

# YENİ MEDYA VE SOSYAL HİZMET: SOSYAL MEDYANIN SOSYAL HİZMET ALANINDAKİ YERİ

Ozan SELÇUK\*

## ÖZ

Giderek artan dijitalleşme, sosyal hizmetin birçok alanında bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) odak noktası haline gelmesine neden olmuştur. Sosyal hizmet uzmanları, dezavantajlı bireylerin gereksinimlerine uygun olarak en etkili dijital araçları kullanmaya karar verebilir. Bu çalışma, sosyal medyanın; bilgi, beceri ve değer temeline sahip sosyal hizmet alanına etkisini tartışmakta ve sosyal hizmet alanında kullanımı konusunda ne aşamada olduğumuzu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Ek olarak, sosyal hizmet mesleği, eğitimi, etiği ve uygulaması özelinde sosyal medyanın olumlu katkıların yanı sıra risklerine ilişkin de eleştirel bir bakış sunulmaktadır. Bu çalışma ile sosyal hizmet alanındaki öğrencilerin ve uygulayıcıların dijital ve sosyal medya okuryazarlıklarının gelişiminin desteklenmesi hedeflenmektedir. Çalışmalar, sosyal hizmet uygulamalarında dijital araç kullanımı açısından geçiş sürecinde olduğumuzu ve geleneksel yöntemlerin devam ettiğini göstermektedir. Bu geçiş sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı etiği ve sosyal adalet başta olmak üzere mesleğin temel ilkelerini olumsuz etkileyecek riskler karşısında yüksek farkındalığa sahip olmaları tavsiye edilmektedir. Bu riskler ayrıca sosyal hizmet eğitimi müfredatlarında da yer verilerek öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerinin geliştirilmesi önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Dijitalleşme, Etik, Eğitim, Sosyal Hizmet Sosyal Medya, Uygulama.

## NEW MEDIA AND SOCIAL WORK: THE PLACE OF SOCIAL MEDIA IN SOCIAL WORK DOMAIN

### ABSTRACT

Increasing digitalization has brought information and communication technology (ICT) to the forefront in many areas of social work. Social workers may choose to use the most effective digital tools in accordance with the needs of disadvantaged people. This study discusses the impact of social media on the domain of social work based on knowledge, skills, and values, and highlights the stage we are at in its use. In addition, a critical overview of the risks as well as the positive contributions of social media related to social work profession, education, ethics, and practice is presented. The purpose of this study is to support the development of digital and social media literacy among social work students and practitioners. Studies show that we are in a transitional phase in the use of digital tools in social work practice and that traditional methods persist. In this transitional phase, social workers are advised to be aware of the risks that negatively impact the fundamental principles of the profession, especially client ethics and social justice. students' digital literacy skills are recommended to be developed by incorporating these risks into social work education curricula.

**Keywords:** Digitalization, Ethics, Education, Social Work, Social Media, Practice.

**Atf:** SELÇUK, O. (2022). "Yeni Medya ve Sosyal Hizmet: Sosyal Medyanın Sosyal Hizmet Alanındaki Yeri", İMGELEM, 6 (11): 413-434.

**Citation:** SELÇUK, O. (2022). "New Media and Social Work: The Place of Social Media in Social Work Domain", İMGELEM, 6 (11): 413-434.

Başvuru / Received: 16 Nisan 2022 / 16 April 2022

Kabul / Accepted: 09 Eylül 2022 / 09 September 2022

Derleme Makale / Review Article.

## EXTENDED ABSTRACT

The aim of this study is to discuss the place of social media, which has permanently penetrated people's lives with digitalization, in the discipline and profession of social work,

---

\* Doç, Dr., Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, E-mail: [ozan.selcuk@erdogan.edu.tr](mailto:ozan.selcuk@erdogan.edu.tr) ORCID Numarası: 0000-0002-2852-7491

which is based on knowledge, skills and values, and to show at what stage we are in terms of integration in social work. Thus, on the one hand, this study aims to support the development of digital and social media literacy among social work students and practitioners. On the other hand, it aims to provide an overview of the risks as well as the positive contributions of social media in relation to the profession, ethics, education, and social work practice.

If we are to live with social media occupying an important place in our lives, we must learn to use it and deal with its effects. In the social work profession, where communication skills are important, social workers used to use communication technologies such as the telephone, fax, and telegraph. Today, paperless, cloud-based data repositories are used instead of emails, online databases, and paper-based case notes, and this change has replaced archive rooms. These developments have made us digitally literate people.

Social media provides a virtual environment in which information about the social work profession and practice is shared. This environment provides an important space for social interaction by maximizing interpersonal relationship skills. Therefore, these environments created by social media provide opportunities for social work practitioners to socialize, build relationships, and intervene therapeutically. Of course, in addition to these opportunities, pain, stress, and trauma are also exposed in social environments. Therefore, how social work positions its professional values at this point is important.

Social media offer significant benefits to individuals, groups, organizations, and communities. Individuals can more easily build and maintain friendships in these environments; they can start a small business or follow current events to generate income (Boddy & Dominelli 2017). On the other hand, social media also allows adopted and institutionalized children to communicate with their biological parents (Greenhow 2015). Health care providers, fire departments, police departments, ambulance services, and other basic services can quickly publish a wide range of information and alerts through information technologies (Alexander 2014). Studies on this topic show that young men who talk to their friends online about their problems have better mental health than those who do not (Best et al. 2014). Social media also promotes collaborative thinking (Friesen & Lowe 2012), increases democratic and political participation (Bertot et al. 2012), and can foster open dialog.

However, social media has not only positive effects, but also various risks. While social media empowers individuals, it also mobilizes trolls, followers, predators, and pedophiles who use social media to target victims (Kim et al. 2010). Individuals who fit this profile are victimized online by children and youth (O'Keeffe & Clarke-Pearson 2011), bringing the issue

of child protection to the forefront. In particular, the speed at which social media shares spread virally can cause irreparable harm to the person or persons who are the subject of the spread (Fu et al. 2013).

Nowadays, the development of technology has changed the relationship between the expert and the client by affecting social work practice as well as all other fields (Mishna et al. 2012; Boddy & Dominelli 2017). Looking closely at what is happening in the world, one finds that social workers are using online, video, telephone therapy, text messaging, email, and social networking to connect with clients and colleagues (Reamer 2013). This shift in practice raises a number of ethical issues, particularly related to confidentiality, privacy, informed consent, conflicts of interest, bilateral relationships, violations of professional boundaries, termination of service, and research findings (Reamer 2013; Fange et al. 2014). In this context, for example, NASW and the Association of Social Service Boards (ASWB) in the United States in 2005 (ASWB 2005); the British Association of Social Work (BASW) in England in 2012 (Policy, Ethics and Human Rights Committee 2012); the Australian Association of Social Workers (AASW 2013) expanded practice standards to include ethical dimensions in online communication and social media use and published a "Guide to Online Ethical Principles" in 2013.

Social media has both positive contributions and risks and difficulties related to social work education. Evidence shows that Facebook, Twitter, podcasts, blogs, and wikis have impacts such as harmonizing professional education, enhancing faculty-student interaction, reviewing and practicing students' intervention skills, promoting analytical and reflective learning experiences, and deepening general learning (Hollinderbaeumer et al. 2013). Another study shows that social media can enhance the participatory learning process and become a resource for another peer of students (Casey 2013). In addition to the benefits of social media, there are also some challenges for social work instructors. Social media differs from face-to-face interaction in its lack of physical boundaries and structure. This absence leads to issues such as unlimited participation in online interactions, unconscious use, violation of privacy, and confidentiality (O'Keeffe et al. 2011). Therefore, these dimensions pose risks to students, educators, and social work professionals. Given the notion that social media promotes openness, dialog, and interaction, students, educators, and professionals should have no illusions about safety, privacy, and confidentiality and should consider the risks.

There are some concerns about integrating social media into social work practice. However, in recent years, the use of technology in social work practice has increased as more

studies and tools are available to integrate technology into practice and measures have been taken to address ethical concerns. In particular, increasing access to technology, increasing privacy and labeling cautions, and client interventions that extend beyond the boundaries of social service agencies are among the important evidence of the growth of technology in social work practice (Barak & Grohol 2011; Mohr et al. 2013). In practice, online counseling, Internet-based interventions, videoconferencing with clients, virtual reality applications, social networking, email, and text messaging are the methods used in social work (Reamer 2013).

Despite the historically cautious approach to the direct integration of technology into social work practice, research has begun to yield positive results about the use of innovative technologies in the practice of professional activities in a variety of populations, in a variety of settings, and with individuals with diverse needs. Although these studies show that there are some barriers to the effective use of technology, some evidence suggests that there are several benefits and that the use of technology-based interventions can lead to positive outcomes. Social work researchers and professionals need to pay more attention to the relevance, effectiveness, and practice of technology-based interventions and should consider ethical and practical issues in this context.

Social workers are responsible for helping their clients understand their ethics and realize their civil rights based on social justice (Dominelli 2014). These dimensions include the well-being of the individual, the right to be free from violence, bullying, and harassment, and to not be labeled. In this context, social workers are charged with various responsibilities to ensure that social media does not violate these rights of clients. In addition to the familiar traditional responsibilities, professionals must act as critical and reflective practitioners and develop social work policies that include online communications. In this context, it is necessary to develop social media guidelines. Given that the new generation is using traditional communication methods less and less, experts should be more proactive. When using innovative applications, experts should jointly evaluate the therapeutic and harmful properties of online conversations and act according to the principle of least harm to clients.

## **GİRİŞ**

İnternet üzerinden bilginin yaygınlaştırılmasını ve paylaşılmasını kolaylaştıran bir teknoloji olarak tanımlanan sosyal medya, giderek hayatımızın önemli bir parçası haline gelmiştir. Ailemizle ve arkadaşlarımızla bağlantı kurmamıza, düşüncelerimizi ve deneyimlerimizi paylaşmamıza ve en son haberlerden haberdar olmamıza olanak tanımaktadır. Bu elektronik haberleşme yöntemi sosyal hayatımızı, sosyal normlarımızı, toplum algımızı ve

dünyayı nasıl deneyimlediğimizi derin bir şekilde değiştirmiştir. Bu yüzden kabul etsek de etmesek de sosyal medya kalıcı olmak için hayatımıza girmiştir (Mishna vd. 2012). Dolayısıyla bizlerin yapması gereken sosyal medya ile yaşamayı; bunun için de sosyal medyanın nasıl kullanılacağını ve etkilerini nasıl yönetebileceğimizi öğrenmektir.

Sosyal medya, hayatın birçok alanını olduğu gibi son yıllarda insani yardım mesleklerinde de kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin sağlık eğitime ilişkin kaynakları, klinik deneyler için katılımcılara ulaşma, çevrim içi danışmanlık ve terapi olmak üzere birçok boyutta kullanılmaktadır (Eysenbach 2011; Morgan vd. 2013; Holmes vd. 2014). Müracaatçılarla çevrim içi görüşme yapılabilmesi; koruyucu ailedeki veya evlat edinilmiş çocuğun biyolojik ailesiyle görüşebilmesi (Greenhow 2015) gibi olanaklar müdahale sürecinin bir parçası olarak insani yardım mesleklerinden biri olan sosyal hizmette kullanılmaktadır.

Temel bakım verme, danışmanlık yapma, değerlendirme yapma, rapor yazma, savunuculuk yapma, hastane ve ceza adaleti gibi çok disiplinli alanlarda çalışma gibi mesleki faaliyetleri içeren sosyal hizmette etkili iletişim önemlidir. Müracaatçılarda kendine yardımı ve güçlendirmeyi teşvik etmek için sosyal hizmet uzmanları etkili iletişim becerilerine sahip olmalıdır (Lishman 2020). Sosyal hizmet uzmanları bir zamanlar telefon, belgegeçer ve telgraf gibi iletişim teknolojilerini kullanırken bugün elektronik posta (e-posta), çevrim içi veri tabanları ile kâğıt temelli vaka notları yerine kağıtsız bulut tabanlı veri depolama araçları<sup>1</sup> kullanılmaya başlanmıştır. Bu çevrim içi araçlar, fiziki arşiv odaklarının yerini almaya aday hale gelmiştir.

Öte yandan sosyal hizmet değer temelli bir meslek olup sosyal adalet, eşitsizliği azaltma, güçlendirme, savunuculuk yapma, muktedir kılma ve bireysel gelişimi teşvik etme felsefesi üzerine inşa edilmiştir. Sosyal hizmetin “kişisel sorunlar” ile “kamusal aksaklıklar”ın birbiriyle kesiştiği yerde konumlanmasından ötürü “iki ateş arasında” bulunduğu öne sürülmektedir (Thompson 2013). Bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların saygınlığı ve onuru, güçlendirilmeleri konusunda sosyal hizmet mesleği tüm müracaatçı sistemlerinin faydası için çalışmaktadır. Bu noktada sosyal medya, müracaatçılarla çalışma ve onların katılımlarını artırma noktasında önemli bir kapı açmaktadır.

Sosyal medya, sosyal hizmet mesleğine ve uygulamasına yönelik bilgilerin paylaşıldığı sanal bir ortam sağlamaktadır. Bu ortam, bireyler arası ilişkiselliği en üst seviyeye çıkararak

---

<sup>1</sup> Bulut tabanlı veri depolama araçları; bilgi, belge, veri, yazılım ve uygulamaların internet ortamında sanal olarak depolanmasına imkân veren teknolojik araçlardır (Çelik 2021: 438). En bilinen örnekler Google Drive, Dropbox, vb. olarak sayılabilir.

sosyal etkileşim için önemli bir alan sağlamaktadır. Dolayısıyla sosyal medyada oluşturulan bu ortamlar sosyal hizmet mesleği açısından bağlantı kurma, ilişki oluşturma ve terapötik müdahalelerde bulunma noktasında fırsatlar sağlamaktadır. Tabii ki bu fırsatların yanında sosyal ortamlarda acı, stres ve travmaya da maruz kalınmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmetin bu noktada mesleki değerleri nasıl konumlandığı önemli hale gelmektedir.

Sosyal medyanın nasıl kullanıldığı ve sosyal hizmet uzmanları ile potansiyel müracaatçıların bu ortamları nasıl deneyimlediği önemli bir araştırma konusudur. Kimball ve Kim'e göre (2013) sosyal medya ortamlarında bireysel ve mesleki yaşantının kesişme ihtimali yüksektir. Bu kesişim, müracaatçılar ile sosyal hizmet uzmanları arasındaki ilişkiye yönelik etik sorunlara ve ihlallere yol açabilir. Bunlar arasında müracaatçı gizliliğinin ve bilgilendirilmiş onamın ihlali, çıkar çatışması gibi boyutlar bulunmaktadır (Boddy ve Dominelli 2017). Sosyal medyanın bireysel ve mesleki kullanımı arasında ayırım yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bu bilgilerden hareketle bu çalışmanın amacı, sosyal medyanın bilgi, beceri ve değer temeline sahip sosyal hizmet disiplindeki ve mesleğindeki yerini tartışmak ve sosyal hizmete entegrasyonu konusunda literatür ışığında değerlendirme yapmaktır. Böylece bu çalışma ile sosyal hizmet öğrencilerinin ve uzmanlarının dijital ve sosyal medya okuryazarlıklarının gelişiminin desteklenmesi hedeflenmiştir. Diğer taraftan, sosyal hizmet mesleği, etiği, eğitimi ve uygulaması özelinde sosyal medyanın olumlu katkılarının yanı sıra risklerine de genel bir bakış sunulması hedeflenmiştir. Bu bağlamda bu çalışmada tartışılan fenomen olan sosyal medyayı tanımlama girişiminin yanı sıra sırasıyla sosyal hizmet etiği, eğitimi ve uygulaması ile ilişkisi ele alınmıştır. Sosyal medya ile ilişkisi ele alınırken bir taraftan sosyal hizmet alanında ortaya çıkan zorluklar tartışılmış diğer taraftan da alana sunacağı potansiyel katkıya yer verilmiştir. Türkiye'de sosyal medyanın sosyal hizmetin bakım, uygulama, savunuculuk gibi mesleki etkinliklerinde kullanımına yönelik herhangi bir yasal düzenleme veya etik ilkeler rehberi bulunmadığından bu çalışmada ağırlıklı olarak uluslararası literatürdeki gelişmelere, uygulamalara ve bu bağlamdaki değerlendirmelere yer verilmiştir.

### **Yeni Medya Aracı Olarak Sosyal Medya**

Sosyal hizmet uygulamasında sosyal medyayı keşfetmede başlangıç noktası kuşkusuz ki sosyal medyanın net bir şekilde tanımlanması ve doğru bir şekilde anlaşılmasıdır. Boyd ve Ellison'a (2007) göre, sosyal medya, bireylerin sınırlı bir sistem içinde herkese açık veya kısmi olarak açık bir profil oluşturmalarına, bağlantı ve bilgi paylaşabilmelerine, görüşlerini ifade edebilmelerine, diğer kullanıcıları listelerine eklemelerine ve sistem içerisinde başkaları

tarafından yapılan paylaşımlarla etkileşim içerisine girmeye olanak tanıyan internet tabanlı hizmetlerdir (2007: 10). Kimball ve Kim (2013: 185) ise sosyal medyayı "*çevrimiçi etkileşimi kolaylaştıran internet araçları*" olarak tanımlamaktadır. Sosyal medya, kullanıcılar arası etkinlikleri ve etkileşimleri içeren ve sosyal ağların oluşturulmasına olanak tanıyan çeşitli örnekler içermektedir. Facebook, Myspace ve Instagram gibi sosyal ağ siteleri, YouTube gibi video siteleri; Twitter gibi mikro internet günlüğü (blog) siteleri bu örneklerden bazılarıdır (O’Keeffe ve Clarke-Pearson 2011). Ancak başkalarıyla etkileşime ve küçük ölçekli paylaşımların yapılmasına olanak sağlayan sosyal medya, içerik yüklemek ve kişinin kendisini tanıtmaktan çok daha fazlasını içermektedir (Lovink 2012). Bu bağlamda, sosyal medya, geleneksel bilgisayar teknolojilerinden, kullanıcıların içerik oluşturması ve bu içeriğin değiş tokuşunun mümkün olması açısından ayırt edilebileceği ileri sürülmektedir (Chan 2015). Ayrıca sosyal medya görülebilir, araştırılabilir, incelenebilir ve düzenlenebilir özelliklere de sahiptir. Buradan hareketle tüm tanımlarda ortak olan sosyal medyanın temel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (2015):

- Kullanıcılar arasında bağlantı kurma,
- İçerik oluşturma,
- Kullanıcılar tarafından paylaşımda bulunma,

Sosyal medya, kullanıcıların dijital bir platform kullanarak kendileri hakkında bilgi paylaşmasına ve başkalarıyla bağlantı kurmasına olanak tanımaktadır. Bunlar, birçok biçimde olabilmektedir: deyim, atasözü, ünlü bir söz veya kişisel düşünce gibi nitelikte olan kelimeler; ses kaydı veya şarkı gibi sesler, resim, fotoğraf veya video gibi görüntüler veya bunların herhangi bir birleşimi. Bu sayede kullanıcılar, dünyanın herhangi bir yerinde veya etraflarında meydana gelen olayları veya durumları tespit edebilir. Söz konusu platformlar aracılığıyla da tespitlerini dünyayla veya en azından sosyal medyada kendilerini takip eden kullanıcılarla paylaşabilir. Dolayısıyla sosyal medya, kendisinden önce hiç alışık olmadığımız bir şekilde başka kullanıcılarla olan etkileşimi mümkün hale getirmekte, hızlandırmakta ve güçlendirmektedir.

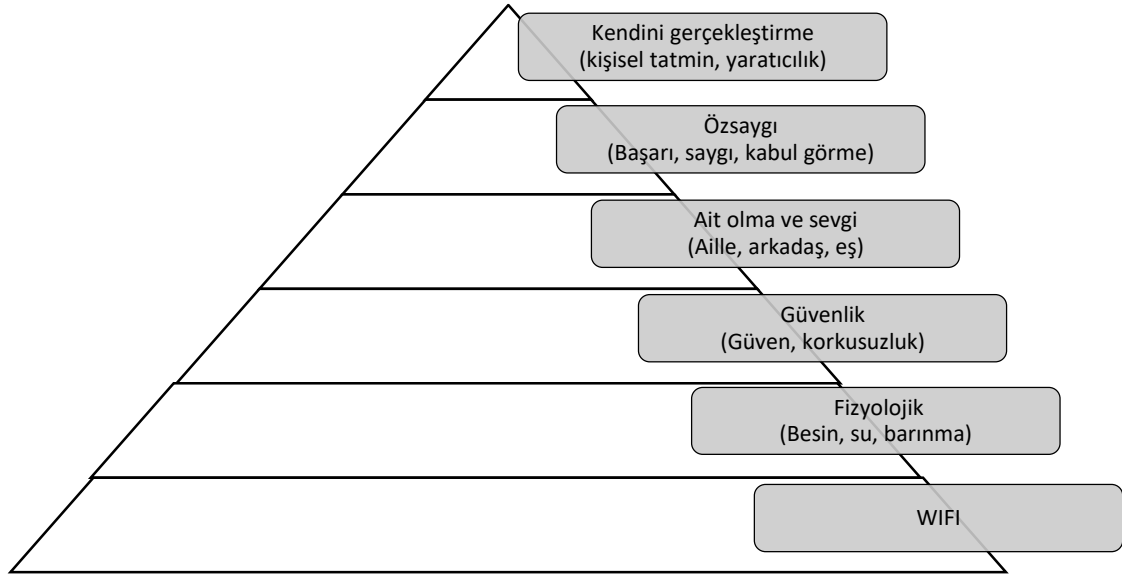
Web 2.0 araçlarının<sup>2</sup> evrimi, kendimiz, diğer insanlar, onların davranışları, eylemleri, niyetleri, başarıları ve başarısızlıkları hakkında birçok iletişim, yaygınlaştırma ve bilgi almaya olanak sağlamaktadır. Hatta pazarlama şirketleri, sosyal medya iletişiminin sunduğu erişim ve yaygınlıktan uzun süredir faydalanmaktadır ve artık bir sosyal medya gönderisine kaç yorum

---

<sup>2</sup> Web 2.0 araçları; blog, viki, podcast, video paylaşım siteleri, anlık mesajlaşma hizmetleri ve sosyal paylaşım ağları gibi iki yönlü etkileşimli araçları içermektedir (Baran ve Ata 2013).

yapıldığı, kim tarafından ne zaman ve ne sıklıkta paylaşıldığı veya kaç beğeni aldığı gibi bilgilere ulaşılabilir. Söz konusu bu veriler, ise kuruluşlar tarafından iletişim, pazarlama ve tanıtım kampanyalarını planlamak, tahmin etmek ve programlamak için analizlerde kullanılan yöntemlerdir. Sosyal medyanın bağımlılık yapıcı bu özellikleri vardır ve sunduğu bu imkanlar ilişkisellik unsurlarının yanı sıra geleneksel anlamda mahremiyet, gizlilik ve anonimlik gibi kavramlara da meydan okumaktadır.

Sosyal medya, modern toplumlarda bireyleri çevrimiçi paylaşımları beğenmeye ve paylaşmaya teşvik etmektedir. Bu imkanlar, sosyal medyaya katılımımızı sürekli kılmak için tasarlanmış ve sosyal medya teknolojilerine dahil edilmiştir. Teknolojiyle geliştirilmiş sanal alanla ne kadar uzun süre meşgul olursak, paylaşılan içerikleri doğrudan reklam biçiminde özümseme ve bunlara yanıt verme olasılığımız o kadar yüksek olmaktadır (Westwood 2019). Kullanıcılar sınırsız, verimli ve hızlı bir kablosuz internet bağlantısına (WIFI) ihtiyaç duymaktalar ve bu konuda Maslow'un birkaç yıldır sosyal medya platformlarında dolaşan ihtiyaçlar hiyerarşisinin gözden geçirilmiş versiyonu bu ihtiyacı trajikomik bir biçimde göstermektedir (Şekil 1).



Şekil 1. Maslow'un (1954) ihtiyaçlar hiyerarşisi (uyumlaştırılmıştır)

İnternet ihtiyacı artık birçok ihtiyacın temelinde yer alır hale gelmiş ve bu durum sosyal hizmet alanının da dikkatini çekmiştir. Bu noktada bundan sonraki bölümlerde sosyal medyanın sosyal hizmet alanına sunacağı katkılar genel olarak ele alınmış ve özelde de sosyal hizmet etiği, eğitimi ve uygulaması temelinde derinlemesine tartışılmıştır.



### Şimdi ve Burada: Sosyal Hizmet İçin Çıkarımlar

2000 yılı ve öncesi doğumlu olan sosyal hizmet uzmanları not defterleri, ajandalar, sabit telefonlar, telefon rehberleri ve basılı kitapları mesleki etkinliklerini gerçekleştirmede temel araçlar olarak kullandıklarını hatırlayacaklardır. Ancak günümüzde bu alanda çalışmaya başlayan uzmanlar artık müracaatçılarına cep telefonu, tablet, sosyal ağ siteleri, sesli ve görüntülü görüşmeye olanak sağlayan araçlar ve görüşmeleri elektronik kayıtlar şeklinde bulutta saklama gibi birçok teknolojik imkanlara sahiplerdir. Bunun sonucunda uzmanlar sosyal ağ kurma, video görüşme, elektronik posta ve internet terapi gibi yenilikçi mesleki uygulamalar kullanabilmektedirler (Reamer 2013). Bu araçların çok uzun bir geçmişi olmadığı gibi hem küresel ölçekte hem de Türkiye özelinde çevrim içi araçlara geçiş süreci devam etmekte ve yasal zemin henüz tam anlamıyla olgunlaşmamıştır. Diğer taraftan da geleneksel uygulamaya alternatif olarak ortaya çıkan dijital ve elektronik uygulama yöntemleri beraberinde birçok etik sorun ve riskler getirmektedir. Bir yandan büyük faydalar sağlayan sosyal medya bir yandan da birçok risk barındırmaktadır.

Sosyal medya; bireyler, grup, kuruluşlar ve topluluklar için önemli faydalar sağlamaktadır. Bireyler, bu ortamlarda daha kolay arkadaşlıklar geliştirebilmekte ve sürdürülebilmekte; gelir elde etmek üzere küçük bir işletme kurabilmekte veya güncel olayları takip edebilmektedir (Boddy ve Dominelli 2017). Sosyal medya diğer taraftan evlat edinilmiş ve kurum bakımındaki çocukların biyolojik ebeveynleriyle iletişim kurmasına da olanak sağlamaktadır (Greenhow 2015). Sağlık kuruluşları, itfaiye, polis, ambulans ve diğer temel hizmetler, bilgi teknolojileri aracılığıyla hızlı bir şekilde geniş çapta bilgilendirmeler ve uyarılar yayımlayabilmektedirler (Alexander 2014). Bu konuda yapılan çalışmalar, sorunları hakkında arkadaşlarıyla çevrim içi konuşan genç erkeklerin, konuşmayanlara göre daha yüksek zihinsel sağlık düzeylerine sahip olduklarını göstermektedir (Best vd. 2014). Sosyal medya ayrıca işbirlikçi düşünceleri teşvik etmekte (Friesen ve Lowe 2012), demokratik ve siyasi katılımı artırmakta (Bertot vd. 2012) ve açık diyalogu teşvik edebilmektedir.

Ancak sosyal medyanın olumlu etkileri olduğu kadar çeşitli riskleri de bulunmaktadır. Sosyal medya bir taraftan bireyleri güçlendirirken diğer taraftan da mağdurlara erişmek için sosyal medyayı kullanan; yanlış yönlendiricileri, takipçileri ve pedofilleri de harekete geçirmektedir (Kim vd. 2010). Bu profildeki bireyler çocuklara ve gençlere çevrim içi ortam da zorbalık yapmakta (O’Keeffe ve Clarke-Pearson 2011) ve bunun sonucunda çocuk koruma

konusu gündeme gelmektedir. Özellikle sosyal medya paylaşımlarının viral<sup>3</sup> hale gelme hızı, paylaşımına konu olan kişi ya da kişilere onarılamayacak şekilde zarar verebilmektedir (Fu vd. 2013). Bazı hükümetler bu yüzden muhalif siyasi olayları dizginleyebilmek adına sosyal medyanın kontrolünü sıkılaştırabilmektedir (Shirkey 2011). Sosyal medya, afet durumlarında terör eylemlerini ve asılsız söylentilerin yayılmasını teşvik edebilmektedir (Alexander 2014). İletişim araçlarının bu şekilde kötüye kullanılması, bireylerin ve çevrim içi iletişimin daha yakından ve sıkı bir şekilde izlenmesine yol açmıştır. Örneğin 2013 yılında Edward Snowden, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri'nin özel iletişimi yaygın bir şekilde gözetlediğini ortaya çıkarmış ve Snowden ülkeler arasında krizin bir sembolü haline gelmiştir (BBC 2014). Sonuç olarak sosyal hizmet için ortaya çıkan en büyük zorluk, faydalarını ve zararlarını bir arada düşünerek sosyal medyayı müracaatçıya zarar vermeden kullanmak ve günlük uygulamalara entegre edilmesini eleştirel bir şekilde ele almaktır. Bu süreçte yansıtıcı düşünce becerilerini de kullanmak elzemdir.

Sosyal hizmet literatürü incelendiğinde, öğretimde sosyal medyayı kullanan eğitimcilerin sayısının artmasıyla birlikte sosyal medyayı (Robbins ve Singer 2014) kullanmada özellikle lisansüstü yetkinliğin olması gerektiği çağrısında bulunmaktadır (Kilpeläinen vd. 2011). Buna göre sosyal hizmet uzmanları, sosyal medyayı bir savunuculuk aracı (Sitter ve Curnew 2016), bir uygulayıcı akran desteği yöntemi (Gandy-Guedes vd. 2016) veya müracaatçı destek gruplarını kolaylaştırmak için (Parker Oliver vd. 2015) kullanması gerektiği ileri sürülmektedir. Bu görüşlerin yanı sıra sosyal medyanın sosyal hizmette kullanımının eleştirel bir şekilde tartışması gerektiği uyarısı yapılmaktadır. Sosyal medya, sosyal hizmet uygulamasını daha karmaşık hale getirmekte ve etik sorunlara yol açabilmektedir. Örneğin, bir çocuğa 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu uyarınca koruyucu destekleyici tedbirlerden bakım tedbiri verilmiş ve sosyal hizmet uzmanı tarafından bir çocuk evine yerleştirildiğini düşünelim. Bu noktada uzman, bu çocuğun çevrim içi tacizin (siber zorbalık) kurbanı olmayacağını kesinlikle varsaymamalıdır (Greenhow 2015).

### **Sosyal Hizmet Etiği Açısından Sosyal Medya**

Sosyal hizmet, toplum içerisinde dezavantajlı hale getirilmiş bireylerin karşılan(a)mamış gereksinimleriyle ve karşılaştıkları zorluklarla çalışmayı içermektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet uygulamasının büyük bir bölümü, değerlere dayanan kararlar vermeyi

<sup>3</sup> Batı kökenli bir kelime olarak dilimize geçen, tıbbi bir kelime olan ve virüslerin yayılması, çoğalması anlamına gelen viral kelimesi sosyal medya platformlarında bir içeriğin kontrolsüz bir şekilde internet ortamında paylaşılması ve yayılması anlamında kullanılmaktadır (Oxford University Press t.y.).

içerir (Zastrow 2004: 106). Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçısı sistemi açısından her an önemli kararlar almak durumundadır. En etkin ve müracaatçı için en uygun yaklaşım, müdahale yöntemi ve hizmet hakkında alması gereken kararlarla yüzleşmektedir (McDermott 1975; Varley 1968; Reamer 2006: 14). Durkheim, “*değerlerin simgesel olarak toplumda bireylerin tutunacakları kulplar ve toplumsal yapıyı ayakta tutan direklerin vazifesini gördüğünü*” ileri sürmektedir (Özensel 2003). Sosyal hizmet değerleri, mesleki uygulamaların özünü oluşturmakla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının zor kararlarla baş etmelerinde yol gösterici işlev gösterdiğini söylemek mümkündür.

Tarihsel süreçte önemli aşamalar geçiren sosyal hizmet değer ve etiği dört dönemde ele alınmaktadır: (1) ahlaki, (2) değerler, (3) etik kuram ve karar verme, (4) etik standartlar ve risk yönetimi. Meslek için ilk adım olan ahlaki dönemde müracaatçıların ahlaki boyutlarıyla ilgilenilmiş amaç yoksulluğun bireyler üzerindeki olumsuz etkisini ortadan kaldırmak olmuştur. 1960 yılında Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği'nin [NASW] ilk kez Mesleki Etik İlkeleri yayınlamasıyla değerleri dönemi yerini 1980'lerde etik ikilem ve karar verme sürecine bırakmıştır. Etik standartlar önemli ölçüde genişlemiş ve profesyonel sorumluluk ile ihmellere ilişki bilgi artmış; etik kodlar geliştirilmiş ve etik temelli meslek hataları ve sorumluluk risklerine odaklanan geniş literatür ortaya çıkmıştır. Ülkemizde de benzer şekilde NASW tarafından yayınlanan etik ilke rehberi bazı alt başlıkların çıkarılması suretiyle Türkçe diline tercüme edilmiş, uygulamaya konulmuş ve halen yürürlüktedir.

Ancak günümüzde teknolojinin gelişmesi her alanı etkilediği gibi sosyal hizmet uygulamasını da etkileyerek uzman ve müracaatçı ilişkisini dönüştürmüştür (Mishna vd. 2012; Boddy ve Dominelli 2017). Bu konuyla ilgili olarak dünyadaki gelişmeler yakından incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçılar ve meslektaşları ile bağlantı kurmak için çevrimiçi, video ve telefon terapisi, kısa mesaj, e-posta ve sosyal ağ sitelerini kullandığı görülmektedir (Reamer 2013). Bu uygulama dönüşümü başta gizlilik, mahremiyet, bilgilendirilmiş onam, çıkar çatışmaları, ikili ilişkiler, mesleki sınır ihlalleri, hizmetin sonlandırılması ve araştırma kanıtları ile ilgili endişeler olmak üzere bir takım etik sorunlar ortaya çıkarmaktadır (Reamer 2013; Fange vd. 2014). Örneğin ABD'de NASW ve Sosyal Hizmet Kurulları Birliği [ASWB] 2005 yılında (ASWB 2005); İngiltere'de Britanya Sosyal Hizmet Birliği [BASW] 2012 yılında (Policy, Ethics and Human Rights Committee 2012); Avustralya Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği ise 2013 yılında (AASW 2013) uygulama standartlarını çevrimiçi iletişim ve sosyal medya kullanımında etik boyutlar şeklinde genişleterek “çevrim içi etik ilkeler rehberi” yayınlamışlardır.

Boddy ve Dominelli (2017) çevrim içi etik sorunları çeşitli başlıklar halinde tartışmışlardır: (1) Somut ve soyut ilişki, (2) Planlı ve plansız sonuçlar, (3) profesyonellik ve amatörlük, (4) tekli ve çoklu yazarlık, (5) kamusal ve özel alanlar, (6) güç ve güçsüzleştirme, (7) süreklilik ve süreksizlik. Diğer taraftan, Reamer (2013: 166-169) ise etik sorunları şu başlıklar altında ele almaktadır:

- Uzmanın yetkinliği
- Müracaatçı mahremiyeti ve gizliliği
- Bilgilendirilmiş onam
- Çıkar çatışması
- Konsültasyon ve müracaatçının yönlendirilmesi
- Sınırlar ve ikili ilişki
- Hizmetlerin kesilmesi veya sonlandırılması
- Dokümantasyon
- Araştırma kanıtı

Sosyal medyaya ilişkin ele alınan etik sorun başlıkları, aşağıda sosyal hizmet eğitiminin son yılında olan bir öğrencinin yer aldığı bir vaka örneğiyle tartışılmaktadır.

Bu öğrenci haftanın iki günü alan çalışması yapmak üzere Sosyal Hizmet Merkezi'ne sınıfından üç arkadaşıyla birlikte gitmektedir. Bu öğrenci bir gün Twitter uygulamasında "Bugün ilk kez bir müracaatçıyla görüştim. Kendisiyle bağlantı kurmak için Karadeniz yemekleriyle ilgili konuştuk. Bir hayırlı olsununuzu alırım ☺" şeklinde paylaşımında bulunmuştur. Herkese açık profili olan bu öğrenciye yanıt olarak diğer Twitter kullanıcıları "en güzel yemeklerin hangisi olduğu," "müracaatçının en çok hangi yemeği sevdiği" vb. sorular sormuş ve öğrenci de heyecanla bu soruları yanıtlamıştır.

Yukarıdaki vakada öğrenci, müracaatçının Karadeniz kökenli olduğundan başlayarak sevdiği yemeğe kadar birçok konuda gizliliği ihlal ettiğinin farkında değildir. Dolayısıyla burada müracaatçının mahremiyet ve gizliliği önemli bir etik ihlal olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan öğrencilerin özel-genel hayat, kişisel-mesleki hayat arasındaki sınırın farkında olmaması sonucu daha fazla kişisel bilgi paylaşabilmektedir. Ayrıca bu öğrencinin Twitter'da hem özel hem de gelecekteki mesleki hayatından kişilerin oluşturduğu bir karma arkadaş grubuna sahip olması kişisel-mesleki hayat arasındaki sınırların bulanıklaşmasına yol açmaktadır (Boyd 2007). Sosyal medyanın günlük yaşamla ilgili hızlı paylaşımlar ve bu paylaşımlara hızlı yorumlar yapılabilmesini mümkün kılması ve bu paylaşımların özellikleri sonuçlarının düşünülmeden yapılması paylaşımı yapan öğrencinin mevcut uygulama sürecini etkileyeceği gibi gelecekteki mesleki hayatını da etkilemesi ihtimali

bulunmaktadır (Essary 2011). Sonuç itibariyle bu ve benzeri etik sorunların yaşanması oldukça yüksek ihtimal olduğundan öğrencilerin sosyal medya kullanımı bağlamında etik sorun, ihlal ve ikilemler konusunda bilgilendirilmesi son derece elzemdir.

### Sosyal Hizmet Eğitimi Açısından Sosyal Medya

Günümüzde “dijital yerli” (Palfrey ve Gasser 2010; Prensky 2001) olarak tanımlanan yeni jenerasyonun bilgi sahibi olmak ve etkileşimde bulunmak amacıyla yoğun bir biçimde sosyal medyayı kullandığı gerçeği yaşamın birçok alanını değiştirdiği gibi eğitim alanını da etkilemiştir. Sosyal etkileşimler için kullandığımız bu bilgi ve iletişim teknolojileri sosyal ağ siteleri (Facebook, Instagram), mikro internet günlüğü (blog, Twitter) gibi ortamları içermektedir. Burada aktif katılımcılar paylaştıkları içeriklerle hem bilgi sunmakta hem de bu alandaki kullanıcılarla etkileşimde bulunmaktadır. Dünyada sosyal ağ sitelerini kullananların sayısının çok fazla olması ve günden güne artması bilimin de dikkatini çekmiş ve yüksek öğretimde sosyal medyanın potansiyeli araştırılmaya başlanmıştır. Sosyal medya eğitimcilere daha zengin akademik deneyim sağlamanın yanı sıra öğrencilerin katılımını ve ilgisini daha da artırmaktadır (Welch ve Bonnan-White 2012).

Bir araştırmaya göre; Facebook, Twitter, podcast'ler, bloglar ve wiki'lerin<sup>4</sup> mesleki eğitime uyumlaştırılması, eğitmenler ve öğrenciler arasındaki etkileşimi artırma, öğrencilerin uygulama becerileri gözden geçirme ve prova etme, analitik ve yansıtıcı öğrenme deneyimlerini teşvik etme ile genel öğrenmeyi derinleştirme gibi etkileri olduğunu ortaya koymaktadır (Hollinderbaeumer vd. 2013). Yapılan bir başka çalışma ise sosyal medyanın katılımcı öğrenme sürecini teşvik ettiği ve öğrencilerin bir başka akranı için kaynak haline gelebildiğini göstermektedir (Casey 2013). Sosyal medyanın potansiyelini ortaya koyan bu pozitif çalışmaların yanı sıra sosyal medyanın bazı özellikleri de eğitime olumlu katkı sunmaktadır. Sosyal medya kullanımı öğrencilerin içerik, bilgi ve fikirlerini paylaşmalarına imkân sunarak çevrim içi tartışma gruplarının oluşmasına ve böylece öğrenmeyi desteklemesine katkı sağlamaktadır (Casey 2013; Giordano ve Giordano 2011). Bunun yanı sıra sosyal medyanın açık bir diyalog ve işbirlikçi öğrenme ve yansıtıcı düşünmeyi desteklemesi açısından da önemli yararları vardır (Friesen ve Lowe 2012).

Sosyal medyanın yararlarının yanı sıra sosyal hizmet eğitimcileri için bazı zorlukları da bulunmaktadır. Bunlardan ilki sosyal hizmet etiği açısından ortaya çıkan etik sorunlar ve

---

<sup>4</sup> Wiki: Birden fazla yazarın katkısıyla oluşturulmuş ve herkesin istediği gibi düzenlemeler yapmasına izin veren bilgi sayfalarını içeren siteye verilen addır.

zorluklardır. Nitekim bir önceki bölümde bu konudaki tartışmalara yer verilmiştir. Bu etik tartışmaların yanında sosyal medyanın yüz yüze etkileşimden farklılaştığı dört boyut olduğu ifade edilmektedir: (1) süreklilik, (2) araştırılabilirlik, (3) tekrarlanabilirlik ve (4) ölçeklenebilirlik (Boyd 2010). Boyd, süreklilik boyutunda paylaşılan içeriklerin bu platformda kronolojik olarak kaydedildiğini; araştırılabilirlik boyutunda çevrim içi içeriklerin kolayca araştırılıp bulunabildiğini; tekrarlanabilirlik boyutunda içeriklerin tamamının ya da bir kısmının kopyalanarak tekrar edilebildiğini; ölçeklenebilirlik boyutunda ise içeriklerin sosyal ağ kullanıcıları tarafından büyük ölçüde görülebildiğini kastetmektedir. Sosyal medyanın bu özellikleri bir bakıma kullanıcıların “*dijital ayak izi*” (O’Keeffe vd. 2011) olarak sürekli ve araştırılabilir bir şekilde kaydedilmesi anlamına da gelmektedir. Diğer taraftan sosyal medyanın yüz yüze etkileşimden bir farkı da fiziksel sınırlar ve yapıların olmamasıdır. Bu yokluk çevrim içi etkileşimlerde sınırsız katılımcı, bilinçsiz kullanım, mahremiyet ve gizliliğin ihlal edilmesi gibi sorunlara gebe (2011). Dolayısıyla sosyal hizmet öğrencileri, eğitmenleri ve uzmanları için bu boyutlar riskler oluşturmaktadır. Bu noktada sosyal medyanın açıklığı, diyalogu ve etkileşimi artırdığı düşüncesi karşısında öğrenciler, eğitmenler ve uzmanlar güvenlik, mahremiyet ve gizlilik konusunda yanlış bir düşünceye kapılmamaları ve riskleri göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Söz konusu bu yaklaşım sosyal hizmet uzmanlarının hem müracaatçılarına karşı hem de uygulama ortamına karşı etik sorumlulukları olarak değerlendirilmelidir. Sosyal hizmet paydaşları potansiyel sonuçları göz önünde bulundurmadan bilgi paylaşımında bulunmamaları gerekmektedir.

Yükseköğretimde yapılan çalışmalarda sosyal hizmet uzmanı aday öğrencilerin çevrim içi platformda kişisel bilgilerini özel ve genellik açısından ayırt etmede ve sosyal ağlardaki davranışlarının mesleki etkinliklerini nasıl etkilediğini algılamada zorlandıkları ortaya çıkmıştır (Cain vd. 2009; Coe vd. 2011; Essary 2011). Dolayısıyla sosyal hizmet öğrencilerinin kuramsal ve uygulamalı eğitimleri sırasında sosyal medya ile ilgili bu ve benzeri zorluklar yaşaması kuvvetle muhtemel bir durumdur. Benzer şekilde sosyal hizmet eğitmenlerinin de benzer zorluklar yaşamaları yüksek ihtimaldir. Dolayısıyla eğitmenlerin sosyal medyanın bu çeşitli boyutlardaki etkisini öğrencilerin mesleki gelişimleri esnasında göz önünde tutması önemlidir. Bu noktada özellikle Reamer’ın (2013) sosyal hizmet eğitiminde sosyal medyanın kullanımı konusunda yaptığı çalışma oldukça dikkate değerdir.

### **Sosyal Hizmet Uygulaması Açısından Sosyal Medya**

Sosyal hizmet alanı, müracaatçı merkezli ilişkileri vurgulayan bir meslek olarak tanımlanmış ve sosyal hizmet uzmanları, terapötik amaçlar için kullanılan teknoloji tabanlı

araçların ortaya çıkmasına nispeten dirençli olmuştur (Parker-Oliver ve Demiris 2006; Parrott ve Madoc-Jones 2008; Ramsey ve Montgomery 2014). Bunun nedenleri arasında teknolojinin uygulamaya entegre edilmesinde bazı endişelerin ortaya çıkması yer almaktadır. Bunlar arasında gizlilik, müracaatçı güveni ve kendine yabancılaşma gibi endişeler bulunmaktadır (Parker-Oliver ve Demiris 2006). Bu endişelerin bir sonucu olarak teknolojinin sosyal hizmet uygulamasına entegre edilmesi için uzun bir zaman geçmesi gerekmiştir. Ancak son yıllarda teknolojinin uygulamaya entegrasyonuna yönelik çalışmaların ve araçların artmasıyla, etik endişeleri ortadan kaldırmaya yönelik tedbirlerin alınmaya ve sosyal hizmet uygulamalarında artan bir şekilde teknoloji kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle teknolojiye erişimin artması, gizlilik ve etiketlenme konularında önlemlerin artması, müracaatçılara yönelik müdahalelerin sosyal hizmet kurumları sınırları dışına taşması sosyal hizmet uygulamasında teknolojinin arttığını gösteren önemli kanıtlar arasındadır (Barak ve Grohol 2011; Mohr vd. 2013). Uygulamaya yönelik olarak çevrim içi danışmanlık, internet tabanlı müdahaleler, müracaatçılar ile video konferans görüşmeler, sanal gerçeklik uygulamaları, sosyal ağlar, e-posta ve yazılı kısa mesajlar sosyal hizmet bağlamında kullanılan yöntemlerdir (Reamer 2013). Görüldüğü üzere müracaatçılarla iletişim kurmada çok çeşitli yöntemler ve bu yöntemlere ilişkin araçlar mevcuttur.

Bu yöntemler sosyal hizmet müdahalelerinin çeşitli aşamalarında kullanılabilir. Tanışma/bağlantı kurma aşamasında sosyal hizmet uzmanları hizmetlere erişim kısıtı bulunan veya ulaşamayan bireylere ulaşma imkânı sağlayabilir ve bunun sonucunda erişilebilirliği ve desteği artırabilir (Dombo vd. 2014). Bu aşamada müracaatçılara ayrıca anonimlik duygusu vermekte ve normalde yüz yüze iletişimde paylaşamayacağı bilgiyi açığa çıkarma fırsatı da sağlayabilir (Chan 2015). Ön değerlendirme aşamasında ise bulut temelli depolama araçlarının kullanılması uzmanlara müracaatçılar hakkında topladıkları bilgiye hızlı bir şekilde ulaşma ve bu bilgiyi güncelleme imkânı tanımaktadır (2015: 6). Uygulama aşamasında özellikle gruplarla çalışmada zaman ve kaynak açısından önemli kazanımlar sağlamaktadır (Ramsey ve Montgomery 2014).

Uygulama alanlarına bakıldığında sosyal medyanın alkol ve madde bağımlılığı, diyabet yönetimi, obsesif kompulsif bozukluk ve uykusuzluk gibi sorunlara müdahalelerde artan bir şekilde kullanıldığı görülmektedir (Lovell ve Bee 2011; Staton-Tindall vd. 2012). Bu bulgulardan hareketle teknoloji destekli müdahalelerin daha çok ruh sağlığı konularında daha yoğunluklu bir şekilde kullanıldığı anlaşılmaktadır. Ancak teknoloji destekli sosyal hizmet müdahalelerinde daha çok gidilecek yol olduğu açıktır. Bu nokta sosyal medyanın kanıta dayalı

uygulama ve müdahalelerde kullanımına yönelik gerçekleştirilecek araştırmalarla desteklenmesi gerektiğini göstermektedir.

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Tartışıldığı üzere artan teknolojik gelişmelerle birlikte araçlar ve bu araçlara erişim artmaktadır. Teknoloji geliştikçe de meslekler de gelişmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmetin yüz yüze gerçekleştirdiği mesleki etkinliklere alternatif olarak dijital araçlar aracılığıyla çeşitli hizmetler de artık sunulabilir hale gelmiştir. Ancak dijital süreçlere geçiş henüz tamamlanmamıştır ve aynı zamanda Reamer'ın (2013) da ifade ettiği gibi geleneksel yöntemlerin tamamen terk edilmesini de tavsiye etmek hatalı bir girişim olacaktır. Çünkü teknoloji kullanımının faydaları olduğu kadar riskleri de bulunmaktadır.

Teknolojinin doğrudan sosyal hizmet uygulamasına entegrasyonuna yönelik tarihsel açıdan ihtiyatlı bir yaklaşım olmasına rağmen, yapılan araştırmalar çok çeşitli popölasyonlarda, farklı ortamlarda ve farklı gereksinimlere sahip bireylerle mesleki etkinlikler gerçekleştirmede yenilikçi teknolojilerin uygulanması hakkında pozitif sonuçlar sunmaya başlamıştır. Bu çalışmalarda etkili teknoloji kullanımının önündeki birtakım engeller olduğunu ortaya koysa da bazı kanıtlar ise çeşitli faydaların olduğunu ortaya koymakta ve teknoloji tabanlı müdahalelerin kullanımının pozitif sonuçlar verebileceğini göstermektedir. Sosyal hizmet araştırmacıları ve uzmanları teknoloji tabanlı müdahalelerin uygunluğuna, etkililiğine ve uygulanma biçimlerine daha fazla dikkat etmesi gerekmektedir ve bu bağlamda etik ve uygulama boyutlarını göz önünde bulundurmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların etik sorumluluklarını anlamalarına ve sosyal adalet temelinde haklarına erişmelerine yardımcı olmaktan sorumludur. Bu boyutlar bireylerin refahını, esenliğini, şiddet, zorbalık ve tacize maruz kalmama hakkını ve etiketlenmemesini içermektedir. Bu bağlamda sosyal medyanın müracaatçıların bu haklarını ihlal etmemesi için sosyal hizmet uzmanlarına çeşitli sorumluluklar yüklemektedir. Bilinen geleneksel sorumlulukların yanı sıra uzmanlar eleştirel ve yansıtıcı uygulayıcılar olarak davranmalı ve çevrim içi iletişimi kapsayan sosyal hizmet yönergeleri geliştirmeleri gerekmektedir. Bu bağlamda Türkiye'de örneğin Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (SHUDER) sosyal medya politikaları geliştirmeye dahil edilebilir. Yeni neslin geleneksel iletişim yöntemlerini azalan bir şekilde kullanması gerçeğinden hareketle uzmanlar daha proaktif olmalıdır. Yenilikçi uygulamaları kullanırken uzmanların çevrim içi görüşmelerin terapötik ve zarar verici özelliklerini bir arada değerlendirmeleri ve müracaatçılara en az zarar ilkesiyle hareket etmeleri gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının hızla değişen teknolojilere ayak uydurmalarına ve



iletişim teknolojilerinin olumlu kullanımları ile kötüye kullanımları hakkında bilgi sahibi olmalarına yardımcı olmak için sosyal medya hakkında daha fazla araştırmaya gereksinim duyulmaktadır. Bu amaçla gerçekleştirilecek sosyal hizmet araştırmaları, sosyal hizmet öğrencilerine çevrim içi kaynakları sosyal adaleti teşvik edecek şekilde nasıl kullanacaklarını öğretmek için bir temel sağlayabilir. Öğrencilere etik sosyal medya kullanımını öğretmek, sosyal hizmet müfredatında zorunlu hale getirilmeli, özellikle sosyal hizmet etiği derslerinin kapsamına alınmalıdır.

### KAYNAKÇA

- AASW. (2013). *AASW practice standards*. [www.aasw.asn.au/document/item/4551](http://www.aasw.asn.au/document/item/4551)
- Alexander, D. E. (2014). Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management, *Science and Engineering Ethics*, 20, 717-733.
- ASWB, N. (2005). *NASW and ASWB standards for technology and social work practice*. <https://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>
- Barak, A., Grohol, J. M. (2011). Current And Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions, *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196.
- Baran, B., Ata, F. (2013). University Students' Web 2.0 Technologies Usage, Skill Levels and Educational Usage, *Egitim ve Bilim*, 38(169), 192-208.
- BBC. (2014). *Edward Snowden: Leaks that exposed US spy program*. BBC News. <http://www.bbc.com/news/world-us-canada-23123964>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T. ve Hansen, D. (2012). The Impact of Polices on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations, *Government Information Quarterly*, 29, 30-40.
- Best, P., Manktelow, R. ve Taylor, B. J. (2014). Social Work and Social Media: Online Help-Seeking and The Mental Well-Being of Adolescent Males, *British Journal of Social Work*, 1-20.
- Boddy, J., Dominelli, L. (2017). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space, *Australian Social Work*, 70(2), 172-184.
- Boyd, D. (2007). Why youth (heart) social network sites: The role of networked publics in teenage social life. *Youth, Identity, and Digital Media*, David Buckingham, ed., The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning, The MIT Press, Cambridge, MA, 2007-16.
- Boyd, D. (2010). Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, And Implications, in *A networked self* (47-66), Routledge.
- Cain, J., Scott, D. R., Tiemeier, A. M. vd. (2013). Social Media Use by Pharmacy Faculty: Student Friending, E-Professionalism, And Professional Use, *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 5(1), 2-8.
- Casey, G. (2013). Social Media in The Classroom: A Simple Yet Complex Hybrid Environment for Students, *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 22(1), 5-24.
- Çelik, K. (2021). Bulut Bilişim Teknolojileri, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(24), 436-450.

- Chan, C. (2016). A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice, *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263-276.
- Coe, J. B., Weijs, C. A., Muise, A. vd. (2011). Teaching Veterinary Professionalism in The Face (Book) of Change, *Journal of Veterinary Medical Education*, 38(4), 353-359.
- Dombo, E. A., Kays, L. ve Weller, K. (2014). Clinical Social Work Practice and Technology: Personal, Practical, Regulatory, And Ethical Considerations for the 21st Century, *Social Work in Health Care*, 53(9), 900-919.
- Dominelli, L. (2014). Critical theories: Reflecting on citizenship status and practices, L. Dominelli, ve M. Moosa-Mitha (Eds.), *Reconfiguring citizenship: Citizenship and diversity within inclusive citizenship practices* içinde (253–267), Aldershot: Ashgate.
- Ellison, N. B., Steinfield, C. ve Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook “Friends”: Social Capital and College Students’ Use Of Online Social Network Sites, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168.
- Essary, A. C. (2011). The impact of social media and technology on professionalism in medical education, *The Journal of Physician Assistant Education*, 22(4), 50-53.
- Eysenbach, G. (2011). Infodemiology and Infoveillance: Tracking Online Health Information and Cyberbehavior for Public Health, *American Journal of Preventive Medicine*, 40(5), 154-158.
- Fange, L., Mishna, F., Zhang, V. F. vd. (2014). Social Media and Social Work Education: Understanding and Dealing with The New Digital World, *Social Work in Health Care*, 53, 800-814.
- Friesen, N., Lowe, S. (2012). The Questionable Promise of Social Media For Education: Connective Learning And The Commercial Imperative, *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(3), 183-194.
- Fu, K. W., Cheng, Q., Wong, P. W. vd. (2013). Responses To a Self-Presented Suicide Attempt in Social Media, *Crisis*, 34(6), 1-7.
- Gandy-Guedes, M. E., Vance, M., Bridgewater, E. A. vd. (2016). Using Facebook as A Tool For Informal Peer Support: A Case Example, *Social Work Education*, 35(3), 1-10.
- Giordano, C., Giordano, C. (2011). Health Professions Students’ Use of Social Media, *Journal of Allied Health*, 40(2), 78-81.
- Greenhow, S. (2015). Chatting Online with My Other Mother: Adoptive Family Views and Experiences of The Use of Traditional and Technological Forms of Post-Adoption Contact (PhD Thesis), Durham University, Durham.
- Hollinderbäumer, A., Hartz, T. ve Ückert, F. (2013). Education 2.0—How Has Social Media And Web 2.0 Been Integrated Into Medical Education? A Systematical Literature Review, *German Journal for Medical Education*, 30(1), 7–12.
- Holmes, C., Hermann, K. ve Kozlowski, K. (2014). Integrating Web 2.0 Technologies in Educational and Clinical Settings: An Isomorphic Perspective, *Journal of Technology in Human Services*, 32(1–2), 65–80.
- Kilpeläinen, A., Päykkönen, K. ve Sankala, J. (2011). The Use of Social Media to Improve Social Work Education in Remote Areas, *Journal of Technology in Human Services*, 29(1), 1–12.

- Kim, W., Jeong, O. R. ve Lee, S.W. (2010). On Social Web Sites, *Information Systems*, 35, 215-236.
- Kimball, E., Kim, J. (2013). Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use Of Social Media in Social Work, *Social Work*, 58(2), 185-188.
- Lishman, J. (2020). *Communication in Social Work*, Bloomsbury Publishing.
- Lovell, K., Bee, P. (2011). Optimising Treatment Resources For OCD: A Review of The Evidence Base for Technology-Enhanced Delivery, *Journal of Mental Health*, 20(6), 525-542.
- Lovink, G. (2012). What is the Social in Social Media?, *E-flux Journal*, 40(12).
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*-New York-Hardper and Row.
- McDermott, F. E. (Ed.) (1975). *Self-Determination In Social Work: A Collection of Essays on Self-Determination and Related Concepts By Philosophers And Social Work Theorists*, Taylor & Francis.
- Menon, G. M., Rubin, M. (2011). A Survey of Online Practitioners: Implications For Education And Practice, *Journal of Technology in Human Services*, 29(2), 133-141.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J. vd. (2012). "It Just Crept In": The Digital Age and Implications For Social Work Practice, *Clinical Social Work Journal*, 40, 277-286.
- Mohr, D. C., Burns, M., Schueller, S. M. vd. (2013). Behavioral Intervention Technologies: Evidence Review And Recommendations For Future Research In Mental Health, *General Hospital Psychiatry*, 35(4), 332-338.
- Morgan, A. J., Jorm, A. F. ve Mackinnon, A. J. (2013). Internet-Based Recruitment to A Depression Prevention Intervention: Lessons from The Mood Memos Study, *Journal of Medical Internet Research*, 15(2), e31.
- Mukherjee, D., Clark, J. (2012). Students' Participation in Social Networking Sites: Implications for Social Work Education, *Journal of Teaching in Social Work*, 32, 161-173.
- O'Keeffe, G. S., Clarke-Pearson, K. (2011). The Impact of Social Media On Children, Adolescents and Families, *Pediatrics*, 127(4), 800-804.
- Oxford University Press. (t.y.). Viral. *Oxford Advanced Learner's Dictionary* içinde <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/viral>
- Özensel, E. (2003). Sosyolojik Bir Olgu Olarak Değer, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1(3), 217-240.
- Palfrey, J., Gasser, U. (2010). *Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives*, New York: Basic Books.
- Parker-Oliver, D., Demiris, G. (2006). Social Work Informatics: A New Specialty, *Social Work*, 51(2), 127-134.
- Parker-Oliver, D., Washington, K., Wittenberg-Lyles, E. vd. (2015). Lessons Learned from A Secret Facebook Support Group, *Health & Social Work*, 40(2), 125-133.
- Parrott, L., Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice, *Journal of Social Work*, 8(2), 181-197.
- Policy Ethics and Human Rights Committee. (2012). BASW social media policy. [www.cdn.basw.co.uk/upload/basw\\_34634-1.pdf](http://www.cdn.basw.co.uk/upload/basw_34634-1.pdf)

- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants, Part 1, *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Ramsey, A. T., Montgomery, K. (2014). Technology-Based Interventions in Social Work Practice: A Systematic Review of Mental Health Interventions, *Social Work in Health Care*, 53(9), 883-899.
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in A Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges, *Social work*, 58(2), 163-172.
- Robbins, S. P., Singer, J. B. (2014). From The Editor—The Medium Is The Message: Integrating Social Media and Social Work Education, *Journal of Social Work Education*, 50(3), 387-390.
- Shirkey, C. (2011). The Political Power of Social Media: Technology, The Public Sphere, And Political Change, *Foreign Affairs*, 90(1), 28-41.
- Sitter, K. C., Curnew, A. H. (2016). The Application of Social Media In Social Work Community Practice, *Social Work Education*, 35(3), 271-283.
- Staton-Tindall, M., Wahler, E., Webster, J. M. vd. (2012). Telemedicine-Based Alcohol Services for Rural Offenders, *Psychological Services*, 9(3), 298-309.
- Thompson, N. (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*, Ankara: Dipnot Yayınları.
- Varley, B. K. (1968). Social Work Values: Changes in Value Commitments of Students From Admission To MSW Graduation, *Journal of Education for Social Work*, 4(2), 67-76.
- Welch, B. K., Bonnan-White, J. (2012). Twittering To Increase Student Engagement in The University Classroom, *Knowledge Management & E-Learning: An International Journal (KM&EL)*, 4(3), 325-345.
- Westwood, J. (2019). *Social Media in Social Work Practice*, Sage.
- Zastrow, C. H. (2004). *Introduction to social work and social welfare: Empowering people* (8th ed.), Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.



