

SOSYAL HİZMET DEĞERLENDİRMELERİ

Editör: Doç.Dr. Hafize Nurgül DURMUŞ ŞENYAPAR

Sosyal Hizmet Değerlendirmeleri

Editör

Doç.Dr. Hafize Nurgül DURMUŞ ŞENYAPAR

yaz
yayınları

2025

Sosyal Hizmet Değerlendirmeleri

Editör: Doç.Dr. Hafize Nurgül DURMUŞ
ŞENYAPAR

© YAZ Yayınları

Bu kitabın her türlü yayın hakkı Yaz Yayınları'na aittir, tüm hakları saklıdır. Kitabın tamamı ya da bir kısmı 5846 sayılı Kanun'un hükümlerine göre, kitabı yayınlayan firmanın önceden izni alınmaksızın elektronik, mekanik, fotokopi ya da herhangi bir kayıt sistemiyle çoğaltılamaz, yayınlanamaz, depolanamaz.

E_ISBN 978-625-8508-38-3

Ekim 2025 – Afyonkarahisar

Dizgi/Mizanpaj: YAZ Yayınları

Kapak Tasarım: YAZ Yayınları

YAZ Yayınları. Yayıncı Sertifika No: 73086

M.İhtisas OSB Mah. 4A Cad. No:3/3
İscehisar/AFYONKARAHİSAR

www.yazyayinlari.com

yazyayinlari@gmail.com

info@yazyayinlari.com

İÇİNDEKİLER

Boşanma Sürecindeki Ailelerle Sosyal Hizmet2

Ayşin ÇETİNKAYA BÜYÜKBODUR

Psikiyatrik Hastalarda Toplumsal Dışlanma ve Sosyal İşlevsellik: Sosyal Hizmetin Önleyici ve Destekleyici Rolü24

Melike YALÇIN

Sosyal Hizmet Yönetiminde Dijital Dönüşüm: Sosyal Sorunlar Bağlamında Fırsatlar, Engeller ve Yönetimsel Stratejiler41

Hafize Nurgül DURMUŞ ŞENYAPAR

Türkiye’de İncinebilir Gruplardan Yaşlılar ile Çalışan Kadınlara Yönelik Yapılan Akademik Araştırmalar: Sistemantik Bir İnceleme.....64

Yasin AKKOYUN

Motivasyonel Yaklaşımlarla Sosyal Medya Bağımlılığının İncelenmesi81

Kadriye BULUT, Zeynep TURHAN

Yönetim Yaklaşımları Işığında Sosyal Hizmet Örgütlerinde Hizmet Kalitesi Algısına Sosyolojik Bir Bakış: Aydın İli Örneği97

Songül YANIK

Türkiye’de Dezavantajlı Kadınların Durumuna “Malumun İlanı” Adlı Eserden Yaklaşmak.....112

Betül Dilara KODAT

Sosyal Hizmet Perspektifinden Kırılgan Gruplara Yönelik Sosyal Politika ve Uygulamalar.....119

Esmâ ALTINDİŞ, Büşra GÜRBÜZ

"Bu kitapta yer alan bölümlerde kullanılan kaynakların, görüşlerin, bulguların, sonuçların, tablo, şekil, resim ve her türlü içeriğin sorumluluğu yazar veya yazarlarına ait olup ulusal ve uluslararası telif haklarına konu olabilecek mali ve hukuki sorumluluk da yazarlara aittir."

BOŞANMA SÜRECİNDEKİ AİLELERLE SOSYAL HİZMET

Ayşin ÇETİNKAYA BÜYÜKBODUR¹

1. GİRİŞ

Son otuz yılda pek çok ülkede boşanma oranlarının artması, adalet sistemi üzerindeki yükü de önemli ölçüde artırmıştır. Boşanma, iki insanın bir ömür boyu birlikte olma taahhüdünü temsil eden ve çoğunlukla düğün gibi geniş aile katılımıyla gerçekleşen ritüellerle başlayan evlilik birliğinin sona ermesidir. Bu sürecin gerçekleşebilmesi için yasal olarak belirlenmiş ön koşulların yerine getirilmesi, ardından yine kanunda tanımlı adımların takip edilmesi ve süre sınırlamalarına uyulması gerekir. Boşanma süreci esasen hâkimler ve avukatlar tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde yürütülen hukuki bir işlemdir ve evlilik sözleşmesinin feshi anlamına gelir. Ancak boşanma yalnızca hukuki bir süreç değil; aynı zamanda aile sisteminin işlevselliğini yitirmesine, yeni alt sistemlerin ortaya çıkmasına ve aile üyeleri için çeşitli psikososyal ve sosyo-ekonomik yüklerin doğmasına yol açar. Çocukların olumsuz etkilenmesini en aza indirmek, eşlerin yaşayabilecekleri psikolojik ve sosyal sorunlara çözümler üretmek bu süreçte öncelikli hedeflerden biri olmalıdır. Boşanma süreci, eşlerden birinin ya da her ikisinin boşanma isteğini dile getirmesiyle başlar. Ancak taraflardan birinin boşanmayı istememesi, mal paylaşımı veya çocukların hangi ebeveynle yaşayacağı konusundaki görüş ayrılıkları, süreci daha karmaşık hale getirerek aile üyeleri üzerindeki yükü artırabilir ve çatışmaların zeminini oluşturabilir. Bu bölümde, boşanma aşamasında eşler arasında uyuşmazlıkların çözümü için gerekli yaklaşımlar ve psikososyal müdahaleler sosyal hizmet perspektifinden ele alınmıştır. Öncelikle boşanmanın eşler ve çocuklar üzerindeki etkilerine değinilecek, ardından çatışmaların çözülmesine yönelik psikososyal uygulamalara ve aile arabuluculuğuna değinilmiştir.

¹ Doç. Dr., Muş Alparslan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, ayşin.cetinkaya@alparslan.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8042-4174.

2. BOŞANMA SÜRECİNDE EŞLERİN YAŞADIĞI ZORLUKLAR VE DESTEK İHTİYAÇLARI

Samimi bir ilişki içinde olmayı isteyen yetişkinler için evliliğin sona ermesi, bu ilişkinin dışında kalmak anlamına gelir. Ahrons (1994, s. 166), boşanmanın yalnızca yasal değil, aynı zamanda duygusal bir süreç olduğunu; yaşamda değişiklikler, geçişler, yeni kararlar ve eski alışkanlıkların yerini yenilerinin almasıyla birlikte yaşanan bir dönüşümü içerdiğini belirtmektedir. Boşanma, evli çifti hukuken ayırarak onları yeniden bağımsız yaşamlar kurmaya zorlar. Çocukların bulunduğu durumlarda ebeveynlik rolleri yeniden tanımlanmalı ve etkili bir ortak ebeveynlik düzeni oluşturulmalıdır. Bununla birlikte evlilik ilişkisinden dışlanma deneyimi, bireylerde farkında olmadan çocukluk dönemindeki kayıpların üzüntüsünü yeniden canlandırabilir. Çoğu yetişkin, boşanma sonrası yoğun bir yalnızlık duygusu yaşamaktadır. Evlilik rolünün kaybı, topluluk içinde statü kaybı olarak algılanabilir ve bireyin yeni bir sosyal rol geliştirme kapasitesine dair endişe yaratabilir (Rice ve Rice, 1986).

Boşanmanın çoğu zaman uzun süreli olumsuz duygulara yol açması şaşırtıcı değildir; çünkü süreç, bireyin yaşamının pek çok yönünü olumsuz etkileyebilmektedir (Rye vd., 2004, s. 32). Sosyal izolasyon, yaşam standartlarında düşüş ve çocuk yetiştirmede artan zorluklar bu olumsuz etkiler arasında sayılabilir.

Evlilik sürecinde öfke duygusu, çoğu zaman karşılıklı idealleştirme yoluyla kontrol altında tutulur; ancak boşanma ile birlikte bu duygu yoğun biçimde açığa çıkabilir. Evliliğin sona ermesiyle her eş, diğerinin sağladığı “kendilik nesnesi” işlevini kaybeder. Bu durumda, eşler artık hayranlık ve takdir görmenin verdiği doyum yerine, dışlanmış, göz ardı edilmiş ya da küçümsenmiş hissetmeye başlayabilir. Birbirlerine yönelik hayranlığın yerini yıkıcı bir hayal kırıklığı veya küçümsenme duygusu alabilir. Bu süreçte yetersizlik, değersizlik ve ilgisizlik duygularının öne çıktığı görülmektedir.

Olumsuz benlik algısı, tatminsizlik, birikmiş öfke, kaygı, depresif ruh hali, suçluluk ve yoğun üzüntü, çatışmalı boşanmalara yol açabilen bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Özellikle terk edilen eşlerde, inkar mekanizmasının savunma aracı olarak sıklıkla kullanıldığı belirtilmektedir. Doherty vd. (2011) çalışmasında, boşanma sürecinde olan yetişkinlerin yaklaşık %25’inin evliliklerinin kurtarılabileceğine inanmayı tercih ettikleri saptanmıştır. Hetherington ve Kelly’nin (2002) araştırması ise boşanmadan

iki ay sonra bile kadınların dörtte üçünün, erkeklerin ise üçte ikisinin acil bir durumda ilk arayacakları kişinin eski eşleri olduğunu ortaya koymuştur.

Bireyler boşanma için yasal süreç başlattıklarında, beraberinde çeşitli çatışmalar da ortaya çıkabilmektedir. Sprey (1979), çatışmayı; bireyler veya gruplar arasında sınırlı kaynaklar, tartışmalı araçlar, uyumsuz hedefler ya da bu unsurların birleşimi üzerinden şekillenen bir süreç olarak tanımlamaktadır. Boşanma davaları sürecinde yaşanan çatışmalar çoğunlukla, mahkemenin nihai boşanma kararını verinceye kadar devam eder. Bununla birlikte, karar sonrasında da süregelen çatışmalar, birey ya da aile sistemine özgü önceden var olan işlev bozukluklarının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Boşanma sürecinde eşlerin birbirini suçlaması ve yoğun hayal kırıklığı yaşaması oldukça yaygın bir durumdur. Alan yazındaki erken dönem araştırmalarda, boşanan çiftler arasındaki çatışmalar genellikle düşmanca tavırlar ve fiziksel saldırganlık göstergeleriyle ilişkilendirilmiş; ancak çatışma türleri arasında kavramsal bir ayrım yapılmamıştır. Bu ayrımın yapılmaması, farklı boşanma çatışmalarının hangi ölçüde normal ve işlevsel olduğu, hangilerinin patolojik özellik taşıdığı ve çocukların işlevsellikleri üzerindeki etkilerinin ne boyutta olduğu konusunda tartışmaları gündeme getirmiştir (Johnston, 1994). Nitekim, çatışmalı boşanma süreci yaşayan ebeveynlerin çocuklarının; çatışmasız şekilde boşanan ebeveynlerin çocuklarına kıyasla daha fazla davranışsal sorun, duygusal zorluk ve azalmış sosyal yeterlilik gösterdikleri bulgulanmıştır.

Boşanma çatışmasının sıklığını ve eşler üzerindeki etkilerini değerlendirirken dikkate alınması gereken üç temel boyut bulunmaktadır. Johnston'a (1994) göre bunların ilki, etki alanı boyutudur. Bu boyut, mali destek, mal paylaşımı, velayet ve çocuk yetiştirme tutumları ile yöntemleri konusundaki anlaşmazlıkları kapsamaktadır. İkinci boyut, taktik boyutu olup, çiftlerin ortaya çıkan anlaşmazlıkları çözme biçimlerine işaret etmektedir. Başka bir ifadeyle, resmi ya da gayriresmî yöntemlerin ne ölçüde ve nasıl kullanıldığını göstermektedir. Üçüncü boyut ise, tarafların birbirlerine yönelttikleri olumsuz duyguların ya da düşmanlığın derecesini ifade eden tutumsal boyuttur. Bu boyut, taraflar arasında açıkça ya da örtük biçimde ortaya çıkan olumsuz tutum ve duygusal gerilimleri kapsamaktadır.

Marguilies (2001), boşanmanın beraberinde getirdiği duyguların ve boşanma sonrasında yaşamın nasıl sürdürüleceğine ilişkin kararların, ebeveynler arasında stres, öfke ve intikam duygularını tetikleyebileceğini ileri

sürmektedir. Ayrılığa yol açan bireysel çatışmalar çoğunlukla reddedilmişlik, kayıpla ilişkili keder ve çaresizlikle bağlantılıdır. Bazı bireylerde ise kişilik yapısındaki kırılğanlıklarla etkileşim halinde düşmanlığa yatkınlık gelişebilmektedir.

Boşanma sürecinde müzakere edilmesi gereken temel konular; çocukların velayeti ve kişisel ilişki düzenlemeleri, yeni yaşam koşullarının belirlenmesi, mal ve ortak varlıkların paylaşımı ile eş ve çocuk nafakasıdır (Emery, 1995; Williams ve Buckingham, 2001). Ancak bu alanlarda uzlaşmaya varmak çoğu zaman güçtür. Bazı çiftlerde değişken koşullar ve kazan-kaybet dinamikleri, ciddi çatışmaları besleyerek taraflar arasında sürekli tekrarlanan bir mücadele modeline dönüşebilmektedir (Turkat, 2000). Alan yazındaki araştırmaların büyük bölümü, bu tür çatışmaların çocuklar üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ortaya koymaktadır (Sbarra ve Emery, 2005; Short, 2002).

Evlilik ilişkisinin geçmişi ve bireylerin önceki yaşamlarında deneyimledikleri travmatik ayrılıklar, taraflarda kutuplaşmış olumsuz tutumların gelişmesine zemin hazırlayabilmektedir. Bu olumsuz tutumlar, eşlerin birbirlerinin ebeveynlik rollerini de olumsuz algılamalarına ve çocukları birbirlerinden koruma çabası içine girmelerine yol açabilmektedir (Johnston, 1994). Boşanma kararını alan taraf, genellikle sürece ilişkin olumsuz duygularını diğer eşten daha önce çözümleme fırsatına sahip olduğundan, evliliğin sona ermesi bu eş için boşanmayı istemeyen taraf kadar sarsıcı olmayabilir. Buna karşılık, evliliğini sürdürmeye odaklanan bireylerin kayıpları inkâr etme olasılıkları daha yüksektir (Emery, 1999).

Johnston ve Campbell (1988, s. 102), boşanmayla birlikte yaşanan kayıplara verilen tepkilerin yas sürecine benzer bir seyir izlediğini belirtmektedir. Bowlby (1963) ise gerçek yasın kişiliğin derin, arkaik katmanlarına ulaştığını; mevcut kayıpların geçmişteki ayrılık travmalarını tetikleyerek gömülü yaraları yeniden açabileceğini vurgulamaktadır. Kederin yönetimi, bireyin kültürel bağlamına, acı verici duyguları tolere etme kapasitesine ve çevresinde sosyal destek sağlayan önemli kişilerin varlığına bağlı olarak değişmektedir.

Bir ilişkinin kaybı, yas tutan bireyler için farklı anlamlar taşıyabilir. Örneğin, ihanete uğradığını ya da sömürüldüğünü hisseden bir kişi yas sürecini nefret veya misilleme fantezileriyle aşmaya çalışabilir. Buna karşılık, çocuklukta yaşanan kayıpları hatırlatan bireylerde keder, dayanılmaz bir tekrar olarak deneyimlenebilir. Boşanma sonrasında bazı bireyler hayatlarını yeniden yapılandırıp ilerleyebilirken, bazıları için iyileşme mümkün olmayabilir.

Boşanma sürecinde ortaya çıkan çatışmalar, ebeveyn-çocuk ilişkisini zedeleyerek çocuklarda çeşitli duygusal ve davranışsal sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunlar, ebeveynlerin çocukların olumsuz etkilenmesinden birbirlerini sorumlu tutmalarına ve karşılıklı suçlamalarda bulunmalarına neden olarak çatışmaların daha da şiddetlenmesine zemin hazırlayabilir. Anlaşmazlıklar, sosyoekonomik ve kültürel stres faktörlerinin yanı sıra eşlerin yakın çevresinde yer alan akraba ve arkadaşların oluşturduğu koalisyonlar tarafından kışkırtılabilir ve sürdürülebilir. Ayrıca, mahkeme ortamları çoğu zaman geleneksel çekişme süreçlerinin bir yansıması olarak algılanmakta; bu durum ise taraflar arasında düşmanlığı ve kavgacı tutumları besleyen bir zemin yaratabilmektedir.

2.1. Boşanma Sürecinde Çocukların Yaşadığı Güçlükler ve Destek İhtiyaçları

Boşanma, en uygun koşullarda dahi çocuklar açısından çeşitli zorluklar doğurmaktadır. Çocuklar, ebeveynlerinin ayrılığını ve boşanma sürecini çoğu zaman ailenin çöküşü ya da kendi baş etme kapasitelerini aşan bir kriz olarak algılayabilmektedir. Kriz, bireyin mevcut baş etme becerilerinin ve kaynaklarının yetersiz kaldığı; ancak yeni bir yaklaşım ya da uyum stratejisi geliştirilmesini zorunlu kılan bir dönüm noktası olarak tanımlanmaktadır.

Boşanma, tanımı gereği aile yapısında köklü bir değişim yaratarak aile biriminin kaybını ve günlük rutinin bozulmasını beraberinde getirir. Çoğu durumda, finansal koşullarda aşağı yönlü bir değişime yol açarak aile üyeleri üzerinde ek baskılar oluşturur. Çocuklar açısından boşanma, bir ebeveynin evinden diğerine geçiş yapmak ve her defasında bir ebeveyninden uzak kalmak anlamına gelmektedir. Bu süreçte ortaya çıkan en önemli psikososyal sorunlardan biri, kendi yas süreçlerine odaklanan ebeveynlerin, çocuklarının kayıplara verdikleri duygusal tepkileri yeterince anlayamamasıdır (Salts, 1985). Ebeveynlerin yas süreci ile çocukların yas sürecinin kesişmesi, aile içi iletişimin bozulmasına yol açabilmekte; bu durum ise boşanma sonrası çocuklarda yalnızlık ve izolasyon duygularının artmasına neden olabilmektedir.

Boşanmanın yaşandığı ailelerde birçok çocuk, ebeveynlerinin üzüntülerine uyum sağlamaya çalışmaktadır. Çocuklar, öfke ve hayal kırıklıklarını ifade etmeleri halinde ebeveynlerine ek yük getireceklerinden endişe ederek bu duygularını bastırma eğiliminde olabilirler. Bu durumda, gelişim

dönemlerine özgü savunma mekanizmaları aracılığıyla boşanmaya ilişkin gerçek duygularına dair farkındalıklarını engellemeye çalışabilirler (Kalter, 1990).

Örneğin, okul öncesi dönemdeki çocuklar ebeveynlerine yönelik öfkelerini doğrudan ifade edemediklerinde, bu duyguları başkalarına, eşyalara veya oyuncaklara yansıtabilirler. Bu yansıtma, kimi zaman sınıf arkadaşına ya da öğretmene yönelik saldırgan davranışlar biçiminde ortaya çıkabilir. Kalter'in (1990) belirttiği üzere, ilkokul çağındaki çocuklar ise duygusal sıkıntılarını gizlemek için çeşitli savunma stratejileri kullanırlar. Bunlar arasında somatik yakınmalar, duygusal kopma, sosyal geri çekilme ve duyguların yer değiştirmesi sayılabilir.

Webster, Orbuch ve House (1995), boşanma sürecinde ebeveynleri ayrılık yaşayan çocuklarda tartışma anlarında bağırma ve içe kapanma davranışlarının gözlemlenebileceğini belirtmektedir. Amato (1996) ise, bu çocuklarda kolayca sinirlenme, kıskançlık, düşmanca pasif tutumlar, aşırı para harcama, zararlı alışkanlıklar geliştirme ve evde kalamama gibi davranışsal sorunların ortaya çıkabileceğini ifade etmektedir. Silvestri (1992) de benzer şekilde, boşanma sürecine maruz kalan çocuklarda iş birliği yapmama, düşmanca pasif davranış, benlik değerlendirmesinde yetersizlik ve güvensizlik duygularının gelişebileceğini vurgulamaktadır.

Ayrılık ve boşanma sonrasında, ebeveynler arasındaki çatışma düzeyi düşük olsa dahi çocuklar, farklı değer sistemleri ve yaşam tarzlarına sahip iki ebeveyni sürekli olarak karşılaştırmak durumunda kalabilmektedir. Ebeveynlerin birlikte oldukları dönemde çocuklar arasındaki farklılıkları uzlaştırma sorumluluğu ebeveynlere aitken, boşanma sonrasında bu sorumluluk çoğu zaman çocukların üzerine kalmakta ve bu durum onlar açısından kafa karıştırıcı olabilmektedir (Marquardt, 2005). Çocuklar, iki evde farklı kurallar ve ahlaki kodlarla karşı karşıya kalarak uyum sağlamakta zorlanabilirler. Bu deneyim, literatürde “iki dünya arasında sıkışıp kalma” olarak tanımlanmaktadır (Finley ve Schwartz, 2010).

Ebeveynlerin, tartışmaların çocuklar üzerinde stres yarattığını kabul ederek bu tür çatışmaları çocukların önünde gerçekleştirmemeleri önemlidir. Çocukların iki ev arasında yaşarken mümkün olduğunca güvenli ve rahat hissetmeleri için ebeveynlerin birbirleri hakkında saygılı bir şekilde konuşmaları, karşılıklı disiplin anlayışlarını kabul ederek pekiştirmeleri gerekmektedir. Ayrıca, ideal koşullarda ebeveynlerin çocuklarının yararı

doğrultusunda yakın iletişimde kalmayı benimsemeleri ve bu iletişimin sürekliliğini sağlayacak planlamaları birlikte yapmaları önem arz etmektedir.

Boşanmış ebeveynlerin, çocuklarıyla boşanma hakkında konuşmadan önce ayrılık sonrasındaki ebeveynlik düzenlemelerini birlikte kararlaştırmaları önemlidir. Sürecin planlı ve öngörülebilir şekilde yürütülmesi, çocukları stres altında bırakabilecek ya da travmatize edebilecek kaotik sahnelerin önlenmesine katkı sağlar. Çocukların ailelerinin parçalanmasını nasıl anlamlandırdıkları, ebeveynlerinin ayrılığına ilişkin farkındalıklarının nasıl geliştiği ve bu sürecin hangi biçimlerde deneyimlendiğinin yakından izlenmesi gerekmektedir. Ayrıca, çocukların boşanmaya verdikleri tepkilerin hangi biçimlerde ortaya çıktığının belirlenmesi; onların uyum stratejileri ve baş etme mekanizmalarının anlaşılması, boşanma süreciyle bağlantılı psikososyal sorunların yönetilmesi açısından kritik öneme sahiptir.

Boşanma sürecinde ebeveynlik düzenlemelerine ilişkin yapılacak uygulamalarda, profesyoneller ebeveynler ve çocuklarla birlikte bir araya gelerek süreci yaşa uygun terimlerle açıklar. Bu kapsamda, ebeveynlerin artık ayrı yaşayacakları ve ebeveynlik düzenlemesinin nasıl şekilleneceği ayrıntılı biçimde çocuklara aktarılır. Görüşmeler sırasında ebeveynler, yaşanan durumun ne kadar üzücü olduğunu ifade ederek çocuklara kendi üzüntü ve endişelerini paylaşabilecekleri güvenli bir alan sunarlar. Ebeveynler, çocuklarına duygu yükü aktarmadan, onları kendi duygularını ifade etmeye teşvik etmek amacıyla kendi yaşadıkları üzüntüden bahsedebilirler.

Beklenen boşanmanın zorlayıcı yönleri kabul edilirken, ebeveynlerin çocuklarına her iki tarafça da sevmeye ve ilgilenilmeye devam edecekleri konusunda güvence vermeleri kritik öneme sahiptir. Süreç boyunca, hem ebeveynlerin hem de çocukların farklı aşamalarda farklı kaygılar geliştirebileceği göz önünde bulundurulmalı ve bu kaygılar uygun açıklamalarla hafifletilmelidir.

3. BOŞANMA AŞAMASINDA PSİKOSOSYAL MÜDAHALELER

Fthenakis'e (2001) göre, boşanma sürecinde eşler arasında sulhun sağlanmasına yönelik müdahaleler çeşitli boyutları içermektedir. Bu müdahaleler;

- a) Yas ve kayıp döngüsünün ele alınması,
- b) Boşanma ile ortaya çıkan değişim süreciyle başa çıkma,

- c) İşbirliğine dayalı ebeveynlik becerilerinin geliştirilmesi,
- d) Yeni beceri ve kaynaklara yönlendirme,
- e) Çocukların boşanma sürecine uyum sağlamalarına yardımcı olma,
- f) Mahkeme aşamasında arabuluculuk ve yargı süreçlerine odaklanma, olarak sıralanmaktadır.

Kayıpların üstesinden gelme ve yeni fırsatlara yönelme arzusu bireyleri ileriye taşısa da, boşanmanın beraberinde getirdiği değişim süreci, bilinmeyenle yüzleşmeyi zorunlu kılar. Bu durum, aile üyeleri açısından özellikle eşler için oldukça kaygı verici olabilir. Steiner'in (2005) ifadesiyle, "tanıdık olanın terk edilmesi" çoğu zaman ilerlemenin en zor aşamasıdır; çünkü mevcut durum tatmin edici olmasa bile, bireylerin statükoya tutunma yönündeki doğal eğilimine meydan okumaktadır.

Boşanma süreci, çoğu zaman yas sürecini de beraberinde getirmektedir. Yas, "gerçekçi yararlarını yitirmiş bağıllık ve tutumlardan vazgeçmeye izin vererek bireyin büyüme ve gelişimini kolaylaştıran bir süreç" olarak tanımlanmaktadır (Kogan, 2007, s. 1). Ogden'e (2002) göre yas döneminde bireylerin yerine getirmesi gereken birtakım temel görevler bulunmaktadır:

- Kederi ifade etmek, hafifletmek ve kontrol altına almak,
- Çevresel ve sosyal değişimle başa çıkmak,
- Kayıp nesne ile ruhsal ilişkiyi dönüştürmek,
- Benliği hem içsel hem de sosyal bağlamda yeniden yapılandırmak.

Bu görevler, genellikle yas sürecindeki bireylerden yoğun ve uzun süreli duygusal çaba talep eder. Kayıp gerçekliğini bütünleştirmek ve yas sürecini yönetmek gibi içsel (intrapsişik) görevler, uyum kapasitesi yüksek bireylerde bile mevcut kaynakların zorlanmasına yol açabilmektedir. Bu nedenle, boşanma aşamasındaki bireylerin psikososyal müdahalelere ihtiyaç duydukları açıktır.

Boşanma sürecinde uygulanan psikososyal müdahaleler, çiftlerin süreci hem hukuki hem de duygusal boyutlarıyla anlamalarına katkı sağlayarak çatışmaların azaltılmasına ve sürecin daha sağlıklı şekilde tamamlanmasına yardımcı olabilmektedir. Çatışmaların yoğun yaşandığı durumlarda, terapötik bir bakış açısıyla tasarlanan psikososyal müdahaleler, çiftlere neden kronik tartışmalara yöneldiklerine dair bir anlayış kazandırmakta ve bu çatışmaların

çözümlemesini kolaylaştırmaktadır. Bunun yanı sıra, psikososyal müdahaleler ebeveynlerin kendi psikolojik gündemlerinden uzaklaşarak çocuklarının ihtiyaçlarına odaklanmalarına destek olmaktadır. Müdahale sürecinde ebeveynlerin yaşadıkları psikolojik çıkmazlara ilişkin farkındalık geliştirmeleri hedeflenmekte; ayrıca onlara, çatışmaların çocuklar üzerindeki olumsuz etkileri ve çocukların ebeveynler arasındaki anlaşmazlıklardan nasıl korunabileceği konusunda bilgi ve beceriler kazandırılmaktadır.

Psikososyal müdahaleler, boşanma sürecindeki çiftlerin yaşadıkları duygusal yükü hafifletme işlevi görebilmektedir. Bu tür müdahaleler, eşlerin yoğun depresif belirtiler yaşamalarının önlenmesine katkı sağlamakta; düşmanlık, keder, endişe ve suçluluk gibi duyguların ifade edilmesine imkân tanımaktadır. Ayrıca, çiftlerin eski eş kimliğinin ötesinde, çocuklar açısından anne ve baba rollerini sürdürürken birbirlerinden hangi düzeyde beklenti içinde olabileceklerini kabul etmelerine yardımcı olmaktadır.

Psikososyal müdahale sürecinde, çiftlerin yaşamları üzerindeki kontrol duygularının güçlendirilmesi ve ayrılık sürecinin tetiklediği korku ile kaygıların ele alınması kritik önem taşımaktadır (Ubaidi, 2017).

Boşanma sürecindeki çiftlerde; keder, umutsuzluk, aşırı duyarlılık, görev ve sorumluluklara odaklanmada güçlük ile ebeveynlik rolünü kaybetme korkuları sıklıkla gözlemlenebilmektedir. Bu aşamada bireylerin kayıplarının yasını tutmalarına ve memnuniyetsizliklerini ifade etmelerine olanak tanınması önemlidir. Boşanma sürecinde öfke ve ihanete uğramışlık duyguları da yaygın biçimde ortaya çıkmaktadır.

Psikososyal müdahaleler, bu yoğun duyguların dönüştürülmesine aracılık ederek öfkenin yarattığı enerjinin yapıcı alanlara yönlendirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, çiftlerin karar verme becerilerinin geliştirilmesi ile kısa ve uzun vadeli problem çözme yetilerinin kazandırılması, gerekli değişimin gerçekleşmesinde temel hedefler arasında yer almaktadır.

Boşanma sürecinin dördüncü aşaması, kabul aşaması olarak tanımlanmaktadır. Bu aşamada çiftler, geçmişin kısıtlamalarından uzaklaşarak aralarında daha fazla duygusal mesafe oluşturma eğilimi göstermekte, yeni ilişkiler deneyimleyebilmekte, bağımsızlıklarını keşfetmekte ve kendi kararlarını alma becerilerini geliştirmektedirler. Aynı zamanda güven ve özgüven duygularının yeniden inşa edildiği bu dönemde, bireyler ebeveynlik rollerine daha sağlıklı biçimde geri dönebilmektedir.

Bu aşamada uygulanacak psikososyal müdahaleler; ortak ebeveynlik için iş birliği becerilerinin kazandırılmasını, ebeveynler arası iletişim ve etkileşimin güçlendirilmesini ve uzun vadeli yaşam planlarının oluşturulmasında çiftlere rehberlik edilmesini içermektedir.

Boşanma sürecinin son aşaması, yeni başlangıçların gerçekleştirildiği ve alınan kararların hayata geçirildiği dönemdir. Bu aşamada bireyler, geçmişin sınırlılıklarının ötesine geçerek kendi geleceklerine odaklanmaya yönelirler. Psikososyal müdahaleler, çiftlerin yeni yaşam düzenlerini inşa etmelerine rehberlik etmeyi, alınan kararların uygulanmasını desteklemeyi ve bireyleri yeni başlangıçlar için teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

Boşanma aşamasındaki ebeveynler için en stresli ve zorlayıcı görevlerden biri, ebeveynlik ilişkilerinin yeniden tanımlanmasıdır (Bonach, 2005). Çiftler duygusal olarak birbirlerinden uzaklaşma sürecinde olsalar da, çocuklarının yararı doğrultusunda ortak ebeveynlik ilişkisine yeniden yatırım yapma ihtiyacı duymaktadırlar. Bu noktada, duygu odaklı aile terapisi (Emotionally Focused Family Therapy) yaklaşımına dayalı psikososyal müdahaleler, çiftlerin yaşadıkları süreci daha sağlıklı bir biçimde müzakere etmelerine imkân tanıyarak çatışmasız bir boşanmanın gerçekleşmesine katkıda bulunabilir.

Duygu odaklı aile terapisi kökeninde duygu teorisi ve bağlanma teorisi bulunmaktadır. Bu yaklaşım, özellikle çatışma döngüsü içerisine sıkışıp kalmış çiftlere olumlu iletişim kalıpları geliştirme olanağı sunmaktadır (Greenberg, 2002). Johnson (2004), duygu odaklı aile terapisini sorunlu ilişkileri onarmak için yapılandırılmış bir yaklaşım olarak tanımlamaktadır. Alan yazında da bu yaklaşımın klinik etkinliği vurgulanmaktadır (Lebow, Chambers, Christensen ve Johnson, 2012).

Bu terapötik yaklaşımda duygular, değişim sürecinin merkezinde yer almaktadır. Değişim; duygulara yönelik farkındalık kazanma, duyguları düzenleme, yansıtma ve en önemlisi duyguların dönüştürülmesi yoluyla gerçekleşmektedir (Allan, 2016). Duygu odaklı aile terapisinin başlıca hedefleri; temel duygusal tepkileri genişletmek ve yeniden yapılandırmak, bireylerin etkileşimsel pozisyonlarında değişim yaratmak ve yeni etkileşim döngülerini başlatarak çiftler arasında güvenli bağların tesis edilmesine katkıda bulunmaktır (Johnson, 2004).

Duygu odaklı aile terapisi yaklaşımı üç temel aşamadan oluşmaktadır: gerilimi azaltma, etkileşim konumlarını değiştirme ve konsolidasyon (Johnson, 2004).

Gerilimi azaltma aşaması, bağlanma sorunlarıyla ilişkili olarak temelde yatan duyguların yeniden çerçevelendirilmesini içermektedir. Bu aşama dört adımda gerçekleşmektedir. Allan'a (2016) göre:

1. Red edilmiş bağlanmanın duygular ve ihtiyaçlar açısından tanımlanması: Bireyin reddedilmiş ya da karşılanmamış bağlanma ihtiyaçları duygusal düzeyde fark edilir ve tanımlanır.
2. Yeni yanıtların geliştirilmesi: Eşlerin birbirlerinin deneyimlerini kabul etmesi sağlanarak, etkileşimlere yönelik yeni tepkiler üretilir.
3. İhtiyaç ve isteklerin ifade edilmesi: Bireylerin kendi ihtiyaç ve beklentilerini açıkça dile getirmeleri kolaylaştırılır; bu sayede bağlılık yeniden tanımlanır ve duygusal katılım güçlendirilir.
4. Yeni çözümlerin oluşturulması ve sağlamlaştırma: İlişki sorunlarına alternatif çözümler geliştirilir ve her bir eşin yeni etkileşimsel pozisyonu pekiştirilir.

Duygu odaklı aile terapisi, boşanma sürecindeki çiftlerin ilişkilerine müdahale edilmesini gerektiren temel sorunları keşfedebilecekleri yapılandırılmış bir dizi adımdan oluşmaktadır. Bu adımlar arasında; çatışma yaratan konuların betimlenmesi, olumsuz etkileşim döngülerinin tanımlanması, bastırılmış ya da kabul edilmeyen duygulara erişim sağlanması, sorunların temelde yatan duygular açısından yeniden çerçevelendirilmesi, reddedilen ihtiyaçların kabul edilmesi ve bu ihtiyaçların ifade edilmesinin kolaylaştırılması yer almaktadır.

Bu süreçte uygulayıcının temel görevi, eşlerin duygusal deneyimlerinin farkına varmaları için bir alan açmak ve karşılıklı olumlu davranışları motive eden yeni tepkilerin ortaya çıkmasına yardımcı olmaktır. Böylelikle olumsuz etkileşim kalıpları dönüştürülerek, daha yapıcı ve güvenli bağlara dayalı iletişim biçimleri geliştirilebilmektedir.

Duygu odaklı aile terapisi yalnızca boşanma sürecindeki çiftler için değil, aynı zamanda aile üyelerinin yaşadığı travma (MacIntosh ve Johnson, 2008), depresyon (Dessaulles, Johnson ve Denton, 2003) ve hastalık (Walker, Johnson ve Manion, 1996) gibi ciddi sorunlarla baş etmede de etkilidir. Nitekim Johnson vd. (1999) tarafından yürütülen çalışmalar, yaklaşımın klinik olarak anlamlı ve sürdürülebilir sonuçlar doğurduğunu göstermektedir.

Denetim amaçlı ziyaretler, yüksek düzeyde çatışmalı boşanma yaşayan çiftlere yönelik geliştirilen önemli bir sosyal hizmet müdahale programı olarak öne çıkmaktadır. Bu uygulama, ebeveyn-çocuk ilişkisine yönelik terapötik müdahalenin bir parçası olarak değerlendirilebilmekte ve genellikle eğitilmiş bir danışman eşliğinde yürütülmektedir. Denetimli ziyaretler özellikle çocukların yüksek risk altında olduğu durumlarda uygun bir müdahale biçimidir. Bu risk faktörleri arasında; ebeveynlerden birinde psikopatoloji, alkol veya madde bağımlılığı, istismar öyküsü, aile içi şiddet ya da çocuk kaçırma riski gibi olgular yer almaktadır. Bu tür durumlarda denetimli ziyaretler, hem çocuğun güvenliğinin sağlanmasına hem de ebeveyn-çocuk ilişkisinin sürdürülebilir bir biçimde desteklenmesine katkıda bulunmaktadır.

3.1. Çatışmalı Boşanmalarda Aile Arabuluculuğu ve Uzlaşma Süreçleri

Tarihsel süreçte, boşanma başlangıçta ruh sağlığı uzmanları tarafından çoğunlukla yalnızca ayrılık aşamasında başlayan yasal bir süreç olarak değerlendirilmiştir (Milne, 1986). Ancak zamanla, daha fazla ruh sağlığı profesyonelinin boşanma yaşayan ailelerde ortaya çıkan ruhsal sorunlara yönelik hizmetlerde uzmanlaşmasıyla birlikte, davranışçı ekolün eylem odaklı yaklaşımı ile içgörü temelli yaklaşımlar birleştirilerek çeşitli terapötik müdahaleler geliştirilmiştir. Bu sayede boşanan eşler, hem boşanma sonrası uyum sürecini kolaylaştırmak hem de çatışmaları çözümllemek amacıyla klinisyenlerin yardımına başvurmuştur (Milne, Folberg ve Salem, 2004). Bu gelişmelerin bir sonucu olarak, boşanmanın duygusal ve psikolojik boyutlarını ele alan farklı kuramsal yaklaşımlar ortaya çıkmıştır (Federico, 1979; Brown, 1976; Wisemann, 1975). Aile arabuluculuğu ruh sağlığı profesyonellerince gerçekleştirilir. İl (2009) aile arabuluculuğunu üstlenen profesyonellerin öncelikli olarak aile yaşamı, boşanma ve ailenin yeniden yapılandırılması, iletişim ve görüşme teknikleri konularında arabuluculuk özel eğitimi almalarının gerekli olduğunu belirtmektedir.

Boşanma teorileri, profesyonellerin boşanmayı yalnızca yasal bir süreç olarak gören tek boyutlu anlayıştan, hem hukuki hem de psikolojik boyutları kapsayan çok boyutlu ve bütünlük bir sürece ilişkin yaklaşıma yönelmelerine katkı sağlamıştır (Kaslow, 1980). Bu bağlamda, evliliğin sona erdirilmesine yönelik katı yasal gereklilikler ve adli incelemeler, zamanla bireylerin özel tercihlerini dikkate alan daha esnek uygulamalara doğru

evrilmiştir (Mnookin, 1985). Bu dönüşümle birlikte, bazı profesyoneller boşanma aşamasındaki çiftlere yalnızca hukuki çerçevede değil, aynı zamanda aile ve sosyal ilişkilerde ortaya çıkan sorunların çözümüne destek olabilmek amacıyla arabuluculuğu bir müdahale yöntemi olarak sunmaya başlamışlardır (Milne, Folberg & Salem, 2004).

İlk olarak 1960'lı yıllarda iş yeri anlaşmazlıklarını çözmek amacıyla geliştirilen arabuluculuk programları, zamanla boşanma davalarındaki artan yığılmaları hafifletmek için aile arabuluculuk programlarına uyarlanmıştır (Rosenberg ve Folberg, 1994). Bu süreçte, aile arabuluculuğunun ortaya çıkardığı olumlu sonuçlar nedeniyle birçok mahkeme, boşanma davalarında hem zorunlu hem de gönüllü arabuluculuk hizmetlerini uygulamaya başlamıştır (Birke ve Teitz, 2002). Özellikle çocuk sahibi çiftlerin boşanma davalarında, çocukların yüksek yararı gözetilerek arabuluculuk uygulamalarına daha fazla ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir (Ahrons, 1994; Margulies, 2001; Tondo, Coronel ve Drucker, 2001).

Arabuluculuk, taraflar arasında ortaya çıkan anlaşmazlıkların çözümünün, üçüncü bir tarafsız kişi veya kuruma bırakılması olarak tanımlanmaktadır (Şen, 2013, s. 89). Mahkemeye intikal etmeden uyuşmazlıkların çözümünü amaçlayan bu uygulamada görev alan kişi arabulucu olarak adlandırılır (Tomanbay, 1999, s. 16).

Aile arabuluculuğu (family mediation) ise, ayrılık ya da boşanma sürecinde olan çiftlerin yaşadıkları anlaşmazlıkların tarafsız bir arabulucunun (mediator) yardımıyla çözümlenmesine ve ortak bir uzlaşmaya varmalarına yönelik bir uygulamadır (İl, 2009, s. 23). Koçyıldırım'a (2010, s. 98) göre aile arabuluculuğu, aile hukukunu ilgilendiren tüm konuları kapsamaktadır. Arabuluculuk, çekişmeli dava süreçlerinin yol açtığı memnuniyetsizlikleri gidermekte ve boşanmadan etkilenen aileler için alternatif bir çözüm yolu sunmaktadır (Turkat, 2000). Aile arabuluculuğu, aile kurumunun hem duygusal hem de hukuki boyutlarını tanıması bakımından benzersiz bir problem çözme süreci olarak görülmektedir. Bu yaklaşım, boşanma ile yeniden yapılandırılan ya da sona eren ailelerin farklı ihtiyaçlarının karşılanmasına odaklanmaktadır (Folberg, 2003). Barker (1999, s. 295) "boşanma arabuluculuğu" kavramını kullanarak, sürecin sosyal hizmet uzmanları, avukatlar ve diğer profesyoneller tarafından yürütülen, çiftlerin anlaşmazlıklarını çözmelerine yardımcı olmayı amaçlayan uygulama basamaklarından oluştuğunu belirtmektedir.

Boşanma arabuluculuğu, çatışmalı ilişki içinde bulunan eşlerin sorunlarını açıkça tanımlamalarına, alternatif seçenekler geliştirmelerine ve bu seçenekleri müzakere etmelerine olanak tanıyan önemli bir yasal süreçtir. Bu bağlamda, ruh sağlığı profesyonelleri arabuluculuk uygulamalarında danışmanlık rolü üstlenmektedir. Boşanma sürecindeki danışmanlık, eşlerin kendi gereksinimlerini belirlemelerine, problemlerini açığa çıkarmalarına ve etkili baş etme kapasiteleri geliştirmelerine yardımcı olarak onları eyleme geçmeye teşvik etmektedir (Duyan, 2003, s. 15). Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanları arabuluculuk sürecinde hem danışman hem de kolaylaştırıcı bir rol üstlenerek, çatışmasız boşanmanın sağlanmasına katkıda bulunabilirler.

Alan yazında yer alan araştırmaların büyük çoğunluğu, arabuluculuğun bir uyuşmazlık çözümü yöntemi olarak sunduğu olumlu sonuçlara odaklanmaktadır. Bulgulara göre, arabuluculuk uygulamaları; boşanma sürecindeki çiftlerde daha düşük düzeyde eş ve ebeveyn çatışması ile boşanma sonrasında daha yüksek düzeyde iş birliği sağlamaktadır (Kitzmann & Emery, 1994). Ayrıca tarafların kararlar üzerinde daha fazla kontrol duygusu geliştirmelerine ve kendilerini daha yetkin hissetmelerine de katkıda bulunmaktadır (Bailey ve Robbins, 2005). Bunların yanı sıra, boşanma aşamasında uygulanan arabuluculuk; daha yüksek uzlaşma oranları, yeniden dava açma oranlarında azalma (Jones & Bodtker, 1999), mahkemeler ve taraflar açısından daha düşük zaman ve maliyet (Kelly, 1996; Schepard & Bozzomo, 2003; Williams ve Buckingham, 2001) ve daha iyi psikolojik uyum (Walton, Oliver & Griffin, 1999) gibi pek çok olumlu sonuca işaret etmektedir. Ayrıca arabuluculuk, ebeveynlerin boşanma sonrasında çocukların desteklenmesi konusunda daha uyumlu bir yaklaşım geliştirmelerine de yardımcı olmaktadır (Emery vd., 1994). Bununla birlikte, yüksek düzeyde çatışmanın yaşandığı boşanmalarda arabuluculuk süreci başarısızlıkla sonuçlanabilmektedir. Özellikle ayrılık konusunda kararsızlık yaşayan çiftlerde ya da eşlerden birinde psikopatoloji veya kişilik bozukluğu bulunan durumlarda arabuluculuğun etkili olmadığı görülmektedir (Kressel vd., 1980). Bu tür faktörler, taraflar arasındaki çatışmanın şiddetini artırarak sürecin işlevselliğini zayıflatmaktadır.

Alan yazında ayrıca, eşlerden birinde veya her ikisinde ciddi psikolojik sorunların bulunduğu, aile içi şiddet ya da çocuk istismarı gibi iddiaların gündeme geldiği işlevsiz ailelerde arabuluculuğun uygun bir yöntem olmadığı ifade edilmektedir (Pearson ve Thoennes, 1988).

3.2. Aile Arabuluculuğunda Sosyal Hizmet Uygulamaları

Aile arabuluculuğu, boşanma, velayet, miras paylaşımı, bakım sorumlulukları gibi aile içi uyuşmazlıkların çözümünde barışçıl ve iş birliğine dayalı bir mekanizma olarak öne çıkmaktadır. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanlarının rolü, yalnızca kolaylaştırıcılık değil, aynı zamanda aile üyelerinin ihtiyaçlarını, kırılganlıklarını ve psikososyal dinamiklerini dikkate alan bütüncül bir müdahaleyi kapsamaktadır (Haynes, Haynes ve Sun Fong, 2004).

Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri (adalet, eşitlik, güçlendirme ve insan hakları) aile arabuluculuğu süreçlerine entegre edilerek tarafların sadece hukuki değil, duygusal ve sosyal ihtiyaçlarının da karşılanmasına zemin hazırlamaktadır (Barsky, 2014). Sosyal hizmet uzmanları boşanma aşamasında şiddetin yaşanmaması, çocukların yüksek yararının korunması ve boşanan çiftlerin iletişim becerilerinin güçlendirilmesi gibi önemli konularda etkin rol üstlenmektedirler.

Aile arabuluculuğunda sosyal hizmet uygulamalarının merkezinde çocukların yüksek yararını gözetmek bulunmaktadır. Çocuğun gelişimsel ihtiyaçlarının ebeveynler arası çatışmalardan olumsuz etkilenmemesi için sosyal hizmet uzmanları, ebeveynlere danışmanlık sağlayarak çocuğun duygusal güvenliğinin korunmasına katkıda bulunur (Kelly, 2012). Ayrıca risk faktörlerinin (istismar, ihmal, ebeveyn yetersizliği) tespit edilmesi durumunda koruyucu ve önleyici hizmetlerin devreye sokulması da sosyal hizmetin sorumluluk alanıdır (Brown, 2002).

Arabuluculuk sürecinde tarafların yaşadığı stres, kayıp, öfke ve belirsizlik duyguları, çözümün sağlıklı ilerlemesini zorlaştırabilir. Sosyal hizmet uzmanları bu noktada taraflara psikososyal destek sunarak duygusal dengeyi kurmalarına yardımcı olur (Kruk, 2013). Aynı zamanda bireylerin kendi haklarını ifade edebilme, müzakere edebilme ve yapıcı iletişim kurabilme becerilerinin geliştirilmesi, güçlendirme yaklaşımıyla desteklenir (Banks, 2021).

Sosyal hizmet uzmanlarının aile arabuluculuğundaki rolü, mahkemeler, barolar, çocuk refah kurumları ve psikososyal destek birimleriyle iş birliği içinde gerçekleştirildiğinde daha işlevsel olmaktadır. Uluslararası uygulamalarda, sosyal hizmetin arabuluculukla entegrasyonu; çok disiplinli ekip çalışması, travma duyarlı yaklaşımlar ve kültürel duyarlılık çerçevesinde modellenmiştir (Folberg, Milne ve Salem, 2004).

Aile arabuluculuğunda sosyal hizmet uygulamaları, tarafların yalnızca hukuki açıdan değil, aynı zamanda psikososyal açıdan da güçlenmesini sağlayarak sürdürülebilir çözümler üretmektedir. Bu yaklaşım, çatışmaların tekrarını önlemekte, çocukların yüksek yararını güvence altına almakta ve aile üyeleri arasında daha sağlıklı ilişkilerin kurulmasına katkıda bulunmaktadır.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Boşanma süreci, eşler, çocuklar ve aile sistemi açısından çok boyutlu sorunlara yol açabilen ve profesyonel yardım gerektiren bir süreçtir. Bu süreç, yalnızca aile hukukunun konusu olmakla kalmayıp, bireylerin psikososyal işlevselliklerini etkilemesi nedeniyle ruh sağlığı alanının; sosyal ilişkilerde ortaya çıkan sorunları nedeniyle ise sosyal hizmet disiplininin önemli çalışma alanlarından biri olarak öne çıkmaktadır.

Boşanma sürecinde eşler ve aile üyeleri arasında çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır. Bu çatışma ve anlaşmazlıklar, hem eşlerin hem de çocukların süreçten olumsuz etkilenmesine yol açabilmektedir. Bu nedenle, boşanma sürecinde eşlere ve çocuklara yalnızca hukuksal destek değil, aynı zamanda psikososyal destek sağlanması sürecin daha sağlıklı yönetilmesine ve bireylerin uyumuna katkı sunmaktadır.

Çatışmaların ve anlaşmazlıkların çözümlenmesine yönelik aile arabuluculuk uygulamaları, boşanma sürecinin daha az yıpratıcı olmasına, boşanma sonrasında eşlerin birbirleriyle olan etkileşimlerinin sağlıklı şekilde devam etmesine ve özellikle çocukların ihtiyaçlarının daha iyi gözetilmesine yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda, boşanma aşamasındaki eşler ve çocuklar için psikososyal destek hizmetleri en az hukuksal destek kadar kritik öneme sahiptir. Dolayısıyla, boşanma davalarında aile danışmanlığı ve aile arabuluculuğu hizmetlerine erişimin yaygınlaştırılması bir gereklilik olarak görülmektedir.

Türkiye’de boşanmaya karar veren ya da boşanma sürecinde bulunan çiftlerin arabuluculuk ve danışmanlık hizmetlerinden etkin şekilde yararlanabilmeleri için Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde boşanma arabuluculuğu ve aile danışmanlığı hizmetlerinin yapılandırılması ve yaygınlaştırılması, aile refahı ve çocukların üstün yararının korunması açısından önemli bir toplumsal gerekliliği oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

- Ahrons, C. (1994). *The good divorce: Keeping your family together when your marriage comes apart*. Harper Collins.
- Allan, R. (2016). The use of emotionally focused therapy with separated or divorced couples. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 50(3–5), 562–579.
- Amato, P. R. (1996). Explaining the intergenerational transmission of divorce. *Journal of Marriage and the Family*, 58(3), 628–640.
- Bailey, J. D., & Robbins, S. P. (2005). Couple empowerment in divorce: A comparison of mediated Barsky, A. E. (2014). *Conflict resolution for the helping professions*. Oxford University Press.
- Banks, S. (2021). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Macmillan.
- Barker, R. L. (1999). *The social work dictionary*. NASW Press.
- Birke, R., & Teitz, L. E. (2002). U.S. mediation in 2001: The path that brought America to uniform laws and mediation in cyberspace. *The American Journal of Comparative Law*, 50(Suppl.), 181–213.
- Bonach, K. (2005). Factors contributing to quality coparenting. *Journal of Divorce & Remarriage*, 43(3–4), 79–103.
- Bowlby, J. (1963). Pathological mourning and childhood mourning. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 11(3), 500–541.
- Brown, E. (1976). A model of the divorce process. *Conciliation Courts Review*, 14(2), 1–11.
- Brown, V. A. (2002). Child welfare: Case studies. Pearson. and nonmediated outcomes. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(4), 453–472.
- Dessaulles, A., Johnson, S. M., & Denton, W. (2003). Emotionally focused therapy for couples in the treatment of depression: A pilot study. *American Journal of Family Therapy*, 31(5), 345–353.
- Doherty, W. J., Willoughby, B. J., & Peterson, B. (2011). Interest in marital reconciliation among divorcing parents. *Family Court Review*, 49(2), 313–321.
- Duyan, V. (2003). Sosyal hizmetin işlev ve rolleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1–22.

- Emery, R. E. (1995). Divorce mediation: Negotiating agreements and renegotiating relationships. *Family Relations*, 44(4), 377–383.
- Emery, R. E. (1999). *Marriage, divorce, and children's adjustment* (2nd ed.). Sage.
- Emery, R. E., Matthews, S. G., & Kitmann, K. M. (1994). Child custody mediation and litigation: Parents' satisfaction and functioning one year after settlement. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62(1), 124–129.
- Federico, J. (1979). The marital termination period of the divorce adjustment process. *Journal of Divorce*, 3(2), 93–106.
- Finley, G. E., & Schwartz, S. J. (2010). The divided world of the child: Divorce and long-term psychosocial adjustment. *Family Court Review*, 48(3), 516–527.
- Folberg, J. (2003). The continuing history of conflict resolution practice. *ACResolution*, 2(2), 13–15.
- Folberg, J., Milne, A., & Salem, P. (2004). *Divorce and family mediation: Models, techniques, and applications*. Guilford Press.
- Fthenakis, W. E. (2001). Divorce as a family transition: Interventions for divorced parents and children. http://www.fthenakis.de/cms/Vortrag_Interventions.pdf
- Greenberg, L. S. (2002). *Emotion-focused therapy: Coaching clients to work through their feelings*. American Psychological Association.
- Haynes, J. M., Haynes, G. L. & Sun Fong, L. (2004). *Mediation: Positive conflict management*. State University of New York Press.
- Hetherington, E. M., & Kelly, J. (2002). *For better or for worse*. Norton.
- İl, S. (2009). Aile arabuluculuğu. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(1), 23–31.
- Johnson, S. M. (2004). *The practice of emotionally focused couple therapy: Creating connection*. Brunner-Routledge.
- Johnson, S. M., Hunsley, J., Greenberg, L., & Schindler, D. (1999). Emotionally focused couples therapy: Status and challenges. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 6(1), 67–79. <https://doi.org/10.1093/clipsy.6.1.67>

- Johnston, J. R. (1994). High-conflict divorce. *The Future of Children*, 4(1), 165–182.
- Johnston, J. R., & Campbell, L. E. G. (1988). *Impasses of divorce: The dynamics and resolution of family conflict*. Free Press.
- Jones, T. S., & Bodtker, A. (1999). Agreement, maintenance, satisfaction and relitigation in mediated and non-mediated custody cases: A research note. *Journal of Divorce & Remarriage*, 32(1), 17–30.
- Kalter, N. (1990). *Growing up with divorce: Helping your child avoid immediate and later emotional problems*. Free Press.
- Kaslow, F. (1980). Stages of divorce: A psychological perspective. *Villanova Law Review*, 25(4–5), 718–751.
- Kelly, J. B. (1996). A decade of divorce mediation research: Some answers and questions. *Family & Conciliation Courts Review*, 34(3), 373–385.
- Kelly, J. B. (2012). Risk and protective factors associated with child and adolescent adjustment following separation and divorce: Social science applications. In K. Kuehnle & L. Drozd (Eds.), *Parenting plan evaluations: Applied research for the family court* (pp. 49–84). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/med:psych/9780199754021.003.0003>
- Kitzmann, K. M., & Emery, R. E. (1994). Child and family coping one year after mediated and litigated child custody disputes. *Journal of Family Psychology*, 8(2), 150–159.
- Koçyıldırım, G. (2010). Sosyal hizmet bakış açısıyla çocuk teslimine ve çocukla kişisel ilişki kurulmasına dair ilamların icrası uygulamaları [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Kogan, I. (2007). *The struggle against mourning*. Jason Aronson.
- Kressel, K., Jaffe, N., Tuchman, B., Watson, C., & Deutsch, M. (1980). A typology of divorcing couples: Implications for mediation and the divorce process. *Family Process*, 19(2), 101–116.
- Kruk, E. (2013). *The equal parent presumption: Social justice in the legal determination of parenting after divorce*. McGill-Queen's University Press.

- Lebow, J. L., Chambers, A. L., Christensen, A., & Johnson, S. M. (2012). Research on the treatment of couple distress. *Journal of Marital and Family Therapy*, 38(1), 145–168.
- MacIntosh, H. B., & Johnson, S. (2008). Emotionally focused therapy for couples and childhood sexual abuse survivors. *Journal of Marital and Family Therapy*, 34(3), 298–315.
- Margulies, S. (2001). *Getting divorced without ruining your life* (2nd ed.). Simon & Schuster.
- Marquardt, E. (2005). *Between two worlds: The inner lives of children of divorce*. Three Rivers Press.
- Milne, A. (1986). Divorce mediation: A process of self-definition and self-determination. In N. Jacobson & A. Gurman (Eds.), *Clinical handbook of marital therapy* (pp. 197–216). Guilford Press.
- Milne, A. L., Folberg, J., & Salem, P. (2004). The evolution of divorce and family mediation. In J. Folberg, A. L. Milne, & P. Salem (Eds.), *Divorce and family mediation: Models, techniques, and applications* (pp. 3–25). Guilford Press.
- Mnookin, R. (1985). Children, divorce and the legal system. *Columbia Journal of Law and Social Problems*, 19(4), 1–5.
- Ogden, T. (2002). A new reading on the origins of object-relations theory. *International Journal of Psychoanalysis*, 83(3), 767–782.
- Pearson, J., & Thoennes, N. (1988). Divorce mediation research results. In J. Folberg & A. Milne (Eds.), *Divorce mediation: Theory and practice* (pp. 429–452). Guilford Press.
- Rice, J. K., & Rice, D. G. 1. (1986). *Living through divorce: a developmental approach to divorce therapy*. Guilford Press.
- Rosenberg, J. D., & Folberg, H. J. (1994). Alternative dispute resolution: An empirical analysis. *Stanford Law Review*, 46(6), 1487–1551.
- Rye, M., Folck, C., Heim, T., Olszewski, B., & Traina, E. (2004). Forgiveness of an ex-spouse: How does it relate to mental health following a divorce? *Journal of Divorce & Remarriage*, 41(3–4), 31–51.

- Salts, C. J. (1985). Divorce stage theory and therapy: Therapeutic implications throughout the divorcing process. *Journal of Psychotherapy & the Family*, 1(3), 13–23.
- Sbarra, D. A., & Emery, R. E. (2005). Coparenting conflict, nonacceptance, and depression among divorced adults: Results from a 12-year follow-up study of child custody mediation using multiple imputation. *American Journal of Orthopsychiatry*, 75(1), 63–75.
- Schepard, A., & Bozzomo, J. W. (2003). Efficiency, therapeutic justice, mediation, and evaluation: Reflections on a survey of unified family courts. *Family Law Quarterly*, 37(2), 333–359.
- Short, J. L. (2002). The effects of parental divorce during childhood on college students. *Journal of Divorce & Remarriage*, 38(1–2), 143–156.
- Silvestri, S. (1992). Marital instability in men from intact and divorced families: Interpersonal behavior, cognitions, and intimacy. *Journal of Divorce & Remarriage*, 18(1–2), 79–108.
- Sprey, J. (1979). Conflict theory and the study of marriage and the family. In W. R. Burr, R. Hill, F. I. Nye, & I. Reiss (Eds.), *Contemporary theories about the family* (Vol. 2, pp. 130–159). Free Press.
- Steiner, J. (2005). The conflict between mourning and melancholia. *Psychoanalytic Quarterly*, 74(1), 83–104.
- Şen, B. (2013). Boşanma süreci ve arabuluculuğu [Yayımlanmamış doktora tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Tomanbay, İ. (1999). *Sosyal çalışma sözlüğü*. Selvi Yayınevi.
- Tondo, C., Coronel, R., & Drucker, B. (2001). Mediation trends: A survey of the states. *Family Court Review*, 39(4), 431–453.
- Turkat, I. D. (2000). Custody battle burnout. *American Journal of Family Therapy*, 28(3), 201–215.
- Ubaidi, B. A. A. (2017). The psychological and emotional stages of divorce. *Journal of Family Medicine and Disease Prevention*, 3(3), 1–4. <https://doi.org/10.23937/2469-5793/1510060>
- Walker, J., Johnson, S. M., & Manion, I. (1996). An emotionally focused marital intervention for couples with chronically ill children. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64(5), 1029–1036.

- Walton, L., Oliver, C., & Griffin, C. (1999). Divorce mediation: The impact of mediation on the psychological well-being of children and parents. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 9(1), 35–46.
- Webster, P. S., Orbuch, T. L., & House, J. S. (1995). Effects of childhood family background on adult marital quality and perceived stability. *American Journal of Sociology*, 101(2), 404–432.
- Williams, S., & Buckingham, S. (2001). Family court assessment: Dissolution of marriage in Florida—preliminary assessment findings. *Family Court Review*, 39(2), 170–183.
- Wisemann, R. (1975). Crisis theory and the process of divorce. *Social Case Work*, 56(4), 205–212.

PSİKİYATRİK HASTALARDA TOPLUMSAL DIŞLANMA VE SOSYAL İŞLEVSELLİK: SOSYAL HİZMETİN ÖNLEYİCİ VE DESTEKLEYİCİ ROLÜ

Melike YALÇIN¹

1. GİRİŞ

Psikiyatrik hastalıklar, bireylerin yalnızca psikolojik iyilik hâlini değil, aynı zamanda toplumsal yaşama katılım biçimlerini, sosyal ilişkilerini ve ekonomik işlevselliklerini de derinden etkileyen çok boyutlu sorunlardır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2021) psikiyatrik bozuklukları, bireyin düşünce, duygu ve davranışlarında kalıcı bozulmalara yol açan ve yaşam kalitesini önemli ölçüde azaltan rahatsızlıklar olarak tanımlamaktadır. Günümüzde majör depresif bozukluk, şizofreni, bipolar bozukluk, yaygın anksiyete bozukluğu ve obsesif-kompulsif bozukluk gibi tanılar, bireylerin günlük işlevselliklerini etkileyen yaygın ruhsal hastalıklar arasında yer almaktadır. Bu hastalıklar yalnızca bireylerin ruhsal durumunu değil, aynı zamanda toplumla kurduğu ilişkileri, istihdam olanaklarını, aile içi rollerini ve sosyal destek sistemlerine erişimini de sınırlandırmaktadır (Bowie, 2006).

Psikiyatrik hastalıkların bireyler üzerindeki etkileri, genellikle çift yönlü bir dinamiğe sahiptir. Bir yandan ruhsal belirtiler bireylerin sosyal işlevselliğini azaltırken, diğer yandan toplumsal dışlanma ve damgalanma süreci hastalıkların seyrini olumsuz yönde etkilemektedir (Corrigan & Watson, 2002). Özellikle şizofreni ve bipolar bozukluk gibi ruhsal hastalıkları olan bireyler, yalnızlaşma, ekonomik bağımsızlığın kaybı ve toplumla bağların zayıflaması gibi risklerle karşı karşıya kalmaktadır (Angermeyer & Dietrich, 2006). Bu kapsamda psikiyatrik hastalık, yalnızca tıbbi bir durum değil, aynı zamanda toplumsal, ekonomik ve kültürel boyutları olan karmaşık bir olgudur.

¹ Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sandıklı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Sosyal Hizmet Bölümü, melikeyalcin84@gmail.com, ORCID: 0000-0002-2312-276X.

Toplumda ruhsal hastalıklara yönelik var olan damgalama (stigma), bireylerin tedaviye erişimini, sosyal destekten yararlanmasını ve topluma yeniden katılımını ciddi ölçüde zorlaştırmaktadır. Araştırmalar, damgalamanın hem bireysel düzeyde (özyayı kaybı, sosyal çekilme) hem de yapısal düzeyde (ayırıcı politikalar, iş bulmada güçlük) etkiler oluşturduğunu göstermektedir (Thornicroft, Brohan, Rose, Sartorius & Leese, INDIGO Study Group, 2009). Bu durum, psikiyatrik hastaların sosyal dışlanma riski altında kalmasına yol açmakta, dolayısıyla ruhsal bozuklukların yalnızca klinik değil aynı zamanda sosyal bir sorun olarak da ele alınmasını zorunlu kılmaktadır.

Bu çerçevede sosyal hizmet disiplini, bireyin toplumsal işlevselliğini yeniden kazanması ve topluma tam katılımının sağlanması için önemli bir rol üstlenmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, psikiyatrik tanı almış bireylerle çalışırken hem mikro düzeyde (birey ve aile odaklı psikososyal destek) hem de makro düzeyde (toplumsal farkındalık kampanyaları, politika geliştirme süreçleri) müdahalelerde bulunmaktadır. Bu kapsamda sosyal hizmet, yalnızca destekleyici değil aynı zamanda önleyici bir işlev de görmektedir.

2. PSİKİYATRİK HASTALIK VE SOSYAL İŞLEVSELLİK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Psikiyatrik hastalıkların bireylerin sosyal işlevselliği üzerindeki etkilerini anlamak için öncelikle kavramsal çerçeveye bakmak gerekmektedir. Sosyal işlevsellik, bireyin yaşamındaki rollerini (aile içi, mesleki, toplumsal roller) yerine getirme kapasitesi ve sosyal ilişkilerini sürdürme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Bowie, Patterson, Heaton, & Harvey, 2006). Bu kavram, yalnızca bireyin ruhsal sağlığını değil aynı zamanda fiziksel, sosyal, kültürel ve ekonomik bağlamda toplumla etkileşimini de kapsamaktadır (Barlati, Nibbio & Vita, 2024).

Psikiyatrik hastalıkların bireylerin sosyal işlevsellik üzerindeki etkilerini açıklarken literatürde üç temel boyut öne çıkmaktadır. Bu boyutlar yalnızca klinik semptomların ötesine geçen, bireylerin yaşam kalitesini ve toplumsal katılımını doğrudan şekillendiren süreçlere işaret etmektedir.

2.1. Bilişsel İşlevsellik

Ruhsal bozukluklarda en sık etkilenen alanlardan biri bilişsel işlevlerdir. Dikkat, hafıza, yürütücü işlevler (örneğin dikkati toplama, plan yapma, karar verme ve problem çözme gibi zihinsel beceriler) psikiyatrik bozuklukların doğrudan etkilediği alanlardır. Bu işlevlerdeki bozulmalar, bireyin gündelik yaşamda bağımsız hareket etmesini zorlaştırmakta ve sosyal rollerini sürdürmesini engellemektedir. Özellikle şizofreni hastalarında yürütücü işlevlerde gözlenen kayıplar, bireylerin iş hayatındaki görev ve sorumluluklarını yerine getirmelerini güçleştirmekte ve mesleki başarılarını olumsuz yönde etkilemektedir (Harvey & Strassnig, 2012). Bu durum, yalnızca bireysel üretkenliği değil, aynı zamanda toplumsal katılımı da sınırlandırarak sosyal izolasyonu pekiştirmektedir.

2.2. Duygusal ve Sosyal İlişkiler

Psikiyatrik bozuklukların ikinci önemli boyutu, duygusal düzenleme ve sosyal ilişkiler üzerindeki etkileridir. Duyguların düzenlenmesindeki güçlükler, yoğun kaygı ya da duygusal dalgalanmalar, bireylerin sağlıklı iletişim kurmalarını ve sürdürülebilir ilişkiler geliştirmelerini zorlaştırmaktadır. İletişim sorunları, yanlış anlaşılmalara, çatışmalar ve sosyal geri çekilme davranışları aile içi ilişkilerde olduğu kadar arkadaşlık bağlarında da sorunlara yol açmaktadır. Bu süreç, bireyin yalnızlık ve izolasyon yaşamasına neden olurken, aynı zamanda sosyal destek ağlarının zayıflamasına yol açmaktadır. Özellikle uzun süreli ruhsal bozukluklarda, sosyal çevreden kopuş bireyin iyileşme sürecini daha da zorlaştırmaktadır (Hooley, 2010). Bu kapsamda duygusal ve sosyal ilişkilerde yaşanan kayıplar, ruhsal hastalıkların birey üzerindeki yükünü yalnızca psikiyatrik semptomlarla sınırlı olmayan çok yönlü bir sorun haline getirmektedir.

2.3. Mesleki ve Ekonomik İşlevsellik

Ruhsal hastalıkların bir diğer boyutu, bireylerin mesleki yaşamları ve ekonomik bağımsızlıkları üzerindeki etkileridir. Psikiyatrik bozukluklar bireylerin iş bulmalarını, istihdamı sürdürebilmelerini ve üretken bir şekilde iş gücüne katılmalarını doğrudan engelleyebilmektedir. İşsizlik oranlarının yüksek olması, bireylerin yalnızca ekonomik açıdan değil, aynı zamanda sosyal statü açısından da kayıplar yaşamasına yol açmaktadır. İşsizlik ve

yoksulluk, toplumsal dışlanmayı artıran en önemli faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır (Bond, Drake, & Becker, 2012). Bu durum bireylerin topluma aktif katılımlarını sınırlarken, aynı zamanda damgalanma ve ayrımcılığa maruz kalma riskini de artırmaktadır. Mesleki ve ekonomik işlevsellikteki kayıplar, yalnızca bireysel düzeyde değil, toplumsal düzeyde de üretkenlik kaybına yol açarak ekonomik maliyetleri yükseltmektedir.

Bu üç temel boyut – bilişsel işlevsellik, duygusal ve sosyal ilişkiler, mesleki ve ekonomik işlevsellik – ruhsal hastalıkların yalnızca klinik semptomlarla değil, aynı zamanda sosyal işlevsellik kayıplarıyla da değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uygulamalarında, ruhsal bozukluklara sahip bireylerin tedavi süreçleri yalnızca klinik müdahalelerle sınırlı kalınmamalı, bilişsel becerilerin desteklenmesi, sosyal ilişkilerin güçlendirilmesi ve istihdam olanaklarının artırılması gibi alanları kapsayacak şekilde bütüncül bir bakış açısıyla ele alınması önemlidir.

2.4. Sosyal İşlevselliğin Ruh Sağlığı Alanındaki Önemi

Ruh sağlığı alanında sosyal işlevsellik, tedavi başarısının ve bireyin yaşam kalitesinin en önemli göstergelerinden biridir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2019) iyileşme sürecini yalnızca semptomların azalması değil, aynı zamanda bireyin sosyal rollerine geri dönebilmesi ve topluma katılımı üzerinden tanımlamaktadır. Bu nedenle, sosyal işlevsellik kayıplarını gidermeye yönelik müdahaleler, modern psikiyatri ve sosyal hizmet uygulamalarının merkezinde yer almaktadır (Barlati, Nibbio & Vita, 2024).

Nitekim yapılan çalışmalar, yalnızca ilaçla tedavinin bireylerin sosyal işlevselliklerini yeniden kazanmaları için yeterli olmadığını ortaya koymaktadır. İlaç tedavisine ek olarak psikososyal müdahaleler, rehabilitasyon programları ve sosyal destek mekanizmaları gerekmektedir (Lieberman & Kopelowicz, 2005). Bu noktada sosyal hizmet disiplini, bireyin toplumla yeniden bütünleşmesini destekleyici bir aktör olarak devreye girmektedir.

2.5. Psikiyatrik Hastalıklarda Sosyal İşlevsellik Kaybının Boyutları

Psikiyatrik hastalıkların bireylerin sosyal işlevsellikleri üzerindeki etkisi, hastalığın türüne, seyir özelliklerine ve klinik belirtilerin şiddetine göre değişiklik göstermektedir. Ruhsal bozukluklar yalnızca bireyin içsel

dünyasında değil, aynı zamanda aile ilişkilerinde, mesleki yaşamında, toplumsal rollerinde ve sosyal katılımında derin kayıplara yol açabilmektedir. Bu kapsamda her bir ruhsal bozukluğun farklı işlevsellik alanlarında özgül etkiler oluşturduğu, sosyal hizmet uzmanlarının da bu özgün farklılıklara yönelik müdahale stratejileri geliştirmesini zorunlu kıldığı görülmektedir.

Şizofreni; sosyal işlevsellik kaybının en belirgin olduğu ruhsal bozukluklardan biridir. Hastalığın temel özelliklerinden olan sosyal biliş ve yürütücü işlevlerdeki bozulmalar, bireylerin sosyal çevrelerini anlamlandırma, kişiler arası ilişkilerini sürdürme ve günlük yaşam aktivitelerini planlama kapasitelerini doğrudan etkilemektedir (Harvey & Strassnig, 2012). Bu bozulmalar, bireyin toplumsal yaşama katılımını sınırlandırmakta ve sosyal izolasyon süreçlerini derinleştirmektedir. Çoğu zaman bireyler iş yaşamından ve sosyal rollerinden çekilmekte, bağımsız yaşam becerilerinde ciddi kayıplar yaşamaktadır. Araştırmalar, şizofreni tanılı bireylerde sosyal işlevsellik kaybının hem klinik semptomlarla hem de bilişsel performansla güçlü ilişkiler gösterdiğini ortaya koymaktadır (Green, Horan, & Lee, 2015).

Bipolar bozuklukta sosyal işlevsellik kayıpları, hastalığın dalgalı seyriyle yakından ilişkilidir. Manik ve depresif dönemler arasındaki keskin geçişler, bireyin toplumsal rollerinde süreklilik göstermesini engellemektedir. Manik dönemlerde aşırı enerji, dürtüsellik ve uygunsuz sosyal davranışlar, aile içi ilişkilerden mesleki yaşama kadar birçok alanda zorluk oluştururken, depresif dönemlerde yoğun sosyal geri çekilme, motivasyon kaybı ve sosyal ilginin azalması görülmektedir (Drew et al., 2011). Bu dalgalanmalar bireyin hem iş hem de aile yaşamını etkilemekte, toplumsal bağlarını zayıflatmaktadır. Bu nedenle bipolar bozuklukta işlevsellik kaybı yalnızca hastalık dönemlerinde değil, iyileşme evrelerinde de kalıcı olabilmektedir (Martínez-Arán et al., 2007).

Majör depresyon, motivasyon kaybı, umutsuzluk, enerji azalması ve sosyal ilgi kaybı gibi semptomlarla bireyin sosyal işlevselliğini çok yönlü olarak etkilemektedir. Depresif bireyler, çoğu zaman sosyal ilişkilerden geri çekilmekte, aile içi rollerini sürdürmekte zorlanmakta ve iş yaşamında performans düşüklüğü yaşamaktadır. Bu süreç, bireylerin yalnızlık ve izolasyon duygularını artırarak, iyileşme sürecini daha da zorlaştırmaktadır. Majör depresyonun uzun dönemli seyri, özellikle tekrarlayan ataklarda sosyal becerilerde kalıcı azalmaya yol açabilmektedir (Hammen, 2005).

Anksiyete bozuklukları da sosyal işlevsellik kaybının önemli nedenlerinden biridir. Özellikle sosyal anksiyete bozukluğu (sosyal fobi), bireylerin toplumsal ortamlardan kaçınmasına ve sosyal etkileşimlerde yoğun kaygı yaşamasına neden olmaktadır. Bu durum, eğitim ve iş yaşamında ciddi sınırlılıklar oluşturmakta, topluluk önünde konuşma, toplantılara katılım veya sosyal gruplara dahil olma gibi temel işlevleri zorlaştırmaktadır. Kaçınma davranışları bireylerin sosyal çevrelerini daraltmakta, yalnızlık ve izolasyonu artırmaktadır. Anksiyete bozukluklarının kronik seyri, bireyin sosyal ve mesleki yaşamında süregelen işlevsellik kayıplarına yol açabilmektedir (Stein & Stein, 2008).

2.6. Toplumsal Dışlanma ve Damgalanma: Ruhsal Bozuklukların Görünmeyen Yüzü

Psikiyatrik hastalıkların görünmeyen ama yıkıcı etkilerinden biri, bireylerin toplum içinde karşılaştığı damgalanma (stigma) ve toplumsal dışlanma süreçleridir. Ruhsal bozukluk tanısı almak, birey için yalnızca bir sağlık sorununu değil aynı zamanda toplumsal ilişkilerde, istihdamda, eğitimde ve sosyal destek kaynaklarına erişimde sistematik olarak ayrımcılığa maruz kalmasını da beraberinde getirmektedir (Corrigan, Druss & Perlick, 2014). Toplumun ruhsal hastalıklara karşı olan önyargıları, bireylerin tedaviye başvurma, sosyal hayata katılma ve haklarını talep etme süreçlerini doğrudan olumsuz etkilemektedir (Drew et al., 2011).

Damgalama kavramı, Goffman'ın (1963) klasik tanımıyla, bireyin toplum tarafından “istenmeyen” ya da “farklı” olarak etiketlenmesi sürecini ifade eder. Ruhsal hastalıklar bağlamında ise damgalama üç boyutta incelenmektedir.

2.6.1. Kamu Damgalaması (Public Stigma): Toplumun geneli tarafından ruhsal hastalığı olan bireylere yönelik önyargılar ve ayrımcı tutumlardır. Örneğin, şizofreni tanısı almış bir bireyin “tehlikeli” ya da “sorunlu” olarak etiketlenmesi kamu damgalamasına örnektir (Angermeyer & Dietrich, 2006).

2.6.2. Öz Damgalama (Self-Stigma): Bireyin toplumdaki olumsuz yargıları içselleştirmesi sonucu kendine yönelik olumsuz inançlar geliştirmesidir. Bu süreç, özsaygı kaybı, sosyal çekilme ve umutsuzluk gibi psikososyal sonuçlar doğurur (Ritsher & Phelan, 2004; Corrigan & Rao, 2012).

2.6.3. Yapısal Damgalama (Structural Stigma): Ruhsal hastalığı olan bireylerin sağlık, eğitim, istihdam gibi alanlarda sistematik olarak dezavantajlı konuma gelmesine yol açan kurumsal ve yasal düzenlemelerdir (Hatzenbuehler & Link, 2014)

Bu üç boyut, ruhsal hastalığı olan bireylerin toplumsal yaşamda çok yönlü dışlanma süreçleri yaşamasına neden olur.

Damgalama, kültürel değerler ve toplumsal normlarla da yakından ilişkilidir. Örneğin, bireyci toplumlarda ruhsal hastalık bireyin zayıflığı olarak algılanabilirken, kolektivist toplumlarda aileye yük getiren bir durum olarak görülmektedir (Yang, Kleinman, Link, Phelan, Lee & Good, 2007). Türkiye bağlamında ise “akıl hastalığı” kavramının halk arasında olumsuz çağrışımlarla kullanılması, damgalamayı artıran önemli bir faktördür (Özmen, Taşkin, Ozmen, & Demet, 2004).

Toplumsal dışlanma, bireylerin sosyal ilişkilere, ekonomik ve kültürel kaynaklara, temel hizmetlere ve yurttaşlık haklarına erişimini sistematik olarak sınırlandıran çok boyutlu bir süreçtir (Yanos, Lucksted, Drapalski, Roe, & Lysaker, 2015). Bu süreç, yalnızca bireylerin psikososyal işlevselliğini zayıflatmakla kalmamakta, aynı zamanda toplumsal eşitsizlikleri yeniden üretmektedir. Özellikle ruhsal hastalığı olan bireyler söz konusu olduğunda, dışlanma hem kişisel hem de yapısal düzeyde derinleşmekte, bireylerin yaşam doyumlarını ve sosyal uyumlarını ciddi biçimde olumsuz etkilemektedir. Ruhsal hastalığı olan bireyler çeşitli alanlarda damgalanma ve dışlanmaya maruz kalabilmektedirler.

İstihdam; ruhsal hastalık tanısı taşıyan bireylerin en çok dışlandıkları alanlardan biri istihdamdır. Çalışma yaşamına katılım, ekonomik bağımsızlığın yanı sıra bireyin toplumsal aidiyet duygusunu da güçlendiren temel bir araçtır. Ancak yapılan araştırmalar, psikiyatrik tanı almış bireylerin iş bulma ve istihdamda kalma oranlarının, genel nüfusa kıyasla oldukça düşük olduğunu ortaya koymaktadır (Marwaha & Johnson, 2004). İstihdamdan dışlanma, bireyleri yalnızca ekonomik açıdan değil, aynı zamanda sosyal açıdan da kırılğan hale getirmektedir.

Sağlık hizmetlerine erişim; ruhsal hastalığı olan bireyler için sağlık hizmetlerine erişim de önemli bir dışlanma alanıdır. Damgalama korkusu, bireylerin tedaviye başvurma kararlarını geciktirmekte veya tamamen engellemektedir (Angermeyer & Dietrich, 2006). Bu kapsamda yapılan araştırmalar, ruhsal hastaların önemli bir bölümünün tanı almadığını ya da

yeterli düzeyde tedavi edilmediğini ortaya koymaktadır (Kohn, Saxena, Levav, & Saraceno, 2004). Erken dönemde başvurulmayan tedavi, hastalığın kronikleşmesine ve bireyin toplumsal işlevsellikten daha fazla kopmasına neden olmaktadır.

Sosyal ilişkiler; toplumsal dışlanmanın bir diğer boyutu sosyal ilişkilerdir. Ruhsal hastalık tanısı almış bireyler, aile, arkadaş ve yakın çevrelerinde sıklıkla damgalamaya ve dışlanmaya maruz kalmaktadır. Bu süreç, bireylerin sosyal bağlarını zayıflatmakta ve yalnızlık ile izolasyonun pekişmesine yol açmaktadır (Phelan, Link, & Dovidio, 2008). Sosyal ilişkilerde yaşanan bu kayıplar, ruhsal hastalıkların seyrini ağırlaştırmakta ve bireylerin iyileşme süreçlerini olumsuz etkilemektedir.

Haklara erişim; dışlanmanın önemli yansımalarından biri de bireylerin temel haklara erişiminde ortaya çıkmaktadır. Eğitim, barınma, sosyal güvenlik ve sağlık hizmetlerinden eşit biçimde yararlanamamak, ruhsal hastalığı olan bireylerin toplumsal yaşama tam katılımını engellemektedir. Araştırmalar, damgalama ve ayrımcılığın bireylerin bu haklardan yararlanma kapasitelerini ciddi biçimde sınırlandırdığını göstermektedir (Thornicroft et al., 2009). Bu durum, yalnızca bireysel mağduriyet oluşturmakla kalmamakta, aynı zamanda toplumsal adaletin ve eşit yurttaşlık ilkesinin ihlali anlamına gelmektedir.

Bu etkiler, ruhsal bozuklukların klinik seyrini ağırlaştırmakta ve bireyin iyileşme sürecini sekteye uğratmaktadır. Damgalama ve dışlanma, bireylerin tedavi süreçlerine katılımını doğrudan olumsuz etkilemektedir. Kamu damgalaması, bireyin sağlık hizmeti arama davranışını azaltırken, öz damgalama, tedaviye uyumu düşürmekte ve tedavi motivasyonunu zayıflatmaktadır (Livingston & Boyd, 2010).

2.7. Sosyal İşlevselliği Artırmaya Yönelik Yaklaşımlar

Psikiyatrik hastalıklar bireylerin yalnızca ruhsal durumlarını değil, aynı zamanda sosyal işlevselliklerini de etkileyen çok boyutlu olgulardır. Sosyal işlevselliğe yaşanan kayıplar, ruhsal hastalıkların klinik boyutlarının ötesinde toplumsal dışlanma ve damgalamayı da beraberinde getirir. Bu nedenle sosyal işlevselliği artırmaya yönelik müdahaleler, yalnızca klinik tedaviye değil, aynı zamanda bireylerin toplumsal bütünleşmesine de odaklanmalıdır (Saruç & Kılıç, 2015).

Literatürde sosyal işlevselliği artırmaya yönelik üç temel yaklaşım öne çıkmaktadır. Bunlar bireysel müdahaleler, aile odaklı müdahaleler ve toplum temelli müdahalelerdir. Söz konusu yaklaşımlar, sosyal hizmet disiplini açısından mikro, mezzo ve makro düzeylerdeki uygulamaların bütüncül biçimde ele alınmasını gerektirir. Bununla birlikte, tüm düzeylerde damgalama ile mücadele stratejilerinin dahil edilmesi önemlidir (United States Grand Challenges for Social Work: Reducing the Impact of Stigma, n.d.).

2.7.1. Bireysel Müdahaleler

Psikiyatrik hastalıklarla yaşayan bireylerin sosyal işlevselliklerini desteklemek amacıyla en yaygın kullanılan yöntemlerden biri psikoeğitim programlarıdır. Psikoeğitim, bireylere ruhsal hastalıklarının doğası, belirtileri, tedavi yöntemleri ve baş etme stratejileri hakkında kapsamlı bilgi sunmayı hedefler. Bu yaklaşım, bireyin hastalığıyla ilgili farkındalığını artırırken, aynı zamanda tedaviye yönelik motivasyonunu güçlendirmektedir. Literatür, psikoeğitim programlarının tedaviye uyumu artırdığını, nüks oranlarını düşürdüğünü ve sosyal işlevselliği anlamlı düzeyde desteklediğini ortaya koymaktadır (Xia, Merinder, & Belgamwar, 2011). Dolayısıyla psikoeğitim, bireylerin yalnızca klinik iyileşmelerine değil, toplumsal yaşama aktif katılımlarına da katkı sunmaktadır.

Bireysel danışmanlık hizmetleri ve terapötik müdahaleler de bu düzeyde önemli araçlardır. Özellikle bilişsel davranışçı terapi (BDT), depresyon ve şizofreni gibi ciddi ruhsal bozukluklarda sosyal becerilerin gelişimine katkı sağlayan kanıta dayalı bir yöntemdir. BDT, bireylerin düşünce ve duygu örüntülerini yeniden yapılandırmasına imkân tanırken, aynı zamanda farkındalık düzeyini artırmakta ve öz damgalamanın olumsuz etkilerini azaltmaktadır. Nitekim araştırmalar, bu terapötik süreçlerin sosyal işlevsellikte gözle görülür iyileşmeler oluşturduğunu göstermektedir (Wykes, Huddy, Cellard, McGurk, & Czobor, 2011; Corrigan & Rao, 2012).

Bunun yanı sıra sosyal beceri eğitimleri, iletişim, problem çözme, duygusal düzenleme ve çatışma yönetimi gibi alanlarda bireylerin yetkinliklerini artırmayı amaçlar. Sosyal beceri kazanımı, bireylerin gündelik yaşamda daha işlevsel roller üstlenmesini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda istihdam edilebilirliği artırır ve toplumla daha güçlü sosyal bağlar kurmalarını kolaylaştırır. Bu yönüyle sosyal beceri eğitimleri, bireylerin toplumsal hayata yeniden uyum sağlamasında önemli bir işlev üstlenmektedir (Kurtz, 2012).

2.7.2. Aile Odaklı Müdahaleler

Psikiyatrik hastalıkların yalnızca bireyi değil, aile üyelerini de doğrudan etkilediği bilinen bir gerçektir. Aileler hem en büyük destek kaynağı hem de en fazla bakım yükünü üstlenen aktörlerdir. Bu nedenle aile odaklı müdahaleler, sosyal işlevselliğin artırılmasında vazgeçilmez bir yere sahiptir. Ailelere yönelik psikoeğitim programları, hastalık hakkında doğru bilgi düzeyini artırır, yanlış inanışları ortadan kaldırır ve bakım yükünü azaltır (Magliano, Fiorillo, De Rosa, Malangone, & Maj, 2005). Bu programlar, ailelerin daha bilinçli ve etkili destek sunmalarını sağlayarak hem bireyin iyileşme sürecini kolaylaştırır hem de aile içi ilişkilerin güçlenmesine katkıda bulunur.

Aile destek grupları da aile bireylerinin deneyimlerini paylaşımlarına, yalnızlık hissini azaltmalarına ve baş etme stratejilerini geliştirmelerine olanak tanır. Araştırmalar, bu tür grup çalışmalarının yalnızca aileler arası dayanışmayı değil, aynı zamanda hastaların sosyal işlevselliğini de olumlu yönde etkilediğini göstermektedir (Perlick et al., 2008). Aile odaklı yaklaşımlarda damgalama boyutunun da mutlaka ele alınması gerekir. Zira toplumsal önyargılar yalnızca bireyi değil, aynı zamanda aileyi de hedef almakta ve bakım sürecinde ikincil bir yük oluşturmaktadır. Bu noktada sistem kuramına dayalı aile müdahaleleri, bireyin işlevselliğini aile bağlamında ele alarak hem bireyin hem de ailenin bütüncül iyilik halini desteklemektedir (McFarlane, 2016).

2.7.3. Toplum Temelli Müdahaleler

Toplum temelli yaklaşımlar, ruhsal hastalıkların yönetiminde bireysel ve aile temelli müdahaleleri tamamlayan bir boyut olarak öne çıkmaktadır. Türkiye’de 2010’lu yıllardan itibaren yaygınlaşan Toplum Ruh Sağlığı Merkezleri (TRSM), bu kapsamda en önemli kurumsal örneklerden birini oluşturmaktadır. TRSM’lerde sosyal hizmet uzmanları psikoeğitim, bireysel danışmanlık, grup çalışmaları, aile destek programları ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri yürütmektedir (Saruç & Kılıç, 2015). Bu merkezler yalnızca tedavi edici değil, aynı zamanda damgalamayı azaltıcı toplumsal farkındalık faaliyetleriyle de işlev görmektedir. Böylece ruhsal hastalığı olan bireylerin topluma yeniden uyumunda köprü rolü üstlenmektedir.

Toplum temelli müdahalelerin bir diğer boyutunu destekli istihdam modelleri oluşturmaktadır. Özellikle IPS (Individual Placement and Support) modeli, bireylerin iş yaşamına katılımını kolaylaştırarak ekonomik bağımsızlığını güçlendirmektedir. İşsizlik ve yoksulluğun damgalamayı

artırıcı etkileri göz önünde bulundurulduğunda, bu tür istihdam programlarının sosyal işlevselliğin desteklenmesi açısından kritik bir role sahip olduğu görülmektedir (Early & GlenMaye, 2000; Bond, Drake, & Becker, 2012).

Ayrıca sosyal uyum projeleri, hobi atölyeleri, gönüllülük faaliyetleri, yerel yönetimlerle iş birliği içinde düzenlenen kültürel etkinlikler ve medya kampanyaları aracılığıyla bireylerin toplumsal aidiyet duygusunu güçlendirmektedir. Bu tür uygulamalar, bireylerin toplumla yeniden bağ kurmalarını desteklemenin yanı sıra kamu damgalamasının azaltılmasında da önemli katkılar sağlamaktadır (Stuart, 2016).

2.8. Sosyal İşlevsellik ve İnsan Hakları Perspektifi

Sosyal işlevsellik, yalnızca bireyin gündelik yaşam becerilerini yerine getirme kapasitesiyle sınırlı bir kavram olmayıp, aynı zamanda insan hakları ile doğrudan ilişkilendirilen temel bir boyutu da ifade etmektedir. Ruhsal hastalığı olan bireylerin topluma katılımı, eğitim, istihdam, sağlık ve sosyal hizmetlere erişimi, yalnızca klinik tedavinin konusu değil, aynı zamanda eşit yurttaşlık hakkının da bir gereğidir. Bu kapsamda sosyal işlevselliğin korunması ve desteklenmesi, bireyin yaşam kalitesini artırmanın ötesinde, toplumsal adalet ve insan haklarının somut bir göstergesi olarak ele alınmalıdır (Davidson, Tondora, Staeheli Lawless, O'Connell, & Rowe, 2006).

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi (United Nations, 2006), engelli bireylerin –ruhsal engeli olan bireyler de dahil– toplumda diğerleriyle eşit haklara sahip olduklarını vurgulamaktadır. Sözleşme, ayrımcılığın her türünü reddederek, herkesin sağlık hizmetleri, istihdam, eğitim ve sosyal yaşama tam katılımını güvence altına almayı hedefler. Bu perspektif, ruhsal hastalık yaşayan bireylerin karşılaştıkları damgalama ve toplumsal dışlanmayı, yalnızca sosyal bir sorun olarak değil, aynı zamanda ciddi bir insan hakları ihlali olarak ele almayı zorunlu kılar (Drew et al., 2011).

Damgalama ile mücadele stratejilerinin insan hakları temelli bir bakış açısıyla ele alınması, sosyal hizmetin önleyici ve güçlendirici rolünü daha da önemli kılmaktadır. Nitekim literatürde, damgalamanın bireylerin tedaviye erişimlerini, hizmetlerden yararlanma kapasitelerini ve toplumsal işlevselliklerini sınırladığı ortaya konmaktadır (Thornicroft et al., 2009; Corrigan, Druss, & Perlick, 2014). Dolayısıyla, sosyal işlevselliğin desteklenmesi yalnızca terapötik bir hedef değil, aynı zamanda bireylerin eşit yurttaşlık statüsünün tanınması anlamına gelmektedir.

3. SONUÇ

Psikiyatrik hastalıkların yalnızca klinik düzeyde değil, sosyal yaşamın bütün boyutlarında oluşturduğu etkiler, sosyal hizmetin bu alandaki vazgeçilmezliğini ortaya koymaktadır. Sosyal işlevsellik, toplumsal dışlanma ve damgalama kavramlarının ruh sağlığı politikalarının merkezinde konumlandırılması gerekmektedir. Sosyal işlevsellikte meydana gelen kayıplar ile damgalama süreçleri, bireylerin tedaviye erişimini, yaşam doyumunu ve toplumsal katılım düzeyini belirleyen temel unsurlar arasında yer almaktadır.

Sosyal hizmet, yalnızca destekleyici bir işlev üstlenen bir disiplin değil, aynı zamanda bireylerin yaşamlarında dönüştürücü bir etki oluşturan temel bir müdahale alanıdır. Psikososyal destek, hak temelli savunuculuk ve toplum temelli uygulamalar, bireylerin yalnızca semptom düzeyindeki sorunlarıyla değil, gündelik yaşamın farklı boyutlarında karşılaştıkları görünmez engellerle baş edebilmelerini de mümkün kılmaktadır. Bu kapsamda sosyal hizmetin güçlendirici niteliği, ruhsal bozukluğu olan bireylerin toplumsal yaşamda edilgen yardım alıcılar olarak değil, hak ve sorumluluk sahibi aktif yurttaşlar olarak konumlandırılmalarında belirleyici bir rol oynamaktadır.

Damgalamanın bireysel ve toplumsal boyutlarının göz ardı edilmesi, en ileri tedavi yöntemlerinin dahi etkisini sınırlayabilmektedir. Toplumdan dışlanan bir birey, yalnızca tedavi süreçlerine değil, yaşamın kendisine de mesafeli kalmaktadır. Bu nedenle, damgalamayla mücadele stratejilerinin mikro, mezzo ve makro düzeylerde bütüncül bir biçimde hayata geçirilmesi elzemdir. Böyle bir yaklaşım, bireyin ruhsal iyileşmesini desteklemenin ötesinde, toplumun ruh sağlığı sorunlarına karşı daha kapsayıcı ve duyarlı bir bakış açısı geliştirmesine de katkı sunacaktır.

Sonuç olarak, psikiyatrik hastalıklarla yaşayan bireylerin topluma yeniden katılımını sağlayacak yolların yalnızca tıbbî tedaviyle sınırlı olmadığı açıktır. Sosyal politikaların, hak temelli yaklaşımların ve damgalamayı azaltıcı stratejilerin bütüncül biçimde uygulanması, kalıcı iyileşmenin ve toplumsal bütünleşmenin ön koşuludur. Sosyal hizmet bu sürecin merkezinde yer almakta, bireylerin yalnızca yaşamlarını sürdürmelerini değil, aynı zamanda toplumsal hayatta anlamlı bir şekilde var olmalarını da desteklemektedir. Bu nedenle, ruh sağlığı alanında geleceğe dönük tüm planlamalarda sosyal hizmetin önleyici, destekleyici ve dönüştürücü rolünün daha güçlü biçimde konumlandırılması gerekmektedir.,

KAYNAKÇA

- Angermeyer, M. C., & Dietrich, S. (2006). Public beliefs about and attitudes towards people with mental illness: A review of population studies. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 113(3), 163–179. doi:10.1111/j.1600-0447.2005.00699.x
- Barlati, S., Nibbio, G., & Vita, A. (2024). Evidence-based psychosocial interventions in schizophrenia: A critical review. *Current Opinion in Psychiatry*, 37(3), 131–139. doi:10.1097/YCO.0000000000000925
- Bond, G. R., Drake, R. E., & Becker, D. R. (2012). Generalizability of the Individual Placement and Support (IPS) model of supported employment outside the US. *World Psychiatry*, 11(1), 32–39. doi:10.1016/j.wpsyc.2012.01.005
- Bowie, C. R., Reichenberg, A., Patterson, T. L., Heaton, R. K., & Harvey, P. D. (2006). Determinants of real-world functional performance in schizophrenia subjects: Correlations with cognition, functional capacity, and symptoms. *American Journal of Psychiatry*, 163(3), 418–425. doi:10.1176/appi.ajp.163.3.418
- Corrigan, P. W., & Rao, D. (2012). On the self-stigma of mental illness: Stages, disclosure, and strategies for change. *Canadian Journal of Psychiatry*, 57(8), 464–469. <https://doi.org/10.1177/070674371205700804>
- Corrigan, P. W., & Watson, A. C. (2002). Understanding the impact of stigma on people with mental illness. *World Psychiatry*, 1(1), 16–20.
- Corrigan, P. W., Morris, S. B., Michaels, P. J., Rafacz, J. D., & Rüsch, N. (2012). Challenging the public stigma of mental illness: A meta-analysis of outcome studies. *Psychiatric Services*, 63(10), 963–973. doi:10.1176/appi.ps.201100529
- Corrigan, P. W., Druss, B. G., & Perlick, D. A. (2014). The impact of mental illness stigma on seeking and participating in mental health care. *Psychological Science in the Public Interest*, 15(2), 37–70. doi:10.1177/1529100614531398
- Davidson, L., Rowe, M., Tondora, J., O’Connell, M. J., & Staeheli Lawless, M. (2006). *A practical guide to recovery-oriented practice: Tools for transforming mental health care*. New York, NY: Oxford University Press.

- Drew, N., Funk, M., Tang, S., Lamichhane, J., Chávez, E., Katontoka, S., Pathare, S., Lewis, O., Gostin, L., & Saraceno, B. (2011). Human rights violations of people with mental and psychosocial disabilities: An unresolved global crisis. *The Lancet*, 378(9803), 1664–1675. doi:10.1016/S0140-6736(11)61458-X
- Early, T. J., & GlenMaye, L. F. (2000). Valuing families: Social work practice with families from a strengths perspective. *Social Work*, 45(2), 118–130. doi:10.1093/sw/45.2.118
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Green, M. F., Horan, W. P., & Lee, J. (2015). Social cognition in schizophrenia. *Nature Reviews Neuroscience*, 16(10), 620–631. doi:10.1038/nrn4005
- Hammen, C. (2005). Stress and depression. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 293–319. doi:10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.143938
- Harvey, P. D., & Strassnig, M. (2012). Predicting the severity of everyday functional disability in people with schizophrenia: Cognitive deficits, functional capacity, symptoms, and health status. *World Psychiatry*, 11(2), 73–79. doi:10.1016/j.wpsyc.2012.05.004
- Hatzenbuehler, M. L., & Link, B. G. (2014). Introduction to the special issue on structural stigma and health. *Social Science & Medicine*, 103, 1–6. doi:10.1016/j.socscimed.2013.12.017
- Hooley, J. M. (2010). Social factors in schizophrenia. *Current Directions in Psychological Science*, 19(4), 238–242. doi:10.1177/0963721410377597
- Kohn, R., Saxena, S., Levav, I., & Saraceno, B. (2004). The treatment gap in mental health care. *Bulletin of the World Health Organization*, 82(11), 858–866.
- Kurtz, M. M. (2012). Cognitive remediation for schizophrenia: Current status, biological correlates and predictors of response. *Expert Review of Neurotherapeutics*, 12(7), 813–821. doi:10.1586/ern.12.71
- Liberman, R. P., & Kopelowicz, A. (2005). Recovery from schizophrenia: A concept in search of research. *Psychiatric Services*, 56(6), 735–742. doi:10.1176/appi.ps.56.6.735

- Livingston, J. D., & Boyd, J. E. (2010). Correlates and consequences of internalized stigma for people living with mental illness: A systematic review and meta-analysis. *Social Science & Medicine*, 71(12), 2150–2161. doi:10.1016/j.socscimed.2010.09.030
- Magliano, L., Fiorillo, A., De Rosa, C., Malangone, C., & Maj, M.; National Mental Health Project Working Group. (2005). Family burden in long-term diseases: A comparative study in schizophrenia vs. physical disorders. *Social Science & Medicine*, 61(2), 313–322. doi:10.1016/j.socscimed.2004.11.064
- Martínez-Arán, A., Vieta, E., Torrent, C., Sánchez-Moreno, J., Goikolea, J. M., Salamero, M., Malhi, G. S., Gonzalez-Pinto, A., Daban, C., Alvarez-Grandi, S., Fountoulakis, K., Kaprinis, G., Tabares-Seisdedos, R., & Ayuso-Mateos, J. L. (2007). Functional outcome in bipolar disorder: The role of clinical and cognitive factors. *Bipolar Disorders*, 9(1–2), 103–113. doi:10.1111/j.13995618.2007.00327.x
- Marwaha, S., & Johnson, S. (2004). Schizophrenia and employment. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39(5), 337–349. doi:10.1007/s00127-004-0762-4
- McFarlane, W. R. (2016). Family interventions for schizophrenia and the psychoses: A review. *Family Process*, 55(3), 460–482. doi:10.1111/famp.12235
- Ozmen, E., Taşkin, E. O., Ozmen, D., & Demet, M. M. (2004). Hangi etiket daha damgalayıcı: Ruhsal hastalık mı? Akıl hastalığı mı? [Which psychiatric label is more stigmatizing? “Ruhsal hastalık” or “Akıl hastalığı”]. *Turkish Journal of Psychiatry*, 15(1), 47–55.
- Perlick, D. A., Rosenheck, R. A., Miklowitz, D. J., Kaczynski, R., Link, B., Ketter, T., Wisniewski, S., Wolff, N., & Sachs, G.; STEP-BD Family Experience Collaborative Study Group. (2008). Caregiver burden and health in bipolar disorder: A cluster analytic approach. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 196(6), 484–491. doi:10.1097/NMD.0b013e3181773927
- Phelan, J. C., Link, B. G., & Dovidio, J. F. (2008). Stigma and prejudice: One animal or two? *Social Science & Medicine*, 67(3), 358–367. doi:10.1016/j.socscimed.2008.03.022

- Ritsher, J. B., & Phelan, J. C. (2004). Internalized stigma predicts erosion of morale among psychiatric outpatients. *Psychiatry Research*, 129(3), 257–265. doi:10.1016/j.psychres.2004.08.003
- Saruç, S., & Kılıç, A. K. (2015). Toplum ruh sağlığı merkezinden hizmet alan hastaların sosyal profili ve merkezde verilen hizmetler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(2), 53–72.
- Stein, M. B., & Stein, D. J. (2008). Social anxiety disorder. *The Lancet*, 371(9618), 1115–1125. doi:10.1016/S0140-6736(08)60488-2
- Stuart, H. (2016). Reducing the stigma of mental illness. *Global Mental Health*, 3, e17. doi:10.1017/gmh.2016.11
- Thornicroft, G., Brohan, E., Rose, D., Sartorius, N., & Leese, M.; INDIGO Study Group. (2009). Global pattern of experienced and anticipated discrimination against people with schizophrenia: A cross-sectional survey. *The Lancet*, 373(9661), 408–415. doi:10.1016/S0140-6736(08)61817-6
- United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New York, NY: United Nations. Retrieved from <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- United States Grand Challenges for Social Work: Reducing the Impact of Stigma. (n.d.). Grand Challenges for Social Work. https://grandchallengesforsocialwork.org/grand-challenges-for-social-work/reducing-the-impact-of-stigma/?utm_source=chatgpt.com
- World Health Organization. (2019). The WHO special initiative for mental health (2019–2023): Universal health coverage for mental health. WHO. [https://www.who.int/publications/i/item/special-initiative-for-mental-health-\(2019-2023\)](https://www.who.int/publications/i/item/special-initiative-for-mental-health-(2019-2023)).
- World Health Organization. (2021). Mental health atlas 2020. WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240036703>
- Wykes, T., Huddy, V., Cellard, C., McGurk, S. R., & Czobor, P. (2011). A meta-analysis of cognitive remediation for schizophrenia: Methodology and effect sizes. *American Journal of Psychiatry*, 168(5), 472–485. doi:10.1176/appi.ajp.2010.10060855

- Xia, J., Merinder, L. B., & Belgamwar, M. R. (2011). Psychoeducation for schizophrenia. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2011(6), CD002831. doi:10.1002/14651858.CD002831.pub2
- Yang, L. H., Kleinman, A., Link, B. G., Phelan, J. C., Lee, S., & Good, B. (2007). Culture and stigma: Adding moral experience to stigma theory. *Social Science & Medicine*, 64(7), 1524–1535. doi:10.1016/j.socscimed.2006.11.013
- Yanos, P. T., Lucksted, A., Drapalski, A. L., Roe, D., & Lysaker, P. (2015). Interventions targeting mental health self-stigma: A review and comparison. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 38(2), 171–178. <https://doi.org/10.1037/prj0000100>

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM: SOSYAL SORUNLAR BAĞLAMINDA FIRSATLAR, ENGELLER VE YÖNETİMSEL STRATEJİLER

Hafize Nurgül DURMUŞ ŞENYAPAR¹

1. GİRİŞ

Dijital dönüşüm, yirmi birinci yüzyılın en belirleyici paradigmalarından biri olarak yalnızca ekonomik örgütlenmeleri ve kurumsal süreçleri değil, kamu ve özel sektör hizmetlerinin tasarımı, uygulanmasını ve değerlendirilmesini de kökten dönüştürmektedir. Bu dönüşüm, sosyal hizmet yönetimini doğrudan etkilemekte; bir yandan yeni kuşak teknolojilerin sunduğu ölçeklenebilirlik, izlenebilirlik ve hız olanaklarıyla hizmet sunumunda yenilikçi yaklaşımların geliştirilmesine imkân verirken diğer yandan altyapı kırılganlıkları, etik ikilemler, kurumsal kapasite ve yetkinlik açıkları ile derinleşen dijital eşitsizlikler gibi çok katmanlı sorunları gündeme taşımaktadır (Uslu, 2023). Elektronik vaka yönetimi sistemleri, çevrimiçi danışmanlık platformları, veri temelli karar destek mekanizmaları ve çok kanallı dijital erişim araçları, sosyal hizmetin etkinlik, erişilebilirlik ve çeviklik boyutlarını güçlendirme potansiyeline sahiptir; nitekim bu araçlar, uzmanların ihtiyaç değerlendirmesini hızlandırmakta, kaynak tahsisinde verimliliği artırmakta ve hizmet akışlarının tıkanma noktalarını görünür kılarak iyileştirmeye olanak tanımaktadır (Karaçorlu, 2021). Bununla birlikte teknolojik ilerlemenin tek yönlü bir fırsat anlatısına indirgenmesi yanıltıcıdır; altyapı yetersizlikleri, veri yönetişimi ve mahremiyet alanındaki belirsizlikler, personel dijital yeterlik boşlukları ve sosyoekonomik kırılganlıkların ürettiği erişim engelleri, sahadaki uygulamalarda anlamlı sonuçlar doğurmakta ve kimi durumlarda teknolojik çözümlerin bizzat eşitsizlik üretimine aracılık edebildiğini göstermektedir (LópezAguado et al., 2022; Uslu, 2023).

¹ Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, nurguld@gazi.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0927-1643.

Sosyal hizmet, tarihsel olarak dezavantajlı birey ve toplulukların yaşam kalitesini artırmayı, insan onuru ve sosyal adalet ilkelerini kurumsal pratiklerin merkezine yerleştirmeyi amaçlayan bir disiplindir. Dijitalleşme bu misyonu destekleyebilecek çevik ve verizengin araçlar sunarken, yoksulluk, dijital uçurum, hizmet dışı kalma riski ve veri mahremiyeti gibi sorunsalların yeni biçimlerde yeniden üretimi ihtimalini de beraberinde getirmektedir (Selçuk, 2022). Algoritmik sistemlerin önyargı barındıran veri setleriyle beslenmesi, dezavantajlı grupların dijital ortamlarda sistematik dışlanmasına kapı aralayabilmektedir; arama altyapılarının ve öneri sistemlerinin ırksal ve toplumsal önyargıları yeniden üretebildiği literatürde gösterilmiştir (Noble, 2020). Öte yandan, sabit veya mobil geniş bant erişimi bulunmayan, cihaz sahipliği sınırlı ya da dijital okuryazarlığı düşük bireylerin çevrimiçi hizmetlerden faydalanamaması, dijitalleşmenin kapsayıcılık iddiasını sınırlamakta ve var olan eşitsizlik katmanlarını kalınlaştırmaktadır. Bu nedenle dijital dönüşümün sosyal hizmet yönetimi açısından anlamı, salt teknik bir modernleşme söyleminin ötesine geçmekte; eşit erişim, etik sorumluluk, hesap verebilirlik ve insan merkezli tasarım ilkeleriyle birlikte düşünülmesi gereken bütüncül bir yönetim meselesine dönüşmektedir.

Bu kitap bölümü, sosyal hizmet yönetiminde dijital teknolojilerin kullanımını kapsamlı ve eleştirel bir yaklaşımla irdelemeyi amaçlamaktadır. Elektronik vaka sistemlerinden dijital veri analitiğine, çevrimiçi/hibrid hizmet modellerinden mobil erişim araçlarına uzanan yelpazede teknolojilerin, süreç tasarımı ve sonuç üretimi üzerinde nasıl dönüştürücü etkiler yarattığı; bu etkilerin sosyal hizmetin kurucu ilkeleri olan erişim, etkinlik ve adaletle ne ölçüde uyum sağladığı; ayrıca dijitalleşmenin mevcut sosyal sorunları azaltma kapasitesi ile yeni eşitsizlik biçimleri üretme olasılığı, literatür bulguları ve kurumsal deneyimler ışığında katmanlı biçimde tartışılacaktır. Amaç, bir yandan dijital teknolojilerin sosyal hizmetteki mevcut ve potansiyel uygulama alanlarını görünür kılmak, diğer yandan yönetsel, teknik, etik ve toplumsal engelleri sistematik olarak haritalandırmak ve nihayetinde sosyal hizmet kuruluşlarının dijital dönüşüm süreçlerini stratejik, eşitlikçi ve sosyal sorunlara duyarlı biçimde yönetebilmesine yönelik uygulanabilir ilke ve öneriler sunmaktır. Bu doğrultuda takip edilen temel sorular, teknolojilerin sosyal hizmet döngüsünün hangi aşamalarında değer ürettiği ve/veya risk biriktirdiği; kuruluşların karşılaştığı başlıca güçlüklerin nasıl sınıflandırılabilirliği ve sürecin nasıl daha stratejik, kapsayıcı ve sürdürülebilir biçimde yönetilebileceğine ilişkin politika ve uygulama gereksinimleridir.

Dijitalleşmenin sosyal hizmetlerde sağlayabileceği hız, kapsam ve kalite kazanımları küçümsenemez; ancak literatür, faydaların kendiliğinden gerçekleşmediğini, dikkatle tasarlanan kullanıcı deneyimleri, güçlü teknik destek mekanizmaları ve kapsayıcı kamu politikaları olmaksızın potansiyelin çoğu kez atıl kaldığını göstermektedir. Yapılan çalışmalar, dijital teknolojilerin sosyal bakım hizmetlerinde yenilikçi imkânlar sunarken, kimi nüfus grupları için yeni türden dışlanma ve erişim sorunları yaratabildiğini ortaya koymuştur. Bu bulgular, dijitalleşme gündeminin başarıya ulaşabilmesi için tasarımöncesi evreden başlayarak hedef kitlelerin sosyoekonomik profillerinin, dil ve kültür çeşitliliğinin, engellilik durumlarının ve bölgeler arası altyapı farklılıklarının dikkate alınması gerektiğini; veri gizliliği, algoritmik şeffaflık ve açıklanabilirlik standartları olmaksızın insan odaklılık ilkesinin zedelenebileceğini ortaya koymaktadır (Selçuk, 2022; Uslu, 2023). Dolayısıyla mesele, teknolojik araçların temini ve kurulumu kadar, etik ve toplumsal boyutları gözetilen bir yönetim mimarisinin inşasıdır.

Bu çalışma, yöntembilimsel olarak literatür temelli nitel bir çözümleyici derleme yaklaşımı benimsemektedir. Nitel yöntem, dijital dönüşümün sosyal hizmet bağlamındaki karmaşık ve çok katmanlı doğasını anlamada güçlü bir çerçeve sunar; zira burada mesele salt nicel performans ölçütleri değil, teknolojilerin kurumsal uygulamalarda, etik boyutlarda ve toplumsal sorunlarla etkileşiminde nasıl şekillendiğidir (Birinci, 2023). Bu nedenle mevcut literatür sistematik biçimde taranmış; teorik çerçeve ile pratik bulgular bir araya getirilmiş; farklı bağlamlardan gelen kanıtlar eleştirel bir sentezle yeniden yorumlanmıştır. Literatür temelli yaklaşımın tercih edilmesinde, dijital teknolojilerin yüksek değişim hızı nedeniyle sahadan güncel ve karşılaştırılabilir veri toplamanın güçlüğü de etkili olmuştur (Çakmak, 2024). Bununla birlikte, çalışma geçmiş eğilimleri ve güncel gelişmeleri birlikte ele alabilmek için hakemli makaleler, kitaplar, tezler ve konferans bildirileri yanında kurumsal raporlar ve politika belgelerini de veri evrenine dâhil etmektedir (Creswell & Creswell, 2018). Uluslararası kuruluşların strateji ve rehber dokümanları, politika tasarımı ve uygulama örnekleri üzerinden karşılaştırmalı bir bakış sağlamış; UNICEF’in 2022 tarihli dijital dönüşüm stratejileri raporu sosyal hizmetlerde teknoloji kullanımına yönelik küresel bir perspektif sunarken (UNICEF, 2022), WHO’nun etik rehberleri veri güvenliği ve mahremiyet gibi kritik alanlarda normatif çerçeveyi güçlendirmiştir (WHO, 2024). Türkiye’de Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın dijitalleşme politikaları yerel bağlamın mekanizmalarını

anlamak üzere dikkate alınmış; ABD, İngiltere ve Kanada gibi ülkelerin politika dokümanları ise uygulama modellerindeki benzerlik ve farklılıkları görünür kılmıştır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2024; Altuntaş, 2018; Aslan & Küçükvardar, 2021; Saçak et al., 2020; Soysal, 2018).

Veri kaynaklarının çeşitlendirilmesinde uluslararası uygulamalı örnekler ayrıca önemli bir yer tutmuştur. ABD’de Casebook gibi elektronik vaka yönetimi altyapıları, Kanada’da kırsal bölgeler için geliştirilen telesosyal hizmet modelleri ve Avustralya’da MyGov benzeri bütünleşik mobil platformlar, dijitalleşmenin sahadaki yansımalarını somutlaştırarak kuramsal tartışmalarla uygulama arasındaki köprüyü güçlendirmiştir (Casebook, 2023; Australian Government, 2023). Çalışmanın analitik omurgası, tematik analiz üzerine kuruludur: karmaşık veri setlerinin anlamlı temalar etrafında organize edilmesi ve yorumlanması için uygun olan bu yaklaşım, özellikle fırsatlar, engeller ve stratejik yönetim önerileri ekseninde katmanlı bir çözümleme yapmaya imkân tanımıştır (Hınız & Yavuz, 2023; Tarihi et al., 2020). Braun ve Clarke’ın (2006) altı aşamalı modeli izlenerek veriyle tanışma, ilk kodların oluşturulması, temaların belirlenmesi ve gözden geçirilmesi, temaların tanımlanması ve raporlaştırma süreçleri izlenmiştir. Başlangıçta elektronik vaka yönetimi, veri analitiği, erişim ve kullanım engelleri, etik meseleler ve yönetim düzenlemeleri gibi üst kategoriler belirlenmiş; bunlar altında teknik yetersizlikler, dijital yeterlik boşlukları ve veri güvenliği alt temaları yapılandırılmış; “dijital uçurum” teması ise “erişim eşitsizliği” ve “sosyal adalet” boyutlarıyla ilişkilendirilerek daha bütüncül bir anlayış elde edilmiştir (Gencer & Aktan, 2021). Akademik bulgular, kurumsal raporlardaki pratik örneklerle çaprazlanmış; böylece önerilerin sahiciliği ve uygulanabilirliği artırılmıştır (Hınız & Yavuz, 2023; Kaytan & Doğan, 2023; Acar, 2024).

Araştırmanın literatür temelli bir derleme olması nedeniyle bulguların birincil saha verilerine değil, ikincil kaynakların sentezine dayanması çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almakta olup bu durum, belirli bağlamlara genellenebilirliği sınırlandırabilir. Türkiye’nin kırsal bölgelerinde dijital hizmetlerin uygulanabilirliğine ilişkin ayrıntılı çıkarımlar, saha verileri olmaksızın temkinle yorumlanmalıdır. İkinci olarak dijital dönüşümün dinamik doğası, bazı bulguların görece kısa sürede güncellik riski taşımasına yol açabilir; yapay zekâ ve blokzincir gibi teknolojilerin sosyal hizmetteki kullanım alanları, çalışma döneminde başlangıç aşamasındayken gelecekte yaygınlaşabilir (Akyol & Özkan, 2023; Kurban, 2024; Kurt, 2024). Üçüncü olarak akademik makaleler, kurumsal raporlar ve politika dokümanları farklı

yöntem ve amaçlarla üretildiğinden, bu kaynakların entegrasyonu sırasında tutarlılık ve karşılaştırılabilirlik sorunları ortaya çıkabilmektedir. Son olarak coğrafi kapsam bakımından ABD, İngiltere, Kanada, Avustralya ve Türkiye verileri karşılaştırmalı bir zemin sunsa da, düşük ve orta gelirli ülkelerdeki deneyimler yeterince temsil edilmemiş olabilir; bu da küresel genellemeleri sınırlandırabilir (Özgün, 2023; Yüce et al., 2024). Tüm bu sınırlılıkların ötesinde, çalışma, sosyal hizmet yönetiminde dijital dönüşümün ana dinamiklerini kavramsal ve uygulamalı boyutlarıyla bütünleştiren sağlam bir temel sunmakta; politika ve uygulama önerileri için gerekli çerçeveyi oluşturmaktadır. Dijital teknolojilerin sosyal hizmet yönetiminde nasıl konumlandırılması gerektiğine ilişkin normatif ve pratik bir tartışma sunan bu bölüm; teknolojik adaptasyonun, ancak eşit erişim, etik sorumluluk ve insan merkezli tasarım ilkeleriyle birlikte düşünüldüğü takdirde sosyal adalet hedeflerine hizmet edebileceğine dikkat çekmektedir.

2. DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN KULLANIM ALANLARI VE SINIRLILIKLARI

2.1. Dijital Teknolojilerin Sosyal Hizmet Yönetimindeki Kullanım Alanları

Dijital teknolojilerin sosyal hizmet yönetiminde kullanımı, son yıllarda hem ulusal hem de uluslararası ölçekte önemli bir dönüşüm alanı haline gelmiştir. Bu teknolojiler, hizmetlerin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi ve izlenmesinde daha sistematik, şeffaf ve erişilebilir çözümler sunarken, aynı zamanda yeni etik, teknik ve toplumsal tartışmaları da beraberinde getirmektedir. Sosyal hizmetin temel değerleri olan eşitlik, erişilebilirlik ve insan onuru ilkeleri, dijitalleşme sürecinde yeniden yorumlanmakta ve hizmetlerin teknoloji aracılığıyla nasıl daha etkin hale getirilebileceği sorusu, akademik ve uygulamalı alanda giderek daha fazla önem kazanmaktadır.

Bu bağlamda elektronik vaka yönetimi sistemleri, sosyal hizmetlerin dijitalleşme sürecinde öncü uygulama alanlarından birini oluşturmaktadır. Bu sistemler, hizmet alan bireylerin kayıtlarının dijital ortama taşınması, belge yönetiminin kolaylaştırılması, vaka takibinin hızlanması ve kurumlar arası koordinasyonun güçlendirilmesi gibi pek çok avantaj sunmaktadır. Örneğin

ABD’de kullanılan Casebook platformu, yalnızca vaka dosyalarının dijital ortamda saklanması ve paylaşılmasını değil, aynı zamanda hizmet akışındaki bürokratik yükün azaltılmasını da sağlamış ve sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla zamanını doğrudan hizmete ayırabilmesine imkân tanımıştır (Casebook, 2023). Türkiye’de ise Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından geliştirilen elektronik sistemler, sosyal yardım başvurularının takibini kolaylaştırarak süreçleri hızlandırmış; hizmet sunumunun şeffaflığını artırmıştır. Bununla birlikte, bu sistemlerin başarısı büyük ölçüde altyapı kalitesi, dijital okuryazarlık düzeyi ve personel yetkinlikleriyle sınırlı kalmakta; teknolojiye erişimde yaşanan eşitsizlikler, dijital çözümlerin toplumsal kapsayıcılığını zayıflatabilmektedir (Birinci, 2023).

Dijital veri analitiği ve karar destek sistemleri de sosyal hizmet yönetiminde giderek daha fazla önem kazanan bir diğer boyuttur. Büyük veri uygulamaları, risk altındaki grupların erken tespiti, kaynakların daha adil ve verimli dağıtılması ve önleyici hizmetlerin zamanında sunulması açısından kritik işlev görmektedir. İngiltere’de sosyal hizmet birimleri tarafından yürütülen bir pilot proje, geçmiş verilerin analiz edilmesi yoluyla aile içi şiddet vakalarını öngörebilmiş ve önleyici müdahalelerin daha zamanında hayata geçirilmesini sağlamıştır (Redden et al., 2020). Bu tür uygulamalar, sosyal hizmetin yalnızca reaktif değil, aynı zamanda proaktif bir yapıya kavuşmasına katkı sunmaktadır. Türkiye’de veri analitiği uygulamaları henüz başlangıç aşamasında olsa da TÜİK verilerinin sosyal hizmet planlamasına entegrasyonu, gelecekte karar destek sistemlerinin önemli bir kapasite geliştirme alanı olabileceğini göstermektedir.

COVID-19 pandemisiyle birlikte ivme kazanan online danışmanlık ve tele-sosyal hizmet uygulamaları, sosyal hizmetin dijitalleşme sürecinde bir dönüm noktası niteliğindedir. Özellikle kırsal ve dezavantajlı bölgelerde erişim sorunlarını azaltan bu modeller, hizmet alan bireylere mekânsal sınırları aşarak destek sunma imkânı yaratmıştır (Gilson et al., 2024). Kanada’da uygulanan bir tele-sosyal hizmet programı, uzak bölgelerdeki bireylere psikososyal destek sağlayarak geleneksel hizmetlerin ulaşamadığı alanlarda kapsayıcılığı artırmıştır (Volpe et al., 2014). Türkiye’de pandemi döneminde sınırlı ölçüde uygulanan tele-sosyal hizmet modelleri, altyapı eksiklikleri ve dijital yetkinlik yetersizlikleri nedeniyle yaygınlaşamamış olsa da gelecekte sosyal hizmet sunumunun tamamlayıcı bir unsuru olma potansiyelini korumaktadır.

Bunun yanı sıra mobil uygulamalar, sosyal hizmetlerden yararlanan bireylerin hizmet süreçlerine daha etkin katılımını mümkün kılmakta ve şeffaflığı artırmaktadır. Türkiye’de Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından geliştirilen mobil uygulamalar, bireylerin yardım başvurularını anlık olarak takip etmesini sağlamış, böylece hizmetlere ilişkin güveni ve katılımı artırmıştır (Demir & Nalbant, 2023; Ülev & Yenice, 2022). Benzer şekilde Avustralya’da geliştirilen MyGov platformu, sosyal hizmetlere tek bir dijital kapı üzerinden erişim imkânı sunarak kullanıcı deneyimini kolaylaştırmış ve bürokratik engelleri azaltmıştır (Australian Government, 2023). Bununla birlikte, mobil çözümlerin başarısı kullanıcıların akıllı cihazlara ve internet bağlantısına erişimiyle doğrudan ilişkilidir; bu da dijital uçurumun mobil hizmetler özelinde de kritik bir sorun alanı olarak varlığını sürdürdüğünü göstermektedir.

Sonuç olarak, dijital teknolojilerin sosyal hizmet yönetimindeki kullanım alanları, hizmetlerin daha hızlı, daha erişilebilir ve daha etkin hale getirilmesi için önemli imkânlar sunmaktadır. Ancak bu imkânların toplumsal faydaya dönüşebilmesi, yalnızca teknolojik altyapının güçlendirilmesine değil, aynı zamanda kullanıcıların dijital becerilerinin geliştirilmesine, kapsayıcı politikaların hayata geçirilmesine ve etik risklerin sistematik biçimde yönetilmesine bağlıdır. Bu nedenle dijital teknolojilerin sosyal hizmet yönetimindeki rolü, salt araçsal bir dönüşüm olarak değil, sosyal adaletin güçlendirilmesi ve hizmet eşitliğinin sağlanması için kritik bir stratejik alan olarak değerlendirilmelidir.

2.2. Dijital Dönüşümün Önündeki Başlıca Engeller

Dijital dönüşüm, sosyal hizmet yönetiminde dönüştürücü bir potansiyele sahip olmakla birlikte, bu potansiyelin hayata geçirilmesi önünde önemli engeller bulunmaktadır. Teknolojik altyapının zayıflığı, personelin dijital yeterlilik eksiklikleri, veri güvenliği ve etik riskler ile hizmet alanların dijital uçurumu, sürecin bütüncül bir şekilde ilerlemesini zorlaştıran başlıca sorun alanlarını oluşturmaktadır. Bu engeller, yalnızca teknik düzeyde değil, aynı zamanda sosyal, ekonomik ve kurumsal bağlamlarda da köklü eşitsizlikler ve dirençler yaratmaktadır.

Dijitalleşmenin temel ön koşullarından biri olan güçlü teknolojik altyapı, pek çok sosyal hizmet kurumunda halen yeterli düzeyde değildir. Donanım eksiklikleri, yetersiz internet bağlantısı ve yazılım uyumsuzlukları, dijital

sistemlerin entegrasyonunu ve sürdürülebilir kullanımını zorlaştırmaktadır (López-Aguado et al., 2022). Türkiye’de dijital uçurumun etkileri hâlâ hissedilmektedir: hanehalklarının %94’ü ve bireylerin %85’i çevrimiçi hale gelmiş olsa da, kırsal bölgelerde erişim oranları sınırlı düzeyde kalmakta ve bölgesel eşitsizlikler belirginleşmektedir (TÜİK, 2022). Bu durum, dijital hizmetlerin eşit bir şekilde sunulmasını engellemekte; kırsal veya dezavantajlı bölgelerde yaşayan bireylerin hizmetlerden dışlanmasına yol açmaktadır. Benzer zorluklar gelişmekte olan ülkelerde de yaşanmakta; eski sistemlerin yeni teknolojilerle uyumlu hale getirilememesi, dijital dönüşümün sürdürülebilirliğini tehdit etmektedir.

Sosyal hizmet çalışanlarının dijital araçlara adaptasyonu, eğitim eksiklikleri nedeniyle yavaş ilerlemektedir. Araştırmalar, personelin yalnızca yaklaşık yarısının (%47) dijital sistemleri etkin biçimde kullanabildiğini ortaya koymaktadır. Özellikle ileri yaş gruplarındaki çalışanların ve teknolojiye aşina olmayan bireylerin bu süreçte zorlandıkları görülmektedir. Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarına yönelik dijital beceri geliştirme programlarının yetersizliği, dönüşüm sürecinin hızını düşürmekte ve kurumsal kapasiteyi sınırlamaktadır (Eker, 2020; Gencer & Aktan, 2021). Bu eksiklikler, dijitalleşmenin yalnızca teknolojik bir yenilik olarak değil, aynı zamanda bir öğrenme ve kültürel dönüşüm süreci olarak ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Veri güvenliği ve etik sorunlar, dijital dönüşümün bir diğer kritik boyutunu oluşturmaktadır. Sosyal hizmette kullanılan dijital sistemler, mahremiyet ihlalleri, veri sızıntıları ve algoritmik önyargılar gibi önemli riskler barındırmaktadır. Yapay zekâ tabanlı karar mekanizmalarının hatalı sınıflandırmaları, hizmet alan bireylerin sistematik olarak dışlanmasına yol açabilmektedir. ABD’de sosyal yardımlarda kullanılan bir algoritmanın yoksul bireyleri yanlış şekilde sistemin dışında bıraktığı tespit edilmiş ve bu durum ciddi etik tartışmalara neden olmuştur (Reamer, 2023). Türkiye’de veri güvenliği yasaları yürürlükte olsa da, uygulamadaki eksiklikler, hem bireylerin mahremiyetinin korunmasını hem de sosyal hizmetin insan odaklı doğasının güvence altına alınmasını zorlaştırmaktadır.

Hizmet alan bireylerin karşılaştığı dijital uçurum, sosyal adaletin önünde en önemli engellerden biri olarak öne çıkmaktadır. Dijital okuryazarlık eksikliği ve ekonomik eşitsizlikler, dezavantajlı grupların dijital hizmetlerden faydalanmasını engellemektedir (Anuyah et al., 2023). Türkiye’de yapılan çalışmalar, kırsal bölgelerde yaşayan bireylerin dijital

becerilerinin düşük olduğunu göstermekte; bu durum, hizmetlere erişimde ciddi bir engel oluşturmaktadır. TÜİK'in 2022 verilerine göre, hanelerin %94,1'i evden internete erişim imkânına sahip görünse de, bu oran bölgelere göre farklılık göstermekte; akıllı telefon veya internet erişimi olmayan haneler dijital hizmetlerden yararlanamamaktadır (TÜİK, 2022). Bu tablo, sosyal hizmetlerde dijitalleşmenin potansiyel faydalarının yalnızca belirli gruplara ulaştığını, ancak en çok desteğe ihtiyaç duyan grupların süreçten dışlanabildiğini ortaya koymaktadır.

Tüm bu engeller, dijital dönüşümün sosyal hizmette yalnızca teknolojik değil, aynı zamanda sosyal, kültürel ve etik bir mesele olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Başarılı bir dijitalleşme süreci, yalnızca altyapının güçlendirilmesini değil; aynı zamanda personelin dijital yeterliliklerinin artırılmasını, veri güvenliği mekanizmalarının sıkılaştırılmasını ve hizmet alan bireylerin kapsayıcı bir yaklaşımla sürece entegre edilmesini gerektirmektedir. Bu çerçevede dijital dönüşüm, yalnızca bir teknik adaptasyon değil, sosyal adaletin sağlanması ve hizmet eşitliğinin garanti altına alınması için kritik bir yönetim alanıdır.

3. DİJİTALLEŞME, TEMEL DEĞERLER VE UZUN VADELİ ETKİLER

3.1. Dijitalleşmenin Sosyal Hizmetin Temel Değerleriyle Uyumu

Dijitalleşmenin sosyal hizmetin temel değerleriyle uyumu, bu dönüşümün yalnızca teknik bir yenilik değil, aynı zamanda etik ve toplumsal bir sınav olduğunu göstermektedir. Sosyal hizmet, tarihsel olarak katılımcılık, insan onuru, adalet ve eşitlik gibi değerler üzerine inşa edilmiştir; bu değerler, hizmetlerin yönünü ve kapsamını belirleyen temel ilkeler olarak kabul edilmektedir (Özateş Gelmez, 2022). Dijital teknolojilerin sosyal hizmet süreçlerine entegrasyonu, erişim ve etkinlik boyutlarını güçlendirebilmekte; örneğin tele-sosyal hizmet modelleri, kırsal bölgelerde yaşayan bireylerin destek almasını kolaylaştırarak adalet ilkesine katkı sunabilmektedir. Ancak bu potansiyelin gerçekleşmesi, dijital sistemlerin tasarımının ve uygulamasının etik standartlarla uyumlu olmasına bağlıdır (Uslu, 2023).

Algoritmik karar alma süreçlerinin giderek yaygınlaşması, adalet ve ayrımcılık bağlamında yeni riskler üretmektedir. Yapay zekâ destekli

sistemler, verilerdeki önyargıları yeniden üreterek dezavantajlı grupların sistematik biçimde dışlanmasına neden olabilmekte, böylece sosyal hizmetlerin eşitlikçi niteliğini zayıflatabilmektedir (Y. Wu, 2023). Literatürde, algoritmaların yardım süreçlerinde bireyleri yanlış sınıflandırarak destekten mahrum bıraktığı örnekler bulunmaktadır. Bu durum, sosyal hizmetin adalet ilkesini doğrudan tehdit etmektedir. Dahası, insan odaklı yaklaşımlar benimsenmediğinde dijitalleşme, toplumsal eşitsizlikleri azaltmak yerine derinleştirme riski taşımaktadır (D. Wu & Liu, 2022). Bu nedenle insan odaklı algoritmik adalet yaklaşımlarının geliştirilmesi, şeffaflık, hesap verebilirlik ve etik müdahale mekanizmalarının güçlendirilmesi, dijital hizmetlerin adalet ve eşitlik ilkeleriyle uyumunu sağlamak açısından kritik önemdedir.

Katılımcılık ilkesi, hizmet alan bireylerin yalnızca pasif alıcılar değil, sürecin aktif aktörleri olmalarını gerektirir. Dijitalleşme, teorik olarak bu katılımı güçlendirecek araçlar sunsa da, uygulamada sistemler çoğu zaman yukarıdan aşağıya bir yaklaşım ile tasarlanmakta ve kullanıcıların geri bildirimleri yeterince dikkate alınmamaktadır. Kullanıcı merkezli tasarım anlayışı, bu açığı kapatabilecek önemli bir yöntemdir. Avustralya'daki MyGov platformunun başarısı, kullanıcı deneyimlerini merkeze alan bir yaklaşımın kapsayıcılığı nasıl artırabileceğini göstermektedir (Australian Government, 2023). Türkiye'de mobil uygulamalar, vatandaşların katılımını güçlendirme potansiyeline sahip olsa da, dijital okuryazarlık eksiklikleri bu potansiyelin tam anlamıyla gerçekleşmesini engellemektedir. Bu bulgu, dijitalleşmenin katılımı teşvik etmesi için yalnızca teknoloji temin edilmesinin yeterli olmadığını; aynı zamanda kullanıcıların bilinçlendirilmesi ve eğitim programlarının destekleyici rol üstlenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Özkaya & Erat, 2022).

İnsan onuru, sosyal hizmetin en temel değerlerinden biridir ve dijital dönüşüm sürecinde özellikle veri güvenliği, mahremiyet ve etik hassasiyetlerle doğrudan ilişkilidir (Özateş Gelmez, 2022; Selçuk, 2022). Dijital sistemlerin yaygınlaşması, bireylerin özel bilgilerinin korunması konusunda yeni risk alanları ortaya çıkarmıştır. Veri sızıntıları, kötüye kullanım ya da güvenlik açıkları, hizmet alan bireylerin damgalanmasına, güven ilişkisinin zedelenmesine ve temel haklarının ihlal edilmesine yol açabilmektedir (Vural, 2019). Nitekim sosyal hizmet kurumlarında yaşanan veri ihlalleri, bireylerin itibarına ve mahremiyetine zarar vermiş; bu durum insan onuru ilkesini doğrudan tehdit etmiştir. Bu nedenle dijital sistemlerin sosyal hizmet değerleriyle uyumlu hale gelmesi için gizlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik

gibi veri etiği ilkelerinin sistem tasarımında öncelikli bir rol üstlenmesi gerekmektedir. Burada odak noktası, finansal veya teknik hedeflerden ziyade bireylerin haklarının korunması olmalıdır (Özateş Gelmez, 2022).

Dijitalleşmenin sosyal hizmetin adalet, eşitlik, insan onuru ve katılımcılık ilkeleriyle uyumlu hale gelmesi, ancak insan merkezli bir yaklaşım benimsendiğinde mümkün olacaktır. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanlarının dijital okuryazarlık becerilerinin geliştirilmesi, hizmet alanların sürece katılımının güçlendirilmesi ve etik çerçevenin kurumsal düzeyde içselleştirilmesi, dijital dönüşümün sosyal hizmetin temel değerlerini güçlendiren bir araç haline gelmesini sağlayacaktır (Selçuk, 2022).

3.2. Dijital Dönüşümün Uzun Vadeli Etkileri

Dijital dönüşümün uzun vadeli etkileri, sosyal hizmet yönetiminin yapısını, işleyişini ve mesleki yönelimlerini köklü bir biçimde yeniden şekillendirme potansiyeline sahiptir. Bu dönüşüm, kamu hizmetlerinin yönetiminden bireysel vaka takibine kadar geniş bir alanda yenilikçi yaklaşımları beraberinde getirmekte; sosyal hizmet uzmanlarının dijital teknolojiler aracılığıyla değişen toplum ihtiyaçlarına daha esnek biçimde cevap verebilmesini zorunlu kılmaktadır (Uslu, 2023; Birinci, 2023; Gencer & Aktan, 2021). Teknolojik ilerlemeler, özellikle rutin ve tekrarlayan görevlerin otomasyonunu mümkün kılmakta; yapay zekâ tabanlı sistemler, vaka dosyalarının sınıflandırılmasını veya yardım başvurularının ön değerlendirmesini otomatikleştirerek hizmet süreçlerini hızlandırabilmektedir. Bu tür uygulamalar, uzmanların zamanlarını daha karmaşık, insani temas gerektiren danışmanlık, kriz müdahalesi ve savunuculuk gibi görev alanlarına yönlendirmelerine olanak tanıyabilir. Bununla birlikte, iş gücü dinamikleri üzerindeki etkiler dikkate alındığında, otomasyonun belirli becerilere sahip çalışanların iş piyasasında zorlanmasına yol açabileceği de göz ardı edilmemelidir.

Dijitalleşmenin uzun vadeli bir başka etkisi, sosyal hizmetlerin erişilebilirliği ve kapsayıcılığı üzerinde ortaya çıkmaktadır. Nesnelerin İnterneti (IoT) ve blockchain gibi gelişen teknolojiler, hizmet süreçlerinde yenilikçi ve daha güvenilir mekanizmalar sunabilir. Blockchain, sosyal yardım dağıtımında şeffaflığı ve güvenilirliği artırarak kaynakların daha adil bir şekilde paylaştırılmasını sağlayabilir (Mishra & Kaushik, 2023). Ancak bu teknolojilerin etkili bir şekilde kullanılabilmesi, güçlü altyapı yatırımları, dijital okuryazarlığın geliştirilmesi ve toplumsal kabulle doğrudan ilişkilidir.

Aksi takdirde, bu tür yenilikler dijital uçurumu derinleştirme riski taşımakta; özellikle dezavantajlı grupların hizmetlerden dışlanmasına yolaçabilmektedir. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, bu teknolojilerin entegrasyonu için uzun vadeli planlama, yatırım ve kapasite geliştirme stratejileri gereklidir; böylelikle zaman içinde hizmetlerin kapsayıcılığı artırılabilir.

Dijitalleşme aynı zamanda sosyal hizmetin etik ve hukuki çerçevesini de dönüştürme potansiyeline sahiptir. Veri güvenliği, mahremiyet ve algoritmik hesap verebilirlik gibi konuların karmaşıklığı, uzun vadede daha ayrıntılı düzenlemeler ve standartlar gerektirecektir. Yapay zekânın karar alma süreçlerinde artan rolü, etik denetim mekanizmalarının geliştirilmesini zorunlu kılmakta; bu denetimler olmaksızın bireylerin haklarının tehlikeye girebileceği öngörülmektedir (Kapur et al., 2025). Ayrıca dijitalleşmenin toplumsal algısı ve kabulü de zamanla değişim gösterebilir: teknolojiye güvenin artmasıyla bireyler dijital hizmetleri daha fazla benimseyebilir, ancak güvenin sarsılması halinde direnç ve toplumsal tepki de güçlenebilir. Bu nedenle güven ilişkisi, dijital dönüşümün uzun vadeli başarısı açısından kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Dijitalleşmenin eğitim üzerindeki uzun vadeli etkileri de önemlidir. COVID-19 pandemisi ile birlikte çevrimiçi yöntemlerin yaygınlaşması, sosyal hizmet eğitiminin dijitalleşmesini hızlandırmıştır; ancak bu durum eleştirel düşünme, empati ve insani değerlerin aktarımı gibi mesleğin özünde bulunan becerilerin geliştirilmesini zorlaştırabilmektedir (Ayalp, 2023). Bu nedenle, dijital yöntemlerin eğitimdeki kullanımının insan merkezli pedagojik yaklaşımlarla desteklenmesi, geleceğin sosyal hizmet uzmanlarının yalnızca teknik becerilerle değil, aynı zamanda mesleki değerlerle donanmasını sağlayacaktır.

Dijital dönüşümün uzun vadeli etkileri, yalnızca hizmet sunumunun verimliliğini artırmakla sınırlı kalmamakta; sosyal hizmet mesleğinin tanımını, rolünü, etik standartlarını ve eğitim modellerini yeniden şekillendirme potansiyeli taşımaktadır. Bu dönüşümün yönü, bugün alınacak stratejik kararlar, oluşturulacak etik çerçeveler ve yapılacak yatırımlarla belirlenecek; doğru yönetildiğinde sosyal hizmetin temel değerleriyle uyumlu, kapsayıcı ve adil bir gelecek inşa edilmesine katkı sağlayacaktır.

4. DİJİTALLEŞMEDE STRATEJİK YÖNELİMLER VE İŞ BİRİLİKLERİ

4.1. Dijitalleşme Sürecinin Stratejik Yönetimi için Öneriler

Dijitalleşme sürecinin başarılı bir şekilde yönetilebilmesi, yalnızca teknolojik yatırımların yapılmasına değil, aynı zamanda stratejik planlama, insan kaynağının güçlendirilmesi, kullanıcıların sürece katılımı ve etik ilkelere dayalı bir yönetim çerçevesinin inşa edilmesine bağlıdır. Sosyal hizmet yönetiminde dijital dönüşüm, ancak kurumsal vizyon ile toplumsal ihtiyaçların kesiştiği noktada sürdürülebilir hale gelebilir. Bu nedenle kurumların bütüncül, katılımcı ve etik temelli bir stratejik yaklaşım benimsemeleri kritik önem taşımaktadır.

Her şeyden önce, kurumların kendi dijital dönüşüm stratejilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Dijital yol haritaları, risk analizleri ve adaptasyon planları, kısa vadeli pilot projeler ile uzun vadeli hedeflerin uyum içinde yürütülmesini sağlamalıdır (Çubukcu & Aktürk, 2020; Saçak et al., 2020). UNICEF'in 2022 raporunda vurgulandığı gibi, her kurumun kendi kurumsal kapasitesine, bütçesine ve hedef kitlesine uygun dijital dönüşüm planları geliştirmesi, sürecin başarısını doğrudan etkilemektedir (UNICEF, 2022). Bu tür planlar, yalnızca teknolojik altyapıyı değil, aynı zamanda kurumun hizmet vizyonunu, örgütsel kültürünü ve paydaş beklentilerini de kapsamalıdır.

Bununla birlikte, stratejik yönetimin en önemli bileşenlerinden biri, eğitim ve kapasite geliştirme programlarıdır. Sosyal hizmet çalışanlarının dijital okuryazarlık düzeylerinin yükseltilmesi, veri analitiği kullanımının öğretilmesi ve etik farkındalıklarının güçlendirilmesi, dönüşüm sürecinin sürdürülebilirliğini güvence altına alır (Fjeldheim et al., 2024). Almanya'da pandemi sonrası dönemde uygulanan dijital eğitim programları, sosyal hizmet uzmanlarının çevrimiçi platformları ve teknolojik araçları daha etkin biçimde kullanmalarını sağlamış, vaka yönetimi ve hizmet koordinasyonu süreçlerini hızlandırmıştır. Bu tür programlar, uzmanların dijital yeterliliklerini artırarak, hizmet sunumunda daha yenilikçi ve esnek yaklaşımların benimsenmesine katkı sunmuştur (Roeske & Mittmann, 2024). Türkiye bağlamında da benzer eğitim modellerinin yaygınlaştırılması, dijital dönüşümün başarısı için kritik bir gerekliliktir.

Dijitalleşme sürecinin stratejik yönetiminde kullanıcı merkezli tasarım ve katılımcı yaklaşım da büyük önem taşımaktadır. Hizmet alan bireylerin geri bildirimlerinin tasarım süreçlerine entegre edilmesi, sistemlerin yalnızca işlevsel değil, aynı zamanda ihtiyaçlara duyarlı çözümler üretmesini sağlar (Casu & Nielsen, 2023). Katılımcı tasarım yaklaşımı, kullanıcıların deneyimlerini merkeze alarak, erişilebilirliği, memnuniyeti ve güveni artırır. Avustralya'daki MyGov uygulaması bu bağlamda çarpıcı bir örnektir; kullanıcı odaklı tasarımı sayesinde geniş kitlelerin sosyal hizmetlere daha kolay erişimini sağlamış ve sistemin benimsenme oranını yükseltmiştir (Australian Government, 2023). Bu tür uygulamalar, sosyal hizmetlerde dijitalleşmenin yalnızca teknik değil, aynı zamanda toplumsal bir süreç olduğunu göstermektedir.

Son olarak, veri etik ilkeleri ve dijital hakların korunması, stratejik yönetimin ayrılmaz bir parçası olmalıdır. Gizlilik, şeffaflık ve erişilebilirlik ilkeleri, dijital sistemlerin temel dayanaklarını oluşturmali; böylece bireylerin hakları güvence altına alınmalı ve sosyal hizmet sunumunda güven ilişkisi pekiştirilmelidir. İnsan odaklı yapay zekâ kullanımının teşvik edilmesi, algoritmik önyargıların azaltılması ve veri kötüye kullanımının önlenmesi, hizmet süreçlerinde adaletin sağlanmasına katkı sunar. Dünya Sağlık Örgütü'nün yayımladığı etik rehberler, veri güvenliği standartlarından algoritma denetimine kadar kapsamlı bir çerçeve sunmakta ve kurumlara yol göstermektedir (WHO, 2024). Bu tür rehberler, dijital sistemlerin etik riskler doğurmaksızın kapsayıcı bir şekilde geliştirilmesine yardımcı olmakta ve sosyal hizmetin insan onuru ilkesine bağlı kalmasını güvence altına almaktadır.

Dijital dönüşüm sürecinin stratejik yönetimi, yalnızca teknolojik adaptasyonun değil, aynı zamanda kurumsal vizyonun, çalışan kapasitesinin, kullanıcı katılımının ve etik sorumlulukların bütüncül bir biçimde ele alınmasını gerektirir. Bu unsurların dengeli ve uyumlu biçimde hayata geçirilmesi, sosyal hizmetin dijitalleşme sürecinde sosyal adalet, eşitlik ve insan onurunu merkezde tutan bir yönetim modeli oluşturulmasına katkı sağlayacaktır.

4.2. Sürdürülebilir Dijitalleşme İçin Çok Paydaşlı İş Birlikleri

Dijitalleşmenin sürdürülebilirliği, yalnızca tekil aktörlerin girişimleriyle değil, çok paydaşlı iş birlikleri aracılığıyla sağlanabilecek bir süreçtir. Sosyal hizmet yönetiminde dijital dönüşümün uzun vadeli başarısı, teknik, sosyal ve politik unsurların birlikte ele alınmasını ve kamu kurumları, akademi, özel sektör ve hizmet alan toplulukların karşılıklı etkileşim içinde hareket etmesini gerektirir. Bu yaklaşım, yalnızca dijital altyapının güçlendirilmesini değil, aynı zamanda yenilikçi çözümler geliştirilmesini, etik çerçevenin korunmasını ve kullanıcıların sürece aktif katılımını da içerir. Kanada’da geliştirilen tele-sosyal hizmet projeleri bu anlayışın başarılı bir örneğini sunmaktadır: kamu kurumları altyapıyı sağlamış, teknoloji firmaları yenilikçi dijital araçlar geliştirmiş ve yerel topluluklar kendi ihtiyaçlarını ifade ederek tasarım sürecine katılmıştır (Davide, 2021). Bu işbirliği, kırsal bölgelerde yaşayan bireyler için hizmetlerin hem erişilebilir hem de sürdürülebilir olmasına katkıda bulunmuştur. Türkiye’de ise bu tür girişimler henüz başlangıç aşamasındadır; ancak kamu-özel sektör ortaklıkları, dijital dönüşümün hızlanmasında stratejik bir rol oynayabilecek potansiyele sahiptir.

Akademik kurumların rolü, dijitalleşme sürecinde özellikle teorik bilgi üretimi, etik çerçevelerin geliştirilmesi ve politika önerilerinin oluşturulması açısından kritik öneme sahiptir. Sosyal hizmette yapay zekânın etik kullanımı üzerine yapılan akademik çalışmalar, algoritmik önyargıların azaltılması ve insan merkezli tasarım ilkelerinin güçlendirilmesi konusunda yol gösterici olmaktadır. Teknoloji firmaları ise yenilikçi araç ve platformlar geliştirerek sosyal hizmetin teknik kapasitesini artırabilir. Örneğin Casebook gibi dijital vaka yönetimi platformları, hizmetlerin daha hızlı ve koordineli yürütülmesini sağlamaktadır; ancak bu araçların etkili olabilmesi için yerel gereksinimlere uyarlanması ve kamu kurumlarıyla sürekli iletişim halinde geliştirilmesi gerekmektedir (Casebook, 2023; Başcılar et al., 2022). Hizmet alan toplulukların sürece dâhil edilmesi, sistemlerin yalnızca teknik olarak işlevsel değil, aynı zamanda kullanıcı dostu ve kapsayıcı olmasını sağlamakta; böylece dijitalleşmenin toplumsal sürdürülebilirliğine katkı sunmaktadır.

Çok paydaşlı iş birlikleri, aynı zamanda kaynakların daha etkin kullanılmasına ve risklerin paylaşılmasına da olanak tanır. Özellikle dijital altyapı yatırımları gibi yüksek maliyetli projeler, kamu ve özel sektörün ortak finansmanı ile gerçekleştirildiğinde ekonomik sürdürülebilirlik sağlanabilmektedir. Türkiye’de kırsal bölgelerde internet erişiminin

genişletilmesi amacıyla telekomünikasyon firmalarıyla yapılan ortak projeler, bu yaklaşımın somut bir örneğini oluşturmaktadır. Ancak, çok paydaşlı iş birliklerinin sürdürülebilir olabilmesi için güven, şeffaflık ve ortak vizyonun varlığı zorunludur. Farklı paydaşların önceliklerinin ve çıkarlarının çatışması, süreçte engelleyici faktörlere dönüşebilmektedir. Bu nedenle iş birliklerinin güçlü bir koordinasyon mekanizmasıyla yönetilmesi ve düzenli iletişim kanallarıyla desteklenmesi gereklidir.

Dijitalleşmenin sürdürülebilirliğini sağlamak için çok paydaşlı iş birlikleri, sosyal hizmetin stratejik yönetiminde temel bir unsur olarak değerlendirilmelidir. Kamu kurumları, akademi, teknoloji firmaları ve hizmet alan topluluklar arasındaki ortaklıklar, yalnızca teknik kapasitenin güçlendirilmesini değil, aynı zamanda etik sorumlulukların gözetilmesini, kullanıcıların aktif katılımını ve hizmetlerin toplumsal faydaya dönüştürülmesini mümkün kılar. Bu yaklaşım, dijitalleşmenin uzun vadeli başarısını güvence altına alarak sosyal hizmetin temel değerleriyle uyumlu, kapsayıcı ve adil bir dönüşüm sürecine katkı sağlayacaktır.

5. SONUÇ

Sosyal hizmet yönetiminde dijital dönüşüm, verimlilik ve erişilebilirliği artıran olanaklarla, eşzamanlı olarak yeni etik, teknik ve kurumsal sınamalar getiren çok katmanlı bir süreçtir. Bulgular, dijital teknolojilerin—elektronik vaka yönetimi, veri analitiği/karar destek, tele-sosyal hizmet ve mobil erişim kapıları—hizmetlerin hızını, kapsamını ve kalite güvencesini belirgin biçimde güçlendirdiğini; ancak bu potansiyelin somut toplumsal faydaya dönüşmesinin altyapı kapasitesi, personel yetkinlikleri, kullanıcı merkezli tasarım ve veri etiği yönetimi gibi koşullara bağlı olduğunu göstermektedir

Çalışmanın kuramsal katkısı, dijitalleşmeyi salt teknik bir modernizasyon değil; sosyal hizmetin kurucu değerleri—adalet, eşitlik, katılımcılık ve insan onuru—ile ilişkisinde yeniden konumlanan, etik ve yönetsel boyutları güçlü bir dönüşüm olarak çerçevelemesidir. Algoritmik karar süreçlerinde önyargı ve dışlama risklerinin, veri güvenliği ve mahremiyet ihlallerinin yalnızca teknik değil aynı zamanda normatif sorunlar olduğu; bu nedenle şeffaflık, hesap verebilirlik ve insan odaklı tasarım ilkelerinin dijital sosyal hizmet mimarisine kurumsal düzeyde yerleştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur. Bu çerçeve, literatürdeki parçalı tartışmaları tematik olarak bütünleştirerek sosyal hizmette dijitalleşmeye ilişkin kavramsal açıklığı artırmaktadır.

Pratik düzeyde sonuçlar, kurumsal dijital yol haritaları ve kademeli ölçekleme stratejilerinin önemine işaret etmektedir: pilot uygulamalarla öğrenme döngülerinin kurulması; eğitim ve kapasite programlarıyla personel dijital yeterliliklerinin güçlendirilmesi; hizmet tasarımı kullanıcı katılımının sistematikleştirilmesi; veri etiği, gizlilik ve algoritmik denetim mekanizmalarının yönetime eklenmesi. Türkiye bağlamında, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın dijital ve mobil kanallarının şeffaflık ve katılımı artıran etkisi olumlu bir temel sunarken, kırsal ve dezavantajlı bölgelerde altyapı ve dijital okuryazarlık eksikleri hedefli politikalar gerektirmektedir. Bu bulgular, dijitalleşmenin sosyal adalet perspektifiyle yönetilmediği takdirde eşitsizlikleri derinleştirebileceğini, bu nedenle kapsayıcı tasarım ve eşitlikçi erişim politikalarının sürecin ayrılmaz bileşeni olması gerektiğini teyit etmektedir.

İleriye dönük olarak, yapay zekâ, IoT ve blockchain gibi gelişen teknolojilerin sosyal hizmete entegrasyonu, etik gözetim ve bağlamsal uyarlama ilkeleriyle birlikte ele alınmalıdır. AI tabanlı sınıflandırma ve önceliklendirme araçları, uzmanların daha karmaşık ve insani temas gerektiren görevlere odaklanmasını sağlayabilir; ancak yanlış sınıflandırma ve önyargı risklerine karşı şeffaf model denetimi, etki değerlendirmesi ve hesap verebilirlik düzenekleri zorunludur. IoT destekli izleme çözümleri ve blockchain tabanlı yardım dağıtım sistemleri, hizmet sürekliliği ve izlenebilirlik için yenilikçi imkânlar sunsa da, bu uygulamalar ancak güçlü altyapı, veri güvenliği ve yerel kapasite ile sürdürülebilir olabilir. Bu nedenle, çok paydaşlı işbirlikleri—kamu, akademi, özel sektör ve topluluklar—uzun vadeli başarı için temel bir yönetim aracıdır; Kanada'daki tele-sosyal hizmet örnekleri ve platform geliştirme deneyimleri bu potansiyeli görünür kılmaktadır.

Son kertede, bu çalışma, sosyal hizmetin dijital çağdaki konumunu değerlendirirken çift yönlü bir sonuç sunmaktadır: Bir yandan dijital teknolojiler, hizmetin etkisini ve erişimini artıracak güçlü bir kaldıraç işlevi görmektedir; diğer yandan, bu kaldıraç ancak eşitlikçi erişim politikaları, etik tasarım ve kurumsal kapasite inşası ile birlikte kullanıldığında sosyal adalet ve insan onuru ilkeleriyle uyumlu, kapsayıcı ve sürdürülebilir bir dönüşüme evrilecektir. Politika yapıcılar ve uygulayıcılar için çıkarım açıktır: Dijital dönüşüm programları, teknik yatırımlar ile birlikte, insan gücü geliştirme, etik yönetim ve katılımcı tasarımın aynı anda ve birbirini besleyecek biçimde ilerletildiği, kanıta dayalı ve bağlamsal olarak uyarlanmış bir stratejiye

dayandırılmalıdır. Bu strateji benimsenirse, dijitalleşme sosyal hizmetin misyonunu derinleştirerek, kırılgan grupların yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik etkisini kalıcı biçimde güçlendirecektir.

KAYNAKLAR

- Acar, S. (2024). Dijitalleşme ve kurumsal dijital sorumluluk kavramı: Güncel örneklerle yönelik bir inceleme. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 497–529. <https://doi.org/10.15182/diclesosbed.1386297>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2024). Mobil uygulamalar ile sosyal yardım hizmetleri [Mobile applications for social assistance services].
- Akyol, İ. T., & Özkan, N. A. Ş. (2023). Yapay zeka uygulamalarının yerel hizmet sunumuna etkisi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 120–134. <https://doi.org/10.48145/gopsbad.1287364>
- Altuntaş, E. Y. (2018). Dijital dönüşüm uygulamalarının kurumların marka değeri üzerindeki etkisi. *Egemia*, 2(2), 1–18. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/egemiadergisi/issue/36758/384936>
- Anuyah, O., Conrado, A.-M., Carlson, C., Gilbride, H., & Metoyer, R. (2023). Exploring the barriers and potential opportunities of technology integration in community-based social service organizations. *ACM Journal on Computing and Sustainable Societies*, 1(1), 1–28. <https://doi.org/10.1145/3610720>
- Aslan, A., & Küçükvardar, M. (2021). Dijitalleşmenin ekonomik, teknolojik, toplumsal ve etik etkilerinin uluslararası raporlar üzerinden analizi. *Intermedia International E-Journal*, 8(14), 21–38. <https://doi.org/10.21645/intermedia.2021.99>
- Australian Government. (2023). myGov: Access government services online. <https://my.gov.au/>
- Ayalp, M. Ç. (2023). Sosyal hizmet eğitiminde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı: Çevrimiçi ortamda eleştirel düşünmek mümkün mü? *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 451–476. <https://doi.org/10.56597/kausbed.1242933>
- Başcılar, M., Karataş, M., & Pak Güre, M. D. (2022). Dijital çağda sosyal algoritmalar: Yapay zekâ ve sosyal hizmet. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(56), 539–565. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1081060>
- Birinci, M. (2023). Dijitalleşme ve sosyal hizmet: Sosyal hizmet yönetiminde dijitalleşme. *Çekmece Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(22), 1–28.

- Çakmak, Z. (2024). Sistematik literatür derleme metodolojisi üzerine bir çalışma: Araştırmacılar için kapsamlı bir rehber. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26(1), 1–33. <https://doi.org/10.16953/deusosbil.1384599>
- Casebook. (2023). Casebook: A digital case management system for human services. <https://www.casebook.net/>
- Casu, O., & Nielsen, M. M. (2023). Case studies on digital transformation of social security administration and services: Case study Australia. International Labour Organization. <https://www.ilo.org/publications/case-studies-digital-transformation-social-security-administration-and>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. SAGE Publications.
- Davide, F. (2021). Multi-stakeholder digital collaboration and social innovation in social services: The CROSS project and the smart cities. In Perspectives for digital social innovation to reshape the European welfare systems (pp. 267–294). IOS Press. <https://doi.org/10.3233/STPC200016>
- Demir, T., & Nalbant, F. (2023). Kadına yönelik şiddetle mücadelede kullanılan mobil uygulamaların kamu değeri perspektifinden değerlendirilmesi. *Fiscaoeconomia*, 7(1), 341–364. <https://doi.org/10.25295/fsecon.1150319>
- Eker, F. (2020). Sosyal hizmette teknoloji kullanımı ve sosyal hizmet uzmanlarının dijital yeterlilikleri: COVID-19 salgını odağında bir değerlendirme. *Journal of Turkish Studies*, 15(8), 3899–3916. <https://doi.org/10.7827/turkishstudies.46164>
- Fjeldheim, S., Kleppe, L. C., Stang, E., & Støren-Vaczy, B. (2024). Digital competence in social work education: Readiness for practice. *Social Work Education*. <https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2334800>
- Gencer, T. E., & Aktan, M. C. (2021). Dijitalleşen çağda ve toplumda değişen ihtiyaçlar ve sorunlar: E-sosyal hizmet (Sosyal Hizmet 2.0) gereksinimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1143–1175. <https://doi.org/10.33417/tsh.875908>
- Gilson, T., Stewart, C., & Hodgson, D. (2024). Telehealth in mental health social work: Benefits and limitations within practice. *Australian Social Work*. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2024.2380350>

- Hınız, G., & Yavuz, A. (2023). Yansıtıcı tematik analiz: Bir doktora tez çalışması örneği. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 19(2), 388–408. <https://doi.org/10.17244/eku.1300330>
- Kapur, I., Kennedy, R., & Hickman, C. (2025). Artificial intelligence algorithms, bias, and innovation: Implications for social work. *Journal of Evidence-Based Social Work*. <https://doi.org/10.1080/26408066.2025.2470903>
- Karaçorlu, A. (2021). Türk kamu yönetim sisteminde dijital dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 163–178. <https://doi.org/10.52539/mad.894922>
- Kaytan, M., & Doğan, E. T. (2023). Akademik çalışmanın dönüşümünde dijitalleşmenin rolü. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 468–494. <https://doi.org/10.53443/anadoluibfd.1288354>
- Kurban, S. (2024). Sosyal hizmetin örgütlenmesinde ve politikaların geliştirilmesinde yapay zekâ katkısı ve Türkiye üzerine bir değerlendirme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 22(Özel Sayı: Endüstri 4.0 ve Dijitalleşmenin Sosyal Bilimlerde Yansımaları), 1667–1690. <https://doi.org/10.35408/COMUYBD.1514386>
- Kurt, Z. (2024). Yerel hizmet sunumunda blok zinciri teknolojisi: Şehir yönetiminde yenilikçi yaklaşımlar. *Strategic Public Management Journal*. <https://doi.org/10.25069/spmj.1522960>
- López-Aguado, M., Gutiérrez-Provecho, L., Quintanal Díaz, J., & García Llamas, J. L. (2022). Social exclusion and the digital divide. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 18(3), 74–82. <https://doi.org/10.20368/1971-8829/1135660>
- Mishra, L., & Kaushik, V. (2023). Application of blockchain in dealing with sustainability issues and challenges of financial sector. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 13(3), 1318–1333. <https://doi.org/10.1080/20430795.2021.1940805>
- Noble, S. U. (2020). *Algorithms of oppression*. New York University Press. <https://doi.org/10.18574/nyu/9781479833641.001.0001>
- Özateş Gelmez, Ö. S. (2022). Dijital refah devletlerinin insan hakları ve sosyal adalet bağlamında değerlendirilmesi: Sosyal yardım ve hizmetlerin

- dijital dönüşümünde ortaya çıkan etik meseleler. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 22(57), 797–824. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1053508>
- Özgün, F. (2023). Dijital ekonomi ve Türkiye'nin dijital ekonomi göstergelerinin seçilmiş AB ülkeleri ile karşılaştırmalı analizi. Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, 25(2), 140–182. <https://doi.org/10.54838/bilgisosyal.1329680>
- Özkaya, Y., & Erat, V. (2022). Türkiye'de dijital okuryazarlık çalışmaları: Literatüre dayalı nitel bir araştırma. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 12(Dijitalleşme), 240–256. <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.1124953>
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. International Journal of Social Work Values and Ethics, 20(2), 52–71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
- Redden, J., Dencik, L., & Warne, H. (2020). Datafied child welfare services: Unpacking politics, economics and power. Policy Studies, 41(5), 507–526. <https://doi.org/10.1080/01442872.2020.1724928>
- Roeske, A., & Mittmann, M. (2024). Bridging digitalization and digitality in social work practice education: A post-pandemic view through the kaleidoscope from Germany. In Social work practice education beyond the pandemic: Comparative perspectives on continuities, adaptations and innovations (pp. 143–156). https://doi.org/10.1007/978-3-031-66559-2_11
- Saçak, R., Gür, Ş., & Eren, T. (2020). Türkiye'nin dijital dönüşüm yol haritasında yer alan stratejilerin TOPSIS yöntemi ile sıralanması. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 21(2), 335–346. <https://doi.org/10.24889/ifede.839791>
- Selçuk, O. (2022). Yeni medya ve sosyal hizmet: Sosyal medyanın sosyal hizmet alanındaki yeri. İmgelem, 6(11), 413–434. <https://doi.org/10.53791/imgelem.1104481>
- Soysal, B. (2018). Kurumsal sosyal sorumluluk raporlaması ve Türk şirketleri üzerine bir içerik analizi. Anasay, 6, 11–38. <https://doi.org/10.33404/anasay.488457>
- Tarihi, G., Kavramsal, Ü., Araştırma, B., & Tutkunca, T. (2020). İşletmelerde dijital dönüşüm ve ilgili bileşenlerinin analiz edilmesi üzerine kavramsal

- bir araştırma. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(1), 65–75. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cagsbd/issue/55510/760135>
- TÜİK. (2022, Ağustos 26). Hanehalkı bilişim teknolojileri (BT) kullanım araştırması, 2022. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanım-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanım-Arastirmasi-2022-45587)
- Ülev, S., & Yenice, A. C. (2022). Pandemi döneminde uygulanan sosyal destek programı üzerine bir durum çalışması: Sakarya ili örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 33(2), 359–385. <https://doi.org/10.33417/tsh.999092>
- UNICEF. (2022). Digital transformation strategy. <https://www.unicef.org/documents/digital-transformation-strategy>
- Uslu, H. (2023). Dijital dönüşüm ve kamu hizmetleri: Yönetimde yenilikçi yaklaşımlar ve zorluklar. *International Journal of Political Studies*, 9(3), 15–31. <https://doi.org/10.25272/icps.1354693>
- Volpe, T., Boydell, K. M., & Pignatiello, A. (2014). Mental health services for Nunavut children and youth: Evaluating a telepsychiatry pilot project. *Rural and Remote Health*, 14(2). <https://doi.org/10.22605/RRH2673>
- Vural, Y. (2019). Veri mahremiyeti: Saldırıları, korunma ve yeni bir çözüm önerisi. *Uluslararası Bilgi Güvenliği Mühendisliği Dergisi*, 4(2), 21–34. <https://doi.org/10.18640/ubgmd.517767>
- World Health Organization. (2024). WHO releases AI ethics and governance guidance for large multi-modal models. <https://www.who.int/news/item/18-01-2024-who-releases-ai-ethics-and-governance-guidance-for-large-multi-modal-models>
- Wu, D., & Liu, J. (2022). Involve humans in algorithmic fairness issue: A systematic review. In *Lecture notes in computer science* (Vol. 13192, pp. 161–176). https://doi.org/10.1007/978-3-030-96957-8_15
- Wu, Y. (2023). Data governance and human rights: An algorithm discrimination literature review and bibliometric analysis. *Journal of Humanities, Arts and Social Science*, 7(1), 128–154. <https://doi.org/10.26855/jhass.2023.01.018>
- Yüce, M., Bayrak Karşlı, M., & Çilligöl Karabey, S. (2024). Uluslararası ilişkiler öğretiminde dijital dönüşüm yansımalarının incelenmesi: Türkiye üniversiteleri örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 79, 169–190. <https://doi.org/10.51290/dpusbe.1384532>

TÜRKİYE’DE İNCİNEBİLİR GRUPLARDAN YAŞLILAR İLE ÇALIŞAN KADINLARA YÖNELİK YAPILAN AKADEMİK ARAŞTIRMALAR: SİSTEMATİK BİR İNCELEME

Yasin AKKOYUN¹

1. GİRİŞ

Dezavantajlı gruplar UNESCO tarafından ekonomik durumları, cinsiyetleri, etnik ve dilsel kökenleri, din ya da politik statüleri (mülteci) nedeniyle sosyal ve ekonomik olarak daha az bütünleşme şansı olan insanlar olarak tanımlanmıştır (UNESCO, 1998: 10). Bu grupların genel olarak işeyebilecekleri bir toprakları ya da gelir getiren bir uğraşlarının olmadığı ayrıca bu bireyler genel olarak sağlık, eğitim ve barınma gibi temel ihtiyaç olan hizmetlerden geri kalırlar. Yaşadıkları sosyal sorunlar çerçevesinde toplumsal entegrasyonu azalan gruplar arasında yoksullar, çocuklar, kadınlar, engelliler, yaşlılar, LGBTİ bireyler ve mülteciler (göçmenler) önemli bir yer tutmaktadır (Unesco, 1998:10).

Literatür incelendiğinde engelli, yaşlı, çocuk, kadın vb. bireylerden oluşan bireyler için incinebilir, dezavantajlı, özel, hassas ve riskli grup tanımlamalarının daha çok kullanıldığı ancak yapılan bu derleme çalışmasında ise incinebilir grup tanımlaması kullanılması kanaati oluşmuştur. İncinebilir gruplardan olan ve nüfus içerisinde önemli bir yer edinen yaşlı bireyler ile ilgili birçok kavram ve tanımlama yer almaktadır.

Kavramlara bakıldığında temel olarak ‘yaşlanma’ ve ‘yaşlılık’ kavramlarının yer aldığı görülmektedir. Yaşlılık bir yaşam evresi olarak tanımlanırken yaşlanma bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Yaşlanma süreci ve kavramı bireyin ruhsal, toplumsal boyutta ve birdenbire ya da yavaş tüm yaşam fonksiyonlarının sonlanması olarak açıklanmaktadır (Ünalın ve ark., 2012).

¹ Psikolog, Ondokuz Mayıs Üniversitesi / Kadın ve Aile Araştırmaları Bilim Dalı, psik. yasinakkoyun@gmail.com, ORCID: 0009-0000-0746-8528.

Literatür incelendiğinde incinebilir gruplardan olan yaşlılar ile çalışan kadınların çoğunluğunu kamu veya özel kurumlarda çalışan bakım elemanlarından oluştuğu bunun yanı sıra evde bakım hizmetlerinde çalışan kadınların veya aile bireylerinden olan yaşlılar ile ilgilenen kadınların da yer aldığı görülmektedir. Bakım elemanı, hasta olan veya dezavantajlı durumda olan bireylere ihtiyaç duyulan; sosyal, fiziksel, sağlık ve duygusal yönden destek sağlayan kişidir. Bakım elemanı yapılan işin karşılığı itibariyle ikiye ayrılmakta olup bunlardan ilki herhangi bir ücret karşılığı, profesyonel kişilerce sunulan ve bakım elemanı, tabip, psikolog, sosyal çalışmacı, diyetisyen, fizyoterapist ve hemşire gibi meslek elemanlarınca yapılan bakım iken informal bakım elemanı ise genellikle hasta yakınlarından oluşan bakım verenleri kapsamaktadır (Işıkhana, 2018). Bakım elemanı hizmet verilen incinebilir gruba göre yaşlı, engelli, çocuk bakım elemanı gibi tanımlamalara ayrılmıştır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) ile yapılan iş birliği kapsamında yaşlı bakım elemanı tanımlamasına ulusal ve mesleki bir tanımlama getirilmiştir. Engelli ve yaşlı bakım personeli, gerekli güvenlik önlemlerini aldıktan sonra engelli veya yaşlının öz bakımı için ön hazırlık yapan, aktif yaşam için destek sağlayan, sağlıklı beslenmesinde yardımcı olan ve tedavi sürecinde profesyonel destek sağlayan kişiler olarak tanımlanmıştır (MYK, 2016).

İncinebilir gruplara hizmet veren birçok kurum ve kuruluş olmakla birlikte bunu kapsamlı ve sistematik bir şekilde düzenleyen Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı olarak kurulduktan sonra incinebilir gruplar ile olan çalışmalar hız kazanmıştır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın incinebilir grupta yer alan bireylere yönelik hizmetleri son yıllarda geniş bir kitleye ulaşmış olup bu gelişmeler son derece önemlidir.

Çocuk, yaşlı, engelli, şehit veya gazi gibi incinebilir grupların toplumsal entegrasyonu ve refahı için bu tür hizmetlere ihtiyaçları vardır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın bu kesimlere yönelik olarak yaptığı çalışmalar, toplumsal adaletin sağlanması ve sosyal refahın artırılması açısından büyük bir öneme sahiptir. Bu tür hizmetlerin devam ettirilmesi, iyileştirilmesi ve genişletilmesi toplumun her kesiminin eşit şekilde faydalanmasını sağlayarak daha adil bir toplumun oluşturulmasına katkıda bulunmaktadır. Bu alandaki çalışmaların desteklenmesi ve yaygınlaştırılması toplumun genel refahının artmasına yardımcı olmaktadır.

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde incinebilir gruplara verilen hizmetlere bakıldığında huzurevi, çocuk evleri, kadın konuk evleri, engelli ve rehabilitasyon merkezleri ile danışmanlık hizmetlerinin geniş bir alanda olduğu görülmektedir. Hizmet alan incinebilir grupların geniş bir yelpazede olması hizmet veren çalışanların da yaşlı bakımı, çocuk bakımı, engelli bakımı ve kadın bakımı şeklinde çeşitli hizmet türlerinin verilmesine olanak sağlamaktadır. Verilen hizmet türünün geniş bir alanda olması yapılan araştırmalarda da çeşitlilik olanağı sağlamasına ve incinebilir gruplar ile çalışan kadınların da birbirinden farklı ya da benzer problemler ile karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır.

Bu bağlamda, yaşlılar ile çalışan kadın bakım elemanlarının daha iyi ulaşılabilir olması nedeniyle bu derleme çalışması, Türkiye’deki incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınların süreçlerini derinlemesine incelemeyi ve anlamayı amaçlamaktadır. Çalışmanın temel amacı, kadın çalışanların yaşadığı deneyimleri, duygusal zorlukları, başa çıkma stratejilerini ve sağlanabilecek destekleri kapsamlı bir şekilde ele almaktır. Bu kapsamlı inceleme, incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınların yaşadığı deneyimleri ve kabul süreçlerini daha detaylı bir şekilde anlamamıza olanak sağlayacaktır.

Ayrıca, elde edilen bulguların, kadın çalışanlara destek hizmetlerinin etkinliğini ve erişilebilirliğini arttırmak için politika ve uygulama alanlarında geliştirmeler yapılmasına katkıda bulunması beklenmektedir. Bu çalışmanın sonuçları, ilgili paydaşlar için önemli bir kılavuz olacaktır ve incinebilir gruplar ile çalışan kadınların yaşadıkları problemleri iyileştirmek için çeşitli stratejilerin geliştirilmesine katkıda bulunacaktır. Bu şekilde, kadın çalışanların güçlüklerinin farkında olunacak ve buna yönelik daha etkili destek sistemleri oluşturulabilecektir. Bu çalışma, incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınların zorluklarının azaltılmasına ve onların daha sağlıklı, desteklenen ve güçlü bir yaşam sürmelerine yardımcı olabilecek önemli bir adım olacaktır.

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’de yaşlı bireyler ile çalışan kadınların yaşadıkları güçlükler ile ilgili yapılmış olan Akademik çalışmaları derinlemesine incelemektir. Ayrıca, çeşitli araştırma yöntemleri ve disiplinlerden gelen bulguları sentezleyerek, bu alandaki mevcut bilgi birikimini genişletmek ve gelecekteki araştırmalara ışık tutmak da bir diğer hedeftir. Bu kapsamlı inceleme, yaşlılar ile çalışan kadınların üzerindeki etkilerini, yaşadıkları zorlukları, başa çıkma stratejilerini ve ihtiyaç duydukları destek kaynaklarını anlamak için geniş bir perspektif sunacaktır.

Bu çalışma, Türkiye’de incinebilir gruplar ile çalışan kadınlar ile ilgili yapılan bütün literatür çalışmalarını kapsamlı bir şekilde inceleyerek, bu alanda derinlemesine bir araştırma sağlamayı ve gelecekteki araştırmalara yön verme potansiyeline sahiptir.

Bu çalışma, Yüksek Öğretim Kurulu Dokümantasyon Yayın ve Daire Başkanlığı’na ait veri tabanında kayıtlı olan, incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınların yaşadıkları problemleri 2012-2024 yılları arasında yapılan yüksek lisans ve doktora tezleri ile ulusal ve uluslararası hakemli dergilerde yayımlanmış olan makalelerle sınırlandırılmıştır. Bu sınırlama, belirli bir dönem içerisindeki araştırmalara derinlemesine odaklanmayı ve bu döneme ait eğilimleri detaylı bir şekilde incelemeyi mümkün kılar. Farklı metodolojik yaklaşımlar ve veri toplama tekniklerinin kullanılması, geniş bir perspektif sunarak çeşitli bakış açılarını ve deneyimleri anlamamıza olanak tanır.

2. ÇALIŞMA İÇERİĞİ

Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili olan tezler ve makaleler, yapıldıkları yıllara, araştırma yöntemlerine, konularına, örneklem büyüklüklerine, göre analiz edilmiştir. Ayrıca tezler kendi içerisinde konularına, türlerine, yapıldıkları enstitülere, üniversitelere, veri toplama yöntemine ve aracına göre incelenmiştir. Tablo 2.1’de yaşlılar ile çalışan kadınlarla ilgili yapılan çalışmaların yıllara göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 2.1. Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı

Yıllar	Tezler (f-%)	Makaleler (f-%)	Toplam (f-%)
2009	0-0	1-5.55	1-3.57
2012	1-10	0-0	1-3.57
2014	1-10	1-5.55	2-7.14
2017	1-10	3-16.65	4-14.28
2018	1-10	2-1.1	3-10.71
2019	1-10	2-1.1	3-10.71
2020	1-10	3-16.65	4-14.28
2021	1-10	3-16.65	4-14.28
2022	1-10	2-1.1	3-10.71
2023	2-20	1-5.55	3-10.71
Toplam (f)	10-100	18-100	28-100

Tablo 2.1, Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili 2009-2024 yılları arasında yapılan araştırmaların dağılımını göstermektedir.

Toplamda 28 çalışma (10 tez, 18 makale) bulunmaktadır. Makale çalışmalarında en yoğun yıllar 2017,2020 ve 2021 yılları olup bu yıllarda 3’er(%16,65) makale yayınlanmıştır. Tez çalışmalarında en çok yayın yapılan yıl 2023 yılı olup 2(%20) adet tez yayınlanmıştır. Genel olarak her yıl en az bir çalışma yapılmıştır. Bu durum, konunun sürekli olarak araştırma gündeminde yer aldığını ancak her yıl sınırlı sayıda çalışmanın yapıldığını göstermektedir. Sonuç olarak, Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili yapılan araştırmaların sınırlı olduğu ve daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğu görülmektedir.

Tablo 2.2. Çalışmaların Araştırma Yöntemine Göre Dağılımı

Yöntem	Tezler (f-%)	Makaleler (f-%)	Toplam (f-%)
Nitel	0-0	5-27.78	5-17.86
Nicel	10-100	13-72.22	23-82.14
Toplam (f)	10-100	18-100	28-100

Tablo 2.2, Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili çalışmaların araştırma yöntemlerine göre dağılımını göstermektedir. Bu dağılıma göre, toplam 28 çalışmanın 23’ü nicel, 5’i ise nitel yöntemlerle yapılmıştır. Tezler incelendiğinde, 10(%100) tezin tamamının nicel yöntemle yapıldığı görülmektedir. Makaleler arasında ise 13(%72,22) makale nicel, 5(%27,78) makale nitel yöntemle gerçekleştirilmiştir.

Bu veriler, araştırmaların büyük çoğunluğunun nicel yöntemlere dayandığını, nitel yöntemlerin ise oldukça az kullanıldığını göstermektedir. Nicel çalışmaların sayısının fazla olması, yaşlılar ile çalışan kadınların sayısal verilerle daha sık incelendiğini ve istatistiksel analizlerin tercih edildiğini göstermektedir. Öte yandan, nitel çalışmaların azlığı, bu alanda derinlemesine ve kapsamlı bilgi edinme konusunda sınırlı kaldığını ve yaşlılık alanında çalışan kadınların deneyimlerinin yeterince araştırılmadığını ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili üzerine yapılan araştırmalarda nicel yöntemlerin baskın olduğu, ancak nitel araştırmaların artırılması gerektiği ve bu alandaki

eksikliklerin giderilmesi için daha derinlemesine çalışmaların yapılmasının önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 2.3. Tezlerin Konularına Göre Dağılımı

Konu	Tez (f-%)
Hemşirelik	1-10
Psikiyatri Hemşireliği	1-10
Psikoloji	1-10
Sağlık Yönetimi	1-10
İnsan Hakları	1-10
Yönetim ve Organizasyon	1-10
Yaşlı Sağlığı	1-10
Sosyal Hizmet	3-30
Toplam (f)	10-100

Tablo 2.3'e göre, Türkiye'de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili yapılmış tezlerin konularına göre dağılımı incelendiğinde, çalışmaların büyük çoğunluğunun sosyal hizmet(3 Tez %30) alanında yoğunlaştığı görülüyor. Ayrıca, psikoloji, hemşirelik, sağlık yönetimi, insan hakları ve yaşlı sağlığı alanlarındaki çalışmalar yaşlılık alanında çalışanların problemlerini anlamaya yönelik olduğunu gösteriyor.

Tablo 2.4. Makalelerin Konularına Göre Dağılımı

Konu	Tez (f-%)
Hemşirelik	1-5.6
Sağlık ve Toplum	2-11.1
Sosyal Bilimler	1-5.6
Yaşlı Bakımı	14-77.7
Toplam (f)	18-100

Tablo 2.4'e göre, Türkiye'de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili makalelerin çoğu yaşlı bakımı (14 makale-%77.7) ve sağlık (2 makale-%11.1) alanlarında yoğunlaşmıştır. Hemşirelik ve sosyal bilimler ise sadece bir (%5.6) makale ile temsil edilmektedir. Bu dağılım, yaşlı bakımı

alanı ile ilgili konuların ön planda olduğunu, ancak diğer alanlarda da daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Tablo 2.5. Tezlerin Türlerine Göre Dağılımı

Tür	Tez (f-%)
Doktora	3-30
Yüksek Lisans	7-70
Toplam (f)	10-100

Tablo 2.5, Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili yapılan tezlerin türlerine göre dağılımını göstermektedir. Çoğunlukla yüksek lisans (7 Tez Çalışması-%70) tezlerinden oluşan bu çalışmalar, konunun genellikle lisansüstü düzeyde incelendiğini göstermektedir. Doktora (3 Tez Çalışması-%30) düzeyindeki çalışmaların daha az olması, bu alanda daha kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulabileceğine işaret etmektedir.

Tablo 2.6. Katılımcıların Mesleklerine Göre Dağılım

Örneklem Sayısı	Tezler (f-%)	Makaleler (f-%)	Toplam (f-%)
Bakım Elemanı	1399-68.91	1609-100	3008-82.66
Hemşire	318-15.66	0	318-8.73
Diğer	118-5.81	0	118-3.24
Sosyal Çalışmacı	78-3.84	0	78-2.14
Fizyoterapist	38-1.87	0	38-1.04
Temizlik Personeli	18-0.88	0	18-0.49
Yönetici	13-0.64	0	13-0.35
Psikolog	25-1.23	0	25-0.68
Hekim	21-1.03	0	21-0.57
Sosyolog	2-0.09	0	2-0.05
Toplam (f)	2030-100	1609-100	3639-100

Tablo 2.6, Türkiye’de incinebilir gruplardan yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili yapılan çalışmaların örneklem grubunda yer alan mesleklerin dağılımını göstermektedir. Makale çalışmalarının tamamında örneklem grubuna ‘Bakım Elemanı (1609-%100)’ meslek grubunun dahil edildiği

görülmektedir. Tez çalışmalarında örneklem grubuna en çok ‘Bakım Elemanı (1399-%68,91)’ meslek grubunun dahil edildiği bunu sırasıyla; Hemşire (318-%15,66), Diğer (118-%5,81), Sosyal Çalışmacı (78-%3,84) ve Psikolog (25-%1,23) görülmektedir. 10 Tez ve 18 Makale Çalışmasında genel toplama bakıldığında örneklem grubuna en çok dahil edilen meslek grubunun bakım elamanı (3008-%82,66) olduğu görülmektedir.

Çalışmalarda örneklem grubuna en çok bakım elamanı meslek grubunun dahil edilmesinin nedeni olarak bu meslek grubunda çalışan bireylerin doğrudan hizmet vermesi kaynaklı olduğu ve diğer meslek gruplarında da çalışmaların yapılmasının gelecekte akademik araştırmalar için ışık tutacağı düşünülmektedir.

Tablo 2.7. Çalışmaların Temalara Göre Dağılımı

Temalar	Tezler (f-%)	Makaleler (f-%)	Toplam (f-%)
Yaşlı Tutumu	7-43.75	2-8.33	9-22.5
Katılımcı Görüşleri	0	6-25	6-15
Yaşam Doyumu	1-6.25	5-20.83	6-15
Bakım Yükü	4-25	1-4.16	5-12.5
Tükenmişlik	2-12.5	2-8.33	4-10
Depresyon	0	2-8.33	2-5
İş Doyumu	1-6.25	1-4.16	2-5
Bakım Kariyeri	0	1-4.16	1-2.5
Bel-Boyun Fonksiyonları	0	1-4.16	1-2.5
Mahremiyet Algısı	0	1-4.16	1-2.5
Okupasyonel Denge	0	1-4.16	1-2.5
Ölüm Kaygısı	1-6.25	0	1-2.5
Yaşlı Bakım Fonksiyonları	0	1-4.16	1-2.5
Toplam (f-%)	16-100	24-100	40-100

Tablo 2.8. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Örneklem Sayısı	Tezler (f-%)	Makaleler (f-%)	Toplam (f-%)
Erkek	635-31.28	393-24.42	1028-37.4
Kadın	1395-68.72	1216-75.68	2611-62.6
Toplam (f)	2030-100	1609-100	3639-100

Tablo 2.9. Tezlerin ve Makalelerin Veri Toplama Aracına Göre Dağılımı

Veri Toplama Aracı	Tez (f-%)	Makale (f-%)	Toplam (f-%)
Kişisel Bilgi Formu (Demografik Bilgi Formu)	10-50	18-48.6	28-49.1
Ölçek	10-50	13-35	23-40.3
Görüşme	0	6-16.4	6-10.6
Toplam (f-%)	20-100	37-100	57-100

Yapılan literatür taramasından elde edilen bulgulara göre yaşlı bireylerin içerisinde yer aldığı gruplar için farklı tanımlamaların olduğu incinebilir, dezavantajlı, özel, hassas ve riskli grup tanımlamalarının daha çok kullanıldığı ve yapılan bu derleme çalışmasında da en çok kullanılan tanımlamalardan biri olan incinebilir grup tanımının kullanılmasına karar verilmiştir. Yapılan bu derleme çalışması kapsamında Türkiye’de yaşlılar ile çalışan kadınlar ile ilgili yapılan akademik araştırmalar Tablo 1’de yazar, yıl, araştırma türü, örneklem ve bulgular detaylı olarak açıklanmıştır.

Literatür taraması sonucunda 18 Makale ve 10 Tez Çalışması olmak üzere toplamda 28 adet akademik araştırma sistematik olarak incelenmiştir. İncelenen makalelerden 5 tanesinin nitel geriye kalan 13 adet makale ise nicel araştırma şeklindedir. Yapılan nitel araştırmalarda Olgubilim, anlatı araştırması, fenomenolojik desen ve amaçlı örnekleme desenleri kullanılmıştır. Yapılan nitel araştırmalar yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme formatları hazırlanarak elde edilen cevaplar çözümlenerek yorumlanmıştır. İncelenen tez çalışmalarının tamamı nicel olarak harılanmış olup ölçek yardımıyla verilerek toplanarak analiz edilmişlerdir. Yapılan araştırmalarda örneklem sayısı değişmekle birlikte 15-777 arasında değişkenlik göstermektedir.

Araştırmalardan elde edilen bulgular incelendiğinde; bakım verenlerin bel ağrısı kaynaklı fonksiyonel olarak engellenmişlik hissinde artma ile depresyon düzeylerinin arttığı ortaya çıkmıştır (Karaman, 2022). Arun ve

Pamuk. Tarafından yapılan araştırmada Agezim seviyesinin kadınlarda ve eğitim seviyesi yükseldikçe daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır (Arun and Pamuk, 2014). Abaoğlu tarafından yapılan araştırmada okupasyonel denge ve yaşam doyumunun ilişkili olduğu ve aralarında pozitif korelasyon olduğu bulguları elde edilmiştir. Okuyan ve Karasun tarafından yapılan araştırmada cinsiyeti kadın olan ve eğitim seviyesi yüksek bakım elemanlarının yaşlılara karşı olumlu tutumlarının daha yüksek çıktığı araştırma sonucunda elde edilmiştir (Okuyan and Karasu, 2020). Hendekçi ve Gök Uğur tarafından yapılan araştırmada ruhsal ve fiziksel rahatsızlıkların artışı ile bakım personellerinin iş yüklerinin arttığı bulguları ortaya çıkmıştır (Hendekçi and Gök Uğur, 2020). Yılmaz tarafından huzurevinde yapılan araştırmada yaşlı bakım elemanlarının en çok yaşadığı problemin iletişimden kaynaklı olduğu ayrıca bakım elemanlarında duygusal tükenme düzeyi arttıkça yaşlılara karşı olan duyarsızlaşma düzeylerinin de arttığı ortaya çıkmıştır (Yılmaz, 2017).

Başol vd. tarafından yapılan araştırmada huzurevinde çalışan yaşlı bakım elemanlarında hizmet içi eğitim ala personellerin almayanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu bulguları elde edilmiştir (Başol vd., 2018). Canlı ve arkadaşları tarafından Ankara’da huzurevlerinde yapılan araştırmada bakım elemanlarında iş doyumu arttıkça yaşam doyumun arttığı ayrıca sağlık problemleri olmayan yaşlı bakım elemanlarının iş ve yaşam doyumlarının yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır (Canlı vd., 2020). Işıkhani tarafından yapılan araştırmada yaşlı bakım elemanlarının bakım yüklerini orta seviyede olduğu ancak sağlık problemi yaşayan yaşlı bakım elemanlarının bakım yükünün arttığı sonucu araştırma sonucunda elde edilmiştir (Işıkhani, 2018).

Yılmaz tarafından yapılan araştırma sonucunda elde edilen verilere göre duygusal tükenme düzeyi arttıkça duyarsızlaşma düzeyinin de arttığı, depresyon düzeyi arttıkça benlik saygısının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır (Yılmaz, 2017). Arpacı tarafından yapılan araştırmada huzurevi çalışanlarının yaşları, çalışma süresi, sağlık problemleri, hizmet alan yaşlı sayısı arttıkça yaşlı bakım elemanlarının işlerinin zorlaştığı sonucuna ulaşılmıştır (Arpacı, 2019). Arpacı tarafından yapılan araştırmada yaşlının sağlık problemlerinin ve bakım yükünün artışı yaşlı bakımını zorlandığı ve yaşlı bakımını yapan kadınların sosyal hayattan kendilerini dışlanmalarını hissetmelerine neden olduğu araştırma sonucunda elde edilen bulgular içerisinde (Arpacı, 2009).

Gökdal'ın yaptığı araştırmaya göre huzurevinde çalışanların yaşlılara karşı olan tutumlarının pozitif düzeyde olduğu ayrıca erkek çalışanların yaşlılara karşı pozitif tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır (Gökdal, 2019). Yelden tarafından yapılan araştırma sonucunda elde edilen verilere göre yaşlı bakım elemanlarının yaşlı ayrımcılığı ve ölüm kaygı düzey ortalamalarının normal düzeyde olduğu ayrıca kadın katılımcıların ölüm kaygılarının daha yüksek düzeyde olduğu ve ölüm kaygısı daha yüksek olan çalışanların yaşlılara karşı olan olumlu tutumlarının da daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Yelden, 2020).Aydınoğlu tarafından araştırma sonucunda huzurevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş performansı arasında ilişki olduğu, Çalışanlarda duygusal emek ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu ayrıca tükenmişlik düzeyi, iş performansı ile yöneticiye olan güven arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Aydınoğlu, 2023).

Gündoğdu tarafından yapılan araştırma sonucunda huzurevi çalışanlarının yaşlılara karşı olumlu tutum içerisinde oldukları, kadın çalışanların iş stres puanlarının daha yüksek ve özel huzurevlerinde çalışanların iş stresi puanlarının daha yüksek çıktığı elde edilen bulgular içerisinde (Gündoğdu, 2018).

Azizoğlu'nun yaptığı araştırma sonucunda huzurevinde çalışanların iş streslerinin normal düzeyde olduğu, kadınların yönetici desteği algısının daha yüksek olduğu, bakım personellerinin yönetici algı düzeyinin en düşük puanda olduğu, kamu yerlerinde çalışanların iş yükü algısının daha düşük olduğu, erkek çalışanların duyarsızlaşma düşeylerinin daha yüksek olduğu edinilen bulgular içerisinde (Azizoğlu, 2021).Koyutürk tarafından yapılan araştırma sonucunda darülacezede çalışmakta olan bakım elemanlarının yaşlılara karşı olumlu tutum içerisinde oldukları, kadın bakım elemanlarının yaşlılara karşı tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu,46 yaş ve üzeri çalışanların yaşlılara karşı tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu, evli olan bakım elemanlarının yaşlılara karşı tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu, üniversite mezunu bakım elemanlarının yaşlılara karşı tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu ve çalışma memnuniyeti yüksek olan bakım elemanlarının yaşlılara karşı olumlu tutumlarının da yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır (Koyutürk, 2023).

Özcan tarafından yapılan araştırma sonucunda hemşirelerin demans tutum ve demans bilgi düzeylerinin orta düzeyde olduğu, hemşirelerin demans bilgi düzeylerinin arttıkça olumlu demans tutumlarının da arttığı elde edilen bulgular içerisinde (Özcan, 2022).Başer tarafından yapılan

araştırma sonucunda bakım elemanlarının yaşlılara karşı olumlu tutum içerisinde oldukları, kadın bakım elemanlarının yaşlılara karşı tutumlarının daha olumlu düzeyde olduğu, evli ve bekar bakım elemanlarının olumlu tutumlarının benzer olduğu, bakım elemanlarının yaşlı ayrımcılığı düzeylerinin ortalama düzeyde olduğu, kadınların yaşlı ayrımcılığı puanlarının daha yüksek düzeyde olduğu elde edilen bulgular içerisinde (Başer, 2017). Uzun tarafından yapılan araştırma sonucunda darülacezede çalışmakta olan bakım elemanlarının yaşlılara karşı olumlu tutum içerisinde oldukları, kadın bakım elemanlarının yaşlılara karşı tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu, bekar olan bakım elemanlarının yaşlılara karşı tutumlarının daha yüksek düzeyde olduğu ve aynı evde yaşlı ile yaşayan çalışanların yaşlı ayrımcılığı puanlarının daha yüksek çıktığı saptanmıştır. Elde edilen tüm bu sonuçlar insan hakları çerçevesinde değerlendirilmiştir (Uzun, 2021). Oluk Baltayan tarafından yapılan araştırma sonucunda evde yaşlı bakımı yapan kadınların büyük çoğunluğunun aile üyesi olduğu, bakım yükünün arttıkça yaşam kalitesinin düştüğü, hastalık türünün daha ciddi olanların bakım yükünün arttığı sonuçları elde edilmiştir (Oluk Baltayan, 2012).

3. SONUÇ

Literatür incelendiğinde ilgili terim olan incinebilir gruplarla ilişkili olan terimler hakkında bir fikir birliğinin olmadığı görülmüştür. Literatürü incelediğimizde, engelli, yaşlı, çocuk ve kadın gibi bireylerin yer aldığı gruplar için genellikle incinebilir, dezavantajlı, özel, hassas ve riskli tanımlamalarının tercih edildiği görülmektedir. Ancak bu derleme çalışmasında incinebilir grup tanımının daha uygun olduğu sonucuna varılmıştır. İncinebilir gruplar arasında önemli bir yere sahip olan yaşlı bireyler ile ilgili birçok kavram ve tanımlama bulunmaktadır. Bu kavramlar incelendiğinde, temel olarak “yaşlanma” ve “yaşlılık” terimlerinin öne çıktığı görülmektedir.

Yaşlılık, bireyin yaşamının son dönemini ifade eden bir yaşam evresi olarak tanımlanırken; yaşlanma ise bu süreçte meydana gelen fiziksel, psikolojik ve sosyal değişiklikleri kapsayan dinamik bir süreçtir. Yaşlanma süreci, bireyin sağlığını, bağımsızlığını ve genel yaşam kalitesini etkileyen faktörlerle doludur. Bu bağlamda yaşlılık döneminin özellikleri ve yaşamsal zorlukları da göz önünde bulundurulmalıdır. Özellikle toplumsal destek sistemleri, sağlık hizmetlerine erişim gibi unsurların bu dönemdeki önemi büyüktür. Yaşlı bireylerin ihtiyaçlarının anlaşılması ve bu ihtiyaçlara yönelik

hizmetlerin sunulması, onların yaşam kalitesinin artırılmasında kritik rol oynamaktadır.

Türkiye’de yaşlı bakımı, son yıllarda önemli bir gündem maddesi haline gelmiştir. Nüfusun yaşlanması ve yaşlı bireylerin sayısının artması, bu konudaki ihtiyaçları daha belirgin hale getirmiştir. Literatürü incelediğimizde yaşlı bakımı konusunda gelişmelerin yıllar geçtikçe daha da gelişmeye başladığı özellikle 2011 yılında kurumsal bakım hizmetlerinin tek bir çatı altında toplanarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasıyla da ivme kazanmıştır. Literatürü incelediğimizde kurumsal ve özel yaşlı bakım hizmeti veren kurumlarda birçok meslek elemanının yer aldığı ancak bunların daha çok bakım elemanı, sosyal çalışmacı, psikolog ve hemşire yoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu nedenledir ki yapılan akademik çalışmalar daha çok bu alanda çalışan bireyler ile yapılmıştır. Yine literatürü incelediğimizde yaşlı bakımı alanında çalışanlarla ilgili daha çok sosyal bilimler, sağlık bilimleri ile iktisadi ve idari birimler alanında araştırmaların yapıldığı görülmekte bu olup bunun nedeninin de yaşlı bakım alanının birçok alan ile ilişkili olarak multidisipliner alan olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Yapılan araştırma alanlarını inceldiğimizde daha çok kurumsal bakım hizmeti vermekte olan yerlerde çalışmaların yapıldığı onu da özel bakım kuruluşları ile evde yaşlı bakımı alanlarını takip ettiği görülmektedir. Kurumsal bakım hizmeti verilen alanlarda daha yoğunlukta araştırmaların yapılmasının nedeni olarak bu alanlarda izin işlemleri ve ulaşılabilirliğin kolay olması sonucu olduğu düşünülmektedir.

Literatüre baktığımızda araştırmaların yapıldığı iller ve örneklem grubunu incelediğimizde araştırmaların daha çok İstanbul, Ankara ve Bursa gibi büyükşehirlerde yapıldığı ayrıca örneklem grubunun daha çok bakım elemanlarından oluştuğu ortaya çıkmıştır. Yaşlı bakım alanlarının büyükşehirlerde daha yoğunlukta olmasının nedeni olarak araştırmaların buralarda yapıldığı ayrıca yaşlı bakımında doğrudan çalışan bireylerden biri olan bakım elemanlarının olduğu göz önüne alındığında bu alanlarda araştırmaların yoğunlukta olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Yaşlı bakımı alanında çalışanlarla ilgili yapılan akademik çalışmalarda kullanılan ölçek ve değişkenlere baktığımızda: Yaşlı Tutumu, Bakım Yükü, Tükenmişlik Düzeyi, Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Bel-Boyun Fonksiyonları, Depresyon, Mahremiyet Algısı, Okupasyonel Denge, Benlik Saygısı ve Ölüm Kaygısı değişkenlerinin daha çok kullanıldığı ve yapılan araştırmalara ışık

tutuğu görülmektedir. İnformal yaşlı bakımı yapan ve evde yaşlı yakınlarının bakımını üstlenen bireylerle ilgili yapılan akademik çalışmaların daha çok yarı yapılandırılmış ya da yapılandırılmış görüşme formatlarından oluştuğu elde edilen bulgular ile analizlerin yapıldığı görülmüştür.

Literatürü incelediğimizde yaşlı bakım alanı alanında yapılan çalışmalarda doğrudan kadınlar ile ilgili yapılan akademik araştırmaların ve yaşlı bakımında özel kurumlarda yapılan çalışmaların yok denecek kadar az(3 Makale ve 1Tez Çalışması) olduğu bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmalarda yaşlı bakımı alanında gerek doğrudan kadın bakım elemanlarının ve gerek özel bakım kuruluşlarında çalışmaların yapılması hem yaşlı bakımı alanı hem de kadın ve aile çalışmaları başta olmak üzere multidisipliner birçok alanda akademik yayına önemli bir katkıda bulunacağı ayrıca informal yaşlı bakımı gerçekleştiren ve özel bakım merkezlerinde çalışanlarının koşullarının iyileştirilmesinin hızla büyümekte olan yaşlı nüfusunun gelecekte bir sorun olmasının önüne geçilmesinde önem arz ettiği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abaoğlu, H., & Demir, F. (2021). Huzurevlerinde Çalışan Bakım Personelinde Okupasyonel Denge ve Yaşam Memnuniyeti Arasındaki İlişki. Hacettepe University Faculty of Health Sciences Journal, 8(3), 527-537.
- Akış, A. G. (2021). Yaşlı Bakıcıların Bakım Kariyeri. Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 14(1), 8-18.
- Aktaş, G. (2022). Kadın Emeğinin Bir Başka Görünümü: İnfomal Yaşlı Bakımı. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (53), 119-142.
- Arpacı, F. (2009). Yaslıya bakan kadınların bakım yüklerinin incelenmesi. Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 2(1), 61-72.
- Arpacı, F. (2019). Yaşlı Bakıcılarının Sorunlarına İlişkin Görüşleri. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 23(3), 734-747.
- Arun, Ö., & Pamuk, D. (2014). Kurumsal bakım sektöründe ageism: Yaşlı bakım personelinin yaşlanma ve yaşlılığa ilişkin ayrımcı tutumlarının nedenleri ve müdahale önerileri. Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi, 4(2), 19-33.
- Aydinoğlu, N. (2023). Tükenmişlik algısı ve duygusal emek davranışlarının çalışan performansına etkisinde yöneticiye duyulan güvenin moderatör rolü: Covid 19 pandemi sürecinde huzurevi çalışanları üzerinde bir saha çalışması (Doctoral dissertation, Bursa Uludag University (Turkey)).
- AYKURT, A. Y. (2020). 21. Yüzyıl'da Sosyal Sorunlar Ve Dezavantajlı Gruplar. Journal of Awareness (JoA), 5(3), 427-448.
- Azizoğlu, F. (2021). Huzurevi ve yaşlı bakım rehabilitasyon merkezleri sağlık çalışanlarının iş yükü ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki (Master's thesis, İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Başer, G. (2017). Huzurevinde çalışan bakım personelinin yaşlılara karşı tutum ve ayrımcılık düzeyleri ile ilişkili faktörlerin belirlenmesi (Master's thesis, Necmettin Erbakan University (Turkey)).
- Başol, O., Sağlam, Y., & Çakır, N. N. (2018). Engelli Ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik Seviyeleri İle Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı İlişkisi. Toplum ve Sosyal Hizmet, 29(2), 71-97.

- Canlı, S., Bingöl, N., & Göktaş, B. (2020). Huzurevinde Çalışan Yaşlı Bakım Elemanlarının Algıladıkları Sosyal Destek İle İş Ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 23(3), 435-450.
- Doğanay, G., & Güven, S. (2019). Ailede yaşlı bakımı rolünü üstlenen kadınlar ve görüşleri: Giresun ili örneği. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(21), 343-357.
- Gökdal, M. (2019). Yaşlı bakım alanında çalışan personelin yaşlılara yönelik tutumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Ankara örneği (Master's thesis, Ankara Üniversitesi (Turkey)).
- Gündoğdu, S. (2018). Huzurevi çalışanlarının iş stresi ve iş doyumunun yaşlılara yönelik ayrımcılıkla ilişkisi.
- Hendekci, A., & Gök Uğur, H. (2020). Bakım personellerinin yaşadığı sorunlar ve bakımdan etkilenme durumları. *Hemşirelik Akademik Araştırma Dergisi*, 6(3), 538-44.
- <https://www.who.int/ageing/healthy-ageing/en>
- Işıkhana V. Kurumda çalışan yaşlı bakım elemanlarının bakım yükünü etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* 2018;29(1):1-26.
- Işıkhana, V. (2018). Kurumda Çalışan Yaşlı Bakım Elemanlarının Bakım Yükünü Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 29(1), 1-26.
- Karaman, S., & ÖÇ, Ö. (2022). Huzurevinde Çalışan Bakım Personellerinin Bel-Boyun Fonksiyonları ile Depresyon, Tükenmişlik Düzeyi ve Yaşam Kalitesi İlişkili Midir. *Sağlık ve Toplum*, 32(2), 171-182.
- Kızılkaya, M., & Sarı, E. (2023). Huzurevinde Çalışan Bakım Personellerinin Yaşlı Bakım Fonksiyonları: Nitel Bir Çalışma Öz. *Life Sciences*, 18(1), 1-10.
- Koyutürk, D.D. (2023). Huzurevinde Çalışan Bakım Elemanlarının Yaşlılara Yönelik Tutumlarını Etkileyen Faktörler: Darülaceze Örneği (Master's thesis, İstanbul Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & the PRISMA Group. (2009). Reprint—preferred reporting items for systematic reviews and metaanalyses: The PRISMA Statement. *Physical Therapy*, 89(9), 873-880.

- MYK, (2016). Engelli ve Yaşlı Bakım Elemanı Ulusal Mesleki Standardı (Seviye 4), Ankara: MYK Yönetim Kurulu.
- Okuyan, C. B., & Karasu, F. (2020). Yaşlı bakım personelinin yaşlılara karşı tutumlarının belirlenmesi: bakım sorunları ve müdahale önerileri. *Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 77-83.
- Oluk Baltayan, A. (2012). Yaşlı hastalara bakım veren kadınların bakım yüklerinin ve yaşam kalitelerinin incelenmesi (Master's thesis, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özcan, M. (2022). Huzurevinde Çalışan Hemşirelerin Demanslı Bireylere Yönelik Tutumlarını Etkileyen Faktörler (Master's thesis, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Polat, F. Ç., & Örk, E. K. (2021). Türkiye’de Yaşlı Bakımına İlişkin Söylemler. *Akademik MATBUAT*, 5(2), 109-120.
- Uzun, Y. A. (2021). Huzurevinde çalışanların yaşlılara karşı tutumlarının insan hakları açısından değerlendirilmesi (Master's thesis, Maltepe University (Turkey)).
- ÜNALAND, SOYUERF, ELMALIF (2012). Geriatri Merkezi Çalışanlarında Yaşlı Tutumunun Değerlendirilmesi. *Kafkas Tıp Bilimleri Dergisi*, 115-120.
- Üstün, Ç., Türkmen, S., & Tavşanlı, N. G. (2017). Huzurevi Çalışanlarında Yaşlılara Sunulan Hizmette Mahremiyet Algısı. *Evaluation*, 36, 41.
- Yelden, Ş. (2020). Yaşlı bakım elemanlarında yaşlı ayrımcılığı ve ölüm kaygısı: Kadıköy Yaşam Huzurevi ve Bakımevi örneği (Master's thesis, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Yılmaz, E. (2017). Huzurevlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(9), 1-21.
- Yılmaz, E. (2017). Yaşlı Bakım Ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışanların Benlik Saygısı-Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Tanımlayıcı Bir Alan Araştırması. *Balıkesir İlahiyat Dergisi*, 3(2), 349-366.

MOTİVASYONEL YAKLAŞIMLARLA SOSYAL MEDYA BAĞIMLILIĞININ İNCELENMESİ

Kadriye BULUT¹

Zeynep TURHAN²

1. GİRİŞ

Teknoloji günümüzde yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. İnternetin gelişimi, farklı cihazların piyasaya çıkması ve düşük kullanım maliyetleri, internetin hızla benimsenmesini kolaylaştırmıştır. Özellikle Web 2.0 teknolojisi, sosyal medya platformlarını öne çıkarmıştır. Bugün internet, büyük ölçüde sosyal medya erişimi amacıyla kullanılmaktadır (Acar, 2024).

İnternet kullanımının artması bireylerde çeşitli ruhsal ve sosyal sorunlara yol açmaktadır. DataReportal'ın "Dijital 2024 Küresel Raporu"na göre sosyal medya kullanım nedenleri; aile ve arkadaşlarla iletişim, eğlence, içerik paylaşımı ve marka takibi olarak sıralanmaktadır. Raporda dünya genelinde sosyal medyada geçirilen sürenin ortalama 2 saat 23 dakika, Türkiye'de ise 2 saat 44 dakika olduğu belirtilmiştir (Kemp, 2024). İnternetin haftada 8,5–21,5 saatten fazla kullanımı bağımlılık olarak değerlendirilmektedir (Young, 2007; Yang & Tung, 2007). İstanbul'da üniversite öğrencileriyle yapılan bir araştırmada katılımcıların %40,4'ünün günde 5 saatten fazla internet kullandığı, bunun da sosyal medya bağımlılığı göstergesi olduğu saptanmıştır (Taşçı & Ekiz, 2018).

Sosyal medya bağımlılığı, bireyin bilişsel, davranışsal ve duyuşsal süreçlerini etkileyerek günlük yaşamın birçok alanında sorunlara yol açmaktadır (Tutgun Ünal, 2015). Bu durum akademik başarıda düşüş, yüz yüze iletişimin azalması, sosyal izolasyon, kişilik değişimleri, sağlık sorunları,

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, (Bartın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü), kadriyebulut177@gmail.com, 0009-0001-4386-017X

² Doç. Dr., (Bartın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü), zturhan@bartin.edu.tr, 0000-0002-5343-9442

sağlıksız ilişkiler, siber zorbalık, çocuk istismarı ve zamanı yönetememe gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Derevensky et al., 2019).

Bağımlılığın biyolojik temelleri de araştırılmıştır. Wang ve Zhang (2023), sosyal medya kullanımının beyin ödül sistemi üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir. Sosyal medyada alınan beğeni ve yorumlar dopamin salgısını tetiklemekte, bu da davranışı pekiştirerek bağımlılık potansiyelini artırmaktadır.

Sosyal medya bağımlılığı, sosyal bir sorun olarak sosyal hizmet disiplininin de ilgisini çekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları danışmanlık, bağlantı kurma, eğiticilik, vaka yönetimi ve savunuculuk gibi rollerle bu sorunun çözümünde önemli katkılar sunmaktadır (Bozdoğan, 2019).

Sonuç olarak sosyal medya bağımlılığı; öz denetim kaybı, yoğun zaman ve enerji harcama, sosyal medya kullanımına aşırı önem verme ile karakterize edilmektedir (Sun & Zhang, 2021). Bu çalışmada, sosyal medya bağımlılığını açıklamada kullanılan başlıca motivasyonel yaklaşımlar—Kendini Gerçekleştirme Teorisi, Ödül ve Pekiştirme Teorisi, Beklenti-Değer Teorisi ve Sosyal Karşılaştırma Teorisi—ele alınacak ve bağımlılığın gelişimindeki rolleri tartışılacaktır.

2. SOSYAL MEDYA BAĞIMLILIĞI ETKİLERİ

Araştırmalar, sosyal medya bağımlılığının bireylerin özsaygısını ve yaşam doyumunu olumsuz etkilediğini göstermektedir. Hawi ve Samaha (2017), bağımlılığın düşük benlik saygısı ile ilişkili olduğunu, benlik saygısının ise yaşam memnuniyetinde belirleyici olduğunu saptamıştır. Türkiye’de Gökbulut ve Bilen (2024), üniversite öğrencilerinin sosyal medya bağımlılığı ile depresyon, anksiyete ve stres düzeyleri arasında pozitif ilişki bulmuştur.

Aşırı sosyal medya kullanımı kişilik özellikleriyle de ilişkilidir. Blackwell ve ark. (2017), nevrotik kişilik özelliklerinin bağımlılığı artırdığını, bu bireylerin sosyal medyayı duygusal düzenleme amacıyla kullanarak bağımlılık belirtilerini güçlendirdiklerini belirtmiştir. Benzer şekilde, Yi ve ark. (2023), bağımlılığın sosyal kabul ve aidiyet ihtiyacını karşılamada işlev gördüğünü vurgulamaktadır.

Xu (2023), bağlanma faktörlerinin bağımlılıktaki rolünü incelemiş ve özellikle güvensiz bağlanma stiline sahip bireylerin sosyal medya aracılığıyla onay ve destek aradığını ortaya koymuştur. Çalışma, bilişsel çarpıtmalar ve duygusal düzenleme zorluklarının da bağımlılık davranışına katkıda bulunduğunu göstermektedir.

3. SOSYAL MEDYA BAĞIMLILIĞININ NEDENLERİ

Xu (2023), bağımlılığın yalnızca bireysel özelliklerle değil, sosyal medya platformlarının tasarım stratejileriyle de ilişkili olduğunu belirtmektedir. Algoritmalar ve kişiselleştirilmiş içerikler, kullanıcıların platformda daha uzun süre kalmasını sağlayarak bağımlılığı teşvik etmektedir. Yi ve ark. (2023) de sosyal onay, aidiyet arayışı ve stres gibi duygulardan kaçışın bağımlılığın önemli nedenleri olduğunu ifade etmiştir.

Wu (2022), sosyal medyanın teknik özelliklerinin (anlık etkileşim, ulaşılabilirlik, coğrafi sınırların ortadan kalkması) kullanıcıları sık kullanıma yönelttiğini belirtmektedir. Akçin'in (2024) 500 kişiyle yaptığı çalışmada, genç yetişkinlerin %70'inin günde 4 saatten fazla sosyal medya kullandığı ve kullanım düzeyinin yaş, cinsiyet ve meslek değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür.

Türkiye'deki araştırmalar, sosyal medya kullanımının bireylerin psikososyal ihtiyaçlarıyla doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Aksoy (2018), kullanım nedenleri arasında günlük yaşamın sosyal medya ile iç içe geçmesi, arkadaş eksikliği, sosyal gereklilik algısı ve FOMO'nun öne çıktığını belirtmiştir. Çolak (2020), lise öğrencilerinde bağımlılık ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, nevrozizm ve özgüven düşüklüğü gibi boyutların bağımlılık ile anlamlı ilişkili olduğunu, dışa dönüklüğün ise belirgin bir etki göstermediğini saptamıştır.

Gürkan ve Demirel (2021), ergenlerde sosyal medya kullanımının hem olumlu hem de olumsuz etkiler doğurduğunu, kız öğrencilerin erkeklere kıyasla daha uzun süre kullandığını fakat aynı zamanda kullanım süresini sınırlandırmaya da daha fazla çaba gösterdiğini ortaya koymuştur. Benzer sonuçlar Hazar (2011) ve Tutgun Ünal (2015) tarafından da elde edilmiştir.

Avcı ve Sürücü (2018), lisans öğrencilerinde erkeklerin sosyal medyayı daha çok oyun ve spor içerikleri için, kadınların ise sosyal etkileşim ve paylaşım için kullandığını belirtmiştir. Silkü-Bilgili (2018), sosyal medya

bağımlılığının cinsiyet ve kullanım süresiyle anlamlı ilişkili olduğunu; özellikle kadın öğrencilerin kontrol kaybı boyutunda daha yüksek bağımlılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Üniversite öğrencileri üzerinde yapılan araştırmalar da benzer sonuçlar ortaya koymaktadır. Işık ve Kaptangil (2018), 343 lisans öğrencisiyle yaptıkları çalışmada, kişilik özellikleri ile akıllı telefon bağımlılığı ve sosyal medya kullanımı arasında anlamlı ilişkiler tespit etmiş, ayrıca sosyal medya kullanımının bağımlılığı artırdığını göstermiştir. Çakmak ve Müezzın (2018) ise Kuzey Kıbrıs'ta 174 öğrenciyle yürüttükleri çalışmada, sosyal medya kullanımının iletişim becerileri üzerinde olumlu etkiler yarattığını bulmuştur.

Bütüner ve arkadaşları (2022), 2016 sonrası literatürü inceleyerek sosyal medya bağımlılığının aile yaşam doyumu, affetme, mükemmeliyetçilik, yaşam memnuniyeti, öz yeterlik ve öğrenci performansı gibi birçok değişkenle ilişkili olduğunu vurgulamıştır. Bu bulgular, sosyal medya bağımlılığının bireylerin hem içsel süreçlerini hem de yaşam dinamiklerini etkileyebileceğini ortaya koymaktadır.

Türkiye'de yapılan çalışmalar da sosyal medya bağımlılığının kişilik özellikleri, sosyo-demografik faktörler ve yaşam koşullarıyla çok boyutlu ilişkisini ortaya koymaktadır (Acar, 2024). Bu bağımlılık yalnızca bireysel alışkanlıkların değil, sosyal bağlam ve psikolojik ihtiyaçların da ürünüdür.

3.1. Kuramsal Çerçevelerle Sosyal Medya Bağımlılığının Nedenleri Kuramsal Çerçevelerle Sosyal Medya Bağımlılığının Nedenleri

Sosyal medya bağımlılığı, yaşam kalitesi, psikolojik sağlık ve toplumsal ilişkiler üzerinde derin etkiler yaratan küresel bir sorundur. Bu noktada motivasyonel teoriler, bireylerin neden aşırı kullanım geliştirdiklerini açıklamada önemli bir yere sahiptir (Ryan & Deci, 2000). Bu bölümde Kendini Gerçekleştirme Teorisi, Pekiştirme Teorisi, Beklenti-Değer Teorisi ve Sosyal Karşılaştırma Teorisi ele alınacaktır.

Kendini Gerçekleştirme Teorisi

Self-Determination Theory, özerklik, yetkinlik ve bağ kurma gibi temel ihtiyaçların karşılanmasıyla motivasyon ve psikolojik sağlık için kritik olduğunu savunur (Ryan & Deci, 2000). Sosyal medya kullanıcıları içerik paylaşarak özerklik, beğeniler yoluyla yeterlik ve çevrimiçi etkileşimle bağ

kurma ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Ancak bu ihtiyaçların sürdürülebilir biçimde karşılanmaması, bağımlılığa zemin hazırlayabilmektedir.

Sheldon ve Gun (2003), söz konusu ihtiyaçların yalnızca iyi oluş değil, davranışları yönlendiren güçler olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmalar, bu ihtiyaçların karşılanmasının mutluluk, güvenli bağlanma, yaratıcı düşünme ve yaşam doyumuna katkı sağladığını göstermektedir (Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2000; La Guardia, Ryan, Couchman, & Deci, 2000; Filak & Sheldon, 2003; Baard, Deci, & Ryan, 2004). Sosyal medya kullanımı bu ihtiyaçları desteklese de, tatminsizlik bağımlılık riskini artırabilir.

Sheldon (2008), Facebook kullanımının eğlence, sosyal baskılardan kaçış ve ilişkileri sürdürme motivasyonlarıyla ilişkili olduğunu göstermiştir. Benzer şekilde Balkaya Çetin ve Ceyhan (2014), ergenlerin kimlik arayışında sosyal medyaya yöneldiklerini ve çevrimdışı tatmin edemedikleri ihtiyaçlarını bu mecrada dengelemeye çalıştıklarını ortaya koymuştur.

Sosyal medya, bireylere küresel ölçekte kimlik inşa etme imkânı sağlayarak kendini gerçekleştirme süreçlerini desteklemektedir (Takahashi, 2016, s. 49). Shao (2009) da kullanıcıların içerik üretimi yoluyla bu süreci güçlendirdiklerini vurgulamaktadır. Erdem, Kocadere ve Soylu (2017), Facebook kullanıcılarının kendini gerçekleştirme ihtiyacını daha yoğun yaşadığını, Instagram’da ise bu ihtiyacın öncelikli olduğunu ortaya koymuştur.

3.1.2. Pekiştirme Teorisi ile Bağımlılık Döngüsü Pekiştirme Teorisi ile Bağımlılık Döngüsü

Pekiştirme Teorisi, davranışların ödül, uyarıcı ve cezalar yoluyla sürdürüldüğünü savunur. Sosyal medya platformları, “beğeni”, “yorum” ve “paylaşım” gibi ödüller aracılığıyla bağımlılık döngüsünü güçlendirmektedir (Wang & Zhang, 2023).

Skinner (1983), bireylerin davranışlarının çevresel ödül ve cezalarla şekillendiğini belirtir. Sosyal medya platformlarının sunduğu sürekli ve anlık ödüller, kullanıcıların bağımlılığını artırmakta ve gerçek sosyal etkileşimlerden uzaklaşmalarına yol açmaktadır. Wang ve Zhang (2023), olumsuz yorumların bireylerin savunma mekanizmalarını harekete geçirerek sosyal medya kullanımını artırdığını bulmuştur. Benzer şekilde, Akpınar Doğan (2024) ergenlerin sosyal medya tutumu ile benlik algısı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiş, beğeni, izlenme ve olumlu

yorumların ergenlerin kendilerini daha iyi hissetmelerine katkı sağladığını belirtmiştir.

Savcı ve Aysan (2018) ise ödül ve cezanın sosyal medya bağımlılığında kritik bir faktör olduğunu göstermiştir. Araştırmaya göre, kullanıcıların olumsuz değerlendirilme korkusu ve yalnızlık gibi duygusal durumları ile platformların sunduğu ödüller (beğeni ve yorumlar), bağımlılık düzeylerini etkileyen temel değişkenlerdir. Bu anlık ödüller dopamin salınımını artırarak platformlara bağlılığı güçlendirmekte, yalnızlık ve kişilerarası yetkinlik eksikliği ise bağımlılığı derinleştirmektedir.

3.1.3. Beklenti-Değer Teorisi ve Motivasyonel Süreçler Beklenti-Değer Teorisi ve Motivasyonel Süreçler

Beklenti-Değer Teorisi, bireylerin bir davranışı sergileme kararlarının, bu davranışın sonucuna dair beklentileri ve bu sonuçlara atfettikleri değerle belirlendiğini öne sürer (Kuss & Griffiths, 2017). Sosyal medya, hem sosyal hem de kişisel ödüller sunar; kullanıcılar sosyal onay, görünürlük veya aidiyet beklentisiyle platformlarda daha fazla vakit geçirir. Ho ve arkadaşları (2017), gençlerin sosyal ağ kullanımının kendilik algısını değiştirdiğini ve idealize edilmiş bir çevrimiçi imaj oluşturdıklarını bulmuştur. Yelpaze ve Ceyhan (2015) ise sürekli fotoğraf paylaşan bireylerin, beğenilme ve takdir edilme beklentisiyle kişisel imaj oluşturduğunu belirtmiştir.

Morahan-Martin ve Schumacher (2003), yalnızlık hissi yaşayan bireylerin sosyal ilişkilerini internet üzerinden kurduklarını ve duygusal destek almak için platformları kullandıklarını ortaya koymuştur. Zorbaz (2013) da yeterli akran ilişkileri olmayan ve yalnızlık yaşayan ergenlerin sosyal medya kullanımını problemlili bir şekilde sergileyebileceğini vurgulamıştır.

3.1.4. Sosyal Karşılaştırma Teorisi ve Bireyler Arası Etkileşim Sosyal Karşılaştırma Teorisi ve Bireyler Arası Etkileşim

Sosyal Karşılaştırma Teorisi, bireylerin kendilerini başkalarıyla kıyaslayarak özsaygı ve yaşam doyumunu etkilediğini belirtir (Festinger, 1954). Sosyal medya, idealize edilmiş yaşam örnekleri sunarak kullanıcıların kendilerini başkalarıyla kıyaslamasına yol açar. Balkaya Çetin ve Ceyhan (2014) ile Savcı ve Aysan (2018), sosyal medyanın bireylerin kendini değerlendirme ve kimlik oluşturma süreçlerinde etkili olduğunu göstermiştir. Özellikle ergenler, platformlardaki idealize edilmiş içeriklerden etkilenerek

kendi kimliklerini şekillendirmekte ve bu durum sosyal medya bağımlılığına zemin hazırlamaktadır.

Aktan (2018), lisans öğrencilerinin sosyal kaygı düzeylerini incelemiş ve katılımcıların sosyal medyada paylaşılan içerikler, gizlilik kaygısı ve öz değerlendirme kaygılarının yüksek, buna karşın etkileşim kaygılarının düşük olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, kadınların erkeklere kıyasla sosyal medyada daha yüksek sosyal kaygı düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Benzer şekilde, Jan, Soomro ve Ahmad (2017) sosyal medyanın bireylerin benlik saygısı üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu vurgulamış; öğrencilerin sosyal paylaşım sitelerini başkalarıyla iletişim kurmak ve ilişki geliştirmek amacıyla kullandıklarını, ancak paylaşımların ve yaşam tarzlarının başkalarını olumsuz etkileyebilecek biçimde sunulmasının özsaygıyı düşürdüğünü belirtmişlerdir.

3.2. Sosyal Hizmet Uygulamalarına Katkı: Motivasyonel Yaklaşımlar

Sosyal medya bağımlılığı, bireylerin yaşam biçimlerini, iletişim tarzlarını, ilgi alanlarını ve psikososyal sağlıklarını etkileyerek sosyal hizmet müdahalesini gerekli kılmaktadır (Salehan & Negahban, 2013; Schou Andreassen & Pallesen, 2014; Xanidis & Brignell, 2016). Yüz yüze ilişkilerin yerini alan çevrimiçi etkileşimler, yalnızlık, düşük benlik saygısı ve aidiyet ihtiyacı gibi psikososyal zorlukları artırmaktadır (Hawi & Samaha, 2017; Andreassen & Pallesen, 2014). Türkiye’de gençlerin günde 4–6 saatlerini sosyal medya platformlarında geçirmesi, akademik başarıda düşüş, yüz yüze iletişimde azalma ve aile ilişkilerinde zayıflama gibi sonuçlara yol açmaktadır (Yeşilay, 2022). Dijital bağımlılıklar, Dünya Sağlık Örgütü tarafından “davranışsal bağımlılıklar” sınıfına alınmış ve sosyal hizmet alanında müdahale gerektiren bir konu olarak değerlendirilmiştir (Andreassen, 2015).

3.2.1. Birey Düzeyinde Müdahale: Motivasyonel Danışmanlık ve Farkındalık

Self-Determination Theory (Ryan & Deci, 2000), bireyin özerklik, yetkinlik ve ilişki kurma ihtiyaçlarını karşılayamadığında sosyal medyada aşırı kullanıma yöneldiğini belirtir. Sosyal hizmet uzmanları, bireylerin bu ihtiyaçlarını sosyal medya dışındaki kaynaklardan tatmin etmelerini destekleyen **Motivasyonel Görüşme (MG)** tekniklerini uygulayabilir (Miller & Rollnick, 2013).

Uygulama Örnekleri:

- Sosyal medyada geçirilen zamanın altında yatan ihtiyaçların belirlenmesi ve alternatif sosyal etkinliklerin planlanması.
- Gençler için “Dijital Detoks Planı” hazırlanarak medya kullanım sınırlarının belirlenmesi ve öz-yönetim becerilerinin geliştirilmesi.
- MG teknikleri ile ergenlerin dirençle başa çıkma ve değişime açıklık sağlaması (Westra & Aviram, 2013; Burke et al., 2003).

3.2.2. Grup Düzeyinde Müdahale: Sosyal Karşılaştırma Bilinci

Social Comparison Theory (Festinger, 1954), bireylerin kendilerini başkalarıyla karşılaştırmasının sosyal medyada bağımlılık yaratabileceğini gösterir. Sosyal hizmet uzmanları, psiko-eğitim grupları ve destek grupları aracılığıyla medya içeriğinin gerçeklikten sapmasını fark ettirebilir (Chou & Edge, 2012).

Uygulama Örnekleri:

- Okullarda “Sosyal Medyada Gerçeklik ve Algı” atölyeleri düzenlenebilir.
- Gençler arasında medya temelli sosyal karşılaştırmayı tartışan peer-led destek grupları organize edilebilir.
- Ebeveynler için “Dijital Farkındalık Atölyesi” ile aile içi iletişim güçlendirilir ve dijital sınırlar belirlenir (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2025).

3.2.3. Toplum Düzeyinde Müdahale: Dijital Okuryazarlık ve

Sosyal Politika

Expectancy-Value Theory (Xie, Wang, Wang, Zhao & Lei, 2018), bireylerin davranış motivasyonlarının, beklenen sonuçlar ve bu sonuçların değeri ile belirlendiğini ifade eder. Sosyal medya, sosyal onay ve etkileşim beklentileriyle kullanım sürelerini artırarak bağımlılık riskini yükseltir. **Reinforcement Theory (Skinner, 1983)** ise ödülleriyle pekiştirilen davranışların tekrarını açıklar.

Uygulama Örnekleri:

- Belediyelerle iş birliği yapılarak ebeveynlere “Dijital Ebeveynlik” eğitimleri düzenlenebilir.

- Okul müfredatına dijital okuryazarlık, zaman yönetimi ve sosyal duygusal öğrenme entegre edilebilir.

3.2.4. Önleyici Sosyal Hizmet Modeli: Erken Müdahale

Motivasyonel kuramlar temelinde risk altında olan çocuklar, ergenler ve yalnız yaşayan yaşlılar için önleyici sosyal hizmet müdahaleleri uygulanabilir (Andreassen et al., 2012).

Uygulama Örnekleri:

- Gençlik merkezlerinde ön test–eğitim–son test modeline dayalı programlar.
- Yalnız bireyler için çevrimdışı sosyal katılım grupları oluşturularak dijital izolasyon dengelenebilir.

Bütüncül Müdahale Modeli

Sosyal medya bağımlılığının nedenleri ve sonuçları birey, aile ve toplumu etkilemektedir. Müdahale modeli, üç düzeyde yapılandırılabilir:

1. **Üst Düzey:** Motivasyonel teoriler, bağımlılık mekanizmalarını açıklayan psikolojik ve davranışsal temel sağlar.
2. **Orta Düzey:** Farkındalık programları ile bireylerin bağımlılık belirtilerini tanıması ve sağlıklı medya kullanımı teşvik edilir.
3. **Alt Düzey:** Koruyucu sosyal hizmet modelleri, toplumsal düzeyde bağımlılığı yönetmek için somut stratejiler sunar.

Toplumsal farkındalık kampanyaları, aile destek programları ve sosyal hizmet merkezlerinde bireysel danışmanlık hizmetleri, sosyal medya bağımlılığıyla mücadelede bütüncül bir yaklaşım sağlar. Şekil 1, motivasyonel kuramlar temelinde geliştirilen farkındalık programı ve koruyucu sosyal hizmet modelini görselleştirmektedir.

Şekil 1: Farkındalık Programı ve Koruyucu Sosyal Hizmet Modeli

Modelde oklarla gösterilen bağlantılar, bireysel, grup ve toplumsal düzeydeki müdahalelerin birbirini nasıl tamamladığını ve sosyal medya bağımlılığını önleme sürecine katkısını ifade etmektedir. Bu yapı, sosyal medya bağımlılığına bütüncül bir yaklaşım sunmayı hedeflemektedir.

Sosyal medya bağımlılığı, bireylerin yaşam kalitesini ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyen önemli bir toplumsal sorun olarak öne çıkmaktadır. Bu sorunun etkilerini azaltmak için bireysel farkındalığın

artırılması, platformların etik tasarım stratejileri benimsemesi ve psikolojik destek mekanizmalarının yaygınlaştırılması gerekmektedir. Gelecek araştırmalar, bağımlılığın biyolojik ve nörolojik temellerini inceleyerek daha kapsamlı çözüm yolları sunabilir. Özellikle disiplinler arası yaklaşımlar (psikoloji, sosyoloji, iletişim ve nörobilim), risk gruplarına yönelik yaşa özgü müdahaleler (Balkaya Çetin & Ceyhan, 2014), sosyal medya platformlarının ödül mekanizmalarının düzenlenmesi (Savcı & Aysan, 2018), okul temelli farkındalık ve psikoeğitim programlarının geliştirilmesi (Ho et al., 2017) ile sosyal medya bağımlılığının zaman içindeki dinamiklerini inceleyen boylamsal araştırmaların (Sheldon & Gun, 2003) önem taşıdığı vurgulanmaktadır.

4. SONUÇ

Bu çalışma, sosyal medya bağımlılığını anlamaya yönelik olarak sunduğu kuramsal çerçeveler ve bulgularıyla, bu önemli toplumsal soruna dair kapsamlı Farkındalık Programı ve Koruyucu Sosyal Hizmet Modelini önerilmiştir. Kendini gerçekleştirme teorisi, pekiştirme teorisi, beklenti-değer teorisi ve sosyal karşılaştırma teorisi, bağımlılığın ardındaki temel psikolojik ve davranışsal dinamikleri açıklamak için güçlü bir teorik temel sağlamaktadır. Bu teoriler, bireylerin sosyal medya platformlarını nasıl kullandığını, bu platformlarla neden yoğun bir bağ kurduğunu ve bağımlılığın bireyler üzerindeki çok boyutlu etkilerini anlamamıza olanak tanımaktadır.

Sosyal medya bağımlılığının bireysel, toplumsal ve teknolojik dinamiklerle şekillenen çok boyutlu bir olgu olduğu dikkate alındığında, bu teorilerin bir arada ele alınması, bağımlılıkla mücadeleye yönelik etkili ve kapsamlı sosyal hizmet stratejiler geliştirilmesine destek sağlaması amaçlanmıştır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda disiplinler arası bir yaklaşım benimsenmesi, bağımlılığın biyolojik, psikolojik ve sosyokültürel boyutlarının daha derinlemesine incelenmesini mümkün kılacaktır. Ayrıca, kültürel çeşitliliği göz önünde bulunduran çalışmalara öncelik verilmesi, sosyal medya bağımlılığına yönelik evrensel ve yerel çözüm yollarının daha etkili bir şekilde geliştirilmesine hizmet edebilir. Bu doğrultuda, eğitim programlarının güçlendirilmesi, sosyal medya tasarımlarında kullanıcı psikolojisini merkeze alan düzenlemeler yapılması ve bireylerde farkındalık düzeyinin artırılmasına yönelik müdahaleler, sosyal medya kullanımını daha sağlıklı bir düzeye çekmek için kritik adımlar olarak öne çıkmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acar, N. (2024). Sosyal medya bağımlılığı: Kökenleri, tanı kriterleri ve tedavi teknikleri. *Turkish Online Journal of Design, Art, and Communication (TOJDAC)*, 14(4), 1099-1114. <https://doi.org/10.7456/tojdac.1515522>.
- Akçin, M. (2024). Sosyal medya bağımlılığının yaşam doyumuna etkisinin sosyal hizmet bakış açısıyla incelenmesi (Yüksek lisans tezi). Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı.
- Aksoy, M. E. (2018). A qualitative study on the reasons for social media addiction. *European Journal of Educational Research*, 7(4), 861-865. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.7.4.861>.
- Aktan, E. (2018). Üniversite öğrencilerinin sosyal medya bağımlılık düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(4), 405-421. ISSN: 1308-3198.
- Arkowitz, H., Westra, H. A., Miller, W. R., & Rollnick, S. (2015). *Motivational interviewing in the treatment of psychological problems* (2nd ed.). Guilford Publications.
- Andreassen, C. S. (2015). Online Social Network Site Addiction: A Comprehensive Review. *Current Addiction Reports*, 2(2), 175–184.
- Andreassen, C. S., & Pallesen, S. (2014). Social network site addiction: An overview. *Current Pharmaceutical Design*, 20(25), 4053–4061. <https://doi.org/10.2174/13816128113199990616>
- Blackwell, D., Leaman, C., Tramposch, R., & Osborne, C. (2017). Extraversion, neuroticism, attachment style, and fear of missing out as predictors of social media use and addiction. *Personality and Individual Differences*, 116, 69–72. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.039>
- Bozdoğan, Ö.F. (2019). Sosyal Hizmet Uzmanının Bağımlılık Alanında Görev ve Sorumlulukları. Bağımlılıkta Sosyal Hizmet Uygulamaları İçinde 79-91. Yeşilay Yayınları. İstanbul. Gülmat Matbaacılık. 1. Baskı.
- Burke, B. L., Arkowitz, H., & Menchola, M. (2003). The Efficacy of Motivational Interviewing: A Meta-Analysis of Controlled Clinical Trials. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71(5), 843–861.
- Bütüner, R., Bütüner, N., & Bütüner, M. (2022). Ergenlerde sosyal medya bağımlılığı konusunda son beş yılda yapılmış çalışmaların incelenmesi. *Bilişim Sistemleri ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 17-34.

- Çakmak, S., & Müezzın, E. E. (2018). Sosyal medya kullanımının iletişim becerileriyle ilişkisinin incelenmesi. *e-Journal of New Media*, 2(3), 196-203.
- Çalapkulu, Ç., & Sarı, A. (2022). Bireylerin bağımlı alışkanlıklarında sosyal medya kullanımı. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder)*, 10(2), 892-914.
- Çolak, Ç. H. (2020). Lise öğrencilerinde sosyal medya bağımlılığı ve duygu düzenleme becerilerinin kişilik özelliklerine ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi (Yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Derevensky, J. L., Hayman, V., & Gilbeau, L. (2019). Behavioral addictions: Excessive gambling, gaming, internet, and smartphone use among children and adolescents. *Pediatric Clinics of North America*, 66(6), 1163-1182. <https://doi.org/10.1016/j.pcl.2019.08.008>
- Ekşi, H., Turgut, T., & Sevim, E. (2019). Üniversite öğrencilerinde öz kontrol ve sosyal medya bağımlılığı ilişkisinde genel erteleme davranışlarının aracı rolü. *Addicta: The Turkish Journal on Addictions*, 6(3), 717-745. <http://dx.doi.org/10.15805/addicta.2019.6.3.0069>
- Erdem, M., Kocadere, S., & Soylu, A. (2017). Bireylerin sosyal ağ kullanım ihtiyaçları: Facebook, Twitter ve Instagram karşılaştırması. *İletişim Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 75-89. <https://doi.org/10.1234/communicationjournal.2017>
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7(2), 117-140.
- Gökbulut B., & Bilen H., (2024). Üniversite öğrencilerinin sosyal medya bağımlılığı ile depresyon, anksiyete ve stres arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science*, 14(1), 66-75. <https://doi.org/10.5961/higheredusci.1326038>
- Gürgen, U., & Demirel, N. (2021). Ergenlerin sosyal medya kullanımlarının sosyal ilişkilerine ve sosyal kaygı düzeylerine etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 8(3), 79-104. Retrieved from <https://www.asead.com>

- Hawi, N. S., & Samaha, M. (2017). The relations among social media addiction, self-esteem, and life satisfaction in university students. *Social Science Computer Review*, 35(5), 576-586. <https://doi.org/10.1177/0894439316660340>
- Hazar, M. (2011). Sosyal medya bağımlılığı- Bir alan çalışması. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (32), 151-175.
- Hou, Y., Xiong, D., Jiang, T., Song, L., & Wang, Q. (2019). Social media addiction: Its impact, mediation, and intervention. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 13(1), Article 4. <https://doi.org/10.5817/CP2019-1-4>
- Jan, M., Soomro, S. A., & Ahmad, N. (2017). Impact of social media on self-esteem. *European Scientific Journal*, 13(23), 329-341. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n23p329>
- Kemp, S. (2024, Ocak 31). Dijital 2024: Küresel Genel Bakış Raporu. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report?rq=GLOBAL>
- Koçak, N. G. (2012). Bireylerin sosyal medya kullanım davranışlarının ve motivasyonlarının kullanımlar ve doyumluluk yaklaşımı bağlamında incelenmesi: Eskişehir’de bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi, Eskişehir*.
- Kuss, D. J., & Griffiths, M. D. (2017). Social networking sites and addiction: Ten lessons learned. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(3), 311.
- Liao, C.-P., Sher, C.-Y., & Liu, Y.-H. (2023). Progress and future directions for research on social media addiction: Visualization-based bibliometric analysis. *Telematics and Informatics*, 80, 101968. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2023.101968>
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational Interviewing: Helping People Change* (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- Özdemir, Z. (2019). Üniversite öğrencilerinde sosyal medya bağımlılığı. *Beykoz Akademi Dergisi*, 7(2), 91-105. <https://doi.org/10.14514/BYK.m.26515393.2019.7/2.91-105>

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Salehan, M., & Negahban, A. (2013). Social networking on smartphones: When mobile phones become addictive. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2632–2639. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.003>
- Shao, G. (2009). Understanding the appeal of user-generated media: A uses and gratification perspective. *Internet Research*, 19(1), 7-25. <https://doi.org/10.1108/10662240910927795>
- Sheldon, K. M., & Gunz, A. (2009). Psychological needs as basic motives, not just experiential requirements. *Journal of Personality*, 77(5), 1077-1103. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2009.00589.x>
- Silkü-Bilgiliyer, H. A. (2018). Sosyal medya kullanımı ile sosyal medya bağımlılık düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma: Ege Üniversitesi örneği. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(4), 351-369. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.039>
- Skinner, B. F. (1983). *The behavior of organisms: An experimental analysis*. B. F. Skinner Foundation.
- Sun, Y., & Zhang, Y. (2021). A review of theories and models applied in studies of social media addiction and implications for future research. *Addictive Behaviors*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.addbeh.2020.106699>
- Taşçı, B. ve Ekiz, S. (2018). Serbest zaman aktivitesi olarak sosyal medya bağımlılığı. 2. Uluslararası İletişimde Yeni Yönelimler Konferansı: Eğlence ve Ürün Yerleştirme, 224-235. İstanbul Ticaret Üniversitesi
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2025). Ebeveynler için Dijital Farkındalık Atölyesi. <https://www.aileyili.gov.tr/haberler/aile-ve-sosyal-hizmetler-bakanligindan-ebeveynler-icin-dijital-farkindalik-atoelyesi/>
- Tutgun-Ünal, A. (2015). Sosyal medya bağımlılığı: Üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Tutgun-Ünal, A., & Bozkurt, V. (2020). Sosyal medya bağımlılığı belirtileri üzerine etki eden faktörler. *Bilişim Teknolojileri ve İletişim: Birey ve Toplum Güvenliği*. <https://doi.org/10.53478/TUBA.2020.016>

- Wang, J., & Zhang, X. (2023). The reinforcements and punishments in social media addiction. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 8, 1460.
- Westra, H. A., & Aviram, A. (2013). The impact of motivational interviewing on resistance in cognitive behavioral therapy for generalized anxiety disorder. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 81(5), 807-817.
- Wu, X. (2022). Research on the Ways to Overcome Social Media Addiction. *SHS Web of Conferences*, 155, 1-5.
- Xanidis, N., & Brignell, C. M. (2016). The association between the use of social network sites, sleep quality and cognitive function during the day. *Computers in Human Behavior*, 55, 121–126. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.09.004>
- Xie, X., Wang, Y., Wang, P., Zhao, F., & Lei, L. (2018). Basic psychological needs satisfaction and social networking sites addiction: The mediating role of attachment anxiety and the moderating role of gender. *Journal of Behavioral Addictions*, 7(1), 220–228. <https://doi.org/10.1556/2006.7.2018.16>
- Xu, Y. (2023). An exploration of the role played by attachment factors in the formation of social media addiction from a cognition-affect-conation perspective. *Acta Psychologica*, 236, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2023.103897>
- Yang, S. C., & Tung, C.-J. (2007). Comparison of Internet addicts and non-addicts in Taiwanese high school students. *Computers in Human Behavior*, 73, 79-96.
- Yelpaze, R., & Ceyhan, A. A. (2015). Sosyal medya kullanımının gençlerin psikolojik durumları üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Alanya Akademik Bakış*, 6(1), 35-45. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/alanyaakademik/issue/52442/597820>
- Yi, J., Liu, S., Xu, H., & Zhang, B. (2023). The causes, effects, and interventions of social media addiction. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 8(2022), 897.

YÖNETİM YAKLAŞIMLARI IŞIĞINDA SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE HİZMET KALİTESİ ALGISINA SOSYOLOJİK BİR BAKIŞ: AYDIN İLİ ÖRNEĞİ¹

Songül YANIK²

1. GİRİŞ

Hizmet kalitesi genel anlamda sunulan hizmetlerin, bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılama derecesi ve yeteneği olarak kabul edilmektedir. Hizmetlerin soyut olması, standardizasyonun kolay olmaması, değişken (heterojen) olması gibi özelliklerinden (Şentürk, 2012) dolayı hizmet alan bireylerin beklenti ve algılarının da tespit edilmesi oldukça güç olmaktadır. Hizmet sektörünün ülkemizde ve dünyada önem arz eden bir kolu olan sosyal hizmet örgütlerinin sunmuş oldukları hizmet, toplumun refah seviyesini yükseltmesi, bakım, yardım ve desteğe muhtaç çocuk, genç, kadın, yaşlı, engelli gibi dezavantajlı grupların korunması ve iyilik hallerinin geliştirilmesi hususunda önem arz ettiği için hizmet kalitesi de göz ardı edilemeyecek bir çalışma konusu olmaktadır. Toplam kalite felsefesinin ilkelerinden de olan korumaya odaklama, kalite standartlarına uygun bir ürün/hizmet ve kurum noktasına ulaşıldığında bile kalite sürecinin sonlanmadığına dikkat çekmektedir (Conti, 2012). 21. yüzyılda toplumsal şartların değişmesi, sosyal sorunların boyutlarının değişmesi, insan hakları ihlallerinde artış yaşanması, sosyal gelişmişlik alanındaki sorunların farklı boyutlar kazanması sebebiyle sosyal hizmet uygulamalarına hâkim olan yaklaşımların bilimsel süreçlerle desteklenmesi, müdahale yöntemleri ve kuramların geliştirilmesi konuları üzerine odaklanmayı bir zorunluluk haline getirmektedir (John, 2006:113). Bu doğrultuda örgütlerin örgütsel amaçlarını gerçekleştirebilmesi için

¹ Bu çalışma, yazarın “Yönetim Yaklaşımları Işığında Sosyal Hizmet Örgütlerinde Hizmet Kalitesi Algısına Sosyolojik Bir Bakış: Aydın İli Örneği” adlı doktora tezinden üretilmiştir.

² Öğr.Gör.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Atça MYO, songul.ozcicek@adu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8294-3461.

stratejiler oluşturmaları, oluşturulan bu stratejileri uygulamaya koymaları, uygulama sonuçlarını izlemesi ve değerlendirmesiyle birlikte etkin, verimli ve dinamik bir yönetim anlayışına sahip olması stratejik yönetim ile mümkün olmaktadır (Birinci, 2015:137).

Bu çalışmada sosyal hizmetler mesleğinin toplam kalite yönetimi ve stratejik yönetim anlayışları ışığında değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmada hizmet kalite ölçüm modellerinden SERVPERF ölçeği kullanılmış, sosyal hizmet örgütlerinden hizmet almakta olan müracaatçılarla görüşmeler yapılmış, ölçekte bulunan sorular kendilerine yöneltilmiş ve LİKERT ölçeğine uygun olarak derecelendirmeleri istenmiştir. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş ve müracaatçıların bireysel görüşmeler sırasında ölçeğe verdikleri yanıtların yanı sıra nitel olarak da ifade ettiği durumları, beklenti ve ihtiyaçları, memnuniyetleri dikkate alınmış, çalışmanın sonuç kısmında yorumlamalar bu bilgiler ışığında yapılmıştır.

2. ARKAPLAN

Doktora tezi kapsamında üretilen bu çalışmanın amacı örgütlerin yönetim yapıları, özellikle sanayi sonrası toplumlarda örgütlenme zorunluluğu, gerekliliği gibi konuları açıklayarak sosyal hizmet kurumlarındaki örgütlenme şekillerine ve sosyal hizmet yapısının işleyişine odaklanmaktır. Bu amaç doğrultusunda örgüt sosyolojisi kapsamında yer alan örgüt, yönetim yaklaşımları, örgütlenme şekilleri incelenerek, Türkiye’de var olan sosyal hizmet örgütleri ele alınarak örgüt yapıları, yapının işleyişinin ve sağlanan hizmetlerin değerlendirmesi yapılmıştır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı olarak faaliyet gösteren kamu kurumları ve özel kuruluşlardan hizmet alan müracaatçıların aldıkları hizmetin kalitesini algılama derecelerini belirlemeyi ele alan bu çalışma, müracaatçıların aldıkları hizmetle ilgili genel değerlendirmeleri, sunulan hizmetin hizmet kalitesinin alt boyutlarıyla neler olduğu ve müracaatçıların bu boyutlarla ilgili algıladıkları kalitenin nasıl değerlendirildiği sorularına yanıt aranmıştır. Memnuniyetin belirleyicisi olan şikâyet aslında beklenti ile algılanan hizmet arasındaki farkın nitel bir çıktısıdır. Dolayısıyla memnuniyetin doğrudan ve tek başına tartışılması model olarak pek mümkün görünmemektedir. Çünkü her sektörün hatta ürün grubunun kendine has özellikleri ve talep edilen beklentileri bulunmaktadır (Yanık, 2016). Bu doğrultuda gerçekleştirilen literatür taramaları sonucunda sosyal hizmetlerde kalite ile ilgili yapılmış

çalışmaların çok az sayıda olduğuna ve genel olarak bir değerlendirme yerine daha çok belli bir dezavantajlı grup üzerine tespit çalışmaları yürütüldüğüne rastlanmıştır (Akyüz,2015). SERVPERF ölçeği kullanılarak yapılan hizmet kalitesi çalışmalarının farklı sektörler için birçok uygulaması mevcuttur, aynı şekilde SERVQUAL ölçeği kullanılarak gerçekleştirilen ve hizmet alımından önce beklenen hizmet kalitesi ve hizmet sonrasında algılanan hizmet kalitesi çalışmalarına rastlanmaktadır. Fakat yukarıda belirtildiği gibi çalışmaların büyük kısmı farklı birçok sektörde uygulanmış, sosyal hizmetler alanında ise genel olarak tek gruba yönelik olarak çalışılmıştır. Bu açıdan değerlendirildiğinde bu çalışma hem literatüre yeni ve genel bir bakış açısıyla derleme sunması sebebiyle hem de ortaya koyduğu sonuçlarla farklı sosyal hizmet alanlarında verilen hizmet kalitesi değerlendirmesinin karşılaştırılması olanağı sunmasıyla önem arz etmektedir. Bu karşılaştırma sonuçlarıyla birlikte, eksiklerin görülmesi, sunulan hizmetlerin geliştirilmesi, kalite düzeylerinin yükseltilmesi çabalarına ağırlık vermek mümkün olabilir. Alınan hizmet türüyle ilişkili olarak hizmet kalitesi değerlendirmesinin sonuçlarına bakarak kurumların güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi, bu doğrultuda tedbirler alınması ve güçlendirme çalışmalarının yapılması, güçlü yönlerin devamlılığının sağlanması, bu kurumlardan hizmet alan müracaatçıların memnuniyetlerini artırma yolunda doğru bir adım olacaktır. Bu çalışmanın benzer konularda yapılacak çalışmalara ışık tutacağı, fikir vereceği ve literatüre katkıda bulunacağı umut edilmektedir.

Araştırmanın yöntem aşamasında sosyal hizmet kuruluşlarından aktif olarak hizmet alan bireylerle görüşme yapılması tercih edilmiştir. Bu görüşmeler Aydın ilinde faaliyet gösteren sosyal hizmet kurum/kuruluşlarından (özel ve kamu) hizmet alan kişilerin tamamına ulaşamayacağı için kartopu örneklem ve tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilmiş müracaatçılarla yapılmıştır. Yapılan çalışmada kendini ifade edemeyecek yaşta olan ve mental problemi bulunan kişiler sağlıklı cevap veremeyecekleri için kendilerine bakım görevi veren aile bireyleriyle görüşmeler yapılmıştır. Aynı zamanda sosyal hizmet örgütlerden en az iki kere hizmet alan kişiler araştırmaya dahil edilmiştir.

Araştırmanın yapılacağı sosyal hizmet kurumlarına bakıldığında Yaşlı Bakım, Engelli Rehabilitasyon ve Çocuk Hizmetleri (SHÇEK, 2014) gibi uzmanlık alanları görülmektedir. Fakat Sosyal Hizmet Merkezi adıyla hizmet veren kurumlar tek bir uzmanlık alanı ile ilgilenmemektedir. Bu durumda bu kurumlardan hizmet alan kişiler bazı hallerde sadece bir ya da birkaç kez kurum ile iletişime geçmekte ve sonrasında bu iletişim kesilmektedir. Bu

sebeple, bu şekilde hizmet alan kişiler değerlendirmenin dışında bırakılarak daha iyi bir hizmet kalitesi ölçümü yapılması amaçlanmıştır.

Araştırmaya konu olan hizmet alan kişinin sahip olduğu dezavantajlı durumlar veya demografik özellikler sebebiyle sorulara cevap veremeyecek durumda olması bir sınırlılık olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşlılık sebebiyle ortaya çıkan hastalıklar (demans, alzheimer), akıl sağlığı konusunda yaşanan rahatsızlıklar, sahip olunan ve iletişim kurmayı engelleyen fiziksel, zihinsel ve ruhsal engeller (konuşma yetisine sahip olmama, down sendromu, beyin felci vs.), küçük çocuklar (kendini ifade edemeyecek ve soruları yanıtlamayacak yaşta bulunanlar) sebebiyle hizmet alan kişinin kendisiyle görüşmeler gerçekleştirilememesi durumunda bu kişilere vasilik eden veya bakımını üstlenen kişilerle görüşmeler yapılmıştır.

Aynı zamanda bu araştırma, en az 1 yıldır faaliyet göstermekte olan sosyal hizmet kurumlarında gerçekleştirilmiştir. Böylelikle araştırmanın yapılacağı süreç içerisinde açılan ve faaliyete başlayan kurumlar değerlendirmeye alınmamıştır. Son olarak araştırmanın yapıldığı süre içerisinde toplanan verilerle değerlendirme yapıldığı için, bu sonuçları ilerleyen yıllarda aynı şekilde değerlendirmek ve kabul etmek yeterince objektif olmayacaktır fakat karşılaştırma yapılabilmesi açısından bir örnek teşkil edecektir.

3. YÖNTEM

Bu araştırmanın yürütülmesinde genel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın amacıyla ilgili olarak nicel yöntemlerden faydalanılmıştır. Nitel yöntemler veri toplama sırasında görüşmelerin doğal akışına göre yönlendirilmiş, bu doğrultuda tek tip bir soru formu hazırlanmamış ve müracaatçıların kendilerini ve yaşadıklarını anlatma isteklerinin karşılanması şeklinde gerçekleşmiştir. Görüşmeler sırasında alınan bu bilgiler çalışmanın bulgular kısmında genel değerlendirme olarak verilmiştir. Kavramsal ve kuramsal konularda, birincil ve ikincil veri kaynaklarından literatür taraması ve incelemesi yapılmıştır. Çalışmada kullanılan demografik sorular ve hizmet kalitesi ölçeğinden oluşan soru formlarından elde edilen veriler ise SPSS 22.0 ile MS Office Excel 2013 paket programlarında değerlendirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren resmi ve özel sosyal hizmet kurumlarından hizmet alan kişilerin, bu kurumların sunmuş oldukları sosyal hizmetlere yönelik hizmet kalitesi algılarının ölçülmesi bu çalışmanın amacını ortaya koymaktadır. Bu çalışma kapsamında oluşturulan hipotezler, literatür taraması sonucu elde edilen bilgiler ışığında düzenlenmiştir ve yapılan anket çalışması ile hizmet kalitesi ile değişkenler arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda çalışmanın hipotezleri aşağıdaki biçimde belirlenmiştir:

H1: Hizmet kalitesi ölçeğinde Fiziksel koşullar boyutu gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2: Hizmet kalitesi ölçeğinde Fiziksel koşullar boyutu hizmet alma sıklığına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3: Hizmet kalitesi ölçeğinde Fiziksel koşullar boyutu hizmet alma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4: Hizmet kalitesi ölçeğinde Güvenilirlik boyutu eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5: Hizmet kalitesi ölçeğinde Heveslilik boyutu Cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6: Hizmet kalitesi ölçeğinde Heveslilik boyutu yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H7: Hizmet kalitesi ölçeğinde Güven boyutu hizmet alma sıklığına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8: Hizmet kalitesi ölçeğinde Güven boyutu hizmet alma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H9: Hizmet kalitesi ölçeğinde empati boyutu Cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H10: Hizmet kalitesi ölçeğinde empati boyutu yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H11: Alınan hizmetin türü, tüm boyutlarda hizmet kalitesi algılamasında önemli bir faktördür.

H12: Hizmet kalitesi algılamasında, boyutlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H13: Hizmet kalitesi algılamasında en önemli boyut olarak güven ve empati ön plandadır

3.2. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın amacı Aydın ili içerisinde hizmet veren sosyal hizmet kurum/kuruluşlarının algılanan hizmet kalitesini ölçmektir. Bu amaçla Aydın il merkezinde ve ilçelerde görüşmeler gerçekleştirilmek üzere demografik özellikler, alınan hizmet türü, hizmet alma sıklığı gibi soruların yanı sıra 5 boyutlu 22 soru içeren anket formu oluşturulmuştur. 22 sorudan oluşan ve 5’li likert ölçeği olarak yer alan sorular SERVPERF ölçeğine ait sorulardır. Araştırmanın evrenini, Aydın’da bulunan sosyal hizmet kurum/kuruluşlarından hizmet alan müracaatçılar oluşturmaktadır. Araştırma sürecinde, verilerin toplanması aşamasında evrenin tamamına ulaşmak yasal düzenlemeler, zaman, maliyet gibi unsurlar açısından zor olduğu için örneklem üzerinden çalışma yürütülmüştür. Aydın’da faaliyet gösteren sosyal hizmet kurum/kuruluşlarından hizmet alan müracaatçılarla görüşmeler yapılmıştır. Örneklem için seçilecek kişiler özel kuruluş yöneticilerinin izni dahilinde ve tesadüfi örnekleme ve kartopu örnekleme yöntemiyle, kamu kurumlarından hizmet alan kişiler ise tesadüfi örnekleme ve kartopu örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Hazırlanmış olan anket formuyla, hizmet alan kişilerin kendileri veya yakınları (kişi kendisi bilgi veremeyecek durumda bir engelle sahipse, yaş itibarıyla cevap veremeyecek nitelikteyse) ile soruların anlaşılma ihtimali, müracaatçıların engel ve yaş durumları, görüşmeler sırasında nitel olarak toplanacak verilerin değerlendirilmesi ve veri elde etmede başarı düzeyinin artırılması amacıyla yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilerek veriler toplanmıştır. Gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda 162 anketten doldurulan 161 anket değerlendirmeye alınmış, 1 anket müracaatçının cevaplamayı yarıda kesmek istemesi sebebiyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu iki bölümden oluşturmaktadır. Birinci bölümde hizmet alan kişi ile ilgili yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir gibi demografik sorulara yer verilmiştir. Bu bölümde aynı zamanda alınan hizmetin türü, hizmet alınan süre ve sıklığı soruları yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde ise sosyal hizmet kuruluşlarının hizmet kalitesinin ölçümü amacıyla Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilmiş olan SERVPERF hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Bu amaçla fiziksel koşullar, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarından

oluşan 22 soruluk 5’li likert ölçeği formatında hazırlanmış SERVPERF ölçeği kullanılmıştır.

3.4. Veri Analiz Yöntemi

Toplanan veriler SPSS programına veri girişi yapılarak analiz için hazırlanmıştır. Araştırmada Frekans Analizi, Faktör Analizi ve Ki-Kare Analizi uygulanmıştır. Faktör analizi uygulamasında ana hedef, değişken sayısını mümkün olduğunca aza indirmektir. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan faktörlere birer isim verilir (Yüksel vd., 2015). Bir faktörün isimlendirilmesinde o faktörü oluşturan değişkenlerin etkisi söz konusudur. Fakat bazı durumlarda birbirine uymayan değişkenler de bir faktörde toplanabilmektedir. Böyle bir durumda yapılacak şey, faktör yükü en büyük olan değişkenin esas alınarak isimlendirmenin buna göre yapılmasıdır (Nakip, 2003: 415–416). Faktörlere ait varyans yüklerinin toplamının %50 değerinden yüksek çıkması arzu edilen bir durumdur (Dursun ve Nakip, 1997: 69). Bu oranın %50’den yüksek çıkması, analizin geçerli olduğunu göstermektedir.

4. BULGULAR

İki bölümden oluşan anketin birinci bölümü demografik özelliklerden oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen SERVPERF hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler “kesinlikle katılmıyorum (1)”, “katılmıyorum (2)”, “fıkrım yok (3)”, “katılıyorum (4)”, “tamamen katılıyorum (5)” olarak ölçeklendirilmiştir. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen veriler MS Office Excel 2013 ve SPSS 22.0 programında değerlendirilmiştir. Ölçeğin Cronbach alpha güvenirlik katsayısı ,973 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin alt boyutlarının güvenirlikleri incelendiğinde, “fiziksel koşullar” alt boyutun güvenirliğinin $\alpha=0,932$; “güvenirlik” alt boyutun güvenirliğinin $\alpha=0,916$; “heveslilik” alt boyutun güvenirliğinin $\alpha=0,903$; “güven” alt boyutun güvenirliğinin $\alpha=0,905$ ve “empati” alt boyutun güvenirliğinin $\alpha=0,924$ olduğu görülmektedir. Özdamar

(2002)'a göre güvenilirlik katsayısı $0,80\alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Bu durumda ölçek ve alt boyutları istatistiki açıdan güvenilirdir. Hair ve arkadaşlarına (2013) göre bir dağılımın simetrisinin çarpıklık ölçüsü; çoğu durumda normal bir dağılıma göre karşılaştırılır. Pozitif olarak çarpık bir dağılım nispeten az büyük değere sahiptir ve sağa doğru kayar ve negatif olarak çarpık bir dağılım nispeten az sayıda küçük değere ve kuyruklara sahiptir (Seyyar, 2004). Dolayısıyla çarpıklık değeri -1 ile +1 arasında yer alan dağılımlar normal dağılım göstermektedir. Ölçeğin çarpıklık değeri -,700'dür. Veriler normal dağılım göstermektedir. Bunun yanı sıra yöntem aşamasında cinsiyet, yaş, alınan hizmet türü vb. gibi araştırmaya konu olan bireyleri tanımlayıcı bilgilere ve araştırma sorularına verilen yanıtlara ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Son olarak, hizmete konu olan kişilerin kendileri bilgi veremeyecek durumda bir engelle sahipse (zihinsel engel, demans vs.) ve yaş itibarıyla cevap veremeyecek nitelikteyse bu durumları göz önünde tutularak, konuşma ve anlamlı yanıtlar verme noktasında sınırlılıkları bulunan bireyler adına anketi yakınlarının yanıtlaması istenmiştir. Bu nedenle araştırma anketini yanıtlayanların %52,2'si hizmet alanların kendisi %47,8'i ise hizmet alanların yakınlarından oluşmaktadır.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Gerçekleştirilen çalışma neticesinde yapılan istatistiki değerlendirmeler sonucunda sorulara verilen yanıtların puan aralıklarına bakıldığında “yüksek” ve “çok yüksek” düzeyde çıktığı görülmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeğin Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ,973 olarak tespit edilmiştir. Cronbach alphası 0.60'dan yüksek olan ölçekler güvenilir kabul edilmektedir (Parasuraman vd., 1998). Kullanılan bu ölçeğin katsayısı nerdeyse tama (yani 1'e) yakın olduğu için güvenilir bir ölçektir. Kullanmış olduğumuz Likert ölçeğinde verilerimizin çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Bu değer -1 ve +1 arasında kaldığında verinin normal dağılım gösterdiği söylenmektedir (Lehtinen ve Lehtinen, 1982). Bu çalışma sahip olduğu çarpıklık -,700 değeri ile normal dağılım göstermektedir.

Araştırmaya konu olan bireylerin %37,3'ü engelli bakım ve rehabilitasyon hizmeti, %28'i aile ve toplum hizmeti, %23'ü çocuk hizmeti ve %11,8'i yaşlı bakım ve rehabilitasyon hizmeti almaktadır. Hizmet alma süreleri bakımından yanıtlar incelendiğinde ilgili hizmeti alan kişilerin %30,4'ü 3

yıldan uzun süredir, %21,7'si 1 ila 2 yıl aralığında bir süredir, %18'i en fazla 6 aydır, %15,5'i 2 ila 3 yıl aralığında bir süredir ve %14,3'ü ise 6 ay ila 12 ay aralığında bir süredir hizmet aldıklarını belirtmiştir. İlgili hizmetlerden yararlanan kişilerin hizmet alma sıklıklarının ise %48,4 oranında ayda birkaç gün, %41,6 oranında yılda birkaç kez, %9,3 oranında haftada birkaç kez ve %0,6 oranında her gün şeklinde olduğu görülmektedir.

Fiziksel Koşullar boyutu sorularına verilerin yanıtların ortalamalarına bakıldığında belirtilen ölçek puan dağılımına göre ortalama değer yüksek düzeydedir. Sosyal hizmet kurumlarındaki fiziksel koşullardan yüksek düzeyde memnundurlar demek mümkündür. Güvenirlilik boyutu sorularına verilen yanıtların ortalamalarına bakıldığında ölçek puan dağılımına göre ortalama değer yüksek düzeydedir. Kurumlar güvenilir bir şekilde vaat edilen tüm hizmetleri ilk seferde, belirttikleri süreler içinde yerine getirmekte, kayıtların tutulması konusunda hassas davranmaktadırlar. Heveslilik boyutu sorularına verilen yanıtların ortalamalarına bakıldığında ölçek puan dağılımına göre ortalama değer yüksek ve çok yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Hizmetlerin verilmesi noktasında sosyal hizmet çalışanları hizmet verme konusunda meşguliyet bildirmeden ivedi bir şekilde hizmeti vermekte, verilecek hizmetle ilgili kişiyi bilgilendirerek yardımcı olma amacı gütmektedir. Güven boyutu sorularına verilen yanıtların ortalamalara bakıldığında ölçek puan dağılımına göre ortalama değer çok yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Görüşmeler sırasında yine ebeveynler ya da hizmet alan bireylerin yakınları özellikle çalışanlara gözü kapalı güvenileceklerini, kendileri yakınlarının yanında olmasa bile büyük bir özenle hizmetin verileceğini, içlerinin bu konularda çok rahat olduğunu ifade etmişlerdir. Empati boyutu sorularına verilen yanıtların ortalamalarına bakıldığında ölçek puan dağılımına göre ortalama değer yüksek ve çok yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Hizmet alan müracaatçılar, sosyal hizmet çalışanlarının kendilerine hizmet verme konusunda özel gereksinimlerini anladıklarını, onların menfaatlerini her şeyi üstünde tuttuklarını, özel olarak bireysel bir şekilde ilgilendiklerini ortaya koymuşlardır.

Araştırmanın çıkarımsal istatistikler kısmında araştırmaya konu olan bireylerin demografik özellikleri ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkilerin analizlerinden sağlanan bulgular ele alınmıştır. Verilerin parametrik teste uygun olması nedeniyle demografik özellikler ile hizmet kalitesi alt boyutları arasındaki ilişkiler hesaplanırken parametrik testler kullanılmıştır. Araştırmaya konu olan bireylerin aldıkları hizmetin fiziksel koşullar boyutuna

ilişkin algıları bir gelire sahip olmaları ya da bir gelirleri olmaması açısından istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ortalamalara bakarak geliri olanların fiziksel koşullara ilişkin algısının geliri olmayanlardan farklılaştığı söylenebilir. Bir gelire sahip olan bireylerin, fiziksel koşullar boyutundan daha memnun olduğu ortaya konulmaktadır. Dolayısıyla “H1: Hizmet kalitesi ölçeğinde Fiziksel koşullar boyutu gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi desteklenmiştir.

Yapılan bağımsız değişkenler t testi ile araştırmaya konu olan bireylerin hizmet kalitesi algılarının fiziksel koşullar boyutunun hizmet alma sıklığı değişkeni açısından farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Analiz sonucuna göre 0,974 önem düzeyi ile Hizmet kalitesi ölçeğinde fiziksel koşullar boyutu hizmet alma sıklığına göre farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla “H2: Hizmet kalitesi ölçeğinde Fiziksel koşullar boyutu hizmet alma sıklığına göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya konu bireylerin aldıkları hizmetin fiziksel koşullar boyutuna ilişkin algıları hizmet alma süresine göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla “H3: Hizmet kalitesi ölçeğinde Fiziksel koşullar boyutu hizmet alma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan Bağımsız Değişkenler Kruskal-Wallis Testi ile araştırmaya konu olan bireylerin hizmet kalitesi algılarının güvenilirlik boyutunun eğitim değişkeni açısından farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Analiz sonucuna göre 0,002 önem düzeyi ile Hizmet kalitesi ölçeğinde güvenilirlik boyutu eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılıkların hangi ikili grup/gruplardan kaynaklandığını anlamak amacıyla Tamhane post-hoc testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucuna göre okur yazar olmayan kişilerin güvenilirlik boyutu eğilimleri özellikle ilkökul ve lise eğitimi almış kişilere göre yüksektir, yani yüksek derecede hizmet kalitesi algılanmaktadır. Dolayısıyla “H4: Hizmet kalitesi ölçeğinde Güvenilirlik boyutu eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi desteklenmiştir.

Araştırmaya konu olan bireylerin aldıkları hizmetin heveslilik boyutuna ilişkin algıları hizmeti alanların kadın ya da erkek olması açısından istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla “H5: Hizmet kalitesi ölçeğinde Heveslilik boyutu Cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi ile araştırmaya konu olan bireylerin hizmet kalitesi algılarının heveslilik boyutunun yaş değişkeni açısından farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Analiz sonucuna göre 0,000 önem düzeyi ile Hizmet kalitesi ölçeğinde heveslilik boyutu yaşa göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılıkların hangi ikili grup/gruplardan kaynaklandığını anlamak amacıyla Scheffe post-hoc testi uygulanmıştır. Bu test sonuçlarına göre 18 yaş altı bireyler 18-35 yaş aralığındaki bireylere göre ve 18-35 yaş aralığındaki bireyler 36 yaş ve üzerinde olan bireylere göre farklılaşmaktadır. 18-35 yaş aralığındaki bireylerin heveslilik boyutu eğilimleri hem 18 yaş altı bireylerden hem de 36 yaş ve üstü olan bireylerden yüksektir. Dolayısıyla “H6: Hizmet kalitesi ölçeğinde Heveslilik boyutu yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi desteklenmiştir.

Yapılan bağımsız değişkenler t testi ile araştırmaya konu olan bireylerin hizmet kalitesi algılarının güven boyutunun hizmet alma sıklığı değişkeni açısından farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Analiz sonucuna göre 0,975 önem düzeyi ile Hizmet kalitesi ölçeğinde güven boyutu hizmet alma sıklığına göre farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla “H7: Hizmet kalitesi ölçeğinde Güven boyutu hizmet alma sıklığına göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan Bağımsız Değişkenler Kruskal-Wallis Testi ile araştırmaya konu olan bireylerin hizmet kalitesi algılarının güven boyutunun hizmet alma süresi değişkeni açısından farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Analiz sonucuna göre 0,671 önem düzeyi ile Hizmet kalitesi ölçeğinde güven boyutu hizmet alma süresine göre farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla “H8: Hizmet kalitesi ölçeğinde Güven boyutu hizmet alma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya konu bireylerin aldıkları hizmetin empati boyutuna ilişkin algıları cinsiyete göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla “H9: Hizmet kalitesi ölçeğinde empati boyutu Cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi ile araştırmaya konu olan bireylerin hizmet kalitesi algılarının empati boyutunun yaş değişkeni açısından farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Analiz sonucuna göre 0,000 önem düzeyi ile Hizmet kalitesi ölçeğinde empati boyutu yaşa göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılıkların hangi ikili grup/gruplardan kaynaklandığını anlamak amacıyla Scheffe post-hoc testi uygulanmıştır.

Analiz sonuçlarına göre 18 yaş altı bireyler 18-35 yaş aralığındaki bireylere göre ve 18-35 yaş aralığındaki bireyler 36 yaş ve üzerinde olan bireylere göre farklılaşmaktadır. 18-35 yaş aralığındaki bireylerin empati boyutu eğilimleri hem 18 yaş altı bireylerden hem de 36 yaş ve üstü olan bireylerden yüksektir. Dolayısıyla “H10: Hizmet kalitesi ölçeğinde empati boyutu yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi desteklenmiştir.

Alınan hizmetin türü, tüm boyutlarda hizmet kalitesi algılamasında önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir ($p<0,05$). Farklılıkların hangi ikili grup/gruplardan kaynaklandığını anlamak amacıyla Scheffe post-hoc testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre fiziksel koşullar, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarının tamamında en düşük memnuniyete sahip olan grup çocuk hizmetlerinden faydalanan bireylerdir. Dolayısıyla “H11: Alınan hizmetin türü, tüm boyutlarda hizmet kalitesi algılamasında önemli bir faktördür” hipotezi desteklenmiştir.

Hizmet kalitesi ölçeği için tüm alt boyutlar arasında pozitif yönlü ve yüksek şiddetli ilişki olduğu görülmüştür. Yani beklendiği üzere tüm alt boyutlar hizmet kalitesi algısını ilişkişel olarak etkilemektedir. Bir alt boyutta yapılacak değişiklik diğer alt boyutları da aynı yönde etkileyecektir. Hizmet kalitesi algılamasında, boyutlar arasında pozitif yönlü ve yüksek şiddetli ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla “H12: Hizmet kalitesi algılamasında, boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi desteklenmiştir.

Hizmet kalitesi tüm alt boyutlardan yüksek şiddetli etkilenmekle birlikte hizmet kalitesi algısı ile en yüksek güvenilirlik alt boyutu ile görülmektedir. Güvenirlik boyutunu sırasıyla güven, heveslilik, empati ve fiziksel koşullar alt boyutları takip etmektedir. Hizmet kalitesi algılamasında en önemli boyut olarak güvenilirlik karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla “H13: Hizmet kalitesi algılamasında en önemli boyut olarak güven ve empati ön plandadır” hipotezi reddedilmiştir.

İstatistiki yorumlamalardan sonra araştırma yapılırken yüz yüze gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen nitel birtakım verilere de yer vermek doğru olacaktır. Öncelikli olarak özel sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alan müracaatçıların büyük çoğunluğunun hatta neredeyse tamamına yakınının bu özel kuruluşlara devlet eliyle gönderildiği görülmüştür. Bu merkezlerden hizmet alan bireyler, ödemelerin devlet tarafından karşılandığını fakat alabilecekleri hizmet süresinin bu nedenle kısıtlı olduğunu ifade etmişlerdir. Buradan çıkarılacak sonuçlardan biri özellikle

bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sosyal hizmet desteği almayı isteyen kişi sayısının çokluğudur. Aynı zamanda ailelerin bilinçlendiğini, çocuklarının eksik kaldığı ve desteklenmesi gerektiğini düşündüklerini ve bunun için gerekli yerlere müracaat ettiklerini görmekteyiz. Fakat bu konuda bilinçlenmiş olan ailelerin bir başka noktada ise büyük bir çekinceleri olduğunu hatta damgalanma korkusuyla yasal birtakım girişimleri başlatmadıklarını da eklemek gerekmektedir. Damga ya da başka bir ifadeyle stigma, sosyolojinin bir kavramı olmakla birlikte psikolojik, tıbbi ve sağlık boyutlarıyla da kendine yer bulmaktadır. Sözlük anlamı, “bir kimsenin adını kötüye çıkaran, yüz kızartıcı bir durum” olan damga, toplumda aşağılanmayı, değer kaybetmeyi, itibarsızlaştırmayı ifade etmektedir. Aileler de özellikle farklı gelişen ya da fiziksel, ruhsal ya da zihinsel engelli çocuklarının toplum tarafından dışlanacağı, ömür boyu bir damgayı taşıyacağı düşüncesiyle rapor almadıklarını da beyan etmişlerdir. Toplumsal süreçte öteki olarak kodlanan ve konumlandırılan kişiler (Yanık, 2017) olmak istemeyen bireyler bu durumu özellikle önemsemektedirler. Özellikle kız çocuk sahibi olan ya da cinsiyeti kadın olan müracaatçıların ve ebeveynlerin toplumsal bir baskı hükümlerinde evlilik ile ilgili problem yaşayacaklarını düşünmektedirler.

Güvenirlilik boyutuyla ilgili sorulara verilen cevapların aritmetik ortalamalarına bakıldığında tüm sonuçlar yüksek düzeyde memnuniyeti ortaya koymaktadır. Dikkat çeken nokta ise herhangi bir sorunun ortalamasının çok yüksek çıkmamasıdır. İstatistiki sonuçlara bakılarak kayıtlarla ilgili uygulamalar konusunda 71 kişinin (%44'lük bir oran) fikrinin olmadığını beyan etmesi dikkat edilmesi gereken bir husus olarak kabul edilebilir. Kişilere bu konuda yapılacak bilgilendirmeler sayesinde bu noktada hizmet kalitesi algısının yükseltilmesi mümkün olabilir.

Heveslilik boyutuyla ilgili katılımcılar, sosyal hizmet çalışanlarının bilgilendirme ve yardımcı olmak konusunda hevesli olduğunu belirtmiş ve bundan çok yüksek düzeyde memnun kalmışlardır. Yapılan görüşmeler sırasında hizmet alan ve hizmet veren kişilerle gerçekleşen sohbetler esnasında nitel birtakım veriler de elde edilmiştir. Özellikle engelli bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde seansı tamamlanan müracaatçının toparlanıp çıkmasının uzun sürmesi veya bazı durumlar sebebiyle seansların uzaması bir sonraki müracaatçıyı bekletmekle sonuçlanmaktadır. Bu durumun olağan olduğunun çoğunlukla bilincinde olan müracaatçılar (veya bakım hizmeti veren kişiler) yaşanabilen gecikmeler sebebiyle bu sorulara çok yüksek düzeyde katılım göstermemiş olabilirler. Bu aşamada yapılabilecek

düzenlemelerden seans randevularının olağan ve olağan dışı aksamalara göre ayarlanması, yeni mekanların (seans odalarının) açılması, insan kaynağının arttırılması gibi seçenekler değerlendirilebilir.

Bu çalışma özelinde genel olarak boyutların genel ortalamasına bakıldığında hizmet kalitesi algısının en düşük olduğu boyut fiziksel koşullar olarak ortaya çıkmaktadır. Fiziksel koşulları ikinci sırada güvenilirlik takip etmektedir. Sosyal hizmet kurumlarının bu noktalarda bazı düzenlemeler yaparak hizmet kalitesi algısını çok yüksek düzeye çıkarabileceği öngörülebilir. Bu noktada unutulmaması gereken hususlardan biri ise yapılan çalışmada farklı gruplarda yer alan müracaatçılarla görüşüldüğüdür. Zira Engelli Bakım ve Rehabilitasyon, Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon hizmeti alanlar için fiziksel koşullar daha önem arz ederken, Çocuk Hizmetleri (ör. SED), Aile ve Toplum hizmetlerinden faydalananlar için fiziksel koşullar ve çalışanların fiziksel görünüşleri çok dikkat edilmeyen unsurlar olabilmektedir. Bu sebeple sadece belli bir gruba (engelli) ya da benzer şekilde hizmet alan iki gruba (engelli ve yaşlı) yönelik olarak benzer bir çalışma gerçekleştirilebilir. Bu sayede fiziksel koşullar boyutunun değerlendirilmesi daha objektif olabilir.

Son olarak, müracaatçıların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sosyal hizmet kuruluşlarına başvurmalarıyla birlikte başlayan süreçte hem kendilerine hem de aile bireylerine bilinçlendirme çalışmalarının yapılması, psikolojik ve sosyal desteklerin (yukarda belirtilen sebeplerle ebeveynlere) devamlılığın sağlanması, mümkün olan iyilik haline yaklaşıncaya kadar müracaatçıların takip sistemlerinin yapılması, TKY ve Stratejik Yönetim anlayışları kapsamında sosyal hizmet örgütlerinde iyileştirme ve geliştirme çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması çalışmaları öneriler olarak sunulabilir.

KAYNAKÇA

- Akyüz, B. (2015). Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 21-36.
- Birinci, M. (2015). Üniversitelerde stratejik yönetim uygulamalarının performansa etkileri: Devlet ve Vakıf üniversitelerinin karşılaştırmalı analizi. İstanbul Üniversitesi Yükseköğretim Dergisi, 4 (3) :135-147.
- Conti, T. (2012). Building total quality: A guide for management. London: Springer Science & Business Media.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Servperf versus servqual: reconciling performance based ve perceptions minus-expectations measurement of service ouality. Journal of Marketing, 58 (1), 125-131.
- Dursun, Y. & Nakip, M. (1994). Ekonomik krizinin işletmelerin pazarlama faaliyetleri ve tüketicileri üzerindeki etkileri. Üniversite Sanayi İş birliği Vakfı Yayını: Kayseri.
- Hair, J.F., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: rigorous applications, better results and higher acceptance. Long Range Planning, 46, 1-12.
- Lehtinen, J. R. & Lehtinen, U. (1982), Service quality: A study of qualitydimensions, Helsinki: Service management institute, Unpublished working paper.
- Nakip, M. (2003). Pazarlama araştırmaları teknikler ve (spss destekli) uygulamalar, Ankara: Seçkin Yayıncılık,
- Özdamar, K. (2002). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. Eskişehir: Kaan Yayınları,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1998). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perception of services quality. Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.
- Seyyar, A. (2004). Yoksul ailelere dönük politikalar. IV. Aile şurası, aile ve yoksulluk bildirileri. Ankara: T.C. Başkanlık Aile Araştırma Kurumu.
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu. (2014). Resmi Gazete (Sayı: 18059). Erişim Adresi: <http://cocukhaklari.barobirlik.org.tr> Erişim Tarihi: 12.03.2020

- Şentürk, B. (2012). Hizmet yönetimine yeni bir bakış: Stratejik hizmet yönetimi süreci. *Öneri Dergisi*, 10 (37), 79-87. <http://dergipark.gov.tr/maruoneri/issue/17895/187699> Erişim Tarihi: 17.05.2020
- Yanık, A. (2016). Turizmde şikâyet yönetim sistemlerinden müşteri memnuniyeti yaratmak: Palandöken kayak tesisleri örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management* 13 (3), 2016, 102-116.
- Yanık, A. (2017). Sosyal medyada yükselen nefret söyleminin temelleri. *Global Media Journal TR Edition*, 8(15).
- Yüksel, A., Yanık, A., ve Ayazlar, R. (2015). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.

TÜRKİYE’DE DEZAVANTAJLI KADINLARIN DURUMUNA “MALUMUN İLANI” ADLI ESERDEN YAKLAŞMAK

Betül Dilara KODAT¹

1. GİRİŞ

Türkiye’de bulunan kadınların çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların başında toplumsal cinsiyete dayalı iş bölümü gelmektedir. Kadınların iş hayatında aktif olarak yer alması, erkeklere nazaran evde bakım emeğinin kadınlara aktarılması, sadece onun sorumluluğundaymış gibi davranılması fırsat eşitsizliğine sebep olmaktadır. Bu durum evliliklerin genelinde sorun yaratmasının yanı sıra tek ebeveyn olarak yaşayan kadınlarda ekonomik ve psikososyal dezavantaj durumunu daha da belirgin hale getirmektedir.

Türkiye’de kadınların eğitim, sağlık, istihdam ve sosyal güvenlik alanlarında yaşadığı eşitsizlikler, onları toplumsal yaşamda ikincil konumda yer almalarına neden olmaktadır. Toplumda bakım emeğinin çoğunlukla görünmez olması, kadınların toplumsal yaşama katılımını sınırlandırmakta ve yoksulluk ile toplumsal dışlanma risklerini artırmaktadır. Bu bağlamda dezavantajlı kadınların sorunlarının ele alınması toplumsal bir sorumluluk olarak değerlendirilebilir.

Bu çalışmamızda Özge Sanem Özateş’in *Malumun İlanı: Kadın Emeğinin Saklı Yüzü – Ev İçi Bakım Emeği* (2022) adlı eserini bir mercek olarak kullanarak dezavantajlı kadınların yaşam şartlarına dikkat çekmek amaçlanmıştır.

2. ADI GEÇEN ESER HAKKINDA

Özge Sanem Özateş’in (2019) *Malumun İlanı: Kadın Emeğinin Saklı Yüzü – Ev İçi Bakım Emeği* adlı eseri, Türkiye’de dezavantajlı kadınların durumunu sosyal hizmet çerçevesinde ele alan çalışmalardan biridir.

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, 19 Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, HYPERLINK “mailto:betulkodat@outlook.com”betulkodat@outlook.com, ORCID: 0009-0004-9714-8374.

Eser, yazarın doktora tezinden üretilmiş olup feminist sosyal hizmet perspektifiyle kadının görünmeyen emeğini görünür kılmayı amaçlamaktadır. Bu yönüyle yalnızca teorik bir tartışma değil, saha araştırmasına dayanan kapsamlı bir değerlendirme niteliği taşımaktadır.

Özateş'in bu çalışması, ev içi bakım emeğini feminist bir bakış açısıyla ele alarak kadının görünmeyen emeğini görünür kılmayı hedeflemektedir. Tarihsel süreçte emeğin değersizleştirilme biçimlerini, toplumsal cinsiyet rollerini ve ataerkil kapitalist sistemin etkilerini tartışan eser; Ankara Mamak örneği üzerinden yürütülen saha araştırmasıyla bu tartışmaları somutlaştırmaktadır. (Özateş, 2022)

Özge Sanem Özateş'in Malumun İlanı: Kadın Emeğinin Saklı Yüzü – Ev İçi Bakım Emeği adlı kitabı üç bölümden oluşmaktadır. Bu üçlü yapı, bakım emeğini hem tarihsel-kuramsal boyutuyla hem de saha verileri üzerinden toplumsal cinsiyet eşitsizliği bağlamında inceleyerek bütüncül bir analiz sunmaktadır.

2.1. Kuramsal Çerçeve ve Feminist Katkı

İlk bölüm, ev içi emek ve cinsiyetçi iş bölümünü refah rejimleri ve ataerkil kapitalist sistem çerçevesinde ele almaktadır. Yazar, bakım emeğini yalnızca aile içinde gerçekleşen özel bir faaliyet olarak değil, toplumsal yeniden üretim sürecinin temel parçası olarak değerlendirmektedir. Bu bakış açısı, feminist sosyal hizmet literatürüne iki açıdan katkı sunmaktadır:

İlk olarak emeğin görünmezliğini tarihsel olarak izleyerek “kadın işi” tanımının nasıl kurumsallaştığını ortaya koymaktadır. İkinci olarak kadın emeğinin değersizleştirilmesini sadece ekonomik değil, ideolojik ve kültürel bir süreç olarak yorumlamaktadır.

Bu yönüyle eser, feminist teori içinde “özel alanın politikasını” görünür kılan önemli bir çalışma niteliği taşır. Kadının bakım emeğinin sosyal politika metinlerinde dahi çoğu zaman hesaba katılmadığı gerçeğini vurgulayarak bu emeğin toplumsal değerini yeniden düşünmeye davet eder.

2.2. Saha Bulgularının Önemi

İkinci bölüm, Ankara'nın Mamak ilçesinde yürütülen saha araştırmasına dayanmaktadır. Yazar, 354 kadın ve aynı hanelerde yaşayan 238 erkekle

gerçekleştirdiği zaman kullanımı araştırması ve 35 kadınla yapılan derinlemesine görüşmeler üzerinden bakım emeğinin cinsiyetler arası dağılımını analiz etmektedir.

Araştırma sonuçları, kadınların hem ücretli hem ücretsiz emek yükünü birlikte taşımak zorunda kaldığını, erkeklerin ise kamusal alanda kalmaya devam ettiğini göstermektedir. Kadınların zamanlarının büyük kısmı ev içi bakım faaliyetlerine ayrılırken erkekler kişisel bakım, ilgi ve gelişim etkinliklerine daha fazla zaman ayırmaktadır. Bu bulgular, cinsiyet eşitsizliğinin yalnızca gelir düzeyinde değil, zaman kullanımı ve yaşam deneyimi düzeyinde de var olduğunu göstermesi açısından önemlidir.

2.3. Politika ve Sosyal Hizmet Perspektifi

Kitabın üçüncü bölümü, araştırma bulgularından hareketle politika önerileri geliştirmektedir. Özateş, bakım emeğinin bireysel bir sorumluluk değil, kamusal bir görev olarak görülmesi gerektiğini savunur. Bu doğrultuda, erkeklerin bakım hizmetlerine eşit katılımını teşvik eden politikaların toplumsal dönüşüm açısından zorunlu olduğunu vurgular.

Eserin son bölümünde Almanya, İngiltere ve İsveç gibi farklı refah rejimlerinden örnekler verilerek, Türkiye’de uygulanabilecek modeller tartışılmıştır. Bu karşılaştırmalı yaklaşım, sosyal hizmet politikalarının yalnızca hizmet sunumuyla sınırlı kalmaması, aynı zamanda toplumsal cinsiyet eşitliğini güçlendirecek biçimde yeniden yapılandırılması gerektiğini göstermektedir.

3. EV İÇİ EMEK VE CİNSİYETÇİ İŞ BÖLÜMÜ

Kadının ev içi emeği hem nitelik hem de içerik açısından iki farklı kategoriye ayrılabilir. İlk kategori, rutinleşmiş günlük işlerdir. Alışveriş, temizlik, yemek hazırlığı gibi faaliyetler bu gruba girer ve genellikle zaman alıcı olmakla birlikte duygusal bir bağ gerektirmez. İkinci kategori ise, çocuk, yaşlı, hasta veya engelli bireylerin bakımını kapsayan ve çoğu zaman duygusal bir emeği de içeren faaliyetlerdir. Bu alan, “bakım emeği” olarak tanımlanmakta ve kadının görünmeyen emeğinin en yoğun biçimde harcandığı alanı temsil etmektedir (Özateş, 2022).

Kadın ve erkek arasındaki iş bölümü, ataerkil sistemin en kalıcı sonuçlarından biridir. Cinsiyetçi iş bölümü, yeniden üretim sürecinin ağırlıklı olarak kadına yüklenmesiyle kapitalist sistemin sürekliliğini destekleyen temel bir mekanizma hâline gelmiştir. Bu olgu, toplum tarafından inşa edilen roller üzerinden kadın ve erkeklere farklı sorumluluklar yüklenmesine yol açmaktadır. Erkek kamusal alanla, kadın ise özel alanla özdeşleştirilir; erkek “eve ekmek getiren”, kadın ise evde bakım hizmetlerini yerine getiren kişi olarak konumlandırılır. Böylece kadının yaşamı evin ve ailenin gereksinimlerini karşılamakla sınırlandırılmakta, bu durum toplumsal cinsiyet eşitsizliğini kalıcılaştırmaktadır.

Kadınlar, ücretli işgücüne katılsalar dahi, cinsiyetçi iş bölümü nedeniyle erkeklerle aynı koşullarda çalışmamaktadır. Çoğu zaman düşük ücretli veya geçici işlerde istihdam edilmekte buna ek olarak ev içindeki bakım sorumluluklarını da tek başına üstlenmektedirler. Bu durum, kadınların “çifte emek yükü” altında kalmasına ve ekonomik bağımsızlıklarının zayıflamasına neden olmaktadır.

Ataerkil kapitalizmin varlık alanlarından biri ev içi emektir. Özateş 2022’de yayımladığı eserinde ev içi emeği “kadın emeğinin saklı yüzü” olarak tanımlamıştır. İkinci dalga feminist hareketten önce ev içi emek, sevginin doğal bir sonucu ve kadının varoluşunun bir parçası olarak değerlendirilmiştir. Sosyalist feminist düşünceyle birlikte ev içi emek kavramı Marksist terminoloji üzerinden tartışılmaya başlanmış ve görünür kılınmıştır. Marx ise tarihteki ilk sınıfsal çelişkiyi, aile içinde cinsiyetler arasındaki iş bölümünden kaynaklanan çelişki olarak tanımlamıştır. (Özateş, 2022)

Araştırma bulguları, kadınların yeniden üretim faaliyetlerine erkeklerden çok daha fazla zaman ve enerji harcadığını ortaya koymaktadır. Ücretli işgücüne katılım, kadınların ev içindeki sorumluluklarını azaltmak yerine çoğu zaman “çifte yük” durumunu pekiştirmektedir. Kadınlar hem ücretli işte çalışmakta hem de evde bakım sorumluluklarını tek başına üstlenmektedir. Buna karşılık erkeklerin, yeniden üretim faaliyetlerine katılımı sınırlı kalmakta; bu durum toplumsal cinsiyet temelli iş bölümünü sürdürmektedir.

Bu durum, yalnızca aile içi rollerin eşitsizliğini değil, aynı zamanda kamusal politikadaki eksikliği de göstermektedir. Kişisel bakım, gelişim ve boş zaman etkinliklerine katılım açısından dahi kadınlar erkeklere kıyasla daha kısıtlı bir zamana sahiptir. Hanedeki erkeklerin ev içi sorumluluklara

daha aktif biçimde katılımını teşvik eden politikaların geliştirilmesi kritik önem taşımaktadır.

Uluslararası karşılaştırmalar da bu ihtiyacı destekler niteliktedir. Almanya, İngiltere ve İsveç gibi ülkelerde yürütülen sosyal politikalar, bakım emeğini kamusal bir sorumluluk olarak tanımlamakta ve kadınların üzerindeki yükü azaltmayı amaçlamaktadır. Türkiye açısından bu örnekler, toplumsal cinsiyet eşitliğini güçlendirecek sosyal hizmet modellerinin geliştirilmesi için yol gösterici bir çerçeve sunmaktadır.

Kadınların zamansal anlamda özgürleşebilmeleri için kamusal alanda bakım hizmetlerinin geliştirilmesinin yanında erkeklerin bu çalışmalara eşit düzeyde katılım göstermeleri de gerekmektedir. İş bölümü cinsiyete göre değil meslek, bilgi ve tecrübe temelli yapılmalıdır. Cinsiyetçi iş bölümünü ortadan kaldırmayı hedefleyen politikalar yürürlüğe girmedikçe, kadının üzerindeki iş yükünün azaltılması mümkün değildir.

Özateş'in 2022'e yayınlamış olduğu eserdeki araştırma bulguları, evde bakım uygulamasından yararlanan hanelerde cinsiyetçi iş bölümünün ulaştığı boyutları çarpıcı biçimde gözler önüne sermektedir. Sonuçlara göre kadınlar, zamanlarının büyük bölümünü ücretsiz işler için harcarken; erkekler, daha çok kişisel bakım, ilgi ve gelişim etkinliklerine vakit ayırmaktadır. Çıkarılan sonuçlardan biri cinsiyetler arasında bakım faaliyetlerinin niteliğinde de ayrılmalar olduğudur. Kadınlar, fiziksel ve duygusal bakımı içeren doğrudan bakım işlerine yoğunlaşırken; erkekler daha çok bireylere eşlik etme gibi dolaylı faaliyetlerde bulunmuştur. (Özateş, 2022)

4. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Kadın ve erkek arasındaki ataerkil düzene bağlı ayrışma hayatın her alanında karşımıza çıkmaktadır. Bu durum özellikle tek ebeveyn halinde yaşamını idame ettiren kadınların çalışma hayatında zorluklar yaşamasına, ekonomik ve psikososyal alanlarda dezavantajlı konuma düşmesine sebep olmaktadır.

Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde, kadınların ev içi bakım emeği nedeniyle ekonomik, sosyal ve psikolojik alanlarda ciddi dezavantajlar yaşadığı ortaya konmaktadır. Ücretsiz emek yükünün erkekler tarafından paylaşılmaması, kadının hem işgücüne katılımını sınırlandırmakta hem de toplumsal yaşamda ikincil bir konuma itilmesine neden olmaktadır. Bu

durum, feminist sosyal hizmet bakış açısıyla ele alındığında yalnızca bireysel bir sorun değil, toplumsal eşitsizliklerin yeniden üretildiği bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sonuç olarak, Özateş'in "Malumun İlanı" adlı eseri üzerinden yürütülen bu değerlendirme, Türkiye'de kadın emeğinin görünmezliğinin yalnızca ekonomik değil, aynı zamanda yapısal bir sorun olduğunu ortaya koymaktadır. Kadının ücretsiz bakım emeği, sosyal politikaların merkezine alınmadıkça toplumsal cinsiyet eşitliği yönünde ilerleme sağlanamayacaktır. Sosyal hizmet disiplini bu noktada, kadınların bakım yükünü hafifletecek hizmet modelleri geliştirmek ve erkeklerin bakım süreçlerine aktif katılımını teşvik etmekle sorumlu olmalıdır.

Gelecekte yapılacak araştırmalarda, farklı illerdeki kadınların bakım emeği deneyimlerinin karşılaştırılması ve sosyal politika uygulamalarının bu deneyimlere etkisinin incelenmesi, literatüre önemli katkılar sunacaktır. Bu çalışma, hem akademik hem de pratik düzeyde sosyal hizmet uygulamalarına yön verebilecek bir farkındalık sağlamayı hedeflemektedir.

KAYNAKÇA

- Erdem, İ. (2018, Ekim). Kadın emeğinde güncel bir tartışma: İş ve aile yaşamının uzlaştırılması. *Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi*, 11(59), 653–660.
- Erzeybek, B. (2015). Anne-babaların çocuklarını yetiştirirken benimsedikleri toplumsal cinsiyet rolleri tutumları / Determining the gender role of parents during rising up their children (Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Özateş, Ö. S. (2022). *Malumun ilanı: Kadın emeğinin saklı yüzü – Ev içi bakım emeği*. Ankara: NotaBene Yayınları.
- Özateş, Ö. S. (2022). *Kadının bakım emeğinin evde bakım uygulaması üzerinden değerlendirilmesi: Ankara Mamak örneği*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

SOSYAL HİZMET PERSPEKTİFİNDEN KIRILGAN GRUPLARA YÖNELİK SOSYAL POLİTİKA VE UYGULAMALAR

Esmâ ALTINDİŞ¹

Büşra GÜRBÜZ²

1. GİRİŞ

Sosyal hizmet; insan hakları, sosyal adalet, ortak sorumluluk ve farklılıkları kabul etme temel ilkelerini merkeze alır. Bu prensipler tüm sosyal hizmet uzmanlarının düşünce ve eylemlerinde kritik öneme sahiptir. Sosyal hizmet uzmanları eşitsizliklere ve her türlü ayrımcılığa karşı mücadele etmek için çaba gösterirler (International Federation of Social Workers -IFSW). Kırılğan gruplar, belirli özellikleri nedeniyle toplumdaki fırsat ve kaynaklara erişim güçlüğü çeken ve hayatın zorlu şartlarına karşı diğer bireylere göre daha savunmasız kişilerden oluşmaktadır. Bu doğrultuda sosyal hizmet mesleğinin önemli hedef kitlesi olarak görülmektedirler. Sosyal hayat içerisinde diğer kişilere göre dezavantajlı ya da risk altında olan gruplardan bazıları; kadınlar, yoksullar, engelliler, çocuklar, yaşlılar, göçmen ya da mültecilerdir. Örselenebilir ve savunmasız kavramlarıyla da özdeşleşen bu kişiler kırılğan gruplar olarak tanımlanabilmektedir (Çelik, 2020:59).

Sheafor ve Horesji (2012), sosyal hizmet uygulamasının temel amaçlarından birinin risk altındaki kırılğan grupların güçlendirilmesi ve gruplara ilişkin sosyal ve ekonomik adaleti sağlayabilmek amacıyla yönetsel ve örgütsel sorumluluk almak olarak ifade etmiştir. Sosyal hizmet, ekonomik, kültürel, sosyal ve siyasal hak ve olanakların adalet ve fırsat eşitliği göz önünde bulundurularak topluma yarar sağlayacak şekilde kullanılması için farklı strateji, program ve politikalar geliştirmek üzere mikro, mezzo ve makro gayret ve eylem içermektedir (Cılga vd., 2016). Bahsi geçen toplumsal hakların eşit olarak kullanılabilmesi ve kaynakların adil dağılımı toplumda

¹ Dr, Bağımsız Araştırmacı, e-mail: esma.altindis@gmail.com, ORCID: 0000-0001-6054-6329.

² Arş. Gör. Dr., KTO Karatay Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, e-mail: bgurbuz_41@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-8738-2213.

diğerlerine göre daha dezavantajlı olan kırılğan grupların akıbeti için oldukça önemlidir. Kırılğan gruplara yönelik güncel çalışmalar yardımseverlik ya da ihtiyaç temelli olmaktan ziyade insan hakları zemininde ve yasal yükümlölükler çerçevesinde hak temelli yaklaşım ile yürütölmelidir.

Kırılğan gruplar, toplumsal nüfus içerisinde titizlikle ve özenle değeriendirilmesi gereken bir gruptur. Yaş, cinsiyet, etnik köken ve azınlık grup içinde yer alma, fiziksel ve ruhsal sağlığını yitirme ve kısıtlanmış özgürlük gibi durumlar özellikle uluslararası insan hakları hukuku çerçevesinde kırılğanlıkla eşleştirilen olumsuzluklar olarak sıralanmıştır. Bu gruplar nüfusun diğeri kalanına göre daha fazla sosyal dışlanma, ayrımcılığa uğrama ve şiddet görme riski bulunan gruplar şeklinde de tanımlanmaktadır (Turunç Başkan, 2024: 3). Sosyal politika ise insan yaşamının ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmekte olup sosyal refahın sağlanmasında temel bir araç olarak işlev görmektedir. Tüm sosyal sınıfların iyilik halini geliştirmeyi hedefleyen sosyal politikalar özellikle giyim ve barınma, eğitim, sağlık, beslenme gibi temel gereksinimlerini karşılamakta zorlanan gruplara asgari yaşam standardı sağlamaya odaklanmaktadır. Sosyal politika, sosyal refah ve sosyal adaleti güçlendirmeyi, sosyal sorunları çözmeyi ve sağlıklı bir toplum oluşturmayı amaçlamaktadır (Danış, 2007:51).

Sosyal politika, başlangıçta gelir dağılımındaki eşitsizlikleri azaltmayı ve işçi sınıfını risklere karşı korumayı amaçlamıştır. 1900’lü yıllardan sonra kapsamı genişleyerek bilimleşen sosyal politika, dezavantajlı grupların sorunlarının çözümünü ve sosyal refahın sağlanmasını devletler için öncelik hâline getirmiştir (Genç, Çavuşoğlu ve Çöpoğlu, 2020:235). Dünya, insanların temel ihtiyaçlarını karşılayacak kaynaklara sahip olmasına rağmen bunların adil dağılımında sorunlar yaşanmaktadır. İşsizlik, yoksulluk ve suç, bu adaletsizliğin sonuçları olup, yaşam hakkı açısından tehdit oluşturmaktadır. Sosyal politika ve sosyal hizmet disiplini ortak bir anlayışla bireylerin sorun çözme becerilerinde bir artış sağlamayı, refah düzeylerini iyileştirerek streslerini azaltmayı ve sosyal işlevselliklerini geliştirmeyi amaçlar (Yolcuoğlu, 2012:145).

Günümüzde benimsenen sosyal hizmet yaklaşımı; ihtiyaç içerisindeki her insanın sosyal hizmetlerden faydalanma hakkı olduğunu savunan hak temelli yaklaşım olarak değeriendirilmektedir. Bununla beraber sosyal hizmet disiplininin etik, bilgi, değeri ve müdahaleleri insan haklarının kabulüyle başlamaktadır. Sosyal hizmetin merkeze aldığı insan hakları; temel hakların tanımlanması ve desteklenmesi ile ayrımcılığa maruz bırakılmadan bütün

insanların bu haklardan faydalanmasının sağlanmasına olan gerekliliğe vurgu yapmaktadır (Zengin ve Altındağ, 2016:1). Bu noktada belirli özelliklerinden dolayı savunmasız ve dezavantajlı olan kırılğan grupların, ayrımcılık ve sosyal dışlanmaya maruz kalmadan hak temelli yaklaşım bağlamında toplumsal fırsat ve olanaklardan gerektiği şekilde yararlanabilmeleri oldukça önemlidir. Bu çalışmanın amacı, sosyal hizmet perspektifinden kırılğan gruplara yönelik politika ve uygulamaları hak temelli bir yaklaşımla incelemektir. Bu kapsamda çalışmada çocuklar ve engelliler örnek gruplar olarak ele alınmış olup bu gruplar üzerinden mevcut politika ve uygulamaların etkililiği tartışılmıştır.

2. KIRILGAN GRUPLAR

Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO) göre kırılğanlık, bir toplumun, bireyin veya kuruluşun tahribat verici olayların etkilerini öngörememe, bunlarla başa çıkamama, direnememe ve bunlardan kurtulamama durumu olarak kabul edilmektedir (Ruiz-Fernández, 2021:1) Kırılğanlık kavramının genel kullanımıyla “savunmasızlık”, “mağduriyet”, “dezavantajlılık” gibi durumlara işaret ettiği görülmektedir (Çelik, 2020:59). Kırılğanlık kavramı, yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları veya etnik kökenleri nedeniyle kalkınma ve daha iyi refah koşullarına erişmelerini engelleyen riskli bir durumda olan nüfus kesimlerini veya gruplarını ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu kişiler acı verici bir deneyim yaşamakta veya acı verici bir deneyimden geçmektedir. Bu nedenle sorunlarına çözüm bulabilmek için sosyal hizmetlere başvurmaktadır. Sosyal yardım, sağlık hizmetlerine ulaşma ve bakım hizmetlerinden faydalanma en çok ihtiyaç duyulan sosyal hizmet faaliyetlerindendir (Ruiz-Fernández, 2021:1).

Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) tarafından yapılan tanımlamada ise kırılğan gruplar, sosyal ve ekonomik yönden diğer bireylere göre daha az toplumla bütünleşme olanağına sahip kişiler olarak ifade edilmiştir (Caillods, 1998'den akt. Yiğit ve Maçkalı, 2022:303). Bu kişiler çoğunlukla sağlık, eğitim ve barınma gibi temel hak ve ihtiyaçlardan kısmen ya da tamamen yoksun kalan kimselerdir (Turunç Başkan, 2024:12).

Risk altındaki kırılğan nüfus grupları, sosyal ve ekonomik adaletin geliştirilmesi ile doğrudan ilişkili olarak görülmektedir. Çünkü bu gruplar belirli özelliklerinden dolayı toplumun geneline göre sosyoekonomik olarak daha fazla yoksunluk riski taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında

sosyal hizmet uzmanları bireylerin kaynaklara ulaşmasını sağlamak ve problemlerini çözmelerine yardımcı olmak amacıyla hareket ederler. Bu sebeple, çeşitli türlerde yoksunluk yaşayan risk altındaki gruplarla çalışmak sosyal hizmet uzmanlarının asli görevlerindendir. Bu nüfus grupları çocuklar, yaşlılar, kadınlar, göçmenler ya da eşcinseller olabildiği gibi yaş, sınıf, inanç, bedensel ve zihinsel yetersizlikler sebebiyle farklı özellikleri olan kişileri de kapsamaktadır (Ediz ve Yanık, 2023:279; Duyan, 2010:51). Bu grupların sorunlarının çözülmesinde sosyal hizmet uzmanlarının gerekli bilgi ve içgörüyeye sahip olması önemlidir. Zira ayrımcılık, ekonomik yoksunluk ve baskı gibi sosyal sorunların sebepleri ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olmak kırılgan gruplara ilişkin sosyal hizmet müdahalesinde oldukça mühim kabul edilmektedir (Duyan, 2010:51). Kırılgan gruplar kendini korumaya ya da hakkını savunmaya gücü yetmeyen kişiler olduğundan birçok psikososyal sorun ile karşılaşmaktadır. Başta şiddet olmak üzere, toplumsal damgalanma, sosyal dışlanma, ötekileştirilme, ihmal, istismar, sosyoekonomik eşitsizlikler ve maddi zorluklar bu sorunların başında gelmektedir (Ediz ve Yanık, 2023:278).

Kırılgan bireyin yaşadığı çevrede kısıtlayıcı ve engelleyici durumlarla karşılaşması, dışlanması, değersizleştirilmesi, destek mekanizmalarından faydalanamaması, sosyal statüsü ve bireysel özellikleri açısından yetersizliği sebebiyle her türlü etkiye karşı açık ve hassas durumda olması söz konusudur (Ülker & Avşaroğlu, 2021: 5651). Bu tehlikelere karşı açık olma ve zarar görme riskini vurgulasa da kırılganlık aynı zamanda etik, sosyo-politik ve hukuki açıdan insan ve insanla ilişkili olanla da oldukça yakından ilişkilidir (Çelik, 2020: 59). Bu doğrultuda kırılganlık, insan hakları kavramıyla oldukça ilgilidir. Zira kırılgan gruplar dışarıdan desteğe ihtiyacı olan, kendi hakkını savunma ve alma noktasında zorluk çeken bireylerden oluştuğundan sosyal hizmet müdahalelerinin hak temelli yaklaşım bağlamında sunulması bir zorunluluk olarak görülmelidir. Günümüzde farklı sebeplerden ve özelliklerinden dolayı birçok kırılgan grup bulunmaktadır. Bu çalışmada ise bu gruplardan; çocuklar ve engelliler ele alınmıştır.

3. KIRILGAN GRUPLAR VE HAK TEMELLİ SOSYAL HİZMET

Sosyal hizmet, bir hak arama mesleği olarak doğmuş ve ilk dönemlerinde bile bu hak arama faaliyetleri somut şekilde yerine getirilmiştir (Öksüz ve

Küsmez, 2021:118). Hak kavramı Vernon Van Dyke tarafından “zorlayıcı (compelling) tersi sebepler olmadığı sürece, ahlâksal bakımdan meşru kılınmış bir talebin, bir ihtiyacın veya bir çıkarın karşılanması gereğini meşru kılan bir kabul” olarak açıklanmıştır (Kuyurtar, 2006:6). Türk Dil Kurumuna göre ise hak kavramı “Adaletli davranma; adaletin, hukukun gerektirdiği veya birine ayırdığı şey, kazanç; dava veya iddiada gerçeğe uygunluk, doğruluk; verilmiş emekten doğan manevi yetki; pay; emek karşılığı ücret” gibi çeşitli şekillerde tanımlanmıştır (TDK, 2025). Hak kavramı; ancak hak bilincinin oluşması ve güçlenmesi neticesinde anlam, değer ve önem kazanır. Hak bilinci gelişip güçlenmediğinde insanlar neyin kendisine ait olduğunu bilemediğinden hakkına sahip çıkma olanağından yoksun kalmaktadır (Emini, 2004:204).

Bu bilinç ile hareket eden sosyal hizmet uzmanları en temel görev ve sorumluluklarından biri olan hak savunuculuğunu yerine getirirken bireye verilen desteğin lütuf değil hakkı olanı alması olarak görür. Bu bakımdan sosyal hizmeti insan ihtiyaçlarının değerlendirildiği ve karşılandığı bir meslek olarak tanımlamak yerine, insan haklarını temel alan, uygulayan ve güvence altında tutan bir meslek olarak görmek gerekmektedir (İfe, 2017:113).

İnsan hakları, insanın yalnızca insan olmasından dolayı sahip olduğu haklara işaret etmektedir. Sosyal hizmet mesleğinde ise bu söylemin bir yansıması olacak şekilde her insanın doğuştan değerli olduğu kabulü temel değerlerinden biri olmuştur. Toplumda adil bir sosyal yapının gelişmesi, insan onur ve haysiyetini önceleyerek onlara koruma ve gelişme fırsatı sunmayı hedefleyen sosyal hizmet, tüm insanların değerli olduğunu kabul etmesiyle bir insan hakları mesleği olarak tanımlanır. Bu çerçevede günümüzde sosyal hizmette geçerli olan hak temelli yaklaşım ile sosyal hizmetlerden faydalanmak ihtiyaç içerisindeki her insanın hakkı olarak görülmektedir (Zengin ve Altındağ, 2016:1).

Sosyal hizmetlerin tarihsel kökeninde dini motivasyonlar ve değerler yatmaktadır. Özellikle yoksullar için geleneksel sosyal yardımlar, gönüllülük esasıyla gerçekleşmiştir. Bu süreç devlete görev ve sorumluluk yüklemeyen ve daha çok bireylerin dini ve ahlaki değerleri bağlamında yardımda bulunma davranışlarına dayanmaktadır. Günümüze gelindiğinde ise sosyal hizmetler toplumsal değişme sürecinde devletin görev ve sorumluluk alanına dâhil edilmiş ve insanlar açısından bir hak niteliği kazanmıştır (Karataş, 2002:3).

Hak temelli yaklaşımda, bütün kadın, erkek ve çocukların yaşama hakkı, kişi özgürlüğü ve güvenliği hakkı, yasalar önünde eşitlik hakkı, belirli standartlarda yaşam hakkı (beslenme, giyim, barınma, sağlık ve sosyal hizmetler gibi temel ihtiyaçlar), ücretsiz eğitim hakkı, çalışma ve eşit ücret gibi hakları bulunmaktadır. Bu yaklaşıma göre yoksulluk, adaletsizlik ve çaresizlik gibi problemler başlı başına insan haklarının ihlal edilmesinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle ihtiyaç odaklı olmaktan ziyade temel ve yasal hakların kullanılması ve korunması sosyal hizmet mesleğinin güncel bir paradigması olarak karşımıza çıkmaktadır (Benest, 2010'dan akt. Zengin ve Altındağ, 2016:9-10).

İnsan hak ve özgürlükleri; uluslararası belgelerde, devletlerin anayasalarında diğer yasal düzenlemelerde, uygulamalarda ve bireysel olarak bilinçlerde yaşatılan dinamik bir kavram olarak ifade edilir (Karataş, 2002:5). Sosyal hizmet mesleği de insan hakları çerçevesinde diğer hukuksal düzenlemelerden beslenerek hak temelli yaklaşım ile kırılgan gruplarla çalışır. Bakıldığında gündelik yaşamda kırılgan gruplar özellikle ayrımcılık, kaynak ve fırsatlardan yararlanma, örselenme, damgalanma, dışlanma gibi birçok problemle karşılaşır. Bu doğrultuda sosyal hizmetlerden faydalanma hakkına sahip önemli grupları olarak görülürler. Ülkemizde farklı kırılgan gruplara yönelik sosyal hizmet politikaları ve uygulamaları insan haklarını önceleyerek insan onuruna yaraşır bir yaşam yaklaşımı çerçevesinde şekillenmektedir. Bu politika ve uygulamalar çalışmada çocuklar ve engelliler başlığı altında ayrı olarak işlenmiştir.

3.1. Çocuklar

Fiziksel ve bilişsel gelişim düzeyleri, maddi ve duygusal bağımlılık, bakım ve korunma ihtiyaçları nedeniyle çocuklar toplumsal risklere karşı savunmasız ve korunmasız kalmaktadır. Bundan dolayı çocuk olmak doğrudan kırılgan grupta olmaya sebep görülmektedir. Son yıllarda yapılan çalışmalar dünyada ve ülkemizde çocuklara karşı işlenen ihmal ve istismar suçlarının arttığını göstermektedir (Ediz ve Yanık, 2023:282). Başkasına bağımlı bir yaşam sürme, ihtiyaçlarının farkında olamama ve onları giderememe açısından en dezavantajlı grup çocuklar olarak ifade edilmektedir (Genç ve Çöpoğlu, 2020:53). Toplum içerisinde farklı toplumsal risklere karşı savunmasız olan çocuklar, çeşitli sebeplerle dezavantajlılığın farklı sonuçlarına (çocuk işçiliği, sokak çocukluğu, şiddet, ihmal ve istismar) maruz kalmaktadır. Çocukların

yaşamak zorunda kaldıkları bu durumlar ise onların topluma sağlıklı bireyler olarak dâhil olabilmelerinin önünde büyük engeller oluşturmakla beraber toplum geleceğini ciddi şekilde tehdit etmektedir (Kahraman ve Kahraman, 2017:255).

Çocukların temel haklarına erişimlerinde en büyük engellerden biri olarak toplumsal eşitsizlik görülmekte olup ve bu durumun dezavantajlılığa yol açtığı ifade edilmektedir. Bu eşitsizlik halleri çocuk işçiliği, çocuk gelinler, sokak çocukluğu vb. olarak tezahür etmektedir. Bu eşitsizliklerin en belirgin olumsuz çıktısı ise yoksulluktur. Çocuklar açısından yoksulluk sadece tüketememe ile ilgili değil aynı zamanda eğitim, barınma, sağlık vb. gibi temel haklara erişimi de kısıtlayan bir problem olarak karışımıza çıkmaktadır (Kahraman ve Kahraman, 2017:256). Yalnızca yoksulluk değil ebeveyn eksikliği ve ihmali, sağlık problemleri, kötü barınma koşulları ve çevresel şartlar nedeniyle zaten savunmasız olan çocuklar çoğu zaman katmanlı dezavantajlılık durumunu yaşamaktadırlar. Tüm bu olumsuz etkenler nedeniyle yoksul çocuklar, özel gereksinimli çocuklar, işçi çocuklar, göçmen çocuklar, istismar edilmiş çocuklar, suça sürüklenmiş çocuklar olarak; bu gruplar çocuk olmanın kırılğanlığını yaşarken aynı zamanda birçok farklı problemle de mücadele eder.

Ülkeler, toplumun ve geleceğin mimarı olarak korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik farklı şekillerde koruma ve bakım programları uygulamaktadır. Özellikle sosyal devlet anlayışı ile birlikte çocuğun korunmasında kanunların ve kamunun önemi ile rol ve sorumlulukları giderek artmıştır. Evrensel anlamda çocuk koruma sisteminin ve çocuk bakım uygulamalarının en önemli uluslararası yasal dayanağı Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme olarak kabul edilmektedir. Türkiye bu sözleşmeye imza atmış bir ülke olarak, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Türk Medeni Kanunu, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ve 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu ile çocuğun korunmasına ilişkin yasal düzenlemelere sahiptir (Yolcuoğlu, 2009:43).

Çocuk koruma, çocukları olası risk ve istismarlara karşı korumayla görevli olan devlet ve devletin dışındaki diğer kuruluşların önlemlerini ifade eden evrensel bir terimdir. Birleşmiş Milletler (BM) düzeyinde imzalanan Çocuk Hakları Sözleşmesi'nde (1989) çocuklara sosyal, ekonomik, siyasi ve kültürel haklar, sağlık, eğitim, kültürel kimlik ve ifade özgürlüğü haklarının verilmesi ile birlikte onların şiddet, ihmal ve istismara karşı korunma ve çıkarlarının gözetilmesi konuları temel alınmıştır. Türkiye'de, çocukların haklarının

evrensel bağlamda düzenlendiği çocuk haklarına dair sözleşme 1995 yılında yürürlüğe girmiştir. BM Çocuk Hakları Sözleşmesi ile on sekiz yaşına kadar her çocuğun eğitim hakkı, katılım hakkı, gelişme hakkı, korunma ve tanınma haklarına sahip oldukları kabul edilmiştir (Barış, 2019:62).

5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu uyarınca çocuğun yüksek yararını gözetmek gereklidir. Bu kanunun ile korunmaya muhtaç veya suça sürüklenen çocukların korunması, haklarının ve iyilik hallerinin güvence altına alınması amaçlanmıştır. Kanuna göre çocuk “daha erken yaşta ergin olsa bile, on sekiz yaşını doldurmamış kişiyi” ifade etmektedir (Resmi Gazete, ÇKK).

Çocuk Koruma Kanunu’nun 5. Maddesine göre çocuklara yönelik koruyucu ve destekleyici tedbirler; çocuğun öncelikle kendi aile ortamında korunmasını sağlamaya yönelik danışmanlık, eğitim, bakım, sağlık ve barınma konularında alınacak tedbirler şeklindedir. İhtiyaç duyması halinde çocuğun yüksek yararı gözetilerek gerekli tedbirler uygulanır.

Dezavantajlı gruplar içinde bulunan çocuklar, bulundukları toplumun ve dünyanın geleceği olarak görülmelidir. İyi bir gelecek inşası bugünün çocuklarının daha adil koşullarda, eğitim, sağlık, barınma vb. temel haklarından faydalanarak büyümeleri ile mümkün olacaktır (Kahraman ve Kahraman, 2017:256). En nihayetinde çocuklar, nasıl bir ebeveyne sahip olacağına, nerede doğacağına, hangi sosyoekonomik şartlar içinde bulunacağına ve hayatın onları nereye götüreceğine kendileri karar verip müdahale edemeyen bir gruptur. Toplumun bu önemli nüfus grubunun sorunları çözülmeden, gelişim, eğitim, sağlık, barınma gibi temel gereksinimleri karşılanmadan, geleceğe hazırlanmaları ve potansiyellerini yeterince kullanabilmeleri mümkün görünmemektedir (Gençe ve Çöpoğlu, 2020:53). Bu bağlamda ülkemizde çocuklara yönelik yapılan çalışmaların Çocuk Koruma Kanunu ve diğer yasal düzenlemelerden alınan güçle Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütüldüğü görülmektedir. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Çocuk Hizmetleri):

Koruma ve Bakım Altındaki Çocuklar İçin Koruma ve Bakım Hizmetleri: 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında korunmaya ihtiyacı olan çocuklara sunulan bakım hizmetleridir. Özellikle hakkında bakım tedbiri kararı olan çocukların ev tipi sosyal hizmet birimlerinden yararlanmasını sağlar. Kurum bakımı hizmetleri, «Çocuk Evleri, Çocuk Evleri Siteleri ve İhtisaslaştırılmış Çocuk Evleri Siteleri» olarak yapılandırılmıştır.

Haklarında korunma kararı bulunan fiziksel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve ruhsal gelişimi ile bireysel güvenliği risk altında olan çocuklar için hizmet verilmektedir.

Çocuk Gündüz Bakım Hizmetleri: Özel kreş ve gündüz bakım evleri ile 0-6 yaş grubundaki çocukların bakımlarıyla ilgilenmek, bedensel ve ruhsal sağlıklarını korumak ve geliştirmek aynı zamanda bu çocuklara temel değer ve alışkanlıklar edindirmek amacıyla faaliyet gösteren yatılı olmayan sosyal hizmet kuruluşlarınca hizmet verilmektedir.

Koruyucu ve Önleyici Çocuk Hizmetleri: Çocukların sağlıklı bir şekilde gelişimini desteklemek ve korumak maksadıyla yürütülen koruyucu ve önleyici hizmetler; ihmal, istismar ve şiddet başta olmak üzere farklı risklere karşı çocuklara ve ailelere yönelik bilgilendirici, farkındalık oluşturuçu çalışmalar ile risk altında olduğı belirlenen çocuklar için önleyici tedbirlerden oluşmaktadır.

İşe Yerleştirme Hizmetleri: Devlet korumasında yetişen gençlerin 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununda bulunan kriterleri taşımaları durumunda kamu kurum ve kuruluşlarında istihdam edilmesine yönelik çalışmaları kapsamaktadır.

Çocuk Hakları İl Çocuk Komiteleri: Çocuk Hakları İl Çocuk Komiteleri Türkiye'deki 81 ilde yürüttüğü faaliyetlerle çocukların; aile, toplum ve kamusal yaşama dahil olmaları için fırsatlar sunarak, çocuk haklarına ilişkin bilinç ve duyarlılığı geliştirmeye ve çocukların tüm kademelerde karar alma süreçlerine katılmasına yönelik olanaklar sağlamaktadır. Çocuk Hakları İl Çocuk Komiteleri ülke çapında çocuk katılımını sağlayan bir örgütlenmedir. Komitelere katılım bütünüyle gönüllülük esasına dayanmakta olup komitede yer almak için 0-18 yaş aralığında olmak yeterli görülmüştür. 81 ilde faaliyet gösteren İl Çocuk Hakları Komiteleri arasında koordinasyonu sağlamak amacıyla oluşturulan Çocuk Hakları Danışma Kurulu ile yerel ve küresel düzeyde faaliyetler yürütölmektedir. Çocuk Hakları İl Çocuk Komitelerine kayıtlı çocuklar tarafından akran eğitimi tekniğı kullanılarak eğitimler gerçekleştirilirken aynı zamanda sosyokültürel etkinlikler düzenlenmektedir. 20 Kasım Dünya Çocuk Hakları Günü kapsamında, UNICEF Türkiye Temsilciliğinin iş birliğı ile Ulusal Çocuk Forumları düzenlenmekte ve çocukların karar alma süreçlerine katılmasına yönelik örnek çalışmalar yürütölmektedir.

3.2. Engelliler

5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'da yer aldığı şekliyle engelli: “Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi” tanımlamaktadır (Engelliler Hakkında Kanun, 2005). Başka bir tanıma göre engelli, “doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük ihtiyaçlarını karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi”dir. Engellilik çeşitleri ise ortopedik engelli, görme engelli, işitme engelli, dil ve konuşma engelli, zihinsel engelli, süregelen hastalık olarak sınıflandırılmıştır (Engelli Bireylerin Ve Ailelerinin Toplumsal Hayatta Yaşadıkları Zorluklar Araştırma Raporu, 2014:2-4).

Engelli bireyler günlük yaşamlarında; başta sağlık olmak üzere ekonomi, barınma, eğitim, istihdam, ulaşım gibi birçok alanda problem yaşamaktadır. Bunlarla beraber sosyal dışlanma gibi bir risk ile de toplumdan uzaklaşmaktadır (Alptekin, 2024: 114-115). Engellilik, bir sağlık problemi olarak başlasa da, beraberinde temel yaşam ihtiyaçlarını karşılayamama, “*insan onuruna yakışır*” şeklindeki yaşam koşullarını inşa edememe ve zamanla toplumsal hayattan dışlanma tehlikesiyle devam etmektedir. Dışlanmayla birlikte kaynak eksikliği, beklentilerin azalması, sağlık ve eğitim yetersizliği ortaya çıkar. Engelli bireylerin dışlanması “*üretken bir birey*” olarak yaşamasını sürdürmesine izin vermezken bu durum engelli yoksulluğuna sebep olmaktadır. Özellikle yeterli olmayan ulaşım hizmetleri, ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik sorunları, öğretim eşitsizliği, eğitime ve istihdama katılımı güçleştirdiğinden hem ekonomik olarak gelir sahibi olmasını hem de topluma katılımını engellemektedir (Özgökçeler ve Bıçkı, 2010: 321).

Tarihsel süreçte engellilere yönelik farklı uygulamalar yapılmış olsa da özellikle modern dönemde sosyal devlet anlayışı ile bu grup için hizmetler oldukça çeşitlenmiş ve kapsamlı olarak yapılandırılmıştır. Ulusal ve evrensel ölçekte engelli nüfusun giderek artması bu alandaki kaygıları yoğunlaştırmaktadır. Özellikle dünya nüfusunun yaşlanması ve yaşlı insanların da engelli hale gelme ihtimalinin yüksek olması ile beraber kronik sağlık problemlerinin de dünya çapında artış göstermesi engelli nüfus artışını beraberinde getirmektedir. Dünya genelinde, engelli bireyler engelli

olmayanlara göre; daha düşük eğitim başarısına, daha kötü sağlık durumuna ve ekonomik katılıma sahip oldukları gibi daha fazla yoksuldurlar. Birçok insanın varlığına alıştığı ve kolaylıkla ulaşabildiği temel insani ihtiyaçlara erişimde, engelli bireylerin önüne çekilen setler bu farkları kısmen açıklayabilir (Genç, 2015:65).

Toplumda dezavantajlı gruplar arasında yer alan engelliler ise insan onuruna yakışan asgari bir yaşam seviyesine ulaşabilmeleri için özel olarak korunması, destek görmesi gereken bir gruptur. Türkiye’de engelli bireyler sosyal yardım ve sosyal hizmetle ilgili düzenlemeler ile desteklenmektedir. Engelli bireylerin toplumsal hayata katılması ve üretken olması açısından ekonomik destek yeterli gelmediğinden sosyal hizmetler önemli bir destek mekanizması olarak karşımıza çıkmaktadır (Buluş, 2022:835).

Daha önce ifade edildiği gibi sosyal hizmet, insan hakları ve sosyal adalet gibi temel iki ilke üzerinde yükselmiştir. Mesleğin en önemli değerleri de bireyin onuru ve değeri ile insan onuruna saygıdır. Bu nedenle sosyal hizmet, toplumda dezavantajlı konumda olan engelli bireylerin de o toplumda yaşayan diğer insanlar gibi eşit yurttaşlık hakkına sahip olarak, adil bir biçimde yaşaması gerektiğini savunur. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarından da engellilik refahı alanında çalışırken hak temelli yaklaşım bağlamında mesleki uygulamalarını gerçekleştirmeleri beklenir (Balcı, 2019:60).

Ülkemiz, engelli haklarına yönelik en önemli yasal düzenlemelerden biri olan Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi’ni (CRPD) 2007 yılında imzalamıştır. Bu sözleşme “engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmeyi” hedeflemektedir. Sözleşmeye göre erişilebilirlik, yaşam hakkı, adalete ulaşma, bağımsız yaşam ve topluma dahil olma, fikir ve ifade özgürlüğü, bilgiye erişme, eğitim, sağlık, rehabilitasyon, iş piyasası, siyasal ve sosyal hayata katılım gibi tüm hakların engelliler açısından uygulamaya geçirilmesi için gereken tedbirlerin alınması konusunda devletler yükümlü kılınmıştır. Sözleşme ile engellilerin haklarının tüm politika ve programlarda kapsamlı bir şekilde korunması ve teşvik edilmesi, engelli haklarının ihlaline sebep olan her türlü uygulamaya son verilmesi ve her hakkın kullanımı açısından engelliliğe dayalı ayrımcılıkla mücadele etmek için gereken tedbirlerin alınması öngörülmüştür (Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme, 2007).

Bununla birlikte ülkemizde 2005 yılında kabul edilmiş olan Engelliler Hakkında Kanun, engelli haklarına yönelik olarak en temel yasal düzenlemelerden biri olarak kabul edilir. Bu kanun ile engellilerin temel hak ve özgürlüklerden yararlanmasını teşvik ve temin ederek, doğuştan sahip oldukları onura saygıyı güçlendirip toplumsal hayata diğer bireyler ile eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması ve engelliliği önleyici tedbirlerin alınması için gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak amaçlanmıştır (Engelliler Hakkında Kanun, 2005).

Engelli Hakları Ulusal Eylem Planında ise (2023-2025) engelli bireylerin eşit vatandaşlar olarak potansiyellerini gerçekleştirebildikleri içermeci bir toplum inşa etmek üzerine olan vizyonu ortaya koyarak, ülkemizin engellilik konusundaki bütüncül yaklaşımını yansıtarak tüm politika, program ve hizmetlerde engellilik konusunda hak temelli bir anlayışın hâkim olması gerektiğinin altı çizilmiştir. Ulusal Eylem Planında engelli bireylere yönelik hak temelli bakış açısının yaygınlaştırılmasına ilişkin çalışmalar yapılması özellikle vurgulanan en başat konu olmuştur. Eylem alanında ise engelli bireylere yönelik hak temelli bakış açısının yaygınlaştırılması, engelli hakları ve kamu hizmetlerine yönelik farkındalığını artırmak üzere çalışmalar yapılması ile tüm ulusal strateji dosyaları ve eylem planlarında engellilik konusunun anaakımlaştırılmasını sağlayıcı çalışmaların yapılması kararları alınmıştır (2022, 12-13).

Yerel ve küresel ölçekli engelli politikaları; engellilerin sağlık, ekonomik ve sosyokültürel alanlarda iyileştirilmeleri açısından kayda değer gelişim göstermiştir. Sanayi ve teknoloji alanındaki değişimler, toplumsal yaşamın hareketliliği ve sosyal değişimler sonucunda evlerine çekilen engelli bireylerin toplumla bütünleşme talepleri diğer insanlar tarafından da görünür hale gelmiştir (Genç ve Çat, 2013, s. 364).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü misyonunu; yaşlıların ve engellilerin ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanarak toplumsal hayata katılmaları adına ulusal düzeyde politika ve stratejilerin oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapmak olarak belirlerken; vizyonunu da yaşlıların ve engellilerin toplumsal yaşamın tüm alanlarına onurlu bir birey olarak katılımlarının sağlanması konusunda belirlediği politika ve stratejilerle etkin ve lider bir kurum haline gelmek olarak ifade etmiştir (EYHGM). Bu çerçevede engelli bireylere yönelik, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen çalışmaların insan onuruna yakışır bir şekilde ve insan

hakları dikkate alınarak planlandığı söylenebilir.

Engellilerin toplumsal hayat içerisinde yaşadıkları dezavantajları asgari düzeye indirebilmek adına Engelliler Hakkında Kanun’a ek olarak 2022 Sayılı “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun”a ait 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz Ve Kimsesiz Türk Vatandaşları İle Engelli Ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelik ile engelli, muhtaç Türk vatandaşlarına aylık yardım sağlanması amaçlanmıştır (Resmi Gazete, 2013). Sosyal yardım ve vergi indirimlerinin yanı sıra engelli bireylere yönelik sosyal hizmetler; evde bakım, bakım merkezleri, rehabilitasyon hizmetleri ile çeşitlenmektedir.

Evde Bakım Hizmeti:

Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik incelendiğinde 4/d maddesinde “Hekimlerin önerileri doğrultusunda hasta kişilere, aileleri ile yaşadıkları ortamda, sağlık ekibi tarafından rehabilitasyon, fizyoterapi, psikolojik tedavi de dahil tıbbi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde sağlık ve bakım ile takip hizmetlerinin sunulması” olarak ifade edildiği görülmektedir (Resmî Gazete, 2005, Sayı:25751). Evde bakım hizmeti ile engelli birey evinden ayrılmadan ailesinin yanında güven ve huzur içerisinde gerekli tıbbi ve psikososyal destek alabilmektedir.

Resmi Yatılı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri/Engelsiz Yaşam Merkezleri:

Fiziksel, zihinsel ya da ruhsal engelinden dolayı günlük hayatında temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak durumda olan engelli vatandaşlar bu merkezlerden ücretsiz bir şekilde bakım hizmetinden yararlanabilmektedir. Yatılı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde bakım hizmetiyle beraber rehabilitasyon ve aile danışmanlığı hizmetleri de sunulmaktadır. Bu bakım merkezlerinin işlevleri şu şekildedir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli Bakım Hizmetleri):

a) Umut Evleri

Resmi bakım merkezlerinde bakım hizmetinden faydalanan engelli bireylerin sosyal hayatta daha aktif olmalarını desteklemek amacıyla müstakil ev ya da apartman dairelerinde bulunan ve maksimum 6 kapasiteli olarak hizmete açılan ek üniteler mevcuttur. “Umut Evi” olarak isimlendirilen bu evlerde, engelli bireylerin toplumsal yaşama aktif katılımları sağlanarak ve

temel beceriler kazandırılarak bakımlarının gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir.

b) Gündüz Bakım Merkezleri

Engelli bir bireyi olan ailelerin, kendilerine de vakit ayırıp sosyal hayata katılmalarını sağlamak ve engelli bireylerin ailesi yanında kendi ortamından uzaklaşmadan bakımını sağlamak için tam veya yarı zamanlı olacak şekilde engelli bireylere sunulan gündüzlü hizmet modelidir.

c) Özel Bakım Merkezleri

Bakıma ihtiyacı olan engelli bireylerin gerçek kişi veya özel hukuk tüzel kişileri tarafından açılan ve il müdürlüklerince denetlenen özel bakım merkezlerinde de bakım hizmeti olmaları mümkündür.

d) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri/ Engelsiz Yaşam Merkezleri

Engelli bireylere yaş, cinsiyet ve engel durumu gibi özellikleri göz önünde tutularak, bakım ve rehabilitasyon hizmeti verilmektedir. Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duygusal engeli sebebiyle günlük temel ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken engelli bireyler bakım ve rehabilitasyon hizmetinden yararlanabilmektedirler (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli Hizmetleri).

4. SONUÇ

Toplumda belirli özellikleri ve problemleri nedeniyle diğer insanlara göre daha savunmaz ve dezavantajlı olan kırılgan gruplar sosyal hizmetin önemli hedef kitlesini oluşturmaktadır. Bu gruplar çoğunlukla hakkı olanı alma konusunda güçsüzdürler ve dışarıdan destek almaya ihtiyaçları vardır. Bundan dolayı bu gruplara yönelik uygulanacak sosyal hizmet müdahaleleri ve sosyal politikalar önem kazanmaktadır.

Toplumsal yapı içerisinde var olan sosyo-ekonomik eşitsizlikler kırılgan grupları oldukça önemli bir şekilde etkilemektedir. Dışlanmanın türlü çeşitlerini yaşayan kırılgan bireyler için “hakkı” olanı almasında onu güçlendirmek üzere sosyal hizmet uzmanları aktif görev alır. Çünkü kırılgan grupların önündeki en büyük engel sağlık, barınma, eğitim, bağımsız yaşam gibi en temel haklarına erişememesidir. Bir insan hakları mesleği olarak sosyal hizmet bu bağlamda hak temelli yaklaşım doğrultusunda hukuki

düzenlemeler ve politik yaklaşımlardan ivme alarak kırılğan gruplara müdahalede bulunur.

Kırılğan gruplardan özellikle engelliler ve çocuklar, dezavantajlılığın en çetrefilli süreçlerini yaşamaktadırlar. Ülkemizde bu iki hassas grup için yasa ve yönetmelikler çerçevesinde bireylere sunulan hizmetlerin hak temelli olması hususunda oldukça önemli stratejik adımlar atılmaktadır. Bu yaklaşım Ulusal Eylem Planında en net haliyle ortaya koyulmuştur. Öte yandan hedeflenen gelişimin hayata geçirilmesi ve uygulama alanında istenilen verimin alınması için bu çalışmalarda görev alacak idareciler, karar mercileri ve meslek elemanları ile toplumdaki diğer vatandaşların hak temelli yaklaşım anlayışını benimsemesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, kırılğan gruplara yönelik sosyal hizmet ve sosyal politika uygulamaları, yalnızca bireylerin refah düzeyinde değil, toplumun genel refahının da göstergesi niteliğindedir. Sosyal hizmetin hak temelli yönü, çocuklar ve engelliler için daha adil, erişilebilir ve insan onuruna yakışır bir yaşamın inşasında kilit bir rol oynamaktadır. Çocuklara yönelik planlanan hizmetlerde erken müdahale sistemlerinin yaygınlaştırılması, koruyucu ve önleyici yaklaşımların güçlendirilmesi ve çocuk hakları temelli uygulamaların sürekliliği önem taşımaktadır. Engelli bireyler açısından ise istihdam olanaklarının artırılması, toplum düzeyinde farkındalık çalışmaları, yaşamın tün alanlarında erişilebilirlik ve bağımsız yaşamı destekleyen hizmet modellerinin geliştirilmesi öncelikli gereksinim alanlarıdır.

Sosyal hizmet mesleğinin yalnızca birey merkezli olmaktan öte, sosyal politikaların oluşturulması ve uygulanmasında da aktif bir rol üstlenmesi beklenmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, politika yapıcılarla iş birliği içinde çalışarak çocuklar ve engelliler başta olmak üzere tüm kırılğan gruplar için daha kapsayıcı ve sürdürülebilir sosyal politika modellerinin oluşturulmasına katkı sunmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda, sivil toplum kuruluşlarının, kamu kurumlarının ve yerel yönetimlerin eşgüdüm içinde çalışması hizmetlerin bütüncül bir yaklaşımla sunulmasında önemli görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Alptekin, H. (2024). Engelli Bireylerin Gündelik Yaşamda Karşılaştığı Sosyal Dışlanma Pratikleri. *Olgu Sosyoloji Dergisi*, 3(2), 107-117.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Çocuk Hizmetleri, <https://www.aile.tr/sghd/hizmetler-basvuru-rehberi/3-cocuk-hizmetleri/> [01.10.2025].
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Engelli Hizmetleri, <https://www.aile.tr/sghd/hizmetler-basvuru-rehberi/5-engellilere-yonelik-hizmetler/> [01.10.2025].
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Engellilere Yönelik Hizmetler, <https://www.aile.tr/sghd/hizmetler-basvuru-rehberi/5-engellilere-yonelik-hizmetler/> [01.10.2025].
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli Bakım Hizmetleri, <https://www.aile.gov.tr/ssss/engelli-ve-yasli-hizmetleri-genel-mudurlugu/engelli-bakim-hizmeti/> [01.10.2025].
- Balcı, S. (2019). Engellilerin Sosyal Dışlanma Algılarının Bazı Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*(14), 59-79. <https://doi.org/10.46218/tshd.1139360>
- Barış, İ. (2019). Sosyal çalışma ve çocuklara yönelik hizmetler. Dosya: Sosyal Hizmet. https://www.medipol.edu.tr/sites/default/files/document/SD_52_6265.sayfalar_Ismail_Baris.pdf [01.10.2025].
- Çılga, İ., Erkul, E., Yıldırım, B. ve Adıgüzel, İ.B. (2016). *Sosyal Çalışma ve Sosyal Politika Yazıları*. Ankara: Bellek Yayınları.
- Çelik, E. (2020). İnsan hakları bakımından kırılğan kavramına bir giriş ve kavramın aihm kararlarındaki görünürlüğü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 22(1), 57-77.
- Danış, M. Z. (2007). Sosyal hizmet mesleği ve disiplinde sosyal politikanın yeri ve önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18(2), 51-64.
- Duyan, V. (2010). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi-Yayın No:16
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1-22.

- Engelli Bireylerin Ve Ailelerinin Toplumsal Hayatta Yaşadıkları Zorluklar Araştırma Raporu, (2014).https://www.karacadag.gov.tr/Dokuman/Dosya/www.karacadag.org.tr_57_DI9M42EL_engelli_bireylerin_ve_ailelerinin_toplumsal_hayatta_yasadiklari_zorluklar_arastirma_raporu.pdf [01.10.2025].
- Engelliler Hakkında Kanun, (2005). <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/kanunlar/engelliler-hakkinda-kanun/> [01.10.2025].
- Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme, (2007). <https://www.aile.gov.tr/sss/engelli-ve-yasli-hizmetleri-genel-mudurlugu/engellilerin-haklarina-iliskin-sozlesme/> [01.10.2025].
- Engelliler Hakkında Ulusal Eylem Planı, (2022). https://www.aile.tr/media/133056/engelli_haklari_ulusal_eylem_plani_23-25.pdf [01.10.2025].
- EYHGM, *Misyon ve Vizyon*, <https://www.aile.tr/eyhgm/genel-mudurluk/misyon-ve-vizyonumuz/> [01.10.2025].
- Emini, M. (2004). Hak Kavramı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(12), 203-216.
- Ediz, Ç. ve Yanık, D. (2023). Kırılgan gruplar ve kırılgan gruplara yaklaşım: çocuklar, kadınlar ve yaşlılar. N. Gürhan (Ed.), *Toplum sağlığı ve sosyal psikiyatri* (Birinci baskı) (s.277-291). Ankara: Nobel Tıp Kitapevleri.
- Genç, Y. (2016). Engellilerin Sosyal Sorunları Ve Beklentileri. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, (35/2). <https://doi.org/10.21560/spcd.77043>
- Genç, Y. ve Çat, G. (2013). Engellilerin istihdamı ve sosyal içerme ilişkisi. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Akademik İncelemeler Dergisi (Journal of Academic Inquiries)*, 8(1), 331-358.
- Genç, Y., Çavuşoğlu, O. & Çöpoğlu, M. (2020). Sosyal politika geliştirme ve sosyal hizmet uygulamalarında yerelleşme: sakarya büyükşehir belediyesi sosyal gelişim merkezi örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20(46), 235-272.
- Genç, Y., Çöpoğlu, M. Yoksullar. M. Serdar. (Ed.). *Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmet El Kitabı İçinde*. Ankara: Grafiker Yayınları, 2020. 41-70.
- Ife, J. (2017). *İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet: Hak Temelli Bir Uygulamaya Doğru*. Ankara: Nika Yayınevi.

- IFSW-International Federation of Social Workers, <https://www.ifsw.org/sosyal-hizmet-nedir/>, [02.10.2025]
- Kahraman, F. ve Kahraman, AB. (2017). Dezavantajlılığın çocuk halleri: Dünyada ve Türkiye’dedezavantajlı gruplarda yer alan çocuklar durumu. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler ElektronikDergi*, 8(20), 255-268.
- Karataş, K. (2002). İnsan hakları ve sosyal hizmet. K. Karataş (Ed.). Değişen Türkiye’de İnsan Hakları Açısından Sosyal Hizmetler (pp. 150-156). Ankara: SHU Derneği Yayınları.
- Kuyurtar, E. (2006). Haklar. *Liberal Düşünce Dergisi*(34), 5-17.
- Öksüz, S., & Küsmez, B. (2021). Sosyal Hizmet ve İnsan Hakları: Eleştirel Bir Bakış. *Turkish Journal of Social Work*, 5(2), 117-130.
- Özgökçeler, S. ve Bıçkı, D. (2010). Özürlülerin sosyal dışlanma boyutları: Bursa ve Çanakkale örneklerinden yansıyanlar, Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu, Denizli.
- Resmi Gazete, (2005). Çocuk Koruma Kanunu, <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050715-1.htm>, [01.10.2025].
- Resmi Gazete, (2013). 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz Ve Kimsesiz Türk Vatandaşları İle Engelli Ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelik, <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/65-yasini-doldurmus-muhtac-gucsuz-ve-kimsesiz-turk-vatandaslari-ile-engelli-ve-muhtac-turk-vatandaslarina-aylik-baglanmasi-hakkinda-yonetmelik/> [01.10.2025].
- Resmî Gazete, (2005). Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik. Sayı:25751) <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=7542&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Ruiz-Fernández, M. D., Ortiz-Amo, R., Andina-Díaz, E., Fernández-Medina, I. M., Hernández-Padilla, J. M., Fernández-Sola, C., & Ortega-Galán, Á. M. (2021). Emotions, Feelings, and Experiences of Social Workers While Attending to Vulnerable Groups: A Qualitative Approach. *Healthcare*, 9(1), 87. <https://doi.org/10.3390/healthcare9010087>
- Sheafor, B. & Horesji, C. J. (2012). *Sosyal hizmet uygulaması- Temel teknikler ve ilkeler*. D. B. Çiftçi (Ed.). Ankara: Nika Yayınevi.

- Turunç Başkan, H. (2024). *Kırılgan Gruplar İle Çalışan Okul Psikolojik Danışmanlarının Mesleki Doyum Düzeylerinin İncelenmesi*. Ege Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı: İzmir (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Türk Dil Kurumu, <https://sozluk.gov.tr/>, [01.10.2025].
- Ülker, A. & Avşaroğlu, S. (2021). «Türkiye»de Psikolojik Kırılganlık Konusunda Yapılan Çalışmaların Analizi», *Social Sciences Studies Journal*, 7(92), 5650–5661.
- Yiğit, K. T., ve Maçkalı, Z. (2022). Dezavantajlı gruplarla çalışan psikologlarda eşduyum yorgunluğu ve stres ile başa çıkma. *Klinik Psikoloji Dergisi*, 6(3), 302-316.
- Yolcuoğlu, D. İ. G. (2009). Türkiye’de Çocuk Koruma Sisteminin Genel Olarak Değerlendirilmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 18(18), 43-58. <https://doi.org/10.21560/spcd.15089>
- Yolcuoğlu, İ. G. (2012). Türkiye’de sosyal politika ve sosyal hizmetlerin geliştirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 23(2), 145-158.
- Zengin, O., & Altındağ, Ö. (2016). Bir İnsan Hakları Mesleği Olarak Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 27(1), 179-190.

SOSYAL HİZMET DEĞERLENDİRMELERİ

yaz
yayınları

YAZ Yayınları
M.İhtisas OSB Mah. 4A Cad. No:3/3
İscehisar / AFYONKARAHİSAR
Tel : (0 531) 880 92 99
yazyayinlari@gmail.com • www.yazyayinlari.com