

# Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

## Pandemi Döneminde Sosyal Çalışmacıların Ev Ziyaretleri Deneyimleri

### *Home Visits Experiences of Social Workers During the Pandemic Period*

Özkan BİLGİN<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Doktora Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi, Öğretim Görevlisi, Gümüşhane Üniversitesi, ozkanbilgine@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3824-3177

Başvuru: 25.07.2022  
Kabul: 20.07.2023

Atıf:  
Bilgin, Ö. (2023). Pandemi döneminde sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(3), 675-703. DOI: 10.33417/tsh.1148468

#### ÖZ

*Bu araştırmanın amacı küresel bir salgın haline gelen Covid-19 salgınının sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri uygulamalarına yansımalarını keşfetmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırma nitel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Sosyal hizmetler alanında farklı kurum ve kuruluşlar bünyesinde görev yapan 15 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirilen araştırmada katılımcılara amaçlı ve kartopu örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Katılımcılar ile yüz yüze ve çevrim içi görüşmeler yapılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde MAXQDA 22 programı kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda; sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri algısı, pandeminin ev ziyaretlerine yansımaları, pandemi döneminde ev ziyaretlerinde karşılaşılan zorluklar ve ev ziyaretlerinin geleceğini düşünmek şeklinde dört ana temaya ulaşılmıştır. Araştırma bulguları pandemi döneminin sosyal çalışmacıların gerçekleştirdiği ev ziyaretlerine etkisinin olduğu bulunmuştur ve bu etkinin pandemi döneminin ardından da devam edeceği vurgulanmıştır.*

**Anahtar kelimeler:** Covid-19 pandemisi, sosyal çalışmacı, sosyal hizmetler, ev ziyaretleri, sosyal inceleme

#### ABSTRACT

*The aim of this research is to explore the reflections of the Covid-19 epidemic, which has become a global epidemic, on the home visits practices of social workers. For this purpose, the research was carried out using qualitative research methods and techniques. In the research conducted with 15 social workers working in different institutions and organizations in the field of social services, the participants were reached with purposeful and snowball sampling method. Face-to-face and online interviews were conducted with the participants. The MAXQDA 22 program was used in the analysis of the obtained data. As a result of the analysis; Four main themes were reached: the perception of home visits by social workers, the reflection of the pandemic on home visits, the difficulties encountered in home visits during the pandemic period, and thinking about the future of home visits. Research findings have found that the pandemic period has an effect on home visits by social workers, and it has been emphasized that this effect will continue after the pandemic period.*

**Keywords:** Covid-19 pandemic, social worker, social services, qualitative research, home visits

## GİRİŞ

Ev ziyaretleri, sosyal çalışma mesleğinde kullanılan temel mesleki tekniklerden bir tanesidir (Watts ve Hodgson, 2021, s.43). Ofis temelli uygulamalarda görülen artışa rağmen ev ziyaretleri müracaatçıları değerlendirme süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olmaya devam etmektedir (Ferguson, 2016). Sosyal çalışma mesleğinin doğası ve mesleğin tarihsel gelişimi açısından bakıldığında ev ziyaretlerinin önemli bir yer tuttuğu görülmektedir. Sosyal çalışma mesleğinde ilk olarak “yoksullar arasında dostça ziyaretler” şeklinde tanımlanan ev ziyaretleri (Richmond, 1899; akt. Juhila vd., 2022) günümüzdeki uygulamalarda yaşlılara bakım sağlanması, çocukların refahının korunması, zihinsel sağlık sorunu veya madde bağımlılığı sorunu yaşayan müracaatçıların günlük yaşamlarının yaşanabilir kılınması amacıyla farklı müracaatçı gruplarına yönelik gerçekleştirilebilmektedir (Juhila vd., 2022). İlk olarak 1800’lü yıllarda “Hayırseverlik Kuruluşları Toplulukları (Charity Organisation Societies-COS)” tarafından gerçekleştirildiği bilinen ev ziyaretleri (Humphreys, 1995) günümüzde müracaatçıların ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve bakım planının bir parçası olarak kanıt toplamak amacıyla kullanılmaktadır (Juhila ve vd., 2022). Hayırseverlik çalışmasında kullanıldığı şekliyle ev ziyaretinin amacı araştırma ve yardım sunma amacı taşımaktaydı (Beder, 1998). Ev ziyareti uygulaması tekniğinin bir diğer örneği “Yerleşim Evleri (Settlement House)” çalışmalarında görülmektedir. İngiltere ve Amerika’da kurulan yerleşim evlerinde yoksullarla iç içe yaşamının yanı sıra yoksul bireylerin evlerine ev ziyaretleri ile çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Knight, 2014). Hayırseverlik kuruluşları ve yerleşim evleri hareketleri “ev ziyaretleri” yönteminin oluşmasına ve gelişimine katkı vermiş ve ev ziyareti geleneğini sosyal çalışma mesleğine sağlam bir şekilde yerleştirmiştir (Beder, 1998).

Sosyal çalışma mesleğinin dünyadaki tarihsel gelişimi içerisinde önemli bir yer tutan ev ziyaretleri, ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamalarında mesleğin ayırt edici bir özelliği haline gelmiştir. Müracaatçıları kendi yaşam alanlarında hane ziyaretleri ile değerlendirmek ve bilgi almak amacıyla ziyaret eden sosyal çalışmacıların bu eylemi ulusal mevzuatta ve kurumsal uygulamalar içerisinde “sosyal inceleme” olarak adlandırılmış ve mesleki terminolojide de yine bu kavram ile yer edinmiştir. Ev ziyaretlerinden daha geniş bir anlamda kullanılan sosyal inceleme, müracaatçıları hakkında bilgi toplama ve araştırma gerçekleştirerek değerlendirme sürecinin bir parçası haline gelmiştir. Özellikle sosyal yardım ve çocuk koruma alanı başta olmak üzere ev ziyaretleri, müracaatçının yaşam alanının uzman gözünden değerlendirilerek derin bilgiler elde edilmesini sağlamaktadır. Sosyal devlet olmanın bir gereği olarak sosyal hizmete ihtiyaç duyan bireylerin tespit edilmesi ve değerlendirilmesi sürecinde ev ziyaretleri, farklı müracaatçı gruplarının sosyal hizmetlerle buluşturulması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca ev ziyaretleri, sosyal çalışma mesleğinin sosyal hizmet alanındaki diğer meslekler ile arasındaki temel farkı yansıtmaktadır. Sosyal çalışma mesleğinin “çevresi içinde birey” değerlendirmesi, ev ziyaretlerinin temel felsefesi ile uyum göstermektedir.

2019 yılı sonunda ortaya çıkan ve dünya genelinde hızla yayılmaya başlayan Covid-19 salgını sosyal çalışma uygulamalarında önemli bir yer tutan ev ziyaretlerinin yapılmasını önemli ölçüde etkilemiştir. Pandemi sürecinde risk altındaki gruplara hizmet sunmak amacıyla çeşitli teknolojileri araç olarak kullanan sosyal çalışmacılar sosyal ve fiziksel mesafe kurallarına uymayı sürdürerek kendi evlerinde uzaktan çalışmayı sürdürmüşlerdir (Dominelli, 2021). Artan müracaatçı ihtiyaçları ve sağlık sorunları, şiddet, evsizlik, finansal zorluklar ve bunun sonucu olarak sosyal çalışmacıların iş yükündeki artış sosyal çalışmacılar açısından bir diğer önemli değişiklik olmuştur (Alston vd., 2021).

Yapılan çalışmalarda pandemi döneminin ev ziyaretleri süreçlerine etkisine dair önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Bu sonuçlardan ilki ev ziyaretlerinin sanal ortamlarda gerçekleştirilmeye başlanmasının müracaatçılarla duygusal bir mesafe hissedilmesine neden olmasıdır (Cook ve Zschomler, 2020). İkincisi sosyal çalışmacıların virüsün bulaşı riski nedeniyle kendisi ve ailesi hakkında korku duymasındır (Alston vd., 2021).

Pandemi süreci sosyal çalışmacıların ev ziyaretlerinde bazı değişiklikler yaratmıştır. Bu değişikliklerden ilki hizmet sunumunda artan teknoloji kullanımınıdır (Alston vd., 2021). Yapılan çalışmalar pandemi sürecinde sosyal çalışmacıların bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yüz yüze gerçekleştirilen uygulamalara ek olarak yaygın bir şekilde kullanılmaya başladığını göstermektedir (Mishna vd., 2021). Türkiye’de de pandemi döneminde sosyal hizmetlerin sunumunda bazı dönüşümlerin yaşandığı ve bazı hizmetlerin dijitalleşmeye başladığı bulunmuştur (Kuruhalil vd., 2020).

Pandemi sürecinin etkisi azalmasına rağmen pandemiyle birlikte uygulamada kullanılan bazı yöntemlerin belirli bir düzeyde devam ettiği görülmektedir. Yapılan bir çalışmada sosyal çalışmacıların bazı çocuklar ve ailelerle gerçekleştirdiği ev ziyaretlerini video aramaları ile sanal ortamda görüşmeler yaparak gerçekleştirmeye devam ettikleri bulunmuştur (Pink vd., 2021). Ev ziyaretlerinin yanı sıra ön başvuru, evrak teslimi vb. konularda büyük oranda bir dijitalleşme yaşanmıştır. Sosyal hizmetlerin sunumunda pandemi sürecinin etkisini araştıran bir diğer araştırmada özellikle ekonomik destek alanında sunulan hizmetlerin belirgin bir şekilde dijitalleştiği bulunmuştur (Kaya-Örk vd., 2021).

Türkiye’de çocuk koruma alanındaki vakalar acil statüsünde değerlendirilmekte ve en kısa zamanda ev ziyaretleri yapılmaktadır. Ancak konu ile ilgili gerçekleştirilen bir çalışmada sosyal hizmetlerin sunumunda salgın durumunun uygulayıcılar üzerinde yarattığı bulaşı riski nedeniyle birçok vaka dosyasının pandemi döneminde bekletildiği bulunmuştur (Kuruhalil vd., 2020). Ev ziyaretlerinin sanal olarak gerçekleştirilmesi uygulamada yer bulan bir değişim olsa da İngiltere gibi bazı ülkelerde hükümet tarafından çocuk koruma alanında hazırlanan rehberlerde çocukların şahsen görülmesi gerektiği ve dijital vaka çalışmalarının son çare olarak düşünülmesi konusunda bir çerçeve çizilmiştir (Ferguson vd., 2022).

Pandemi sürecinde ev ziyaretleri konusundaki dönüşüm ve kısıtlılıklar bazı etik sorunları da beraberinde getirmiştir. Uluslararası Sosyal Çalışmacılar Federasyonu tarafından Covid-19 sırasında sosyal çalışmacıların karşılaştığı etik zorluklar; sosyal çalışmacıların mahremiyet gözetilerek telefon veya internet yoluyla güvenilir, dürüst ve empatik ilişkiler kurup sürdürebilmesi ve sınırlı düzeyde kaynakların kullanımında müracaatçıların ihtiyaçlarının değerlendirilmesinde zorluklar yaşanmasına ve pandemi nedeniyle daha fazla ihtiyaç duyduğu düşünülen müracaatçılara öncelik verilmesi olmuştur (IFSW, 2020).

Sosyal çalışmacıların pandemi dönemindeki ev ziyaretleri konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde; çalışmaların daha çok ev ziyaretlerinde dijitalleşme konusuna odaklandığı (Alston vd., 2021; Mishna vd., 2021; Kuruhalil vd., 2020; Pink vd., 2021; Kaya-Örk vd., 2021), buna karşılık ev ziyaretlerinde dijitalleşmede bazı etik sorunların ortaya çıktığı görülmektedir (IFSW, 2020). Türkiye’de ise pandemi döneminin sosyal çalışmacıların ev ziyareti deneyimlerine nasıl yansıdığı bilinmemektedir. Bu araştırmanın problemi Türkiye’de pandemi döneminin sosyal çalışmacıların ev ziyareti deneyimlerine yansımalarıyla ilgili bilgi boşluğudur.

## **YÖNTEM**

### **Araştırmanın Konusu**

Sosyal çalışmacılar tarafından gerçekleştirilen ev ziyaretleri pandemi döneminde etkilenen bir mesleki tekniktir. Bu dönemde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde yeni araçların kullanıldığı görülmektedir. Ev ziyaretlerinde dijitalleşmenin yaşandığı bu dönemde gerçekleştirilen bazı uygulamaların kalıcı hale geleceği düşünülmektedir. Bu açıdan araştırmanın konusu; sosyal çalışmacılar tarafından gerçekleştirilen temel mesleki tekniklerden bir tanesi olan ev ziyaretlerinin pandemi dönemindeki durumunu ortaya koymak ve geleceğe dair bazı çıkarımlarda bulunmaktır.

### **Araştırmanın Problemi**

Araştırmanın problemi pandemi sürecinde sosyal çalışmacıların ev ziyaretlerinin nasıl etkilendiğini ve bu etkinin sosyal hizmetlerin sunumuna nasıl yansıdığını ortaya koymaktır.

### **Araştırmanın Amacı**

Araştırmanın temel amacı pandemi sürecinde sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri deneyimlerini ortaya koymaktır. Araştırmanın alt amaçları ise şu şekilde sıralanabilir:

Sosyal çalışmacılar için ev ziyaretleri ne ifade etmektedir?

Pandemi sürecinde ev ziyaretleri nasıl bir değişim ve dönüşüm geçirmiştir?

Pandemi sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde deneyimlenen zorluklar nelerdir?

Pandemi sürecinin ev ziyareti gerektiren hizmetlerin sunumuna nasıl bir yansıması olmuştur?

## Çalışma Grubu

Araştırma kapsamında belirlenen katılımcılar, araştırmanın amacı doğrultusunda zengin bilgi taşıdığı düşünülen, bu nedenle belirli ölçütleri taşıyan kişileri kapsayan amaçlı örnekleme türündeki kişilerden oluşmaktadır (Patton, 2018). Çalışmada katılımcılara ulaşılması açısından amaçlı örnekleme yöntemiyle kar topu örnekleme yöntemi birlikte kullanılmıştır.

Araştırmanın gerçekleştirileceği çalışma grubunu farklı kurum ve kuruluşlarda görev yapan, farklı hizmet gruplarıyla çalışan ve bu hizmetlerin sunumunda ev ziyaretleri gerçekleştiren sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Çalışma grubuna dahil edilme ölçütleri;

1. Sosyal çalışmacının Covid-19 virüsünün Türkiye’de görülmesinden sonra kısıtlamaların başladığı tarih olan 13 Mart 2020 yılı öncesinde en az 2 yıl uygulayıcı olarak sahada çalışmış olması ve ev ziyaretlerini aktif olarak gerçekleştirmiş olması,
2. Sosyal çalışmacının Covid-19 tedbirleri kapsamında kısıtlamaların başladığı 13 Mart 2020 tarihinden itibaren en az 2 yıl uygulayıcı olarak sahada çalışmış olması ve ev ziyaretlerini gerçekleştirmiş olmasıdır.

Bu kapsamda çalışma grubu için belirlenen dahil edilme ölçütü; pandemi öncesi ve pandemi sürecinde 2’şer yıl olmak üzere en az 4 yıl sosyal çalışmacı olarak çalışmış olması ve ev ziyaretleri gerçekleştirmiş olmasıdır. Belirlenen ölçütler kapsamında sosyal hizmet alanında farklı kurum ve kuruluşlarda sosyal çalışmacı olarak görev yapan 15 sosyal çalışmacı ile 02.05.2022 ve 24.06.2022 tarihleri arasında derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar; çocuk refahı, engelli refahı, aile refahı ve sosyal yardım alanlarında görev yapmaktadır. Katılımcıların kimlik bilgilerinin anonimliği açısından görev yaptıkları birimlere yer verilmemiştir. Tablo 1’de katılımcılara dair bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 1: Katılımcılara Dair Bilgiler**

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Çalıştığı Kurum	Mesleki Tecrübe
K1	Erkek	43 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	20 yıl
K2	Erkek	30 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	6 yıl
K3	Kadın	39 yaş	Adalet Bakanlığı/ Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü	15 yıl
K4	Erkek	30 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	8 yıl
K5	Kadın	28 yaş	Adalet Bakanlığı/ Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü	5 yıl
K6	Kadın	31 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	9 yıl

**Tablo 1: Katılımcılara Dair Bilgiler (devamı)**

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Çalıştığı Kurum	Mesleki Tecrübe
K7	Kadın	30 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	8 yıl
K8	Erkek	34 yaş	Büyükşehir Belediyesi/ Uyum Masası	5 yıl
K9	Kadın	38 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	12 yıl
K10	Kadın	27 yaş	Türk Kızılay/ Toplum Merkezi	6 yıl
K11	Erkek	46 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi Müdürlüğü	21 yıl
K12	Erkek	44 yaş	Adalet Bakanlığı/ Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü	17 yıl
K13	Erkek	30 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	8 yıl
K14	Kadın	40 yaş	Adalet Bakanlığı/ Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü	15 yıl
K15	Erkek	30 yaş	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı/ Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7 yıl

### Araştırma Türü ve Modeli

Nitel araştırma türünde tasarlanan araştırmada katılımcılarla derinlemesine görüşmeler yapılarak deneyimleri keşfedilmeye çalışılmıştır. Nitel araştırma türlerinden fenomenolojik yaklaşım türünde tasarlanan araştırmada, bireylerin deneyimlerini nasıl anlamlandırdıkları ve paylaşılan bu deneyimi bilince nasıl dönüştürdüklerini keşfetmeye odaklanılmaktadır (Patton, 2018).

### Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları ve Yöntemi

Araştırmada araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak hazırlanan sorulara cevaplar aranmaya çalışılmıştır. Hazırlanan sorular araştırmacının konusu doğrultusunda ilgili literatür taranarak (Beder, 1998; IFSW, 2020; Kuruhalil vd., 2020; Cook ve Zschomler, 2020; Dominelli, 2021; Alston vd., 2021; Pink vd., 2021; Mishna vd., 2021; Kaya-Örk vd., 2021; Juhila vd., 2022) araştırmacının amacına uygun olarak tasarlanmıştır. Araştırmacı tarafından katılımcılarla yüz yüze ve çevrimiçi görüşmeler yapılarak veri toplama süreci tamamlanmıştır.

### Veri Oluşturma Süreci

Araştırmaya başlamadan önce Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Platformu ve Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun onayı alınmıştır. Veriler 28.04.2022-16.05.2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış

görüşme formu konusunda katılımcı kriterlerini karşılayan iki sosyal çalışmacı ve saha deneyimi bulunan bir akademisyenden uzman görüşü alınarak görüşme formunda düzenlemeler yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu ile iki pilot görüşme yapılarak görüşme formu gerek görülen noktalarda revize edilmiş ve görüşme formuna son hali verilmiştir. Görüşmeye başlamadan önce katılımcılara görüşmenin amacı, içeriği ve kim tarafından gerçekleştirildiği hakkında bilgi verilmiş, ardından görüşmenin gizliliği ve gönüllü katılım ilkesi hususları açıklanmıştır. Görüşmede yapılacak ses kaydı konusunda katılımcılar bilgilendirilerek onayları alınmış ve kayıtların güvenilir bir şekilde korunacağı ifade edilmiştir.

Çalışma; amaçlı ve kartopu örnekleme teknikleri ile ulaşılan, araştırmayı kabul eden ve katılımcı kriterlerini karşılayan 15 sosyal çalışmacı ile yüz yüze ve çevrim içi görüşmeler yapılarak gerçekleştirilmiştir. 3 katılımcı ile yüz yüze, 12 katılımcı ile çevrim içi görüşme yapılmıştır. Çevrim içi yapılan görüşmelerde Google meet programı kullanılmıştır. Katılımcıların farklı illerde bulunmaları ve fiili olarak çalışmaları nedeniyle katılımcılara ulaşılması ve uygun oldukları zaman diliminde araştırmaya katılmaları amacıyla çevrim içi görüşmelerin kullanılması araştırma açısından kolaylık sağlamıştır. Görüşmelerde daha sonra deşifre edilmek üzere ses kaydı alınmıştır. Görüşme süreleri 45-60 dakika arasında değişmektedir. Ortalama görüşme süresi 52 dakika sürmüştür. Katılımcıların kimlik bilgilerini anonimleştirmek adına K1, K2, K3, ...K15 şeklinde isimlendirme yapılmıştır.

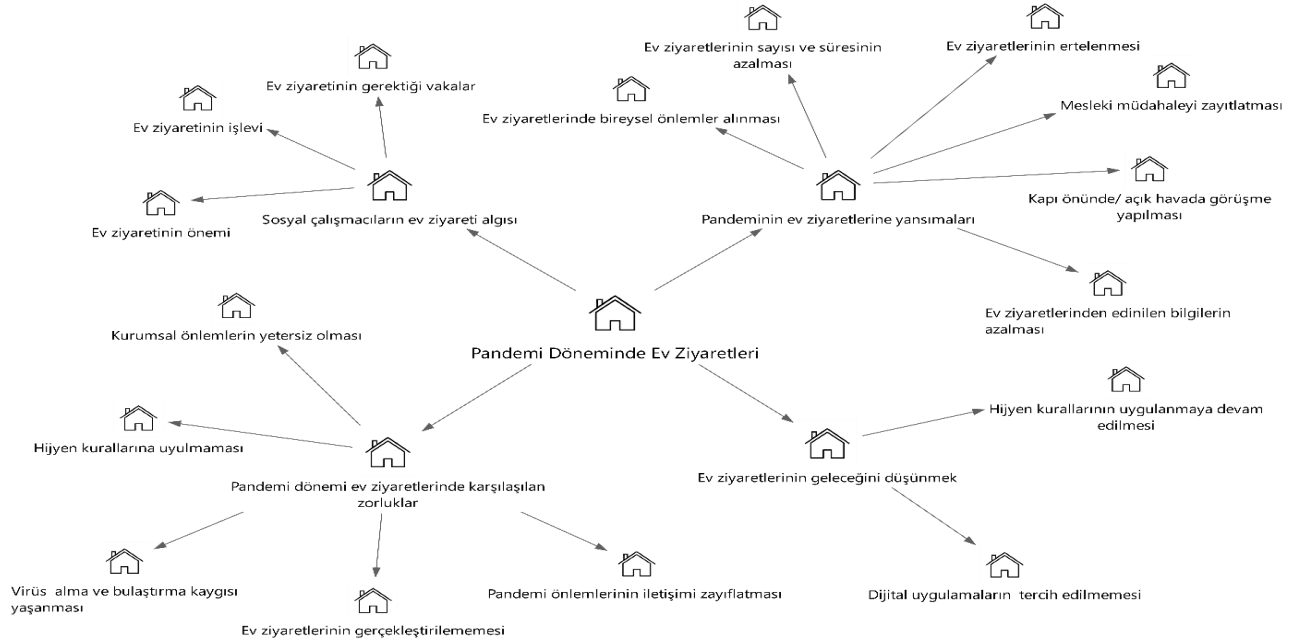
### **Araştırmanın Güçlü ve Sınırlı Yanları**

Araştırmanın sınırlı yanlarından birisi katılımcıların büyük bir kısmının farklı illerde bulunması ve fiili olarak görev yapmaları nedeniyle tamamı ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilememesidir. Araştırmanın bir diğer sınırlı yanı ise sosyal hizmet alanında Türkiye’de gerçekleştirilen ev ziyaretleri konusunda yapılmış yeterli sayıda çalışma bulunmamasıdır. Bu nedenle pandemi döneminde ev ziyaretlerini konu alan araştırmada ülkemizde yapılan çalışmalardan destek alınamamıştır. Dolayısıyla ev ziyaretleri ve pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretleri konusu uluslararası literatüre dayanarak taranmaya çalışılmıştır. Araştırmanın güçlü yanlarından birisi araştırmacının yaklaşık 6 yıl sosyal çalışmacı olarak saha deneyimine sahip olması ve ev ziyaretleri gerçekleştirmiş olmasıdır. İkincisi katılımcıların ev ziyaretleri ve pandemi sürecindeki ev ziyaretleri konusunda deneyimlerini büyük bir istekle aktarması ve yaşadığı zorluklardan bahsetmek istemesidir. Bu durum araştırma sürecinde zengin veri edinilmesini sağlamıştır. Araştırmaya farklı il ve kurumlarda görev yapan sosyal çalışmacıların katılması ev ziyaretleri ve pandemi döneminde ev ziyaretleri deneyimlerini keşfetmede çeşitlilik sağlamıştır.

### **Araştırmadan Elde Edilen Verilerin Analizi**

Araştırmada elde edilen veriler nitel veri analiz teknikleri arasında yer alan tematik analiz tekniği ile analiz edilmiştir. Verilerdeki temaları belirleme, analiz etme ve raporlama amacıyla kullanılan tematik analiz tekniği araştırmacılara oldukça esneklik sağlayan bir tekniktir (Braun, ve Clarke, 2019). Verilerin analizi sırasında MAXQDA 22 programı kullanılmıştır. Yapılan ses kayıtları araştırmacı

tarafından deşifre edilerek programa aktarılmış ve veri seti okunarak kodlamalar yapılmıştır. Kodlamalar sonucunda dört ana temaya ulaşılmıştır.

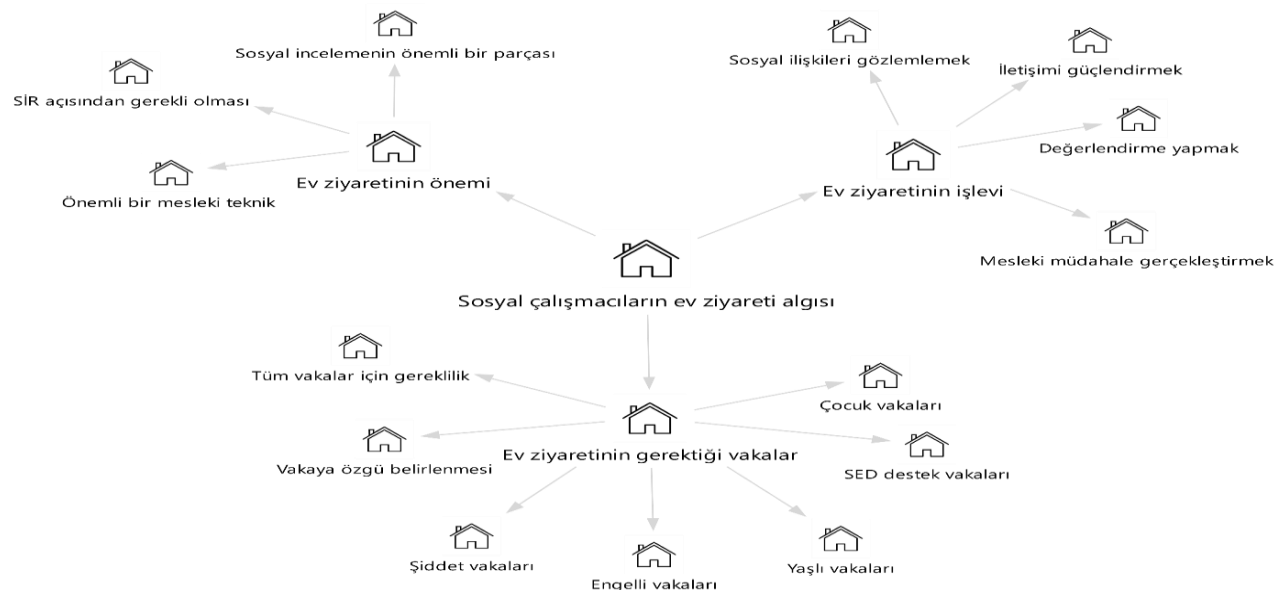


**Şekil 1: Verilerin Analizini Yansıtan MAXMaps Grafiği**

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma kapsamında derinlemesine görüşmeler yapılmış ve görüşmeden elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda pandemi döneminde ev ziyaretleri konusunda dört temaya ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bu temalar “sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri algısı, pandeminin ev ziyaretlerine yansımaları, pandemi döneminde ev ziyaretlerinde karşılaşılan zorluklar ve ev ziyaretlerinin geleceğini düşünmek” temalarıdır.

### Sosyal Çalışmacıların Ev Ziyaretleri Algısı



**Şekil 2: Sosyal Çalışmacıların Ev Ziyareti Algısını Yansıtan MAXMaps Grafiği**



### **Ev Ziyaretlerinin Önemi: “Ev ziyaretleri benim için mesleğimin bir parçası.”**

Ev ziyaretlerinin önemine yönelik katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

*“Sosyal inceleme raporunun daha doğru yazılması için yani sosyal inceleme raporu olması için ev ziyareti gerekli.” (K12)*

*“Sosyal inceleme raporu dediğimiz şeyin içeriği zaten bireyi ve içinde yaşadığı sosyal çevreyi incelemektir. Bu sadece ev de değil. Okul, çalışıyorsa iş yeri ziyareti olabilir, mahalle muhtarıyla görüşme olabilir, tanıyan insanlarla görüşme olabilir. Bu anlamda bu raporu hazırlayabilmek için gerekli.” (K3.)*

Katılımcılar ev ziyaretlerinin önemini sosyal inceleme raporunun hazırlanması sürecinde müracaatçı hakkında bilgi toplama aracı olarak ifade etmişlerdir. Sosyal incelemeyi ise ev ziyaretlerini de içine alan daha geniş bir tanımla ifade etmektedirler. Aşağıdaki katılımcı ifadelerinde görüldüğü üzere sosyal inceleme kapsamında değerlendirilen ziyaretler açık bir şekilde belirtilerek ev ziyaretlerinin bu ziyaretlerden birisi olduğu belirtilmiştir.

*“Sosyal incelemenin birçok farklı basamakları vardır. Ev ziyareti, sosyal çevre ziyareti, okul ziyareti gibi basamaklandırdığımızda sosyal incelemeyi, ev ziyareti sosyal incelemenin en temel basamağı. Çünkü ev ziyareti yaparak, hane ziyareti yaparak sosyal incelemeyi tamamlayabiliriz. Eğer hane ziyareti yapamazsak sosyal incelemenin büyük bir kısmı eksik kalacaktır, yetersiz kalacaktır.” (K6)*

*“Bu yüzden yaptığımız sosyal incelemelerin büyük bir kısmını ev ziyaretleri oluşturuyor.” (K4)*

Ev ziyaretlerinin önemi katılımcılar tarafından genellikle sosyal inceleme süreciyle ilişkilendirilerek açıklanmıştır. Bu açıdan ev ziyaretleri katılımcılar tarafından sosyal inceleme sürecinin önemli bir parçası olarak görülmektedir. Ev ziyaretleri aynı zamanda önemli mesleki teknikler arasında kabul edilmektedir. Buna yönelik katılımcıların ifadesi şu şekildedir:

*“Yani sosyal inceleme ve müracaatçıyı bulunduğu yerde görmek bizim işimizin en önemli parçalarından biri.” (K7)*

*“Yani nasıl deyim, doktorun mesela bir kalp doktoru için göğüs filmi neyse bizim için de o.” (K12)*

Ev ziyaretleri katılımcılar tarafından; sosyal inceleme raporu düzenlenmesi açısından gerekli görülerek, sosyal incelemenin önemli bir parçası ve önemli bir mesleki etkinlik olarak görülmektedir.

### **Ev Ziyaretlerinin İşlevi: “En güçlü bilgi kaynağım.”**

Ev ziyaretlerini önemli mesleki etkinliklerden birisi olarak gören katılımcılar ev ziyaretlerinin işlevini ise şu şekilde ifade etmektedir:

*“Hane ziyareti benim sosyal incelemede en temel en önemli ve en güçlü bilgi kaynağım.” (K6)*

*“...Mesela dosyayı elimize aldığımızda o dosyadan karar veremeyeceğimiz durumlarda, soru işareti olduğu durumlarda ev ziyareti yapıyoruz. Durumu netleştirmek için yani.” (K8)*

Mesleki değerlendirmede ev ziyaretleri farklı işlevler sağlayabilmektedir. Bu işlevlerden ilki müracaatçıya yönelik ihtiyaç analizinin yapılması olarak ifade edilmektedir. Ev ziyaretlerinde ihtiyaç analizi yapılmasına yönelik aşağıda yer alan katılımcı ifadeleri açık bir tanımlama yapmaktadır.

*“Temel ihtiyaç analizinin yapılması için yani ... ihtiyaç analizi yapmak amacıyla gidiliyor.” (K6)*

*“Bireyin hangi ihtiyaçları olduğu ve bu ihtiyaçların nasıl karşılanacağı konusunda ev ziyaretleri her zaman uzmana ışık tutar... Ev ziyaretleri bireyi anlamak, bireyin içinde bulunduğu sosyal ve ekonomik durumu anlamak açısından önemli... Çünkü ev ziyaretiyle birçok vakanın gerçek ihtiyacının ne olduğunu anlamak süreci daha da kolaylaştırıyor.” (K11)*

Mesleki değerlendirme sürecinde ihtiyaç analizi yapma işlevinin yanı sıra ev ziyaretlerinin diğer bir işlevi de bakım ve gözetim koşullarını değerlendirmek olarak belirtilmiştir. Buna yönelik katılımcıların ifadesi ile şu şekilde ifade edilmiştir:

*“Yanlarına almak istedikleri çocuk için mesela aile uygun bir ev ortamı sağlamışlar mı? Bulduğu ev çocuğun gelişimi için uygun mu? Mesela evlat edinme konusunda, aile o çocuğa uygun bir oda hazırlamış mı? Veya koruyucu aileye bir çocuk yerleştirdiğimde aile evde çocuğun oynaması için oyuncaklar almış mı?” (K13)*

*“Bir engellinin bulunduğu eve gidip o havayı solumazsan, ona nasıl bakıldığını bilemezsin.” (K9)*

*“Bakım şartlarını, hangi ortamda sağlandığını her türlü görmemiz gerekiyor.” (K4)*

Ev ziyaretlerinin değerlendirme sürecindeki işlevlerinden biri, ifadelerde açıkça yansıtıldığı üzere müracaatçıya yönelik bakım ve gözetim koşullarının değerlendirilmesidir. Özellikle bakım ve gözetim şartlarını kendi iradesiyle değiştiremeyen ve kontrol edemeyen müracaatçılara ailesi veya bakım verenlerin sunduğu fiziki ortamın müracaatçının üstün yararı açısından değerlendirilmesi ev ziyaretlerinin önemli bir işlevidir.

Ev ziyaretleri aynı zamanda bir risk değerlendirmesini de içermektedir. Buna yönelik katılımcı ifadeleri konuyu aşağıda açık bir şekilde ifade etmektedir:

*“Evin genel durumunu gözlemlemek vereceğimiz kararlarda etkili oluyor. Tabi ki bir engellinin, bir yaşlının bir çocuğun tabi yaşam alanının konforu ve o evde ona sağlanan güvenlik açısından yeterlilik bizim kararımızı etkiliyor.” (K2)*

*“... Korunmaya muhtaç çocuklarda ev ziyaretleri çocuğun herhangi bir ihmal veya istismar durumu değerlendirilirken risk ortamı aileden kaynaklı mı yoksa herhangi bir şekilde çevresinden kaynaklı mı bunlara bakılıyor.” (K9)*

Yaşlılık nedeniyle, engel durumu nedeniyle veya henüz ergin yaşta bulunmaması nedeniyle bakım ve gözetim ihtiyaçları ailesi veya bakım verenler tarafından karşılanan bireylerin risklerden korunması amacıyla bakımının sağlandığı yerde risk değerlendirmesi yapmak amacıyla ev ziyaretleri gerçekleştirilmektedir. Risklerin değerlendirilmesi ve gerek duyulan önlemlerin alınması amacıyla ev ziyaretleri büyük bir işleve sahiptir. Bu açıdan ev ziyaretleri fiziki ve sosyal koşullar hakkında bir

“fotoğraflama” yapmaktır. Aşağıda yer alan katılımcı ifadeleri ev ziyaretlerinde edinilen bilgileri açıkça yansıtmaktadır.

*“Ev ziyaretleri müracaatçıların sosyal yaşantısının fotoğrafını çekmektir.” (K2)*

*“... Müracaatçıların evine girdiğimiz anda evin temizliği, kokusu, düzeni, özel alanlar, çocuklara ayrılan alanlar, mutfak, yemek yedikleri yerler yani bunlar kişiler hakkında ve yaşamları hakkında büyük bilgiler veriyor bize.” (K4)*

Katılımcıların ifadelerinden anlaşılacağı üzere ev ziyaretleri fiziksel ve sosyal açıdan müracaatçı hakkında ayrıntılı bilgi toplama aracı olarak görülmektedir. Ev ziyaretlerinin bu işlevi, müracaatçı hakkında sosyal ve fiziksel olarak tüm gerçekliğin keşfini ifade etmektedir.

Ev ziyaretleri sosyal çalışma mesleğinin müracaatçıları değerlendirirken göz önünde bulundurduğu temel yaklaşımlardan birisi olan “çevresi içinde birey” kavramsallaştırmasının bir parçası olarak görülmektedir. Konuya dair katılımcılar bu durumu şu şekilde ifade etmektedir:

*“Onu kendi çevresi içinde değerlendirmek deriz ya hep, onu kendi çevresi içinde değerlendirebilmek için onun olduğu yere gitmek zorundayım.” (K7)*

*“Vakayı tanımak ve yerinde değerlendirme yapmak, çevresi içinde bireyi değerlendirirken ev ziyaretleri önemli bir destek bu anlamda.” (K11)*

*“Çünkü vakayı sosyal çevresiyle düşündüğümüz için, müracaatçının ikametini, evini, sosyal çevresini ve yaşam koşullarını, var ise çocuklarının odalarını, sobalı mı ısıtma sistemi, yaşanan mahalle göç alan bir mahalle mi, suç oranı yüksek bir mahallede mi yaşıyor? Sonuçta bireyi ve aileyi değerlendirebilmemiz için ev ortamında mutlaka bulunmamız gerekiyor.” (K1)*

Müracaatçının “çevresi içinde birey” yaklaşımı ile değerlendirilebilmesi açısından temel bir mesleki teknik olarak görülen ev incelemesi aynı zamanda mesleki kararlar açısından önemli bir yere sahiptir. Bu durum katılımcılar tarafından şu ifadelerle ortaya konulmuştur:

*“Mesela dosyayı elimize aldığımızda o dosyadan karar veremeyeceğimiz durumlarda, soru işareti olduğu durumlarda ev ziyareti yapıyoruz. Durumu netleştirmek için yani.” (K8)*

*“Belki evde yeni bir şey hakkında çıkarım yapabiliriz ve onun hakkında bir araştırma, rapor yazmamız gerekebilir. Ev ziyaretinin işlevini bize daha fazla bilgi vermesi olarak görüyorum bu konularda.” (K15).*

Çevresi içinde birey değerlendirmesi, müracaatçıları yaşam alanında gözlemleyerek sosyal ilişkileri gözlemlememizi ve mesleki kararlarımızın belirlenmesini sağlamaktadır. Aşağıdaki ifadeler ev ziyaretinde doğal ilişkilerin gözlemlenmesini ortaya koymaktadır:

*“Birçok şey sormadan aslında, konuşmadan, sözlü iletişime geçmeden önce birçok şeyi anlıyorum...” (K8)*

*“Bireyleri, kişileri en doğal haliyle ya da ihtiyaçlarını gidermek adına en doğru haliyle ev ortamında görüp değerlendirebiliyoruz. Çünkü en doğal ortam orası.” (K11)*

Ev ziyaretlerinde doğal ilişkilerin gözlemlenmesi, vaka hakkında daha derin bilgiler edinmemizi sağlamaktadır. Aşağıda yer alan katılımcı ifadesi, ev ziyaretlerinde doğal ilişkilerin gözlemlenmesinin önemi açısından, ev ziyaretlerinin mesleki kararlara ne düzeyde etki ettiğini ortaya koymaktadır:

*“Anne baba akrabaydı. Çok yakın akraba. Kuzenler hatta. Anne evden ayrılıyor, çocuk bir buçuk yaşındayken ayrılıyor. Şu an çocuk yaklaşık iki buçuk yaşında. Yani bir yıldır ayrılır. Ben yani çocuk küçük diye, yoğun ilgi, şefkati var diye anneye vermeyi planlamıştım. Ama ev ziyaretlerinde çocuğun hem anneyle hem babayla ilişkisini gözlemlemek için gittim. Yarım saat zaman geçirdim. Çocukla anne arasındaki o bağ kurulmamıştı. Çocuk ağlama krizleri geçiriyor, anne kıpırdamıyor. Babada da aynı sorunu yaşadık. Baba hemen çocuğu sakinleştirdi. Neler yapması gerektiğinin daha çok farkındaydı. Ben mesela bu yüzden velayetin babaya verilmesi yönünde rapor yazdım.” (K5)*

Katılımcılar tarafından ev ziyaretlerinin işlevlerinden bir diğeri müracaatçıları ihtiyaç duyduğu hizmetlere yönlendirme olarak belirtilmektedir. Katılımcıların ifadeleri konuyu şu şekilde açıklamaktadır:

*“Ortada bir sorun varsa ve biz bunu çözüme kavuşturmaya çalışıyorsak, bir bireyi, aileyi sosyal hizmetlere yönlendirmek istiyorsak eğer onların yaşantılarını görmemiz gerekiyor. Yani bir hizmeti başlatmak için ev ortamı önemli.” (K4)*

*“... Başvuru veya ihbar üzerine incelemeye gittiğimiz için birim olarak, her çıktığımız incelemede inceleme amacımız farklı oluyor. Tabi farklı şeyler görüp yönlendirme de yapabiliyoruz.” (K13)*

Ev ziyaretleri, müracaatçı ile kurulan ilişkide iletişim açısından da önemli bir işleve sahiptir. İletişim açısından taşıdığı işlev katılımcılar tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

*“...Müracaatçıyı kendi yaşam alanında dinleme ve onlara saygı gösterme anlamında da önemli. İletişim bağlantısını güçlendiriyor. Bir kişiyi kuruma çağırmak ile onun evine gitmek ve dinlemek farklı bir iletişim kurmamızı sağlıyor. Müracaatçının güvenmesini ve saygı duymasını sağlıyor.” (K1)*

*“Yardım sunan bir kuruluş için müracaatçının bulunduğu yerden başlayıp onu gözlemleyip oradan başlamak, o havayı solumadan uzaktan olacak bir iş değil açıkçası.” (K9).*

Katılımcıların ifadesinden anlaşılacağı üzere ev ziyaretleri, müracaatçıyla kurulan ilişki açısından iletişimi başlatan bir araç olarak görülmektedir. İlişki içerisinde güven sağlanmasına yardımcı olan ev ziyaretleri, müracaatçının kendini uzmana açabilmesini ve sorunlarını paylaşabilmesini, aynı zamanda yaşam alanlarına gidilerek müracaatçıya saygı ifadesi anlamı taşımaktadır.

**Ev Ziyaretinin Gerektiği Vakalar: “Olmazsa olmaz bir şey diyebilirim. “**

Katılımcılar açısından ev ziyaretleri birçok farklı vaka ve durum için gerek duyulan temel bir mesleki uygulama olarak belirtilmiştir. Konuya dair katılımcıları şu şekildedir:

“Çocuğun ihmal veya istismarı gibi durumlarda ben ev ziyaretlerini gerekli görüyorum. Yani sadece kurumda veya okulda veya psikiyatri kliniğinde çocuğun durumunun değerlendirilmesi yeterli olmuyor. Ev ortamlarını görmek gerekiyor bu vakaların.” (K4)

“Mesela engelli evde bakımda engellinin bakıldığı şartları görmek için yani bakım hizmetleri yerine getiriliyor mu, kaldığı ortam uygun mu? Bunu görmek için çok gerekli.” (K9)

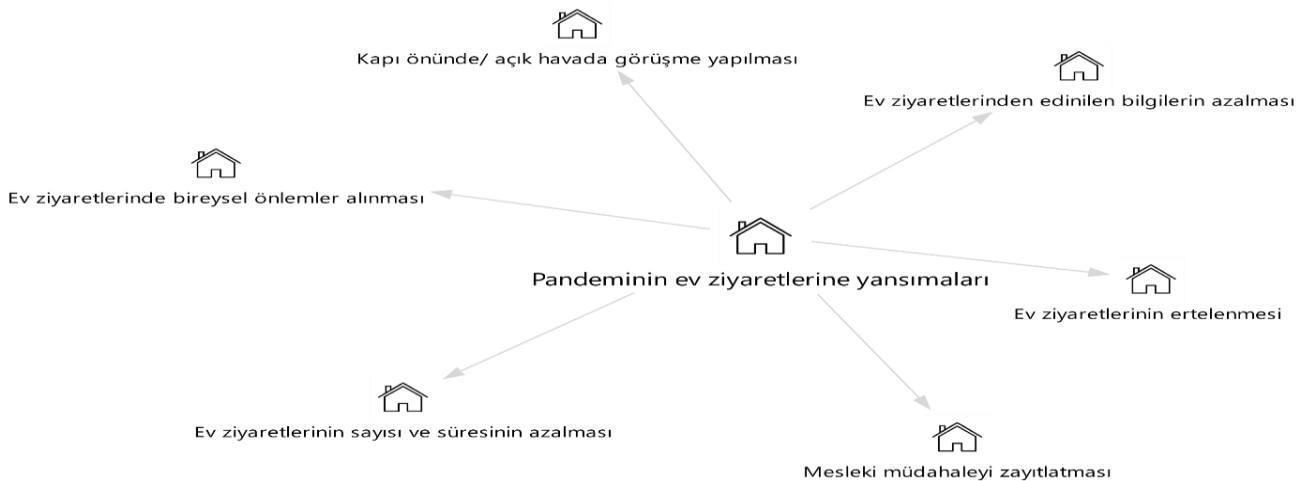
Katılımcılar tarafından ev ziyaretleri vaka örnekleri açıklanarak ev ziyaretlerinin neden gerektiği belirtilmiştir. Ancak hangi vakalar için ev ziyaretlerinin gerekli olduğuna dair katılımcılar tarafından verilen cevaplar genellikle şu şekilde ifade edilmektedir:

“Bu standardize edilemez. Mesela şu hizmetler için sonlandırılır şeklinde cevap veremem. Çünkü o zaman çok standardize etmiş oluruz. Vakaya özgü düşünmemiz gerektiği için, genel olarak belki ihtiyaç duyulmaz ama o anki vaka için gerekli görülebilir. Örneğin ekonomik destek başvurusu için gelen vaka daha sonra bir istismar vakasına dönüşebilir. Bu yüzden vakaya özgü karar verebiliriz.” (K4)

“Müracaat ne olursa olsun, gelen talep ne olursa olsun, hangi alandan gelirse gelsin, sosyal hizmet uzmanının kendisi belirlemelidir. Çünkü her vaka kendine özeldir, her vaka biriciktir. Bir standart koymak ev ziyaretlerine, yapılınsın ya da yapılmazsın demek çok doğru olmayabilir.” (K11)

Katılımcıların ifadelerinden anlaşıldığı üzere sosyal çalışmacılar tarafından ev ziyaretlerinin vakaya özgü olarak belirlenmesi gerektiği düşünülmektedir. Vaka odaklı değerlendirme yapılması, ev ziyaretlerinin belirli vakalar için gerektiği veya belirli vakalar için gerekmediği şeklindeki bir durumu ortadan kaldırmaktadır.

### Pandeminin Ev Ziyaretlerine Yansımaları



### Şekil 3: Pandeminin Ev Ziyaretlerini Yansıtan MAXMaps Grafiği

#### Ev Ziyaretlerinde Bireysel Önlemler Alınması: “Cebimizde dezenfektan ile geziyoruz.”

Pandemi döneminde Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen pandemi kuralları arasında bireysel düzeyde alınacak önlemler yer almaktadır. Özellikle “Maske, Mesafe ve Hijyen” sloganı pandemi

sürecinde virüsün yayılmasını engellemek ve virüsten korunma sağlamak amacıyla Sağlık Bakanlığı tarafından önemle belirtilen tedbirler arasında yer almıştır. Pandemi döneminde sosyal çalışmacılar tarafından gerçekleştirilen ev ziyaretlerindeki deneyimler katılımcılar tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

*“Ev incelemelerine giderken muhakkak maske taktım. Bazen çift maske taktım. Eldiven taktım pandeminin ilk başlarında. Eve girerken basmayalım yerlere diye galoş taktım. Bazı arkadaşlar siperlik kullandılar.” (K14).*

*“Mesafemi korudum açıkçası... Karşı tarafa maske taktırdım” (K12)*

*“Dışarı çok soğuk olsa bile camı açtırdım. Dışarı çıktığımda da bindiğim aracın camını açtırdım.” (K12)*

Katılımcılar tarafından pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde alınan bireysel önlemler çoğunlukla pandemi kurallarının uygulanması olarak belirtilmiştir. Virüs riskini önlemek için bireysel düzeyde alınan önlemler yetersiz görüldüğünden ev ziyareti yapılan müracaatçıların da pandemi kurallarına uymasına yönelik katılımcıların uyarıları olmuştur. Bireysel önlemler kapsamında katılımcıların müracaatçılara yönelik ifadeleri şu şekildedir:

*“Müracaatçı yakın durmaya çalıştığında beden diliyle yeri geldi uyardık.” (K6)*

*“Eve girmemizin zorunlu olduğu durumlarda pencere açılmasını istiyorduk.” (K10)*

*“Bireysel olarak insanları çok fazla kırmadan uyararak ve mesafe konusunda uyarılarda bulunarak onları çok fazla kırmadan kurallara uymalarını sağladım.” (K2)*

*“... İnsanlara biraz bunu anlatmak zor oluyordu. Biz maskeyle gidiyorduk ama gittiğimiz her evde şunu söylüyorduk direk karşısında uzak bir yere oturup: “Hem bizim sağlığımız hem de sizin sağlığınız için mesafeli duralım ve maske takın lütfen” diyorduk.” (K15)*

**Kapı Önünde/ Açık Havada Görüşme Yapılması: “Tedirginlikler ev ziyaretlerinin yerini kapıda yapılan görüşmelere bıraktı.”**

Pandemi sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerine salgının birçok farklı yansıması olmuştur. Bunlardan ikincisi ev ziyaretlerinin gerçekleştirilme şekline yöneliktir. Aşağıda yer alan katılımcı ifadeleri bu yansımayı açık bir şekilde ifade etmektedir:

*“Müracaatçının evine girmeden kapısında, bahçesinde avlusunda işte sosyal mesafeyi koruyarak yapmaya çalışıyorduk görüşmeleri. Biz sadece kişinin kapısında, bahçesinde görüşmek gibi bir yol izledik.” (K7)*

*“Görüşmeyi ev dışında gerçekleştirdik.” (K12)*

*“Ayakta bir görüşme yapıyorduk.” (K10)*

Katılımcıların ifadesinde görüldüğü üzere pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretleri virüs riski nedeniyle kapı önünde ya da ev bahçesinde görüşmeler yapılarak gerçekleştirilmiştir. Bu durum

ev ziyaretleri ile evi incelemekten ziyade, eve yakın bir yerde müracaatçılarla görüşme yapıldığını göstermektedir.

**Ev Ziyaretlerinin Sayısı ve Süresinin Azalması: “Ve hanede kalma süremiz kısaldı.”**

Pandemi sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerine salgının üçüncü yansıması ev ziyaretlerinin sayısı ve süresi konusunda olmuştur. Aşağıdaki katılımcı ifadeleri konuyu açık bir şekilde yansıtmaktadır:

*“Aslında geçmişe baktığımızda biz ev ziyaretlerini bir hayli azaltmışız onu fark ettim.” (K10)*

*“Pandemide doğal olarak ev ziyareti süremiz de kısaldı. Biz mesela pandemi sürecinde ev ziyaretime gittiğimizde o evden en hızlı bir şekilde yani en alt sürede en sağlıklı bilgiyi alabilmek için, sorduğumuz soruları bazı zamanlarda kısaltarak yeri geldiğinde. Bu çalışmamıza etki etti. Ev ziyaretlerimiz de azaldı. Bu yüzden olabildiğince süreleri daha kısa tuttuk” (K6)*

*“Kişilerin çok fazla yaşam alanını işgal etmeden, yaptığın gözlemleri en kısa sürede halledip olduğun ortamı hem kişiler açısından hem de kendin açısından terk etmek düşüncesi çıktı ortaya.” (K11)*

*“Muhakkak gittiğim her dosyada ev incelemesini yaptım ama mümkün olduğunca incelemesini yaptığım evlerde kısa vakit geçirdim. Çok fazla vakit geçirmemeye çalıştım evlerde. Beş dakika veya on dakika şeklinde kaldım. Maksimum on beş dakika olacak şekilde ev incelemelerini yaptım.” (K14)*

Katılımcıların ifadeleri ev ziyaretlerinin gerçekleştirilme süresinin kısaldığını ve pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinin de azaldığını yansıtmaktadır. Bu durumun ev ziyaretlerinden edinilen bilgiler üzerinde bir yansıması olmuştur.

**Ev Ziyaretlerinin Ertelenmesi: “Ev incelemesine sonrasında gittik. Teyit ettik.”**

Pandemi sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerine salgının dördüncü yansıması ev ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi üzerindedir. Aşağıdaki katılımcı ifadeleri pandemi sürecindeki ev ziyaretlerine dair durumu ortaya koymaktadır:

*“Pandeminin ilk zamanlarında iki ay kadar ev ziyareti yapmadan bazı hizmetlerin sunumuna başladık ve daha sonra ev ziyaretlerini yaptık. Biz aslında dezavantajlı kurumlara çalışan ve bu işleri ivedi yapması gereken bir kuruluştayız. Bunu bir şekilde tedbirler olarak yaptık. Sunduğumuz destekler aksadığında toplumda kaos olur.” (K1)*

*“...Mesela evde bakım denetimleri tamamen durdu...Denetimler tamamen durdu. Başvurularda engelli evde bakım şartı sağlanıyorsa, engelliye evde bakılıp bakılmadığı denetlemeden yardımlar bağlandı. SED (sosyal ve ekonomik destek) başvurularında da aynı şekilde. Tabi KMÇ (korunmaya ihtiyacı olan çocuk) gibi çok acil durumlarda incelemeye gittik. Vatandaşın beyanı doğru kabul edildi, evraklar dolduruldu, ev incelemesi yapılmadan yardım bağlandı. Müracaatçının yararına olan neyse otomatik olarak o uygulandı. Müracaatçının lehine olan durumlar kabul edildi...Bütün bu denetimler*

ve incelemeler pandemiden sonra yapıldı. Süreç biraz rahatlayıp ev ziyaretlerinin önü açıldıktan sonra ev ziyaretlerine tekrar gidildi belirtileni teyit etmek için.” (K13)

“...Ertelediğimiz ve daha sonra yapalım dediklerimiz oldu bu süreçte. Yani şöyle bir yol izliyoruz bu süreçte. Eğer dosyanın aciliyeti varsa hemen teslim etmemiz gerekliyse ve bu tarz sebeplerle incelemeyi gerçekleştirememişsek, mahkemeye diyoruz ki dosyada evle ilgili olumsuz iddialar yoktur. Covid nedeniyle de bu süreçte incelemeler yapılamamıştır. Mahkeme takdir ederse sonraki bir tarihte inceleme tarafımda yapılabilir diye yazıyorum. Ya da evle ilgili iddialar var ve gidemediysem yine aynı şekilde yazıp bu covid durumu geçtiği bir zamanda ev incelemesi yapabileceğimi söylüyorum. Mahkeme de ona göre bir belirleme yapıyor...Ya da gerek yoktur deyip kapatıyor dosyayı...” (K14)

Pandemi döneminde virüs riski nedeniyle ev ziyaretlerinin ertelenmesi, katılımcı ifadelerine açıkça yansıyan bir durumdur. Hizmetlerin devam etmesi amacıyla müracaatçıların beyanı doğru kabul edilerek başvuruların kabul edildiği, teyit amaçlı ziyaretlerin daha sonra gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır. Müracaatçılara sunulan sosyal hizmetlerin denetimlerinin pandemi döneminde ertelendiği, yalnızca acil vakalar için ev ziyaretlerinin gerçekleştirildiği görülmektedir.

#### **Ev Ziyaretlerinden Edinilen Bilgilerin Azalması: “Vatandaşın beyanı doğru kabul edildi.”**

Pandemi sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerine salgının beşinci yansıması ev ziyaretlerinden edinilen bilgiler üzerinde olmuştur. Sürece dair katılımcıların ifadesi şu şekildedir:

“Telefonda dediklerini aynen rapora geçirdim, yazdım.” (K5)

“Ev ziyareti gerektiren başvurularda vatandaşın beyanını direk doğru olarak kabul ettik.” (K13)

“Yani gözleme dayalı bilgi yoluyla aldığımız bilgilerin birçoğu ev ziyaretlerinden geliyor. Ama pandemi sürecinde ister bunlarda istemez kısıtlamalar oldu. Ama normal süreçte ev ziyaretleri yaparken görüşmeler de gerçekleştiriyorduk. Evi inceleyip çıkmıyordum. Orda bulunan aile üyeleriyle görüşmeler yapıyordum. Ev incelemelerine sadece zorunlu olması durumunda evi görmek için gittim.” (K4)

Katılımcıların ifadeleri pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinden elde edilen bilgilerin azaldığını yansıtmaktadır. Pandemi döneminde ev ziyaretlerinin sayısı ve süresinin azalması ve ev ziyaretlerinin ertelenmesi nedeniyle ev ziyaretlerinden elde edilen bilgilerin azaldığı düşünülmektedir.

#### **Mesleki Müdahaleyi Zayıflatması: “İncelemelere gitmeden karar vermek zorunda kaldık.”**

Pandemi sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerine salgının son yansıması da mesleki müdahale açısından olmuştur. Önceki bölümlerde görüldüğü üzere katılımcılar tarafından ev ziyaretleri mesleki uygulamaların önemli bir parçası olarak belirtilmiştir. Pandemi döneminin ev ziyaretlerine yansıması mesleki müdahale açısından da üzerinde önemle durulan bir konu olmuştur. Katılımcılara ait ifadeler konuyu kapsamlı bir şekilde ifade etmektedir.



“İster istemez yaptığım işin niteliğini azalttı bu durum. Vakayı değerlendirirken mesela ekonomik destek talebiyle geliyor. Evde yaptığımız bir incelemede çocuğun istismar mağduru olduğu da ortaya çıkabiliyor. Normal şartlarda ben bu değerlendirmeyi yaparken ince eleyip sık dokuyorken biraz da pandemi sürecinin etkisiyle daha hızlı değerlendirmeler yaptığımı gördüm.” (K4)

“Ev ziyaretleri bize ışık tutuyor. Yani gözleme dayalı bilgi yoluyla aldığımız bilgilerin birçoğu ev ziyaretlerinden geliyor. Ama pandemi sürecinde ister bunlarda istemez kısıtlamalar oldu. Ev ziyaretleri yapamadığımız ve çabuk karar vermemiz gereken durumlar yaşadık. Bu durumlar da bizi birçok etik ikileme sürükledi yani aslında. Evi görmen gerekiyor evet, ev ortamını görmen gerekiyor. Ama pandemi var göremiyorsun. Müracaatçının da ihtiyacı var bunu karşılamak gerekiyor. Bu şekilde çok fazla etik ikilem yaşadık.” (K4)

“Bizim görüşmemiz, raporu teslim etmemiz ertelendi. Biz raporu teslim etmeyince duruşmalar ertelendi, dava süreci uzadı.” (K12)

“...Hane ziyaretlerinde bir kişinin davranışından, bakışından, bir diğer aile üyesiyle bakışmalarından bile bir soru yönelterek herhangi bir başka sorunu bile ortaya çıkarabiliyorduk. Ama şimdi maalesef böyle bir şeye fırsatımız olmadı. Tabi ne kadar olumsuz etkisi olsa da bizler kararlar vermeye çalıştık.” (K6)

“Bazı vakalarda veya vakaların bir kısmında yanlış bilgi edinilmesi uygun sosyal hizmet modelinin belirlenmemesine neden oldu yani.” (K15)

Katılımcı ifadelerinden açıkça anlaşılacağı üzere, pandemi döneminin mesleki müdahale üzerindeki etkisi ev ziyaretlerinden edinilen bilgilerin azalması ve ev ziyaretlerinin gerçekleştirilememesi nedeniyle vaka hakkında doğru bir değerlendirme yapılamamasıdır. Bu durum vakalar hakkında doğru mesleki kararlar verilmesine engel olmuştur. Bazı durumlarda ise kararların hızlı bir şekilde alınması ile sonuçlanmıştır. Ev ziyaretlerinin ertelenmesi ve gerçekleştirilememesi, müracaatçıların ifade ettiklerine ek olarak, ev ziyareti sürecinde uzman tarafından farklı sorun ve risklerin tespitini güçleştirmiştir.

#### Pandemi Döneminde Ev Ziyaretlerinde Karşılaşılan Zorluklar



**Şekil 4: Pandemi Döneminde Ev Ziyaretlerinde Karşılaşılan Zorlukları Yansıtan MAXMaps Grafiği**

**Ev Ziyaretlerinin Gerçekleştirilememesi: “Biz pozitif çıktık, gelmeyin.”**

Pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde katılımcıların karşı karşıya kaldığı çeşitli zorluklar bulunmaktadır. Bunlardan ilki salgının ev ziyareti gerçekleştirme üzerinde yansımalarıdır. Aşağıdaki katılımcı ifadeleri pandemi sürecindeki ev ziyaretlerine yansıyan ilk zorluğu ifade etmektedir:

*“Pandemi dönemi kendi içinde farklı bölümlere ayrılıyor. Çok sıkı tedbirlerin yaşandığı ilk dönem oldu. Ardından tedbirlerin biraz gevşediği ve pandeminin etkisinin biraz azaldığı bir dönem oldu. Ardından yeniden tedbirlerin arttığı bir dönem oldu. Bizler de kurumsal olarak pozisyon belirlemek durumunda kaldık... Bireyler veya vatandaşlar bize henüz başvurmadan biz aile sosyal destek programı kapsamında evlerine gidip ziyaretler yapıyoruz. Risk haritaları çıkarıyoruz. Ancak pandemi döneminde bu hizmeti durdurduk. İnsanların risk altında bulunduğu bir dönemde evlerine gidip istediğiniz, beklentiniz nedir diye sormadık.” (K1)*

*“...Kabul etmeyen aileler oldu. Evini açmayan, evine girmemizi istemediğimizi söyleyen.” (K6)*

*“Yapmamız gereken görüşmemiz incelemelerimiz vardı. Günlü incelemelerdi mesela. Belirli bir süre içinde incelememiz gerekiyordu. Tam o süreçte müracaatçı karantinaya girdi mesela. Evine gidemedik.” (K7)*

*“Doğal olarak evlere giremedik bu süreçte. Hane ziyaretleri yapamadık. Birçok aileyle telefonla iletişim kurmaya çalıştık. Tabi ki bu da çok sağlıklı olmadı. Kuruma bile girmedik müracaatçılar...Telefonla aldığımız bilgilerle, karşımızdaki kişiyi görmeden, jest ve mimiklerini gözlemlemeden karar verme durumunda kaldık. Tabi ki bu da bizim bilmeyerek yanlış veya eksik bir karar vermemize sebebiyet verdi. Yani çok olumsuz etkiledi.” (K6)*

*“Görüşmelerimiz bizim randevulu hep. Randevu konusunda sıkıntı oldu. Randevu verdik işte üç gün sonraya. Ertesi gün arayıp işte “biz pozitif çıktık, gelmeyin” denildi” (K12)*

Katılımcı ifadelerinden anlaşıldığı üzere pandemi süreci kendi içerisinde belirli dönemlere ayrılmaktadır. Tamamen kapanmanın olduğu ve çok sıkı tedbirlerin alındığı ilk dönemde acil hizmetlerin dışında diğer tüm hizmetler durdurulurken, kontrollü dönemde pandemi önlemleri alınarak belirli hizmetler sunulmaya devam etmiştir. Bu dönemde ev ziyaretlerinin müracaatçının Covid-19 testinin pozitif çıkması ve karantinada bulunması nedeniyle gerçekleştirilemediği görülmektedir. Ev ziyaretleri aracılığıyla yeterli bilgi elde edilememesi doğru mesleki karar alınmasını güçleştirmiştir.

**Pandemi Önlemlerinin İletişimi Zayıflatması: “Ne karşı taraftan hissedebildik ne de bunu yansıtabildik.”**

Pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde karşılaşılan önemli zorluklardan birisi müracaatçı ile kurulan iletişim üzerine olan yansımalarıdır. Katılımcıların ifadeleri bu konuyu şu şekilde ortaya koymaktadır:

*“Temizlik, maske, mesafe kurallarına riayet edilse de bunlar görüşmeleri olumsuz etkiledi” (K2)*

*“Adam maskenin altında gülüyor mu sinirli mi hiçbir şekilde anlayamıyorsun. Artık biraz gözlerinden anlamaya çalışıyorsun. Maskeden duyguların okunması çok zor. Çünkü insan kelimelerle ifade etse de yüzünden yalan söylediğini veya tedirgin olduğunu anlayabiliyorsun...Maskeden duyguların okunması çok zordu. Çünkü insan kelimelerle ifade etse de yüzünden yalan söylediğini veya tedirgin olduğunu anlayabiliyorsun. Maske olduğu için onu çok zor anlıyorsun.” (K5)*

*“Yani şöyle tabi biz insanlarla görüşürken sadece ses ile görüşmüyoruz aslında. Onların beden dili, jestleri, mimikleri yani yüz ifadeleri, bunların hepsi aslında çok kıymetliydi bizler için. Ama pandemi sürecinde bu engelleyici bir şey oldu. Sorduğumuz sorulara nasıl tepki veriyorlar göremedik. Beden dilini kısıtlayıcı bir faktör oldu benim için.” (K14)*

Katılımcıların ifadelerinde açıkça görüldüğü üzere, pandemi döneminde hijyen kurallarının bir gereği olarak maske kullanılması ve ev ziyaretleri sürecinde maske ile görüşmeler yapılmasının iletişim üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu görülmektedir. Sözlü iletişimde meydana gelen güçlüklerin yanı sıra, sözsüz iletişimde duyguların ifadesi ve fark edilmesinde güçlükler yaşandığı görülmektedir. Aşağıdaki ifadelerde görüldüğü üzere bazı katılımcılar pandemi önlemlerinin iletişimi direkt olarak sona erdirecek etkiler yarattığını belirtmektedir:

*“...Uyardığımız esnada vatandaş bizden korktu, çekindi. Tedirgin oldu. Yani o tedirginlikle bu ürkmeye zaten bize söylemek istediklerini anlatamadı ki. Korktu, gerildi. İki taraflı birtakım şeyler yaşandı. Kesinlikle olumsuz etkiledi. Sağlıklı bir hane ziyareti olmadı.” (K6)*

*“...Maske zaten bebekleri ya da çocukları korkutabiliyor. Görüşme yaptığımız tarafların yüzünü tam olarak göremediğimiz için yani sadece gözlerini gördüğümüz için yüz ifadelerini okuyamıyoruz. Maske kaynaklı bazı konuşmalarını anlayamıyoruz. Bir daha tekrar etmesini istiyoruz. Bu da görüşme sürecini bölüyor aslında. Olumsuz etkiliyor görüşme sürecini diyebilirim.” (K3)*

**Kurumsal Önlemlerin Yetersiz Olması: “Öyle sağlık çalışanları gibi kapsamlı bir tedbirimiz yoktu.”**

Katılımcılar pandemi sürecinde gerçekleştirdikleri ev ziyaretlerinde alınan kurumsal önlemlerin düzeyine dair düşüncelerini şu şekilde ifade etmektedir:

*“Yani kurumun bize şunları yapın, şunları yapmayın ya da ev incelemelerini iptal edin, şu aşamada gitmeyin gibi bir şeyi olmadı.” (K14)*

*“Önlemler yetersizdi. Mesela iki günde bir maske dağıtılıyordu. Normalde üç saatte bir maske değiştirilmesi gerekirken.” (K9)*

*“Sadece maske ve dezenfektanla risk alarak hane ziyareti yaptık. O dönemde belki de bizler de virüslüydük ve karşı tarafa yani vatandaşa bir risk oluşturuyorduk. Tabi böyle riskler de vardı. İki taraflı yani.” (K6)*

Katılımcılara göre kurumsal önlemler kapsamında hijyen malzemelerinin yeteri kadar temin edilmemesi ve kapsamlı tedbirlerin alınmaması hem katılımcılar açısından hem de müracaatçılar açısından ev ziyaretlerinin riskli bir mesleki faaliyet olarak algılanmasına neden olmuştur.

### **Hijyen Kurallarına Uyulmaması: “Bizde virüs yok.”**

Katılımcılar tarafından mesleki müdahale sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretleri, müracaatçıya ait bir yaşam alanında gerçekleştirildiği için, pandemi kurallarına uyulmaması konusunda bazı sorunlar yaşanmıştır. Bunlar katılımcı ifadelerine şu şekilde yansımaktadır:

*“Çünkü ev incelemelerine gittiğimizde maske takmıyor mesela insanlar. Uyarıyoruz. Diyoruz ki “maskenizi takar mısınız” ya da görüşme sırasında söylediğimizde bunu insanlar kendi özel alanlarında olduğu için “burası benim evim. Bir şey olmaz” gibi şeyler söylüyorlar. Defalarca uyardıklarımız oldu bu konuda lütfen takın diye.” (K14)*

*“Bazısı da çok rahattı. Biz uyarıyorduk işte maske takın diye. Onlar da “Gerek yok, hasta değiliz biz. Korkmayın.” diyorlardı. Biz şey diyorduk, “Sizden korkmuyoruz virüs bulaşır diye ama ben bugün beş tane ev incelemesi yaptım, benden size bulaşabilir.” deyip “O yüzden kendi önleminizi alın.” diye karşı tarafa söyleyip maske taktırıyorduk. Çocuklara bile taktırıyorduk. Evin içinde bazıları garipsiyordu. Bazıları alışmıştı.” (K12)*

Yukarıdaki katılımcı ifadelerinde görüldüğü üzere ev incelemesinde hijyen kurallarının uygulanması konusu, müracaatçının yaşam alanında bulunduğu için, hijyen kurallarının hatırlatılmasından ileri gidememiştir. Müracaatçının yaşam alanında müracaatçının davranışları ve fiziki ortamın kontrol edilememesine “salgın konusundaki bilinç düzeylerinin düşük olması, hijyen malzemelerine ulaşılabilmesi ve toplumsal damgalanma” eklendiğinde, hijyen kurallarının uygulanması daha da güçleşmiştir. Aşağıdaki katılımcı ifadesi bunu açık bir şekilde yansıtmaktadır:

*“...Tabii genellikle göçmen ailelerden maskesi olmayanlar oluyordu. Hem ekonomik nedenle hem de o bilince sahip olmaması nedeniyle. Bazen kendisi eşarpla korunmaya, ağzını kapatmaya çalışıyordu. Biz hem kendimizin hem karşı tarafın korunmasını istiyorduk. Biz bunu şu şekilde açıklıyorduk, yani göçmenlerde çünkü öyle bir algı da olabiliyor, genellikle bu şekilde dışlanmaya maruz kaldıkları için kirliler, temiz değiller gibi bir algı da oluşturdukları için kendi kafalarında, biz “sadece sizden bize değil bizden de size geçebilir” diye uyarıyorduk. Yani bunun tedbir olduğunu mutlaka belirtiyorduk.” (K10)*

### **Virüs Alma ve Bulaştırma Kaygısı Yaşanması: “Vatandaş seni kabul etmiyordu evine.”**

Pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde karşılaşılan diğer bir güçlük virüs bulaşması ve virüs yaymaya yönelik duyulan kaygıdır. Bu kaygılar katılımcılar tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

*“Bir de şöyle bir durum var yani, ister istemez pandeminin yarattığı tedirginlik her ne kadar maske kullanılsa bile müracaatçıların ve meslek elemanlarının tedirginlik yaşamasına sebep oldu. Mesela mesleki görüşmeler yapmayalım veya incelemeye çıkmayalım gibi tedirginlikler yaşandı ilk dönemlerde.” (K2)*

*“Bu süreçte personel de vatandaş da kaygılı olabiliyordu...Eğer gittiğimiz ailelerin birinde virüs var ise biz bu virüsü diğer ailelere de taşıyabiliyoruz. Aslında hepsini risk altında bırakabiliyoruz. Bizde var ise farkında değilsek biz de o aileye bunu bulaştırabiliriz. Ve inceleme sürecindeki ev ziyaretlerinde bu riski, tedirginliği hissettik. Evlere girmemeye çalıştık. Kaygılar yaşadık. Ülke genelinde yaşadığımız kaygıyı işimizi yaparken de hissettik. Bazı aileleri ziyaret ederken kaygılandık. Pandeminin sonuna gelmemize rağmen bu kaygı hala bitmedi.” (K1)*

Katılımcıların ifadelerinde açıkça görüldüğü üzere, pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde virüs bulaşma riski nedeniyle hem katılımcılar hem de müracaatçı açısından yaşanan bir kaygı olduğu görülmektedir. Bu kaygı aşağıdaki katılımcı ifadelerinde görüleceği üzere katılımcıların ve müracaatçıların davranışlarına şu şekilde yansımıştır:

*“...Bazı arkadaşlarımız çekindiler eve gitmeye. Hem uzman açısından hem de görüşeceğimiz kişiler açısından sıkıntı oldu. Mesela uzman eve gitmek istemedi, görüşme yapılacak kişi eve dışardan yabancı birini sokmak istemedi.” (K12)*

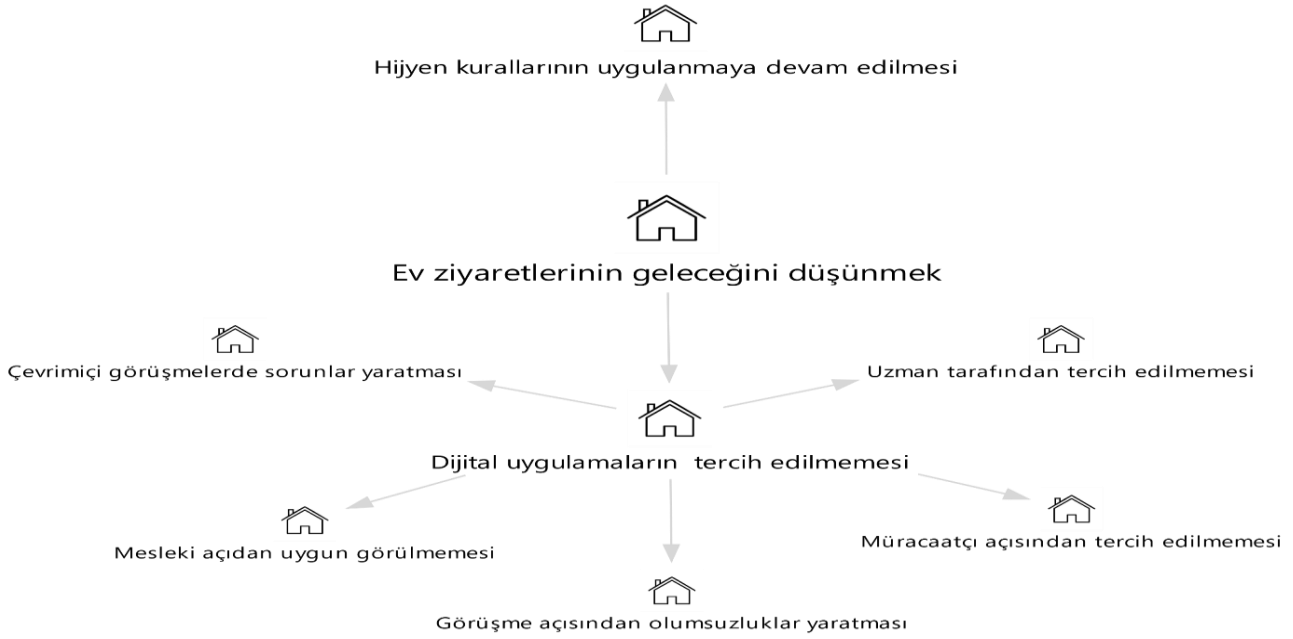
*“Müracaatçıların meslek elemanını hanesine kabul etmeme gibi durumlarla karşılaşması çok arttı. Bulaşıcı bir hastalık olduğu için virüs hem meslek elemanında hem müracaatçılarda bir tedirginlik yarattı.” (K2)*

Aşağıdaki katılımcı ifadelerinde görüldüğü üzere virüs alma korkusu nedeniyle kaygı yaşayan katılımcıların pandemi döneminde gerçekleştirdikleri ev ziyaretlerini riskli olarak değerlendirdikleri ve kendi aileleri açısından da riskli bir durum olarak görüldüğü anlaşılmaktadır. Bu durum katılımcıların kaygılarını açıklamada bir diğer faktör olarak değerlendirilebilir.

*“Burada tabi ki bir risk almış oluyoruz aslında. Risk var evet. Yani sonuçta insanlara soruyoruz. “Şu an riskim yok, karantinada değilim.” diyor ama bununla ilgili bir belge gördüğümüz de yok açıkçası. Biraz sağlığımızı tehlikeye atıyor muyuz ev ziyaretlerinde? Evet atıyoruz.” (K7)*

*“En zoru şu. Tabi ki insanız ve kendi sağlığımız en önemlisi, yani ilk sırada. Daha sonrasında sonuçta hepimizin bir ailesi var. Evet ben çalışıyorum dışardayım ama aynı evde yaşadığım annem ve babam da vardı. Ben onlar açısından kaygılanıyordum.” (K4)*

## Ev Ziyaretlerinin Geleceğini Düşünmek



### Şekil 5: Ev Ziyaretlerinin Geleceğini Yansıtan MAXMaps Grafiği

#### Hijyen Kurallarının Uygulanmaya Devam Edilmesi: “Büyük ihtimalle arada bir mesafe kalacak.”

Pandeminin sona ermeye başladığı günümüzde, pandemi sonrasında hayatımızda kalıcı olmaya devam edecek veya etkisi hissedilebilecek bir durumun olup olmayacağına yönelik sorular karşısında katılımcı ifadeleri değerlendirildiğinde, katılımcılardan yansıyan ilk şey pandemi döneminde uygulanan hijyen kurallarının devamı ile ilgilidir. Hijyen kuralları konusunda katılımcıların geleceğe yönelik ifadeleri şu şekildedir:

“Bu biraz benim için garip bir durum ama benim maskeyle alakalı sanki bundan sonraki süreçte de kullanmaya devam edebiliriz gibi bir algım oluştu. Yani ben maskeyi hani bundan sonraki süreçte de çalışma alanlarımıza göre sosyal incelemelerde kullanabileceğimizi düşünüyorum.” (K4)

“...Eskiden de hani çok ikram kabul etmiyorduk. Yasaktır diyorduk. Hani çok çok zaruri durumlarda, gerçekten orda iletişim kopacaksa, kültürel anlamda bir zorluk yaşanacaksa bazı ikramları kabul ettiğimiz oluyordu çok nadir de olsa. Görüşme içeriğine göre değişiyordu tabi. Ama pandemide bunu kesin bir dille artık reddetmeye de başladık. “Pandemi var, şu an hiçbir şekilde kabul etmiyoruz.” şeklinde daha net ve sağlam bir nedene dayandırarak ifade ediyoruz... İkramlar konusunda mesela bence bu kalıcı olacaktır.” (K10)

“...Mesela selamlaşma. Selamlaşmayı iletişimin başlaması açısından önemli görüyorum. Yani geleneksel selamlaşma pandemi dönemindeki şekliyle kalabilir.” (K11)

“Merhaba demek elini uzatmak iletişimi kuvvetlendiriyordu ama bence bu pandemiden sonra kalıcı hale gelecek ve kesinlikle hiçbir şekilde temas olmayacak diye tahmin ediyorum. En azından kendim kişisel olarak bunu yapacağım. Bu kalıcı olacak bence. (K10).

Katılımcıların ifadelerinden yansıdığı üzere “maske, mesafe ve hijyen” olarak ifade edilen pandemi dönemindeki kuralların belirli bir düzeyde devam edeceği düşünülmektedir. Özellikle maske kullanımının belirli bir süre daha devam edeceği, sosyal mesafe kurallarının uygulanacağı ve selamlaşmanın pandemi dönemindeki şekliyle bedensel temas içermeyecek bir şekilde belirli bir süre daha devam edeceği ifade edilmektedir. Bir diğer önemli konu ise ev ziyaretlerinde yapılan ikramlar ile ilgilidir. Ev ziyaretlerinde müracaatçılar tarafından evlerine gelen uzmanlara yapılan ikramlar, müracaatçı açısından kültürel bir anlam taşımaktadır. Bu nedenle ev ziyaretlerini gerçekleştiren uzmanların müracaatçılar tarafından yapılan ikramları geri çevirmesi, müracaatçı ile kurulacak iletişimin zarar görmesine ve müracaatçı ile uzman arasında kurulacak ilişkide bir mesafe oluşmasına neden olacaktır. Pandemi döneminde ev ziyaretlerinde maske kullanılması ve sosyal mesafeye dikkat edilmesi, ev ziyaretlerinde müracaatçılar tarafından yapılan ikramların kabul edilmemesini virüs riski nedeniyle kolaylaştırmıştır.

**Dijital Uygulamaların Tercih Edilmemesi: “Anlatmak istediğini telefonda anlatamadı. Belki de biz fark etmedik.”**

Pandemi sürecinde katılımcıların belirli bir düzeyde deneyimledikleri dijital uygulamalar bulunmaktadır. Aşağıda yer alan katılımcı ifadeleri dijital uygulamaların kullanımına dair katılımcıların deneyimlerini yansıtmaktadır:

*“...Uzaktan görüşmede güven biraz zedelenebiliyor. Yani bizim kurumdan olduğumuza çok inanmıyorlardı başlarda. Ya da işte görüntülü arayıp bir şekilde ikna etmeye çalışıyorduk. Ama ilişki bir yerden sonra da kopuyordu aslında online görüşmedeyken. Ev ziyaretinde biraz toparlayabiliyoruz ama yani uzaktan görüşmede şarjı bitebiliyor, evde başka biriyle görüşmeye başlıyor, kapı çalıyor, telefonu bırakıyor gidiyor, biz orda kalıyoruz öylece. O yüzden böyle dezavantajları olabiliyordu.” (K10)*

*“Müracaatçılarla görüşmelerde konuştuğumuz şeyler zaten gizli kalması gereken mahrem konular. Dolayısıyla insanlar ilk kez konuştuğu birine bunu anlatırken çekiniyor zaten. Bunu zaten telefonda anlatması veya kapı eşliğinde anlatması çok daha zor. Hani doğru olmadığını düşündüğüm için pandeminin ilk başından beri ev incelemelerinde evin içine giriyordum ve görüşmeleri evde yapıyordum.” (K15)*

Katılımcıların ifadelerinden anlaşılacağı üzere ev ziyaretlerinde dijital uygulamaların kullanılması mesleki ilişkide güven ilişkisi kurularak müracaatçının özel yaşamını açmasına yansımaları olan bir durumdur. Aynı zamanda aşağıdaki katılımcı ifadesinden anlaşılacağı üzere, müracaatçıların dijital uygulamaları kullanması da mümkün olamayabilmektedir:

*“Bizim hizmet verdiğimiz müracaatçı kesiminin çok fazla teknoloji kullanımı olmadığı için yine insanlar bireysel müracaatta bulunmayı tercih ediyorlar.” (K15)*

Ev ziyaretlerinde dijital uygulamaların kullanılması üzerinde yansımaları olacak bir diğer durum, müracaatçılara duyulan güven duygusu ile ilgilidir. Bu durum katılımcı ifadelerine şu şekilde yansımaktadır:

*"...Gösterdiği evin kendisine ait olup olmadığını bilemeyiz. Yani gösterir bir evi. Mesela arkadaşının mükemmel bir evini gösterir. Bu ev benim der. Sonrasında o evin ona ait olmadığını anlayabiliriz. Yani o anlamda güvenilir ve geçerli bir şey olmayabilir görüntülü görüşme veya fotoğraf iletme. Çünkü bize insanlar bunu yapıyor." (K14)*

Dijital uygulamaların kullanılmasının ev ziyaretlerinin geleceğine yansımaları, katılımcıların deneyimlerine göre şekillenmektedir. Bu nedenle katılımcıların pandemi döneminde dijital uygulama kullanımına dair deneyimleri ev ziyaretleri açısından önemli bir konudur.

## **TARTIŞMA VE SONUÇ**

Bireysel ve toplumsal yaşama etkisi bulunan pandeminin aynı zamanda birey ve toplumla çalışmalar yürüten meslekler açısından belirli yansımaları olmuştur. Mesleki uygulamalarını bireylerle, ailelerle, gruplarla, örgütlerle ve toplumla çalışmalar yürüterek gerçekleştiren sosyal çalışmacıların mesleki uygulamaları da çeşitli deneyimlerin yaşandığı bir alandır. Yürütülen bu araştırma, pandemi döneminde sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri deneyimini konu alan bir çalışmadır. Farklı kurum ve kuruluşlarda, farklı hizmet alanlarında, farklı müracaatçı gruplarına en az dört yıldır ev ziyaretleri gerçekleştiren on beş sosyal çalışmacı ile gerçekleştirilen bu araştırma, katılımcıların pandemi dönemindeki ev ziyaretleri deneyimlerini keşfetmek amacıyla nitel araştırma türü ile gerçekleştirilen bir çalışmadır. Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucu "sosyal çalışmacıların ev ziyareti algısı, pandeminin ev ziyaretlerine yansımaları, pandemi dönemi ev ziyaretlerinde karşılaşılan zorluklar ve ev ziyaretlerinin geleceğini düşünmek" şeklinde dört ana temaya ulaşılmıştır.

Araştırma sonucu yapılan analizlerde elde edilen ilk tema sosyal çalışmacıların ev ziyareti algısıdır. Buna göre sosyal çalışmacılar ev ziyaretlerini mesleki açıdan önemli görerek ev ziyaretlerini belirli işlevlere sahip mesleki bir teknik olarak tanımlamaktadır. Bunun yanı sıra ev ziyaretleri bazı durum ve vakalar açısından gerekli görülen mesleki bir etkinliktir. Sosyal çalışma alanında ekosistem yaklaşımında da belirtildiği üzere insan çeşitliliğini anlamının ve birey ile içinde yaşadığı çevre arasındaki ilişkiyi vurgulamanın bir yolu olarak, bireyin fiziksel ve sosyal çevresiyle ilişki içinde bir varlık olarak değerlendirilmesi benimsenen bir yaklaşımdır (Miley, O'Melia ve DuBois, 2017). Sosyal çalışma alanında ekolojik insan davranışı modeli olarak da adlandırılan bu yaklaşımda birey ile sosyal ve fiziksel çevresi arasında bozulan ilişkiler temel alınarak iyileştirme çalışmalarında tüm bu alanları kapsayan bir reform planı hazırlanmaktadır. Kendisini çevreleyen aile sistemi, sosyal hizmetler sistemi, politik sistem, istihdam sistemi, mal ve hizmetler sistemi, dini sistem ve eğitim sistemi içerisinde yer alan birey, çevresi içerisinde kavramsallaştırılmaktadır (Zastrow, 2015). Araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda ev ziyaretlerinin önemini; müracaatçı hakkında gerçekleştirilen sosyal incelemeler ve düzenlenen sosyal inceleme raporlarında önemli bir



mesleki teknik olduğu ortaya çıkmıştır. Ev ziyaretleri işlevi açısından; müracaatçı hakkında değerlendirme yapmayı, sosyal ilişkileri gözlemlemeyi ve mesleki müdahaleyi gerçekleştirmeyi sağlayan mesleki bir uygulama olarak görülmektedir. Katılımcılar tarafından ev ziyaretlerinin değerlendirme işlevi; bireyi çevresi içinde ele almak, ev ortamını fiziki olarak incelemek, bakım ve gözetim koşullarını değerlendirmek ve mesleki değerlendirme yapmak olarak ifade edilmiştir. Amerikan Ulusal Sosyal Çalışmacılar Derneği tarafından vaka yönetim sürecinde yapılan biyopsikososyal değerlendirmenin vaka yönetiminin temelini oluşturduğu ve müracaatçılarla iş birliği içinde yürütülen bir süreç olduğu belirtilmektedir. Değerlendirme alanlarından birisi de müracaatçının uygunluk ve güvenliğini içeren ev ortamı ve yaşam düzenidir (NASW, 2013). İhtiyaç ve sorun alanının çeşitliliği ve türüne göre, çevresi içinde değerlendirilen müracaatçının hizmet grubu değişebilmektedir. Bütüncül bir bakış açısı ile bireyin etkileşimde olduğu tüm sistemler göz önünde bulundurulsa da değerlendirmenin odağına sorun veya bozuk olan fonksiyona etki eden diğer tüm faktörler dahil edilmektedir. Araştırmada, ev ziyaretleri tüm vakalar için gerekli görülen mesleki bir eylem olarak görülerek aynı zamanda sosyal çalışmacıların vakaya özgü değerlendirme yapması ve ev ziyaretine duyulan ihtiyaca karar vermesi gerektiği yansımaktadır. Ancak katılımcıların vurguladığı üzere çocuk vakaları, sosyal ve ekonomik destek vakaları, yaşlı ve engelli vakaları, şiddet vakaları ev incelemesinin öncelikle gerek duyulduğu vaka gruplarıdır.

Araştırma sonucunda elde edilen ikinci tema pandeminin ev ziyaretlerine yansımalarıdır. Pandemi döneminin bireysel ve toplumsal yaşam pratiklerine yansımalarının yanı sıra, mesleki uygulamanın bir gereği olarak insanların yaşam alanlarına girerek incelemeler, görüşmeler ve değerlendirmeler gerçekleştiren sosyal çalışmacıların ev ziyaretleri deneyimlerine de yansımaları olmuştur. Pandemi döneminde ev ziyaretlerinin çoğunlukla bireysel düzeyde hijyen önlemleri alınarak gerçekleştirildiği, bu süreçte gerçekleştirilen ev ziyaretlerinin sayısının azaldığı ve ev incelemelerinin süresinin kısaldığı, bunun sonucunda ev ziyaretlerinden edinilen bilgilerin azaldığı bulunmuştur. Virüs riski nedeniyle müracaatçıların evlerine girmeyen veya giremeyen sosyal çalışmacıların kapı önünde veya açık havada görüşme yaptıkları, bu durumun mesleki müdahaleyi zayıflattığı, birçok ev ziyaretinin de pandemi döneminde ertelendiği bulunmuştur. Konu ile ilgili olarak Türkiye’de yapılan bir çalışmada pandemi dönemindeki virüs bulaş riski nedeniyle sosyal hizmetler alanında birçok hizmetin askıya alındığı bulunmuştur (Kuruhalil vd., 2020). Bu durum vaka çalışması sürecinde ihtiyaç duyulan ev ziyaretlerinin ertelenmesi anlamına gelmektedir.

Ev ziyaretlerinde müracaatçının yaşam alanına girerken alınan hijyen önlemleri sosyal çalışma mesleğinin etik ilkeleri açısından bazı sorunlar doğurmaktadır. Mesleki uygulamalarında kültürel farklılığı dikkate alan sosyal çalışmacılar, müracaatçılara ilişkin eylem ve davranışlarının kültürel değerler içerisinde nasıl yorumlanacağına farkında olmalıdır. Ayrıca bireyin değer ve onuruna saygı göstermeyi temel bir etik ilke olarak kabul eden sosyal çalışmacıların müracaatçılarla kuracağı mesleki ilişkinin önemi vurgulanmıştır (SHUDER, 2003). Bu açıdan müracaatçının hanesine gerçekleştirilecek ev ziyaretlerinde alınacak hijyen önlemleri, müracaatçı açısından ötekileştirici ve

küçük düşürücü bir eylem olarak yorumlanma riski taşımaktadır. Mesleki etik değerler ile çatışma yaratacak olan bu durum müracaatçıyla kurulacak mesleki ilişkiyi ve müdahale sürecini olumsuz etkileyecektir. Selçuk (2021)'un da belirttiği üzere pandemi sürecinde etik zorlukların yaşanması mesleki etkinliklerini yerine getiren sosyal çalışmacıların karşı karşıya kalacağı zorluklar arasındadır.

Sosyal çalışma mesleğinde mesleğe karşı etik sorumluluklar arasında mesleğin bütünlüğü başlığı altında belirtildiği üzere, uygulayıcıların mesleki standartları yükseltmesi ve geliştirmek için çalışması gerektiği belirtilmiştir (SHUDER, 2003). Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre pandemi döneminde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinin sayısının ve süresinin azalması, bunun sonucunda ev ziyaretlerinden edinilen bilgilerin azalması ve mesleki müdahalenin zayıflaması, mesleğin bütünlüğüne karşı belirlenen etik ilkelerle çatışmaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen üçüncü tema pandemi döneminde ev ziyaretlerinde karşılaşılan zorluklardır. Ev ziyaretlerinde karşılaşılan zorluklar; alınan kurumsal önlemlerin yetersiz kalması, sosyal çalışmacıların virüs alma ve virüs bulaştırma konusunda kaygı yaşamaması, ev ziyaretlerinde müracaatçıların hijyen kurallarına uymaması, pandemi döneminde alınan hijyen önlemlerinin müracaatçılarla kurulan iletişimi zayıflatması ve ev ziyaretlerinin gerçekleştirilememesi olarak bulunmuştur. Sosyal çalışmacıların pandemi döneminde gerçekleştirdiği ev ziyaretlerinde; kendisi ve aile bireyleri için virüs alma riski konusunda korku duyması (Abrams ve Dettlaff, 2020; Kaya-Örk vd., 2021; Altson vd., 2021), müracaatçıların hijyen tedbirlerine uymaması (Kaya-Örk vd., 2021) ve sosyal çalışmacıların kullandıkları koruyucu ekipmanların güvene dayalı ve empatik ilişkiler kurma konusunda zorluklar yaratması (IFSW, 2020) yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda araştırmadan elde edilen sonuçların literatürle benzer sonuçlar ortaya koyduğu görülmektedir.

Pandemi döneminde ev ziyaretlerinin gerçekleştirilememesi ve birçok ev ziyaretinin ertelenmesi mesleki etik kurallarında yer alan hizmetlerin kesintiye uğramaması ilkesi ile çatışmaktadır. Bu ilke kapsamında sosyal çalışmacıların beklenmeyen durumlar nedeniyle hizmetlerin kesintiye uğramaması amacıyla makul çabayı harcaması ve önlemler alması gerektiği belirtilmiştir (SHUDER, 2003). Pandemi döneminde ev ziyaretlerinin gerçekleştirilememesi ve birçok ev ziyaretinin ertelenmesi ise hizmetlerin sunumunu kesintiye uğratan bir durumdur.

Araştırma sonucunda elde edilen dördüncü ve son tema ev ziyaretlerinin geleceğidir. Bu tema altında pandemi sonrası ev ziyaretlerinde hijyen kurallarının uygulanmaya devam edeceği ve ev ziyaretlerinde dijital uygulamaların tercih edilmeyeceği bulunmuştur. Pandemi döneminde sosyal çalışmacıların gerçekleştireceği ev ziyaretlerinde teknoloji kullanımının arttığı bazı çalışmalarla ortaya konulmuştur (Altson vd., 2021; Mishna vd., 2021). Yapılan araştırmada sosyal çalışmacıların ev ziyaretlerinde dijital uygulamaları tercih etmemesinin nedenleri; uzman ve müracaatçı tarafından tercih edilmemesi, görüşme açısından olumsuzluklar yaratması, çevrim içi görüşmelerde sorunlar yaşanması ve sosyal çalışma mesleği açısından uygun görülmemesi olarak bulunmuştur. Ev ziyaretlerinde dijital uygulamaların kullanımı konusu beraberinde birçok güçlük doğurmuştur. Sosyal

çalışmacıların Covid-19 salgını döneminde karşılaştıkları zorluklardan biri de gizlilik ve mahremiyete saygı duyarak telefon veya internet aracılığıyla ilişkiler kurma ve sürdürmedir (IFSW, 2020). Ev ziyaretlerinde dijitalleşmenin yaşandığı İngiltere örneğinde ise özellikle çocuk koruma vakaları için ev ziyaretlerinin çevrim içi yapılması yerine yüz yüze gerçekleştirilmesi konusunda hükümet tarafından çizilen bir çerçeve bulunmaktadır (Ferguson vd., 2022). Literatürde ev ziyaretleri konusunda dijital uygulamaların kullanılması sosyal çalışmacılar için gündemde olan bir konu olmasına rağmen, ülkemizdeki sosyal çalışmacıların çeşitli çekincelerle dijital uygulamaları tercih etmediği görülmektedir.

Sosyal çalışma mesleğinin önemli mesleki teknikleri arasında yer alan ve sosyal hizmet tarihindeki önemini koruyan “ev ziyaretleri (*home visits*)” kavramının doğru anlaşılması gerekmektedir. Türkiye’de sosyal çalışma mesleği literatüründe müracaatçı hakkında bilgi toplama, araştırma ve değerlendirme yapma amacıyla gerçekleştirilen mesleki etkinlikler toplamı genellikle “sosyal inceleme” kavramı ile ifade edilmektedir. Literatürde “sosyal araştırma (*social investigations*)” kavramı olarak da geçen bu ifade müracaatçılar hakkında derin bir bilgi edinme süreci olarak tanımlanmaktadır. Araştırma bulgularından anlaşılacağı üzere katılımcılar tarafından tanımlanan ev ziyaretleri, sosyal incelemenin bir parçası olarak görülmektedir.

Ev ziyaretleri, içerisinde belirli riskler barındıran ancak mesleki uygulama açısından önemli bir eylem olarak değerlendirilen etkinliktir. Türkiye’deki sosyal çalışma literatürü incelendiğinde ev ziyaretlerinin araştırmalara yeterince konu olmadığı görülmektedir. Kamusal alanda sosyal hizmetlerin sunumunda önemli bir mesleki etkinlik olarak da değerlendirilen ev ziyaretleri, arz odaklı yaklaşımdan hareketle hizmetlerin müracaatçılarla buluşturulmasında önemli bir araçtır. Ancak küresel düzeyde oluşan salgın durumu, ev ziyaretleri gerçekleştiren sosyal çalışmacıların mesleki etkinliklerini gerçekleştirmesine engel olan ve çeşitli sorunların yaşanmasına neden olan bir süreç olmuştur. Gelecekte de oluşabilecek küresel salgın durumlarına karşılık ev ziyareti gerektiren durumlarda, sosyal çalışmalara yol gösterecek rehber ilkelerin hazırlanması ve yaşanacak zorlukları en aza indirebilecek programların geliştirilmesi gerekmektedir.

## **ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER**

Araştırma öncesi Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Platformu ve Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’nun 27/04/2022 tarih ve 2022/3 sayılı onayı alınmıştır.

## **ÇATIŞMA BEYANI**

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## **TEŞEKKÜR**

Selçuk Üniversitesi sosyal hizmet bölümü doktora programında “Nitel Araştırma Yöntemleri” dersi kapsamında hazırlanan bu çalışmanın tasarlanması, gerçekleştirilmesi ve verilerin analizi sürecinde her türlü desteği veren sayın Doç. Dr. Sinan AKÇAY’a teşekkürlerimi sunuyorum.

**KAYNAKÇA**

- Abrams, L. S., & Dettlaff, A. J. (2020). Voices from the frontlines: Social workers confront the COVID-19 pandemic. *Social Work*, 65(3), 302-305. doi: 10.1093/sw/swaa030
- Alston, M., Irons, K., Adamson, C., Boddy, J., Fronek, P., Briggs, L., ... & Foote, W. (2021). Australian and New Zealand social workers adjusting to the COVID-19 pandemic. *British Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab163>
- Beder, J. (1998). The home visit, revisited. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 79, 514-522. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.718>
- Braun, V. ve Clarke, V. (2019). Psikolojide tematik analiz kullanımı. S. N. Şad, N. Özer ve A. Atli (Çevirenler). *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi – Journal of Qualitative Research in Education*, 7(2), 873-898. doi: 10.14689/issn.2148-2624.1.7c.2s.17m
- Cook, L. L., Zschomler, D. (2020). Virtual home visits during the COVID-19 pandemic: Social workers' perspectives. *Practice*. 32(5), 401-408. doi:10.1080/09503153.2020.1836142
- Dominelli, L. (2021). A green social work perspective on social work during the time of COVID-19. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7-16. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12469>
- Ferguson, H. (2016). Researching social work practice close up: Using ethnographic and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families. *British Journal of Social Work*, 46(1), 153–168. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu120>
- Harry Ferguson, Laura Kelly and Sarah Pink (2022) Social work and child protection for a post-pandemic world: the re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it. *Journal of Social Work Practice*, 36:1, 5-24, DOI: 10.1080/02650533.2021.1922368
- Humphreys R. (1995) The Activities of Provincial Charity Organisation Societies, 1870–1890. In: Sin, *Organized Charity and the Poor Law in Victorian England*. Palgrave Macmillan, London. [https://doi.org/10.1057/9780230375437\\_6](https://doi.org/10.1057/9780230375437_6)
- IFSW. (2020). *Ethical Challenges For Social Workers During Covid-19: A Global Perspective*. erişim <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>
- Kaya-Örk, E., Özkul, M. ve Akçay, S. (2021). Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Covid-19 Özel Sayı Cilt 1, 23-45. DOI: 10.33417/tsh.985572
- Knight, L. W. (2014). *Jane Addams: Eylemci Bir Ruh* (Çev.: Öngen ve vd., Yay. Haz.: Cankurtaran Öntaş ve Tunakan). Ankara: Ayizi Yayınları.
- Kuruhalil, İ., Özyazıcı, A. ve Hosseinnezhad, F. (2020). Türkiyede covid-19 pandemisi döneminde sosyal hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 3-21. <https://dergipark.org.tr/en/pub/tushad/issue/62842/908945>
- Miley, K., O'Melia, M. ve DuBois, B. (2017). *Generalist Social Work Practice*. New York: Pearson.
- Mishna, F., Sanders, J. E., Daciuk, J., Milne, E., Fantus, S., Bogo, M., ... & Lefevre, M. (2021). #socialwork: An international study examining social workers' use of information and

communication technology. *British Journal of Social Work*.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab066>

National Association of Social Workers. (2013). *Social Work Case Management*. erişim  
<https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0>.

Patton, Q. M. (2018). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri*. (Çev. Eds. M. Bütün ve SB Demir, 2. basım). Ankara: Pegem Akademi.

Pink, S, Ferguson, H & Kelly, L. (2021). Digital social work: conceptualising a hybrid anticipatory practice, *Qualitative Social Work*. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>

Selçuk, O. (2021). Sosyal Hizmet ve COVID-19: Salgın Sürecinde Sosyal Hizmet Mümkün Mü? *OPUS International Journal of Society Researches*, Pandemi Özel Sayısı, 3745-3763. DOI: 10.26466/opus.829178

Sheafor, W.B. ve Horejsi, C.J. (2016). *Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler*. Baran Çiftçi D. (Ed.), 1. Basım, Ankara: Nika Yayınevi.

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (SHUDER) (2003). *Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri ve sorumlulukları*. Ankara: Evin Yayınları.

Watts, L. and Hodgson, D. (2019). *Social Justice Theory and Practice For Social Work*. Springer.

Zastrow, C. (2015). *Sosyal Hizmete Giriş*. Çev. Ed: Baran Çiftçi D, 3. Basım, Ankara, Nika Yayınevi.

