

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET KURULUŞLARINDAN HİZMET ALANLAR
YOLUYLA ÇALIŞANLARA UYGULANAN ŞİDDET VE
ÇALIŞANLARIN ÜZERİNDEKİ PSİKOLOJİK ETKİSİ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
PSİKOLOJİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Semra ÖZER

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Kemal ER

İSTANBUL – 2018

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Semra ÖZER
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Sosyal Hizmet Kuruluşlarından Hizmet Alanlar Yoluyla Çalışanlara Uygulanan Şiddet ve Çalışanların Üzerindeki Psikolojik Etkisi
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : Psikoloji
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 05.07.2018
- SAYFA SAYISI** : 89
- TEZ DANIŞMANLARI** : Dr. Öğr. Üyesi Kemal ER
- DİZİN TERİMLERİ** : Sosyal Hizmet, Çalışanlar, Şiddet
- TÜRKÇE ÖZET** : Bu tez çalışmasının amacı, sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ve çalışanların üzerindeki psikolojik etkisinin incelenmesidir. Konuyla ilişkili herhangi bir çalışma literatürde yer almadığından, bu araştırma sosyal hizmetler alanında çalışanlara yönelik şiddete karşı kamuoyu oluşturması ve çalışanların devlet güvencesi altına alınması açısından önemlidir. Çalışmada 156 katılımcı yer almıştır. Kısa Semptom Envanteri kullanılmış ve veriler SPSS istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda çalışanların özellikle mobbing ve sözel şiddete maruz kaldıkları görülmüştür.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Semra ÖZER

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET KURULUŞLARINDAN HİZMET ALANLAR
YOLUYLA ÇALIŞANLARA UYGULANAN ŞİDDET VE
ÇALIŞANLARIN ÜZERİNDEKİ PSİKOLOJİK ETKİSİ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
PSİKOLOJİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Semra ÖZER

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Kemal ER

İSTANBUL– 2018

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin/projenin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Semra ÖZER

...../...../2018



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Semra ÖZER.'in “**Sosyal Hizmet Kuruluşlarından Hizmet Alanlar
Yoluyla Çalışanlara Uygulanan Şiddet ve Çalışanların Üzerindeki Psikolojik
Etkisi**” adlı tez çalışması, jürimiz tarafından PSİKOLOJİ bilim dalında YÜKSEK
LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Dr. Öğr. Üyesi Kemal ER
(Danışman)

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Fatih BAL

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Hasan SEZEROĞLU

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

... / ... / 2018

Prof. Dr. Nezir KÖSE

Enstitü Müdürü

ÖZET

Bir meslek olarak sosyal hizmet bir dayanışma ve yardım etme mesleğidir. Dolayısıyla, bireylerin sorun çözme ve baş etme kapasitesini geliştirme amacını taşır. Sosyal hizmet çalışanları da toplumla yakın iletişimde bulunarak bireylere hizmet sunmaktadır. Bu nedenle, her alanda olduğu gibi sosyal hizmet alanında çalışanlar da şiddete maruz kalabilmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet çalışanlarının, bu alandaki aileler, gruplar ve toplumla sorun yaşamaları kaçınılmazdır.

Bu bağlamda, yapılan bu tez çalışmasının amacı, sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ve çalışanların üzerindeki psikolojik etkisinin incelenmesidir. Konuyla ilişkili herhangi bir çalışma literatürde yer almadığından, bu araştırma sosyal hizmetler alanında çalışanlara yönelik şiddete karşı kamuoyu oluşturması ve çalışanların devlet güvencesi altına alınması açısından önemlidir.

Çalışmada 156 katılımcı yer almıştır. Kısa Semptom Envanteri kullanılmış ve veriler SPSS istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda çalışanların özellikle mobbing ve sözel şiddete maruz kaldıkları görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Çalışanlar, Şiddet

SUMMARY

As an occupation, “social services” is an occupation of solidarity and assistance. Consequently, it aims to developed abilities of solving and cope with problems of people. People working on that are provides services to people via getting in touch with people. As at other occupations, employees may face with violence. It is unavoidable for employees of social services to work without facing problems with families, groups and society in general. Aim of that study is evaluating violence applied against employees of social services via people they get in touch and psychological effects of violence on employees of social services. As a result of the fact that there is not any study about the topic, this study becomes important thanks to inform people about violence towards people working at social services and providing government security for those people. 156 employees participated in the study. Short Symptom Inventory is used and data was evaluated using SPSS statistic program. At the end of the study, it is seen that mobbing and oral violence are widely faced by those employyes working for social services.

Key Words: Social Services, Employees, Violence

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	I
SUMMARY	II
İÇİNDEKİLER	III
TABLolar LİSTESİ	VII
EKLER LİSTESİ	VIII
ÖNSÖZ	IX
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
SOSYAL HİZMETLER VE TARİHSEL GELİŞİMİ	4
1.1. SOSYAL HİZMETLER.....	5
1.2. SOSYAL HİZMETLERİN ÖZELLİKLERİ.....	9
1.3. SOSYAL HİZMET MESLEĞİNE GENEL BAKIŞ.....	13
1.4. SOSYAL HİZMETİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	19
1.4.1. Sosyal Hizmetin Dünyadaki Gelişimi.....	19
1.4.2. Sosyal Hizmetin Türkiye'deki Gelişimi.....	22
İKİNCİ BÖLÜM	29
ŞİDDET VE PSİKOLOJİ İLİŞKİSİ	29
2.1. ŞİDDETİN TANIMI VE PSİKOLOJİSİ	30
2.2. ŞİDDETİN KAYNAĞINA İLİŞKİN KURAMLAR	37
2.2.1. Biyolojik Kuramlar	37
2.2.2. Psikolojik Kuramlar	38
2.2.3. Sosyal Öğrenme Kuramı.....	40
2.3. ŞİDDETLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	43
2.3.1. Saldırganlık.....	43
2.3.2. Kötü Muamele.....	46
2.3.3. İstismar	47
2.3.4. İhmal.....	48

2.3.5. Zorbalık.....	48
2.4. ŞİDDETE NEDEN OLAN RİSK FAKTÖRLERİ	50
2.4.1. Bireysel Risk Faktörleri	50
2.4.2. Aile Risk Faktörleri	51
2.4.3. Toplumsal Risk Faktörleri.....	52
2.4.4. Psikolojik Faktörler.....	52
2.5. ŞİDDETİN TÜRLERİ	53
2.5.1. Fiziksel Şiddet.....	53
2.5.2. Sözel Şiddet.....	54
2.5.3. Ekonomik Şiddet.....	55
2.5.4. Cinsel Şiddet.....	56
2.5.5. Duygusal Şiddet.....	56
2.6. ŞİDDETİN ÖNLENMESİ.....	59
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	61
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	61
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	61
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	61
3.3. VARSAYIMLAR.....	63
3.4. HİPOTEZLER.....	63
3.5. KAPSAM VE SINIRLAR	63
3.6. EVREN VE ÖRNEKLEM	64
3.7. BAĞIMLI VE BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER.....	64
3.8. VERİ TOPLAMA ARACI	64
3.9. VERİ ANALİZİ	66
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	67
ARAŞTIRMA BULGULARI	67
4.1. BULGULAR.....	67
4.2. GENEL DEĞERLENDİRME	82
SONUÇ	86

ÖNERİLER	88
KAYNAKÇA	90
EKLER	-



KISALTMALAR LİSTESİ

A.G.E.	:	Adı Geçen Eser
s.	:	Sayfa
SHÇEK	:	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme
vd.	:	Ve Diğerleri
YÖK	:	Yüksek Öğrenim Kurumu
KSE	:	Kısa Semptom Envanteri



TABLULAR LİSTESİ

Tablo		Sayfa
Tablo 1	: Kısa Semptom Envanteri Güvenilirlik Analizi.....	66
Tablo 2	: Sosyal hizmet çalışanlarının demografik özelliklerinin dağılımı(N=156).....	68
Tablo 3	: Sosyal hizmet çalışanlarının yaşadıkları şiddet durumlarının dağılımı (N=156).....	70
Tablo 4	: Katılımcıların Demografik Özellikleri ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması.....	73
Tablo 5	: Katılımcıların şiddet sorularının yanıtları ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması.....	77

EKLER LİSTESİ

EK-A ANKET FORMU

EK-B BAKANLIK İZİN BELGESİ

EK-C ETİK KURUL RAPOR ÖRNEĞİ

EK-D ÖZGEÇMİŞ



ÖNSÖZ

Bu çalışmanın amacı, sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar aracılığıyla sosyal hizmet çalışanlarına uygulanan şiddet ve çalışanların üzerindeki psikolojik etkilerini ortaya çıkarmaktır. Çalışanlar üzerinde uygulanan şiddetin sıklığı ve türünün belirlenmesi, bu konu üzerinde farkındalık oluşturarak gerekli önlemlerin alınmasını ve çalışanların maruz kaldıkları şiddete karşı bilinçlendirme çalışmalarına katkı sağlayacaktır. Bu durum sosyal hizmet kuruluşlarında daha güvenli ve verimli hizmet sunulmasına zemin hazırlayacaktır.

Öncelikle çalışmamın anket çalışmasının İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarında çalışanlara uygulanmasına izin veren Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına teşekkür ederim.

Bu çalışmada özellikle anket çalışmasının İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı kuruluşlarında uygulanmasında yardımcı olan ve gerekli kolaylığı sağlayan Kuruluş Müdürlerine, anketlerin uygulanmasını bizzat takip eden bu konuda yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen, çalışma arkadaşlarım ve dostlarım Mehmet Zafer AKYÜZ, Sinem ERUSTA DÜNDAR, Fatma DELİKAYA YORGANCI, Sevcan ÖZEN ve Bahriye POYRAZ'a, araştırmanın SPSS istatistik programıyla analizlerinin yapılmasını destekleyen Emrah ER'e ve anketlerin doldurulmasında gönüllü olarak yer alan tüm sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanlara minnet borçluyum.

Yüksek lisans tez çalışmamı bitirmemde bilgisi, iyi niyeti ve tecrübesi ile benim yoluma ışık tutan, her zaman desteğini hissettiğim ve birlikte çalışmaktan mutlu olduğum tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Kemal ER'e, beni akademik kariyer yapma konusunda teşvik eden ve desteğini benden esirgemeyen, arkadaşlarıma, hayatımı paylaştığım eşim Asım ÖZER, hayat enerjim kızlarım Hatice ÖZER Nesibe ÖZER ve Melike ÖZER'e;

Teşekkürlerimi borç bilirim.

GİRİŞ

Sosyal hizmet, insanı ve toplumu konu alan bir meslek ve disiplin olarak, insanın ve meydana getirdiği toplumların sorunlarına yönelerek ve bunları tespit ederek çözümlerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Sosyal hizmetler konusunu bireysel veya toplumsal sorunlardan alması ve değişmelerle bu sorunların çözümüne katkıda bulunmayı amaçlaması, bireyi tüm yönleri ve sorunları bakımından değerlendirmesi, bu hizmetleri diğer sosyal ve beşeri bilimlerden farklı kılan önemli noktalarıdır. Dolayısıyla sosyal hizmetler, bireylerin sorun çözme ve baş etme kapasitesini geliştirme amacını taşır.

Toplumda her yaş grubu ve cinsiyetten bireylere hizmet veren kurumlar olarak sosyal hizmetler alanında çalışanlar, sağlık alanında da günümüzde sıklıkla yaşandığı gibi, şiddete uğrayabilmektedirler. Şiddet içgüdüsel olarak var olduğu kabul edilen ve çevresel faktörlerden etkilenen bir davranış olup, şiddete yol açan temel etkenler bireyin annesi, babası ve ailesiyle olan ilişkileri ve nesiller boyu aktırılan şiddet içeren davranışlardır. Ekonomik, kültürel ve sosyal etkenlerin şiddet oluşumunu büyük ölçüde etkilediğini ve şiddetin günlük yaşamımızda her geçen gün giderek artan oranlarda meydana geldiğini görmekteyiz. Şiddetin artan şekilde günlük yaşamda var olması da şiddetin içselleştirilmesine ve normal davranışlar gibi görülmesine yol açmaktadır. Buna ek olarak şiddet, bir problem çözme yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum şiddetin pek çok boyutta kullanılmasına ve birbirinden çok farklı biçimlerde ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

İşyerinde şiddetin kapsamı veya yaygınlığı konusunda toplumsal bilincin henüz istenen düzeyde olmadığını görmekteyiz. Son yıllarda işyerinde yaralanma ve ölüm oranlarının artması başta hizmet sektörü olmak üzere pek çok sektörde işyerinde şiddet sorununun, her geçen gün önem arz eden konu haline geldiğini göstermektedir. İşyeri şiddetinden kastedilen, kolay tanımlanabildiği ve gözlenebildiği için fiziksel güç kullanımını içeren fiziksel şiddet olmuştur. Fiziksel şiddet; bir kişiye ya da bir gruba karşı yapılan fiziksel, cinsel veya psikolojik zararlı sonuçlanan fiziksel güç kullanımınıdır. Ancak son yıllarda işyeri şiddetinin, fiziksel şiddet kadar psikolojik şiddeti de içerdiği görülmüştür. Çalışma ortamında gerçekleşen her türlü duygusal taciz, korkutma, tehdit, gözdağı, alay, başkalarının önünde küçük düşürücü veya aşağılayıcı söz söyleme gibi çeşitli psikolojik saldırı türlerini içeren pek çok davranış da işyeri şiddetinin kapsamında ele alınmaktadır. İşyeri şiddeti üzerine yapılan araştırmalar, günümüzde psikolojik şiddetin fiziksel şiddetten daha

tehlikeli boyutlara ulaştığını ve çalışanlar bakımından işyerinde önemli bir mesleki sağlık ve güvenlik sorunu haline geldiğini göstermektedir.

İşyeri şiddeti her sektör ve işyerinde görülen bir sorun olmakla birlikte, yapılan araştırmalar bu sorunun hizmet sektöründe daha sık ve yoğun olarak yaşandığını göstermektedir. Özellikle kamu hizmetlerinin üretildiği, topluma sunulduğu ve insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı alanlarda çalışanların işyeri şiddetine daha fazla maruz kaldıkları görülmektedir. İşyerinde çalışan bireylerin genç ve kadın olmalarının yanında deneyimsiz olmaları da şiddete maruz kalmaları açısından bireyleri riskli hale getirmektedir. Bunun yanında çalışan bireylerin etnik kökenleri ve davranış şekilleri de şiddete maruz kalmayı etkileyen unsurlar arasındadır. Şiddeti uygulayan bireyler açısından düşündüğümüzde ise erkek cinsiyetinin, genç yaşların, alkol ve ilaç kötüye kullanımları olan ve ruh hastalığı geçmişi olan bireylerin daha riskli olduklarını görmekteyiz. Ekonomik, kültürel ve sosyal etkenlerin şiddet oluşumunu büyük ölçüde etkilediğini ve şiddetin günlük yaşamımızda her geçen gün giderek artan oranlarda meydana geldiğini görmekteyiz. Şiddetin artan şekilde günlük yaşamda var olması da şiddetin içselleştirilmesine ve normal davranışlar gibi görülmesine yol açmaktadır. Buna ek olarak şiddet, bir problem çözme yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum şiddetin pek çok boyutta kullanılmasına ve birbirinden çok farklı biçimlerde ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Çalışmanın temelini oluşturan Sosyal hizmetin kapsamı belirlenmiş olan hedeflere göre değişmektedir. Örnek vermek gerekirse, çocuk, yaşlı ve yetişkin gibi açılardan bir grupta yapıldığında yaş etkeni, bakıma muhtaç, madde bağımlısı ve yetim gibi gruplandırmalar yapıldığında ihtiyaçlara göre belirlenmiş amaçlar ortaya çıkmaktadır. Sosyal hizmetlerin birey, grup, aile, kurum ve topluluklarla çalışması, genelde yaklaşımlarını gösteren uygulama alanlarıdır. Sosyal hizmet ailelerle çalıştığında, ayrılık, duygusal problemler, boşanma, istenmeyen gebelik, çeşitli hastalıklar, yaralanma, ölüm, kötü davranış, aldatma, geçinme, mutsuz evlilik, çeşitli istismarlar, evden kaçma, alkol, yoksulluk, mahkumiyet ve emeklilik gibi sorunlar karşımıza çıkmaktadır. Sosyal hizmetin çalışma grupları ise; sosyal söyleşi, uğraşı, uğraşı-beceri, eğitim, görev, duyarlılık, problem çözme ve karar alma, terapi ve kendine yardım gruplarıdır.

Bu kadar geniş kapsamlı bir alanda hizmet sunan sosyal hizmet çalışanlarının da, aldıkları hizmetten memnun kalmayan ya da başka gerekçelerle memnuniyetsizliklerini dışarı vuran kesimler tarafından şiddete maruz kalmaları dikkate değer bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle sosyal hizmet

alışanlarına yönelik olarak hizmet alanların, bu alan kapsamına giren bireyler, aileler, gruplar ve toplumla sorun yaşamaları kaçınılmazdır.

Yapılan bu araştırmada öncelikli olarak sosyal hizmetlerle ilgili genel bilgilere yer verilmiştir. Araştırmanın ilerleyen aşamalarında ise şiddet olgusu ele alınarak, şiddete ilişkin ayrıntılı açıklamalar yapılmıştır. Araştırmanın kuramsal kısmında literatür taraması yapılmıştır. Alan araştırmasında nicel yöntem kullanılmıştır. Araştırmada sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanları yansıtabilecek örneklem belirli zaman diliminde sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanlar arasından oluşmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMETLER VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Sosyal hizmetlerin gelişimi sosyal devlet anlayışının ortaya çıkışını etkilemiş, sosyal devletin kurumlaşması da sosyal hizmetlerin daha çağdaş bir anlayışla yaygın ve etkili bir biçimde örgütlenmesine temel oluşturmuştur. Güler' e göre, sosyal devletin benimsemesi gereken temel mekanizmalardan biri sosyal hizmet, sosyal güvenlik, sosyal yardımın devletin temel görevleri arasında yer almasıdır.¹

Sosyal devlet açısından önem taşıyan özellikler arasında; ekonomi politikalarının sosyal politikalarla birlikte düşünülerek, vatandaşlar arasındaki sosyo-ekonomik eşitsizlikleri azaltmayı amaçlaması; sosyal sorunları veya sosyal adaletsizliği azaltmak üzere sosyal güvenlik sistemi ile sosyal hizmetler, sosyal yardımlar, gelir transferleri vb. araçların kullanılması; vatandaşlığın sosyal unsuru olan ekonomik refah, sosyal güvenlik ve kültürel mirastan asgari düzeyde de olsa pay alınmasına ilişkin hakların olduğu sosyal boyut yer almaktadır.²

Tomanbay'a göre sosyal devlet, sosyal politika ve sosyal hizmetleri gelişmiş ülkelerde; insan ögesine dayalı olduğu için ekonomi sağlam adımlarla gelişir, insanın değeri öne alındığı ve insanlar sorunlarından arındırıldığı için demokrasi işler, halkın topluma katılımı artar, sorunlar dış müdahale ve yönlendirmelerle değil, öz güç ile çözülür.³

Bir disiplin olarak sosyal hizmet, insanı biyolojik, psikolojik ve sosyal bir varlık olarak değerlendirerek, bireyin kendisi, çevresi ve toplumla ilişkisini inceler. Bu ilişkiler içinde ortaya çıkabilecek sorunların çözümüne odaklanır ve bireyin, toplum içinde mümkün olduğunca sorunsuz bir şekilde yaşamasını amaçlar. Bu bağlamda sosyal hizmetin temel kaygılarından biri, bireylerin yaşamlarında ortaya çıkabilecek sorunları çözmeye yardımcı olarak çevresi ile uyumlu olmasına ve içinde bulunduğu koşullarda optimum refah düzeyine erişmesine yardımcı olmaktır. Bu nedenle, sosyal hizmet kuruluşları hem bireyle, hem aileyle, aynı zamanda da çevreyle çalışmaktadır.⁴

¹ Birgül Ayman Güler, **Türkiye'nin Yönetimi**, Yapı, İmge Kitabevi, Ankara, 2009, s.117

² Meryem Koray, **Sosyal Politika**, İmge Kitabevi, Ankara, 2008, s.99-102

³ İlhan Tomanbay, **Türkiye'nin Sosyal Politikası İçinde Sosyal Hizmetlerin Durumu (Haz. İ. Tomanbay)**, Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye'de Sosyal Hizmet Politikaları, Sosyal Hizmet Sempozyumu, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, Ankara, 2002, s.35

⁴ Veli Duyan, **Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları ve Müdahale Yöntemleri**, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, Ankara, 2010, s.11

1.1. SOSYAL HİZMETLER

Kut'a göre sosyal refah; aile, din, ekonomi, politika gibi geleneksel sosyal kurumların yanında, daha sonra yer alan bir kurumdur. Sosyal refah kurumu, toplumun üyelerine yardım etmedeki kolektif sorumluluğu ifade eden karşılıklı dayanışma mekanizmaları içerir.⁵ Tomanbay'a göre sosyal refah hizmetleri; toplumda, genel refah düzeyinin altında kalmış tüm birey, grup ve işlevsel toplumların genel toplumsal standarda yaklaştırılmaları için verilen sosyal hizmetler, yapılan sosyal çalışmaların tümüdür.⁶

Sosyal refah hizmetleri kapsamında sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar önemli bir yer tutmaktadır. Sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar, sosyal sigorta ile birlikte sosyal güvenlik sistemini oluşturan alt sistemlerdir. Sosyal sigorta primli sistem, sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar ise primsiz sistemlerdir. Dilik'e göre, sosyal güvenlik ile sosyal hizmetler kavramlarının kuramsal çerçeve ve sınırları, kesin çizgilerle belirlenmemiştir. Bazen sosyal güvenlik bütünüyle sosyal hizmetlerin, bazen de sosyal hizmetler bütünüyle sosyal güvenliğin içinde gösterilmektedir.⁷

Sosyal hizmetler, bazı yönleriyle sosyal güvenlik kavram ve uygulamalarıyla çakışırken, bazı yönleriyle de doğrudan sosyal güvenlik ile ilişki kurulamayacak bir karaktere sahiptir. Sosyal yardım hizmetleri ise bazen sosyal hizmet kurumları tarafından, bazen de sosyal sigorta kuruluşları veya başka örgütler eliyle sunulmaktadır. Bu durum, sosyal hizmetler ve yardım alanlarının incelenmesi ve çözümlenmesi çalışmalarını zorlaştırmaktadır. Sosyal hizmetlerin toplumsal kalkınmadaki işlevleri ile her türlü sosyal soruna yönelme yetki ve sorumluluğuna sahip kendine özgü bir uygulama alanı olması nedeniyle, salt sosyal güvenlik ve sosyal yardım kavramlarıyla ele alınması, bilimsel açıdan yeterli değildir.⁸

Sosyal hizmetlerin gerek sözlüklerde akademik, gerekse kanun metinlerinde operasyonel olarak çeşitli tanımları dar ve geniş anlamıyla yapılmıştır. Kongar sosyal hizmetleri, "doğrudan doğruya ve birinci derecede insanın korunmasına ve geliştirilmesine yönelmiş etkinlikler" olarak değerlendirmektedir.⁹ Buğra'ya göre sosyal hizmetler, insanların sağlık ve iyilik halinin geliştirilmesinde; insanların

⁵ Sema Kut, **Sosyal Hizmet Mesleği Nitelikleri Temel Unsurları Müdahale Yöntemleri**, Aydınlar Matbaası, Ankara, 1998, s.5

⁶ İlhan Tomanbay, **Sosyal Çalışma Sözlüğü**, Selvi Yayınevi, Ankara, 1999, s.249

⁷ Sait Dilik, **Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Arasındaki İlişkiler**, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 35 (1): 73-84, 1980, s.78

⁸ DPT, **Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Ankara, 2001, s.1-2

⁹ Emre Kongar, **İnsanı Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler: Sosyal Çalışmaya Giriş**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 1978, s.27

kendilerine daha yeterli hale gelmelerinde ve başkalarına bağımlı olma hallerinin önlenmesinde; aile bağlarının güçlendirilmesinde; bireylerin, ailelerin, grupların veya toplulukların sosyal işlevlerini başarıyla yerine getirmelerinde yardımcı olmak amacıyla sosyal hizmet uzmanları ve diğer meslek mensupları tarafından gerçekleştirilen etkinlik ve programlar bütünüdür.¹⁰

Sosyal hizmetler hem geniş hem de dar anlamda tanımlanabilmektedir. Geniş anlamda yapılan tanımlarda sosyal hizmetler kavramı içine; eğitim, sağlık, sosyal güvenlik (sosyal sigortalar ve sosyal yardım hizmetleri), konut, toplum kalkınması, insan kaynağının geliştirilmesi, aile planlaması, fiziksel ve ruhsal engelliler için yapılan hizmetler, ıslah hizmetleri dahil edilmektedir. Dilik'e göre, dar anlamda sosyal hizmetler, sosyal çalışma mesleğinin kurum ve çalışma alanıyla sınırlı konuları içermektedir.¹¹ Tomanbay'a göre ise sosyal çalışma bağlamında dar anlamıyla sosyal hizmetler; toplumdaki özel gereksinim gruplarına, onların bedensel, ruhsal ve sosyal yapılarından gelen eksiklik, sorun ve tikanıklık durumlarında, koruma gözetme, kendine yeterli duruma gelebilmelerini sağlama amacıyla devletçe, özel ve gönüllü çabalarla düzenlenen önlemler bütünüdür.¹²

Operasyonel olarak yapılan tanımlardan biri, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nda (SHÇEK); "Kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü" olarak ifade edilmiştir (mad. 3).¹³

Çengelci'ye göre sosyal hizmetler açısından iki temel kategoriden birincisi ekonomik yetersizlikleri nedeniyle geçinme imkanı bulunmayan kişiler, ikincisi ise ekonomik yönden yetersizlikleri olmayan fakat kişisel sebeplerle değişik türlerde ihtisas hizmetlerine (akıl ve ruh sağlığı yönünden güçlükleri olan insanlar, maddi durumu yerinde olan engelliler, karı- koca anlaşmazlığı nedeniyle ortaya çıkan çeşitli ailevi problemler vb.) ihtiyaç duyan kişilerdir.¹⁴

¹⁰ Ayşe Buğra, **Kapitalizm, Yoksulluk ve Türkiye'de Sosyal Politika**, İletişim Yayınları, İstanbul, 2010, s.75

¹¹ Dilik, a.g.e., s.73

¹² Tomanbay, a.g.e., s.238-239

¹³ 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, RG Tarihi: 27.05.1983, RG Sayısı, 18059, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf>, (Erişim Tarihi:01.01.2018)

¹⁴ Ethem Çengelci, **Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun Türk Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Yönetim Sistemi İçindeki Yeri**, Aydın Matbaacılık, Ankara, 1998, s.3

Sosyal hizmetler problem çözme amacını gerçekleştirirken oldukça kapsayıcı yaklaşımıyla, bireyi, çevresiyle birlikte ele alarak, gruplarla ve toplumla çalışır. Bu durum sosyal hizmetin bütünlükçü yaklaşımıyla çözüm üretici olduğunu göstermektedir.¹⁵ Bireyin biyolojik ve psikolojik özellikleri, çevresini oluşturan ailesiyle birlikte, sosyoekonomik koşulları da sosyal hizmetin kapsamı içinde değerlendirilmelidir. Sosyal hizmet birey, grup ve toplumların psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayarak sorunlarını çözmeye aracılık eder.¹⁶

Sosyal Hizmetler Özel İhtisas Komisyonu Raporu'na göre, sosyal hizmetlerin hedef kitlesi; aileler, çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler, güç koşullardaki kadınlar, sığınmacı ve göçmenler, tıbbi ve psikiyatrik yönden yardıma muhtaç hastalar, sosyal sapma gösteren gruplar (alkolikler, uyuşturucu madde kullananlar vb.), suçlular ve yoksullar gibi çok kapsamlıdır. Sosyal kalkınmanın önemli araçlarından biri olan sosyal hizmetlerin görev alanları, bu gruplar ile sınırlı değildir. İnsan kaynağının geliştirilmesi, yaşam kalitesinin artırılması, yerel toplumların kalkınmasında da sosyal hizmetlere önemli görevler düşmektedir. Sosyal hizmetler, tüm bu görevlerini koruyucu-önleyici, iyileştirici/rehabilitasyon edici, değiştirici-geliştirici yöndeki temel işlev ve amaçları doğrultusunda yerine getirmelidir.¹⁷

Tomanbay'a göre, bir ülkede sosyal hizmetler güçlendikçe, sağlık hizmetlerinin niteliği artar, eğitim hizmetlerinin verimliliği yükselir, adalet hizmetleri yerine getirilir ve insanileşir, çalışma yaşamı uyumlu ve huzurlu olur ve sosyal güvenlik hizmetleri eksiksiz yürütülür. Sosyal hizmetler kurumsallaştıkça, sosyal anlayış yaygınlaşır ve sosyal devlet gelişir.¹⁸

Sosyal hizmet modern devletin refah uygulamaları üzerinden kazanmak istediği meşruluğun bir sonucu olarak görülebilir. Refah uygulamaları bu bağlamda bireyi ve toplumu rahatlatmayı amaçlayan devlet tarafından sunulan ekonomik ve sosyal müdahale yöntemleridir.¹⁹ Sosyal hizmete ilişkin tanımlar birden fazla içeriği olan, oldukça kapsamlı yaklaşımları ve ifadeleri içermektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet, ortak yaklaşımlar çerçevesinde tanımlandığında üç farklı boyut ile karşılaşılır. Bu boyutlardan ilki bireye odaklanarak problemlerin çözmeyi sosyal hizmet olarak tanımlarken, bir diğer boyut, sosyal hizmetin vazifesini sosyal refahın sağlanması olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte, bir başka boyut ise sosyal

¹⁵ Ali Seyyar, **Sosyal Siyaset Terimleri Ansiklopedik Sözlük**, Beta Yayınları, İstanbul, 2002, s.518

¹⁶ Aysen Tokol ve Yusuf Alper, **Sosyal Politika**, Dora Yayınları, Bursa, 2011, s.49

¹⁷ DPT, a.g.e., s.11

¹⁸ Tomanbay, a.g.e., s.33

¹⁹ Bedrettin Kesgin, **Kamu Sosyal Politikalarında Sosyal Yardım**, Açılım Kitap, İstanbul, 2012, s.43

hizmetin kurumsal niteliğine gönderme yapmaktadır.²⁰ Bu bağlamda sosyal hizmet kapsayıcı bir içerikle, sosyal yardım, barınma, eğitim, sağlık, danışmanlık alanında hizmet üreten programlar bütünüdür.²¹ Sosyal refah ve sosyal hizmetler uygulama düzeyinde birbirleri ile ilişkilidirler.

Tüm bu tanımların yanında sosyal hizmetin yardım boyutuna vurgu yapan tanımlar da bulunmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet, ihtiyaç sahibi bireylere aynı ve nakdi yardımların ulaştırılmasıdır.²² Sosyal hizmetin aynı nakdi yardım boyutu sosyal hizmetin işlevi açısından tartışılan bir konudur. Sosyal hizmet çoğu zaman bireyleri ekonomik açıdan eşitlemeyi amaçlayan bir hizmet olarak algılanmaktadır. Nitekim sosyal adaletin sağlanması için ekonomik adaletsizliğin giderilmesini ilgilendiren bir durumdur. Bu bağlamda sosyal hizmet doğal olarak ekonomik eşitsizliklerle de ilgilenir ancak sosyal hizmeti salt ekonomik eşitsizlikleri gidermeyi amaçlayan bir araç olarak görmek doğru olmaz.²³

Sosyal hizmet bireysel ve toplumsal sorunlara çözüm arayan, kamusal, yarı kamusal ve sivil hizmetlerin tamamıdır. Bir hizmetin sosyal hizmet kapsamında tanımlanabilmesi için belli bir sistematiği içermesi gerekir.²⁴ Sosyal refah açısından sosyal hizmet, kamusal ve gönüllü kuruluşlarca sosyal sorunları azaltmak için uygulanan her türlü hizmet programları bütünüdür. Bu tanım aynı zamanda sosyal hizmetin kurumsal içeriğine vurgu yapmaktadır.²⁵

Sosyal hizmete ilişkin kavramsallaştırmalarda belirleyici olan bir başka yaklaşım da, meslek ve bilim dalı olarak sosyal hizmet ayrımıdır. Bu bağlamda meslek olarak sosyal hizmet, meslek etiği ile toplumdaki bireylere yardımcı olmayı amaç haline getiren bir uygulama biçimi iken, bilim dalı olarak sosyal hizmet ise, daha kapsamlı politikaların üretilmesini sağlamak için, çeşitli disiplinlerden faydalanarak birey ve toplum ile ilgili bilgi üretme faaliyetidir. Sosyal hizmet toplumsal alanda bilimsel ilke ve yöntemlerle bireylere yardım ederek yaşam kalitelerini arttırmayı amaçlayan bir dayanışma mesleğidir.²⁶ Meslek olarak sosyal hizmet birey, grup ve toplum bazında, mesleki etik ve ilkelere uygun hizmet sunan bir meslek olarak tanımlanabilir.

²⁰ Emre Kongar, **Sosyal Çalışmaya Giriş**, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara, 1972, s.2

²¹ Nilgün Küçükkaraca, **Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet Eğitimi Üzerine Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma I**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, Ankara, 2002, s.84

²² Kesgin, a.g.e., s.35

²³ Marshal, **Yurttaşlık ve Sosyal Sınıf**(Çev. BY. Çakar ve UB. Balaban), Sosyal Politika Yazıları (Ed. A. Buğra ve Ç. Keyder), İletişim Yayınları, İstanbul, 2006, s.178

²⁴ Tomanbay, a.g.e., s.237

²⁵ Charles Zastrow, **Sosyal hizmete Giriş**, (Çev. A. Aykara vd.), Nika Yayınevi, Ankara, 2013, s.40

²⁶ Duyan, 2010, a.g.e.,s.2

Sosyal hizmete ilişkin tanımlar derlendiğinde, sosyal hizmetin meslek ve bilim dalı olmasının yanı sıra sosyal refah, sosyal adalet ve sosyal yardım kavramları ile yakın ve ilişkili bir kavram olduğu görülür. Bununla birlikte, kiminle nasıl ilgilendiği noktasında birey, grup ve toplum kavramları dikkat çeker. Nitekim sosyal hizmet bütünlükçü yaklaşımı ile birey, grup ve toplumun her biri ile ilgilidir. Tüm bu farklı yaklaşımlara rağmen sosyal hizmeti tanımlayıcı temel bir nitelik olarak “problem çözme” kavramı gösterilebilir. Nitekim tüm tanımların ortak noktası, sosyal hizmetin problem çözücü özelliğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, sosyal hizmete ilişkin kavramsallaştırmalarda ve tartışmalarda problem çözme niteliği önemli bir uzlaşma noktası olarak ifade edilebilir. Bunun yanı sıra, toplum ve bireyin yaşadığı sorunlar, bireyin özgür iradesinin desteklenmesi gerekliliği ve sosyal devlet anlayışı, insan hakları, adalet, demokrasi, gelişme, barış, katılımcılık, bilimsel anlayış ve uygulama açısından insan ve topluma bakış açısı, felsefesi ve ahlak ön plana çıkmaktadır.

1.2. SOSYAL HİZMETLERİN ÖZELLİKLERİ

Sosyal hizmet mesleğinin amacı toplum refahını ve bireyin yaşam kalitesini arttırmak için, birey ve çevresi arasındaki uyumu gözeterek, farklılıklara saygılı, bilimsel bilgiye dayalı olarak, sosyal adaletin ve insan haklarının geliştirilmesi ve yoksulluğun ortadan kaldırılması için mücadele etmektir. Sosyal hizmet, herhangi bir ekonomik çıkar gözetmeksizin sosyal sorunların çözüm üretmeyi amaçlar. Kâr amacı taşımayan kurum olarak sosyal hizmet, birey refahı ve toplum refahına odaklanarak sosyal adaleti sağlamak için uğraşır. Sosyal hizmet programlarının ekonomik giderleri devlet bütçesi ile karşılanır.²⁷

Herhangi bir bireyin, sahip olduğu sorunları kendi başına çözebilecek yeterliliğe sahip olması sosyal hizmetin önemli hedeflerinden biridir. Buna yönelik olarak sosyal hizmet, sahip olunan haklardan serbest bir biçimde yararlanmak için gerekli olan koşulları sağlamaya çalışır.²⁸

İnsanların daha iyi yaşam koşullarına ulaşabilmesi için, barış, eşitlik, sosyal adalet ve özgürlük kavramlarının ulaşılabilir olması hedeflenmektedir. Sonuç olarak sosyal hizmet çalışanları, sahip oldukları mesleki donanımlarını ve bilgi birikimlerini toplumsal bir değişim süreci oluşturmak için kullanmalıdırlar.²⁹

²⁷ Seyyar, a.g.e., s.519

²⁸ Veli Duyan vd., **Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak**, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, Ankara, 2008, s.29

²⁹ İbrahim Cılga, **Bilim ve Meslek Olarak Türkiye’de Sosyal Hizmet**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, Ankara, 2004, s.33

Sosyal Hizmet çocuk, genç, aile, grup ve toplulukların sosyal yaşama katılımını sağlayarak işlevsel olma ve gelişme imkanı sağlamayı amaçlar. Bu bağlamda toplumsal değişimlere bağlı olarak değişen müracaatçı sorunlarına çözüm bulmayı amaçlar.³⁰ Müracaatçının etkileşimini artırarak yaşam kalitesini yükseltmek sosyal hizmetin temel hedeflerindedir. Sosyal hizmetin amaçları aşağıdaki gibi kategorize edilmiştir;³¹

- Bireylerin sorunları nasıl çözebileceklerini bilmeleri yönünde gelişmelerini sağlamak,
- İlgili kurumlar ile bireyler arasında bağ kurarak bireylerin imkanlardan yararlanmalarının önünü açmak,
- Bireyler için çeşitli imkanları oluşturan kurum ve sistemlerin doğru bir biçimde çalışmalarını sağlamak ve bu amaçla denetleyici, geliştirici, danışman ve eşgüdüm sağlayıcı olmak,
- Aktivist ve savunuculuk rollerine sahip olarak sosyal politikalar geliştirmek ve bu yolla toplumun gereksinimlerini gidermek,
- Sosyal adaletin oluşmasına refah düzeyini yükseltme yoluyla desteklemek.

Söz konusu amaçlar, sosyal hizmetin mezzo, mikro ve makro boyutları ile ilişkilendirilebilir. Bireyin sorun çözme yeteneğinin geliştirilmesini sağlayan uygulamalar mikro amaçlar, bireyleri destekleyecek faaliyetleri erişilebilir hale getirmek mezzo amaçlar ve sosyal politika geliştirme yolu ile sosyal adaletin oluşmasını desteklemek makro amaçlar olarak değerlendirilebilir.³²

Bireyin arkadaşları ve ailesi gibi yakın çevresi ile olan ilişkilerini destekleyen uygulamalar mikro uygulamalardır. Makro düzey ise iş yeri ve okul gibi kurumları kapsar. Makro düzeyde kurum ve birey arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi amaçlanır. Makro düzeyde genellikle devlet tarafından geliştirilen ve toplumun tamamını ilgilendiren uygulamalar bulunur.³³

Sosyal hizmet birey aile ve grupların kendi işlevselliklerinin artırılma amacına uygun olarak, toplum içindeki bireylerin dayanışmasını, güçlü sosyal ilişkilerin kurularak insanların yaşam koşulları ile baş edebilecek yetkinliğe ulaşmasını

³⁰ Sevda Demirbilek, **Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Hizmet**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir, 2009, s.16

³¹Zastrow, a.g.e., s.18-19

³²Cılga, a.g.e., s.32

³³Tokol ve Alper, a.g.e., s.49

amaçlar. Bu bağlamda sosyal hizmetin hem bireyi hem de bireyin çevresini önemseyen bir meslek olması, onu diğer yardım mesleklerinden ayırır.³⁴

Sosyal hizmetin genel amacı mevcut sorun alanlarını çözebilecek uygulamalar yapmaktır. Bununla birlikte, sadece sorun çözmek değil sorunların oluşmasını engellemek de sosyal hizmetin amaçları arasında gösterilmelidir. Nitekim sosyal çalışmacı, önleyici koruyucu sosyal hizmet uygulamaları ile bu amaca ulaşılmasına yardımcı olur. Sosyal hizmetin bir başka amacı da birey, grup ve toplumların kendilerini gerçekleştirme, mevcut potansiyellerini kullanma şeklinde ifade edilebilir.³⁵ Sosyal hizmet; insanların yaşamlarını iyileştirebilmek için gerekli olan desteği sağlamak amacı ile mevcut durumdaki olumsuz şartları etkisiz hale getirebilmeyi amaçlarken, bireylerin problem çözebilme becerilerini de geliştirmeye çalışır.

Sosyal hizmetler toplumda bulunan risk gruplarının sorunlarına gelişimlerine sosyal yapılarına ve yetişmelerine katkı ve etki sağlayarak değişimlerini ve topluma katılmalarını sağlamaktadır.

Sosyal hizmet toplumdaki bireylerin günlük yaşam içinde sosyal rollerini yerine getirirken karşılarına çıkan sorunlarla nasıl baş edebilecekleri konusunda kendilerini geliştirmelerini ve çevresel koşulları iyileştirerek yardım etmeyi hedeflemektedir.

Sosyal hizmet bireyleri sosyalleştirmenin yanında, kişilerin gelişimlerini sağlayarak, toplumun değişen koşullarına uyum sağlamalarına yardımcı olmak, toplumsal refahı sağlamak, sosyal değişimi olumlu yönde etkilemek, bireylerin sosyal işlevselliği için karşılaştıkları engellerin aşılmasında yardımcı olmak, birey-toplum etkileşimini pekiştirmek, sosyal bilincin oluşmasına katkı sağlamak, toplumda korunmaya ve bakıma muhtaç gruplara yönelik dezavantajlı durumlarını olumlu yönde dönüştürerek toplumla uyumlu bir şekilde yaşamlarını sürdürmelerini teşvik edip desteklemektedir.³⁶

Sosyal hizmetler, insanların birbiriyle ve çevreleriyle olan ilişkilerinde uyum içinde yaşamalarını kolaylaştırmak için örgütlenmiş sistemli çalışmalardır. Bu amacını gerçekleştirirken toplumdaki birey ve grupların ihtiyaçlarını, toplumdaki değişim ve gelişmelere uyum sağlayarak karşılamalarına yardımcı olmak için kendi

³⁴ Duyan, a.g.e., s.18

³⁵ Kongar, a.g.e., s.26

³⁶ Mert Tunga Ekenci, **Analitik Hiyerarşi Süreci İle Sosyal hizmete İhtiyaç Duyulan Hanelerin Tespiti: Ankara-Mamak Örneği**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonometri Anabilim Dalı, Ankara, 2013, s.8, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

yöntemlerini geliştirir. Ekonomik ve sosyal sorunlara yönelik yapılan toplu düzenlemeler de aynı amaca yöneliktir.³⁷

Sosyal devlet anlayışının bir gereği olarak sosyal hizmetler oluşmuştur. Sosyal hizmetler buna yönelik olarak insanların hak ve özgürlüklerini güvenli ve huzurlu bir ortamda kullanabilecekleri bir yaşam hazırlamaya çalışır. Bunu bireylerin gelecekle ilgili karar vererek kendi hayatları konusunda söz sahibi olmalarını sağlayarak yapar. Sosyal hizmetler dayanışma ve işbirliği içerisinde, çoğulcu toplum yapısının bir gereği olarak güçsüzlerin yanında yer alarak sosyal adaletin gerçekleşmesine katkı sağlamaktadır.³⁸

Bütün bunların yanı sıra sosyal hizmetler, bireylerin sağlık ve iyilik hallerinin geliştirilmesi, kendi kendilerine yeterli olmaları, başkasına bağımlılığın önüne geçilmesi, aile ilişkilerinin pekiştirilmesi ve birey, aile, grup ve toplulukların sosyal fonksiyonlarını yerine getirilmesine katkıda bulunurlar. Toplumda birtakım sebeplerle yoksul ve muhtaç durumda olan, zihni ve bedeni eksiklikleri olan kişilere, ülkedeki genel koşullar kapsamında insana yaraşır, çevreyle uyumlu bir yaşam sürdürebilmelerinde maddi/manevi gereksinimlerinin karşılanmasıyla ilgili, devlet ve gönüllü kuruluşlarca sağlanan tüm hizmetlerdir. Sosyal hizmetler, öncelikli olarak doğrudan doğruya bireyin korunması ve geliştirilmesine yönelik faaliyetler olarak; eğitim, sağlık, barınma, iyileştirme, eğlence ve boş zamanları değerlendirme, sosyal güvenlik ve refah gibi alanları oluşturmaktadır.³⁹

Sosyal hizmetler, bireyin kendi sorunlarının çözümü, ailesiyle olan ilişkiler, eğitim hayatına ve uyumuna yönelik sosyal grup faaliyetleri, sosyal yönetim, sosyal plânlama ve pazarlamaya yönelik çalışma şekil ve yöntemleri, iletişim kurma sürecinde kendine has yöntemler geliştirmenin yanı sıra bütüncül anlayışla sorun belirleme, durumun değerlendirilmesi ve analiz edilmesi, tutum ve davranışların belirlenmesi ve uygulanma biçimi, yardım ve destek mekanizmalarının oluşturulması buna yönelik planlama yapılması, iletişimin en etkin hale getirilmesi, yeniden değerlendirilmesi, öğrenme sürecinde alternatif ilişkilerin oluşturulması, etkinlik ölçümlerinin düzenlenmesi, sosyal uyum sonuçlarıyla başarı oranının denetimi, kaydı ve raporlaması, işbirliği içinde çalışma, meslekler arası iletişim ve

³⁷ H. Tuğba Eroğlu, **Kamu Yönetiminde Sosyal Hizmetler**, Maya Akademi Yayınları, Ankara, 2013, s.65

³⁸ Abdülkadir Aksu, **Yerel Yönetimler Sosyal Hizmet Rehberi**, İçişleri Bakanlığı Strateji Merkezi Başkanlığı Yayınları, Ankara, 2005, s.9

³⁹ Nilüfer Negiz ve Elvettin Akman, **Sosyal Devlet, Sosyal Hizmet ve Yerel Yönetimler**, Maya Yayıncılık, Ankara, 2013, s.47

dayanışmanın planlanması, organize edilmesi ve uygulanması gibi özelliklere sahiptir.⁴⁰

1.3. SOSYAL HİZMET MESLEĞİNE GENEL BAKIŞ

Sosyal hizmet mesleği tarihsel süreçte sosyal refah ve refah devlet kavramlarının gelişmesiyle yakından ilgilidir. Yirminci yüzyılın başlarından itibaren refah devleti kavramı kullanılmaya ve etkili olmaya başlamıştır. Briggs'e refah devleti, kişilere ve ailelere, sahip oldukları mülklerin piyasa değerine bakmadan asgari bir gelir güvencesi vererek; bireysel ve ailesel krizlere neden olabilecek hastalık, yaşlılık, işsizlik gibi birtakım sosyal riskleri karşılayabilecek güce kavuşturarak, birey ve aileler için güvencesizlik alanını daraltmak suretiyle ve konum ya da sınıf ayrımı gözetmeksizin bütün yurttaşlara belli sosyal hizmetleri en iyi standartlarda sunma güvencesini vererek, piyasa güçlerinin işleyişini değiştirmeye yönelik olarak devlet gücünü politikalar ve yönetim yoluyla bilinçli olarak kullanan devlet olmaktadır.⁴¹

Sosyal devlet anlayışının yaygınlaşması ve devletler tarafından yaygın kabulü sonucunda devletler sosyal sorumluluklarını almaya ve bu yönde sosyal hizmet alanında uygulamaların gerçekleştirmeye başlamışlardır. Sosyal hizmet mesleğinin de bu bağlamda gelişme ve yaygınlaşması gerçekleşmiştir. Pincus ve Minahan'a göre sosyal hizmet insanların yaşam amaçlarını, stres ile baş etmelerini, talep ve değerlerini gerçekleştirmelerini etkileyen ve birey/çevre etkileşimini ele alan bir meslek kapsamındadır. Sosyal hizmet mesleğinin amacı ise ilk olarak insanların problem çözme ve baş etmek becerilerini ve kapasitelerini geliştirmektir. Ayrıca insanlara, kaynak, hizmet ve şanslar tanıyan sistemler ile insanlar arasında bağlantı kurmakta mesleğin amaçları arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra bu sistemlerin etkili ve insani değerlerle çalışmasını geliştirmek ve sosyal politikanın geliştirilmesini ve uygulanmasını desteklemek olarak ifade edilebilir.⁴²

Sosyal hizmetler; insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri temelinde sosyal değişimleri destekleyen, bireylerin iyi oluş durumlarının gelişimi için birey ilişkilerinde problem çözmeyi, pekiştirmeyi ve özgürleştirmeyi amaç edinen ve dolayısıyla insan davranışı ve sosyal sistem kuramlarından faydalanmak suretiyle, insanların çevreleriyle etkileşim noktalarına müdahale eden bir meslek olarak

⁴⁰ Çengelci, a.g.e., s.48-49

⁴¹ Bradford W. Sheafor ve Charles J. Horejsi, **Sosyal Hizmet Uygulaması: Temel Teknikler ve İlkeler**, Nika Yayınevi, Ankara, 2015, s.26

⁴² Duyan vd.,a.g.e., s.28

değerlendirilmektedir.⁴³ Buna göre sosyal hizmet mesleğinin odağını sorun çözme ve toplumsal değişim oluşturmaktadır. Bu çerçevede sosyal çalışmacılar değişim sürecinin önemli bir parçasıdır. Sosyal hizmet insanları içinde bulunduğu karmaşık ağlar içerisinde değerlendirerek insanların becerilerinin ve kapasitelerinin geliştirilmesini, refahının iyileştirilmesini sağlamak ve işlevlerinin engelleyecek unsurların ortadan kaldırılmasını amaçlamaktadır. Ayrıca mesleğin ulusal ve uluslararası ahlak değerleri sosyal hizmet mesleğinin değerlerini önemli bir bölümüdür.

Sosyal hizmet mesleği insan hakları ve sosyal adalet kavramları üzere inşa edilmiş ve her bir bireyin eşitliğine, değerine ve onuruna saygı duyan meslektir. Bir asırdan fazla olan uygulamasının temel odağını kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve insan potansiyelinin gelişmesi oluşturmaktadır. Bu kapsamda sosyal çalışmacılar temel olarak toplum içerisinde dezavantajlara sahip bireylerin, grupların ve toplulukların sosyal, kültürel ve ekonomik özgürlüklerine kavuşmaları için çalışmalar yapmaktadır.

Sosyal hizmet mesleğinin bilgi temelini kendine ilişkin ulusal ve yerel bilgiyi de kapsayacak araştırmalardan, uygulama alanlarından gelen değerlendirmelerden elde edilen ve kanıtlanan sistematik bilgilerden oluşmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet mesleği insanları çevreleyen sosyal kurumlar ve insanlar arasındaki etkileşimin insanlar üzerinde yaratabileceği olumlu ve olumsuz faktörlerin farkında ve bunların değiştirilmesine yönelik çalışmaların bulunmaktadır. Bu çerçevede sosyal hizmet mesleği karmaşık durumların çözümlenmesi, sosyal, kültürel ve ekonomik değişimlerin kolaylaştırılması yönünde bireylerin gelişimini ve davranışını birçok kuramlardan yararlanmaktadır.⁴⁴

Sosyal hizmet mesleği toplumsal yaşamda var olan ve toplumsal yaşamı olumsuz şekilde etkileyen engelleri, tikanıkları, adaletsizlikleri ve eşitsizlikleri ele almaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet mesleği birçok metotlardan ve tekniklerden yararlanmaktadır. Sosyal hizmet müdahaleleri birey, grup ve topluluk çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu müdahaleler sosyal politikalarda ve ekonomik çalışmalarda da bulunmayı da kapsamaktadır. Bunun yanı sıra sosyal hizmet uygulamaları sosyal, kültürel ve ekonomik koşullarla bağlantılı olarak bölgeden gölgeye ve zamandan zamana değişiklik gösterebilmektedir.⁴⁵ Tanımdan da

⁴³ Veli Duyan, **Hastaların Karşılaştığı Sorunlar ve Çözümleri Odağında Tıbbi Sosyal Hizmet**, Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 25 (4): 39-44, 2003, s.39

⁴⁴Sheafor ve Horejsi, a.g.e., s.28

⁴⁵ Duyan , a.g.e., s.6-7

anlaşıldığı gibi insan hakları ve sosyal adalet kavramları sosyal hizmetin temelini oluşturmaktadır. İnsan haklarının gerçekleştirilmesi ve sosyal adaletin sağlanması sosyal hizmetin temel sorumluluklarıdır.

İnsanlar hakları en temelde insanların temel vazgeçilmez ve devredilmez haklarını vurgulamaktadır. Uluocak ve Çoban insan haklarının felsefi boyutunu; tüm insan hakları, sivil, politik, ekonomik, sosyal, kültürel olmak üzere, devlet veya başka aktörler tarafından gerçekleştirilen baskının sonlandırılmasını ve insanoğlunun varoluşu için gerekli minimum standartların sağlanmasını içeren bir felsefe içinde ortaya çıktığını ifade etmişlerdir.⁴⁶ Sosyal adalet; toplumun tüm üyelerinin eşit haklara, korumaya, fırsatlara, sorumluluklara ve toplumsal olanaklara sahip olmasını ifade eder.⁴⁷

Sosyal hizmet mesleki temelde birey, aile, grup ve toplulukların psiko-sosyal gereksinimleri, mevcut sosyal ve ekonomik sorunlarının tespiti ile bunların giderilmesi üzerine odaklanır. Karşılaşılan güçlükler, birtakım profesyonel mesleki uygulamalar gerektirmektedir. Bu güçlükler, bireyin kişisel donanımındaki (maddi ve manevi) yetersizliklere, aile ya da küçük grupların karşılaştığı sosyal ve ekonomik sorunlara, içinde yaşanılan çevre ya da coğrafyanın maruz kaldığı sosyal sorunlara ve sosyal, toplumsal risklere bağlı olabilmektedir. Sosyal hizmet müdahaleleri ise karşılaşılan sorun gruplarına yönelik müdahale düzeyleri ile belirlenmektedir.⁴⁸

Sosyal hizmet mesleğinin temel alanları aile, çocuk, gençlik, engellilik, yaşlılık, tıbbi, suçluluk, yoksulluk ve sosyal yardım, göç ve kentleşme gibi alanlardan oluşmaktadır. Bu alanların her birinde çocuğa rastlamak mümkündür. Bu nedenledir ki çocuk alanı sosyal hizmet mesleğinin en kapsamlı ve en geniş çalışma alanıdır. İnsan Hakları Sözleşmesi ve Çocuk Hakları Sözleşmesi gibi uluslararası belgeleri bireylerin ve toplumların karşılaştıkları sosyal sorunların çözümünü sürecindeki en önemli mesleklerden olan sosyal hizmeti mesleği açısından da büyük önem arz etmektedir. Özellikle Çocuk Hakları Sözleşmesi çocuk refahı alanında çalışan sosyal çalışmacıların temel bilgi kaynağı olması açısından önemlidir.

Sosyal hizmet gelişimsel olarak çocuklara, gençlere, yetişkinlere, yaşlılara; sektörel olarak sağlık, eğitim, adalet, sosyal yardım gereksinimi olanlara; düzey olarak bireylere, ailelere, gruplara, örgütlere ve topluma yönelik olarak koruyucu,

⁴⁶ Gonca Polat Uluocak ve Arzu İçağasıoğluÇoban, **Uluslararası Yardımların İnsani Boyutu: Küresel Yoksulluğun Azaltılmasına Yönelik Yardımların İnsan Hakları Perspektifinden Değerlendirilmesi**, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 8 (2): 207-227, 2011, s.210

⁴⁷ Duyan, a.g.e., s.49

⁴⁸ Sheafor ve Horejsi, a.g.e., s.31

önleyici ve tedavi edici hizmetler verir. Bu bağlamda sosyal hizmet mesleği çocuklara, gençlere, yaşlılara, engellilere, kadınlara yönelik her türlü şiddet, ihmal ve istismar riskini belirlemeye, önlemeye, yok etmeye ya da en alt düzeye indirmeye azaltmaya çalışır.⁴⁹

Sosyal hizmet konusunda oluşturulmuş olan tanımlar sosyal hizmetin kapsamı ile ilişkili geçişken alanlara vurgu yapar. Bu aşamada bazı kavram kargaşaları yaşanabilmektedir. Özellikle sosyal hizmetin bir bilim olarak mı yoksa meslek olarak mı ele alınacağı ve sosyal güvenlik, sosyal politikalar ve sosyal refah kavramları ile arasındaki bağlantı üzerinde durulan konulardır. Söz konusu kavramlar arasındaki ilişkilerin açıklanması ile beraber, söz konusu tanımlar ve tartışma konuları daha açık hale gelebilecektir.

Sosyal hizmet kavramı özellikle sanayi devriminden sonra popülerite kazanmış olan bir kavramdır. Sosyal hizmet kavramı ile sosyal refah kavramları arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır.⁵⁰ Zira hem sosyal politika hem de sosyal hizmet kavramları toplumun ve bireyin refah düzeyini yükseltmeyi amaçlayan kavramlardır. Bir diğer kavram olan sosyal güvenlik kavramı sosyal politikaların amaçlarına ulaşma noktasında önem kazanan bir diğer kavramdır. Benzer amaçlara sahip olan sosyal hizmet ve sosyal refah kavramları arasındaki ilişki aynı zamanda sosyal hizmet ve sosyal güvenlik kavramları arasındaki ilişkiyi de belirlemektedir.⁵¹ Sosyal refah, sosyal politika, sosyal yardım, sosyal hizmet ve sosyal güvenlik kavramlarının açıklanması konunun daha iyi anlaşılması noktasında faydalı olacaktır.

Sosyal refah, bireysel iyi olma hali, aile ve toplumun iyilik durumu ve devletin halkın iyilik halinden sorumlu olması şeklinde üç farklı amaç içinde tanımlanabilir.⁵² refah toplumun genelinin sosyal işlevselliğinin artırılması ve temel ihtiyaçlarının karşılanması ile ilişkilidir. Bu bağlamda sosyal refah bir toplumun, temel tüm gereksinimlerini karşılayan sistemler bütünü olarak ifade edilebilir. Dolayısıyla, sosyal refah, sosyal hizmetin de içinde olduğu birçok meslek grubu ile ilişki içindedir. Sosyal hizmet mesleği sosyal refah alanında icra edilen bir meslek olmakla birlikte, sosyal refah sosyal hizmeti kapsayan bir kavramdır.⁵³

⁴⁹ Duyan, a.g.e., s.26

⁵⁰ Kongar, a.g.e., s.152

⁵¹ Demirebilek, a.g.e., s.1

⁵² Kongar, a.g.e., s.13-14

⁵³ Zastrow, a.g.e., s.38

Sosyal politika kendi içinde farklı boyutları olan bir kavram olarak çeşitli açılardan tanımlanabilir. Bu tanımlar aynı zamanda sosyal politikanın kapsamını belirleyen noktalar olarak, sosyal hizmet ile ilgili sınırlarının çizilmesine yardımcı olacaktır. Sosyal politika, sosyal hizmetin uygulama biçimlerini ve mevzuata ilişkin yaptırımları şekillendirir. Sosyal politika bu bağlamda sosyal hizmeti belirleyen bir niteliğe sahiptir. Ancak sosyal hizmet ve sosyal politika ilişkisi karşılıklı bir ilişki olduğu ve sosyal hizmetin de sosyal politikayı belirleyecek bilgi kaynağını beslediği unutulmamalıdır.⁵⁴ Sosyal hizmet ile sosyal politika arasındaki en büyük kesişme, sosyal politikanın bir bilim olarak amaçlarının belirlenmesiyle yaşanır. Nitekim bir bilim olarak sosyal politikanın amaçları sosyal hizmet ile benzer şekilde, sosyal refahın oluşmasını engelleyen sosyal sorunların çözülmesini sağlamaktır.⁵⁵

Sosyal güvenlik gelir güvenliğini sağlamak için sosyal riskler karşısında bireyin yaşamını kendi başına sürdürebileceği sosyoekonomik güvencenin sağlanmasıdır. Farklı uygulama biçimleri olan sosyal güvenlik sistemlerinin temel amacı, sosyal adalet ilkesine uygun olarak, toplumdaki tüm bireylerin sosyal yaşama katılımını sağlamaktır.⁵⁶ Bu bağlamda sosyal güvenlik, sosyal politikanın temel araçlarından biri olarak, bireylerin belli risklere karşı devletin ürettiği sistemlerle korunmasıdır. Sosyal güvenliğin sosyal politika ile kurduğu bu ilişki, sosyal hizmet ve sosyal politika arasında da görülür. Sosyal hizmet sosyal güvenlik araçlarından biri olarak tanımlanabilir. Sosyal hizmeti, sosyal güvenliğin bir aracı haline getiren yöntem sosyal yardım yöntemidir.⁵⁷

Sosyal hizmetin bir boyutu da sosyal yardımlardır. Sosyal yardım, herhangi bir geliri olmayan bireylerin yaşamlarının devamı için verilen desteklerden oluşur. Bu bağlamda sosyal yardımların bireyin sosyal dışlanmayı önleyici bir boyutu bulunur. Özellikle yoksullara ilişkin yapılan bu yardımlar, şartlı-şartsız yardımlar, tazminat işlevli-koruma işlevli yardımlar ve ayni-nakdi yardımlar gibi farklı başlıklarda ele alınırlar. Şartlı yardım, sosyal yardımların çeşitli şekillerde belirlenen koşullara bağlı olarak verilmesi iken şartsız yardım sosyal yardımın içeriğine uygun olarak, yardımların koşula bağlanmadan uygun kişilere verilmesidir. Tazminat içerikli yardımlar, kamu için çalışırken zarara uğrayanlara verilen yardımlar iken, koruma amaçlı yardımlar ise devlet tarafından korunmaya muhtaç olarak tanımlanan kesimlere verilen yardımlardır. Yardımların içeriklerine göre ise, malzeme cinsiyel

⁵⁴Tokol, a.g.e., s.1

⁵⁵Karl Polanyi, **Büyük Dönüşüm: Çağımızın Sosyal Siyasal Kökenleri**, İletişim Yayınları, İstanbul, s.101

⁵⁶Seyyar, a.g.e., s.655

⁵⁷Demirbilek, a.g.e., s.5

yapılan aynı yardımlar ve parasal olarak yapılan nakdi yardımlardan oluşmaktadır.⁵⁸ Sosyal yardım uygulamaları çoğunlukla aynı ve nakdi yardımları da içerir. Ancak sosyal hizmet ve sosyal yardım ilişkisi tam olarak birbiri ile karıştırılmamalıdır. Nitekim aynı-nakdi yardımlardan sosyal hizmetin problem çözme amacına yönelik uygulamalar içinde önemli bir yere sahiptir. Ancak sosyal hizmet uygulamalarının sadece aynı-nakdi yardımlardan oluşan uygulamalar olduğunu düşünmek, sosyal hizmetin amaçları ile ters düşer ve kapsamını daraltan bir niteliğe bürünmesine neden olur.⁵⁹

Sosyal hizmetin belirlenmiş olan hedefleri, aynı zamanda kapsamını da belirlemektedir. Örnek vermek gerekirse, çocuk, yaşlı ve yetişkin gibi açılardan bir grupta yapıldığında yaş etkeni, bakıma muhtaç, madde bağımlısı ve yetim gibi gruplandırmalar yapıldığında ihtiyaçlara göre belirlenmiş amaçlar ortaya çıkmaktadır.⁶⁰ Sosyal hizmetlerin birey, grup, aile, kurum ve topluluklarla çalışması, geneldeci yaklaşımlarını gösteren uygulama alanlarıdır. Sosyal hizmet ailelerle çalıştığında, ayrılık, duygusal problemler, boşanma, istenmeyen gebelik, çeşitli hastalıklar, yaralanma, ölüm, kötü davranış, aldatma, geçinme, mutsuz evlilik, çeşitli istismarlar, evden kaçma, alkol, yoksulluk, mahkumiyet ve emeklilik gibi sorunlar karşımıza çıkmaktadır. Sosyal hizmetin çalışma grupları ise; sosyal söyleşi, uğraşı, uğraşı-beceri, duyarlılık, kendine yardım, terapi, problem çözme ve karar alma, eğitim ve görev gruplarıdır.⁶¹ Sosyal hizmetin kapsamına ilişkin bir başka gruplandırma ise şu şekildedir;⁶²

- Çocukları koruma ve yerleştirme hizmetleri,
- Doğal afetler sonucunda yardım hizmetleri,
- Gençlere yönelik eğitim hizmetleri,
- Islah hizmetleri,
- Psiko-sosyal danışmanlık hizmetleri,
- Rehabilitasyon hizmetleri,
- Tıbbi sosyal hizmet,
- Yaşlılara yönelik bakım hizmetleri,
- Engellilere yönelik destek ve melek edindirme hizmetleri.

⁵⁸ Kesgin, a.g.e., s.47-49

⁵⁹ Tarık Tuncay ve Ercüment Erbay, "Sosyal Hizmetin Temel Hedefi Sosyal Adalet" **Toplum ve Sosyal Hizmet**, 17 (1): 53-69, 2006, s.54

⁶⁰ Seyyar, a.g.e., s.694

⁶¹ Zastrow, a.g.e., s.38-39

⁶² Seyyar, a.g.e., s.171

Kapsam açısından sosyal hizmet kavramı konusunda farklı görüşler ileri sürülmektedir. Kimi araştırmacıların toplumun tamamını sosyal hizmetlerin kapsamında ele alırken kimi araştırmacılar ise çocuk, yaşlı ve aile gibi gruplarla sınırlandırmaktadır.

1.4. SOSYAL HİZMETİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Sosyal hizmetin gelişimini anlamak için tarihsel konjonktürü analiz etmek gerekir. Sağlıklı bir tarihi okuma için öncelikli olarak dünyada sosyal hizmetin gelişimi ve Türkiye'deki gelişimi olmak üzere iki farklı başlangıç noktasından hareket etmek gerekir. Kuşkusuz birbiri ile ilişkili olan bu başlangıç noktaları, kendine özgü öznel koşullar nedeniyle ayrı olarak değerlendirilmelidir.

1.4.1. Sosyal Hizmetin Dünyadaki Gelişimi

Sosyal hizmet tıpkı sosyal refah, sosyal politika ve sosyal güvenlik kavramları gibi sanayi devrimi sonrasına ait bir kavramdır. Bu açıdan sanayi devrimi ve sonrası endüstrileşme aşamaları ile sosyal hizmet, sosyal politika ve sosyal refah kavramları ilişkili bir şekilde okunmalıdır. Nitekim sosyal refah anlayışına paralel olarak sosyal güvenlik ve sosyal çalışma kavramları ortaya çıkmıştır.⁶³

Sanayi devrimi genel olarak, on sekizinci yüzyılın sonlarına doğru yaşanan bilimsel gelişmelerin, üretim araçlarına yansımaları ile yeni bir ekonomik sisteme geçiş olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda doğal enerji kaynakları ile çalışan basit araç ve gereçlerden, seri üretim yapabilen makineleşmeye geçiş sanayi devrimin en belirleyici özelliğidir. Buhar ve elektrik gibi sürekli enerji kaynakları sayesinde seri üretim sağlanabilmiş ve böylece sektörel bazda makineleşme başlamıştır. Temelde üretim araçlarının değişmesi gibi basit cümlelerle ifade edilen sanayi devrimi, Dünya tarihi açısından en köklü değişimlerin, dönüşümlerin yaşandığı, toplumsal alandan ekonomik alana, sağlıktan, nüfusa kadar insan yaşamı ile ilgili olan her alanda taşların yerinden oynadığı bir kırılma noktasıdır.⁶⁴

Sanayileşme ile yıkılan derebeylikleri yerini yeni sanayi kollarına bırakırken, köylülerin işsizlik nedeni ile kente göç etmesi, kurulan fabrikaların birçok zanaat ve meslek grubunu ortadan kaldırması gibi nedenlerle sanayi devrimi pek çok yeni sorunun doğmasına neden olmuştur. Nitekim fabrikaların kurulması ile kent nüfusu artmış, tarım sektörünün sanayi sektörüne doğru hızlı bir geçiş yaşanmıştır. Kentteki istihdam olanaklarının kırsal alana göre daha fazla olması insanları kente göç

⁶³ Kongar, a.g.e., s.146-147

⁶⁴ Sait Dilik, **Sosyal Güvenlik**, Kamu-İş Yayınları, Ankara, 1991, s.39

ettirmiş, bu göç aile bağlarının zayıflaması, sosyal kırılma ve kimlik kaybı gibi sorunların oluşmasına neden olmuştur.⁶⁵ Bununla beraber, nüfus artışı, ağır çalışma şartları ve düşük ücretler nedeniyle, kentlerde daha önce görülmemiş, özellikle işçi sınıfını ilgilendiren yeni sorun alanları oluşmuştur. Sanayileşmenin getirdiği bu yeni sorun alanları ailelerin dağılması, suç oranlarının yükselmesi, hastalıkların ve yoksulluğun artması, barınma sıkıntısı, işsizlik, yaşlılık gibi sorunları da beraberinde getirmiştir.⁶⁶

Oluşan sorunlara çözüm bulabilmek amacıyla gönüllü sosyal hizmet uygulamaları oluşmuş, bu bağlamda 1800'lü yıllardan 1930'lu yıllara kadar devlet desteğinin olmadığı, dini bir hayırseverlik temelinde yaslanan ve üst-orta seviyedeki gönüllülerin yürüttüğü, sosyal hizmet faaliyetleri görülmüştür.⁶⁷ Bu gönüllü sosyal hizmet kurumlarının ilk örnekleri arasında, 1877'de Amerika'da kurulan Charity Organization Society (Yardım İşleri Derneği) ve İngiltere'de 1884'de kurulan yardım evi Toynbee Hall gösterilebilir.⁶⁸ Ayrıca 1820'de kurulan ve yoksulların evlerine giderek yoksullukla mücadele yöntemleri anlatan Yoksulluğu Önleme Topluluğu da ilk gönüllü sosyal hizmet uygulamaları arasındadır.⁶⁹

Uygulamadan doğması ve herkesin sosyal yardımla ilişkili olabilme potansiyeli nedeniyle sosyal hizmetin bir meslek olarak uzmanlaşma süreci zor ve uzun süreli olmuştur. Yardım evlerinin dışında uzmanlaşmayı sağlayan koşullar ancak sosyal hizmet eğitimi ile gerçekleşmiştir. 1904'te ilk sosyal hizmet eğitimi veren kurslardan tam zamanlı okullara geçilmiştir.⁷⁰ Sanayileşme sonrası yaşanan sosyal sorunlara çözüm bulmak için, devlet dışında, gönüllü faaliyetlere bağlı olarak yürütülen çalışmalar zamanla bilimsel bir içerik kazanarak uzmanlaşmış ve sosyal hizmetin bir meslek haline gelmesini sağlamıştır.

On sekizinci yüzyılda liberal düşünce, sadece devletin piyasaya müdahalesini sınırlandırmakla kalmayıp aynı zamanda vatandaşlara karşı sorumluluğunu da sadece temel hak ve özgürlüklerin korunması olarak belirlemiştir. Bu nedenle bu on sekizinci ve on dokuzuncu yüzyılda devletin, sosyal sorunlara çözüm bulmak için çıkardığı çeşitli yasalar dışında, sosyal refaha ilişkin herhangi bir yaklaşım ya da

⁶⁵Zastrow, a.g.e., s.50

⁶⁶Cahit Talas, **Sosyal Politika**, Sevinç Matbaası, Ankara, 1967, s.2

⁶⁷Zastrow, a.g.e., s.52

⁶⁸Hakan Acar ve Gülsüm Çamur-Duyan, **Dünya'da Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, Ankara, 2003, s.7

⁶⁹Duyan vd.,a.g.e., s.12

⁷⁰Duyan vd.,a.g.e., s.13

uygulanması bulunmamaktaydı.⁷¹ Ancak, Birinci Dünya savaşı sonrasında yaşanan gelişmeler, bireyselci liberal düşüncenin sarsıntıya uğramasına neden olmuş ve bu sarsıntı sosyal hizmet alanlarında kendini göstermişti. Nitekim piyasalardaki durgunluk ve artan sosyal sorunlar karşısında devletin bu sorunları çözmesi ve öngörülemez risklere karşı vatandaşlarını koruma altına alması fikri yaygınlaşmaya başlamıştı.⁷² Ayrıca savaş sonrası psikolojik durum, tıbbi sosyal hizmet uzmanlarına ihtiyacı doğurup, zamanla sosyal çalışmacıların mahkeme, okul ve klinik gibi farklı kurumlarda çalışmalarının önünü açmıştır.⁷³

Birinci Dünya savaşı sonrası yaşanan gelişmelere paralel olarak uluslararası düzeyde sosyal hizmet örgütlenmeleri başlamış ve 1917'de ilk Ulusal Sosyal Hizmet konferansı düzenlenmiştir.⁷⁴ 1930'larda Amerika'da yaşanan ekonomik krize bağlı olarak artan işsizlik ve yoksulluk oranları, alternatif ekonomik sistem olarak komünizmin varlığı ve bireysellik inancının sarsılması gibi etkenler sebebiyle, sosyal refah anlayışında önemli gelişmeler yaşanmıştır.⁷⁵

Sosyal hizmet ve refah uygulamalarının tarihine yasal süreçler açısından bakacak olursak, bu bağlama dikkat çeken ilk yasalardan biri 1349 yılında İngiltere'de çıkan Yoksullar yasası olmuştur. Bu yasa, 1601'de çıkarılan Elizabeth Yoksullar yasası izlemiştir. Elizabeth yasası, yoksullar, sakatlar ve kimsesiz çocuklar için devlet tarafından uygulanacak çeşitli tedbirleri içermektedir. Bunun dışında İngiltere'de 1911'de ulusal sigortanın yürürlüğe girmesi ile hasta ve işsizler sigorta kapsamına alındılar. Ulusal sigortanın kapsamı 1925'te dul, yetim ve emeklileri kapsayacak şekilde genişletildi. Bu gelişmeleri 1942'de çıkarılan ve 1948'de tam olarak uygulamaya konulan Beveridge Raporu izledi. Rapor her vatandaşın sosyal sigorta sisteminin bir parçası haline getirirken, eğitim, sağlık, şehir planlaması ve barınma ile ilgili devlet uygulamaları içermektedir.⁷⁶

Almanya ise sosyal güvenlikle ilgili ilk yasaların çıktığı ülkedir. Bismarck yasaları olarak tanımlanacak sosyal güvenlik yasaları ile Almanya, on dokuzuncu yüzyılın sonunda çalışanlar ile sistem arasındaki çatışmayı sonlandırmayı amaçlamaktaydı.⁷⁷

⁷¹ Ayferi Göze, **Siyasal Düşünceler ve Yönetimler**, Beta Yayınları, İstanbul, 2005, s.365

⁷² Songül Sallan-Gül, **Sosyal Devlet Bitti: Yaşasın Piyasa, Yeni Liberalizm ve Muhafazakarlık Kışkırcısında Refah Devleti**, Ebabel Yayıncılık, Ankara, 2006, s.146

⁷³ Duyan vd., a.g.e., s.14

⁷⁴ Acar ve Çamur-Duyan, a.g.e., s.7

⁷⁵ Zastrow, a.g.e., s.54

⁷⁶ Kongar, a.g.e., s.150-151

⁷⁷ Demirbilek, a.g.e., s.28

Amerika'da 1773'den itibaren çeşitli eyaletlerde yoksulluğa ilişkin yasalar çıkarılmasına rağmen, sosyal refah programlarının düzenlenmesi ile ilgili en önemli yasalardan biri kabul edilen sosyal güvenlik yasası ancak 1935'te yürürlüğe girebilmiştir. Bu yasanın arka planında 1929'da yaşanan büyük buhran ve neticesindeki sorunlar sebebi ile sosyal güvenliğin bireyin dışında olmadığı düşüncesinin sarsılması gösterilebilir. Amerika'da hukuki açıdan önemli bir diğer yasa ise 1964'te çıkarılan sosyal güvenlik yasasıdır. Bu yasa ile yaşlı, dul, yetim, sakatlık sigortası, iş kazaları sigortası, geçici sakatlık sigortası ve kamu yardım programlarını kapsayacak bir sosyal güvenlik programı uygulamaya konulmuştur.⁷⁸

Fransa'da ise ilk 1839-1913 yılları arasında kalabalık ailelere, yoksullara ve yaşlılara yardım için yasal yardım birimleri kurulmuştur. 1946 yılında çıkarılan yasa ile sosyal hizmet uygulama esasları ve sosyal hizmet birimlerinin işleyişine ilişkin düzenlemeler yapılmıştır.⁷⁹

İkinci Dünya savaşı sonrası gelişen sosyal politikalar sadece belli bir grubun değil halkın tamamının sosyal refah kapsamı içinde değerlendirilmesi gerektiğini savunarak, bireyselci liberal devlet yerine refah devleti kavramını güçlendirdi. Tüm bu gelişmelere bağlı olarak sosyal hizmet giderek uzmanlaşma fırsatı buldu ve meslek halini aldı. Önceleri yaşlı sakat ve bakıma muhtaç kişilere yardım amacı ile sosyal kişisel çalışma yöntemlerine başvurulurken, 1960-1980 yılları arasında sosyal hizmet teorik açıdan yeni açılımlara kavuşmuştu. 1970'li yıllardaki ekonomik kriz neticesinde refah devleti sorgulamaları artarken buna paralel, Sovyetler birliğinin dağılması, sermayenin küreselleşmesi ve neo-liberalizmin yükselmesi gibi nedenler refah devleti anlayışı sarsılmaya başlanmıştır.⁸⁰

1.4.2. Sosyal Hizmetin Türkiye'deki Gelişimi

Sosyal hizmetlerin Türkiye'deki tarihsel gelişimi Cumhuriyet'den önceki dönem ve Cumhuriyet'den sonraki dönem olmak üzere iki grupta incelenebilir. Cumhuriyet öncesi dönem olan Osmanlı dönemi de kendi içerisinde iki gruba ayrılır. Bunlar Tanzimat öncesi dönem ve Tanzimat sonrası dönem şeklindedir.

Türkiye'de hayırseverlik kavramı, kültürünün bir sonucu olarak toplum içerisinde etkin olan bir kavramdır. Faaliyetler açısından bakıldığında hayırseverlik günümüzde kullanılan sosyal hizmet kavramına eşdeğer bir kavram olmaktadır.

⁷⁸ Kongar, a.g.e., s.153

⁷⁹ Demirbilek, a.g.e., s.28

⁸⁰ Demirbilek, a.g.e., s.30-31

Diğer taraftan, gönüllülük esasına dayalı olması nedeniyle günümüzdeki anlamı ile sosyal hizmet kavramından farklı bir niteliğe sahiptir. Gerçekleştirilen birçok çalışmada, vakıf ve sosyal hizmet kavramları arasındaki ilişkiler ve benzerlikler incelenmektedir. Faaliyetleri açısından bakıldığında, vakıfların günümüz anlamı ile sosyal hizmetler sundukları görülmektedir. Bu sebeple vakıflar eski dönemlerden itibaren sosyal hizmetlerin gerçekleştirildiği kurumlar olarak görülür. Diğer tarafta, sosyal hizmetler kavramının bilimsel ve mesleki özellikleri dikkate alındığında vakıfların günümüz sosyal hizmetler kavramından daha farklı özelliklere sahip oldukları anlaşılmaktadır. Osmanlı döneminde vakıfların sosyal adalet ve sosyal yardım amaçlarını yerine getireyor olması nihayetinde vakıf ve sosyal hizmet kavramlarının aynı olduğu şeklinde yorumlanmasını mümkün hale getirmektedir. Anadolu`da Osmanlı kurulduktan sonra vakıf sayısında hızlı bir artış gözlemlenmiş ve günümüzde devlet tarafından gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları söz konusu vakıflar tarafından yapılmıştır. Vakıf malları ne insanlara ne de devlete ait görülmüştür. Batı toplumlarında kilise ve belediyeler tarafından gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları Osmanlı`da vakıflar tarafından gerçekleştirilmiştir.⁸¹

Osmanlı devletinde işlevleri bakımından vakıflar, geniş olarak yer almakta olup, Sosyal hizmetin anlamı açısından bakıldığında yardım ve hizmet kavramları içinde değerlendirilebilir. Vakıfların idare ve finansman açısından bağımsız olduğunu, mallarının kamu yada özel mülk dışında yer alarak üçüncü kategoride değerlendirildiğini görmekteyiz. Vakıflar toplumda pek çok ihtiyacı karşılayarak, var zenginliklerin dağılmasına aracılık yaparlar. Osmanlı vakıf sistemi, sağlık hizmetleri, dini kültür hizmetleri, eğitim hizmetleri, hayır hizmetleri, bayındırlık hizmetleri ve sosyal güvenlik ve dayanışma hizmetleri gibi yüzlerce birbirinden farklı pek çok hizmeti bünyesinde barındırmaktaydı. Ayrıca yolcuların desteklenmesi, kocasını kaybetmiş kadınlara yardım edilmesi, kimsesizlerin ve yoksulların cenaze masraflarının karşılanması, sokaklardaki temizlik faaliyetleri, fakirlerin hamamları ücretsiz bir biçimde kullanmaları, yolculara yemek verilmesi, ilaç ve doktor desteği, yol ve kaldırım yapılması, sokak aydınlatması ve köprülerin inşa edilmesi gibi uygulamalar vakıflar tarafından gerçekleştirilmiştir.⁸²

Vakıf sisteminin yanında mesleki bir örgütlenme olan “ahilik sistemi” ,sosyal güvenlik, sosyal yardım ve meslek eğitimi gibi işlevlere sahipti. Esnaf, hastalık, evlenme, doğum ve ölüm gibi ihtiyaç anlarında aynı-nakdi yardım olarak kullanılmak

⁸¹ Murat Çizakça, **Osmanlı Dönemi Vakıflarının Tarihsel ve Ekonomik Boyutları**, Türkiye’de Hayırseverlik: Vatandaşlar, Vakıflar ve Sosyal Adalet, TÜSEV Yayınları, İstanbul, 2006, s.73

⁸² İbrahim Erol Kozak, **Bir Sosyal Siyaset Müessesesi Olarak Vakıf**, Sakarya Üniversitesi Yayınları, Sakarya, 1994, s.16-17

üzere sandıklar oluşturmuşlardı. Tanzimat'la birlikte başlayan batılılaşma hareketleriyle, sosyal hizmet alanında ilk kamusal kurumlar oluşmaya başlamış ve bu alanda kanuni düzenlemelere gidilmiştir. Bu kanuni düzenlemelere yönelik kronolojik sıralamayı yapmak istersek;

- 1845 yılında işçi faaliyetlerinin ele alındığı ve güvenliğin sağlanması gibi konuları içeren pek çok hükmün yer aldığı Polis Nizamı yasası kanunlaştı.
- 1863 yılında maden işletmelerinin düzenlenmesine ilişkin Mevadd-ı Madeniyeye Dair Nizamname yasası çıkartıldı.
- 1865'te 100 maddelik Dilaver Paşa Nizamnamesi Ereğli kömür havzası'nda çıkartıldı.
- İşçilerin zorla çalıştırılmasını yasaklayıcı ve iş kazalarını önleyici tazminat ve tedbir kararlarının bulunduğu 1869'da Maadin Nizamnamesi çıkartıldı.
- Balkan savaşları sonrasında göçmenlere yönelik göçmenler ve aşiretler müdürlüğü kurularak düzenlemeler getirildi.⁸³
- 1868'de belde dahilindeki yoksulların korunmasının yerel yönetimlere bırakıldığı Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi çıkartıldı, bu kanun daha sonra 1877 tarihli vilayet belediye kanununa dönüştürülmüştür.⁸⁴
- 1866'da Askeri Tekaüt sandığı kuruldu.
- 1876'da çalışma ilişkileri Mecelle ile düzenlenmiştir ki bu kanun ilk medeni kanun olarak nitelendirilmiştir.⁸⁵
- 1881'de Sivil Memurlar Emekliği Sandığı kuruldu.⁸⁶
- 1893 yılında dilenciliğin önlenmesi için, "TeselünMen'ine Dair Nizamname" adında yasa çıkarıldı.
- 1909 yılında çalışabilecek durumda olmasına rağmen dilenenlere yönelik "Serseri ve Mazanna'ıSui Eşhas" yasası çıkartılarak çalışması zorunlu hale geldi ve 1909 cemiyetler yasası ile de düzenlemeler getirilerek korunmaya muhtaç çocuklar güvence altına alınmaya çalışıldı.⁸⁷

Osmanlı devletinde batılılaşmanın etkisiyle çeşitli sosyal hizmet kuruluşları açılmıştır. Bu kuruluşların vakıflardan farkı devlet tarafından merkezi sistemle kuruluyor olmalarıdır. Söz konusu kuruluşlar Cumhuriyet döneminde de hizmetlerini

⁸³ Kongar, a.g.e., s.162

⁸⁴ Kesgin, a.g.e., s.144

⁸⁵ Tokol ve Alper, a.g.e., s.28

⁸⁶ Kesgin, a.g.e., s.67

⁸⁷ Demirbilek, a.g.e., s.37

devam ettirmişlerdir. Bu kuruluşların daha çok çocuklara yönelik ve yardım kuruluşları olduğu görülmektedir.⁸⁸

Kronolojik olarak Osmanlı'da sosyal hizmet kurumlarının oluşum aşamaları aşağıdaki gibidir;⁸⁹

- 1896 yılında kurulan Darülacezeler bin kişilik hizmet kapasitesiyle açıldılar.
- 1899 yılında Hamidiye Etfalhanesi göçmen ve kimsesiz çocuklara yönelik sağlık hizmeti sunmak amacı ile hizmet vermeye başladı.
- 1903 yılında Darülhayr-ı Ali isminde müessesenin yetimler için kurulduğunu ve kurulup 1909'da kapatıldığını görmekteyiz.
- 1911'de Hilal-i Ahmer cemiyeti yaralı askerlere acil sağlık hizmeti vermek için kurulmuştur.
- 1914 yılında Meşrutiyet döneminde kimsesiz çocuklar için kurulan Darü'l Eytam çocuk yurtlarının 1927'de Darüşafaka'ya dönüştürüldüğünü görmekteyiz.
- 1921 yılında kadın çocuk ve aile gibi konularda hizmet amacıyla Himaye-i Etfal Cemiyeti kurularak hizmet vermeye başladı.
- 1921 yılında kurulan, ilk sosyal güvenlik kurumu olarak görülen Amele birliği 151 sayılı Ereğli maden amelelerinin hukukunu düzenlemeye ilişkin yasaya paralel nitelikte özelliklere sahiptir.

Tanzimat öncesi dönemde sosyal hizmet uygulamaları, merkezi sistemden uzakdaha yerel niteliğe sahip vakıflar tarafından gerçekleştirilmekteydi. II. Abdülhamit döneminde daha merkezi sosyal hizmet uygulamaları görülmekle birlikte, Tanzimat sonrası batılılaşma etkisiyle bu uygulamaların daha çok hissedildiğini görmekteyiz⁹⁰

Cumhuriyet döneminde sosyal hizmet uygulamalarının yerel yönetim ve gönüllü kuruluşlara bırakıldığını ve bu dönemde merkezi yönetimin sosyal hizmetlerde en az seviyede etkili olduğunu görmekteyiz. Bu dönemde yapılan hukuki düzenlemelerin kronolojik sırası aşağıda sıralanmıştır;

- 1925 yılında Hafta Tatil Kanunu kabul edildi.
- 1926 yılında Medeni Kanun ile çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamalarını etkileyecek düzenlemeleri içeren kanun kabul edildi.

⁸⁸ Kesgin, a.g.e., s.65

⁸⁹ Kesgin, a.g.e., s.65-66

⁹⁰ Kesgin, a.g.e., s.64

- 1930 yılında, hamilelere, kadınlara ve çocuklara yönelik koruyucu tedbirler içeren, işte çalışma saatlerini ve sağlık koşullarını içeren Umumi Hıfzıssıhha Kanunu çıkarılmıştır.
- 1930'de belediyelere sosyal hizmetlere yönelik görevler verilerek sayısı 1580 olan Belediyeler Kanunu çıkartılmıştır.
- 1936'da sayısı 3017 olan Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı açıldı.
- 1936'de İş Kanunu çıkartılarak Sosyal sigortalar sistemine geçildi. Bu kanunla grev ve lokavt yapılması yasaklanarak zorunlu olarak uzlaştırma ve hakemlik sistemi getirildi. Ayrıca iş bulma ve işçi bulma devletin sunması gereken bir hizmet olarak kabul edilerek işte sağlık ve güvenlik konularında koruyucu hükümler kanunun kapsamında ele alındı.⁹¹
- 1945 yılında çalışma bakanlığı kuruldu.
- 1945 yılında Analık Sigortası, İş Kazaları, Meslek Hastalıkları ve işçi sigortaları kanunu çıkartıldı.⁹²
- 1949'da sayısı 5387 olan Korunmaya Muhtaç Çocuklar Kanununun kabul edilerek 1957 yılında kaldırıldığını ve yerine sayısı 6972 olan Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanununun kabul edildiğini görmekteyiz.⁹³
- 1949 yılında İhtiyarlık Sigortası kanunu çıkartıldı
- 1950 yılında hastalık ve Analık sigortası kanunu çıkartıldı.
- 1950 yılında sendika kurulmasına izin verilmiş, İş ve İşçi bulma kurumu oluşturulmuş ve İşçi mahkemeleri kurulmuştur.
- 1959 yılında sayısı 7355 olan Sosyal Hizmetler Enstitüsünün açılmasıyla yönelik kanunla Sosyal Hizmetler Enstitüsüne bağlı mesleki eğitim verme amacı güden "Sosyal Hizmetler Akademisi" kuruldu.
- 1963'de, sayısı 225 olan kanun ile Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü, merkezi sistemle Sağlık Yardım Bakanlığı bağlı olarak kuruldu.
- 1967'de Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet bölümü açıldı.⁹⁴
- 1971 yılında sayısı 1479 olan yasa ile kendi için çalışacak emeklilik sistemi olan BAĞ-KUR kuruldu.
- 1976'da sayısı 2002 olan yasa ile yaşı 65 yaşını geçmiş yoksullara ve çalışamayacak kadar engel durumu olan bireylere aylık bağlandı.⁹⁵
- 1981 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlanan Çocuk Esirgeme Kurumu çalışmalarına devam etti.⁹⁶

⁹¹ Kongar, a.g.e., s.162

⁹² Kongar, a.g.e., s.164

⁹³ Kesgin, a.g.e., s.75

⁹⁴ Kongar, a.g.e., s.164

⁹⁵ Kesgin, a.g.e., s.72

- 1982 yılında YÖK yasının çıkartılmasıyla Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü ve Sosyal Hizmet Akademisi birleştirilerek, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu'na dönüştürüldü.⁹⁷
- 1983'de sayısı 2828 olan kanunla kurulan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) çalışmalarına başladı. 1991'de bu kurumun Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'dan ayrılarak Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü adı altında Başbakanlığa bağlı ayrı bir kurum olarak çalışmalarına devam etmesi kanunen kabul edildi.⁹⁸
- 1986 yılında sayısı 3294 olan kanun ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV) kurularak çalışmalarına başladı.
- 2006 yılında Primsiz Ödemeler Genel Müdürlüğü sayısı 5502 olan Sosyal Güvenlik Kurumu Yasası ile kuruldu. Ayrıca tüm çalışanları tek bir sosyal güvenlik kapsamında toplamak için sayısı 5510 olan sosyal sigortalar kanunu çıkartıldı.
- 2011 yılında sayısı 633 olan kanun hükmündeki kararname ile kurulan Aile ve Sosyal Politikalar bakanlığı bünyesinde SHÇEK yeniden yapılandırılarak çalışmalarına devam etmiştir.⁹⁹

Genel olarak Türkiye'deki sosyal hizmet çalışmalarının gelişimsel sürecini incelediğimizde, sosyal politika ve sosyal güvenlik çalışmalarıyla paralel devam ettiğini görmekteyiz. 1924 Anayasasının liberal yaklaşımıyla toplumdaki bireylere verilen özgürlük ve haklarla sosyal sorunların aşılabileceğini inanarak sosyal haklar konusunda dikkate değer açılımlarının olduğunu görmekteyiz. Ancak cumhuriyet döneminin ilk yılları olan 1929 kriz dönemiyle birlikte devletin ekonomiye müdahalesizorunlu hale gelmiş ve 1932'de liberal yaklaşımdan uzaklaşarak sanayileşmeyle birlikte devletçi kalkınma modeline geçilmiştir.¹⁰⁰

İkinci Dünya savaşının yarattığı yoksulluk ve sanayi hedeflerindeki gerileme, sosyal politika alanında önemli gelişmelerin yaşanmasına ve uluslararası kurumlarla daha yoğun temasların kurulmasını sağlamıştır. 1960'a kadar Türkiye'deki sosyal politikalar kimi zaman devletçi ve kimi zaman liberal bir niteliğe bürünmüş ancak

⁹⁶ Duyan vd., a.g.e., s.17

⁹⁷ Demirbilek, a.g.e., s.41

⁹⁸ Duyan vd., a.g.e., s.17

⁹⁹ Kesgin, a.g.e., s.105

¹⁰⁰ Emre Kongar, **İnsani Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler**, Şafak Matbaası, Ankara, 1978, s.39

özellikle 1960 sonrası işçi hakları ve sosyal hizmet alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır.¹⁰¹

1970'li dönemde toplumda kendini gösteren hareketlilikler ve çatışmalar 1980 yılı askeri darbesi ile sonuçlanmış ve sonrasında Türkiye'de sosyal politikada neo-liberal yaklaşımların uygulandığını görmekteyiz. 1980 yılı askeri darbesiyle birlikte yapılan bir çok hukuki düzenleme sonrasında vatandaşların daha önce elde ettikleri haklarda sınırlandırılmalara gidilmiştir.¹⁰² Günümüzde ise neo-liberal politikaların etkisini sürdürmesi ve sosyal yardımların giderek yaşamımızda artan boyutta yer alması, tartışılıp ve eleştirilen konular olarak karşımıza çıkmaktadır.



¹⁰¹ Talas, a.g.e., s.151

¹⁰² Tokol ve Alper, a.g.e., s.35

İKİNCİ BÖLÜM

ŞİDDET VE PSİKOLOJİ İLİŞKİSİ

Şiddet, tanımlanması, çeşitlendirilmesi ve kültürlere göre farklılık göstermesi bakımından oldukça karmaşık bir kavramdır. Bireyin kendisine, birine ya da bir gruba zarar verici sözel ve ya fiziksel biçimde uyguladığı davranışlar bütünü olan şiddet pek çok farklı dilde tanımlanmıştır. Bunun yanı sıra bu kavram ile ilişkide olan kurum ve kuruluşların da şiddet tanımları bulunmaktadır. Buna yönelik olarak İnsan davranışlarını inceleyen birçok araştırmacı ve kuramcının da ilgi alanı olan şiddet hakkında söylemleri karşımıza çıkmaktadır.

Şiddet ile özdeşleşen olgulardan biri olan saldırganlığın kaynağına inildiğinde bu kavramın ve davranışların daha iyi irdelenebileceği göz önünde bulundurulabilir. Şiddet ve saldırganlığın özünü insan vücudunda inceleyen biyolojik kuramlar konunun beynin işleyişi, hormonlar ve kromozomlarla alakalı olabileceğini gündeme getirmişlerdir.¹⁰³Saldırganlığı her canlıya ait bir özellik olarak niteleyen ve psikanalizin kurucusu sayılan Freud ise bu olguyu ölüm içgüdüğü olarak açıklamıştır.¹⁰⁴Lorenz de Freud'un çalışmalarına katılarak bu güdünün bastırılmasının zararlı etkilerinden bahsetmiştir.¹⁰⁵ Sosyal öğrenme kuramının sahibi Bandura ise şiddetin öğrenildiğini ve davranışa döküldüğünü ifade etmiştir.¹⁰⁶

Saldırganlığın yanı sıra kötü muamele, istismar, ihmal ve zorbalık gibi kavramlar da şiddet ile ilişkilidir. Bu kavramlar bazen şiddet olgusuyla iç içe geçmekte ya da onun yerine kullanılmaktadır. Bireylere zarar veren ve güç kavramıyla birlikte açıklanan bu davranışların nedenleri bireysel, ailesel, toplumsal ve psikolojik olabilmektedir. Şiddet uygulanış biçimi ve içeriği açısından fiziksel, sözel, ekonomik, cinsel ve duygusal olarak çeşitlenebilmektedir.. Bu gruplamayı net çizgilerle birbirinden ayırmak mümkün olmamakla birlikte birbiriyle beraber görmek de olasıdır. Bu olgunun önlenmesinin de özellikle çatışma çözme yöntemleri ve iletişimin payı büyüktür. Toplumun her kesiminde ortaklaşa edinilen hoşgörölü ve bilinçli yaklaşımlar çözüm niteliğinde olabilmektedir. Bunun dışında özellikle kurumlara, iş yerlerine ve ailelere eğitimler vermenin önemi de dikkat çekmektedir.

¹⁰³YvesMichaud, **Şiddet, (Çev. C. Muhtaroğlu)**, İletişim Yayınları, İstanbul, 1995, s.25-26

¹⁰⁴ Engin Geçtan, **Psikanaliz ve Sonrası**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1990, s.50

¹⁰⁵ErichFromm, **İnsanda Yıkıcılığın Kökenleri I**, (Çev. Ş. Alpagut), Payel Yayınları, İstanbul, 2011, s.38-41

¹⁰⁶ John Santrock, **Yaşam Boyu Gelişim**(Çev. G. Yüksel), Nobel Yayınları, Ankara, 2014, s.27

2.1. ŞİDDETİN TANIMI VE PSİKOLOJİSİ

Şiddet tanımlanması oldukça güç kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun nedeni şiddetin insanlık tarihinin her döneminde etkili bir şekilde kendisini göstermiş olması ve şiddetin kavramının birçok boyutu nedeniyle ele alınmasından kaynaklanmaktadır. Şiddet kavramı ortaya çıkış biçimleri, kaynağı, nedenleri ve boyutları açısından ele alındığında, her toplumda ve zamanda geçerli olabilecek ortak bir şiddet tanımlamasının ve sınıflamanın mümkün olmadığını görmekteyiz.

Şiddetin oluşmasında içgüdüler, kişilik özellikleri, engellenme karşısında verilen tepkiler, beynin merkezi sistemindeki ileticiler ve hormonlar kadar toplumsal ve kültürel etmenler gibi pek çok sayıda etmenlerin etkili olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle, şiddetin saldırgan dürtülerde artış olmasıyla birlikte bunların içsel denetiminde azalmayla oluştuğu ifade edilmektedir. Uluslararası Sağlık ve Şiddet Raporu'na göre şiddet, toplumda bireylerin özel ilişkilerinde fiziksel saldırganlık, psikolojik istismar, kontrol etme ve cinsel zorlama davranışlarıyla oluşan fiziksel, psikolojik ve cinsel zarara neden olan davranış olarak tanımlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımlamasına göre ise; bireyin kendisine, bir başka bireye, bir grup ya da topluma uyguladığı bilinçli, tehdit edici, fiziksel güç ya da eylemlerde bulunulmasıyla meydana gelen yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişim bozukluğu ya da yoksunluk gibi durumlara neden olan istemli davranıştır.¹⁰⁷

Her toplum şiddeti kendine özgü bir yolla biçimlendirir. İngilizcede şiddet (violence) kelimesinin asıl anlamı fiziksel saldırganlıktır; yasa dışı bir haksızlıktır. Türkçede şiddet; sert ve katı davranış, kaba kuvvet kullanma, sertlik anlamına gelmektedir. Oxford English'de, şiddet sözcüğünün çok geniş bir kullanım alanına sahip olduğu görülür. Hobart'a göre; bu kullanımlar arasında bedene zor uygulama, bedensel zedelenmeye neden olma, kişisel özgürlüğü zor yoluyla kısıtlama, bozma ya da uymama, rahatça gelişmesini ya da tamamlanmasını engellemek üzere bazı doğal süreçlere, alışkanlıklara vb. yersiz kısıtlamalar getirme, anlamın çarpıtılması, büyük güç, sertlik ya da haşinlik, kişisel duygularda sertlik ve tutkulu davranışlara ya da dile başvurma gibi çeşitli anlamlar dikkat çekicidir.¹⁰⁸

Fransızca'da, "şiddet (violence); bir kişiye, güç veya baskı uygulayarak isteği dışında bir şey yapmak ya da yaptırmak; şiddet uygulama eylemi zorlama, saldırı,

¹⁰⁷ Dilek Gözütok, **Eğitim ve Şiddet**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2008, s.24

¹⁰⁸ Sezer Ayan, **Aile ve Şiddet: Aile İçinde Çocuğa Yönelik Şiddet**, Ütopya Yayınları, Ankara, 2010, s.18-19

kaba kuvvet, bedensel ya da psikolojik acı çektirme ya da işkence, vurma ve yaralama olarak” tanımlanmaktadır.¹⁰⁹

Devlet Planlama Teşkilatı'na göre gizli ya da açık saldırılarda bulunma, güç/üstünlük taslama, iğneleyici/iddiacı davranışlarda bulunma gibi egemenlik sağlamaya yönelik çeşitli saldırganlıklarda dahil olmak üzere, her türlü fiziksel, cinsel ve psikolojik zarar verme ve acı çektirme şiddet olarak tanımlanmaktadır. Türü ya da nedeni farklı olsa da, şiddetin oluşmasının temelinde yatan nedeninin bir güç dengesizliğinin olmasıdır. Şiddet, sonuç olarak güçlünün güçsüz üzerinde, isteklerini kabul ettirme ve egemenlik kurma baskısı temeline dayalı, ilişkide dengelerin bozulduğu, bireyin yaşamının tehdit edildiği bir davranış biçimi olarak görülmekte ve toplum sağlığını derinden yaralamaktadır.¹¹⁰

Kişilerin beden, ahlaki ve manevi özelliklerine ve bütünlüğüne zarar veren, malları ile kendisini ve kültürünü temsil eden değerlerini zarara uğratan davranışlar şiddet kavramı ile açıklanır. Şiddeti kişinin sahip olduğu gücü, ölüm ve yaralanma gibi sonuçlar doğuracak şekilde tehdit ya da eylemlere başvurmak olarak anlayabiliriz.¹¹¹ Aynı zamanda da fiziksel ya da fiziksel olmayan biçimlerde, fiziksel ve ruhsal acı ve zarar veren saldırgan davranışlar olarak ele alınmaktadır. Bu çerçevede şiddet bir grubun veya bireyin “başkalarının ya da kendi bedenine yönelttiği şoka, çürüklere, çiziklere, şişmeye, kırılmış kemiklere, baş ağrısından kalp krizlerine, kol ve/veya bacakların yitirilmesine ve hatta ölüme kadar uzanan bir dizi sonucun ortaya çıkmasına neden olabilecek nitelikteki, istenmeyen fiziksel ve/veya psikolojik müdahaleler” şeklinde değerlendirilebilir.¹¹² Dolayısıyla “birine veya bir şeye kendince bir nedenden dolayı ve kendince belirlediği bir amaca yönelik zarar verme, neden olma veya yararı engelleme şeklindeki davranışlar” şiddet olarak karşımıza çıkmaktadır.

Şiddet kelimesi genel olarak, bir olgunun yoğunluğu veya sertliği, aşırı duygu hali, kaba ve sert davranışı, beden gücünün kötüye kullanılarak, toplumu ve toplumdaki bireyleri zarara uğratabilecek eylem ve faaliyetleri kapsamaktadır. Şiddet baskı, işkence, eylem, terör ve savaş vb. kavramlar ile ilişkilendirilebilir, Sözcük olarak Latince “Violentia” kelimesine dayanmaktadır. Yani kuvvetli, acımasız ya da sert kişilik anlamlarını içermektedir. Bunu değer bilmeden ve kurallara uymadan

¹⁰⁹ Nurettin Güz, **Şiddetin Önlenmesinde Medyanın Rolü**, Çocuk ve Ergene Yönelik Şiddetin Önlenmesi Sempozyumu, (Ed. İ. Çapan), AEM Kitap, Ankara, 2007, s.48

¹¹⁰ Selahaddin Öğülmüş, **Okullarda Şiddet ve Önlenmesi (Ed. S. Gelbal)**, Okullarda Şiddetin Önlenmesi: Mevcut Uygulamalar ve Sonuçları, Türk Eğitim Derneği Yayınları, Ankara, 2007, s.48

¹¹¹ Özcan Köknel, **Bireysel ve Toplumsal Şiddet**, Altın Kitapları, İstanbul, 2006, s.19

¹¹² John Keane, **Şiddetin Uzun Yüzyılı**, (Çev. B. Peker), Dost Kitabevi, Ankara, 1998, s.68

şiddet kullanarak davranış sergilemek olarak anlayabiliriz.¹¹³ Sonuçta toplumdaki bireylerin fiziksel ve psikolojik olarak acı çekmesine neden olabilecek her türlü davranış şekli şiddet olarak anlaşılabilir.¹¹⁴

Şiddet algısı toplumdan topluma ve zamana göre değişebilmekte ve toplumda her kesimden kişiler arasında olduğu için birbirinden farklılık göstermektedir. Şiddetin oluşmasında toplumsal değerler, eğitim farklılıkları ve kültürel anlayış gibi özellikler etkili olabilmektedir. Kültürü toplumun yaşam şeklini ifade eden öğrenilmiş davranışların toplumsal gruplar içerisinde karşılıklı dayanışma içerisinde aktarılması olarak anlayabiliriz.¹¹⁵

Şiddet kavramı geçmişten günümüze hayatımıza yansıyan; korku huzursuzluk ve mutsuzluk dolu bir hayata neden olan hatta bireyin hayatının sonu olan sonuçlar doğurabilen tehlikeli bir davranıştır.¹¹⁶ Şiddet ve iktidar karşılıklı birbirini etkileyen iki kavramdır. Bireylere toplumsal ilişkileri etkileyen kuralların menfaatler için dayatılması iktidar olarak ve iktidarın sürekliliğini sağlamak için kullanılan yöntem de şiddet olarak ifade edilmektedir.¹¹⁷

Şiddetin karmaşık bir sorun olarak ele alınmasındaki nedenlerin başında “ortaya çıkarılmasında yaşanan güçlükler” gelmektedir. Her zaman bu olguyu tanımlamak ve ortaya çıkarmak kolay değildir zira çatışmalar daha çok birbiriyle ilişki içinde olan bireyler ya da gruplar arasında olmakta, yakın ilişkiler nedeniyle zaman içinde yinelenme eğilimi göstermekte pek azı resmi istatistiklere yansımaktadır.¹¹⁸

Tarihin çeşitli evrelerinde karşı durulduğu kadar, kabul gören bir görünüme bürünmüş olması da şiddeti karmaşık kılan bir başka nedendir. İnsanın önünde iki yol vardır. Ya yaşamı yok edecektir ya da yaşamı yaratacaktır. Yaşamı yaratmak aşma becerisidir ve güçlü insanın işidir, yaşamı yok etmek için sadece şiddete başvurmak yeterlidir. “Güçsüz insan, tabancası, bıçağı, kaba kuvvet barındıran bileği ile başkalarının ya da kendisinin içindeki yaşamı yok edebilir. Bu yok ediş, kendisini yadsıdığı düşündüğü dünyadan öğ alma eylemidir.”¹¹⁹

¹¹³Köknel, a.g.e., s.19

¹¹⁴Hasan Tutar, **İşyerinde Psikolojik Şiddet**, Platin Yayınları, İstanbul, 2004, s.146

¹¹⁵ Mahmut Tezcan, **Eğitim Sosyolojisi**, Ankara Üniversitesi Yayınları, Ankara, 1985, s.66

¹¹⁶ David Riches, **Antropolojik Açından Şiddet**, (Çev. D. Hattatoğlu), Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1989, s.33

¹¹⁷ Üzeyir Tekin, **Şiddet**, Orient Yayınları, Ankara, 2011, s.13

¹¹⁸ Tutar, a.g.e., s.146

¹¹⁹ Erich Fromm, **Sevginin ve Şiddetin Kaynağı**, (Çev. Y. Salman ve N. İçten), Payel Yayınları, İstanbul, 2008, s.25

Günümüzde şiddetin karmaşık bir olgu olarak tanımlanmasındaki bir başka etkenin de içeriğinin genişlemesi olduğu söylenebilir. Bu genişlemeye bağlı olarak konuya olan duyarlılık artmıştır. Artık, fiziksel şiddetin gözle görünür bıraktığı hasarın duygusal-sözel şiddetin bıraktığından daha ağır olduğu önyargısı, yerini incitilmiş duyguların da bazen daha ağır ve onarılmaz sonuçlara yol açtığı düşüncesine bırakmıştır.¹²⁰ İşte bu yüzden ekonomik ve toplumsal şiddetten, iş yerinde şiddete kadar birçok geniş yaşam alanında ele alınan şiddet, okul şiddeti, gençlik şiddeti, kadına yönelik şiddet gibi yeni kavramları doğurmuştur.

Dünya genelinde kendine yönelik şiddet, kişiler arası şiddet ya da topluma yönelik şiddet nedeni ile her yıl bir milyondan fazla kişi hayatını kaybetmekte, çok daha fazlası ölümcül olmayan şiddet uygulamaları ile karşılaşmaktadır.¹²¹ İstatistiki veriler irdelendiğinde şiddet oranlarında, nüfus artışına paralel olarak, bazı yıllarda nüfus artışından daha fazla miktarda yükselme gözlenmiştir. Şiddet oranlarındaki sayısal artışın yanı sıra içeriği de genişlemekte, şiddete başvurma yaşı düşmektedir.¹²²

Şiddet kavramının günlük kullanımı çok boyutludur ve “kelime anlamının çekirdeğine doğru gidildikçe, ifade ettiği değer yargıları kaybolmakta, bunların yerini vasıfsız, kaba, güç” almaktadır.¹²³ Buradaki temel kavram olan “güç” nedeniyle, şiddet dendiği zaman öncelikle anlaşılan bir bedensel davranışlar ve eylemler dizisi olmaktadır. Şiddet kavramı bir yanda olgular ve eylemleri; diğer yanda da gücün, duygunun veya doğa unsurunun varoluş üslubunu belirlemektedir. İlk anlamıyla şiddet huzur karşıtıdır. Onu bozar veya tartışmaya açar. İkinci anlamda söz konusu olan ise ölçüleri aşan ve kuralları çiğneyen kaba bir güçtür.¹²⁴

Güç ve şiddet arasında kurulan bağlantı biçimsel çeşitliliği de karşımıza çıkarmaktadır. Gücün şiddet olarak tanımlanabilmesi için belirlenmiş olan normlar çok çeşitlidir. Bu yüzden neredeyse norm sayısı kadar şiddet biçiminin bulunduğu belirtilmektedir.¹²⁵ Kuvvet, güç ve şiddet arasında her zaman bir etkileşimin varlığını belirten Dewey, kuvvetin (force) üç kavranışının söz konusu olduğunu belirterek bunları güç (power) ya da enerji, zorlayıcı kuvvet (coerciveforce) ve şiddet (violence) olarak ayırır. Burada dikkat çeken tıpkı Fromm’da gördüğümüz gibi bireyin

¹²⁰Ö. Özge Sayar, **Yetiştirme Yurtlarında Akran Şiddeti: Ankara’da İki Yetiştirme Yurdu Örneği**, Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 17 (1): 113-132, 2006, s.114

¹²¹ Mehmet Kaya vd., **İşyerinde Şiddet**, Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, Ankara, 2011, s.16

¹²² Bekir Kocadaş vd., **Gençlik ve Şiddet: Toplumsal Alanda Şiddetin Yükselişi**, Atatürk Kültür Merkezi Yayınları, Ankara, 2010, s.16

¹²³Kocadaş vd. a.g.e., s.8

¹²⁴ Oğuz Polat, **Çocuk ve Şiddet**, Der Yayınları, İstanbul, 2001, s.4

¹²⁵Michaud, a.g.e., s.6

hedeflediklerini yapabilme kapasitesinin “güç” olarak tanımlanmasıdır. Bu gücün yapma yerine, bozma şeklinde yanlış kullanımı sonuç olarak şiddeti doğurmaktadır. Dolayısıyla Dewey, şiddet tanımının enerji ya da gücün negatif ve pozitif kullanımından yola çıkılarak yapılabileceğini vurgulamaktadır. Şiddet, belirli eylemleri yapanlardan çok onların tanığı ya da kurbanı olanlara ait bir kelimedir. Oysa gereken “yapmayı” kavramak ve açıklamaktır.¹²⁶

Şiddet konusunda çalışmış bilim insanları, olguyu çeşitli boyutlarıyla açıklamaya çalışmışlardır. Örneğin Michaud, öncelikle karşılıklı ilişkiye dikkat çekmekte, şiddetten söz edebilmek için taraflardan biri veya bir kaçının, doğrudan veya dolaylı toplu veya dağınık olarak, diğerlerine zarar vermesi gerektiğini belirtmektedir.¹²⁷ Bu zarar bir veya bir kaçının bedensel bütünlüğüne veya törel (ahlaki/moral/manevi) bütünlüğüne veya mallarına veya simgesel ve sembolik ve kültürel değerlerine karşı olabilir. Burada verilen zarara yönelik bir orandan söz edemeyiz. Cinayet, işkence, darbe (vuruş) ve etkili eylem, savaş, baskı, suçluluk, terörizm vb. tüm kavramları kapsayan eylemlerin bütününe karşımıza şiddet olarak çıkmaktadır.

Michaud; şiddet olgusunu sorgularken birkaç nokta üzerinde durmaktadır. Öncelikle şiddet sürecinde karşılıklı ilişkilerdeki karmaşık yapıyı vurgulayarak, sorumlu sayısı arttıkça, sorumluluğun bölündüğünü belirtmektedir. Bu durumda tıpkı Sovyet ve Nazi Kamplarında gözlemlendiği gibi şiddet olayı iki düşmanın çarpışması olmaktan çıkıp, sorumluluğunu kimsenin yüklenmediği bir etkinlik haline dönüşür.

İkinci olarak kullanılan araçlara göre gözlenen değişikliktir. Ona göre, elleriyle öldürmek, kurşunlamak veya bir bombalama emrini imzalamak aynı şey değildir. Yine şiddetin zaman içindeki yayılımı son derece önemlidir. Şiddet eylemi bir kerede (toptan), kademeli, hatta hissettirmeden (zamana yayılmış olarak) gerçekleştirilebilir. Doğrudan öldürmek kadar açıktan ölmeye terk etmek veya yetersiz beslenme koşulları yaratmak da olasıdır.

Üçüncü olarak verilebilecek zararın çeşitliliği şiddet olgusunun değerlendirilmesinde önemlidir. Ağır veya hafif bedensel zararlar, ruhsal ve törel zararlar, mala verilebilecek zararlar, yakınlarla veya kültürel değerlere verilebilecek zararlar gibi. Şiddet kullanımında kızgınlığı teskin etmek, intikam almak, övünmek, başkalarını korkutmak gibi öğeler bulunmaktadır.

¹²⁶Riches, a.g.e., s.12

¹²⁷Michaud, a.g.e., s.8-9

Fazlasıyla siyasal şiddet konusunda yoğunlaşan Gurr; özellikle 'yoksunluk' kavramı üzerinde durulmasının gereğine değinmektedir. Yoksunluk duygusu, insanın beklentileri ve olanakları arasındaki uçurumun bilincine varmasıyla gelişmektedir. "Beklentiler, her insan gibi onun da mal edinme ve rahat yaşam koşullarına ulaşmasının bir hak olduğunu düşünmesini simgelemektedir. Olanaklar ise, toplumun o insana sağladığı araçlarla, elde edebileceğini düşündüğü mal ve yaşam koşullarını" içermektedir.¹²⁸ Özetle beklentiler ve olanaklar arasında doğan dengesizlik üç temel şekilde göreceli yoksunluk yaratmaktadır. Öncelikle eldeki kaynakların azalmasından, sonra giderilmeyen özelemlerden ve son olarak da artan istemlerden doğan göreceli yoksunluk duygusu şiddet potansiyelinin temelini hazırlamaktadır. Ancak Gurr'un üzerinde durduğu yoksunluk duygusunu toplumsal etkilerini bir başka boyuttan ele alan Nieburg, tüm toplumlarda gerilimin ve hoşnutsuzluğun her zaman var olduğuna değinmektedir. Bu nedenle şiddet sorununun daha geniş bir çerçevede ele alınması ve toplumdaki çeşitli güçler arasındaki genel uzlaşma ortamının, manevra olanaklarının, siyasal iktidar sahiplerinin meşruluk ve becerilerinin de göz önünde tutularak değerlendirilmesi gerekmektedir.¹²⁹

Debarbieux, şiddetin göreceli bir olgu oluşu üzerine yoğunlaşmaktadır. Öyle ki; belli bir döneme, bir sosyal ortama, özel koşullara göre değişen bir olgu olduğu gibi, farklı dönemlerdeki sosyal, hukuksal ve siyasal kodlara ve bir anlam kazandığı yerlere de bağlı olabilir. Hatta ve hatta bireyin günün farklı saatlerindeki yorgunluk durumu dahi bu görelilik üzerinde etkindir.¹³⁰

Güdülerden hareket eden Riches, şiddeti harekete geçiren motivasyon ve güdülemenin dayanağını a) bireyin veya grubun somut bir kazanç beklentisi, b) dayanılmaz hale gelmiş olan bir baskı veya politik marjinalleşmeye karşı isyan, c) kan davası veya namus cinayetleri gibi geleneksel bir kültürel neden olarak görmektedir.¹³¹ Bu çerçevede şiddet bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır ve bu aracı kullananlar, servet, itibar ve iktidarı kazanmak veya kazandığını elinde tutmak isteyen kişi ve gruplardır. Tarihsel süreçte şiddeti doğuran güdüler hep aynı kalmıştır.

¹²⁸ Ruşen Keleş ve Artun Ünsal, **Kent ve Siyasal Şiddet**, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara, 1982, s.16

¹²⁹ Keleş ve Ünsal, a.g.e., s.21

¹³⁰ EricDebarbieux, **Okulda Şiddet Küresel Bir Tehdit**,(Çev. İ. Yerguz), İletişim Yayınları, İstanbul, 2009, s.108

¹³¹ Riches, a.g.e., s.15

Weilburger, şiddet olgusunu grup içi otoritenin korunması bağlamında bir savunma aracı olarak yorumlar.¹³² O'na göre insan ve hayvan topluluklarında şiddet davranışı diğerinin varlığını tehdit unsuru görmek ve onu bu konuda sindirmek için karşı tarafa uygulanan zarar vermeye yönelik psikolojik davranış haline gelir ve meşruiyet kazanır. Weilburger'in yaklaşımında şiddet; cinayet, işkence, darbe (vuruş) ve etkili eylem, savaş, baskı, suçluluk, terörizm vb. tüm kavramları kapsayan eylemlerin bütünüdür ve ayrıca baskı ve güç uygulayarak toplumdaki bireylerin bedenine veya ruhsal dünyasına zarar veren bireysel veya toplu hareketlerin tümü olarak tanımlanır.

Dolu, hukuki boyuta gönderme yapar. Şiddet, gücün, kuvvetin hukuka aykırı olarak kullanılmasıdır. Kuralla zıtlaşan insana özgü bir eylemdir. Bu insan, toplumsal normlara, hukuk kurallarına saldırı niyeti ve kastı taşır.¹³³ Şiddet olgusu içinde "kast" boyutunu Özcebe de sorgulamaktadır.¹³⁴ Öfke, kin, düşmanlık gibi duyguların güçlenerek etkinlik kazandığı saldırgan davranışların en uç noktası şiddet olarak karşımıza çıkmaktadır. Riches ise, şiddetin en kötü biçimlerinin her zaman kaba güçle uygulanan biçimler olmadığını belirterek, okşamayla gelen şiddetin en öldürücü şiddet olabileceğini, insanoğlunun okşamayı da şiddete dönüştürmeyi bildiğini belirtir.¹³⁵

Görüldüğü gibi güncel kullanımındaki farklılaşmalar net bir tanım yapma sorununu beraberinde getirmektedir. Konuyu ele alan bilim insanları, şiddet olgusunu öne çıkardıkları bir boyutuyla irdelemekte, bu ise çeşitliliği beraberinde getirmektedir. Şiddetten söz edebilmemiz için iki temel ögenin altını çizmek gerekmektedir. Bunlar; güç bulundurma/zor potansiyeli, zorlama/zorbalık (zarar verme-engelleme, yaptırma-yaptırmama). Yani birincisi potansiyel, ikincisi eyleme denk düşmektedir.¹³⁶

Tüm bu açıklamalardan sonra şiddet olgusunu kişinin kin ve nefret duygularından hareketle kendine veya ilişkide olduğu kişilere ya da yaşadığı topluma güç ve baskı uygulayarak istemlerinin dışında, çeşitli yollarla fiziksel ve psikolojik bütünlüğüne zarar verme eylemi olarak tanımlayabiliriz. Bu eylemler

¹³²Linda S. Weilburger, **Baba Sakın Bize Vurma: Çocuk ve Aile İçi Şiddet**, (Çev. İ. Özbaş), Ekinoks Yayınları, İstanbul, 2009, s.13

¹³³Osman Dolu, **Suç Teorileri: Teori, Araştırma ve Uygulamada Kriminoloji**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2011, s.44

¹³⁴Hilal Özcebe, **Şiddet ve Sivil Toplum**, Şiddete Karşı Düşünce Ortamı Sempozyum Kitabı, Fişek Enstitüsü Çalışan Çocuklar Bilim ve Eylem Merkezi Vakfı Yayınları, Ankara, 2008, s.28

¹³⁵Riches, a.g.e., s.18

¹³⁶Halil Ekşi ve Erkan Yaman, **Çocuk ve Ergende Şiddet: Karma Metodolojiye Dayalı Bir Alan Çalışması**, Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2010, s.11

zorlama, saldırı, baskı altına alma, işkence, vurma, yaralama ve yaşama son vermekten sosyoekonomik sorunlara kadar geniş bir yelpaze içinde gerçekleşmektedir.

2.2. ŞİDDETİN KAYNAĞINA İLİŞKİN KURAMLAR

İnsanın saldırgan tavır takınması şiddet kavramı ile ifade edilir. Tek başına saldırganlık kavramı şiddet kavramını açıklamaz. Kişisel dürtülerin bir sonucu olarak birey şiddet, öfke ve saldırganlık davranışları gösterebilmektedir. Söz konusu durumlar hayvani dürtülerin tatmininin yanında, insan olmanın, toplumsal ve kültürel bir canlı olmanın gerektirdiği idealler, özdeşimler, özlem ve amaçlarla ilgili olabilmektedir.¹³⁷

Yapılan araştırmalar saldırgan olmaya yönelik yatkınlığın biyolojik, ailesel, toplumsal, kültürel ve diğer dış etkenler ile etkileşime girme sonucu ortaya çıkma ihtimalinin daha fazla olduğunu göstermektedir.¹³⁸

2.2.1. Biyolojik Kuramlar

Bazı araştırmacılar insanda şiddet ve saldırganlığın biyolojik etkiler sebebiyle ortaya çıktığını savunmuşlar ve bu sonuca çoğunlukla hayvanlar üzerinde yaptıkları deneylerle ulaşmışlardır. Bunlara göre saldırganlığın oluşmasında beyin, merkezi sinir sistemi ve endokrin sisteminin rolü etkilidir. Ayrıca araştırma sonuçlarının beyindeki hipotalamus adlı bölgenin, saldırganlığı kontrol altına almada ve yönlendirmede beyin önemli bir bölgesi olduğunu ileri sürerler.¹³⁹

İçsalgı bezlerinin işleyişinin duygu seviyelerinin alçalıp yükselmesine, androjen (erkeklik) hormonunun da, beyin işleyişine ve fiziksel gelişime etki ederek dolaylı olarak saldırganlığa sebep olduğu görüşündedirler. Saldırganlığın hormonal dengeyle ilişkisinin yanında, kromozomlar gibi genetik belirleyicilerle de ilgisi incelenmiştir. Genlerdeki normal dışı eşleşmelerin saldırganlığa yol açtığıyla konusunda, Jacobs ve arkadaşları akıl hastanelerine yatırılmış kişiler üzerinde yaptıkları araştırmalarda, normal nüfusa oranla bu hastalarda kromozom bozukluklarının daha fazla görüldüğü sonucuna varırken, diğer bazı araştırmalarda kromozom bozukluğuyla suç işlemiş erkekler arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ancak bu pozitif bulgular bütüne genellenebilecek oranda tutarlı

¹³⁷Köknel, a.g.e.,s.46

¹³⁸ Yıldız vd. a.g.e., s.25

¹³⁹ Ercan Abay ve Cengiz Tuğlu, **Şiddet ve AgresyonunNörobiyolojisi**, Klinik Psikiyatri, 3: 21-26, 2000, s.24

bulunmamıştır.¹⁴⁰ İnsan gibi kompleks bir varlığın bütün hayatına ve davranışlarına etkide bulunabilecek bir olgu olan şiddeti, yalnız biyolojik sebeplerle ve laboratuvar sonuçlarına göre değerlendirmek, şiddeti açıklama konusunda eksik bir yaklaşımdır. Bununla birlikte bu yaklaşım özellikle modernizmin sosyal vakıalara bakışının bir örneğini yansıtmaması bakımından önemlidir.

2.2.2. Psikolojik Kuramlar

Psikanalizin kurucusu ve görüşleriyle psikolojinin birçok alanını etkileyen Freud, şiddet ve saldırganlığın bütün canlılar için içgüdüsel bir özellik, ayrıca insan yaşamı için önemli bir rolü olduğu kanaatindeydi.¹⁴¹ Freud, başlangıçta birçok duyguyu olduğu gibi saldırganlığı da cinsellik içgüdüğü içine dâhil etmiştir. Kendi ortaya koyduğu insana ait gelişim dönemlerinin hepsinde, cinsellikle saldırganlığın iç içe olduğunu savunmuş ancak daha sonra bu görüşlerinden vazgeçerek insanın bütün davranışlarını “yaşam” ve “ölüm” diye iki kısma ayırdığı içgüdüler içine dâhil etmiştir. Böylece cinselliği bir yaşam içgüdüğü ve ondan ayırt ettiği saldırganlığı da bir ölüm içgüdüğü olarak değerlendirmiştir. Bu durumda şiddet, hem cinsel içgüdülerin engellenmesine karşı gelişen bir tepki, hem de kendine gelebilecek zarar verici etkileri kendinden uzaklaştırmak için gereklidir.¹⁴²

Şiddetin içgüdüsel olduğunu savunanlardan bir diğeri Lorenz'dir. Şiddetin yaşamı sürdürmeye hizmet eden bir içgüdü olduğunu savunan Lorenz, hayvanlardaki saldırganlıkla insanlardaki saldırganlığın aynı türden olduğunu vurgulayarak, saldırganlığın bir tepki değil insanın içinde gömülü, serbest kalmaya çabalayan, uyarı olmasa bile patlamaya hazır bir enerji birikimi olduğunu iddia etmiştir. Ona göre saldırganlığı tehlikeli kılan şey ise aniden ortaya çıkmasıdır. Yine Lorenz'e göre birçok psikolog ve sosyoloğun iddia ettiği gibi saldırganlık dış etkilere bağlı olsaydı, insanlığın durumu bu kadar tehlikede olmaz, bu etmenleri inceleyip şiddeti ve saldırganlığı önlemek mümkün olurdu. Oysa insan saldırgandır, çünkü önceden de saldırgandı, insan saldırgandır çünkü bugünde saldırgandır. Gerek Freud gerekse Lorenz, insanın saldırganlık duygularını bastırmasının sağlıksız bir ruh yapısı oluşturduğu ve bugünkü modern insanın çektiği acıların aslında saldırganlık duygularını yeterince boşaltamamasından kaynaklandığı konusunda hemfikirdirler.¹⁴³

¹⁴⁰Michaud, a.g.e., s.25-26

¹⁴¹Clifford T. Morgan, **Psikolojiye Giriş**, Eğitim Akademi Yayınları, Konya, 2011, s.361

¹⁴²Geçtan, a.g.e., s.50

¹⁴³ErichFromm, **İnsanda Yıkıcılığın Kökenleri I**,(Çev. Ş. Alpagut), Payel Yayınları, İstanbul, 2011, s.38-41

Diğer taraftan Freud şiddetle kişilik arasında bir bağ kurmuş, üst-benlikten (vicdan) benliğe (ego) yöneltilen aşırı baskı korku ve suçlamaların, çoğu kez saldırganlığa dönüştüğünü belirtmiştir. Kişilik, üst-benliğin meydana getirdiği korku ve kaygıya karşı benliği korumak amacıyla şiddet eylemlerine başvurur. Kırıcı, yok edici ve yıkıcı biçimde davranır. Ona göre toplumsal değerlerin oluşturduğu üst-benlik ne kadar sert ve baskıcı olursa şiddetin ortaya çıkması o kadar kolay olur. Örneğin çocuk ve genç, üst-benliğinin oluşmasında etkisi olan anne babasıyla birlikte olduğunda saldırganlığını başka kişilere ve nesnelere yöneltir. Onlardan ayrılınca hiçbir kural tanımayan bir duruma gelir.¹⁴⁴ Freud'un yukarıda açıklanan şiddetin doğuştan ve kendiliğindenliği ile ilgili fikirleriyle, kişilik-şiddet ilişkisine ait görüşleri bir biriyle örtüşmemektedir. O aslında şiddetin üst-benliğe yapılan baskılar yoluyla ortaya çıktığını söylemekle, dolaylı olarak şiddetin oluşumunda dışarıdan bir etkiyi kabul etmiş olmaktadır. Yani üst-benliğin şekillenmesini sağlayan bizatihi içgüdülerin kendisi değil dışarıdan gelen etkilerin onları çoğunlukla yönlendirmesidir. Bu etkiler ise aileden ve sosyal çevreden gelmektedir. Buna göre şiddet kendiliğinden değil dışarıdan gelen uyarıcılar etkisiyle ortaya çıkmaktadır. Şiddet davranışını kendiliğinden ortaya çıkan içgüdüsel veya biyolojik bir davranışa indirgemekle, akıl ve iradenin insan davranışları üzerindeki hâkimiyetini reddetmekle kalınmaz aynı zamanda şiddetin yayılmasına da meşru bir zemin oluşturulmuş olur.

Freud, şiddeti, insanların benliğini korumasına yönelik doğal bir özelliği olarak geliştirdiği bir savunma mekanizması olarak görmektedir. Freud, insanların yaptıkları pek çok şeyin kaynağı bilinmeyen bir güç tarafından yönlendirildiğini, bilinçsiz bir şekilde yapıldığını iddia etmektedir. Bilinçsiz terimi ile anlatılmak istenen, zihinlerinde olmayan insanların farkında olmadıkları bir güçtür. Bununla Freud içgüdülerin doğuştan geldiğini ve tam anlamıyla anlaşılması mümkün olmadığını anlatmak istemiştir. İçgüdüler bedende bir uyarma durumunu ifade ederler. Bu uyarmanın giderilmesi gerekmektedir. Bu nedenle içgüdüler uyarma yoluyla amacına ulaşmaya çalışırlar¹⁴⁵

Bu içgüdüler insanoğlunu doğrudan etkilediği gibi dolaylı olarak da etkileyebilmektedir. Freud'a göre bu etkilenme iki şekilde oluşmaktadır. Gücünü sevgi ve korunma gibi duygulardan alan yaşam içgüdü, iyileştirme halini ifade eder. Bu içgüdü'nün tersi durum şiddeti ifade eden nefret yıkım ve öfke duygulardır. İnsanların gösterdiği bütün davranışlar eros ile birlikte gerilimleri de içerebilmektedir.

¹⁴⁴ Özcan Köknel, **Kaygıdan Mutluluğa Kişilik**, Altın Kitaplar, İstanbul, 1985, s.200

¹⁴⁵ Sigmund Freud, **Psikanalize Giriş Dersleri**, (Çev. S. Budak), Öteki Yayınevi, İstanbul, 1998, s.122-125

Yaşam içerisinde koruma (eros) ve yıkım (thanatos) duygularının arasında şiddetli bir rekabet olduğunu görmekteyiz. Bunun sonucunda insan davranışları yıkıcı (thanatos) ve başkalarına saldırgan davranışlar içeren bir şekilde gerçekleşebilmektedir. Bu durum, insanların şiddet içerikli, yıkıcı özelliğiyle başkalarına karşı saldırgan tutumlar geliştirmelerine neden olabilmektedir.¹⁴⁶

2.2.3. Sosyal Öğrenme Kuramı

Sosyal-bilişsel öğrenme kuramı olarak adlandırılan bu modelin ana düşüncesi, şiddetin doğuştan değil gözlem temeline dayalı olarak öğrenilen bir davranış olduğudur. Üzerinde birçok psikolog çalışmasına rağmen kuramın sistematik çerçevesini oluşturan, psikolog Albert Bandura'dır. Bandura'ya göre bireyler etrafındaki insanların davranışlarını gözlemler ve bunlardan etkilendikleri örnekleri kendi davranışlarına adapte eder. Örneğin, küçük bir çocuk babasının başka birine öfkeyle bağırmasına tanık olabilir. Daha sonra bu çocuk benzer durumlarda, babasının davranışına uygun bir şekilde kardeş ve akranlarına benzer saldırganlığı gösterir. Bandura'ya göre bireyin gözlem yoluyla kazandığı tüm davranışlar yaşam boyu gelişiminin önemli bir kısmını oluşturmaktadır.¹⁴⁷

Bandura, öğrenme ve şiddet konusundaki görüşlerini, çocuklarla yaptığı deneylerle desteklemiştir. Bu deneylerden birinde üç ayrı grup oluşturulmuş ve gruplardan birine, içi dolu oldukça büyük oyuncak bir bebeğe çocuklar tarafından şiddet uygulanan görüntüler, diğer bir gruba oyuncak bebeğe büyükler tarafından şiddet uygulanan görüntüler, son gruba ise, içinde şiddet olmayan görüntüler izlettirilmiştir. Daha sonra gruplar oyuncak bebekle baş başa bırakılmışlar, birinci ve ikinci gruptaki çocukların bebeğe, izledikleri görüntülerin benzeri bir şiddet uyguladığı gözlemlenirken diğer gruptakilerin bebekle oynamayı tercih ettiği görülmüştür. Bu konuda yapılan başka araştırmalar da göstermiştir ki, çocukların etkilendikleri görüntüler sebebiyle gösterdiği şiddet davranışları, sadece oyuncaklar ve nesnelere değil başka ortamlarda genellenerek aile, kardeş ve akranlarına da yönelmektedir.¹⁴⁸

Kuram üzerinde çalışanlar, insanı şiddete ve saldırganlığa iten etkenlerin içsel(içgüdüsel) olmak yerine dışsal olduğu fikrini kabul ederler. Buna göre davranış, kişi/biliş ve çevre, bu öğrenme modelindeki temel öğelerdir.¹⁴⁹ Bu öğelerden kişi ile çevre devamlı bir etkileşim süreci içerisinde yer almaktadır. Bu süreçte insan başkalarını

¹⁴⁶Geçtan, a.g.e., s.36-37

¹⁴⁷Santrock, a.g.e., s.27

¹⁴⁸Doğan Cüceloğlu, **İnsan ve Davranışı**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1991, s.315

¹⁴⁹Santrock, a.g.e., s.28

gözlemleyerek oldukça geniş bir yelpazede, davranışlar, düşünceler ve duygular kazanır ve bu kazanımlar yaşam boyu kişiliklerinin bir parçası haline gelir. İnsan yalnızca çevreden etkilenmekle kalmaz aynı anda çevreye de etki ederek iki yönlü bir öğrenmenin oluşumuna neden olur.

Gerek Bandura'nın gözlem yoluyla öğrenmesinde gerek Dodge'un Sosyal bilgi işleme kuramına göre şiddetin ortaya çıkmasında öfke, her zaman gerekli bir unsur değildir. Yaşanan deneyimlerin şema olarak bellekte kullanılarak uygun bir ortamda benzer tepkilerin verilmesi, şiddet davranışlarını ortaya çıkartır. Ayrıca bireyin model alması için doğrudan bir engellenme yaşaması da gerekmez. Bilgi işleme kuramına göre, şiddet davranışından önce şu bilişsel durumlar gerçekleşir;¹⁵⁰

- Çocuk önce şiddet durumunu gözler,
- Veriyi belleğe yerleştirir,
- Yorumlar,
- Potansiyel tepkileri geneller,
- Sonuçları değerlendirir,
- Davranış repertuarına yerleştirir,
- Benzer bir ortamda, kaydedilen davranışı tekrarlar.

Özetle söylememiz gerekirse, gözlem yoluyla öğrenmede şiddet davranışı üç aşamada ortaya çıkmaktadır.¹⁵¹ Önce model alınan davranış dikkat çeker, sonra kişi yaşadığı olaylarla ilişkilendirerek şiddet davranışını hatırlar, son aşamada ise kendine ait davranış ortaya çıkar. Bu aşamaları gözlem, modelleme ve uygulama şeklinde sıralamak mümkündür. Sosyal öğrenmede önemli bir faktör olan "taklit yoluyla öğrenme" bir modelleme aşamasıdır. Bu aşamada birey taklit ettiği modelin davranışını aynıysıyla uygulayabildiği gibi, yeniden düzenleme, örgütleme gibi bilişsel süreçleri, modellediği davranışa uygulayıp kendine has bir formla yeniden uygulayabilir. Yani şiddet davranışı, bir uyarıcı-tepki ilişkisinden ibaret değildir. Davranış ortaya çıkmadan önce, geri planında bilişsel etkilerin olduğu bir süreçtir.

Çocuk veya genç planlı veya plansız gözlemleri yoluyla kime, hangi davranışlar sebebiyle, hangi ortamlarda ve ne oranda şiddet uygulayabileceğini öğrenebilmektedir. Bu öğrenmelerin sürdürülmesinde ve şiddet konusunda olumlu algıların oluşmasında, yukarıda belirtilen faktörlerin yanı sıra, davranışa tepkisiz kalınması, davranışın beğenilmesi veya özendirilmesi gibi pekiştiriciler, önemli rol

¹⁵⁰ Nermin Çelen, **Ergenlik ve Genç Yetişkinlik**, Papatya Yayınları, İstanbul, 2007, s.136

¹⁵¹ Mehmet Şişman, **Eğitim Bilimine Giriş**, Pegem Yayınları, Ankara, 2006, s.202

oyunmaktadır. Ayrıca modellenen kişinin güvenilirliği, gözlemleyenle benzer ilgi alanlarında olmaları gibi özellikler, şiddet davranışlarının öğrenilmesinde etkili diğer faktörlerdir. Diğer taraftan cezanın şiddet davranışlarını engellediği şeklinde bir yargı mevcuttur.¹⁵² Aile veya okulda çocuğun şiddet davranışlarının cezalandırılması, onun kardeşlerine veya akranlarına benzer davranışları sergilemesini bir süreliğine engelleyecek olsa da, böylesi bir durumda gözlemleyen çoğu zaman, şiddetin bir “sorun çözme yöntemi” olabileceğinin farkına varmaktadır. Bundan dolayıdır ki cezalar, şiddetin öğrenilmesinde kimi zaman dolaylı bir pekiştirici rolü üstlenebilmektedir.

Şiddetin öğrenilmesi, başta ailede olmak üzere, sosyal çevre ve medyadaki sembolik (gerçek olmayan) modellerin gözlemlenmesi gibi üç temel alan içinde gerçekleşmektedir. Bu öğrenmelerden en kolay ve en etkili olanı ailedeki modellerden edinilenlerdir. Çünkü çocukların ilk öğreticileri ve en çok gözlemledikleri kişiler ebeveynleridir. Hem genel hem de özel birtakım tutumları ana-babayla özdeşim kurarak öğrendikleri gibi, fiziksel, duygusal ve sözel birçok şiddet davranışını, yine ilk olarak anne babalarından öğrenmektedirler. Örneğin sürekli olarak şiddet gösteren, kırıp döken, kavgacı anne babaların çocukları da ister istemez ebeveynleri gibi olmaktadır.

Gerek çocuklar gerekse ergenler genellemeci bir yaklaşımla, özdeşim yaptıkları kişinin iyi ya da kusurlu bütün davranışlarını taklit eğilimi içine girerler. Çünkü bir yetişkinle özdeşim kurarken, “onun gibi olma, hayranlık duyma, ona benzeme” gibi temalar ön plandadır. Bu anlamda kişinin sevdiği ve hayranlık duyduğu yetişkin figürüne benzemeye çalışması, onun yalnızca genel davranışlarını değil aynı zamanda dini değerlerini ve ahlaki standartlarını benimsemesiyle de ilgili olmaktadır.¹⁵³ Aynı durum gençlik dönemi içinde geçerlidir. Bu dönem gencin bir taraftan ana babanın etkisinden uzaklaşırken, diğer taraftan kendine uygun örnek arayışında olduğu bir dönemdir. Seçtiği model bazen bir öğretmen, bir sporcu, dini veya siyasi bir lider olabileceği gibi bir sanatçı veya medyatik bir kişide olabilmektedir. Gencin özdeşim kurduğu bu örnekler aslında ilerde ne olmak istediği konusundaki karmaşık olan fikirlerinin netleşmesine yardım ederken, onların davranış ve düşünüş biçimleri üzerinden kendi benliğine bir şeyler katmaktadır.¹⁵⁴ Özetle söylememiz gerekirse, taklit veya özdeşim, hangi şekilde olursa olsun gözleyerek öğrenme, çocuğun veya gencin hayata intibakını sağlayan bir durumdur.

¹⁵² Mary J. Gander ve Harry W. Gardiner, **Çocuk ve Ergen Gelişimi**, (Çev. B. Onur), İmge Kitabevi, İstanbul, 1995, s.279

¹⁵³ M. Zeki Aydın, **Okulda Değerler Eğitimi**, Nobel Yayınları, Ankara, 2012, s.24

¹⁵⁴ Atalay Yörükoğlu, **Gençlik Çağı**, Özgür Yayınları, İstanbul, 1990, s.40

Bu intibakın sorunsuz gerçekleşmesi için olumlu örnekler konusunda taklit ve özdeşimin sağlaması, üzerinde durulması gereken asıl konudur. Bu yüzden olumlu modellerin taklit edilmesi, olumlu davranışların çoğalması anlamına geldiği gibi şiddet davranışlarının da azalması anlamına gelmektedir.

Sonuç olarak şiddet, kimi zaman çevredeki modellerden örnekleme yoluyla öğrenilirken, kimi zaman bir engelleme yoluyla ortaya çıkan, bazen de kendiliğinden gelişen davranışlardır. Bu durum şiddetin tek bir kaynağa bağlı ortaya çıkan bir olgu olmadığını göstermektedir. Şiddet davranışının değişken bir yapıda olması aslında, kaynağında da bir değişkenlik olduğunun kanıtıdır.

2.3. ŞİDDETLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Uzunca bir süre şiddet, saldırganlık, zorbalık, öfke vb. kavramlar birbirlerinin yerine kullanılmış, şiddet olgusunun toplumdan topluma hatta bireyden bireye değişebilen yorumunun yarattığı uzlaşmazlıklar bu kargaşanın oluşmasında etkili olmuştur. Bu bölümde şiddete yönelik kavramlardan saldırganlık, kötü muamele, istismar, ihmal ve zorbalık ele alınacaktır.

2.3.1. Saldırganlık

Şiddetle en fazla ilişkili olan kavram saldırganlıktır. Aslında bu iki kavram birbirinden farklı bir takım anlamları barındırır da, birbirinden ayırmak güçtür.

İnsanlarda değişik şekillerde ortaya çıkan saldırganlığın iki ortak özelliğinin zarar verici olması ve kişiler arası bir ortamı gerektirmesi olduğunu vurgulayan Buss'a göre, sosyal bir davranış içinde zarar meydana geliyorsa, o davranış saldırgan nitelik taşır.¹⁵⁵ Ancak şunu ifade etmek gerekir ki, ortaya çıkan saldırgan davranışlarla bu davranışları harekete geçiren nedenleri, birbirinden ayırmak oldukça güçtür. Çünkü saldırganlık tahrip etmek, yaralamak, öfke nefret gibi tutumların dışında çeşitli sözlü tepkiler biçiminde de karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda, değişik davranışsal tepkileri, tutumları ve heyecanı anlatmak için kullanılan bir kavramdır.

Çocuklarda sık görülen saldırgan tepkiler kuvvetli sosyal kalımları yansıtır. Bir kısmında ise saldırganlık, bir misilleme ihtiyacının veya yetersizlik duygusunun tezahürü olarak ortaya çıkar. Aşırı derecede saldırgan olan çocuğun amacı, duruma hâkim olmak için önüne konulan engelleri ortadan kaldırmak veya onları tahrip etmektir. Saldırganlık bir iş ve hareket yaparak ifade edileceği gibi bu fiilin

¹⁵⁵Michaud, a.g.e., s.9

gizlenmesi halinde, kelimeler yoluyla, bu da gerçekleşmediğinde, dışa vurulmayan düşüncelerde ortaya konabilir.¹⁵⁶ Örneğin kişi bir başkasına, bir sebebe dayalı olarak tokat atmak isteyebilir. Böylesi bir istek fazla saldırganlarda fiile dönüşür ve muhatabına tokat atar. Daha az bir saldırganlık eğiliminde, kişi bu saldırgan fiili gerçekleştirmek yerine, sözlü olarak tokat atacağını söyler. Şayet fiilen ve sözlü olarak bu arzusunun gerçekleştirilemeyeceğini veya ifade edemeyen kişi, muhatabına tokat attığını düşünerek saldırganlığını doyurabilir.

Buradan hareketle söylemek gerekirse saldırganlık, hem şiddet davranışının kendisiyle, hem bu davranışın ortaya çıkmasına neden olan duygularla, hem de bunların geçirdiği süreçlerle ilgilidir diyebiliriz. Psikiyatride kullanılan DSM-IV sınıflamasına göre saldırganlık bir duygusal bozukluk olarak kabul edilmese bile, ruh sağlığı için önemli bir husustur. Çünkü öfke, kin, nefret, düşmanlık, korku, kızgınlık, güvensizlik, mutsuzluk, tedirginlik gibi ruh sağlığını olumsuz etkileyen birçok faktör saldırganlığı tetiklemektedir. Bu faktörlerden özellikle öfke hali, saldırgan davranış öncesi son aşama olarak kabul edilmektedir. Uyarılma düzeyi yüksek ve duygusal olan bireylerin stres yaşantıları daha fazladır. Çünkü bu bireylerin kendilerini kontrol düzeyleri düşüktür. Bu nedenle saldırgan davranış gösterme olasılıkları daha yüksektir.¹⁵⁷ Bu olumsuzluklara karşılık; fizyolojik ihtiyaçların karşılanmış olması, sevgi, saygınlık, ibadetler, içselleştirilmiş dini ve manevi değerler, özgürlük, üreticilik, kendisiyle barışık olma ya da kendisini gerçekleştirme gibi birçok pozitif durum ise, saldırganlığı azaltmaya katkısı olabilecek etkenler olarak sayılabilir.

İnsanda birbirinden farklı iki tür saldırganlıktan bahsedilmektedir. Birinci tür, insanda ve bütün hayvanlarda ortak olan saldırganlık ki yaşamsal çıkarlar tehdit altında kaldığında ortaya çıkan, kalıtsal olarak programlanmış bir saldırı veya kaçma refleksidir. Bu savunucu “yumuşak” saldırganlık bireyin veya canlının varlığını sürdürmesine hizmet eder. Biyolojik olarak uyarlanabilir ve tehdit ortadan kalktığında o da ortadan kalkar. Buna “uyumcu” saldırganlıkta denir.¹⁵⁸ Örneğin saldırıya uğrayan bireyin ya da toplumun kendini savunması için savaşması gibi. Böyle bir durumda saldırmak zorunlu ve gerekli bir eylemdir. Öteki çeşit saldırganlık ise “kıyıcı” veya “yıkıcı zalimlik” olarak isimlendirilen ve insana özgü olup hayvanlarda görülmeyen bir türdür. Kalıtsal olarak planlanmadığı gibi biyolojik olarak ta uyarlanamaz. Savunma gibi bir amacı yoktur ve doyurulması yoğun susamışlıkla ilgilidir. Bu anlamda insan katil olması yönüyle hayvanlardan

¹⁵⁶ Doğan Çağlar, **Uyumsuz Çocuklar ve Eğitimi**, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Ankara, 1981, s.118

¹⁵⁷ Tutar, a.g.e., s.152-153

¹⁵⁸ Özcan Köknel, **Bireysel ve Toplumsal Açardan Şiddet**, Altın Kitaplar, İstanbul, 2000, s.22

ayrılmaktadır. Biyolojik ve ekonomik bir nedene dayanmaksızın kendi türünün üyelerini öldüren, onlara işkence eden ve bunu yapmaktan haz duyan tek varlık insandır. İşte insan için tehlike oluşturan saldırganlık kalıtımsal olmayan kıyıcı-yıkıcı olanıdır.¹⁵⁹

Saldırgan duyguların boşalımının, bireyin saldırganlık eğilimini azaltmada bir fayda sağlayıp sağlamadığı meselesi tartışma konusu olmuştur. Psikanalitik kuramda saldırganlığın yararlı olduğu, belki de gerekli bir işlevi yerine getirdiği öne sürülmüştür. Eğer insanlar saldırgan davranışlarda bulunmazlarsa, saldırgan enerji birikir ve kendine bir çıkış arar ve eğer bir şekilde davranışa yansımazsa, sonuçta ruhsal rahatsızlık şeklinde kendini gösterir. Saldırganlığın davranışa yansımaları durumunda ise kişi deşarj olup saldırgan enerji boşalır. Bu duruma “katarsis” adı verilmiştir.¹⁶⁰ Saldırgan duyguların boşalımının insanda geçici bir rahatlama sağladığı bir gerçektir. Çünkü saldırganlığa sebep olan gerilim kısa veya uzun süreli olarak ortadan kalkmaktadır. Ancak bu durum saldırganlığın faydalı bir durum olduğu anlamına gelmez. Buradaki önemli nokta, bu durumun sonraki saldırganlık isteklerine nasıl bir etkide bulunduğuudur. Bu konuda yapılan araştırmalar, insanların saldırgan davranışta bulundukça saldırganlıklarının azaldığı görüşünün aksine, arttığı sonucunu ortaya koymuştur.¹⁶¹ Bu araştırmalardan birisi de Kahn tarafından 36 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Deneyde bir sağlık kontrolü esnasında, sağlık teknisyeni tarafından bir yandan deneklerin ölçümleri yapılırken diğer yandan onlara hakarete varan ifadeler kullanılmıştır. Bu durumda deney grubundakilerden bir kısmının, sağlık teknisyenini yaptığından dolayı müdürüne şikâyet etmesi sağlanmış, bu şekilde öfkelerini dışa vurup saldırganlıklarının azalması beklenmiştir. Şikâyet etmeyen grup ise, saldırganlığını dışa vurmadıkları için, kızgınlık ve saldırganlıklarının azalmayacağı, teknisyene karşı düşmanca duygular beslemeye devam edeceği umulmuştur. Deneyin neticesinde şikâyetçi grubun saldırganlık, nefretleri diğer gruba oranla daha yüksek çıkmıştır.¹⁶² Başka bir ifadeyle saldırganlığın dışa vurulması, saldırganlık eğilimini azaltmamış, tam aksine artırmıştır.

Bazı araştırmacılar saldırganlığı, “atılğan davranışlar” ya da “aktiflik ve cesaret isteyen işler için enerjik olma eğilimi” olarak açıklamışlardır.¹⁶³ Buradan hareketle

¹⁵⁹Fromm,a.g.e., s.22-23

¹⁶⁰ Çiğdem Kağıtçıbaşı, **Yeni İnsan ve İnsanlar**, Evrim Yayınları, İstanbul, 1999, s.349

¹⁶¹ Tekin, a.g.e., s.23

¹⁶² Tekin, a.g.e., s.24-25

¹⁶³ Doğan Çağlar, **Uyumsuz Çocuklar ve Eğitimi**, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Ankara, 1981, s.117

saldırganlığın, insanı harekete geçiren atılğan bir enerji potansiyeli olduğu da söylenebilir. Bu durumda çocuklarda mevcut olan bu atılğanlığın doğru yollarla, uygun ve kontrollü ortamlarda faydalı etkinlikler yoluyla şiddete dönüşmeden olumsuz etkileri azaltılabilir. Yani bu durum saldırganlığın bir nevi ödünlenmesidir. Bu potansiyel insanda başarı, ortaya bir eser koyma, topluma yararlı olma gibi tezahürlerle insanın huzuru, maddi ve manevi gelişimine dönüşebileceği gibi, akıl ve zekâ gibi yeteneklerini saldırganlığının emrine vermesi ile insanın hem kendisi hem çevresi için bir yıkım olabilmektedir.

Neticede şiddet ve saldırganlık aynı hedef durumu açıklamaya yönelik iki kavramdır. Psikolog veya psikiyatristler gibi psikoloji ve tıp alanı uzmanları bu hedef durumu açıklarken saldırganlık kavramını; tarih, toplumbilim, din, siyaset alanında çalışma yapan araştırmacılar ise, çoğunlukla şiddet kavramını kullanmayı tercih etmektedirler. Bu da saldırganlık kavramının psikolojik yönünün, şiddet kavramının ise dışadönük/sosyal yönünün ağır bastığını gösterir. Ayrıca saldırganlığın insanlarla birlikte hayvanlarda bulunun temel bir duygu olması, şiddetin ise yalnız insana ait bir olgu olarak değerlendirilmesi; yine insan açısından saldırganlığın kendine değil karşıya gösterilebilen bir durum olması, şiddetin ise kendine de gösterilebilen bir yapıda olması, şiddet ile saldırganlık arasında ortaya konulabilecek ince farklılıklardır.

2.3.2. Kötü Muamele

Şiddet yerine kullanılan kavramlardan bir diğeri kötü muameledir. Bu kavram aslında şiddetle ilgili tek bir davranışı tanımlamaz. Özü itibariyle birinin moral, psişik, sosyal veya ekonomik karakter ve motivasyonunu yaralayıcı her tür hareket onun kapsamdadır.¹⁶⁴ Dolayısıyla kötü muamele kavramı istismar, ihmal, zorbalık vs. gibi değişik şiddet türlerini kapsayan bir üst kavram olarak düşünülebilir. Hatta şiddetin olduğu her yerde kötü muamele vardır diyebiliriz. Kapsamı aile ve çocukla sınırlı olmamasına rağmen, ailede çocuğa yönelik şiddet söz konusu olduğunda kötü muamele, istismar ve ihmal kavramları daha çok kullanılmaktadır.¹⁶⁵

Örneğin anne-babanın sırf kendi bencil duygularını tatmin etmek adına çocuğunu sebepli-sebepsiz sürekli döverek ona acı vermesi, açık bir kötü muamele örneğidir. Bu şekilde davranan anne babaların, çocuklarının gelişimiyle ilgili bir kaygıları yoktur. Çocuklarından beklentileri, kendilerine rahatsızlık vermeden hayatlarını sürdürmeleridir. Çocuğun onlardan ilgi, dikkat, sevgi gibi beklentileri söz

¹⁶⁴ Gözütok, a.g.e., s.33

¹⁶⁵ Cüceloğlu, a.g.e., s.374

konusu olduğunda ise, cezalandırma yoluna giderler. Kötü muameleye başvuran ebeveynlerin, diğer zamanlarda da çocuğu eğitime, davranışlarını düzeltme veya çocukla ilgili daha iyi bir hedefleri bulunmaz. Genel olarak çocuk, varlığından dolayı bu duruma maruz kalmaktadır.

2.3.3. İstismar

Bireylerin sağlığına zarar veren, fiziksel, duygusal, zihinsel ya da sosyal gelişimlerini olumsuz etkileyen bütün tutum ve davranışlar istismar olarak tanımlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü ise, “çocuğun sağlığını, fiziksel ve psikososyal gelişimini olumsuz etkileyen, bir yetişkin, toplum ya da devlet tarafından bilerek ya da bilmeyerek yapılan tüm davranışları” çocuk istismarı olarak değerlendirirken bu tür şiddetin fiziksel, duygusal/psikolojik, cinsel çeşitlerine dikkat çekmektedir.¹⁶⁶ Bir durumun istismar olarak nitelenmesi için, şiddetin ya anne-baba tarafından ya da çocuğun sorumluluğunu alan bir kişi tarafından gerçekleştirilmesi gerektiğini bir kriter olarak belirtilmiştir.¹⁶⁷ Yani istismarcı ile mağdur arasında uzak ya da yakın, bir sebeple oluşmuş bir bağ olmalıdır. Ayrıca istismar sadece bir tür şiddet uygulamakla sınırlı değil bir olgu değil, aynı zamanda ve en ayırt edici özelliği istismarcının fiziksel, ekonomik, cinsel, duygusal vb. yönlerinin birinden veya birkaçından kısa veya uzun süreli olarak kendi lehine faydalanmasıdır. Bu durum, zararları açıkça görülme bile, kurbanın rızası olmadan gerçekleşmektedir. Bu açılardan düşünüldüğünde istismar, sömürü kavramıyla birleşmektedir. Özetle istismara “sömürücü şiddet” denilebilir.

İstismar yoluyla şiddet gören çocuklar, hayatı kendi gördüğü ve tanık olduğu ilişki biçimleri üzerinden algılamaya başlar. Kendilerine maruz görülen davranış biçimleri yaşamlarının bir parçası haline gelir. Bu yüzden araştırmalar, çocuklarını istismar eden anne babaların ortak özelliğinin, kendilerinin de küçükken istismara uğramış olduğunu göstermektedir. Ayrıca ben merkezilik, düşük benlik saygısı, ve empati yoksunluğu gibi olumsuz karakter özellikleri, çocuğu bir değer olarak kabullenememe yada ebeveyn rolünü benimseyememe, stres düzeyi yüksek, iletişim düzeyi düşük aile ilişkileri, ekonomik sorunlar, ve içselleşmemiş/sınırlı dini yaşam gibi bir çok sebep istismar sebebi olarak sıralanabilir.¹⁶⁸

¹⁶⁶ Yusuf Solmaz Balo, **Uluslararası İlkeler Işığında Çocuk Koruma Kanunu ve Uygulaması**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005, s.36

¹⁶⁷ İnan Keser, **Çocuk Cinsel İstismarı: Diyarbakır Örneği**, Karahan Kitabevi, Adana, 2011, s.16

¹⁶⁸ Celal Odağ ve Halime Odağ, **Ergenler**, Psikanaliz ve Psikoterapi Vakfı Yayınları, İzmir, 2005, s.59-60

2.3.4. İhmal

İhmal, çoğu zaman istismar kavramıyla birlikte kullanılan ve çoğunlukla çocuğa yönelik şiddetin farklı bir yönüne işaret etmek için kullanılan bir terimdir. İstismar kavramı, sıklıkla çocuk üzerindeki ağır ve gözle görülen fiziksel yaralanmaları ve ondan faydalanmaları ifade ederken; ihmal kötü muamelenin fiziksel olmayan gizli biçimlerini tanımlamak için kullanılmaktadır. Yani ihmal gizli, çoğu zamanda şiddet olduğunun farkında olunmayan bir durumdur. İstismar edilmiş çocuklarda saldırganlık belirtileri daha ön plandayken, ihmal edilmiş çocuklarda duygusal yoksunluk ve depresif duygular ağırlıktadır. Buradan hareketle ihmal, başta anne baba olmak üzere, çocuğa karşı sorumluluğu olan kişilerin sorumluluklarını yerine getirmemesi veya ailelerin çocuklarını güven içinde ve sağlıklı bir şekilde büyümeleri için gereken şartları, imkanlar çerçevesinde sağlamamaları ve onları tehlikelerden korumamaları anlamına gelir.¹⁶⁹

İhmalin çocuklar üzerindeki sonuçları sadece duygusal etkilerden ibaret değildir. Uzun süreli ihmallerin, çocukların zihin ve dil gelişimine de darbe vurduğu biyolojik deneylerle ortaya konmuştur. Bu araştırmalardan biri, ihmal edilmiş bir çocuk grubunda, beynin sorun çözme ve dilin geliştiği korteks alanının, kontrol grubuna göre yüzde 20 daha küçüldüğünü saptamıştır.¹⁷⁰ Bu durum, çocukların daha az düşünme, sorunlar için daha az çözüm araması yanında, daha fazla konuşma, dil ve duygusal problemle uğraşacakları anlamına gelmektedir.

Duyarsızlık olarak da düşünülebilecek olan ihmalin şiddet olgusuyla ilgili yönü, ebeveynin yapmaya muktedir olduğu halde yapmamayı tercih ettiği yükümlülükleri sebebiyle, çocukta sonraki hayatını etkileyecek fiziksel ve duygusal hasarlara sebebiyet vermesidir.

2.3.5. Zorbalık

Şiddetin farklı bir formu olarak zorbalık, “bireyleri küçük düşürmek için art niyetli, zalimce veya intikam almak yoluyla onlara eziyet veren haksız, olumsuz eleştirinin yapıldığı, yanlış bilgi yayarak veya dedikodu yaparak bireyin ya da çalışan grupların sosyal yönden izole edildiği bir taciz biçimidir” şeklinde tanımlanmaktadır.¹⁷¹ Yani zorbanın diğeri üzerinde, sürekli baskı yoluyla saldırganca davranışlarını gerçekleştirerek, korkutma ve sindirme niyeti söz konusudur. Bu

¹⁶⁹ Gülten Ülgen, **Eğitim Psikolojisi**, Alkım Yayınları, İstanbul, 1997, s.58

¹⁷⁰ Lawrence Shapiro, **Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek**, (Çev. U. Kartal), Varlık Yayınları, İstanbul, 1997, s.257

¹⁷¹ Noa Davenport vd., **Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2008, s.45

açından zorbalığı diğer şiddet türlerinden ayırabilecek özelliği, mağdur üzerinde onu istememekten kaynaklı bir hâkimiyet, yönlendirme ve yönetme isteğinin söz konusu olmasıdır.

Bir eylemin zorbalık sayılabilmesi için, zorba ile mağdurun güçleri arasında bir eşitsizliğin olması gerekir. Yani zorbaca eyleme maruz kalan kurban, bu eylem karşısında zorbaya karşı kendini çaresiz ve savunamayacak durumda hissetmesi gerekmektedir. Bu eşitsizlik sadece güçle sınırlı değildir. Statü, yaş, cinsiyet, varlıklı olma gibi özellikler zorbalıkta araç olabilecek unsurlardır. Bir şiddet türü olarak zorbalık, tarih boyunca oldukça fazla müşahade edilebilecek bir problem olmuştur. Adalet ve hak kavramlarının ortadan kalktığı her yer ve zamanda erkeklerin kadınlar, zenginlerin fakirler, büyüklerin küçükler ve güçlülerin zayıflar üzerinde zorbalık yolu ile egemenlikleri hep süregelmiştir.¹⁷²

Zorbalık bir defalığa mahsus bir davranış biçimi değildir. Niteliği devamlılık arz etmesindedir. Mağdur, üzerinde gerçekleşen bu eylemin devamının geleceğini bilir. Zorba ise, mağduru hem aşağılamak hem de korkutmak niyetiyle eylemini aralıklarla devam ettirir. Eylemleri karşıya fiziksel ya da duygusal olarak acı veren bir zorba, kimi zaman mağdurun acı çekmesini izlemekten zevk alır. Bunları yaparken bazen eylemlerine kaza, bazen istemeden olmuşluk, kimi zamanda şaka süsü verebilir.

Zorbalığın akran, kardeş, okulda ve işyerinde olmak üzere çeşitli biçimleri vardır. Ancak zorbalık konusundaki literatür incelendiğinde, daha çok okul ortamındaki akran şiddetini açıklamak için, “okul zorbalığı (bullying)” kavramının, kullanıldığını görürüz. Bu konuda ilk çalışmalar İsveçli psikolog Dan Olweus tarafından yapılmıştır. Olweus, çalışmalarının başlangıcında okul zorbalığını bir grup tarafından yapılan şiddet anlamına gelebilecek “mobbing” sözcüğü ile ifade ederken, daha sonra bu teriminin “okul zorbalığı” kavramını tam olarak karşılamadığını fark ederek ve bu terimin yerine “bullying” terimini kullanmaya başlamıştır. Daha sonraki süreçte mobbing kavramı “işyerinde zorbalık” anlamına gelecek şekilde, literal olarak kullanılmaya başlanmış ve şiddetle ilgili ayrı bir araştırma alanı haline gelmiştir.¹⁷³

¹⁷² Hüseyin Gün, **Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz: İşyeri Sendromu**, Lazer Yayınları, Ankara, 2009, s.33

¹⁷³ Pınar Tınaz, **İşyerinde Psikolojik Taciz**, Beta Yayınları, İstanbul, 2012, s.27

2.4. ŞİDDETE NEDEN OLAN RİSK FAKTÖRLERİ

Şiddetin nedenlerini anlamaya çalıştığımızda toplumun şiddeti hoş görmesi, şiddeti toplumsal bir sorun olarak kabul etmemesi, şiddetin nesiller boyu aktarılması, bireyler arasında etkili iletişimin sağlanamaması, problemlerin çözümünde yetersiz kalınması gibi birçok etkeni saymak mümkündür. Bireyin hayatında önemli bir yere sahip olan sosyal yaşamında, kendisini ifade edebilmesi ve problemler karşısında çözüm üretebilmesi için aile içindeki iletişimin sağlıklı bir düzeyde gerçekleşmesi önem arz etmektedir. Sağlıklı iletişim kurmak yerine, şiddet yoluyla sorunların çözülmeye çalışılması başka şiddetlerin oluşmasına zemin hazırlamaktadır.¹⁷⁴

2.4.1. Bireysel Risk Faktörleri

Şiddet davranışı kişiden kişiye yönü, şiddeti ya da türü açısından farklılık göstermektedir. Aynı şartlar altında bir birey şiddete başvururken diğer bir bireyin başvurmaması şiddet eğiliminde kişisel özelliklerin etkili olduğunu düşündürmektedir.

Bireysel faktörler olarak, bireyin yaşadığı psikiyatrik rahatsızlıkları üzerinden değerlendirilirken, ailesel etmenler, aile-içi iletişim ve etkileşim, çatışmalar ve tutarsız disiplin uygulamaları önemli faktörler arasında sayılmaktadır.

Ayrıca doğum öncesi, doğum sırası ve sonrası komplikasyonlara bağlı problemler, düşük zekâyâya sahip olma (özellikle sözel yeteneğin düşüklüğü), motor-beceri gelişiminin yetersiz olması, öğrenme güçlüğü, sağlık sorunları, psikolojik rahatsızlıklar (sinirlilik, anksiyete, depresyon vb.), dikkat eksikliği ve hiperaktivite, saldırganlığa bağlı kişilik bozuklukları, anti-sosyal davranışın varlığı, çok erken dönemde şiddet davranışlarına eğilim göstermek, anti sosyal davranışlara eğilim, erken bir dönemde aşırı uyuşturucu ve alkol tüketimi de bireyin şiddete eğilimini artıran etkenlerdir.¹⁷⁵

Sonuç olarak şiddet eğiliminde bireysel faktörlerin önemli etken olduğunu söyleyebiliriz. Engellenmeye toleransı düşük, dürtü kontrolü zayıf, problem çözme ve iletişim becerileri düşük, yalnız veya dışlanmış, alkol veya madde kullanan, geçmişinde şiddet deneyimi olan bireylerin şiddete daha eğilimli olduğu görülmektedir.

¹⁷⁴Köknel, a.g.e., s.45

¹⁷⁵Zahir Kızmaz, **Okullardaki Şiddet Davranışının Kaynakları Üzerine Kuramsal Bir Yaklaşım**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 30 (1): 47-70, 2006, s.52

Şiddet eğilimine yol açan bireysel özelliklerden söz edilirken gelişimsel özelliklerin dikkate alınması gerektiği bireyin çocukluktan itibaren zihinsel, duygusal, sosyal ve psikoseksüel gelişimi, öğrenmeleri, aldığı modeller, tecrübeleri, olaylara yüklediği anlam gibi bireysel özellikleri göz önünde bulundurmaktır.¹⁷⁶

2.4.2. Aile Risk Faktörleri

Aile yapısı ve aile içerisindeki iktidar mücadelesi durumu aile içerisindeki şiddetin temel nedenleridir. Aile içi şiddet kavramı, aile üyelerinden herhangi bir bireyin, aile içerisindeki başka bir bireye fiziksel, psikolojik, ekonomik veya cinsel şiddet uygulaması şeklinde tanımlanır. Aile içi şiddetin meydana gelmesinde bireysel, kültürel ve çevresel unsurlar etkili olur. Ailenin mevcut yapısı aile içi şiddeti şekillendirir. Aile içerisinde şiddetin ne şekilde algılandığı, şiddete hangi gözle bakıldığı ve hangi ölçülerde şiddet uygulandığı gibi durumlar önemli olmaktadır.

Aile içindeki şiddet, aile bireylerinin ilerleyen yıllardaki şiddet davranışlarının şekillenmesinde de etkili olmaktadır. Diğer bir ifadeyle, aile içi şiddetin bulunduğu ortamlarda yetişen bireylerin kendi ailelerinde de şiddet uygulamaya meyilli oldukları ileri sürülebilir.¹⁷⁷

Ataerkil aile sistemi, aile içi şiddet şekillendiren unsur olmaktadır. Ataerkil aile yapısında aile içerisindeki güç erkeğe aittir. Otorite ailenin erkeğinin elindedir ve soy erkek ile devam eder. Aile üyeleri ve baba kendi babasının dinine sahip olmaktadır ve sistemin kaynağı dindir. Baba otoritesi mevcuttur. Erkek çocuk doğduğunda törenler yapılırken kız çocuk doğduğunda bu yapılmaz. Kadın ve erkeğin rolleri bellidir, üstünlük erkektedir ve kadının hareket alanı kısıtlanmaktadır. Ayrıca baba adetlerin uygulanmasında da sorumludur.¹⁷⁸

İlk şiddet öğrenimi, bireyin doğup büyüdüğü ve toplumsal değerleri edinmeye başladığı, toplumsallaşmanın ilk adımının atıldığı yer olan aile içinde gerçekleşebilir. Aile yapısı, ailedeki iktidar ve aile içi ilişkiler çocuğun maruz kaldığı ilk sosyalleşme durumudur. Çocuk büyürken ailesini örnek aldığından ataerkil bir ailede büyüyen erkek çocukların ileride şiddet uygulaması olağan bir durum olabilir.

Aile ortamında alkol ve madde kullanımı, stres ve sosyal yalnızlık gibi faktörler de şiddet görülme sıklığını artırmaktadır. Erken yaşta anne-baba olan ebeveynlerin

¹⁷⁶ Tekin, a.g.e., s.38

¹⁷⁷ Altan Eşsizoğlu, **Aile Yapısı ve İlişkileri**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2012, s.8-9

¹⁷⁸ Çiğdem Kağıtçıbaşı, **Benlik, Aile ve İnsan Gelişimi Kültürel Psikoloji**, Koç Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2010, s.113

yeterli yaşam deneyimine sahip olmamaları, disiplini şiddet ile sağlamalarına neden olabilmektedir. Ayrıca, düşük sosyoekonomik düzeydeki ailelerde şiddet daha sık görülmektedir.¹⁷⁹

Gelişme çağındaki erkek çocuklar üzerinde şiddetin etkisi, toplumda şiddet üretme açısından kritik bir durum ortaya çıkarmaktadır. Yapılan araştırmalar, gelişme çağındaki erkek çocukların bir kısmının şiddeti engelleyici yönde davranırken, diğer bir kısmının babayı model alıp şiddete yöneldiklerini göstermektedir. Şiddete tanık olarak büyüyen erkek çocukların gelişme çağında saldırgan davranışlar gösterdikleri, babanın anneye uyguladığı baskı ve şiddetin benzerini kız kardeşlerine uyguladıkları gözlenmiştir.¹⁸⁰

2.4.3. Toplumsal Risk Faktörleri

Hızlı toplumsal değişim, ekonomik eşitsizlikler, toplumsal cinsiyet eşitsizliği, eşitsizlikleri artıran politikalar, yoksulluk, ekonomik güvenlik ağlarının zayıflığı, kanunların yetersizliği ve/veya yeterince uygulanmaması, kitle iletişim araçlarının etkisi, şiddetin yaygınlığı, uyuşturucu elde edebilme ve kullanma, şiddeti destekleyen kültürel normlar, ateşli silah edinme kolaylığı/ silah taşıma yaygınlığı ve o toplumun benimsediği anlaşmazlık çözme biçimleri topluma ait şiddet risk faktörleri olarak değerlendirilmektedir.¹⁸¹

2.4.4. Psikolojik Faktörler

Genel anlamda psikoanalitik, psikiyatri ve psikoterapi alanlarında yapılan deneysel gözlemler ve araştırmalar, çocuklukta kötü muameleye maruz kalmanın ileri yaş dönemlerinde etkisi uzun süren sonuçlar doğurduğunu göstermektedir.¹⁸²

Çocuklukta olumsuz davranışlarla büyüyen çocukların gelecekteki hayatlarında akademik başarılarının düşük olduğu, ergenlikte madde kötüye kullanımı, gebelik, tekrar kurban olma gibi durumlara düştükleri ve bu durumların yüksek sağlık harcamalarına neden olduğu saptanmıştır.¹⁸³

Çok sayıda çalışma ile çocukluk döneminde gerçekleşen cinselistismarların ileri yaş dönemlerindeki psikolojik etkileri araştırılmıştır. Bu araştırmalardan çocuk

¹⁷⁹ Hilal Özcebe, **Gençlerde Riskli Davranışlar ve Sağlığın Geliştirilmesi: Türkiye’de Gençlerin Sağlığına Genel Bir Bakış**, XI. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Kitabı, Denizli, 2007, s.134

¹⁸⁰ İbrahim Ethem Özgüven, **Ailede İletişim ve Yaşam**, Pdrem Yayınları, Ankara, 2001, s.79

¹⁸¹ Riches, a.g.e.,s.42

¹⁸² Özcan Kars, **Çocuk İstismarı: Nedenleri ve Sonuçları**, Bizim Büro, Ankara, 1996, s.22

¹⁸³ Mesude Atay, **Gelişimi Tehlikede Olan Çocuklar, (Ed. A. Ataman)**, Özel Eğitime Giriş, Gündüz Yayıncılık, Ankara, 2003, s.78

istismarının ileri yaş dönemlerinde pek çok psikolojik sorunlara neden olarak çocuğun ruh sağlığını bozabildiği hatta bu istismarların ölümlere yol açabildiği sonucuna varılmıştır. Yaptıkları bir meta-analitik derlemede Neumann ve arkadaşları yaptıkları bir derleme sonucunda çocuk istismarını sinirlilik,anksiyete, depresyon ve intihar gibi çeşitli psikolojik sorunlarla ilişkilendirmişlerdir.¹⁸⁴

Çocuk istismarının ilişkilendirildiği psikiyatrik bozuklukları yeme bozuklukları, kişilik bozuklukları, anksiyete bozuklukları, alkol ve madde kötüye kullanımı veya bağımlılığı ve travma sonrası stres bozukluğu gibi sıralamak mümkündür.

2.5. ŞİDDETİN TÜRLERİ

Şiddetin türlerine ilişkin birçok farklı gruplamalar yapılmaktadır. Sınıflamalardaki çeşitliliğin temel nedeni tanımlarını ortaya koyarken de gördüğümüz gibi olgunun başlı başına karmaşık, birçok farklı türe sahip olan kapsamlı özelliğidir. Çoğu kez şiddet çeşitli boyutlarından; “koşulları, nedenleri, aktörleri, tetikleyicileri, kolaylaştırıcıları, araçları, tetikçileri ve kurbanları” açısından ele alınıp irdelenmekte, farklı araştırmacılar, farklı bakış açılarıyla ama sonuçta aynı olgunun gerçekliğinden yaptıkları çıkarsamalarla düşüncelerini ortaya koymaktadırlar. Şiddet sınıflamalarının belirlenmesinde farklı yöntemler olmakla beraber hiçbiri tam olarak kapsayıcı değildir.¹⁸⁵

Genel olarak uygulanış biçimi ve içeriğini dikkate alarak şiddeti fiziksel, psikolojik (duygusal-sözel), cinsel, ekonomik, siyasal ve toplumsal şiddet başlıkları altında sınıflayabiliriz. Gündelik yaşamımızın herhangi boyutunda, evde, işte, okulda, sokakta çeşitli yaşam alanlarında bu tür şiddet çeşitlerinin biri veya bir kaçıyla karşılaşmamız mümkündür.

2.5.1. Fiziksel Şiddet

Fiziksel şiddet; tokat atmak, tekme atmak, yumruk atmak, dövme, hırpalamak, çimdiklemek, saçını çekmek, itip kalkmak, silkelemek, bağlamak, çekiştirmek, makas, bıçak gibi aletlerle yaralamak, kezzap ya da kaynar su dökmek, vücuduna sigara basmak vb. gibi insanın bedenine zarar veren eylemler

¹⁸⁴Debra A. Neumann vd.,**The Long-Term Sequelae of Childhood Sexual Abuse in Women: A Meta-Analytic Review**,Child Maltreatment, 1 (1): 6-16, 1996, https://www.researchgate.net/profile/John-Briere/publication/247925823_The_Long-Term_Sequelae_of_Childhood_Sexual_Abuse_in_Women_A_Meta-Analytic_Review/links/54af3e1b0cf2b48e8ed60f33/The-Long-Term-SequelaeofChildhood-Sexual-Abuse-in-Women-A-Meta-Analytic-Review.pdf (Erişim Tarihi: 29.06.2017)

¹⁸⁵Yıldız vd.,a.g.e., s.1

bütünüdür.¹⁸⁶ Görüldüğü gibi fiziksel şiddet; bedensel cezadaki eylemler bütünüdür. Yani kurbanın, doğrudan bedenine yönelik gerçekleştirilen şiddet türüdür.

Riches, fiziksel şiddeti diğerlerinden ayıran en önemli özelliğın ölçülebilir bir olgu olduğunu vurgulamaktadır. Riches'e göre, fiziksel şiddet, acımasız, dışsal ve acı vericidir.¹⁸⁷ Yıldız ve diğerleri ise; "ölüm, yaralama, ırza tecavüz, yağma, yol kesmek ve adam kaçırmak ya da rehine alma gibi eylemlerin fiziksel şiddetin örnekleri arasında" bulunduğunu belirtmekte ve örneklerin çoğaltılabileceğini dillendirmektedir.¹⁸⁸

Fiziksel şiddet, bir kişiye ya da bir gruba karşı fiziksel, psikolojik ya da cinsel zarar vermeye sonuçlanabilen şiddet türü olarak tanımlanmaktadır. Yıldız ve diğerlerinin aktardığı örneklerin yanı sıra saldırı, tekmeleme, tokat atma, itme, ısırma, çimdik atma, cinsel saldırı (tecavüz vb.), bir cisim fırlatma gibi geniş bir yelpaze içindeki eylemleri içine alır. Fiziksel şiddetin temelinde "güç" vardır ve gücün eyleme dönüşmesiyle bu tür şiddetten söz edebiliriz. Güç, genel olarak "iktidar sağlama, sindirme, üstünlük kurma" gibi amaçlar doğrultusunda kullanılmaktadır.¹⁸⁹

Fiziksel şiddetin sosyal ve ekonomik maliyetleri de dikkat çekicidir. Kişinin kendisine veya karşısındakine verdiği fiziksel zarardan, savaş ortamında yaşanan yıkıma kadar geniş bir yelpazede karşımıza çıkan fiziksel şiddetin iş gücü kaybından, sağlık harcamalarına, kentlerin yıkımından toplu ölümlere kadar uzanan etkileri toplumları ağır şekilde etkilemektedir. Birçok örnekte fiziksel şiddet olaylarının, psikolojik, cinsel, ekonomik şiddet öğelerini de içinde barındırdığı görülmektedir.

2.5.2. Sözel Şiddet

Sözel şiddet, genellikle iş yerlerinde bulunan ve fiziksel temasın olmadığı şiddet türüdür. Bu şiddet türünde herhangi bir birey başka bir bireye sözlü olarak bağırarak, aşağılamak ve lakap takmak gibi rahatsız edici davranışlarda bulunur. Sözcükler herhangi bir kimseyi incitmek/rahatsız etmek için kullanılır.¹⁹⁰

Çalışma olan kişiye tembel, işe yaramaz gibi ifadeler kullanmak veya tanıdıklarına/yakınlarına hakaret etmek, ayrıca bu yollarla bireyin performansını düşürmek sözel şiddetin kapsamındadır. İş tatminsizliği, moral bozukluğu, verimlilik

¹⁸⁶ Dilek Gözütok, **Eğitim ve Şiddet**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2008, s.94

¹⁸⁷ Riches, a.g.e., s.49

¹⁸⁸ Yıldız vd. a.g.e., s.13

¹⁸⁹ Aysel Yıldırım, **Sıradan Şiddet**, Boyut Kitapları, İstanbul, 1998, s.26

¹⁹⁰ Davenport vd., a.g.e., s.24

düzeinin düşmesi ve kendine güvenmeme gibi sorunlar sözel şiddet sonucunda ortaya çıkar.¹⁹¹

Bir kişi ya da gruptan bireye işten çıkarılma korkusu yaşatmak, önemli bilgilerin saklanması ile olumsuzluk yaşatmak, huzursuz edici bakışta bulunmak, çalışanlar arasındaki iletişimi zayıflatmak ve kişiyi diğerlerinin yanında görmezden gelmek gibi davranışlar sessiz şiddet kapsamında yer alır.¹⁹² Hizmet sektöründe yapılan bir araştırmaya göre, çalışanlar rahatsızlık veren bakışlara ve diğer çalışanlar tarafından yok sayılarak itibarsızlaştırma gibi sessiz şiddet örnekleriyle karşılaşmaktadır.¹⁹³

Çalışanların maruz kaldığı psikolojik ve sözel şiddet unsurları, onların başarısını,sağlığını,motivasyonunu ve diğer çalışanlarla olan iletişimlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu sonuca göre, kişi ya da gruplar şiddet sonrasında, toplumsal ve sosyal yaşamda istenmeyen eylemler sergileyebilmektedir.

2.5.3. Ekonomik Şiddet

Ekonomik düzeni bozma, hizmetlerin erişilebilirliğine engel olma, ekonomik parçalanma ve ayrımcılık yapma gibi durumlarda kazanç sağlamak için yapılan saldırılar ekonomik şiddet içerisinde yer alır.¹⁹⁴ Şiddeti uygulayan kişi ya da gruplar bireyin kazancına, gelir kaynaklarına ve ekonomik etkinliklerine egemen olmaya çalışır.

İş yeri ve kurumlarda ekonomik şiddet çeşitlenmektedir. Haksız yükseltelen çalışma pozisyonları, aynı hizmeti veren iki kişiye farklı ücretler verilmesi, oluşan kaza durumlarında zararı çalışanın karşılaması,az miktar maaşla büyük performanslı iş taleplerinde bulunma ekonomik şiddet davranışlarına örnektir. Ekonomik şiddet mağdurları maddi olarak olumsuz etkilenmekle birlikte, fiziksel şiddet,soygunculuk ve çalma davranışı geliştirme konusunda risk grubuna girer. Araştırmalara göre intihar eden insan sayısının artışı ile ekonomik durgunluk ve işsizlik dönemleri paralellik göstermektedir.¹⁹⁵

¹⁹¹ LoreleighKeashly vd.,**AbusiveBehavior in theWorkplace: A Preliminary Investigation**,ViolenceandVictims, 9 (4): 341-357, 1994, s.342-343

¹⁹² LoreleighKeashly, **InterpersonalAndSystemicAspects Of EmotionalAbuse At Work: TheTarget'sPerspective**,ViolenceandVictims, 16 (3): 233-268, 2001, s.234

¹⁹³ Umut Avcı ve Ufuk Kaya, **Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 12 (2): 51-79, 2010, s.67

¹⁹⁴ World HealthOrganization (WHO), **World Report on ViolenceandHealth**, 2002, s.6 http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42495/1/9241545615_eng.pdf(Erişim Tarihi: 03.07.2017)

¹⁹⁵ World HealthOrganization (WHO), a.g.e., s.197

2.5.4. Cinsel Şiddet

Çalışma hayatının karanlık tarafı olması yönüyle cinsel şiddet yaşandığı ortamda pek çok travmatik ve stresli duruma yol açar. Çalışma verimi düşüklüğü, düzensiz işe gelme,işi bırakma, kalp ve damar hastalıkları ve psikolojik sorunlar cinsel istismarın etkileri arasındadır. Genel bir tanımı olmamakla birlikte, AB tarafından yayınlanan raporda “kişinin onurunu incitmek amacıyla cinsel içerikli sözel, sözsüz ve fiziksel bir şekilde gerçekleştirilen özellikle düşmanca tavır güderek, küçük düşürerek ve saldırgan bir ortam yaratarak kişinin olumsuz bir şekilde etkilenmesi amacıyla yapılan istenmeyen davranışlar” cinsel istismarı tanımlamaktadır.¹⁹⁶

Sözel, sözsüz ve fiziksel cinsel istismar olarak çeşitlenmektedir. Göz ayırmadan izleme, terbiyesiz yüz ifadeleri,ısıklık çalmak, uygun olmayan davranışlarda bulunmak ve resimlerini göstermek sözsüz cinsel istismar olarak değerlendirilirken; hoş olmayan cinsel şakalar ve diyaloglar sözel cinsel şiddettir. Kişinin rızası bulunmadan öpmeye çalışmak, sarılmak, temas ve tecavüz fiziksel cinsel istismar suçudur. Genellikle kadınlar maruz kalmasına rağmen erkeklerin de mağdur olduğu durumlara rastlanır.¹⁹⁷

Burada yaşanan temel sorun, cinsel şiddete maruz kalanların çeşitli sebeplerle polise gidememesi, şikayette bulunamaması ve dolayısıyla istismarın raporlanamamasıdır.¹⁹⁸

Araştırmacılar için önemli bir problem olan bu durum, şikayetin bildirildiği zamanlarda da ciddi sorunları beraberinde getirebilmektedir. Cinsel şiddete maruz kaldığını bildiren mağdurlar çoğunlukla kanıtlanamama, soruşturma tamamlanamaması, takipsizlik ve şikâyetin geri çektilmesi durumu ile karşı karşıya kalmaktadır.

2.5.5. Duygusal Şiddet

Duygusal şiddet; bireyin çevresindeki bireylerle olan ilişkilerinde kasıtlı ve sistematik olarak duygusal dünyasının zarar görmesiyle sonuçlanan acizlik, kendi kendini sorgulama, endişe, depresyon ve korku gibi gerçek olduğu kadar hissedilebilecek düzeyde psikolojik şiddete maruz kalmaya neden olan duygusal

¹⁹⁶ Davenport vd. a.g.e., s.26-27

¹⁹⁷ Tınaz, a.g.e.,s.23

¹⁹⁸ World Health Organization (WHO), a.g.e., s.150

istismarlar olarak ifade edilebilir.¹⁹⁹ Duygusal şiddet ile beraber birey kendisine olan benlik saygısında sorun yaşar. Aşağılanma duygusu, umutsuzluk ve güvensizlik gibi sorunlar duygusal şiddete maruz kalmış bireylerde gözlemlenir.

Duygusal şiddet iş hayatında çok eski dönemlerden itibaren kendisine yer bulmaktadır. Diğer tarafta, insan doğasının bir sonucu olarak genellikle yok sayılan, ortaya konulmayan ve çok boyutlu olan bir konudur. Duygusal şiddetin sonuçları ağır olmasına rağmen, cinsiyet ya da kültürel farklar etkili olmaksızın her iş yerinde yaşanabilen ve her bireyin başına gelebilen bir durumdur. Duygusal şiddet bireyin iş yaşantısında üstleri, kendi mevkisinde bulunanlar ve astları tarafından gerçekleştirilen ve maruz kaldığı her türlü duygusal davranışı kapsar.²⁰⁰

Çalışma ortamında bulunan sosyal gerginlik kaynakları duygusal şiddette en üst düzeydedir. Normal gerginlik kaynaklarından ayrıcalıklı olarak; iş arkadaşları, ast konumunda olanlar ya da yöneticiler tarafından uygulanan ve sistematik olarak en az altı ay süren, hedef kişiye yönelmiş, sürekli usandırma eylemlerine sahip kışkırtılmış bir çatışma olmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalar, bu kavramın özellikle kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda, sağlık sektöründe ve okullarda daha çok ve sık rastlanıldığını göstermektedir.²⁰¹ Aslında güncel hayatın her kesiminde; mahallede, apartmanda, bu gruba giren davranışların olduğu her yerde duygusal şiddet davranışı görülebilir.

Duygusal şiddet, büyük çoğunlukla yöneticiler ve amirler tarafından yada belirli sebeplerle bireyler aynı mevkide bulunan kişiler tarafından gerçekleştirilir.²⁰² Duygusal şiddeti uygulayan kişiler genellikle zor geçinilen bireylerdir. Söz konusu bireylerin kendilerine olan güvenlerinin zayıf olması kızgınlığı meydana getiren davranışlar sergilemelerini tetikler. Duygusal şiddet uygulayana bireylerin genellikle özgüveni yüksek kişiler gibi görünmelerine rağmen aslında bu kişiler sahip olmadıkları özgüveni varmış gibi gösterme amacındadırlar.²⁰³ Duygusal şiddeti ortaya çıkaran bireylerin göstermiş oldukları davranışlar rahatsız edicidir, kızgınlık oluşturur ve yıkıcı özelliklere sahiptir. Bu özellikler bireyin kişiliğinin birer parçasıdır.²⁰⁴ Bu kişiler kavgacı karakterlere sahiptirler. En önemsiz konular bile

¹⁹⁹ Şaban Çobanoğlu, **Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri**, Timaş Yayınları, İstanbul, 2005, s.34

²⁰⁰ Emre Alkan vd., **Mobbingin Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi**, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 13 (3): 270-280, 2011, s.271

²⁰¹ Davenport vd. a.g.e., s.6

²⁰² Çobanoğlu, a.g.e., s.17

²⁰³ Hasan Tutar, **İşyerinde Psikolojik Şiddet**, Platin Yayıncılık, İstanbul, 2005, s.43

²⁰⁴ Ken Lloyd, **İşli Ortamlar Dışı Sorunlar**, Alteo Yayıncılık, Bursa, 2006, s.189

onlar için tartışma sebebi olur. Her zaman kazanma isteği vardır ve rekabet etmek isterler. Gecikmeler ve hayal kırıklıkları bu kişileri rahatsız eder.²⁰⁵

Duygusal şiddet uygulayan bireyler genellikle zorlu hayat şartlarından gelmiş kişilerdir. Bu özellikleri ile beraber çevrelerindeki diğer bireylere karşı acımasız bir biçimde davranabilirler. Net davranışlardan ve sorumluluklardan kaçınarak mevcut durumlarını gizlemeyi amaçlarlar. Benlik tehlike ve şiddet altındadır.²⁰⁶

Duygusal şiddet uygulayan kişiler örgütün genel yapısını, üstlerini ve patronu çok iyi bir biçimde gözlemlerler. Onlar için önemli olan yapmaları gereken işlerden ziyade üstlerinin sahip oldukları kişilik özellikleridir. Rakiplerinin güçlü ve zayıf yönlerini detaylı bir biçimde analiz ederler. Kendi buldukları konumlarını devam ettirmek için rakiplerinin zayıf noktalarını bularak saldırırlar.²⁰⁷

Duygusal şiddet uygulayan kişiler kendi konumlarını muhafaza etmek ve saygınlık oluşturmak için hileli davranışlar sergileyebilirler. Sinirlidirler. Korkak bir yapıya sahiptirler ve denetleme yapmaya önem verirler. Güçlü olma isteği çok baskındır. Sahip oldukları güvensizlik ve korku duygularını, diğer bireylere zarar vererek bastırırlar. Diğer bireylerin ruhsal gelişimine zarar vererek kişiliklerinin hasta oluşunu gizlemeye çalışırlar. Sürekli olarak günah keçisi bulma amacındadırlar.²⁰⁸

Duygusal şiddetin bulunduğu yerlerde bir de izleyiciler yer alır. Söz konusu izleyiciler sürecin içine doğrudan girmezler. Yine de izleyiciler ne olduğunun farkındadırlar. Bu durum “duvar eğilimi” kavramı ile açıklanır. Birey kendisini korumayı amaçlar ve karmaşanın ortadan kalkmasını bekler. Böyle bir tercih her birey için söz konusu olabilmektedir. Birey sessiz bir biçimde bekleyerek ortaya çıkmış olan bu durumun kendiliğinden kaybolacağını umar. Aslında böyle bir yaklaşım çok yanlıştır. Duvar eğiliminin uygulanması durumunda şiddet kendiliğinde yok olmaz, dahası şiddetin seviyesinde artış olur. Duvar eğilimini tercih eden bireyler kendi içlerinde iki sebebe sahip olabilirler. Bunlardan ilki söz konusu kişilerin duygusal şiddet uygulamasından bir çıkarlarının olmasıdır. İkinci sebep bu kişilerin şiddetin yönünü kendilerine çekmeyi istememeleridir. Kimi durumlarda bireyler mağdurdan alınan hakların kendilerine sus payı olarak verilmesini amaçlarlar.²⁰⁹ Genellikle baskın gruplar bu dilekleri doğrultusunda yönetimi ikna ederler. Bu durum

²⁰⁵ Albert J. Bernstein ve Sydney Craft Rozen, **Dinozor Beyinliler, İşyerinizdeki Huysuz İnsanlarla Başa Çıkmanın Yolları**, Alfa Yayınları, İstanbul, 2003, s.36

²⁰⁶ Çobanoğlu, a.g.e., s.49

²⁰⁷ Adnan Nur Baykal, **Yutucu Rekabet Rekabet-Kanuni Devrindeki Mobbingden Günümüze**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2005, s.9

²⁰⁸ Tutar, a.g.e., s.58

²⁰⁹ AminMaalouf, **Çivisi Çıkış Dünya**, (Çev. O. Türkay), Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 2009, s.92

mağdur için oldukça acı vericidir çünkü kendisi çok daha yetenekli ve başarılıdır. Ekonomik olarak pozisyonunun adaletsizliği bireyi iş yapmaz hale getirebilmektedir.²¹⁰

Çalışma ortamında bireysel yarış ve güç savaşının olduğu gruplarda duygusal şiddet kaçınılmaz olarak ortaya çıkar. Bu duruma alışkın olan birey kendisine destek sağlayan ve parçası olduğunu hissettiği iş yerinde değil, rekabet havasının olduğu bir yerde sürekli mücadele vermesi gerektiği düşüncesiyle çalışır.²¹¹ İş yerindeki günlük iş stresinden kaynaklanan sürtüşmelerle, yıldırma farklı olgulardır. Günlük sürtüşmeler; hatalı davranışların düzeltilmesi, başarılı olmak için yapılan baskılar sorun çözüldüğünde ortadan kalkmaktadır; yıldırma durumunda ise, hedeflenen kişinin psikolojisini tamamen bozarak, yok etmek amaçlanır. Bu baskı da, kişinin hasta olmasına, işi terk etmesine kadar sürebilir.

2.6. ŞİDDETİN ÖNLENMESİ

Sağlıklı ilerleyen bir ilişkide çatışmaların da olması söz konusudur. İlişkilerde görülen problemlerin ne ölçüde sağlıklı, olup olmadığını çözüm önerileriyle anlamak mümkündür. Bu nedenle toplumsal hayat içinde öncelikle bireyin kendini tanıması ve anlayışının geliştirilmesi için ortam ve koşulların oluşturulması önemlidir. Bunun yanında kişiler ilişkilerinde çatışmayı çözme ve iletişim kurma konusunda kendisini geliştirmelidirler. Gerektiğinde uzman kişilerden yardım alınabileceği bilinmelidir.²¹²

Devlet, kurumlar, eğitimciler ve ailelerin şiddetin çözümünde koordineli olarak bir araya gelmeleri ve görev almaları gerekir. Ortak bir eğitim ve anlayışla toplumsal birlik ve hoşgörü ortamının sağlanması için yasal düzenlemeler ve yasaklamalar oluşturulmalı böylece şiddetin çözülmesi amaçlanmalıdır.²¹³

İş yeri sağlığı ve güvenliği için çalışanların da bilgisi kapsamında yazılı bir program hazırlanmalıdır. Bu programda, çalışma ortamında şiddetin tanımı kapsanmalı, sıfır tolerans duruşu açıkça ortaya konmalı, çalışan sağlığı ve güvenliğine ilişkin olarak yönetimin güçlü taahhüdü yer almalı, ortaya çıkan şiddetin raporlanması teşvik edilmeli, çalışma ortamında güvenliğin sağlanması ve devami için plan yer almalı ve şiddete uğrandığında yapılması gereken bulunmalıdır. Bunun

²¹⁰ Ö. Devrim Günel, **İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (3): 37-65, 2010, s.41

²¹¹ Tutar, a.g.e., s.103

²¹² Necmettin Özerkmen, **Toplumsal Bir Olgu Olarak Şiddet**, Akademik Bakış Dergisi, 28: 1-19, 2012, s.11

²¹³ Remzi Koçöz, **Şiddet Üzerine**, Ankara Barosu Dergisi, 1: 245-254, 2011, s.247

yanı sıra, bölümler arasında multidisipliner yapıda şiddet karşıtı bir grup oluşturulmalı ve öncelikli olarak çalışanlar, denetleyiciler, yönetici ve güvenlik personeli üzere tüm elemanlar için eğitim programlarının planlanarak uygulanması gerekli olmaktadır. Bu programlar; stresle başa çıkma yollarını, iletişim becerilerini ve güvenlik tedbirlerini kapsamalıdır. Ayrıca şiddetin oluşmasını minimum düzeye indirecek biçimde yeniden örgütsel düzenlemeye gidilmeli, uygun raporlama sistemleri meydana getirilmeli, kurumda ortaya çıkacak yaralanmalar, şiddet sayıları, türleri ve önemini araştırabilecek takip ve değerlendirme sisteminin de kurulması gerekmektedir.²¹⁴

Şiddet riskini azaltmanın en önemli yolu, iş ortamında yeterli güvenlik önlemlerinin alınmasıdır. Bunlar arasında aralıksız alan içi güvenlik sağlanması, güvenli kapılar, güvenlik kameraları, metal detektörler ve kontrol noktaları ve panik alarmları olarak ifade edilebilir.²¹⁵

Şiddetin önlenmesi için yapılması gerekenler ise şu şekilde özetlenebilir;

- Çalışan elemanları şiddete karşı eğitmek,
- Şiddetin toplumda kültürel açıdan kabul edilebilir oluşunu azaltmak,
- Bireyleri öfkeli davranışlarının nedenlerini araştırmak,
- Bireylerin maruz kaldıkları şiddetin nedenlerini bulmak ve çözmek,
- Aile eğitimi sağlamak,
- Ateşli silahların satış ve kullanımını sınırlandırmak,
- Şiddete karşı sıfır tolerans gösterecek yaklaşımı benimsemektir.

²¹⁴ Emine Sarcan, **Toplumun Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddete Bakış Açısı**, T.C. Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Gaziantep, 2013, s.21, **(Tıpta Uzmanlık Tezi)**

²¹⁵ Bilge Annagür, **Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi**, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 2 (2): 161-173, 2010, s.170

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Sosyal hizmet çalışanları toplumuyla çok yakın iletişim kurarak, her yaş grubu ve cinsiyetten bireylere hizmet vermektedir. Bu nedenle, toplumun birçok alanında olduğu gibi sosyal hizmetler alanında da burada araştırılan konu bağlamında sosyal hizmet çalışanları şiddete maruz kalabilmektedir.

Şiddet genel olarak saldırı ve saldırganlık kavramlarıyla doğrudan ilişkilidir. Modern sosyal psikolojik anlayışa göre şiddet ortamı, kötü yaklaşıma eğilimli kuşakların ortaya çıkardığı bir durumdur. Freud, şiddetin bireyin deneyimlerinde yaşadığı talihsizliklerden ya da olumsuzluklardan meydana geldiğini öne sürmektedir. Bununla birlikte oluşan şiddetin de bütün topluma etki ettiğini ifade etmektedir.

Şiddet geçmişten günümüze her yerde ve her zaman meydana geldiği gibi gelecekte de var olmaya devam edecektir. Bu çalışmanın amacı kuramsal açıdan şiddeti inceleyerek, şiddetin psikolojik etkileri üzerinde durmak, alan araştırmasıyla da Sosyal Hizmet Çalışanlarına hizmet alanların uyguladığı şiddet konusunun psikolojik etkilerini araştırmaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için, İstanbul ilinde yer alan Sosyal Hizmet Kuruluşlarında uygulanan anketlerle alan araştırması yapılmıştır. Çalışanlar üzerinde uygulanan şiddetin sıklığı ve türünün belirlenmesi, bu konu üzerinde farkındalık oluşturarak gerekli önlemlerin alınmasını ve çalışanların maruz kaldıkları şiddete karşı bilinçlendirme çalışmalarına katkı sağlayacaktır. Bu durum sosyal hizmet kuruluşlarında daha güvenli ve verimli hizmet sunulmasına zemin hazırlayacaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Şiddet içgüdüsel olarak var olduğu kabul edilen ve çevresel faktörlerden etkilenen bir davranış olup, şiddete yol açan temel etkenler bireyin annesi, babası ve ailesiyle olan ilişkileri ve nesiller boyu aktırılan şiddet içeren davranışlardır. Ekonomik, kültürel ve sosyal etkenlerin şiddet oluşumunu büyük ölçüde etkilediğini, ve şiddetin günlük yaşamımızda her geçen gün giderek artan oranlarda meydana geldiğini görmekteyiz. Şiddetin artan şekilde günlük yaşamda var olması da şiddetin içselleştirilmesine ve normal davranışlar gibi görülmesine yol açmaktadır. Buna ek olarak şiddet, bir problem çözme yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum şiddetin pek çok boyutta kullanılmasına ve birbirinden çok farklı biçimlerde ortaya

çıkmasına neden olmaktadır. Bu durum toplumun genelinde şiddetin oluşmasına engel olmak için konuyla ilgili araştırma ve çalışmaların yapılmasını zorunlu kılmaktadır.

Çalışmanın temelini oluşturan Sosyal hizmetler belirlenmiş hedeflere göre toplumun her alanında fiziksel, ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunları olan dezavantajlı birey ve gruplara yoğun bir şekilde hizmet vermektedir. Bu kadar çok geniş kapsamlı bir alanda hizmet sunan sosyal hizmet çalışanlarının da, aldıkları hizmetten memnun kalmayan ya da başka gerekçelerle memnuniyetsizliklerini dışarı vuran kesimler tarafından şiddete maruz kalmaları kaçınılmazdır. Konuyla ilişkili herhangi bir çalışma literatürde yer almadığından, bu araştırma sosyal hizmetler alanında çalışanlara yönelik şiddete karşı kamuoyu oluşturması ve çalışanların devlet güvencesi altına alınması açısından önemlidir. Ayrıca sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların ve idarecilerin şiddet önleme konusunda farkındalığının artırılması ve bu konuya yönelik önlemler alınması için planlamalar yapılarak programlar geliştirilmesi öngörülebilmektedir. Buna ek olarak kurumların yönetmelik ve mevzuatında konuya ilişkin düzenlemelere gidilmesi dikkat çeken bir unsurdur. Söz konusu durumların sağlanması sosyal hizmet kuruluşlarında daha güvenli ve verimli hizmet sunulmasına zemin hazırlayacaktır.

Bu çalışmada asıl ulaşılmak istenen sonuç, çalışanların şiddet olgusundan psikolojik açıdan nasıl etkilendikleridir. Ortaya çıkacak nedenler de bu alanda çalışanlara yönelik risk faktörleri olarak görülebilmektedir. Diğer taraftan şiddetin rapor edilmesi ve edilmemesi durumları da konunun açığa çıkmasında öne çıkan unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Şiddet olaylarında yönetimlerin, özel güvenlik veya emniyet birimlerinin haberdar olmasına karşın soruşturmanın yürütülememesi, saldırgan veya saldırganlar hakkında işlem yapılmaması durumunda her bir görevli yönünden görevin yerine getirilmemesi söz konusudur. Buna ilave olarak kamu görevlileri açısından suçun bildirilmemesi sorunu karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda yapılacak olan bu çalışmanın konunun gündeme gelmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Ülkemizde çalışanların haklarının korunmasına yönelik, gerek sağlık gerekse sosyal hizmet alanlarında maruz kaldıkları şiddet olayları sonrasında yasal düzenlemelerin ve hukuki yaptırımların gündeme gelmesi açısından da bu çalışmanın konuya ışık tutması düşünülmektedir. Ayrıca bu araştırmanın, bilimsel anlamda alanda yapılacak diğer çalışmalara zemin hazırlaması da öngörülmektedir.

3.3. VARSAYIMLAR

- a) Kullanılan istatistiksel yöntem ve analizlerin yeterli ve geçerli olduğu kabul edilmektedir.
- b) Örneklem evreni temsil edecek niteliktedir.
- c) Araştırmaya katılan deneklerin anketteki önermeleri yansız ve doğru olarak yanıtladıkları varsayılmıştır.
- d) Veri toplama araçlarındaki soruların konuya açıklık getirecek yeterlilikte olduğu kabul edilmektedir.
- e) Anketlerin ciddiyetle doldurulduğu varsayılmıştır.

3.4. HİPOTEZLER

Yapılan bu çalışmanın ana sorunsalı, sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanlara hizmet alanlar tarafından şiddet uygulanmakta mıdır ve şiddetin çalışanlar üzerinde psikolojik etkileri nelerdir? Ayrıca, konuyla ilgili olarak sosyal hizmet çalışanlarına uygulanan şiddetin sıklığı ne düzeydedir ve sosyal hizmet çalışanlarına uygulanan şiddetin boyutları nelerdir sorularına cevap aranmaktadır.

Yukarıda bahsettiğimiz problemlere cevap ararken aşağıda belirtilen hipotezler araştırmada test edilmek istenmektedir.

H₁: Sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ile çalışanlarda olumsuz psikolojik etki yaratması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₀: Sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ile çalışanlarda olumsuz psikolojik etki yaratması arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

3.5. KAPSAM VE SINIRLAR

- a) Araştırmanın literatür kısmı yayımlanmış kaynaklardan elde edilenlerle sınırlandırılmıştır.
- b) Araştırma, veri toplama aracından elde edilen verilerin istatistiksel analizleri sonucundaki araştırma bulguları ile sınırlıdır.
- c) Genellemeler araştırmanın kapsadığı grup ile sınırlıdır.

- d) Araştırma bulguları bu bölümde açıklaması yapılan ölçeklerle sınırlıdır.
- e) Sosyal hizmet çalışanlarının psikolojilerinin kendilerine hizmet alanlar yoluyla uygulanan şiddet dışındaki etkenlerden etkilenme olasılığı araştırmanın sınırlılığıdır.
- f) Araştırma anketlerin uygulandığı kuruluşlarla sınırlıdır.

3.6. EVREN VE ÖRNEKLEM

Evrenimiz İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğü'ne bağlı 6 sosyal hizmet kuruluşunda araştırma yaptığımız saatlerde görevde olan 264 çalışanlardan oluşmaktadır. Anketin yapıldığı saatlerde orada olan ve anket doldurmayı kabul eden 264 çalışanın hepsine ulaşılmaya çalışıldığından evrenden örneklem seçim yöntemi uygulanmamıştır. Anketler 160 çalışan tarafından gönüllü olarak doldurmuştur. Doldurulan 4 anket geçersiz sayılmış ve 156 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırmada verilerin toplanması için kullanılan anketler isimleri; 1 Nolu Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, 1 Nolu Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, 1 Nolu Sosyal Hizmet Merkezi, 1 Nolu Çocuk Destek Merkezi, 2 Nolu Çocuk Destek Merkezi ve 2 Nolu Sosyal Hizmet Merkezi olan, Sosyal Hizmet Kuruluşlarında uygulanmıştır.

3.7. BAĞIMLI VE BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER

Sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet bağımsız değişkendir. Bağımlı değişken ise sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar tarafından çalışanlara uygulanan şiddetin psikolojik etkisidir.

3.8. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak uzman görüşüne dayalı olarak geliştirilen demografik anket formu kullanılmıştır. Verilerin toplanması araştırmacı tarafından gerçekleştirilerek, gerekli izinler alındıktan sonra katılımcıların gönüllülük usulü ile anketi doldurmaları istenmiştir. Anket formunda öncelikli olarak demografik sorularla katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, aile tipinin yer aldığı kişisel bilgiler ve çalışılan kurum, meslek, çalışılan bölüm, sosyal hizmetlerde çalışma süresi, hizmet verilen grup gibi bilgilerin yer aldığı işyeri bilgileri ele alınmıştır. İkinci bölümde ise şiddet türleri, şiddeti uygulayanın özellikleri, sosyal hizmet kuruluşunda çalışanın olay sırasında ve sonrasında tutumu ve kuruluşun yaklaşımını değerlendirmeye yönelik sorular, üçüncü bölümde ise sosyal hizmet

çalışanlarına hizmet alanlar yoluyla uygulanan şiddetin uygulanma sıklığı yer almıştır.

Uygulanmış Kısa Semptom Envanteri ile çalışanların psikolojik sorunlarının taranması düşünülmüştür. Kısa Semptom Envanteri'nin toplumumuza uyarlanması gençler üzerinde geçerliliği ve güvenilirliği 1994 yılında test edilmiştir. Envanter 9 alt ölçek ve global rahatsızlık belirleyicisi üç ölçekten oluşmuştur (Şahin ve Durak, 1994: 45). Ölçek oluşturulurken asıl ölçeğin 9 faktörüne dağılmış olan 90 madde arasından her faktörde en yüksek yükü almış toplam 53 madde seçilmiş ve 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Sonuç olarak yapılan 3 ayrı çalışmayla SCL-90 ölçeğinin kısa formu olarak tanımlanan Kısa Semptom Envanteri'nin Türk üniversite öğrencilerinin stres belirtilerini ve psikolojik sorunlarını ölçmek için güvenilir ve geçerli olduğu kanıtlanmıştır. Bu çalışmada 6'lı likert ölçeği kullanılmış ve anket sonucu elde edilen veriler, SPSS istatistik programına girilerek veriler analiz edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

Envanterin 5 faktörlü yapısı bulunmaktadır. Bu faktörleri Depresyon, Somatizasyon, Anksiyete, Olumsuz benlik ve Hostilite şeklinde sıralayabiliriz. Envanter bu faktörleri içeren alt boyutlardan oluşmaktadır. Bu boyutları ölçen maddeler Kısa Semptom Envanterinin maddelerinde dağıtılmış olarak yer almaktadır. Envanterin 1. Faktörü Anksiyete; 12,13,28,31,32,36,38,42,43,45,46,47,49 olmak üzere 13 maddeden, 2. Faktörü Depresyon; 9,14,16,17,18,19,20,25,27,35,37,39 olmak üzere 12 maddeden, 3. Faktörü Olumsuz Benlik; 15,21,22,24,26,34,44,48,50,51,52,53 olmak üzere 12 maddeden, 4. Faktör Somatizasyon; 2, 5,7,8,11,23,29,30,33 olmak üzere 9 maddeden, 5. Faktör Hostilite; 1,3,4,6,10,40,41 olmak üzere 7 maddeden oluşmaktadır.

Tablo1. Kısa Semptom Envanteri Güvenilirlik Analizi

Ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Hostalite	0,800	7
Somatizasyon	0,862	9
Depresyon	0,896	12
Olumsuz Benlik	0,852	12
Anksiyete	0,878	13
KSE Toplam	0,965	53

Alfa Katsayısı güvenilirlik sınırları;

$0.40 < a < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirlikte

$0.60 < a < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir

$0.80 < a < 1.00$ ise ölçek yüksek güvenilirlikte (Ergin, 1995: 146-148).

Araştırmada kullanılan KSE (Kısa semptom Envanteri) ve alt boyutların güvenilirlik katsayılarına bakıldığında soruların yüksek güvenilirlikte olduğu görülmektedir. Çalışmamızda ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı **0,965** olarak bulunmuştur.

3.9. VERİ ANALİZİ

Araştırmanın verileri SPSS.22 programı kullanılarak değerlendirildi. Araştırma verilerinin istatistiksel olarak analizinde tanımlayıcı özellikleri için sıklık, yüzdelik ve ortalama, standart sapma ve median kullanıldı. Verilerin normal dağılıma uygunluğu KolmogrovSmirnov testi ile incelendi. Normal dağılıma uymayan verilerin analizinde ikili grupların karşılaştırılmasında Mann Whitney-U Testi, üç ve daha fazla sayıdaki grubun karşılaştırılmasında KruskalWalls-H Testi analizinden yararlanıldı. KruskalWalls-H Testi sonucu anlamlı fark çıkan gruplar için farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için ileri analiz yöntemi olarak Mann Whitney-U Testi ile ikili gruplar halinde karşılaştırıldı. Çıkan sonuçlar için Bonferroni düzetmesi ile anlamlılığı tespit edildi. Fark ve ilişkilerdeki anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edildi.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya katılan Sosyal Hizmet Çalışanlarının anket sorularına vermiş oldukları cevaplar analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmaya katılan Sosyal Hizmet Çalışanlarının demografik özellikleri aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo2.Sosyal Hizmet Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Dağılımı(N=156)

Çalışanların Tanıtıcı Özellikleri	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaşı	18 -25 arası	12	7,7
	26-35 arası	57	36,5
	36-45 arası	55	35,3
	46 ve üzeri	32	20,5
Cinsiyeti	Kadın	73	46,8
	Erkek	83	53,2
Eğitim Durumu	İlkokul	29	18,6
	Ortaokul	29	18,6
	Lise	40	25,6
	Ön lisans ve üstü	58	37,2
Medeni Durumu	Evli	112	71,8
	Bekar	44	28,2
Aile Türü	Çekirdek aile	128	82,1
	Geniş aile	28	17,9
Çalışma Süresi (Yıl)	1-3	86	55,1
	4-6	29	18,6
	7 ve üzeri	41	26,3
Çalıştığı Yer	2 Nolu Çocuk Destek	15	9,6
	1 Nolu Huzurevi	45	28,8
	2 Nolu Sosyal Hizmetler	10	6,4
	1 Nolu Sosyal Hizmetler	31	19,9
	1 Nolu Rehberlik	43	27,6
	1 Nolu Çocuk Destek	12	7,7
Yaptığınız işe uygun meslek	Meslek Elemanı	50	32,1
	Bakım Elemanı	59	37,8
	Teknik Eleman	5	3,2
	Yardımcı Hizmetler	42	26,9
Hizmet Verilen Grup (Çoklu Cevap)	Çocuklar	53	19,2
	Yaşlılar	85	30,8
	Engelliler	82	29,7
	Yoksullar	9	3,3
	Hastalar	35	12,7
	Şehit ve gaziler	6	2,2
	Diğer	6	2,2

Araştırmamıza katılan sosyal hizmet çalışanlarının büyük çoğunluğu 26-45 yaş aralığında olduğu (%71,8) görülmüştür. Çalışanların %53,2'si erkek, %71,8'i evli olup çoğunluğun eğitim durumu (%37,2) önlisans veya daha üstü seviyededir.

Çalışanların %55,1'i en fazla üç yıllık çalışan olup, %28,8'i 1 Nolu Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, %27,6'sı 1 Nolu Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, %19,9'u da 1 Nolu Sosyal Hizmet Merkezinde,%9,6'sı2 NoluÇocuk Destek Merkezinde, %7,7'si1 NoluÇocuk Destek Merkezinde, %6,4'ü2 Nolu Sosyal Hizmet Merkezinde çalışmaktadır. Hizmet verilen grup yönüyle incelemek için çalışanlara sorulan soruda çoklu cevap seçeneği sunulmuş olup verilen cevaplara göre 53 çalışan çocuklara, 85 çalışan yaşlılara, 82 çalışan engellilere, 35 çalışan da hastalara hizmet verdikleri tespit edildi.



Tablo 3.Sosyal Hizmet Çalışanlarının Yaşadıkları Şiddet Durumlarının Dağılımı
(N=156)

Çalışanlara sorulan sorular	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kaldınız mı?	Evet	78	50
	Hayır	78	50
Hangi tür şiddete maruz kaldınız?	Fizikse şiddet	28	23,3
	Sözel saldırı	50	41,5
	Mobbing, yıldırma	41	34,1
	Cinsel taciz	1	1,1
Maruz kaldığınız en ciddi şiddet olayı nedir?	Delici-kesici alet	4	5,1
	Doğrudan fiziki saldırı	16	20,5
	Küfür	31	39,7
	Cinsel saldırı	1	1,3
	Diğer	26	33,3
Şiddete, hangi cinsiyet grubundan maruz kaldınız?	Kadın	25	32,1
	Erkek	24	30,8
	Her ikisi birlikte	29	37,2
Yanınızda başkaları var mıydı?	Evet	60	76,9
	Hayır	18	23,1
Şiddetin sizin üzerindeki etkisi ne oldu?	Değişiklik yok	22	19,3
	Mesleki performans kaybı	36	31,6
	Sosyal hayatı etkileme	23	20,2
	İşyeri değiştirme	11	9,6
	Psikolojik sorunlar	22	19,3
Sizi en çok etkileyen şiddet türü hangisidir?	Fiziksel şiddet	10	12,3
	Sözel saldırı	34	43,6
	Mobbing, yıldırma	33	42,3
	Cinsel taciz	1	1,3

Tablo 4.Sosyal Hizmet Çalışanlarının Yaşadıkları Şiddet Durumlarının Dağılımı
Devamı (N=156)

Çalışanlara sorulan sorular	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Şiddet olayından sonra bölüm ya da iş değiştirmeyi düşündünüz mü?	Evet	44	56,4
	Hayır	34	43,6
Şiddet uygulayanın akıbeti ne oldu?	Hiçbir şey yapılmadı	30	38,5
	Sözlü uyarı yapıldı	27	34,6
	Yaptırım uygulandı	6	7,7
	Bilmiyorum	15	19,2
Maruz kaldığınız şiddet olayını rapor ettiniz mi ya da anlattınız mı?	Evet	48	61,5
	Hayır	30	38,5
Olabilecek bir saldırı ya da şiddet hareketine karşı kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?	Cevap vermeyen	20	12,8
	Çok	15	9,6
	Orta	45	28,8
	Az	25	16,0
	Güvende hissetmiyorum	51	32,7
Sizce kurum çalışanına hizmeti alacak kişilerce uygulanan şiddetin nedeni ne olabilir?	Bireylerin uzun süre bekletilmesi	16	10,3
	Aşırı istekte bulunması	37	23,9
	Eğitim düzeylerinin düşük olması ve kurallara uymamaları	22	14,2
	Kişilerin psikolojik rahatsızlıkları	39	25,2
	Yanlış anlama ve iletişim sorunları	34	21,9
	Sosyal hizmetin sisteminden kaynaklanan nedenler	7	4,5
	Cevap vermeyen	30	19,2
Mesai arkadaşlarınızın şiddete maruz kaldığına şahit oldunuz mu?	Evet	58	37,2
	Hayır	68	43,6
	Cevap vermeyen	30	19,2
Mesai arkadaşlarınıza uygulanan şiddet sizin psikolojinizi olumsuz etkiliyor mu?	Evet	59	37,8
	Hayır	14	9,0
	Cevap vermeyen	83	53,2

Çalışmamıza katılan çalışanların %50'si psikolojik veya fiziksel şiddete maruz kaldıkları görülmüştür. Şiddet türü için çoklu cevap seçeneği ile sorduğumuz soruya verilen cevaplara göre 28 kişi fiziksel, 50 kişi sözel, 41 kişi mobbing-yıldırma, 1 kişi de cinsel taciz şeklinde şiddete maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Katılımcılara yönelik en ciddi şiddet olayının küfür (%39,7) olduğu görülmüştür. Şiddet uygulayan

kişilerin %32,1'i kadın, %30,8'i erkek, %37,2'si ise erkek ve kadınlardan oluşmaktadır. Şiddete maruz kalan çalışanların %76,9'u yanlarında başka bir kişi olmasına rağmen şiddet görmüşlerdir.

Şiddetin, şiddete maruz kalan kişi üzerindeki etkisi için çoklu yanıt seçeneği ile sorulan soruya göre, 36 kişi mesleki performans kaybı yaşamış, 22 kişi psikolojik sorun yaşamış, 23 kişinin sosyal hayatı etkilenmiş, 11 kişinin işyeri değişmiş ve 22 kişi yaşadığı olaydan kaynaklı herhangi bir sorun yaşamamıştır. Şiddet görenleri en çok etkileyen şiddet türleri sözel saldırı (%43,6) ve mobbing-yıldırma (%42,3) olduğu görülmüştür. Şiddete maruziyet sonrası katılımcıların %56,4'ü iş ya da bölüm değiştirmeyi düşündükleri görülmüştür. Şiddet uygulayan kişilerin %38,5'ine hiçbir şey yapılmazken, %34,6'sına sözlü uyarı yapıldığı tespit edildi. Çalışmamıza katılan çalışanların %32,7 si herhangi bir şiddete karşı kendini güvende hissetmezken, %28,8'i de kendini orta derecede güvende hissetmektedir.

Katılımcılara çoklu cevap seçeneği ile sorulan "Sizce şiddetin sebebi ne olabilir?" sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde, 39 çalışan kişilerin psikolojik rahatsızlıkları olduğundan, 37 çalışan kişinin aşırı istekte bulunduğu, 34 çalışan iletişim sorunları kaynaklı, 22 çalışan eğitim seviyesi kaynaklı ve 16 çalışan ise uzun bekleme süresi sebeplerinden olabileceğini belirtmişlerdir. Katılımcıların %43,6'sı çalışma arkadaşlarının şiddet görmesine şahit olduğu görülmüştür. Mesai arkadaşlarının maruz kaldığı şiddet, katılımcıların %37,8'inin psikolojisini etkilediği tespit edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması

Bireylerin Tanıtıcı Özellikleri		Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostalite	KSE Ölçeği Genel
		$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$
Min-max		0,52±0,05/0,30	0,73±0,06/0,54	0,69±0,05/0,41	0,53±0,05/0,22	0,82±0,06/0,57	0,65±0,05/0,45
		0-3,08	0-4,33	0-3,25	0-3,56	0-3,43	0-3,45
Yaş	18 -25 arası^a	0,68±0,26/0,34	0,81±0,27/0,54	0,61±0,17/0,50	0,73±0,30/0,33	0,88±0,27/0,57	0,73±0,23/0,44
	26-35 arası^b	0,63±0,09/0,30	0,85±0,11/0,58	0,85±0,10/0,75	0,57±0,09/0,33	1,09±0,12/0,71	0,78±0,09/0,60
	36-45 arası^c	0,42±0,08/0,15	0,63±0,09/0,50	0,54±0,08/0,25	0,52±0,08/0,22	0,61±0,09/0,42	0,54±0,08/0,39
	46 ve üzeri^d	0,46±0,09/0,30	0,68±0,13/0,54	0,68±0,13/0,33	0,40±0,09/0,11	0,68±0,14/0,42	0,58±0,11/0,39
KW		2,919	1,606	4,898	1,324	10,454	3,788
p		0,404	0,658	0,179	0,724	0,015	0,285
Mann Whitney U testi						b>c; p=0,003	
p<0.0125							
Cinsiyeti	Kadın	0,39±0,05/0,15	0,59±0,08/0,41	0,60±0,08/0,33	0,38±0,06/0,11	0,75±0,10/0,42	0,53±0,06/0,33
	Erkek	0,63±0,08/0,38	0,86±0,09/0,75	0,77±0,08/0,50	0,66±0,08/0,44	0,88±0,09/0,57	0,75±0,08/0,60
Z		-1,815	-2,090	-1,456	-2,190	-1,416	-1,849
p		0,069	0,037	0,145	0,029	0,157	0,064
Eğitim Durumu	İlkokul^a	0,15±0,04/0,00	0,30±0,07/0,00	0,27±0,08/0,00	0,25±0,09/0,00	0,26±0,09/0,00	0,24±0,06/0,03
	Ortaokul^b	0,41±0,08/0,30	0,60±0,12/0,41	0,58±0,12/0,33	0,47±0,10/0,22	0,71±0,14/0,57	0,54±0,10/0,47
	Lise^c	0,43±0,08/0,23	0,67±0,10/0,58	0,60±0,11/0,33	0,49±0,10/0,22	0,59±0,10/0,42	0,55±0,09/0,45
	Ön lisans ve üstü^d	0,83±0,10/0,80	1,06±0,12/1,04	1,02±0,09/0,91	0,73±0,10/0,55	1,32±0,11/1,42	0,97±0,10/1,03
KW		22,623	20,539	25,261	13,579	40,215	27,140
p		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Mann Whitney U testi						a<b, p=0,002	a<b, p=0,007
p<0.0083						a<c; p=0,004	a<d; p=0,001
						a<d; p<0,001	a<d; p<0,001
						b<d; p=0,008	a<d; p<0,001
						c<d; p=0,003	c<d; p=0,006
						b<d; p=0,002	
						c<d; p<0,001	

Tablo 6.Katılımcıların Demografik Özellikleri ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması Devamı

Bireylerin Tanıtıcı Özellikleri		Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostalite	KSE Ölçeği Genel
		$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$
Medeni Durumu	Evli	0,50±0,06/0,26	0,71±0,07/0,58	0,65±0,06/0,41	0,53±0,06/0,22	0,79±0,07/0,57	0,63±0,06/0,45
	Bekar	0,58±0,10/0,30	0,79±0,12/0,50	0,78±0,11/0,45	0,52±0,10/0,38	0,89±0,13/0,57	0,71±0,10/0,46
Z		-0,772	-0,668	-0,908	-0,389	-0,683	-0,689
p		0,440	0,504	0,364	0,697	0,495	0,491
Aile Türü	Çekirdek Aile	0,57±0,06/0,34	0,77±0,07/0,58	0,72±0,06/0,41	0,57±0,06/0,22	0,91±0,07/0,57	0,44±0,06/0,49
	Geniş Aile	0,32±0,09/0,23	0,55±0,13/0,50	0,56±0,13/0,37	0,33±0,07/0,22	0,41±0,09/0,35	0,44±0,09/0,35
z		-1,508	-1,306	-0,887	-1,091	-2,593	-1,624
p		0,132	0,192	0,375	0,275	0,010	0,104
Çalışma Süresi (Yıl)	1-3	0,54±0,07/0,30	0,79±0,09/0,50	0,62±0,07/0,41	0,54±0,07/0,22	0,82±0,09/0,57	0,65±0,07/0,46
	4-6	0,46±0,10/0,38	0,58±0,09/0,50	0,77±0,13/0,58	0,53±0,13/0,11	0,87±0,17/0,42	0,62±0,11/0,45
	7 ve üzeri	0,53±0,11/0,23	0,72±0,12/0,58	0,78±0,13/0,33	0,52±0,10/0,33	0,79±0,12/0,57	0,66±0,11/0,41
KW		0,473	0,659	0,430	0,132	0,132	0,033
p		0,789	0,719	0,807	0,936	0,936	0,984

Tablo 7.Katılımcıların Demografik Özellikleri ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması Devamı

Bireylerin Tanıtıcı Özellikleri		Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostalite	KSE Ölçeği Genel
		$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$
Çalıştığı Yer	2. Çocuk Destek^a	0,97±0,27/0,61	1,19±0,33/0,75	0,98±0,26/0,41	0,74±0,26/0,22	1,22±0,29/1,00	1,02±0,27/0,60
	1. Huzurevi^b	0,32±0,06/0,07	0,57±0,10/0,41	0,44±0,08/0,25	0,37±0,07/0,11	0,44±0,09/0,14	0,43±0,07/0,26
	2. Sosyal Hizmetler^c	0,80±0,22/0,69	1,06±0,23/1,08	1,00±0,25/0,91	0,83±0,23/0,83	1,21±0,26/1,14	0,96±0,21/1,01
	1. Sosyal Hizmetler^d	0,79±0,12/0,84	1,06±0,14/1,08	1,00±0,11/0,91	0,75±0,13/0,66	1,32±0,15/1,42	0,96±0,21/1,15
	1. Rehberlik^e	0,39±0,21/0,03	0,52±0,14/0,29	0,55±0,17/0,33	0,63±0,24/0,33	0,69±0,22/0,42	0,53±0,19/0,29
	1. Çocuk Destek^f	0,36±0,06/0,23	0,49±0,08/0,41	0,59±0,11/0,33	0,37±0,08/0,00	0,67±0,10/0,57	0,48±0,07/0,37
KW		18,785	16,978	17,498	12,822	26,539	19,466
p		0,002	0,005	0,004	0,025	0,000	0,002
Mann Whitney U testi			b<d; p=0,002	b<d; p<0,001		b<d; p<0,001	b<d; p<0,001
p<0.0033			d>e; p=0,001			d>e; p=0,002	d>e; p=0,002
Yaptığınız işe uygun meslek	Meslek Elemanı^a	0,81±0,11/0,84	1,02±0,13/1,08	1,00±0,11/0,83	0,67±0,10/0,55	1,22±0,13/1,14	0,93±0,10/1,03
	Bakım Elemanı^b	0,37±0,07/0,23	0,53±0,08/0,033	0,52±0,09/0,25	0,38±0,07/0,11	0,58±0,09/0,28	0,47±0,07/0,30
	Teknik Eleman^c	0,47±0,23/0,38	0,80±0,31/0,58	0,86±0,20/1,08	0,35±0,11/0,33	1,05±0,52/0,42	0,69±0,22/0,69
	Yardımcı Hizmetler^d	0,40±0,08/0,15	0,66±0,11/0,50	0,54±0,09/0,33	0,60±0,12/0,16	0,65±0,11/0,42	0,65±0,09/0,40
KW		11,529	8,462	13,826	5,393	15,710	11,572
p		0,009	0,037	0,003	0,145	0,001	0,009
Mann Whitney U testi			a>b; p=0,002	a>b; p=0,006	a>b; p=0,001	a>b; p<0,001	a>b; p=0,002
p<0.0083				a>d; p=0,007		a>d; p=0,002	

Kısa Semptom Envanteri (KSE) ölçeği ortalama puanı $0,65 \pm 0,05$ olup; anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostalite alt boyut puan ortalamaları sırasıyla $0,52 \pm 0,05$, $0,73 \pm 0,06$, $0,69 \pm 0,05$, $0,53 \pm 0,05$, $0,82 \pm 0,06$ olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş grupları ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, yaş grupları ile hostalite ($KW = 10,454$; $p = 0,015$) alt boyut puanı arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analizde 26-35 yaş arası çalışanların puanının, 36-45 yaş arası çalışanların hostalite alt boyut puanından anlamlı olarak daha yüksek olduğu görülmüştür.

Cinsiyete ile KSE ve alt boyut puanları arasında fark olma durumu incelendiğinde depresyon ($z = -2,090$; $p = 0,037$) ve somatizasyon ($z = -2,190$; $p = 0,029$) alt boyutunda istatistiksel anlamlı farklılık olduğu ve erkeklerin puanının kadınlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Eğitim durumları ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, anksiyete ($KW = 22,623$; $p < 0,001$), depresyon ($KW = 20,539$; $p < 0,001$), olumsuz benlik ($KW = 25,261$; $p < 0,001$), somatizasyon ($KW = 13,579$; $p < 0,001$), hostalite ($KW = 40,215$; $p < 0,001$) ve toplam KSE ($KW = 27,140$; $p < 0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, önlisans ve üstü eğitim düzeyinde olan çalışanların, eğitim düzeyi ilkökul, ortaokul ve lise olanlardan istatistiksel anlamlı fark yaratacak şekilde KSE ve alt ölçek puan ortalamasının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Aile türü ile hastaların KSE ve alt boyut puanları arasında fark olma durumu incelendiğinde hostalite alt boyutunda istatistiksel anlamlı farklılık olduğu ($z = -2,593$; $p = 0,010$) ve çekirdek aileye sahip çalışanların puanının geniş aileye sahip çalışanların puanlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çalışılan yer ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, anksiyete ($KW = 18,785$; $p = 0,002$), depresyon ($KW = 16,978$; $p = 0,005$), olumsuz benlik ($KW = 17,498$; $p = 0,004$), somatizasyon ($KW = 12,822$; $p = 0,025$), hostalite ($KW = 26,539$; $p < 0,001$) ve toplam KSE ($KW = 19,466$; $p = 0,002$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, 1 Nolu Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışanların depresyon, olumsuz benlik, hostalite alt boyut puan ortalamaları ve KSE puan ortalaması, 1 Nolu Huzurevi Yaşlı Bakım

ve Rehabilitasyon Merkezi çalışanlarının puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur. 1 Nolu Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışanların depresyon, hostalite alt boyut puan ortalamaları ve KSE puan ortalaması 1 Nolu Çocuk Destek Merkezi'nde çalışanların puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur.

Yaptığınız işe uygun meslek değişkeni ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, anksiyete ($KW = 11,529$; $p=0,009$), depresyon ($KW = 8,462$; $p=0,037$), olumsuz benlik ($KW = 13,826$; $p=0,003$), hostalite ($KW = 15,710$; $p=0,001$) ve toplam KSE ($KW = 11,572$; $p=0,009$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, meslek elemanlarının anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, hostalite ve KSE puan ortalamaları, bakım elemanlarının puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek çıkmıştır. Yine meslek elemanlarının olumsuz benlik ve hostalite puan ortalamaları, yardımcı hizmetlerde çalışanların puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek çıkmıştır.

Tablo 8. Katılımcıların Şiddet Sorularının Yanıtları ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması

		Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostalite	KSE Ölçeği Genel
		$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$
Fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kaldınız mı?	Evet	0,74±0,08/0,61	0,95±0,09/0,87	0,97±0,09/0,83	0,67±0,08/0,55	1,11±0,10/1,14	0,88±0,08/0,90
	Hayır	0,30±0,05/0,07	0,52±0,07/0,20	0,40±0,05/0,29	0,39±0,07/0,11	0,53±0,07/0,42	0,42±0,05/0,27
Z		-4,041	-3,296	-4,287	-3,069	-3,960	-3,939
p		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Maruz kaldığınız en ciddi şiddet olayı nedir?	Delici-kesici alet ^a	0,80±0,66/0,23	1,02±0,55/0,75	0,87±0,50/0,58	0,91±0,60/0,50	0,71±0,57/0,21	0,87±0,57/0,47
	Doğrudan fiziki saldırı ^b	0,79±0,16/0,84	1,02±0,14/1,00	1,00±0,14/0,95	0,80±0,18/0,66	1,45±0,26/1,21	0,98±0,14/1,08
	Küfür ^c	0,62±0,14/0,23	0,84±0,18/0,58	0,72±0,15/0,33	0,53±0,13/0,11	0,86±0,15/0,71	0,71±0,14/0,41
	Diğer ^d	0,87±0,12/0,84	1,06±0,16/1,04	1,31±0,15/1,58	0,75±0,11/0,66	1,32±0,15/1,42	1,05±0,12/1,24
KW		5,706	4,491	11,100	5,510	8,943	7,939
p		0,222	0,344	0,025	0,239	0,063	0,094
<i>Mann Whitney U testi</i>							
<i>p<0.005</i>				<i>c<d; p=0,004</i>			
Şiddete, hangi cinsiyet grubundan maruz kaldınız?	Kadın ^a	0,80±0,16/0,61	0,99±0,15/1,25	0,97±0,16/1,16	0,84±0,16/0,66	1,16±0,19/1,28	0,94±0,15/1,16
	Erkek ^b	0,51±0,10/0,46	0,71±0,12/0,66	0,62±0,11/0,62	0,45±0,09/0,38	0,94±0,16/0,85	0,63±0,10/0,59
	Her ikisi birlikte ^c	0,88±0,14/0,84	1,11±0,20/0,91	1,27±0,16/1,25	0,71±0,14/0,55	1,22±0,18/1,14	1,03±0,15/1,18
KW		2,320	1,448	6,558	2,865	1,113	4,257
p		0,314	0,485	0,038	0,239	0,573	0,119
<i>Mann Whitney U testi</i>							
<i>p<0.016</i>				<i>b<c; p=0,008</i>			

Tablo 9.Katılımcıların Şiddet Sorularının Yanıtları ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması Devamı

			Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostalite	KSE Ölçeği Genel
			$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$
Yanınızda başkaları var mıydı?	Evet		0,83±0,09/0,84	1,03±0,11/1,08	1,03±0,610/0,91	0,78±0,09/0,66	1,25±0,11/1,42	0,97±0,09/1,03
	Hayır		0,45±0,13/0,34	0,68±0,19/0,58	0,78±0,19/0,54	0,32±0,07/0,33	0,65±0,20/0,42	0,58±0,14/0,47
Z			-1,808	-1,845	-1,068	-2,284	-2,494	-1,779
p			0,071	0,065	0,286	0,022	0,013	0,075
Sizi en çok etkileyen şiddet türü hangisidir?	Fiziksel şiddet ^a		0,16±0,06/0,07	0,21±0,08/0,08	0,25±0,07/0,20	0,18±0,14/0,00	0,30±0,12/0,14	0,21±0,07/0,15
	Sözel saldırı ^b		0,69±0,12/0,61	0,93±0,13/0,91	0,87±0,12/0,83	0,66±0,12/0,55	1,15±0,16/0,92	0,84±0,12/0,73
	Mobbing,yıldırma ^c		1,00±0,13/1,00	1,22±0,16/1,25	1,33±0,14/1,50	0,86±0,12/0,77	1,36±0,14/1,42	1,15±0,12/1,35
KW			9,797	11,583	14,083	9,089	11,082	13,737
p			0,007	0,003	0,001	0,011	0,004	0,001
Mann Whitney U testi p<0.016		a<c; p=0,008	a<b; p=0,003 a<c; p=0,003	a<b; p=0,010 a<c; p=0,002 b<c; p=0,014	a<b; p=0,011 a<c; p=0,006	a<b; p=0,005 a<c; p=0,002	a<b; p=0,006 a<c; p=0,002	
Şiddet olayından sonra bölüm ya da iş değiştirmeyi düşündünüz mü?	Evet		1,02±0,11/0,92	1,30±0,14/1,25	1,27±0,12/1,29	0,88±0,11/0,66	1,42±0,13/1,42	1,17±0,11/1,26
	Hayır		0,38±0,08/0,15	0,50±0,08/0,45	0,59±0,11/0,37	0,40±0,08/0,16	0,72±0,13/1,42	0,50±0,09/0,43
Z			-3,724	-4,043	-3,655	-2,960	-3,396	-3,927
p			0,000	0,000	0,000	0,003	0,001	0,000

Tablo 10.Katılımcıların Şiddet Sorularının Yanıtları ile KSE Puanlarının Karşılaştırılması Devamı

		Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostalite	KSE Ölçeği Genel
		$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$	$\bar{X} \pm SD / Median$
Olabilecek bir saldırı ya da şiddet hareketine karşı kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?	Çok ^a	0,08±0,03/0,00	0,23±0,09/0,08	0,21±0,05/0,25	0,14±0,06/0,00	0,18±0,05/1,14	0,17±0,04/1,14
	Orta ^b	0,33±0,06/0,07	0,55±0,08/0,50	0,47±0,08/0,25	0,40±0,08/0,00	0,59±0,10/0,42	0,46±0,07/0,26
	Az ^c	0,73±0,12/0,61	0,99±0,14/1,00	0,98±0,12/1,91	0,60±0,12/0,44	1,32±0,18/1,14	0,90±0,12/0,67
	Güvende hissetmiyorum ^d	0,86±0,11/0,84	1,10±0,13/1,00	1,00±0,11/0,75	0,82±0,11/0,66	1,14±0,12/1,14	0,98±0,11/1,00
<i>KW</i>		25,008	19,597	24,715	18,708	29,424	25,341
<i>p</i>		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
<i>Mann Whitney U testi</i> <i>p<0.0083</i>		a<c; p<0,001 a<d; p<0,001 b<c; p=0,002 b<d; p=0,001	a<c; p=0,001 a<d; p=0,001 b<d; p=0,004	a<c; p<0,001 a<d; p<0,001 b<c; p=0,001 b<d; p=0,001	a<c; p=0,003 a<d; p=0,001 b<d; p=0,002	b<c; p=0,001 b<d; p=0,001	a>c; p<0,001 a>d; p<0,001 b<c; p=0,004 b<d; p=0,001
Mesai arkadaşlarınızın şiddete maruz kaldığına şahit oldunuz mu?	Evet	0,86±0,10/0,84	1,11±0,12/1,08	1,07±0,10/0,91	0,74±0,09/0,66	1,34±0,12/1,42	1,01±0,09/1,07
	Hayır	0,34±0,06/0,15	0,56±0,08/0,37	0,42±0,05/0,29	0,42±0,08/0,11	0,50±0,06/0,42	0,44±0,06/0,31
<i>Z</i>		-3,968	-3,464	-4,954	-3,182	-4,927	-4,475
<i>p</i>		0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000
Mesai arkadaşlarınıza uygulanan şiddet sizin psikolojinizi olumsuz etkiliyor mu?	Evet	0,85±0,10/0,84	1,10±0,12/1,08	1,07±0,10/0,91	0,73±0,09/0,66	1,33±0,12/1,42	1,00±0,09/1,07
	Hayır	0,15±0,05/0,00	0,19±0,06/0,08	0,23±0,07/0,12	0,17±0,10/0,00	0,22±0,10/0,00	0,19±0,06/0,07
<i>Z</i>		-3,301	-3,549	-3,628	-3,085	-4,133	-3,774
<i>p</i>		0,001	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000

Fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kalıp kalmama ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, fiziksel veya psikolojik şiddete maruz kalıp kalmama ile anksiyete ($z = -4,041$; $p < 0,001$), depresyon ($z = -3,296$; $p < 0,001$), olumsuz benlik ($z = -4,287$; $p < 0,001$), somatizasyon ($z = -3,069$; $p < 0,001$), hostalite ($z = -3,960$; $p < 0,001$) ve toplam KSE ($z = -3,939$; $p < 0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Şiddet gören çalışanların puan ortalamaları, şiddet görmeyen çalışanların puan ortalamalarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Maruz kalınan en ciddi şiddet değişkeni ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, en ciddi şiddet olayı ile olumsuz benlik puanı arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır ($KW = 11,100$; $p = 0,025$). Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, maruz kaldığı en ciddi şiddet olayı küfür olanların puan ortalaması, diğer olanların puan ortalamasına göre anlamlı derecede düşük bulunmuştur.

Şiddete hangi cinsiyet grubundan maruz kaldığı değişkeni ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, cinsiyet grubu ile olumsuz benlik puanı arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır ($KW = 6,558$; $p = 0,038$). Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, erkek şiddet uygulayıcıların olumsuz benlik puan ortalaması, her iki cinsiyetin birlikte şiddet uygulayanların olumsuz benlik puan ortalamasından anlamlı derecede düşük bulunmuştur.

Şiddete maruz kalırken yanında biri olup olmama değişkeni ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, yanında biri olup olmama ile somatizasyon ($z = -2,284$; $p = 0,022$), hostalite ($z = -2,494$; $p = 0,013$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Şiddet esnasında yanında biri olan çalışanların somatizasyon ve hostalite puan ortalamaları, yanında kimse olmayan çalışanların puan ortalamalarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

En çok etkileyen şiddet türü ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, anksiyete ($KW = 9,797$; $p = 0,007$), depresyon ($KW = 11,583$; $p = 0,003$), olumsuz benlik ($KW = 14,083$; $p = 0,001$), somatizasyon ($KW = 9,089$; $p = 0,011$), hostalite ($KW = 11,082$; $p = 0,004$) ve toplam KSE ($KW = 13,737$; $p = 0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, şiddet gören çalışanları en çok etkileyen şiddet türü fiziksel şiddet olanların KSE ve alt boyutlarından aldığı puan ortalaması, en çok etkileyen şiddet türü özel saldırı olanların puan ortalamalarından anlamlı derecede düşük bulunmuştur. Yine en çok etkileyen şiddet türü sözel saldırı olanların puan

ortalamları da, mobbing-yıldırma olan çalışanların puan ortalamalarından düşük bulunmuştur.

Şiddet olayından sonra iş veya bölüm değiştirmeyi düşünüp düşünmeme değişkeni ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, iş değişimi düşünüp düşünmeme ile anksiyete ($z = -3,724$; $p < 0,001$), depresyon ($z = -4,043$; $p < 0,001$), olumsuz benlik ($z = -3,655$; $p < 0,001$), somatizasyon ($z = -2,960$; $p = 0,003$), hostalite ($z = -3,396$; $p = 0,001$) ve toplam KSE ($z = -3,927$; $p < 0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. İş veya bölüm değişimini düşünen çalışanların puan ortalamaları, iş veya bölüm değişimini düşünmeyen çalışanların puan ortalamalarından yüksek bulunmuştur.

Kendini güvende hissetme durumu ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, kendini güvende hissetme durumu ile anksiyete ($KW = 25,008$; $p < 0,001$), depresyon ($KW = 19,597$; $p < 0,001$), olumsuz benlik ($KW = 24,715$; $p < 0,001$), somatizasyon ($KW = 18,708$; $p < 0,001$), hostalite ($KW = 29,424$; $p < 0,001$) ve toplam KSE ($KW = 25,341$; $p < 0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Farkın kaynağını bulmak için yapılan ileri analize göre, güvende hissetme durumunun anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostalite alt boyut puanlarının ortalamaları anlamlı fark yaratacak şekilde küçükten büyüğe çok, orta, az ve güvende hissetmeme şeklinde cevap veren çalışanların ortalamaları şeklinde sıralanmışlardır. KSE puan ortalamalarına göre ise, kendini çok güvende hissedenden çalışanların puan ortalaması, kendini hem az güvende hem de güvende hissetmeyen çalışanların ortalamasından anlamlı derecede yüksektir. Kendini a güvende hissedenden ve kendini güvende hissetmeyen çalışanların KSE ortalamaları da kendini orta derecede güvende hissedenden çalışanların ortalamalarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Mesai arkadaşlarının şiddete maruz kaldığına şahit olup olmama değişkeni ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, şahit olup olmama ile anksiyete ($z = -3,968$; $p < 0,001$), depresyon ($z = -3,464$; $p = 0,001$), olumsuz benlik ($z = -4,954$; $p < 0,001$), somatizasyon ($z = -3,182$; $p = 0,001$), hostalite ($z = -4,927$; $p < 0,001$) ve toplam KSE ($z = -4,475$; $p < 0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Şiddete şahit olan çalışanların puan ortalamaları, şiddet görmeyen çalışanların puan ortalamalarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Mesai arkadaşlarına uygulanan şiddetin psikolojiyi olumsuz etkileme durumu ile KSE ve alt boyutlarından aldığı puanlar karşılaştırıldığında, psikolojiyi etkileme ile anksiyete ($z = -3,301$; $p = 0,001$), depresyon ($z = -3,549$; $p < 0,001$), olumsuz benlik ($z = -$

3,628; $p<0,001$), somatizasyon ($z = -3,085$; $p<0,001$), hostalite ($z = -4,133$; $p<0,001$) ve toplam KSE ($z = -3,774$; $p<0,001$) puanları arasında anlamlı istatistiksel fark saptanmıştır. Psikolojisi etkilenen çalışanların puan ortalamaları, psikolojisi etkilenmeyen çalışanların puan ortalamalarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

4.2. GENEL DEĞERLENDİRME

Sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ve çalışanlar üzerindeki psikolojik etkisini araştırmak için 156 çalışan ile yapmış olduğumuz çalışmaya göre;

- Çalışanların %53,2'si erkek, %71,8'i 26-45 yaş arası, çoğunluğu en fazla 3 yıllık olan çalışanlardan oluşmaktadır.
- Çalışmamıza katılan çalışanların %50'si psikolojik veya fiziksel şiddete maruz kalmaktadır.
- Şiddet türü için çoklu cevap seçeneği ile sorduğumuz soruya verilen cevaplara göre 28 kişi fiziksel, 50 kişi sözel, 41 kişi mobbing-yıldırma, şeklinde şiddete maruz kaldıkları görülmektedir.
- Katılımcılara yönelik en ciddi şiddet olayının küfür (%39,7) olup, şiddet uygulayanların %37,2'si erkek ve kadınlardan oluşmaktadır.
- Şiddete maruz kalan çalışanların %76,9'u yanlarında başka bir kişi olmasına rağmen şiddet görmektedir.
- Şiddetin, şiddete maruz kalan kişi üzerindeki etkisi için çoklu yanıt seçeneği ile sorulan soruya göre, 36 kişi mesleki performans kaybı yaşadığı, 22 kişi psikolojik sorun yaşadığı, 23 kişinin sosyal hayatı etkilenmiş olduğu, 11 kişinin işyeri değiştiği tespit edilmiştir.
- Şiddet görenleri en çok etkileyen şiddet türleri sözel saldırı (%43,6) ve mobbing-yıldırma (%42,3) olduğu görülmüştür.
- Şiddete maruziyet sonrası katılımcıların %56,4'ü iş ya da bölüm değiştirmeyi düşündükleri tespit edilmiştir.
- Şiddet uygulayan kişilerin %38,5'ine hiçbir şey yapılmazken, %34,6'sına sözlü uyarı yapıldığı görülmüştür.

- Çalışmamıza katılan çalışanların %32,7 si herhangi bir şiddete karşı kendini güvende hissetmezken, %28,8'i de kendini orta derecede güvende hissettiği görülmüştür.
- Kısa Semptom Envanteri (KSE) ölçeği ortalama puanı $0,65\pm 0,05$ olup; anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostalite alt boyut puan ortalamaları sırasıyla $0,52\pm 0,05$, $0,73\pm 0,06$, $0,69\pm 0,05$, $0,53\pm 0,05$, $0,82\pm 0,06$ olarak saptanmıştır.
- Yaş gruplarına göre hostalite arasında fark saptanmış ve 26-35 yaş aralığındaki çalışanların puanı 36-45 yaş aralığındaki çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Cinsiyet ile depresyon ve somatizasyon alt boyutları arasında fark saptanmış olup erkeklerin puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Eğitim durumları ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup eğitim durumu yüksek olanların puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Aile türü ile hostalite alt boyutu arasında fark saptanmış ve çekirdek aileye sahip olanların puanının daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Çalışılan yer ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, 1 Nolu Sosyal Hizmet Merkezi çalışanların depresyon, olumsuz benlik, hostalite alt boyut puan ortalamaları ve KSE puan ortalaması 1 Nolu Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi çalışanların puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek ve 1 Nolu Sosyal Hizmet Merkezi çalışanların depresyon, hostalite alt boyut puan ortalamaları ve KSE puan ortalaması, 1 Nolu Çocuk Destek Merkezi çalışanları puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür.
- Yapılan işe uygun meslek ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, meslek elemanlarının anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, hostalite ve KSE puan ortalamaları, bakım elemanlarının puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek çıkmıştır ve meslek elemanlarının olumsuz benlik ve hostalite puan

ortalamları, yardımcı hizmetlerde çalışanların puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür.

- Fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kalma ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, şiddet görenlerin puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Maruz kalınan en ciddi şiddet ile olumsuz benlik puanı arasında fark saptanmış olup, maruz kaldığı en ciddi şiddet olayı küfür olanların puanı, diğer olanların puanından düşük olduğu görülmüştür.
- Şiddete hangi cinsiyet grubundan maruz kaldığı değişkeni ile olumsuz benlik alt boyutu arasında istatistiksel fark olduğu, her iki cinsiyetin birlikte şiddet uygulayanların puanı, erkek şiddet uygulayanların puanından yüksek olduğu görülmüştür.
- Şiddet esnasında yanında birinin olup olmaması ile somatizasyon ve hostalite alt boyut puanları arasında fark olduğu, yanında biri olan çalışanların puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.
- En çok etkileyen şiddet türü ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, en çok etkileyen şiddet türü fiziksel şiddet olanların KSE ve alt boyutlarından aldığı puan ortalaması, sözel saldırı olanların puan ortalamalarından anlamlı derecede düşük ve sözel saldırı olanların puan ortalamaları da, mobbing-yıldırma olan çalışanların puan ortalamalarından düşük olduğu görülmüştür.
- Şiddet olayından sonra iş veya bölüm değiştirmeyi düşünüp düşünmeme ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, İş veya bölüm değişimini düşünen çalışanların puan ortalamaları daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Kendini güvende hissetme ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, güvende hissetme durumunun anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostalite alt boyut puanlarının ortalamaları anlamlı fark yaratacak şekilde küçükten büyüğe çok, orta, az ve güvende hissetmeme

şeklinde cevap veren çalışanların ortalamaları şeklinde sıralanmışlardır. KSE puan ortalamalarına göre ise, kendini çok güvende hisseden çalışanların puan ortalaması, kendini hem az güvende hem de güvende hissetmeyen çalışanların ortalamasından anlamlı derecede yüksektir. Kendini az güvende hisseden ve kendini güvende hissetmeyen çalışanların KSE ortalamaları da kendini orta derecede güvende hisseden çalışanların ortalamalarından anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür.

- Mesai arkadaşlarının şiddete maruz kaldığına şahit olma ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, şahit olanların puanlarının ortalamasının daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Mesai arkadaşlarına uygulanan şiddetin psikolojiyi olumsuz etkileme durumu ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptanmış olup, psikolojisi etkilenen çalışanların ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ

Çalışmamızın amacı, kuramsal açıdan şiddeti inceleyerek, şiddetin psikolojik etkileri üzerinde durmak, alan araştırmasıyla da Sosyal Hizmet Çalışanlarına hizmet alanların uyguladığı şiddet konusunun psikolojik etkilerini araştırmaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için, İstanbul ilinde yer alan Sosyal Hizmet Kuruluşlarında uygulanan anketlerle alan araştırması yapılmıştır. Çalışanlar üzerinde uygulanan şiddetin sıklığı ve türünün belirlenmesi, bu konu üzerinde farkındalık oluşturarak, gerekli önlemlerin alınmasını ve çalışanların maruz kaldıkları şiddete karşı bilinçlendirme çalışmalarına katkı sağlayacaktır. Bu durum sosyal hizmet kuruluşlarında daha güvenli ve verimli hizmet sunulmasına zemin hazırlayacaktır.

Sosyal hizmet çalışanlarına uygulanan bu çalışmada, çalışanlara kısa semptom envanteri(KSE) uygulanmıştır. Bu ölçeğin sonuçları ile çalışanların demografik özellikleri ve anket sorularına verilen cevaplar karşılaştırılmıştır.

Yaş gruplarına göre hostalite arasında fark saptandı. 26-35 yaş aralığındaki çalışanların puanı, 36-45 yaş aralığındaki çalışanlardan daha yüksektir. Cinsiyet ile depresyon ve somatizasyon alt boyutları arasında fark saptandı. Erkeklerin depresyon ve somatizasyon puanı daha yüksektir.

Eğitim durumları ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptandı. Eğitim durumu yüksek olanların KSE ve alt ölçek puanları daha yüksektir.

Fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kalma ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptandı. Şiddet görenlerin puanlarının daha yüksektir. Maruz kalınan en ciddi şiddet ile olumsuz benlik puanı arasında fark saptandı. Maruz kaldığı en ciddi şiddet olayı küfür olanların puanı, diğer olanların puanından düşüktür. Şiddete hangi cinsiyet grubundan maruz kaldığı değişkeni ile olumsuz benlik alt boyutu arasında istatistiksel fark saptandı. Her iki cinsiyetin birlikte şiddet uygulayanların puanı, erkek şiddet uygulayanların puanından yüksektir.

En çok etkileyen şiddet türü ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptandı. En çok etkileyen şiddet türü fiziksel şiddet olanların KSE ve alt boyutlarından aldığı puan ortalaması, sözel saldırı olanların puan ortalamalarından anlamlı derecede düşük ve sözel saldırı olanların puan ortalamaları da, mobbing-yıldırma olan çalışanların puan

ortalamalarından düşüktür. Şiddet olayından sonra iş veya bölüm değiştirmeyi düşünüp düşünmeme ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptandı. İş veya bölüm değişimini düşünen çalışanların puan ortalamaları daha yüksektir.

Mesai arkadaşlarına uygulanan şiddetin psikolojiyi olumsuz etkileme durumu ile anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon, hostalite ve KSE toplam puanları arasında fark saptandı. Psikolojisi etkilenen çalışanların ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sonuç değerlendirmesine göre; araştırmanın temelini oluşturan “sosyal hizmet kuruluşlarında hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ile olumsuz psikolojik etki yaratması arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmıştır. Buradan yola çıkılarak, çalışanlara uygulanan şiddet, çalışanlar üzerinde olumsuz psikolojik etkiye sebep olmaktadır sonucuna varılmaktadır. Sorunun çözümüyle ilgili öneriler aşağıda bulunmaktadır.

ÖNERİLER

Yaptığımız araştırmaya göre; Sosyal Hizmet Kuruluşlarında eğitim durumu yüksek olan çalışanların KSE ve alt boyutlarının aldığı puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet çalışanlarının yaptıkları işe göre değerlendirme yapıldığında meslek elemanlarının KSE ve alt boyutlarının aldığı puan ortalamalarının, bakım elemanlarının puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu ve meslek elemanlarının olumsuz benlik ve hostalite puan ortalamalarının, yardımcı hizmetlerde çalışanların puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuç bizi sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların şiddet algılarının araştırılması gerektiği sonucuna ulaştırmaktadır.

Sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanlara uygulanan şiddet olaylarını önlemeye yönelik öncesinde ve sonrasında yapmamız gereken konulara yönelik ayrıca şunları da söyleyebiliriz;

Topluma yönelik yapmamız gerekenler: Toplumun genelinde şiddetin oluşmasına engel olmak için çocukluktan itibaren yeni nesillerin yetiştirilmesinde etkili yöntemler geliştirilerek aile içinde, eğitim ve öğretim hayatında ve sosyal ve kültürel hayatta etkin dinleme ve iletişim kurma özelliklerinin geliştirilmesi birincil hedefimiz olmalıdır. Genç nesiller faydalı alanlara ve kendilerini geliştirici faaliyetlere yönlendirilmelidir.

Hukuki ve yasal düzenlemelerin yapılması: Ülkemizde çalışanların haklarının korunmasına yönelik ve gerek sağlık gerekse sosyal hizmet alanlarında maruz kaldıkları şiddet olayları sonrasında yasal düzenlemelerin ve hukuku yaptırımların yetersiz olduğunu görmekteyiz. Çalışanların görev başında maruz kaldıkları şiddet olayları Türk Ceza Kanununun genel hükümler kapsamında ele alınmaktadır. Çalışanların görev başında maruz kaldıkları şiddet olaylarına verilen cezanın artırılması hâkimin yetkisine bırakılmıştır. Bu nedenle Türk Ceza Kanununa yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması her geçen gün artan şiddet olayları nedenleriyle kaçınılmaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna ek olarak, kurumların yönetmelik ve mevzuatında da şiddet uygulayana yönelik yaptırımlar için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

Güvenlik önlemleri: Sosyal Hizmet Kuruluşları fiziksel, ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunları olan dezavantajlı birey ve grupların yoğun bir şekilde hizmet aldıkları kurumlar olduğu için güvenliğin sağlanması konusunda riskli alanlardır. Yaşanılan şiddet olayları sırasında anında devreye girecek alarm butonlarının

bulunması, kuruluş giriş ve çıkışlarında x-ray cihazlarının, güvenlik kamerası ve sistemlerinin olması, eğitilmiş, tecrübeli ve yetkileri genişletilmiş sayıca fazla güvenlik elemanlarının olması bu şiddet olaylarının önlenmesinde önem arz etmektedir.

Çalışma ortamında alınabilecek önlemler: Sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların ve idarecilerin şiddet önleme konusundaki farkındalığı artırmak için eğitim programları düzenlenmelidir. Sosyal hizmet çalışanlarının yaşadıkları olayları ifade edebileceği ortamlar oluşturulmalı ve şiddet olaylarının bildirimlerinin raporlaştırılması sistemi getirilmelidir. Sosyal hizmet kuruluşlarında yoğunluğu azaltmak, hizmet alanların beklemesini önlemek amacıyla çalışan sayısı artırmak ve bekleme salonlarında ilgi çekici dergi, kitap, broşür gibi materyaller sağlamak şiddet olaylarının önlenmesinde atılabilecek adımlardır. Her kuruluşun kendi bünyesinde verebileceği hizmet içi eğitimlerle şiddet olayı esnasında izlenecek sistematik eylemleri belirlemesi ve ön hazırlığını yapması sürecin olumsuz etkilerini azaltacaktır. Bununla birlikte şiddete maruz kalan çalışanlara psikolojik destek ve danışmanlık hizmeti verilmesi önemlidir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

ACAR Hakan ve ÇAMUR-DUYAN Gülsüm, **Dünya’da Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi**, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, 2003

AKSU Abdulkadir, **Yerel Yönetimler Sosyal Hizmet Rehberi**, Ankara: İçişleri Bakanlığı Strateji Merkezi Başkanlığı Yayınları, 2005

AKTAŞ Aliye Mavili, **Aile İçi Şiddet: Kadının ve Çocuğun Korunması**, Ankara: Elma Yayınevi. 2006

ATAY Mesude, **Gelişimi Tehlikede Olan Çocuklar, (Ed. A. Ataman), Özel Eğitime Giriş**, Ankara: Gündüz Yayıncılık, 2003

AYAN Sezer, **Aile ve Şiddet: Aile İçinde Çocuğa Yönelik Şiddet**, Ankara: Ütopya Yayınları. 2010

AYDIN Mehmet Zeki, **Okulda Değerler Eğitimi**, Ankara: Nobel Yayınları, 2012

BALO Yusuf Solmaz, **Uluslararası İlkeler Işığında Çocuk Koruma Kanunu ve Uygulaması**, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2005

BAYKAL Adnan Nur, **Yutucu Rekabet Rekabet-Kanuni Devrindeki Mobbingden Günümüze**, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2005

BERNSTEİN J. Bernstein ve ROZEN Sydney Craft, **Dinozor Beyinliler, İşyerinizdeki Huysuz İnsanlarla Başa Çıkmanın Yolları**, İstanbul: Alfa Yayınları 2003

BUĞRA Ayşe, **Kapitalizm, Yoksulluk ve Türkiye’de Sosyal Politika**, İstanbul: İletişim Yayınları, 2010

CILGA İbrahim, **Bilim ve Meslek Olarak Türkiye’de Sosyal Hizmet**, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, 2004

CÜCELOĞLU Doğan, **İnsan ve Davranışı**, İstanbul: Remzi Kitabevi, 1991

ÇAĞLAR Doğan, **Uyumsuz Çocuklar ve Eğitimi**, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, 1981

ÇAVUŞOĞLU Turgay, **Hizmetlerin Yakın Tarihinden Sayfalar**, Ankara: SABEV Yayınları, 2005

ÇELEN Nermin, **Ergenlik ve Genç Yetişkinlik**, İstanbul: Papatya Yayınları, 2007

ÇENGELCİ Ethem, **Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun Türk Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Yönetim Sistemi İçindeki Yeri**, Ankara: Aydın Matbaacılık, 1998

ÇİZAKÇA Murat, **Osmanlı Dönemi Vakıflarının Tarihsel ve Ekonomik Boyutları**, Türkiye'de Hayırseverlik: Vatandaşlar, Vakıflar ve Sosyal Adalet, İstanbul: TÜSEV Yayınları, 2006

ÇOBANOĞLU Şaban, **Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri**, İstanbul: Timaş Yayınları, 2005

DAVENPORT Noa vd., **Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz**, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2008

DEBARBİEUX Eric, **Okulda Şiddet Küresel Bir Tehdit**, (Çev. İ. Yerguz), İstanbul: İletişim Yayınları, 2009

DEMİRBİLEK Sevda, **Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Hizmet**, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2009

DİLİK Sait, **Sosyal Güvenlik**, Ankara: Kamu-İş Yayınları, 1991

DOLU Osman, **Suç Teorileri: Teori, Araştırma ve Uygulamada Kriminoloji**, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2011

DPT, **Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, 2001

DUYAN Veli, **Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları ve Müdahale Yöntemleri**, Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, 2010

DUYAN Veli, ÖZBULUT Mahmut, SAYAR Özge Özgür , **Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak**, Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, 2008

EKŞİ Halil ve YAMAN Erkan, **Çocuk ve Ergende Şiddet: Karma Metodolojiye Dayalı Bir Alan Çalışması**, İstanbul: Kaknüs Yayınları, 2010

EROĞLU H. Tuğba, **Kamu Yönetiminde Sosyal Hizmetler**, Ankara: Maya Akademi Yayınları, 2013

EŞSİZÖĞLU Altan, **Aile Yapısı ve İlişkileri**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2012

FREUD Sigmund, **Psikanalize Giriş Dersleri**, (Çev. S. Budak), İstanbul: Öteki Yayınevi, 1998

FROMM Erich, **Sevginin ve Şiddetin Kaynağı**, (Çev. Y. Salman ve N. İçten), İstanbul: Payel Yayınları, 2008

FROMM Erich, **İnsanda Yıkıcılığın Kökenleri I**, (Çev. Ş. Alpagut), İstanbul: Payel Yayınları, 2011

GANDER Mary J. ve GARDİNER Harry W., **Çocuk ve Ergen Gelişimi**, (Çev. B. Onur), İstanbul: İmge Kitabevi, 1995

GEÇTAN Engin, **Psikanaliz ve Sonrası**, İstanbul: Remzi Kitabevi, 1990

GÖZE Ayferi, **Siyasal Düşünceler ve Yönetimler**, İstanbul: Beta Yayınları, 2005

GÖZÜTOK Dilek, **Eğitim ve Şiddet**, Ankara: Gazi Kitabevi, 2008

GÜLER Birgül Ayman, **Türkiye'nin Yönetimi, Yapı**. Ankara: İmge Kitabevi, 2009

GÜN Hüseyin, **Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz: İşyeri Sendromu**, Ankara: Lazer Yayınları, 2009

GÜZ Nurettin, **Şiddetin Önlenmesinde Medyanın Rolü**, Çocuk ve Ergene Yönelik Şiddetin Önlenmesi Sempozyumu, (Ed. İ. Çapan), Ankara: AEM Kitap, 2007

KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, **Yeni İnsan ve İnsanlar**, İstanbul: Evrim Yayınları, 1999

KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, **Benlik, Aile ve İnsan Gelişimi Kültürel Psikoloji**, İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları, 2010

KARS Özcan, **Çocuk İstismarı: Nedenleri ve Sonuçları**, Ankara: Bizim Büro, 1996

KEANE John, **Şiddetin Uzun Yüzyılı**, (Çev. B. Peker), Ankara: Dost Kitabevi, 1998

KELEŞ Ruşen ve ÜNSAL Artun, **Kent ve Siyasal Şiddet**, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, 1982

KESER İnan, **Çocuk Cinsel İstismarı: Diyarbakır Örneği**, Adana: Karahan Kitabevi, 2011

KESGİN Bedrettin, **Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet**, İstanbul: Açılım Kitap, 2012

KOCADAŞ Bekir, ÖZGÜR Özge ve ÖZBULUT Mahmut, **Gençlik ve Şiddet: Toplumsal Alanda Şiddetin Yükselişi**, Ankara: Atatürk Kültür Merkezi Yayınları, 2010

KONGAR Emre, **Sosyal Çalışmaya Giriş**, Ankara: Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, 1972

KONGAR Emre, **İnsanı Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler: Sosyal Çalışmaya Giriş**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, 1978

KONGAR Emre, **İnsani Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler**, Ankara: Şafak Matbaası, 1978

KORAY Meryem, **Sosyal Politika**, Ankara: İmge Kitabevi, 2008

KOZAK İbrahim Erol, **Bir Sosyal Siyaset Müessesesi Olarak Vakıf**, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları, 1994

KÖKNEL Özcan, **Kaygıdan Mutluluğa Kişilik**, İstanbul: Altın Kitaplar, 1985

KÖKNEL Özcan, **Bireysel ve Toplumsal Şiddet**, İstanbul: Altın Kitaplar, 2000

KÖKNEL Özcan, **Bireysel ve Toplumsal Şiddet**, İstanbul: Altın Kitapları, 2006

KUT Sema, **Sosyal Hizmet Mesleği Nitelikleri Temel Unsurları M¼dahale Y¼ntemleri**, Ankara: Aydınlar Matbaası, 1998

K¼Ç¼KKARACA Nilg¼n, **Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet Eğitimi Üzerine**, Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma I, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, 2002

LLOYD Ken, **İşli Ortamlar Dışli Sorunlar**, Bursa: Alteo Yayıncılık, 2006

MAALOUF Amin, **Çivisi Çıkış D¼nya**, (Çev. O. Türkay), İstanbul: Yapı Kredi Yayınları, 2009

MARSHALL T. H., **Yurttaşlık ve Sosyal Sınıf (Çev. BY. Çakar ve UB. Balaban)**, Sosyal Politika Yazıları (Ed. A. Buğra ve Ç. Keyder), Thomas: İletişim Yayınları.

MİCHAUD Yves, **Şiddet**, (Çev. C. Muhtaroğlu), İstanbul: İletişim Yayınları, 1995

MORGAN Clifford T., **Psikolojiye Giriş**, Konya: Eğitim Akademi Yayınları, 2011

NEGİZ Nil¼fer ve AKMAN Elvettin, **Sosyal Devlet, Sosyal Hizmet ve Yerel Y¼netimler**, Ankara: Maya Yayıncılık, 2013

ODAĞ Celal ve ODAĞ Halime, **Ergenler**, İzmir: Psikanaliz ve Psikoterapi Vakfı Yayınları, 2005

ÖĐ¼LM¼Ş Selahattin, **Okullarda Şiddet ve Önlenmesi (Ed. S. Gelbal)**, Okullarda Şiddetin Önlenmesi: Mevcut Uygulamalar ve Sonuçları, Ankara: Türk Eğitim Derneği Yayınları, 2007

ÖZCEBE Hilal, **Gençlerde Riskli Davranışlar ve Sağlığın Geliştirilmesi: Türkiye'de Gençlerin Sağlığına Genel Bir Bakış**, XI. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Kitabı, Denizli, 2007

ÖZCEBE Hilal, **Şiddet ve Sivil Toplum**, Şiddete Karşı Düş¼nce Ortamı Sempozyum Kitabı, Ankara: Fişek Enstit¼s¼ Çalışan Çocuklar Bilim ve Eylem Merkezi Vakfı Yayınları, 2008

ÖZGÜVEN İbrahim Ethem, **Ailede İletişim ve Yaşam**, Ankara: Pdrem Yayınları, 2001

POLANYİ Karl, **Büyük Dönüşüm: Çağımızın Sosyal Siyasal Kökenleri**, İstanbul: İletişim Yayınları, 2009

POLAT Oğuz, **Çocuk ve Şiddet**, İstanbul: Der Yayınları, 2001

RİCHES Davit, **Antropolojik Açıdan Şiddet**, (Çev. D. Hattatoğlu), İstanbul: Ayrıntı Yayınları, 1989

SALLAN-GÜL Songül, **Sosyal Devlet Bitti: Yaşasın Piyasa, Yeni Liberalizm ve Muhafazakârlık Kısacasında Refah Devleti**, Ankara: Ebabil Yayıncılık, 2006

SANTROCK John, **Yaşam Boyu Gelişim** (Çev. G. Yüksel), Ankara: Nobel Yayınları, 2014

SEYYAR Ali, **Sosyal Siyaset Terimleri Ansiklopedik Sözlük**, İstanbul: Beta Yayınları, 2002

SEYYAR Ali, **Sosyal Hizmet Terimleri**, Sakarya: Sakarya Yayıncılık, 2010

SHAPIRO Lawrence, **Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek**, (Çev. U. Kartal), İstanbul: Varlık Yayınları, 1997

BRADFORDW Sheafor ve HOREJSİ Charles J., **Sosyal Hizmet Uygulaması: Temel Teknikler ve İlkeler**, Ankara: Nika Yayınevi, 2015

ŞİŞMAN Mehmet, **Eğitim Bilimine Giriş**, Ankara: Pegem Yayınları, 2006

TALAS Cahit, **Sosyal Politika**, Ankara: Sevinç Matbaası, 1967

TEKİN Üzeyir, **Şiddet**, Ankara: Orient Yayınları, 2011

TEZCAN Mahmut, **Eğitim Sosyolojisi**, Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları, 1985

TINAZ Pınar, **İşyerinde Psikolojik Taciz**, İstanbul: Beta Yayınları, 2012

TOKOL Aysen ve ALPER Yusuf, **Sosyal Politika**, Bursa: Dora Yayınları, 2011

TOMANBAY İlhan, **Sosyal Çalışma Sözlüğü**, Ankara: Selvi Yayınevi, 1999

TOMANBAY İlhan, **Türkiye'nin Sosyal Politikası İçinde Sosyal Hizmetlerin Durumu” (Haz. İ. Tomanbay)**,Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye’de Sosyal Hizmet Politikaları, Sosyal Hizmet Sempozyumu, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yayınları, 2002

TUTAR Hasan, **İşyerinde Psikolojik Şiddet**, İstanbul: Platin Yayınları, 2004

TUTAR Hasan, **İşyerinde Psikolojik Şiddet**, İstanbul: Platin Yayıncılık, 2005

ÜLGEN Gülten, **Eğitim Psikolojisi**, İstanbul: Alkım Yayınları, 1997

WEİLBURGER Linda S., **Baba Sakın Bize Vurma: Çocuk ve Aile İçi Şiddet**, (Çev. İ. Özbaş), İstanbul: Ekinoks Yayınları, 2009

YILDIRIM Aysel, **Sıradan Şiddet**, İstanbul: Boyut Kitapları,1998

KAYA Mehmet vd., **İşyerinde Şiddet**, Ankara: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, 2011

YÖRÜKOĞLU Atalay, **Gençlik Çağı**, İstanbul: Özgür Yayınları, 1990

ZASTROW Charles, **Sosyal Hizmete Giriş**, (Çev. A. Aykara vd.), Ankara: Nika Yayınevi, 2013

MAKALELER

ABAY Ergin ve TUĞLU Cengiz, **Şiddet ve Agresyonun Nörobiyolojisi**, Klinik Psikiyatri, 3: 2000, s.21-26.

ALKAN Emre vd., **Mobbingin Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi**, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 13 (3):2011, s.270-280.

ANNAGÜR Bilge, **Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi**, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 2 (2): 2010, s.161-173.

AVCI Umut ve KAYA Ufuk, **Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 12 (2): 2010, s.51-79.

DİLİK Sait, **Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Arasındaki İlişkiler**, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 35 (1): 1980, s.73-84.

DUYAN Veli, **Hastaların Karşılaştığı Sorunlar ve Çözümleri Odağında Tıbbi Sosyal Hizmet**, Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 25 (4): 2003, s.39-44.

GÜNEL Ö. Devrim, **İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (3): 2010, s.37-65.

KEASHLY Loreleigh, **Interpersonal And Systemic Aspects Of Emotional Abuse At Work: TheTarget's Perspective**, Violenceand Victims, 16 (3): 2001, s.233-268.

KEASHLY Loreleigh vd., **Abusive Behavior in the Workplace: A Preliminary Investigation**, ViolenceandVictims, 9 (4): 1994, s.341-357.

KIZMAZ Zahir, **Okullardaki Şiddet Davranışının Kaynakları Üzerine Kuramsal Bir Yaklaşım**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 30 (1): 2006, s.47-70.

KOÇÖZ Remzi, **Şiddet Üzerine**, Ankara Barosu Dergisi, 1: 2011, s.245-254.

ÖZERKMEN Necmettin, **Toplumsal Bir Olgu Olarak Şiddet**, Akademik Bakış Dergisi, 28: 2012, s.1-19.

PINAR Tefvik ve PINAR Gül, **Sağlık Çalışanları ve İşyerinde Şiddet**, TAF Preventive Medicine Bulletin, 12 (3): 315-326, 2013, s.316

POLAT-ULUOCAK Gonca ve İÇAĞASIOĞLU-ÇOBAN Arzu, **Uluslararası Yardımların İnsani Boyutu: Küresel Yoksulluğun Azaltılmasına Yönelik Yardımların İnsan Hakları Perspektifinden Değerlendirilmesi**, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 8 (2):, 2011, s.207-227.

SAYAR Ö. Özge, **Yetiştirme Yurtlarında Akran Şiddeti: Ankara'da İki Yetiştirme Yurdu Örneği**, Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 17 (1): 2006, s.113-132.

TUNCAY Tarık ve ERBAY Ercüment, **Sosyal Hizmetin Temel Hedefi Sosyal Adalet**", **Toplum ve Sosyal Hizmet**, 17 (1): 2006, s.53-69.

YILDIZ Ali Naci ve KAYA Mehmet, **İşyerinde Şiddet**, Toplum Hekimliği Bülteni, 28 (3): 106, 2009

TEZLER

EKENCİ Mert Tunga, **Analitik Hiyerarşi Süreci İle Sosyal Hizmete İhtiyaç Duyulan Hanelerin Tespiti: Ankara-Mamak Örneği**, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonometri Anabilim Dalı, 2013, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

SARCAN Emine, **Toplumun Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddete Bakış Açısı**, Gaziantep: T.C. Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, 2013, **(Tıpta Uzmanlık Tezi)**

İNTERNET KAYNAKLAR

2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, RG Tarihi: 27.05.1983, RG Sayısı, 18059, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf>

World Health Organization (WHO), **World Report on Violence and Health**, 2002, s.6 http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42495/1/9241545615_eng.pdf, (Erişim Tarihi: 03.07.2017).

NEUMANN Debra A. vd., **The Long-Term Sequelae of Childhood Sexual Abuse in Women: A Meta-Analytic Review**, Child Maltreatment, 1 (1):, 1996, s.6-16, https://www.researchgate.net/profile/John_Briere/publication/247925823_The_LongTerm_Sequelae_of_Childhood_Sexual_Abuse_in_Women_A_MetaAnalytic_Review/links/54af3e1b0cf2b48e8ed60f33/TheL-ong-TermSeq-uelae-of-ChildhoodSexual-Abuse-in-Women-A-Meta-AnalyticReview.pdf (Erişim Tarihi: 29.06.2017).

EKLER

EK-A Anket Formu

ANKET FORMU

Araştırma Danışmanı Öğretim Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Kemal ER

Araştırmayı Yapanın Bilgileri: Semra ÖZER

Hangi Kurum Adına Yaptığı: İstanbul Gelişim Üniversitesi Psikoloji Bilim Dalı

Araştırmanın Amacı ve Önemi: Bu çalışmamızdaki amacımız **sosyal hizmet kuruluşlarında hizmet alanlar yoluyla çalışanlara uygulanan şiddet ve çalışanların üzerindeki psikolojik etkisini** araştırmaktır. Bu araştırmada verilerin toplanmasında kullanılacak anket sorularının uygulanması için **“İstanbul Gelişim Üniversitesi Etik Kurulu”** ve **“Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı”**ndan gerekli olur alınmıştır.

Bu çalışma, sadece bilimsel amaçlarda kullanılmak üzere hazırlanmaktadır. Aşağıdaki sorulara vereceğiniz her cevap, siz çalışanların sorunlarının anlaşılmasında ve çözülmesinde bilimsel katkılar sağlayacak; ayrıca konu üzerinde eğitim görenler içinde faydalı olacaktır.

Gizlilik İlkesi: Kimlik bilgilerinizi yazmayınız. Bilimsel amaçlar için kullanılacağından ihtiyaç olmayacaktır.

Anketin Cevaplanmasında Dikkat Edilmesi Gerekenler: Aşağıdaki anket sorularını cevaplandırırken, Sosyal Hizmet kuruluşlarında en az **6 ay** çalışanların **gönüllü** olarak katılımı istenmektedir. Soruları cevaplandırırken sadece kendi durumlarınızı düşünerek sorulara cevap vermeniz beklenmektedir. Aşağıdaki soruların doğru cevabı olmayıp, sizlerin fikirlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Soruları cevaplarken size en yakın gelen seçeneği işaretleyiniz. Sorulardaki boşlukları size uygun şekilde cevaplayınız. Anketimize katıldığınız ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Demografik Bilgiler**1. Yaşınız**

- 18 -25 arası
- 26-35 arası
- 36-45 arası
- 46-55 arası
- 56-65 arası

2. Cinsiyetiniz

- Erkek

b. Kadın

3. Medeni durumunuz

a. Evli

b. Bekar

4. Eğitim durumunuz

a. İlkokul

b. Ortaokul

c. Lise

d. Ön lisans

e. Lisans

f. Yüksek lisans/doktora

5. Aile türünüz

a. Çekirdek aile

b. Geniş aile

6. Kaç yıldır sosyal hizmetler kuruluşlarında çalışıyorsunuz?

.....

7. Hangi sosyal hizmet kuruluşunda çalışıyorsunuz?.....

8. Çalışmakta olduğunuz sosyal hizmet alanını yazınız.

.....

9. Mesleğiniz

.....

10. Yaptınız işinizle ilgili uygun seçeneği işaretleyiniz.

a.Meslek elemanı

b.Bakım elemanı

c.Teknik eleman

d.Yardımcı hizmetlerde çalışan eleman

11. Hizmet verdiğiniz grup (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

a. Çocuklar

b. Yaşlılar

c. Engelliler

d. Yoksullar

e. Hastalar

f. Şehit ve Gaziler

g. Diğer

ŞİDDETE MARUZ KALMAYA YÖNELİK SORULAR

1. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kaldınız mı?

- a. Evet
- b. Hayır

Cevabınız hayır ise 14. soruya geçiniz.

2. Cevabınız evetse, sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca hangi tür şiddete maruz kaldınız? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

- a. Fiziksel şiddet (Yumruklama, tekmeleme, tokatlama, bıçaklama, ısırma, tabancayla vurulma vb. eylemlerdir.)
- b. Sözel saldırı (Haysiyet ve kişilik değeri eksikliğini, saygısızlığı işaret eden aşağılayıcı küçültücü davranıştır.)
- c. Mobbing, yıldırma (Çalışanlara bireysel veya grup olarak, aşağılayıcı veya alçaltıcı, kinci, zalim ya da kötü niyetli teşebbüs doğrultusunda tekrarlayan ve aşırı saldırgan davranıştır.)
- d. Cinsel taciz (Herhangi bir istenmeyen, karşılık verilemeyen ve hoş karşılanmayan, kişiyi zora sokacak ve kişiyi tehdit edilmiş aşağılanmış ve utanmış hale getiren saldırgan seksüel davranıştır.)

3. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca, maruz kaldığınız en ciddi şiddet olayı nedir?

- a. Ateşli silah kullanılması
- b. Delici-kesici alet kullanılması
- c. Doğrudan fiziki saldırı
- d. Küfür
- e. Darp
- f. Cinsel saldırı
- g. Diğer

4. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca şiddete, hangi cinsiyet grubundan maruz kaldınız?

- a. Kadın
- b. Erkek
- c. Kadın ve erkek birlikte

5. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca şiddete maruz kaldığınızda, yanınızda başkaları var mıydı?

- a. Evet
- b. Hayır

6. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca uğradığınız şiddete karşılık gösterdiğiniz tepki nedir? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

- a. Tepkisiz kalma
- b. Şiddeti haklı bularak kabullenme
- c. Saldırganı uzaklaştırma
- d. Hizmet vermeme
- e. Olay yerinden uzaklaşma
- f. Sözel olarak karşılık verme
- g. Fiziki karşılık verme
- h. Güvenlik görevlisi çağırma
- i. Yöneticileri bilgilendirme
- j. Adli makamlara ihbar etme
- k. Polise ihbar etme
- l. Diğer

7. Maruz kaldığınız şiddetin sizin üzerindeki etkisi ne oldu? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

- a. Değişiklik yok
- b. Mesleki performans kaybı
- c. Sosyal hayatı etkileme
- d. İşyeri değiştirme
- e. Psikolojik sorunlar
- f. Diğer

8. Birden fazla şiddet türüne maruz kaldıysanız sizi en çok etkileyen şiddet türü hangisidir?

- a. Fiziksel şiddet
- b. Sözel saldırı
- c. Mobbing, yıldırma
- d. Cinsel taciz

9. Maruz kaldığınız şiddet olayından sonra bölüm ya da iş değiştirmeyi düşündünüz mü?

- a. Evet
- b. Hayır

10. Şiddet uygulayanın akıbeti ne oldu?

- a. Hiçbir şey yapılmadı
- b. Sözlü uyarı yapıldı
- c. Polise rapor edildi
- d. Saldırgana dava açıldı
- e. Disiplin kurulu cezası aldı
- f. Bilmiyorum

11. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca, maruz kaldığınız şiddet olayını rapor ettiniz mi ya da anlattınız mı ?

- a.Evet
- b.Hayır

Cevabınız evetse, 13.sorudan devam ediniz.

12. Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca, maruz kaldığınız şiddet olayını kimseye rapor etmediyseniz ya da anlatmadıysanız neden böyle davrandınız?

- a. Önemli değildi
- b. Utandım
- c. Kendimi suçlu hissettim
- d. Olumsuz sonuçlarından korktum
- e. Gereksiz buldum
- f. Mesleğimin bir parçası olarak düşündüm
- g. Yaptırımın olmayacağını düşündüm
- h. Diğer

13.Şiddete maruz kalma durumunda kurumunuzun aldığı önlemler nelerdir?

- a. Saldırgana yönelik idari işlemler yapıldı
- b. Güvenlik görevlisi verildi
- c. Adli makamlara ihbar edildi
- d. Haksız bulunarak sözlü uyarı aldım
- e. Haksız bulunarak disiplin cezası aldım
- f. Haksız bulunarak görev yerim değişti
- g. Polise ihbar edildi
- h. Bir şey yapılmadı

14.Olabilecek bir saldırı ya da şiddet hareketine karşı kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?

- a. Çok
- b. Orta
- c. Az
- d. Güvende hissetmiyorum

15.Sizce kurum çalışanına hizmeti alacak kişilerce uygulanan şiddetin nedeni ne olabilir? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

- a. Bireylerin uzun süre bekletilmesi
- b. Hizmet alacak kişilerin aşırı istekte bulunması
- c. Hizmet alacak kişilerin eğitim düzeylerinin düşük olması ve kurallara uymamaları
- d. Hizmet alacak kişilerin psikolojik rahatsızlıkları
- e. Yanlış anlama ve iletişim sorunları
- f. Aşırı iş yoğunluğu
- g. Sosyal hizmetin sisteminden kaynaklanan nedenler
- h. Hizmeti alacak kişinin kişisel özellikleri

16.Çalıştığınız kuruluşta birlikte çalıştığınız mesai arkadaşlarınızın şiddete maruz kaldığına şahit oldunuz mu?

- a.Evet
- b.Hayır

Cevabınız hayır ise, 18. soruya geçebilirsiniz.

17.Mesai arkadaşlarınıza uygulanan şiddet sizin psikolojinizi olumsuz etkiliyor mu?

- a.Evet
- b.Hayır

18-Sosyal hizmetlerde çalıştığınız süre boyunca maruz kaldığınız şiddetin uygulanma sıklığını sayısıyla birlikte yazınız. Şiddete maruz kalmadıysanız anketin sonundaki envanterin yer aldığı sayfadaki sorulara geçiniz.

	Her gün (sayısı)	Her hafta (sayısı)	Ayda (sayısı)	Son 1 yıl (sayısı)
Fiziksel şiddet				
Sözel saldırı				
Hakaret				
Küfür				
Aşağılama				
Mobbing				
Cinsel taciz				

19-Kısa Semptom Envanteri (Aşağıdaki maddelerden durumunuzu ifade eden şıkkı işaretleyiniz.)

		Hiç	Çok Az	Az	Orta Derecede	Çok	Çok Fazla
1	İçinizdeki sinirlilik ve titreme hali	1	2	3	4	5	6
2	Baygınlık, baş dönmesi	1	2	3	4	5	6
3	Bir başka kişinin sizin düşüncelerinizi kontrol edeceği fikri	1	2	3	4	5	6
4	Başınıza gelen sıkıntılardan dolayı başkalarının suçlu olduğu duygusu	1	2	3	4	5	6
5	Olayları hatırlamada güçlük	1	2	3	4	5	6
6	Çok kolayca kızıp öfkelenme	1	2	3	4	5	6
7	Göğüs (kalp) bölgesinde ağrılar	1	2	3	4	5	6
8	Meydanlık (açık) yerlerden korkma duygusu	1	2	3	4	5	6
9	Yaşamınıza son verme düşüncesi	1	2	3	4	5	6
10	İnsanların çoğuna güvenilemeyeceği hissi	1	2	3	4	5	6
11	İştahta bozukluklar	1	2	3	4	5	6
12	Hiçbir nedeni olmayan ani korkular	1	2	3	4	5	6
13	Kontrol edemediğiniz duygu patlamaları	1	2	3	4	5	6
14	Başka insanlarla beraberken bile yalnızlık hissetme	1	2	3	4	5	6
15	İşleri bitirme konusunda kendini engellenmiş hissetme	1	2	3	4	5	6
16	Yalnızlık hissetme	1	2	3	4	5	6

17	Hüzünlü, kederli hissetme	1	2	3	4	5	6
18	Hiçbir şeye ilgi duymama	1	2	3	4	5	6
19	Kendini ağlamaklı hissettim	1	2	3	4	5	6
20	Kolayca incinebilme, kırılma	1	2	3	4	5	6
21	İnsanların sizi sevmediğine, size kötü davrandığına inanma	1	2	3	4	5	6
22	Kendini diğer insanlardan daha aşağı görme	1	2	3	4	5	6
23	Mide bozukluğu, bulantı	1	2	3	4	5	6
24	Diğer insanların sizi gözlediği ya da hakkınızda konuştuğu duygusu	1	2	3	4	5	6
25	Uykuya dalmada güçlük çekme	1	2	3	4	5	6
26	Yaptığınız şeyleri tekrar tekrar doğru mu diye kontrol etme	1	2	3	4	5	6
27	Karar vermede güçlük çekme	1	2	3	4	5	6
28	Otobüs, tren, metro gibi umumi araçlarla seyahatlerden korkma	1	2	3	4	5	6
29	Nefes darlığı, nefessiz kalma	1	2	3	4	5	6
30	Sıcak, soğuk basma hissi	1	2	3	4	5	6
31	Sizi korkuttuğu için bazı eşya, yer ya da etkinliklerden uzak kalmaya çalışma	1	2	3	4	5	6
32	Kafanızın bomboş kalması	1	2	3	4	5	6
33	Bedeninizin bazı bölgelerinde uyuşmalar, karıncalanmalar	1	2	3	4	5	6
34	Hatalarınız için cezalandırılmanız gerektiği düşüncesi	1	2	3	4	5	6

35	Gelecekle ilgili umutsuzluk olayları	1	2	3	4	5	6
36	Dikkati bir şey üzerine toplamada güçlük	1	2	3	4	5	6
37	Bedenin bazı bölgelerinde zayıflık, güçsüzlük hissi	1	2	3	4	5	6
38	Kendini gergin ve tedirgin hissetme	1	2	3	4	5	6
39	Ölme ve ölüm üzerine düşünceler	1	2	3	4	5	6
40	Birini dövme, ona zarar verme, yaralama isteği	1	2	3	4	5	6
41	Bir şeyleri kırma, dökme isteği	1	2	3	4	5	6
42	Diğer insanların yanında iken yanlış bir şey yapmamaya çalışma	1	2	3	4	5	6
43	Kalabalıklardan, rahatsızlık duyma	1	2	3	4	5	6
44	Başka insanlara hiç yakınlık duymama	1	2	3	4	5	6
45	Dehşet ve panik nöbetleri	1	2	3	4	5	6
46	Sık sık tartışmaya girme	1	2	3	4	5	6
47	Yalnız kaldığında sinirlilik hissetme	1	2	3	4	5	6
48	Başarılarınıza rağmen diğer insanlardan yeterince takdir görmeme	1	2	3	4	5	6
49	Kendini yerinde duramayacak kadar tedirgin hissetme	1	2	3	4	5	6
50	Kendini değersiz görme duygusu	1	2	3	4	5	6
51	Eğer izin verirsiniz insanların sizi sömüreceği duygusu	1	2	3	4	5	6
52	Suçluluk duyguları	1	2	3	4	5	6
53	Aklınızda bir bozukluğu olduğu fikri	1	2	3	4	5	6

20-Sosyal Hizmet Çalışanlarına Hizmet Alanlar Yoluyla Uygulanan Şiddete Yönelik Varsa Önerileriniz Nelerdir?

.....

Ankete katıldığınız için teşekkürler.



EK-B Bakanlık İzin Belgesi

Page 1 of 1



T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 73595336-605.01-E.99174
Konu : Semra ÖZER

26/09/2017

MÜSTEŞARLIK MAKAMINA

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nün 13.09.2017 tarih ve 67899 sayılı yazısı ile İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümü Yüksek Lisans öğrencisi Semra ÖZER 'in, "Sosyal Hizmet Kuruluşlarından Hizmet Alanlar Yoluyla Çalışanlara Uygulanan Şiddet ve Çalışanların Üzerindeki Psikolojik Etkisi" konulu tez çalışmasının İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarında çalışan personele uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

Personel Dairesi Başkanlığı'nın 20/09/2017 tarih ve 97310 sayılı yazısı ile olumlu değerlendirildiği bildirilen söz konusu araştırmanın 30/01/2018 tarihine kadar ilgili İl Müdürlüğü koordinasyonunda, kuruluş müdürlüğü denetiminde, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllülük esas çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayımlanmadan önce Kurum izni alınması ve araştırma bitiminde birer örneğinin Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususuna;

Olurlarınıza arz ederim.

Ali Nazmi UZUN
Daire Başkanı V.

O.L.U.R.
26/09/2017

Ayşe KARDAŞ
Müsteşar Yardımcısı V.

EK :

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmza doğruluğunu kontrol için <https://bvs.aile.gov.tr/izn/iznDetaylari.aspx?adresler/gizli/ci.1q.112-233026-1y0552-50enr-2-bag071401> linkine giriniz.

1

EK-CEtik Kurul Rapor Örneği



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
Etik Kurul Başkanlığı

ETİK KURUL KARAR ÖRNEĞİ

TOPLANTI TARİHİ : 20.06.2017
TOPLANTI SAYISI : 2017-14

KARAR NO:2017-14-5 : Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Semra ÖZER'in "Sosyal Hizmet Kuruluşlarında Hizmet Alanlar Yoluyla Çalışanlara Uygulanan Şiddet ve Çalışanlar Üzerindeki Psikoloji Etkisi" konulu anket sorularının, etik kurallara uygun olup olmadığını tespit etmek üzere, Etik Kurulumuzun 26.05.2017 tarih ve 2017-13 sayılı toplantısında, İGÜ Etik Kurul Yönergesinin 12(1) maddesine göre değerlendirme yapmak üzere görevlendirilen öğretim elemanlarının raporları incelenmiş olup, ilgili çalışmada yer alan bilimsel araştırmanın etik kurallara uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

ASLI GİBİDİR

Prof.Dr.Nuri KURUOĞLU
Rektör Yardımcısı

EK-D Özgeçmiş
ÖZGEÇMİŞ

1. **Adı Soyadı** : Semra ÖZER
2. **Doğum Tarihi:** 07.06.1969
3. **Unvanı** : Sosyal Hizmet Uzmanı
4. **Öğrenim Durumu** : Lisans
5. **Çalıştığı Kurum** : Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı –
Esenyurt Sosyal Hizmet Merkezi

Derece	Alan	Üniversite	Yıl
Lisans	Sosyal Hizmetler	Hacettepe Üniversitesi	1991
Y. Lisans	Genel Psikoloji	Gelişim Üniversitesi	Devam ediyor.
Doktora			

5. Akademik Unvanlar

- Yardımcı Doçentlik Tarihi :
Doçentlik Tarihi :
Profesörlük Tarihi :

6. Yönetilen Yüksek Lisans ve Doktora Tezleri

- 6.1. Yüksek Lisans Tezleri
6.2. Doktora Tezleri

7. Yayınlar

- 7.1. Uluslararası hakemli dergilerde yayınlanan makaleler (SCI,SSCI,ArtsandHumanities)
- 7.2. Uluslararası diğer hakemli dergilerde yayınlanan makaleler
- 7.3. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitabında basılan bildiriler
- 7.4. Yazılan uluslararası kitaplar veya kitaplarda bölümler
- 7.5. Ulusal hakemli dergilerde yayınlanan makaleler
- 7.6. Ulusal bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitabında basılan bildiriler
- 7.7. Diğer yayınlar

8. Projeler

- Anka Çocuk Destek Programı-Uygulayıcı Eğitimi
- Bireysel Danışmanlık ve Aileyle Çalışma Programı- Uygulayıcı Eğitimi
- Aile Eğitim Programı - Eğitici Eğitimi
- Ebeveynlik Odaklı Eğitim paketi
- Aile ve İnternet Eğitimi

9. İdari Görevler

- Beylikdüzü Çocuk Destek Merkezi;MeslekElemanı(1,5 Yıl)
- Esenyurt Sosyal Hizmet Merkezi:Danışmanlık ve Eğitim Birimi, Birim Sorumluluğu(1 yıl)
- Esenyurt Sosyal Hizmet Merkezi- Sosyal ve Ekonomik Destek Birimi;Meslek Elemanı(3 ay)
- Esenyurt Sosyal Hizmet Merkezi-Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Birimi-Engelli Evde bakım ve Kurum Bakımı;Meslek Elemanı(3 ay)
- İstanbul Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi;Meslek elemanı(3 ay)