

Zubaroglu-Yanardağ, M. (2020). Sosyal Hizmet Mesleki Uygulamalarında Müracaatçılara Karşı Etik Sorumluluklar ve Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(3), 1201-1226.

Derleme

Makale Geliş Tarihi: 31.10.2019
Makale Kabul Tarihi: 17.01.2020

SOSYAL HİZMET MESLEKİ UYGULAMALARINDA MÜRACAATÇILARA KARŞI ETİK SORUMLULUKLAR VE ETİK KARAR VERME SÜRECİ

Ethical Responsibilities to Clients and Ethical Decision Making in Social Work Professional Practices

Melek ZUBAROĞLU YANARDAĞ*

* Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü, mzyanardag@mehmetakif.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3425-483X

ÖZET

Meslek etiği kapsamında oluşturulan kurallar, meslekler için güvence sağlayan ilke ve sorumluluklar içerir. Sosyal hizmet mesleği de belli başlı etik ilke ve sorumluluklara sahiptir. Sosyal hizmet etik ilke ve prensipleriyle ilgili ilk taslak çalışmaların girişim bazında 1920'lerde başladığı bilinmektedir. Sosyal hizmet etik ilke ve prensipleriyle ilgili en güncel belge olan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) Etik Kurallar Rehberi 2017 yılındaki revizyonu ile sosyal hizmet uzmanlarına rehber olmaktadır. Belgede yenilikçi olarak, hizmetin teknolojik veya elektronik düzlemde verilmesiyle ilgili bazı maddelerde ek açıklamalarda bulunulmuştur. Bu çalışmada Rehber'de açıklanan etik sorumluluklardan yalnızca müracaatçılara ilişkin olanlar ele alınmıştır. 17 başlık altında incelenen bu sorumluluklarla ilgili bazı örnekler sunulmaya çalışılmıştır. Ayrıca sosyal hizmet mesleğinde etik karar verme sürecinin nasıl olabileceği konusunda bir inceleme sunulmuştur. Bu çalışmadaki amaç hem güncel gelişmeler ışığında müracaatçılarla ilgili etik sorumlulukları ele almak hem de tamamlayıcı bir konu olarak etik karar verme sürecine yer vermektir.

Anahtar kelimeler: Etik, etik karar verme, sosyal hizmet, sosyal hizmet etiği

ABSTRACT

The rules related to professional ethics include principles and responsibilities that provide assurance for the professions. The social work profession also has certain ethical principles and responsibilities. It is known that the first draft studies on the ethical principles and principles of social work started in the 1920s as an enterprise. The National Association of Social Workers (NASW) Code of Ethics, which is the most recent guideline on the ethical principles and principles of social work, provides guidance to social workers with its revision in 2017. As an innovative work, in some articles on the document, additional disclosures are made about provision of services on a technological or electronic level. In this study, only the

“Social Workers’ Ethical Responsibilities Related To Clients” chapter which is on the Guideline has been discussed. Some examples have been presented related to the responsibilities which are examined under 17 titles on the Guideline. In addition, an examination on how should be an ethical decision-making process in the social work profession have been done. The aim of this study is to address the ethical responsibilities of the clients in the light of current developments and address to the ethical decision-making process as a complementary issue.

Key words: *Ethics, ethical decision making, social work, social work ethics*

GİRİŞ

Birçok meslekte olduğu gibi sosyal hizmet mesleğinde de referans alınan etik ilke ve sorumluluklar doğrudan uygulamayı şekillendirmektedir. Sosyal hizmet, tıpkı tıp ve hemşirelik alanlarında olduğu gibi bireye hizmet verirken bireyle doğrudan birebir çalışan ve bu nedenle de etik ikilem veya etik ihlal durumlarıyla karşılaşmanın en muhtemel olduğu mesleklerden biridir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının, etik ilke ve prensiplerle ilgili iyi bir eğitim almış olmaları ve iyi donatılmış olmaları önemlidir.

Etik ihlallerden kaçınmak için etik ilke ve sorumlulukları bilmek ve bunları kavramak yeterli olmayabilir. Bazen müracaatçı ile yaşanan krizler sosyal hizmet uzmanının kontrolünü kaybetmesine neden olabilir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanının durumları ve olayları hızlı değerlendirebilir, çözüm odaklı ve yapıcı bir bakış açısına sahip ve mesleki becerilerini ustaca kullanabiliyor olması gerekir. Bu çalışmada da değinileceği üzere sosyal hizmet uzmanları etik ilke ve sorumluluklar kendilerine ışık tutmada yetersiz olduğu zaman, etik karar verme basamakları veya modelleri ışığında çıkar yollar aramalıdır. Gerekli noktalarda, çalışma alanlarıyla ilgili kıdemli veya alana hakimiyeti yüksek uzmanlardan süpervizyon almalıdırlar. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının özverili bir çalışma prensibi benimsemeleri şarttır.

Tüm bu nedenlerle sosyal hizmet uzmanlarının hem etik ilke ve prensipleri özümsemiş olmaları hem de etik karar verebilme konusunda yetkin olmaları önem taşımaktadır. Bu çalışmada, etik sorumlulukların müracaatçı yönü ele alınmaktadır. Ele alınan etik sorumluluklarla ilgili bazı örnekler sunulmaya çalışılmıştır. Bunun yanında sosyal hizmet mesleğinde etik karar verme sürecinin nasıl olabileceği konusunda bir incelemeye yer verilmiştir. Böylelikle hem güncel gelişmeler ışığında müracaatçılarla ilgili etik sorumlulukları ele almak hem de tamamlayıcı bir konu olarak etik karar verme sürecine değinmek amaçlanmıştır.

Etik ve Meslek Etiği

İnsanlık tarihi boyunca pek çok soyut kavram gibi “etik” kavramı da felsefi tartışmaların odağı olmuştur. Etik, çoğu zaman ahlak kavramı ile aynı anlamda kullanılsa da ifade

ettikleri açısından ahlaktan ayrışan yanları bulunabilmektedir. Pek çok yerde bu iki kavramın birbirinin yerine kullanılması işlevsellik açısından tercih edilmesiyle ilgilidir. Ahlak, somut ve soyut ahlak olarak değerlendirildiğinde, etik, soyut ahlakla ilgili olan daha felsefi olarak nitelendirebileceğimiz boyutta değerlendirme sağlamaktadır denilebilir. Bunun yanında ahlak kuralları, özellikle ilgili bölgenin kültürel öğelerinden ve ilgili tarihin/zamanın kendine has özelliklerinden etkilenirken, etik daha evrensel bir bağlam taşıtmaktadır. Kuçuradi (2002: 49), gerek meslek etiği gerekse ahlak anlamında kullanılan “etik” kelimesini norm sistemleri olarak açıklamaktadır. Bunun yanında etiği, kendine has nesnesi olan bir bilgi alanı olarak tanımlamaktadır.

Meslek ise, Türk Dil Kurumu’na göre, belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan kuralları belirlenmiş iş, uğraş olarak tanımlanmaktadır. Bir uğraşa meslek niteliği kazandırmanın koşullarından biri olan meslek etiği (meslek ahlakı olarak da kullanılmaktadır) ise kişilerarası ilişkilerde davranışlara ilişkin geçerli bir grupta, belirli bir zamanda ya da genel olarak geçerli olan olması istenen çeşitli değer yargıları sistemidir (Kuçuradi, 1988: 21). Lewis (1995: 11)’e göre meslek ahlakı; mesleki davranışla ilgili doğru/yanlış, haklı/haksız ayrımını yapmada belirli ilkeleri ve kuralları içerir. zen (2011)’e göre meslek ahlâkı, meslek sahiplerinin mesleklerini yapmak suretiyle kendilerine ihtiyaç duyanlara hizmet ederek kamu yararına çalışmalarıdır. Bir başka tanıma göre ise meslek ahlakı/etiği; iş dünyasında bireylerin davranışlarına yol gösteren ahlaki ilkeler ve standartları kapsamaktadır (Ferrel ve Fraedrich, 1994; zgener, 2009: 51).

Biraz daha detaylandırılırsa; bir uğraşı alanının meslek niteliği kazanabilmesi için gerekli olan başlıca koşullar şu şekildedir (Tosun, 1982: 257-258):

- a) nemli bir bilimsel niteliği olan sistematik bilgi topluluğu,
- b) Bu bilgilerin özel olaylara uygulanmasıyla ilgili olarak kişisel beceriye dayanan uygulama,
- c) Meslekle ilgili amaçları kişisel amaçların üstünde tutan mesleksi davranış standartlarının (meslek ahlakı) varlığı,
- d) Sözü geçen bilimsel ilke ve bilgiler ile meslek tresi (ahlaki) kuralların uygulanması gerektiği zaman zorlayabilecek bir meslek,
- e) Mesleğe girebilmek için asgari kurumsal ve pratik standartların sağlanmasıdır (akt. Cılga, 2004: 119-120).

Mesleki etik kuralları olarak belirlenen ve meslek mensuplarının genel ve ortak olan davranış biçimlerini tanımlayan ilkelerin üç temel fonksiyonu vardır (Aydın, 2002: 76): “1) Yetersiz ve ilkesiz üyeleri ayırmak, 2) Meslek içi rekabeti düzenlemek, 3) Hizmet ideallerini korumak”. Bu fonksiyonları taşıyan ilkeler, bir meslek açısından olmazsa olmazdır.

Mesleki kurallar olarak adlandırılan kurallar bir mesleğin güvencesidir. Meslek bu yolla toplumun kendisine olan güveninin devamlılığını sağlar. Mesleğin böyle bir güvenden yoksun olması mesleğin tekliğini muhafaza etmesini önler (Çifci ve Gönen, 2011: 150). Mesleğin, etik değer ve ilkelerini terk ederek dejenere olması ve toplumun güven ve desteğini kaybetmesine ve uzun vadede yok olmasına zemin hazırlar. Özellikle birey, grup ve topluluklara yönelik uygulamaların yoğun olarak kullanıldığı, insanların hayatına doğrudan dokunan ve sosyal refah sisteminde işlev gören yardım meslekleri açısından mesleki değerler ile mesleki etik ilke ve prensiplerin korunarak geliştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır.

Her meslek gibi sosyal hizmet mesleğinde de, mesleği korumak, mesleğin amacına uygun bir şekilde var olmasını sağlamak, meslektaşlar arasındaki etkileşimi düzenlemek ve mesleki bilginin yaşamda “ideal” bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak için meslek etiği ve buna ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır.

Sosyal Hizmet Mesleği Açısından Etik

Sosyal hizmet; sosyal değişim ve gelişimi, sosyal uyumu, insanların özgürleşmesini ve güçlenmesini destekleyen, akademik ve uygulamalı bir disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kolektif sorumluluk ve farkındalıklara saygı ilkeleri sosyal hizmet mesleğinin merkezindedir. Sosyal hizmete özgü yaklaşımlar, sosyal bilimler, insanlık tarihi ve yerele özgü bilgi temeli ile desteklenen sosyal hizmet mesleği, yaşama dair zorluklara işaret ederek ve iyilik hallerini artırarak insanları ve yapıları birleştirir (IFSW, 2014). 2014 yılında geliştirilen bu tanımdan kısa bir süre sonra bir sonraki bölümde daha detaylı yer verileceği üzere etik ilke ve sorumlulukların güncellenmesiyle ilgili çalışmaların da hız kazandığı bilinmektedir. Sosyal hizmet mesleği, diğer meslekler gibi sürekli gelişim ve değişim içindedir. Bu nedenle sosyal hizmet etiği de, değişmeye ve gelişmeye açıktır. Etik, mesleki gelişim için yol göstermektedir. Sosyal hizmet etiği, evrensel çerçevede mesleğin ortak ilke ve standartlardan esinlenmesine, ulusal düzeyde özgün yorum ve katkılar yapmaya olanak sağlayan boyutlar taşır (Cılga, 2004: 73).

Sosyal hizmet mesleğinin evrensel olması ve değişime ve gelişime açık olması mesleki etik ile ilgili belgelerin oluşturulmasını ve belirli periyotlarla yenilenmesi gerektirmiştir. Uluslararası boyut açısından bakıldığında, dünyanın pek çok ülkesinden (80 civarında) üyesi bulunan Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu (IFSW)'nun 1994 yılında Sri Lanka'da sunduğu ve yine aynı yıl Adelaide'da revize ettiği "Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Etik Standartlar" belgesi pek çok ülkede o ülkenin kültürüne uygun olarak geliştirilerek kullanılmaktadır (Banks, 2001; Congress ve McAuliffe, 2006).

Türkiye'de Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi'nin 1997 yılındaki 4. Olağan Genel Kurulu'nda Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu Etik İlke ve Kuralları kabul edilmiştir. Oluşturulan Komisyon 2001 yılında bu kuralları düzenleyerek son halini vermiştir (SHUDER, 2004). Bu etik ilke ve kurallar belirli başlıklar altında gruplar halinde ele alınmıştır. Ayrıca Avustralya, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Almanya, İrlanda, İsrail, İtalya, Japonya, Lüksemburg, Norveç, Portekiz, Rusya, Singapur, İspanya, İsveç, İsviçre ve Birleşik Krallık'ta da sosyal hizmet örgütlerinde etik kurallar geliştirilmiştir (Reamer, 2018: 67).

Amerika Birleşik Devletleri örneği üzerinden bakılırsa mesleğin etik kurallarıyla ilgili ilk girişimin 1920'lerde Mary Richmond tarafından bir taslak belge şeklinde olduğu bilinmektedir. 1947 yılında ise Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (AASW) tarafından formal bir etik ilkeler belgesi kabul edilmiştir (Elliot, 1931; Johnson, 1955; Pumphrey, 1959 akt. Reamer: 1998: 488-500). İlk kapsamlı belge ise Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) kurulduktan bir süre geçtikten sonra 1960 yılında yayınlanmış ve sosyal hizmet mesleğinin gelişimine paralel bir şekilde bu belge yenilenmiştir (Reamer, 2006: 2). 1960'da yayınlanan etik kodlar, ilerleyen yıllarda periyodik olarak revize edilmiştir. 1999'da yenilenen 28 sayfalık kapsamlı etik kodlar belgesinde hem etik kodlar hem de standartlar işlenmiştir (Congress ve McAuliffe, 2006). Ayrıca ilerleyen dönemlerde de belirli aralıklarla yapılan dernek (NASW) zirvelerinde toplanan temsilciler, etik belgedeki maddeleri yeniden gözden geçirerek düzeltme ve eklemelerde bulunmuşlardır (NASW, 2008; NASW, 2017). Yine Amerika Birleşik Devletleri örneği üzerinden bakıldığında, etikle ilgili bilgilerin yenilenmesinin yanı sıra, sosyal hizmet alanlarında mesleki gelişim, alanlara özgü etik belgelerin oluşmasını sağlamıştır. Klinik Sosyal Hizmet Derneği (CSWA, 1997) tarafından klinik alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları için etik kodlar, Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği tarafından okul sosyal hizmeti ile ilgili standartlar (NASW, 2012), Adli Sosyal Hizmet Örgütü tarafından ise; Adli Sosyal Hizmet için Etik Kodlar

(NOFSW, 1987) belgelerinin yayınlandığı görülmektedir. Dolayısıyla Amerika Birleşik Devletleri'nde hemen hemen tüm mesleklerde branşlaşmanın hızlı bir seyir izlemesi, bu meslekler ve yeni branşlarla ilgili etik kodlar gibi konuların gündeme gelmesini getirmiştir.

Sosyal Hizmet Uzmanı- Müracaatçı İlişkisi Açısından Etik Konular

Sosyal hizmet mesleği açısından uygulamalara yön verecek etik ilke ve prensiplerle ilgili en güncel revizyon olan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Demeği (NASW, 2017) belgesi, incelendiğinde önceki son revizyonlarda da olduğu gibi altı başlık altında mesleki ilke ve değerler ve etik sorumluluklara yer verildiği görülmektedir.

Etik ilke ve her ilke ile bağlantılı değerler;

- 1) *Sosyal hizmet uzmanlarının öncelikli hedefi ihtiyaç içindeki bireylere yardım etmek, sosyal problemlere eğilerek dikkat çekmektir; "hizmet değeri".*
- 2) *Sosyal hizmet uzmanları sosyal adaletsizliğe meydan okur; "sosyal adalet değeri".*
- 3) *Sosyal hizmet uzmanları bireyin doğal olarak sahip olduğu onuru ve değerine saygı gösterir; "bireyin onuru ve değerine ilişkin değer".*
- 4) *Sosyal hizmet uzmanları insan ilişkilerinin merkezi önemini farkındadır; "insan ilişkilerinin önemi değeri".*
- 5) *Sosyal hizmet uzmanları güvenilir bir şekilde davranmalıdır; "güvenilirlik değeri".*
- 6) *Sosyal hizmet uzmanları kendi yetkin oldukları alanlarda uygulama yapmalı ve mesleki uzmanlıklarını güçlendirmeli ve geliştirmelidirler; "yetkinlik değeri" (NASW, 2017).*

Etik sorumluluklar ise; sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara, meslektaşlarına, uygulama ortamına, meslek elemanı olmalarına, mesleğe ve topluma karşı sorumluluklarını kapsamaktadır.

Sosyal hizmet uygulaması açısından ele alınması gereken başlıca etik sorumluluk alanlarından biri, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara yönelik etik sorumluluklardır. Bu etik sorumluluklar etik karar verme süreçlerine doğrudan yön vermektedir. Bu sorumluluklar en güncel olan son belgede (NASW, 2017) yer aldığı sıralamayla tek tek ele alınacaktır. Yeni belgede, özellikle uzman tarafından verilen hizmetin teknolojik kanalla verilmesi konusuna değinilmiş ve yer yer bununla ilgili açıklamalarda bulunulmuştur.

1) Müracaatçılara Bağlılık: Müracaatçılara bağlılık, sosyal hizmet uygulamalarında uyulması gereken etik sorumluluklardan ilkidir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara hizmet verirken güven ilişkisi tesis edecek bir yaklaşım içinde olması esastır. Bu bağlamda; müracaatçılara karşı dürüst tavırlar içinde olunması, gerek toplumun gerekse müracaatçının çıkarlarının göz önünde bulundurulması, toplumun çıkarları ve müracaatçının çıkarlarının çatışması durumunda bu durumun müracaatçı ile açık açık konuşularak uygun önerilerde bulunulması (NASW, 2017), müracaatçıya sağlanamayacak veya sağlanması kesin olmayan hizmetler için vaatte bulunulmaması önemlidir. Uygulamada etik karar verme süreci, müracaatçılara bağlılık sorumluluğu açısından bu çerçevede ele alınmalıdır. Örneğin ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetini, sigortasındaki sınırlılıklar nedeniyle alamayan dezavantajlı bir birey için belirli sosyal yardım kuruluşlarına başvuru yapılabilir ancak ihtiyaç duyulan hizmetin temininin doğrudan uzmana bağlı olmadığı müracaatçıya belirtilmelidir. Müracaatçının, sosyal hizmet uzmanını sorunlarının çözümünde kilit role sahip biri olarak algılaması etik sorumluluklar açısından bazı problemler doğurabilir. Bunun yerine uzmanın sorunlarının çözümünde kendisine yol arkadaşlığı yapacak, rehberlik edecek ve savunuculukta bulunacak bir profesyonel olarak kendini tanıtmayı ve müdahalede bu tür mesajlar vermesi uygun olacaktır.

2) Müracaatçının Kendi Kaderini Tayin Edebilmesi: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara karşı etik sorumluluklarından biri de müracaatçıların kendi hayatlarına yön verebilmeleri için kendi kararlarını almalarına yardımcı olmaktır (NASW, 2017). Uzmanın, müracaatçının kararına saygı duyması ve yapacağı uygulamalarda bu kararları göz önünde bulundurması gerekmektedir. Şahin (2005) tarafından Türkiye’de yapılan bir araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının neredeyse yarısı (%45,6) müracaatçının kendi hayatında en iyinin nasıl olacağını müracaatçı dışında hiç kimse -çok iyi eğitim almış meslek elemanları bile- bilemez düşüncesine katılırken, %54,4’ü bu fikre katılmadığını belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyla ilgili veya müracaatçının yapması gerekenlerle ilgili fikirleri olabilir ancak bu fikirleri paylaşmanın dışına çıkılarak bunların müracaatçıya empoze edilmesi uygulamada bir etik ihlal olarak karşımıza çıkar. Bu nedenle gerekli olması durumunda müracaatçılara söz konusu seçenekler veya olanaklar açıklanmalı ancak belirli bir yönde davranmaları için dayatmadan uzak durulmalıdır. Örneğin erişkin yaşta çocuğu bulunan ve bu çocukla ciddi problemleri olan bir çiftte, sürekli olarak çocuklarının ayrı bir eve taşınmak için gerekli yasal koşulları taşıdığıyla ilgili mesaj vermek, ailenin kendi kaderini tayin hakkını engelleyebilir. Sosyal hizmet uzmanı, kendisi için doğru

olan çözümleri değil, aile için doğru olan çözümleri aileyle işbirliği kurarak ve onlara fikirlerini açıklama fırsatı vererek birlikte geliştirmek durumundadır.

3) Bilgilendirilmiş Onam: Bilgilendirilmiş onam yine her müracaatçı ile uygulamanın başında ve gerekli durumlarda sürecin gidişatına göre uygulamanın devamında başvurulması zorunlu bir etik sorumluluktur. Bilgilendirilmiş onam tıpla ilgili hizmetlerle de benzer olarak bireylere kendilerine uygulanacak mesleki müdahaleyle ilgili bilgilendirme (hizmetin kapsamı, hizmetin neye katkı sunacağı, oluşabilecek riskler, durdurma hakkı vb. konularda) yapılmasını ve mesleki müdahaleye onay vermelerini içeren bir süreci ifade etmektedir. Bu işlem hizmetin türüne göre sözel veya yazılı olarak gerçekleştirilir.

Onam veremeyecek koşulda olan müracaatçılar (yabancı, okuryazar olmayan, çocuk, engelli vb.) için gerekiyorsa ara formüller (yasal temsilci, tercüman, veli vb. yardımı) bulunmalı ve müracaatçı veya temsilcinin onam dahilinde kendilerine açıklananları anladıklarından emin olunmalıdır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanı teknolojik araçlar vasıtasıyla hizmet sunuyorsa, öncelikle müracaatçının bununla ilgili kapasite veya uyumunu değerlendirmeli, müracaatçıyı bu hizmet şekliyle ilgili prosedür veya politikayla ilgili bilgilendirmeli ve ilk görüşmede hizmetleri başlamadan önce müracaatçıdan onam alarak müracaatçının konumu ile kimliğini doğrulamalıdır (NASW, 2017). Müracaatçının herhangi bir nedenle onam vermek istememesi durumunda bunun riskleri ve uygulamanın gerçekleşememe durumu açıklanmalı ve gerekiyorsa süpervizyon alınmalıdır. Özellikle eğitim, araştırma vb. her ne amaçla olursa olsun sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasındaki görüşmeler video veya ses kaydı altına alınacaksa (NASW, 2017) müracaatçılardan bilgilendirilmiş yazılı onam alınması zorunludur. Buz ve Akçay (2015) da sosyal hizmet araştırmalarında bilgilendirilmiş onam alınması gerekliliğine vurgu yapmışlardır.

4) Yetkinlik/ Yeterlilik: Sosyal hizmet uzmanı, çalıştığı alanda yetkinliğini sağlamak için gerekli bilgi ve beceri donanımına sahip olmalıdır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanı, teknolojik araçlar vasıtasıyla hizmet sunuyorsa, bu durumun yaratacağı problemlerle baş edebilir bir yetkinlik taşımaları bunun yanında bu yolla verilen hizmetlerle ilgili mevzuata hâkim olmalıdır (NASW, 2017). Sosyal hizmet uzmanı yeterli uzmanlığının olmadığı konularla ilgili hizmet vermekten kaçınmalıdır. Yeterli uzmanlığa sahip olunmayan konu veya tekniklerle ilgili sosyal hizmet uzmanları eğer bir kuruma bağlı olarak çalışıyorlarsa meslek içi eğitim ihtiyaçlarını kurum yetkililerine iletmelidirler. İhtiyaç duyulan eğitim alınmadan yapılan müdahaleler, müracaatçılara karşı etik

sorumluluklara uyulmadığını gösterir. Örneğin, madde bağımlılılarıyla, kayıp ve yas sürecindeki bireylerle veya travma mağdurlarıyla çalışma konusunda sosyal hizmet lisans eğitimi kimi zaman yetersiz kalabilir. Bu tür özellikli gruplarla çalışmak ileri mesleki eğitimlere sahip olmayı gerektirebilir ve bu gibi hassas gruplarla çalışmada klinik bilgi ve becerilerin önemi açıktır. Bu bağlamda, mesleki yetkinlik ve yeterlilik sağlanmadan bu gruplara yönelik ileri uygulamalar yapmak etik açıdan hem sosyal hizmet uzmanını hem de bağlı bulunduğu kuruluşu sorumluluk altına sokacaktır.

5) Kültürel Farkındalık ve Sosyal Farklılık: Sosyal hizmet uzmanları belirli müracaatçılarla çalışırken o müracaatçının bağlı bulunduğu kültürün özgün değerlerini göz önünde bulundurmak zorundadır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçının sahip olduğu kültürü ve bu kültürün insan davranışı ve toplum üzerindeki işlevi ile gücünü anlamaya çalışmalıdır. Uzman hizmeti elektronik olarak veriyorsa müracaatçılar arasında sosyoekonomik durum ile kültürel farklılıkların ve teknolojiyi nasıl kullanacaklarının farkında olmalıdır (NASW, 2017). Aynı şekilde uzmanlar, kendi kültürlerinin, uyguladıkları mesleki müdahaleyi şekillendirip şekillendirmediği konusunda da farkındalığa sahip olmalıdırlar. Kültürel ve etnik normlar, müracaatçıların yaşadıkları sorunlara ilişkin algılarını şekillendirebilmekte ve mevcut sosyal hizmetlere ilişkin tutumlarını etkileyebilmektedir (Reamer, 2018: 78). Hizmet sunumunda kültürel farklılıklar kabul edilmeli, bu farklılıklara karşı duyarlı olunmalı ve buna göre davranılmalıdır (SHUDER, 2004: 3). Özellikle çok kültürlü toplumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları aynı toplum içindeki farklı kültür, yapı ve düşünceleri tanımaya ve anlamaya çalışmalıdır. Örneğin bir ülkede yaşayan ve o ülkenin alt kültürünü taşıyan bir gruba yönelik, o ülkede baskın olan kültüre sahip gruplara uygun düşecek müdahaleler planlanması hem alt kültürden olan birey ve grupları rencide edebilir hem de mesleki çalışmadan ayrılmalarına sebep olabilir.

6) Çıkar Çatışmaları: Çıkar çatışmaları sosyal hizmet uzmanlarının uygulamada zaman zaman karşılaşılabilecekleri bir etik durumdur. Hizmet sunumunda çıkar çatışması durumlarını iyi yönetebilmek ahlaki ve etik değerlerin gözetilmesiyle ilgilidir (Usta, 2015). Profesyoneller olarak sosyal hizmet uzmanlarının bu tür durumlardan kaçınmaları ve tarafsız olmaları esastır. Sosyal medyadan müracaatçıların bağlantı isteklerini kabul etmek de bu tema altında ele alınabilir. Özel kişisel bilgileri içeren sosyal medya veya elektronik medya hesaplarına profesyonel sınır karmaşalarını önlemek için müracaatçıların kabul edilmemesi gerekir (NASW, 2017). Zaman zaman müracaatçının çıkarı ile diğer başka bireylerin veya toplumun çıkarının ters düşeceği

durumlar olabilir. Ya da aynı ailenin üyeleriyle çalışan sosyal hizmet uzmanının her bir aile üyesinin çıkarını ayrı ayrı gözetmesi ve çatışmaları yönetmesi gerekebilir. Aynı şekilde bir çıkar ilişkisi müracaatçı ve uzman arasında da var olabilir. Örneğin bir kamu kurumunda çalışan ve müracaatçısı üst düzey bir politikacı olan bir sosyal hizmet uzmanı, söz konusu müracaatçısıyla ilişki kurarken kendi kurumunda terfi yönünde bir beklentisinin olduğu mesajını doğrudan veya dolaylı bir şekilde verirse bu “çıkar çatışmaları” bağlamında bir etik sorumluluk ihlali olacaktır. SHUDER (2004: 7) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan kılavuzda da mesleki ilişkiden kaynaklanan haksız kazanç veya faydalardan uzak durulması gerektiği vurgulanmıştır.

7) Gizlilik ve Mahremiyet: Gizlilik ve mahremiyetin sağlanması sorumluluğu, sosyal hizmet uzmanının mesleki uygulama sırasında müracaatçıyla ilgili edindiği bilgileri, profesyonel bir düzlemde temin etmesi ve korumasını kapsamaktadır. Müracaatçıdan birebir edinilen veya elektronik olarak müracaatçı ile ilgili edinilen mahrem bilgiler gizliliği koruyan bir ortam sağlanmadıkça tartışılmamalıdır. Yazılı veya elektronik olarak kayıtlı mahrem bilgilerin korunduğundan emin olunmalıdır. Şifreleme, güvenlik duvarı gibi önlemler sıkı bir şekilde alınmış olmalıdır. Zorlayıcı mesleki gerekçeler olmadıkça müracaatçıyla ilgili elektronik arama ve bilgi toplama işleminden kaçınılması ve duruma göre bilgilendirilmiş rıza ile bunun yapılması gerekmektedir (NASW, 2017). Ayrıca, görüşme odasının uygunluğu, ses yalıtımı, bilgilerin uygun şekilde kaydı ve bilgi güvenliğinin sağlanması, müracaatçıyla ilgili bilgilerin başka kişi veya kurumlarla müracaatçının bilgisi ve onayı dışında paylaşılması, müracaatçıdan bağlam dışı bilgilerin alınmaması, vakanın süpervizyon veya eğitim kapsamında ele alınması durumunda müracaatçı kimliğinin gizli tutulması gibi noktalara dikkat edilmesi gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanı, gizlilikle ilgili politika ve yönergeleri müracaatçı ile görüşme süreci içinde mümkün olan en kısa süre içinde paylaşmalı ve çalışma ilişkisi süresince ihtiyaç duyulduğunda zaman kaybetmeden bunların üstünde durmalıdır (Reamer, 2018: 79). Sosyal hizmet uzmanı belirli bilgileri, müracaatçı kendine veya çevresine zarar verme riski taşıyorsa veya yasal olarak adli mercilere müracaatçı ile ilgili bilgi verilmesi zorunlu kılınmışsa paylaşır. Birine saldırma planı olan müracaatçının gizlilik ilkesi kapsamında değerlendirilmeden ilgili makamlara bildirilmesi profesyonel bir sorumluluktur (Şahin, 2009). Bir başka örnek olarak; okul sosyal hizmeti alanında çocuklarla çalışan bir sosyal hizmet uzmanı, mesleki görüşmeleri neticesinde tespit ettiği veya kendisine bildirilen ihmal ve istismar vakalarını bildirmekle yükümlüdür.

Sosyal hizmet uzmanı, yasal zorunluluklar neticesinde müracaatçıyla ilgili istenen bilgiyi paylaşırken de oldukça hassas davranmalı ve yalnızca talep edilen konu bağlamında ilgili makamlara bilgi vermelidir. Uzman, müracaatçıyla ilgili talep edilen bilginin konusu dışında kalan diğer özel bilgileri vermekten kaçınmalıdır. Bu gibi gizliliğin sağlanamayacağı durumların müracaatçıya ilk oturumda açıklanması ve bu konuda bilgi verilmesi gerekir. Örneğin, sosyal hizmet uzmanı, bildirim kapsamına giren konuları ilgili mercilere bildirirken, müracaatçının görüşmelerde bahsetmiş olduğu ve konuyla ilgisi olmayan başka özel bilgileri (erken çocukluk yaşantıları, cinsel yönelimi, vb.) paylaşması uygun değildir.

8) Kayıtlara Ulaşma: Müracaatçıların kendileriyle ilgili tutulan kayıtlara makul düzeyde ulaşma hakları vardır ve sosyal hizmet uzmanının bu kayıtları müracaatçının erişimine açma sorumluluğu bulunmaktadır. Bazı durumlarda kayıtların tümünün müracaatçı ile paylaşılması müracaatçının yüksek yararı açısından uygun olmayabilir. Bu özellikteki kayıtlarda bunun nedeni ile ilgili açıklamaların bulunması gerekir. Ayrıca rapor kayıtlarında başkalarına ait bilgilerin de yer alması durumunda kayıtların bütünüyle müracaatçıyla paylaşılması uygun değildir (NASW, 2017). Uygun olan bir örnek olarak küçük yaşta evlat edinilmiş bir birey, gerekli başvuruyu yaparak isterse biyolojik ailesinin bilgilerine erişebilmektedir.

9) Duygusal veya Cinsel İlişki: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara karşı en önemli etik sorumluluklarından biri de herhangi bir duygusal ilişki veya cinsel münasebetten uzak durmalarıdır. Geçmişteki veya şu anki müracaatçılar ile isteğe bağlı olup olmama durumuna bakılmaksızın cinsel etkinlik ve temastan uzak durulmalıdır (SHUDER, 2004: 8). Ayrıca sosyal hizmet uzmanı daha önce cinsel bir ilişki yaşadığı bir bireye klinik düzeyde hizmet vermemelidir (NASW, 2017). Bazı durumlarda duygusal veya cinsel ilişki talebi müracaatçının kendisinden de gelebilir. Böyle bir durumda uzmanın profesyonel sınırı koruması ve müracaatçıyı uyarması gerekmektedir. Gerekirse hizmet sonlandırılmalıdır. Örneğin, daha önce pek az kişiden yakın bir ilgi ve alaka gören bir müracaatçı, kendisini dinleyerek dikkate alan ve sorunlarının çözümünde kendisine yardımcı olan sosyal hizmet uzmanından duygusal bir yakınlık beklentisi içine girebilir. Sosyal hizmet uzmanları bu gibi durumlarda etik sorumluluklar çerçevesinde gerekli tutumları sergilemelidirler.

10) Fiziksel Temas: Tıpkı duygusal/cinsel ilişki ile ilgili açıklanan etik sorumluluktaki gibi, sınırlı fiziksel temas da sosyal hizmet uygulamalarında uyulması gereken başka bir etik sorumluluktur. Fiziksel temas konusunda, açıkça kurulmuş, uygun ve kültüre

duyarlı sınırlar tesis etmelidirler (NASW, 2017). Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarıyla olan ilişkilerinde müracaatçının içinde bulunduğu duygusal bağlamı düşünerek fiziksel temasla ilgili karar vermelidirler. Fiziksel temasın (sarılmak gibi) bireyi psikolojik olarak örseleyebileceği veya uzmana yönelik bağımlılık duygusu geliştirebileceği düşünülüyorsa bundan kaçınılmalıdır. Ayrıca müracaatçının sahip olduğu kültürün fiziksel teması destekleyip desteklemediği göz önünde bulundurulmalıdır. Örneğin, bazı kültürlerde birbirini tanımayan bireylerin fiziksel teması uygun karşılanmayabilir. Bu durum kuşkusuz bu kültüre mensup müracaatçı ile uzman için de söz konusudur.

11) Cinsel Taciz: Duygusal/cinsel ilişki ile ilgili açıklanan etik sorumlulukta olduğu gibi sosyal hizmet uzmanları cinsel taciz konusunda da oldukça dikkatli davranmalıdırlar. Müracaatçıları cinsel içerikli diyaloglar, davranış veya mesajlarla taciz etmemelidirler (SHUDER, 2004: 8; NASW, 2017).

12) Onur Kırıcı Dil Kullanımı: Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarıyla olan iletişimlerinde (elektronik iletişim dahil) onur kırıcı veya küçük düşürücü dil kullanımından uzak durmalı ve müracaatçılarıyla saygı sınırları çerçevesinde iletişim kurmalıdırlar (NASW, 2017). Bazı müracaatçılar aşırı hassas veya herhangi bir kişilik bozukluğuna sahip olabilirler ve zaman zaman sosyal hizmet uzmanını rahatsız edecek tutum ve davranışlar sergileyebilirler. Sosyal hizmet uzmanları bu tür müracaatçılarla çalışma konusunda donanımlı olmalı ve onur kırıcı dil kullanımı konusunda kendilerini kontrol edebilmelidirler.

13) Hizmet Ödemeleri: Sosyal hizmet uzmanları verdikleri hizmetin karşılığı olan ücretin makul ve adil olduğundan emin olmalıdırlar (NASW, 2017). Kendilerine ödenen hizmet karşılığı ücret dışında müracaatçılarından ek olarak para kabul edemezler. Özellikle özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının verdikleri hizmete uygun ve makul bir seviyede ücret talep etmeleri gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardan hediye kabul etmeleri de etik açıdan uygun değildir.

14) Karar Alma Kapasitesi Yetersiz Müracaatçılar: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarına karşı bir diğer sorumluluğu, karar alma kapasitesi yetersiz müracaatçıların çıkar ve haklarını makul adımlar atarak korumalarıdır (NASW, 2017). Bu noktada, bu tür müracaatçıları ilgilendiren yasa ve mevzuat dahilinde hareket edilmesi gerekmektedir. Bu tür müracaatçılar için çoğu zaman, vasi, hukuksal temsilci, birinci derece yakınlar gibi kaynaklardan destek alınması gerekecektir.

15) Hizmetin Kesintiye Uğraması: Sosyal hizmet uzmanı tarafından müracaatçıya verilen hizmetin kesintiye uğramasına (tayin, hastalık, elektronik iletişimin kesilmesi vb.) karşılık devamlılığı için bu durumlara yönelik makul tedbirlerin alınması gerekmektedir (NASW, 2017). Örneğin başka bir kuruluşa veya ile tayin olacak bir sosyal hizmet uzmanı hali hazırda çalıştığı kuruluştan ayrılmadan önce müracaatçılarıyla olan mesleki süreçlerini sonlandırmalı veya mümkün olması durumunda bu müracaatçıları meslektaşlarına havale edebilmelidir.

16) Müracaatçıyı Hizmet için Havale Etme: Sosyal hizmet uzmanları, veremeyecekleri hizmetler için müracaatçıları ilgili meslek elemanına havale etmelidirler (NASW, 2017). Havale kriz durumlarında da sıkça başvuru bir sorumluluktur (Mavili-Aktaş, 2004). Havale işlemini yaparken müracaatçının da onayı ile ilgili havale bilgisi diğer meslek elemanına iletilmelidir. Örneğin kaslarıyla ilgili fiziksel yakınmaları yoğun olan bir müracaatçının öncelikle bir fizik tedavi hekimi tarafından değerlendirilmesi uygun olacaktır.

17) Hizmeti Sonlandırma: Sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarına karşı bir diğer sorumluluğu hizmeti sonlandırma aşamasıyla ilgilidir. Amaca ulaşılması ve sonlandırma bilindiği gibi sosyal hizmette ayrıca bir mesleki beceri olarak da nitelendirilmektedir (Duyan, 2014: 80). Hizmetin daha uzun süre devamı gerekmiyorsa hizmet sonlandırılmalıdır (NASW, 2017). Sosyal hizmet uzmanı makul bir süre içinde ve müracaatçıya ilgili hizmeti sağlamasıyla birlikte hizmeti sonlandırmakla sorumludur. Hizmeti sonlandırmadan önce uzmanın, sonlandırmayla ilgili hazırlık yaparak müracaatçıyı buna hazırlaması önemlidir. Zaman zaman izleme görüşmeleri organize edilebilir ve böylelikle takip gerektiren müracaatçıların ihtiyaçları karşılanmış olur.

Tüm bu etik sorumluluklar, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya ilişkin etik karar verme sürecinde oldukça etkili kurallar dizgesi olarak değerlendirilebilir.

Sosyal Hizmet Uzmanının Etik Karar Verme Süreci

Sosyal hizmet uzmanları açısından etik karar verme süreci, sosyal hizmet mesleğinin değerleri ile etik ilke ve sorumluluklarıyla uyumlu ve bu sorumluluklarla çatışan iki veya daha çok seçeneğin bir arada var olmasıyla gündeme gelmektedir. Kimi zaman sosyal hizmet uzmanları bu seçenekler arasında sıkışıp kalabilir. Bu durum, etik ikilemler olarak da açıklanabilir. Bu gibi durumlarda sosyal hizmet uzmanlarının işletmesi gereken süreç, etik karar verme sürecidir. Yani, etik karar verme süreci

referansını; mesleğin doğası, değerleri, etik ilkeleri ve sorumluluklarından almaktadır. Bu nedenle etik karar verme sürecinden bahsedilebilmesi için mesleğin kural ve sınırlarının meslek elemanları tarafından açık, net ve aynı yönde anlaşılabilir olması gerekmektedir. Dolgoff ve diğerlerine (2012: 5) göre etik ikilemler sosyal hizmet uzmanlarının “yardım edici/sağlayıcı ve sosyal kontrol ajanlığı” rollerinin sorgulanmasına neden olan bağlamlar içinde oluşur. Sosyal hizmet uzmanından hizmet alan bir müracaatçının görüşme esnasında vergi kaçırdığını aktarması sonucunda sosyal hizmet uzmanının bu noktada toplumun çıkarlarını da düşünme sorumluluğu etik ikilemler kapsamında örnek olarak verilebilir. Evlat edinme biriminde çalışan bir sosyal hizmet uzmanının, bu birime başvuran yakın bir arkadaşının işlemlerini hızlandırarak öne alması başvuran diğer bireylerin çıkarlarını tehlikeye sokan bir durumdur. Başka bir örnekle, özel bir danışmalık merkezi bulunan bir sosyal hizmet uzmanının uzun süredir hizmet verdiği ve bir süredir işsiz olduğu için hizmet ödemelerini yapamayacak durumda olan müracaatçısını ücretsiz olarak merkeze kabul etme durumu da etik ikilemler arasında düşünülebilir. Çalışılan kurumda gizliliği tehlikeye sokacak durumların fark edilmesi de bazı etik problemler oluşturabilir. Türkiye’de sosyal hizmet uzmanları üzerinde yürütülen ve sahadaki mevcut etik ihlallerin fotoğrafını çekmeye yönelik bir araştırmada adli sosyal hizmet alanında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı tarafından Aile Mahkemesi bünyesinde hazırladığı sosyal inceleme raporlarının Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemine aktarıldığı ve bunun bazı riskler içerdiği belirtilmiştir (Acar vd., 2017, 48).

Kısacası etik problemler değerlerin yarışı veya bağlılıkla ilgili yarışla ilgilidir (Dolgoff vd., 2012: 11). Mesleki değerler mi yoksa bununla uyuşmayan bireysel değerler mi? Müracaatçıya bağlılık mı yoksa müracaatçının çıkarına ters düşen topluma bağlılık mı? Bu gibi karşıtlıklar meslek elemanlarını etik karar verme ile ilgili süreçlere sürüklemektedir.

Reamer (2018, 100-101) etik karar verme aşamalarını bir çerçevede halinde şu şekilde tanımlamıştır:

- 1) *Toplumsal değerler ve bu konudaki görevleri de içeren etik konuları tanımlayın.*
- 2) *Verilecek etik kararlardan etkilenmesi muhtemel bireyleri, grupları ve organizasyonları tanımlayın.*
- 3) *Uygulanabilir tüm eylem yollarını ve mevcut katılımcıları, her birinin potansiyel yararları ve risklerini dikkatlice tanımlayın.*

- 4) *İlgili olduğunu düşündüğünüz her bir eylem biçimini lehte ve aleyhte olan sebeplerini iyice inceleyin.*
 - a) *Etik kurallar ve yasal ilkeler.*
 - b) *Etik teorileri, ilkeleri ve yönergeleri (örneğin deontolojik ve teleolojik-faydacı bakış açısı ve onlara dayanan etik ilkeler).*
 - c) *Sosyal hizmet uygulamaları teorisi ve ilkeleri*
 - d) *Kişisel değerler (dini, kültürel ve etnik değerler ve siyasi ideolojiler), özellikle kendininkilerle çelişenler.*
- 5) *Meslektaşlar ve uygun uzmanlarla birlikte değerlendirme yapın (kurum personeli, süpervizörler, denetçiler, kurum yöneticileri, avukatlar ve etik ile ilgili çalışan bilim adamları).*
- 6) *Kararı alın ve karar verme sürecini belgeleyin.*
- 7) *Kararı izleyin, değerlendirin ve belgeleyin.*

Etik karar verme sürecini işletmeyi gerektirebilecek güncel ve somut bazı örnekler vermek gerekirse¹;

Örnek 1: Bir hastanede sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmaktasınız. Şartlı mülteci statüsü alabilmek için değerlendirme aşamasında olan İran kökenli bir hasta ile görüşmeniz sırasında, hastanın ülkesine geri gönderilmemek için statüsüyle ilgili değerlendirme yapan görevlilere birden fazla konuda yanlış beyanda bulunduğunu fark ettiniz. Birey, size güvendiği için bu konuları açıklıkla anlattığını, tüm ailesinin kendisiyle birlikte Türkiye'ye sığındığını ve bu durumu bildirmeniz durumunda köken ülkesine geri gönderileceğini ve hem ailesinden ayrılacağını hem de ülkesinde zulüme maruz kalacağını ifade ediyor. Kendinizi bildirim yapıp yapmamak arasında kararsız hissediyorsunuz. Ayrıca göçmen hasta, ciddi bir kardiyolojik hastalığa sahiptir ve Türkiye'de ailesinin geçimini gündelik işlerde çalışarak sağlayan tek kişidir.

Örnek 2: Bir üniversitenin Psikososyal Danışma Biriminde sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmaktasınız. Birim'den hizmet alan bir müracaatçı(danışan) normalde Birim'deki başka bir uzmandan destek aldığını ancak kendisinin tatilde olduğunu bu nedenle size kısa bir şey danışmak istediğini söylüyor. Kişiyi kabul ederek görüşmeye alıyorsunuz ve görüşme sırasında danışan, uyuşturucu madde kullandığını ve destek sürecinde bu konu hakkında da destek aldığını, ayrıca psikiyatrist tarafından da takip edildiğini belirtiyor. Bununla ilgili Birim'deki danışmanın psikiyatrist ile iletişim

¹ Örnekler kapsamında sunulan vakalar gerçek vakalar değildir. Bu vakalar yazar tarafından tasarlanmıştır.

halinde olduğunu birkaç defa yineliyor. Danışan, size uyuşturucu madde satışında da bulunduğu itirafında bulunuyor. Ancak danışan, Birim'de sizin takibiniz altında olmadığı için ve kendisine yönelik ilk görüşme prosedürünü işletmediğiniz için hali hazırda görüşmenizin başında gizlilik prensibini detaylı bir şekilde açıklamayı atladınız. Yasal olarak bildirilmesi gereken bu konu hakkında ne yapacağınızı bilemiyorsunuz. Belki de danışan, kampüs içerisinde pek çok öğrenciye satış yapmaktadır...

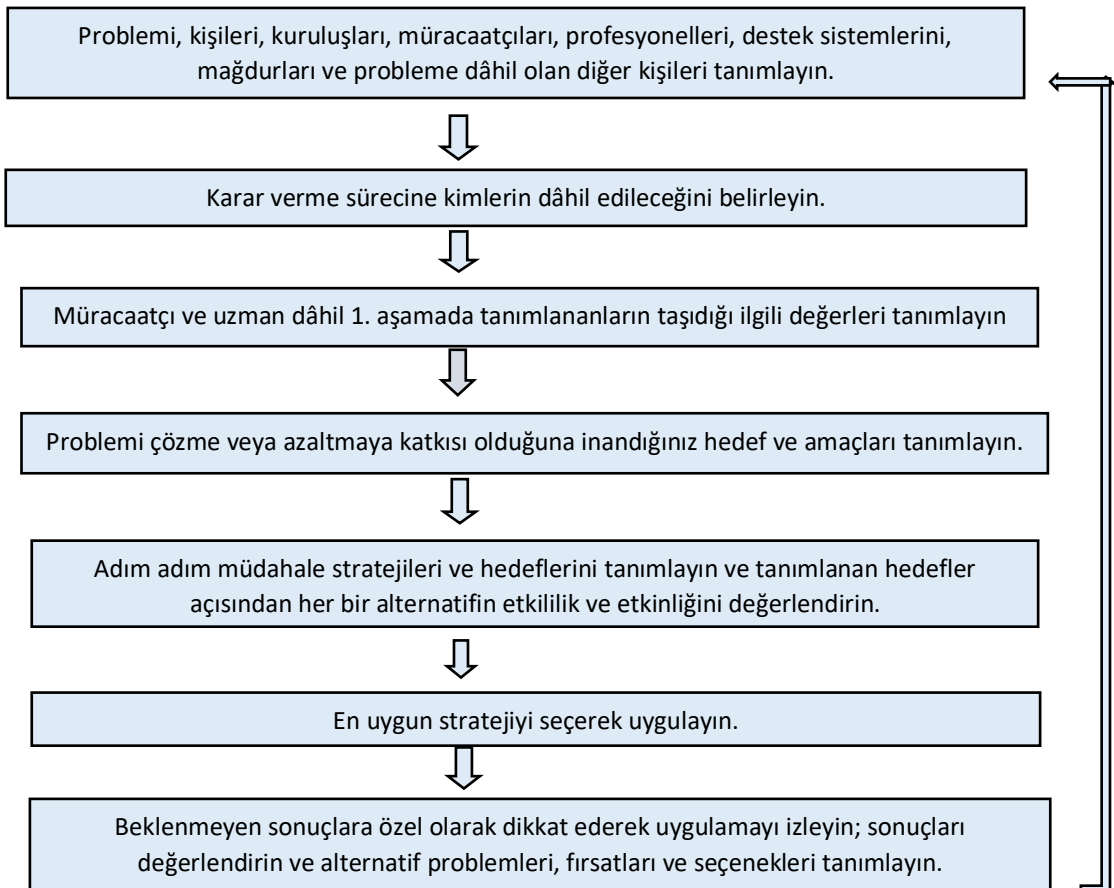
Paylaşılan örneklerde olduğu gibi sosyal hizmet uzmanları sık sık bu tür durumlarla baş etmek durumunda kalmaktadırlar. Her vaka biricik olduğundan benzer öyküdeki vakalarla karşılaşıldığında bildirim yapılmalı veya yapılmamalı şeklinde net cevapların verilmesi güçtür. Bu tür etik ikilemler veya etik sorunlarla ilgili prosedürler, meslek örgütleri tarafından da ilgi konusu olmuştur. Her iki vakada da kararın, etik karar verme modelleri referans alınarak ve etkili bir süpervizyon süreci sonrasında verilmesi önemlidir.

Kanada Newfoundland ve Labrador eyaletleri Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği de etik karar verme ile ilgili literatürde var olan bilgileri ve modelleri sentezleyerek kapsamlı bir etik karar verme modeli oluşturmuşlardır. Aşağıdaki adımlar bu modeli yansıtmaktadır (NLASW, 2015).

- 1) *Etik ikilem nedir? Çatışma içinde olan mesleki değerleri açıkça ifade edin. Varsa hangi kişisel değerler beni etkiliyor olabilir? Kişisel ve mesleki değerlerim arasında bir çatışma var mı?*
- 2) *Etik ikileme en iyi şekilde hitap etmek için o anki tepkim veya duyduğum his nedir?*
- 3) *Ulusal sosyal hizmet uzmanları birliğinin (Kanada için CASW) etik ilkeler ve etik uygulama için rehberine danışın. Bu etik belge yönlendirme ve rehberlik sağlıyor mu? Etik Belge ve Etik Uygulama için Rehber'de, yaşanan etik ikileme ilgili başvurulabilecek bölümleri tanımlayın.*
- 4) *Başvurulabilecek kurum politikaları ile en iyi uygulama standartlarına başvurun.*
- 5) *Yasal olarak dikkat edilmesi gerekenler var mı? Gerektiğinde ilgili mevzuatı kullanın.*
- 6) *Kültürel olarak göz önünde bulundurulması gereken neler var?*
- 7) *Bu konudan bilgilendirilmiş onay aracılığıyla bahsedilmiş mi?*

- 8) İkilemi çözmek için uygun seçenekler nelerdir? Her bir seçeneğin risk ve faydalarını analiz ediniz. Riski en aza indirmek için ve etik sorumluluklarınızı riske atmamak için hangi adımları atmalıyım?
- 9) Müdür veya süpervizör gibi bir profesyonelden konsültasyon almak yardımcı olabilir.
- 10) Uygulamanın bağlamı bir farklılık/değişim yaratır mı?
- 11) Uygun olması durumunda müracaatçıyla etik ikilem hakkında konuşun.
- 12) Terapötik ilişkinin etkisini göz önünde bulundurun.
- 13) Başka hangi kaynaklar karar verme sürecine yardımcı olabilir?
- 14) Etik karar verme sürecini kâğıda dökerek kaydedin.
- 15) Kararın etkisini değerlendirerek izleyin ve gerekliyse yeniden düzenleyin.

Modelde, mesleki uygulamalarda etik karar verme sürecinde olan bir sosyal hizmet uzmanının kendine sorması gereken sorular ve gerçekleştirmesi uygun olacak adımlar sıralanmıştır. Bu modele benzer olarak Dolgoff ve diğerlerinin (2012: 73) etik bağlamda genel karar verme modeli ile ilgili sundukları bir model daha bulunmaktadır:



Şekil 1: Genel Karar Verme Modeli

Bu modele göre sosyal hizmet uzmanları herhangi bir etik problem/ ikilem ile karşılaşmaları durumunda aşamalı olarak bu modelin adımlarını tek tek uygulayabilirler. Modelde bir önceki sunulan modelle benzer şekilde, son adımda (7. adımda) yeniden değerlendirme yapılarak, uzman kanaatine göre yeniden ilk adıma geçiş yapılabilir. Model, uzmanlar için sistematik bir çerçeve sunmaktadır. Özellikle zorlayıcı biçimde uzmandan beklentisi yüksek olan müracaatçılarda ayrıca bu tür ikilem içeren bir durum birlikte çalışmayı daha da zorlaştırabilir. Müracaatçıların yanı sıra uzman kaynaklı etik durumların da olabileceği hatırlanmalıdır. Müracaatçının belirli kaynak ve güçlerini kendi yararına kullanmak isteyen uzmanlarda bu durum görülebilir. Her iki durumda da uzmanlar etik karar verme sürecini işletmelidirler. Etik karar verme sürecinin daha da net anlaşılabilmesi için tasarlanan bir örnek durum üzerinden aşağıdaki değerlendirme- açıklamalar yapılmıştır.

Yaşanan Etik Problem Hakkında Kısa Bilgi:

“Aynı hizmeti almak üzere ve taşıdıkları özellikler (yaş, gelir, medeni durum, eğitim durumu, sosyal destek ihtiyacı, engel durumu, vb.) oldukça yakın olan dört müracaatçı çalıştığınız Belediye'nin Sosyal Destek Birimi'ne başvuru yapıyor. Bu kapsamda başvuru hizmet Belediye'nin ücretsiz barınma/konut yardımınıdır. Müracaatçıların tümü huzurevi seçeneğini en son seçenek olarak düşünmektedir. Yine müracaatçıların tümü 65 yaş ve üzeri, yalnız yaşayan, fiziki olarak oldukça eski ve bakımsız bir konutta yaşayan, eşini kaybetmiş kadınlardan oluşmaktadır. Tümünün çocukları ülke veya şehir dışındadır ve müracaatçıların gelir durumları oldukça benzerdir ve oturdukları konuta kira ödemektedirler. Herhangi bir mal varlıkları ise bulunmamaktadır. Tümünde yaşlılığa bağlı belirli kronik hastalıklar mevcuttur ancak bu hastalıklar bir engel olarak nitelenmemektedir. Aralarından biri daha önce çok defa başka hizmet türleri için de başvuru yapmış ve bu hizmetlerin birçoğundan yararlanmış bir müracaatçıdır. Siz uzman olarak müracaatçının oldukça talepkâr olduğu yönünde bir kişisel görüşe sahipsiniz. Diğer müracaatçı ise Somali kökenli bir müracaatçı ancak Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır (vefat eden eşi Türk ve 10 yıl kadar evli kalmış, süreç içinde de birey Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmuş). Daha önce çalıştığınız başka bir Birim bünyesinde bu bireye hizmet vermiştiniz ve bu bireyle ilgili olumlu düşünceleriniz var yardım sistemini istismar etmediği yönünde görüşleriniz var. Üçüncü müracaatçı için ise kolaylaştırıcı olmanız yönünde müdürünüz tarafından arandınız. Son müracaatçı ile de ilk defa karşılaşıyorsunuz ve dosya bilgileri ile tüm başvurulara yönelik hazırladığınız sosyal inceleme raporunuz dışında bu bireyle ilgili ek bir bilginiz veya kişisel görüşünüz yok. Başvuranlar arasından yalnızca bir kişiye hizmet verilebilecek.”

Kanada Newfoundland ve Labrador eyaletleri Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin etik karar verme modeli doğrultusunda Tablo 1'deki şekliyle bir değerlendirme yapılabilir (NLASW, 2015):

Tablo 1. Vaka üzerinden açıklama tablosu

1	Etik ikilem nedir? Çatışma içinde olan mesleki değerleri açıkça ifade edin. Varsa hangi kişisel değerler beni etkiliyor olabilir? Kişisel ve mesleki değerlerim arasında bir çatışma var mı?
	<i>Etik ikilem neredeyse aynı koşullara sahip dört kişiden yalnızca birine hizmet sunulabilecek olması durumudur. Burada hizmet değeri ile güvenilirlik değeri çatışma halindedir. Bir tarafta eşit koşullara sahip bireylere hizmet sunma sorumluluğu diğer tarafta da özellikle de referansı bulunan kişiye hizmetin sunulması durumunda güvenilirlik açısından uzmanın rolünün sorgulanması söz konusu olacaktır. Tüm bunların yanında daha önce pek çok hizmetten yararlanmış bireyle ilgili sosyal hizmet uzmanının olumsuz düşünceleri söz konusu bireyi dışarıda tutabilecektir.</i>
2	Etik ikileme en iyi şekilde hitap etmek için o anki tepkim veya duyduğum his nedir?
	<i>Böyle bir durumda uzman rahatsızlık hissi, bir başkasına haksızlık yaptığı yönünde bir his ve hali hazırda henüz uygunsuz bir eylem gerçekleştirilmemiş olsa bile bu ihtimal nedeniyle suçluluk hissedebilir. Ayrıca, seçim yapma konusunda kendini yetersiz ve çaresiz hissedebilir.</i>
3	Ulusal sosyal hizmet uzmanları birliğinin (Kanada için CASW) etik ilkeler ve etik uygulama için rehberine danışın. Bu etik belge yönlendirme ve rehberlik sağlıyor mu? Etik Belge ve Etik Uygulama için Rehber'de, yaşanan etik ikileme ilgili başvurulabilecek bölümleri tanımlayın.
	<i>Bu vaka için biz SHUDER (2004) Etik İlke ve Sorumluluklar Kitapçığını referans alacağız. Buna göre müracaatçılara bağlılık ve çıkar çatışmaları etik ilkeleri bağlamında sosyal hizmet uzmanı sorun yaşamaktadır. Buna göre, referansı bulunan kişiye hizmet sunulması hem diğer müracaatçılara bağlılık kapsamında bir etik ihlal oluşturacak hem de çıkar çatışmaları bağlamında uzman için kısa vadede sorunsuz ancak uzun vadede sorunlu bir sürece işaret edebilecektir. Uzman, kendisine belirtilen kişiye hizmet sunulması yönünde karar aldığı anda burada müdürüyle iyi ilişkiler sürdürmek üzere kendi çıkarını korumuş olacaktır.</i>
4	Başvurulabilecek kurum politikaları ile en iyi uygulama standartlarına başvurun.
	<i>Bu noktada uzman tek bir kişiye ilgili hizmeti sağlaması durumunda diğer bireyler için savunuculuk çalışmalarını başlatabilir. Bunun için benzer hizmetleri araştırabilir veya kurumun hizmet kapasitesinin artırılabilmesi için girişimde bulunabilir. Müracaatçılarla şehir dışındaki barınma olanaklarını konuşabilir, gönüllü olanlarla bu yönde bir çalışma başlatabilir. Ancak üzerinde durulan diğer seçenekler kısa vadede çözüm olanağı sunmamaktadır.</i>

5	Yasal olarak dikkat edilmesi gerekenler var mı? Gerekğinde ilgili mevzuatı kullanın.
	<i>Kuşkusuz verilen hizmet, mevzuat kapsamında verildiğinden bu noktada ilgili mevzuat uyarınca hizmet sağlanır. Yasal olarak mevzuatın dışına çıkılmaması önemlidir. Hizmet sunulamayan bireyler, yasal olarak bunun gerekçesini sorgulayabilir. Bu nedenle hizmet sunulan kişinin seçiminde bazı dayanak noktalarının sunulması oldukça önemlidir. Bu vaka ile ilgili örnek vermek gerekirse Somali kökenli bireyin seçilmesi, sosyal desteğinin daha zayıf olabileceği dayanağı ile desteklenebilir.</i>
6	Kültürel olarak göz önünde bulundurulması gereken neler var?
	<i>Özellikle hizmet verilen bölgede hâkim kültür dayanışmayı desteklemiyorsa, hakim kültür daha çok bireyselleşme odağında ise kısacası toplumsal dayanışmanın zayıf olduğu sistemlerde sosyal hizmet uzmanının kurum temelli çözümleri daha ciddi bir şekilde planlaması ve bireylerin sosyal savunmasızlıklarını gidermesi gereklidir.</i>
7	Bu konudan bilgilendirilmiş onay aracılığıyla bahsedilmiş mi? Özellikle yasal konulardan ve hizmeti etkileyen diğer kurallardan bilgilendirilmiş onay formunda bahsedilmesi oldukça önemlidir.
	<i>Onam formunda yasal ve bildiri zorunlu konular, hizmetle ilgili kısıtlar ve kurallar vb. yer alır.</i>
8	İkilemi çözmek için uygun seçenekler nelerdir? Her bir seçeneğin risk ve faydalarını analiz ediniz. Riski en aza indirmek için ve etik sorumluluklarını riske atmamak için hangi adımları atmalıyım?
	<i>Karşılaşılan etik ikilemle baş edebilmek için daha önce de belirtildiği gibi bir kişiye hizmet sunulması durumunda diğerlerine de aynı hizmetin sunulabilmesi için savunuculuk çalışması önemlidir. Referansı olan kişiye hizmet vermenin riski ise diğerlerinin haklarının ihlal edilmesi ve bu durumun ortaya çıkması durumunda ceza vb. bir yaptırımın kaçınılmaz olmasıdır. Hizmetin kurumun olanakları gereği ilk seferde bir kişiye sağlanabileceği ve diğerleri için çözümün henüz belirli olmayan bir tarihte olacağı müracaatçılara açıklanmalıdır.</i>
9	Müdür veya süpervizör gibi bir profesyonelden konsültasyon almak yardımcı olabilir.
	<i>Kurumda, müdür tarafından etik ihlal teşvik edildiği için, bu vaka özelinde süpervizörden destek almak uygun olabilecek ve yapılabilecekler konusunda ek fikirler sağlayabilecektir. Süpervizörle yapılan görüşmede şu noktalar ortaya çıkabilir:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Birçok kez kuruma başvurup farklı farklı hizmetlerden yararlanan müracaatçı ile ilgili bu hizmetlerden çoklu olarak yararlanmasının önünde bir sınırlama olmadığı ve mevzuata aykırı bir durum olmadığı ortaya konulmalıdır.

	<ul style="list-style-type: none"> - Referansı bulunan müracaatçıyla ilgili uzman kendini hizmeti sunma baskısı altında hissetse bile bu kişinin de diğerleri ile aynı koşullar altında olduğu ve mevzuat gereği hizmeti almasının önünde bir engel olmadığı gözden kaçırılmamalıdır. Bu kişinin referansının olması onu daha ilk aşamada eleyerek hizmet dışı bırakmak gibi bir sonuç doğurmamalıdır. - Dolayısıyla seçim sonucunda hizmetin verileceği bireyle ilgili dayanaklar tüm öznel yargılardan arınmış ve doğru değerlendirmeye dayanmalıdır.
10	Uygulamanın bağlamı bir farklılık/değişim yaratır mı?
	<i>Sunulan hizmetle birlikte, hizmet kullanıcısı müracaatçı, Belediye'nin tedbirleri ile korunan, koşulları yaşlı bir birey için uygun ve güvenli bir konutta ücretsiz barınmadan yararlanabilecek böylelikle yaşam kalitesi yükselebilecektir.</i>
11	Uygun olması durumunda müracaatçıyla etik ikilem hakkında konuşun.
	<i>Bu durumla ilgili sınırlı kaynağın olduğu ve yalnızca bir kişiye bu hizmetin sağlanabileceği ancak diğer yapılabileceklerle ilgili müracaatçılara bilgi verilmesi uygun olabilir.</i>
12	Terapötik ilişkinin etkisini göz önünde bulundurun.
	<i>Uzmanla müracaatçıların etkileşim sağladıkları her bir an, süreci etkileyecektir. Müracaatçılara karşı dürüst olunması, net açıklamalarda bulunulması terapötik ilişkide özellikle güvenin tesisi açısından katkı sağlayacaktır.</i>
13	Başka hangi kaynaklar karar verme sürecine yardımcı olabilir?
	<i>Yapılan sosyal inceleme ziyaretleri yinelenebilir ve verilecek kararı destekleyecek ek veriler elde edilebilir. Bu aşama yeniden süpervizyonla desteklenebilir.</i>
14	Etik karar verme sürecini kâğıda dökerek kaydedin.
	<i>Tüm süreç boyunca yapılanlar kaydedilmelidir. Bu aşamada uzman kararını vermelidir.</i>
15	Kararın etkisini değerlendirerek izleyin ve gerekliyse yeniden düzenleyin.
	<i>Hizmeti alması uygun bulunan kişi onamı dahilinde hizmetin etkililiği konusunda görüşmelere çağrılabilir. Diğer müracaatçılar için alternatif çözümler kapsamında çalışma ve takip planlanmalıdır.</i>

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sosyal hizmet uygulamalarında etik durum ve problemlerle, sosyal hizmet uzmanları tarafından oldukça sık karşılaşılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının mesleki

uygulamalarında her bir adım etik bir durumu yansıtır. Uzmanın etik sorumluluklar dâhilinde uygulamasını yürütmesi buna en iyi örnektir. Müracaatçıya bağlılık, müracaatçının kendi kaderini tayin etmesine saygı duyulması, müracaatçının gizlilik ve mahremiyetinin korunması, müracaatçı onamının alınması, yeterli olunmayan konularda müracaatçının havale edilmesi, müracaatçının cinsel ve duygusal açıdan istismar edilmemesi, fiziksel temasın sınırlanması, müracaatçıya yönelik onur kırıcı dil kullanımından uzak durulması ve diğer etik sorumluluklar (NASW, 2017) tüm sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçılara yönelik muamelelerin ne şekilde olacağını belirleyen etik kurallardır.

Sosyal hizmet mesleğinin değerleri de belirli etik durumların değerlendirilmesi ve yönetilmesi bağlamında fikirler vermektedir. Bu değer ve sorumluluklar, etik çözümler için yol gösteren taşlar olarak düşünüldüğünde, taşların sistematik bir bağlam içinde kullanımı ve dizilimi uygulamadaki “etik karar verme modeli” ve “genel karar verme modelleri”ni yansıtmaktadır. Bu noktada etik karar verme ile ilgili bilinmeyenler tartışılması gereken önemli bir konudur. Bir sosyal hizmet uzmanı için etik karar vermenin bilinmeyenleri; etik karar verme aşamasında referans alınan etik kural ile başka bir etik kuralın çelişmesi, etik karar verme sürecinde yasal olmayan bazı bilgilerin açığa çıkması ve bunun bir etik ikilem yaratması veya yasal süreç işletmek gerektiğinde bunun etik kurallarla çelişmesi olarak belirtilebilir. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçısına karşı etik sorumluluklarını gözetirken bu tür belirsiz veya göreceli değişkenler karşısında etik bağımsızlığını nasıl koruyabileceği ile ilgili açık bir formül veya doğru bir cevaba hükmetmek pek mümkün değildir. Ancak etik karar verme ile ilgili önerilen belirli mevcut modeller (Reamer, 2018; NLASW, 2015; Dolgoff vd., 2012) doğrultusunda hareket edilmesi uygun olabilecektir. Burada uzmanın tekil değerlendirmesi ve varsa süpervizörü ile konuyu değerlendirmesi önem taşımaktadır. Dolayısıyla Türkiye özelinde eksikliği büyük oranda hissedilen bir sistem olarak, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları için süpervizyon sisteminin kurulması önerilmektedir. Bunun yanında sosyal hizmet uzmanlarının bağlı olarak çalıştıkları kurum da etik karar verme süreçlerini etkileyerek belirli ikilemler yaşamalarına neden olabilir. Kimi zaman sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıları bizzat çalışmakta oldukları kuruma karşı savunmaları gerekebilir. Müracaatçı için sunulmayan hizmetlerin sunulabilmesi için ve bununla ilgili düzenlemeler yapılması için sosyal hizmet uzmanının bir baskı unsuru olması hali hazırda o kuruma bağlı olarak çalışırken güç olabilir. Acar ve diğerleri (2017) sosyal hizmetlerde yanlış uygulama ve etik ihlallerle ilgili Türkiye'nin çeşitli illerinden sosyal

hizmet uzmanlarının görüşlerine yer verdikleri çalışmalarında benzer bir problem saptamışlardır. Araştırma kapsamında, kimi kurum idarecilerinin sosyal hizmet uzmanlarından kendi seçtikleri kişilere sosyal yardım bağlanmasını talep ettikleri ve uzmanların bu noktada baskı hissettikleri paylaşılan bulgulardan biri olmuştur. Bu durum, hizmete erişimde tarafsızlık ve eşitlik ilkesinin de ihlal edilmesini beraberinde getirmektedir. Bu nedenle uzun vadede sosyal hizmet uzmanlarının bağımsız olabilecekleri ve tarafsızlıklarını daha net bir şekilde koruyabilecekleri sistem veya yapılar içinde çalışmalarına olanak sağlayacak seçenekler tartışılmalıdır.

Türkiye özelinde eksikliği hissedilen başka bir nokta olarak, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki etik karar verme süreçlerinin daha iyi yönetilebilmesi için, uluslararası ve evrensel olarak kabul görmüş etik belge ve metinler ışığında, ülkeye özgü özel koşulları da içeren ve yerele özgü bilgi temeliyle desteklenmiş ek belgelerin oluşturulması tartışılmalıdır. Örneğin, Türkiye’de özellikle son yıllarda sayıları büyük ölçüde artan düzensiz göçmenlere ve onlara ev sahipliği yapan topluluklara yönelik çalışmalarda ne tür etik problemler yaşandığı, yerele özgü olarak elde edilen kanıta dayalı bilgiler ışığında değerlendirilerek bu alanda hazırlanacak etik belgeler için bir fikir elde edilebilir. Kanıt temelli bilgiler ayrımcılık ekseninde yoğunlaşıyorsa etik belgede bu tür vurguların yer alması uygun olacaktır. Daha farklı bir örnek ele alınacak olursa, ağırlıklı olarak insanların tarımla geçindiği bir bölgede kırsal sosyal hizmet uygulamalarına esas oluşturacak noktalar yine kanıta dayalı olarak belirlenmeli ve yerelin ihtiyaç duyduğu/duyabileceği kırsal sosyal hizmet uygulamaları ekseninde ilgili etik ilke ve prensipler oluşturulmalıdır. Bu noktada temel eğitimi tamamlamış belirli bir yaş üzerindeki çocukların (14 yaş ve üstü olabilir) yaz tatili gibi uzun tatillerde kırsal alandaki çalışma etkinlikleri içinde ne şekilde değerlendirilebilecekleriyle ilgili genel prensiplerden bahsedilebilir.

Sosyal hizmet mesleğinde, özellikle Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW)’nin güncel etik kurallarında birincil sorumluluğun müracaatçılara ilişkin olduğu kabul edilmekte, bazı durumlarda birincil sorumluluğun spesifik yerel yükümlülükler ve sınırlı kaynaklar nedeniyle daha geniş topluluklara yönelebileceği belirtilmektedir (Reamer, 2018: 77). Yerele özgü bilgi temelini uygulamaya yansımaları olarak farklı bir örnek verilecek olursa; olgusal bilginin kullanımı ekseninde gelişen farklı uygulamalardan bahsedilebilir. Sosyal hizmet uzmanları istismar edilmiş bir çocuğu olan ya da kendine veya başkalarına zarar vermiş müracaatçıları ihbar etmek için yasal düzenlemeye ihtiyaç duyarlar (Reamer, 2018: 77). Bu yasal düzenlemeler ülkeden ülkeye değişebilmektedir. Örneğin çalışma yaşı ülkeden ülkeye

farklılık gösterebilmektedir. Dolayısıyla çalışmakta olan bir çocuğun istismar edilme durumu yerelde değerlendirilirken olgusal bilgi kapsamında taraf olunan uluslararası sözleşmelerin yanı sıra yereldeki yasa ve mevzuat bilgisinden yararlanması da gerekecektir.

Üzerinde durulması gereken yerele özgü bir başka önemli konu da etik kuralların yerine getirilmesini denetleyici yapıların eksikliğidir. Türkiye’de bu yapı genellikle sosyal hizmet uzmanının/sosyal çalışmacının çalışmakta olduğu kurumun denetiminde olarak görünmektedir ancak bu denetimin de hali hazırda kabul edilen etik ilke ve prensipler ışığında olduğunu söylemek güçtür. Bunun nedeni “*sosyal hizmet meslek kanunu*”nun bulunmaması ve etik sorumluluklar ile meslek kanunu veya benzeri bir yasal düzenleme arasında bir köprü oluşturulmamış olmasıdır. Bunun yanında “*sosyal hizmet meslek odası*”nın da olmaması muhtemel denetleme mekanizmasını ketyen bir ortam hazırlamaktadır. Meslek odası oluşturulacak muhtemel bir süpervizyon sistemi ile ilgili de bir yapı sağlayabilecektir. Bunun yanında meslek odası tarafından kabul edilecek etik belgeler de daha geçerli ve yaptırım açısından güçlü olabilecektir. Dolayısıyla sosyal hizmetle ilgili her bir alt alanın ayrı ayrı sahip oldukları hassas bağlamlar düşünüldüğünde, gerek sosyal hizmet meslek örgütleri ve sosyal hizmet uzmanları, gerekse sosyal hizmet akademisyenleri ve alandaki ilgili bürokratların katkı ve katılımlarıyla etik belge hazırlıklarının değerlendirilmesi ve ihtiyaç olduğu kanaatine varılan alanlarla ilgili çalışmaların başlatılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Acar, H., İçağasıoğlu Çoban, A., Polat, G. (2017). *Sosyal Hizmetlerde Yanlış Uygulamalar, Etik İhlaller ve Sorunlara İlişkin Bir Araştırma*. İoanna Kuçuradi, Neşe Şahin Taşğın (Ed.), Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu.
- Aydın, İ. (2002). *Yönetmel Mesleki ve Örgütsel Etik*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press.
- Buz, S. & Akçay, S. (2015). Sosyal hizmet araştırmalarında etik. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(1), 149-161.
- Cılga, İ. (2004). *Bir Bilim ve Meslek Olarak Sosyal Hizmet*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları.
- Congress, E. & Mcauliffe D. (2006). Social work ethics: Professional codes in Australia and the United States. *International Social Work*, 49(2), 151-164.
- CSWA (1997). Klinik Sosyal Hizmet Etik Kodları, Erişim Linki: goo.gl/bLXC14 Erişim Tarihi: 02.01.2018.

- Çifci, E. G. & Gönen, E. (2011). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 149-160.
- Dolgoﬀ, R., Harrington, D., Loewenberg, F. M. (2012). *Ethical decisions for social work practice* (9th edition), Belmont CA: Thomson Brooks/Cole.
- Duyan, V. (2014). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.
- Elliott, L. J. (1931). *Social work ethics*. New York: American Association of Social Workers.
- Ferrel, O. C. ve Fraedrich, J. (1994). *Business ethics: Ethical Decision Making & Cases*. 2nd Edition, New Jersey: Houghton Mifflin Company.
- IFSW (2014). Global Defination of Social Work, Erişim Linki: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> Erişim Tarihi: 02.01.2018.
- Johnson, A. (1955). Educating professional social workers for ethical practice. *Social Service Review*, 29, 125–136.
- Kuçuradi, İ. (1988). *Uludağ Konuşmaları: Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları*. Ankara Türkiye Felsefe Kurumu.
- Kuçuradi, İ. (2002) Etik Kavramı. İhsan Bal & Bedri Eryılmaz (Ed.), *Polis Meslek Etiği*, Ankara: Polis Akademisi Başkanlığı Yay., 45-51.
- Lewis, P.A. (1995), *Management Challenges in the 21 st Century*. Minneapolis: St. Poul-West Publishing.
- Mavili-Aktaş, A. (2004). Kriz durumlarında sosyal hizmet müdahalesi. *Kriz*, 11(3), 37-44.
- NASW (2008). NASW Code of Ethics. Washington, DC: NASW Publ. Erişim Linki: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=KZmmbz15evc%3D&portalid=0> 20.02.2018.
- NASW (2017). NASW Code of Ethics. Washington, DC: NASW Publ. Erişim Linki: <https://socialwork.sdsu.edu/wp-content/uploads/2011/09/NASW-Code-of-Ethics2017.pdf> 20.02.2018.
- NASW (2012). NASW Standards for School Social Work Services, Erişim Linki: <http://www.naswdc.org/practice/standards/naswschoolsocialworkstandards.pdf> Erişim Tarihi: 03.01.2018
- NLASW (Newfoundland and Labrador Association of Social Workers) Professional Issues Committee (2015). Ethical Decision-Making in Social Work Practice. http://www.nlasw.ca/sites/default/files/inline-files/Ethical_Decision_Making_Framework.pdf 07.02.2018.
- NOFSW (1987). Code of Ethics Preamble, Erişim Linki: goo.gl/wjD6hm Erişim Tarihi: 03.01.2018.
- Özen, Y. (2011). Sorumluluk bağlamında iş ahlâkı ve sosyal sorumluluk: sosyal psikolojik bir yaklaşım. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4, 173-189.
- Özgener, Ş. (2009). *İş Ahlakının Temelleri* İstanbul: Nobel.

- Pumphrey, M. W. (1959). *The Teaching of Values and Ethics in Social Work Education*. New York: Council on Social Work Education Publ.
- Reamer, F. G. (1998). The Evolution of Social Work Ethics. Digital Commons at RIC, p.488-500. Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.679.6692&rep=rep1&type=pdf>
- Reamer, F. G. (2006). *Ethical Standards in Social Work: A Review of the NASW Code of Ethics*. USA: NASW.
- Reamer, F. G. (2018). *Sosyal Hizmet Etiği ve Değerleri*. Hakan Acar(Çev. Ed.), Ankara: Nika Yay.
- SHUDER Genel Merkezi- SHUDER (2004). *Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları (2.Baskı)*, Ankara: SHUDER Yay.
- Şahin F. (2005). Sosyal hizmet uzmanlarının güçler perspektifinin temellerine ilişkin düşünceleri üzerine araştırma. *Sağlık ve Toplum*, 4, 43-51.
- Şahin, F. (2009). Sosyal hizmette kendi kaderini tayin hakkı. *Aile ve Toplum*, 11(5), 87-97.
- Tosun, M. (1982). *Örgütsel Etkililik*. Ankara: TODAİE Yay.
- Usta, A. (2015). Kamu örgütlerinde çıkar çatışması: türleri ve önlenmesi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 7(13), 100-124.