

# Toplum ve Sosyal Hizmet

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

Araştırma Makalesi / Research Article

## Covid-19 Pandemisinin Sosyal Hizmet Uzmanları ve Sosyal Hizmet Uygulamalarına Yansımaları

*The Reflections of Covid-19 Pandemic on Social Workers and Social Work Practices*Eda KAYA ÖRK<sup>1</sup>, Merve ÖZKUL<sup>2</sup>, Sinan AKÇAY<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Uzm. Sosyal Çalışmacı, Gençlik ve Spor Bakanlığı,  
eda.kaya327@hotmail.com,  
ORCID: 0000-0003-0592-2103

<sup>2</sup> Uzm. Sosyal Çalışmacı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı,  
merveozkul3506@outlook.com,  
ORCID: 0000-0002-3789-9166

<sup>3</sup> Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi,  
sinan.akcay@selcuk.edu.tr  
ORCID: 0000-0001-9485-5891

Başvuru: 20.08.2021  
Kabul: 23.09.2021

Atıf:  
Kaya-Örk, E., Özkul, M. ve Akçay, S. (2021). Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Covid-19 Özel Sayı Cilt 1, 23-45. DOI: 10.33417/tsh.985572

### ÖZET

*Bu araştırmanın amacı dünyanın genelini etkileyen Covid-19 salgınının, sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımalarını keşfetmektir. Bu amaç doğrultusunda nitel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılmıştır. Sosyal hizmetler alanında faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan 15 sosyal hizmet uzmanına amaçlı ve kartopu örnekleme tekniğiyle ulaşılmıştır. Katılımcılar ile uzaktan ve pandemi kapsamında alınan tedbirlere uygun şekilde yüz yüze olmak üzere derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerin analiz sürecinde MAXQDA 20 programı kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda pandeminin; kişisel yaşama, sosyal hizmet uygulamalarına ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına yansımaları olmak üzere üç ana temaya ulaşılmıştır. Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uzmanlarının hem bireysel hem de mesleki yaşantısında olumsuz yansımaları neden olduğu görülmüştür. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları pandemi sonrası değişen koşulların, sosyal hizmetin farklı uygulama alanlarını ve bu alanlardaki mesleki uygulamaları doğrudan etkilediğini vurgulamaktadır.*

**Anahtar kelimeler:** Covid-19 pandemisi, sosyal hizmet uzmanı, sosyal çalışmacı, sosyal hizmet uygulamaları, nitel araştırma.

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to explore the reflections of the Covid-19 epidemic, which affects the whole world, on social workers and social work practices. For this reason, qualitative research methods and techniques were used. 15 social workers working in public institutions and organizations operating in the field of social services were reached with purposeful and snowball sampling technique. In-depth interviews were held with the participants remotely and face to face in accordance with the measures taken within the scope of the pandemic. The MAXQDA 20 program was used in the analysis process of the interviews. As a result of the analysis, three main themes were reached: the reflection of the pandemic on personal life, social work practices and the professional lives of social workers. It has been observed that the Covid-19 pandemic has caused negative reflections on both the individual and professional lives of social workers. In addition, social workers emphasize that the changing conditions after the pandemic directly affect different practice areas of social work and professional practices in these areas.*

**Keywords:** Covid-19 pandemic, social worker, social work practices, qualitative research.

## GİRİŞ

Covid-19 pandemisi 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından küresel bir pandemi olarak ilan edilmiş (World Health Organization, 2020a) ve insanların hayatını sadece sağlık yönünden değil; psikolojik, sosyal ve ekonomik yönlerden de derinden etkilemiştir (Kara, 2020). İnsanların hayatına her yönden etki eden pandemi sürecinde, bazı hizmetlere duyulan gereksinimin artması olağan değerlendirilmektedir. Bununla birlikte toplumun halihazırda yetersiz hizmet alan ve kırılgan nüfus gruplarının, pandemi sürecinden daha olumsuz etkilendikleri belirtilmektedir (Amadasun, 2020; SHUDER, 2020; Görmüş ve Arslankoç, 2020). Pandemi döneminde sosyal bakım ihtiyaçlarının da daha görünür olduğu (Kara, 2020); insanların ekonomik ve psikososyal yönden yaşanan olumsuzluklarla mücadele etmede yardım arayışına girdikleri ve farklı davranış şekilleri ve kalıpları geliştirdikleri aktarılmaktadır (Karataş, 2020). Böyle bir sürecin aktörleri olarak sosyal hizmet uzmanları pandemi sürecinde, kamu ve özel kuruluşlarda, sivil toplum örgütlerinde ve belediyelerde rutin mesleki çalışmalarına devam etmekle birlikte daha yoğun bir tempoda çalışmalarını sürdürmektedirler. Böylelikle hem kendileri pandemi sürecinden fiziksel ve ruhsal olarak etkilenirken (Yanardağ ve Selçuk, 2020) hem de yardım eden konumunda pandemiden etkilenen birey-grup-toplumla çalışmaktadırlar (Shuder, 2020).

Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uygulamalarına ve sosyal hizmet alanlarına yansımalarını odağında bulunduran çalışmaların (Görmüş ve Arslankoç, 2020; Kestel, 2020; Türk, 2020; Can, 2020; Cantekin ve Arpacı, 2020) sayısı giderek artmaktadır. Ancak ulusal alanyazın incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının pandemi sürecindeki kişisel ve mesleki deneyimlerini odağında bulunduran nitel bir çalışmaya rastlanmamıştır. Alanyazındaki bu eksikliği gidermenin amaçlandığı bu araştırmayla pandemi süresince aktif olarak çalışma hayatının içinde bulunan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerinin keşfedilmesi, anlaşılması ve görünür kılınması amaçlanmaktadır.

## YÖNTEM

Araştırmada Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uzmanları ve uygulamalarına olan yansımalarını ortaya koyabilmek; sorunları anlamlandırmak ve kavramsallaştırabilmek amacıyla olguyu daha detaylı ve esnek olarak değerlendirmeye olanak veren nitel yöntem tercih edilmiştir. Nitel yöntem ve teknikler kişilerin kendi özel deneyimlerini özgün ifadeleri ile ayrıntılı bir şekilde incelemeye olanak tanır (Clark, 2010). Bununla birlikte konuya özgü ampirik odaklanmayı sağlamak ve bireysel algılamayı anlamak amacıyla (Reeves, Kuper, Albert; 2008) fenomenolojik desen kullanılmıştır.

## Çalışma Grubu

Araştırma kapsamında, katılımcılara kartopu ve amaçlı örneklem yöntemi ile ulaşılmıştır. Amaçlı örneklem ve kartopu örneklem teknikleri kullanılarak, zengin veriye ulaşmayı sağlayacak belirli kişi ve kritik durumlara odaklanılması (Creswell, 2017) sağlanmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının pandemi dönemine ilişkin deneyimleri hakkında daha derinlikli bilgiye ulaşabilmek için katılımcıların sosyal hizmet uzmanı olarak en az iki yıldır çalışıyor olmaları şartı aranmıştır. Bununla birlikte veri

çeşitliliğini sağlamak amacıyla farklı şehirlerden, farklı sosyal hizmet alanlarında ve kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları çalışmaya dahil edilmiştir. Bu doğrultuda araştırma kapsamında, sosyal hizmetler alanında faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan 15 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara ait bilgiler Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Tanıtıcı Bilgiler**

Özneler	Yaş	Cinsiyet	Deneyim yılı	Deneyim alanı
K-1	27	K	4 yıl	Yaşlılık
K-2	31	E	5 yıl	Yaşlılık
K-3	46	K	24 yıl	Çocuk
K-4	28	E	6 yıl	Engellilik
K-5	52	E	23 yıl	Çocuk ve Aile
K-6	27	K	6 yıl	Engellilik
K-7	28	E	7 yıl	Çocuk
K-8	30	K	6 yıl	Kadın
K-9	29	K	6 yıl	Çocuk
K-10	30	K	8 yıl	Çocuk
K-11	30	E	5 yıl	Çocuk
K-12	28	K	5,5 yıl	Çocuk
K-13	29	E	6 yıl	Çocuk
K-14	31	E	6 yıl	Çocuk ve Aile
K-15	36	E	11 yıl	Çocuk

### Veri Oluşturma Süreci

Araştırma öncesinde Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Platformu ve Selçuk Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan onay alınmış olup veriler Kasım 2020-Ocak 2021 tarihleri arasında oluşturulmuştur. Katılımcılar ile yapılan derinlemesine görüşmeler için, araştırmacılar tarafından yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuş ve aynı zamanda soruların işlevselliğine dair nitel araştırma deneyimi olan ve sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan iki kişiden ve nitel araştırma deneyimine sahip bir akademisyenden öneriler alınmıştır. Hazırlanan görüşme formu doğrultusunda 2 adet pilot görüşme gerçekleştirilmiş ve yapılan pilot görüşmeler sonrası form revize edilerek veri toplama sürecine başlanmıştır. Görüşmelere başlamadan önce katılımcılar görüşmenin amacı ve içeriği hakkında bilgilendirilmiş, görüşmelerin gizliliği ve gönüllü katılım hususlarına değinilmiştir. Katılımcıların görüşmelerin kaydedilmesine ilişkin onayları sorularak, kayıtların güvenilir bir şekilde korunacağı ifade edilerek bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

Çalışma kapsamında kartopu ve amaçsal örnekleme tekniği kullanılarak ulaşılan ve görüşmeyi kabul eden 15 sosyal hizmet uzmanı ile yüz yüze ve online olmak üzere derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin uzaktan ve online yapılması, yüz yüze olarak daha geniş zamanlı ve kapsamlı bir plan dâhilinde yapılması gereken görüşmelerin (uygun yer ve zaman belirlenmesi vb.), hem öznelerin hem de araştırmacıların evlerinde ve uygun buldukları her an görüşmeyi

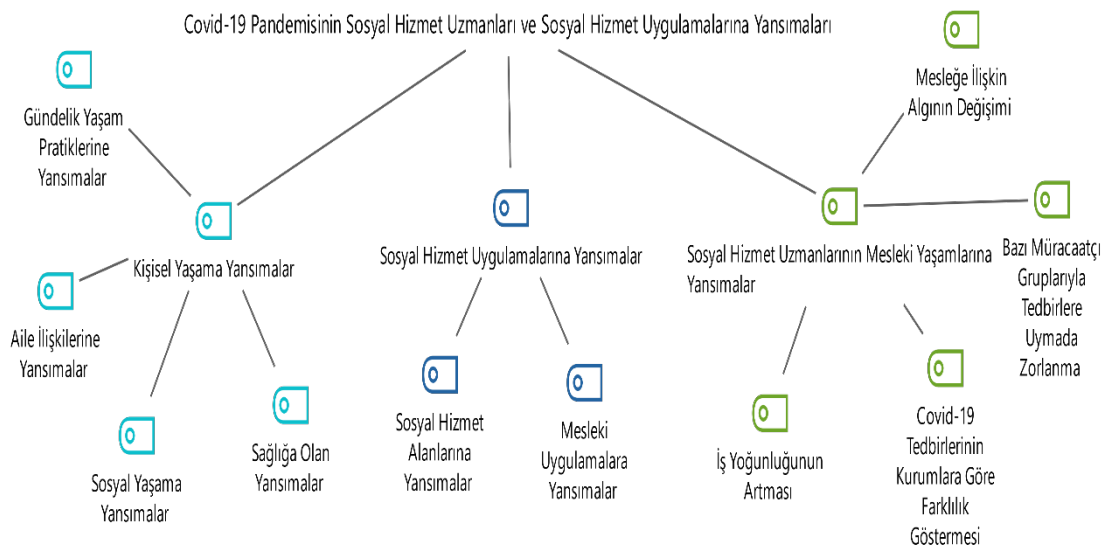
yapabilmelerine ek olarak farklı şehirlerdeki öznelerin de deneyimlerinin keşfedilmesine olanak sağlamıştır. Online olan görüşmeler Google meet programı üzerinden gerçekleştirilmiş olup aynı zamanda ses kaydı alınmıştır. 4 katılımcı ile kişilerin talebi doğrultusunda pandemi koşullarına uygun olarak, yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler 35-75 dakika arasında olmak üzere ortalama 42 dakika sürmüştür. Katılımcıların gizliliğini koruyabilmek amacıyla isimleri K-1, K-2... K-15 şeklinde aktarılmıştır.

### Araştırmanın Güçlü Yanları ve Sınırlılıkları

Kadın refahı alanı örneğinde olduğu gibi bazı sosyal hizmet alanlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşmakta güçlüklerle karşılaşılması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bununla birlikte görüşmelerin büyük bir çoğunluğunun uzaktan ve online yapılması gözlemin sınırlı düzeyde yapılmasına neden olmuştur. Diğer bir yandan yüz yüze olarak daha geniş zamanlı ve kapsamlı bir plan dahilinde yapılması gereken görüşmelerin (uygun yer ve zaman belirlenmesi vb.) online yapılmış olması, katılımcıların ve araştırmacıların uygun oldukları zaman ve mekanda görüşme yapabilmelerine olanak sağlamıştır. Böylelikle farklı şehirlerdeki katılımcıların da deneyimlerinin keşfedilmesi olanaklı hale gelmiştir.

### Analiz

Verilerin analizinde tematik analiz yöntemi kullanılmıştır. Tematik analiz gerçeği yansıtmakla birlikte gerçeğin üzerindeki örtüyü açmaya yarayan bir yöntem olarak ifade edilmektedir (Braun ve Clark, 2019). Verilerin analizi esnasında MAXQDA 20 programı kullanılmıştır. Araştırmacılar tarafından deşifre edilen görüşmeler, bu programa aktarılarak kodlar oluşturulmuş, ardından araştırmacılar tarafından kodlar üzerinde detaylı bir şekilde çalışılarak üç ana temaya ulaşılmıştır.



**Şekil 1.** Araştırma Verilerinin Analizini Gösteren MAXMaps Grafiği

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmeler analiz edilmiş ve pandeminin kişisel yaşama yansımaları, sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları ve sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına yansımaları olmak üzere üç ana temaya ulaşılmıştır.

### PANDEMİNİN KİŞİSEL YAŞAMA YANSIMALARI

#### Gündelik Yaşam Pratiklerine Yansımalar

Pandemi döneminde gelişen kaygı ve korkular; bireylerin günlük yaşam pratiklerinin değişmesine (Karataş, 2020) ve yeni davranış biçimleri geliştirmelerine (Taylor, 2019) sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalar pandeminin, bireylerin günlük yaşamlarında pek çok değişikliğe sebep olduğunu (Dusan, Pajvancic-Dizelj ve Cikic, 2020) ortaya koymakla birlikte bu çalışmada katılımcılar, temizlik alışkanlıklarındaki değişiklikler üzerinde durmaktadırlar. Nitekim Avustralya’da pandemi sonrası halkın algıları ve davranışlarındaki değişimlerin incelendiği araştırmanın bulguları; halkın temizliğe verdiği önemin arttığını ortaya koymaktadır (Seale ve diğ., 2020).

*“...Pandeminin başlaması itibari ile şimdiye kadar sürdürdüğüm normal hayat standartlarım değişti. Market alışverişi yaptıktan sonra artık tek tek bütün ürünleri strelize ediyorum” (K-12).*

*“...Bi de daha bir böyle rahattık yani şimdi dokunduğumuz kapıları bile siliyoruz, ...sürekli dezenfektanla geziyoruz, kolonya ile geziyoruz” (K-1).*

Pandemi tedbirleri ve önerilen uygulamalar; katılımcılar tarafından dikkate alınmakta ve gündelik yaşam pratiklerini değiştirmektedir. Bostan ve arkadaşları (2020)’nın pandeminin Türk toplumuna etkisini incelediği araştırmanın bulguları da halkın hijyen kurallarına duyarlı olduğunu göstermektedir.

#### Aile İlişkilerine Yansımalar

Pandeminin beraberinde getirdiği kaygı, kişilerin aile ilişkilerini etkilemekte (Koçak ve Harmancı, 2020) aynı zamanda aile üyelerinden birinde meydana gelen hastalık, ölüm gibi stres faktörleri tüm aile üyelerini etkilemektedir (Allender ve Spradley, 2005). Katılımcılar aile üyelerine virüs bulaştırmaktan kaygı duyduklarını ve zaman zaman gerginlikler yaşadıklarını ifade etmektedirler:

*“...Ben ailemle yaşıyorum. Aile içerisinden daha çok odalarda zaman geçirmeye başladık. Ailede tek çalışan ben olduğum için diğer kişiler hep evdelerdi ve onlara bulaştırmamak adına genelde, bireysel bir yaşantıya geçtim” (K-6)*

*“...Anne ve babam şehir dışında yaşıyorlar, ama yolculuk yapmaktan veya hastalık bulaştırma/bana bulaştırması konusunda endişe ettiğim için ziyaretlerine gidemiyorum” (K-12).*

Pandemi döneminin belirsizlikleri aile içinde; iletişim ve davranış sorunları ile öfke patlamalarına sebep olabilir (Koçak ve Harmancı, 2020). Bununla birlikte aile üyelerine virüs bulaştırma kaygısı ve yaşam rutinindeki belirgin değişiklikler (Yıldız, Çıkrıkçılı ve Yüksel, 2020) kişileri kaygı ve mutsuzluğa

itebilir. Tüm bu nedenlerle pandemi döneminin, doğası gereği katılımcıların aile ilişkilerine olan yansımaları literatürle uyumlu görünmektedir.

### **Sosyal Yaşama Yansımalar**

Covid-19 pandemisi tıpkı diğer salgınlar gibi içerdiği belirsizlik ve tehditler nedeniyle kaygıyı arttırmakta; yeni normal söylemi sosyal yaşamın farklı boyutlarında yaşanan değişim ve dönüşümlere işaret etmektedir (Karakaş, 2020; Thornhill ve Corey, 2014).

*“...Pandemi süreci ile beraber sadece iş ve ev arasında gidip gelmeye başladım. Sosyal hayatım tamamen bitti denebilir” (K-1).*

*“...Önceden çok samimi dostlarımla çok sık görüşürdüm...bu görüşmeleri ne yazık ki kaybettim. Daha çok bireysel vakit geçirmeye başladım” (K-6).*

Bostan ve arkadaşları (2020)'nin yaptıkları araştırmanın sonuçları katılımcıların hijyenden sonra en çok dikkat ettikleri hususun sosyal mesafe ve evde kalmak olduğunu göstermektedir. Bu araştırmada da benzer şekilde katılımcılar, sosyal yaşamdan uzaklaştıklarını ve evde kaldıklarını ifade etmektedirler.

### **Sağlığa Olan Yansımalar**

Pandemi dönemi kişilerin ruh ve beden bütünlüklerini bozmakta (Baltacı ve Coşar, 2020), doğrudan bedensel sağlık sorunları ile ruh sağlığı sorunlarının (panik, endişe ve anksiyete) yaşanmasına sebep olmaktadır (Aşkın, Bozkurt ve Zeynep 2019).

Pandeminin ruh ağılığına yansımaları irdelendiğinde, katılımcılar hasta olmaktan korktuklarını ve yoğun kaygı duyduklarını ifade etmektedirler. Nitekim pandemiler; travmatik olumsuz olaylar olarak ele alınabilirler (Janoff- Bulmann ve Timko, 1987). Covid-19 pandemisi de ruhsal problemleri ve kaygı düzeyini arttırmaktadır (Aşkın, Bozkurt ve Zeybek, 2019; Lai ve diğ. 2020).

*“...Acaba covid mi oldum düşüncesiyle psikolojimin olumsuz etkilendiğini düşünüyorum. Sürekli böyle kendimi hastalık hastası gibi hissetmeye başladım” (K-6).*

*“...Ya ilk başta çok kaygı düzeyim arttı. Hatta şeyi hatırlıyorum: bizim kurumda işte ilk vaka çıktı dediler işte WhatsApp grubundan yazıldı nisanda, hüngür hüngür ağladığımı biliyorum” (K-3).*

Katılımcılar literatürle paralel olarak (Kabeloğlu ve Gül, 2021) yaşadıkları yoğun stres nedeniyle uyku sorunları yaşadıklarını ifade etmektedirler. Bunun yanı sıra bir katılımcı günlük yaşam rutinindeki değişiklikler nedeni ile kilo aldığını ifade etmektedir:

*“...Bu süreçte aynı zamanda kaygı, stres ve ne olacak bilinmezliği bende biraz uyku yarattı. Evde daha çok uyumakla zaman geçirmeye başladım” (K-6).*

*“...Bu süreçte mesela uykum bozuldu uyuyamaz oldum” (K-9).*

*“...Günlük rutin yaptığım işler veya yürüyüşler hareketliliğim azaldığı için kilo aldığımı düşünüyorum (K-7).*

Rossi ve diğ. (2020) tarafından İtalya'da pandeminin bireylerin yaşamları üzerindeki etkisinin incelendiği araştırmanın sonuçları; katılımcıların %7.3'ünün uyku problemleri yaşadığını ortaya koymaktadır. Birleşik Krallıkta ise pandemi döneminde veya öncesinde yeme bozukluğu yaşayan 129 bireyle gerçekleştirilen çalışmanın sonuçları pandeminin yeme bozukluğunu tetiklediğini ve arttırdığını göstermiştir (Branley-Bel ve Talbot, 2020). Nitekim bu araştırmaya katılan katılımcılar da literatürle paralel şekilde pandemi döneminde yeme alışkanlıklarının değiştiğini ve uyku sorunları yaşadıklarını vurgulamaktadırlar.

## **PANDEMİNİN SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINA YANSIMALARI**

### **Sosyal Hizmet Alanlarına Yansımalar**

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları pandeminin yansımalarının sosyal hizmetin uygulama alanlarına göre farklılık gösterdiğini aktarmaktadır. Bu doğrultuda pandeminin sosyal hizmet alanlarına yansımaları kapsamında, sosyal hizmet uzmanlarının yoksulluk, çocuk refahı, yaşlı refahı, engelli refahı ve kadın refahı alanlarıyla ilgili görüş ve deneyimlerine yer verilecektir.

Pandeminin yansımalarının derinden gözlemlendiği alanlardan biri yoksulluk alanı olmuştur. Pandemi toplumun genelini ekonomik açıdan olumsuz etkilemekte (Özkan, 2021) ve bu durum halihazırda düzenli bir geliri olmayan ve sosyal yardımlara ihtiyaç duyanların yoksulluğunu derinleştirmektedir (Birinci ve Bulut, 2020). Açık Alan Demeği (2020) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları, pandeminin yarattığı koşulların halihazırda derin bir yoksulluk yaşayan ve günlük işlerden gelir sağlayan kişileri; açlık, barınma sorunu, temel ihtiyaçlara ulaşamama gibi riskli durumlarla karşı karşıya getirdiğini ortaya koymaktadır. Nitekim katılımcıların da bu yönde değerlendirmelerde buldukları görülmektedir:

*"...Mesela zaten belli düzeyde geliri olmayan insanlar...düzenli işi olmayan insanlar o çalıştıkları yerlerin de kapanmasıyla o düzenli olarak bile elde edemedikleri gelirden mahrum kaldılar, böyle olunca daha ihtiyaçlı duruma düştüler" (K-9).*

*"...Ekonomik olarak hayatında değişim yaşayan, özellikle işini kaybeden, kısmi çalışmaya geçemeyen ve iş bulamayan aileler en çok bu pandemi sürecinde olumsuz etkilendi" (K-14).*

Kuruhalil, Özyazıcı ve Hosseinnezhad (2020) tarafından yapılan çalışmada, pandemi döneminde yoksulluk ve işsizliğin öne çıkan sorunlar olduğu kaydedilmiştir. Bu çalışmada da yoksulluk alanında çalışan bir katılımcı ekonomik destek başvurularındaki yoğunluğu şöyle ifade etmektedir:

*"...Pandemi ile birlikte zaten işin içinden çıkılmaz hale geldi, ... Pandemiden sonra vakalar çarpı 5, yani haftada 10 dosya geliyorsa ...bazen 20 geldi 25 geldi pandemiden dolayı" (K-14).*

Pandeminin yansımalarının görünür olduğu bir diğer alan ise çocuk refahı alanıdır. Çünkü çocuklar gelişimsel özellikleri de göz önüne alındığında, pandemi döneminde daha kırılgan bir konuma gelebilmektedir (Akoğlu ve Karaarslan, 2020). Pandemi döneminde çocuklar için artan riskler incelendiğinde; fiziksel ve duygusal kötü muamele, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, ruh sağlığı ve

psikososyal sorunlar, çocuk işçiliği, refakatsiz ve aileden ayrı düşme ve sosyal dışlanma karşımıza çıkmaktadır (The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, 2019). Bununla birlikte pandemi sürecinde yaşanan sosyal izolasyon sürecinin ihmal ve istismar riskini arttırdığı aktarılmaktadır (Campbell, 2020). Çocukların sağlıklı yaşam ve gelişim sürecini sekteye uğratabilecek olan bu durumlar, pandemi dönemlerinde çocukların korunma gereksinimlerinin artmasına neden olabilmektedir. Nitekim araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları da pandemi sürecinde öncesine kıyasla daha çok sayıda çocuğun korunma gereksiniminin ortaya çıktığını belirtmektedir:

*“...Bu dönemde belki geçen seneden daha çok çocuk sirkülasyonu oldu evlerimde (Çocuk Evleri Sitesi)” (K-13).*

*“...Pandemi öncesinde de çocuk sirkülasyonumuz fazlaydı ama pandemide daha çok çocuk aile içi şiddet ve cinsel istismar nedeniyle gelmeye başladı” (K-9).*

Çocukların korunma altına alınmalarını gerekli kılan birçok farklı durum, pandeminin çocuklar için arttırdığı riskler kapsamında değerlendirilmektedir. Ancak bunlara ek olarak, ebeveyn suçluluğu, bakım verenlerin cezaevine girmesi veya çocuk için risk teşkil eden ebeveynin cezaevinden çıkması gibi hususlar da çocukların korunma gereksinimlerini ortaya çıkarabilmektedir. Dolayısıyla çocuk refahı alanının adalet sistemiyle yakından bir ilişki içinde olduğu açıktır. Bu bağlamda, pandemi döneminde adalet sistemi içerisindeki bazı uygulamaların, çocukların korunma gereksinimlerini arttırdığı bir sosyal hizmet uzmanı tarafından şöyle ifade edilmektedir:

*“...Örneğin pandemi yüzünden birçok insan cezaevinden çıktı, ...anne baba cezaevinden çıktı, ...birlikte yaşamayan bir anne baba daha önce bir sorun teşkil etmiyorken cezaevinden çıktığında tekrar sorunlar yaşamaya başladılar ve bundan ilk etkilenen çocuklar oldu” (K-13).*

Çocuk refahı alanının diğer bir önemli bileşeni ise, çocukların korunma altına alındığı kuruluşlar ve buradaki uygulamalardır. Katılımcılar Covid-19 tedbirleri kapsamında alınan bazı önlemlerin (izin-ziyaret ve sosyal aktivite kısıtlaması, vb.) çocuklara olumsuz yansımaları olduğunu aktarmaktadır:

*“...9 aydır ailesi ile görüşürülemeyen çocuklarımız var. Bunun çocuk üzerinde çok fazla olumsuz yansıması var, davranışsal açıdan, psiko-sosyal açıdan” (K-13).*

*“...Anne babalarının sürekli ölüm tehdidi altında olduğunu düşünmek onları göremedikleri için de çocuklarda davranış problemlerine yol açtı, ...çocuklarının sağlığı hakkında telefonla bilgi alabilen bir kesim var. Çocuklarının yaşı büyükse ama küçük çocuklar tamamen ailelerini unutuyor” (K-10).*

Çocuklarla ebeveynlerin birebir zaman geçirme ve güven ilişkisinin bozulmaması, çocukların gelişimi açısından önemlidir. Pandemi döneminde çocukların aileleri ile iletişim kurmakta zorlanmalarının psikososyal gelişimlerini olumsuz etkileyebileceği değerlendirilmektedir. Bu nedenle pandemi sürecinde çocukların sosyal izolasyonlarını sağlarken, tedbirlere uygun şekilde aileleri ile görüşmelerini sağlayacak uygulamaların geliştirilmesi önemli görülmektedir.

Pandeminin etkilediği bir diğer alan yaşlı refahı alanıdır. Yaşlı bireylerin virüsün yol açabileceği etkilere karşı daha savunmasız olduğu belirtilmekte ve Covid-19 ve yaşlılarla ilgili hazırlanan bilgi



notunda, yaşlıların günümüzde farklı nedenlerden dolayı geniş aileleriyle değil, genellikle tek başına veya huzurevlerinde yaşamakta olduğu; tek başına yaşayan yaşlıların gereksinimlerini karşılama noktasında yetersiz kalabilecekleri, huzurevi gibi toplu alanlarda yaşayan yaşlıların ise enfeksiyon açısından daha savunmasız durumda oldukları aktarılmaktadır (UNFPA 2020). Türkiye'deki yaşlı refahı uygulamalarında da, yaşlıların sağlıklarının korunabilmesi yönünde bazı değişikliklere gidildiği bilinmektedir. Katılımcılar da bu değişikliklerden dolayı yaşlıların kurum bakımı başvurularının alınmadığını ve sürecin yavaş ilerlemek durumunda kaldığını ifade etmektedir:

*"...Bu şehirde yaşlı nüfus çok fazla ve huzurevine başvuru yapmak isteyen yaşlarımızın başvurmasını alamıyoruz, ...kurumlarda yatılı kurumlarda giriş ve çıkışlar yasak olduğu için kısıtlamalar olması sebebiyle" (K-2).*

*"...Yani onay verdiğimiz düzeni ve tertibi yaptığımız halde yaşlılar çok beklediler" (K-5).*

Kuruluşlara kabul sürecinin değişmesiyle birlikte buralarda kalan yaşlıların da enfeksiyondan korunabilmesi için 7-10 veya 15 günlük vardiyalı sistem ve izin ziyaret kısıtlamalarına gidildiği öğrenilmiştir. Bu vardiyalı sistem ile çalışmaya başlayan bir katılımcı yeni uygulamanın verilen hizmetlerin önceliğini değiştirdiğini ve sosyal aktivitelerin askıya alındığını aktarmaktadır:

*"...14 günlük vardiya sistemine geçtikten sonra verilen bütün hizmetler kurumda aksadı. Şimdi mesela adaptasyon süreçlerinde biraz daha destekleyici çalışmalar nasıl sağlanıyordu kurumda; bizim etkinlik sayılarımız çok fazlaydı, hafta içi 1-2 gün içinde üst üste 4 etkinlik yapabiliyorduk... Etkinliklerin iptal edilmesi...talimatı geldiği için bize, haliyle biz de bu kaynaklar doğrultusunda hareket etmek zorundayız" (K-2).*

Yaşlı bireylerin bakım hizmeti aldıkları merkezler genellikle aktivite odaklı hizmet modeline sahiptir ve bu hizmet modelinin yaşlıların ruh ve beden sağlıkları üzerinde olumlu yansımaları olmaktadır (Küçük, 2020). Araştırma bulguları, pandemiden dolayı bu hizmetlerin geri planda kaldığını ve yaşlı bireylerin fiziksel sağlıklarının ön planda tutulduğunu göstermektedir. Bununla birlikte Dünya Sağlık Örgütü, Türkiye'de huzurevlerinde uygulanan Covid-19 tedbirlerini takdir ederek tüm ülkelere örnek olacak şekilde yayılması gerektiğini ifade etmektedir (WHO, 2020c).

Pandeminin yansımalarının görünür olduğu diğer bir sosyal hizmet alanı ise engelli refahı alanıdır. Engelli bireyler aynı zamanda kronik rahatsızlığı da olabileceğinden, Covid-19 için yüksek risk teşkil etmektedirler (Armitage ve Nellums, 2020). İngiltere'de zihinsel engelli bireylerin Covid-19 kaynaklı ölüm oranlarının, engeli olmayanların 3,1 katı olduğu tespit edilmiştir (Public Health England, 2020). Bununla birlikte engelli bireyler Covid-19 tedbirlerini uygulamakta zorlanabilmektedirler (WHO, 2020b). Bu nedenle engelli refahı alanında da kurumlarda kalan engelli bireyleri korumak yönünde uygulamalarda değişiklikler olduğu ve bu değişikliklerin engellilere yansımaları, bu alanda çalışan bir katılımcı tarafından şöyle ifade edilmektedir:

*“...Engellilerin de zaten büyük bölümü kronik hasta. Yani bu kişilerin dışarıdan temasını kesiyoruz. Hatta aileleri ile de temasını kesmek durumundayız çünkü engellileri korumak istiyoruz... Aileler ...yılda bir haftada bir bile olsa görüşüyorlarken şu anda onu da sağlayamıyorlar, ...yani aile ile yakın temasta görüştürmeme nedeni...zihinsel engelliler ve ruhsal engellilere yakın temas kurulmaması gerektiğini açıklayamıyoruz. Bu yüzden de kurumlara giriş çıkışları maalesef kapatıyoruz” (K-4).*

Romanya’da gerçekleştirilen araştırmanın bulguları; yatılı bakım kurumlarında Covid-19 bulaşma riskinin yüksek olduğunu göstermektedir (Safta-Zecheria, 2020). Bu açıdan değerlendirildiğinde kuruluşlarda engellilerin sağlığını korumak için yapılan uygulamalar önemli olmakla birlikte, pandemi döneminde engelli bireyleri sosyal ve ruhsal açıdan destekleyecek hizmetlere de ihtiyaç duyulmaktadır.

Pandeminin yansımalarının görünürlüğünün fazla olduğu sosyal hizmet alanlarından bir diğeri kadın refahı alanıdır. Kadına yönelik şiddet halihazırda sıkça karşılaşılan bir toplumsal sorundur ancak pandemi döneminde yapılan izolasyon uygulamalarının sosyal ve psikolojik yansımalarının; alkol kullanımı ve aile içi şiddeti arttırdığı belirtilmektedir (Ergöner ve diğ. 2020). Nitekim kadın refahı alanında çalışan bir katılımcı pandemi döneminde kadına yönelik aile içi şiddetin arttığını ifade etmektedir:

*“...Şiddet mağdurlarının sayısının daha fazla arttığını söyleyebilirim. ...2 yıla yakın bir süredir ben aynı kuruluştaki çalışıyorum. Pandemi öncesindeki şeye göre düşünüyorum kıyas yapıyorum. Şiddete uğrayan kadın il genelinde daha fazla geliyor. Genelde barınma sebebiyle gelirdi... Şimdi il içinden ve şiddet mağduru kadınlar gelmeye başladı” (K-8).*

Türkiye’de 28 ilde 1873 kadın ile gerçekleştirilen araştırmanın sonuçları; karantina döneminde şiddete uğrayan kadınların sayısının karantina öncesi döneme göre %183 arttığını ortaya koymakta (Sosyopolitik Saha Araştırmaları Merkezi, 2020) ve katılımcıların ifadelerini desteklemektedir. Bununla birlikte pandeminin kadınlara korunma ve barınma hizmeti veren kuruluşların da işleyişine etki ettiği görülmektedir. Şiddet önleme merkezinde çalışan bir katılımcı kuruluşlarda kalan kadınlara verilen hizmetin sınırlandırıldığını ve bunun kadınlara yansımalarını şu şekilde ifade etmektedir:

*“...Kadınlara verdiğimiz hizmetler daha sınırlandırıldı. Şöyle ki kadına iş bulması konusunda yardımcı olabiliyorduk. İstihdam sıkıntısı meydana geldi. Şimdi yardımcı olamıyoruz birçok işyeri kapandı zaten...kuruluş içerisinde verdiğimiz hizmetler kapsamında kurslar etkinlikler eğitimler iptal edildi. Pandemi sürecinde yüz yüze eğitim yapılmıyor uzaktan eğitimlerle sınırlı şekilde yapılabiliyor. Kadınlar ilk geldiği zaman kuruluştaki 14 günlük bir karantina süreci var...Bu süre içerisinde dışarı çıkamadığı için, kadın beraberinde çocuk varsa gerçekten sıkılıyorlar. Kalmak istemiyor maalesef ki. Yine o şiddete uğradığı, şiddete maruz kaldığı yere geri dönmek zorunda kalıyor. Ama başka bir tedbir bulamıyoruz” (K-8).*

Bu durum hâlihazırda artan ev içi şiddet sonucu koruma altına alınan kadınların şiddet gördüğü alana dönmesini önleyici uygulamaların geliştirilmesini ve kadınların fiziksel sağlıkları kadar psikososyal

durumlarının da göz önüne alınmasını zorunlu kılmaktadır. Aile içi şiddete ek olarak, pandemi sonrası değişen temizlik algısının toplumda kadına atfedilmesinden dolayı, kadınların sorumlulukları artabilmektedir (Akbaş ve Dursun 2020). Nitekim bir katılımcı kadınların artan sorumluluklarını şöyle ifade etmektedir:

*“...Eve kapanma ile birlikte bu değişen ruh halinde kadınların sorumluluğu çok arttı ya. Düşünsenize hijyen deniyor, temizlik deniyor ve bunlardan rol olarak kadın sorumlu, bu bile başlı başına bir şey yani. Ben evi temizlemeliyim, hijyeni sağlamalıyım gibi kendini paralayan şu an kadınlar var” (K-3).*

Yapılan çalışmada, dezavantajlı grupların refahını sağlamayı amaçlayan sosyal hizmet alanlarına pandeminin olumsuz yansımaları olduğu görülmüştür. Bu durum literatürdeki kriz ve pandemi dönemlerinin, toplumun kırılgan nüfus grubunu daha çok etkilediği (Amadasun, 2020; SHUDER, 2020) bilgisiyle uyumlu görülmektedir. Bununla birlikte bu alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kısıtlamalar ve alınan Covid-19 tedbirleri dolayısıyla benzer deneyimler yaşadıkları görülmektedir.

### **Mesleki Uygulamalara Olan Yansımalar**

Araştırma kapsamında görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun, pandemi sürecinin mesleki uygulamalara olan yansımalarını önceliklerin farklılaşması, hizmetlerin sunumunda değişiklik ve sosyal inceleme yapmanın gerekliliği çerçevesinde ifade ettikleri görülmektedir.

Pandeminin etkisiyle toplumsal yaşamdaki değişimlere bağlı olarak sosyal hizmetlerde de değişim ve dönüşüm yaşanmıştır (Kuruhalil ve diğ., 2020). Daha önceki bölümde bahsedildiği üzere, pandeminin yarattığı ekonomik olumsuzluklardan dolayı çok sayıda kişinin ekonomik desteğe gereksinim duyduğu bilinmektedir. Bu durumun da, sosyal hizmetlerde öncelikli olarak nakdi ihtiyaçları karşılama yönünde çalışmalar yapılmasına neden olduğu vurgulanmaktadır:

*“...Tamamen yüzeysel. Tamamen ailelerin ekonomik yoksunluğunu çözümlenmesi için sunduğumuz ekonomik destek olur ya sosyal kısmı geride kalıyor, ...şu an tek istenen ekonomik olarak durumun geçici olarak desteklerle düzeltilmesi, ...şu an diğer sorunlarla ilgili çözüm istenmiyor zaten” (K-14).*

Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından İstanbul'daki 28 Sosyal Hizmet Merkezi ve 17 Belediye ile gerçekleştirilen çalışmanın bulguları, pandemi döneminde uzaktan eğitim uygulamaları nedeniyle teknolojik cihaz ihtiyaçlarının öncelikli olarak karşılanmaya çalışıldığını göstermektedir. Bu çalışmada da ekonomik destek başvurularının değerlendirilme sürecinde, pandemi öncesinde konutta internet bağlantısı bulunması ihtiyaç olarak değerlendirilmezken, pandemi sürecindeki değişim ve dönüşümlerle birlikte çocukların eğitimlerine devam edebilmeleri için buna da özen gösterildiği belirtilmektedir.

*“...Bakıyorum hani internet alıp almadığı, çocuğun eğitime ulaşip ulaşmadığı, eğer böyle bir sorun varsa bile en azından geçici tek seferlik destek veriyorum.” (K-14).*

Doğal bir afet ve aynı zamanda bir kriz durumu olarak değerlendirilen Covid-19 pandemisinde, yaşanan toplumsal dönüşümle birlikte mikro, mezo ve makro açıdan değişimlerin olması olağan değerlendirilmektedir. Böyle zamanlarda, kişilerin birincil ihtiyaçları farklılaşabilmekte veya sosyal hizmetler bağlamında sunulan hizmetlerde gerek kaynak gerek zaman kısıtlılığından dolayı öncelik verilen hizmetlerin kapsamı değişebilmektedir.

Önceliklerin farklılaşmasının yanı sıra pandemiyle birlikte hizmetlerin sunumunda da değişiklik meydana geldiği ve uzun zamandır birçok farklı alanda varlığını hissettirmeye başlayan bilgi teknolojileri ve dijitalleşmenin, yaşanan salgın döneminde önemini artırdığı görülmektedir. Deloitte tarafından hazırlanan raporda; pandeminin kontrol altına alınıp bulaşın azaltılmasında, ülkelerin teknolojiyi kullanma durumlarının etkili olduğu ifade edilmekte (Akt. Yıldırım ve diğ, 2020); hastalığın oldukça hızla yayılması, dünya genelinde tüm ülkelerdeki kurum ve kuruluşlarda dijital altyapıların; halkın da teknolojik bilgi ve beceri düzeyinin değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır (Yıldırım ve diğ, 2020). Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından yapılan ve pandeminin hizmetlerin sunumuna olan etkisinin de değerlendirildiği çalışmada, önceden yüz yüze verilen hizmetlerde, pandemiyle birlikte zorunlu bir dijitalleşme olduğu sonucu aktarılmaktadır. Bu çalışmada da benzer şekilde, katılımcılardan hizmetlerin sunumunda değişikliklere gidilerek dijitalleşmenin yaşandığı öğrenilmiştir:

*“...İnsanların ekonomik sorunlarını çözmek için telefonla arıyoruz. ...daha çok telefonla görüşme oldu bizim için yani ekonomik destek SED birimindekiler için öyle oldu” (K-12).*

*“...Telefonla dahi olsa bir şekilde bir görüşme yapalım gibi, ya bu uygulamanın bi nevi değiştiği anlamına da geliyor” (K-11).*

Hizmetlerin dijitalleşmesinin özellikle ekonomik destek başvurularında görünür olduğu, öncesinde yüz yüze dilekçe ile yapılan başvuruların pandemiyle birlikte e-Devlet sistemi veya telefon üzerinden yapılmaya başlandığı görülmektedir. Ancak müracaatçıların bir kısmının bu sisteme ilişkin bilgi ve teknolojik yeterlikleri olmadığından başvurmakta zorlandıkları ve bu durumun olumsuz yansımaları olduğu öğrenilmiştir.

*“...E-Devlet üzerinden. Bu da bunu bilip de başvuruların sayısı sadece, bu hizmeti bilmeyen, bu hizmete nasıl başvuracağını bilmeyen bir sürü kişi var” (K-14).*

*“...Sosyal yardımlaşma Whatsapp üzerinden çalışmaya başladı. Yani sosyal medya üzerinden çalışmaya başladı... Şimdi kişiler başvuruyorum diyo ya da e-Devlet'ten başvuru alınıyor, başvuramıyor kişiler, bir kere onu bilmiyorlar, nasıl başvuracaklarını” (K-4).*

Salgının büyüklüğü dikkate alındığında, fiziksel temas ciddi bir risk unsuru olduğundan hem hizmet alanların hem de sosyal hizmet uzmanlarının korunması amacıyla bazı hizmetlerde yaşanan dijitalleşme olumlu olarak değerlendirilebilir. Ancak müracaatçı gruplarının halihazırdaki dezavantajlı durumlarından dolayı hizmetlere erişim konusunda zorluk yaşamaları, uzaktan hizmet verme konusunda daha kapsamlı bir çalışma yapılması gerektiğini göstermektedir.

Pandeminin mesleki uygulamalara yansımalarının değerlendirilmesinde vurgulanan bir diğer husus, sosyal inceleme konusu olmuştur. Sosyal inceleme “çevresi içinde birey” anlayışı ile müracaatçının içinde bulunduğu durumu, bütüncül olarak değerlendirmeyi sağlamakta ve sosyal hizmet mesleğinin temel uygulamalarının başında gelmektedir. Sosyal hizmet disiplinde, sosyal inceleme raporları önemli bir konumda olan değerlendirme sürecini ortaya koymasından dolayı mesleğin ve meslek elemanının aynası gibi görülmektedir (Çoban, 2015). Bu araştırmada da benzer şekilde, görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunun sosyal incelemenin önemine değindiği göze çarpmaktadır.

*“...Fiilen biz bu işin içinde olmalıyız. ...ama bizim yine de o ortama girip orayı görmemiz gerekecek. Çünkü hani müracaatçı nasıl bir evde yaşıyor, tam olarak nasıl bir çevre var, komşusuyla nasıl bir ilişkisi var?...Yani sosyal hizmetin en ayırıcı özelliklerinden biri çünkü bu, müracaatçıyı kendi çevresi ile birlikte ele almak. O yüzden biz bundan vazgeçtiğimizde mesleğin doğasındaki bir temel yapı taşını sökmüş oluruz.” (K-13).*

*“...Biz sosyal hizmette hep diyoruz ya çevresi içinde birey anlayışı diye, çevresi içinde bireyi bir bütün olarak değerlendirmemiz gerekiyor, kafamıza göre oturduğumuz yerden gidip o kişinin ortamını çevresini görmeden yapılacak bir değerlendirmede hani çok daha verimli olmayacaktır.” (K-9).*

Pandemi döneminde alınan tedbirler kapsamında zaruri haller dışında sosyal incelemelere çıkılmadığı öğrenilmekle birlikte katılımcıların genelinin özellikle çocuk refahı alanında çalışırken, her koşulda sosyal inceleme yapılması gerektiği konusunda hemfikir oldukları görülmektedir:

*“...Birimine yeni gelen çocuğun evine incelemeye gidiyorsun, gitmek zorundasın bu noktada masa başından rapor yazamazsın” (K-12).*

*“...Yeri geldiği zaman o incelemeyi yapmadan sen bir karar veremezsin, ki bu bir çocuğun hayatını değiştirecek bir karar sonuçta” (K-9).*

*“...Tabii yani şimdi KMÇ (Korunmaya Muhtaç Çocuk) dosyasında korunmaya muhtaç çocuk dosyasında gidip evi görmek lazım. Özellikle evi görmek lazım işte evin koşullarını görmek lazım” (K-14).*

Araştırma sürecinde pandemi kapsamında alınan tedbirlerin sosyal inceleme süreçlerini olumsuz etkilediği görülmektedir. Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada da, uzmanların sosyal inceleme yapmadan sosyal inceleme raporu yazmak durumunda kaldıkları ve zorlandıkları aktarılmaktadır. Aktarılan bu durum ile birlikte bu araştırma kapsamında elde edilen bulgular sosyal inceleme raporunun, sosyal hizmet mesleğindeki merkezi konumuna işaret etmektedir. Çevresi içinde birey kavramsallaştırmasını odağında bulduran sosyal hizmet mesleği için sosyal incelemenin yapılamaması sunulacak hizmetlerin yeterliliği ve etkililiği açısından önemli bir sorun olma niteliği taşımaktadır.

## **PANDEMİNİN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ MESLEKİ YAŞAMLARINA OLAN YANSIMALARI**

### **İş Yoğunluğunun Artması**

Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada, pandeminin de etkisiyle var olan sorunların derinlik kazanması, farklı ihtiyaçların görünür olması ve müracaatçı kitlelerinin değişmesi neticesinde kurumlardaki iş yükünün arttığı ve meslek elemanlarının pandemi öncesine kıyasla daha çok dosyayla ilgilenmek durumunda kaldığı, yapılan işin niteliğinin de olumsuz etkilendiği aktarılmaktadır. Bu araştırmada da katılımcılar aynı kurumda çalışılan meslektaşlarının sağlık açısından hasta ve/veya karantinada olmaları nedeniyle iş yoğunluklarını arttırdığını ifade etmektedir:

*“...Mecburen daha öncesinde sabah mesaimize gidip akşam çıkacak durumdayken, daha sonrasında mecburen hastalığa yakalanan personelin istirahat sürecinde onun yerini siz tamamlamak durumunda kalıyorsunuz” (K-15).*

*“...Mayıs ayında gelen esnek çalışma süresinde iki ay süreyle incelemeye çıkılmadığı için dosyalarda bir birikim oldu. ...Normalde günde 10 müracaatçı ile görüşüyorsa esnek mesai sonrasında 15-20 müracaatçıya kadar çıkan günlerimiz oldu ve müracaatçıyla görüştüğümüz sürelerde kısaltmalar oldu.” (K-6).*

Katılımcıların ifadeleri ile paralel olarak, salgında İstanbul’da çalışanların deneyimlerinin ele alındığı bir başka araştırmada, sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetlerde çalışanların yaklaşık üçte biri pandemi sürecinde iş yükünün arttığını ifade etmiştir (Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Politika Forumu, 2020).

### **Covid-19 Tedbirlerinin Kurumlara Göre Farklılık Göstermesinin Yansımaları**

Covid-19 Tedbirleri kapsamında birçok kamu kurum ve kuruluşunda, esnek mesai kapsamında uzaktan veya dönüşümlü çalışma uygulaması gerçekleştirilmiştir. Ancak hem artan iş yoğunluğu hem de sürekli hizmete ihtiyaç duyan nüfus gruplarına bağlı olarak bazı sosyal hizmet kuruluşları bu uygulamanın dışında bırakılmıştır. Sosyal hizmet uzmanları bu konuyla ilgili olarak şöyle demektedir:

*“...Diğer gündüzlü kuruluşlarda bir dönem yapıldı. ...Biz hem zor kuruluşta çalışıyoruz, çoğu kişi istemez. ...Hem zor alan kimse çalışmak istemiyor... Bir de üstüne üstlük şey dönüşümlü şey yapan onlar oluyor. Bizde tabii haksızlığa uğramış gibi hissediyoruz kendimizi” (K-3).*

*“...Yani şöyle bize gelene kadar herkes bütün kamu kurum kuruluşları önlemlerini aldı tedbirlerini aldı ama bizi düşünen olmadı” (K-10).*

Esnek mesai kapsamı dışında değerlendirilen kuruluşların başında, yaşlı ve engelli refahı alanında yatılı hizmet veren kuruluşlar gelmektedir. Bu kuruluşlarda uygulanmaya başlanan uzun süreli vardiya sistemlerinden dolayı, buralarda çalışan uzmanların pandemiden fazlasıyla etkilendikleri vurgulanmaktadır. Katılımcılardan bazıları yaşadıkları durumu şöyle aktarmaktadır:

“...Kurumda 14 gün boyunca kalınca haliyle sabah uyanıyorsunuz iş, akşam iş ve sadece bir gün değil 24 saat düşünün siz. Herhangi bir durum olduğunda gece geç saatte kalkıp mesela yaşlılarımızın bir sorunu varsa çözüyorum mesela ya da bir durum var uykusuz kalabiliyorsun, yorulabiliyorsun.” (K-2)

“...Pozitif olan vakalar yerine diğer personel geleceği için personelde her zaman bi tedirginlik vardı. Vardiyaдан çıktım ama tekrardan gitme ihtimalim olur mu veya vardiya uzayabilir mi gibi kaygılar oluşuyordu” (K-6).

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları Covid-19 tedbirlerinin kurumlara göre farklılık göstermesinin bir sonucu olarak bazı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının dezavantajlı duruma düştüğünü ve bu durumun onların kişisel ve mesleki yaşamlarını doğrudan etkilediğini vurgulamaktadır.

### **Bazı Müracaatçı Gruplarıyla Çalışırken Tedbirlere Uymada Zorlanma**

Çocuk refahı alanında çalışan katılımcılar, Covid-19 ile mücadelede önemli tedbirlerin başında gelen maske ve mesafe kurallarının çocuklarla bir aradayken uygulanmasındaki zorluğuna vurgu yapmıştır. Covid-19 tedbirleri kapsamında alınan çocuk refahı alanındaki kısıtlamaların, çocukların içinde buldukları gelişim dönemine göre farklılaşmakla birlikte fiziksel temas ihtiyacını pekiştirdiği aktarılmıştır. Bundan dolayı çocuklarla bir arada olma/bulunma durumunun, pandemi koşullarında zorlayıcı bir duruma dönüştüğü bazı katılımcılar tarafından şöyle ifade edilmiştir:

“...Çocuklar yaşı gereği küçük, fiziksel temas kurmak istiyorlar. Zaten normalde de böyle bir temasa hasretler şimdi aileleriyle görüşemiyorlar...Çocuk gelip sarılmak istediği zaman git sarılma virüs var dediğim zaman gerçekten onların suratındaki şey gerçekten beni çok etkiliyor” (K-10).

“...Mesela yetişkinlerle en azından bireysel görüşme yaparken belirli bir sosyal mesafeye göz önünde bulundurabiliyoruz ama çocuklarla olmuyor bu maalesef” (K-4).

Çocuklar gelişimsel dönemleri gereği pandemi kurallarına uymada zorlanabilir ve yoğun stres yaşayabilirler (Inter-Agency Standing Committee, 2020). Bu sebeple pandemi sürecinde çocuklarla çalışırken tedbirlere uymada oluşabilecek zorlukları önlemeye yönelik alternatif yöntemlerin geliştirilmesi önemli görülmektedir.

### **Mesleğe İlişkin Algının Değişimi**

Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada, meslek elemanlarının pandemi öncesine kıyasla farklı alanlarda çalıştıkları ve mesleki rollerinin farklılaştığı kaydedilmiştir. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanları, pandemi sürecinde değişen koşullarla birlikte mesleki sınırlarını korumakta zorlanarak mesleki değerleri ile yapması gerekenler arasındaki çatışmalardan dolayı (Çifci ve Gönen, 2011) etik ikilem yaşayabilmektedir. Nitekim pandemi döneminde yaşanan değişiklikler ile birlikte uzmanlar, mesleklerine ilişkin algı ve bunun farklılaşmasını şöyle değerlendirmektedirler:

*“...Bazen profesyonelliğin dışına çıktığımız oldu çünkü çok fazla vakit geçirdik normalde profesyonel bir ilişki için bu kadar vakit geçirmek çok doğru olmayabilirdi” (K-10)*

*“...Algı da bozuluyor bizim kurumlarda mesela öbür personel diyor ki, hadi sen danışmansın bir şey yap bu çocukla. Bir şey yap da, benim mesleki donanımım ve mesleki olarak da çocukla geçireceğim o profesyonel süre biçimimizi değiştirecek şeylerin beklentisi oluştu. Yani hadi çocukla vakit geçir...ama ben danışmanım. Benim onunla belli bir sınırlılıkta ilişki kurmam lazım ama aşılmasına yönelik talepler de olabiliyor” (K-3).*

Türkiye’de sosyal hizmet mesleğinin toplumsal bilinirliğinin düşük olması sebebiyle mesleğe ilişkin ortak bir algı bulunmamaktadır (Albayraktaroğlu, 2010). Bununla birlikte pandemi nedeniyle değişen uygulamalar ve uzayan çalışma saatleri, sosyal hizmet mesleğine ilişkin halihazırdaki rol karmaşasını derinleştirmiş görünmektedir. Bu sebeple sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştirirken mesleki sınırlarını korumakta güçlük çekebilmektedirler.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Pandemi tıbbi bir sorun olduğu kadar insanların hayatlarında neden olduğu köklü değişim ve dönüşüm nedeniyle sosyal bir sorun olma özelliğini de taşımaktadır. Toplumda sosyal sorunlarla çalışan meslek gruplarından biri de sosyal hizmettir. Bu sebeple pandeminin sosyal hizmet uzmanlarına ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları nitel yöntem ve teknikler ile keşfedilmeye çalışılmıştır. Araştırmaya en az 4 en fazla 11 yıllık çalışma deneyimine sahip 7 kadın 8 erkek sosyal hizmet uzmanı katılmıştır. Yapılan derinlemesine görüşmelerde 3 ana temaya ulaşılmıştır.

Yapılan analizler sonrası elde edilen ilk tema pandeminin sosyal hizmet uzmanlarının kişisel yaşamlarına yansımalarıdır. Buna göre pandemi döneminin, katılımcıların gündelik yaşam pratikleri, aile ilişkileri, sosyal yaşamları ve sağlıkları üzerinde yansımaları olmuştur. Katılımcılar kendilerine virüs bulaşmasından ve ailelerine virüs taşımaktan kaygı duymaktadırlar. Hissedilen yoğun kaygının neticesinde katılımcıların uyku sorunları yaşadıkları ve sosyal yaşam aktivitelerini sınırlandırdıkları görülmüştür.

Araştırma kapsamında elde edilen ikinci tema pandeminin sosyal hizmet uygulamalarına yansımalarıdır. Katılımcılar pandeminin sosyal hizmet uygulamalarına yansımalarını, sosyal hizmet alanları ve mesleki uygulamalara yansımaları üzerinden değerlendirmişlerdir. Sosyal hizmet uzmanları, Covid-19 pandemisinin insanların hayatını ekonomik açıdan olumsuz etkilediğini değerlendirmektedirler. Bu bağlamda yoksulluğun ve beraberinde ekonomik destek başvuru sayılarının arttığı, bunun da mesleki uygulamalara olan olumsuz yansımaları bir şekilde dile getirilmiştir. Dikkat çeken bir diğer bulgu ise; pandemi sürecinin çocukların korunma gereksinimlerini arttırmasıdır. Çocukların koruma altına alındığı kuruluşlar ise pandemi nedeniyle aktivitelerde kısıtlamaya gitmiş, aynı zamanda tedbirler kapsamında çocukların aileleri ile görüşmesine sınırlama getirilmiştir. Bu durum çocukların fiziksel sağlığını korumakla birlikte ruh sağlıkları için olumsuz bir durum oluşturmaktadır. Pandeminin tüm olumsuz getirilerine rağmen korunmaya muhtaç çocuk



alanındaki çalışmaların devam ettiği görülmüş ve katılımcılar tarafından da devam etmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu durum ülkemizde dezavantajlı kesimler arasından birincil olarak “çocuklara” verilen önemin de bir göstergesi kabul edilebilir. Çalışmanın bir diğer dikkat çekici bulgusu ise, engelli ve yaşlı bakım kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları ve hizmet alan müracaatçıların, pandemiden en fazla etkilenen gruplar arasında olduğu düşüncesidir. Yaşlı ve engelli kuruluşlarında kalan müracaatçılar sosyal mesafeyi korumakta zorlanmaları ve halihazırda başka kronik hastalıklarının olma ihtimali nedeniyle izolasyona alınmış durumdadırlar. İzolasyon uygulaması yaşlı ve engellilerin beden sağlığını korumayı amaçlasa da ruhsal problemleri de beraberinde getirmektedir. Buna rağmen uluslararası çalışmalar incelendiğinde Türkiye’deki yaşlı ve engelli yatılı kuruluşlarının müracaatçıları pandemi etkilerinden korumadaki başarısı, uluslararası alanyazında göze çarpmakta ve örnek teşkil etmektedir. Bu noktada kuruluştaki müracaatçılarla birlikte kalan personelin yoğun emeği ve ruh sağlığı unutulmamalıdır. Nitekim vardiya sistemiyle kuruluştaki kalan sosyal hizmet uzmanlarında da genel motivasyon eksikliği ve stres göze çarpmaktadır. Personelin içinde bulunduğu olumsuz durum göz önüne alındığında, buralardaki müracaatçılara sunacakları hizmetin niteliği önemli bir soru işareti oluşturmaktadır. Bu noktada çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük bir çoğunluğunun yatılı kuruluşlarda çalışan meslektaşları ve diğer personellere yönelik psikososyal destek sağlanmasının gerekliliğini ifade etmesi de bu durumu destekler niteliktedir. Söz konusu desteklerin artırılmasının personelin motivasyonunu artırarak doğrudan müracaatçıların hizmet kalitesini de etkileyeceği değerlendirilmektedir. Pandeminin etkilediği alanlardan biri de kadın refahıdır. Kadın refahı alanında çalışan bir katılımcının, kadınların pandemi öncesi yoğunluklu olarak kalacak yer ihtiyacı sebebiyle kurumlara başvuru yaparken pandemi sonrası başvuruların şiddet temelli olduğunu ifade etmesi son derece dikkat çekicidir. Bununla birlikte bu kuruluşlarda eğitim, sosyal ve kültürel faaliyetler pandemi sebebiyle sınırlandırılmakta, bu durum da kadınların hâlihazırda dezavantajlı durumunu derinleştirmektedir. Pandeminin sosyal hizmet alanları üzerindeki yansımaları mesleki uygulamaları da etkilemiş görülmektedir. Katılımcılar sosyal hizmet uygulamalarında önceliği nakdi ihtiyaçları karşılamaya vermiş ve internet ihtiyacını, online eğitime geçilmesi sebebiyle öncelikli ihtiyaç olarak değerlendirmeye başlamışlardır. Ayrıca pandemi döneminde sosyal yardımlara öncelik verilmesinden dolayı ekonomik destek dışındaki koruyucu önleyici çalışmaların arka planda kaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların üzerinde durduğu bir diğer konu ise hizmetlerin dijitalleşmesidir. Katılımcılar önceden müracaatçılarla birebir temas halindeyken, pandemi sürecinde hizmetleri online veya telefon yolu ile sunduklarını belirtmektedirler. Hizmetlerin dijitalleşmesinin bir sonucu olarak da müracaatçıların online hizmetlere ulaşmakta zorlandıkları ifade edilmektedir. Katılımcılar hizmetlerin online veya telefonla yürütülmesinin sosyal hizmetin çevresi içinde birey odağına uygun olmadığını değerlendirmektedirler. Özellikle sosyal inceleme yapmanın gerekliliği ve sosyal inceleme raporunun sosyal hizmet mesleği açısından önemi göz önüne alındığında, yüz yüze sosyal inceleme yapmadan hazırlanan raporların işlevselliği tartışmalı bir hal almaktadır.

Üçüncü tema olan pandeminin sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yaşamlarına yansımaları kapsamında; iş yoğunluğunun artması, Covid-19 tedbirlerinin kurumlara göre farklılık göstermesinin yansımaları, bazı müracaatçı gruplarıyla çalışırken tedbirlere uymada zorlanma ve mesleğe ilişkin algının değişimi konuları üstünde durulmuştur. Katılımcılar genel olarak esnek çalışma nedeni ile dosyaların birikmesini önleyebilmek için çok yoğun çalıştıklarını ifade ederken yatılı kuruluşlarda çalışan katılımcılar ise vardiya sistemi nedeniyle mesai kavramlarının kalmadığını ve iş yüklerinin arttığını belirtmektedirler. Üstünde sıklıkla durulan bir diğer husus da Covid-19 tedbirlerinin kurumlara göre farklılık göstermesinin yansımalarıdır. Bu farklılıklar nedeniyle iş yoğunluğu fazla olan sosyal hizmet uzmanları dezavantajlı konumda olduklarını vurgulamaktadır. Çalışmada dikkat çeken bir diğer bulgu, sosyal hizmet uzmanlarının bazı müracaatçı gruplarıyla çalışırken tedbirlere uymada zorlanmalarıdır. Sosyal hizmet mesleği doğası gereği insanları anlamayı ve insanlarla etkileşim halinde olmayı gerekli kılar. Bu sebeple sosyal hizmet uygulamalarında sosyal mesafenin uygulanması kimi zaman zorlaşabilmektedir. Nitekim çocuklarla çalışan sosyal hizmet uzmanları sosyal mesafeye uymakta zorlandıklarını ifade etmektedirler. Araştırma sonucunda elde edilen bir diğer bulgu da mesleğe ilişkin algının değişmesidir. Pandemi döneminde vardiyalı sisteme geçilmesi sonucu müracaatçılarla geçirilen sürenin artması ve çocukların aileleri ile yüz yüze görüşmemeleri nedeniyle artan psikososyal destek ihtiyaçları gibi sebepler, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar ile aralarındaki mesleki sınırlılığı korumasını zorlaştırmıştır. Bu durumun müracaatçıların ve diğer personelin sosyal hizmet mesleğine yönelik algısını etkilediği ifade edilmektedir. Katılımcılar mesleğe yönelik algıdaki bu değişiklik sebebiyle müracaatçılarla kurdukları profesyonel ilişkiyi korumakta zorlanmaktadır.

Sonuç olarak araştırma; pandeminin sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki yaşamları ile sosyal hizmet uygulama alanları üzerindeki yansımalarını sunmakta ve aşağıda sunulan önerilere duyulan ihtiyacı gözler önüne sermektedir.

Araştırmanın bulguları doğrultusunda;

- Pandemi sürecinde yürütülen hizmetler kuruluş bazında farklılaşabilmektedir. Bu nedenle Türkiye genelini kapsayan pandemi dönemi sosyal hizmet politikalarının üretilmesi,
- Başta yatılı kuruluşlarda çalışan personeller olmak üzere, sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan tüm personelin iyilik hallerini psikososyal destek çalışmalarının yapılması,
- Pandemi döneminde sosyal hizmet uygulamalarının online veya telefon yolu ile sunulması müracaatçıların hizmetlere erişimini zorlaştırabilmektedir. Bu sebeple müracaatçıların dijitalleşen sisteme uyum sağlamasını kolaylaştırıcı çalışmalar yapılması,
- Sosyal izolasyon uygulamaları, müracaatçıların fiziksel sağlığını korurken ruh sağlığını olumsuz etkilemekte ve psikososyal desteğe duyulan ihtiyacı arttırmaktadır. Bu sebeple sosyal hizmet kuruluşlarında görev alan ruh sağlığı çalışanlarının sayılarının artırılması önerilmektedir.

## ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Araştırma öncesinde Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Platformu'ndan onay alınmıştır. Selçuk Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'nun 31.03.2021 tarih ve 2021/373 sayılı kararıyla da etik kurul izni alınmıştır.

## ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

## ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## KAYNAKÇA

- Açık Alan Derneği (2020). Pandemi Döneminde Derin Yoksulluk ve Haklara Erişim Araştırması. Erişim adresi <https://tr.boell.org/tr/2020/11/25/pandemi-doneminde-derin-yoksulluk-ve-haklara-erisim-arastirmasi>.
- Akbaş, Ö. Z. ve Dursun, C. (2020). Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi Sürecinde Özel Alanına Kamusal Alanı Sığdıran Çalışan Anneler. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 78-94.
- Akcan, G. (2021). Covid-19 Pandemi Sürecinde Duygusal Yeme ve Yeme Farkındalığı. *Güncel Psikoloji Araştırmaları II*, 21-35.
- Akoğlu, G. ve Karaaslan, T. B. (2020). COVID-19 ve İzolasyon Sürecinin Çocuklar Üzerindeki Olası Psikososyal Etkileri. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2), 99-103.
- Albayraktaroğlu, S. (2010). *Profesyonelleşme olgusu ve mesleki profesyonelleşme açısından Türkiye'de sosyal hizmet mesleği (Sakarya örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Allender, J. A. ve Spradley, B. W. (2005). *Community health nursing: Promoting and protecting the public's health*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Altın, Z. (2020). Covid-19 Pandemisinde Yaşlılar. *Tepecik Eğit. ve Araştırma Hastanesi Dergisi*, 30, 49-57.
- Amadasun, S. (2020). Social Work and COVID-19 Pandemic: An Action Call. *International Social Work*, 63(6), 753-756.
- Armitage, R. ve Nellums, L. B. (2020). The COVID-19 Response Must Be Disability Inclusive. *The Lancet Public Health*, 5(5), e257.
- Aşkın, R., Bozkurt, Y. ve Zeybek, Z. (2019). Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkilerive Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Covid-19 Özel Sayısı*, 37, 304-318.

- Baltacı, N., Coşar B. (2020). B. Coşar (ed.), *COVID-19 pandemisi ve ruh beden ilişkisi*. Psikiyatri ve COVID-19. Ankara: Türkiye Klinikleri; 1-6.
- Birinci, M. ve Bulut, T. (2020). Covid-19'un Sosyo-Ekonomik Yönden Dezavantajlı Gruplar Üzerindeki Etkileri: Sosyal Hizmet Bakış Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1), 62-68.
- Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Politika Forumu (2020). Covid-19 Salgınında İstanbul'da Çalışanların Deneyimleri: Niteliksel Bir İnceleme. Erişim adresi [https://spf.boun.edu.tr/sites/spf.boun.edu.tr/files/SPF\\_COVID19\\_Rapor.pdf](https://spf.boun.edu.tr/sites/spf.boun.edu.tr/files/SPF_COVID19_Rapor.pdf).
- Bostan S, Erdem R, Öztürk Y. E., Kılıç T, Yılmaz A. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic on the Turkish Society. *Electron J Gen Med*, 17(6):em237. <https://doi.org/10.29333/ejgm/7944>.
- Branley-Bell, D. ve Talbot, C. V. (2020). Exploring The Impact Of The COVID-19 Pandemic And UK Lockdown On Individuals With Experience Of Eating Disorders. *Journal of Eating Disorders*, 8, 44.
- Braun, V. ve Clarke, V. (2019). Psikolojide tematik analizin kullanımı. S. N. Şad, N. Özer ve A. Atlı (Çevirenler). *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi – Journal of Qualitative Research in Education*, 7(2), 873-898. doi: 10.14689/issn.2148-2624.1.7c.2s.17m.
- Campbell, A. (2020). An Increasing Risk of Family Violence during the Covid-19 Pandemic: Strengthening Community Collaborations to Save Lives. *Journal Pre-proof*, 2(3). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.fsr.2020.100089>.
- Can, H. B. (2020). *Olağanüstü durumlarda geliştirilen sosyal politikaların dezavantajlı gruplar üzerindeki etkisinin sosyal hizmet perspektifinden değerlendirilmesi: COVID-19 pandemisi Türkiye örneği*. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını, 47-63.
- Cantekin, Ö. F. ve Arpacı F. Covid-19 (Koronavirüs) Pandemisi ve Sosyal Hizmet. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13 (73), 1138-1145.
- Clark, T. (2010). On 'Being Researched: Why Do People Engage With Qualitative Research. *Qualitative Research*, 10(4) 399–419.
- Creswell, J. W. (2017). Nitel Araştırmacılar için 30 Temel Beceri. Hasan Özcan (Çev). Anı Yayıncılık, Ankara.
- Çifci, E. G. ve Gönen, E. (2011). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 149-160.
- Çifci, E. G. ve Ocaklı, B. Ö. (2015). Sosyal Hizmet Uzmanları Neden Sosyal İnceleme Raporlarını Yazarlar. *Sosyal Hizmet*, 37.
- Çoban, A. İ. (2015). Sosyal Hizmet Müdahalesinde Sosyal İnceleme Raporunun Yeri. *Sosyal Hizmet*, 27.
- Dusan, R., Pajvancic-Dizelj, A. ve Cikić, J. (2020). Covid-19 in Everyday Life: Contextualizing The Pandemic, *Sociologija*, 62(4): 524-548.
- Duyan, V. (2012). *Sosyal hizmet: temelleri, yaklaşımları, müdahale yöntemleri*. Ankara: Sosyal

Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları No:16.

- Ergöner, A. T., Biçen, E. ve Ersoy, G. (2020). COVID-19 Salgınında Ev İçi Şiddet. *The Bulletin of Legal Medicine*, 25 :48-57
- Görmüş, K. ve Arslankoç, S. (2020). Sosyal Hizmet Perspektifinden Covid-19 Salgını Sürecinde Aile İçi Şiddet Olgusuna Dair Genel Bir Değerlendirme. *Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını*, (2), 9-21.
- Inter-Agency Standing Committee (IASC). (2020). Guidance For Covid-19 Prevention And Control In Schools. Erişim adresi [https://www.unicef.org/media/66216/file/Key%20Messages%20and%20Actions%20for%20COVID19%20Prevention%20and%20Control%20in%20Schools\\_March%202020.pdf](https://www.unicef.org/media/66216/file/Key%20Messages%20and%20Actions%20for%20COVID19%20Prevention%20and%20Control%20in%20Schools_March%202020.pdf).
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2014). Global Definition Of Social Work. Erişim adresi <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>.
- Janoff-Bulman, R. ve Timko, C. (1987). Coping with traumatic life events: The role of denial in light of people's assumptive worlds. In C. R. Snyder & C. Ford (Eds.), *Coping with negative life events: Clinical and social psychological perspectives*. New York: Plenum.
- Kabeloğlu, V. ve Gül, G. (2021). COVID-19 Salgını Sırasında Uyku Kalitesi ve İlişkili Sosyal ve Psikolojik Faktörlerin Araştırılması. *Türk Uyku Tıbbı Dergisi*, 2, 97-104.
- Kara, E. (2020). KOVID-19 Pandemisindeki Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmet İşgücünün İşlevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi COVID-19 Özel Sayısı*, 4(1), 28-34.
- Karakaş, M. (2020). Covid-19 Salgınının Çok Boyutlu Sosyolojisi ve Yeni Normal Meselesi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 40(1), 541-573.
- Karataş, Z. (2020). COVID-19 Pandemisinin Toplumsal Etkileri, Değişim ve Güçlenme. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi COVID-19 Özel Sayısı*, 3-17.
- Kestel, T. (2020). *Pandeminin yoksulluğa etkileri*. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını, 22-34.
- Kıran, E. (2020). Prominent Issues About The Social Impacts Of Covid 19. *Gaziantep University Journal of Social Sciences* , Cilt 19 COVID-19 Özel Sayısı , 752-766 . DOI: 10.21547/jss.787779.
- Koçak, Z. ve Harmancı, H. (2020, Ekim). Covid-19 Pandemi Sürecinde Ailede Ruh Sağlığı. *Karatay Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (5), 183-207.
- Kuruhalil, İ., Özyazıcı, A. ve Hosseinnezhad, F. (2020). Türkiye'de Covid-19 Pandemisi Döneminde Sosyal Hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 3-21
- Küçük, A. (2020). *Sosyal aktivite programının huzurevi sakinlerini otonomisi ve yaşama bağlılığına etkisi*. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Hemşireliği Programı, Ankara.

- Lai, J., Ma, S., Wang, Y. ve ark. (2020) Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed To Coronavirus Disease 2019. *JAMA Netw Open*, 3(3), 1-12.
- Özkan, G. (2021). Covid-19 Pandemisi ile Yoksulluğun Derinleşen Yüzü: Çalışan Yoksullar. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14), 93-108.
- Public Health England (2020). Deaths of people identified as having learning disabilities with COVID-19 in England in the spring of 2020. Erişim adresi [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/933612/COVID-19\\_\\_learning\\_disabilities\\_mortality\\_report.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/933612/COVID-19__learning_disabilities_mortality_report.pdf).
- Reeves, S., Kuper, A. ve Albert, M. (2008). Qualitative Research - Why Use Theories In Qualitative Research. *BMJ*, 337, 631-637.
- Rossi, R., Soggi, V., Talevi, D., Mensi, S., Niolu, C., Pacitti, F., Di Marco, A., Rossi, A., Siracusano, A., ve Di Lorenzo, G. (2020). COVID-19 pandemic and lockdown measures impact on mental health among the general population in Italy. An N= 18147 web-based survey. medRxiv.
- Safta-Zecheria, L. (2020) COVID-19'un Romanya'daki yatılı bakım tesislerinde yaşayan engellilerin sağlığına getirdiği zorluklar, *Disability & Society*, 35:5, 837-843, DOI: 10.1080/09687599.2020.1754766.
- Seale H, Heywood AE, Leask J, Sheel M, Thomas S, Durrheim DN, et al. (2020) COVID-19 is rapidly changing: Examining public perceptions and behaviors in response to this evolving pandemic. *Plos One*, 15(6): e0235112. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235112>.
- Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (2020). Pandemi ve Sosyal Hizmet (Temmuz- Aralık 2020). Erişim adresi <http://shuder.org/Resimler/959f9722-72d9-45f0-b560-a6ae6ce3779fsh-dergisi-temmuz-aralik-2020pdf.pdf>
- Sosyopolitik Saha Araştırmaları Merkezi. (2020). Covid-19 Karantinasından Kadının Etkilenimi İle Kadın Ve Çocuğa Yönelik Şiddete İlişkin Türkiye Araştırma Raporu. Erişim adresi [COVİD-19 KARANTİNASINDAN KADININ ETKİLENİMİ İLE KADIN VE ÇOCUĞA YÖNELİK ŞİDDETE İLİŞKİN TÜRKİYE ARAŞTIRMA RAPORU - Sosyopolitik Saha Araştırmalar Merkezi \(sahamerkezi.org\)](https://www.sahamerkezi.org/COVİD-19%20KARANTİNASINDAN%20KADININ%20ETKİLENİMİ%20İLE%20KADIN%20VE%20ÇOCUĞA%20YÖNELİK%20ŞİDDETE%20İLİŞKİN%20TÜRKİYE%20ARAŞTIRMA%20RAPORU%20-%20Sosyopolitik%20Saha%20Araştırmalar%20Merkezi%20(sahamerkezi.org))
- Taylor, S. (2019). *The Psychology of Pandemics: Preparing for the Next Global Outbreak of Infectious Disease*. Cambridge Scholars Publishing.
- Türk, A. (2020). Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi Sürecinde Yaşlılara Yönelik Uygulamalar ve Yaşlıların Psiko-Sosyal Durumu Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını*, Temmuz-Aralık 2020, 35-46.
- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Teknik Bilgi Notu: Koronavirüs Pandemisi Sırasında Çocukların Korunması, 1. Baskı, Mart 2019.
- UNFPA. (2020). Küresel Teknik Bilgi Notu Covid-19'un Yaşlılar Açısından Sonuçları: Salgına Müdahale. Erişim adresi <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1243936>.

- World Health Organization, (2020a). Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic. Erişim adresi <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.
- WHO (2020b). Disability Considerations During The COVID-19 Outbreak. Erişim adresi <https://www.who.int/publications-detail/disabilityconsiderations-during-the-covid-19-outbreak>.
- WHO (2020c). Turkey Shielded Its Elderly From COVID-19 By Protecting Health Workers In Nursing. Erişim adresi <https://www.euro.who.int/en/countries/turkey/news/news/2020/12/turkey-shielded-its-elderly-from-covid-19-by-protecting-health-workers-in-nursing-homes>.
- Yanardağ, U. ve Selçuk, O. (2020). COVID-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 1-2.
- Yıldırım, F., Abukan, B., Öztürk, H. ve Eker, H. (2020). Sosyal Hizmette Teknoloji Kullanımı ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının Dijital Yapabilirlikleri: Covid-19 Salgını Odağında Bir Değerlendirme. *Electronic Turkish Studies*, 15(8).
- Yıldız, İ., Çıkrıkçılı, U. ve Yüksel, Ş. (2020). *Karantinanın ruhsal etkileri ve koruyucu önlemler*. Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma ve Afet Çalışma Birimi.