları dikkate alma veya gereğini yapma ise yönetim birimlerinin kararındadır. Risk toplumu kuramında yöneticilerin aldıkları kararların toplumun diğer kesimlerini de etkilediği yönündeki görüş ile bağlantılı olan bu durumda, yönetimin raporları dikkate almaması veya gereğini yapmaması ise hem kendileri hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanları için güvenlik risklerini arttırarak korku ikliminin güçlenmesine neden olmaktadır.

“Mesela ben olmadan müracaatçıyı odama almamalarını istedim veya görüşme odası kurulmasını istedim her ikisi de yapıldı.” (Ç-3)

“Evet azaltır. Her konuda olmasa da imkânlar dâhilinde. Mesela çocuk alma vakasına tek başıma gidersem sorun olabileceğini ve tek gitmek istemediğimi söyledim. Olumlu sonuçlandı.” (Ç-8)

“Azaltıyor tabii ki. Süreç takip ediliyor, soruşturma açılıyor, hem çalışan hem müracaatçı daha dikkatli oluyor. Olumlu bir katkı sağlıyor.” (Ç-10)

Katılımcıların diğer yarısı ise riskleri rapor etmeleri halinde tekrar güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimallerinin değişmeyeceğini düşünmektedirler. Katılımcılar yönetim biriminin çalışanların sorunlarıyla ilgilenmemesi ve destek olmaması halinde risklerin değişmeyeceğini düşünmektedirler. Ayrıca katılımcılar her vakanın kendine özel olması nedeniyle önlemlerin genel geçer olmaması ve raporlama sonucunda müracaatçılara bir yaptırım uygulanmaması nedenleriyle de risklere karşı önlem alınamayacağını düşünmektedirler. Risk toplumu kuramıyla paralel olan koddaki, her bireyin ve her

bağlamın üretebileceği risklerin farklı olması nedeniyle alınan önlemlerin belirli riskleri önleyebildiğine ve her zaman geçerli olmayabileceğine dikkat çekilmektedir. Yönetim biriminin riskleri azaltmak adına çabada bulunmayı tercih etmesi kuşkusuz “mutlak güvenlik” ütopyasına yaklaştıran yani risklerin makul seviyede tutulması için faydalı ve gerekli bir çabadır. Ancak risk toplumu kuramında belirtildiği üzere risklerin tamamen ortadan kaldırılması ve mutlak güvenliği sağlanması ütopya olduğundan güvenlik riskleri varlıklarını sürdürmeye devam etmektedirler.

“Yok değiştirmez, umursamıyorlar. Müracaatçı bize saldırıya bile tebrik etmedikleri kalıyor. Bir faydası olmadı 5 yıl boyunca dava süreci devam etti. Hiç korunmadık, arkamızda durmadılar ve kollanmadık.” (Ç-2)

“Yok değişmez. Çünkü her vaka kendine özel. Bir de bizim tuttuğumuz tutanakların karşı tarafta bir bağlayıcılığı yok, onun için bir şey ifade etmiyor, yaptırımı yok çünkü.” (Ç-4)

Katılımcılar görev yapmakta oldukları sosyal hizmet kuruluşlarında risklerin önlenmesi için kuruluşlar tarafından çeşitli önlemlerin alındığını belirtmişlerdir. Katılımcılar en sık güvenlik kamerası kavramını kullanarak tedbir alındığını ifade ederken bazı katılımcılar ise güvenlik kameralarının önlem amaçlı değil çalışanların takibi amacıyla olduğunu ifade etmişlerdir. Güvenlik kameralarının riskleri azaltma yerine çalışanları takip etme amacıyla kullanılması katılımcıların iş stresini azaltmadığı gibi arttırmasına neden olduğu düşünülmektedir. Risk toplumu kuramında teknolojik gelişmelerin insanlığa fayda sağlamak üzere kullanıldığında riskleri azaltmaya yardımcı olduğu belirtilmektedir. Her ne kadar teknolojik ilerlemelerin küresel ısınma gibi olumsuz çıktıları bulunsada sosyal hizmet alanındaki güvenliği sağlamak üzere kullanılan teknolojik gelişmelerin böyle bir etkisi bulunmamaktadır. Bu teknolojik önlemlerin çalışanlar üzerinde de herhangi bir olumsuz etkisi bulunmamakta, tarafsız ve hesap verebilir çalışmayı kolaylaştırmaktadır. Ancak bu araçların çalışanların faydası yerine takip etme ve denetleme gibi farklı amaçlarla kullanılması halinde güvenlik risklerini arttırdığı görülmektedir. Risk toplumu kuramında nükleer enerjinin insanlığın faydasına kullanılabilmesi gibi kötü amaçlarla tamamen insanlığın yok edilmesine de neden olabileceği belirtilmektedir. Bu örnek, katılımcılar tarafından belirtilen durumun risk toplumu kuramında karşılığı olduğu göstermektedir.

“Hayır, sadece kamera var. O da personelin güvenliği için değil takip edilmesi için kullanılıyor. Girişte kapıda düzgün bir güvenlik bile yok danışma gibi iş yapıyor. Kapılarda X-ray cihazı bile yok, şu anda mutlaka olması gereken bir şey. İnsanlar yanlarında kesici delici aletlerle silahlarla giremezler bu kurumlara. Üst arama da yasal değil o zaman yapılması gereken bu kapılar. Ama bu kapıların fiyatlarının personel değerinden daha yüksek görüyorlar. Personel kaybedilse bile o kapılar daha değerli görülüyor ondan konulmuyor diye düşünüyorum.” (Ç-2)

“Sadece güvenlik kamerası var. Onlar da standart olarak olması gerektiğinden. Ekstra başka yok.” (Ç-6)

Katılımcıların yarısı ise kuruluşlarda risklerin azaltılması amacıyla güvenlik elemanlarının bulunduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar güvenlik personelinin bulunmasına rağmen riskli durumların oluşması halinde güvenliği sağlayabilecek sayı ve yeterlilikte güvenlik elemanının bulunmadığını düşünmektedirler. Alanyazın tarandığında farklı ülkelerde farklı tedbirlerin kullanıldığı, bunların bir bölümünün çalışma bulgusu ile benzer, diğer bölümünün ise farklı olduğu belirlenmiştir. Buna göre alanyazında telefon ve alarm sistemlerinin (Gönül, 2018, s. 67), konum takip cihazının (Burry, 2003, s. 148-149), güvenlik elemanlarının (Taş ve Karataş, 2023, s. 539) ve panik butonunun güvenlik risklerinin azaltılması amacıyla kullanılabileceği belirtilmiştir (Perkins ve ark., 2017, s. 14).

“Girişte kapıda düzgün bir güvenlik bile yok danışma gibi iş yapıyor.” (Ç-2)

“Güvenlik görevlimiz var ama açıkçası çok etkili olacağını sanmıyorum riskli bir durum yaşanırsa.” (Ç-9)

Katılımcıların bir bölümü ise sadece kuruluş içinde değil kuruluş dışında da çalışmalar gerektiğini, kuruluş dışındaki bu ortamlarda güvenliklerinin sağlanması için çiftler halinde incelemeye gidebildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar kuruluşlarındaki personel sayısına göre bir meslektaşıyla veya bir şoför ile inceleme yapılacak evlere gidebilmenin önemli bir tedbir olduğunu düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile benzer olarak ev gibi kuruluş dışındaki çalışma ortamlarında çeşitli risklerle karşılaşılabilirdi için (Burry, 2003, s. 145), kuruluş dışındaki mesleki çalışmaların tek

başına değil, çift olarak yapılması önerilmiştir (NASW, 2013, s. 19). Risk toplumu kuramına göre seçenekler arasında en güvenli olan seçenek tercih edilebilir. Katılımcılar güvenlik önlemlerinin görece daha az olduğu ve çalışma süreçlerini tarafsız olarak yazılı hale getiren güvenlik unsurlarının olmadığı kuruluş dışındaki ortamlarda çalışırken hem kayıt altında olmama hem de risk durumunda yalnız olmanın yarattığı korku ikliminde çalışmayı tehlikeli bir seçenek olarak görmektedirler. Bu nedenle daha güvenli bir çalışma seçeneği oluşturmak için çiftler halinde incelemeyi tercih edebilmektedirler. Bu noktada kuruluş yönetimlerinin çiftler halinde kuruluş dışına gitmeyi standartlaştırmak için personeli yeterli sayıya çıkarma ve çiftler halinde hane ziyaretlerini uygun bulma yönünde karar vermeyi seçmesi önemlidir. Aksi durumda kuruluş yönetimleri kararlarının yaratmış olduğu risklerin yayılarak bu kararın sonuçlarının sosyal hizmet uzmanlarını etkileme olasılığı ortaya çıkmaktadır.

“Riskli bir durum gördüğümüzde bir kadın ve bir erkek olarak çiftler halinde incelemeye çıkıyoruz. Ya da ev ziyareti sürecinde risk oluşmaya başladı, müracaatçı yakını sinirlenmeye başladığında şoför arkadaşlara mesaj atıyoruz ve onlar da sürece dâhil oluyorlar. Bu çok etik değil ancak o anki güvenliği sağlamamız için gerekli bir durum.” (Ç-4)

“İncelemeye çiftler halinde çıkılıyor. Ama çiftler halinde çıkmanın da dezavantajlı durumları olabiliyor. Çok riskli durumlar sezersek ev incelemesine girerken şoförü de istiyoruz veya araba çalışsın kapı açık kalsın diyebiliyoruz. Gittiğimiz evde tek olursak ve tek kadın varsa kanun beyanı esas olduğundan iftiraya maruz kalabiliyorsun. Bunu yaşayan uzmanlar var.” (Ç-10)

İki katılımcı ise görev yapmakta oldukları kuruluşlar tarafından alınan herhangi bir güvenlik önlemi olmadığını ifade ederek duruma ilişkin bilgi vermemiştir.

“Maalesef hiçbir güvenlik önlemi yok. En büyük sorun ise hane ziyaretine tek çıkmamız. Evde neyle karşılaşacağımızı bilmiyoruz. Can güvenliği riskimiz var bu yüzden.” (Ç-7)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların alandaki riskler nedeniyle kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duyma durumları incelendiğinde tamamına yakınının kolluk kuvvetlerinden destek aldığı gözlenmektedir. Katılımcılar psikiyatri hastalarıyla görüşmelerde ve çocuk

teslimlerinde çeşitli şiddet türlerine maruz kalabildiklerini ve işlerini yapmalarına izin verilmediğini belirtmişlerdir. Katılımcılar belirttikleri zorlu mesleki çalışmalardan önce kolluk kuvvetlerinden destek talep ettiklerini, yaptırım gücü sayesinde müracaatçıların mesleki görüşmeyi veya çocuk teslimini kabullenebildiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca katılımcılar yasal zorlama gerektiren bu ciddi vakalarda saldırı durumunun oluşabildiğini, kolluk kuvvetlerinin bu durumlarda araya girerek oluşan şiddet halini sonlandırabildiğini belirtmişlerdir. Çocuk refahı alanındaki katılımcıların alınan çeşitli güvenlik önlemlerine rağmen kolluk kuvveti ihtiyacının olması, kuruluş dışında artan ve belirsizleşen güvenlik risklerinin fazlalığı ile ilgilidir. Katılımcılar kuruluş içinde çeşitli güvenlik önlemleri olduğundan kolluk kuvvetlerinden destek almaya ihtiyaç duymamaktadır. Alanyazında kuruluş dışında çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının kolluk kuvvetine ihtiyaç duyduğu belirtilmiştir. Buna göre tehlikeli alanlarda veya kişilerle kuruluş haricindeki bir yerde mesleki çalışma yapmak gerekiyorsa, kolluk desteği almak güvenlik risklerinin azaltılmasında etkili bulunmuştur (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Benzer şekilde yasal zorunluluklar nedeniyle mesleki çalışma yapılması gereken durumlarda da güvenli çalışma ortamını sağlamak için kolluk desteğinden yararlanmaya yönelik politikaların etkili olabileceği belirtilmiştir (NASW, 2013, s. 8). Risk toplumu kuramında risklerin insanlara ve bağlamlara göre değiştiği ve bunları öngörmenin her zaman mümkün olmadığı belirtilmektedir. Bu görüş ile bağlantılı olarak kuruluş dışındaki alanların barındırdığı risklerin farklılaşması ve öngörülebilirliğinin azalması, ek güvenlik tedbirlerine ihtiyacı doğurmaktadır.

“Çocuk almaya gittiğimizde ihtiyacım oluyor. Ailenin tepki göstereceğini biliyorsak polis-jandarmaya yazıyoruz geliyorlar. Bir de çocuğu polisin alması ile bizim almamız da farklı oluyor. Biz alıyorsak en büyük risk oluyor bizim için. Hatta polis bile olsa polis sosyal hizmetlere yönlendiriyor. Bize geldiklerinde biz zaten onlara bilgi vermiyoruz sonrasında da bize tepki gösteriyorlar. Kolluktan korktukları için bir tepki gösteremiyorlar gelip bize patlıyorlar.” (Ç-1)

“Çocuk teslimlerini hep jandarma veya polis eşliğinde yapıyoruz. Onlar çocuğa dokunmuyor ama senin güvenliğini sağlamaya çalışıyor. Ama biz yaka paça çalışıyoruz çocuğu alırken, üstü başı yırtılan meslektaşlarımız var.” (Ç-10)

Katılımcıların ikisinin ise çocuk refahı alanında çalıştıkları sürelerde kolluk kuvvetlerinden destek almadıkları görülmüştür. Bu katılımcılardan birisi daha önce psikiyatrik hastalarla görüşme veya çocuk teslimi gibi riskli vakalarla çalışmaması nedeniyle kolluk desteği almadığını ifade ederken diğer katılımcı kolluk kuvvetlerinin görevlerini yerine getirmemesi nedeniyle destek talep etmediğini belirtmiştir.

“Hayır. Ama bazı kolluklar da personeli korumaktansa onları suçlayabiliyorlar.” (Ç-2)

“Hayır, gerekmedi, çocuk teslim alımı yapmadığımdan gerekmedi. Ama elbet ilerde başıma gelir.” (Ç-9)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların görev yaptıkları kuruluşlar veya meslek elemanları nedeniyle işten uzaklaşma durumları değerlendirildiğinde yarısından fazlasının işten uzaklaşmayı hiç düşünmedikleri öğrenilmiştir. Katılımcılar alan değiştirmeyi düşünmeme durumuna ilişkin genel olarak ek bir bilgi vermezken bir katılımcı alanda deneyimli ve yeterli olma nedeniyle alan değiştirme dolayısıyla yeniden bir uyum çabasına girmek istemediğini ifade etmiştir.

“Hayır, hiç olmadı.” (Ç-6)

“Hayır düşünmedim. Bir dönem memleketime gitmeyi düşündüm ama ailevi nedenlerle. Burada çok deneyimliyim, gittiğim yerde ise çömez olacağım. Kendini ispatlamak da önemli bir süreyi alıyor.” (Ç-10)

Katılımcıların küçük bölümü ise işten uzaklaşmayı düşündüğünü ancak bunu gerçekleştirmediğini belirtmiştir. Katılımcılar yöneticinin alana ilişkin yeterliliğinin olmaması ve mesleki karar vermelerinde özgürlük tanımaması nedeniyle ve meslek elemanlarıyla olumsuz bir ilişkinin olması nedeniyle alan değiştirmeyi düşündükleri gözlenmiştir. Alanyazında da yönetici ile sorun yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla stres yaşamalarına bağlı olarak daha fazla sağlık sorunu yaşadıkları ve işten fiziksel ve duygusal olarak uzaklaşmayı daha fazla istedikleri belirtilmiştir (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Kuruluş yöneticisi nedeniyle çalışma yerini değiştirme isteği, risk toplumu kuramında belirtilen risk üreten unsurlar olarak insanlardan uzaklaşarak

risklerin değişeceği dūřuncesi ile bağlantılıdır. Katılımcılar alışma bağlamalarını değiştirerek risklerin artması ihtimalini göze alarak, risklerin azalması olasılığını denemeyi tercih edebilmektedirler.

“Tabii dūřundüm. Yönetimin tutumu nedeniyle, uygun olmayan kişilerin bizim kurum yönetimimizde olmasından dolayı sorun yaşıyoruz. Alana çıkıp vakayla bile çalışmış bir kiři bile değiller ama sizin yaptığınız, yıllarınızı verdiğiniz iři eleştirebiliyorlar veya sizin verimli bir personel olmadığınızna kanaat getirebiliyor.” (-2)

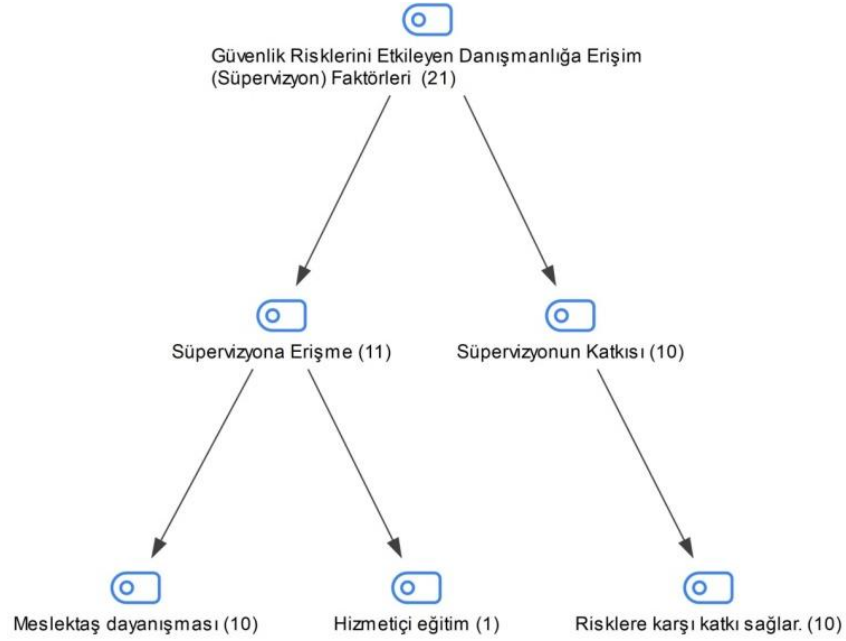
“Dūřündüğüm oldu ara ara. Bir sıkıntı yařıyorum mesela çalıřma arkadařlarıyla veya yöneticiyle veya herhangi bir dosyayla ilgili, birden bir sinirlenme oluyor. O dnemelerde dūřünüyorum.” (-5)

Bir katılımcı ise meslektaşlar arasındaki olumsuz ilişkiden doğan iř stresinin azalması için yıllık izin alarak bir süreliğine alandan uzaklaşabildiğini belirtmiştir. İlgili katılımcının kalıcı bir alan değişikliği yapmak yerine, süreli olarak alandan uzaklaşarak iře devamlılığını sağlayabildiği dūřnlmektedir.

“Tabii oldu. Kurum içinde herkes aynı işi yapmadığından birbirlerinin işlerine müdahil olma gereği hissediyor, o şöyle çalışıyor bu böyle çalışıyor diye birbirlerine karışıyorlar. Bu nedenle uzaklaşmak isteyebiliyorum bu karmaşadan. İzin alırken bazen tükenme nedeniyle olabiliyor, biraz uzaklaşmak için. Tanıdığım tüm meslek elemanlarında da bu durum var sadece bana özel değil.” (-1)

4.4.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları

şekil 24. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcıların tamamı görev yapmakta oldukları çocuk refahı alanında enformel olarak meslektaş dayanışması şeklinde yürütülen süpervizyonun bulunduğunu belirtmişlerdir. Katılımcılar özellikle alanda daha deneyimli olan meslek elemanlarına danışarak bilgi alabildiklerini, danışılan kişilerin de bilgileri ve becerileri ölçüsünde herhangi bir resmi süreç olmaksızın destek verebildiklerini ifade etmişlerdir. Bir katılımcı ise görev yapmakta olduğu kuruluştaki meslektaş dayanışmasına ek olarak hizmetçi eğitim düzenlendiğini belirtmiş ve buna ilişkin detay açıklaması yapmamıştır. Süpervizyon sosyal hizmet uzmanları tarafından güvenlik risklerine karşı etkin yöntem olarak görülse de Türkiye'deki süpervizyonun formel ve sistemli olmadığı (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44), enformel olarak iş arkadaşları ve idarecilerden alabildikleri belirtilmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özmeye ve Tahtacı, 2020, s. 31; Acar ve ark., 2017, s. 37; Karataş ve ark., 2002, s. 71). Belirtilen kod risk toplumu kuramı ile uyumludur. Risk toplumunda insanların yaşamlarına devam edebilmesi, riskler hakkında doğru öngörülerde bulunarak bunlardan kendilerini koruyabilmeleri ile bağlantılıdır. Risk tahmininde bulunma ve riskleri öngörme ise riskler hakkında bilgi sahibi olmayı gerektirmektedir. Risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olunmadığı sürece riskler görünmez ve tanınmazdır. Bu nedenle risk toplumunda bireyler riskli durumlarla baş etme konusunda yetersizlik yaşadıklarında, riskler ile ilgili bilgilerini arttırmak için danışmanlık ve

eğitim alabilmektedirler. Belirtilen kodda sosyal hizmet uzmanları alan deneyimlerinden dolayı bilgili gördükleri meslektaşlarına danıştıkları belirtilmektedir. Bu Şekilde katılımcılar yaşama olasılıkları bulunan riskleri bizzat deneyimlemeden veya bu risklerin gerçekleşmesi sonucu zarar görmeden bilgiye erişerek bunlardan korunmayı tercih etmekte ve kendileri için daha güvenli bir çalışma ortamı yaratabilmektedirler. Türkiye’de formel bir mesleki danışmanlık sisteminin olmamasından dolayı katılımcılar var olan ihtiyaı enformel yolla riskleri kabul edilebilir seviyeye indirmeye çalışmaktadır.

“Şu an en deneyimli meslek elemanı benim. O nedenle bana danışmanlık verebilecek herkes emekli oldu. Bana başvuran genç meslektaşlarım oluyor, mesleğine saygı duyan 3-5 kişi başvuruyorlar.” (-2)

“Daha deneyimli meslek elemanları bize meslekle ilgili rehberlik ediyor. Ama resmi bir süreç yok. Kendi isteğiyle yaptđđ bir Şey, enformel bir yol.” (-6)

“Evet var. Hem meslek içi eğitim olarak hem de arkadaş dayanışması Şeklinde.” (-7)

Katılımcıların tamamı süpervizyonun güvenlik risklerine karşı meslek elemanlarına katkı sađladđđını belirtmiştir. Katılımcılara göre süpervizyon öncelikle meslek elemanlarının vaka tartışmaları yaparak detayları irdelemelerine, mevzuat bilgisi ve uygulama becerisi bakımından gelişmelerine destek olarak doğru mesleki karar vermeyi kolaylaştırabilmektedir. Ayrıca katılımcılara göre süpervizyon mesleğe yeni başlamış olan ve karşılaşılabilecek risklere ilişkin farkındalığı bulunmayan meslek elemanlarının alanda dikkat etmeleri gereken unsurları öğrenmelerini sağlayarak güvenlik risklerinin yaşanmadan öngörülebilir kılınmasını destekleyebilmektedir. Alanyazın tarandıđđında çalışma ile uyumlu olarak süpervizyonun mesleki çalışmada yapılabilen hatalara ilişkin farkındalık kazandırdđđı (Hair, 2013, s. 1581) ve mesleki danışmanlık ihtiyaını karşılayarak tükenmişliği nlediđđi (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795) için meslek elemanları tarafından gerekli bir yöntem olarak görülmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; zbesler ve oban, 2010, s. 42;44). Ayrıca enformel süpervizyonun mesleki bilgi ve deneyim açısından daha donanımlı çalışma

arkadaşlarından almanın tercih edildiği gözlenmiştir (Karataş ve ark., 2002, s. 71; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31).

“Tabii, uzun yıllar bu alanda çalışmış sonuçta, gelebilecek riskler, mahkeme, ev ziyareti, yönetimle ilişki, vaka yönetimi konularında yardımcı oluyor.” (Ç-3)

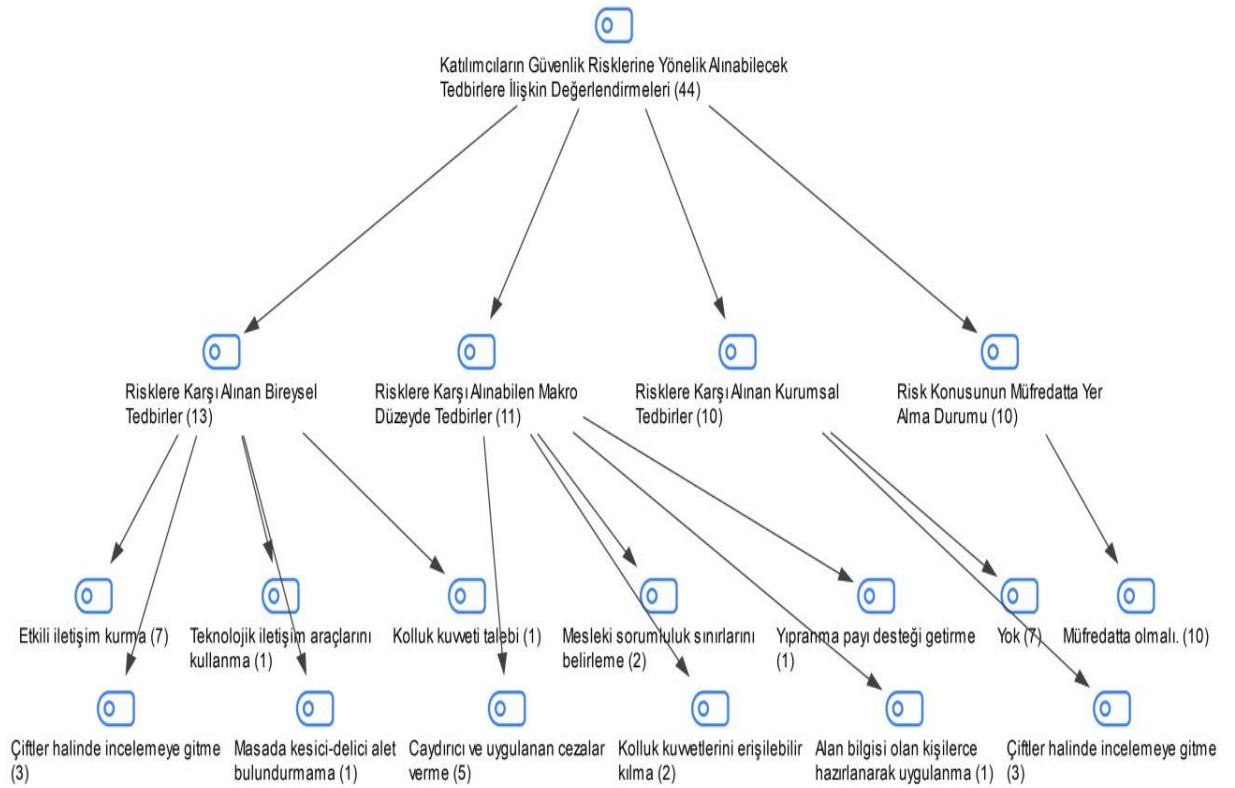
“Çok fazla, ben çocuk alanını sürekli danıştığımız deneyimli meslek elemanından öğrendim. O hukuk konusuna da hâkimdir, uygulama ve görüşme tekniklerine de hâkimdir. Benim hedefim de onun gibi olmak. Takıldığım bir nokta olursa, çocuğun faydasına düşünüyorsam veya demoralize olduysam benim bakış açımı değiştiriyor. Bir de bu açıdan bakalım şeklinde bir vaka tartışması yapıyoruz, bana bir meslek elemanı olduğumu tekrar hatırlatıyor ve çözüm bulmamı sağlıyor.” (Ç-4)

“Katkı sağlar. Deneyimlere dayanarak güzel bir iletişim tekniğiyle karşısındaki kişiyi sakinleştirmeyi öğrenebiliyorlar. Mesela mevzuatta bir eksiğim vardır, benden daha bilgili olana danışırım, müracaatçının söylediği şeyi mevzuata dayalı olarak cevapladığımda üstelemekten vazgeçiyorlar.” (Ç-5)

4.4.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri

Katılımcıların riskli durumlara yönelik alınabilecek tedbirlere ilişkin değerlendirmeleri ana teması tekrar temalara ayrılmadan bireysel, kurumsal ve makro tedbirler bağlamında incelenmiştir. Bu ana temada katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda oluşturulan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 25’te sunulmuştur.

Şekil 25. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcıların tamamı güvenlik riskleri konusunun sosyal hizmet eğitim müfredatında olması gerektiğini düşünmektedirler. Katılımcılar güvenlik riskleri konusunda alanda deneyimli kişiler tarafından öğrencilere bilgi verilmesi halinde güvenlik risklerinden kendilerini nasıl korumaları gerektiğini, bireysel güvenliklerinin önemini, kriz yönetimi ve etkin iletişim yöntemlerini öğrenebileceklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma sonucu ile paralel olarak güvenli çalışma konusunun eğitim müfredatına alınması, öğrenciler tarafından riskli durumlara hazırlanmaları için etkili bir yol olarak görülmüştür (Criss, 2010, s. 385; Spencer ve Munch, 2003, s. 542). Güvenli çalışma konusunun müfredatta olması güvenli çalışma ortamının sağlanması kadar güvenlik riskleri konusunda öğrencilerin öğretmenlerinden danışmanlık almalarını sağlayarak stresin de azaltılmasına aracılık etmektedir (Vandeusen, 2016, s. 91). Katılımcıların risklerle başa çıkma becerilerinin gelişmesi için danışmanlık ve eğitim almaya ihtiyaç duyduklarını belirtmesi risk toplumu kuramının özellikleri ile paralellik göstermektedir. Kuramda belirtildiği üzere risk toplumunda yaşayan bireylerin yaşamlarına devam

edebilmesi için riskler konusundaki bilgilerini ve risklerden korunmak için tedbirler geliştirmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının alanda çalışmaya başlamadan önce alandaki risklere ilişkin bilgi alması, bu riskleri deneyimlenme ihtimalini azaltarak daha güvenli bir çalışma ortamı sunmaktadır.

“Kişinin riskli durumlardan nasıl uzaklaşabileceklerini anlatan bir eğitim verilmeli. Kriz yönetiminin bir parçası olarak krizden uzaklaşmayı öğrenmeliyiz. Sokak çocuklarıyla çalışırken yurt dışından uzmanlar eğitim verdiklerinde ilk önce bize söyledikleri şey, kendi güvenliğinizi sağlayın oldu. Bakış açımızı çok güzel değiştirdiler, ev ziyaretlerinde de ben bunu uyguluyorum, riski bir şekilde bertaraf ediyorum. İzleyin, değerlendirin, risk olduğunu görüyorsanız uzaklaşın dediler. Risksiz olduğunu anladığında çalışmaya başlayın dediler. 3 yıl sokak çocuklarıyla çalıştım ve başıma hiçbir şey gelmemiştir bu eğitimi aldığımız için. Yeni meslek çalışanları durumun üstüne gidiyorlar ya müracaatçı ona ya meslek elemanı ona zarar verecek durumlar yaşanabilir.” (Ç-2)

“Olmalı, çünkü kimle nasıl konuşacağını bilmek gerekiyor. Bazen bilinmiyor o zaman sıkıntı yaşanabiliyor. Nabza göre şerbet vermeyi bilmek gerekiyor.” (Ç-8)

Çocuk refahı alanında görev yapan katılımcıların risklere karşı aldıkları bireysel tedbirler incelendiğinde büyük çoğunluğu etkili iletişim kurma ile bireysel tedbirlerini alabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar müracaatçılarla görüşme ve mesleki çalışmada bağlamın sakinliği veya agresifliğine göre yanıtlarını değiştirebildiklerini, uzlaşmacı ve sabırlı şekilde yanıtlar verdiklerini, kriz oluşma ihtimali varsa süreci sonlandırarak veya müracaatçıyı konu dışına çekerek bağlamın sakinleşmesini sağladıklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar müracaatçılara kesin ve kendinden emin yanıtlar vermenin ve resmi iletişim kurallarına uymanın müracaatçılar tarafından otoritelerinin tanınması ve mesleki değerlerinin anlaşılmasını sağlayarak bireysel güvenliklerini destekleyebildiğini belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma ile benzer sonuçlara erişilmiş araştırmalara rastlanmıştır. Buna göre etkili bir mesleki çalışma için iyi bir iletişimin şart olduğu (SCIE, 2004, s. 1) ve etkili iletişimin aynı zamanda çatışmaları önleyen bir güvenlik tedbiri olduğu belirtilmiştir (Ford ve ark., 2010, s. 150). Buna ek olarak mesleki çalışma sürecinde kurulan iletişimde güç ilişkisinin meslek elemanı tarafından yönetilmesinin de krizleri yönetmek adına etkili olduğu ifade

edilmiştir (Newhill, 1995, s. 631; Sicora, 2014, s. 160). Risk toplumu kuramına göre bireyler sahip oldukları bilgi ölçüsünde kendi güvenliklerini geliştirme sorumluluğuna sahiptirler. Bu sorumluluğu yerine getirmede her mesleğin çalışma esasları bağlamında kullandıkları farklı yöntemler bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla çalışırken mesleğin iletişim temelli olması nedeniyle kurdukları yazılı-sözlü-sözsüz iletişim kanallarında uygun yöntemleri kullanarak hem kendilerinin hem müracaatçılarının güvenliklerini gözeterek riskleri azaltabilmektedirler.

“Mesela çocuk almaya gittiğimizde riskli bir durum sezersek bize neden geldiniz derlerse sosyal yardım sağlamak için geldik deyip uzaklaşabiliyoruz bu risklerden.” (Ç-2)

“Riskin olduğunu gördüğüm anda görüşme yapmayı sonlandırmaya çalışıyorum. Ses tonu, el titremesi, yerinde duramaması, bağırıma başlaması durumunda görüşmeyi sonlandırırım.” (Ç-3)

“Mesafeli davranıyorum ve fiziksel olarak da mümkünse uzak kalmaya çalışıyorum. Samimiyet oluşmasını istemem çünkü insanlar bazen geldiklerinde daha sıcak davranmaya çalışıyor ama bu mesafeyi kaybettiğimde yarın bir sorun çıkabileceğini düşünüyorum.” (Ç-6)

“Müracaatçı agresifleştikçe ben daha da sakinleşiyorum. O anlamadıkça ben daha da sesimin tonunu alçaltıp tane tane açıklamaya çalışıyorum. Belki aynı şeyi 4-5 sefer o anlayana kadar anlatıyorum. Emin olmadığım bir bilgi sormuşsa o zaman birim sorumlumuza danışıyorum. Kesin bilgiyi aldıktan sonra, müracaatçıya anlatıyorum, yöneticinin de böyle dediğini söylüyorum.” (Ç-9)

“Hep genç meslektaşlarıma söylerim tek silahım dilim diye. Şimdiye kadar riskleri böyle yönettim.” (Ç-10)

Katılımcıların küçük bir bölümü ise güvenlik risklerinden kendilerini korumak için geliştirdikleri bireysel önleme ilişkin çiftler halinde incelemeye gitme ifadesini kullanmışlardır. Katılımcılar özellikle ev incelemelerinde ve riskli olduğu bilinen müracaatçılarla mesleki görüşmelerde hem saldırı hem de iftiraya maruz kalma ihtimallerini azaltmak için bu yöntemin etkili olabildiğini belirtmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak ev incelemelerinde güvenli çalışma ortamının

sağlanması amacıyla çiftler halinde inceleme yapma etkili bir yöntem olarak görülmektedir (NASW, 2013, s. 19; Burry, 2003, s. 145). Mesleki deneyimi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının bu yöntemle olası risklerin deneyimli meslek elemanı tarafından fark edilmesi nedeniyle daha güvenli bir ortamda çalışabileceği belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2; 7). Çiftler halinde inceleme gibi tehlikeli alanlarda ve kişilerle kuruluş dışındaki çalışmalarda kolluk desteği almak da güvenli bir seçenek yaratmaktadır (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Risk toplumu kuramına göre bilgi sahibi olduğu ölçüde riskler tanınmakta ve risklerden kaçınılmaktadır. Hakkında bilgi sahibi olunmayan veya riskli olduğu bilinen ev gibi görece izole ortamlarda çalışması gereken sosyal hizmet uzmanlarının riskleri öngörmesi zorlaştığından, bu ortamlara girmeden önce tedbirlerini almayı tercih edebilmektedirler. Risk toplumu kuramında seçenekler arasındaki en güvenli olanın tercih edilebilir olması durumu ile paralel olan bu koda göre katılımcılar yalnız ev incelemesi yapmayı tercih etmemektedirler.

“Bazı vakalarda yanıma mutlaka erkek bir çalışma arkadaşımı alıyorum.”
(Ç-4)

“Mesela ben incelemeye çift çıkıyorum. Kendi güvenliğimi sağlamak adına çift çıkıyoruz. Ama birçok çalışan tek başına çıkıyor. Bu benim çalışma şeklim. Riskli bir görüşme yapacaksam görüşmeye bir arkadaşım ile birlikte giriyorum, odada tek kalmıyorum.” (Ç-5)

Bir katılımcı ise çiftler halinde incelemeye çıkma ve etkili iletişim kurma önlemlerine ek olarak bireysel görüşmelerde güvenlik riski oluşturabilecek bir durum olduğunda güvenlik elemanı talep edebildiğini ve masasında potansiyel saldırı için kullanılacak kesici-delici alet bulundurmadığını ifade etmiştir. Risk toplumu kuramına göre riskler hakkında bilgi sahibi olduğu ölçüde güvenlik tedbirleri geliştirilebilmektedir. Bireylerin riskli durumları deneyimlemiş olmaları, riskleri karşı hazırlık ihtiyacını ve güvensizlik hissini arttırmaktadır. Belirtilen kodlarda kullanılan ifadeler incelendiğinde katılımcıların alan deneyimi ile kazandığı bilgi ışığında kendi bireysel tedbirlerini geliştirerek, belirsiz durumda olan riskleri kabul edilebilir seviyeye indirmeye çalıştıkları görülmektedir.

“Ev ziyaretinde evde tek erkek varsa veya tek çocuk varsa girmiyorum. Eğer acil bir durumsa görüşme yapmam gerekiyorsa şoförle içeri giriyorum. Ama şoförle gitmek de çok uygun olmuyor aslında. Kurumdaysam da güvenlikten destek alıyorum veya görüşmeyi ortak bir alanda yapıyorum. Masa düzenine dikkat ediyorum, ağır cisimleri, kesici-delici alet bulundurmuyoruz. Geçen gelen bir müracaatçı direk masaya saldırmıştı. Bilgisayarımı atmaya çalış ama o an masada alabileceği bir şey olsa alıp fırlatırdı muhtemelen. Bir de uzlaşmacı davranıyorum özellikle ev ziyaretlerinde, onun dediklerine doğrudan karşı çıkmıyorum. Ucu açık oluyor birazda çünkü tepki vereceklerini biliyorum.” (Ç-1)

Farklı bir katılımcı ise ev incelemelerine giderken cep telefonunu hazır halde tuttuğunu belirterek aldığı bireysel güvenlik önlemini ifade etmiştir. Katılımcı güvenlik riski oluşan durumlarda en yakında bulunan kuruluş aracı şoförüne veya diğer meslektaşlarına haber vererek yardım isteyebildiğini belirtmiştir. Alanyazında da çalışma bulgusunu destekleyecek şekilde kuruluş dışında çalışmalarda sosyal hizmet uzmanlarının cep telefonu, telsiz (Lyter ve Abbot, 2008), konum takip ve haberleşme cihazları kullanımına olanak sağlanması daha güvenli bir çalışma olanağı yaratması açısından önerilmiştir (Burry, 2003, s. 148-149).

“Telefonumu yanımdan ayırmıyorum, mutlaka şarjımı kontrol ediyorum çünkü görüşme esnasında herhangi bir risk yaşarsam en yakındaki mesela şoförü veya arkadaşımı arayabileyim diye.” (Ç-4)

Bir katılımcı ise risklere karşı aldığı herhangi bir güvenlik önlemi bulunmadığını ve çalışma süreçlerinde hisleri doğrultusunda davrandığını belirtmiştir.

“Tam anlamıyla yok, içgüdüsel olarak sezgilerimle çalışıyorum.” (Ç-7)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların büyük bölümü güvenlik risklerine karşı görev yapmakta oldukları kuruluşlar tarafından alınan herhangi bir güvenlik önemli olmadığını belirtmişlerdir. Bir katılımcı ev incelemelerine çiftler halinde gitmek istediklerinde etik açıdan uygun olmayacak şekilde şoförlerle gidebildiklerini ifade etmekle birlikte diğer katılımcılar bu duruma yönelik ek bir bildiriye bulunmamıştır. Risk toplumu kuramına göre yönetim birimlerinin riskler hakkında aldıkları kararların sonuçlarından yönetim birimi dışındaki diğer birimler de etkilenmektedir. Ayrıca

kurama göre kuruluşların riskler konusunda bilgi sahibi olarak bunlardan meslek elemanlarını ve mal/hizmet alanları koruma sorumluluğu bulunmaktadır. Kuruluş yönetimlerinin güvenlik riskleri hakkında bilgi sahibi olmaması veya güvenlik sorumluluğunu üstlenmemesi nedeniyle tedbir geliştirmeme yönünde kararlar alması sosyal hizmet uzmanlarının ve müracaatçıların güvenlik risklerini arttırmaktadır.

“Yok, şoförle gönderiyorlar bizi, acil bir durumda onunla girmemizi bekliyorlar eve. Ama mesleki olarak da uygun değil hem gizlilik için hem de işe başkasını karıştırmamak için.” (Ç-1)

“Yok.” (Ç-6)

Katılımcıların küçük bölümü ise görev yapmakta oldukları kuruluşların ev incelemelerine çiftler halinde gitmelerine imkân tanıdıklarını belirterek alınan kurumsal güvenlik önlemlerini ifade etmişlerdir. Çiftler halinde incelemeye çıkma tedbiri katılımcıların bireysel güvenlik tedbirleri arasında da yer almaktadır. Bu nedenle katılımcıların bu güvenlik tedbirini kendilerinin kullanmayı talep ederek kuruluşların bu tedbiri uygulamaya koymasını sağladıkları düşünülmektedir.

“Vaka yönetimini bize bırakıyorlar. Bu vakayla baş edemeyeceğim, beni aşan bir vaka, daha usta bir meslek elemanı ile gidip gözlem yapıp işi öğrenmek istiyorum dediğimde de beni destekliyorlar. Bir de kadın olarak altından kalkamayacağım bir vaka olduğunda yanıma bir erkek çalışan daha isteyebiliyorum.” (Ç-4)

“İstek halinde çift kişi incelemeye gidiyoruz. Riskli bir müracaatçıysa görüşme için müracaatçıyı kuruma çağırıp görüşebiliyoruz. Bir erkek olarak haneye tek erkek olarak girmek de riskli çünkü iftiraya uğrama riskin çok yüksek oluyor.” (Ç-8)

Çocuk refahı alanındaki katılımcıların risklere karşı makro düzeyde alınabilecek tedbirler arasında en sık belirttikleri kodun caydırıcı ve uygulanan cezalar verilmesi olduğu görülmektedir. Katılımcılar resmi görevliler olmaları dolayısıyla güvenlik riskleri ve iş stresi ile karşılaşmaları durumunda yasal bir yaptırımın olması halinde bu risklerin azalabileceğini düşünmektedirler. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak meslek elemanlarına şiddet uygulayanlara yönelik hukuki yaptırımların

caydırıcılığına ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir (Polat ve Çırak, 2019, s. 397-398). Risk toplumu kuramına göre kalabalık ve karmaşık örüntülerin olduğu modern risk toplumlarında güvenlik riskleri ve korku iklimi artarken, merkezi yönetimlerin kontrol gücü zayıflamaktadır. Belirtilen kodun risk toplumunda belirtilen bu özellik ile uyumlu olduğu düşünülmektedir. Çünkü merkezi yönetimin denetleme ve cezalandırma yoluyla riskleri azaltma konusunda ihtiyaçları karşılayamaması nedeniyle risk altında hisseden katılımcılar bu kodu kullanmışlardır.

“Yasadan uygulamaya geçirilmesi önemli, mesela bize hakaret ediyor müracaatçı, bunun üzerine hakaret davası açılması lazım, buranın bir devlet kurumu olduğunu bilmesi gerekiyor. Ama çok fazla insan bu topun altına girmiyor. Bir kişi var mesela her gün ama her ün aynı ihbarı yapıyor. İhbar etmek bir hak evet, ama bunu kötüye kullanılması da suç, bu kişi hakkında bir işlem başlatabilirsin ama bunun da altına kimse elini sokmuyor.” (Ç-5)

“Evet, yasalarla korunsak daha iyi olur. Örneğin buraya gelen müracaatçılar sosyal yardımları bir hak olarak gördüklerinden bize de istediği şeyi ağzına geldiği gibi argo da dâhil söyleyebiliyorlar. Bunun bir yaptırımı olsa ve herkes bilse söyleyemezlerdi.” (Ç-9)

“Yasaların olması yeterli değil, caydırıcı cezaların olması gerekir ama ceza süreleri sürekli kısılıyor. Mesela müracaatçı beni tahrik etti deyip beni dövüyor, sonra ağır tahrikten ceza almadan çıkabiliyor, biz de yediğimiz dayakla kaçıyoruz.” (Ç-10)

Katılımcıların ikisi ise resmi protokoller hazırlanarak çocuk refahı alanında kolluk kuvvetlerinin görev sınırlarının çizilmesi ve vakalarla çalışmada ihtiyaç duyulması halinde destek alma süreçlerinin hızlandırılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre kolluk kuvvetlerinin erişilebilirliğinin kolaylaştırılması güvenlik riskleri ve iş stresini azaltmada etkin bir rol oynayabilecektir. Bir katılımcı ise kolluk kuvveti desteği alma sürecinin yasalaştırılması yanında meslek elemanlarının ev incelemelerine yalnız gitmelerinin de yasaklanarak farklı bir meslek elemanının daha yanında bulunmasının yasalaştırılmasının etkili olabileceğini belirtmiştir. Alanyazında çalışma bulgularıyla uyumlu olarak sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç durumu gelişmeden önce bile yakın çevredeki polis birimleriyle iletişimde olarak, ihtiyaç durumu geliştiğinde daha kolay şekilde destek alabileceği belirtilmiştir (Lyter ve Abbot,

2008, s. 26). Her ne kadar kolluğun görev sınırları çizilmemiş olsa da bu desteği almak güvenlik risklerinin azaltılması açısından etkili görülmektedir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Risk toplumu kuramına göre bireyler yaşamlarında kendilerini güvende hissetmek ve daha az korku yaşamak için var olan seçenekler arasında en güvenli olanı tercih etmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının özellikle kuruluş dışında mesleki çalışma sürecine direnç gösteren müracaatçılarla çalışmada güvenlik riskleri arttığını düşündüklerinden ek tedbirler almayı gerekli görmektedirler. Şiddetin olası görülmesi ve görece izole ortamlarda çalışılması nedenleriyle katılımcılar fiziksel bir yaptırım gücü ve otorite figürü olarak toplum güvenliğinden sorumlu kolluk kuvvetlerinden destek almayı etkili görmektedirler. Bu kodda ayrıca kolluk kuvvetlerinden destek almayı hızlandırarak acil durumlarda meslek elemanları ve müracaatçıların güvenliği için yasal güvenlik önlemi olarak bir prosedür hazırlanmasına da ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.

“Evlere gittiğimizde her zaman çok sağlıklı ortamlarla karşılaşmıyoruz. Bu durumlarda polis-jandarma desteği almamız gerekiyor. Çoğu yerlerde bunun nasıl yapılacağı tam bilinmiyor. Buna ilişkin bir protokol yapılabilir bakanlıklar bazında. Mesela riskli muhitteki bir eve ziyarete giderken iki tane polisin veya jandarmanın ulaşabileceğimiz bir konumda olması bizim için daha güven verici olur.” (Ç-3)

“Yönetmeliklerde ucu açık yerlerin netleştirilmesi ve bizim yararımıza düzenlenmesi riski azaltır. Mesela ev incelemesine en az iki kişi gidilir veya bir polis memuru olur şeklinde düzenlenebilir.” (Ç-7)

Farklı iki katılımcı ise makro anlamda bir meslek tanımı ve yasası çıkarılması halinde güvenlik risklerinin azalabileceğini düşünmektedirler. Katılımcılar görev tanımları ve sorumluluk sınırları belirgin olmadığından dolayı mesleki anlamda daha az değer gördüklerini ve sorumluluklarının belirsizliğine bağlı olarak geniş bir sorumluluk alanının yarattığı yoğun iş yükü ile çalışmak zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir.

“Şu anda bizim açımızdan idarecinin verdiği her işi veya diğer işleri yapar ibaresi bizim risk yaşamamıza neden oluyor. Bu alanı koruyan bir yasa yok, çalışma usulleri olarak yönetmelikler net değil. O nedenle bu iş bizim diyemiyoruz, sınır olmadığından.” (Ç-4)

Bir katılımcı ise çocuk refahı alanında meslek elemanlarının yaşadıkları duygusal ve fiziksel zorlukları telafi etmek ve hissedilen iş stresini azaltmak için yıpranma payı olarak iş saatlerinde azaltmaya gidilmesinin yararlı olabileceğini ifade etmiştir.

“Mesela bizlere yıpranma payı için belirli sürelerle izin verilebilir veya mesai saatleri azaltılabilir. Ağır bir iş ve duygusal yıpranması da fazla olan bir alan. Bu nedenle meslek elemanlarının karşılaştıkları risklerin azaltılması için çalışma sürelerinin düzenlenmesi gerekiyor.” (Ç-1)

Bir katılımcı ise makro anlamdaki yasal önlemlerin ancak çocuk alanında bilgisi olan ve yetkin kişiler tarafından hazırlanması durumunda uygulanabilir ve güvenlik risklerini azaltmada etkili olabileceğini belirtmiştir. Çalışma bulgusuyla paralel olarak alanyazında, meslek elemanlarına yönelik şiddete ilişkin mevzuat düzenlemeleri yapılırken, daha önce şiddete maruz kalmış ve konu hakkında bilgisi olan personellerden destek alınarak şiddet olgusunun doğru şekilde ele alınıp kalıcı olarak önlenmesi için çalışılmasının uygun olduğu belirtilmiştir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45; Torun, 2020, s. 983). Risk toplumu kuramına göre bilgi sahibi olduğu ölçüde riskler öngörüleabilmekte ve bu risklerden kaçınılmaktadır. Kuramın bu unsuru ile paralel olan bu kodda, riskleri azaltabilen etkili tedbirler için konu hakkında bilgili karar alıcılar tarafından hazırlanması gerektiğine vurgu yapılmıştır.

“Yasalar oluşturulurken uygulayıcıların ve kuruluş deneyimi olmayan kişiler kanun veya yönetmelik yaparsa zarar verici bir hale bile dönüşebilir. Bu yüzden mutlaka uygulayıcıların da söz sahibi olması lazım.” (Ç-2)

4.5. YAŞLI REFAHI ALANINDA GÖREV YAPAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde çalışma kapsamına alınan yaşlı refahı alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bulgular; sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyen unsurlar ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine yönelik tedbir görüşleri ana temaları altında değerlendirilmiştir.

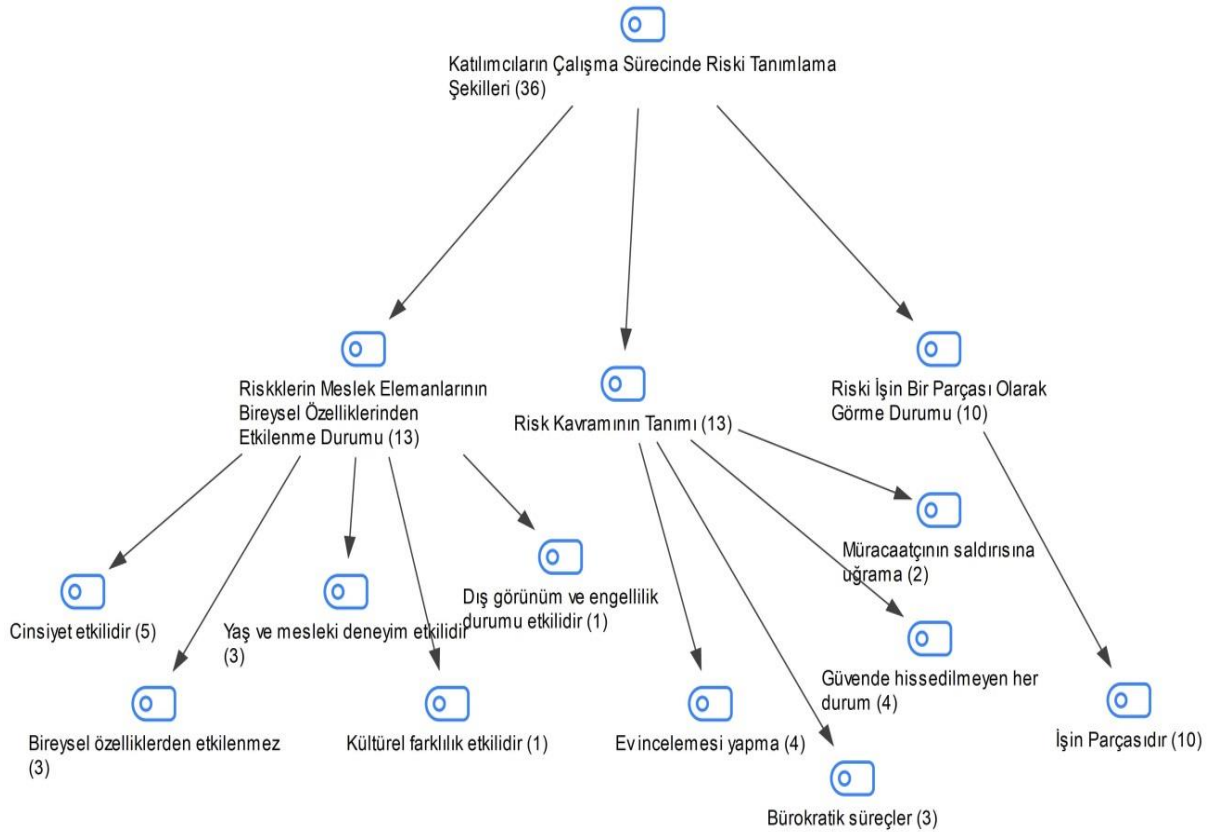
4.5.1. Katılımcıların Güvenlik Riskleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların güvenlik riskleri hakkındaki değerlendirmeleri ana teması; bireysel unsurlar, organizasyonel (kurumsal) unsurlar ve danışmanlık alabilme unsurları temalarına ayrılarak incelenmiştir.

4.5.1.1. Güvenlik Risklerini Etkileyen Bireysel Unsurlar

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen bireysel unsurlar; riski tanımlama şekilleri ve riskler nedeniyle işe aitlik hissetme durumları bağlamında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda oluşturulan hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 26 ve Şekil 27’de yer almaktadır.

Şekil 26. Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların tamamı bu alanda riskleri işin bir parçası olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Risk kavramının tanımını yaparken güvende hissedilmeyen tüm durumlar ifadesini sıklıkla kullanmışlardır. Katılımcılar çalışma süreçlerinde kendi sağlıklarını ve can güvenliklerini tehlikeye atabilecek tüm potansiyel durumları risk olarak tanımlamış olmakla birlikte bu duruma ilişkin detaylı örnekler vermemişlerdir. Alanyazında da çalışma bulgularına benzer olarak güvenlik riski; korku hissettiren bir çevrede olmak (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252) ve yaşanan çevrede güvende olma hissini azaltan tehdit unsurlarının olması olarak tanımlanmıştır (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252). Katılımcıların belirtmiş olduğu belirsizlik ve risk ihtimalleri risk toplumu kuramında da risklere ilişkin belirsizlik tanımıyla benzerlik taşımaktadır (Webb, 2006, s.34). Yaşlı refahı alanındaki sosyal hizmet uzmanlarının riskleri işin bir parçası olarak görmesi, risk toplumu kuramında mutlak güvenliğin ütopya olması anlayışıyla uyumlu görülmektedir. Çünkü kurama göre her ne kadar riskler azaltılsa da yaşamın bir parçası olmaya devam etmektedir. Geleceğin riskler konusunda belirsizliklerle dolu olması insanın güven ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Katılımcıların belirtmiş oldukları kod, herhangi bir sınır çizmeksizin, yok edilemeyen risklerin herhangi bir şekilde kendilerini etkilemesi durumunun risk olarak görüldüğüne işaret etmektedir.

“İşin parçasıdır. Riskli durum, fiziksel saldırı ve can güvenliği tehdidi yaratan durumlardır.” (Y-3)

“Risk her işin parçasıdır. Beni olumsuz, güvensiz hissettirecek her şey risktir.” (Y-6)

Katılımcıların risk tanımını yaparken sıklıkla kullandıkları bir diğer kavram ise ev incelemesi yapma kavramıdır. Katılımcıların çalışma süreçlerinde ev incelemesi yapmaları gereken durumlarda gitmiş oldukları hanenin ve içinde yaşayan bireylerin özelliklerine ilişkin bilgi sahibi olmamaları ve bu ziyaretleri tek başlarına gerçekleştirmeleri nedenleriyle bu kavramı kullandıkları düşünülmektedir. Alanyazında çalışma bulgusuyla paralel olarak ev incelemelerinde çeşitli güvenlik risklerinin olabildiği (Burry, 2003, s. 145), sürekli olarak ev ziyareti yapılması gereken bir sosyal hizmet alanında çalışıldığında bu ziyaretlerin çiftler halinde yapılması gerektiği (NASW, 2013, s. 19) ve gerekli görülen durumlarda kolluktan da destek alınabileceği

ifade edilmiştir (Zimunya, 2020, s. 113). Risk toplumu kuramına göre her insanın ve her bağlamın barındırdığı riskler değişmektedir. Daha önceden risk özellikleri hakkında bilgi sahibi olunmayan kişilerle ve bağlamlarla çalışmak, risklerin öngörülebilirliğini azalttığından güvenlik ihtiyacını arttırmaktadır. Bu durum risk toplumu kuramında belirtilen belirsizliklerin korku iklimini güçlendirdiği ve bilginin güvenlik risklerini azaltan en önemli unsurlardan biri olduğu görüşleriyle paralel görünmektedir.

“Özellikle bizim alanda çok var bence. Çünkü bizim sadece bir ihbarla hiç bilmediğimiz bir yere aniden gitmemiz gerekiyor. O adresteki yaşlı hakkında hiçbir bilgimiz olmuyor, durum değerlendirmesi için gidiyoruz. O kişinin ruhsal veya fiziksel bir rahatsızlığı olabilir, bunu önceden bilmeden gitmek bir risk oluşturuyor.” (Y-1)

“İşin parçasıdır. Hane ziyareti sırasında madde kullanımı olan müracaatçıyla karşılaşmak riskli durumdur.” (Y-7)

Katılımcıların risk kavramının tanımında kullandıkları diğer bir kavram ise bürokratik süreçler kavramıdır. Katılımcılar insanların hayatlarını doğrudan şekillendiren evraklar düzenlemeleri nedeniyle adli soruşturma yaşamamak adına dikkatli çalışmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar asılsız şikâyet gibi durumlarla karşılaşmamak adına tüm işlemler için tutanak tutabildiklerini ve bu suçlama ve soruşturmalardan bu şekilde kendilerini koruyabildiklerini ifade etmişlerdir. Bürokratik süreçler katılımcıların hem işlemleri kayıt altına alarak haksızlıklara karşı korunmalarını hem de hatalı bir işlem nedeniyle cezalandırılmalarını sağlamaktadır. Bu kodda katılımcıların bürokratik süreçlerin cezalandırıcı yanına odaklanmaları onu bir risk durumu olarak değerlendirmelerine neden olmuştur. Ancak bürokratik süreçlerin aynı zamanda koruyucu yanının olması, onun bir güvenlik önlemi olarak da değerlendirilebileceğini göstermektedir. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak bürokrasinin gerektirdiği resmi yazışmalar, raporlamalar ve evrak düzenlemelerinin çalışma süresinin önemli bölümünü alması (Tham, 2007, s. 1228) nedeniyle mesleki sorumluluklarını yerine getirme konusunda stres yaşadıkları belirtilmiştir (NIASW, 2013, s. 2). Bu durum risk toplumu kuramında alınan güvenlik önlemlerinin belirli riskleri önlemesi ancak risklerin kalan bölümünün risk oluşturmaya devam etmesi ile uygun görülmektedir. Bürokratik süreçler sosyal hizmet uzmanlarının kanıta dayalı

çalışmalarını sağlayarak iftiraya uğrama gibi risklerden korunurken, mesleki hatalarından kaynaklı olsa da yaptırımlarla karşılaşma riskini arttırmaktadır.

“İnsan hayatıyla ilgili olduğundan işin evrak boyutunda da karşımıza birçok risk çıkıyor. Evrakları düzenlerken de çok dikkatli olmamız gerekiyor. Geriye dönük bir şeyler çıktığında, mahkeme durumu olmasın diye.” (Y-2)

“Genelde mağdur, ihtiyaç sahibi ve acil vakalarla karşılaşıyoruz hızlı şekilde kuruma yerleştirilmek istiyorlar. Olmadığında da bize işinizi bilmiyorsunuz, yapmıyorsunuz şeklinde söylemlerde bulunuyorlar. Bundan dolayı yalan beyan, yöneticiye şikâyet ve iftira durumlarıyla karşılaşabiliyoruz.” (Y-4)

Katılımcıların ikisi ise risk tanımını yapmak için müracaatçının saldırısına uğrama kavramını kullanmışlardır. Katılımcılar özellikle psikiyatrik sorunları olan müracaatçılardan kendilerine yönelik fiziksel saldırıların olabildiğini belirterek, saldırı kavramını kullandıkları ve riski tanımladıkları düşünülmektedir. Risk toplumu kuramında riskleri oluşturanlar insanlardır. Bu kodda bazı müracaatçıların bireysel özellikleri dolayısıyla fiziksel saldırı riskinin ortaya çıktığına değinilmiştir. Alanyazında çalışma ile benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışma süreçlerinde fiziksel şiddete maruz kaldıkları belirtilirken (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29; Regehr ve Glancy, 2011, s. 236), bu şiddetin genellikle hayati risk oluşturmadığı (OSHA, 2015, s. 2); ancak çalışma sonuçlarından farklı olarak bazı araştırmalara göre ise belirtilen nedenle sosyal hizmet uzmanlarının yaşamlarını tehdit eden riskler yaşayabildikleri de belirtilmiştir (Pollack, 2010, s. 278; Smith, 2006, s. 70).

“İşimizin gereği insanla ve insanların sorunlarıyla ilgilendiğimiz için işin bir parçası gibidir risk. Yaşlılarla çalışıyoruz ve bu yaşlıların bazılarının psikiyatrik sorunları olabiliyor. Bazı durumlarda fiziksel ve sözel saldırı girişiminde bulunabiliyorlar.” (Y-2)

“Yaşlılar sadece sağlıklı olmayabiliyor. Alzheimer ve Demanslı yaşlılarda akli dengesi yerinde olmadığından saldırganlık olması benim için riskli durumdur.” (Y-4)

Yaşlı refahı alanındaki risklerin meslek elemanlarının bireysel özelliklerinden etkilenme durumuna ilişkin katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde en sık cinsiyetten etkilendiğini belirtmişlerdir. Katılımcılar kadın olmaları durumunda özellikle erkek müracaatçıların kendilerine karşı daha saldırgan ve sindirmeye yönelik davranışlarda bulunabildiklerini ve fiziksel temas kurma isteklerinin daha fazla olabildiğini ancak erkek meslek elemanlarında bu risklerin yaşanmadığını ifade etmişlerdir. Çalışma bulgusu ile paralel olarak alanyazındaki bir araştırmada cinsiyetin meslek elemanlarının maruz kaldığı şiddet miktarını değiştirdiği belirtilirken (Milczarek, 2009, s. 66); farklı araştırmalarda ise cinsiyetin güvenlik riskleriyle karşılaşma durumunu etkilemediği belirtilmiştir (Terkeş ve ark., 2022, s. 630; Yıldız, 2019, s. 140). Çalışmada erkek meslek elemanlarının görece daha avantajlı olduğu belirtilirken alanyazındaki bir araştırmada çalışma sonucundan farklı olarak, erkek sosyal hizmet uzmanlarının şiddet ve istismar gibi bazı konularda çalışmada daha dezavantajlı olabildikleri belirtilmiştir (Akçay ve Gürbüz, 2019, s. 29). Risk toplumu kuramında daha alt sosyo-ekonomik sınıfların risklerle karşılaşma ihtimali artmaktadır. Cinsiyetin bulunulan sosyo-ekonomik sınıfı belirlemede etkili olduğu ataerkil toplumlarda kadına pasif özellikler atanması, kadının sosyo-ekonomik olarak dezavantajlı olmasına neden olmaktadır. Bu durum kurama göre kadınların daha fazla risklerle karşılaşmasına ve riskler karşısında daha az direnç gösterebilmesine neden olmaktadır. Ayrıca kadın sosyal hizmet uzmanları kendilerine atanan bu özellikleri taşımaması ve müracaatçıların ataerkil bakış açısına sahip olmaları nedenleriyle daha fazla güvenlik riski yaşamaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanları sadece kadın cinsiyetine sahip olmaları nedeniyle müracaatçıların daha saldırgan davranışlarına maruz kalabilmekte ve mesleki otoritesi tanınmayabilmektedir. Her iki durum kadınlar açısından riskleri arttırırken erkek cinsiyetine sahip olma, tersine mesleki otoritesini güçlendirerek daha güvenli bir çalışma bağlamı sağlamaktadır. Burada toplumun ve özel olarak müracaatçıların sahip olduğu cinsiyetçi bakış açısının etkili olduğu düşünüldüğünde, ataerkil bakış açısının çalışanlar için bir risk unsuru olarak değerlendirilmesi şaşırtıcı görünmemektedir.

“Evet kesinlikle etkiliyor. Kadın olmam bazen karşı tarafı cesaretlendirebiliyor. Ekstra sözel ve fiziksel olarak şiddete eğilimli olabiliyorlar.” (Y-2)

“Çoğunlukla müracaatçı grubum erkeklerden oluşuyor. Hepsinin de akli dengesi yerinde olmuyor. Bu nedenle kadın olduğumdan dolayı daha fazla fiziksel temas kurmak istiyorlar. Ayrıca müracaatçılar kendi istedikleri gibi konuşabileceklerini düşünüyorlar, sindirmeye çalışabiliyorlar, saygınlığı azaltan bir durum bu. Erkek personellere konuşulan üslupla kadın personelle konuşulan üslup kesinlikle aynı değil.” (Y-5)

Katılımcıların küçük bir bölümü yaş ve mesleki deneyimin güvenlik risklerini belirlemede etkin olabildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar özellikle küçük yaştaki meslek elemanlarının müracaatçılar tarafından ciddiye alınmayabildiklerini ve müracaatçıların sindirme amaçlı olarak şiddete eğilimli davranışlar sergileyebildiklerini ifade etmişlerdir. Bir katılımcı ise tam tersine bu kavramın güvenlik risklerini azalttığını, yaşlı bireylerin genç yaştaki çalışanlara karşı daha toleranslı olabildiklerini belirtmiştir. Çalışma bulgusuyla paralel olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik hissetmelerinde yaşın etkili olduğu (Su ve ark., 2020, s. 7), genç yaştaki meslek elemanlarının iş stresi kaynaklı olarak işten uzaklaşma olasılıklarının daha fazla olduğu; mesleki deneyimin artmasıyla işe devamlılıklarının, aidiyetlerinin (Travis ve ark., 2015, s. 1089) ve mesleki tatminlerinin arttığı belirtilmiştir (Kulkarni ve ark., 2013, s. 126). Bu kodda yaşın, sosyal statüyü belirlemede etkili olduğu toplumlarda yaşlı kişilere otorite, yetkinlik ve güvenilirlik gibi özelliklerin atfedilmesi dolayısıyla daha yüksek statüye sahip olmalarının kendilerine daha güvenli bir çalışma ortamı yaratabildiği belirtilmektedir. Risk toplumu kuramıyla paralel görünen bu kodda daha yaşlı olma daha üst sosyal sınıfla ilişkilendirilmektedir. Bu durum bireylerin daha az güvenlik riski ile karşılaşmalarını ve kendilerini genellikle daha güvende hissetmelerini sağlamaktadır. Ayrıca risk toplumu kuramında risklerden bilgi sahibi olunduğu sürece uzak kalınabildiği belirtilmektedir. Katılımcılar ise buna uygun olarak yaşın artmasıyla mesleki deneyim ve bilginin artacağını, bu şekilde daha güvenli şekilde çalışabileceklerini düşünmektedirler.

“Kesinlikle evet. Yaşım küçük olduğundan çok kale alınmıyorum. İş bilmez ve sekreter gibi görülebiliyorum.” (Y-5)

“Etkilenir, ben yaşımdan küçük görüldüğümde ve sabırlı olduğumdan yaşlıları etkinliğe götürmeye çalıştığımda veya spor aktivitesi olduğunda

katılmaları için üstelediğimde kızmıyorlar. Ama başkası olsa bağırabiliyorlar.” (Y-10)

Katılımcıların diğer küçük bir bölümü ise güvenlik risklerinin meslek elemanlarının bireysel özelliklerinden etkilenmediğini belirtmiştir. Bu kavramı kullanan bir katılımcı daha önce bu duruma ilişkin bir deneyim veya gözlemlerini olmadığını belirtirken diğer katılımcılar yanıtlarına ilişkin detaylı bir bilgi paylaşmamışlardır. Risk toplumu kuramında riskler hakkında bilgi sahibi olunduğu sürece riskler görünebilir ve kaçınılabildir. Riskler hakkında bilgi sahibi olunmadığında ise doğru bir risk değerlendirmesi yapmak mümkün olmamaktadır. Bireysel özelliklerin riskleri etkilemesine ilişkin bilgi ve deneyimi olmayan katılımcıların, riskleri öngörme konusunda sınırlı kalmaları nedeniyle bu konu kullandıkları düşünülmektedir.

“Yok, bence benim özelliklerimle ilgisi yoktur.” (Y-3)

“Bence riskleri etkilemez. Böyle bir durum yaşamadım da.” (Y-4)

Katılımcıların ikisi ise dış görünüm ve engel durumunu güvenlik risklerini etkileyebildiğini belirtmiştir. Katılımcılar kendi oturma şekillerinin müracaatçıların olumsuz davranışlarda bulunma ihtimalini arttırabildiğini ve ayrıca meslek elemanının görünen engellilik durumunun müracaatçıların tehditkâr davranışlarda bulunma ihtimalini arttırabildiğini belirtmişlerdir.

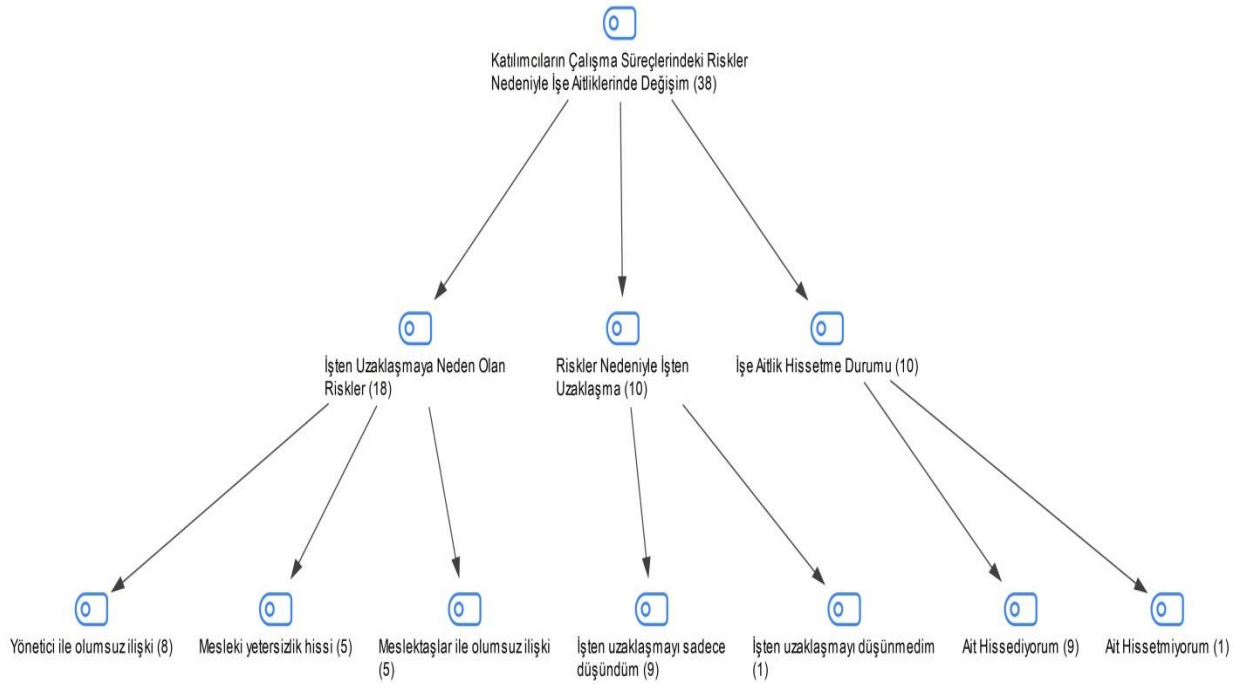
“Etkilenir, dış görünüşten bile etkilenir. Müracaatçı duruşumuzdan dolayı bile şumarabiliyor.” (Y-7)

“Ben engelli bir bireyim, benim görüşüme göre engelli olmam ve kadın olmamın riskleri arttırdığını düşünüyorum.” (Y-8)

Bir katılımcı ise meslek elemanının çalıştığı müracaatçı grubunun kültürüne ilişkin farkındalığının güvenlik risklerini etkileyebildiğini belirtmiştir. Buna göre katılımcı kültürüne dair bilgi sahibi olunması durumunda olumlu-olumsuz olarak tanımlanan davranışların bilinerek bu kalıplara uygun davranılması halinde güvenlik risklerinin azalabileceğini düşünmektedir.

“Yaşlılık alanı inanılmaz sabır ve hoşgörü isteyen bir alan, bir de kültürel özelliklere hâkim değilseniz o zaman yaşlılarla çalışmada zorlanırsınız. Kültürü bilmek ve onun özelliklerine göre davranmak risklerinizi azaltıyor.” (Y-6)

Şekil 27. Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Yaşlı refahı alanında çalışan katılımcıların tamamına yakınının işe aitlik hissettiği; bir katılımcının ise aitlik hissetmediği gözlenmiştir. Buna göre katılımcıların işe olan aitliklerini etkileyen unsurlar incelendiğinde en sık belirtilen kodun yönetici ile olumsuz ilişki olduğu gözlenmiştir. Katılımcılar yöneticilerin mesleki çalışmalarında özgürlük ve destek sağlamamaları halinde ve uyumlu çalışılmayan bir ortam olduğunda hissettikleri iş stresinin artmasına bağlı olarak işten uzaklaşma isteği hissedebilmektedirler. Alanyazında da çalışma bulgusu ile paralel olarak yönetim birimleri tarafından meslek elemanlarına mesleki kararlarını vermede özgürlük tanınması (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), mesleki çalışmalarının desteklenmesi (Safadi, 2019, s. 379), yöneticinin ilgili sosyal hizmet alanında yetkin olması ve uygun iş paylaşımı yapması (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010) ve yöneticinin güvене dayalı ilişki kurabilmesinin iş tatminini arttırdığı belirtilmiştir (Wilson, 2016, s. 480). Belirtilen konularda yönetici ile anlaşmazlıkların yaşanması halinde meslek elemanlarının stres yaşadıkları ve işten

uzaklaşabildikleri belirtilmiştir (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Risk toplumu kuramına göre riskleri yaratanlar insanlardır ve merkezi birimlerin riskler konusunda vermiş oldukları kararlar toplumun diğer kesimlerini de etkilemektedir. Kuruluşlardaki yöneticilerin almış oldukları kararlar ve çalışma usulleri çalışma barışını ve çalışma ortamında güven hissini etkilemektedir. Yöneticilerin almış olduğu kararların mesleki çalışmanın doğasına uygun olmaması durumunda güvenlik risklerinin artışına bağlı olarak korku iklimi güçlenmeye başlamaktadır. Katılımcıların tamamına yakınının kendilerini işe ait hissetmesi ise yaşanan güvensizlik ve korku ikliminin görece kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermektedir.

“Ait hissediyorum. Yöneticilerin tutumu çok iyi bize karşı. Bu konuda çok şanslıyım.” (Y-1)

“Ait hissediyorum. Bunun sebebi yönetimin beni alanımda yeni olmama rağmen beni destekleyerek sorumluluklar vermesidir.” (Y-5)

“Huzurlu ortam en önemlisi, farklı mesleklerden kişilerle bir aradayız ve iyi anlaşıyoruz. Yöneticiler bizim kararlarımıza karışmıyorlar. Sadece zaman zaman yöneticilerle sorun olabiliyor, yani anlaşmazlık oluyor vakayı uzun uzu anlatınca ama sorun çözülüyor.” (Y-10)

Katılımcıların işe aitliklerini etkileyen diğer bir önemli unsur ise meslektaşlarla olumsuz ilişkidir. Katılımcılar yönetici ile olan ilişki özelliklerine benzer olarak çalışma arkadaşları olan meslektaşlarla birlikte uyumlu çalışmadıkları durumlarda hissettikleri iş stresinin artabildiğini ve bu nedenle işten uzaklaşmayı düşünebildiklerini ifade etmişlerdir. Bir katılımcı ise kuruluştaki çalışanlar arasındaki ast-üst ilişkisinin çalışanların iş stresini arttırabildiğini ancak bunun yönetsel nedenlerden değil bireylerin algılarından kaynaklanan bir durum olduğunu belirtmiştir. Çalışma bulgusuna uygun olarak alanyazında çalışma arkadaşları ile olan güvenli iletişimin çalışma iklimini olumlu yönde etkilediği ve işe devamlılığı arttırdığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), enformel süpervizyon almayı kolaylaştırdığı (Caringi ve ark., 2017, s. 191) ve iş konusundaki olumsuz duyguların yarattığı etkinin azalmasına destek olabildiği belirtilmiştir (Choi, 2011, s. 233). Risk toplumu kuramında riskleri yaratan ve risklerden dolayı korku hisseden insanlardır. Hizmet sağlama sürecini birlikte yürüten çalışanlar

arasında güvene dayalı ilişkinin gelişmemesi hem çalışanlar açısından iş barışını bozarak güvenlik ve iş stresi gibi riskleri arttırmakta hem de müracaatçının hizmetlerden en iyi şekilde yararlanmasına engel olmaktadır. Müracaatçıya uygun hizmeti sağlayamama düşünce ve meslektaşlara iş veya sosyal anlamda güvensizlik ise sosyal hizmet uzmanlarının korku hissetmelerine ve güvenlik ihtiyaçlarının artmasına neden olmaktadır.

“Sosyal servisteki arkadaşlarımızla uyumluyuz. Bu da ait hissetmemde çok etkili.” (Y-2)

“Çalışanların sınıfsal bir yapıda hissettirmesi nedeniyle ait hissetmeyebiliyorum. Personel arasında sınıf çatışması gibi duygusal kompleksler olabiliyor. Özellikle yaşlı bakım personeli ile bizim aramızda bir aşağılık kompleksi var gibi, ben herhangi iki çalışan arasında böyle sınıfsal bir fark olduğunu hissettiğimde aitlik hissim azalıyor.” (Y-6)

Katılımcıların yarısının belirtmiş olduğu işten uzaklaşmalarına neden olabilen diğer bir unsur ise mesleki yetersizlik hissidir. Katılımcılar yaşlı refahı alanında mesleki becerilerinin yeterli olmasını, mevzuat konusunda bilgi sahibi olmalarını, mesleği severek yapmalarını ve işlerini iyi yapabildiklerine ilişkin dönütler almalarını işe ait olma ve devamlılık gösterme için önemli bir katkı olarak görmektedirler. Katılımcılar sürekli olarak mesleki yetersizlik hissetmeleri durumunda iş streslerinin artabileceğini düşünmektedirler. Risk toplumu kuramında bilgi ve eğitim, insanların güven hissetmelerini sağlayan önemli bir kaynak olarak görülmektedir. İnsanlar bilgi sahibi oldukları kadar riskleri görebilmekte ve onlardan kaçınabilmektedirler. Bu nedenle katılımcıların belirtmiş oldukları bu kodun kuram ile paralel olduğu düşünülmektedir. Yaşlı refahı alanında kendilerini yeterli hissetmelerini sağlayabilecekleri kadar bilgi sahibi olan katılımcılar hem kendileri için güvenli bir çalışma şekli benimsemekte hem de müracaatçı için imkânlar ölçüsünde kaliteli ve güvenli bir hizmet sağlayarak sorumlulukları yerine getirmiş olma nedeniyle yasal olarak da güvenlik hissetmektedirler.

“Tam olarak ait hissediyorum. Bilgi olarak yaşlılık alanında kendimi yetkin buluyorum. Yaptığı işi ben yapıyorum, başka birinin yapabilmesi için bilen birinin bu işi yapması lazım.” (Y-4)

“Farklı bir kurumdan bana isimle yönlendirme yapmaları, ona gidin o çözer demeleri güzel. Ben daha çözüm odaklı ve hızlı ilerlediğimden idarenin bana karşı tutumu beni motive ediyor. Bundan dolayı daha ait hissediyorum. O kurum ve birim için vaz geçilmezmişim gibi hissediyorum. Branş hakkında bilgi sahibi olmak da beni ait hissettiriyor.” (Y-5)

“Bu bölümü isteyerek okudum. Hizmet verdiği kitleyle zaman zaman sorun yaşasam da kaçınılmaz olarak, onların yani yaşlıların bir tebessüm etmesi, kızım demesi, güler yüz göstermesi tüm stresimi alır. O nedenle alanımı da değiştirmeyi istemiyorum.” (Y-8)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların riskler nedeniyle işten uzaklaşma durumları incelendiğinde büyük bölümünün işten uzaklaşmayı düşündüğü ancak birim değişikliği yapmadığı gözlenmiştir. Katılımcılar özellikle mesleğe başladıkları ilk yıllarda iş yükünün yarattığı zorluk ve yıpranma hissi nedeniyle işten uzaklaşmayı düşündüklerini belirtmişlerdir. Bir katılımcı eşit olmayan özlük hakları nedeniyle, farklı bir katılımcı ise alanda çalışmanın büyük güvenlik riskleri barındırması nedeniyle işten uzaklaşmayı düşündüğünü belirtmiştir. Alanyazındaki bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinden ve çalıştıkları pozisyondan memnun olmaları halinde işlerine devam etmeye istekli oldukları belirtilmiştir (Jones, 2022, s. 71). Ayrıca çalışma bulgusu ile benzer olarak meslek elemanlarının almış oldukları maddi gelirin yeterli bulunması durumunda işe bağlılıklarının arttığı (Safadi, 2019, s. 379; Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), genç yaştakilerin işten uzaklaşma ihtimallerinin daha fazla olduğu belirtilmiştir (Travis ve ark., 2015, s. 1089). Risk toplumu kuramına göre her bağlam kendine özel riskleri içermektedir. Ayrıca risk toplumu kuramında bireyler seçenekler arasında en güvenli olanı seçerek mümkün olduğunca güvende kalmayı istedikleri belirtilmektedir. Bu nedenle belirtilen kodda katılımcıların yaşlı refahı alanına ilk başladıklarında bu alanı deneyim eksikliği nedeniyle kendilerine daha riskli gördükleri için farklı bir bağlama geçmeyi istemeleri kurama uygun görülmektedir. Katılımcıların aynı bağlamda çalışarak deneyim kazandıktan sonra alan bilgisinin artmasıyla kendilerini daha güvende hissetmeye başlamaları ve alan değiştirme isteğinin azalması da kurama uygun görülmektedir.

“Oluyor çünkü ben ek dersliyim. İşimi severek yapıyorum ve kendimi vererek yapıyorum, alanı da seviyorum ama insan nerede çalışırsa çalışsın

emeğinin karşılığını almak ister. Bu maaş nedeniyle düşünmüştüm sadece. Ama maaş olarak daha iyi olsa daha motive olurum.” (Y-4)

“İşi bırakmayı değil de branşımı değiştirmeyi düşünmüştüm. Akademiye geçmeyi düşündüğüm dönemler oldu. Bu da iş yoğunluğu ve vakalarla ilgili oldu. Çok fazla müracaatçılarla birlikte zaman geçirdikçe psikolojik olarak çok fazla yıpranma olabiliyor. Meslekte hem yeni olmam hem de alanda yeterince tecrübemin olmamış olması yıpranma payını arttırıyor.” (Y-5)

“Oldu, işin gereğinden fazla risk içerdiğini, işin yapılış biçiminin bozuk olduğunu, kısa sürede değiştirilemeyeceğini ve düzelmeyeceğini, bu risklerin benim ve ailemin sağlık durumunu bozacağını düşündüğümde keşke çalışsam, insanlarla bu kadar uğraşsam veya bu işi yapmasam diye düşündüğüm oldu.” (Y-6)

Bir katılımcı ise yaşlı refahı alanındaki çalışma süreci boyunca işten uzaklaşmayı düşünmediğini, emeklilik hakkını kullanmayı düşündüğünü belirterek bu durumun güvenlik riskleri ile bağlantılı olup olmamasına ilişkin bilgi paylaşmamıştır.

“Olmadı, emeklilik hakkını kazanmış olsam herkes gibi emekli olmak isterdim.” (Y-8)

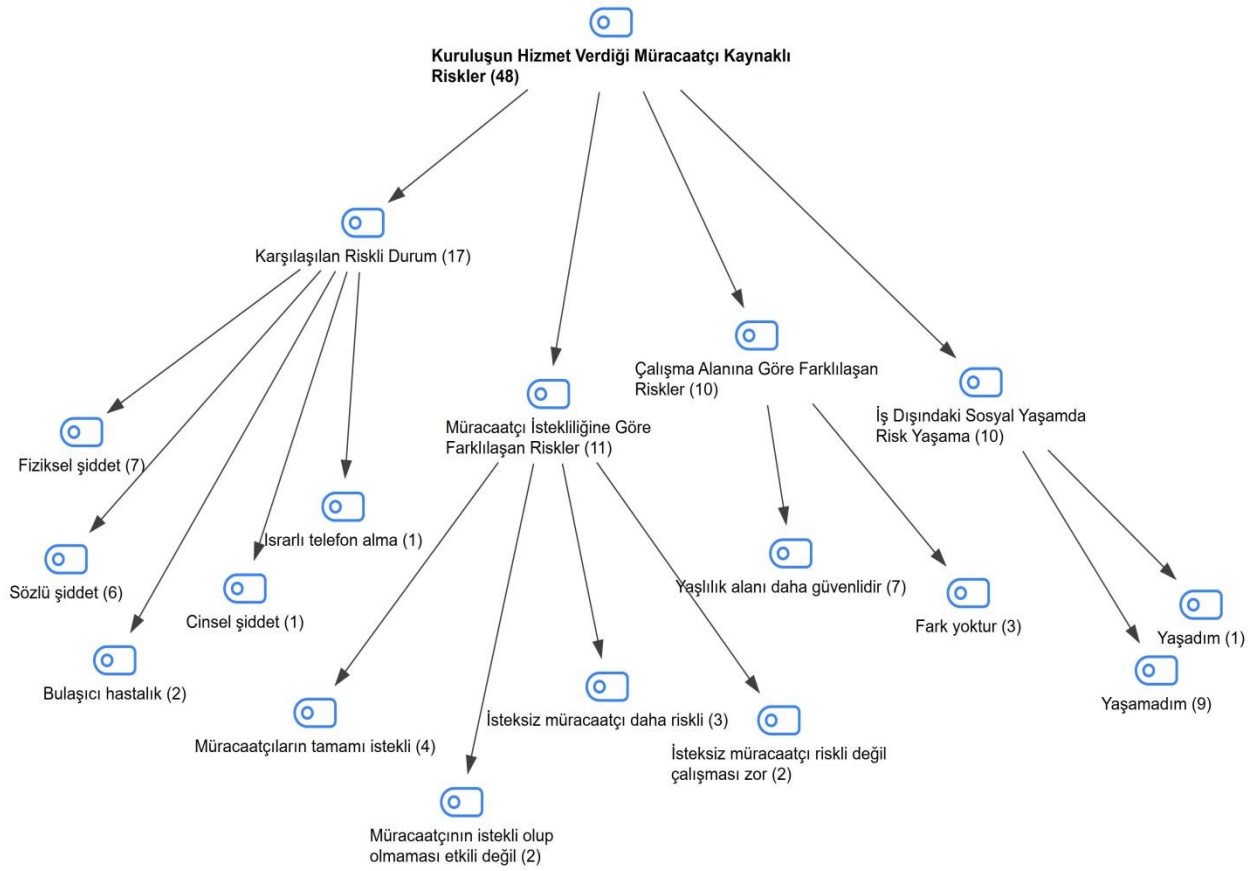
4.5.1.2. Güvenlik Risklerini Etkileyen Organizasyonel (Kurumsal) Unsurlar

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel unsurlar; müracaatçı kaynaklı riskler, kurum ve meslek elemanları kaynaklı riskler ve süpervizyona erişim durumu kaynaklı riskler bağlamlarında incelenmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda hiyerarşik kod ve alt kod modelleri Şekil 28, Şekil 29 ve Şekil 30’da yer almaktadır.

4.5.1.2.1. Organizasyonun (Kuruluşun) Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Riskler

Güvenlik risklerini etkileyen organizasyonel unsurlar arasında yer alan organizasyonun hizmet verdiği müracaatçı kaynaklı riskler temasına ilişkin kod ve alt kod modeli Şekil 28’de yer almaktadır.

Şekil 28. Kuruluşun Hizmet Verdiği Müracaatçı Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Yaşlı refahı alanındaki sosyal hizmet uzmanları karşılaştıkları riskli durumları belirtmek için en sık fiziksel şiddet ifadesini kullanmışlardır. Yaşlı refahı alanında müracaatçıların bilişsel sağlıklarının bozuk olması, alkol kullanımı ve mesleki çalışma süreçlerine katılmak istememeleri nedeniyle fiziksel saldırıda bulunabilme olasılıkları bulunmakta ve bu durum meslek elemanının üzerine yürüme şeklinde gerçekleşebilmektedir. Ayrıca katılımcılar yaşlı bireyler arasında gelişen fiziksel saldırı durumlarını durdurmaya çalışmaları halinde de bu fiziksel saldırının hedefi olabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar en sık fiziksel saldırı riskini belirtmekle birlikte bu durumun yaşlı bireyin bilişsel bozukluğundan kaynaklanması durumunda katılımcıların iş stresi hissetmedikleri gözlenmiştir. Alanyazında çalışma sonucuyla benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının hayati risk oluşturmayan güvenlik riskleri ile karşılaştıkları belirtilirken (OSHA, 2015, s. 2); çalışma sonucundan farklı olarak yaşamlarını tehdit eden risklerle karşılaşan sosyal hizmet uzmanlarının da olduğu belirtilmiştir (Pollack,

2010, s. 278; Smith, 2006, s. 70). Risk toplumu kuramında bireylerin güvenliğini sekteye uğratan tüm durumlar risk unsurudur. Risk unsurlarının hayati risk oluşturma ihtimali yükseldikçe korku duygusu artmaktadır. Fiziksel şiddet tüm sosyal hizmet alanlarında en fazla hayati risk yaratan şiddet türü olarak görülürken yaşlı refahı alanında fiziksel şiddete karşı daha olumlu bir bakış açısının olduğu görülmektedir. Katılımcılar alanda bilgi kazandıkça yaşlı refahı alanındaki fiziksel şiddetin oluşma şeklini tanımakta ve kendileri için hayati risk oluşturmadığını algıladıklarında bu durumu risk olarak tanımlamamaktadırlar. Fiziksel şiddetin aksine sosyal hizmet uzmanları diğer şiddet türlerini korku yaratan gerçek risk unsurları olarak görmektedirler.

“Bilişsel olarak sağlıklı olmayan yaşlılarda çok çok nadir olarak fiziksel saldırı olabiliyor ama çok nadir yani.” (Y-2)

“İki yaşlı arasındaki fiziksel kavgada tekme aldığım oldu fiziksel şiddet olarak ama ciddi bir boyutu yoktu.” (Y-3)

“Alkolik bir yaşlımız var, normalde aramız iyidir ama bir sefer alkollüyken bana saldırmak için üstüme yürüdü, güvenlik araya girdi. O an elinde bir şey olsa veya güvenlik araya girmese bana zarar verecekti. Bizim en büyük sorunumuz alkol.” (Y-8)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların sıklıkla belirttiği diğer riskli durum ise sözlü şiddettir. Katılımcılar yaşlı bireylerin bilişsel bozuklukları ve alkol kullanımı nedeniyle hakaret veya iftira içerikli söylemlerde bulunabildiklerini belirtmişlerdir. Huzurevine giriş sürecinde olan yaşlı yakınlarının ise meslek elemanlarının yapmış oldukları çalışmalar nedeniyle tehdit ve hakaret unsurlarını barındıran söylemlerde bulunabildikleri gözlenmiştir. Alanyazında bu bulgu ile benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla sözlü taciz ve tehdide maruz kaldıkları belirtilmiştir (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110; Madsen ve ark., 2010, s. 438; Nho ve Choi, 2009, s. 43). Risk toplumu kuramında risklerin üreticisi insanlardır. Yaşlı refahı alanında bireylerin özellikle bilişsel sağlıklarının bozuk olması veya mal ve hizmet isteklerini karşılamak için şiddeti çözüm olarak

görmeleri gibi nedenler şiddet davranışında bulunma ihtimalini artmaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarını tehlike altında hissettirmektedir.

“Yaşlılar bazen de sözel tehditleri oluyor ama çok kayda değer görmüyoruz. Bazen siz benim paramı çalılıyorsunuz, maaşımı alılıyorsunuz diye söyleyebiliyor. Ama bunu söyleyen rehabilitasyon yaşlısı, zaten sağlıklı düşünmediğinden önemsemiyoruz. Ama bunu akli başında bir yaşlı yazılı olarak söylerse tabii işlem başlatılıyor.” (Y-8)

“Bir kere şiddet olayı varsa birebir görüşme isteğini reddediyorlar müracaatçının yakınları. Bir eve gitmiştik, bize öyle bir rol yapmış öyle bir yalan söylemiş ki bizi kandırmıştı. Sonrasında oğluyula konuştuğumuzda anladık. Bu aile beni daha sonraları tehdit de etti. Kuruma benim almadığımı düşünerek. Kadın ve arkadaşı sürekli kurumu aramışlarda küfür ve tehditler almıştım.” (Y-9)

Katılımcıların ikisi ise özellikle ev incelemesi yapmaları gereken durumlarda gidilen evin koşullarının önceden bilinmemesi nedeniyle hazırlıksız olarak gidildiğinden bulaşıcı hastalık riskleri ile karşılaşabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusuyla kısmen benzer olarak ev ziyaretlerinin güvenlik risklerini barındırabildiği (Burry, 2003, s. 145), bu nedenle çiftler halinde (NASW, 2013, s. 19) veya kolluk eşliğinde ev ziyaretlerinin yapılmasının önerildiği (Zimunya, 2020, s. 113) görülmüştür. Katılımcılar gidilen ev incelemesinde evdeki bireylerden hastalık kapma veya evin sağlık koşullarına uygun olmaması nedeniyle hastalanma endişesi yaşadıkları ve bu durumun hissettikleri iş stresini arttırdığı gözlenmiştir.

“Bir ay kadar önce evde görüşme yapmaya gittiğimiz bir yaşlının bulaşıcı hastalığı olduğunu görüşme yaptıktan sonra öğrendik. Normalde maske takması gerekirken bizimle görüşme esnasında takmamıştı. Bundan sonra biz de test yaptırmıştık.” (Y-1)

“Bir sefer çöp ev diyebileceğimiz bir eve gitmiştik, her yer idrar kokuyordu, hastalık bulaşma riski olabilirdi. Çok zordu o incelemeyi unutamam.” (Y-10)

Katılımcıların birisi ise yaşlı bireyin kendisine özel içerikli bir mesaj atması nedeniyle cinsel şiddet yaşadığını ancak sonrasında bu sorunun hızla çözülebildiğini ifade etmiştir.

“Bir yaşlı kendi özel telefonundan özel içerikli bir mesaj göndermişti. Ancak nezaket ile çözebildik, çok büyük bir sorun haline gelmedi. Bazen güvenlik için kişisel telefonu vermeyin diyorlar ama işleri hızlı çözmek ve acil durumu varsa müracaatçının, büyük riskler oluşmasını diye verebiliyoruz.” (Y-6)

Diğer bir katılımcı ise yaşlı refahı alanında yaşanan yoğunluk nedeniyle müracaatçılardan gelen ısrarlı talepler olabildiğini belirtmiştir. Katılımcı, müracaatçıların sürecin hızlandırılması yönündeki ısrarlı talepleri nedeniyle hissettiği iş stresinin artabildiğini ifade etmiştir. Bu bulguyla benzer olarak alanyazında müracaatçıların karşılanması mümkün olmayan talepleri nedeniyle sosyal hizmet uzmanları çatışma ve suçlamalarla karşılaştığından çalışma verimleri azalabilmektedir (Karataş ve ark., 2006, s. 20).

“Aslında tehdit olarak değil ama her gelen müracaatçı kendisinin veya bir yakınının aciliyeti olduğunu düşünüyor huzurevine yerleşme konusunda. Bu konuda kurumun kendi inisiyatifinin olacağını düşünerek geliyorlar ama öyle bir durum yok bakanlıktan geliyor. Müracaatçılar daha evrakları verirken çok fazla ısrar ediyorlar, siz kabul edin bir şekilde hallederiz diyorlar. Müracaatçılar da haklı çok fazla sıra var. Sürekli arayıp soruyor kaçınıcı sıradayım diye, söylüyorlar. Bu sefer de diyor ki geçen sene 40. Sıradaydım şimdi 35. sıradayım, bir senede 5 kişi mi ilerledi. Ben bir an önceki kendimi veya yaşlımı yerleştirmek istiyorum diyor.” (Y-4)

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların iş dışında sosyal yaşamlarında çalışma süreçleri kaynaklı güvenlik riski yaşama durumları incelendiğinde tamamına yakınının herhangi bir riskli durum yaşamadığı gözlenmiştir. Katılımcılar günlük yaşamlarında müracaatçılarla ve yakınlarıyla karşılaşmadıklarını, karşılamış olsalar bile herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusundan farklılaşan şekilde sosyal hizmet uzmanlarının özel yaşamlarında müracaatçıları tarafından fiziksel olarak takip edilebildikleri belirtilmiştir (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236). Risk toplumu kuramına göre riskler, yayılan ve mekândan bağımsız olarak varlıklarını devam ettirebilen unsurlardır. Yaşlı refahı alanında belirtilen risklerin katılımcıların çoğu için henüz gerçekleşmemiş olması, güvenlik risklerinin yayılma hızının ve gerçekleşme ihtimalinin düşük olduğunu ve görece güvenli bir seçenek oluşturduğunu düşündürmektedir. Katılımcıların büyük bölümünün sosyal hayatlarında işle ilgili bir

riskler karşılaşmamış olmaları, hiçbir zaman karşılaşmayacakları anlamına gelmemektedir. Ancak risklerin yayılımı ve gerçekleşme ihtimalinin görece düşük olması, sosyal hizmet uzmanlarına daha fazla güvenlik hissettirmektedir.

“Hayır karşılaşmadım.” (Y-2)

“Riskli bir durum olmadı, dışarda karşılaştığımda genelde güzel sohbet ederiz.” (Y-7)

Bir katılımcı ise sosyal yaşamında çalışma süreçleri kaynaklı olarak risk yaşadığını ifade etmiştir. Katılımcı sosyal yaşamında verilen hizmetten memnun olmayan veya beklentileri karşılanmayan müracaatçılar ile karşılaştığında aralarında geçen konuşma nedeniyle iş stresi ve güvenlik riski yaşayabildiğini belirtmiştir. Belirtilen kodun risk toplumu kuramında risklerin yayılımı ifadesiyle uyumlu olduğu düşünülmektedir. Mal ve hizmetlere erişmede beklentileri karşılanmayan müracaatçılar risklerle karşı karşıya kalma korkusuyla bu risklerden uzak kalmak için farklı kişiler için risk yaratan davranışlarda ve tercihlerde bulunabilmekte yani risklerin dağılımına neden olabilmektedir.

“Burası çok küçük bir tatil yeri. O yüzden bazen müracaatçılarla karşılaşabiliyorsunuz. İster istemez huzursuzluk oluşabiliyor. Mesela o kişinin istediği doğrultuda bir işlem yapılamadıysa elinizde olmayan nedenlerden dolayı huzursuzluk oluyor. Konuşma olabiliyor hiç beklemediğin anda o nedenle bir huzursuzluk çıkıyor.” (Y-1)

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların büyük çoğunluğu, çalışma alanlarına göre risklerin farklılaşması durumuna ilişkin olarak yaşlı refahı alanını daha güvenli bulduklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılar daha önce görev yaptıkları veya gözlemledikleri engelli, çocuk, kadın ve sokak sosyal hizmeti gibi alanlarla yaşlı refahı alanını kıyasladıklarında; müracaatçıların kendi kararlarını kendileri verebiliyor olması, madde kullanımı ve psikiyatri hastalarının az olması ve müracaatçıların yasal zorlama yaşayacakları durumların nadir olması nedenleriyle yaşlı refahı alanını daha güvenli bulabildikleri gözlenmiştir. Yapılan alanyazın taramasında da çalışmanın bu bulgusuna ters düşen bir çalışmaya rastlanmamış olması nedeniyle bulgunun, alanyazın ile uyumlu

olduğu düşünülmektedir. Risk toplumu kuramında güvenlik en temel ihtiyaçlardan biri olarak görülmekte ve mutlak güvenlik ütopyasına en yakın olan seçenekler tercih edilebilir görülmektedir. Yaşlı refahı alanında hizmet sağlama sürecinde müracaatçıların daha az belirsizlik ve yasal zorlanmaya maruz kaldıklarını düşünmesi, kendilerini daha güvende hissettirmekte ve riskli davranışlarda bulunma ihtimalini azaltmaktadır. Bu durum müracaatçının çevresinde bulunan kişilerin de güvende olma hissini arttırmaktadır. Ayrıca müracaatçıların kendisi için en güvenli seçeneği seçebiliyor olması da hem kendilerini daha güvende hissetmelerini hem de müracaatçının çevresindeki meslek elemanlarının bu seçimi yapması gerekmediğinden yasal yükümlülüğün olmaması nedeniyle daha güvende hissetmelerini sağlamaktadır.

“Riskleri değiştirir tabii. Çocuk alanı bize göre daha risklidir diye düşünüyorum. Çünkü orada aile büyükleri ve akrabalar daha fazla iş içinde oluyor. Yaşlılık alanında tek bir yaşlıyla çalışmamız gerekiyor.” (Y-1)

“Alandan alana değişiyor. Daha önce engelli bakım alanını görmüştüm, huzureviyle arasında çok büyük fark var. Huzurevi daha az riskli bir alan. Engelli bakımda psikiyatrik hastaların bakım aldığı bir kurumdu. Orada şiddet bile görmüştüm. Orayla burayı karşılaştıramam bile.” (Y-4)

“Kadın alanı şiddet fazla olduğundan daha riskli tabii.” (Y-5)

Katılımcıların küçük bölümü ise yaşlı refahı alanının da dâhil olduğu tüm sosyal hizmet alanlarının kendine göre riskler barındırması nedeniyle her alanda farklı güvenlik riskleriyle karşılaşabileceklerini düşünerek riskler açısından alanlar arasında fark olmadığını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar yaşlı refahı alanında risklerin azlığı veya çokluğuna değil, risklerin varlığına odaklanarak, yaşlı refahı alanının da diğer tüm alanlarda olduğu gibi riskli olduğunu düşünerek bu kodu belirtmişlerdir. Alanyazında yaşlılık alanı özelinde yapılan bir çalışmaya rastlanmamakla beraber, bazı araştırmalarda farklı sosyal hizmet sahalarında güvenlik riskinin farklı miktarlarda olsa da muhakkak var olduğu ifade edilmiştir (Astor ve ark., 1998, s. 227; Johannes ve Pillay, 2020; Kimes, 2016; Madsen ve ark., 2010). Risk toplumu kuramında da risklerin tamamen ortadan kaldırılamayacağı ve her zaman var olmaya devam edeceği

belirtilmektedir. Bu nedenle belirtilen kodun risk toplumu kuramı unsurlarına paralel olduğu düşünülmektedir.

“Bence fark yoktur, her alanda kendine göre riskler vardır.” (Y-3)

“Riskler aynıdır bence. Ama hangi alanda olursan ol, ev ziyareti daha riskli oluyor. Tek gittiğimiz için sorunlarla karşılaşabiliyoruz, kapının arkasında ne var bilmeden gidiyoruz.” (Y-7)

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların yarısına yakını müracaatçıların isteklilik durumlarına göre risklerin farklılaşma durumuna ilişkin, bu alandaki tüm müracaatçıların istekli olduklarını ve bu nedenle riskli durumlarla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların yaşlı refahı alanını güvenli olarak değerlendirmesinde bu kodun etkili olduğu düşünülmektedir. Alanyazında bu bulguyu destekler nitelikte araştırmalara rastlanmış olup, mesleki çalışmaya katılmada istekli olmayan ve yasal zorunluluklar nedeniyle çalışılan müracaatçıların direniş ve şiddet içeren davranışlarda bulunabildikleri belirtilmiştir (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Risk toplumu kuramına göre bireylerin yaptıkları seçimler, karşılaşabilecekleri riskleri belirlemektedir. Yaşlı refahı alanındaki müracaatçılar genellikle kendi istekleriyle hizmet sağlama sürecinde olduklarından ve sürecin şartlarını kabullendiklerinden daha güvenli seçeneğe ulaşmak için şiddet gibi riskli davranışların da bulunduğu farklı yolları deneme ihtimalleri görece azalmaktadır. Yani müracaatçılar yapmış oldukları seçimlerle kendileri için riskleri görece azaltırken yakın çevresindeki meslek elemanları için de güvenlik risklerini azaltmaktadırlar.

“İsteksiz müracaatçı burada olmuyor. Akıl sağlığı yerinde olmayan bir yaşlıysa da vasisi olarak yakınıyla muhatap oluyoruz. Genelde herkes kendi isteğiyle geliyor. O nedenle isteksiz bir müracaatçı ile karşılaşmadım.” (Y-4)

“Hiç isteksiz bir müracaatçım olmadı. Bize genelde kendi talepleri doğrultusunda geliyorlar.” (Y-5)

Katılımcıların görece küçük bölümü ise yaşlı refahı alanında müracaatçıların isteksiz olma durumlarının daha riskli olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar kuruluş bakımı

almak istemeyen veya mesleki çalışma süreçlerine katılmak istemeyen müracaatçıların şiddete daha yatkın olabildiklerini veya mesleki çalışmalara katılmayarak, sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluklarını yerine getirmesini zorlaştırabildiklerini ve bu nedenlerin meslek elemanlarının hissettiği güvenlik risklerini arttırabildiğini belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramında bireyler kendilerine göre seçenekler arasında en güvenli olanı seçmeyi tercih etmektedirler. Ancak yasal zorunluluklar ve yaşam şartları, seçenekler arasında en güvenli olanı seçmelerini zorlaştırabilmektedir. İstemediği herhangi bir şeyi yapmak zorunda olan veya süreç hakkında bilgisizlik nedeniyle endişe yaşayan müracaatçıların, en hızlı şekilde risklerden uzaklaşmak ve kendini daha güvende hissetmek için riskli davranışlarda bulunma ihtimalleri artmaktadır. Bu durum çalışma süreçlerinde meslek elemanlarının riskli davranışlarla karşılaşma ve korku hissetme ihtimallerini arttırabilmektedir.

“Çok çok kötü koşullarda kalan ve koşullarının değişmesi gereken müracaatçılar oluyor ama yaşlı kuruma gitmeyi kabul etmiyor. Bu da sağlığını ciddi tehdit ediyor, orada kalması benim açımdan da bir risk, ben kendimi de sorumluluk altına almış oluyorum. Onun kendi kararı da olabilir ama orada herhangi bir sağlık sorunu oluyorsa o zaman ben de sorumluyum o riski almış oluyorum. İsteksiz insan görüşmeyi de reddediyor, görüşmek istemediği için daha sert de davranabiliyor mesela sözlü şiddete başvurabiliyor.” (Y-1)

“Hiç kuruma gelmek istemeyen yaşlılar olabiliyor veya gelip kurumdan memnun kalmayanlar da olabiliyor. Bu müracaatçılar nasıl ilgi odağı olabilirim diye sürekli uğraşı içinde olur. Bu nedenle daha riskli olur.” (Y-6)

Katılımcıların ikisi isteksiz müracaatçıların riskli değil ancak çalışması zor kişiler olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar yaşlı bireylerin diğer yaş gruplarına göre değişime daha kapalı olabildiklerini ve bu nedenle mesleki çalışmalar veya zorunluluklar konusunda ikna etmelerinin veya durumu anlatabilmelerinin daha zor olduğunu belirtirken, bu durumun güvenlik riskleri açısından daha olumsuz bir durum yaratmadığını ifade etmişlerdir.

“İsteksiz müracaatçı daha riskli değil ama daha yorucu. Mesela bakıma ihtiyacı olmasına rağmen sokakta yaşayan bir yaşlı vardı, huzurevine gelmek

istememedim. Çok çabaladık ikna etmek için ama istemeyince zorlamadık kendi kararı olduğundan.” (Y-7)

“Risk değişmez verimlilik azalır. Mesela alkol bağımlısı yaşlıyı AMATEM’e yönlendirmek istemiştik. Akıl sağlığı yerinde ve yetişkin bir birey olduğundan kabul etmeyince gitmesi için zorlayamam.” (Y-8)

Katılımcıların farklı ikisi ise yaşlı refahı alanında müracaatçının istekli olma durumunun riskleri etkilemediğini belirtmiştir. Katılımcıların birisi bu duruma ilişkin detaylı bilgi vermezken diğeri yaşlı bireylerin değişime ve değişikliklere kapalı olması nedeniyle isteklilik durumlarının riskleri etkilemediğini kısaca belirtmiştir.

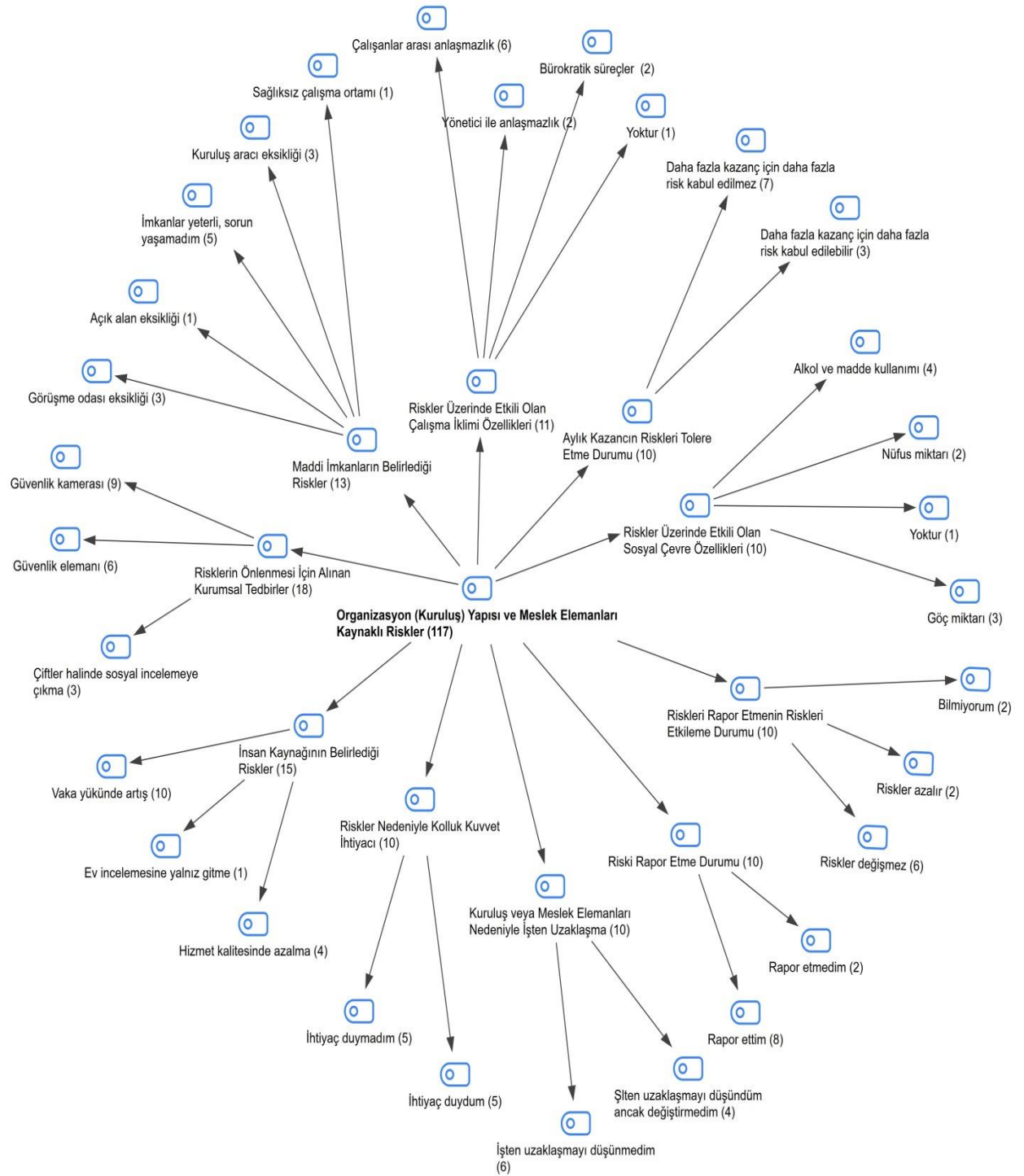
“Özellikle yaşlılar değişime kapalı oluyorlar ama bir risk yarattığını düşünmüyorum. Yaşlıların genel özelliklerinden biri gibi bir durum. Birçoğu değişime dirençli.” (Y-2)

“İsteksiz müracaatçılarla çalıştım ama bence risk açısından bir farklılık yoktu.” (Y-3)

4.5.1.2.2. Organizasyon (Kuruluş) Yapısı ve Görev Yapan Meslek Elemanları Kaynaklı Riskler

Organizasyon (kuruluş) yapısı ve görev yapan meslek elemanları kaynaklı riskler temasına ilişkin hiyerarşik kod ve alt od modellerine ilişkin veriler Şekil 29’da yer almaktadır.

Şekil 29. Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin Kodlar ve Alt Kodlar



Yaşlı refahı alanındaki katılımcılar güvenlik riskleri üzerinde görev yapmakta oldukları kuruluşların çalışma iklimi özelliklerinin etkili olabildiğini düşünmektedirler. Katılımcıların yarısından fazlası çalışanlar arası anlaşmazlıklar nedeniyle güvenlik

riskleri ve iş stresi yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar aynı kuruluştaki meslek elemanlarının birbirleri ile güven ilişkisi içinde çalışmamaları ve iş etiği açısından farklı bakış açılarına sahip olmaları nedenleriyle güvensizliğin ve her aşamada kanıt oluşturmaya çalışma düşüncesinin yarattığı yoğun iş stresi hissedebilmektedirler. Alanyazında da çalışma sonucu ile uyumlu olarak meslek elemanları arasındaki güvenli bir ilişkinin, çalışma iklimini ve çalışma kültürünü etkilediği belirtilmiştir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77). Meslek elemanları arasında güvenli bir iletişimin olması çalışanların işe aitlik hissetmelerini sağlamakta (Jones, 2022, s. 76), birbirlerinden enformel süpervizyon almalarını kolaylaştırmakta (Caringi ve ark., 2017, s. 191) ve olumsuz duyguların yarattığı etkilerin azaltılmasına aracılık etmektedir (Choi, 2011, s. 233). Risk toplumlarında güvene dayalı ilişkinin gelişmediği bağlamlarda riski yaratan unsurlar olarak insanların kendi güvenliklerini sağlamak için riskli davranışlarda bulunma ihtimalleri artmaktadır. Bu nedenle çalışanlar yaşanan güvensizlik nedeniyle hizmetlerin kalitesinden ziyade hizmet sağlama süreçlerinde kendilerini güvence altına almayı (kanıt oluşturma vb.) önceleyebilmektedirler. Bu durum müracaatçıların alacağı hizmetin aksaması nedeniyle daha fazla riskle karşılaşmasına ve meslek elemanlarının hizmetleri aksatmış olma düşüncesiyle daha fazla stres hissetmelerine neden olmaktadır. Yani risk toplumu kuramında da belirtildiği üzere çalışanlar arasındaki anlaşmazlıkların yarattığı riskler yayılarak müracaatçıları etkilemekte ve bumerang etkisi oluşturarak yine kendilerini daha yoğun stresle çalışmak zorunda olma biçiminde etkilemektedir.

“Biz birim içinde güzel bir uyum yakaladık ve birlikte çalışıyoruz. Farklı mesleklerden kişilerle disiplinler arası çalışıyoruz. Bu uyumu sağlayamadığımız dönem de olmuştu farklı çalışanlarla ve gerçekten motivasyonu ve çalışmanın verimini düşüren bir durum oluyor.” (Y-2)

“Güvende hissettiğinizde iş birliği ile çalışma arkadaşlarıyla hareket edebiliyorsunuz. Güvensiz bir ortam varsa daha prosedürcü oluyorsunuz. O zaman sistemin aksak olduğu yerde işler daha da yavaşlatıyor. Mesela personel sayısı çok az ve olması gerekenden fazla iş yükünüz varsa, veri tabanında sorun oluyorsa bunun üzerine bir de güvensiz hissediyorsanız yani idare durumunuzu önemsemiyorsa veya farkında değilse, mobbing yapıyorlarsa hata yapmayım diye prosedürcü oluyorsunuz. Bu da korkunç bir stres yaratıyor. (Y-6)

Katılımcıların ikisi yönetici ile anlaşmazlık kavramını kullanarak huzurlu bir çalışma ortamının yaratılması ve mesleki çalışmaların yapılmasına olanak sağlayan özgür bir çalışma ortamının sağlanması için yönetici ile olan ilişkinin önemine vurgu yapmışlardır. Alanyazında da çalışma bulgularını destekler şekilde, yöneticilerin çalışma alanında yetkin olması (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010) ve meslek elemanlarına mesleki kararlarını vermede özgürlük tanımının iş tatminini arttıran durumlar olduğu belirtilmiştir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77). Risk toplumu kuramında merkezi yönetimlerin aldığı kararların toplumun diğer kesimlerinin risklerle karşılaşma ihtimallerini doğrudan etkilediği belirtilmektedir. Belirtilen kodda yönetim birimlerinin hizmet sağlama süreçleri üzere aldığı kararların meslektaşların huzur hissini ve güvenlik risklerini doğrudan etkilediği ifade edilmiştir.

“Kurum yönetiminin tutumu iş yerinde huzurlu hissetmek ve kendimizi ait hissetmemiz için çok önemlidir.” (Y-1)

“Zaman zaman yönetimle iletişim kopukluğu olduğunda iş birliği bozulursa risk olur ama o da çok nadir olur.” (Y-8)

Farklı iki katılımcı ise yaşlı refahı alanında müracaatçı için hızlı karar verilmesi ve çalışılması gereken durumlarda yoğun bürokratik süreçlerin yarattığı kâğıt işlerinin fazlalığı ve sistemin yavaşlığı nedeniyle iş stresi yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgularını destekler şekilde, bürokrasinin gerektirdiği yazışma ve raporlama gibi yoğun evrak yükünün çalışma süresinin önemli bölümünü kapsadığı (Tham, 2007, s. 1228) ve bu nedenle mesleki çalışma sorumluluklarını yerine getirme konusunda stres yaşadıkları belirtilmiştir (NIASW, 2013, s. 2). Risk toplumu kuramında riskleri yaratan insanlardır. İnsanların oluşturduğu bir sistem olarak bürokrasi mal ve hizmet sağlama süreçlerini düzenlemek üzere oluşturulmuş olsa da, acil hizmet sağlama ihtiyacına cevap verebilecek kadar hızlı olmaması nedeniyle müracaatçıları güvenlik riskleriyle karşı karşıya bırakabilirken meslek elemanlarının da çalışmasını yavaşlatarak iş stresi hissetmelerine neden olabilmektedir.

“Çalışma ortamı etkiler, bürokrasi mesela işlerimizin çok uzun sürmesine neden oluyor. Bazen hızlı şekilde müdahale edilmesi gereken vakalar oluyor ama bu süreçlerden dolayı tepki vermemiz yavaşlıyor.” (Y-3)

“Kâğıt işlerinin ve bürokrasinin fazla olması işi çok zorlaştırıyor. Bazen pratik olmak gerekiyor vakanın aciliyetinden dolayı ama kırtasiye işiyle uğraşman gerekiyor o sırada.” (Y-9)

Bir katılımcı ise güvenlik riskleri üzerinde çalışma iklimi özelliklerinin kendileri üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını, oluşabilecek riskli durumlardan müracaatçıların etkilenebileceğini belirtmiştir. Risk toplumu kuramına göre riskler zaman ve mekândan bağımsız olarak herkesi etkileyebilmektedir. Ancak kodda çalışma ikliminin sosyal hizmet uzmanlarını etkilemediğinin belirtilmesi kuram ile çelişmektedir. Bu noktada kuramda belirtildiği üzere bilgi sahibi olduğu sürece risklerin görünür olduğu ifadesinin geçerli olduğu düşünülmekte, katılımcının risk yaratan durumları tanımasını sağlayacak bilgi ve farkındalığı henüz kazanmadığı için bu kodu kullandığı düşünülmektedir.

“Aslında bağlantı yoktur. Her insan aynı özende çalışmayabiliyor. Ama bu bana yansıyan bir risk durumu oluşturmuyor, müracaatçı açısından risk oluşturur.” (Y-4)

Yaşlı refahı alanında güvenlik riskleri üzerinde etkili olan sosyal çevre özellikleri incelendiğinde katılımcıların en sık belirttiği unsurun alkol ve madde kullanımı olduğu görülmektedir. Katılımcılar bu ifade ile çevrede alkol ve madde kullanımının yaygın olması halinde yaşlıların güvenle kuruluş dışına çıkmasının zorlaşacağını, alkol kullanımı olan yaşlıların bu maddelere erişiminin kolaylaşacağını ve çalışılan vakaların daha kırılgan özellikler göstermesine neden olabileceğini belirtmişlerdir. Çalışma bulgusu ile benzer olarak alanyazında ateşli silahlara ve bağımlılık yaratan maddelere erişebilen müracaatçılarla çalışmanın sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini arttırdığı belirtilmiştir (NIOSH, 2007). Ayrıca madde kullanımı ve suç olgusunun birbiriyle ilişkili olduğu düşünüldüğünde (Karaca ve Çifci, 2021, s. 53) sosyal hizmet uzmanlarının suç sayılan davranışlarda bulunan riskli davranışlarla karşılaşma ihtimalinin de artabileceği belirtilmiştir (Taş ve Karataş, 2023, s. 539; Spencer ve Munch, 2003, s. 538). Belirtilen kodda katılımcılar alkol ve madde kullanımının bireylerin riskli davranışlarda bulunma ihtimallerini arttırdığını vurgulamaktadırlar. Bu durum risk toplumu kuramında belirtilen risklerin kabul edilebilir seviyeye getirilmesini zorlaştırmaktadır. Çevrede alkol-madde kullanımı nedeniyle riskli davranışlarda

bulunabilen bireylerin olması müracaatçıların güvenli bir ortamda sosyalleşmelerini engellemektedir. Ayrıca yaşlıların yaşadığı çevrede alkol-maddeye kolaylıkla ulaşması, riskli davranışlarda bulunarak kendilerinin ve yakın çevresindeki bireylerin güvenliklerini tehlikeye atabilmektedir.

“Şu an büyük bir şehrin alkol ve suçluluk oranı en yüksek yerinde çalışıyorum. Bu nedenle vaka yükümüz çok fazla.” (Y-7)

“Kurum ücra bir yerdeyse, çevrede alkol ve suçluluk fazlaysa yaşlıları güvende tutamazsın, maddeye de alkole de ulaşımı kolay olur. Madde ve suç az olsa da bir şekilde ulaşabilir alkolikse ama ulaşması zor olur en azından. Alkolikse yaşlı onu ne kadar tutabilirsin ki zaten. Çıkmasına izin vermeme durumumuz olmuyor zaten akli başında bir yaşlıysa.” (Y-8)

Katılımcıların çevre özelliklerine ilişkin ifade ettikleri diğer iki önemli unsur ise göç ve nüfustur. Katılımcılar bir bölgenin yoğun göç alması nedeniyle insan profillerinin, yaşam alışkanlıklarının ve kültürlerinin değişebileceğini belirtmişlerdir. Bu durum katılımcılar açısından kırılmalı olan yaşlı nüfusu daha kırılmalı hale getiren bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca aşırı göç alan ve nüfusu fazla olan bölgelerde yaşlı birey sayısının artışı, hizmet talebinde artışı beraberinde getirebilmektedir. Bu durum meslek elemanlarının iş yükünü artırırken aynı zamanda müracaatçılar açısından hizmet alabilmek için uzun bekleme sıralarına neden olabilmektedir. Çalışma bulgundan farklı olarak alanyazında sosyal hizmet uzmanları büyük yerleşim yerlerinde anonim kalabildikleri için (Krings, 2012, s. 26), kendileri ve ailesi için daha az güvenlik riski olduğu düşünmektedirler (Green ve ark., 2010, s. 96). Çalışma bulgusuyla benzer olarak risk toplumu kuramı yaşanan birimin kalabalık olması halinde sosyal denetimin zayıflaması, riskli davranışta bulunabilen kişi sayısının artması ve bu kişilerin anonim kalabileceklerini düşünmeleri nedeniyle riskli davranışlarda bulunma ihtimallerinin artacağı ifade edilmiştir (Beck, 2019, s. 45-46; Webb, 2006, s. 31). Risk toplumu kuramına göre modern ve kalabalık toplumlarda güvenlik riskleri artmaktadır. İnsan sayısının belirli bir bölgede fazla olması, risk üreten kişilerin sayısının fazla olması anlamına gelmekte ve bağlamın güvenlik risklerini arttırmaktadır. Çünkü bağlamın kalabalıklaşması, risklerin üreticisi olan insanların artmasına ve dolayısıyla

karşılaşılabilecek risklerin çeşitlenmesine ve sayılarının artmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla belirtilen kodun risk toplumu kuramına paralel olduğu düşünülmektedir.

“Bazı yerler daha çok göç alıyor ve nüfus profili değişiyor. Denize yakın tatil ilçelerine iç bölgelerden göç geliyor. Genç yaşta mesela ailesinden ayrılmış buraya gelmiş, düzenli bir çalışma yaşamı olmamış günlük işlerde çalışan kişiler oluyor. Alkol ve sigara kullanımı da varsa belli bir yaştan sonra kronik hastalıklar başlıyor 50 yaşlarında yaşlı bile sayılmayacak durumdayken bakıma muhtaç olabiliyorlar. Hem geliri hem sosyal sigortası hem de ailesi olmadığından bizim için çalışması zor bir müracaatçı grubu oluyorlar.” (Y-1)

“Kurumun çok büyük bir kentte olması ve çok merkezi konumda olması daha çok talep edilmesine neden oluyorlar. Bu nedenle yaşlı kabulünde yıllarca beklemesini gerektiren durumlar yaşanıyor. Acil yaşlılar için bile bir sıra oluştu.” (Y-4)

Bir katılımcı ise görev yaptığı kuruluştaki müracaatçıların yakın çevreden değil farklı bölgelerden gelen kişiler olmaları nedeniyle çevrenin, güvenlik riskleri üzerinde etkisinin bulunmadığını belirtmiştir.

“Bizim huzurevine Türkiye'nin her yerinden yaşlılar geliyor. Çevreden çok etkileniyor diyemem.” (Y-2)

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların tamamı insan kaynağının eksikliği halinde vaka yüklerinin artmasına bağlı olarak hissettikleri iş stresinin de artabileceğini ve bu durumun kendi sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtmişlerdir. Alanyazında da çalışma bulgusu ile paralel olarak meslek elemanı sayısının hizmet talebini karşılamada yetersiz kaldığı durumlarda iş yükünün arttığı (Jones, 2022, s. 79; Collins, 2012, s. 27), artan iş yükünü karşılamaya çalışan meslek elemanlarının yoğun iş yükü ve tükenmişlik yaşadıkları belirtilmiştir (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126).

“Çalışan sayımız yeterli, eksik olursa da o zaman onların işini de bizim yapmamız gerektiğinden daha yoğun çalışmamız gerekirdi ve stresli bir çalışma ortamımız olurdu.” (Y-1)

“Sadece bizim vaka yükümüze bağlı iş stresi artıyor.” (Y-3)

Katılımcıların yarısından azı ise kuruluştaki insan kaynağının eksikliği halinde müracaatçılara vermiş oldukları hizmet kalitesinin azalabileceğini belirtmiştir. Katılımcılar çalışmalarını gereken vaka sayısının artması halinde vaka başına ayırabilecekleri mesleki çalışma süresinin kısalabilmesi ve acil vakalara daha geç gidebilmeleri gibi durumların yaşanabileceğini ve vermiş oldukları hizmet kalitesinin azalabileceğini ifade etmişlerdir. Çalışan sayısının müracaatçıların talebini karşılamada yetersiz olması, risk toplumu kuramında korku kültürü olarak belirtilen, risklerin yoğunluğu nedeniyle çalışanların kendilerini güvende hissetmemeleri durumuna neden olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları yetersiz personel sayısı nedeniyle daha hızlı çalışmaya odaklanarak vaka çalışması sürecine uygun olmayan şekilde çalışmak zorunda kaldığından ve vakanın detayları ile yeterince ilgilenmeye vakit bulamadıklarından çalışma süreçlerinde ihmellere neden olmuş olma düşüncesiyle korku yaşayabilmektedirler. Alanyazında benzer şekilde meslek elemanı sayısının eksik olmasının, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ihtiyaçlarına uygun şekilde yanıt verememelerine ve bu nedenle etik çatışmalar yaşamalarına neden olduğu belirtilmiştir (Cassie ve Crank, 2018, s. 421). Ayrıca iş yükünün fazlalığı nedeniyle acil durumdaki müracaatçılara zamanında müdahale edilmediğindeki olası risklerden dolayı meslek elemanlarının hissettikleri stres artmaktadır (Collins, 2012, s. 27). Ayrıca risk toplumu kuramında merkezi yönetimlerin riskli durumlara ilişkin aldıkları kararların sonuçlarının yayılarak toplumun diğer kesimlerini etkilemesi durumu bu kodda geçerli görülmektedir. Kuruluşların yönetimleri veya merkez teşkilatların hizmet talebine uygun sayıda meslek elemanı çalıştırmamayı tercih etmesi, müracaatçıların ve meslek elemanlarının çeşitli güvenlik riskleriyle karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır.

“Sayı düşünce haliyle yapılabileceklerin sayısı da azaldı. Bazı şeylerde eksik kalmaya başladık. Evrak öncelikli geldiğinden yaşlılarla mesela görüşme yapma, her gün yaşlıları ziyaret etme imkânımız olmuyordu. Evrakların arasında boğuluyorduk. Bu hem bizim hem yaşlıların motivasyonunu düşürüyordu ve bizi kötü etkiliyordu.” (Y-2)

“Huzurevindeki yaşlı kapasitesi arttırılıyor ama personel sayısı arttırılmıyor. Bu durumda ilk başta yeterli personel olmasına rağmen

sonraları kapasite artınca personelin sayısı yetmemeye başladı. Bu nedenle bizim yaşlılara verdiğimiz her türlü bakım hizmeti aksıyor. Görüşme süresi, sayıları, ziyaretler azalıyor, idari evrak işleri artıyor.” (Y-9)

Bir katılımcı ise görev yapmakta olduğu kuruluştaki insan kaynağının yetersiz durumunda iş yüklerini yetiştirebilmek adına meslek elemanlarının özellikle ev incelemelerine yalnız giderek güvenlik risklerine açık halde çalışmalarının gerekebileceğini ifade etmiştir. Risk toplumu kuramına göre bireyler seçenekler arasında en güvenli olanı tercih etmektedirler. Ancak yeterli olmayan sayıda meslek elemanı ile çalışılması yönünde karar veren yönetim birimlerinin almış oldukları riskli kararın sonuçları yayılarak sosyal hizmet uzmanlarını da etkilemektedir. Ev incelemelerinde daha güvenli çalışmak için çiftler halinde gitmeyi isteyen meslek elemanları, yönetimin almış olduğu karar nedeniyle bu seçeneği tercih edememektedirler. Bu durum meslek elemanlarının özgürce mesleki karar verememe ve en güvenli gördükleri seçeneği tercih edememe nedeniyle korku hissetmesine neden olmaktadır.

“Yönetmeliğe göre mesele bir kadın personel tek başına incelemeye gitmemesi gerekiyor ama personel sayısı az olduğundan hep tek kişi incelemeye gitmek zorunda kalıyoruz. İşi ancak bu şekilde yetiştirebiliyoruz.” (Y-5)

Yaşlı refahı alanında maddi imkânların belirlediği riskler incelendiğinde katılımcıların yarısı bu imkânların yeterli olduğunu belirterek güvenlik riskleri ile olan ilişkisine dair bilgi vermemiştir. Katılımcıların maddi imkânları yeterli bulmaları ve bu nedenle güvenlik riski yaşamamaları, çalışma şartları açısından uygun bir ortamın bulunduğunu düşündürmektedir. Yaşlı refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların bakım başta olmak üzere sağlıklı yaşama için gerekli olan ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları yeterli bakım kapasitesi olan odalara, uygun barınma ve çalışma ortamı sağlayan ofise, teknolojik ofis araçlarına ve kuruluş dışına hizmet götürmek üzere kullandıkları arabalara ihtiyaç duymaktadırlar. Bu maddi imkânlarla ulaşılamaması öncelikle müracaatçıların hak kayıpları yaşamalarına ve risklerle karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ise müracaatçıların risklerle karşı karşıya kalmalarından dolayı

mesleki anlamda kaygı yaşamakta ve mesleğin icrasını sağlamak için gerekli bu imkânlara erişememe nedeniyle risk altında yaşamaktadırlar. Risk toplumu kuramında maddi ve sosyal imkânların daha fazla olduğu üst sosyo-ekonomik sınıflardaki bireylerin, karşılaştıkları güvenlik risklerinin azaldığı belirtilmektedir. Bu kodda ise kuramda belirtilen maddi imkânların risk muafiyetini satın alması unsuru ile uyumlu olarak maddi ve sosyal imkânların yeterli olması sayesinde çalışanların ve müracaatçıların daha az güvenlik riski ile karşılaştıkları düşünülmektedir.

“Bizim yeterli durumda, fiziksel ve maddi koşullarla riskler arasında bir bağlantı kuramadım.” (Y-1)

“Olanaklarımız çok iyi. Büyük bir kurumuz, geniş yeşil alan, spor alanları ve sağlık bölümlerimiz var. Bizim açımızdan riskli bir durum yok.” (Y-2)

Katılımcıların küçük bir bölümü maddi imkânlar arasında kurum aracı eksikliğinin riskler yaratabildiğini, ev incelemelerine ve acil vakalara gitme konusunda kendilerini yavaşlatabildiğini belirtmişlerdir.

“Bir kurum aracı olmaması ve gerekli durumlarda yaşlıların hastaneye götürülmesini zorlaştırıyor.” (Y-3)

“Kurumdaki araç sayısı da dosya sayısına yetmiyor. Acil vakaya geç gidebiliyoruz veya ertelemek zorunda kalabiliyoruz. Devamlı birbirimiz kendi aramızda anlaşarak kullanmaya çalışıyoruz.” (Y-5)

Katılımcıların ikisi görev yaptıkları kuruluşlarda görüşme odasının bulunmaması nedeniyle çalışma şartlarının zorlaştığını, işlerin yavaşlayabildiğini ve buna bağlı olarak daha zorlu bir iş yapma süreci yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusuyla benzer olarak mesleki çalışmada kullanılması gereken araç-gereçlerin eksikliğinin veya uygun olmamasının çalışma şartlarını zorlaştırdığı (BASW, 2013, s. 13), sağlıksız ve stresli bir çalışma ortamı yarattığı belirtilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Dlamini ve Sewpaul, 2015, s. 478; Alpaslan ve Schenck, 2012, s. 407; Karataş ve ark., 2002, s. 72-73). Ayrıca yine çalışma bulgusuyla uyumlu olarak, kuruluşun fiziksel koşulların sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışma yapmalarını

zorlaştıran nitelikte olmasının (görüşme odasının olmaması, asansör bulunmaması vb.), meslek elemanlarının hissettiği iş arttırdığı belirtilmiştir (Demir, 2020, s. 78).

“Fiziksel imkânlar yeterli değil, görüşme odası yok, görüşme yapacak uygun bir yer bulamıyorsun. O nedenle odada yapıyorum, bu sefer de oda arkadaşımın çıkması gerekiyor.” (Y-7)

Katılımcıların farklı ikisi ise görev yapılan kuruluşun bulunduğu binanın yeterli iklimlendirme sisteminin bulunmamasının hem müracaatçılar hem de çalışanlar açısından zorluk yarattığını, bakım almakta olan yaşlı bireylerin özellikle yaz dönemlerinde büyük zorluklar yaşayabildiğini belirterek sağlıklı bir çalışma ortamı olduğunu ifade etmişlerdir.

“Hiç yeterli değil, fiziksel ortam çok kötü gibi prefabrik bir yapıdayız. Isıtma konusu çok sorunlu.” (Y-5)

“Yetersiz, çünkü kurum fiziksel olarak huzurevi yapısına uygun değil, her yıl su basması ve ısıtma sorunu oluyor. Yazın ortasında klimalar çalışmıyor, bu durum rehabilitasyondaki yaşlılar için çok kötü. Bizim açımızdan yazın çok sıcak bir ortam oluyor.” (Y-9)

Bir katılımcı ise görev yapılmakta olan kuruluşun açık alanının bulunmaması durumunda sosyal ve sportif etkinliklerin yapılmasının zorlaşacağını dile getirerek hem müracaatçıların hem de çalışanların daha fazla stres hissedebileceklerini ifade etmiştir. Katılımcının ifadesi doğrultusunda yaşlı bireylerle çalışmada açık alan etkinliklerinin önemli bir stres azaltma unsuru olduğu düşünülmüştür. Alanyazında bu bulguyla paralel olarak sosyal hizmet kuruluşunun temiz ve doğal açık alanlara sahip olmasının iş stresi ve şiddet gibi güvenlik risklerinin azaltılmasına katkı sağladığı belirtilmiştir (Caringi ve ark., 2017, s. 191-192).

“Eksikliği halinde yaşlılar için yapılan boş zaman faaliyeti yapılmaz, hem yaşlı hem çalışan için rahatlatıcı ve kafa dağıtıcı şeyler yapamayız. Bu faaliyetleri yapacak alan, bir bahçe olmazsa, araç olmazsa yaşlının stresi artar personelin de tükenmişliği artar.” (Y-6)

Yaşlı refahı alanında çalışanların aylık kazançlarının riskleri tolere etme durumuna ilişkin görüşleri incelendiğinde tamamına yakını daha fazla kazanç için daha fazla riskin kabul edilebilir olmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre daha güvenli ve huzurlu çalışma ortamı daha fazla maddi kazanca kıyasla daha tercih edilebilir bulunmaktadır. Ayrıca katılımcıların mesleği sevme ve aidiyet hissetme gibi olumlu duygular hissetmesinin mesleki zorluklarla baş etmede maddi gelire kıyasla çok daha etkili olduğu gözlenmiştir. Çalışma bulgularından farklı olarak alanyazında aylık gelirin yeterli bulunmasının işe bağlılığı azalttığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), beklentisinin altında aylık geliri olan meslek elemanlarının da işe bağlılıklarının orantılı şekilde azaldığı belirtilmiştir (Safadi, 2019, s. 379). Çalışma bulgusuyla benzer olarak ise alanyazındaki iki araştırmada da gelirin, işe aidiyeti etkilemediği sadece iş memnuniyetini arttırabildiği belirtilmiştir (Başçılar ve Taşci, 2018, s. 339; Su ve ark., 2020, s. 10). Belirtilen kod, risk toplumu kuramında “mutlak güvenlik” ütopyasına erişme ve seçenekler arasında kendileri için en güvenli olduğunu öngördüklerini tercih etmeleri ile paralellik göstermektedir. Katılımcılar içinde yaşadıkları risk toplumunda her ne kadar maddi kaynaklarla risk muafiyetini satın alabilseler de buna gerek olmadan buldukları ortamın makul risk seviyesinde olmasını tercih etmektedirler.

“Şu anki gelirim yeterli değil ama daha yüksek bir gelir için de daha fazla riskli bir yerde çalışmayı istemem. O maaş farkından ziyade daha rahat bir ortamda çalışmayı isterim.” (Y-3)

“Benim için gelir kolaylaştırılmaz. Ben en başından beri bölümümü severek okudum, maddi kaygıdan dolayı seçmemiştim. Maddi anlamda evet tatmin etmiyor ama tüm resmi alanlarda zaten bu şekilde. İş yoğunluğundan dolayı farklı alana geçmeyi düşündüm ama iş yoğunluğundan ve stresten dolayıydı.” (Y-5)

Katılımcıların ikisi ise daha fazla kazanç için daha fazla riski kabul edilebilir bulduklarını belirtmişlerdir. Bu katılımcılara göre alınan mesleki sorumluluklar ve güvenlik riskleri karşılığında çalışanlar gelir elde etmektedir. Katılımcılar bu nedenle risklerin ve sorumlulukların fazla olması halinde aylık gelirlerinin de yüksek olması gerektiğini düşünmektedirler. Risk toplumu kuramında maddi olanaklar risk muafiyetinin satın alınması için kullanılabilir. Aylık gelir miktarı alanda

çalışırken karşılaşılabilecek riskleri değiştirmezen, sosyal hizmet uzmanlarının daha yüksek sosyo-ekonomik sınıfa çıkmasını sağlayarak kendi özel yaşamlarında karşılaşılabilecekleri riskleri azaltmaktadır. Bu nedenle kodda belirtilen gelirin daha fazla olması, risk toplumundaki bireylerin daha fazla güvenlik hissi için tercih ettiği bir durum olarak düşünölebilmektedir.

“İlişkilidir. Çünkü riskle çalışmayı kabul ediyorsun, yeri gelir hata yaparsın yeri gelir sorun yaşarsın sen bunu kabullenmişsin, biz de sana bu stres karşılığında bu ücreti veriyoruz, daha dikkatli olacaksın diyebilirler.” (Y-6)

“Riskli bir ortamdaysam maaşımın buna karşılık olacak düzeyde olmasını isterim ama az da olsa ben aynı özveriyle çalışmaya devam ederim. Daha iyi bir maaş kabullenici olmamızı sağlar, özveriyi değiştirmez.” (Y-7)

Katılımcıların yaşlı refahı alanında riskleri rapor etme durumları incelendiğinde, tamamına yakınının riskleri rapor ettikleri gözlenmiştir. Katılımcılar yapmış oldukları bildirimleri çoğunlukla sözel olarak yapmış olmakla birlikte kuruluş yöneticilerinin tutumlarına göre bu raporlar neticesinde çalışmalar yapılarak çözülmeye çalışılmış veya herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Alanyazında çalışma bulgusundan farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının hangi riskleri raporlamaları gerektiğine karar vermede kararsız kalabildikleri belirtilmiştir (Macdonald ve Sirotich, 2001; Nho ve Choi, 2009, s. 40; Respass ve Payne, 2008, s. 138). Ayrıca bazı meslek elemanlarının ise yönetim biriminin riskli duruma ilişkin bir çalışma yapmayacağını düşünerek raporlama yapmayabildikleri görölmüştür (Johannes ve Pillay, 2020, s. 11; Norris ve Kedward, 1990). Risk toplumu kuramında alınan her önlem mutlak güvenliği sağlamasa da risklerin makul seviyeye indirilmesini sağlamaktadır. Bu nedenle katılımcıların risklere ilişkin raporlama yapmaları, yönetim birimlerinin raporları dikkate alarak faaliyetlerde bulunması halinde etkili bir güvenlik önlemi olarak görölmektedir.

“Bir yaşlının ayrılışıyla ilgili ekonomik istismara uğrayacağına dair şüphelerim vardı. Bu durumu toplantılarda tartıştık. Yöneticiler ve diğer meslek elemanları hep birlikte görüşerek karar almıştık. Şu anda yaşlı ailesiyle kalıyor ama burada riskleri minimize ettik, tamamen ortadan kaldırmak zaten hiçbir zaman mümkün olmuyor.” (Y-2)

“Sözel olarak ve yazılı olarak bildirdim. Ama çözüldüğünü düşünmüyorum. Gerekli şekilde yasal olarak çözümedi.” (Y-6)

Katılımcıların küçük bölümü ise daha önce riskli durumlar yaşamamaları nedeniyle raporlama yapmadıklarını ifade etmiş olmakla beraber bu duruma ilişkin detaylı bilgi vermemişlerdir.

“Daha önce rapor etmedim.” (Y-1)

“Olmadı.” (Y-5)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların riskleri rapor etmenin, riskleri etkileme durumuna ilişkin görüşleri değerlendirildiğinde yarısından fazlası risklerin değişmeyeceğini düşünmektedir. Katılımcılar alınan önlemlerin anlık ve vaka özelinde kalmasından dolayı risklerin değişmeyeceğini düşünmektedirler. Bazı katılımcılar ise yapmış oldukları raporlamaların yönetim birimi tarafından şikâyet olarak değerlendirilmesi halinde kendisi için iş stresi yaratan durumların oluşabileceğini düşünmektedirler. Risk toplumu kuramında risklerin üreticisi insandır ve her insanın ürettiği risk farklılaşmaktadır. Bu nedenle risk toplumu kuramında güvenlik önlemleri alınsa da bu önlemler belirli riskler için etkili olmakta, ancak farklı güvenlik riskleri var olmaya devam etmekte ve “mutlak güvenlik” ütopya olmaktadır. Ancak bu durum tedbirlerin işlevsel olmadığını değil, aksine risklerin makul seviyeye indirilmesi için gerekli olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu kodda yapılan risk raporlamalarının yönetim birimlerinin tutumuna göre sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini azaltabildiği gibi arttırabildiğine de değinilmiştir. Bu durum risk toplumu kuramında merkezi yönetim birimlerinin aldıkları kararların yarattığı risklerin yayılarak diğer insanları da etkilemesi durumu ile uyumlu görülmektedir.

“Değişmez, sadece o riskli durum çözülür ama aynı durum yine yaşanabilir. Mesela biz takıntılı bir yaşlı ile bu sorunu yaşamıştık riskli bir durum da ortaya çıkmıştı, disiplin nedeniyle kurum değişimi istemiştik ama daha üst birimce uygun görülmedi. Hala daha o yaşlı bana takıntılı durumda, bana düşman durumda, arkamdan konuşmaya ve şikâyet edeceğim diye demeye devam ediyor. (Y-3)

“Riskler değişmez ama benim pozisyonum idarenin gözünde kötü olarak değişir.” (Y-6)

Katılımcıların ikisi ise risklerin rapor edilmesi durumunda güvenlik risklerinin azalabileceğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar yapmış oldukları raporlamalar sonucunda yöneticilerin kuruluş içerisindeki imkânlar dâhilinde bu durum üzerinde çalışması halinde risklerin azalabileceğini düşünmektedirler. Bu kodda alınan her tedbirin riskleri belirli oranda azalttığına belirtilmesi risk toplumu kuramına uygundur. Çünkü risk toplumu kuramına göre alınan her tedbir belirli oradan riskleri azaltmaktadır.

“Azalır bence. İdareci bir şekilde çözüm buluyor, beklediğim ilgiyi gösteriyor. Beni darp etmeye çalışan, farklı yaşlılara fiziksel zarar veren ve alkol bağımlısı yaşlı için mesela disiplin nakli yapılması gerekiyordu, idareci yapılıns dedi, bu risk azaldı mesela.” (Y-8)

“Bence olumlu etkiler. Tamamen her şeyi etkilemez ama imkânı varsa yapılır, o sorunlar çözülür en azından.” (Y-10)

Farklı iki katılımcı ise daha önce güvenlik riski yaratan bir durum yaşamamaları nedeniyle buna ilişkin bir raporlama yapmadıklarını, raporlama yapmaları halinde güvenlik risklerinin azalıp azalmayacağını bilmediklerini belirtmişlerdir. İlgili katılımcılar bu duruma ilişkin ek bilgi vermemişlerdir. Bu kod ise risk toplumu kuramında belirtilen, risklerin bilgi ile görünebilir olduğu ve bu sayede kaçınılabilir olduğu görüşüne uygundur. Katılımcıların daha önceki güvenlik risklerine ilişkin bilgi ve deneyimlerinin olmaması, güvenlik tedbirlerinden biri olarak raporlamanın olası etkilerini öngörememelerine neden olmaktadır.

“Yani bilemiyorum.” (Y-2)

“Şimdiye kadar yaşlılarla böyle bir sıkıntı yaşamadım. Bilemiyorum, emin değilim.” (Y-4)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların risklerin önlenmesi için görev yaptıkları kuruluşlar tarafından alınan tedbirler bulunduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcıların tamamına yakını güvenlik kamerası bulunduğunu belirtirken, katılımcıların yarısından fazlası ise

ek olarak güvenlik görevlisi bulunduğunu belirtmiştir. Katılımcılar kuruluşların ortak alanlarında müracaatçıların özel hayatına zarar vermeyecek yerlerde güvenliğin sağlanması amacıyla bu kameraların kullanıldığını belirtirken, kuruluş girişlerinde güvenlik elemanlarının bulunması giriş-çıkışların ve kimlik kontrolünün yapılmasını sağladığını ifade etmişlerdir. Alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının güvenliği için kuruluşlarda alınan farklı önlemler olduğu görülmüştür. Buna göre telefon ve alarm sistemleri (Gönül, 2018, s. 67), konum takip cihazı (Burry, 2003, s. 148-149), güvenlik elemanları (Taş ve Karataş, 2023, s. 539), panik butonu gibi önlemlerin kullanılmaktadır (Perkins ve ark., 2017, s. 14). Risk toplumu kuramına göre mal ve hizmet üretimi yapan kuruluşların ortaya çıkardığı sosyal, ekonomik, çevresel vb. risklerden çalışanları, çevreyi ve toplumu koruma sorumluluğu bulunmaktadır. Belirtilen koda teknolojik ve beşeri tedbirlere değinmişlerdir. Risk toplumu kuramında teknolojik gelişmelerin insanlığa fayda sağlamak üzere kullanıldığında riskleri azaltmaya yardımcı olmaktadır. Güvenlik kameralarının çalışanlar üzerinde herhangi bir olumsuz etkisi olmadığı, tarafsız ve hesap verebilir şekilde çalışmayı kolaylaştırdığı için etkili bir tedbir olarak görülmektedir. Ayrıca risk toplumu kuramına göre kuruluş yönetimlerinin riskler konusunda aldıkları kararlarla çalışanların ve toplumun risklerle karşılaşma olasılıklarını değiştirebilmektedirler. Kuruluşların güvenliği sağlama sorumluluğuyla, kaynakları dâhilinde beşeri unsur olarak güvenlik elemanı kullanma yönünde karar vermesi, korku ikliminin azalmasına katkı sağlamaktadır.

“Rutin olarak kamera kayıtları alınıyor ve çalışıp çalışmadığı kontrol ediliyor.” (Y-4)

“Kamera var, güvenlik elemanı var, girişte de kimlik kontrolü yapıyorlar.” (Y-8)

Katılımcıların üçü ise görev yaptıkları kuruluşlarda ev incelemesine gidilmesi gerektiğinde çiftler halinde sosyal incelemeye gitmelerine imkân tanıdığını belirtmişlerdir. Katılımcılar çiftler halinde yapılan sosyal incelemelerin kendilerini daha güvende hissettirdiğini belirtmişlerdir. Alanyazında da çalışma bulgusuyla benzer şekilde ev incelemelerinde güvenlik riskleri olabilmesi nedeniyle (Burry, 2003, s. 145) çiftler halinde gidilmesi önerilmiştir (NASW, 2013, s. 19). Ayrıca deneyimsiz meslek

elemanlarının buradaki risklere ilişkin farkındalığının daha az olması nedeniyle daha deneyimli bir meslek elemanı ile birlikte bu çalışmayı yapmasının daha güvenli olduğu belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7). Risk toplumu kuramında bireyler seçenekler arasında en güvenli olanı tercih etmektedirler. Bu kodda katılımcılar yabancı bir bağlam olması nedeniyle riskleri öngöremedikleri ev ortamlarında güvende olmadıklarını ifade etmektedirler. Bu ortamda kendilerini güvende hissetmek için seçenekler arasında daha güvenli gördükleri ev incelemelerini tek başlarına değil çiftler halinde yapmayı seçebilmek etkili bir önlem olarak görülmektedir. Bu noktada kuruluş yöneticilerinin bu güvenlik tedbirine ilişkin kararlarının sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkileyeceği görülmektedir. Kuruluş yöneticilerinin çiftler halinde ev ziyareti yapmaya izin verme veya çiftler halinde ev ziyareti yapmaya yetecek sayıda personel bulundurma kararının etkileri yayılarak sosyal hizmet uzmanlarının ve müracaatçıların karşılaşılabilecekleri güvenlik risklerini değiştirmektedir.

“Eğer riskli bir dosya varsa hep diyorlar en az iki kişi gidin tek gitmeyin diyorlar. Bir kadın bir erkek gidin diyorlar. Kolaylık sağlamaya çalışıyorlar.” (Y-1)

“Ev incelemelerine en az iki kişi gidiyoruz. Gizlilik ihlali düşünülebilir ama ikimiz de meslek elemanı olduğumuzdan mesleki etik ilkelere sahip olduğumuzdan sorun olmuyor. Ama bizim açımızdan güven ortamı sağlanması için önemli bir durum.” (Y-2)

Bir katılımcı ise görev yaptığı kuruluşta yöneticinin düzenli olarak kuruluşu inceleyerek tehlike unsurları yaratan durumlar hakkında, karşılanması gereken ihtiyaçları belirlediği ve meslek elemanları ile bu konuyu toplantıda tartıştığını belirtmiştir.

“Uzmanlar katları geziyor ve fiziksel bir ihtiyaç olup olmadığını denetliyor. 3 ayda bir düzenli toplantılar yapılıyor ve ihtiyaçlarımız değerlendiriliyor ve uygun bulunanlar mutlaka yapılıyor.” (Y-4)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların riskler nedeniyle kolluk kuvvetlerine ihtiyaç duyma durumları incelendiğinde katılımcıların yarısının kolluk kuvvetlerden destek aldığı gözlenmektedir. Katılımcılar müracaatçıları hakkında uygulanması gereken yasal bir karar olduğunda bunun uygulanması için, alkol problemi olan ve/veya psikiyatrik

rahatsızlıkları olan tehditkâr müracaatçılarla kuruluş içinde veya ev incelemesinde çalışabilmek için, şüpheli vefat veya intihar gibi adli vakalarla çalışabilmek için kolluk kuvvetlerden destek aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların diğer yarısı ise yaşlı refahı alanında çalışırken kolluk kuvvetlerinden destek almadığını belirtmiş olmakla birlikte duruma ilişkin açıklayıcı bir bilgi paylaşmamışlardır. Alanyazında çalışma bulgusu ile paralel olarak kuruluş dışındaki tehlikeli alan veya kişilerle çalışılması gerektiğinde kolluktan destek almanın güvenli bir seçenek olarak görülebildiği belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Benzer olarak yasal zorunluluklar nedeniyle isteksiz müracaatçılarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının da kolluk desteği almalarına yönelik politikalara ihtiyaç olduğu belirtilmiştir (NASW, 2013, s. 8). Belirtilen kodun risk toplumu kuramındaki risklerin mümkün olduğunca en aza indirilmesinin tercih edilebilir olma durumu ile paralel olduğu düşünülmektedir. Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların özellikle mesleki çalışmaya direnç gösterme ihtimali olan veya bilişsel sağlık sorunları nedeniyle şiddete yatkın olabileceğini düşündükleri müracaatçılarla çalışmada destek alabilecekleri toplumsal güvenlik unsurlarından destek alarak çalışmayı, daha güvenli bir seçenek olarak gördükleri için tercih etmektedirler.

“Evet gerekti. Çöp ev tarzı bir yere gitmiştik. Bakım altına mahkeme kararıyla yerleştirilmesi gerekiyordu yaşlının. O zaman kolluk ile gitmiştik. Çocuk alanında kolluk daha çok kullanılıyor. Bizim alanda çok çok nadir ihtiyaç duyuluyor.” (Y-1)

“Bir yaşlımız kurum dışında, izin deyken intihar edeceğini söylemişti. Bununla ilgili kolluk kuvvetlerinden yardım almamız gerekmişti.” (Y-2)

“Gerekti, disiplin nakli olan bir yaşlının nakli için kolluk kuvvetlerini çağırmak zorunda kalıyorsunuz. Sıkıntılı bir yaşlı, buradan gitmeyi zaten istemeyecek, idareciyi tanımaz ve kontrol edilmez biri. Bu durumda kolluk kuvvetleri gerekmişti. Veya yaşlı yatağında vefat etmiştir, doktor gelip bakmıştır ve şüpheli bir durum görmüştür, o zaman da kolluk kuvveti çağırıyoruz.” (Y-4)

“Evet, ihbar için gittiğimiz engelli ve saldırgan bir müracaatçı için polisten yardım istemiştik. Çünkü şizofreni hastasıydı. Bize eşlik ettiler, incelemeyi yaptık.” (Y-5)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların kuruluş ve/veya meslek elemanları nedeniyle işten uzaklaşma durumları incelendiğinde yarınsından fazlasının daha önce işten uzaklaşmayı düşünmediği öğrenilmiştir. Katılımcılar bu duruma ilişkin açıklayıcı bilgi paylaşmamakla birlikte bir katılımcı işten uzaklaşmak yerine oda değişikliği yapmak gibi mikro ölçekte bir değişiklik yapmayı düşündüğünü belirtmiştir.

“Meslek elemanı ve idareci ile alakalı olarak olmadı. Sadece iş yoğunluğu ve stresten dolayı daha az yoğun olan bir yere geçmeyi düşündüm.” (Y-5)

“Meslek elemanları ile olan anlaşmazlık yüzünden oda değiştirmeyi düşündüm ama bir eylem olmadı. Şimdilik asgari anlaşıyoruz mecburen.” (Y-10)

Katılımcıların yarınsından azı ise kuruluş ve/veya meslek elemanları nedeniyle işten uzaklaşmayı düşündüğünü ancak değiştirmediklerini belirtmiştir. Katılımcılar mesleğe başlanan ilk yıllarda yaşanan yetersizlik hissi, meslek elemanları ve yönetici ile yaşanan anlaşmazlıklar nedeniyle bu iş değişikliğini yapmayı düşünebildiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında çalışma bulgusuyla benzer olarak genç yaştaki meslek elemanlarının iş stresi nedeniyle işten uzaklaşma ihtimallerinin fazla olduğu ancak mesleki deneyim arttıkça bu ihtimalin azaldığı, işe aidiyetlerinin (Travis ve ark., 2015, s. 1089) ve mesleki tatminlerinin arttığı belirtilmiştir (Kulkarni ve ark., 2013, s. 126). Ayrıca yöneticiyle yaşanan anlaşmazlıklar nedeniyle bilişsel ve duygusal olarak meslektan uzaklaştığı, daha fazla hastalandığı ve fiziksel olarak da işten uzaklaştığı belirtilmiştir (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Çalışma bulgusundan farklı olarak alanyazındaki bazı araştırmalarda ise güvenlik risklerine rağmen müracaatçılara yardım etmekten dolayı mutlu olarak (Stalker ve ark., 2007, s. 188), yeni yaşamlar kurmaktan dolayı keyifle de çalışabildikleri de belirtilmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Pooler ve ark., 2014). Meslek elemanları ve yöneticiler nedeniyle işten uzaklaşma, risk toplumu kuramına göre riskleri üreten özeneler olan insanlardan uzaklaşarak daha güvenli bağlamlarda olmayı denemeyi tercih etme düşüncesiyle bağlantılıdır. Çalışanlar çevredeki risk unsurlarını azaltma ihtimalini denemek için farklı bağlamlarda farklı insanlarla çalışmayı tercih edebilmektedirler. Mesleki yetersizlik hissi nedeniyle işten uzaklaşma isteği ise, risk toplumu kuramında risklerden bilgi ile korunabileceği söylemi

ile paralellik göstermektedir. Sosyal hizmet uzmanları yeterli mesleki bilgiye sahip olmadıkları için risk dirençleri düşük kalmakta ve kendilerini tehlike altına hissedebilmektedirler. Her iki nedenle katılımcılar güvenlik risklerini azaltmak için işten uzaklaşarak kendilerini daha güvende hissedecekleri farklı bağlamları denemeyi düşünebilmektedirler.

“Yok, ilk çalıştığımda alanı tanırken o sorumluluk ağır geldi o zaman düşünmüştüm ama şimdi düşünmüyorum.” (Y-2)

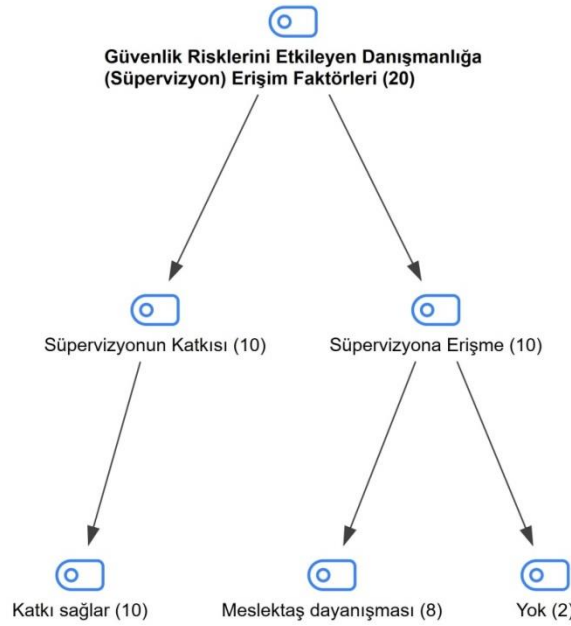
“Takıntılı ve kuruntulu meslek elemanları nedeniyle düşünce olarak aklımdan geçti ama faaliyetim olmadı.” (Y-3)

“Evet düşündüm. Bir idarecim vardı daha önceden, bariz alkol kullanıyordu, bundan dolayı olan sorunları kuruma da yansıtıyordu, bir yaptırım da olmuyordu. O dönemde bütün iş stresini yükleniyordum, benim için çok yıpratıcıydı. Dolayısıyla bu ortamda çalışmasam diye düşündüm.” (Y-6)

4.5.1.3. Güvenlik Risklerini Etkileyen Danışmanlığa Erişim (Süpervizyon) Unsurları

Katılımcıların güvenlik risklerini etkileyen danışmanlığa erişim (süpervizyon) unsurlarına ilişkin hiyerarşik kod ve alt kod modeline ilişkin veriler Şekil 30’da yer almaktadır.

Şekil 30. Süpervizyona Erişim Kaynaklı Risklere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Katılımcıların tamamına yakını görev yapmakta oldukları yaşlı refahı alanında enformel anlamda meslektaş dayanışması şeklinde verilen süpervizyonun bulunduğunu belirtmişlerdir. Katılımcılar özellikle aralarında yakın ilişkinin bulunduğu ve kendisinden daha deneyimli gördüğü meslek elemanlarından bu danışmanlığı alabildiklerini belirtmişlerdir. Çalışma bulgusu ile uyumlu olarak alanyazında da Türkiye’de formel ve sistemli bir süpervizyon sürecinin olmadığı (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44), enformel olarak diğer meslek elemanlarından ve idarecilerden aldıkları belirtilmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31; Acar ve ark., 2017, s. 37; Karataş ve ark., 2002, s. 71). Yine çalışma bulgusu ile uyumlu olarak alanyazındaki araştırmalarda sosyal hizmet uzmanları enformel süpervizyonu kendilerinden daha deneyimli iş arkadaşlarından almayı tercih ettikleri görülmüştür (Karataş ve ark., 2002, s. 71; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31).

“Meslektaş tarafından veriliyor var. Tecrübelerini paylaşıyorlar, kendi aramızda çalışıyoruz. Ama her kurumda da bu yok, elemanların kendi isteğine bağlı ve aralarındaki iletişime bağlı. Ama resmi bir durum yok.”
(Y-3)

“Çok deneyimli meslektaşlarımız var. Hatta bir kısmı emekli oldu, o kadar deneyimli kişilerdi. İlk işe başladığımda çok yardımları dokundu, ne sorsam cevapladılar.” (Y-10)

Katılımcıların ikisi ise yaşlı refahı alanında görev yapmakta oldukları kuruluşlar içerisinde süpervizyon alabilecekleri herhangi bir meslek elemanı bulunmadığını veya bulunan meslek elemanları ile olumlu ilişkinin olmaması nedeniyle süpervizyon almak istemediklerini belirterek süpervizyonun olmadığını ifade etmişlerdir. Ancak bir katılımcı kendi kuruluşu dışında farklı bir yerde çalışan ancak iletişiminin güçlü olduğu farklı bir meslek elemanından süpervizyon alabildiğini belirtmiştir. Bu durumun meslektaş dayanışması olarak sunulan süpervizyonda taraflar arasındaki güvenli ilişkinin önemini gösterdiği düşünülmektedir.

“Süpervizyon açısından tüm kurumlar bence çok eksik. Bizde de yok.” (Y-6)

“Genellikle farklı kurumlardaki arkadaşlarıma danışırım, kurumda yok çünkü. Çaresizsem de idarecinin görüşünü isterim ama o da kararı bana bırakır.” (Y-7)

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların süpervizyonun kendilerine katkı sağlayıp sağlamayacağına ilişkin görüşleri incelendiğinde tamamının risklere karşı katkı sağlayacağını düşündükleri gözlenmektedir. Katılımcılar özellikle mesleğe başlanan ilk yıllarda deneyimin az olması nedeniyle bilgi ve beceri yönünden kendilerini destekleyebilecek, alanda deneyimli bir meslek elemanından süpervizyon almayı gerekli görmektedirler. Katılımcılar mevzuat hakkında bilgi alma, güvenlik risklerine ilişkin öngörü sahibi olma, tükenmişlik ve çaresizlik gibi olumsuz duygularla baş etme konularında kendilerine yol gösterici olması açısından sistematik bir süpervizyonun güvenlik risklerini azaltan bir uygulama olduğunu düşünmektedirler. Çalışma bulgusuyla benzer olarak alanyazında da süpervizyonun mesleki hatalara ilişkin farkındalık kazandırdığı (Hair, 2013, s. 1581), danışmanlık alma ihtiyacını karşılayarak tükenmişliği önlediği (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795) ve mesleğe karşı olan tutumu olumlu yönde şekillendirdiği (Safadi, 2019, s. 353) için meslek elemanları tarafından gerekli görülmektedir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Risk toplumu kuramına göre insanların yaşamlarına

devam edebilmesi, riskler hakkında doğru öngörülerde bulunarak bunlardan korunmaları ile mümkün olmaktadır. Kurama göre riskleri tahmin etme ve öngöründe bulunma ise riskler hakkında bilgi sahibi olunduğu ölçüde mümkün olmaktadır. Riskler hakkında bilgi sahibi olunmadığında riskler görünmez olmakta ve dolayısıyla önlem alınmamaktadır. Risk toplumlarında bireyler risklerle baş etmede yetersizlik yaşadıklarında, risklerle ilgili bilgilerini arttırmak için danışmanlık ve eğitim almaktadırlar. Belirtilen kodda sosyal hizmet uzmanlarının alan deneyimlerinden dolayı daha bilgili gördükleri meslektaşlarına danışarak bilgi alarak risk dirençlerini arttıracabileceklerini düşünmeleri kurama da uygun görülmektedir.

“Müracaatçılar işlerini yaptırabilmek için o kadar çok yalan beyan veriyorlar ki. Bunları başlarda seçemiyorduk veya nasıl yaklaşmamız gerektiğini bilemiyorduk, yaşlı ile nasıl iletişim kuracağımızı bilemiyorduk. Tecrübe ede ede kendimiz çabalarımızla öğrendik. En başında bizi alana çıkarmadan önce süpervizyon verilseydi hem alana hem de mevzuata hem de iletişim kurma yöntemlerine yönelik bilgi sahibi olurduk ve süreçleri daha kolay atlatabilirdim.” (Y-5)

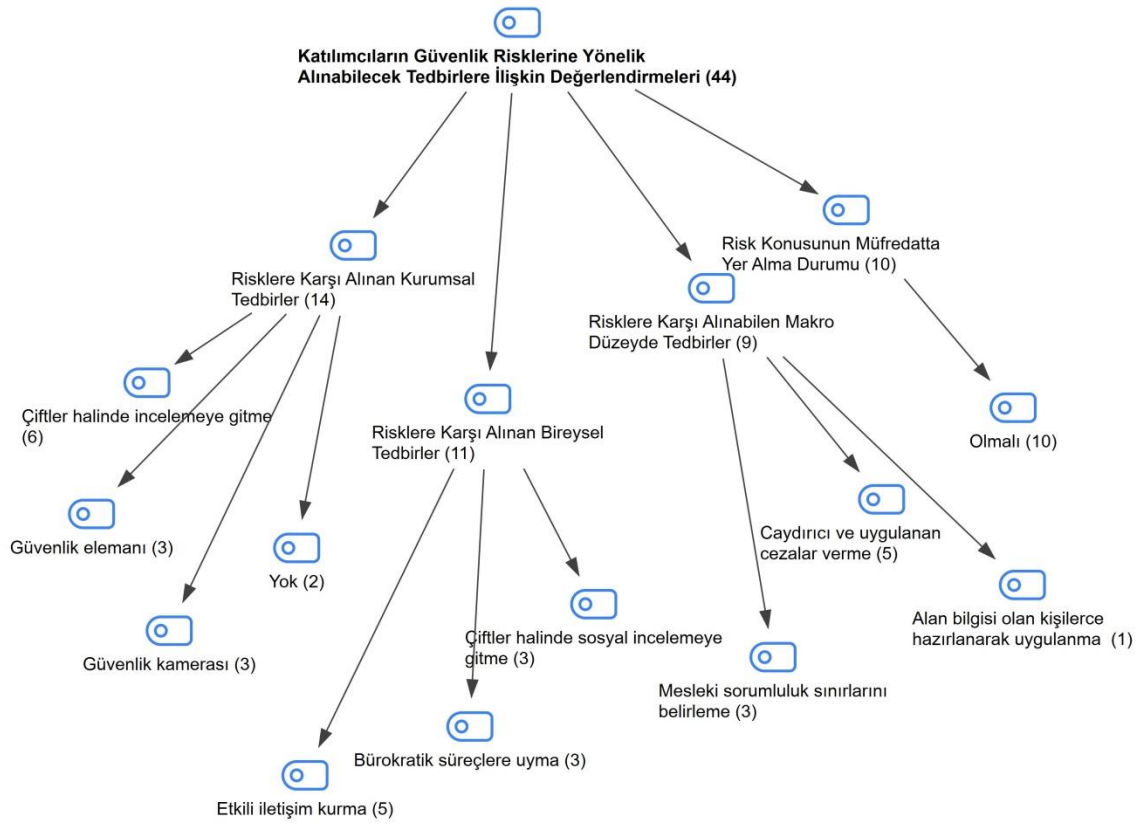
“Katkı sağlardı. Herhangi bir çalışan daha önce hiç yaşlılık alanı deneyimi olmayan bir meslek elemanının kuruma geldiğindeki bakış açısıyla, bir saatlik rehberlik sonundaki bakış açısında çok büyük farklılıklar oluyor. Bu rehberlikte yaşlılığa bakış açısını, ne tür davranışları olacağını, art niyetli durumların ayırt edilmesi gibi konularda bilgilenmiş olur meslek elemanı. Bunların tamamı meslek elemanının yaşlılarla olan ilişki biçimini belirliyor, başlangıçta nasıl başladığınız onun içinden çıkmanız zor oluyor.” (Y-6)

“Kesinlikle sağlar, bazen vaka konusunda danışıyorum mesela beni hata yapmaktan kurtarıyor, bazen de canın sıkılıyor işlerden dolayı tükeniyorsun, geleceği görmüyorsun, o zaman da sana öğüt veriyor, nasıl bakacağını gösteriyor.” (Y-10)

4.5.2. Katılımcıların Güvenlik Risklerine Yönelik Alınabilecek Tedbirlere İlişkin Değerlendirmeleri

Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların riskli durumlara yönelik alınabilecek tedbirlere ilişkin değerlendirmeleri ana teması tekrar temalara ayrılmadan bireysel, kurumsal ve makro tedbirler bağlamında incelenmiştir. Bu ana temaya ilişkin hiyerarşik kod ve alt kod modeline ilişkin veriler Şekil 31’de yer almaktadır.

Şekil 31. Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli



Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların iş yerinde güvenlik riskleri konusunun sosyal hizmet eğitim müfredatına alınmasına ilişkin görüşleri incelendiğinde, katılımcıların tamamı ilgili konunun müfredatta olması gerektiğini düşünmektedir. Katılımcılar sosyal hizmet sahalarında güvenlik riskleri bulunması nedeniyle tüm alanları kapsayacak şekilde güvenlik risklerinin tanıtılmasına ve bu risklerin nasıl azaltılacağına öğretmesine ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Alanyazında da benzer şekilde öğrencilerin güvenli çalışma konusunu eğitim süreçlerinde öğrenmeleri halinde güvenlik risklerine karşı hazırlayacağını düşündükleri belirtilmiştir (Criss, 2010, s. 385; Spencer ve Munch, 2003, s. 542). Katılımcıların risk dirençlerinin artması için danışmanlık ve eğitim almaya ihtiyaç duymaları, risk toplumu kuramının özellikleri ile paraleldir. Kuramda belirtildiği üzere risk toplumunda yaşayan bireylerin yaşamlarını devam ettirebilmesi için riskler hakkında bilgi sahibi olması ve bu bilgileri kullanarak güvenlik tedbirleri geliştirmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları henüz lisans eğitimlerinde, alanda çalışmaya başlamadan önce, alandaki risklere ilişkin bilgi alması,

bu riskleri deneyimleme ihtimalini azaltarak daha güvenli bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

“Olmalı ama tüm alanları kapsayacak şekilde olması gerekir. En basit olarak engelli bakım merkezinde atak döneminde olabiliyor müracaatçılar ve hepsi birbirini etkileyebiliyor hepsi atağa girebiliyor. Böyle bir durumu nasıl yöneteceğinizi bilmeniz gerekiyor.” (Y-4)

“Yer almalı ki neye dikkat edeceklerini bilsinler, etik olsunlar, kanıtlı çalışsınlar ve riske girmesinler.” (Y-10)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların güvenlik risklerine karşı geliştirdikleri bireysel tedbirler incelendiğinde, katılımcıların yarısı etkili iletişim kurarak güvenlik risklerini azaltabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar sosyal hizmet alanlarında müracaatçılarla çalışmada kriz yönetme, sakin bir çalışma ortamı yaratma ve bilgileri doğru olarak karşı tarafa aktarma için etkili iletişimi kullanışlı bir güvenlik tedbiri olarak değerlendirmektedirler. Alanyazında çalışma sonucu ile uyumlu olarak etkili bir mesleki çalışma için iyi bir iletişimin şart olarak kabul edildiği belirtilmiştir (SCIE, 2004, s. 1). Ayrıca etkili iletişim aynı zamanda çatışmaları önleyen etkili bir güvenlik tedbiri olarak da görüldüğü belirtilmiştir (Ford ve ark., 2010, s. 150). Risk toplumu kuramında kuruluşların güvenlik tedbiri alma sorumluluğu bulunmakla birlikte, bireyler de kendilerini daha güvende hissetmek için bireysel tedbirler geliştirmektedirler. Bireysel güvenlik önlemleri kuramda da belirtildiği üzere sosyal hizmet uzmanlarının riskler hakkındaki bilgi ve önceki deneyimlerine bağlı olarak geliştirilmektedir. Sosyal hizmeti mesleği iletişim temelli bir meslek olduğundan, meslek elemanları hizmet sağlama süreçlerindeki riskleri yönetmek için müracaatçının durumuna uygun ve etkili iletişimi kullanarak kendi güvenlik risklerini azaltabilmektedirler.

“Sadece etkili iletişim var. Süreç içinde gözlemlediğim ve deneyimlediğim bir beceri. Mesela bir kriz anında karşı tarafa ne söylemem onu sakinleştirir diye düşünüyorum. Bu şekilde riskin önüne geçebilirim. Kendimce geliştirdiğim tek strateji bu.” (Y-2)

“Daha olumlu ve yumuşak şekilde doğrudan konuya odaklanarak konuşuyorum. Onu anladığımı hissettirmeye çalışıyorum. Karşı tarafın tavır gibi sert bir tavır sergilersem olay çok büyür.” (Y-4)

Katılımcıların küçük bir bölümünün yaşlı refahı alanında güvenlik risklerini azaltmak için kullandığı diğer bir yöntem ise bürokratik süreçlere uymadır. Buna göre katılımcılar çalışma süreçlerinde tamamen yasalara dayalı olarak ve kanıt odaklı çalıştıklarında, riskli durumları tutanaklaştırdıklarında ve çalışma süreçlerinde devleti temsil ettiklerini müracaatçılarına aktarabildiklerinde karşılaşılabilecekleri özellikle idari risklerin azalabileceğini düşünmektedirler. Alanyazında ise çalışmanın bu sonucundan farklı olarak bürokratik süreçlerin meslek elemanlarının mesailerinin önemli bölümünü kaplayarak çalışmalarını yavaşlatabildiğinden (Tham, 2007, s. 1228) ve artan evrak yükleri karşısında görevlerini yetiştirme konusunda stres yaşadıklarından bahsedilerek dezavantajları üzerinde durulduğu görülmüştür (NIASW, 2013, s. 2). Bürokratik süreçler kullanım durumuna göre katılımcılar tarafından hem bir risk hem de bir güvenlik unsuru olarak değerlendirilmektedir. Hem risk hem güvenlik tedbiri olarak görülen bürokratik sistemin insanlar tarafından oluşturulmuş olması, risk toplumu kuramında risklerin ve tedbirlerin insanlar tarafından yaratılan unsurlar olması ile uyumlu görülmektedir. Yaşlı refahı alanındaki katılımcılara göre mesleki karar vermede yazılı mevzuata uyulması ve yazılı kanıtlar oluşturulması nedenleriyle bürokratik süreçler etkili bir güvenlik önlemi olarak değerlendirilmektedir.

“Tamamen yasal süreçlere dayalı olarak çalışıyorum.” (Y-3)

“Riskli bir durum yaşandıysa hemen tutanak tutuyorum.” (Y-10)

“Yok, sadece resmi olarak çalıştığımızdan devletin koruyuculuğu dışında yoktu. Çalışırken devleti temsil ettiğini söyleyebiliyorsun. Adam seni vursa yapacak bir şey yok, kendi güvenliğini nasıl sağlayabilirsin başka?” (Y-9)

Katılımcıların diğer bir bölümü ise kuruluşların aldığı güvenlik tedbirleriyle paralel olarak çiftler halinde ev ziyareti yapmanın güvenlik risklerini azalttığını düşünmektedir. Katılımcılar riskli olduğunu düşündükleri ev ziyaretlerinde beraberlerinde bir meslek elemanı, kuruluş şoförü veya mahalli idareden bir görevli ile birlikte ev ziyareti

gerçekleştirmeleri halinde kendilerini daha güvende hissettiklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında da çalışmayla uyumlu olarak ev ziyaretlerinin güvenlik riskleri barındırabildiği için (Burry, 2003, s. 145), kuruluş dışında yapılan bu çalışmaların çiftler halinde yapılması önerilmiştir (NASW, 2013, s. 19). Özellikle mesleki deneyimi daha az olan sosyal hizmet uzmanlarının bu risklerle karşılaşma ihtimalini azaltmak için daha deneyimli meslek elemanlarıyla beraber ev ziyaretleri yapmasının daha güvenli olduğu belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7). Risk toplumu kuramına göre öncesinde risk özellikleri hakkında bilgi sahibi olunmayan yabancı ev gibi bağlamlar, risklerin öngörülebilirliğini azaltmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının bu bağlamlardaki riskler öngörememesi ise tedbir geliştirmelerini zorlaştırmaktadır. Bu nedenle belirtilen kodda katılımcılar, müracaatçıların evi gibi hakkında bilgi sahibi olunmayan alanlara giderken kendileri için daha güvenli bir seçenek oluşturması açısından yalnız gitmeyi tercih etmemektedirler. Bu kodun, risk toplumu kuramında bireylerin daha güvenli olan seçenekleri tercih ettiği görüşü ile uyumlu olduğu görülmektedir.

“Biz genelde riskli durumları fark edebiliyoruz. Bu durumlarda iki arkadaş gitme veya şoförle birlikte gidip kapıda beklemesini isteyebiliyoruz veya birlikte girip şöyle bir bakalım mı diye soruyorum. Geçenlerde bir dosya için ev incelemesine gittim. Ben normal bir dosya olarak düşünerek gittim ama komşular dedi onlar biraz sıkıntılı dediler. Ben de normalde şoförle girmiyorum eve ama buraya onunla birlikte gitmiştik, tek olmamaya dikkat ediyorum. Onun dışında muhtarla birlikte gidebiliyoruz, ciddi riskli bir vakaysa önce muhtara uğrayıp oradan onu alıp eve gidebiliyoruz. Burası küçük bir il olduğu için destek oluyolar, birlikte gidebiliyoruz.” (Y-1)

“Danışmanlık tedbiri olduğunda en az iki kişi gidiyoruz.” (Y-8)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların güvenlik risklerinin önlenmesi için görev yapılan kuruluşlar tarafından alınan tedbirler incelendiğinde, bireysel tedbirlerle de uyumlu olarak en sık çiftler halinde sosyal incelemeye gitme kavramı ifade edilmiştir. Katılımcılar özellikle kuruluş dışında yapılan sosyal incelemelerde güvenliğin sağlanması ve olası riskli durumlarda, farklı bir kişinin şahit olması adına kuruluşlar tarafından bu uygulamanın kullanıldığını belirtmişlerdir. Risk toplumu kuramına göre kuruluşların meslek elemanlarını ve hizmetlerden yararlananları güvenlik risklerinden

koruma sorumluluğu bulunmaktadır. Ayrıca kuruluş yönetimlerinin riskler konusunda aldıkları kararların sonuçlarının yayılarak yönetim birimi dışındaki kişileri etkilediği risk toplumu kuramında belirtilmektedir. Koda göre kuruluş yönetimlerinin meslek elemanlarını çiftler halinde incelemeye gitmeyi teşvik etme ve çiftler halinde gitmeleri için yeterli sayıda personel bulundurma yönünde kararlar almasının etkileri yayılarak, sosyal hizmet uzmanlarının ve müracaatçıların güvenlik risklerini azaltmaktadır.

“Mesela bu işi tek başınıza yapmayın yanınıza birini alın diye rehberlik ediyorlar.” (Y-6)

“Çiftler halinde incelemeye gitmemize olanak veriliyor. Bir şey olursa yanımızda bir şahit olması gerekiyor.” (Y-8)

Katılımcıların üçü ise görev yaptıkları kuruluşun almış oldukları güvenlik tedbirlerini, güvenlik kamerası ve güvenlik elemanı kavramları ile ifade etmekle birlikte duruma ilişkin ek bilgi vermemişlerdir. Alanyazında da çalışma bulgusu ile benzer olarak farklı tedbirlerin kullanıldığı görülmüştür. Telefon ve alarm sistemleri (Gönül, 2018, s. 67), konum takip cihazı (Burry, 2003, s. 148-149), güvenlik elemanları (Taş ve Karataş, 2023, s. 539) ve panik butonu (Perkins ve ark., 2017, s. 14) gibi tedbirlerin kuruluşlar tarafından alındığı belirtilmiştir.

“Güvenlik kamerası ve güvenlik elemanı var.” (Y-3)

“Sadece güvenlik kamerası ve güvenlik elemanı var.” (Y-7)

Katılımcıların ikisi görev yapmakta oldukları kuruluşlarda alınan herhangi bir güvenlik tedbiri olmadığını belirterek duruma ilişkin ek bilgi vermemiştir. Risk toplumu kuramına göre kuruluşların, çalışanlarını ve mal/hizmet alanlarını koruma sorumluluğu bulunmaktadır. Ancak idari birimin bu sorumluluğu üstlenmemesi veya bilgi eksikliği nedeniyle riskleri öngörememesi ve güvenlik tedbirleri geliştirmemesi meslek elemanlarının ve mal/hizmetlerden yararlananların risk altında kalmalarına neden olmaktadır.

“Farklı bir uygulama yok.” (Y-4)

“Yok.” (Y-5)

Yaşlı refahı alanında katılımcıların güvenlik risklerine karşı alınabilecek makro düzeydeki tedbirlere ilişkin görüşleri incelendiğinde, katılımcıların yarısından fazlasının caydırıcı ve uygulanan cezalar verilmesini etkili bulduğu öğrenilmiştir. Katılımcılar bu kavram ile var olan yasalardaki yaptırımların uygulamaya geçirilmesi halinde, caydırıcı bir gücün ortaya çıkarak güvenlik risklerini azalabileceğini düşündüklerini ifade etmişlerdir. Alanyazında da çalışma bulgusuna uygun olarak meslek elemanlarına şiddet uygulanması durumunda uygulanan hukuki yaptırımların artırılmasına ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir (Polat ve Çırak, 2019, s. 397-398). Risk toplumu kuramına göre kalabalıklaşan ve giderek karmaşık örüntüler gelişen toplumlarda merkezi yönetimlerin toplumlardaki kuruluşları kontrol becerisi zayıflamaktadır. Belirtilen kodun bu durum ile uyumlu olduğu düşünülmektedir. Çünkü merkezi yönetimin denetleme ve cezalandırma yoluyla riskleri azaltma konusunda ihtiyaçları karşılayamamasının bir sonucu olarak katılımcılar bu kodu kullanmışlardır.

“Yeni yasaların oluşturulması yerine var olan yasaların ve yönetmeliklerin uygulanması yeterli olur risklerin azaltılması için.” (Y-2)

“Hemen hemen her konuyu kapsayan kanunlar zaten var. En büyük eksikliğimiz bunun makro boyutta değil mikro olarak düzenlenerek uygulanabilir kılmak gerekiyor. Yeni yasa yerine var olanların uygulanması gerekiyor.” (Y-5)

Katılımcıların ikisi ise mesleki sorumluluk sınırlarını belirleme kavramını kullanarak iş yükü sınırlarının çizilmesi, mesleki değer unsurunun korunması ve görev süreçlerinde kendilerini koruyabilecek resmi prosedürlerin düzenli olarak uygulanması için görev sınırlarının yasal olarak netleştirilmesine ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir.

“Mesela başıma herhangi bir şey gelirse ne olacak bu belirsiz. Evet şimdiye kadar yaşanmadı ama yaşanma ihtimali her zaman var. Bir şeylerin güvence altında olduğunu bilmek, yasalarla korunduğumuzu bilmek rahatlatıcı olur. Bizim meslekte hiç sınır yok, her konuyla sosyal hizmet

ilgilenir gibi algılanıyor. Mesela belki de polisin ilk gitmesi gereken yere ilk biz gidiyoruz. Yaşlı alanında nadir oluyor ama çocuk alanında daha fazla mesela.” (Y-1)

“En fazla yapılabilecek şey, herhangi bir yere giderken görevlendirme yazısı bize verilmesi gerekir. Bu bizim hem inandırıcılığımızı sağlar müracaatçı bu resmi evraktan çekinir hem de bir şey olursa orada olduğumuzun resmi bir göstergesi olur.” (Y-9)

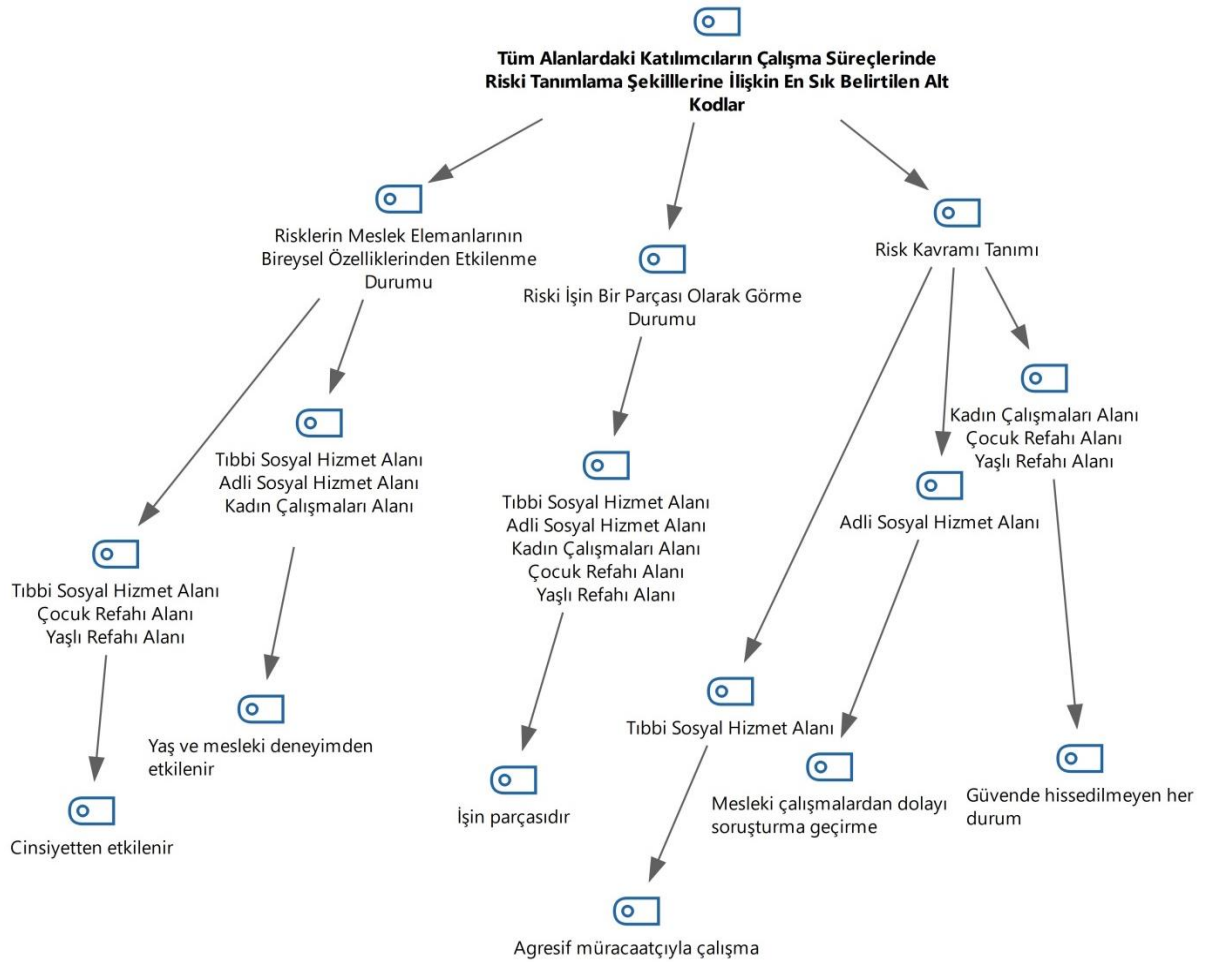
Katılımcıların birisi ise makro düzeydeki güvenlik tedbirlerinin etkili olabilmesi için yaşlı refahı alanında bilgisi olan kişiler tarafından hazırlanması gerektiğini, bu şekilde hazırlanarak uygulamaya geçirilen yasaların etkili olabileceğini düşündüğünü ifade etmiştir. Alanyazında benzer şekilde mevzuat düzenlemelerinin şiddete maruz kalmış olan personellerin katılımı ile yapılması halinde risk unsurunun daha doğru şekilde ele alınacağı ve şiddetin kalıcı olarak önlenmesi için çalışılabileceği belirtilmiştir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45; Torun, 2020, s. 983). Risk toplumu kuramına göre bilgi sayesinde riskler öngörülebilme ve bu risklerden kaçınılmaktadır. Kuramın bu unsuru ile paralel olan kodda, riskleri azaltabilen etkili tedbirler için konu hakkında bilgili karar alıcılar tarafından hazırlanması gerektiğine vurgu yapılmıştır.

“Yasaları alanı bilen kişilerin hazırlaması lazım, tepeden inme olmaz. Alanda çalışmış ve sosyal hizmet uzmanı olan kişilerin durumlara bakış açısı daha farklı olur.” (Y-7)

4.6. TARTIŞMA

Hazırlanan araştırma sonuçları bir önceki bölümde sosyal hizmet alanları bazında özel olarak detaylarıyla birlikte yer almaktadır. Bu bölümde ise yapılan araştırmanın en çarpıcı sonuçları sadece alan bazlı olarak değil aynı zamanda tüm alanlar birlikte değerlendirilerek, alanlar arasında ve alanyazın ile karşılaştırılması yapılarak sunulmaktadır. Araştırmanın çarpıcı sonuçlarının seçiminde katılımcıların en sık kodladıkları alt kodlar yol gösterici olarak kullanılmıştır. Ayrıca araştırmacının dikkat çekmek istediği unsurlara da tartışma bölümünde yer verilmiştir.

Şekil 32. Tüm Alanlardaki Katılımcıların Çalışma Süreçlerinde Riski Tanımlama Şekillerine İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar



Araştırma kapsamına alınan beş farklı sosyal hizmet alanında katılımcıların risk kavramını tanımlamak için kullandıkları tanımın farklılaştığı gözlenmiştir. Tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcılar açısından müracaatçıların agresif davranışlarda bulunabilme ihtimali risk kavramını tanımlamak için kullanılırken, adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar kuruluşun yönetim biriminden gelebilecek hukuki bir süreç olan soruşturma geçirme kavramını kullanmışlardır. Tıbbi sosyal hizmet alanında müracaatçılarla birebir çalışılması ve çalışma süreçlerine müracaatçıların zorunlu olarak katılmaları gereken durumlar olması nedenleriyle katılımcılar, müracaatçıların şiddet ve tehdit gibi agresif davranışlar sergileyebilmeleri nedeniyle bu tanımları kullanmışlardır. Adli sosyal hizmet alanında ise katılımcılar, adli olarak suçlu bulunan kişilerin ceza infaz süreçleriyle çalışılması nedeniyle yapılan her mesleki çalışmanın adli boyutu olduğunu sürekli olarak göz önünde bulundurmaktadırlar. Bu nedenle adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar risk tanımını yaparken müracaatçılar ve çalışma ortamından ziyade yönetim birimleri tarafından gerçekleştirilen takip işlemlerine odaklanmışlardır. Kadın, çocuk ve yaşlı alanlarında diğer alanlardan farklı olarak katılımcılar, belirgin bir güvenlik riski odağı belirtmemişlerdir. Bu alanlardaki katılımcılar riski tanımlamak için güvenlik riski yaratan durumlar kavramını geniş ölçekli olarak kullanarak beşerî, araçsal ve çevresel güvenlik riski unsurlarını bir arada değerlendirmişlerdir. Alanyazın incelendiğinde risk kavramının tanımı kadın, çocuk ve yaşlı alanlarındaki katılımcıların yapmış oldukları tanımla paralel özellikler gösterdiği gözlenmiştir. Risk, bireylerin kendilerini korku yaratan bir çevrede hissetmelerine neden olan (Koçak ve Memiş, 2017, s. 252) veya güvende olma hissine engel olan (Dedeoğlu, 2008, s. 22) bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Risk toplumu kuramına göre ise risk, olaylar ve koşullardaki beklenmezlik yani insanlar tarafından üretilen belirsizlik durumu olarak tanımlanmıştır (Webb, 2006, s.34). Risk bu tanımlara göre belirgin bir odak bazında değil insanın iyi olma ve güvende hissetme halini olumsuz yönde etkileme ihtimali olan tüm belirsizlikler şeklinde tanımlanmaktadır. Bu nedenle kadın çalışmaları, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarındaki katılımcıların sınırları çizilmemiş ve belirsizlikleri içeren risk tanımlarının alanyazın ile uyumlu olduğu görülmektedir. Tıbbi ve adli sosyal hizmet alanlarındaki katılımcıların tanımları incelendiğinde ise çalışma süreçlerinde

gerçekleşme ihtimali bulunan saldırıya uğrama veya soruşturma geçirme durumlarına dikkat çektikleri gözlenmiştir. Alanyazında katılımcıların bu tanımıyla uyumlu olarak risk, hedeflerin gerçekleşmesini sekteye uğratabilen ihtimaller olarak tanımlanarak gerçekleşme ihtimali bulunan ve istenmeyen durumlara vurgu yapılmıştır (ISO, 2009, s. 1). Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir çalışmada ise tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcıların tanımlarına benzer şekilde özel olarak saldırganlaşabilen müracaatçılarla çalışma bir stres ve güvenlik riski unsuru olarak değerlendirilmiştir (Barck-Holst ve ark., 2019, s. 100-101). Tıbbi ve adli sosyal hizmet alanlarındaki katılımcıların tanımı incelendiğinde gerçekleşmesi istenmeyen insanlar tarafından üretilmiş olasılıklar yerine daha özel olarak bu ihtimaller saldırıya uğrama ve mesleki soruşturma geçirme olarak belirtilmiştir.

Adli sosyal hizmet alanında özel olarak ceza infaz sürecindeki müracaatçıların rehabilite olma ve risklilik durum değerlendirmesinin sosyal hizmet uzmanları tarafından yapılması, risk hesaplama konusunda sosyal hizmet uzmanlarını sorumluluk altına almaktadır. Webb'e göre yapılan risk değerlendirmesinin çeşitli kurallara ve şablonlara göre keskin şekilde olması doğru değildir. Bunun yerine özdüşünümsel yani vakanın öznelliğini gözetken, özel olmasından ötürü risklilik durumunun kendi verileri bağlamında daha değişken şekilde değerlendirilmesi gerektiğine dikkat çekilmektedir. Ancak idari kararların belirlenmesindeki standartlar, meslek elemanlarının adli vakanın vaka riskini mesleki olarak yorumlama becerisini kullanamamalarına, mesleki çalışmanın “düşünme, yap!” anlayışıyla çalışmasına neden olabilmektedir. Risk değerlendirmesine ilişkin yaşanan farklılıklar alanyazın çalışmalarında da kendine yer bulmuş olmakla birlikte alanyazında da hangisinin sosyal hizmet alanında kullanılmasının daha uygun olduğuna ilişkin fikir birliğine varılamamıştır (Webb, 2006, s. 150-153; 164). Ancak birer devlet görevlisi olarak sosyal hizmet uzmanlarının mevzuat tarafından belirlenen risk değerlendirme ölçütlerine uyması ve hesap verebilir bir çalışma şekli izlemesi beklenmektedir. Alanyazındaki ve uygulamadaki adli sosyal hizmet alanında risk değerlendirmesine ilişkin kıstaslar konusunda fikir birliğinin olmadığı bir bağlamda karar vermesi gereken sosyal hizmet uzmanlarının bu sorumluluklarını yerine getirememeye korkusuyla riski tanımlarken diğer alanlardan farklı olarak mesleki soruşturma geçirme kodunu kullanmış oldukları belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan adli sosyal hizmet alanı dışındaki diğer sosyal hizmet uzmanlarının “risk değerlendirmesi” yaptıklarına dair herhangi bir yorumda bulunmaması risk toplumu kuramıyla uyumlu görülmemektedir. Aslında sosyal hizmetin tüm alanlarında hizmet verme sürecinde çeşitli risklere karşı en doğru kararın verilmesi ve en güvenli şartların oluşturulması için risk değerlendirmesi yapılmaktadır. Webb, buna ilişkin olarak tıbbi sosyal hizmet alanındaki meslek elemanlarının hastaneden taburcu sonrası eve dönecek olan hastaların evlerinin güvenli şartlara sahip olup olmadığını anlamak için eve giderek risk değerlendirmesi yapması gerektiğini belirtmiştir. Aynı şekilde yaşlı bireylere hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının da yaşlının evinde risk değerlendirmesi yaparak (bağımlılık durumu, bilişsel sağlığı, evin erişilebilirlik özellikleri gibi) kuruluş bakımına veya farklı hizmetlere ihtiyacı olup olmadığını araştırdıklarını belirtmiştir (2006, s. 83).

Araştırma yapılan beş farklı sosyal hizmet alanında da katılımcıların tamamına yakını riskleri işin bir parçası olarak görmektedirler. Katılımcılar yaşam sürecinin bir parçası olan çalışma hayatının risklerle iç içe olduğunu, zarar görme ihtimalinin her zaman bulunduğunu ve mutlak güvenliğin sağlanamayacağını düşündüklerinden güvenlik risklerini işin bir parçası olarak değerlendirmişlerdir. Araştırma bulguları ile paralel olarak alanyazında, risklerin çalışma yaşamı da dâhil olmak üzere hayatın her anında bulunduğu (Onat ve ark., 2014, s. 21), herhangi bir tehlike unsurunun ortadan kaldırılması ile risklerin kesin olarak ortadan kaldırılamadığı (Safe Work Australia, 2011, s. 4) ve alınan her bir güvenlik tedbirinin yeni güvenlik tedbiri ihtiyacını da beraberinde getirdiği (Walker ve ark., 2002, s. 3) belirtilmiştir. Risk toplumu kuramına göre de günümüzde toplumsal istikrar ve refah düzeylerinin geçmişe kıyasla daha iyi konuma erişmiş olmasına rağmen hızlı toplumsal değişim ve yoğun bilgi akışı, insanların kişisel güvensizlik, korku ve kaygı yaşamalarına neden olmaktadır (Webb, 2006, s. 23). Modern toplumlarda insanlar tarafından üretilen riskler ve belirsizlikler toplumdaki korku ve güvensizlik iklimini yaratmaktadır. Modern bir faaliyet olarak sosyal hizmet ise modern toplumdaki bu sorunlar ile yakından ilgilenmekte ve güvende olma hissini güçlendirmek için çalışmaktadır (Webb, 2006, s. 26). Alanyazında farklı zamanlarda ve sosyal hizmet alanlarında yapılan çalışmalar incelendiğinde “meslek elemanlarının güvenlik riski unsurlarıyla farklı oranlarda da olsa mutlaka

karşılaştıkları” (Astor ve ark., 1998, s. 227; Gönül, 2018; Kimes, 2016; Ringstad, 2005), yönündeki sonuçlar, bu çalışmada katılımcıların “riskli işin bir parçası olarak görme” durumlarını da destekler niteliktedir. Dolayısıyla alanyazındaki araştırmalar, riskli durumların her zaman var olan bir gerçeklik olduğunu göstermektedir. Güvenli bir iş yeri ve çalışma süreci sağlama hedefi, mutlak güvenliğin sağlanması anlamına gelmemekte, risklerin makul seviyeye indirilmesi olarak değerlendirilmektedir (Safe Work Australia, 2011, s. 4). Dolayısıyla güvenlik risklerini tamamen ortadan kaldıramadığı için güvenlik tedbirlerinin işe yaramadığını düşünmek doğru olmayacaktır.

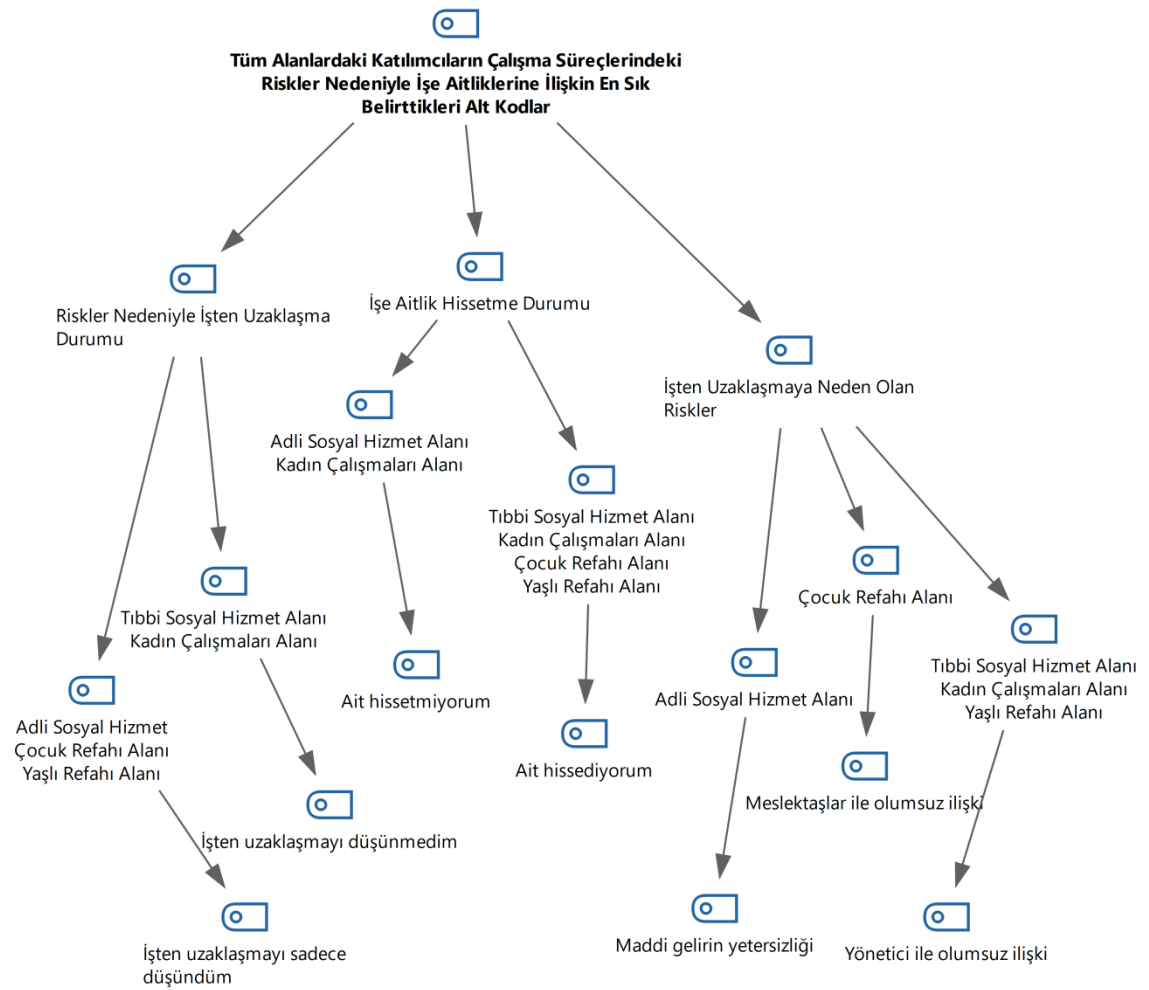
Çalışmaya katılan tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet ve kadın çalışmaları alanlarındaki katılımcılara göre meslek elemanlarının bireysel özelliklerinden yaş ve mesleki deneyimleri, güvenlik risklerini etkilemektedir. Meslek elemanlarının çalışma süresinin artışı, yaşları ile doğru orantılı olarak ilerlediğinden iki kavram bir arada değerlendirilmiştir. Meslek elemanının yaşının fazla olması, müracaatçılar ve kuruluş tarafından meslek elemanının otorite olarak kabulünü kolaylaştırmaktadır. Genç yaşta olmak ise meslek elemanlarının deneyimsiz ve yetkisiz görülmelerine neden olarak sindirme, yıldırma ve şiddet gibi güvenlik riski unsurlarına maruz kalabilme ihtimallerini arttırmaktadır. Benzer şekilde mesleki deneyimin fazla olması hem görev yapılan kuruluşun hem de müracaatçı ve yakınlarının meslek elemanını yetkin ve otorite olarak tanımasını kolaylaştırmakta ve yıldırma, sindirme, manipülatif davranma ve tehdit etme gibi güvenlik riski olarak değerlendirilen davranışlarla karşılaşma ihtimalini azaltmakta, ayrıca güvenlik riski ile karşılaşmaları durumunda baş etme becerilerine sahip olmalarını sağlamaktadır. Alanyazında çalışmanın bulgularını destekler nitelikte araştırmalara rastlanmıştır. Çin’de yapılan kapsamlı bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının yaşının tükenmişlik ve duyarsızlaşma gibi risklerle ilişkili olduğu (Su ve ark., 2020, s. 7), genç meslek elemanlarının yaşadıkları stres yaratan durumlar nedeniyle işten uzaklaşma ihtimallerinin daha fazla olduğu ancak mesleki deneyimin artmasıyla birlikte işe devamlılıklarının, aidiyetlerinin (Travis ve ark., 2015, s. 1089) ve mesleki tatminlerinin arttığı belirlenmiştir (Kulkarni ve ark., 2013, s. 126). Türkiye’de yapılan bir araştırmada da sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları olumsuz etmenler arasında alınan eğitim kaynaklı bilgi ve mesleki deneyim eksikliğinin

olduğu belirtilmiştir (Karataş ve ark., 2002, s. 72-73). Ayrıca mesleki deneyimin sosyal hizmet uzmanlarına sağlıklı baş etme stratejileri geliştirmelerini sağlayarak hissettikleri iş stresini azalttığı ve işe devamlılıklarını desteklediği belirlenmiştir (Quezada, 2022). Çalışma sonuçlarımızdan farklı olarak ise İşpanya’da yapılan bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının yaşının ve mesleki deneyim süresinin artmasının iş stresini azaltmada etkin olmadığı sonucuna erişilmiştir. Bu çalışmaya göre yaşın ve mesleki deneyim süresinin artması, iş stresiyle baş etme becerisi kazandırmak yerine meslek elemanlarının tükenmişlik ve aşırı duygusal yk hissetmelerine neden olmaktadır (Sa’nchez-Moreno ve ark., 2014, s. 2379).

Çalışmaya katılan tıbbi, ocuk ve yaşlı alanlarındaki katılımcılara göre meslek elemanlarının bireysel özelliklerinden sahip oldukları cinsiyet, güvenlik risklerini belirlemede önemli bir unsurdur. Tıbbi sosyal hizmet ve ocuk refahı alanlarında erkek olmak, müracaatçılarla çalışmada mesleki ilişkiye uygun olmayan sözlü ifadeler ve fiziksel davranışlarla, baskı ve sindirme gibi güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalini azaltmakta, çalışma sürecinde meslek elemanı otorite olarak tanındığından müracaatçıların mesleki çalışma sorumluluklarını yerine getirmelerini kolaylaştırmaktadır. Bireysel zellik olarak kadın olmak ise kadın çalışmaları alanı haricinde belirtilen alanların tamamında mesleki çalışma süreçlerini zorlaştıran, iş stresini ve güvenlik risklerini arttıran ve erkek olma durumundaki avantajlara sahip olunmayan bir özellik olarak görülmektedir. Alanyazındaki bulgular, yapılan çalışmayla paralel olarak kadın sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik gibi stres yaratan duyguları daha fazla yaşadıklarını (Su ve ark., 2020, s. 7), yönetici ve çalışma arkadaşlarından kaynaklanan baskıya maruz kaldıklarını (m ve Köroğlu, 2021, s. 173) ve mesleki eğitim içeriği ile ilgili olarak mesleki yetersizlik gibi olumsuz duyguları deneyimlediklerini göstermektedir (Karataş ve ark., 2002, s. 73). Çalışma bulgularından farklı olarak ise sağlık alanında çalışan meslek elemanları üzerinde yapılan bir araştırmada şiddete uğrama durumuna ilişkin cinsiyetin belirleyici olmadığını (Terkeş ve ark., 2022, s. 630; Yıldız, 2019, s. 140) belirten çalışmalar olduğu kadar; farklı sosyal hizmet sahalarındaki meslek elemanlarının cinsiyetlerine göre farklı oranlarda şiddete maruz kaldıklarını belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Milczarek, 2009, s. 66). Ayrıca Alanyazında alışma bulgularına benzer olarak erkek sosyal hizmet

uzmanlarının riskli durumlarla daha kolay başa çıkabilme, daha çok dikkate alınma ve saygı gösterilme gibi avantajlara sahip olduklarını; çalışma sonuçlarından farklı olarak ise sosyal hizmet uzmanlarının erkek olmaları nedeniyle kadın müracaatçılarla çalışma, ev incelemesi yapma, şiddet ve istismar konularında çalışma aşamalarında dezavantajlar yaşadıklarını belirten bir çalışmaya da erişilmiştir (Akçay ve Gürbüz, 2019, s. 29).

Şekil 33. Tüm Alanlardaki Katılımcıların Çalışma Süreçlerindeki Riskler Nedeniyle İşe Aitliklerine İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar



Tıbbi sosyal hizmet, yaşlı refahı ve kadın çalışmaları alanları için katılımcıların işten uzaklaşmalarına neden olan en sık kodlanan ve önemli kod, meslek elemanları ile yöneticiler arasındaki olumsuz ilişkidir. Katılımcılar yönetim birimlerince kendilerine mesleki değer verilmemesi ve desteklenmemeleri, mesleki çalışmalarında özgürlük tanınmaması, adil olmayan görev paylaşımı yapılması ve yöneticinin alanda yetkin

olmaması nedenleriyle işten uzaklaşabilmektedirler. Belirtilen nedenler sosyal hizmet uzmanlarının işe olan aidiyetlerini ve işe devam etme isteğini azaltmaktadır. Çalışmanın bu bulgusu ile paralel olarak alanyazındaki çalışmalarda, yönetim birimlerince mesleki karar vermede özgürlük tanınan (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), yönetim biriminin desteğini hisseden (Safadi, 2019, s. 379), yöneticisi alanda yekın olan ve iş paylaşımını görev tanımına göre yapan (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010), yöneticisi olumlu tutum ve davranışlara sahip olan (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30), yöneticisi ile güvene dayalı ilişkisi bulunan (Wilson, 2016, s. 480) sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerinin arttığı belirtilmiştir. Yönetici ile yaşanan sorunlar nedeniyle sosyal hizmet uzmanları duygusal ve bilişsel olarak işten uzaklaşmakla birlikte, yaşadıkları stresin etkisiyle daha fazla hastalanmakta ve fiziksel olarak da işten uzaklaşmaktadırlar (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Risk toplumu kuramında yöneticilerin aldıkları riskli durumlara ilişkin kararların sonuçları yayılarak diğer birimleri de etkilemesi durumunun burada geçerli olduğu görölmektedir. Risk toplumunda risklerin ve belirsizliklerin üreticisinin insan olduğu düşünöldüğünde (Beck, 2005, s. 47), katılımcıların “yöneticilerin riskli kararlar vermesi durumunu” kendilerini işten uzaklaştıran bir unsur olarak görmeleri kuramla uyuşmaktadır.

Çocuk refahı alanındaki katılımcılar açısından diğer alanlardan farklı olarak işten uzaklaşmanın en önemli nedeni meslektaşlar arasındaki olumsuz ilişkidir. Çocuk refahı alanında katılımcılar farklı disiplinlerden gelen meslek elemanlarıyla (öğretmen, sosyolog, psikolog vb.) adli zorlamaların bulunduğu vakalarda ve ev ortamı gibi görece izole alanlarda eşgüdömlü olarak çalışmalarını nedeniyle, çalışma arkadaşları ile olan etik ve mesleki uyum ve karşılıklı güven hissetme işe devamlılıklarının en önemli belirleyicisidir. Çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazında çalışma ortamlarında iş arkadaşları ile olan mesleki ilişki niteliğinin güvenli bir çalışma bağlamı yaratarak meslek elemanlarının işe bağlılıklarını arttırdığı belirtilmiştir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77). İş arkadaşlarıyla olumlu ilişki, aynı zamanda çalışma süreçlerinde karşılaşılan stresli durumları birbirleriyle paylaşmalarını ve akran süpervizyonu almalarını sağlamakta (Caringi ve ark., 2017, s. 191) ve olumsuz duyguların çalışan üzerindeki etkilerini azaltmaktadır (Choi, 2011, s. 233). Çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkileri olan katılımcılar, mesleki çalışmalarını keyif alarak yapmakta ve güvende olduklarını

hissetmektedirler (Jones, 2022, s. 74). Buna göre çalışma arkadaşlarıyla olumlu bir iletişimin ve destekleyici bir ilişkinin, çalışanların en temel ihtiyaçları arasında olan güvende olma ihtiyacını karşılamak adına önemli bir kaynak ve sosyal bir sermaye olduğu düşünülmektedir. Risk toplumu açısından değerlendirildiğinde, araştırmada yöneticilerin yarattığı risklere benzer durumun çalışma arkadaşları için de geçerli olduğu görülmektedir. Çalışma süreçlerinde katılımcıların en yakınında olan diğer meslek elemanlarının da farklı güvenlik risklerini üretebildikleri, bu nedenle daha güvenli şartları arama düşüncesiyle işten uzaklaşmayı düşündükleri gözlenmiştir.

Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar için diğer alanlardan farklı olarak işten uzaklaşmalarına neden olan en önemli neden maddi gelirin yetersizliğidir. Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcılar yapmış oldukları işin karşılığı olan ücreti almadıklarını ve özlük hakkı kaybı yaşadıklarını düşündükleri için maddi gelir durumu, işten uzaklaşma konusunda en öncelikli neden olmuştur. Çalışma sonuçları ile uyumlu olarak alanyazında gelirin meslek elemanları tarafından yeterli bulunması halinde işe bağlılıklarının arttığı (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), beklentisinin altında aylık gelire sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının ise işe bağlılıklarının orantılı şekilde azaldığı (Safadi, 2019, s. 379) ve adil ücret politikası olmamasının bir sorun olarak görüldüğü belirlenmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30). Çalışma bulgularından farklı olarak diğer araştırmalara göre ise gelirin, meslek elemanlarının işe aidiyet ve devamlılıklarını sağlamada belirleyici bir unsur olmadığı ancak gelirin sadece iş memnuniyetlerini etkileyebildiği sonucuna erişilmiştir (Başçılar ve Taşci, 2018, s. 339; Su ve ark., 2020, s. 10). Alanyazındaki araştırma sonuçları değerlendirildiğinde sosyal hizmet uzmanlarının yapmış oldukları mesleki çalışmalar sonucunda almış oldukları aylık gelirlerinin işe devamlılıklarını doğrudan veya dolaylı olarak etkilediği düşünülmektedir. Risk toplumu kuramına göre insanlar dâhil oldukları ekonomik güç ve ait olunan sosyo-ekonomik sınıf ile risklerden uzak kalabilmektedirler. Bireylerin ekonomik güçleri arttığı ölçüde kendileri için “daha güvenli” bir yaşam alanı yaratmak için risk muafiyeti satın alabilmektedirler (Beck, 2019, s. 33-34). Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların almış oldukları aylık geliri adil görmemeleri ve kurama göre belirli ölçüde risk muafiyeti satın almaları için yeterli bulmamaları nedeniyle “güvende olma” duygusunu yeterince hissedemedikleri için işten uzaklaşmayı düşündükleri

düşünülmektedir. Diğer alanlardaki katılımcılar her ne kadar aylık gelir durumunun işten uzaklaşmada etkili olmadığını düşünebilirler veya bu durumu mesleki etik açısından uygun bulmayabilirler de, adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların yaklaşımının risk toplumu kuramına uygun olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılan tıbbi, çocuk ve yaşlı alanlarındaki katılımcıların çoğunluğu kendilerini işlerine ait hissederken kadın çalışmaları alanındaki katılımcıların yarısı ve adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların çoğunluğu ise kendilerini işe ait hissetmemektedirler. Katılımcıların kendilerini işe ait hissetmeleri, işlerine karşı olumlu duygular yaşamalarını ve iş performanslarının artmasını sağlaması açısından sevindirici bir bulgu olarak değerlendirilmektedir. Kadın ve adli sosyal hizmet alanlarındaki katılımcıların ise hukuki süreçler, yetersiz özlük hakları ve mesleki değer hissedememe gibi nedenler başta olmak üzere çeşitli güvenlik riskleri ve iş stresi unsurları nedeniyle işe ait hissetmemeleri, katılımcıların mesleki olarak zorluk yaşamalarına ve duygusal anlamda yıpranmalarına neden olmaktadır. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak adli sosyal hizmet alandaki katılımcıların, hâkim ve savcılardan sonra gelen ikincil meslek elemanları olarak görüldükleri belirtilmiştir. Bu durumun sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı ait olmama hissini doğrudan etkilediği ve bu hissini devam etmesine neden olduğu düşünülmektedir (Ceylan ve ark., 2016, s. 59-60). Alanyazındaki araştırmalarda belediye ve sağlık alanındaki çalışanların adalet bakanlığı çalışanlarına göre daha yüksek iş doyumuna ve daha yüksek aitlik hissine sahip oldukları (Açan, 2018, s. 80), ceza infaz süreçlerinde çalışan meslek elemanlarının diğer alanlara kıyasla daha yüksek tükenmişlik ve kuruluşa karşı daha olumsuz tutuma sahip oldukları belirlenmiştir (Maslach ve ark., 2001, s. 408). Çalışma bulguları ile uyumlu olarak alanyazındaki farklı araştırmalarda yoğun iş yükü, kısıtlı süre, rol çatışmaları, mesleki karar vermede özgür olmama, süpervizör desteğinin yetersizliği ve iş yerinde güvende hissetmeme gibi durumların sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini arttıran ve sağlıklı şekilde çalışmalarını engelleyerek işten uzaklaştıran risk kaynakları olduğu belirlenmiştir (Bae ve ark., 2019, s. 328; Borritz ve ark., 2010, s. 969). Çalışma alanlarında karşılaşılan güvenlik riskleri karşısında işten uzaklaşan sosyal hizmet uzmanlarının yanında, alanyazında çalışma bulgularımızdan da farklı olarak sosyal hizmet sahalarında çalışan meslek elemanlarının işlerine yönelik olumsuz tutumlara

sahip olmalarına rağmen müracaatçılara yardım etmiş olmaktan dolayı işlerinden memnun olduklarını (Stalker ve ark., 2007, s. 188) ve değişim yaratarak yeni yaşamlar kurmaktan dolayı keyifle çalıştıklarını ve mutluluk duyduklarını (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30; Pooler ve ark., 2014) belirten çalışmalar da bulunmaktadır.

Çalışma kapsamına alınan tüm sosyal hizmet sahalarındaki katılımcıların çoğunluğu için güvenlik riskleri nedeniyle işten uzaklaşma konusunun sadece fikir aşamasında kaldığı ve eyleme geçirmedikleri belirlenmiştir. Katılımcılar iş alternatiflerinin olmaması ve tüm sosyal hizmet alanlarının benzer çalışma zorluklarına ve güvenlik risklerine sahip olması nedenleriyle iş değişikliği yapmaları halinde benzer durumlar yaşamaya devam edeceklerini düşünerek iş değişikliği yapmamışlardır. Çalışma sonucu ile paralel olarak alanyazında farklı zamanlarda ve farklı sosyal hizmet sahalarında yapılan araştırmalarda güvenlik risklerinin oranları değişse bile mutlaka var olduğu belirlenmiştir (Astor ve ark., 1998, s. 227; Johannes ve Pillay, 2020; Kimes, 2016; Madsen ve ark., 2010). Katılımcıların farklı alanlarda benzer güvenlik riskleri bulunduğundan alan veya birim değişikliği yaparak bunlardan uzaklaşamayacaklarına inandıklarından; tanıdığı ve sistemine alışık olduğu iş ortamındaki güvenlik riskleriyle, daha öngörülebilir ve tedbir alınabilir bir ortamda çalışmayı tercih ettikleri düşünülmektedir. Çalışma kapsamında görüşme yapılan tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcılar ise işe karşı olumlu bir tutuma sahip oldukları için işe bağlılık hissetmekte ve iş değişikliği yapmayı düşünmemektedir. Alanyazında da çalışma bulgularıyla benzer olarak sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinden ve çalıştıkları pozisyondan mutlu olmaları durumunda mevcut işlerine devam etmeye istekli oldukları belirlenmiştir (Jones, 2022, s. 71). Risk toplumu kuramında insanlar en çok güvenlik ihtiyacı hissetmekte ve bu nedenle endişe ortaklığı yaşamaktadırlar. Risk toplumlarında “mutlak güvenlik” veya “emniyette olma” ütopya halini aldığından daha fazla güvenlik sağlayan seçenekler bireyler tarafından daha tercih edilebilir hale gelmektedir (Beck, 2019, s.72). Bu nedenle çalışmaya katılan tüm alanlardaki katılımcıların daha güvenli şartlara ulaşmak için iş değiştirmeyi düşünmeleri, daha güvenli seçenekleri araştırmayı sağladığından kurama göre uygundur. Ancak katılımcıların büyük çoğunluğunun daha güvenli seçenekleri sadece düşündüğü ancak bu seçenekleri denemedikleri gözlenmiştir. Katılımcıların bu seçenekleri tercih etmemeleri ise diğer seçeneklerin barındırdığı daha

Hazırlanan çalışmada tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı ve çocuk refahı alanlarındaki katılımcılar müracaatçı kaynaklı riskli durumlardan en sık duygusal şiddet ile karşılaşmışlardır. Tıbbi ve adli sosyal hizmet alanlarındaki katılımcılar “tehdit edilme” kavramını kullanmış olmakla birlikte, tehdit altında olmak duygusal bir şiddet türü olarak değerlendirilebilmektedir. Çalışma kapsamında katılımcılar müracaatçı ve müracaatçı yakınları kaynaklı olarak manipülatif veya yalan beyanlarla çalışmayı, karşılanması yasal olarak mümkün olmayan ısrarlı taleplerde bulunulmasını, asılsız olarak yönetim birimine şikâyet edilmelerini ve fiziksel şiddet tehdidinde bulunulmasını duygusal şiddet olarak tanımlamaktadırlar. Katılımcıların hayati tehlike oluşturma ihtimali daha yüksek olan şiddet türleriyle karşılaşmıyor olmaları olumlu bir durum olarak düşünülmeyle beraber duygusal şiddet, yarattığı iş stresi ile uzun vadede meslek elemanlarının iyilik halleri üzerinde negatif etkisi olan önemli bir güvenlik riskidir. Belirtilen sosyal hizmet alanlarındaki meslek elemanlarının tamamına yakınının duygusal şiddet yaşamış olması, şiddetin çalışma süreçlerinin sabit unsurlarından biri olduğunu düşündürmektedir. Alanyazına göre de sosyal hizmet farklı şiddet olgularına açık bir alan olup (Sicora, 2014, s. 155), meslek elemanlarının iş stresi yaşamalarına neden olan en belirleyici unsurlardan biri hizmet verilen müracaatçılardır (Harris ve ark., 2006, s. 94). Çalışma bulguları ile paralel olarak sosyal hizmet uzmanları en sık, sözlü taciz ve tehdit nedeniyle bilişsel ve duygusal anlamda güvenlik riskleri ile karşılaşmaktadırlar (Freysteinsdóttir ve Brink, 2020, s. 7-8; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 110; Madsen ve ark., 2010, s. 438; Nho ve Choi, 2009, s. 43). Benzer şekilde engellilik alanında yapılan bir araştırmaya göre müracaatçıların karşılanması mümkün olmayan istekleri nedeniyle müracaatçı yakınları ile çatışma yaşanabildiği, buna bağlı olarak çeşitli suçlamalarla karşılaştıkları ve iş birliğinden uzaklaşılması nedeniyle mesleki çalışma süreçlerinde verimliliğin azaldığı belirlenmiştir (Karataş ve ark., 2006, s. 20). Sosyal hizmetin tüm çalışma alanlarında riskli davranışlarla karşılaşılabilirdiği gibi risk toplumu kuramına göre de riskler yaşamın bir parçası olmakla birlikte bireyler, risklerin kabul edilebilir seviyeye indirildiği bir ortamda yaşamayı istemektedirler (Beck, 2019, s. 82). Farklı sosyal hizmet alanlarındaki katılımcıların tamamının işte herhangi bir riskli durumla karşılaşması, kurama göre risklerin kabul edilebilirliğini azalttığından kaçınılması ve korunulması gereken bir durum olarak değerlendirilmektedir.

Müracaatçı kaynaklı güvenlik risklerine ilişkin sadece yaşlı refahı alanındaki katılımcılar en çok fiziksel şiddet ile karşılaştıklarını belirtmiş olup bu durum yaşlı refahı alanını tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları ve çocuk refahı alanlarından ayırmaktadır. Yaşlı refahı alanı her ne kadar adli süreçlerin daha az ve müracaatçı istekliliği daha fazla olan görece “risksiz” bir alan olarak değerlendirilmesine rağmen fiziksel şiddetin en sık karşılaşılan şiddet türü olması şaşırtıcıdır. Ancak bu noktada karşılaşılan fiziksel şiddetin sosyal hizmet uzmanlarında yarattığı olumsuz etki değerlendirildiğinde, bu durum müracaatçıların akıl sağlığının yerinde olmaması veya aslında müracaatçılar arasında olan fiziksel bir çatışmayı önlemek isterken şiddete maruz kalınması gibi nedenlerle hayati tehlike yaratmadığı gibi, katılımcılar tarafından kabul edilebilir görülmektedir. Çalışma kapsamında katılımcıların karşılaştıkları fiziksel şiddet gibi riskli durumların hayati tehlike yaratmadığı belirlenmiştir. Alanyazında ise çalışma bulguları ile benzer olarak sosyal hizmet alanındaki şiddetin çoğunlukla hayati tehlike oluşturmadığını belirten bir çalışmaya rastlanmakla birlikte (OSHA, 2015, s. 2), çalışma sonuçlarından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışma süreçlerinde karşılaştıkları güvenlik riskleri nedeniyle ateşli silahlarla karşı karşıya kalabildikleri (Pollack, 2010, s. 278) ve hayatlarını kaybedebildikleri de belirlenmiştir (Smith, 2006, s. 70). Türkiye’de çalışan sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik riskleri nedeniyle hayatlarını kaybetmelerine neden olan durumlara ilişkin herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Alanyazında Türkiye’ye ilişkin herhangi bir bulgu olmamasından hareketle uluslararası alanyazın ile kıyaslandığında Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarında hayatlarını kaybetmelerine neden olabilecek güvenlik riskleriyle karşılaşmadıkları veya münferit olayların bulunduğu ancak üzerine yeterli çalışma yapılmadığı düşünülmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının çalışma şartları açısından korunması ve iyilik hallerini önleyen tüm eylemlerin önlenmesi adına geliştirilmesi gereken bir çalışma alanı olarak değerlendirilmektedir. Bugüne kadar müracaatçıların güvenlik risklerini odağa alarak çalışan sosyal hizmette çalışan güvenliğinin de dikkate alınması, çalışma şartlarının ve meslek elemanlarının iyilik halinin geliştirilmesi adına önem taşımaktadır.

Çalışma kapsamına alınan tüm sosyal hizmet alanları için katılımcıların tamamına yakını iş dışındaki günlük yaşamlarında iş kaynaklı bir güvenlik riski ile

karşılaşmamışlardır. Katılımcıların mesai dışındaki zamanlarda ve sosyal yaşamlarında iş kaynaklı riskler yaşamamaları, çalışan güvenliği açısından olumlu bir durum olarak görülmektedir. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğunun sosyal yaşamlarında müracaatçılarla karşılaşma deneyimlerinin olumlu geçmesi, Türkiye’deki sosyal hizmet uzmanlarına karşı görece olumsuz tutumun daha az olduğunu veya olumsuz tutumlar olsa bile bunların meslek elemanlarının sosyal yaşamlarına zarar verme şeklinde eyleme dökülmediğini düşündürmektedir. Az sayıdaki katılımcının sosyal yaşamlarında karşılaştıkları güvenlik risklerinin gerçekleşme şekilleri ile alanyazın bulguları paralellik göstermektedir. Alanyazın incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının özel yaşamlarında müracaatçıları tarafından takip edilebildiği (Regehr ve Glancy, 2011, s. 236) ve özel mallarına zarar verilebildiği (Winstanley ve Hales, 2014, s. 29) belirlenmiştir. Bu durum nedeniyle sosyal hizmet uzmanları kendilerini tehlike altında hissetmeseler bile savunmasız bir konumda görebilmektedirler (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 42). Çalışma kapsamında katılımcıların sosyal yaşamlarında iş kaynaklı güvenlik riskleriyle karşılaşma durumları üzerinde, çalışılan yerin büyüklüğünün ve nüfusun kalabalık olma durumunun etkili olduğu belirlenmiştir. Alanyazında çalışma bulguları ile benzer olarak kırsal ve köy gibi küçük yerleşim yerlerindeki sosyal hizmet uzmanlarının toplumdaki görünürlükleri fazla olduğundan (Krings, 2012, s. 26) kendilerinin ve ailelerinin anonim kalamadıkları, bu nedenle de meslek elemanlarının kendisi gibi ailesinin ve özel mallarının da tehdit altında olabildiği (Green ve ark., 2010, s. 96), sosyal yaşamlarında kendi güvenliklerini sağlamak amacıyla kentin belli yerlerine gitmeme ve belli saatlerde dışarda olmama gibi kontrolcü ve kısıtlayıcı davranışlarda bulunabildikleri belirlenmiştir (Green ve ark., 2010, s. 100-101). Risk toplumu kuramına göre ise toplumların modernleşmesi ve kalabalıklaşması güvenlik risklerini attıran bir durum olarak görülmektedir. Riskleri ve belirsizlikleri üreten özneler olarak insanların sayısının artması, karşılaşılabilecek riskleri de arttıran bir durum olarak görülmektedir. Ayrıca toplumların modernleşmesi ve kalabalıklaşması beraberinde, sosyal denetim mekanizmalarının zayıflaması nedeniyle insanların riskli davranışlarda bulunma ihtimallerinin artması sonucu ortaya çıkmaktadır. Riskli durumların giderek belirsizleşmesi nedeniyle risk toplumlarında risklerin devamlı olarak hesaplanması, risklerin azaltılması ve güvenlik tedbirlerinin geliştirilmesi için uzmanlaşmış meslek dalları ortaya çıkmakta ve bireyler özel olarak bu alanda

çalışmaktadırlar (Beck, 2019, s. 45-46; Webb, 2006, s. 31). Araştırma kapsamında çocuk refahı alanı dışındaki diğer tüm alanlarda katılımcılar, kuramla uyumlu olarak içinde yaşadıkları toplumun daha geleneksel ve küçük olması halinde günlük yaşamlarında kendilerini daha güvende hissettiklerini belirtmişlerdir. Çocuk refahı alanındaki katılımcılar ise kuramdan farklı olarak, daha kalabalık bir toplum içinde çalışmanın anonim kalmalarını sağlayarak kendilerini daha güvende hissettirdiğini belirtmişlerdir. Ancak modern risk toplumunda tüm bireyler kadar riskli davranışlarda bulunan bireyler de anonim kalabilmektedirler. Bu durumun ise riskli davranışlarda bulunma olasılığını arttırdığından güvenlik risklerini de arttıracığı göz ardı edilmemelidir.

Katılımcıların çalışma alanlarını tehlikeli veya güvenli görme durumları incelendiğinde çalışma sahasına göre görüşlerin ve çalışma güvenliğini etkileyen unsurların farklılaştığı saptanmıştır. Buna göre adli sosyal hizmet alanında kuruluş içinde güvenliğin sağlanması için yapılan kapsamlı uygulamalar ve yaşlı refahı alanında müracaatçı kitlesinin tehlikeli olarak görülmemesi nedenleri başta olmak üzere bu iki alandaki sosyal hizmet uzmanları kendilerini görece daha güvende hissetmektedirler. Kadın çalışmaları ve çocuk refahı alanlarında ise birbirleriyle bağlantılı olarak kadın ve çocuk gibi dezavantajlı gruplarla adli bağlamlarda zorunlu olarak çalışılması gerektiğinden bu alanlar katılımcılara göre daha risklidir. Sosyal hizmet alanları açısından değerlendirildiğinde tüm alanlar belirli riskleri barındırmaktadır. Ancak alanlar arasında bu risklerin kesin bir şekilde ölçülerek sıralanması mümkün değildir. Bununla birlikte meslek elemanlarının risk unsuru olarak tanımladığı ve bulgular bölümünde detaylı olarak işlenen unsurlarla ne kadar fazla çalışılması gerekiyorsa güvenlik risklerinin de o kadar fazla olduğu ancak bu risklerin her zaman gerçek tehlikelere dönüşmediği söylenebilir. Alanyazın incelendiğinde de kimi sosyal hizmet alanları tehlikeli çalışma alanları olarak değerlendirilirken tehlikeli olma ve olmama durumunun sınırlarının net bir şekilde belirlenmediği görülmüştür. Yapılan alanyazın taramasında çocuk (Ceylan ve ark., 2016, s. 64; Ferguson ve ark., 2020, s. 34; GSA, 2021, s. 4; Kocakaya ve ark., 2018, s. 459) ve kadın (Johannes ve Pillay, 2020, s. 12; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 109), tıbbi (Açan, 2018, s. 86; Macdonald ve Sirotich, 2001, s. 109; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 104; Ringstad, 2005, s. 309; Spencer ve Munch, 2003, s. 542) ve adli (Demir,

2020, s. 78-80; Dwod, 2021; Sorensen ve ark., 2011, s. 147) sosyal hizmet alanları görece riskli olarak değerlendirilmiştir. Risk toplumu açısından bakıldığında belirtilen alanların riskli bulunması, aslında risklerin yaşamın bir parçası olması ve tamamen ortadan kaldırılmalarının mümkün olmaması durumu ile uyumlu olduğu düşünülmektedir (Beck, 2019, s. 72). Alanlara ilişkin güvenlik riskleri göz önüne alınarak yapılan bu taramada da yapılan çalışma ile benzer olarak kesin sınırlar çizilmemiş ve alanlar arasında daha tehlikeli veya daha güvenli sıralaması yapılmamıştır. Yaşlı refahı alanındaki güvenlik risklerine ilişkin ise alanyazında herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olup yaşlı bireylerin ve yakınlarının iş birliğine açık olmaları ve kendi istekleri ile hizmet talep etmeleri nedenleri ile bu alanın sosyal hizmetin diğer alanlarına kıyasla görece daha düşük riskli bir alan olarak değerlendirildiği ve bu nedenle konu üzerine çalışma yapılmadığı düşünülmektedir. Çalışma bulguları bunu destekler nitelikte olup yaşlı refahı alanındaki meslek elemanlarının kendilerini diğer alanlarla kıyasladıklarında daha güvenli bir çalışma ortamında hissetmektedirler. Tıbbi sosyal hizmet alanındaki katılımcılar ise yapılan bu tartışmayı özetleyecek şekilde herhangi bir sıralama amacı gütmeyen sosyal hizmet sahasına göre güvenlik risklerinin farklılaşacağını belirtmişlerdir.

Katılımcılara göre tıbbi sosyal hizmet ve kadın çalışmaları alanlarında müracaatçının mesleki çalışmaya katılma konusundaki istekliliği doğrudan riskleri belirlemektedir. Tıbbi sosyal hizmet ve kadın çalışmaları alanlarında müracaatçının çalışmaya katılmak istememesi veya hukuki zorunluluklar sebebiyle katılmış olmaları, duygusal zorlamaya ve yasaların gerekli kıldığı ancak müracaatçının istemediği işlemlerin yapılmasına neden olmaktadır. Bu durum müracaatçıların yaşamış olduğu olumsuz duyguları arttırarak meslek elemanlarına karşı tehditkâr davranışlar sergilemesini kolaylaştırmaktadır. Tıbbi sosyal hizmet ve kadın çalışmaları alanından farklı olarak çocuk refahı alanında ise müracaatçının istekli olup olmama durumunun güvenlik risklerini etkilememekte ancak müracaatçının ikna ve motive edilmesi gibi vaka yükünü arttıran unsurlarla daha sık karşılaşıldığından daha zorlu bir mesleki çalışma süreci yaşanmaktadır. Alanyazında çalışma bulgularını destekleyen araştırmalara rastlanmıştır. Buna göre müracaatçılar kendi istekleriyle değil, yasal zorunluluklar sebebiyle sosyal hizmet çalışmalarına dâhil olmaları gerektiğinde pasif direniş veya şiddet içeren

davranışlarda bulunarak memnuniyetsizlik durumlarını yansıtabilmektedirler (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 45). Diğer bir çalışmada da sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişliğin yaşanmasında çalışma bulgularımızla da uyumlu olarak müracaatçı istekliliği yanında, kamu kuruluşlarda sosyal hizmet uzmanlarının daha zorlu çalışma ve daha kısıtlı kazançta sahip olmalarının etkili olduğu belirtilmiştir (Schwartz ve ark., 2007, s. 108-112). Çalışma bulgularımızdan farklı sonuçlara erişilen yakın tarihli ve Türkiye’de yapılan bir çalışmaya göre ise özel sektördeki sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ve müracaatçı yakınlarının hizmet için bedel ödemiş olma düşüncesiyle istekliliklerinin aşırı talepkârlığa ulaşabilmesi nedeniyle mesai saatleri dışında da çalışmak zorunda kalmakta, müracaatçılardan veya kuruluştan gelen taleplerin karşılayamadıkları durumlarda halinde çaresizlik ve tükenmişlik yaşamaktadırlar (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1009). Alanyazın bulguları göz önüne alındığında müracaatçıların istekli olma veya istekli olmama hallerinin ve kamu veya özel sektörde çalışma durumlarının farklı riskleri beraberinde getirdiği düşünülmektedir. Kamu ve özel sektör arasında çalışma şartları arasında büyük farklar olması ve serbest piyasa koşulları bağlamında çalışan haklarının ve mutluluğunun gözetilmemesi hem güvenlik risklerini hem de iş stresini önemli oranda arttırmaktadır. Bu durumun risk toplumlarında sosyal refahın piyasa koşullarında belirlenmesi, neoliberal politikaların bir sonucu olarak özel sektörün desteklenmesi ve topluma sunulan sosyal hizmetler için ayrılan fonların kısıtlanması ile uyumlu olduğu görülmektedir (Webb, 2006, s. 38).

Risk toplumlarında bireyler kendi risklerini yönetmek ve hesaplamakta giderek daha fazla sorumlu olduklarından, müracaatçıların mesleki çalışma sürecine aktif katılımı beklenmektedir. Ancak müracaatçının özelliklerinden dolayı mesleki çalışmada istekli olma durumlarından hariç olarak, kendi yaşam kararlarını veremeyecek durumda olması, sosyal hizmet uzmanının müracaatçı hakkında karar vermesine ve mesleki çalışma sürecini kendisinin yönetmesine neden olmaktadır (Webb, 2006, s. 39). Karar verme sorumluluğunu da üstlenen sosyal hizmet uzmanının izleyebileceği kesin bir prosedürün mesleğin doğasından ötürü olamaması nedeniyle, hem kendisi hem de müracaatçı için riskleri gözlemleyip karar vermesi gerekmektedir (Webb, 2006, s. 144). Risk toplumu kuramıyla uyumlu olarak çocuk ve yaşlı alanlarındaki katılımcıların diğer sosyal hizmet alanlarına göre müracaatçı için daha sık karar veren pozisyonunda

olmalarından dolayı mesleki anlamda stres yaşadıkları ve kendilerini risk altında hissettikleri belirlenmiştir. Diğer sosyal hizmet alanlarında ise sosyal hizmet uzmanları, her ne kadar yönlendirici olarak görev yapsa da kararı veren ve kararları neticesindeki sorumlulukları üstlenen müracaatçının kendisi olduğundan, görece güvenlik risklerinin daha az hissedildiği gözlenmiştir.

Şekil 35. Tüm Alanlardaki Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar

Sosyal hizmet uzmanlarının bireysel özellikleri ve müracaatçı kaynaklı unsurların yanında kuruluş ve diğer meslek elemanları kaynaklı unsurlar da güvenlik risklerini etkilemektedir. Tıbbi sosyal hizmet ve çocuk refahı alanlarında çalışma iklimini olumsuz yönde etkileyen en önemli unsur, yönetici ile olan ilişkidir. Katılımcılara göre hem iş stresinin hem de güvenlik risklerinin temel belirleyicisi kuruluş yöneticileridir. Kuruluş yöneticilerinin iş dağılımındaki adaleti, alan yetkinliği, personel ile iletişimdeki başarısı ve herhangi bir güvenlik riski karşısındaki koruyucu ve önleyici tutumu, tıbbi sosyal hizmet ve çocuk refahı alanındaki katılımcılar açısından çalışma iklimini doğrudan etkilemektedir. Adli sosyal hizmet alanında ise özel olarak meslek elemanlarını görev sınırlarının netliğine dikkat çekilmekle birlikte bu ifade yöneticinin görev dağılımında uygun bir paylaşım yapması ile ilişkilidir. Yöneticinin doğru bir görev dağılımı yapmaması meslek elemanları tarafından stres yaratan ve hem meslek elemanı hem de müracaatçı için çeşitli güvenlik risklerini barındıran bir durum olarak değerlendirilmiştir. Alanyazın, yöneticilerin sosyal hizmet kuruluşlarında sadece uzmanların mesleki uygulamalarının kalitesinden değil aynı zamanda meslek elemanlarının güvenliğinden de sorumlu olduğunu (Lyter ve Abbot, 2008, s. 24), güvenlik riskleri ve stres yaratan durumların önlenmesinde yönetim birimlerinin yerine getirmesi gereken sorumluluklar olduğunu belirtmektedir (CASW, 2005, s. 17). Yöneticinin sosyal hizmet uzmanları ile olan ilişkisini belirleyen farklı eylemler bulunmakta olup bunların çalışma sonuçları ile paralel olduğu gözlenmiştir. Buna göre yönetici ile olan ilişkinin olumlu olması doğrudan yöneticinin sosyal hizmet uzmanlarına mesleki çalışmada özgürlük tanınması (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77), sosyal desteği hissettirmesi (Karataş ve ark., 2006, s. 20; Olsson ve ark., 2023, s. 718; Safadi, 2019, s. 379), güvene dayalı bir ilişki kurabilmesi (Wilson, 2016, s. 480), çalışanlara karşı olumlu tutum ve davranışlara sahip olması (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30) ile ilgilidir. Ayrıca adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların da belirttiği şekilde yöneticinin meslek elemanlarının görev sorumluluk ve sınırlarını hiyerarşik olarak belirlemiş olması (Balloch ve ark., 1998, s. 347-348; CASW, 2005, s. 17), görev tanımlarının belirlenmiş olması (Karataş ve ark., 2006, s. 25) ve bu mesleki görev sınırlarına uygun iş paylaşımı yapması (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1010), çalışanların ihtiyaç duyduğu konularda eğitim (Dillenburger, 2004, s. 222), süpervizyon ve mesleki çalışmalara ilişkin olumlu dönütler vermesi doğrudan çalışma iklimini

etkileyerek sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerini arttırmaktadır (Caringi ve ark., 2017, s. 192). Alanyazındaki bir çalışma, yönetici ile olan ilişkinin sosyal hizmet uzmanları üzerindeki etkisini açıkça ortaya koymuştur. Bu çalışmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileri ile yaşadıkları sorunların yarattığı stres nedeniyle daha fazla sağlık sorunu yaşamakta ve işten fiziksel ve duygusal olarak uzaklaşmaktadırlar (Savaya ve ark., 2021, s. 330). Araştırma bulguları ile uyumlu olarak alanyazındaki kaynakların da yönetici ile olan uyumun iş stresinin de dâhil olduğu güvenlik risklerini doğrudan etkilediği gözlenmektedir. Risk toplumu açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların ifadeleri ile paralel olarak, yöneticinin aldığı kararların müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkilediği bilinmektedir. Çünkü risk toplumunda karar vericilerin, yani yöneticilerin çalışma sürecinde aldıkları kararların yaratabildiği risklerin sonuçları yayılarak toplumun diğer kesimlerini de etkilemektedir. Bu nedenle risk toplumunda yöneticiler de dâhil tüm bireyler yaşamdaki üretilen belirsizliklerin yarattığı risklerden uzak kalabilmek için karar vermede daha fazla plana ve doğru öngörüye ihtiyaç duymaktadırlar. Alınan bu kararlar doğrultusunda riskler kabul edilebilir veya kabul edilemez hale gelmektedir (Webb, 2006, s. 38). Dolayısıyla risk toplumu kuramına göre de katılımcıların ve alanyazının belirttiği tüm yönetici uygulamalarının çalışma iklimini ve güvenliğini etkilediği görülmektedir.

Yönetici ile olan ilişkinin yanında kadın ve yaşlı alanındaki katılımcılara göre en çok diğer meslek elemanları ile olan ilişki, çalışma iklimini ve güvenlik risklerini etkilemektedir. Birlikte çalışılan diğer meslek elemanlarının sorumluluk bilincine sahip olması, güvenli iletişime açık olması ve mesleki yetkinliğe sahip olması olumlu bir çalışma ikliminin yaratılmasında temel bir gereklilik olarak görülmektedir. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olarak çalışma iklimi ve kuruluşun organizasyon kültürünün meslek elemanlarının hissettikleri stresi doğrudan etkilediği (Caringi ve Lawson, 2012, s. 24), çalışma iklimini yaratan en önemli unsurlardan olan meslek elemanları arasındaki ilişkinin güvenli bir çalışma bağlamının yaratılmasını (Aiello ve Tesi, 2017, s. 77) ve çalışanların işe aitlik hissetmesini sağladığı ifade edilmiştir (Jones, 2022, s. 76). Ayrıca çalışma süreçlerinde yaşanan stresli durumların meslek elemanları ile paylaşılabilmesi ve akran süpervizyonu alabilmeleri de (Caringi ve ark., 2017, s. 191) çalışma iklimini etkilemekte ve hissedilen olumsuz duyguların meslek elemanları

üzerindeki olumsuz etkisini azaltmaktadır (Choi, 2011, s. 233). Diğer çalışanlar ile olumlu ilişkiye sahip olduğunu düşünen meslek elemanlarının daha fazla iş tatmini ve güven hissetmeleri (Jones, 2022, s. 74), çalışma ikliminin sosyal hizmet uzmanları üzerindeki etkisini somut bir şekilde göstermektedir. Çalışma iklimindeki riskleri belirleyen bu unsurlara rağmen çalışmadaki katılımcıların büyük bölümünün alan fark etmeksizin işten uzaklaşmayı düşünmedikleri veya işten uzaklaşmayı sadece düşünerek eyleme geçirmedikleri; eyleme geçenlerin ise meslekten değil çalışılan birimden uzaklaştıkları görülmüştür.

Tıbbi sosyal hizmet ve çocuk refahı alanındaki katılımcılar genel olarak sosyo-ekonomik seviye kavramı ile sosyal çevrenin güvenlik riskleri üzerindeki etkisini ifade etmiş olmakla birlikte özel olarak bölgenin suç oranı, madde kullanım oranı, eğitim durumu ve nüfus miktarının da etkili olduğuna vurgu yapmıştır. Kadın çalışmaları ve adli sosyal hizmet alanlarında ise doğrudan suç oranı ifadesi kullanılarak sosyal çevrenin güvenlik riskleri üzerindeki etkisi özel olarak ifade edilmiştir. Adli alanda suç işlemiş bireylerin ceza infaz süreçleri yürütüldüğünden hizmet verilen toplumdaki suçun yaygınlığı, doğrudan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü ve güvenlik riskleri ile karşılaşma ihtimallerini arttırmakta, sosyal destek bulabilme ve tekrar suça bulaşmamaları için başarılı rehabilitasyon gerçekleştirme ihtimalini azaltmaktadır. Bu nedenle adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların suç oranı ifadesi ile sosyal çevrenin kendi çalışma şartları ve güvenlik risklerini en çok etkileyen unsur olarak değerlendirmeleri şaşırtıcı görünmemektedir. Ancak katılımcılar görev yaptıkları yakın sosyal çevrenin özelliklerinin değil toplumdaki genel suç oranının etkili olduğunu, kuruluşlarda sadece yakın çevreden gelen müracaatçılarla değil ülkenin tüm bölgelerinden gelmiş olan müracaatçılarla çalıştıklarını belirtmesi sadece görev yapılan yerel alanın değil tüm toplumun sosyal özelliklerinin etkili olduğunu göstermektedir. Risk toplumu kuramında her ne kadar toplumun eğitim seviyesi, suç ve madde kullanım oranı gibi özel demografik verilere değinilmese de içinde yaşanan sosyo-ekonomik sınıfın risklerle karşılaşma ihtimalini değiştirdiği, daha üst sosyo-ekonomik sınıflarda güvenlik risklerinin azaldığı ve risklere karşı direncin arttığı; daha alt sınıflarda ise risklerin arttığı ve risklere karşı direncinin azaldığı belirtilmektedir (Beck, 2019, s. 40). Katılımcıların bir bölümünün sosyo-ekonomik seviyenin güvenlik risklerini etkilediğini

belirtirken bir bölümünün ise sosyo-ekonomik sınıf terimini kullanmadan daha özel olarak madde bağımlılığı, eğitim seviyesi gibi unsurları kullanarak çalışılan çevrenin sosyo-ekonomik özelliklerinin karşılaşılabilecekleri güvenlik risklerini etkilediğini belirtmesi, risk toplumu kuramını destekler niteliktedir.

Adli sosyal hizmet alanı ile benzer olarak kadın çalışmaları alanında da ihmal, istismar ve şiddet mağduru kadınlar ile yoğunlukla çalışan meslek elemanları için, suçun yaygın olduğu bir ortamda kadının dezavantajlı bir konumda olması nedeniyle iş yüklerinin ve işle ilgili güvenlik riskleri ile karşılaşma ihtimallerinin artacağı; kadının güçlenerek kendi yaşamını sosyal destek sistemine ihtiyaç duymaksızın devam ettirmesinin, özgür ve eşit yaşam koşullarına ulaşmasının zorlaşacağı belirlenmiştir. Kadın çalışmaları alanında adli sosyal hizmet alanı ile benzer olarak sadece yerel bölgedeki kadınlara değil ülke genelinden gelen kadınlara hizmet verildiğinden sadece görev yapılan yakın sosyal çevrenin değil, toplumun genel sosyo-ekonomik özelliklerinin etkili olduğu belirlenmiştir. Ancak adli sosyal hizmet alanından farklı olarak kadın çalışmaları alanında hizmet verilen kuruluşun bulunduğu bölgenin eğitim seviyesinin yüksek olması, suç ve madde kullanım oranının düşük olması, gizliliğin ve güvenliğin sağlandığı bir alan olması kadınların topluma tekrar katılabilmesi ve endişe gibi olumsuz hisleri daha az hissetmesi adına önemli görülmektedir. Yaşlı refahı alanında ise yakın çevredeki özelliklerden en çok alkol ve madde kullanım yaygınlığının güvenlik risklerini etkilediği belirlenmiştir. Diğer alanlardan farklı olarak yaşlı refahı alanında, ülkenin farklı bölgelerinden gelen yaşlı bireylere hizmet verilmesine rağmen toplumun genel özelliklerine değil, yerel çevrenin özelliklerine dikkat çekilmiştir. Yaşlı refahı alanında yaşlı bireylerin alkol kullanımını alışkanlığı olduğunda kuruluşun bulunduğu yakın çevreden alkolü kolaylıkla temin edebilmesi, yaşlının kuruluş içinde hem kurallara uymamasına neden olmakta hem de çeşitli şiddet türlerine başvurmasını kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları ve diğer kuruluş yaşlıları doğrudan şiddete maruz kalabildiği gibi sosyal hizmet uzmanlarının çalışması gereken vaka daha karmaşık hale gelerek iş yükü artabilmektedir. Çalışma bulgularıyla paralel olarak alanyazındaki çalışmalara göre sosyal hizmet uzmanları güvenli olmayan bölgelerde çalışabildiklerinden dolayı bu durum güvenlik risklerini etkilemektedir (Newhill, 2003, s. 26) (Field, 2011, s. 2). Spencer ve Munch tarafından psikiyatrik

sosyal hizmet alanında yapılan bir araştırmada hizmet verilen çevredeki madde kullanımı, çeteleşme ve suçun yaygınlığı, şiddet olaylarının yaygınlığı ve güvenli seyahat yollarının bulunmasının güvenlik risklerini etkilediği ifade edilmiştir (2003, s. 538). Tıbbi sosyal hizmet alanında yapılan farklı bir çalışmaya göre ise meslektaşlardan izole çalışma, suç oranları yüksek bir sahada çalışma, ateşli silahlara ve bağımlılık yaratıcı maddelere erişimi olan müracaatçılarla çalışma sosyal hizmet uzmanlarının iş kaynaklı risklerinin artmasına neden olmaktadır (NIOSH, 2007). Suç olgusu madde kullanımının hem bir nedeni hem de bir sonucu olduğundan iki olgu birbirleriyle ilişkilidir (Karaca ve Çifci, 2021, s. 53). Suç ve madde kullanımının yanında çalışma bulgularına ek olarak alanyazında, temiz bir çevre ve doğal açık alanların varlığının da sosyal hizmet uzmanlarının hissettikleri iş stresinin azalması, huzur ve mutluluk hissedebilmeleri için gerekli bir unsur olduğu belirtilmiştir (Caringi ve ark., 2017, s. 191-192). Ayrıca madde kullanımının müracaatçıları saldırganlaştırabildiği alanyazında belirtilmiş olmakla birlikte (Taş ve Karataş, 2023, s. 539), yapılan çalışmada alkol kullanımını nedeniyle şiddete eğilim gösteren yaşlılarla çalışılabildiği ve sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkilediği yaşlı refahı alanı özelinde bulunmuştur. Alanyazındaki bulguların çalışma ile paralellliği dikkat çekicidir. Ayrıca Webb'in risk toplumu kuramına yaklaşımının da araştırma ile paralel bakış açıları içerdiği görülmektedir. Webb'e göre riskler, toplumun güvenlik ağının dışında kalan sosyo-ekonomik olarak alt seviyede bulunan marjinalleşmiş nüfusları daha fazla etkilemektedir. Sosyal hizmet mesleği işsizlik, yoksulluk ve madde bağımlılığı gibi çok sayıda sosyo-ekonomik riskle karşılaşan ve toplumdaki dışlanmış marjinal nüfusların risklerinin azaltılması ve koşullarının normalleşmesinde etkin bir rol üstlenmektedir (2006, s. 47). Katılımcıların görüşlerine ve Webb'e göre sosyo-ekonomik riskler toplumu, özellikle de toplumdaki dışlanmış marjinal grupları etkilediğinden, bu bireylerle sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla çalışma yapması gerekmekte; bu durum ise sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli güvenlik riskleriyle karşılaşma ihtimalinin artması sonucunu beraberinde getirmektedir.

Çalışmada insan kaynağının belirlemiş olduğu güvenlik riskinin, tüm alanlar için doğrudan veya dolaylı olarak iş yükünün artışı ile ilişkili olduğu görülmüştür. İnsan kaynağının eksikliği veya sayı olarak yeterli ancak nitelik açısından yetersiz olması,

sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerini arttırarak bir güvenlik riski olarak iş stresi hissetmelerine neden olmaktadır. İş yükünün artması, meslek elemanları açısından stres yaratan bir durum olmakla birlikte doğrudan müracaatçının aldığı hizmet kalitesini de etkilemektedir. Müracaatçılar uygun olmayan mesleki çalışmalarla karşılaşabilmekte veya müracaatçının ihtiyaç duyduğu hizmetler, meslek elemanlarının yoğunluğu nedeniyle aksayarak yerine getirilmesi daha uzun zaman alabilmektedir. Bu durum müracaatçının acil ihtiyaçlarının zamanında karşılanamamasına neden olmakta ve müracaatçı açısından da güvenlik riskleri yaratmaktadır. Bu nedenle tıbbi ve adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların hizmet kalitesinde azalma ve işlemlerin aksaması ifadesi, vaka yükü artışı ifadesinin daha özel hali olarak değerlendirilebilmektedir. Alanyazında çalışma bulgularını destekler nitelikte farklı çalışmalara rastlanmış ve çalışan sayısının yetersiz olması halinde meslek elemanlarının iş yükünün arttığı belirlenmiştir (Collins, 2012, s. 27). Sosyal hizmet uzmanları, hizmet verdiği kitlenin ihtiyaçlarını karşılayabilecek sayıda olmadığı meslek elemanları yüksek vaka yükünü karşılamak için aşırı efor sarf etmektedir (Jones, 2022, s. 79). Bu süreç ise sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini ve tükenmişlik hissini arttırmakta (Harris ve ark., 2006, s. 204-205; Kulkarni ve ark., 2013, s. 126), mesleki yeterlilik hissini azaltmakta (Dillenburger, 2004, s. 221) ve uyku sorunları ve mental problemleri gibi sağlık sorunları yaşama risklerini de arttırmaktadır (Beer, 2016, s. 49-50). Çalışan sayısının eksikliği nedeniyle vaka yükü artan sosyal hizmet uzmanlarının aileleri ve kendileri için ayırabildikleri zamanın kısalması nedeniyle özel yaşamlarında da çeşitli sorunlarla karşılaşabildikleri belirlenmiştir. Artan iş yükünün azaltılması için yeni meslek elemanlarının istihdam edilmesi veya görev tanımlarının kesin sınırlarla belirlenerek buna göre sorumluluk paylaşımı yapılması gerekmektedir (Başçılar ve Taşci, 2018, s. 340). Kanada Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği de belirtilen güvenlik risklerinin önlenmesi adına sosyal hizmet kuruluşlarının meslek elemanlarının iyilik hallerini sağlamak için sorumlulukları bulunduğunu belirterek, vaka yükü nedenli güvenlik risklerinin oluşmasını önlemek adına çalışanların sayısı ve kalitesinin verilen hizmetleri karşılamada yeterli olmasını gerekli gördüklerini ifade etmişlerdir (CASW, 2005, s. 17). Sosyal hizmet kuruluşlarındaki personel sayısının az olması, müracaatçı ihtiyaçlarının uygun şekilde karşılanamamasına ve uzmanların etik açıdan çatışmalar yaşamasına neden olmaktadır (Cassie ve Crank, 2018, s. 421). Aşırı iş yükü nedeniyle ihtiyaçların

uygun şekilde karşılanamaması ve hizmet kalitesinin azalmasına bağlı olarak müracaatçıların taleplerine karşılık verilemediğinde veya acil durumda olan vakalara zamanında müdahale edilemediğinde yaşanma ihtimali olan ihmal ve istismar düşüncesi de meslek elemanlarının hissettiği yorgunluk, tükenmişlik ve stres seviyesi artmaktadır (Collins, 2012, s. 27).

İnsan kaynağının yetersizliği gibi maddi kaynakların yetersizliği de sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerini etkilemektedir. Tıbbi sosyal hizmet, kadın çalışmaları ve çocuk refahı alanlarında çalışma mekânının bireysel görüşmeler gibi mesleki çalışmalar için gerekli bölümlerinin olmaması veya yeterli altyapı donanımında olmaması güvenlik risklerini etkileyen en önemli unsur olarak değerlendirilmiştir. Belirtilen alanlarda genellikle yatılı hizmet verilmemesi nedeniyle sirkülasyonun fazla olduğu ve görece daha kısıtlı mekânsal imkânlarla sahip oldukları gözlenmiş olup mekânın boyut ve donanım gibi fiziksel özelliklerine vurgu yapılması, beklenen bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Adli sosyal hizmet alanında mekânsal olarak yeterli şartların bulunduğu ancak rehabilitasyon süreçlerinde kırtasiye ve eğitim materyalleri gibi sarf malzemesi eksikliği nedeniyle güvenlik riskleri oluştuğu belirlenmiştir. Adli sosyal hizmet alanında rehabilitasyon için düzenlenmesi gereken etkinliklerin malzeme eksikliği nedeniyle yapılamaması sosyal hizmet uzmanlarının yeterli rehabilitasyon hizmeti veremediklerini düşünerek stres yaşamalarına neden olmaktadır. Ayrıca müracaatçıların yeterli rehabilitasyon faaliyetlerine katılamaması, sosyal yaşamlarına geri döndüklerinde uyum sağlamalarını zorlaştırmakta ve tekrar suça bulaşma gibi istenmeyen durumları yaşamalarına neden olarak güvenlik risklerini müracaatçılar özelinde de arttırmaktadır. Adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların eğitim materyali açısından yaşadıkları sorun daha az görünür olmakla birlikte önemli ve şaşırtıcı bir durum olarak görülmektedir. Diğer alanlardan farklı olarak yaşlı refahı alanında maddi imkânların yeterli olması nedeniyle herhangi bir sorun yaşamayan katılımcıların çoğunlukta olduğu görülmüştür. Bu durum yaşlı refahı hizmetleri açısından ihtiyaç duyulan mekânsal ve sarf malzemesi ihtiyaçlarının karşılandığını, sosyal hizmet uzmanlarının ve müracaatçıların maddi koşulların yetersizliği nedeniyle güvenlik riski yaşamadıklarını göstermekte olup yaşlı refahı alanı özelinde sevindirici bir bulgu olarak değerlendirilmektedir. Çalışma bulguları ile benzer olarak alanyazında sosyal hizmet

uzmanlarının yetersiz maddi kaynaklarla çalışmasının sağlıksız bir çalışma ortamı yarattığına dikkat çekilmiştir (Dlamini ve Sewpaul, 2015, s. 478; Karataş ve ark., 2002, s. 72-73). Mesleki çalışmalar ve görüşmelerin yapılabileceği uygun alanların bulunmaması, bilgisayar, telefon ve fotokopi makinesi gibi teknolojik araçların bulunmaması veya yeterli olmaması, kuruluş dışındaki çalışmalara gidebilmek için bir aracın olmaması sosyal hizmet uzmanları açısından çalışmayı zorlaştırmaktadır (Alpaslan ve Schenck, 2012, s. 407). Maddi imkânlar açısından her sosyal hizmet uzmanının kendisine ait olan bir odasının olması, gerekli araç-gereçlerin ve ekipmanların bulunması iş stresini azaltmaktadır (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 30). Teknolojik cihazların ve sarf malzemelerinin eksikliği veya uygun şekilde çalışmaması iş stresini arttırmakta, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini “teknolojik ürünler tarafından masalara zincirlenmiş başarısız uygulayıcılar” olarak hissetmelerine neden olmaktadır (BASW, 2013, s. 13). Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının kendilerine ait olan çalışma alanları ve araçları bulunmaması durumunda iş stresi yaşadıkları belirlenmiştir. Çalışma masalarının ve teknolojik cihazların dönüşümlü ve paylaşımlı kullanılması kuruluşların giderlerini azaltırken meslek elemanlarının iş stresini arttırmakta; iş memnuniyetini ve aidiyetlerini azaltmaktadır (Beer, 2016, s. 29). Risk toplumu kuramına göre üst sosyo-ekonomik sınıfta olmak daha az güvenlik riski ile karşılaşılmasını sağlamakta yani maddi imkânlarla risk muafiyeti satın alınabilmektedir (Beck, 2005, s. 47). Yaşlı refahı alanı dışındaki katılımcıların belirtmiş olduğu; çalışma alanı, çalışma alanı alt yapısı, teknolojik araç-gereçler, kırtasiye-sarf malzemesi gibi maddi unsurların güvenlik risklerini etkilediği görülmektedir. Bu noktada maddi imkânların çalışanların karşılaşabileceği iş stresi ve güvenlik risklerini doğrudan etkilediği görüldüğünden risk toplumu kuramıyla uyumlu olduğu düşünülmektedir.

Çocuk refahı ve tıbbi sosyal hizmet alanlardaki katılımcılar, daha yüksek maaş için daha yüksek güvenlik riskleriyle çalışmayı kabul edilebilir olarak değerlendirmişlerdir. Daha yüksek aylık gelir için daha yüksek risklerle çalışmayı kabul etmek, karşılaşılan güvenlik risklerinin ve yaşanan yıpranmanın bir bedeli ve teşvik unsuru olarak görmek ile ilişkilidir. Daha yüksek sorumluluğun ve iş yükünün maddi getirisi daha yüksek olduğu gibi daha yüksek güvenlik riski ile çalışmanın da maddi getirisinin daha yüksek olması gerektiği düşüncesi, bu değerlendirmenin temeli olarak görülmüştür. Kadın

çalışmaları ve adli sosyal hizmet alanlarındaki katılımcılara göre ise mesleğin etik ilkelerine uygun olması açısından maaş miktarı ve güvenlik risklerinin yoğunluğu arasında bağlantı kurulmaması gerekmektedir. Çeşitli güvenlik riskleriyle hâlihazırda çalışmakta olan kadın çalışmaları ve adli sosyal hizmet alanlarındaki sosyal hizmet uzmanlarına göre risklerin artması veya azalması maaş beklentilerini etkilememekte olup her halükârda yeterli bir maaşın risklerden bağımsız, hakkaniyetli olarak verilmesi gereklidir. Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların diğer tüm alanlardan farklı olarak daha yüksek aylık gelir alarak daha yüksek güvenlik riski ile çalışmayı kabul etmedikleri görülmüştür. Yaşlı refahı alanındaki katılımcılar her ne kadar diğer alanlara oranla daha fazla fiziksel şiddete maruz kalsalar da bu durum, sosyal hizmet uzmanları tarafından yaşlı bireylerin sağlık durumları göz önünde bulundurularak gerçek bir risk olarak algılanmamaktadır. Ayrıca farklı sosyal hizmet alanları ile kendi alanlarını kıyaslayan katılımcılar da yaşlı refahı alanını daha güvenli bulmaktadır. Bu nedenle yaşlı refahı alanındaki katılımcıların var olan güvenli buldukları çalışma koşullarını maddi gelir hedefiyle değiştirmek istememektedirler. Ayrıca bu alanda çalışıyor olmaktan memnun oldukları görülmüştür. Alanyazın incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının aylık gelirleri ile güvenlik riskleri arasındaki ilişkiye dair herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Alanyazındaki çalışmalar sosyal hizmet uzmanlarının harcamış oldukları emek doğrultusunda hak ettiklerini düşündükleri miktardan az veya yetersiz maaş almaları durumunda tükenmişlik gibi olumsuz duygular yaşadıklarını (Su ve ark., 2020, s. 7), daha yüksek maaş karşılığında çalışanların ise daha yüksek mesleki tatmin ve daha az iş stresi yaşadıklarını göstermektedir (Aiello ve Tesi, 2017, s. 81; Schwartz ve ark., 2007, s. 114; Senreich ve ark., 2020, s. 103). Çalışma bulguları ile uyumlu olarak ise Türkiye’de yapılan yakın tarihli çalışmalarda ise yetersiz maaşın sosyal hizmet uzmanları tarafından bir sorun olarak görüldüğü (Çüm ve Köroğlu, 2021, s. 178), adil ücret politikasından uzak olarak yetersiz maaşlarla çalışmanın iş stresine neden olduğu belirlenmiştir (Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 22). Çalışma bulgularıyla benzer olarak alanyazındaki diğer bir araştırmada ise maddi gelirin mesleki motivasyon, işte devamlılık ve dolaylı olarak müracaatçının aldığı hizmet kalitesi için önemli bir unsur olarak görüldüğü belirtilmiştir (Schweitzer, ve ark., 2013, s. 156). Alanyazındaki çalışmaların maaş ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkiye değil, maaş ve iş stresi arasındaki ilişkiye yoğunlaşması ve anlamlı bulgulara erişilmesi, sosyal hizmet

uzmanlarının mesleğin etik değerlerine uygun bir algıya sahip olduklarını düşündürmektedir. Ancak uzun vadede yetersiz gelir nedeniyle yüksek iş stresi altında çalışan meslek elemanlarının iyilik durumunun da göz ardı edilmemesi önem taşımaktadır. Risk toplumu kuramında maddi imkânların güvenlik risklerini azaltmada ve risk muafiyeti satın almada etkili olduğuna (Beck, 2005, s. 47) bir üst paragrafta çalışma alanı ve çalışma araçları kısmında değinilmiştir. Aynı durumun tıbbi sosyal hizmet ve çocuk refahı alanındaki katılımcılara göre maddi bir unsur olan aylık gelir için de geçerli olduğu görülmüştür. Bu alandaki katılımcılar her ne kadar çalışma ortamlarında karşılaştıkları riskleri maddi olanaklarıyla azaltmasalar da, sosyal yaşamlarında karşılaşılabilecekleri güvenlik risklerini azaltmada ve risklerin neden olduğu yıpranmayı azaltan gezi, spor gibi etkinliklere katılmalarını sağlamada etkili olacağını düşünmektedirler. Bu nedenle tıbbi sosyal hizmet ve çocuk refahı alanındaki katılımcıların yaklaşımlarının risk toplumu kuramına uygun olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan yaşlı refahı alanındaki katılımcıların aylık gelir ile güvenlik riskleri arasında ilişki olmadığını belirtmesi de risk toplumu kuramına uygun görülmektedir. Risk toplumu kuramına göre mutlak güvenlik ütopya olmakla birlikte daha güvenli olana erişmek insanlar tarafından istenen ve öncelenen bir durumdur (Beck, 2019, s. 72). Yaşlı refahı alanındaki katılımcıların ise kurama uygun olarak risk muafiyetini satın almaktansa risklerin görece az olduğu bir ortamda risk muafiyetini satın alma ihtiyacı hissetmeden çalışmayı, yani güvende olma hissini tercih ettikleri görülmektedir.

Çalışmaya katılan tüm alanlardaki sosyal hizmet uzmanlarının tamamına yakını güvenlik risklerinin değişmeyeceğini düşünmelerine rağmen yaşamış oldukları güvenlik risklerini raporlamışlardır. Bu durum mesleğin etik değerleri, hesap verebilirlik ve güvenli çalışma açısından olumlu bir durumdur. Katılımcıların yaşamış oldukları güvenlik risklerini raporlamaları kendilerinin olduğu kadar kuruluş çalışanlarının ve müracaatçıların güvenlik risklerini de etkilemektedir. Ancak bu etki müracaatçı bazında münferit olarak gerçekleşmekte olup daha sonra çalışılacak müracaatçılar açısından aynı veya farklı risklerin yaşanmasına etki etmemektedir. Kuruluş yönetimleri tarafından yapılan raporlamaların biriktirilerek sistematik olarak değerlendirilmesi, zaman içinde kuruluşun güvenlik prosedürlerini oluşturmasına ve sonraki dönemlerde daha az güvenlik riski yaşamalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Risk toplumu kuramına

göre tamamen güvenlik risklerinden arınmış bir çalışma ortamı yaratmak mümkün görünmemekle beraber, güvenliği sağlayama yönelik her çaba değerlidir (Beck, 2019, s. 72; 82). Bu nedenle kuramla bağlantılı olarak güvenlik risklerinin kabul edilebilir seviyeye indirildiği bir çalışma ortamı yaratmak için sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları raporlamalar faydalı bir çaba olarak görülmektedir. Ayrıca kalıcı çözümler sunmasa da çalışılmakta olan vakalar özelinde karşılaşılan güvenlik risklerinin azaltılması için raporlama yapmanın, sosyal hizmet uzmanları tarafından bireysel güvenlik tedbiri olarak da kullanıldığı düşünülmektedir. Alanyazında yoğunlukla iş ile bağlantılı şiddet olayları nedeniyle raporlama yapma konusu üzerinde durulduğu görülmüştür. Alanyazındaki çalışmalara göre sosyal hizmet uzmanları belirli miktarda şiddeti işin bir parçası olarak gördüklerinden (Macdonald ve Sirotych, 2001; Nho ve Choi, 2009, s. 40; Respass ve Payne, 2008, s. 138), hangi seviyedeki şiddet olayının bildirilmesi gerektiğine karar vermekte zorluk yaşamaktadırlar. Bu nedenle rapor edilen şiddet olayının niteliği yeterince belirlenememekte ve bu şiddet olaylarına ilişkin verimli bir koruma sistemi geliştirilememektedir. Sosyal hizmet kuruluşlarının yönetim birimlerinin, sosyal hizmet uzmanlarından ve diğer kurum çalışanlarından gelen şiddet olaylarına ilişkin raporları dikkate almaması da, doğru güvenlik önlemleri geliştirmelerini zorlaştırmaktadır (Littlechild, 1995, s. 123-124; Smith, 2007, s. 334; NASW, 2013). Çalışma bulgularından farklı olarak alanyazındaki iki araştırmada, sadece yönetim biriminin şiddet olayı ile ilgili bir müdahalesi olacağını veya meslektaşlarını korumaya yardım edeceğini düşünen sosyal hizmet uzmanlarının şiddet olayına ilişkin bildirim yaptıkları belirlenmiştir (Johannes ve Pillay, 2020, s. 11; Norris ve Kedward, 1990). Çalışma bulgularından farklı olarak Türkiye’de yapılan bir araştırmada ise karşılaşılan şiddet olayında sosyal hizmet uzmanlarının yaklaşık yarısının olayı rapor edebilecek bir sisteme sahip oldukları belirlenirken, raporlama yapan meslek elemanlarının sayısının çok daha az olduğu gözlenmiştir. Yine aynı çalışmada yapılan raporlama sonrasında şiddet uygulayanların büyük bölümüne herhangi bir yaptırımda bulunulmadığı belirtilmiştir (Gönül, 2018, s. 45).

Güvenlik risklerinin önlenmesinde kuruluşların en sık kullandıkları tedbirlerin güvenlik kamerası ve güvenlik elemanları olduğu görülmüştür. Alanlar özelinde kullanılan farklı güvenlik tedbirlerinin bulunmasına rağmen bunların tüm kurumlarda yaygın olarak

kullanılmadığı, kuruluşlar arasında güvenlik tedbirleri bakımından büyük farklılıkların bulunduğu gözlenmiştir. Kullanılan kameraların kuruluşlarda mesleki çalışmaların ve özel görüşmelerin yapıldığı alanlarda değil, ortak kullanım alanlarında olması güvenlik tedbirleri alınırken çeşitli örselenmeler yaşamış müracaatçının gizlilik konusunda şüphe yaşamamaları açısından uygun görülmektedir. Adli alan özelinde bakıldığında güvenlik önlemlerinin daha çeşitli olduğu görülmektedir. Ancak bu durum adli alandaki kuruluşlarda ceza infaz süreçleri sağlanmasından dolayı ek yüksek güvenlik tedbirleri ihtiyacından dolayı ortaya çıkmıştır. Adli sosyal hizmet alanı da dâhil olmak üzere diğer tüm alanlarda en sık kullanılan güvenlik kamerası ve güvenlik elemanları sosyal hizmet uzmanları açısından faydalı ancak yetersiz bulunduğu, güvenlik kameralarının yönetim birimlerince zaman zaman amacı dışında, çalışanları takip etmek için kullanılabilirdiği ve bunun meslek elemanları üzerinde yoğun bir stres yarattığı belirlenmiştir. Alanyazına göre sosyal hizmet kurumlarının yönetimleri sadece uzmanların uygulamalarından değil aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının refahından ve güvenliğinden de sorumludur (Lyter ve Abbot, 2008, s. 24). Sosyal hizmet kurumlarında şiddetin de dâhil olduğu güvenlik risklerinin önleminde yönetim birimlerinin yerine getirmesi gereken sorumluluklar bulunmaktadır (CASW, 2005, s. 17). Çalışma bulgularıyla uyumlu olarak Türkiye’de yapılan araştırmalarda da kuruluşların aldığı en yaygın güvenlik tedbirlerinin telefon, alarm gibi teknolojik önlemler olduğu (Gönül, 2018, s. 67) ve güvenlik elemanlarının kuruluştaki güvenlik risklerini azaltmak için kullanıldığı (Taş ve Karataş, 2023, s. 539) belirtilmiştir. Çalışma bulgularından farklı olarak kuruluşlar tarafından sıklıkla alınan diğer güvenlik tedbirlerinin ise çalışma alanındaki fiziksel çevre koşullarının iyileştirilmesi (Gönül, 2018, s. 68), panik butonu gibi kişisel alarm sistemlerinin kurulması (Perkins ve ark., 2017, s. 14) olduğu belirtilmiştir. Farklı iki çalışmada kuruluş dışındaki çalışmalarda sosyal hizmet uzmanlarının cep telefonu veya telsiz (Lyter ve Abbot, 2008), kuruluş aracında ise konum takibi ve haberleşme cihazlarının kullanılmasına (Burry, 2003, s. 148-149) olanak sağlanması önerilmiştir. Risk toplumlarında teknolojik güvenlik tedbirlerine ilişkin bir kaynakta ise güvenli internet teknolojilerini kullanarak bilgiyi üreten ve işleyen kuruluşların çalışmasının kolaylaşabileceği ve daha verimli bir çalışma ortamı yaratılabileceği belirtilmektedir (Webb, 2006, s. 165). Teknolojik güvenlik sistemlerinin yanında dengeli iş yükü dağılımı (Stevens, 2008, s. 212), personel sayısını artırma (Storey ve Billingham, 2001,

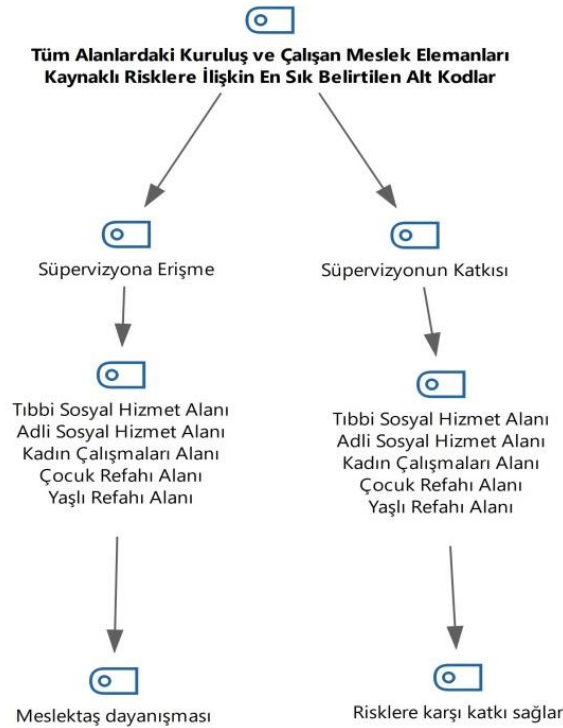
s. 668), mesleki çalışmada özgürlük sağlama (Aiello ve Tesi, 2017, s. 81), kriz ve şiddet durumlarını yönetme konusunda eğitim verme (Storey ve Billingham, 2001, s. 668), nitelikli ve erişilebilir süpervizyon sağlama (Vito, 2015, s. 151-152), acil durum prosedürlerinin geliştirilmesi (NASW, 2013) ve kişisel güvenlik eğitimlerinin planlanması (Littlechild, 1995, s. 123-124) gibi uygulamalar da kuruluşlar tarafından alınabilecek, alanyazın tarafından etkin bulunan diğer güvenlik tedbirleri arasında yer almaktadır. Kuruluş içinde ve dışında gerekli güvenlik tedbirlerinin alınmaması durumunda sosyal hizmet uzmanları tehlike altında çalışmak, şoför ile incelemeye girme veya kapıdan görüşme yapma gibi mesleki açıdan uygun olmayan yöntemler kullanmak ve mesleki açıdan uygun olmayan şekillerde çalışmak zorunda kalabilmektedirler (Cassie ve Crank, 2018, s. 421; Kuip, 2016, s. 92; Taş ve Karataş, 2023, s. 548; Vito, 2015, s. 151). Risk toplumu açısından değerlendirildiğinde, yaşamın tamamında olduğu gibi sosyal hizmetin tüm alanlarında da güvenlik riskleri bulunmakta ve bu nedenle güvenlik önlemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Kuruluş yöneticileri kendi bilgi ve deneyimleri doğrultusunda riskleri azaltmak ve performansını arttırmak için kararlar almakta, bu kararların etkisi yayılarak sosyal hizmet uzmanlarını ve müracaatçıları etkilemektedir. Buradaki etki, yöneticinin riskler konusundaki bilgi ve değerlerine bağlı olarak olumlu yönde ve olumsuz yönde olabilmektedir. Yöneticiler tarafından kuruluşlarda risk yönetimi yapılırken, risklerin doğru şekilde öngörülmesi ve risklere karşı direnç kazandırmanın hedeflenmesi gerekmektedir. Bu nedenle kuruluş yöneticileri tarafından yapılan risk değerlendirmesinin standart formlar üzerinde “kutu doldurma” şeklinde değil, analitik olarak risk değerlendirmeleriyle kapsamlı şekilde yapılması gerekmektedir (Webb, 2006, s.188-189). Bu noktada risk toplumu kuramında belirtilen özdeşünümsellik kavramının (Webb, 2006, s. 150-153) kuruluşlar için uyarlanarak kuruluşların risk özelliklerinin kendi içinde değerlendirilmesi sonrasında alınacak beşeri, teknolojik ve idari güvenlik önlemlerinin işlevsel olacağı ve risklerin azaltılmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmada katılımcıların kuruluş içinde ve kuruluş dışındaki çalışma süreçlerinde kuruluşun almış olduğu güvenlik tedbirlerine ek olarak, kolluk kuvvetlerinden de destek almaları gereken durumların olduğu gözlenmiştir. Tıbbi ve adli sosyal hizmet alanlarındaki meslek elemanlarının çoğunun kolluk kuvvetinden destek almadığı

gözlenirken bu durumun nedeni, sahanın daha güvenli olması değil, bu alanlardaki kuruluşların güvenlik önlemlerinin daha etkin olmasıdır. Adli alanda ceza infaz süreçleri sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilmesi için beşerî, teknolojik ve fiziki olarak yüksek güvenlik önlemleri alınmıştır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının da güvenlik risklerini önemli oranda etkilemiştir. Adli alandaki tedbirlerin çeşitliliği ve kapsayıcılığı nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarının kuruluş dışındaki bir güç olarak kolluk kuvvetlerinden destek almaya ihtiyacı olmadığı düşünülmektedir. Tıbbi sosyal hizmet alanında ise adli sosyal hizmet alanına göre daha kısıtlı güvenlik tedbirleri bulunmasına rağmen “Beyaz Kod” ve hastane güvenliğini etkin şekilde kullanabilmeleri ve kuruluş dışındaki yerlerde görece daha az çalışma yapmaları nedeniyle kolluk kuvvetlerine görece daha az ihtiyaç duyulmuştur. Kadın çalışmaları ve çocuk refahı alanındaki katılımcıların sıklıkla kolluk kuvvetlerinden destek aldığı belirlenmiştir. Kadın çalışmaları ve çocuk refahı alanında hizmet veren kuruluşlardaki beşerî ve teknolojik güvenlik tedbirlerinin kısıtlı olması nedeniyle sosyal hizmet uzmanları kuruluş içindeki çalışma süreçlerinde zaman zaman kolluk kuvvetlerinden destek almaya ihtiyaç duymuşlardır. Kadın çalışmaları, çocuk refahı ve yaşlı refahı alanlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları özellikle kuruluş dışında çocuk teslimi, tedbir kararları ve sosyal inceleme yapma gibi zorlama gerektirebilen mesleki çalışmalarda sıklıkla kolluk kuvvetlerinden destek alma ihtiyacı hissetmişlerdir. Kuruluş dışında, görece izole ve kontrolsüz bir ortamda adli zorunluluk gerektiren vakalarla çalışılması gerektiğinden meslek elemanları kendilerine eşlik ederek hem müracaatçıların hem de kendilerinin güvenliğini sağlamak üzere kolluk kuvvetlerinden destek talep etmişlerdir. Kolluk kuvvetlerinin hem fiziki olarak güç kullanabilmesi hem de toplumdaki resmi ve caydırıcı algısından dolayı sosyal hizmet uzmanlarına mesleki çalışma süreçlerinde destek sağlamaktadır. Alanyazında çalışma bulguları ile paralel olan ve sosyal hizmet uzmanlarının kolluk ihtiyacının olabildiğini belirten çalışmalara rastlanmıştır. Buna göre özellikle tehlikeli olduğu bilinen alanlarda veya kişilerle kuruluş dışında çalışılması gerektiğinde, her ne kadar sorumluluk sınırları belli olmasa da polis desteği almanın güvenlik risklerini azaltmak için etkin bir yol olarak görüldüğü belirtilmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6; Zimunya, 2020, s. 116). Sosyal hizmet uzmanlarının henüz ihtiyaç hali gelişmeden yakın çevredeki polis birimleriyle iletişimde olması ise ihtiyaç halinde daha kolay erişilebilirlik açısından tavsiye edilmiştir (Lyter ve Abbot,

2008, s. 26). Ayrıca müracaatçıların güvenlik, danışmanlık, koruma altına alma, yönlendirme gibi ihtiyaçlarının bütüncül şekilde karşılanması için polis teşkilatı ve sosyal hizmet uzmanlarının ortaklaşa çalışmasını öneren bir çalışmaya da rastlanmıştır (Corcoran ve ark., 2001, s. 397). Mesleki çalışmalarda kolluk kuvvetlerinden destek almak, sosyal hizmet uzmanlarının güvenliği açısından faydalı olmakla birlikte, kolluk kuvvetlerinin görev sınırlarının belirli olmaması ve farklı bakış açılarına sahip olmaları nedeniyle mesleki çatışmaların da yaşanabileceği belirtilmiştir (Droubie, 2020, s. 935). Ayrıca ev ziyaretlerinde sosyal hizmet uzmanının yanında kolluk güçlerinin bulunması müracaatçıda kaygı ve öfke yaratabilmektedir. Bu nedenle güvenlik endişesi olan vakalarla ilgili kurum yöneticisi ile görüşerek karara varılmalıdır (Burry, 2003, s. 147). Riskli bir vaka ile çalışırken, sosyal hizmet uzmanlarının güvenliğinin sağlanması noktasında bazı durumlarda kolluk güçlerinden destek alınması anlamlı olabilir.

Şekil 36. Tüm Alanlardaki Kuruluş ve Çalışan Meslek Elemanları Kaynaklı Risklere İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar



Çalışmanın yapıldığı tüm sosyal hizmet alanlarında süpervizyon alabilmenin güvenlik risklerini azaltmada önemli katkı sağladığı ve iş stresiyle baş etmede meslek elemanları

tarafından işlevsel bir yöntem olarak görüldüğü belirlenmiştir. Ayrıca çalışmanın yapıldığı hiçbir sosyal hizmet sahasında resmi ve organize edilmiş bir süpervizyon desteğinin bulunmadığı, bu nedenle meslek elemanlarının güvenilir ve deneyimli buldukları meslek elemanlarına ulaşarak enformel olarak süpervizyon aldıkları belirlenmiştir. Meslek elemanlarının bireysel istek ve çabalarıyla enformel olarak ulaşabildikleri süpervizyon özellikle, mesleki anlamda deneyimsiz ve mesleğe yeni başlamış meslek elemanlarının yanlış bir uygulama yapmamasına, alandaki güvenlik risklerine ilişkin öngörü kazanmasına ve güvenlik riskleri ile karşılaşılması durumunda yapılması gereken doğru mesleki çalışmanın öğrenilmesine katkı sağlamaktadır. Deneyimli meslek elemanları için ise süpervizyon, zaman içinde gelişen tükenmişlik ve iş stresini azaltmalarına, vaka çalışmaları konusunda paylaşım yapmalarına ve güvenlik riskleri ile karşılaşmaları durumunda yapılabileceklere ilişkin bilgilerini geliştirmelerine katkı sağlamaktadır. Alanyazında çalışmanın süpervizyona ilişkin sonuçlarını destekler nitelikte araştırmalara rastlanmıştır. Alanyazındaki araştırmalara göre sosyal hizmet kuruluşlarında yöneticilerin sosyal hizmet uzmanları ile güvene dayalı şekilde ihtiyaç duydukları durumlar hakkında süpervizyon vermesi, destekleyici bir çalışma ortamı yaratarak tükenmişlik duygusunun yaşanmasını önlemekte (Chung ve Chun, 2015, s. 147; Nordesjö, 2020, s. 795), iş tatminini arttırmakta ve işe yönelik çalışan tutumlarının daha olumlu olmasını sağlamaktadır (Safadi, 2019, s. 353). Sosyal hizmet uzmanlarının ihtiyaç halinde bu hizmetlere ulaşamaması ise hizmet kalitesini düşürmekte, iş stresini arttırmakta ve tükenmişliğe neden olmaktadır (Goltzman ve ark., 2006, s. 38-39). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları iş stresiyle baş etmede süpervizyonu etkin bir yöntem ve erişilebilir süpervizörü iş memnuniyeti için bir ön koşul olarak görmektedirler (Biggs ve ark., 2014, s. 58). Sosyal hizmet uzmanlarının aldığı süpervizyon bireysel olarak anlaşıldığını hissettirmektedir. Anlaşıldığını hisseden sosyal hizmet uzmanları ise yapması gerekenlere ilişkin herhangi bir yönlendirme almamış olsa bile, paylaşmış olmaktan dolayı kendilerini daha az stresi hissetmektedirler (Caringi ve ark., 2017, s. 192). Risk toplumlarında bireyler, kendi tedbirlerini de alarak daha güvenli bağlamlara ulaşmaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle risk toplumlarında bireyler eğitime, danışmanlıklara ve bilimsel terapilere başvurarak kendilerine sunulan bu toplumsal kaynakları kullanmakta ve güven hissini geliştirmeye çalışmaktadırlar (Beck, 2019, s.114-115). Katılımcıların güven duydukları ve olumlu ilişkiye sahip oldukları meslek

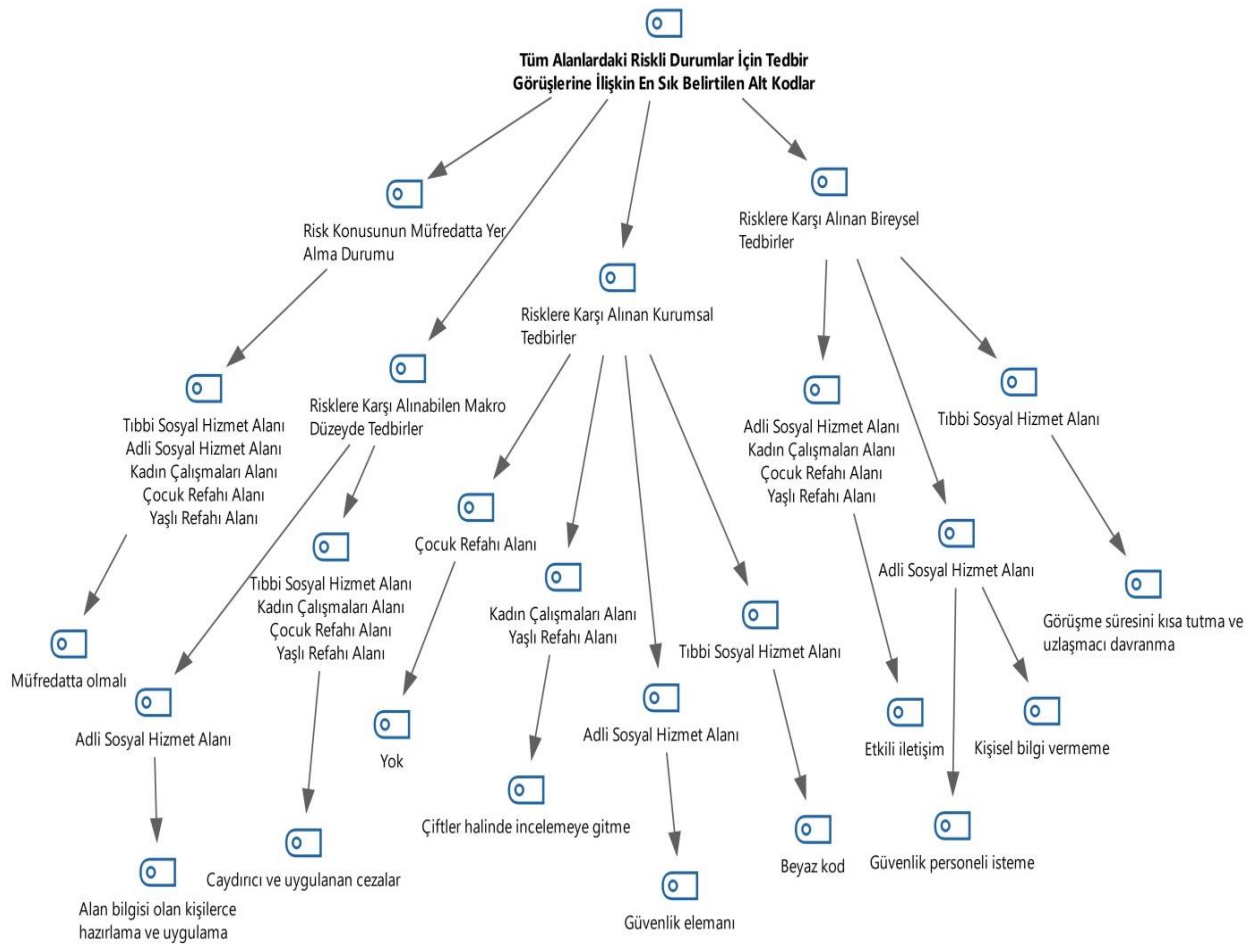
elemanları ile iletişime geçmeyi tercih etmesi ve bu kişilerden süpervizyon alması risk toplumu kuramına da uygun bir davranış olarak görülmektedir. Risk toplumu kuramında yakın ve güven duyulan kişilerle ilişki kurmanın günlük yaşamın risklerine ve stresine karşı benlik için bir güvenli alan yarattığı belirtilmektedir (Webb, 2006, s. 37).

Türkiye’de meslek elemanlarının süpervizyona erişim durumlarıyla ilgili oldukça sınırlı çalışma yapılmıştır (Acar ve ark., 2017, s. 37). Yapılan bu çalışmalarda Türkiye’de sosyal hizmet mesleğinin yapıldığı hiçbir alanda sistemli ve formel bir süpervizyon desteği sunulmadığı ancak bunun sosyal hizmet uzmanları açısından önemli ve gerekli olduğu belirlenmiştir (Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004; Özbesler ve Çoban, 2010, s. 42;44). Profesyonel anlamda süpervizyon desteğine erişemeyen sosyal hizmet uzmanları ise bu ihtiyaçlarını, kendilerinden daha deneyimli gördükleri genellikle iş arkadaşları ve idarecilerden (Karataş ve ark., 2002, s. 71; Özmete ve Tahtacı, 2020, s. 31) sistematik olmayan şekilde enformel yollardan kuruluştaki yöneticiden ve meslektaşlardan destek olarak karşılamaktadırlar (Acar ve ark., 2017, s. 37; Danacıoğlu ve Akçay, 2021, s. 1004). Çalışmada mesleğin ilk yıllarında süpervizyona olan ihtiyacın daha fazla olduğu belirlenirken bu sonuçla paralel olarak Türkiye’de yapılan bir araştırmada mesleğe yeni başlayan ve henüz deneyim kazanmamış olan sosyal hizmet uzmanlarının hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi gerektiğine vurgu yapılmıştır (Karataş ve ark., 2006, s. 26).

Çalışma sonuçlarından ve alanyazındaki araştırma örneklerinden farklı olarak İngiltere’de yapılan bir araştırmada ise aile üyelerinden destek almak ilk tercih iken çalışma arkadaşları ve yöneticilerden destek almak ikinci tercih olarak görülmektedir (Beer, 2016, s. 44-45). Beer’in yapmış olduğu bu çalışmada ortaya çıkan sonuç, meslek elemanları ve süpervizörler arasındaki güven duygusunun önemli olduğunu düşündürmektedir. Katılımcıların süpervizöre güven duymaması ve aile üyelerine daha fazla güven duyması, aile üyelerinin danışmanlık için ilk tercih olarak seçildiklerini düşündürmektedir. Buna ilişkin Hair’in yapmış olduğu bir çalışmada güven duygusunun olmayışı süpervizyon almayı zorlaştıran bir unsur olarak belirlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanları, kurum yöneticisinden süpervizyon aldığı anda bu süreçteki bilgi alışverişinin kendi mesleki hayatını ne yönde etkileyeceğini bilmemesi ve süpervizöre güvenmemesi

nedeniyle danışmanlık sürecine kuşkuyla yaklaşabilmektedirler (2013, s. 1581). Sosyal hizmet uzmanlarına sunulan süpervizyon desteği, duygusal açıdan zorlu çalışma alanında güç ilişkileri sorununun olmadığı, güvenlik ve gizlilik konusunda kuşkuların bulunmadığı ve mesleki gelişime değer verilen bir bağlamda duygusal destek alma imkânı yaratmaktadır (Vito, 2015, s. 163). Meslek elemanlarına destek sağlayan süpervizyon sürecinde süpervizörün mesleki bir hata görmesi halinde sosyal hizmet uzmanlarıyla yapıcı bir diyalog kurarak hataya ilişkin farkındalık kazandırması (Hair, 2013, s. 1581) ve mesleki karar vermede bağımsızlıklarına saygı duyarak yönlendirme yapması halinde (Bae ve ark., 2019, s. 327) verimli bir süpervizyon süreci yaşanabilmektedir. Güvenilen kişilerden süpervizyon alınmasına ilişkin bu alanyazın bulgusu, araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının da güven duydukları, yeterli mesleki birikime sahip olduğunu ve kendilerini anlayacağını düşündükleri meslek elemanlarından süpervizyon almayı tercih ettikleri görülmüştür. Risk toplumu kuramına göre bireyler kendi güvende olma koşullarını geliştirmek için eğitim ve danışmanlık almaktadırlar. Ancak alınan bu danışmanlığın daha güvenli koşullar yaratabilmesi için danışılan kişiye karşı güven duyulması gerekmektedir (Webb, 2006, s. 37). Tüm sosyal hizmet alanlarındaki katılımcıların süpervizyon alacakları kişiyi belirlerken öncelikle güven ilişkisinin kurulmuş olmasını istemesi bu nedenle risk toplumu kuramına uygun görülmektedir.

Şekil 37. Tüm Alanlardaki Riskli Durumlar İçin Tedbir Görüşlerine İlişkin En Sık Belirtilen Alt Kodlar



Çalışma kapsamında güvenlik tedbirleri teması oluşturulmuş olup eğitim müfredatında güvenlik riskleri konusunun işlenmesine ilişkin veriler bu tema altında yer almaktadır. Çalışma kapsamındaki tüm sosyal hizmet alanlarında meslek elemanları sosyal hizmet lisans eğitim müfredatında güvenlik riskleri konusunun yer almasını etkin bir tedbir olarak değerlendirmiş ve öğrencilerin alandaki risklere hazırlanması için bir gereklilik olarak tanımlamışlardır. Alanyazın incelendiğinde çalışma bulgularıyla paralel olan farklı araştırmalara erişilmiştir. Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları gibi alanda uygulama sürecinde olan sosyal hizmet öğrencileri de şiddet gibi güvenlik risklerine maruz kalabilmektedirler. Ancak alanyazında sosyal hizmet öğrencilerinin şiddete maruz kalmasıyla ilgili sadece bir araştırmaya ulaşılabilmektedir. Amerika'daki 588 sosyal hizmet öğrencisiyle yapılan bu araştırmada öğrencilerin ortalama alanda bulunma sürelerinin 3 yıldan az olmasına rağmen %37,5'i sözlü tacize uğradığı ve toplamda %41,7'sinin herhangi bir şiddet türüne maruz kaldıkları belirlenmiştir (Criss, 2010, s. 377). Öğrencilere işte güvenlik riskleri hakkında bilgi verilmesi, müracaatçı kaynaklı

şiddetin tanımlanması ve kişisel güvenlik konularının öğrencilerle birlikte tartışarak gerekli durumlarda danışmanlık verilmesi, öğrencilerin tehlike durumlarına hazırlanmalarını sağlamak ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmak adına gerekli görülmektedir (Criss, 2010, s. 385; Spencer ve Munch, 2003, s. 542). Ancak yine Amerika'da yapılan bir araştırmada ise sosyal hizmet eğitimi veren okulların sadece %12'sinde öğrencilerin güvenliği konusunda formel; %41'inde ise yazılı olmayan uygulamaları içeren enformel içerikler bulunduğu belirlenmiştir (Reeser ve Wertkin, 2001, s. 100-101). Çalışma bulgularını destekleyecek şekilde daha yakın tarihte yapılmış bir araştırmada ise eğitim süreçlerinde öğrencilerin; alanda sorun yaşamaları durumunda kullanabilecekleri beceriler kazandırıldığı, öğretmenlerden kolaylıkla danışmanlık alındığı ve stresin azaltılması için ihtiyaç duyulan teorik bilgiler verildiği için öğrencilerin hissettikleri stresin azalmasında mesleki eğitim sürecinde olmanın önemli bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Vandeusen, 2016, s. 91). Sosyal hizmet öğrencileriyle benzer şekilde sosyal hizmet alanında çalışan yöneticiler de alanda öğrenciler için riskli durumlar olduğunu ve güvenlik konusuna daha fazla önem verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Reeser ve Wertkin, 2001, s. 107). İş güvenliğine ilişkin eğitim içeriğinin yanında tüm sosyal hizmet sahalarında çeşitli oranlarda bulunan stres unsurundan meslekte çalışmaya başlayacak olan öğrencilerin korunması adına stres unsurlarının da yönetiminin öğretilmesi gerekli görülmektedir (Storey ve Billingham, 2001, s. 668). Risk toplumu açısından değerlendirildiğinde bilgi, güvenlik risklerinin görülmesi, tanınması ve bunlardan kaçınılmasını sağlayan temel gerekliliktir (Beck, 2019, s. 27-28; Parlar, 2012). Modern toplumların verimliliklerini korumaları ve risklerden kaçınmaları için bu konuda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir (Webb, 2006, s.171-172). Dolayısıyla çalışmaya katılan tüm alanlardaki katılımcıların eğitim süreçlerinde, çalışma hayatında karşılabilecekleri güvenlik risklerine dair bilgi almayı etkin bulmaları, risk toplumu kuramına uygun görülmektedir.

Çalışma kapsamına alınan tüm sosyal hizmet alanlarında katılımcıların güvenlik riskleri karşısında bireysel olarak aldıkları en önemli tedbirin etkili iletişim kurma olduğu belirlenmiştir. Buna göre katılımcılar müracaatçıların özelliklerine ve bağlamın şartlarına göre en uygun süre, içerik, müracaatçıya yaklaşım tarzı ve üslubu seçip iletişim becerilerini kullanarak güvenlik risklerine karşı bireysel olarak önlem

almaktadırlar. Bir katılımcının ifade ettiği “Dil sosyal hizmet uzmanları için en etkili silahtır.” sözü katılımcıların bu bulgusunu en açık şekilde özetlemektedir. Alanyazında da bu sözü destekler nitelikte iyi uygulamanın şartının iyi iletişim olduğu, müracaatçıyla veya diğer meslek elemanlarıyla olan zayıf iletişimin bir başarısızlık olduğuna vurgu yapılmıştır (SCIE, 2004, s. 1). Alanyazında çalışma sonuçları ile paralel olarak iletişimin etkili bir güvenlik tedbiri olduğu belirtilmiştir. Müracaatçı ile etkili ve koşullarına uygun iletişim kurmak, olası gerginliklerin önüne geçilmesini sağlamaktadır (Ford ve ark., 2010, s. 150). Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki ilişkide dengeli bir güç kullanımı olması müracaatçıyı hem bağımsızlaştırmakta hem de hissettiği öfke gibi gerginlik yaratan duyguların azalmasını sağlamakta hem de güvene dayalı bir mesleki çalışma sürecini mümkün kılmaktadır (Newhill, 1995, s. 631; Sicora, 2014, s. 160). Müracaatçı üzerinde aşırı güç ve baskı hissettirmeden kurulan bu iletişim, müracaatçının kendisini değerli hissetmesini sağlarken sosyal hizmet uzmanı için de daha güvenli bir çalışma ortamı yaratmaktadır (Sarkisian ve Portwood, 2004, s. 55). Katılımcıların görüşme sırasında kendi güvenliklerini arttırmak için güvenlik elemanı talep etmesinin, bu durum ile çelişebildiği düşünülmektedir. Güvenlik elemanı ve kolluk personelinin mesleki görüşme sırasında sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının yanında bulunması, kurulan iletişimde dengeli güç kullanımını sekteye uğratarak baskı hissetmesine ve mesleki çalışmanın gizliliği konusunda müracaatçının kaygı yaşamasına ve dolaylı olarak riskli davranışlarda bulunma ihtimallerinin artmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle merkezi yönetimlerin ve kuruluşların makro tedbirler ile bireyleri güvenlik riski yaratacak davranışlardan uzak tutmak üzere caydırıcı yöntemler geliştirmesinin daha güvenli ve etik kurallara uygun bir çalışma ortamı yaratacağı düşünülmektedir. Ayrıca Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Haklar Tüzüğü’ne bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının makul riskleri göze alma ve sağlıklı ve güvenli bir iş yerinde çalışma haklarına sahip olduğu belirtilmektedir (IFSW, 2012). Sosyal hizmet uzmanlarının dengeli güç ilişkisi kurma düşüncesiyle makul olmayan riskleri göze alması, bir güvenlik açığı olarak görüldüğünden sadece gerekli durumlarda kolluk kuvvetlerinden destek alınmasının uygun olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki iletişimin niteliğinin yanında sosyal hizmet uzmanı ve kuruluş çalışanları arasındaki iletişimin niteliği de sosyal hizmet uzmanları için güvenli bir çalışma ikliminin yaratılmasında (Isaak, ve ark., 2016) ve iş tatmininin artmasında

önemli role sahip olduğu belirtilmiştir (Hughes, 2010, s. 71-72). Kuruluş çalışanları ile benzer şekilde süpervizör ile kurulan iletişim de sosyal hizmet uzmanlarının güvende hissetmeleri açısından önemlidir. Süpervizör ile yapılan görüşmelerin gizli kalacağına bilinmesi ve güvenli bir iletişimin olması meslek elemanlarının güvenlik riskleri ve stres unsurlarına dair paylaşım yapmalarını sağlayarak risklerin azaltılmasına aracılık ettiği belirlenmiştir (Vito, 2015, s. 163).

Kadın, çocuk ve yaşlı alanlarında en sık kullanılan bireysel güvenlik tedbiri etkili iletişim iken, adli ve tıbbi sosyal hizmet alanlarında görüşme süresini kısaltma, uzlaşmacı tavır, güvenlik personeli talebi gibi farklı bireysel güvenlik önlemlerinin de kullanıldığı görülmektedir. Risk toplumunda insanlar, yaşadıkları çevrede yaşam süresince karşılaşılabilecekleri tehlikelere karşı kendi güvenliklerini sağlamak adına giderek daha fazla mikro beceriler geliştirmek zorunda kalmaktadırlar (Webb, 2006, s. 80). Buna göre risk toplumu kuramıyla uyumlu olarak katılımcıların bireysel ölçekte aldığı çeşitli tedbirlerin olduğu görülmektedir. Özellikle tıbbi ve adli sosyal hizmet alanlarında katılımcıların diğer alanlara göre daha çeşitli güvenlik tedbirleri geliştirdiği görülmektedir. Çünkü katılımcılar geçmiş yaşam deneyimleri ve riskler hakkında öngörülebilir bulunabilme kapasiteleri doğrultusunda yaşadıkları veya yaşama ihtimalleri bulunan risklerden uzak kalmalarını sağlayacak önlemler geliştirmektedirler. Katılımcılar riski deneyimleyerek veya riskler hakkında bilgi sahibi olarak riskleri kendileri için görünür ve kaçınılabilir hale getirmekte; bireysel tedbirler geliştirerek risklerin kabul edilebilir seviyede kalması için çaba göstermektedirler.

Çalışma kapsamındaki kadın ve yaşlı alanlarında sosyal hizmet uzmanlarının güvenliği için kuruluşlar tarafından alındığı belirlenen en yaygın önlemin çiftler halinde sosyal incelemeye gitme olduğu belirlenmiştir. Kadın ve yaşlı alanlarında mesleki çalışma sürecinin bir parçası olarak kuruluş dışındaki alanlarda da müracaatçı ve yakınlarıyla çalışılması gerekmektedir. Bu alanlar genellikle müracaatçının evi veya evinin bulunduğu çevre olduğundan görece izole ortamlardır. Katılımcıların sıklıkla evlerde mesleki çalışmayı riskli bulmaları, belirtilen ortamlarda daha önce hiç tanışılmamış veya agresif olduğu bilinen müracaatçılarla çalışmaları gerekmesi nedeniyle evlerde sosyal incelemelerin yapıldığı kuruluşlarda kuruluş yönetimleri, meslek

elemanlarının herhangi bir güvenlik riskiyle karşılaşma ihtimallerini azaltmak için en az iki kişinin birlikte incelemeye çıkmasını koşul olarak koymakta veya meslek elemanlarının iki kişi olarak incelemeye gitme isteklerini yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Bu katılımcılara göre çiftler halinde incelemeye çıkma, güvenlik risklerinin azaltılması açısından kadın ve yaşlı alanı için oldukça işlevsel bir yöntem olarak görülmektedir. Güvenlik riskleri sadece formel alanlar olan sosyal hizmet kuruluşları içinde değil, toplum temelli çalışmalar bağlamında gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde de yaşanmaktadır (Burry, 2003, s. 145). Alanyazın incelendiğinde çalışma sonuçları ile de uyumlu olarak Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği tarafından “Buddy System” olarak adlandırılan çiftler halinde çalışma uygulamasının kuruluş dışında yapılan çalışmalarda güvenliği geliştirmek için tavsiye edilmektedir (NASW, 2013, s. 19). Deneyimsiz bir meslek elemanı da benzer şekilde kendisinden daha deneyimli bir meslek elemanı ile birlikte ikili olarak çalışmayı tercih etmektedir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 2;7). Bir tez çalışmasında ise çalışma bulguları ile çok benzer olarak sosyal incelemeye çıkarken en az iki kişi olarak gitmelerinin ve gidilen bölgenin güvenli olmadığı biliniyorsa polis de eşlik etmesinin önerildiği görülmüştür (Zimunya, 2020, s. 113). Çalışma bulguları ile uyumlu ve farklı yönleri olan Avustralya’nın kırsal bir bölgesinde yapılan bir araştırmada ise sosyal hizmet uzmanlarının ıssız alanlardaki ev ziyaretlerini çiftler halinde yapmalarına rağmen kendilerini güvende hissetmedikleri belirlenmiştir (Green ve ark., 2010, s. 100-101). Ev incelemelerinde çiftler olarak çalışmanın etkili bir yöntem olarak görülmesinin yanında müracaatçıyla bir araç içinde ve hareket halinde olan sosyal hizmet uzmanlarının da çiftler halinde çalışması hem müracaatçının hem de meslek elemanlarının güvenliğinin sağlanması açısından etkili görülmüştür (Burry, 2003, s. 148-149). Risk toplumu kuramına göre yöneticilerin riskler hakkında aldıkları kararlar ve riskleri meşrulaştırma yöntemleri toplumun karşılaşacağı riskleri belirlemekte, hatta bu risklerin sonuçlarından bumerang etkisiyle doğrudan kendileri de etkilenebilmektedir (Beck, 2019, s.51-52). Bu durumla uygun olarak özellikle kadın ve yaşlı alanlarında görev yapan katılımcıların çalıştıkları kuruluş yöneticilerinin çiftler halinde ev incelemesi yapmaya yönelik aldıkları kararların sonuçlarının sosyal hizmet uzmanlarını olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Risk toplumlarında bireyler mümkün olan en güvenli durumu seçmeyi istemektedir (Beck, 2019, s. 72). Bu nedenle katılımcılar kendilerine çiftler halinde ev

incelemesi yapma seçeneğinin sunulması halinde, kendilerine daha güvenli bir çalışma imkânı sağlayacağından bunu tercih etmekte ve güvenlik risklerini azaltmaya çalışmaktadırlar.

Tıbbi sosyal hizmet alanı özelinde var olan teknolojik alt yapının ve istihdam edilen güvenlik elemanlarının organize şekilde kullanıldığı ve mevzuata dayanan beyaz kod uygulaması, kuruluşun almış olduğu güvenlik tedbirleri arasında yer almaktadır. Beyaz Kod uygulaması tıbbi sosyal hizmet alanındaki sosyal hizmet uzmanları tarafından özellikle müracaatçı ve müracaatçı yakınları kaynaklı güvenlik risklerinde kullanılan işlevsel bir yöntem olarak görülmektedir. Adli sosyal hizmet alanında da tıbbi sosyal hizmet alanı ile benzer bir güvenlik tedbirinin bulunduğu ancak bu uygulamanın ayrı bir ismi olmaması nedeniyle güvenlik personeli kodu ile, alınan tedbiri ifade etmişlerdir. Adli sosyal hizmet alanında özellikle kapalı ceza infaz kuruluşlarında güvenlik personelinin mesleki çalışma sürecinin tamamında sosyal hizmet uzmanlarının yanında veya sesli olarak yardım istendiğinde duyabilecek kadar yakın konumda olmaları, kuruluşlar tarafından alınan etkili bir güvenlik tedbiri olarak görülmüştür. Alanyazın taraması yapıldığında çalışma bulguları ile paralel olarak sağlık alanı çevresel ve beşerî anlamda çeşitli tehlikeleri barındırması nedeniyle iş kaynaklı risklerin yüksek olduğu bir alan olarak değerlendirilmiştir (NIOSH, 2007). Bu nedenle sağlık alanında riskli durumların önlenmesine yönelik güvenli çevresel tasarım standartlarının geliştirilmesi ve güvenlik teknolojilerinden faydalanılması önerilmiştir (OSHA, 2015). Bu öneri ile uyumlu olarak alanyazındaki bir çalışmada kullanımda olan Beyaz Kod uygulaması, sağlık alanındaki çalışanlar tarafından şiddetin önlenmesinde etkili bir yöntem olarak görüldüğü belirlenirken şaşırtıcı bir sonuca daha erişilmiştir. Buna göre beyaz kod bildirme işlemi yapan kişinin şiddete maruz kalan personel değil şiddet olayına tanık olan diğer bir çalışma arkadaşı olduğu belirlenmiştir (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45-46). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının kuruluş içinde de yalıtılmış bir ortamda yalnız olmamalarının önemli olduğu düşünülmektedir. Alanyazındaki çalışmalarda her ne kadar sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bilgiye erişilemese de benzer koşulların geçerli olduğu düşünülmektedir. Çiftler halinde kuruluş dışında çalışma tedbiri ile paralel olarak meslek elemanlarının kuruluş içinde de mesleki görüşme dışındaki süreçlerde yalnız olmamaları, olası güvenlik risklerin açısından önleyici etkiye sahip

olacağı düşünülmektedir. Türkiye’de yapılan farklı bir araştırmada da beyaz kod bildirimleri çoğunlukla hekimler tarafından yapıldığı belirtilirken, sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin bir veriye ulaşılamamıştır. Çalışma bulguları ile paralel olarak bu araştırmada da en sık sözel şiddet ile karşılaşıldığı ve bunun iletişim sorunlarından kaynaklı olarak meydana geldiği belirlenmiştir (Torun, 2020, s. 982).

Çocuk refahı alanında kuruluşlar tarafından alınan herhangi bir önlemin bulunmadığı, sadece meslek elemanlarının bireysel tedbirlerinin olduğu katılımcıların yanıtları doğrultusunda belirlenmiştir. Kırılgan müracaatçılarla hukuki anlamda sorunların olduğu bir bağlamda çalışmayı gerektiren çocuk refahı alanı, katılımcıların da sıklıkla fiziksel şiddet yaşadıkları ve kolluk kuvvetine ihtiyaç duydukları bir alandır. Ancak belirtilen güvenlik risklerine karşın sistematik bir tedbir prosedürünün veya araçsal önlemlerin bulunmaması bir güvenlik açığı olarak değerlendirilebilmektedir. Çocuk refahı alanındaki sosyal hizmet uzmanlarının korunmaya muhtaç çocukların koruma altına alınması, koruyucu aile ve evlat edindirme gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar devamlı takip ve değerlendirme gerektirmesinin yanında çeşitli riskleri ve karmaşık bürokratik süreçleri de barındırmaktadır. Çocuk refahı alanında belirtilen şartlar nedeniyle yoğun bir evrak yükünün yanında sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli risk unsurları ile birlikte çalışması gerekmektedir (Ceylan ve ark., 2016, s. 59). Belirtilen zorlu çalışma koşullarının yanında uzmanlara yönelik istismar etme ve kişisel güvenliği tehdit eden unsurların kronik olarak bulunması çocuk refahı alanındaki uzmanlar açısından önemli risk ve stres unsurlarını oluşturmaktadır (Regehr ve ark., 2004, s. 344). Çalışma bulguları ile uyumlu olarak Türkiye’de yapılan bir araştırmada sosyal yardım alanında, özellikle çocuklarla çalışılması gereken durumlarda sosyal hizmet uzmanlarının tehdit ve şantajla karşılaşabildiği ve bu konuda yeterli desteği bulamadıkları belirlenmiştir (Taş ve Karataş, 2023, s. 546). Benzer şekilde Amerika’da yapılan bir çalışmada ise çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının özellikle kuruluş dışındaki güvenli olmadığı bilinen alanlarda çalışırken kuruluşlarından destek alamadığı ve polisten destek almak istediklerinde uzun süre beklemeleri gerektiği veya polislerin ne yapmaları gerektiğini bilmedikleri belirlenmiştir (Kim ve Hopkins, 2017, s. 6). Hem Amerika hem Türkiye’de yapılan çalışmalar çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları için kapsayıcı bir güvenlik prosedürünün uygulamaya

geçirilemediğini göstermektedir. Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının da kuruluşlar tarafından alınan herhangi bir önlem olmadığını belirtmesi alanyazını destekler niteliktedir. Risk toplumu açısından değerlendirildiğinde çocuk refahı alanında yöneticilerin aldığı risk kararlarının sonuçlarının yayılarak (Beck, 2019, s.51-52) hem sosyal hizmet uzmanlarını hem de müracaatçıları etkilediği görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarına kuruluşlarda yönetim birimleri tarafından daha güvenli seçeneklerin oluşturulmaması risk altında olma hissini beraberinde getirmektedir. Bu nedenle riskli görülen alandaki yönetimlerin güvenliği sağlamak adına kendilerini yenilemeleri gerekmektedir (Beck, 2019, s. 29). Dolayısıyla çocuk refahı alanındaki katılımcıların yaşamış oldukları riskli durumların önlenmesi adına bu alandaki risklere dair bilgi üretiminin yapılması ve bu bilgileri kullanabilecek yeni yöneticiler veya elde ettikleri yeni bilgilerle vizyonu yenilenen mevcut yöneticiler tarafından yeni kararların alınarak meslek elemanlarına daha güvenli seçeneklerin sunulmasına ihtiyaç duyulduğu gözlenmiştir.

Güvenlik risklerine karşı makro düzeyde alınması gereken tedbirler değerlendirildiğinde, adli sosyal hizmet alanı hariç tüm alanlarda caydırıcı ve uygulanan cezalara ihtiyaç duyulmaktadır. Adli sosyal hizmet alanında ise özel olarak bu uygulamaların alan bilgisi olan yetkin kişiler tarafından hazırlanması gerektiğine dikkat çekilmiştir. Uygulanabilir ve koruyucu makro tedbirlerin geliştirilmesi için alanda yetkin ve deneyimli meslek elemanları ile deneyimlerine, gözlemlerine ve ihtiyaç tespitlerine dayalı olarak çalışılması önemli görülmektedir. Çalışmada güvenlik risklerinin azaltılmasında bireysel ve organizasyonel tedbirler işlevsel ve önemli bulunurken, bu tedbirlerin makro düzeydeki yasal tedbirler ile desteklenmemesi halinde alınan tedbirlerin eksik kalacağı belirlenmiştir. Tıbbi sosyal hizmet alanında yaşanan şiddet olaylarına ilişkin farkındalığın olması, yasal tedbirlerin ön plana alınmasını sağlarken diğer alanlar açısından bu düzeyde bir farkındalığın bulunmadığı ve meslek elemanları tarafından bu güvenlik risklerinin deneyimlenmesine rağmen sistematik bir yasal yapılanmaya gidilmediği gözlenmiştir. Ayrıca katılımcıların makro anlamda dikkat çektiği diğer bir nokta şiddet gibi güvenlik riskleriyle karşılaştıklarında uygulanması gereken yasal düzenlemelerin bulunduğu ancak bunların uygulanmadığıdır. Bu nedenle katılımcılar makro tedbirleri belirtirken “yeni yasal

önlemler” ifadesine ek olarak “uygulanan cezalar” ifadesine de yer vermişlerdir. Katılımcılar yasal düzenlemelerin bulunmasını ancak bunların uygulanmamasını ayrı bir güvenlik riski olarak değerlendirmiş, yeni yasalar oluşturmaktansa var olan yasaların uygulamaya geçirilmesini daha etkin bulmuşlardır. Katılımcılar tarafından belirtilmese de bürokratların yaşanan güvenlik risklerine ilişkin söylemlerinin de çalışanların güvenliğini etkilediği alanyazında belirtilmiştir (Maral ve Özdemir, 2023, s. 409-415). Buna göre makro anlamda toplumdaki bürokratlar gibi otorite figürlerinin temel insan ve çalışan hakkı olarak güvenli çalışmaya değer verdiğini belirtmesi, meslek elemanlarının taşıdıkları değerler dolayısıyla korunması gerektiğine vurgu yapması ve risk yaratan kişilere yaptırım uygulanacağını belirtmesi, etkin bir güvenlik tedbiri olarak görülmektedir. Bu şekilde güvenlik elemanı ve kolluğa olan ihtiyacın azalacağı ve etik bir mesleki çalışma ortamının daha kolay yaratılacağı düşünülmektedir. Alanyazın incelendiğinde sosyal hizmette güvenlik risklerine karşı oluşturulan yasal düzenlemelerin tıbbi sosyal hizmet alanı odaklı olarak ilerlediği ve çalışma bulguları ile paralel sonuçlara erişildiği gözlenmiştir. Buna göre Türkiye’deki bir araştırma sonucuna göre Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında şiddetin önlenmesine yönelik çalışmalar yapılsa da sağlık çalışanlarına şiddetin devam ettiği belirlenmiştir. Bu nedenle güvenlik risklerinin azaltılması için risk belirleme ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasına, şiddet uygulayanlara yönelik hukuki yaptırımların arttırılmasına ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiştir (Polat ve Çırak, 2019, s. 397-398). Mevzuat düzenlemelerinde şiddete maruz kalan personelin katılımı ile şiddetin kaynağı öğrenilerek çözüm önerilerinin geliştirilmesi (Aktaş ve Aydemir, 2018, s. 45; Torun, 2020, s. 983) gerektiği belirtilmiştir. Benzer öneri Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği tarafından da yapılmış olup isteksiz müracaatçılarla yasal zorlama gerektiren durumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının zarar görme riskini azaltmak için bu vakalarla çalışmada kolluk kuvvetlerinden yararlanabilmelerine yönelik politikaların geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir (NASW, 2013, s. 8). Alanyazında da sosyal hizmet uzmanlarının güvenli çalışabilmeleri için makro düzeyde düzenlemelere ihtiyaç olduğu ifade edilirken; Amerika’da yapılan bir çalışmada ise, yapılmış olan yasal düzenlemelerin geçmişte yaşanan ve sosyal hizmet uzmanlarının hayatlarını kaybettikleri iş yeri cinayetlerine dayandığı ve tekrarlanmaması adına adımların bu olaylardan sonra atıldığı belirtilmiştir (Capacity Building Center for States, 2017, s. 14). Sosyal hizmet uzmanlarının güvenli

çalışması için geliştirilen makro tedbirlere rağmen, yasal yaptırım eksiklikleri nedeniyle sosyal hizmet uzmanları çeşitli risklerle karşı karşıya kalmaya devam etmektedirler (Chung ve Chun, 2015, s. 134). Bu nedenle güvenlik riskleri sosyal hizmet uzmanlarının iyilik hallerini etkilemeden önce tedbirlerin alınması için bizzat riskleri yaşayan meslek elemanlarından yaşamış oldukları veya yaşama ihtimalleri olduğunu düşündükleri durumlara ilişkin detaylı bilgi alınarak risklerin tanınması ve ardından imkânlar dâhilinde alınabilecek ekili tedbirlerin tartışılması önem taşımaktadır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine ilişkin raporlama yapmaları ve eğer süpervizör varsa süpervizörün durum değerlendirmesi yapması, güvenlik prosedürlerinin oluşturulması için gerekli görülmektedir. Webb'in risk toplumu yaklaşımına göre ise risk toplumlarında sosyal refah devleti, risklere karşı vatandaşların güvenliğini sağlamakla yükümlüdür. Bu nedenle yöneticiler ve organizasyonlar çeşitli kararlar alarak günlük çalışma rutinlerinde meslek elemanlarının risklerden kaçınmalarını sağlamaktadır. Bir risk yönetimi rejimi olarak devletlerin güvenlik risklerine ilişkin düzenlemeleri, uzmanlaşmış meslek dallarının oluşturulmasının yanında hukuki kuralları ve cezai yaptırımları da ortaya çıkarmaktadır (2006, s. 41-43; 171). Beck'e göre ise risk toplumlarında riskler kendilerine has siyasi özellikler taşıdığından modernleşme sürecinin yarattığı olumsuz sonuçların önlenmesi konusu, yönetsel özellik taşımaktadır. Risklerden kaçınma ve riskleri yönetmek ise yönetim gücünün yeniden örgütlenmesini gerektirmektedir (Beck, 2019, s. 27). Bu nedenle adli sosyal hizmet alanı dışındaki katılımcıların makro güvenlik tedbiri olarak uygulanan hukuki düzenlemeleri etkili bulmaları, risk toplumu kuramı ile uyumludur. Ayrıca adli sosyal hizmet alanında geliştirilecek tedbirlerin konu hakkında bilgisi olan kişiler tarafından hazırlanmasına dikkat çekilmiştir. Risk toplumu kuramında risklerin bilgi ile tanınabileceği ve bu şekilde onlardan kaçınılabileceği belirtildiğinden (Beck, 2019, s. 27-28), adli sosyal hizmet alanındaki katılımcıların ifadesinin de kuram ile uyumlu olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında Türkiye’de tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı, çocuk refahı alanı ve yaşlı refahı alanında hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının mesai içinde veya özel yaşamlarında, çalıştıkları kuruluş içinde veya kuruluş dışındaki alanlarda yaşamış oldukları iş kazaları ve iş stresinin dâhil olduğu güvenlik riskleri değerlendirilmiştir. Araştırma bulguları önceki bölümde detaylı şekilde irdelenmiştir. Bu bölümde ise araştırma bulguları ışığında elde edilen sonuçlar; güvenlik risklerine ilişki bireysel, kurumsal (organizasyonel) ve danışmanlık (süpervizyon) unsurları bağlamlarında yer almaktadır. Ardından alınan ve alınabilecek güvenlik tedbiri sonuçları bireysel, kurumsal (organizasyonel) ve danışmanlık (süpervizyon) boyutlarında verilmiştir. Öneriler bölümünde ise elde edilen bulgular temelinde bireysel, kurumsal (organizasyonel), danışmanlık (süpervizyon) ve makro boyutlarda öneriler sunulmuş ve son olarak gelecekte yapılması planlanan çalışmalar için önerilere yer verilmiştir.

1. SONUÇLAR

Risk altındaki müracaatçı kavramı sosyal hizmet alanyazında kendine yer etmiştir. Ancak bu müracaatçılara hizmet veren meslek elemanları olarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışma şartlarına ve karşılaştıkları güvenlik risklerine ilişkin alanyazında yeterli sayıda çalışmanın olmadığı gözlenmiştir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları güvenlik risklerinin öğrenilmesi ve derinlemesine anlaşılması adına hazırlanan bu tez çalışmasında doğrudan sosyal hizmet uzmanlarının görüşlerine de yer verilerek detaylı bir değerlendirme yapılmıştır. Yapılan değerlendirmenin farklılıkları daha belirgin yansıtması adına çalışma, sosyal hizmet alanyazın tarafından görece riskli çalışma alanları olarak değerlendirilen tıbbi sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, kadın çalışmaları alanı ve çocuk refahı alanlarında gerçekleştirilmiştir. Ayrıca alanyazında riskli olduğu belirtilmeyen ve görece güvenli bir çalışma ortamı sunduğu düşünülen yaşlı refahı alanı da çalışmaya dâhil edilerek farklılıkların daha belirgin şekilde görülmesi amaçlanmıştır. Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları güvenlik risklerine ilişkin yapılan değerlendirmeden çıkan sonuçlar bireysel, kurumsal

(organizasyonel), danışmanlık (süpervizyon) ve güvenlik tedbirleri bağlamında aşağıda yer almaktadır.

Öncelikle katılımcıların güvenlik risklerine ilişkin bireysel ölçekteki bulguları değerlendirildiğinde, tüm alanlardaki katılımcıların işle ilgili güvenlik riskine dair birer tanım yapabildikleri bulunmuştur. Ancak katılımcıların görev yapmakta oldukları alanlardaki risklerin değişimine bağlı olarak risk tanımlarının birbirinden farklı olduğu belirlenmiştir. Yapılan güvenlik riski tanımlarındaki odağın agresif müracaatçılarla çalışma ve kuruluş içi-kuruluş dışı çalışma ortamlarında insanlar tarafından üretilen belirsizliklerden doğan korku olduğu görülmüştür. Tüm alanlardaki katılımcıların güvenlik risklerini işin bir parçası olarak kabul ettiği ve güvenlik riskleri ile birlikte çalıştıklarına ilişkin farkındalık sahibi olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların bu farkındalıkla çalışıyor olmaları güvenlik riskleri nedeniyle işten ve mesleki çalışmalardan uzaklaşmayı sadece düşünmelerine neden olurken bu değişimi yapmak için bir eylemde bulunmalarına neden olmamıştır. Katılımcılar risklerden uzaklaşmalarını sağlamayacağını veya farklı iş seçeneklerine sahip olmamaları nedenleriyle daha büyük risklerle karşılaşmalarına neden olacağını düşünerek işten uzaklaşma düşüncesini eyleme geçirmemişlerdir. Katılımcıların genellikle kendilerini işe ait hissediyor olmaları bu durumun sağlayıcısı olarak görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının işe ait hissetme durumlarını en çok etkileyen unsurların; maddi gelirin yeterliliği, yönetici ve meslek elemanları ile olan olumlu ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar risk toplumu kuramına göre değerlendirildiğinde katılımcıların riskleri işin bir parçası olarak görmesinin, kuramın temeli olan “risklerin her zamana varlığı” ve “mutlak güvenliğin ütopya olması” düşüncesiyle paralel olduğunu göstermektedir. Bu nedenle konuya risk toplumu kuramından bakışın doğru bir açı sunduğu düşünülmektedir. Katılımcıların riskleri işin bir parçası olarak görmesi, herhangi bir güvenlik önlemi olmaksızın çalışmayı doğru buldukları anlamına gelmemektedir. Katılımcılar risk toplumu kuramındaki “mutlak güvenlik sağlanana kadar eylemsiz kalma” düşüncesinden uzak şekilde; özellikle belirsiz olmayan ve tanınan riskler için bireysel önlemler almayı, organizasyonel ve makro önlemleri talep etmeyi ve güvenlik risklerinin kabul edilebilir seviyeye indirildiği ortamda çalışmayı uygun bulmaktadırlar. Ayrıca güvenlik riskleri ile karşılaşma ihtimalini en çok etkileyen

bireysel özelliklerin yaş ve cinsiyet olduğu belirlenmiştir. Müracaatçıların yaş ve cinsiyeti otorite ve yetkinlik unsuru olarak görmesi nedeniyle, görece büyük yaştaki ve erkek cinsiyetindeki katılımcıların daha az güvenlik riski yaşadıkları belirlenmiştir.

İkinci olarak kurumsal (organizasyonel) ölçekteki bulgular incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ve kuruluş çalışanları ile olan ilişkilerinin güvenlik risklerini etkilediği belirlenmiştir. Kuruluş yöneticileri ve meslektaşlar arasında güvene dayalı ilişkinin olmaması beraberinde risk belirsizliklerinin ve üretilmiş risklerin artması sonucunu getirmektedir. Tüm alanlarda müracaatçı kaynaklı en sık karşılaşılan riskli durum şikâyet, saldırı ve şiddet tehdidi gibi duygusal şiddettir. Yaşlı refahı alanında ise en sık karşılaşılan şiddet türü fiziksel şiddet olmakla birlikte bu durum, yaşlı bireylerin sağlık durumlarından kaynaklandığından dolayı meslek elemanları tarafından güvenlik riski olarak değerlendirilmemektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının araçsal güvenlik risklerine ilişkin ise herhangi bir bilgiye erişilmemiştir. Ancak sosyal hizmet kuruluşlarının bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik özellikleri (suç oranı ve alkol-madde kullanımı vb.) güvenlik risklerini doğrudan etkilemektedir. Tüm alanlardaki katılımcıların tamamına yakınının iş dışındaki sosyal yaşamlarında iş kaynaklı nedenlerle güvenlik riski ile karşılaşmamış olması, olumlu bir bulgu olarak değerlendirilmiştir. Ancak bu durumu yaratan unsurların neler olduğunun araştırılması ve bu olumlu durumun korunarak devam ettirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Organizasyonel güvenlik riskleri alanlar özelinde farklılaşmakta olup sosyal hizmet alanları arasında daha güvenli veya daha güvensiz olarak bir sıralama yapılamamaktadır. Ancak özel olarak adli sosyal hizmet ve yaşlı refahı alanındaki katılımcılar kendi alanlarını diğer sosyal hizmet alanlarına göre daha güvenli olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Çocuk refahı ve kadın çalışmaları alanlarındaki katılımcıların ise diğer alanlara kıyasla kendi çalışma alanlarını daha riskli olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Çalışma kapsamındaki tüm alanlarda yeterli meslek elemanının bulunmaması durumu vaka yükünü ve iş stresini arttıran; hizmet kalitesi ve işe aidiyeti azaltan bir durum olarak değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesinin azalmasına bağlı olarak müracaatçıların dezavantaj yaşama ihtimallerinin artması ise sosyal hizmet uzmanları açısından önemli bir iş stresi unsuru olarak değerlendirilmiştir. Maddi imkânların yeterliliği ise sosyal hizmet uzmanları açısından güvenlik risklerini azaltan

önemli bir unsur olarak değerlendirilmiş olup özellikle mesleki çalışmanın yapılabileceği fiziksel bir alana ve bu çalışma için gerekli temel araçlara (kırtasiye ve sarf malzemeleri, eğitim materyalleri, teknolojik ofis araçları) sahip olmak, güvenlik risklerinin azaltılması ve mesleki başarı hissedilmesi için gerekli görülmektedir. Aylık maddi gelir ve güvenlik riskleriyle çalışmayı kabul etme ilişkisi değerlendirildiğinde, maddi gelirin sadece tıbbi sosyal hizmet ve çocuk refahı alanlarında teşvik edici olarak görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum bazı meslek elemanların için çalışılan alandaki güvenlik risklerini kabul etmede daha iyi bir gelirin teşvik edici bir unsur olabileceğini göstermektedir.

Güvenlik risklerini kuruluş yönetimlerine raporlama, tüm alanlardaki meslek elemanlarının sıklıkla yapmış olduğu bir çalışmadır. Yapılan raporlamalar sonucunda işlem başlatılması ve önlem alınması ise kuruluş yöneticilerinin inisiyatifine bağlı olarak şekillenmektedir. Kuruluş yönetimlerinin yapılan raporlamalar sonucunda eyleme geçtiği durumlarda, alınan tedbirlerin vaka özelinde kaldığı, devamlılık göstermediği ve üzerinde sistematik olarak çalışılmadığı belirlenmiştir. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının büyük bölümünün kendileri için güvenlik risklerinin değişmeyeceğini düşünmelerine rağmen raporlama yapması, hesap verilebilirlik ve mesleğin etik ilkeleri açısından olumlu bir durumdur.

Tüm alanlarda en sık kullanılan kurumsal güvenlik tedbirleri güvenlik elemanı ve güvenlik kameraları olup, temel önlemler şeklinde kullanılmaları etkili görülmekle beraber, farklı teknolojik güvenlik önlemlerinin alınmasına da ihtiyaç duymaktadırlar. Kadın çalışmaları ve çocuk refahı alanında sosyal hizmet uzmanlarının yoğun şekilde kolluk kuvveti desteğine ihtiyacı olduğu belirlenmiştir. Kuruluşlarda güvenlik elemanının yeterli olduğu, teknolojik güvenlik önlemlerinin kurulduğu, yasal zorlamaya ihtiyaç duyulmayan ve kuruluş dışında mesleki çalışma yapmaya gerek olmayan durumlarda sosyal hizmet uzmanlarının kolluk kuvvetlerine duydukları ihtiyaç azalmaktadır.

Üçüncü olarak katılımcıların güvenlik risklerine ilişkin danışmanlık boyutundaki bulguları incelendiğinde, tüm alanlardaki katılımcıların tamamına yakını enformel

olarak meslektaş dayanışması şeklinde danışmanlık alabilmektedir. Özellikle mesleğin ilk yıllarında sosyal hizmet uzmanları için mesleki danışmanlığa erişim, güvenlik risklerine karşı etkili bir güvenlik tedbiri olarak görülmektedir. Bu tedbirin sistematik ve tüm sosyal hizmet uzmanlarına erişilebilir şekilde sunulmasının, müracaatçıları ve meslek elemanlarını iş stresinden ve çeşitli güvenlik risklerinden koruduğu belirlenmiştir.

Son olarak katılımcıların riskli durumlar için tedbir görüşleri bağlamındaki bulgular incelendiğinde; katılımcılar bireysel, organizasyonel, makro ölçeklerde ve eğitim bağlamında değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Buna göre öncelikle katılımcıların tamamına göre sosyal hizmet eğitim müfredatında güvenlik riskleri konusunun mutlaka bulunması gerekmektedir. Katılımcıların alanda çalışmaya başlamadan önce güvenlik riskleri hakkında bilgi sahibi olmayı, riskleri tanımak ve riskli durumları önlemek adına gerekli gördüğü belirlenmiştir. Katılımcılar kendi güvenlikleri için bireysel tedbirlerini almaktadırlar. Buna göre katılımcılar en sık görüşme süresini sınırlandırma, görüşme içeriğini belirleme, iletişim tarzını seçme ve kriz durumlarında iletişimi yönetme gibi etkili iletişim yöntemlerini kullanarak bireysel güvenlik tedbirlerini almaktadırlar. Bunun yanında organizasyonel güvenlik tedbirleri de kullanılmaktadır. Meslek elemanlarının çalışma sürecinde eğer kuruluşlarda bulunuyorsa beyaz kod gibi teknoloji destekli güvenlik önlemlerini kullanmayı, güvenlik-kolluk elemanı talep etmeyi ve çiftler halinde çalışmayı sıklıkla tercih ederek organizasyonel güvenlik tedbirlerini kullandıkları belirlenmiştir. Katılımcıların tamamına yakınının son bir yıl içinde herhangi bir güvenlik riski ile karşılaştığı göz önüne alındığında, güvenlik tedbiri almak, risk toplumu kuramına da uygun olarak, mutlak bir gerekliliktir. Bu bağlamda son olarak katılımcıların makro ölçekte de güvenlik tedbirlerine ihtiyaç duydukları belirlenmiştir. Katılımcılar kanun yapıcılar ve merkezi yönetimler tarafından alan bilgisine sahip kişilere koruyucu yeni yasalar yapılması kadar var olan yasaların uygulanmasına ve yasaların yaptırım gücü ile güvenlik risklerinin azaltılmasına ihtiyaç duymaktadırlar. Katılımcıların özellikle yasaların uygulanmasına ve bununla bağlantılı olarak güvenlik riskleri yaratanlara caydırıcı cezalar verilmesine ihtiyaç duydukları belirlenmiştir.

2. ÖNERİLER

Tez çalışmasında güvenlik risklerinin ve güvenlik tedbirlerinin değerlendirilmesinde kullanılan hiyerarşik yapı ile benzer olarak; çalışma bulgularından ve alanyazından edinilen bilgiler temelinde araştırmacı tarafından geliştirilen öneriler; güvenlik risklerinin önlenmesinde bireysel, organizasyonel, danışmanlık ve makro tedbir önerileri başlıkları altında sıralanmış; son olarak gelecekte yapılması planlanan çalışmalar için önerilerde bulunulmuştur.

- *Güvenlik Risklerinin Önlenmesinde Bireysel Tedbir Önerileri*

- Sosyal hizmet uzmanları risk tanımlarında insanlar tarafından üretilen belirsizlikler nedeniyle güvenlik riski yaşadıklarını belirtmişlerdir. Özellikle ortamdaki riskler hakkında daha kısıtlı bilgiye sahip olunan kuruluş dışındaki alanlar, belirsizliklerin artması nedeniyle daha riskli görülmektedir. Bu nedenle kuruluş dışında görev yapılan süreçlerde meslek elemanları, kuruluştaki çalışan herhangi bir kişiyi seçerek, belirledikleri süre aralıklarıyla kendisini arayarak uzaktan takip etmesini isteyebilir, aramanın cevaplandığı ve cevaplanmadığı durumlarda yapılması gerekenleri belirleyebilir.
- Organizasyonel bir önlem olarak değerlendirilebildiği gibi bireysel bir önlem olarak da değerlendirilebilen “çiftler halinde incelemeye gitme” önlemi, çalışılan kuruluşların özel bir engeli olmaması halinde, sosyal hizmet uzmanları tarafından tercih edilebilir. Katılımcılar meslek elemanının yaş ve cinsiyetinin güvenlik risklerini belirlemede önemli bir unsur olduğunu belirttiklerinden, bu “çiftler” için farklı cinsiyet ve farklı yaş gruplarından meslek elemanlarını seçilebilirler.
- Katılımcılar işten uzaklaştıklarında risklerin azalacağını düşünmemekte ve doğru önlemlerle daha güvenli çalışma ortamına erişeceklerini

düşünmektedirler. Bu nedenle katılımcılar güvenlik risklerine dair bilgilerini geliştirerek daha doğru risk tanımı yapabilmek ve daha etkili güvenlik tedbirleri alabilmek için alanyazında bulunan güvenli çalışma rehberlerini kullanabilirler.

- *Güvenlik Risklerinin Önlenmesinde Organizasyonel Tedbir Önerileri*
 - Çeşitli şiddet unsurları ve şiddet tehdidi, sosyal hizmet uzmanlarının en sık karşılaştığı riskli durum olduğundan meslek elemanlarının anonim kalmasını sağlamak büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle kuruluşlarda sosyal hizmet uzmanları tarafından yazılan sosyal inceleme raporu gibi gizlilik gerektiren belgelerin hazırlanmasında, belgeyi hazırlayan meslek elemanının güvenliğini sağlamak adına isimleri gizlenerek sadece yetkili kişiler tarafından görülmesi sağlanabilir. Bu şekilde kararı veren veya kararın verilmesinde etkin rol oynayan sosyal hizmet uzmanları için daha güvenli bir çalışma ortamı yaratılabilir.
 - Sosyal hizmet uzmanlarına göre kendilerini güvenlik risklerinden koruyan en önemli becerilerden biri etkili iletişimdir. Meslek elemanları kriz durumları ortaya çıktığında sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini kullanarak ortamın daha güvenli olmasını sağlayabilmektedirler. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarına etkili iletişim becerileri ve kriz yönetimi konusunda danışmanlık verilebilir veya rol-play'lere dayanan hizmetiçi eğitimler düzenlenebilir.
 - Maddi imkânların eksikliği müracaatçı ve meslek elemanlarının güvenlik risklerini etkilemekte, iş stresin arttırmakta ve mesleki tatmini azaltmaktadır. Ofis araç-gereçlerinin (teknolojik ofis cihazları ve müracaatçı rehabilitasyonu için eğitim setleri) ve mesleki uygulamalarda kullanılacak sarf malzemelerinin yeterlilik durumları düzenli olarak takip edilebilir, ihtiyaç durumunda talep etme veya kaynak oluşturma için çalışma yapılabilir.

- Meslek elemanı kadar meslek elemanının yakınında bulunan diğer personeller de riskli duruma ilişkin bildirim yaparak ilgili idare ve güvenlik birimlerinin olayla ilgilenmesini sağlayabilmektedir. Bu nedenle meslek elemanlarının özel mesleki görüşmeler dışında kuruluş içinde ve dışında yalnız kalmaması sağlanabilir. Bu durumlarda kullanmak üzere kuruluş içindeki meslek elemanlarının karşılıklı sorumluluk anlayışına dayanan bir güvenlik planı hazırlanarak riskli durumlarda yapılması gerekenlere ilişkin görev paylaşımı yapılabilir.
- Sosyal hizmet uzmanları riskli durumlara ilişkin raporlamalarını yapmaktadır. Kuruluşlarda yönetimin tutumuna göre bu raporlarla vaka özelinde ilgilenilmektedir. Ancak risklerin sistematik olarak azaltılması için yönetim birimleri tarafından bu raporlara ilişkin bir dosya hazırlanabilir, kuruluş toplantılarında değerlendirilerek kuruluş içi güvenlik planının oluşturulmasında kullanılabilir. Ayrıca kuruluş yönetimleri tarafından saklanan bu raporların belirli sürelerde merkez teşkilatına gönderilmesi sağlanarak makro tedbirlerin geliştirilmesine ve güvenli çalışma kılavuzu hazırlanmasına destek olunabilir.

- *Güvenlik Risklerinin Önlenmesinde Danışmanlık Tedbiri Önerileri*

- Sosyal hizmet uzmanları ile süpervizörleri arasında güven ilişkisi olduğunda, formel olarak süpervizyon almak, özellikle deneyimin daha az olduğu mesleğin ilk yıllarında güvenlik risklerini azaltmada etkili bir yöntem olarak görülmektedir. Bu nedenle alanda yetkin sosyal hizmet uzmanlarının uzaktan danışmanlık verdiği, belirli kurallar dâhilinde gizliliğin sağlandığı ve bağlayıcı olmayan yönlendirmelerin yapıldığı bir süpervizyon platformunun kurulması güvenlik risklerinin azaltılması için etkili olabilir. Süpervizyon sürecinin tarafsız ve güvenilirliğini sağlamak adına bu platform meslek örgütleri ya da sivil toplum örgütleri tarafından yapılandırılabilir. Başlangıçta sadece sosyal hizmet uzmanlarının aylık

olarak belirli sayılarda yararlanabileceği bu sanal platform, kullanım ve ihtiyaç durumlarına göre geliştirilebilir.

- Özellikle çalışmaya yeni başlayan sosyal hizmet uzmanlarına sahadaki güvenlik riskleri ile karşılaştıklarında bildirim ve raporlama yapmaları konusunda dikkat edilmesi gerekenlere yönelik danışmanlık verilebilir.

- *Güvenlik Risklerinin Önlenmesinde Makro Tedbir Önerileri*

- Sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik riski deneyimlerinden elde ettikleri bilgi, risklerin tanınması ve risklerden kaçınılması için etkili bir kaynaktır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları güvenlik risklerine dair bilgi paylaşımı yapabilecekleri üyelik gerektiren bir sanal paylaşım platformu meslek derneği veya sivil toplum örgütleri aracılığıyla kurulabilir.
- Güvenlik risklerinin önlenmesinde hesap verebilir çalışma ve raporlama etkili bir yöntemdir. Raporlama yapmanın zor olduğu ve meslek elemanlarının yalnız çalıştıkları özellikle kuruluş dışındaki alanlarda, tarafsız ve güvenli kayıt sisteminin kurulması güvenlik risklerini azaltabilmektedir. Bu nedenle müracaatçılarla kuruluş içinde ve özellikle kuruluş dışındaki ortamlarda birebir çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tamamına yaka kamerası ve araç kamerası, konum takibi ve haberleşme cihazlarının temin edilmesi için merkez teşkilatı tarafından yasal bir düzenleme yapılabilir.
- Özellikle kuruluş dışındaki alanlarda yalnız çalışma güvenlik risklerini arttıran önemli bir unsurdur. Her ne kadar bazı sosyal hizmet uzmanları kuruluşların ve meslek elemanlarının inisiyatifleri dâhilinde ev incelemelerine kuruluştaki herhangi bir çalışan ile birlikte gidebilseler de tüm kuruluşlardaki her sosyal hizmet uzmanı her zaman bu olanağa sahip

değildir. Bu nedenle yasa yapıcılar tarafından çiftler halinde sosyal incelemeye gitme yasal bir zorunluluk haline getirilebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının çiftler halinde sosyal incelemeye gitmesinin yasalaşması, bireysel ve organizasyonel güvenlik tedbirlerini de destekleyeceği düşünülmektedir. Ayrıca bu yasa ile çiftler halinde incelemeye gitmek için yeterli personeli bulunmayan kuruluşlardaki meslek elemanı sayısının artırılarak, vaka yükünün yarattığı iş stresinin de azaltılabileceği düşünülmektedir.

- Kuruluş dışındaki alanlarda ve yasal zorlama gerektiren vakalarla çalışan sosyal hizmet uzmanları sıklıkla kolluk kuvvetlerinden destek almaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet sunumu yapan kuruluşların bağlı olduğu merkez teşkilatı ve ilgili kolluk güçleri arasında meslek elemanlarının görev ve sorumluluklarının, vaka özelliklerinin, erişim kanallarının ve öncelik sırası tanıma durumlarının belirtildiği ve süreklilik gösteren bir iş birliği ve güvenlik protokolü hazırlanabilir.
- Sosyal hizmet uzmanları riskleri tanımak ve riskli durumlardan kaçınmak için riskler hakkında doğru bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle merkez teşkilatı tarafından sosyal hizmet ortamlarında güvenli çalışma konusunda yabancı alanyazında hazırlanan güvenli çalışma kılavuzları Türkçe'ye çevrilebilir veya Türkiye'deki sosyal hizmet uzmanları için alanlar özelinde yeni güvenli çalışma kılavuzu hazırlanabilir.
- Sosyal hizmet uzmanlarına göre mesleki eğitim süreçlerinde alandaki güvenlik risklerine ilişkin bilgi sahibi olduğunda, güvenlik risklerini bizzat deneyimlemelerine gerek olmadan bu durum hakkında farkındalık kazanabilmektedirler. Bu nedenle sosyal hizmet lisans eğitim müfredatına güvenli çalışma ve sosyal hizmet alanlarındaki güvenlik riskleri konularının eklenerek öğrencilerin alan uygulamasında ve

çalışma yaşamında karşılaşılabilecekleri riskleri tanımaları sağlanabilir ve bunlardan korunmaları desteklenebilir.

- Toplumdaki otorite figürlerinin toplumun davranışlarını yönlendirme gücü olduğundan bu kişilerin söylemlerinde; çalışan güvenliğinin önceliğine, her insanın ve her çalışanın taşıdığı değerden dolayı korunması gerektiğine, güvenlik riski yaratan bireylerin ise davranışlarından ötürü yaptırımlarla karşılaşacağına vurgu yapması ile tüm çalışanlar için daha güvenli çalışma bağlamı yaratılabilir.

- *Gelecekte Yapılması Planlanan Çalışmalar İçin Öneriler*

- Sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları diğer farklı sosyal hizmet alanlarında ve Türkiye'nin farklı bölgelerinde farklı sayılarda sosyal hizmet uzmanının katılımıyla güvenlik riskleri konusuna ilişkin araştırmaların yapılmasının hem konuya ilişkin farkındalığı geliştireceği hem de alanyazına önemli katkılar sağlanacağı düşünülmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları güvenlik riskleri ana konusunun bir alt başlığı olarak sosyal inceleme gerçekleştirmek üzere meslek elemanlarının yapmış oldukları ev ziyaretleri konusunun, özel olarak incelenmesi ve kuruluş dışındaki çalışma süreçlerinde deneyimlenen risklerin değerlendirilmesi ile alanyazına önemli katkılar sağlanacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- AASW. (2014). *Supervision Standards-2014*. Melbourne: Australian Association of Social Workers.
- Abdalla, S., Apramian, S. S., Cantley, L. F. ve Cullen, M. R. (2017). Occupation and Risk for Injuries. C. N. Mock, R. Nugent, O. Kobusingye ve K. R. Smith içinde, *Injury Prevention and Environmental Health* (s. 97-133). Washington: World Bank Group.
- Acar, H., Çoban, A. İ. ve Polat, G. (2017). *Sosyal Hizmetlerde Yanlış Uygulamalar, Etik İhaller ve Sorunlara İlişkin Bir Araştırma*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği.
- Açan, B. A. (2018). *Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Ankara: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ASBH. (2017). *İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ*. Ankara: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.
- Aiello, A. ve Tesi, A. (2017). Psychological well-being and work engagement among Italian social workers: Examining the mediational role of job resources. *Social Work Research*, 41(2); 73-84. <https://doi.org/10.1093/swr/svx005>
- Akçay, S. ve Gürbüz, E. B. (2019). Toplumsal cinsiyet perspektifinden erkek sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğine yönelik deneyimleri.

Mediterranean Journal of Humanities, 9(2), 17-31.
<http://doi.org/10.13114/MJH.2019.473>

Akıllı, H. ve Aydoğdu, Ö. (2012). İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi. Maden Tetkik Arama Genel Müdürlüğü:
https://www.mta.gov.tr/v3.0/sayfalar/hizmetler/kutuphane/ekonomi-bultenleri/2013_16/245.pdf.

Aksorn, T. ve Hadikusumo, B. H. (2008). Measuring effectiveness of safety programmes in the Thai construction industry. *Construction Management and Economics*, 26(4), 409-421. <https://doi.org/10.1080/01446190801918722>

Aktaş, E. ve Aydemir, İ. (2018). Şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarının beyaz kod uygulamasına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Türkiye Klinikleri J Health Sci.*, 3(1), 32-47. <http://doi.org/10.5336/healthsci.2017-57385>

Akyüz, B. (2015). Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* (Sosyal Hizmet Özel Sayısı), 21-36.

Al-Abdulkareem, H. Y. (2015). Proposal for total quality management in social work offices in Sharia courts. *Journal of Social Sciences*, 133-172.

Aldén, L., Hammarstedt, M. ve Swahnberg, H. (2020). Sexual orientation and job satisfaction: Survey-based evidence from Sweden. *Journal of Labor Research*, (41), 69-101. <https://doi.org/10.1007/s12122-019-09297-w>

Algül, S. K., Özdemir, Y. G., Yorulmaz, C. ve Övür, A. (2023). Dijital Halkla İlişkiler Kapsamında Sağlıkta Şiddet Başlıklı Instagram Paylaşımlarının Analizi. *Arel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(2), 58-81.

- Alpaslan, N. ve Schenck, R. (2012). Challenges related to working conditions experienced by social workers practising in rural areas. *Social Work*, 48(4), 400-419. <https://doi.org/10.15270/48-4-24>
- Altın, G. (2022). *Sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin sosyal hizmet kapsamında incelenmesi* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altun, F. (2019). *İşyerinde sosyal hizmet uygulamalarının çalışanların iş tatminine ve örgütsel bağlılığına etkisi* [Yayımlanmış doktora tezi]. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Artan, T., Özkan, A. O., Açıkgöz, N. ve Salduz, Ç. (2018). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimine bakış açılarının değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences*, 4(13); 1099-1109. <http://dx.doi.org/10.31568/atlas.173>
- Astor, R. A., Behre, W. J., Wallace, J. M. ve Fravil, K. A. (1998). School social workers and school violence: Personal safety, training, and violence programs. *Social Work*, 43(3), 223-232. <https://doi.org/10.1093/sw/43.3.223>
- Ateş, Z. ve Ateş, H. (2024). İnternet Gazetelerinde Yer Alan Sağlık Sektöründeki Şiddet Haberleri Üzerine Nicel Bir Araştırma. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1), 70-88.
- Aven, T. ve Renn, O. (2009). On risk defined as an event where the outcome is uncertain. *Journal of Risk Research*, 12(1), 1-11. <https://doi.org/10.1080/13669870802488883>

- Azad, T. B. (2008). *Securing Citrix XenApp Server in the Enterprise 1st Edition*,. Oxford: Syngress.
- Bacter, C. (2021). Risks and implications in social work practice in mental health services from Bihor county. *Revista de Asistentă Scocială*, 20(3), 15-22.
- Bae, J., Jennings, P. F., Hardeman, C. P., Kim, E., Lee, M., Littleton, T. ve Saasa, S. (2019). Compassion satisfaction among social work practitioners: The role of work–life balance. *Journal of Social Service Research*, 46(3); 320-330. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/01488376.2019.1566195>
- Bağcı, Ş. E. (2015). Sosyal hizmet uzmanlarının iş yerindeki informal öğrenmelere ilişkin görüşleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(1), 89-110.
- Baines, D. (2004). "Eyes in the back of our heads": Social service skills, lean caring, and violence. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 31(3), 31-50. <http://dx.doi.org/10.15453/0191-5096.3003>
- Balloch, S., Pahl, J. ve McLean, J. (1998). Working in the social services: Job satisfaction, stress and violence. *Journal of Social Work*, 28, 329-350.
- Baltacı, A., Tiyek, R. ve Burgazoğlu, H. (2016). Örgütsel bağlılık, çalışan performansı ve motivasyon faktörleri ile örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin sosyal hizmet işletmeleri açısından incelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 49-77. <https://doi.org/10.5578/jss.24265>
- Barck-Holst, P., Nilsonne, Å., Åkerstedt, T. ve Hellgren, C. (2019). Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed-methods study. *European Journal of Social Work*, 24(1); 94-108. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1656171>

- Barnes, A. (1999). On seeing people through “rust-colored” glasses. *Journal of Applied Sciences*, 23(2), 13-20.
- Barth, R. P., Lloyd, E. C., Christ, S. L., Chapman, M. V. ve Dickinson, N. S. (2008). Child welfare worker characteristics and job satisfaction: A national study. *Social Work*, 53(3), 199-209. <https://doi.org/10.1093/sw/53.3.199>
- BASW. (2013). *All Parliamentary Group on Social Work: Inquiry into the State of Social Work Report [Online]*. Birmingham: British Association of Social Workers.
- Baş, T. ve Akturan, U. (2008). *Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi*. Ankara: Seçkin
- Başcılar, M. ve Taşci, A. (2018). İş yükü ve iş tatmini arasındaki ilişki: Sosyal hizmet uzmanları üzerine bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (4), 330-344.
- Battistelli, F. ve Galantino, M. G. (2018). Dangers, risks and threats: An alternative conceptualization to the catch-all concept of risk. *Current Sociology*, 67(1), 64-78. <http://dx.doi.org/10.1177/0011392118793675>
- Beck, U. (2005). *Siyasallığın İcadi*. İstanbul : İletişim Yayınları.
- Beck, U. (2019). *Risk Toplumu Başka Bir Modernliğe Doğru*. İstanbul: İthaki.
- Beddoe, L. (2010). Surveillance or reflection: Professional supervision in "the risk society". *British Journal of Social Work*, 40(40), 1279-1296. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcq018>

- Beddoe, L. (2012). External supervision in social work: Power, space, risk, and the search for safety. *Australian Social Work*, 65(2), 197-213. <http://dx.doi.org/10.1080/0312407x.2011.591187>
- Beer, O. (2016). *Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey*. Plymouth: University of Plymouth.
- Berkel, R. V. ve Knies, E. (2016). Performance management, caseloads and the frontline provision of social services. *Social Policy & Administration*, 50(1); 59-78. <https://doi.org/10.1111/spol.12150>
- Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. H., Besterfield-Sacre, M., Urdhwareshe, H. ve Urdwareshe, R. (2012). *Total Quality Management*. New Delhi: Pearson Education.
- Biggs, A., Brough, P. ve Barbour, J. P. (2014). Enhancing Work-related attitudes and work engagement: A quasi-experimental study of the impact of an organizational intervention. *International Journal of Stress Management*, 21(1), 43-68. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0034508>
- Bilgin, R., Emhan, A. ve Bez, Y. (2011). Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon: Diyarbakır ili alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(38), 210-228.
- Blomberg-Kroll, H., Kallio, J., Kroll, C. ve Saarinen, A. (2015). Job stress among social workers: Determinants and attitude effects in the nordic countries. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2089-2105. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu038>
- Borritz, M., Christensen, K. B., Bültmann, U., Rugulies, R., Lund, T., Anderse, I., . . . Kristensen, T. S. (2010). Impact of burnout and psychosocial work characteristics on future long-term sickness absence. Prospective results of the

Danish puma study among human service workers. *J Occup Environ Med.*, 52(10), 964-970. <https://doi.org/10.1097/jom.0b013e3181f12f95>

Breaugh, J. (2020). Too stressed to be engaged? The role of basic needs satisfaction in understanding work stress and public sector engagement. *Public Personnel Management*, 50(1), 84-108. <https://doi.org/10.1177/0091026020912516>

Burry, C. L. (2003). Working with potentially violent clients in their homes. *The Clinical Supervisor*, 21(1); 145-153. https://psycnet.apa.org/doi/10.1300/J001v21n01_12

Cambridge Dictionary. (2022, Mart 28). *Cambridge Dictionary*. Cambridge Dictionary: <https://dictionary.cambridge.org/tr/sözlük/ingilizce/danger> adresinden alınmıştır.

Cameron, M. (1994). Violence in the workplace and the social work practicum. *Ongoing*, 11(2), 6-7. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.839>

Capacity Building Center for States. (2017). *The Child Welfare Worker Safety Guide*. Children's Bureau, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.

Caringi, J. C. ve Lawson, H. A. (2012). Developing, continuously improving, and disseminating culturally-appropriate workplace policies to prevent and mitigate secondary traumatic stress among child welfare workers. *CW360°: Secondary Trauma and the Child Welfare Workforce*, Spring, 24-26.

Caringi, J. C., Hardiman, E. R., Weldon, P., Fletcher, S., Devlin, M. ve Stanick, C. (2017). Secondary traumatic stress and licensed clinical social workers. *Traumatology*, 23(2), 186-195. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/trm0000061>

- Cassie, K. M. ve Crank, A. K. (2018). Bullies in our midst: Workplace bullying among social service workers in long term care facilities. *Management, Leadership & Governance*, 42(4); 417-431. <http://dx.doi.org/10.1080/23303131.2018.1495137>
- CASW. (2005). *Guidelines for Ethical Practice 2005*. Ottawa: Canadian Association of Social Workers.
- CCHOS. (2022, Şubat 9). *Mental Health - Psychosocial Risk Factors in the Workplace*. Canadian Centre for Occupational Health and Safety: https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/mentalhealth_risk.html adresinden alınmıştır.
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Ceylan, Y. (1999). Evrenin belirsizliği karşısında insanın çaresizliği: Temel kaygı. *Doğu Batı Düşünce Dergisi*, 6, 103-110.
- Chaney, C. ve Church, W. T. (2017). Islam in the 21st century: Can the Islamic belief system and the ethics of social work be reconciled? *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 36(1-2), 25-47. <http://dx.doi.org/10.1080/15426432.2017.1311246>
- Choi, G.-Y. (2011). Organizational impacts on the secondary traumatic stress of social workers assisting family violence or sexual assault survivors. *Administration in Social Work*, 35(3), 225-242. <https://doi.org/10.1080/03643107.2011.575333>
- Chung, Y. ve Chun, J. (2015). Workplace stress and job satisfaction among child protective service workers in South Korea: Focusing on the buffering effects of

protective factors. *Children and Youth Services Review*, 57, 134-140.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.08.007>

Collins, J. (2012). A supervisor's perspective on the importance of addressing secondary traumatic stress in child welfare. *CW360 Secondary Trauma and the Child Welfare Workforce*, Spring, 27-28.

Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(1); 1173-1193. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047>

Cook, L. (2019). The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice. *Child & Family Social Work*, 25(4), 1-9. <https://doi.org/10.1111/cfs.12647>

Corcoran, J., Stephenson, M., Perryman, D. ve Allen, S. (2001). Perceptions and utilization of a police-social work crisis intervention approach to domestic violence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 82(4), 393-398. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.181>

Creswell, J. W. (2021). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (S. D. Beşir ve M. Bütün, Çev.) Ankara: Siyasal Kitabevi.

Criss, P. (2010). Effects of client violence on social work students: A national study. *Journal of Social Work Education*, 371-390. <http://dx.doi.org/10.2307/23044420>

Çarıkçı, K., Meral, H., Berkil, S., Çalışır, A., Önala, L. ve Arslan, Ö. (2024). Nitel Araştırmalarda Tematik Analiz. *Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies*, 10(37), 127-140.

- Çoban, M. A. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.
- Çuhacı, A. (2004). *Ulrich Beck'in risk toplumu kuramı* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çüm, B. ve Köroğlu, C. Z. (2021). Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar: Burdur ili örneği. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8(1), 165-182. <https://doi.org/10.17541/optimum.772700>
- Dadvar, M. (2020). *Hazard Definition and Classification Review*. Geneva: United Nations.
- Daly, M., Jones, A. ve Robinson, E. (2021). Public trust and willingness to vaccinate against COVID-19 in the US from October 14, 2020, to March 29, 2021. *JAMA*, 325(23), 2397-2399. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.8246>
- Dan, V. (2017). An exhaustive view on supervision in social work: History, evolution, current trends. *Revista de Asistentă Socială*, 2, 147-159.
- Danacıoğlu, S. ve Akçay, S. (2021). Sosyal hizmet uzmanlarının özel sektörde çalışma deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 995-1019. <https://doi.org/10.33417/tsh.886298>
- Dedeoğlu, B. (2008). *Uluslararası Güvenlik ve Strateji*. İstanbul: Yenyüzyıl Yayınları.
- Demir, B. (2020). *Adli alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarında iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Ankara: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Demirci, Ş. ve Uğurluoğlu, Ö. (2020). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: bir kamu hastanesi örneği. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(1), 89-97.

Deutsche Welle. (2022, Nisan 14). *UK to send asylum seekers to Rwanda*. Deutsche Welle: <https://www.dw.com/en/uk-to-send-asylum-seekers-to-rwanda/a-61471235> adresinden alınmıştır.

Dillenburger, K. (2004). Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice*, 10(3), 213-224. <http://dx.doi.org/10.1080/1357527042000244356>

Dlamini, T. T. ve Sewpaul, V. (2015). Rhetoric versus reality in social work practice: Political, neoliberal and new managerial influences. *Social Work*, 51(4), 467-481. <http://dx.doi.org/10.15270/51-4-461>

Droubie, T. (2020). Police social work: Potential collaborative responses to crisis situations. *Proceedings of The National Conference On Undergraduate Research* (s. 931-938). Bozeman: Montana State University.

Dwod, M. (2021, Haziran 8). *What Is a Jail Social Worker?* CHRON: <https://work.chron.com/jail-social-worker-21706.html> adresinden alınmıştır.

Dylag, A., Jaworek, M., W. K., Kozusznik, M. ve Marek, T. (2013). Discrepancy between individual and organizational values: Occupational burnout and work engagement among white-collar workers. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 43, 225-231. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ergon.2013.01.002>

Egan, R., Maidment, J. ve Connolly, M. (2017). Trust, power and safety in the social work supervisory relationship: Results from Australian research. *Journal of Social Work Practice*, 31(3), 307-321. <http://dx.doi.org/10.1080/02650533.2016.1261279>

- Erol, A., Sarıççek, A. ve Gülseren, Ş. (2007). Asistan hekimlerde tükenmişlik: İş doyumunu ve depresyon ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8(4), 241-247.
- Ertürk, D. (2018). Risk toplumu: Belirsizlik, korku ve güven arayışı arasında özne. *Turkish Studies*, 13(10), 275-289. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.13105>
- EU-OSHA. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Farmer, D. (2011). Increasing job satisfaction among social workers. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(18), 1-8.
- Ferguson, H., Disney, T., Warwick, L., Leigh, J., Cooner, T. S. ve Beddoe, L. (2020). Hostile relationships in social work practice: Anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users. *Journal of Social Work Practice*, 35(1), 19-37. <https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1834371>
- Field, R. A. (2011). *Safety training for the prevention of client violence towards social workers* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Saskatoon: Faculty of Social Work University of Regina.
- Fischer, R. J., Halibozek, E. W. ve Walters, D. C. (2013). *Introduction to Security*. Massachusetts: Butterworth-Heinemann.
- Ford, K., Byrt, R. ve Dooher, J. (2010). *Preventing and Reducing Aggression and Violence in Health and Social Care: A Holistic Approach*. Keswick: M&K Update.
- Freysteinsdóttir, F. J. ve Brink, B. M. (2020). Is social work in Iceland a dangerous profession? Emotional and physical violence towards social workers. *Nordic*

Social Work Research, 12(4), 1-14.
<http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2020.1837919>

GAO. (2012). *Better OSHA Guidance Needed on Safety Incentive Programs*. Washington: United States Government Accountability Office.

Gehlenborg, H. (2001). Occupational social work in Germany: A continuously developing field of practice. *Employee Assistance Quarterly*, 17(1-2), 17-41.
http://dx.doi.org/10.1300/J022v17n01_02

Geisle, M., Berthelsen, H. ve Muhonen, T. (2013). Retaining social workers: The role of quality of work and psychosocial safety climate for work engagement, job satisfaction, and organizational commitment. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 43(1); 1-15.
<https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1569574>

Giderler, C. (2015). Sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* (Sosyal Hizmet Özel Sayısı), 58-88.

Glesne, C. (2014). *Nitel Araştırmaya Giriş*. Boylston: Pearson Education.

Goltzman, J. S., Caringi, J. C. ve McCarthy, M. (2006). Causes and effects of child welfare workforce turnover. *Journal of Public Child Welfare*, 1(2), 29-52.
http://dx.doi.org/10.1300/J479v01n02_03

Googins, B. ve Godfrey, J. (1985). The evolution of occupational social work. *Social Work*, 5, 396-402. <https://doi.org/10.1093/sw/30.5.396>

Gould, G. M. (1984). Developing industrial social work field placements. *Journal of Education for Social Work*, 20(2), 35-42.
<https://doi.org/10.1080/00220612.1984.10778736>

- Gönül, A. (2018). *Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı şiddetine uğrama durumları ve etkileyen etmenler* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Gray-Stanley, J. A. ve Muramatsu, N. (2011). Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers. *Research in Developmental Disabilities, 32*(3), 1065-1074. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2011.01.025>
- Green, R., Gregory, R. ve Mason, R. (2010). It's no picnic: personal and family safety for rural social workers. *Australian Social Work, 56*(2), 94-106. <http://dx.doi.org/10.1046/j.0312-407X.2003.00075.x>
- GSA. (2021). *Child and Family Support System Safe Home Visiting: Practice Guide*. Adelaide: Government of South Australia.
- Gupta, N. J. (2002). Analysing the motivational needs amongst policemen: Maslow's theory revitalised. *The Police Journal, 75*(3), 193-203. <http://dx.doi.org/10.1177/0032258X0207500302>
- Hair, H. J. (2013). The purpose and duration of supervision, and the training and discipline of supervisors: What social workers say they need to provide effective services. *British Journal of Social Work, 43*(8); 1562-1588. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcs071>
- Hämäläinen, P., Takala, J. ve Kiat, T. B. (2017). Global estimates of occupational injuries and work-related illnesses 2017. *XXI World Congress on Safety and Health at Work* (s. 4-9). Singapore: Workplace Safety and Health Institute.
- Hamalainen, P., Takala, J. ve Saarela, K. L. (2006). Global estimates of occupational accidents. *Safety Science, 44*(2006), 137-156. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2005.08.017>

- Hancock, B. L. ve Pelton, L. H. (1989). Home visits: History and functions. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*, 70(1), 21-27.
<http://dx.doi.org/10.1177/104438948907000103>
- Harris, L. M., Cumming, S. R. ve Campbell, A. J. (2006). Stress and psychological well-being among allied health professionals. *Journal of Allied Health*, 35(4), 198-207.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Killham, E. A. ve Asplund, J. W. (2006). *Q12® Meta-Analysis*. Princeton: The Gallup Organization.
- Head, G. L. (1967). An alternative to defining risk as uncertainty. *The Journal of Risk and Insurance*, 34(2), 205-214.
- Heinrich, H. W. (1929). The foundation of a major injury. *The Travelers Standard*, 1(1), 1-10.
- Hershcovis, S. ve Barling, J. (2009). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1); 24-44.
<http://dx.doi.org/10.1002/job.621>
- Hollnagel, E. (2014). Is safety a subject for science? *Safety Science*, 67, 21-24.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2013.07.025>
- Holst, P. B., Nilsson, Å., Åkerstedt, T. ve Hellgren, C. (2019). Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed-methods study. *European Journal of Social Work*, 24(1); 94-108.
<http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2019.1656171>

- Hreish, K. (2015). Social workers' motivation to continue in the field after violent assault by a client. *Review of Arts and Humanities*, 4(2); 37-43. <http://dx.doi.org/10.15640/rah.v4n2a5>
- Hughes, J. M. (2010). The role of supervision in social work: A critical analysis. *Critical Social Thinking: Policy and Practice*, 2, 59-77.
- Hürriyet. (2024, Mayıs 9). Türkiye okulda katledilen İbrahim Hoca'ya ağlıyor... Eğitime ömrünü adamıştı. Hürriyet: <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/turkiye-okulda-katledilen-ibrahim-hocaya-agliyor-egitime-omrunu-adamisti-42458588>.
- IFSW. (2012, Kasım 28). Charter of Rights for Social Workers. International Federation of Social Workers: <https://www.ifsw.org/charter-of-rights-for-social-workers/>
- IFSW. (2019, Kasım 14). IFSW Statement on Violence and Conflict . International Federation of Social Workers: <https://www.ifsw.org/ifsw-statement-on-violence-and-conflict/>.
- ILO. (1998, Ekim). *Indicator Description: Occupational Injuries*. ILOSTAT: https://www.ilo.org/ilostat-files/Documents/description_INJ_EN.pdf adresinden alınmıştır.
- ILO. (2013). *ILO Calls for Urgent Global Action to Fight*. Geneva: ILO.
- ILO. (2013). *Work-related Violence And Its Integration Into Existing Surveys*. Geneva: International Conference of Labour Statisticians.
- ILO. (2016). *Workplace Stress: A Collective Challenge*. Geneva: International Labour Organization.

- Isaak, V., Vashdi, D., Bar-Noy, D., Kostisky, H., Hirschmann, S. ve Grinshpoon, A. (2016). Enhancing the safety climate and reducing violence against staff in closed hospital wards. *Workplace Health & Safety*, 65(9), 409-416. <https://doi.org/10.1177/2165079916672478>
- ISO. (2009). *Risk Management-Principles and Guidelines*. Geneva: International Organization for Standardization.
- Iversen, R. R. (1998). Occupational social work for the 21st century. *Social Work*, 43(6), 551-56. <https://doi.org/10.1093/sw/43.6.551>
- Jankovic, J. ve Dotson, D. (1981). Social work response to problems of occupational health. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 8(1), 62-69.
- Jiang, H., Wang, Y., Chui, E. ve Xu, Y. (2017). Professional identity and turnover intentions of social workers in Beijing, China: The roles of job satisfaction and agency type. *International Social Work*, 62(1), 146-160. <https://doi.org/10.1177/0020872817712564>
- Jivanjee, P., Pendell, K., Nissen, L. ve Goodluck, C. (2015). Lifelong learning in social work: A qualitative exploration with social. *Advances in Social Work Work Practitioners, Students, and Field Instructors*, 16(2), 260-275. <http://dx.doi.org/10.18060/18407>
- Johannes, K. M. ve Pillay, R. (2020). Social workers' experiences of psychological and physical violence at the workplace. *Southern African Journal of Social Work and Social Development*, 32(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.25159/2415-5829/4588>
- Jones, T. (2022). *Job satisfaction and burnout among social workers providing services to veterans* [Yayımlanmış doktora tezi]. Minneapolis: Walden University.

- Kalkan, M. E. ve Deniz, V. (2013). Risk kavramı üzerine. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 13(48), 43-48.
- Karabal, A. (2021). İş sağlığı ve güvenliği. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Derigisi*, 5(1), 1-21.
- Karabenk, D. (2018). *Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyleri ve süpervizyonun önemi: İstanbul ili örneği* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karaca, Z. E. ve Çifci, E. G. (2021). Madde kullanımının ve bağımlılığının sosyoekonomik maliyetinin ve suç ile ilişkisinin değerlendirilmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 42-57. <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.550419>
- Karataş, K., Danış, Z., Çakta, E., Çarpar, M., Çiftci, D. B., Ertaş, B. ve Esmer, M. (2006). Özel sektöre ait, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol, işlev ve iş doyumları üzerine bir araştırma. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 6(2), 4-28.
- Karataş, K., Demiröz, F. ve İçağasioğlu Çoban, A. (2002). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Türkiye'deki sosyal hizmet eğitimine ilişkin değerlendirmeleri. Karataş, K. ve İl, S. (ed.), *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma I*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları, 59-79.
- Kendra, M. A. ve George, V. D. (2001). Defining risk in home visiting. *Public Health Nursing*, 18(2), 128-137. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1046/j.1525-1446.2001.00128.x>

- Khanzode, V., Maiti, J., ve Ray, P. K. (2012). Occupational injury and accident research: A comprehensive review. *Safety Science*, 50(5), 1355-1367. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2011.12.015>
- Kibar, F. A., Oturak, G., H. Ç. ve Berberoğlu, U. (2019). Sağlıkta şiddet bir iş güvenliği sorunu mudur: Sakarya'da görev yapan bir grup sağlık çalışanının sağlıkta şiddet ile ilgili görüşlerinin değerlendirilmesi. *Sakarya Tıp Dergisi*, 9(4), 612-618.
- Kim, H. ve Hopkins, K. M. (2016). The quest for rural child welfare workers: How different are they from their urban counterparts in demographics, organizational climate, and work attitudes? *Children and Youth Services Review*, 73(1); 279-291. <http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.12.024>
- Kim, H. ve Hopkins, K. M. (2017). Child welfare workers' home visit risks and safety experiences in the USA: A qualitative approach. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 5(1); 1-8. <http://dx.doi.org/10.13189/ijrh.2017.050101>
- Kim, H. ve Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/03643100801922357>
- Kim, Y.-K., Ahn, Y.-S., Kim, K., Yoon, J.-H ve Roh, J. (2016). Association between job stress and occupational injuries among Korean firefighters: A nationwide cross-sectional study. *BMJ Open*, 6(11), 1-9. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-012002>
- Kimes, A. T. (2016). *Burnout rates among social workers: A systematic review and synthesis* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. California: California State University, School of Social Work.

- Kocakaya, R., Aydoğan, C. ve Var, E. Ç. (2018). Sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin şiddet deneyimleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(27), 448-460. <http://dx.doi.org/10.16990/SOBIDER.4430>
- Koçak, H. ve Memiş, K. (2017). Ulrich Beck'in risk toplum teorisi bağlamında güvenlik ve özgürlük ikilemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 251-265.
- Koritsas, S., Coles, J. ve Boyle, M. (2010). Workplace violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work*, 40(1); 257-271. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>
- Krings, J. (2012). Social work in a rural community. *CW360 Secondary Trauma and the Child Welfare Workforce*, Spring, 26-27.
- Kuip, M. M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25(1), 86-97. <http://dx.doi.org/10.1111/ijsw.12163>
- Kula, S. ve Çakar, B. (2015). Maslow İhtiyaçlar hiyerarşisi bağlamında toplumda bireylerin güvenlik algısı ve yaşam doyumu arasındaki ilişki. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(12), 191-210.
- Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L. ve Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-130. <http://dx.doi.org/10.5243/jsswr.2013.8>
- Kurzman, P. A. (2013). Occupational Social Work. P. A. Kurzman içinde, *Encyclopedia of Social Work* (s. 1-16). Oxford University Press: London.

- Kurzman, P. A. ve Akabas, S. H. (1981). Industrial social work as an arena for practice. *Journal of Social Work*, 26(1), 52-60.
- Laakso, J. H. ve Drevdahl, D. J. (2006). Women, abuse, and the welfare bureaucracy. *Affilia*, 84-96. <https://doi.org/10.1177/0886109905283135>
- Larson, H. J., Clarke, R. M., Jarrett, C., Eckersberger, E., Levine, Z., Schulz, W. S. ve Paterson, P. (2018). Measuring trust in vaccination: A systematic review. *Human Vaccines & Immunotherapeutics*, 14(7), 1599-1609. <https://doi.org/10.1080/21645515.2018.1459252>
- Lawson, G. ve Myers, J. E. (2011). Wellness, professional quality of life and career-sustaining behaviors: What keeps us well? *Journal of Counseling & Development*, 89, 163-171. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/j.1556-6678.2011.tb00074.x>
- Lechman, C. (2006). The development of a caseload weighting tool. *Administration in Social Work*, 30(2), 25-37. http://dx.doi.org/10.1300/J147v30n02_04
- Lenard, D. (2008). *Psychological empowerment, job satisfaction, and work engagement of employees in a surface coatings manufacturer* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Vanderbijlpark: North-West University.
- Lewis, B. M. (1990). Social workers' role in promoting occupational health and safety. *Employee Assistance Quarterly* (5), 99-118.
- Lipscomb, H. J., Nolan, J., Patterson, D., Sticca, V. ve Myers, D. J. (2013). Safety, incentives, and the reporting of work-related injuries among union carpenters: "You're pretty much screwed if you get hurt at work". *Am J Ind Med.*, 56(4), 389-399. <https://doi.org/10.1002/ajim.22128>

- Littlechild, B. (1995). Violence against social workers. *Journal of Interpersonal Violence*, 10(1); 123-130. <http://dx.doi.org/10.1177/088626095010001009>
- Lyter, S. C. ve Abbot, A. A. (2008). Home visits in a violent world. *The Clinical Supervi*, 26(1-2); 17-33. http://dx.doi.org/10.1300/J001v26n01_03
- Macdonald, G. ve Sirotych, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2); 107-114. <https://doi.org/10.1093/sw/46.2.107>
- Madsen, I., Diderichsen, F., Burr, H. ve Rugulies, R. (2010). Person-related work and incident use of antidepressants: Relations and mediating factors from the Danish work environment cohort study. *Scand J Work Environ Health*, 36(6), 435-444. <http://dx.doi.org/10.2307/41151514>
- Maiden, R. P. (2001). The evolution and practice of occupational social work in the United States. *Employee Assistance Quarterly*, 17(1-2), 119-161. http://dx.doi.org/10.1300/J022v17n01_07
- Malesa, K. J. ve Pillay, R. (2020). Social workers' experiences of psychological and physical violence at the workplace. *Southern African Journal of Social Work and Social Development*, 32(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.25159/2415-5829/4588>
- Manab, N. A., Hussin, M. R. ve Kassim, I. (2007). Empirical study on theory and practice of enterprise-wide risk management (EWRM) on internal auditing and risk management functions of public listed companies in Malaysia. *The 11th Annual Conference of Asia-Pacific Risk and Insurance Association (APRIA)* (s. 1-19). Taiwan: National Chengchi University.

- Maral, T. ve Özdemir, M. (2023). Medyaya yansıyan söylemlerin sağlık çalışanları ile hasta arasındaki şiddete etkisi. *Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi*, 80(3), 407-418.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0054346>
- Mayhew, C. ve Chappell, D. (2007). Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30, 327-339. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.006>
- McLeod, S. (2007). Maslow's hierarchy of needs. *Simply Psychology*, 1, 1-18.
- Mendieta, I. H. ve Rivas, F. C. (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: a structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228-246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620>
- Mendoza, R. U., Dayrit, M. M., Alfonso, C. R. ve Ong, M. M. (2021). Public trust and the COVID-19 vaccination campaign: Lessons from the Philippines as it emerges from the dengvaxia controversy. *Int J Health Plann Mgmt*, 1-8. <https://doi.org/10.1002/hpm.3297>
- Merriam, S. B. (2018). *Nitel Araştırma Desen ve Uygulamaları İçin Bir Rehber*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Milczarek, M. (2009). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.

- Milet, M. ve Yanık, A. (2017). Sağlık çalışanlarına karşı işyeri şiddeti. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(2), 25-36.
- Möller, N., Hansson, S. O. ve Peterson, M. (2006). Safety is more than the antonym of risk. *Journal of Applied Philosophy*, 23(4), 419-432. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-5930.2006.00345.x>
- Munobwa, J. S., Ahmadi, F. ve Öberg, P. (2021). Creeping under the skin: Manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic Social Work Research*, 1-15. <http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2021.1927807>
- Nadim, F. (2013). Hazard. P. T. Bobrowsky içinde, *Encyclopedia of Earth Sciences Series* (s. 419-517). Dordrecht: Springer.
- Narban, J. S., Narban, B. P. ve J. S. (2016). A conceptual study on occupational stress (job stress/work stress) and its impacts. *IJARIE*, 2(1), 47-56.
- NASW. (2011, Şubat). *Investing in the Social Work Workforce*. Ekim 27, 2020 tarihinde National Association of Social Workers: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=6OGMVHl43Ic%3D&portalid=0> adresinden alındı
- NASW. (2013). *Guidelines for Social Work Safety in the Workplace*. National Association of Social Workers.
- NASW ve ASWB. (2013). *Best Practice Standards in Social Work Supervision*. Washington: National Association of Social Workers.
- Newhill, C. E. (1995). Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*, 631-636.

- Newhill, C. E. (2003). *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research*. New York: The Guilford Press
[https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=17Tkk6ZTcdEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Newhill,+C.+\(2003\).+Client+violence+in+social+work+practice&ots=y4iYwWO-G5&sig=EGNBGzQytuyYTa18TJtgGOYdnaI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=17Tkk6ZTcdEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Newhill,+C.+(2003).+Client+violence+in+social+work+practice&ots=y4iYwWO-G5&sig=EGNBGzQytuyYTa18TJtgGOYdnaI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false).
- Nho, C. R. ve Choi, S. (2009). Are social workers safe in their workplace? South Korean managers' views. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 19(1), 39-49. <http://dx.doi.org/10.1080/21650993.2009.9756052>
- NIASW. (2013). *Reducing Bureaucracy in Childcare Social Work*. Belfast: North Ireland Association of Social Workers.
- NIOSH. (2007, Temmuz 9-11). *Prevention Through Design*. National Institute for Occupational Safety and Health: <http://www.cdc.gov/niosh/topics/ptd/#workshop> adresinden alınmıştır.
- Noble, C. ve Irwin, J. (2009). Social work supervision: An exploration of the current challenges in a rapidly changing social, economic and political environment. *Journal of Social Work*, 9(3); 345-358. <https://doi.org/10.1177/1468017309334848>
- Nordesjö, K. (2020). Instrumental, interpersonal or holistic: social work managers' conceptions of safety in the psychosocial work environment. *Journal of Social Service Research*, 46(6), 789-800. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1658690>
- Norris, D. ve Kedward, C. (1990). *Violence Against Social Workers: The Implication for Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.

- Norrman, A. ve Jansson, U. (2004). Ericsson's proactive supply chain risk management approach after a serious sub-supplier accident. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(5), 434-456. <https://doi.org/10.1108/09600030410545463>
- Olsson, H. N., Larsson, A. K. L. ve Susanne, J. M. (2023). Social workers' experiences of working with partner violence. *British Journal of Social Work*, 54(2), 704-722. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad240>
- Onat, O. K., Akin, O. ve Eser, E. D. (2014). İşletmelerde risk kavramı farkındalığı: Organize sanayi bölgesinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(11), 21-39.
- OSHA. (2015, Nisan 2). *Occupational Safety and Health Administration*. Haziran 8, 2022 tarihinde United States Department of Labor : <https://www.osha.gov/news/newsreleases/national/04022015> adresinden alındı
- OSHA. (2015). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. Washington: U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration.
- Oxley, G. B. (1969). Industrial social work in Peru a descriptive study. *Social Service Review*, 43(1), 59-68.
- Özbesler, C. ve Çoban, A. İ. (2010). Hastane ortamında sosyal hizmet uygulamaları: Ankara örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 31-46.
- Özcan, A. B. (2011). Uluslararası güvenlik sorunları ve ABD'nin güvenlik stratejileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(22), 445-465.

- Özmen, S. ve Koyuncu, S. (2022). Sağlık Çalışanlarının Şiddete Karşı Güvenlik ve Güven Düzeylerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. 4. Uluslararası Sağlık Bilimlerinde Multidisipliner Çalışmalar Kongresi (s. 329-336). Antalya: In Medical Sciences.
- Özmete, E. ve Tahtacı, A. (2020). Sosyal çalışmacıların iş yaşamında stres yönetimi üzerine nitel değerlendirme. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, 15, 11-34. <https://doi.org/10.46218/tshd.850662>
- Öz Sağlık-İş Sendikası. (2020). Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet Araştırması Sonuç Raporu. Ankara: Öz Sağlık-İş Sendikası.
- Parlar, H. (2012). Bilgi toplumu, değişim ve yeni eğitim paradigması. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 193-209.
- Parton, N. (2002). Social work, risk and 'the blaming system'. N. Parton içinde, *Social Theory, Social Change and Social Work*. 89-114. London: Routledge.
- Pasupuleti, S., Allen, R. I., Lambert, E. G. ve Cluse-Tolar, T. (2009). The impact of work stressors on the life satisfaction of social service workers: A preliminary study. *Administration in Social Work*, 33(3); 319-339. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/03643100902988141>
- Payne, M. (2005). *The Origins of Social Work: Continuity and Change*. New York: Macmillan.
- Perkins, C., Beecher, D., Aberg, D. C., Edwards, P. ve Tilley, N. (2017). Personal security alarms for the prevention of assaults against healthcare staff. *Crime Science*, 6(11), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s40163-017-0073-1>

- Polat, Ö. ve Çırak, M. (2019). Sağlıkta şiddetin beyaz kod verileri ile değerlendirilmesi. *Bakırköy Tıp Dergisi*, 15, 393-398. <http://doi.org/10.4274/BTDMJB.galenos.20190918115436>
- Pollack, D. (2010). Social work and violent clients: An international perspective. *International Social Work*, 277-282. <http://dx.doi.org/10.1177/0020872809357285>
- Pooler, D. K., Wolfer, T. A. ve Freeman, M. L. (2014). Finding joy in social work: Interpersonal sources. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 95(1), 34-42. <https://doi.org/10.1093/sw/swu020>
- Powell, M. A. (2001). Occupational Social Work in Ireland. M. A. Powell içinde, *Global Perspectives of Occupational Social Work*. 65-79. London: Routledge.
- Quezada, S. (2022). *Coping skills amongst social worker* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. San Bernardino: California State University.
- Reeser, L. C. ve Wertkin, R. A. (2001). Safety training in social work education: A national survey. *Journal of Teaching in Social Work*, 21(1); 95-113. https://doi.org/10.1300/J067v21n01_07
- Regehr, C. ve Glancy, G. D. (2011). When social workers are stalked: Risks, strategies, and legal protections. *Clin Soc Work J*, 39, 232-242. <http://dx.doi.org/10.1007/s10615-010-0303-4>
- Regehr, C., Hemsworth, D., Leslie, B., Howe, P. ve Chau, S. (2004). Predictors of post-traumatic distress in child welfare workers: A linear structural equation model. *Children and Youth Services Review*, 26(4), 331-346. <http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2004.02.003>

- Respass, G. ve Payne, B. K. (2008). Social services workers and workplace violence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16(2); 131-143. <http://dx.doi.org/10.1080/10926770801921287>
- Reuters. (2022, Nisan 14). *Britain plans to send migrants to Rwanda under tougher asylum policy*. Reuters: <https://www.reuters.com/world/uk/uks-johnson-seeks-put-fine-behind-him-with-immigration-plan-2022-04-13/> adresinden alınmıştır.
- Rey, L. D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 77(1), 33-39.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social Work*, 50(4); 305-313. <https://doi.org/10.1093/sw/50.4.305>
- Robinson, E., Jones, A., Lesser, I. ve Daly, M. (2021). International estimates of intended uptake and refusal of COVID-19 vaccines: A rapid systematic review and meta-analysis of large nationally representative samples. *Vaccine*, 39(15), 2024-2034. <https://doi.org/10.1016%2Fj.vaccine.2021.02.005>
- Robson, C. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri: Gerçek Dünya Araştırması*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Rugulies, R., Christensen, K. B., Borritz, M., Villadsen, E., Bültmann, U. ve Kristensen, T. S. (2007). The contribution of the psychosocial work environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study. *Work & Stress*, 21(4); 293-311. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370701747549>
- Safadi, N. S. (2019). Social support, quality of services, and job satisfaction: Empirical evidence from palestinian social workers. *Social Work*, 64(4); 347-355. <http://dx.doi.org/10.1093/sw/swz032>

- Safe Work Australia. (2011). *How to Manage Work Health and Safety Risks*. Canberra: Safe Work Australia.
- SGK. (2022, Ağustos 17). İstatistik. Sosyal Güvenlik Kurumu: https://www.sgk.gov.tr/Download/DownloadFileStatics?f=sgk_2021.zip&d=%C4%B0STAT%C4%B0ST%C4%B0KLER%5CİSTATİSTİK_YILLIKLARI
- Sağlık-Sen. (2023). Sağlık-Sen 2022 Yılı Sağlıkta Şiddet Raporu. Ankara: Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası.
- Sanchez-Moreno, E., Roldan, I. N. D., Gallardo-Peralta, L. P. ve Roda, A. D. (2014). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *British Journal of Social Work*, 45(8), 1-19. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>
- Sarkisian, G. V. ve Portwood, S. G. (2004). Client violence against social workers. *Administration in Social Work*, 27(4), 41-59. http://dx.doi.org/10.1300/J147v27n04_04
- Savaya, R., Levin, L. ve Roziner, I. (2021). Social workers in Israel: Daily stressors, work benefits, burnout and well-being. *British Journal of Social Work*, 51(1), 318-339. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcaa087>
- Scheer, D., Benighaus, C., Benighaus, L., Renn, O., Gold, S., Röder, B. ve Böl, G. F. (2014). The distinction between risk and hazard: Understanding and use in stakeholder communication. *Risk Analysis*, 34(7), 1270-1285. <https://doi.org/10.1111/risa.12169>
- Schwartz, R. H., Tiarniyu, M. F. ve Dwyer, D. J. (2007). Social worker hope and perceived burnout. *Administration in Social Work*, 31(4), 103-119. http://dx.doi.org/10.1300/J147v31n04_08

- Schweitzer, D., Chianello, T. ve Kothari, B. (2013). Compensation in social work: Critical for satisfaction and a sustainable profession. *Administration in Social Work*, 37(2), 147-157. <http://dx.doi.org/10.1080/03643107.2012.669335>
- SCIE. (2004). *Teaching and Learning Communication Skills in Social Work Education*. London: Social Care Institute for Excellence.
- Seggie, F. N. ve Bayyurt, Y. (2017). *Nitel Araştırma Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Senreich, E., Straussner, S. L. ve Steen, J. (2020). The work experiences of social workers: Factors impacting compassion satisfaction and workplace stress. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 93-109. <http://dx.doi.org/10.1080/01488376.2018.1528491>
- Sewell, K. M. (2018). Social work supervision of staff: A primer and scoping review (2013–2017). *Clinical Social Work Journal*, 46(1); 252-265. <https://doi.org/10.1007/s10615-018-0679-0>
- Shaikh, A. A., Akram, M., Rizwan, M., Kousar, S. ve Malik, M. (2013). The impact of job stress: An imperative insight into the banking sector. *Journal of Public Administration and Governance*, 3(3), 294-316. <https://doi.org/10.5296/jpag.v3i3.6223>
- Shi, P. (1991). Theory and Practices on Disaster Science. *Journal of Nanjing University, (Special)*, 37-41.
- Shields, G. ve Kiser, J. (2003). Violence and aggression directed toward human service workers: An exploratory study. *Families in Society*, 84(1), 13-20. <http://dx.doi.org/10.1606/1044-3894.83>

- Shulman, L. (2020, Haziran 30). *Supervision*. Encyclopedia of Social Work: <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-385> adresinden alınmıştır
- Sicora, A. (2014). Aggression towards helping professions: Violence as communication, listening as prevention? *Vitória*, 6(2); 154-165. <http://dx.doi.org/10.18315/argumentum.v6i2.7862>
- Skidmore, R. A., Balsam, D. ve Jones, O. F. (1974). Social work practice in industry. *Social Work*, 19(3), 280-286. <https://doi.org/10.1093/sw/19.3.280>
- Smith, M. (2006). Too little fear can kill you. Staying alive as a social worker. *Journal of Social Work Practice*, 20(1); 69-81. <http://dx.doi.org/10.1080/02650530600565977>
- Smith, M. (2007). Smoke without fire? Social workers' fears of threats and accusations. *Journal of Social Work Practice*, 21(3); 323-335. <http://dx.doi.org/10.1080/02650530701553625>
- Sofuoğlu, T. (2012). *İnşaat Sektöründe İş Güvenliği Eğitimi* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Solmaz, U. ve Kutlu, İ. (2020). İşyerinde sosyal hizmet mümkün mü? Farklı ülkelerdeki işyerinde sosyal hizmet uygulamaları. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 172-185.
- Sorensen, J. R., Cunningham, M. D., Vigen, M. P. ve Woods, S. (2011). Serious assaults on prison staff: A descriptive analysis. *Journal of Criminal Justice*, 39, 143-150. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2011.01.002>

- Šotić, A. ve Rajić, R. (2015). The review of the definition of risk. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3(3), 17-26.
- Sousa, S., Silva, I., Veloso, A. ve Tzafrir, S. (2015). Client's violence toward social workers. *Tékhne*, 12(1); 69-78. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tekhne.2015.01.006>
- Spencer, P. C. ve Munch, S. (2003). Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. *Social Work*, 48(4), 532-544. <http://dx.doi.org/10.1093/sw/48.4.532>
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C. ve Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: How do they do it? *Child and Family Social Work*, 12(2), 182-191. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x>
- Stevens, M. (2008). Workload management in social work services: What, why and how? *Practice: Social Work in Action*, 20(4); 207-221. <http://dx.doi.org/10.1080/09503150802601860>
- Storey, J. ve Billingham, J. (2001). Occupational stress and social work. *Social Work Education*, 20(6), 659-670. <http://dx.doi.org/10.1080/02615470120089843a>
- Straussner, S. L. ve Senreich, E. (2020). Productive aging in the social work profession: A comparison of licensed workers 60 years and older with their younger counterparts. *Clinical Social Work Journal*, 48, 196-210. <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00747-y>
- Strier, R. (2013). Responding to the global economic crisis: Inclusive social work practice. *Social Work*, 58(4), 344-353. <https://doi.org/10.1093/sw/swt040>

- Strolin, J. S., McCarthy, M. ve Caringi, J. (2006). Causes and effects of child welfare workforce turnover. *Journal of Public Child Welfare*, 1(2); 29-52. http://dx.doi.org/10.1300/J479v01n02_03
- Su, X., Liang, K. ve Wong, V. (2020). The impact of psychosocial resources incorporated with collective psychological ownership on work burnout of social workers in China. *Journal of Social Service Research*, 47(3), 388-401. <http://dx.doi.org/10.1080/01488376.2020.1817229>
- Taş, A. ve Karataş, K. (2023). Sosyal yardım alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının güvenlik risklerine ilişkin deneyimleri. *İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 538-556. <https://doi.org/10.52122/nisantasisbd.1352074>
- Taşgın, N. Ş. (2019). Sosyal hizmet süpervizyonu ve türkiye için öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1005-1032. <https://doi.org/10.33417/tsh.622595>
- Taylor, B. J., Killick, C. ve Mcglade, A. (2015). *Understanding and Using Research in Social Work*. London: Sage.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). Sağlıkta Kalite Standartları Hastane. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı.
- T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu [SGK], S. (2022). İstatistik Yıllıkları (2016-2021). Ankara: T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu. <https://www.sgk.gov.tr/%20Istatistik/Yillik/fcd5e59b-6af9-4d90-a451-ee7500eb1cb4/>
- T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu [SGK], (2021). İstatistik Yıllıkları, 2021. Ankara: T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu.

<https://www.sgk.gov.tr/%20Istatistik/Yillik/fcd5e59b6af9-4d90-a451-ee7500eb1cb4/>

T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu [SGK], (2019). İstatistik Yıllıkları, 2019. Ankara: T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu.

Terkeş, N., İlter, S. ve Zorlu, E. (2022). Sağlık çalışanlarının şiddetle karşılaşma durumları ve sağlık çalışanları bakış açısıyla şiddetin nedenleri. *İzmir Democracy University Health Sciences Journal*, 5(2), 620-634. <https://doi.org/10.52538/iduhes.1037787>

Tesi, A. ve Aiello, A. (2019). The work-related well-being of social workers: Framing job demands, psychological well-being, and work engagement. *Journal of Social Work*, 19(1); 121-141. <http://dx.doi.org/10.1177/1468017318757397>

Tham, P. (2007). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcl054>

The Royal Society. (1992). *Risk: Analysis, Perception and Management*. London: Royal Society (Great Britain).

Torun, N. (2020). Şiddete yönelik beyaz kod verilerin değerlendirilmesi. *Cukurova Medical Journal*, 45(3), 977-984. <https://doi.org/10.17826/cumj.726340>

Travis, D. J., Lizano, E. L. ve Barak, M. E. (2015). 'I'm so stressed!': A longitudinal model of stress, burnout and engagement among social workers in child welfare settings. *British Journal of Social Work*, 46(4), 1076-1095. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205>

- Tulebayev, N. N. (2021). Practices of public perception of social work and social workers (case of Kazakhstan). *Public Policy and Administration*, 20(5), 715-726. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-5-14>
- Tüysüz, H., Yıldız, B. B. ve Başaran, E. (2022). Eğitim yöneticilerinin şiddet içeren söz tutum ve davranışlarına ilişkin personel görüşleri. *Eğitim Ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori Ve Uygulama*, 13(26), 197-218.
- U.S. Department of Energy. (2009). *Human Performance Improvement Handbook, Volume 1*. Washington: U.S. Department of Energy.
- United Nations. (2015). *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015 - 2030*. Geneva: United Nations.
- USBLS. (2006, Ekim 27). U.S. Bureau of Labor Statistics : <https://www.bls.gov/iif/oshwc/osnr0026.pdf> adresinden alınmıştır.
- Uzun, K. (2018). *Sosyal hizmet uzmanlarının mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) algısı ve tükenmişlik ile ilişkisinin araştırılması: İstanbul ili örneği* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Vance, R. J. (2006). *Employee Engagement and Commitment*. Alexandria: SHRM Foundation.
- Vandeusen, K. (2016). Secondary traumatic stress: The impact of exposure to indirect trauma on helping professionals and students in training. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 6(3), 88-92. <http://dx.doi.org/10.9756/BIJIEMS.8125>

- Vito, R. (2015). Leadership support of supervision in social work practice: Challenges and enablers to achieving success. *Canadian Social Work Review*, 32(1), 151-165. <https://doi.org/10.7202/1034148ar>
- Vogel, J. ve Burni, A. (2022). *Why rebuilding trust in governments is key to end COVID-19*. Bonn: German Development Institute.
- Wachter, J. K. ve Yorio, P. L. (2014). A system of safety management practices and worker engagement for reducing and preventing accidents: An empirical and theoretical investigation. *Accident Analysis and Prevention*, 68, 117-130. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2013.07.029>
- Walker, P. L., Shenkir, W. G. ve Barton, T. L. (2002). *Enterprise Risk Management : Pulling It All Together*. Florida: The Institute of Internal Auditors Research Foundation.
- Warr, P. (1992). Age and occupational well-being. *Psychology and Aging*, 7(1), 37-45. <https://doi.org/10.1037//0882-7974.7.1.37>
- Webb, S. A. (2006). *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. London: Red Globe Press.
- Whitaker, T., Weismiller, T. ve Clark, E. J. (2006). *Assuring the Sufficiency of a Frontline Workforce*. Washington: National Association of Social Workers.
- WHO. (2020, Ekim 19). *Occupational health: Stress at the workplace*. World Health Organization: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace> adresinden alınmıştır
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., Burr, H., Tüchsen, F. ve Bonde, J. P. (2006). Work related violence and threats and the risk of depression and stress disorders.

J Epidemiol Community Health, 60(1), 771-775.
<https://doi.org/10.1136/jech.2005.042986>

Wilson, F. (2016). Identifying, preventing, and addressing job burnout and vicarious burnout for social work professionals . *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(5); 479-483. <https://doi.org/10.1080/23761407.2016.1166856>

Winstanley, S. ve Hales, L. (2014). A preliminary study of burnout in residential social workers experiencing workplace aggression: Might it be cyclical? *British Journal of Social Work*, 45(1), 24-33. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcu036>

Winter, K., Hallett, V. C. ve Hadfield, M. (2017). Exploring communication between social workers, children and young people. *The British Journal of Social Work*, 47(5), 1427-1444. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw083>

Wirth, T., Wendeler, D., Dulon, M. ve Nienhaus, A. (2019). Sick leave and work-related accidents of social workers in Germany: an analysis of routine data. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 175-184. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1370-z>

World Health Organisation. (1998). *Safety and Safety Promotion: Conceptual and Operational Aspects*. Quebec: WHO.

Yağar, S. D., Görgün, C. T. ve Akyürek, Ç. E. (2023). Analysis of the reflections of violence against healthcare workers in the media using text mining method. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (59), 345-360.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin yayıncılık.

- Yıldırım, B. ve Kılıç, C. (2021). Post-endüstriyel çağda endüstriyel sosyal hizmet uygulamaları. *Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, (66), 201-220.
- Yıldız, M. S. (2019). Türkiye’de sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Ankara ilinde araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(1), 135-156.
- Yürür, S. ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.
- Zacher, H. ve Schmitt, A. (2016). Work characteristics and occupational well-being: The role of age. *Frontiers in Psychology*, 7, 1411-1419. <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01411>
- Zengin, O. ve Çalış, N. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları ve çalışma koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-67.
- Zimunya, S. (2020). *Social worker's personal safety challenges and coping strategies employed during social work service delivery: Suggestions for promoting social worker's personal safety* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Pretoria: University of South Africa.
- Zugazaga, C. B., Surette, R. B., Mendez, M. ve Otto, C. W. (2006). Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study. *Journal of Social Work Education*, 42(3), 621-636. <http://dx.doi.org/10.5175/JSWE.2006.200500502>

EK 1. ETİK KURUL İZİNİ



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük

Tarih: 17/07/2023 14:31
Sayı: E-35853172-300-00002955954



00002955954

Sayı : E-35853172-300-00002955954
Konu : Etik Komisyon İzni (Bahadır DİNÇ)

17/07/2023

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 12.06.2023 tarihli ve E-12908312-300-00002896234 sayılı yazınız.

Enstitünüz Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencilerinden **Bahadır DİNÇ**'in **Doç. Dr. Türken ÇAĞLAR** danışmanlığında hazırladığı “**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Güvenlik Riskleri ve Stres Faktörleri**” başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **11 Temmuz 2023** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Sibel AKSU YILDIRIM
Rektör Yardımcısı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: CBE55B77-E0C6-476D-BD30-5CEA87C22D5A

Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/hu-ebys>

Adres: Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara

Bilgi için: Musa KAYA

E-posta: yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet Adresi: www.hacettepe.edu.tr Elektronik

Memur

Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Telefon: 0 (312) 305 3001-3002 Faks:0 (312) 311 9992

Telefon: 3051008

Kep: hacettepeuniversitesi@hs01.kep.tr



EK 2. GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

ONAM VE GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Değerli katılımcı/Sayın gönüllü,

Bu görüşme, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nde Doktora Programına kayıtlı Arş. Gör. Bahadır DİNÇ tarafından hazırlanan “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Güvenlik Riskleri” adlı doktora tezi kapsamında yapılacaktır. Prof. Dr. Kasım KARATAŞ ve Doç. Dr. Türken ÇAĞLAR danışmanlığında yürütülen bu araştırmada, farklı sosyal hizmet alanlarında görev yapan ve/veya yapmış olan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanlarındaki güvenlik risklerinin ve stres unsurlarının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu araştırmanın yapılabilmesi için etik açıdan uygunluk izni Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan alınmıştır.

Gönüllü katılımın esas olduğu bu görüşmeye katılmak, hakkında detaylı incelemenin yapılmadığı bir konu olarak, sosyal hizmet uzmanlarının deneyimledikleri stres ve şiddet gibi unsurları kapsayan riskli durumlara ilişkin araştırma bulgularının detaylandırılmasını ve alanyazının zenginleştirilmesini sağlayacaktır. Görüşme sırasında sizden alınan bilgilerin eksiksiz olarak yazıya aktarılması için onay vermeniz halinde ses kaydı alınacak iken onay vermemeniz durumunda bilgiler araştırmacı tarafından görüşme sırasında el yazısıyla kayıt altına alınacak ve ardından aslına sadık kalınarak düzenlenip yazıya aktarılacak olup görüşme ortalama 40 dk. sürecektir. Sizlerin gizliliğinin sağlanması adına araştırma içinde her biriniz için bir kod adı belirlenecek olup kimlik bilgilerinize yer verilmeyecektir. Elde edilen veriler yalnızca araştırmacılar tarafından, sadece bilimsel amaçlarla kullanılacak olup katılımcılar ve araştırmacılar arasında herhangi bir maddi ilişki bulunmayacaktır.

Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Görüşmeye katılmayı reddetme veya katıldıktan sonra herhangi bir sebeple, görüşmenin herhangi bir anında ve herhangi bir neden belirtmeksizin görüşmeyi sonlandırma hakkına sahipsiniz. Bu konuda herhangi bir sorumluluğunuz

bulunmamaktadır. Görüşmeye başladıktan sonra araştırmaya katılmaktan vazgeçmeniz halinde size ait veriler kullanılmayacaktır.

Araştırmaya katılmadan önce ve katılım süresi boyunca sormak istediğiniz sorular olduğunda araştırmacıya sormaktan çekinmeyiniz. Araştırmaya katıldıktan sonra da sormak istediğiniz sorular veya araştırmanın sonuçlarına ilişkin bilgi almak için aşağıda yer alan iletişim bilgilerini kullanarak araştırmacıya ulaşabilirsiniz. Katılımınız için teşekkür ederim.

Katılımcı Beyanı

Yukarıda belirtilen ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum (veya sözlü olarak dinledim), daha detaylı bilgi almak istediğim noktalarda araştırmacıya danışarak yeterli ölçüde bilgi aldım ve araştırmanın amacını ve yöntemini anladım. Buna göre adı yukarıda belirtilen araştırma kapsamında elde edilen bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını, katılımcıların gizliliğinin sağlanması koşuluyla yayınlanmasını herhangi bir zorlama olmaksızın, kendi özgür irademle kabul ediyorum.

Tarih:

Katılımcının

Adı-Soyadı:

Tel:

İmza:

Sorumlu

Adı-Soyadı:

Unvanı:

Görev Yeri:

Telefonu:

E-posta:

Araştırmacının

Akademik

Adı-Soyadı:

Unvanı:

Görev Yeri:

Telefonu:

E-posta:

Danışmanın

İmza:

EK 3. SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU

1- Yaşınız:

20-30 31-40 41-50 51-60 61 ve üzeri

2- Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

3- Eğitim Dereceniz:

Lisans Yüksek Lisans Doktora

4- Meslekteki toplam çalışma süreniz:

1-5 Yıl 6-10 Yıl 11-15 Yıl 16-20 Yıl 21 Yıl ve Üzeri

5- Şu anda görev yaptığınız sosyal hizmet alanı ve çalışma süreniz:

	1-3 Yıl	4-6 Yıl	7-9 Yıl	10-12 Yıl	13 Yıl ve Üzeri
Çocuk ve Sosyal Hizmet					
Kadın ve Sosyal Hizmet					
Adli Sosyal Hizmet					

Tıbbi Sosyal Hizmet					
Geriatrik Sosyal Hizmet					
Daha önce çalışılan sosyal hizmet alanı ve süresi (Varsa)	Belirtiniz:				

6- Günlük iş yükünüzü nasıl değerlendirirsiniz?

Çok Yoğun Yoğun Normal Az Yoğun Çok Az Yoğun

7- Yapılan İş Konumunuz:

İdareci Sosyal Çalışmacı (Sosyal Hizmet Uzmanı) Ek Ders Karşılığı Çalışan
 Sözleşmeli Çalışan

8- Kişisel Aylık Net Geliriniz:

6001-8000TL 8001-10000 TL 10001-12000TL 12001-14000TL 14001-16000TL
 16001TL ve üzeri

9- Aylık net geliri yeterli bulma durumunuz nedir?

Yeterli Buluyorum Yeterli Bulmuyorum Diğer.....

10- Herhangi bir riskli durum (aşırı stres ve iş kazası) ile en son ne zaman karşılaştınız?

.....
.....

11- Karşılaştığınız riskli durumu çalışma gününüzün hangi aralığında (öğleden önce, öğleden sonra, nöbet sırasında vb.) gerçekleştirdi?

.....

12- Aşağıdaki riskli durumların hangisini veya hangilerini deneyimlediniz?

	Deneyimledim	Deneyimlemedim
Yönetilemeyecek Düzeyde Stres		
Sözlü Şiddet		
Duygusal Şiddet		
Cinsel Şiddet		
Fiziksel Şiddet		
Dava Açma/Yasal Yaptırım Tehdidi		
Özel Mالا Zarar Verme		
Aile ve Yakınlarına Zarar Verme		
Takip Etme		
Israrlı Telefon, E-posta vb. alma		
Diğer	Açıklayınız:	

--	--

13- Aşağıdaki ortamlardan hangisi sizin için en riskli fiziksel ortamı ifade etmektedir?

	Riskli	Riskli Değil
Görev Yaptığım Kurum		
Kurum Aracı		
Ev Ziyareti		
Görevli Gidilen Farklı Bir Kurum		
Çalışma Bölgesindeki Tüm Sosyal Alanlar		
Diğer	Açıklayınız:	

14- Çalışma hayatınızda karşılaştığınız riskli bir durum nedeniyle sağlık raporu alma ihtiyacınız oldu mu?

Evet Hayır

EK 4. YARI-YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

A. Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Stresini ve Çalışılan Alandaki Riskli Durumları Etkileyen Unsurlar

A.1. Bireysel Unsurlar

- 1- Size göre iş süreçlerinde “riskli durum” neyi ifade etmektedir ve işin ayrılmaz bir parçası mıdır?
- 2- Yapmış olduğunuz işin ve karşılaşılabilecek risklerin kendi özelliklerinizden (yaş, cinsiyet, çalışma deneyimi vb.) etkilendiğini düşünüyor musunuz?
- 3- Çalışma hayatınızda işi bırakmayı, değiştirmeyi veya emekli olmayı düşündüğünüz durumlar oldu mu, olduysa nasıl?
- 4- Görev yaptığınız kuruluşa kendinizi ait hissediyor musunuz ve aitlik hissinizi etkileyen unsurlar (terfi, maaş, yönetimin tutumu, kurum olanakları, bilgi yönünden yetkinlik vb.) nelerdir?

A.2. Organizasyonel Unsurlar

A.2.1. Müracaatçı Kaynaklı

- 1- Müracaatçı kaynaklı bir risk durumu ile karşı karşıya kaldınız mı? Kaldıysanız nasıl bir risk durumuyla (bilinçli olarak iş birliği yapmama, manipülatif konuşmalar, her türlü taciz, tehdit ve fiziksel saldırı, hijyen vb.) karşılaştınız?

- 2- Görev yaptığınız alanda müracaatçının isteksiz olduğu bir konuda çalışmanız gerekti mi (tedbir kararı, davranış değiştirme vb.) ve bu süreçte her zamankinden daha riskli bir durum hissettiniz mi?
- 3- Bugüne kadar görev yaptığınız sosyal hizmet alanlarını kıyasladığınızda çalışma güvenliği ve risk unsuları açısından bir farklılık olduğunu düşünüyor musunuz?
- 4- Görev yaptığınız kuruluş dışındaki herhangi bir yerde iş kaynaklı riskli bir durumla karşılaştınız mı?

A.2.2. Kuruluş ve/veya Meslek Elemanları Kaynaklı

- 1- Görev yapılan kuruluştaki çalışma ikliminin (rol karmaşası, sorumluluk çatışmaları, mesleki karar vermede özgürlük, kişisel ve kurumsal değer arasındaki çatışmalar, gelir, süpervizyon, bürokrasiye bağlı kâğıt işleri vb.) riskli durumlarla karşılaşma durumu ile bağlantısı var mıdır?
- 2- Görev yaptığınız kuruluşun hizmet verdiği çevrenin özelliklerinin (sosyo-ekonomik düzey, suç oranı, kır-kent durumu, nüfus miktarı, toplum içinde anonim kalabilme, göç alma durumu) yaşadığınız riskli durumları belirlemedeki etkisi nasıldır?
- 3- Görev yaptığınız kuruluşta insan kaynakları etkin çalışmak için ne kadar yeterlidir ve kaynakların eksikliği (ağır vaka yükü, yönetim sorumluluğu) ile riskli durumlar arasındaki ilişki nasıldır?
- 4- Görev yaptığınız kuruluşun fiziksel koşulları (oda aydınlatması, ısıtma vb.) ve maddi kaynakları (araç, sarf malzemesi vb.) etkin çalışabilmeniz için ne kadar yeterlidir ve riskli durumlarla ilişkisi var mıdır?

- 5- Görev yaptığınız kuruluştaki gelirinizin tatminkâr olmasının, riskli durumlarla çalışmayı kabullenme durumunuz ile ilişkisi var mıdır?
- 6- Kuruluş ve/veya meslek elemanları kaynaklı riskli durumlar nedeniyle işten uzaklaşmayı (tayin, izin vb.) düşündünüz mü? Bunula ilgili bir girişiminiz oldu mu?
- 7- Görev yaptığınız kuruluştaki karşılaştığınız herhangi bir riskli durumu yöneticiye veya ilgili mercilere rapor ettiniz mi? Ettiyseniz nasıl sonuçlandı?
- 8- Görev yaptığınız kuruluştaki karşılaştığınız riskli durumları rapor etmeniz durumunda tekrar riskli durumla karşılaşma ihtimalinizin değişeceğini düşünüyor musunuz?
- 9- Görev yaptığınız kuruluştaki iş ve çalışan güvenliğini geliştirmeye yönelik herhangi bir girişimde (güvenlik kamerası kurulumu, acil durum butonu yerleştirme, teknolojik takip cihazları, kurum içi acil destek grubu, kimlik kontrol, çiftler halinde sosyal incelemeye-ev ziyaretlerine çıkma, kilitlenebilir ofis mobilyaları kullanma, acil durum tatbikatı yapma) bulunuldu mu?
- 10- Görev yaptığınız sürede riskli durumların önlenmesi adına kolluk kuvvetlerinden destek aldınız mı?

A.3. Danışmanlık Alabilme Durumuna İlişkin Unsurlar

- 1- Görev yaptığınız kuruluştaki süpervizyona erişme (enformel, destekleyici, sınırlayıcı) durumunuz nedir?
- 2- Riskli bir durumla karşılaşmada süpervizyonun size bir katkı sağlayacağını (baş etme becerisi, danışmanlık vb.) düşünüyor musunuz?

B. Sosyal Çalışmacıların Riskli Durumlara Yönelik Tedbir Görüşleri

- 1- Sizce sosyal hizmet eğitiminde güvenli çalışma ortamı konusu müfredatta yer almalı mı?
- 2- İş ortamında karşılaşılabileceğiniz riskli durumlardan kendinizi korumak için geliştirdiğiniz bireysel stratejiler var mı?
- 3- İş ortamında karşılaşılabileceğiniz riskli durumlardan kendinizi korumak için kuruluş tarafından geliştirilen stratejiler var mı?
- 4- Makro düzeyde oluşturulacak yasaların ve belirlenen politikaların riskli durumların azaltılmasında etkili olacağını düşünüyor musunuz?

Yapılan görüşmeye ek olarak belirtmek istediğiniz herhangi şey var mı?