

Derleme

SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA ETİK KARAR VERME SÜRECİ

Ethical Decision Making Process in Social Work Practices

Elif GÖKÇEARSLAN ÇIĞÇI*
Emine GÖNEN**

*Yrd. Doç. Dr., Ankara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sosyal Hizmet Bölümü

** Prof. Dr., Ankara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sosyal Hizmet Bölümü

ÖZET

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki değer ve yükümlülükleri arasındaki çatışmalardan doğan ikilemlerle mesleki müdahaleleri sürresince sürekli karşılaşmaktadırlar. Bu çatışmalara çözüm getirmek amacıyla sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıları için etik kararlar vermeye çalışmaktadırlar. Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının etik karar verme süreçleri hakkında bilgi verilirken öncelikle etik, sosyal hizmet etiği, sosyal hizmet değerleri, sosyal hizmette etik ikilemler, etik karar verme ilkeleri ve etik karar verme modelleri tartışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal hizmet, etik, etik ikilemler, etik karar verme

ABSTRACT

Social workers continuously encounter dilemmas arising from the conflicts between their professional values and responsibilities during their professional intervention. Social workers strive to make ethical decisions for their clients aiming to resolve these conflicts. In this study, whilst providing information regarding social workers' ethical decision making processes, primarily ethics, social work ethics, social work values, ethical dilemmas in social work, ethical decision making principles, and ethical decision making models will be discussed.

Key Words: Social work, ethics, ethical dilemmas, ethical decision making

GİRİŞ

Sosyal hizmet mesleğinin en önemli amacı yoksulluk içinde yaşayan, ezilen ve incinebilir durumdaki insanları güçlendirmek, iyilik halini artırmak ve tüm insanların temel ihtiyaçlarının karşılanmasında onlara yardım etmektir.

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıları adına sosyal değişim ve sosyal adaleti artırmaya çalışır. Müracaatçı, bireyler, aileler, gruplar, organizasyonlar ve toplumu kapsamaktadır. Sosyal hizmet uzmanı yoksulluk, ayrımcılık, baskı ve sosyal adaletsizliklerin diğer formlarını sonlandırmaya çalışır, kültürel ve etik ayrımcılık konusunda duyarlıdır (Reamer, 2006:6–7).

Mesleki sorumlulukları gereği insanların refahını geliştirmeye çalışan sosyal hizmet uzmanları, mesleki uygulamalar sırasında pek çok etik ikilemlerle karşılaşmaktadırlar. Bireysel, mesleki,

kurumsal değerler arasında denge sağlama görevi olan sosyal hizmet uzmanının, karşılaştığı etik ikilemlerin çözümü için etik kararlar vermesi beklenir. Uygulamalar sırasında mesleğin etik standart ve sorumluluklarını kabul eden ve uygulayan sosyal hizmet uzmanları, etik karar verme sürecinde de bu standart ve sorumlulukları kendisine rehber olarak alır. Ancak etik rehberin yeterli olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada sosyal hizmet mesleği için son derece önemli olan etik karar verme süreçleri ve etik karar verme modelleri tartışılmıştır.

ETİK KAVRAMI VE SOSYAL HİZMET

Etik terimi Yunanca *ethos* yani “töre” sözcüğünden türemiştir. Felsefenin dört ana dalından biridir. Yanlış doğrudan ayırmak amacıyla ahlak kavramının doğasını anlamaya çalışır. Etiğin batı geleneği, zaman zaman “ahlak felsefesi” olarak da kabul görmektedir (Banks, 2006). Ayrıca Türkçede etik sözcüğü, ahlak sözcüğü ve ahlak felsefesi ile eş anlamlı olarak da kullanılmaktadır.

Etik kavramının bir diğer kullanımı ise ‘doğru’ veya ‘yanlış’ ile ‘iyi’ veya ‘kötü’ olarak varsayılan şeylerle ilgili, insan davranışlarını şekillendiren standartlar ve kurallar bütünüdür (Banks, 2006: 5).

Etik, ahlaki seçimleri yansıtan bir disiplindir. Felsefenin bir dalı olan bu disiplinin, kendi içeriği, yöntemliliği ve literatürü (insan karakterinde, sistematik, formel ve hayati öneme sahip yanlışlıklar ve doğruluklarla ilgili) vardır (Pellegriano, 1989:491; Akt: Guttman, 2006:2).

Etik ve ahlak terimleri özdeş değildir. Ahlak, belirli bir toplumun değer yargıları, normları, ilkeler ve kurallar bütünüdür. Ahlak görelidir, toplumdaki topluma

değişebildiği gibi aynı toplum içindeki insanların benimsediği ahlak kuralları arasında da farklılıklar vardır (Banks, 2006).

Bütün mesleklerde olduğu gibi sosyal hizmet mesleğinde de etik değerler mesleki uygulamadaki iyi ve kötüyü tanımlar. Etik değerler, mesleki uygulamaların nasıl olsa daha iyi olacağını ne durumlarda daha iyi olmayacağını tanımlamaktadır (Mavili Aktaş, 2008). Lowenberg ve Dolgoff (1996: 21), mesleki değerlerle meslek etik ilişkisinde şöyle bir değerlendirme yapar: “Meslek değerleri ve meslek etiği birbiriyle ilişkili olsa da aynı şey değildir. Mesleğin değerleri ve etiği birbiriyle uyumlu olmalıdır. Bu iki unsur arasındaki yegâne fark; değerler mesleki uygulamalarla ilgili iyi ve arzu edileni tanımlarken, etik doğru ve yapılması gerekenleri anlatır. Değerler hangi düşüncelerin uygun olduğunu anlatırken, etik bu düşüncelerle ne yapılması gerektiğini ve bu düşüncelerin uygulamasının nasıl olacağına işaret eder” (Mavili Aktaş, 2008).

Sosyal hizmet eğitiminde ve uygulamasında, “sosyal hizmet felsefesi”, değer, tutum ve davranışların niteliğini belirler. Sosyal hizmet felsefesi, etik kurallar, ilkeler ve standartlar olarak somutlaşır, bilgi birikiminin bütünleştirilmesine temel olurken uygulamaları yönlendirici bir işlev kazanır. Sosyal hizmet etiği, uygulamalara ortak yaklaşım, bakış açısı ve anlayış kazandırır. Sosyal hizmet etiği, mesleğin değerlerine dayanır. Mesleki değerler, mesleki tutumları ve davranışları belirler (Cılga, 2004: 72-74).

Mesleki kurallar olarak da tanımlanan etik kurallar bir mesleğin güvencesidir. Meslek bu yolla toplumun kendisine olan güveninin devamlılığını sağlar.

Mesleğin böyle bir güvenceden yoksun olması, mesleğin teklifini muhafaza etmesini önler. Mesleğin ahlak kuralları açıktır, sistematiktir ve bağlayıcıdır. Bu kurallar müracaatçı, meslek elemanı ve meslektaşlar arasındaki ilişkinin niteliklerini tanımlar (Kut, 1988: 11-12). Sosyal hizmet mesleği insana hizmet eden bir meslek olması nedeniyle de etik kurallarının olması ve bu kuralların değerlendirilebilir olması son derece önemlidir.

Sosyal Hizmette Etik Konular

Sosyal hizmet uygulaması müracaatçı, toplum ve mesleğe ilişkin pek çok sorumluluğa sahiptir ve ele aldığı konular tüm toplumu ilgilendiren, çözümünü oldukça zor konuları içermektedir.

Temelde sosyal hizmet uygulamalarında en sık görülen etik konular dört başlık altında toplanabilir (Banks, 2006:13):

- *Bireylerin hakları ve refahına ilişkin konular:* Müracaatçıların kendi kararlarını alma ve seçim yapma haklarına karşılık, sosyal hizmet uzmanlarının da müracaatçıların refahını artırma sorumlulukları vardır.
- *Kamu refahına ilişkin konular:* Müracaatçıların dışındaki grupların ilgileri ve haklarına karşılık; sosyal hizmet uzmanlarının da topluma ve iş bulma kurumlarına karşı sorumlulukları vardır.
- *Eşitlik, farklılık ve baskıya ilişkin konular:* Sosyal hizmet uzmanlarının, farklılıkları göz önüne alarak eşitliği sağlama; toplumda ve devlet politikalarında değişim için çalışma ve baskıya karşı mücadele etme sorumlulukları vardır.
- *Mesleki roller, ilişkiler ve sınırlara ilişkin konular:* Sosyal hizmet uzmanlarının belirli bir duruma

(danışman, denetleyici, savunucu, değerlendirici, müttefik veya arkadaş) uygun rollere karar verme, politik yaşam, meslek ve bireyler arasındaki sınırlara ilişkin konuları göz önüne alma sorumlulukları vardır.

Yukarıdaki her bir kategori içerisindeki konular karmaşıktır ve kategoriler birbiri içine geçmiştir. Çoğunlukla haklar, sorumluluklar ve ilgiler arasında ve bu kategoriler arasında çatışmalar vardır.

Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik Değerleri

Sosyal hizmet mesleğinin temel değerleri ve ilişkili ilkeleri 6 bölümden oluşmaktadır (Reamer, 2006: 251-255).

1. Değer: Hizmet

Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanlarının öncelikli amacı sosyal problemleri olan ve ihtiyaç içerisindeki bireylere yardım etmektir.

Sosyal hizmet uzmanları;

- kendi sorumluluk alanları içinde olan hizmetleri geliştirirler,
- sosyal problemi olan ve yardım ihtiyacı duyan bireylere yardım etmek amacıyla, kendi bilgi, değer ve becerilerini kullanırlar.

2. Değer: Sosyal Adalet

Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları sosyal adaletsizliklerle mücadele eder.

Sosyal hizmet uzmanları;

- baskı gören ve incinebilir birey ve grupların adına ya da onlarla birlikte toplumsal değişimi sağlamak için çaba gösterirler,
- yoksulluk, işsizlik, ayrımcılık ve diğer sosyal adaletsizlikler konusunda sosyal değişimi hedeflemektedirler,

- etnik ve kültürel çeşitlilik ve baskı konusunda farkındalık artırmaya çalışırlar,
- bütün insanlar için fırsat eşitliği, ortak katılım, ihtiyaç duyulan bilgiye ulaşma güvencesini sağlamaya çalışırlar.

3. Değer: Bireylerin Değer Yargıları ve Saygınlıkları

Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları, her insanın kendine özgü değer yargıları olduğuna ve bu nedenle saygı görmesi gerektiğine inanırlar.

Sosyal hizmet uzmanları;

- her bireye, etnik ve kültürel farklılığını dikkate alarak saygılı bir şekilde davranırlar,
- müracaatçıların, kendi kaderini belirlemeleri konusunda onları teşvik ederler,
- müracaatçıların kendi ihtiyaçlarını tanımlamalarını ve değişim için kapasitelerini artırılmalarını isterler.

4. Değer: İnsan İlişkilerinin Önemi

Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları insan ilişkilerinin önemini kabul eder.

Sosyal hizmet uzmanları;

- insanlar arasındaki ilişkilerin değişim için önemli bir araç olduğunu bilirler,
- yardım sürecinde pek çok birey ile bağlantı kurarlar,
- birey, aileler, sosyal gruplar, organizasyonlar ve toplumun refahının artırılmasını, sürdürülmesini ve insanlar arasındaki ilişkilerin güçlenmesini isterler.

5. Değer: Dürüstlük

Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları güvenilir ve dürüst bir biçimde davranırlar.

Sosyal hizmet uzmanları;

- mesleğin misyonunun, değerlerinin, etik ilkelerinin, etik standartlarının daima farkındadırlar,
- bağlı oldukları kurumda etik davranma ve etik uygulamaları teşvik etme sorumluluğunu taşırlar.

6. Değer: Yeterlik

Etik İlke: Sosyal hizmet uzmanları mesleki yeterliklerini uygulama alanlarında gösterirler ve mesleki uzmanlıklarını geliştirirler.

Sosyal hizmet uzmanları;

- mesleki bilgi ve becerilerini artırmak ve uygulamaya aktarmak için çaba gösterirler,
- mesleğin bilgi temeline katkıda bulunmaya isteklidirler.

McGowan (1995; Akt: Dolgoff, Lowenberg ve Harrington, 2005:17-18)'a göre mesleki değerler, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarında ve eylemlerinde öncelikli bir öneme sahiptir ve sosyal hizmet değerleri hakkında genel bir kabul vardır. Örneğin pek çok meslek elemanı sosyal hizmetin temel değerleri arasında yer alan, müracaatçı ile işbirliği yapma, kendi kaderini belirleme ve gizlilik gibi değerleri kabul eder. Ancak çelişkiler, genellenen sosyal hizmet değerlerinin alandaki uygulamaları sırasında ortaya çıkmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, uygulamada bu değerlerin kullanılmasına ilişkin öncelikler ve hedeflerin belirlenmesi sırasında çelişkiler yaşayabilirler. Sosyal hizmet uzmanları, özellikle karar alma süreçlerinde, bireysel ve mesleki değerleri arasında çelişki yaşayabilmektedir. "Yaşamın saygınlığı" değeri, bir sosyal hizmet uzmanının, bireysel değerleri ile mesleki değerlerinin örtüşmesi sonucunda

kürtaj olmayı isteyen bir müracaatçısının isteğini desteklemesi şeklinde ortaya çıkabilmekte iken kürtaja karşı olan bir diğer sosyal hizmet uzmanının, müracaatçısının kürtaj olmayı istemesi durumunda mesleki ve bireysel değerler de çatışmanın ortaya çıkması şeklinde belirebilir. Ancak etik ilkeler gereği sosyal hizmet uzmanının müracaatçısının kararına saygı duyması beklenmektedir. Bu örnek bireysel değerler ile mesleki değerlerin, uygulamada karar vermeyi etkileyebileceğini göstermektedir.

SOSYAL HİZMETTE ETİK İKİLEMLER

Sosyal hizmet mesleği en temelde sosyal adalet için çalışır. Sosyal adaletin gerçekleşebilmesi amacıyla sosyal hizmet uzmanı, kendi uygulamasından başlayarak toplumun en küçük birimine kadar bu ilkeyi gerçekleştirmeye çalışır. Bu bağlamda sosyal adaletin sağlanması sırasında pek çok etik ikilemle karşılaşılabilir. Ancak sosyal hizmet uzmanları mesleklerinin bir parçası olarak karar verme becerisini öğrenirler. Sosyal hizmet müdahalesi, müracaatçıların toplumsal ve yaşamsal talepleri karşılayabilmeleri amacıyla kaynaklara ulaşabilmeleri konusunda müracaatçılara yardım etmeyi hedefler.

Sosyal hizmet uzmanları tarafından verilen yardım, değerler ve becerilerden daha fazlasını zorunlu kılar. Her bir müracaatçının kendine özgü olduğundan hareket edilirse sosyal hizmet müdahalesi en temelde bir sanattir. Sosyal hizmet uzmanları sorun alanlarına yönelik gerçekleştirdikleri uygulamaları süresince sık sık etik ikilemlerle karşılaşır ve karar verirken zorlanırlar. Etik kararlar, haklar ve değerler arasındaki çatışmalarla ilişkilidir (Callahan, 1994; Guttman, 2006: 155).

İkilem, genel anlamıyla çatışmalı bir durum veya iki fikir arasında yapılan seçim olarak tanımlanabilir. Bu gün ise ikilem kavramını karışık bir problem olarak görme eğilimi yaygındır. Ancak bütün problemler beklenmedik etik ya da ahlaki etkiye sahip değil iken, her ikilem de etik değildir (Guttman, 2006: 155).

Etik bir ikilem, mesleki görevler (mesleki uygulamalarda temel değerlere bağlılık) ve yükümlülüklerde ortaya çıkan çatışma durumudur. Bu durumda, sosyal hizmet uzmanının, diğerlerinden daha önemli mesleki görev ve yükümlülükleriyle ilişkili olan değerlere karar vermesi beklenir. Barker (1987)'a göre çatışmaların çözümlenmesi, problemlerin en aza indirilmesi ya da ortadan kaldırılmasını zorunlu kılar. Sosyal hizmet uzmanları genellikle, müracaatçılar veya müracaatçı sistemi için alternatif çözümler bulma, aydınlatma, eğitme, arabuluculuk, uzlaşma konusunda çalışırlar (Akt: Guttman, 2006:156).

Minahan (1987)'a göre sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilemleri yedi temel alana ayrılır.

1. Gizlilik ve gizli bilgi,
2. Doğru söyleme,
3. Biri tarafından kararların verilmesi veya kendi kaderini belirleme,
4. Yasalar, kurallar, düzenlemeler ve politikalar,
5. Bir meslektaşısı üzerinde baskı kurma,
6. Sınırlı kaynakların dağıtımı,
7. Bireysel ve mesleki değerler.

Loewenberg ve Dolgoff (1996) sosyal hizmet uygulamasındaki etik ikilemlerin üç temel nedeni olduğunu belirtmişlerdir. Bunlar;

- rakip değerler,
- rakip bağılıklar
- belirsizliklerdir.

Bazı kurumlarda, örneğin okullar ve hastanelerde görev yapan sosyal hizmet uzmanları etik karar vermede ikilemler yaşayabilirler. Örneğin okulda çalışan bir sosyal hizmet uzmanı için kürtaj isteyen öğrencinin gizlilik talebinde bulunması veya onkoloji hastanesinde çalışan bir sosyal hizmet uzmanı için de yaşamı tehdit eden bir hastalıkla ilgili olarak müracaatçısına doğruyu söylemesinin gerekli olduğu durumlarda ortaya çıkabilir (Guttmann, 2006: 157).

HIV pozitif olduğunun eşi dahil hiç kimseye söylenmemesi talebinde bulunulması sosyal hizmette "gizlilik" ilkesi ile çatışmaktadır. Sosyal yardım alması uygun olmayan bir müracaatçıya, meslektaş tarafından yapılan baskı nedeniyle sosyal yardım bağlanması da etik ikilemlere verilecek örnekler arasında yer alabilir. Bireysel ve mesleki değerle ilgili ilişkili de pek çok ikilem yaşanabilir. Kendi bireysel ve siyasi değerlerine ters düşünce ve davranışları olan evlat edinme müracaatçısına koşulları uygun olsa bile evlatlık çocuk verilmesi de verilebilecek örnekler arasındadır. Sosyal hizmet mesleği doğrudan insana hizmet eden bir meslek olmasının yanı sıra öncelikle sorun odaklı ve sorunların çözümüne yönelik bir meslektir. Mesleki uygulamalar sırasında bahsedilen örnekler eklenebilecek pek çok örnekten bahsedilebilir. Bu tür ikilemler mesleğin doğası gereği yaşanabilir ancak bu ikilemlerin ortadan kaldırılabilmesi için sosyal hizmet uzmanlarına ne tür karar verme süreçlerinin olduğunun da öğretilmesi gerekir.

SOSYAL HİZMETTE ETİK KARAR VERME

Karar verme, herhangi bir faaliyetle ilgili, çeşitli olasılıklar ya da alternatifler arasından birinin seçilmesi ya da seçilmemesidir. Kararlar önemsiz bile olsalar, yaşam düzeyini etkileyen yaşam kalıplarını oluştururlar (Gönen, 2002: 84).

Karar verme işlemi yönetimle ilişkilidir. Çünkü karar verme, yönetimde bir aşama ya da süreçtir, karar verme yönetim sürecinin alt sistemlerinin her birinde oluşur. Bu açıklamalar karar verme işleminin ne kadar etkili olduğunu göstermektedir. İnsanlar, amaçlar, standartlar, kaynak tahsis etme, faaliyet dizisi ya da yaşamlarındaki önemli değerler açısından gerekli değişimler konusunda karar verirler. Yönetime ilişkin bu kararlar, amaca ulaşmada odaklanmaları nedeniyle birbirleriyle ilişkilidir. Dolayısıyla karar verme konusundaki bilgi ve beceriler, amaca ulaşmayı ve yaşam düzeyini etkiler (Gönen, 2002: 84).

Sosyal hizmet mesleği için de karar verme son derece önemli bir süreçtir. Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının uyum içerisinde kararlar alması hizmetin kalitesini artıracaktır.

Sosyal hizmet literatüründe, etik kodlardan oluşan etik rehberin, etik ikilemler ortaya çıktığında ihtiyaç duyulan yol göstericiliği sağladığı söylenmektedir (Gray and Gibbons, 2007, Banks, 1995; Dolgoff&Harrington, 2001). Ancak, bu sadece buz dağının görünen yüzü gibidir. Etik rehber, sosyal hizmet uygulamasında tam bir yönlendirici görev üstlenememektedir (Gray ve Gibbons, 2007). Bir insanın diğerine benzemediği düşüncesinden yola çıkıldığında, yaşanan sorunlar da birbirinden çok farklı boyutlarda olacaktır. Bu nedenle sosyal

hizmet, insan sorunlarına odaklanması nedeniyle karmaşık etik sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanı uygulamalarda etik ikilemler ile karşılaşmakta ve bu ikilemlerin çözümü için çabalamaktadır. Bazen görevi müracaatçılarının kendi etik olmayan sorunlarıyla ilgili olarak onlara yardım etmek iken bazen de müracaatçıların etik bir bakış açısı kazanmaları konusunda onlara en uygun davranışlar geliştirmelerini sağlamaktadır (Sheafor and Horejsi 2003:167). Bu görevlerini yerine getirirken, bazen mümkün olan bütün seçenekler sosyal hizmet uzmanı için etik bir ikilem yaratır, müracaatçılar için zarar veya strese neden olabilmektedir.

Bir müracaatçı sosyal hizmet uzmanına intihar etmeyi planladığını söyleyebilir. Dokuz aydan beri işsiz olan bir başka müracaatçı, sosyal hizmet uzmanından, kriminal geçmiş hakkında yeni başvuruda bulunduğu işyerindeki işverenine doğruyu söylememesini isteyebilir. Bir başka müracaatçı oğlunun mezun olabilmesi için gereken parayı işvereninden çaldığını ve hiç kimseye söylememesi konusunda uzmandan yardım isteyebilir. Bütün bu durumların her biri, sosyal hizmet uzmanlarının bir ya da daha fazla etik ikilemle karşılaşmalarına ve yükümlülüklerinin çatışmasına neden olur. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçısına karşı sorumlulukları nelerdir? Müracaatçının yaptığı ya da yapacağı davranış sonucunda, zarar görmüş ya da görebilecek diğer bireylere karşı yükümlülükleri nelerdir? Toplum ve onun kendi değerlerine ilişkin yükümlülükleri nelerdir? (Dolgoﬀ, Lowenberg ve Harrington, 2005:40-42).

Ayrıcalıklar ve hakların tanımı zaman içerisinde değişebilir. Bir zamanlar hak

olan bir durum daha sonraki bir zaman diliminde hak olarak tanımlanmayabilir. Bu değişimler etik problemler yaratabilir. Haklarda meydana gelen değişime bağlı olarak ortaya çıkan tanımlar sosyal hizmet uzmanı için etik bir problem yaratabilir. Örneğin evlat edinme alanında ortaya çıkan yasal değişimler ile sosyal hizmet uzmanları, pek çok etik problemle karşılaşmışlardır (Dolgoﬀ, Lowenberg ve Harrington, 2005:40-42).

Türk Medeni Kanunda 2002 yılında yapılan değişiklikle daha önce 35 yaş olan evlat edinme yaşı, kanun değişikliği ile 30 yaşa indirilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları daha önceki başvurularında en az 35 yaşında olmayan müracaatçıların işlemlerini reddederlerken, kanun değişikliği ile birlikte, belirtilen yaştan küçük müracaatçıların başvurularını kabul etmeye başlamışlardır. Bu değişiklikten önce 30 yaşlarında olan ve evlat edinemeyen müracaatçının hakları ihlal edilmiş olmaktadır.

Bazen toplumun çıkarları ile müracaatçının çıkarları arasındaki dengeyi sağlamak zordur. Eğer bir müracaatçı, sosyal hizmet uzmanına, birisinin malını çaldığını söylerse, sosyal hizmet uzmanı müracaatçısına karşı ve topluma karşı olan yükümlülüklerini değerlendirmelidir. Sosyal kontrol her sosyal hizmet uzmanının amaçlarından birisidir ancak yardım ilişkisini sürdürmesi de beklenir. Sosyal hizmet uzmanı hangi fonksiyonuna öncelik vermelidir? Başka bir durumda eğer bir müracaatçınız hayat kadını olarak çalışıyorsa ve yaşadığınız kentte hayat kadını olarak çalışmak yasak ise ne yapmalısınız? Müracaatçının tanımladığı sorunun çözümünde bu tür bir davranışı sürdürmesi gerekiyor ise yasaları çiğnemesine izin verir misiniz? (Dolgoﬀ, Lowenberg ve Harrington, 2005:40-42).

Yukarıdaki örnekler sosyal hizmet uzmanının etik karar vermesini zorlaştıran etik ikilemlerden bir kaçına örnektir. Bu örneklerin sayıları artırılabilir ancak sosyal hizmet uzmanı ne yapmalıdır sorusunun cevabı aranmalıdır. Bu noktada sosyal hizmette karar verme ilkelerinin sosyal hizmet uzmanına rehber olacağı düşünülmektedir.

ETİK KARAR VERME İLKELERİ

Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları ikilemleri ortadan kaldırmak ya da en aza indirmek amacıyla bir rehber niteliği taşıyan etik karar verme ilkeleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1. Etik kararlar, insanın mutluluğunun artırılması ve ihtiyaçlarının karşılanması gibi konuları kapsayan insan refahı ile ilgilidir (Norman, 1998:218-220; Warnock, 1967:48-72; Akt: Banks, 2006:155). İnsan ihtiyaçları zaman içerisinde, inanç sistemlerindeki farklılaşmaya göre veya toplumdan topluma farklılaşabilir. Bu durum ihtiyaçların evrensel değerler olmadığı anlamına kesinlikle gelmemektedir. Fakat ihtiyaçların nasıl karşılanacağı, yere, zamana ve duruma göre değişebilir (Ife, 1999: 218-219; Akt: Banks, 2006: 155).
2. Etik kararlar, uzmanların mesleki müdahalelerinde uygun bir eylemi gerektirir. Eğer sosyal hizmet uzmanı hastanede kalmak istemeyen yaşlı bir müracaatçının isteğine yönelik bir plan yapacaksa, öncelikle müracaatçının evde kalabilmesi için gereken uygun bakım koşullarını sağlamak amacıyla ailesi, komşuları ve meslek elemanları ile tartışarak bir plan hazırlamalıdır (Banks, 2006: 155).
3. Özel vakalar hakkındaki etik kararlar, müracaatçıların sorumluluklarının

kapsamının ve özel ilişkileri içine alan koşulların dikkate alınmasını gerektirir. Anne ve kızı arasındaki ilişki bazı vakalarda yaşamsal bir önem taşıyabilir. Her ailenin inançları ve değerleri farklı olabileceğinden aile üyeleri arasındaki ilişki karar verme aşamasında dikkate alınmalıdır (Banks, 2006: 156).

4. Etik kararlar daha önceki ve gelecekteki kararlarla tutarlılık göstermelidir. Sosyal hizmet uzmanlarından, koşullar önemli ölçüde farklılık göstermedikçe, benzer sorunlar yaşayan müracaatçılar için de benzer kararlar alması beklenmektedir (Banks, 2006: 155).
5. Sosyal hizmet uzmanlarının verdikleri etik kararların doğrulanabilirliği önemlidir. Sosyal hizmet uzmanları, etik karar verirken özel ilişkileri ve sorumlulukları, ahlaki sistemleri dikkate alarak bazı genel ilkelere başvurabilirler. Sosyal hizmet uzmanları karar verirken müracaatçıların yapmak istedikleri şey konusunda kendi başlarına karar verme hakkına sahip olduklarını kabul ederler. Bu durumda ilke, müracaatçının kendi kaderini belirlemesidir (Banks, 2006:155).

Yukarıda belirtilen etik karar verme ilkeleri sosyal hizmet uzmanları için yol gösterici niteliktedir. Ancak sorunlar ve çözüm yolları birbirinden çok farklı olmaları nedeniyle zaman zaman bu ilkelere yetersiz kaldığı durumları ortaya çıkmaktadır.

ETİK KARAR VERMEYE İLİŞKİN MODELLER

Sosyal hizmette etik karar vermeye ilişkin pek çok model geliştirilmiştir. Bu

çalışmada alanda en işlevsel olarak bilinen Reamer'in Modeli ile Dolgoff, Lowenberg ve Harrington (2005)'un geliştirdiği Genel Karar Verme Modeli ele alınmıştır.

- Reamer'in modeli: Reamer (1999) modelinde etik değerler ve mesleki yükümlülükler temel alınmıştır. Sosyal hizmet mesleğinin birincil değerlerini içine alan hedefler ve yükümlülükler bu modelde temel değerler olarak düşünülmüştür. Yapılan araştırmalar da, sosyal hizmet uzmanlarının diğer yardım mesleklerinde olduğu gibi mesleki rol ve yükümlülüklerinden etkilendiklerini ortaya koymaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, karar verme davranışını gerçekleştirirken bireysel motivasyonlarından ve tutumlarından da farkına varmadan etkilenirler (Abramson; 1996; Mattison, 2000; Akt: Guttman, 2006; Osmo and Landau, 2006). Lowenberg ve diğerleri (2000:Akt: Osmo and Landau, 2006)'ne göre sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle kendi etik değerlerini tanımlamaları gerekmektedir. Bu durum etik karar vermenin kalitesinin artmasına önemli bir katkı sağlayacaktır (Osmo ve Landau, 2006). Bu nedenle Reamear'in modeli, etik ikilem ve çatışmaların nasıl çözüleceği konusunda sosyal hizmet uzmanlarına yardım edebilir. Reamer doğru karar verme yollarına göre aşağıdaki uygulanabilir kurallar geliştirmiştir:

Kural 1: Beslenme, sağlık, barınma gibi temel ihtiyaçların karşılanması, rekreasyon, eğitim, zenginlik gibi ihtiyaçların karşılanmasından daha önceliklidir (Reamer, 1999:72).

Bu kurala göre yaşlı ve özürlü olan ve kendi bakımını sağlamakta zorlanan bir

müracaatçının kurum bakımına yerleştirilmesi, yaşlı ancak aile desteği alan ve kurum bakımını sosyalleşmek amacıyla isteyen diğer müracaatçıdan daha öncelikli olarak gerçekleştirilir. Burada önemli olan temel ihtiyaçların önceliğidir.

Kural 2: Bireyin kendi kaderini belirleme hakkı, diğer bireyin kaderini belirleme hakkından daha fazla öneme sahip olabilir (Reamer, 1999:72).

Birey kendi kaderini belirleme hakkına sahiptir ve arzuladığı şeyi yapabilir ancak onun bu hareketi diğerinin ve kendisinin iyilik halini tehdit etmemelidir. Örneğin evsiz, yoksul, yaşlı bir kadının temel ihtiyaçlarının sağlanması önceliklidir. Kendi kararını verme ve özgür olma hakkı olsa bile sosyal hizmet uzmanı, kadının tehlikelere açık olmasından dolayı, temel ihtiyaçlarının diğer ihtiyaçlarından daha üstünde olduğu kararını verebilir. Sosyal hizmet uzmanı mahkemeye gidebilir ve yaşlı bakım evlerinden yardım alabilir.

Kural 3: Bireylerin kendi kaderini belirleme hakkına saygı duymak (Reamer, 1999:72).

Örneğin, bir kadın, kadın konukevinde kalmaktansa kendisini istismar eden eşine dönmeyi tercih edebilir. Sosyal hizmet uzmanı böyle bir durumda müracaatçısının kendi kaderini belirleme hakkına saygı duymalıdır. Ancak uzman, kadının bu kararında istekli olduğuna ve kadının seçiminin, potansiyel sonuçları hakkında bilgi sahibi olduğuna ikna olmalıdır.

Kural 4: Yasalara, kurallara ve düzenlemelere uyma yükümlülüğü, müracaatçının haklarının üzerinde olabilir.

Eğer bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçılarla kürtaji tartışmasının yasak

olduğu bir kurumda çalışıyorsa, bu durumu kabullenmek durumundadır. Ancak sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının iyilik halinin yasalardan, kurallardan ve düzenlemelerden üstün olduğunu bilir.

Kural 5: Barınma, eğitim, sosyal yardım gibi kamu mallarının geliştirilmesine yardım etme ve açlık gibi temel zararları önleme yükümlülüğü, bireylerin mal varlığı üzerindeki kontrole sahip olma hakkında daha üstündür.

Özürülülerin, sağlık bakımına ihtiyaç duyanların, evsizlerin, yoksulların, korunma ihtiyacı olan çocukların ve yardıma ihtiyacı olan bireylerin, ihtiyaç duydukları hizmetlerin sağlanması sosyal hizmet uzmanı için öncelikli görevdir.

Görüldüğü gibi Reamer modeli etik değerler ve mesleki yükümlülükler üzerine odaklanmaktadır. Dolgoff, Lowenberg ve Harrington (2005) tarafından geliştirilen Genel Karar Verme Modelinde ise daha çok Problem Çözme Aşamaları ele alınmıştır.

- Genel Karar Verme Modeli: Bu modele göre sosyal hizmet uzmanları, karşılaştıkları ikilemlere yönelik karar verme sürecinde çeşitli aşamalardan geçer. Bu aşamalara "Genel Karar Verme Modeli" denilmektedir. Bu model, sosyal hizmet uzmanlarının bir sorun ile karşılaştıklarında, müracaatçıları için en doğru ve standart karar vermelerine yardımcı olabilir.

Uygulamada yaşanan etik problemlerin çözümüne yönelik Genel Karar Verme Modeli Şekil 1'de belirtilmiştir (Dolgoff, Lowenberg ve Harrington, 2005:40-42).

Bu modele göre belirtilen aşamalar, sadece etik karar verme sürecinde değil

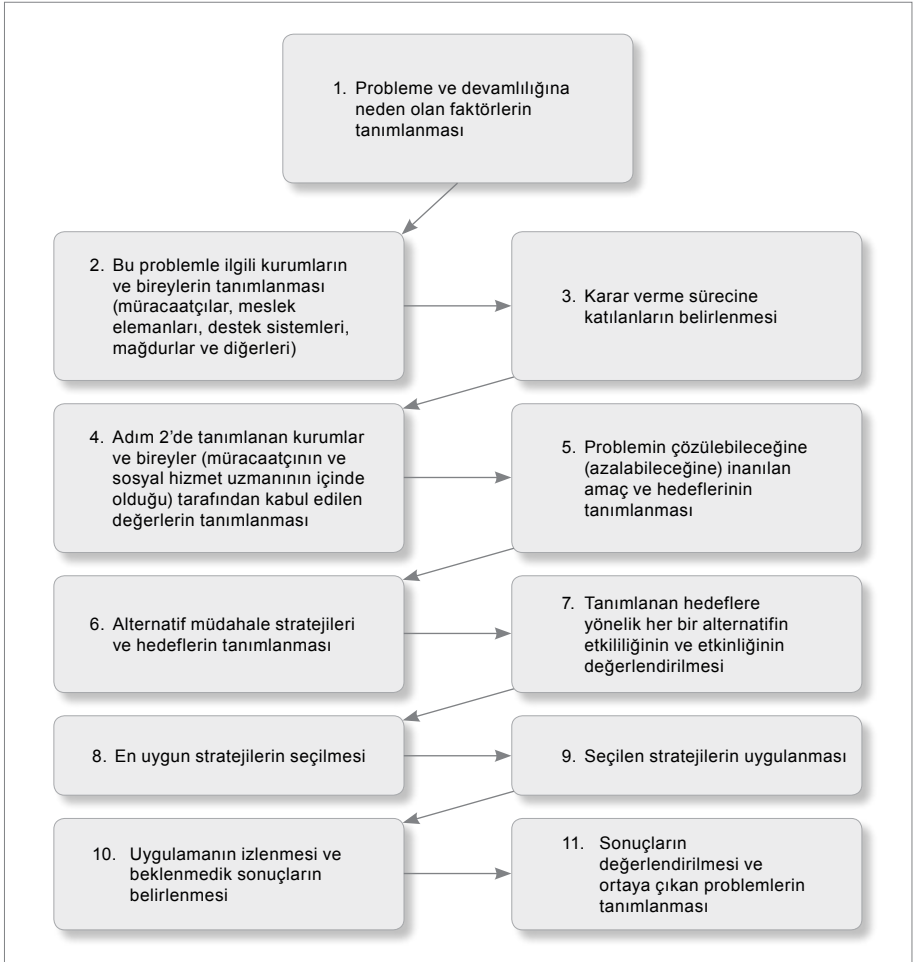
aynı zamanda pek çok farklı durum için de örneğin sosyal hizmet uzmanının müdahale planı için de uygulanabilir. Bu sayede plansızlık, kararsızlık ve rahatsızlıklar en az düzeye indirgenmeye çalışılır (Dolgoff, Lowenberg ve Harrington, 2005:58-60).

SONUÇ

Sosyal hizmet uzmanlarının etik sorumlulukları ve standartları rehberinin en önemli amacı, etik sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirmektir. Bu rehber sayesinde pek çok etik problem çözümlenmektedir. Ancak sosyal hizmet mesleği her bireyin kendine özgü olduğu ilkesinden hareket etmekte ve her bir müracaatçıyı kendi özel durumu içerisinde değerlendirmektedir. Bu durum uygulamada, zaman zaman mesleki değerler arasında çatışmalar yaşanmasına neden olmaktadır. Uygulamalar sırasında ortaya çıkan etik ikilemlerin çözümünde sosyal hizmet uzmanları etik kararlar alarak müracaatçının refahı ve yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedirler.

Sosyal hizmet uygulamalarında etik kararlar alma, uygulamanın en önemli aşamasını oluşturmaktadır. Etik karar alma süreci kolay bir süreç değildir. Sosyal hizmet uzmanları etik kararlar alırken kendi değerleri, mesleki değerler ve kurumsal değerler ile çatışmalar yaşayabilmektedirler.

Sosyal hizmet literatürü incelendiğinde etik karar verme sürecini kolaylaştırmak amacıyla geliştirilen pek çok modelin olduğu görülmektedir. Bu uygulamada incelenen modellerden Reamer Modeli ile Genel Karar Verme Modeli, uygulama sürecinde, sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçı adına ve müracaatçı ile birlikte en doğru kararları



Şekil 1. Genel Karar Verme Modeli (Dolgoft, Lowenberg ve Harrington, 2005:58-60).

alabilmesi konusunda yol gösterici niteliktedir. Reamer Modeli (1999)'nde bireysel değerler ile mesleki değerler arasındaki çatışmaların çözümlenmesine odaklanmıştır. Genel Karar Verme Modelinde ise karar verme süreci, problem çözüme aşamalarını çağırıştırılmaktadır. Bu nedenle bu model pek çok sorun alanına uygulanabilir.

Belirtilen modeller ve bu modellerin yanı sıra diğer karar verme modelleri lisans eğitimleri sosyal hizmet öğrencilerine öğretilmelidir. Bunun yanı sıra etik karar verme modellerinin özellikle sosyal hizmet uzmanları derneği tarafından çeşitli eğitim çalışmaları sırasında sosyal hizmet uzmanlarına hatırlatılması uygulamalarda karar verme sırasında bir kolaylık sağlayacaktır.

Ülkelerin sosyal hizmet örgütlenmelerine bağlı olarak kurulacak "Etik Komisyon" ile o ülkedeki etik sorunlar tartışılmalı ve her ülke için öncelikli etik karar verme ölçütleri geliştirilebilir.

Türkiye açısından konu ele alındığında öncelikle süpervizyon sisteminin kurumsal düzeyde geliştirilmesi, her kurumda ve meslek örgütünde kurulan "Etik komisyon"lar aracılığıyla mesleki uygulamaların denetiminin ve rehberliğinin yapılması sağlanmalıdır.

Belirtilen modeller sosyal hizmetin temel değerlerine paralel olarak geliştirilmiştir. Her ne kadar insani hizmetlerde kesin sonuçlar elde etme ve formülasyonlar mümkün olmasa da, her iki model ile etik karar verme sürecinde bir standart oluşturma ve kanıtlanabilirlik hedeflenmiştir. Bu nedenle mesleki uygulamalarda çoğunlukla farkına varmadan ve üzerinde çok fazla tartışmadan verilen kararların, etik yol göstericiler yardımı ile daha bilinçli bir biçimde verilmesi sağlanabilecektir. Bu sayede mesleki uygulamaların kalitesinin ve etkililiğinin artacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Abramson, M. (1996). Reflections on knowing one shelf ethically: Toward a working framework for social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 77, 195-201.

Banks, S. (1995). *Ethical and values in social work*. London: Macmillan Press.

Banks, S. (2006). *Ethical and values in social work*. Third Edition. London: Macmillan Press.

Callahan, J. (1994). The ethics of assisted suicide. *Health and Social Work*, 19(4), 237-244.

Cılga, İ. (2004). *Bilim ve meslek olarak Türkiye'de sosyal hizmet*. H.Ü. Sosyal Hizmetler YO. Yayın No:16, 2004.

Dolgoff, R., Loewenberg, F.M. and Harrington, D. (2005). *Ethical decisions for social work practice*. Seventh Edition, USA: Thomson Learning.

Gönen, E. (2002). *Ev idaresi ilkeleri*. 3. Baskı. Ankara: Ankara Üniversitesi Ev Ekonomisi Yüksekokulu Yayın No: 3, Ders Kitabı:1.

Gray, M. and Gibbons, J. (2007). There are no answers, only choices: Teaching ethical decision making in social work. *Australian Social Work*, 60(2), 222-238.

Guttman, D. (2006). *Ethics in social work: a context of caring*. New York: Haworth Press.

Kut, S. (1988). *Sosyal hizmet mesleği, nitelikleri, temel unsurları ve müdahale yöntemleri*, Ankara.

Mavili Aktaş, A. (2008). *Orduda sosyal hizmet*, 08.11.2008, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/ordudasosyalhizmet.doc>

Minahan, A. (Ed) (1987). *Encyclopedia of social work*. Eighteenth Edition, Silver Spring, MD: NASW Press.

Osmo, R. and Landau, R. (2006). The role of ethical theories in decision making by social workers. *Social Work Education*, 25(8), 863-879.

Reamer, F.G. (1999). *Social work values and ethics*. Second Edition, New York: Columbia University Press.

Reamer, F.G. (2006). *Ethical standards in social work: A review of the nasw code of ethics*. 2nd Edition, NASW Press.

Sheafor, B.W. and Horejsi, C.R. (2003). *Techniques and guidelines for social work practice*. Sixth Edition. New York: Pearson Education.

Türk Dil Kurumu Sözlüğü, 2008.