

“

# SOSYAL HİZMET

*Aralık 2024*

ALANINDA ULUSLARARASI ARAŞTIRMA VE DEĞERLENDİRMELER

EDİTÖR

DOÇ. DR. YAŞİN AKYILDIZ

”

**Genel Yayın Yönetmeni / Editor in Chief • C. Cansın Selin Temana**

**Kapak & İç Tasarım / Cover & Interior Design • Serüven Yayınevi**

**Birinci Basım / First Edition • © Aralık 2024**

**ISBN • 978-625-5955-59-3**

**© copyright**

Bu kitabın yayın hakkı Serüven Yayınevi'ne aittir.

Kaynak gösterilmeden alıntı yapılamaz, izin almadan hiçbir yolla çoğaltılamaz.

The right to publish this book belongs to Serüven Publishing. Citation can not be shown without the source, reproduced in any way without permission.

**Serüven Yayınevi / Serüven Publishing**

**Türkiye Adres / Turkey Address:** Kızılay Mah. Fevzi Çakmak 1. Sokak

Ümit Apt No: 22/A Çankaya/ANKARA

**Telefon / Phone:** 05437675765

**web:** www.seruvenyayinevi.com

**e-mail:** seruvenyayinevi@gmail.com

**Baskı & Cilt / Printing & Volume**

Sertifika / Certificate No: 47083

# SOSYAL HİZMET

Alanında Uluslararası Araştırma ve Değerlendirmeler

ARALIK 2024

EDİTÖR

DOÇ. DR. YASİN AKYILDIZ



## İÇİNDEKİLER

### BÖLÜM 1

#### VEFA SOSYAL DESTEK HİZMETLERİNDEN YARARLANAN YAŞLILARIN SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

<i>Hasan H. TEKİN</i> .....	1
<i>Muhammed ŞENER</i> .....	1

### BÖLÜM 2

#### AİLE DANIŞMANLIĞI: SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ROLLERİ VE MÜDAHALE STRATEJİLERİ

<i>Yasin ERDURAK</i> .....	15
----------------------------	----

### BÖLÜM 3

#### KADIN CİNAYETLERİ

<i>Fatma ARPACI</i> .....	37
---------------------------	----

### BÖLÜM 4

#### BANKACILIKTA DİJİTAL DÖNÜŞÜM: İNTERNET VE MOBİL BANKACILIĞI UYGULAMALARININ KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

<i>Engin KORKMAZ*</i> .....	53
-----------------------------	----

### BÖLÜM 5

#### YAŞLI YOKSULLUĞUNU ÖNLEMEDE SOSYAL HİZMET YAKLAŞIMLARI

<i>Hatice Selin IRMAK</i> .....	73
---------------------------------	----

### BÖLÜM 6

#### EBEVEYN KAYBI YAŞAYAN ÇOCUKLARA PSİKOSOSYAL YAKLAŞIM

<i>Kübra GÜMÜŞTEKİN</i> .....	87
<i>Pelin ŞATIROĞLU GÜLDALI</i> .....	87

## BÖLÜM 7

### DEMOGRAFİK YAŞLANMAYA YANIT OLARAK UZUN VADELİ BAKIM SİGORTASI

*Aykut AYDIN*..... 99

## BÖLÜM 8

### COVID-19 PANDEMİ DÖNEMİNİN EV HANIMLARI ÜZERİNE ETKİSİ

*Hasan H. TEKİN*..... 113

*Sibel Büşra ÇAKIN*..... 113

## BÖLÜM 9

### SOSYAL HİZMET KURUMLARINDA İTİBAR YÖNETİMİ: STRATEJİLER VE ZORLUKLAR

*Yasin ERDURAK*..... 127

## BÖLÜM 10

### TÜRKİYE'DE GÖÇMENLERE YÖNELİK PSİKOSOSYAL DESTEK HİZMETLERİ

*Melih Onur Erdoğan* ..... 145

*Süleyman Soyhanoğlu* ..... 145

## BÖLÜM 11

### KUMAR VE ŞANS OYUNLARI BAĞIMLILIĞINA PSİKO-SOSYAL YAKLAŞIM VE TÜKETİM SORUNU

*Rauf YANARDAĞ* ..... 161

## BÖLÜM 12

### KÜRESELLEŞME, DİJİTALLEŞME VE İSTİKRARSIZLIK ÇAĞINDA SOSYAL POLİTİKANIN TARAFLARINI YENİDEN BELİRLEMEK

*Mehmet YILMAZ*..... 185

## BÖLÜM 13

### GELİR EŞİTSİZLİĞİ VE SOSYAL SORUNLAR

*Ferhat TOPER*..... 215

# BÖLÜM 1

## VEFA SOSYAL DESTEK HİZMETLERİNDEN YARARLANAN YAŞLILARIN SOSYO- DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ<sup>1</sup>

*Hasan H. TEKİN<sup>2</sup>*

*Muhammed ŞENER<sup>3</sup>*

1 Bu çalışma Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalında Doç. Dr. Hasan H. TEKİN danışmanlığında Muhammed ŞENER tarafından yazılmış “Covid-19 Sürecinde Vefa Sosyal Destek Grubu Hizmetinin Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

2 Doç. Dr. Hasan H. TEKİN, ORCID NO: 0000-0002-6300-4098 Necmettin Erbakan Üniversitesi Nezahat Keleşoğlu Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Konya. [drhhtekin@gmail.com](mailto:drhhtekin@gmail.com)

3 SHU Muhammed ŞENER, ORCID NO: 0000-0001-9358-8154 [shu.sener@gmail.com](mailto:shu.sener@gmail.com)

## 1. GİRİŞ

2020 yılı itibariyle tüm dünya ülkelerini etkisi altına alan Covid-19 hastalığı, Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) Pandemi olarak ilan etmesinin ardından global düzeyde bireyleri ve toplumu hedef alacak şekilde çeşitli önlemler alınmasına neden olmuştur. Toplum içinde hastalığın bulaşmasını önlemek ve vaka sayılarını kontrol altında tutabilmek amacıyla birtakım kısıtlamalara gidilmiştir. Sosyal izolasyon, sokağa çıkma kısıtlamaları, lokanta, kafe, spor merkezleri vb. sosyal alanların kullanımının kapatılması gibi önlemler alınmıştır. Covid-19 hastalığının daha büyük sağlık sorunlarına ve ölümcül vakalara yol açması sebebiyle 65 yaş üstü yaşlılar ile 20 yaş altı gençlere özel olarak politika üreticileri tarafından ek sınırlamalara gidilmiştir. Günlük hayatı olumsuz bir şekilde etkileyen Pandemi süreci hem fiziksel hem de ruhsal sağlık bileşenleri üzerinde olumsuz etki göstermiştir (Timurtaş ve ark 2022).

İç İşleri Bakanlığı'nın 21.03.2020 tarihli "65 Yaş ve Üstü ile Kronik Rahatsızlığı Olanlara Sokağa Çıkma Yasağı" isimli genelgesine istinaden 65 yaş ve üzeri ile bağışıklık sistemi düşük ve kronik akciğer hastalığı, astım, KOAH, kalp/damar hastalığı, böbrek, hipertansiyon ve karaciğer hastalığı olanlar ile bağışıklık sistemini bozan ilaçları kullanan vatandaşlar 21 Mart saat 24.00'den sonra ikametlerinden dışarı çıkmaları, açık alanlarda, parklarda dolaşmaları ve toplu ulaşım araçları ile seyahat etmeleri sınırlandırılarak sokağa çıkmalarını yasaklanmıştır ([www.icisleri.gov.tr](http://www.icisleri.gov.tr) 10.07.2020).

Sosyal yardım kavramı sözlükte; "yoksul kimselere yiyecek, giyecek, yaka-cak, tedavi ve ilaç sağlanarak yapılan parasız yardım" şeklinde tanımlanmıştır. Sosyal çalışma sözlüğünde ise iki ayrı tanım bulunmaktadır. Bunlardan ilki "toplumda iç ve dış dengeleri bozulmuş insanlara iş bulmadan destek hizmetlerine değin verilen her türlü mesleki destek ve yardım hizmeti", ikincisi ise "yaşam süresi içinde herhangi bir nedenle maddi yardıma gereksinim duyacak duruma gelmiş insanlara verilen her türlü özdeksel yardımlar, sosyal güvenliğin en ilkel biçimi ve önlemidir" şeklinde tanımlama yapılmıştır (Tomanbay 1999).

Bu çalışma Covid-19 Pandemi sürecinde oluşturulan VEFA Sosyal Destek Grup hizmetlerini değerlendirilmesi ve bu değerlendirmeye bağlı olarak birtakım aksaklıkların veya zorlukların ortaya çıkması hususunda önem arz etmektedir. Ayrıca yerine getirilen hizmetlerin sosyal politikalar perspektifinde değerlendirme yapılması sonucu bundan sonraki karşılaşılabilecek olumsuz senaryolarda örnek teşkil etmesi çalışmanın önemi hakkında bilgi vermektedir. Bu araştırmada, Covid-19 salgın sürecinde 65 yaş üstü vatandaşlara yönelik 21.03.2020 tarihli genelgeyle getirilen sokağa çıkma yasağının ardından İç İşleri Bakanlığı tarafından 22.03.2020 tarihinde kurulan Vefa Sosyal Destek Grupları tarafından yaşlı vatandaşlara sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.



## 2. LİTERATÜR

### Sosyal Politika Kavramı

Sosyal politika kavramı kelime anlamı bakımından incelendiğinde iki sözcükten türediği görülmektedir. Bunlardan ilki olan sosyal kelimesi Latince “socius” kökeninden gelmekte ve “dost, ortak arkadaş” anlamına gelmektedir. Politika kelimesi ise eski Yunanca’da “Polis” kelimesinden gelirken, devletin yürütmekte olduğu birtakım faaliyetleri akla getiren bir kavram olarak görülmektedir ( Altan 2004).

Sosyal politika, özellikle kavram olarak neyi ifade ettiği ve tam olarak neyi içerdiği konusunda üzerinde herhangi bir uzlaşmaya varılamayan ve fazlaca tartışılan konulardan biridir. Bu kavram, özellikle Avrupa’da sosyal politika (social policy), Amerika’da ise daha çok sosyal refah politikası (social welfare policy) olarak ifade edilmektedir. Bazı yazarlar her iki kavramın da aynı anlama geldiğini ifade ederken, bazıları ise sosyal politikayı birden fazla politikaları kapsayan ve sosyal refah politikalarını da içeren bir kavram olarak belirtmektedir (Ersöz 2010). Sosyal politika ile alakalı birden fazla tanım bulunmaktadır. Bu tanımlamaların birçoğunda özellikle sosyal sorunlar, dezavantajlı gruplar ve bunlara yönelik koruyucu-önleyici politikalardan söz edilmekte, bazı tanımların ortaya çıkmasında kapitalist düzen ve sınıf farklılıklarına yer verilmekte, bazılarında ise sosyal adalet ve sosyal birlikteliğin gerçekleştirilmesi gibi hedefler ön plana çıkartılmaktadır (Koray 2007).

İlk kez Almanya’da kullanılmaya başlayan sosyal politikanın temel amacı; sanayileşmenin ve kentleşmenin artmasıyla beraberinde getirdiği iş kazası, hastalık, yaşlılık, işsizlik ve yoksulluk gibi kavramlara karşı özellikle işçi sınıfını korumak ve yine işsizlerin ezilmemesi için yeni önlemler almak olmuştur. Bunlara bağlı olarak dar anlamda sosyal politika; işçi sınıfı ve işçi sınıfının sorunlarına yönelik sınırlı çözümler üreten bir politikadır (Koray 2005). Geniş anlamda sosyal politikanın çıkış noktasına incelendiğinde; özellikle 2. Dünya Savaşı sonrasında devletlerin almış olduğu kararlar doğrultusunda toplumun bütün kesimini içinde barındıran politikaların bulunması gerektiği görüşü savunulmaktadır (Yıldız 2020). Geniş anlamda sosyal politika, ekonomik düzenin beraberinde getirdiği sonuçların toplumsal yapıya yansımalarıyla oluşan etkilerin birçoğunu konusu haline getirmektedir. Dar anlamda sosyal politikanın kapsamının da ötesinde toplum içinde bulunan her kesimin sorunlarıyla ilgilenen ve refah seviyelerini arttırmayı amaç edinmiş bir anlayıştır. Diğer bir ifadeyle geniş anlamda sosyal politika; işveren ve işçi sınıfının sorunlarının dışında, yaşlılar, yoksullar, kadınlar, engelliler, işsizler ve çocuklar gibi toplum nezdinde sosyal ve ekonomik yönden güçsüz olarak adlandırılacak tüm kesimleri içeren bir yapı halini almıştır (Kaya 2020).

Türkiye’de sosyal yardımlar sosyal politikaların aracı konumundadır. İş hayatında yer edinen fakat muhtaç olduğu tespit edilen haneler için pasif bir

istihdam politikası olarak değerlendirilen sosyal yardımlar, belirli bir muhtaçlık durumu içinde yer alan ve bu muhtaçlık durumunun ortadan kalkması için asgari düzeyde yapılan yardımları içeren uygulamalar olarak da ifade edilebilir. Alanyazına bakıldığında sosyal yardım olgusu disiplinler arası bir çalışmanın ürünü olduğu görülmektedir fakat sosyal yardımların ortaya çıkmasına neden olan yoksulluk olgusu bireyleri ve toplumları etkilemesi açısından özellikle sosyal hizmet disiplini ile yakından ilişkilidir (Başer ve Kırloğlu 2020).

### **Sosyal Yardım**

Sosyal yardım terimi çoğu zaman sosyal refah kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır ve bireylerin asgari düzeyde geçim düzeyini ifade etmektedir. Sosyal yardımdan faydalanmak isteyen bireyler gelir testine tabii tutularak faydalanıcı olup olmadığı belirlenmektedir (Zastrow 2013).

Sosyal yardım kavramı sözlükte; “yoksul kimselere yiyecek, giyecek, yakacak, tedavi ve ilaç sağlanarak yapılan parasız yardım” şeklinde tanımlanmıştır. Sosyal çalışma sözlüğünde ise iki ayrı tanım bulunmaktadır. Bunlardan ilki “toplumda iç ve dış dengeleri bozulmuş insanlara iş bulmadan destek hizmetlerine değin verilen her türlü mesleksi destek ve yardım hizmeti”, ikincisi ise “yaşam süresi içinde herhangi bir nedenle maddi yardıma gereksinim duyacak duruma gelmiş insanlara verilen her türlü özdeksi yardımlar, sosyal güvenliğin en ilkel biçimi ve önlemidir” şeklinde tanımlama yapılmıştır (Tomanbay 1999).

Sosyal yardım programlarının temel hedefi, bireylerin içerisinde buldukları çevreye göre insan onuruna yaraşır şekilde hayatlarını devam ettirecek ortamı oluşturmaktır. Tüm bunlara ek olarak doğal afet, ekonomik krizlere bağlı bunalım süreçlerinde de çeşitli destek programlarının hayata geçirilmesi sosyal yardımların kapsamına girmektedir. Sosyal yardımlar, muhtaç bireylere ulaştırılırken devlet makamları tarafından hukuki olarak izin almış kişi, kurum ve derneklerce, bahsi geçen birimlerde yer alan hiçbir aktörün kişisel çıkarı olmadan, ihtiyaç sahibi bireylere karşılıksız olarak yapılan hizmetleri ifade etmektedir (Katıtaş 2021). Sosyal yardımların bu amacının dışında asıl olarak fayda sağlayabildiği kesimin olabildiği kadar kısa zaman içinde ekonomik olarak toparlanarak gelir getirici işlerde çalışmaya başlaması ve bunun sonucunda da geçim sorunlarının çözüme kavuşturulması hedeflenmektedir (Dilik 1980). Ülkemizde yardıma muhtaç bireylere yönelik yapılan sosyal yardımlar Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Belediyeler, Sivil Toplum Örgütleri ile gönüllü kuruluşlar aracılığı ile gerçekleştirilmektedir (Yıldız 2020).

### **Sosyal Yardım Türleri**

Sosyal yardımlar, şartlı ve şartsız yardımlar, ayni ve nakdi yardımlar ve tazminat ve koruma yardımları şeklinde üç farklı şekilde ihtiyaç sahibi birey-

lere aktarılmaktadır. Uygulanış şekli ise aktif ve pasif şekilde olmak üzere iki şekilde yerine getirilmektedir. Muhtaç bireylere yönelik yapılan karşılıksız destekler, vergi muafiyetleri, istihdam projeleri, küçük ölçekli kredi uygulamaları, eğitim, sağlık, gıda, barınma yardımları aktif sosyal yardım uygulamalarıdır. İhtiyaç sahibi hanelerin yoksulluğa bağlı mağduriyetini gidermek amacıyla yerine getirilen aynı ve nakdi yardımlar ise aktif yardım statüsünde değerlendirilebilir (Kesgin 2014).

Aynı yardımlar geçici ve süreksiz verilen yardımlar olarak değerlendirilirken, nakdi yardımlar ise daha uzun süreli ve sürekli yardım türlerini ifade etmektedir. Bu iki çeşit yardım türü yoksullukla mücadelede birbirinden farklı uygulamalar olarak gözüktse de birlikte kullanıldığı durumlarda söz konusudur (Ortakaya 2021). Geleneksel yardım uygulamalarına bakıldığında sosyal yardımların şartsız olması gerekse de serbest ekonomi modellerine dayanan bazı yardımlar çeşitli şartlara bağlanmıştır (Kesgin 2014). Şartsız sosyal yardımlar pasif sosyal yardım uygulamaları olarak değerlendirilirken şartlı sosyal yardım uygulamaları aktif sosyal yardımları kapsamaktadır. Bu uygulamaların faaliyete geçmelerinin en temel sebebi yoksul bireylerin para ve bilgi eksikliği içinde olmasıdır (Taffa 2020).

#### Sosyal Yardımlar Açısından Özel Bir Afet Dönemi: Covid-19 Pandemisi

Pandemi, insan sağlığını tehdit eden ve tarih boyunca farklı formlarla kendini göstermiş olan önemli halk sağlığı sorunlarından biridir. Aralık 2019 tarihinde ortaya çıkan Covid-19 Pandemisi tüm insanlığı geniş ölçüde etkilemiştir. Türkiye’de 2019 Mart’ta görülen Pandemi döneminde 8 milyondan fazla kişi hastalığa yakalanmış ve 72 binden fazla kişi de hayatını kaybetmiştir (Tekin ve ark 2022). Bu süreçte bazı ülkeler daha önce hiç deneyimlemedikleri sosyal sorunlarla karşılaşırken, bazı ülkelerde de zaten var olan mevcut sosyal sorunlarından gelen tecrübeleri ile daha fazla uzmanlaştılar (Bilge 2020). Sosyal sorunlar ve çözümleri konusunda tecrübeli olan ülkemizde bu kapsamda sokağa çıkma yasağının getirilmesiyle evlerinden çıkmalarına izin verilmeyen özellikle tek yaşayan ve kimsesi olmayan yaşlılar günlük ihtiyaçlarını karşılamak için yardıma muhtaç hale gelmişlerdir. Kronik hastalığı olan ve yaşlı vatandaşların mağduriyet yaşamamaları adına valilikler ve kaymakamlıklar koordinasyonunda Vefa Sosyal Destek Grupları oluşturularak bu vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması amaçlanmıştır (Savaş ve Özbey Çakır 2023).

Ayrıca 76 yaş üstü emeklilerin maaşları karantina ve izolasyon süreçlerine destek olmak amacıyla Vefa Sosyal Destek Grupları tarafından evlerine teslim edilmiştir (Tuncay ve Tekin 2021). Vefa Sosyal Destek Grubu, paydaşlarını AFAD, polis, jandarma, beğçi ve koordinasyon sorumlusunun uygun gördüğü diğer kamu çalışanlarının oluşturduğu kısa dönemli bir uygulamadır (Bilge 2020).

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

Nicel araştırmalarda amaç olay ya da durumun araştırmada kullanılan ölçme aracındaki maddeler tarafından sınırlanmış bir çerçevede betimlenmesinden, ilişki veya farkların ortaya çıkarılmasına ya da ileriye dönük yordamalarda bulunulmasına kadar uzanır. Ayrıca nicel araştırmalar yoluyla evreni temsil özelliğine sahip bir örneklemden elde edilen veriler üzerinde araştırma hipotezlerini test etmek ve genellemelere ulaşmak mümkündür (Başol 2008). Araştırmada genel tarama modeli kullanılacaktır. Genel tarama modelleri; çok sayıda elemanlardan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar 2002).

#### Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar ili Merkez ilçesinde ikamet eden ve VEFA Sosyal Destek Grupları tarafından hizmet alan vatandaşlar oluşturmaktadır. 22 Mart 2020-01 Haziran 2020 tarihleri arasında VEFA Sosyal Destek hizmet grupları tarafından 4193 talebin yerine getirildiği bilinmektedir. Araştırmanın örneklemini 357 katılımcı oluşturmuştur. Planlanan örnekleme ulaşılması için gelişi güzel örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Gelişigüzel örnekleme; araştırmacının saptanan örneklem büyüklüğüne göre herhangi bir şekilde evrenin bir parçasını seçmesidir (Kılıç 2013).

#### Veri Toplama Tekniği ve Araçları

Nicel araştırmalara uygun olarak desenlenen araştırmalarda sıklıkla kullanılan veri toplama yöntem ve araçları anket ve ölçeklerdir. Anket; katılımcının daha önce belirlenmiş bir sıralamada ve yapıda oluşturulan sorulara karşılık vermesiyle veri elde etme yöntemidir (Altunışık ve ark 2005). Çalışmada anket tekniğinden faydalanılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri ve Vefa Sosyal Destek Grubu hizmetlerini nasıl değerlendirdiklerine ilişkin toplamda 2 bölüm ve 33 sorudan oluşan anket formu oluşturulmuştur.

#### Sosyodemografik Bilgi Formu

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla; yaş, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim seviyesi, mesleği, sosyal güvencesi, aylık geliri, evde kaç kişi ikamet ettiği, varsa bakım vereni ve bakım verenin yakınlık derecesi, sosyal yardımlardan faydalanma durumu ve faydalaniyorsa hangi yardım türü olduğu ve kronik rahatsızlığının olup olmadığı ve vefa sosyal destek grubu hizmetlerine başvuru yönteminin ne olduğunu kapsayan 14 soru yer almaktadır

#### Anket Formu

Sosyodemografik bilgi formuna ek olarak katılımcıların Vefa Sosyal Destek Grubu hizmetleri kapsamında hangi hizmet türünden yararlandıklarını ve

hizmetleri değerlendirdikleri 19 soru yer almaktadır. Katılımcılara 5’li likert olacak şekilde “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevaplarını içeren ve hizmetleri değerlendirdikleri sorular yöneltilmiştir.

#### Verilerin Toplanması ve Analizi

Google Formlar aracılığıyla oluşturulan anket katılımcıların hanelerinde yüz yüze veya 112 çağrı hattından yapılan aramalarla anketörler tarafından doldurulmuştur. Yaşlı bireylere yöneltilen anket soruları tarafsız bir şekilde ankete aktarılmıştır. Çalışmanın veri toplama süreci yaklaşık 4 ay sürmüştür. Eksik, yanlış doldurulan veya yarım bırakılmış anket bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 26 programı ile analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak frekansa dağılımları kullanılmıştır.

#### Araştırmanın Etik Boyutu

Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülerek katılımcılardan onay alınmıştır. Anketin başında bilgilendirme metni katılımcılara okunmuştur. Çalışma etik kurallar çerçevesinde yürütülebilmesi amacıyla Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu tarafından 04.11.2020 tarih ve 2020/04-05 sayılı karar ile etik izinler alınmıştır.

### 4. BULGULAR

#### Yaşlı Bireylere İlişkin Sosyo Demografik Bulgular

**Çizelge 1. Yaşlı Bireylere İlişkin Sosyo Demografik Bulgular (n=357)**

Yaş	n	%
65-74	307	86
74-84	48	13,4
84 ve üzeri	2	,6
Cinsiyet	n	%
Erkek	194	54,3
Kadın	163	45,7
Medeni Durum	n	%
Evli	158	44,3
Boşanmış	50	14,0
Eşi vefat etmiş	112	31,4
Hiç evlenmemiş	6	1,7
Eşinden ayrı yaşıyor	31	8,7
Eğitim Düzeyi	n	%
Okur-yazar değil	38	10,6
Okur-yazar	129	36,1
İlköğretim-lise	141	39,5
Üniversite	49	13,7

<b>Sosyal Güvence</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Sosyal Güvenceye Sahip Değil	100	28,0
SSK	45	12,6
Bağ-kur	8	2,2
Emekli sandığı	115	32,2
Bağ-kur Emeklisi	89	24,9
<b>Aylık Gelir</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Asgari ücret altında	175	49
Asgari ücret	70	19,6
Asgari ücret üstünde	112	31,4

Çizelge 1'e göre araştırmaya katılım gösteren yaşlı bireylerin %86'sı genç yaşlı iken, %13,4'ü yaşlı ve %6'sı ise çok yaşlıdır. Katılımcıların %54,3'ünü erkekler oluştururken, %45,7'sini kadınlar oluşturmaktadır. Çalışmaya dahil olan yaşlı bireylerin %44,3'ü evli olduklarını, %31,4'ü eş kaybı yaşadığını, %14'ü eşinden boşandığını, %8,7'si evli fakat eşinden ayrı yaşadığını ve %1,7'si ise hiç evlilik gerçekleştirmediğini belirtmektedir. Çizelgeye göre araştırmaya katılan yaşlı bireylerin %39,5'i ilköğretim ve lise mezunu iken, %13,7'si üniversite mezunudur. Yine katılımcıların %36,1'i sadece okur-yazar bir eğitim seviyesine sahipken, %10,6'sı ise herhangi bir eğitim almamış olup okur-yazar değildir. Çalışmaya katılım gösteren bireylerin %49'u aylık gelirinin asgari ücret altında olduğunu, %19,6'sı asgari ücrete denk geldiğini ve %31,4'ü ise asgari ücretten daha fazla gelire sahip olduğunu ifade etmektedir.

**Çizelge 2. Yaşlı Bireylerin Sağlık ve Sosyal Yardım İhtiyaçlarına İlişkin Bulgular**  
(n=357)

<b>Bakıma Muhtaçlık Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Evet	135	37,8
Hayır	222	62,2
<b>Bakım Veren Yakınlık Derecesi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kızı	59	43,7
Oğlu	62	45,9
Torunu	12	8,9
Diğer	2	1,5
<b>Kronik Rahatsızlık Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Evet	190	53,2
Hayır	167	46,8
<b>Sosyal Yardımlardan Faydalanma Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Evet	202	56,6
Hayır	155	43,4
<b>Faydalanılan Yardımların Çeşitleri</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
2022 aylıkları	72	35,6
Nakdi yardımlar	93	46,0
Gıda/yakacak/barınma yardımları	37	18,3

<b>VEFA Hizmetine Ulaşma Yöntemi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
112 çağrı merkezi	191	53,5
Komşu/tanıdık/akraba	72	20,2
Mahalle muhtarı	94	26,3
<b>Yararlanılan Hizmet Türü</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Maaş çekme/banka işlemleri	138	38,7
Gıda/market alışverişi	84	23,5
Fatura/taksit ödeme	31	8,7
İlaç temini	81	22,7
İzin talebi	15	4,2
Diğer işlemler	8	2,2

Çizelge 2'ye göre araştırmaya katılım gösteren yaşlı bireylerin %62,2'si bakıma muhtaç durumda olduğunu, %37,8'i ise herhangi birinin bakımına ihtiyaç duymadığını belirtmiştir. Bakıma muhtaç olduğunu belirten bireyler içerisinde ulaşılan bulgularda bakım verenin %45,9'unu oğlu, %43,7'sini kızı, %8,9'unu torunu ve %1,5'ini ise diğer akrabaları oluşturmaktadır. Yine katılımcıların kronik rahatsızlığa sahip olup olmadıkları incelendiğinde %53,2'sinin kronik bir hastalığı olduğu, %46,8'inin ise herhangi bir rahatsızlığı olmadığı görülmektedir.

Çalışmaya katılım gösteren bireylerin %56,6'sı sosyal yardımlardan faydalanırken, %43,4'ü ise sosyal yardımlardan faydalanmamaktadır. Sosyal yardımlardan faydalanan bireyler içerisinde ise %46'sı nakdi yardımlardan, %35,6'sı düzenli olarak verilen aylık maaş yardımlarından ve %18,3'ü gıda/yakacak/barınma vb. yardımlardan faydalanmaktadır.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma; Covid-19 Pandemi sürecinde getirilen sokağa çıkma kısıtlaması sonucunda yaşlı ve engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için kurulan Vefa Sosyal Destek Gruplarından faydalanmış evlerinde izolasyon altına alınan 65 yaş ve üzeri yaşlı bireylerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeyi ve hizmetlerin memnuniyet düzeyini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, Afyonkarahisar il merkezinde yer alan ve Vefa Sosyal Destek Grubu hizmetlerinden faydalanan toplam 357 yaşlı birey çalışmaya dahil edilmiştir. Veriler incelendiğinde araştırmaya katılım gösterenlerin çoğunluğunu 65-70 yaş aralığında (n:221) ve 71 yaş ve üzeri (n=136) katılımcılar oluşturmaktadır. Vefa Sosyal Destek Grubu hizmetlerinden faydalanan yaşlıların eğitim düzeyleri incelendiğinde neredeyse yarısının (n=167) eğitim seviyesinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, çalışmaya dahil olan yaşlıların çoğunun emekli (n:175) ve ardından en çok ev hanımı (n:142) oldukları görülmüştür. Katılımcıların çoğu bakıma muhtaç olmadığını (n:222), en az bir tane kronik rahatsızlığı (n:190) olduğunu ve sosyal yardımlardan faydalandıklarını (n:202) belirtmişlerdir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre Vefa Sosyal Destek Grupları en çok maaş çekme/banka işlemleri (n:138) ve Pazar/market alışveri-

şi (n:84) hizmetlerini yerine getirmiştir.

Salgınlar, toplumların yapısını ve devletlerin politikalarını şekillendiren ve yön veren önemli toplumsal olayları içermektedir. Salgınların kısa ve ani bir şekilde ortaya çıkmasına bağlı olarak yapılan tüm değerlendirmeler günü kurtarma politikası içermektedir. Oysaki salgının ve salgına karşı alınan önlemlerin uzun dönemdeki olası etkilerini de değerlendirmek ve en azında tahmin etmek de önümüzdeki zaman dilimlerinde insanları ve toplumları nelerin beklediğini görmek açısından gereklidir.

Covid-19 Pandemisinin toplumların genelini etkilediği gerçeği ortadadır fakat pandeminin etkisi bazı dezavantajlı grupları daha fazla etkilemektedir. Özellikle ihtiyaç sahibi bireyler, engelliler, yaşlılar, evsizler gibi dezavantaja sahip gruplar salgının getirmiş olduğu riskler karşısında daha savunmasız hale gelmişlerdir. Tüm bu riskler karşısında kurumsal hizmetlerin zayıfladığı, insanların daha da kırılğan hale gelmesiyle sosyal dayanışmanın azaldığı görülmektedir. Bu noktadan hareketle her ne kadar sağlık çalışanlarının ön planda olduğu bir kriz dönemi olsa da sosyal hizmet işgücünün işlev ve öneminin kurumlar ve toplum açısından önem arz etmektedir.

Sosyal hizmet açısından bakıldığında; salgın dönemlerinde dezavantajlı risk grubu bireylerin daha da savunmasız hale geldiği bilinmektedir. Yoksullar, yaşlılar, engelliler, hastalar, göçmenler gibi korunmaya ve desteğe muhtaç grupların, yaşamlarını sürdürmek ve sağlıklarını korumak için gereksinim duydukları hizmet ve kaynaklara erişimleri konusunda öncelik sağlanması gerekmektedir. Salgın hastalık döneminde sokağa çıkma yasağı ve karantina gibi önlemlerin alınması en başta güvencesiz ekonomik koşullarda yaşayan kişileri ve korunmaya muhtaç bireyleri etkilemektedir. Kalabalık ailelerde ve uygun olmayan konut koşullarında uzun süre evde kalmanın oluşturduğu stres ve pandemik kaygının tetiklediği psikososyal sorunlar aile içi şiddet, istismar gibi durumların artmasına neden olabilmektedir. Bu süreçte desteğe ihtiyacı olan birey ve aileler için kolay erişebilecek psikososyal yardım hatları oluşturulmalı ve risk grubu olanlar periyodik olarak izlenmelidir.

Vefa Sosyal Destek Grubu, paydaşlarını AFAD, polis, jandarma, bekçi ve koordinasyon sorumlusunun uygun gördüğü diğer kamu çalışanlarının oluşturduğu kısa dönemli bir uygulamadır. Dolayısıyla tam olarak bağlı olduğu bir mevzuatı bulunmamaktadır. Ancak Vefa Sosyal Destek Grupları İçişleri Bakanlığı'na bağlı bir uygulama olup, mevzuat olarak Sağlık Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı'nın tavsiye ve direktifleri doğrultusunda valilikler ve kaymakamlıklar koordinasyonunda Vefa Sosyal Destek Grubu nu oluşturmuştur. Vefa Sosyal Destek Grubu uygulaması ile engelli, yaşlı ve kronik rahatsızlıkları bulunan bireylerin kolonya, dezenfektan, maske gibi hijyen malzemelerinin yanı sıra gündelik ihtiyaçları da karşılanmaktadır. Valiliklerin nezdinde kurulan vefa sosyal destek gruplarına 112, 155 ve 156 çağrı merkezlerinden ulaşılabilmek-



tedir. Ayrıca kamu kurumlarıyla birlikte Kızılay gibi sivil toplum örgütleri gönüllü vatandaşlarla birlikte bu uygulamaya dahil olmuştur. İçişleri Bakanlığının 30 Mayıs tarihinde yayınladığı verilere göre vefa sosyal destek grupları tarafından 62 günde 6.649.461 haneye ulaşıldığı belirtilmiştir.

Pandemi sürecinde sağladıkları fayda göz önüne alındığında Vefa Sosyal Destek Grupları gibi etkili yapılanmaların yönetim ve kriz dönemleri için iyi bir tecrübe oluşturduğunu söylemek mümkündür. Öte yandan pandemi süreci başta sosyal hizmet olmak üzere dezavantajlı gruplara yönelik ihtiyaçların giderilmesinde etkin yapılanmanın önemini göstermiştir. Bu kapsamda Vefa Sosyal Destek Grupları gibi oluşumların yaşanan süreçte elde edilen deneyimle daha iyi yapılanmasını sağlayacak çalışmaların yürütülmesi, psiko-sosyal destek sunumu gibi sosyal hizmet planlamalarının uzman kişilerce acil durumlar ortaya çıkmadan oluşturulması ve hatta hayata geçirilmesi önem taşımaktadır.

Ülkemizin Covid-19 salgını ile mücadelesinde Vefa Sosyal Destek Gruplarının önemli bir rol üstlendiği görülmektedir. Ayrıca diğer yaş gruplarına istinaden daha fazla dezavantajlı konumda bulunan yaşlı bireylere yönelik sosyal politika araçlarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasının giderek yaşlanmakta olan ülkemize yarar sağlayacağı aşikardır. Buna istinaden geliştirilecek sosyal hizmetlerin kimlere ulaştırılması gerektiği noktasında oldukça titiz bir çalışmanın yapılması ve yardımların gerçekten ihtiyaç sahiplerine iletilmesi oldukça önemlidir. Ayrıca bu hizmetlerin suiistimal edilmemesi için gerekli tedbirlerin alınması da dikkat edilmesi gereken hususlardan biridir. Sonuç olarak, yeni bir model olan Vefa Sosyal Destek Gruplarının işlevsel olduğu ve yaşlılar başta olmak üzere dezavantajlı grupların ihtiyaçlarına cevap verdiği görülmüştür. Elde edilen sonuçlar kapsamında;

- Vefa Sosyal Destek Grupları hizmetlerinin, salgın sürecinden sonra da bakıma muhtaç yaşlılara standart olarak sunulmaya devam edilmesi,
- Makro sosyal hizmet uygulamaları kapsamında Vefa Sosyal Destek Grupları hizmet modelinin kalıcı hale getirilmesi ve toplumun ihtiyaç sahibi tüm kesimleri için yeni sosyal hizmet modellerinin geliştirilmesi,
- Vefa Sosyal Destek Grupları hizmetinin yeni bir model olması nedeniyle alan yazındaki mevcut çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır, bu nedenle Vefa Sosyal Destek Grupları hizmetleri ve benzer sosyal hizmet modellerinin işlevselliği, gerekliliği ve çıktılarını ele alan çalışmaların artırılması;
- Vefa sosyal destek gruplarından elde edilen veriler de dikkate alınarak kamusal hizmetlerin yürütümünde sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarının hizmet etme kapasitesi daha da geliştirilmesi; önerilmektedir.

## KAYNAKLAR

- Altan ÖZ. Sosyal politika (No. 790). 2004. Anadolu Üniversitesi.
- Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E. Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamaları. Sakarya Kitabevi. 4. Baskı. 2005. Sakarya.
- Başer D. ve Kırhoğlu M. Türkiye'deki sosyal yardım sistemine yönelik sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri. Toplum ve Sosyal Hizmet, 2020; 31(4), 1486-513.
- Bilge M. Türkiye'de Covid-19 Pandemi sürecinde dezavantajlı bireylere yönelik uygulamaların incelenmesi: "vefa sosyal destek grubu" örneği (derleme). Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi, 2020: (16), 101-114.
- Dilik S. Atatürk döneminde sosyal politika. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi. 1985: 40(1); 93-102.
- Ersöz HY. Sosyal Politika. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi. 2010. İstanbul.
- Karasar N. Bilimsel araştırma yöntemi. Nobel Yayın Dağıtım Ltd.Şti. 2002. Ankara
- Katıtaş Karip S. Merkez Yerel İnkileminde Sosyal Politika, Sosyal Hizmet Ve Sosyal Yardım Tasnifinde Bir Alan Araştırması; İstanbul Örneği. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yerel Yönetimler Anabilim Dalı. Yerel Yönetimler Ve Kent Politikaları Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul. 2021.
- Kaya Z. Yoksullukla mücadelede sosyal politika uygulamaları çerçevesinde sosyal yardımların etkinliği (Sivas ili örneği). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2020.
- Kesgin B. Kamu sosyal politikalarında sosyal yardım. Açılım Kitap. 2014. (2. Baskı). İstanbul.
- Kılıç S. Örnekleme Yöntemleri. Journal of Mood Disorders 2013; 3(1).
- Koray M. Sosyal Politika. İmge Kitabevi. 2005. Ankara.
- Koray M. Sosyal politikanın anlamı ve işlevini tartışmak. Çalışma ve Toplum. 2007: 4(15); 19-56.
- Ortakaya Ü. Türkiye'deki Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakıfları (Sydv) Çalışanlarının Sosyal Yardım Algısı: Bir Karma Yöntem Araştırması. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Politika Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi. Ankara 2021.
- Savaş G, Çakır Özbey D. Vefa sosyal destek grupları: Pandemi sürecinde kamu hizmeti ve vatandaş memnuniyeti. İnsan Ve Toplum. 2023:13(1), 307-344.
- T.C. İç İşleri Bakanlığı. 21.03.2020 tarihli genelge. <https://www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsızlığı-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-genelgesi> Erişim Tarihi 10.07.2020
- Taffa H. A. Sosyal yardım politikası uygulama sisteminin, hane halkı yararlanma dü-

zeylerinin ve etkileyen faktörlerin araştırılması: Antalya ili kırsal alanı örneği. Akdeniz Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tarım Ekonomisi Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi. Antalya. 2020.

Tekin HH, Karip S, Tekin M. 18 yaş üstü vatandaşların covid-19 aşısı karşıtlığı nedenlerinin incelenmesi. Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty, 2022: 9(3), 2121-2138.

Timurtaş E, Avcı EE, Ayberk B, Demirbüken İ. ve Polat MG. Covid-19 Pandemisi Sırasında Üniversite Öğrencilerinin Fiziksel Aktivite, Depresyon, Stres, Uyku ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi. Ergoterapi ve Rehabilitasyon Dergisi, 2022: 10(1); 17-26.

Tomanbay İ. Sosyal Çalışma Sözlüğü. Selvi Yayınevi. 1999. Ankara.

Yıldız Y. Sosyal politika uygulaması olarak aile sosyal destek programı (asdep) değerlendirilmesi: Bursa örneği. Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2020.

Zastrow C. Sosyal Hizmete Giriş. 2013. Nika Yayınevi. Ankara.



# BÖLÜM 2

## AİLE DANIŞMANLIĞI: SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ROLLERİ VE MÜDAHALE STRATEJİLERİ

*Yasin ERDURAK<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bandırma Onyedİ Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Sosyal Hizmet Bölümü, ORCID: 0000-0003-0949-8100, yerdurak@bandirma.edu.tr.

## GİRİŞ

Aile danışmanlığı, aile içindeki iletişimi güçlendiren ve sorunların çözümüne yardımcı olan bir psikoterapi yöntemidir. Bu yaklaşım, aileyi bir sistem olarak değerlendirir ve bireylerin birbirleriyle olan etkileşimlerini inceleyerek ilişkileri daha sağlıklı bir hale getirmeyi amaçlar. Aile danışmanlığının temel amacı, aile bireyleri arasında sağlıklı iletişim ve etkileşim kalıplarını yeniden oluşturmaktır. Özellikle aile içindeki rollerin yeniden tanımlanması ve çatışmaların çözülmesinde bu yöntem etkili bir müdahale aracıdır. Ayrıca, danışmanlık süreci bireylere hem kendilerini hem de diğer aile üyelerinin duygusal ve davranışsal durumlarını anlama fırsatı sunar (Nichols, 2013; Minuchin, 1974; Goldenberg ve Goldenberg, 2012).

Bu yöntem, kriz durumlarında önemli bir destek mekanizması olarak işlev görür. Aile içi şiddet, boşanma veya ekonomik zorluklar gibi durumlarda aile üyelerinin hem bireysel hem de ortak sorunlarla başa çıkma kapasitelerini artırmayı hedefler. Sosyal hizmet uzmanları, aile danışmanlığı sürecinde kritik bir role sahiptir. Bu uzmanlar, bireylerin ve ailelerin psikososyal ihtiyaçlarını değerlendirerek danışmanlık ve rehberlik sağlar. Ayrıca, bireylerin duygularını ifade etmelerine olanak tanıyarak aile içindeki olumsuz etkileşimleri azaltır (Hepworth vd., 2016; Nichols ve Davis, 2020; Nichols, 2013).

Sosyal hizmet uzmanları, özellikle kriz durumlarında etkin müdahalelerde bulunur. Ani kayıplar, boşanma ya da aile içi şiddet gibi olaylarda hem bireylere hem de aileye destek sağlar (Minuchin, 1974). Ayrıca, ailelerin toplumsal kaynaklara erişimini kolaylaştırarak mevcut sorunların çözümüne yardımcı olurlar (Goldenberg ve Goldenberg, 2012). Bu süreçte, sosyal hizmet uzmanları yapısal aile terapisi gibi kuramsal yaklaşımları kullanarak aile üyelerinin rollerini ve ilişkilerini yeniden düzenler (Nichols, 2013). Aynı zamanda sistemik bir bakış açısıyla, aile içi etkileşimlerin genel sistem üzerindeki etkisini değerlendirir ve uygun müdahalelerde bulunurlar (Hepworth vd., 2016).

Bu çalışmanın amacı, aile danışmanlığı kuramları bağlamında sosyal hizmet uzmanlarının rollerini ve müdahale stratejilerini hem teorik hem de uygulamalı bir perspektifle incelemektir. Böylece, aile danışmanlığının temel prensipleri doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının ailelerle çalışmalarındaki katkılarını açıklamak hedeflenmiştir.

## AİLE DANIŞMANLIĞI KURAM, TEORİ VE YAKLAŞIMLARI

### Sistemik Aile Kuramı

Sistemik aile kuramı (systemic family theory), bireylerin yaşadıkları sorunları anlamak ve bu sorunlara çözüm bulmak için bireyleri sosyal bağlarıyla birlikte ele alan bir yaklaşımı ifade eder. Bu kuram, bireylerin aile sistemi içerisindeki rolleri, ilişkileri ve etkileşimleri üzerinden hareketle geliştirilmiştir. Sistemik aile kuramının temeli, bireylerin bir bütünün parçası olarak gö-

rülmesi gerektiği fikrine dayanır. Bu bakışa göre bireylerin sorunları sadece kendi davranışlarıyla değil, aynı zamanda içinde buldukları sosyal sistemin bir sonucu olarak ortaya çıkar. Aile, bu sistemin en önemli bileşenlerinden biridir ve bireylerin sorunlarını çözmek için aile içi dinamiklerin incelenmesi kritik bir önem taşır (Nichols, 2013; Goldenberg ve Goldenberg, 2012).

Bu yaklaşım, döngüsel nedensellik (circular causality) kavramını temel alır. Döngüsel nedensellik, aile üzerindeki herhangi bir etkinin birden fazla sonuç doğuracağını ve bu etkilerin aile içi etkileşimlerin birbirine bağlı ve ayrılmaz bir yapıya sahip olduğunu gösterdiğini savunur. Sosyal hizmet alanı, bireylerin sorunlarına müdahale ederken genellikle sistemik aile kuramından yararlanmaktadır. Bu kuramın kullanılması, müdahale sürecinde bireyin çevresi ve aile dinamikleri üzerindeki etkisini anlama şansı sunar. Özellikle, travma ya da kriz durumlarında aile dinamiklerinin çözüm üretmedeki etkisi büyüktür (Minuchin, 1974; Walsh, 2015).

Ayrıca, sistemik yaklaşım sosyal hizmet uzmanlarına, aile bireyleri arasındaki ilişkileri yeniden düzenlemek ve ailenin dayanıklılığını artırmak için etkili stratejiler sunar. Bu stratejilerden biri, aile yeniden yapılandırması (family restructuring) olarak bilinir. Bu teknik, bireylerin aile sistemi içerisindeki rollerini değiştirerek daha öğrenilebilir ve işlevsel etkileşim kalıpları oluşturmayı amaçlar. Sistemik aile kuramının sosyal hizmet uygulamalarında kullanılması, bireylerin sorunlarını daha geniş bir çerçevede anlamayı mümkün kılar. Bununla birlikte, bu kuram bazı sınırlılıklara da sahiptir. Aile dinamiklerini anlamaya odaklanılırken bireysel farklılıklar ya da daha geniş toplumsal etkiler zaman zaman göz ardı edilebilir (Minuchin, 1974; Goldenberg ve Goldenberg, 2013).

Sistemik yaklaşım, uzmanın ailenin bir parçası gibi davranarak güven oluşturmasını içerir. Uzman, empati ve anlayış göstererek aile üyeleri ile güçlü bir bağ kurar. Bu bağ, aile içindeki değişim süreçlerini kolaylaştırır. Katılım süreci, uzmanın aile içindeki iletişim dinamiklerini doğrudan gözlemlemesini ve müdahaleleri bu gözlemler doğrultusunda yapılandırmasını sağlar (Colapinto, 1982).

Sistemik yaklaşım, bireylerin aile sistemindeki rollerini ve ilişkilerini anlamayı kolaylaştırarak müdahalelerin etkili ve uzun vadeli olmasına katkı sağlar. Bununla birlikte, bu yaklaşımın başarısı sosyal hizmet uzmanlarının aile içi etkileşimleri derinlemesine analiz etmesine ve bu dinamiklere uygun stratejiler geliştirmesine bağlıdır. Sistemik bakış açısı, bireylerin yaşadıkları sorunları daha geniş bir bağlamda değerlendirilmesini sağlayarak çözüm sürecine önemli bir destek sunar.

### **Yapısal Aile Kuramı**

Yapısal aile kuramı (structural family theory), aile içerisindeki etkileşim örüntülerini analiz ederek aile sisteminin işlevselliğini artırmayı hedefleyen bir

yaklaşımıdır. Bu kuram, Salvador Minuchin tarafından geliştirilmiş ve aile içi yapısal düzenlemelere odaklanarak bireylerin davranışlarının aile dinamikleri içerisindeki yerini anlamayı amaçlamıştır (Minuchin, 1974). Kuram ailedeki sınırlar, alt sistemler ve hiyerarşiler gibi kavramlara dayanmaktadır ve sosyal hizmet uygulamaları açısından önemli müdahale teknikleri sunmaktadır.

Yapısal aile kuramında kullanılan temel tekniklerden biri aile haritalama-  
dır. Bu teknik, aile üyelerinin birbirleriyle olan ilişkilerini ve etkileşim örüntülerini görselleştirmek için kullanılır. Aile haritalama süreci, uzmana aile içindeki yapısal sorunları belirleme fırsatı verir. Örneğin; bir çocuk ile ebeveyn arasındaki sınırların bulanık olduğu durumlarda, bu teknik ebeveynleşmiş çocuk (parentified child) rolünün varlığını ortaya koyabilir (Nichols, 2013). Ebeveynleşmiş çocuk, Patricia K. Kerig'in Boundary Dissolution modelinde, çocukların gelişimsel olarak uygun olmayan rolleri üstlenmek zorunda bırakıldığı bir durum olarak tanımlanmıştır. Bu süreçte, çocuklar ebeveynlerine duygusal destek sağlamak veya ailenin işlevselliğini sürdürmek adına yetişkinlere özgü sorumluluklar üstlenir (Kerig, 2005).

Sınırların güçlendirilmesi ise aile içindeki rollerin ve sorumlulukların netleşmesini sağlar. Aile sisteminde sınırların aşırı katı veya aşırı geçirgen olması, aile üyelerinin işlevselliğini olumsuz etkileyebilir. Uzman, bu tekniği kullanarak aile üyelerinin birbirleriyle ilişkilerini yeniden düzenler. Ebeveynlerin çocukların bireysel alanlarına daha fazla saygı göstermesi gerektiği durumlarda bu teknik oldukça etkilidir (Minuchin, 1974).

Aile sistemini yeniden yapılandırmayı amaçlayan iki önemli teknik, yeniden yapılandırma ve dengesizleştirme (unbalancing) teknikleridir. Yeniden yapılandırma, aile içindeki işlevsiz örüntülerin değiştirilmesini ve daha sağlıklı etkileşim biçimlerinin benimsenmesini hedefler. Bu süreçte uzman, aile üyeleri arasındaki sınırları güçlendirerek veya gevşeterek aile sisteminin işlevselliğini artırabilir. Ebeveyn-çocuk alt sistemindeki rolleri netleştirmek, çocuğun sağlıklı bireyselleşmesini destekleyebilir. Dengesizleştirme tekniği ise ailedeki güç dengesizliklerini ele almak amacıyla kullanılır. Uzman bu teknikle mevcut hiyerarşiyi geçici olarak değiştirerek aile üyelerinin rollerini ve etkileşimlerini yeniden yapılandırabilir. Pasif bir ebeveyni daha aktif bir role teşvik etmek veya aşırı kontrolcü bir aile üyesini daha esnek olmaya yönlendirmek bu teknikte yaygın uygulamalardır (Nichols, 2013; Goldenberg ve Goldenberg, 2012).

Sosyal hizmet uzmanları, yapısal aile kuramına dayalı teknikleri kullanarak ailelerin işlevselliğini artırabilir. Bu kuram özellikle çocuk refahı, aile danışmanlığı ve toplum temelli hizmetlerde etkili bir araçtır. Aile içi iletişim problemleri nedeniyle sosyal izolasyon yaşayan bireylerle çalışırken aile haritalama ve sınırların güçlendirilmesi gibi teknikler başarıyla uygulanabilir. Ayrıca, yeniden yapılandırma tekniği sosyal hizmet uzmanlarının aile sistemin-



deki işlevsiz etkileşimleri dönüştürmesine ve daha sağlıklı bir aile dinamiği oluşturmaya olanak tanır.

### **Aile Sistemleri Teorisi**

Bowen'ın aile sistemleri teorisi (family systems theory), aile içi etkileşimlerin bireysel davranışlar üzerindeki etkisini anlamaya yönelik önemli bir yaklaşımdır. Bu teori, bireylerin duygusal işleyişini aile dinamikleriyle ilişkilendirerek açıklamayı hedefler ve sosyal hizmet uygulamalarında kullanılacak etkili bir çerçeve sunar. Bowen'a göre, bireyler aile sisteminin bir parçası olarak düşünülmeli ve bu bağlamda analiz edilmelidir. Bu yaklaşım, sosyal hizmet uzmanlarının bireyleri yalnızca kendi başlarına değil, daha geniş bir bağlam içinde değerlendirmelerine olanak tanır (Goldenberg ve Goldenberg, 2012).

Bowen'ın teorisinin temel kavramlarından biri, ayrışma (differentiation of self) kavramıdır. Bu kavram, bireyin kendi duygusal ve entelektüel süreçlerini aile sisteminin duygusal etkilerinden ayırabilme kapasitesini ifade eder. Yüksek düzeyde ayrışmaya sahip bireyler, duygusal olarak bağımsız olabilir ve stresli durumlarda dengeli kararlar alabilirken düşük ayrışma düzeyine sahip bireyler, aile dinamiklerinden kolayca etkilenebilir (Nichols ve Schwartz, 2008). Sosyal hizmet uzmanları için bu kavram, danışanların aile içindeki rollerini ve duygusal bağlarını anlamak açısından kritik bir öneme sahiptir.

Ayrıca, Bowen'ın teorisi aile içindeki üçgenleme (triangulation) sürecini de açıklar. Bu süreç, iki aile üyesi arasındaki gerilimin bir üçüncü kişiye aktarılması ile karakterizedir. Örneğin; ebeveynler arasındaki çatışmaların bir çocuğa yansıtılması, bu tür bir üçgenlemeye örnek teşkil edebilir (Kerr ve Bowen, 1988). Sosyal hizmet bağlamında bu tür dinamikleri anlamak, müdahale stratejilerinin belirlenmesinde önemli bir yere sahiptir. Üçgenleme, aile sistemindeki stres ve çatışmanın daha geniş bir bağlama yayıldığına anlaşılmasına yardımcı olur ve sosyal hizmet uzmanlarının aile üyeleri arasındaki ilişkileri daha etkili bir şekilde yönetmesine imkân tanır.

Bowen'ın teorisi, ayrıca aile projeksiyon süreci (family projection process) kavramını da içerir. Bu süreç, ebeveynlerin kendi duygusal sorunlarını çocuklarına yansıtması anlamına gelir ve genellikle çocukların duygusal gelişimini olumsuz etkiler (Titelman, 2014). Sosyal hizmet uzmanları, bu tür süreçleri tanıyarak çocukların refahını artırmayı hedefleyen müdahaleler geliştirebilirler. Bowen'a göre, aile projeksiyon süreci bir ailedeki duygusal sorunların nesiller arası aktarımını anlamak için kritik bir araçtır.

Bowen'ın Aile Sistemleri Teorisi, sosyal hizmet uygulamaları için güçlü bir teorik çerçeve sunar. Bu teori, bireylerin aile dinamikleri içinde nasıl işlev gördüğünü anlamaya yardımcı olur. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarına danışanların yaşamlarında daha anlamlı ve sürdürülebilir değişimler yaratacak stratejiler geliştirme konusunda rehberlik eder. Teori, bireylerin aile içindeki

rollerini ve ilişkilerini anlamak için kapsamlı bir yaklaşım sağlarken aynı zamanda sosyal hizmet uygulamalarında bireylerin refahını artırmayı hedefleyen araçlar sunar.

### **Çözüm Odaklı Yaklaşımlar**

Çözüm odaklı yaklaşımlar, aile danışmanlığı alanında önemli bir yer tutar ve sosyal hizmet perspektifinden bireylerin güçlendirilmesine yönelik pratik bir yol sunar. Bu yaklaşımlar, sorunların karmaşıklığından ziyade bireylerin ve ailelerin güçlü yönlerine ve çözüm üretme kapasitelerine odaklanır. Sosyal hizmet uygulamalarında, bu yaklaşım danışanların kendi yaşamları üzerindeki kontrolünü artırmayı ve onları aktif birer değişim aktörü haline getirmeyi amaçlar (De Jong ve Berg, 2008).

Çözüm odaklı müdahalede, uzman danışanların geçmişteki sorunlarını analiz etmek yerine geleceğe yönelik hedefler belirlemeye odaklanır. Bu yaklaşım, sosyal hizmet müdahaleleriyle paralellik gösterir. Çünkü her iki alanda da bireylerin kendi potansiyellerini fark etmeleri ve kullanmaları teşvik edilir. Danışanın geçmiş travmalarını tartışmak yerine, “Bu sorun tamamen çözülmüş olsaydı hayatınız nasıl olurdu?” gibi çözüm odaklı sorular sormak, danışanın geleceğe dair olumlu bir vizyon geliştirmesine yardımcı olabilir (Kim, 2008; Sharry, 2007).

Çözüm odaklı yaklaşımlar, sosyal hizmet uzmanları tarafından özellikle kısa süreli müdahalelerde veya sınırlı kaynaklarla çalışılan durumlarda etkili bir şekilde kullanılmaktadır. Düşük gelirli ailelere yönelik müdahalelerde bireylerin mevcut kaynaklarını daha verimli kullanmalarını sağlamak, çözüm odaklı yaklaşımın temel hedeflerinden biridir. Bu yaklaşım aynı zamanda, bireylerin kendi çözümlerini üretmelerine olanak tanıdığı için sosyal hizmet alanında sıklıkla karşılaşılan güç dinamiklerini de minimize eder. Danışanlar, uzmanların birer “otorite figürü” yerine, birer “rehber” olarak hareket ettiği bu süreçte kendi hikayelerinin kontrolünü ellerine alır (Franklin vd., 2012; Saleebey, 1997). Bu durum, sosyal hizmetin temel değerlerinden biri olan güçlendirme ilkesini de destekler.

Çözüm odaklı yaklaşımlar, sosyal hizmet perspektifiyle uyumlu bir şekilde bireylerin ve ailelerin hayatlarında olumlu değişimler yaratmayı hedefler. Sosyal hizmet uzmanlarının bu yaklaşımdan faydalanarak hem danışanlarının potansiyellerini ortaya çıkarmalarını sağladıkları hem de sınırlı kaynaklarla etkili müdahaleler gerçekleştirdikleri görülmektedir.

### **Bilişsel Davranışçı Yaklaşımlar**

Bilişsel davranışçı yaklaşımlar (cognitive behavioral approaches), aile danışmanlığı ve aile çalışmaları bağlamında önemli bir yer tutar. Bu yaklaşımlar, bireyin düşünce, duygu ve davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyerek işlevsiz düşünce kalıplarını değiştirmeye odaklanır. Sosyal hizmet perspektifinden de-

ğerlendirildiğinde, bu yaklaşımlar hem aile üyelerinin bireysel sorunlarının çözümüne yardımcı olur hem de aile sisteminin genel işlevselliğini artırmayı hedefler. Özellikle, aile bireylerinin işlevsiz davranışlarını anlamlandırmak ve yeniden yapılandırmak için etkili bir yöntem sunar. Aile içindeki yanlış inançların, olumsuz düşünce kalıplarının, çatışmaların ve iletişim problemlerinin temelinde yattığını savunur (Nichols, 2013; Dattilio, 2010).

Bu yaklaşımlar, özellikle ebeveyn-çocuk ilişkilerinde etkili sonuçlar sağlayabilir. Ebeveynlerin çocuklarıyla olan iletişim biçimleri, çocukların problem çözme yeteneklerini ve öz yeterliliklerini etkiler. Sosyal hizmet uzmanları, bu yaklaşımları uygulayarak ailelerin olumlu etkileşimler geliştirmelerine rehberlik edebilir. Ayrıca, bilişsel yeniden yapılandırma teknikleri sayesinde aile üyeleri arasında daha işlevsel bir iletişim ortamı sağlanabilir (Carr, 2014; Goldenberg ve Goldenberg, 2012).

Bilişsel davranışçı yaklaşımların sosyal hizmet uygulamaları açısından bir diğer avantajı, bu yöntemlerin ölçülebilir sonuçlara dayanmasıdır. Sosyal hizmetin kanıta dayalı uygulama anlayışına paralel olarak bu yaklaşımlar hem kısa hem de uzun vadede ölçülebilir faydalar sunar. Friedberg ve McClure (2015), bilişsel davranışçı müdahalenin aile içi çatışmaları ve stres düzeylerini azaltmada etkinliğini vurgulamaktadır.

Bilişsel davranışçı yaklaşımlar, aile danışmanlığı kuramlarının sosyal hizmet perspektifinden değerlendirilmesinde hem bireysel hem de sistem odaklı müdahalelerde güçlü bir araçtır. Bu yöntemler, aile içindeki dinamiklerin anlaşılmasına ve bu dinamiklerin bireyler ve genel aile sistemi üzerindeki etkilerinin yapılandırılmasına katkıda bulunur.

## **SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ROLLERİ**

Sosyal hizmet uzmanları, aile danışmanlığında çok yönlü rolleriyle bireylerin ve ailelerin refahını artırmaya odaklanır. Aile dinamiklerini ve ihtiyaçları değerlendirme, psikososyal destek sağlama, kriz müdahalesinde liderlik yapma ve toplum kaynaklarına yönlendirme gibi temel rolleri yerine getirirler. Teorik bilgi ile pratik yaklaşımları birleştirerek bireylerin ve ailelerin güçlü yönlerini harekete geçirir, sorunlarla başa çıkma kapasitelerini artırır ve yaşam kalitelerini yükseltirler. Ayrıca, kültürel duyarlılık ve etik ilkelere bağlılık ile ailelerin güvenini kazanır ve onları daha güçlü bir şekilde destekler. Bu bütüncül yaklaşım, sosyal hizmet uzmanlarının aile danışmanlığında etkin ve sürdürülebilir çözümler üretmesini sağlar.

### **Aile Dinamiklerini ve İhtiyaçları Değerlendirme**

Sosyal hizmet uzmanları, aile danışmanlığında aile dinamiklerini ve bireysel ihtiyaçları değerlendirme sürecinde önemli bir rol üstlenir. Aile dinamiklerinin değerlendirilmesi, bireylerin yaşam deneyimlerini ve ilişkisel bağlamlarını anlamaya yönelik sistematik bir süreçtir. Bu süreç, sosyal hizmet

uzmanlarının aile bireylerinin karşılıklı etkileşimlerini, iletişim kalıplarını, rol dağılımını ve mevcut stres faktörlerini analiz ederek bütüncül bir yaklaşım benimsemesini gerektirir (Healy, 2014).

Aile değerlendirme sürecinde sosyal hizmet uzmanları, sistem teorisi ve ekolojik yaklaşımı temel alır. Sistem teorisi, aileyi birbiriyle ilişkili birimler olarak ele alır ve bu birimlerin birbirleriyle olan etkileşimlerini analiz eder. Özellikle, bireylerin içinde buldukları ilişkisel sistemlerin işlevselliği değerlendirilerek müdahale alanları belirlenir. Ekolojik yaklaşım ise, ailenin çevresiyle olan ilişkisini anlamaya odaklanır ve ailenin sosyoekonomik, kültürel ve çevresel bağlamını değerlendirme sürecine dahil eder (Payne, 2014; Bronfenbrenner, 2005).

Sosyal hizmet literatüründe yer alan güçlendirme yaklaşımı da aile değerlendirme süreçlerinde kritik bir rol oynar. Bu yaklaşım, ailenin güçlü yönlerini ve kaynaklarını belirleyerek bu unsurların kriz çözümünde ve refah artırımında nasıl kullanılabileceğini vurgular (Saleebey, 1997). Güçlendirme yaklaşımı, aile bireylerinin kendi sorunlarını çözme kapasitelerini artırmayı hedefler ve bu nedenle sosyal hizmet uygulamalarında sıklıkla tercih edilir.

Sosyal hizmet uzmanları, aile dinamiklerini değerlendirmek için yapılandırılmış görüşmeler, gözlem, genogram analizi ve standartlaştırılmış değerlendirme araçlarını kullanır. Aile ilişkilerini ve geçmiş olayların mevcut dinamikler üzerindeki etkilerini görselleştiren genogram, aile içindeki güç dengelerini anlamada önemli bir araçtır. Bunun yanı sıra, yaşam olayları ölçeği (life events scale) ailenin karşılaştığı stres faktörlerini belirlemeye ve bu faktörlerin aile sistemi üzerindeki etkilerini analiz etmeye yardımcı olur. Bu ölçek, bireylerin yaşamlarında meydana gelen önemli değişikliklerin stres düzeyine etkisini ölçmek için geliştirilmiştir ve sağlık, psikoloji ve sosyal hizmet alanlarında yaygın olarak kullanılmaktadır (McGoldrick, 2016; Walsh, 2015; Holmes ve Rahe, 1967).

Sosyal hizmet uzmanları, değerlendirme sürecinde kültürel bağlamı dikkate alarak çalışır. Kültürel yeterlilik ailelerin değerlerini, normlarını ve geleceklerini anlama ve bu unsurları değerlendirme sürecine dahil etme kapasitesini ifade eder. Özellikle farklı kültürel geçmişlere sahip ailelerle çalışırken kültürel duyarlılık, aile danışmanlığının başarısını artıran önemli bir unsurdur. Bunun yanı sıra, sosyal hizmet uzmanları aile dinamiklerini değerlendirirken hem bireysel hem de sistemik düzeyde ihtiyaçları analiz eder. Bu analiz bireylerin fiziksel, duygusal ve sosyal ihtiyaçlarını belirlemeyi içerir. (Lum, 2011; Collins vd., 2013).

Aile dinamiklerini değerlendirme sürecinde karşılaşılan başlıca zorluklardan biri, aile bireylerinin sürece direnç göstermesidir. Özellikle çatışmaların yoğun olduğu ailelerde bireylerin açık ve dürüst iletişim kurması zorlaşabilir. Sosyal hizmet uzmanları, bu tür durumlarda empatik bir yaklaşım sergileyebilir.

rek aile bireyleri arasında güven tesis etmeye çalışır. Ayrıca, müdahale planlamasında ailenin mevcut kaynaklarının yanı sıra toplumsal destek mekanizmalarından nasıl yararlanılabileceği de göz önünde bulundurulur. (Payne, 2014; Healy, 2014).

Sosyal hizmet uzmanlarının aile dinamiklerini ve ihtiyaçlarını değerlendirme süreçlerinde üstlendiği rol, bireylerin ve ailenin genel refahını artırmaya yönelik kapsamlı ve bütüncül bir yaklaşıma dayanır. Bu süreç, teorik temellerin pratik uygulamalarla birleştirilmesini gerektirir ve etkili aile danışmanlığının temel taşıını oluşturur.

### **Psikososyal Destek Sağlama ve Rehberlik**

Aile danışmanlığında sosyal hizmet uzmanlarının üstlendiği rollerden biri aile bireylerine kapsamlı bir psikososyal destek sağlamak ve onların yaşam kalitesini artırmaya yönelik rehberlik hizmetleri sunmaktır. Bu roller, bireylerin duygusal ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamakla kalmayıp aynı zamanda aile sistemindeki dinamikleri anlamaya ve geliştirmeye yönelik müdahaleleri de içerir. Psikososyal destek, bireylerin yaşamlarındaki stres faktörlerini ele alarak ruh sağlığını desteklemeyi ve işlevselliğini artırmayı amaçlayan bir süreçtir. Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanları bireylerin maruz kaldığı ekonomik, sosyal ve kültürel faktörleri dikkate alarak destek stratejileri geliştirir (Collins vd., 2013; Saleebey, 1997).

Sosyal hizmet uzmanları, psikososyal destek sürecinde aile sistemine bütüncül bir yaklaşım benimser. Bu kapsamda, bireylerin hem içsel (duygusal ve bilişsel) hem de dışsal (sosyal ve çevresel) ihtiyaçlarını ele almak için ekolojik sistemler teorisi gibi kuramsal çerçevelerden faydalanılır (Bronfenbrenner, 1979). Ekolojik sistemler teorisi, bireylerin çevresiyle karşılıklı etkileşimini ve bu etkileşimlerin bireyin psikososyal sağlığı üzerindeki etkilerini anlamada etkili bir araçtır. Bir çocuğun eğitim başarısını desteklemek için aile dinamiklerinin güçlendirilmesi ve okul ortamıyla iş birliğinin teşvik edilmesi gibi girişimler bu teorik yaklaşımın uygulama örneklerindedir.

Psikososyal destek sağlama süreci, bireylerin yalnızca mevcut sorunlarını çözmekle sınırlı kalmaz. Aynı zamanda onların gelecekte karşılaşılabilecekleri zorluklara karşı dayanıklılık geliştirmelerini hedefler. Özellikle kriz müdahale teknikleri, travmatik olaylar sonrasında bireylerin ve ailelerin daha hızlı toparlanmasına yardımcı olabilir. Sosyal hizmet uzmanları, bu süreçte bireylerin güçlü yönlerini ve sosyal destek ağlarını harekete geçirerek sorun çözme kapasitelerini artırmayı hedefler (Payne, 2014).

Rehberlik hizmetleri ise aile bireylerinin günlük yaşam sorunlarıyla başa çıkmalarını kolaylaştıracak bilgi, beceri ve stratejileri kazanmalarını desteklemeyi içerir. Bu hizmetler genellikle iletişim problemleri, çatışma çözme, finansal planlama veya ebeveynlik becerilerinin geliştirilmesi gibi konulara odakla-

nır (Goldenberg ve Goldenberg, 2012). Sosyal hizmet uzmanları, rehberlik sürecinde yapılandırılmış görüşme teknikleri ve grup çalışmaları gibi yöntemler kullanarak aile bireylerinin sorunlara ilişkin farkındalıklarını artırır ve onları daha bilinçli kararlar almaya teşvik eder.

Sosyal hizmet uzmanlarının psikososyal destek ve rehberlik süreçlerindeki temel görevlerinden biri, etik değerler ve profesyonel standartlar çerçevesinde hareket etmektir. Özellikle gizlilik ilkesine bağlılık, bireylerin özerkliğine saygı ve kültürel duyarlılık gibi etik unsurlar sosyal hizmet uygulamalarının kalitesini ve etkinliğini artırır (Reamer, 2013). Bu etik yaklaşım, aile bireylerinin kendilerini güvende hissetmelerini sağlarken danışmanlık sürecine daha açık ve aktif bir şekilde katılmalarına da olanak tanır. Sosyal hizmet uzmanları, bu süreçte ailelerin hem bireysel hem de kolektif düzeyde güçlenmesini hedefleyen bütüncül ve sistematik bir yaklaşımı benimser. Dolayısıyla, bu yaklaşım yalnızca mevcut sorunları çözmekle sınırlı kalmayıp aynı zamanda ailelerin yaşam kalitesini yükseltmeyi ve uzun vadede refahlarını sürdürülebilir kılmayı hedefler.

### **Kriz Müdahalesinde Liderlik**

Sosyal hizmet uzmanları, aile danışmanlığında kriz müdahalesi süreçlerinde liderlik rolünü kullanır. Kriz durumları, bireylerin ve ailelerin fiziksel, duygusal ve sosyal iyilik hâllerini tehdit edebilecek ani ve beklenmedik olaylardan kaynaklanır. Sosyal hizmet uzmanları, bu durumlarda bireylerin ve ailelerin dengelerini yeniden sağlamaları için profesyonel destek sağlar. Liderlik, bu süreçte uzmanların sergilediği en belirgin işlevlerden biridir (Roberts, 2005).

Kriz müdahalesi sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının öncelikli rolü, olayın etkilerini hızlı bir şekilde değerlendirmek ve bireylerin ihtiyaçlarına uygun bir müdahale planı oluşturmaktır. Bu değerlendirme süreci, bireylerin yaşadıkları travma, stres düzeyi ve mevcut destek sistemlerini içerir. Sosyal hizmet uzmanları, kriz durumunun türüne göre psikolojik ilk yardım, acil barınma veya ekonomik destek gibi çok yönlü çözümler üretebilirler (James ve Gilliland, 2016).

Liderlik, sosyal hizmet uzmanlarının yalnızca bir danışman değil ve aynı zamanda kriz anında rehberlik sağlayan bir koordinatör olarak hareket etmelerini gerektirir. Özellikle aile içi şiddet, ani kayıplar veya doğal afetler gibi kriz durumlarında uzmanlar genellikle hukuki süreçlerin yönetiminde rehberlik eder, bireyleri koruyucu hizmetlere yönlendirir ve güvenli bir ortam oluşturulmasını sağlar (Miller ve Rollnick, 2013).

Sosyal hizmet uzmanlarının liderliği, yalnızca sorunların çözümüyle sınırlı kalmayıp bireylerin ve ailelerin güçlendirilmesine de odaklanır. Bu süreç, aile üyelerinin kriz anında kendilerini ifade etmelerini, destek sistemlerine erişim sağlamalarını ve olumsuz duygusal etkilerle başa çıkmalarını içerir.

Uzmanlar, özellikle travmatik kayıplar yaşayan ailelerde yas sürecinin sağlıklı bir şekilde ilerlemesi için hem bireysel hem de grup danışmanlığı hizmetleri sunar (Payne, 2014).

Motivasyonel görüşme teknikleri, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesinde sıklıkla kullandıkları etkili bir araçtır ve bireylerin değişime hazır olmalarını sağlamak, krizle başa çıkma kapasitelerini artırmak için kullanılır. Örneğin; ani bir iş kaybı yaşayan bireylerle yapılan görüşmelerde, uzmanlar bireyin mevcut kaynaklarına odaklanarak olumlu değişim için motive olmalarına yardımcı olabilir. Aynı zamanda, sosyal hizmet uzmanları kriz sonrası bireylerin ve ailelerin daha dirençli bir yapıya sahip olmalarına destek olmak için sosyal destek sistemlerini güçlendirmeyi hedefler (Miller ve Rollnick, 2013; Roberts, 2005).

Sosyal hizmet uzmanlarının aile danışmanlığında kriz müdahalesi sürecindeki liderlik rolleri, bireylerin ve ailelerin krizlerden daha güçlü bir şekilde çıkmalarını sağlar. Bu süreçte kullanılan profesyonel beceriler ve etik yaklaşımlar, yalnızca mevcut sorunların çözümüne odaklanmakla kalmaz ve aynı zamanda bireylerin yaşam kalitesini artırarak gelecekteki krizlerle daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına da katkıda bulunur.

### **Toplum Kaynaklarına Yönlendirme ve Bağlantı Kurma**

Sosyal hizmet uzmanları, aile danışmanlığında toplum kaynaklarına yönlendirme ve bağlantı kurma görevini üstlenerek bireylerin ve ailelerin sosyal refahını artırmada önemli bir rol oynar. Bu görev, ailelerin mevcut kaynaklardan etkin bir şekilde faydalanmasını sağlamayı ve ihtiyaçlarını karşılamak için destek sistemleri geliştirmeyi içerir. Sosyal hizmet uzmanları, toplum kaynaklarının işlevselliğini anlamanın yanı sıra, bu kaynaklara erişim sürecinde karşılaşılan engelleri aşma becerisine de sahip olmalıdır (Miley vd., 2017).

Bu süreçte, uzmanların en temel sorumluluklarından biri ailelerin sorunlarını analiz ederek onları doğru hizmetlere yönlendirmektir. Örneğin; aile içi şiddet mağduru olan bireyler için kadın sığınma evleri veya hukuki yardım gibi kaynakların tanıtılması kritik bir adımdır. Ancak yalnızca yönlendirme yapmak yeterli değildir. Sosyal hizmet uzmanları aynı zamanda bu kaynaklara erişimi kolaylaştıracak rehberlik ve destek de sunmalıdır. Böylece, ailelerin bu hizmetlerden sürdürülebilir şekilde yararlanmalarını da garanti etmek mümkün olur (Hepworth vd., 2016).

Toplum kaynaklarına yönlendirme sürecinde uzmanların proaktif bir tutum sergilemesi büyük önem taşımaktadır. Ailelerin sosyal yardımlara ihtiyaç duyma ihtimali öngörülüyorsa, bu yardımlara başvuru süreçleri sorunlar daha da büyümeden başlatılmalıdır. Bu yaklaşım, uzmanların ailelerin durumunu dikkatle analiz etmesini ve potansiyel risk faktörlerini belirleme yetkinliğini gerektirir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının mevcut toplum kaynakları hak-

kında güncel bilgiye sahip olması ve bu kaynakların kalitesi, erişilebilirliği ve sürdürülebilirliğini düzenli olarak değerlendirmesi gerekmektedir (Kirst-Ashman ve Hull, 2018).

Toplum kaynaklarına yönlendirme sürecinde kültürel duyarlılık büyük bir öneme sahiptir. Çünkü farklı etnik, dini veya sosyo-ekonomik geçmişlere sahip ailelerin ihtiyaçları standart bir hizmet yaklaşımıyla karşılanamayabilir. Sosyal hizmet uzmanları, her ailenin kültürel bağlamını dikkate alarak ihtiyaçlarına uygun çözümler geliştirmelidir. Bunun yanı sıra, toplum kaynaklarının yalnızca bireysel düzeyde değil, toplumsal düzeyde de ele alınması gereklidir. Bu doğrultuda, sosyal hizmet uzmanları politika yapıcılar ve yerel yönetimlerle iş birliği yaparak toplum kaynaklarının geliştirilmesine katkıda bulunabilir. Ayrıca, uzmanların etik çerçevede çalışması ve ailelerin mahremiyetini koruyarak hizmet sunması kritik bir unsurdur. Ailelerin damgalanmadan ve yargılanmadan destek alması, uzman ile aile arasındaki güven ilişkisini güçlendirerek ailelerin gelecekteki sorunlarla başa çıkma kapasitelerini de artırır (Hepworth vd., 2016; Miley vd., 2017; Payne, 2014).

Toplum kaynaklarına yönlendirme ve bağlantı kurma, sosyal hizmet uzmanlarının aile danışmanlığındaki temel rollerinden biridir. Bu süreç, ailelerin bireysel refahını artırmanın yanı sıra toplumsal dayanışmayı ve sosyal bütünleşmeyi teşvik eden önemli bir unsurdur. Uzmanlar, bu süreci ailelerle birebir çalışmalarında ve toplumsal düzeyde politika ve program geliştirme süreçlerinde etkin bir şekilde kullanır.

### **MESLEKİ MÜDAHALE STRATEJİLERİ**

Sosyal hizmet mesleği, bireylerin ve ailelerin yaşadığı sorunların çözümünde sistemik perspektifle hareket ederek bireysel, ailevi ve çevresel faktörleri bir arada değerlendirir. Bu kapsamda, aile sistemleri teorisi, yapısal aile terapisi ve ekolojik sistem teorisi gibi yaklaşımlar sosyal hizmet müdahalelerine rehberlik eder. Aile içi iletişimin güçlendirilmesi, rol ve sınırların yeniden tanımlanması ve çocuk, genç ve ebeveyn odaklı çalışmalarını içeren stratejiler, bireylerin duygusal ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak, aile sistemindeki işlevselliği artırmak ve toplumsal düzeyde sağlıklı ilişkiler inşa etmek için bütüncül ve çözüm odaklı yöntemler sunar.

### **Sistemik Perspektifle Sorun Çözme Yaklaşımları**

Sosyal hizmet mesleği, bireylerin ve ailelerin yaşadığı sorunlara sistemik bir perspektiften yaklaşır ve bu yaklaşım sorunun çözümünde bütüncül bir bakış açısı sağlar. Aileyi bir sistem olarak ele alan bu meslek, aile içindeki ilişkilerin dinamiklerini anlamayı ve daha geniş sosyal bağlamdaki etkileşimleri analiz etmeyi hedefler. Bu sayede hem bireysel hem de toplumsal düzeyde sürdürülebilir çözümler üretilir (Payne, 2014).



Sistemik yaklaşım, bireylerin sorunlarının aile dinamikleri ve daha geniş toplumsal yapılar bağlamında ele alınmasını öngörür. Sosyal hizmet, bu bağlamda bireylerin aile içindeki rollerini, iletişim kalıplarını ve çatışmalarını anlamalarına yardımcı olur. Özellikle Bowen'ın aile sistemleri teorisi, sosyal hizmet müdahalelerinde sıkça kullanılmaktadır. Bu teoriye göre, bireylerin bağımsızlık ve bağlılık arasında bir denge kurabilmesi, aile içindeki ilişkilerin daha sağlıklı bir hale gelmesine katkı sağlar (Bowen, 1978). Sosyal hizmet uygulamaları, bu dengeyi sağlamak için bireyler ve ailelerle çalışarak sorun çözme süreçlerini kolaylaştırır.

Yapısal aile terapisi de sosyal hizmette etkili bir araçtır. Minuchin (1974)'in geliştirdiği bu yaklaşım, aile içindeki sınırların, kuralların ve rolleri işlevsel hale getirilmesine odaklanır. Sosyal hizmet, bu çerçevede aile üyeleri arasında sağlıklı sınırların oluşturulmasını teşvik ederken aile içindeki iletişimi güçlendirmek için teknikler uygular. Aile içi rollerin yeniden yapılandırılması ve çatışmaların ele alınması süreçlerinde sosyal hizmet müdahaleleri, sorunların çözümüne yönelik bir yol haritası sunar.

Sosyal hizmet, aynı zamanda çevresel faktörlerin bireyler ve aileler üzerindeki etkisini dikkate alır. Ekolojik sistem teorisi, sosyal hizmetin sistemik perspektifle uygulamalarını zenginleştiren önemli bir yaklaşımdır. Bu teori, bireylerin yalnızca aile içindeki ilişkileriyle değil ve bununla birlikte toplumsal, ekonomik ve kültürel faktörlerle olan etkileşimleri bağlamında ele alınmasını vurgular (Bronfenbrenner, 1979). Sosyal hizmet uygulayıcıları, bu bağlamda ailelerin sorunlarını çevresel bağlarıyla birlikte değerlendirerek sürdürülebilir çözümler üretmeye çalışır.

Sistemik perspektifle sorun çözme yaklaşımları, sosyal hizmet mesleğinde sorunların nedenlerini anlamak ve çözüm yolları geliştirmek için güçlü bir araç sunar. Bu yaklaşımlar, bireylerin ve ailelerin hem içsel dinamiklerini hem de dışsal etkilerini dikkate alarak daha kapsamlı ve etkili müdahalelerin yapılmasını sağlar.

### **Aile İçi İletişimin Güçlendirilmesi**

Aile içi iletişim, bireylerin psikososyal ihtiyaçlarını karşılaması ve aile sisteminin sağlıklı işleyişini sürdürmesi açısından kritik bir öneme sahiptir. İletişim, aile bireylerinin birbirleriyle duygu, düşünce ve ihtiyaçlarını paylaşmalarını sağlayan bir araçtır ve bu paylaşımın etkinliği, aile içinde güven, bağlılık ve işlevselliği belirler (Compton vd., 2005). Sosyal hizmet aile içi iletişimi değerlendirmek, iletişim sorunlarını çözmek ve sağlıklı iletişim kalıplarını teşvik etmek için geniş bir kuramsal ve pratik bilgi birikimi sunar. Sosyal hizmetin bu alandaki müdahaleleri hem bireysel hem de sistem düzeyinde işlevselliği arttırmayı amaçlar.

Sosyal hizmet, bireylerin ve ailelerin karşılaştığı sosyal ve psikolojik sorunları çözmeye yönelik bütüncül bir yaklaşım benimser. Aile içi iletişim sorunları, genellikle aile bireylerinin rol karmaşası, duygusal ihtiyaçların karşılanamaması ve çatışma çözme becerilerinin yetersizliğinden kaynaklanır (Turner, 2017). Sosyal hizmet, bu sorunları çözmek için aile sistemleri teorisi, güçlendirme yaklaşımı ve çözüm odaklı teknikler gibi teorik çerçevelerden yararlanır. Ayrıca, sosyal hizmet, iletişimin geliştirilmesi için hem önleyici hem de iyileştirici müdahalelerde bulunur.

Aile içi iletişim sorunlarını tespit etmek, sosyal hizmet müdahalesinin temel adımlarından biridir. Sosyal hizmet, bireylerin iletişim tarzlarını değerlendirmek ve ilişkilerdeki çatışma noktalarını belirlemek için çeşitli araçlar kullanır (Barker, 2014). Bu sorunların çözümüne yönelik sosyal hizmet müdahaleleri, bireylerin kendilerini ifade etme ve diğerlerini dinleme becerilerini geliştirmeye odaklanır. Sosyal hizmet, bu doğrultuda çeşitli stratejiler kullanarak aile içi iletişimi güçlendirmeyi hedefler (Shulman, 2009; Nichols, 2013; Minuchin, 1974; Gordon, 2000):

- Empati ve Duygusal Farkındalık: Sosyal hizmet, aile bireylerinin duygularını anlamalarını ve ifade etmelerini teşvik eder. Bu süreçte, duygusal farkındalık çalışmaları ve empati geliştirme programları önemli bir yer tutar. Empati, bireylerin birbirlerini anlamalarını kolaylaştırır ve iletişim engellerini ortadan kaldırır.

- Aktif Dinleme Teknikleri: Aktif dinleme, bireylerin karşısındakini yargılamadan dinlemesini ve duyduklarını yeniden ifade etmesini içerir. Sosyal hizmet, aile bireyelerine aktif dinleme becerilerini kazandırarak onların daha açık ve etkili bir şekilde iletişim kurmalarına yardımcı olur.

- Rollerin ve Sınırların Belirlenmesi: Sosyal hizmet, aile sistemleri teorisi çerçevesinde aile üyelerinin rolleri ve sınırlarını netleştirmeye çalışır. Rollerin açık bir şekilde tanımlanması, iletişimdeki karışıklıkları azaltır ve aile sistemindeki dengeyi yeniden sağlanmasına katkıda bulunur.

- Çatışma Çözme Becerilerinin Geliştirilmesi: Sosyal hizmet, aile bireyelerine yapıcı çatışma çözme becerileri kazandırmayı hedefler. Bu süreçte, problem çözme teknikleri ve Gordon'un Etkin Anne-Baba Eğitim Modeli gibi yaklaşımlar kullanılabilir.

Sosyal hizmetin aile içi iletişim alanındaki katkıları, bireylerin duygusal ve sosyal sağlığını ve ailenin genel işlevselliğini iyileştirir. Güçlü bir iletişim ağı, aile bireyelerinin birbirlerine destek olmasını, stresle başa çıkma kapasitelerini artırmasını ve toplumsal işlevlerini daha etkili bir şekilde yerine getirmesini sağlar. Bu tür bir iletişim ağı oluşturmak ve sürdürebilmek için sosyal hizmet, eğitici programlar ve farkındalık çalışmaları düzenler. Bu programlar, aile bireyelerine sağlıklı iletişim teknikleri öğretmek için güçlü bir iletişim ağı oluş-

turmayı hedeflerken aynı zamanda potansiyel sorunların önüne geçilmesine katkıda bulunur. Çatışmaların mevcut olduğu durumlarda ise iyileştirici müdahalelerle işlevsel olmayan iletişim kalıpları değiştirilir ve daha sağlıklı bir ilişki dinamiği oluşturulur (Zastrow ve Kirst-Ashman, 2016; Saleebey, 1997).

Aile içi iletişimin güçlendirilmesi, sosyal hizmetin temel müdahale alanlarından biridir. Sosyal hizmet hem bireylerin hem de ailenin genel refahını artırmak için etkili iletişim stratejileri geliştirmeye yönelik kapsamlı bir yaklaşım sunar. Bu bağlamda empati, aktif dinleme, rol netliği ve çatışma çözme becerileri gibi teknikler kullanılarak ailelerin daha sağlıklı ve işlevsel bir yapıya kavuşması sağlanır.

### **Rol ve Sınırların Yeniden Tanımlanması**

Sosyal hizmet, bireylerin, ailelerin ve toplulukların iyilik hallerini iyileştirmeyi hedefleyen profesyonel bir meslektir. Bu alanın aile danışmanlığı bağlamındaki uygulamaları, çok yönlü bir yaklaşımı zorunlu tutar. Sosyal hizmet uzmanları, terapötik ihtiyaçlara odaklanırken bireylerin yakın ilişkide bulunduğu sosyal, kültürel ve ekonomik bağlamı da dikkate alarak müdahalelerini şekillendirirler (Kaniasty ve Norris, 2004). Bu yaklaşım, aile danışmanlarının rolünün aile ve toplum düzeyinde de iyileştirici bir etki yaratmayı amaçladığını gösterir.

Modern toplumda aile yapıları hızla değişmektedir ve bu değişim aile danışmanlığının rolünü ve müdahale stratejilerini yeniden şekillendirmektedir. Geleneksel aile yapılarının yerini çeşitlenen aile biçimleri alırken sosyal hizmet profesyonelleri esnek ve dinamik müdahale modelleri geliştirmek zorundadır. Bu durum, aile danışmanlarının yalnızca terapötik süreçlere odaklanmalarının ötesine geçmelerini ve daha geniş bir müdahale çerçevesi benimsemelerini gerektirir. Aile üyeleri arasındaki ilişkiler ve ailenin karşılaştığı çevresel stres faktörleri, sosyal hizmet uzmanlarının müdahale stratejilerini biçimlendiren temel etkenlerdir. Aile danışmanları, ailenin dış çevresiyle etkileşimde bulunarak toplumsal ve kültürel bağlamda anlamlı müdahaleler sunabilirler (Chasin, 2003).

Sosyal hizmetin rolü, aile danışmanlarının sadece terapötik bir rehberlik sağlamalarını değil ve aynı zamanda sosyal ve kültürel koşulları da göz önünde bulundurarak çözüm odaklı stratejiler geliştirmelerini gerektirir. Ailelerin dışsal stresörlerle başa çıkmalarına yardımcı olmak ve aile içi ilişkilerin güçlendirilmesini sağlamak için esnek bir yaklaşım gerekir. Bu bağlamda, aile danışmanları sosyal hizmet perspektifinden ailenin karşılaştığı zorlukları daha geniş bir çerçevede ele alarak onların sosyal destek sistemlerini güçlendirmeyi hedefler (Barker, 2014). Sınırların yeniden tanımlanması, aile danışmanlarının profesyonel bir mesafeyi koruyarak danışanlarıyla güvenli ve etkili bir ilişki kurmalarını sağlar. Bu profesyonel mesafe, terapötik sürecin etkinliğini artırırken sosyal hizmet uzmanlarının etik ve profesyonel sorumluluklarını da yerine getirmelerine olanak tanır (Gitterman, 2009).

## Çocuk, Genç ve Ebeveyn Odaklı Çalışmalar

Aile danışmanlığı, bireylerin ve ailelerin yaşam kalitesini artırmayı amaçlayan bir mesleki müdahale alanı olarak çocuklar, gençler ve ebeveynlerle yapılan çalışmalarda önemli bir yer tutmaktadır. Bu tür çalışmalarda, aile içindeki ilişkilerin düzenlenmesi ve güçlendirilmesi hedeflenirken özellikle çocuk ve gençlerin duygusal, bilişsel ve sosyal gelişimlerine odaklanılmaktadır. Çocuklar ve gençler, aile içindeki dinamiklerin etkisiyle şekillenen bireylerdir ve aile danışmanlarının müdahalesi bu süreçte önemli bir rol oynamaktadır. Çocukların gelişimi, onların yaşadıkları çevre, aile içindeki etkileşimler ve ebeveyn tutumlarıyla şekillenir. Sosyal hizmet, aile içindeki ilişkilerin ve bireylerin ihtiyaçlarını anlamak için kapsamlı bir yaklaşım benimsemektedir (Gurman ve Jacobson, 2002; Ryan, 2005).

Çocuk ve genç odaklı müdahaleler, genellikle bireysel terapiler ve grup terapileri şeklinde uygulanmaktadır. Bu müdahalelerde amaç, gençlerin duygusal ifadelerini sağlıklı bir şekilde yapabilmelerini ve aile içindeki stresle başa çıkma yöntemlerini desteklemektir. Psiko-eğitim programları, çocukların duygusal zekalarını geliştirmelerine yardımcı olurken aynı zamanda ebeveynlere yönelik eğitimler de verilmektedir. Ebeveynlere yönelik bu eğitimler, çocukların duygusal ve psikolojik gelişimlerini daha iyi anlayabilmelerine olanak tanır. Ayrıca, sosyal hizmet çocukların çevresel stres faktörleri ve aile içindeki gerginliklerle başa çıkma yöntemlerini sağlamak için bütüncül bir müdahale yaklaşımı sunmaktadır (McGoldrick, 2005; Zastrow, 2012).

Ebeveyn odaklı çalışmalar, çocukların gelişiminde belirleyici bir rol oynar. Ebeveynlerin çocuklarının gelişim süreçlerini anlamaları ve onlara daha etkili bir şekilde rehberlik edebilmeleri, aile içindeki genel iyilik halini güçlendirir. Ebeveyn danışmanlığı çocukların sosyal becerilerini geliştirmek, okul başarısını artırmak ve duygusal problemleri yönetmek için ebeveynlerin eğitilmesine yönelik müdahaleleri içermektedir (Cohen, 2011). Bu bağlamda, ebeveynler çocuklarının davranışsal ve duygusal ihtiyaçlarını belirlemeleri ve uygun yanıtlar vermeleri konusunda eğitilir. Ebeveynlerin çocuklarıyla sağlıklı bir ilişki kurmaları için uygulamalı teknikler sunulmaktadır ve aile içindeki bağları güçlendirmeleri sağlanmaktadır.

Gençlerin aile içindeki konumu, kimlik gelişiminde merkezi bir rol oynamaktadır. Gençlerin ergenlik dönemi, kimlik arayışı ve bağımsızlık ihtiyaçları, aile içindeki ilişkilerde çeşitli zorluklar yaratabilir. Aile danışmanları, bu dönemde gençlerin ihtiyaçlarına yönelik stratejiler geliştirerek aile üyelerinin birbirlerini daha iyi anlamalarını sağlamaya çalışır. Bu süreç, aile içindeki iletişim becerilerinin güçlendirilmesi ve sağlıklı ilişkilerin kurulması için bir fırsat olarak değerlendirilmektedir. Gençlerin duygusal ihtiyaçlarının anlaşılması, aile içindeki çatışmaların çözülmesine yardımcı olur ve toplumsal uyumlarını destekler (Liddle, 2004; Hardy ve Laszloffy, 2005).

Sosyal hizmet, aile içindeki bu tür dinamikleri değerlendirerek bütüncül bir yaklaşım sunar. Aile üyelerinin birbirleriyle daha sağlıklı bir iletişim kurmaları, çocukların ve gençlerin gelişim süreçlerini destekleyen önemli bir adımdır. Sosyal hizmet müdahaleleri, bireysel terapi ve grup terapilerinin yanı sıra aile içindeki etkileşimleri güçlendirmeyi amaçlayan psiko-eğitim programlarını da içermektedir (Goldenberg ve Goldenberg, 2012). Sonuç olarak, çocuk, genç ve ebeveyn odaklı aile danışmanlık çalışmaları, aile üyelerinin birbirleriyle olan ilişkilerini iyileştirirken aynı zamanda her bir bireyin kişisel gelişimine katkı sağlar. Bu süreç, bireysel ve toplumsal düzeyde sağlıklı ilişkilerin inşa edilmesine yardımcı olur ve aileyi güçlendirir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Aile danışmanlığı kuram, teori ve yaklaşımları, sosyal hizmet uygulamaları için güçlü bir teorik çerçeve sunmaktadır ve sosyal hizmet uzmanlarının aile dinamiklerini anlamalarına ve müdahale stratejilerini geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Bu kuramsal temeller, bireylerin ve ailelerin yaşadıkları sorunları aile içindeki ilişkiler ve daha geniş sosyal bağlamla birlikte değerlendirmeyi sağlamaktadır. Sistemik, yapısal, Bowen'ın Aile Sistemleri, çözüm odaklı, bilişsel davranışçı yaklaşımlar gibi teoriler, ailelerin ihtiyaçlarını daha geniş bir çerçevede ele alarak sosyal hizmet uzmanlarının etkili ve sürdürülebilir çözümler üretmelerine olanak tanımaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının aile danışmanlığında üstlendiği roller, ailenin işlevselliğini artırmak ve bireylerin psiko-sosyal iyilik hâllerini desteklemek amacıyla çeşitlenmiştir. Aile dinamiklerini değerlendirme, psikososyal destek sağlama, rehberlik sunma, kriz müdahalesi yapma ve toplum kaynaklarına yönlendirme gibi roller, sosyal hizmet uzmanlarının ailelere sağladığı desteğin temel unsurlarını oluşturur. Özellikle kriz durumları ve travmaların yönetilmesinde uzmanların liderlik rolü, ailelerin güçlenmesine katkı sağlamaktadır ve olumsuz durumları aşmalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, toplumsal kaynakları etkin bir şekilde kullanarak ailelere destek sağlamak onların dışsal kaynaklardan daha fazla faydalanmalarını sağlamaktadır.

Ancak, sosyal hizmet uygulamalarında her kuramın sınırlamaları da göz önünde bulundurulmalıdır. Özellikle sistemik aile kuramı, bireysel farklılıklar veya toplumsal etkiler gibi unsurları zaman zaman göz ardı edebilir. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının bu kuramların sınırlamalarını fark ederek daha bütüncül ve dengeleyici stratejiler geliştirmeleri önemlidir. Aile içindeki etkileşimlerin daha sağlıklı hale gelmesi için kullanılan müdahale teknikleri, ailelerin bireysel ve toplumsal düzeyde güçlenmelerine katkı sağlamalıdır.

Sosyal hizmet uzmanlarının aile danışmanlığına dair bilgi ve becerilerini güçlendirebilmek için sürekli eğitim programları geliştirilmelidir. Bu eğitimlerde, aile danışmanlığı teorileri, kültürel duyarlılık, çözüm odaklı müdahaleler ve kriz yönetimi gibi konulara yer verilmesi önemlidir. Uzmanlar, teorik

bilgiye ek olarak bu bilgilerin uygulamaya nasıl entegre edileceğine dair pratik beceriler de kazanmalıdır. Aile danışmanlarına yönelik uygulamalı atölyeler ve vaka çalışmaları, teorik bilgilerin gerçek hayatta nasıl kullanılacağı konusunda yardımcı olabilir.

Farklı kültürel geçmişlere sahip ailelerle çalışırken kültürel farkındalık eğitimleri verilmelidir. Ailelerin değerleri ve gelenekleri, her müdahalede dikkate alınmalı ve bireysel ihtiyaçlara uygun, kültürel olarak duyarlı müdahale stratejileri geliştirilmelidir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanları etik değerlere saygılı bir şekilde çalışmalı, müdahalelerde tarafsızlık ve saygı ilkesini ön planda tutmalıdır.

Aile danışmanlığında çözüm odaklı yaklaşımların daha fazla kullanılması teşvik edilmelidir. Bu yaklaşım, aile üyelerinin mevcut kaynakları keşfetmelerini ve sorunlarına çözüm üretmelerini sağlar. Sosyal hizmet uzmanları, çözüm odaklı sorular sorarak danışanların kendi güçlerini fark etmelerine ve olumlu bir gelecek vizyonu oluşturmalarına yardımcı olabilir.

Sosyal hizmet uzmanları, ailelerin toplum kaynaklarından sürdürülebilir şekilde yararlanmalarını sağlamak için proaktif bir yaklaşım benimsemelidir. Aileler, yalnızca mevcut hizmetlere yönlendirilmekle kalmamalı ve hizmetlerden daha etkin bir şekilde faydalanabilmeleri için ayrıca uzmanlar tarafından desteklenmelidir. Bu doğrultuda, sosyal hizmet uzmanları yerel topluluklarla iş birliği yaparak kaynaklara kolay erişimi sağlamak için bilgilendirme yapmalı ve ailelerin hizmetleri sürdürülebilir şekilde kullanabilmeleri için takip mekanizmaları oluşturmalarıdır.

Sonuç olarak, sosyal hizmet uzmanlarının aile danışmanlığındaki rolleri bireylerin ve ailelerin iyiliği için kritik bir öneme sahiptir. Bu roller, sosyal hizmet uzmanlarının aile içindeki etkileşimleri anlamalarına ve müdahaleleri doğru şekilde yapılandırılmalarına olanak tanır. Aile danışmanlığı kuramları ve profesyonel müdahale stratejileri, sosyal hizmet uzmanlarının daha etkili, bütüncül ve uzun vadeli çözümler üretmelerine yardımcı olacak şekilde geliştirilmelidir.

## KAYNAKÇA

- Barker, R. L. (2014). *The Social Work Dictionary*. Washington, DC: NASW Press.
- Bowen, M. (1978). *Family Therapy in Clinical Practice*. New York, NY: Jason Aronson.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (2005). *Making Human Beings Human: Bioecological Perspectives On Human Development*. SAGE Publications.
- Carr, A. (2014). *The Handbook of Child and Adolescent Clinical Psychology: A Contextual Approach*. Routledge.
- Chasin, J. M. (2003). *Social Work With Families: A Biopsychosocial Approach*. Allyn ve Bacon.
- Cohen, J. (2011). *Parenting and Child Development: A Developmental Perspective*. Springer.
- Colapinto, J. (1982). *Structural Family Therapy*. <https://colapinto.com/files/SFT1982.pdf>, (E.T.:05.12.2024).
- Collins, D., Jordan, C. ve Coleman, H. (2013). *An Introduction to Family Social Work* (4th ed.). Belmont, CA: Cengage Learning.
- Compton, B. R., Galaway, B. ve Cournoyer, B. R. (2005). *Social Work Processes*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Dattilio, F. M. (2010). *Cognitive-Behavioral Therapy with Couples and Families: A Comprehensive Guide for Clinicians*. Guilford Press.
- De Jong, P. ve Berg, I. K. (2008). *Interviewing for Solutions*. Cengage Learning.
- Franklin, C., Trepper, T. S., Gingerich, W. ve McCollum, E. E. (2012). *Solution-Focused Brief Therapy: A Handbook of Evidence-Based Practice*. Oxford University Press.
- Friedberg, R. D., ve McClure, J. M. (2015). *Clinical Practice of Cognitive Therapy with Children and Adolescents: The Nuts and Bolts*. Guilford Press.
- Gitterman, A. (2009). *Social Work Practice with Groups: A Clinical Perspective*. Columbia University Press.
- Goldenberg, H., ve Goldenberg, I. (2012). *Family Therapy: An Overview* (8th ed.). Cengage Learning.
- Gordon, T. (2000). *Parent Effectiveness Training: The Proven Program for Raising Responsible Children*. New York, NY: Crown Publishing.
- Gurman, A. S. ve Jacobson, N. S. (2002). *The Marriage Checkup: A Scientific Model for Marital Therapy*. The Guilford Press.
- Hardy, K. V. ve Laszloffy, T. A. (2005). *Working With Culturally Diverse Families: A Guide to Clinical Practice*. The Guilford Press.

- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. London: Palgrave Macmillan.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K. ve Larsen, J. A. (2016). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Cengage Learning.
- Holmes, T. H., ve Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213–218.
- James, R. K. ve Gilliland, B. E. (2016). *Crisis Intervention Strategies*. Cengage Learning.
- Kaniasty, K. ve Norris, F. H. (2004). Social Support in The Aftermath of Disasters, Catastrophes, and Acts of Terrorism: Altruistic, Overwhelmed, Uncertain, Antagonistic, and Patriotic Communities. İçinde R. J. Ursano, A. E. Norwood ve C. S. Fullerton (Editör), *Bioterrorism: Psychological and Public Health Intervention* (s.200-229). Cambridge University Press
- Kerig, P. K. (2005). Revisiting the Construct of Boundary Dissolution. *Journal of Emotional Abuse*, 5(2-3), 5–42.
- Kerr, M. E., ve Bowen, M. (1988). *Family Evaluation: An Approach Based On Bowen Theory*. Norton.
- Kim, J. S. (2008). Examining The Effectiveness of Solution-Focused Brief Therapy: A Meta-Analysis. *Research on Social Work Practice*, 18(2), 107–116.
- Kirst-Ashman, K. K. ve Hull, G. H. (2018). *Understanding Generalist Practice*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Liddle, H. A. (2004). *Multidimensional Family Therapy for Adolescent Cannabis Users*. Cambridge University Press.
- Lum, D. (2011). *Culturally Competent Practice: A Framework for Understanding Diverse Groups and Justice Issues*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- McGoldrick, M. (2016). *The genogram journey: Reconnecting with your family*. New York: Norton.
- Miley, K. K., O'Melia, M. ve DuBois, B. (2017). *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach*. Boston, MA: Pearson.
- Miller, W. R. ve Rollnick, S. (2013). *Motivational Interviewing: Helping People Change*. Guilford Press.
- Minuchin, S. (1974). *Families and Family Therapy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Nichols, M. P. (2013). *The Essentials Of Family Therapy*. Boston, MA: Pearson.
- Nichols, M. P. ve Davis, S. D. (2020). *Family Therapy: Concepts and Methods*. Pearson.
- Nichols, M. P., ve Schwartz, R. C. (2008). *Family therapy: Concepts and methods*. Pearson.
- Payne, M. (2014). *Modern Social Work Theory*. New York: Palgrave Macmillan.
- Reamer, F. G. (2013). *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.



- Roberts, A. R. (2005). *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press.
- Ryan, G. W. (2005). *Social Services for Children And Families: A Critical Approach*. Oxford University Press.
- Saleebey, D. (1997). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. Longman.
- Sharry, J. (2007). *Solution-Focused Groupwork*. SAGE Publications.
- Shulman, L. (2009). *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Titelman: (2014). *Differentiation of Self: Bowen Family Systems Theory Perspectives*. Routledge.
- Turner, F. J. (2017). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches*. New York, NY: Oxford University Press.
- Walsh, F. (2015). *Strengthening Family Resilience*. New York, NY: Guilford Press.
- Zastrow, C. (2012). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. Brooks/Cole.
- Zastrow, C. ve Kirst-Ashman, K. K. (2016). *Understanding Human Behavior and the Social Environment*. Boston, MA: Cengage Learning.



# BÖLÜM 3

## KADIN CİNAYETLERİ

*Fatma ARPACI*

---

1 Prof. Dr., Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, [arpacif@gazi.edu.tr](mailto:arpacif@gazi.edu.tr) . ORCID No: <https://orcid.org/0000-0001-6619-6358>

## Giriş

Kadın cinayeti, kadınların yalnızca cinsiyetlerinden veya toplumun onlara yüklediği rolden dolayı öldürülmesidir. Cinayet çoğunlukla kadının kocası, partneri ya da eski kocası tarafından işlenmektedir. Cinayet işleyen erkekler genellikle cinayet sebebi olarak eşlerinin ayrılık ve boşanma isteğini öne sürmektedirler. Cinayetten önce birçok kadın aşağılanmaya, psikolojik şiddete, korkutmaya, fiziksel ve cinsel şiddete ya da temel kaynakların kaybına maruz bırakılmaktadır. Güncel araştırmalar ve raporlar, kadın cinayetlerinin her geçen gün arttığını ve medyada daha fazla yer aldığını ortaya koymaktadır. Medyanın bu konuyu gündeme taşıması, sorunun fark edilmesi, görünür hale gelmesi ve geniş kitlelere ulaşması açısından önemli bir işlev üstlenmektedir. Ancak, haberlerin sunumu sırasında kullanılan başlıklar, görseller ve anlatım tarzının magazinsel ya da sansasyonel bir yaklaşımla ele alınması, şiddet ve cinayet olaylarının artışında dolaylı bir etkisinin olabileceğini düşündürmektedir.

Kadına yönelik şiddet, özellikle gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerde sıkça karşılaşılan evrensel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunun temelinde toplumsal cinsiyet eşitsizliği yer almaktadır. Kadın ve erkeğin genç yaşta olması, düşük eğitim ve gelir düzeyi, psikolojik sorunlar ve zararlı alışkanlıklar, bu şiddetin ortaya çıkmasında risk faktörleri arasında sayılabilmekte ve kadınlar, cinsiyetlerinden dolayı en çok cinsel ve fiziksel şiddete maruz kalmaktadır. Şiddetin önlenememesi veya şiddet eylemlerinin tekrarlanması erkeğin cinayet işleme ihtimalini arttırmaktadır. Kadınlar çoğunlukla kocaları, birlikte oldukları erkekler veya eski kocaları tarafından öldürülmekte ve erkekler cinayetin nedeni olarak kadının boşanma ya da ayrılık arzusunu, kıskançlığını, sadakatsizliğini ve namus kavramını göstermektedir (Yılmaz ve Ören, 2021).

## Kadına Yönelik Şiddet

2012 yılında çıkarılan 6284 sayılı Ailenin Korunması Ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun' da kadına yönelik şiddet: "*Kadınlara, yalnızca kadın oldukları için uygulanan veya kadınları etkileyen cinsiyete dayalı bir ayrımcılık ile kadının insan hakları ihlaline yol açan*" tutum ve davranışlar şeklinde tanımlanmaktadır. Kadına yönelik şiddet kadınların hak ve özgürlüklerinin kısıtlanması, cinsiyete dayalı bir eşitsizlik ve güç dengesizliği sonucu kadının zarar görmesi olarak tanımlanmaktadır (Taşkın, 2022).

Şiddeti sınıflandırmak hem şiddeti anlama hem de şiddetle mücadele etme açısından önemlidir.

Kadına yönelik şiddet kavramı genellikle fiziksel şiddet olarak ele alınmaktadır. Ancak çeşitli şiddet türleri bulunmaktadır. Şiddet türlerinin bilinmesi şiddet davranışlarının görünür kılınması açısından önem taşımaktadır.

Kadına yönelik şiddet fiziksel şiddet, cinsel şiddet, ekonomik şiddet, psikolojik şiddet şeklinde ele alınmaktadır. Kadınlar aile içinde genellikle fiziksel olarak daha güçlü olan erkeklerin şiddetine maruz kalmaktadır. Erkeklerin bu davranışlarının arkasında, kadını kontrol etme, cezalandırma, korkutma, üstünlük kurma ve baskı altına alma isteği yatmaktadır (Erden & Akdur, 2018). Kadınları şiddete karşı savunmasız hale getiren toplumsal koşullar, kadını güçsüz erkeği ise güçlü ve iktidar sahibi olarak konumlandırır. Erkeğin, eşine yönelik şiddet içeren davranışları genellikle evlilikte güç kazanma ve kontrol sağlama arzusuyla ilişkilendirilebilir.

Ataerkil toplumlarda, erkeğin kontrol amacıyla uyguladığı şiddetin sosyal olarak desteklenmesi, bu davranışın yaygınlaşmasına ve normalleşmesine zemin hazırlamaktadır. Bu durum, şiddetin yalnızca bireysel değil, aynı zamanda toplumsal bir sorun olduğunu göstermektedir. Üzerinde durulması gereken nokta, duygusal ve fiziksel şiddete maruz kalan kadınların bu tür bir ortamda yaşamaya devam etmek durumunda kalmalarıdır. Toplumun kadına yüklediği “fedakâr ve verici kadın” rolü, aile birliğini sürdürme, çocuklar için fedakârlık yapma gibi nedenlerle şiddete katlanmayı adeta bir görev olarak kabul ettirebilmektedir. Bu durum, yıllarca süren telkinlerin ve toplumsal baskının bir sonucudur. Ayrıca, evlilikte “mahremiyet” olarak görülen sınırların dışına çıkılmaması gerektiği yönündeki toplumsal baskı, kadınların yaşadıkları şiddeti gizli tutmalarına ve çözümsüzlük hissine kapılmalarına neden olmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek olan ailelerde bile, kadına yönelik toplumsal baskılar nedeniyle şiddete uğrayan kadınlar genellikle susmakta ve yıllar boyu kendilerine dayatılan rollere boyun eğerek evliliği sürdürmek adına bu durumu kabul etmektedirler. Özet olarak sosyal statü, ekonomik baskı, sosyal çevre baskısı, kendine güvenmeme etkisiyle kadınlar, şiddet gördükleri evliliklerini mutsuz olma pahasına sürdürmektedirler (Harcar, Çakır, Sürgevil, & Budak, 2008).

Kadına yönelik şiddetin nedenleri incelendiğinde, ilk sırada psikolojik faktörler yer almaktadır. Bunlar arasında eğitimdeki başarısızlık, çatışma çözme becerilerindeki eksiklik, öfke kontrolünde zorluk, sosyal beceri eksiklikleri, engellenmişlik hissi, aşırı alınganlık, dışlanmışlık ve yalnızlık duyguları, özgüven kaybı, aile içi iletişim eksiklikleri, tutarsız disiplin uygulamaları, aşırı baskıcı veya rahat aile tutumları, ilgi eksikliği, sık sık engellenme ve cezalandırma, aile içi şiddet görme ya da tanık olma, fiziksel, psikolojik ve cinsel istismar, madde ve alkol bağımlılığı ile dikkat eksikliği gibi etkenler sayılabilir. Şiddet uygulayanların ağırlıklı olarak erkeklerin olması ve yaş ilerledikçe saldırgan davranışların azalması, erkeklik hormonlarının şiddet içeren davranışlara karşı etkili olduğunu göstermektedir. Kadına yönelik şiddetin toplumsal nedenleri incelendiğinde, toplumda hâkim olan geleneksel cinsiyetçi tutumların etkisi belirginleşmektedir. Erkeklerin, kadınlara yönelik şiddeti nasıl yorumladıkları incelendiğinde, çoğunlukla kadın üzerinde hâkimiyet kurma ve kontrol etme isteğinin ön planda olduğu görülmektedir. Ayrıca, kadına yönelik şiddetin çe-

şitli sebeplerle mevcut kültürel yapı tarafından desteklenmesi, şiddetin temel nedenlerinden biri olarak karışımıza çıkmaktadır. (Çalışkan & Çevik, 2018).

Şiddet kadına yönelik gerçekleştirilen ve kadın üzerinde ağır etkiler oluşturabilecek bir olgudur. Tüm şiddet türlerinin ayrı ayrı etkileri olabileceği gibi en nihayetinde şiddetin türü ne olursa olsun kadın üzerinde ölüme kadar uzanan ağır etkiler ve sonuçlar yaratmaktadır. Kadın cinayetleri kadına yönelik şiddetin bir uzantısı olarak ele alınmaktadır.

Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) tarafından işletilen 7/24 hizmet veren “Ev İçi Şiddet Acil Yardım Hattı”na 2007-2021 yılları arasında 28 binden fazla çağrı yapılmıştır. Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (UNFPA) Türkiye'nin teknik ve finansal desteği ile yapılan analiz sonucunda hazırlanan rapordan elde edilen verilere göre;

- 2007-2021 yılları arasında, “Ev İçi Şiddet Acil Yardım Hattı”na toplamda 28.198 çağrı alındı.

- 900'den fazla kişi hattı birden fazla kez aradı.

- En fazla çağrı, pandeminin başladığı ve insanların evde daha fazla vakit geçirdiği 2020 yılında yapıldı.

- Gelen çağrılarının %57'si, doğrudan şiddete maruz kalan kişiler tarafından yapıldı. Bunu %16 ile aile üyeleri takip ederken, arkadaşlar ve komşular da önemli bir yer tuttu.

- Yardım hattına gelen bazı çağrılarda; ‘töre’, ‘namus’, ‘ensest’, ‘çocuk istismarı ve ihmali’, ‘travma’ ve ‘intihar’ gibi ifadeler de raporlandı.

- Her 100 çağrıdan 2'si, şiddet uygulayan kişilerden geldi. Bu kişilerin çoğunluğu, şiddet uyguladıkları kişinin yerini öğrenmek amacıyla arama yaparken, bazıları da psikolojik yardım talep etti.

- En yaygın olarak fiziksel şiddet (17.601), duygusal şiddet (15.059), sosyal şiddet (5.608), ekonomik şiddet (4.346) ve cinsel şiddet (1.456) raporlandı.

### **Kadın Cinayetleri ve Nedenleri**

Kadın cinayetleri kavramı en genel anlamda, ister aile içerisinde isterse herhangi bir ilişki içerisinde veya toplumda yer alan herhangi biri tarafından kadının kadın olması nedeniyle öldürülmesi şeklinde ifade edilmektedir. Kadın cinayetleri kavramı kadın ve erkek arasındaki eşitsizliklerin neden olduğu kültürel bir ilişki içerisinde tanımlanır. Ayrıca kadın cinayetleri kavramı taciz, tecavüz, darp, fuhuş, kız çocuklarına yönelik istismar, aile içi şiddet gibi tüm şiddet eylemlerinin sistematik bir şekilde ilerlemesini de kapsamaktadır. Kadın cinayetleri kadına yönelik şiddetin sistematik bir biçimde ilerlemesinin ve politik, sosyal ve ekonomik sistemlerin bu ilerlemeye yönelik olarak yetersiz kalmasının bir sonucu olarak ele alınmaktadır (Monárrez Fragoso 2018).

Kadın cinayetlerine yönelik yapılan çeşitli tanımlamalar sonucunda ortaya çıkan tanımların üzerinde durdukları önemli konular; kadının cinsiyeti ile ilgili olduğu, şiddet örüntülerinin görülebildiği ve şiddetin en ağır uzantısı olduğu ve en önemlisi sistematik bir şekilde gerçekleştiğidir. Kadın cinayetleri toplumsal bir sorundur ve devletin, hukuksal süreçlerin bu sorun karşısında aldığı tedbir ve önlemlerin yetersiz kalmasının kadın cinayetleri kavramında etkisi büyüktür (Taşkın, 2022).

Kadın cinayetlerinin neredeyse bütün ülkelerde veya her kültürde, her toplumsal sınıfta ortaya çıktığı gibi bir cümle, durumun normalleştirilmesine bir katkı şeklinde anlaşılmayıp, tam tersi kadına karşı şiddetin ve adaletsizliğin evrenselliğine işaret etmelidir. Ailenin kutsallığını bahane olarak kullanarak, aile içi şiddeti ve bunun sonuçlarını gizlemek toplumun ortak bir sorununu gizlemek anlamına gelmektedir (Zengin, 2019).

Kadına yönelik şiddet uygulayan erkekler üzerine yapılan kapsamlı araştırmalar, bu bireylerin çoğunda aşırı bir güvensizlik duygusunun bulunduğunu ortaya koymaktadır. Narsistik yaralanma eğilimleri oldukça yaygındır ve bu erkekler genellikle aşırı bağımlıdırlar. En küçük bir ayrılma ya da boşanma tehdidi, onları büyük bir paniğe sokabilir. Kendi özgüvenini kazanamamış ve bağımlı kişilik yapısına sahip olan bu erkekler, aşırı kıskançlık göstererek kadının güven kazanmasına engel olurlar (Kolburan, 2017). Kadınlar, erkeklerle olan ilişkilerinde anlaşmazlığa düştükleri veya ayrılma isteği gösterdiği durumlarda öldürülmektedirler.

Dobash ve Dobash (2004), kadınlara yönelik şiddetin nedenlerini şu şekilde sınıflandırmaktadır:

- Erkeğin bir kadını başkalarıyla paylaşmak istememesinden kaynaklanan kıskançlık duyguları,
- Erkeklerin özellikle aile içinde kadınlara verilen işlere ilişkin beklentileri,
- Erkeklerin, kadınları “yanlış” davranışlarından dolayı cezalandırma hakkına sahip olduklarını düşünmeleri,
- Erkek otoritesinin ve toplumsal beklentilerin kadınlar üzerindeki etkisi.

Eşini öldüren kadınlar ve erkekler üzerinde yapılan bir araştırmada, erkeklerin çoğunluğunun, fiziksel şiddet uyguladıkları eşlerinin boşanma isteği veya terk etmeleri durumunda buna şiddetle karşı çıktığına dikkat çekilmiştir. Aynı çalışmada, eşlerini öldüren kadınların en önemli gerekçesi olarak, bu kadınların şiddete maruz kalması (%56.7) gösterilmiştir. Kıskançlık, kıskançlık şüphesi ve namus nedeniyle eş öldürme oranı erkeklerde %47.1 olarak tespit edilirken; kadınlarda bu oran yalnızca %6.7 olarak bulunmuştur (Kolburan, 2017). Failer, çoğu zaman kadınları öldürme gerekçesi olarak ailenin namu-

sunu koruma, bir geleneği uygulama ya da dini inançlara sadık kalma gibi sebepleri öne sürmektedir (WHO, 2012).

Ataerkil toplum yapısının egemen olduğu bölgelerde, kadınlar genellikle eşlerine karşı kendilerini savunmakta zorluk çekmekte ve aile içi şiddete uğramaktadırlar. Eşleri tarafından öldürülen kadınların sayısının erkeklerden fazla olmasının sebeplerinden biri, bu toplumsal yapının varlığıdır. Diğer bir sebep ise kadınların, erkeklere kıyasla fiziksel olarak daha zayıf olmalarıdır. Bu da kadınların şiddet karşısında daha savunmasız olmalarına ve cinayetlerin daha kolay gerçekleşmesine yol açmaktadır (Erden & Akdur, 2018).

Kadın cinayetlerinin başlıca nedenlerinden biri, erkekler arasında bilinçli veya bilinçsiz bir dayanışmanın varlığıdır. Birbirlerini tanımayan, çok az ortak yönü olan hatta belki hiç ortak noktası bulunmayan erkekler, erkek egemen sistemin sağladığı güçle benzer olaylara benzer tepkiler verebilmektedirler. Bu egemenlik anlayışı, erkeklerin bir araya gelmesini ve kendilerini toplumsal olarak daha üstün bir konumda hissetmelerine yol açmaktadır. Bir diğer önemli neden ise, kadınların kendi hayatlarıyla ilgili kararlar almak istemeleridir. Kadınlar, boşanmak, çalışmak, ayrılmak, evlenmek ya da evlenmemek gibi seçimler yapmaya karar verdiklerinde veya bu adımları atmayı reddettiklerinde şiddete ve cinayete kurban gitmektedirler (Özgül, 2012).



Grafik 1. Kadın Cinayetlerinin Yıllara Göre Dağılımı (2016-2020)

Ekonominin kadın cinayetlerinin ortaya çıkmasında büyük bir etken olduğu düşünülmektedir. Ancak Türkiye kapsamında yapılan çalışmalara bakıldığında kadın cinayetlerini sadece ekonomik veriler ile açıklayan çalışma sayısı oldukça azdır. Ele alınan çalışmalarda genel olarak maktulün ya da failin çalışıp çalışmadığı, hangi işte çalıştığı, meslek grupları ön plana çıkmaktadır. İşsizlik bir kadının ekonomik şiddet görmesindeki en önemli etkenlerdendir. TÜİK verilerine göre 2021 yılında kadınların işgücüne katılma oranı %32,8 ve istihdam oranı %28,0 iken, işsizlik oranının %14,7 olduğu görülmektedir (Türkiye

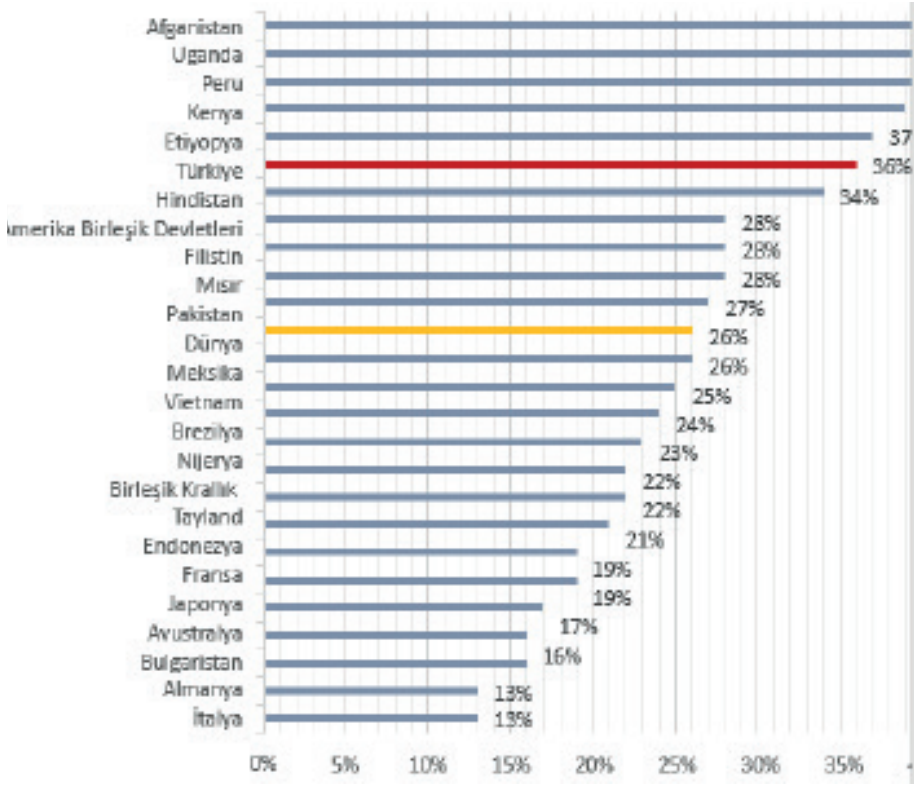


İstatistik Kurumu, 2022). Kadınların ekonomik yapı içerisinde aktif rol alması karar verebilme gücü sağlarken, aynı zamanda kadının kendine güvenmesinde rol oynamaktadır. Erkeklerde işsizliğin artışı da şiddeti de arttıran bir unsurdur. Çünkü işsiz kalan erkek, “erkek olmadığını”, “ailesini geçindiremediğini” düşünmekte ve kendini aciz hissederek şiddete başvurmaktadır (Taşkın, 2022).

Her bir toplum içinde birey yetiştirme şekilleri, kültürel değerler ve cinsiyet rolleri farklıdır. Bu farklar kadın cinayetlerinin psikolojik nedenlerinin temelini oluşturmaktadır. Her ne kadar kadın cinayeti bireysel bir eylem olsa da, etkilerinin toplumsal olduğu bir gerçektir. Kadın cinayetlerinde en önemli unsurlardan olan psikolojik nedenler pek çok olgu barındırmaktadır. Bir erkeğin kadına aşırı tutku beslemesi, erkeklik algısını içermiş olan roller, partnere karşı aşırı kıskançlık durumu, aldatmaların meydana gelmesi, madde kullanımı ve saplantılı hareketler psikolojik nedenler olarak sıralanabilir. Kadın cinayetlerinin faillerinin çok büyük bölümü öldürülen kadının eşinden oluşmakta olup söz konusu cinayetler tutku cinayetleri olarak da kabul edilmektedir. Türkiye’deki kadın cinayetlerinin özellikle kıskançlık, boşanma isteği ya da reddedilme sebeplerine bağlı olduğu görülmektedir (Çetin, 2015).

Sosyolojik değerlendirmeler söz konusu olduğunda aile önemli bir yere sahiptir. Toplumu oluşturan en küçük birim ailedir ve bireysel gelişimin büyük bir bölümü aile içerisinde gerçekleşmektedir. Öğrenim ilk olarak ailede başlamakta ve ailede başlayan öğrenme hayat boyu devam etmektedir. Bireyler, aile içerisinde saldırganlık ve şiddet davranışını da öğrenebilmektedir (Balcıoğlu, 2011). Bu bağlamda kadın cinayetlerine yönelik şiddet ve saldırganlık temelli davranışların öğrenilmesi aile ortamının durumuyla yakın ilgisi olan bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır.

**Şekil 1.** Türkiye’de ve yurt dışında 15-99 yaş grubundaki kadınlara yönelik yakın partner şiddetinin tahmini verileri (2000-2018) (World Health Organization, 2021)



### Kadın Cinayetlerine Yönelik Risk Faktörleri

Eş cinayetinde aile içi şiddetin varlığı en önemli risk faktörlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Campbell ve diğ., 2003). Birçok çalışma eş cinayetini fiziksel şiddetin en uç noktası olarak kabul eder (Spinelli, 2011). Eş cinayetine kurban giden 10 kadından en az 7'sinin fail tarafından uygulanan farklı türlerdeki şiddete maruz kalma hikayesi vardır (Campbell ve diğ., 2003). Kadının eşi tarafından öldürüldüğü vakalar incelendiğinde, cinayetten önce eş tarafından şiddete maruz kalma İngiltere’de %60’a yakın (Dobash, Dobash, Cavanagh ve Lewis, 2004), Avustralya’da %40 (Mouzos ve Rushforth, 2003), Amerika’da neredeyse %70 (Morocco, Runyan ve Butts, 1998) oranında gözlenmiştir. Türkiye’de yapılan bir araştırmaya göre eş cinayetine kurban giden kadınların %26’sı daha önce fail tarafından öldürülmekle tehdit edilmiştir (Toprak ve Ersoy, 2017). Araştırmaların da gösterdiği üzere, aile içi şiddetin kadın cinayetine evrilebilme olasılığı oldukça yüksektir. Bu bağlamda en önemli risk faktörlerinden birisi olarak görülmektedir. Ateşli silah bulundurmak, alkol veya uyuşturucu kullanmak ve failin akıl hastalığı da bireysel düzeydeki risk faktörleridir (Erden & Akdur, 2018).

Bu cinayetlerin bir diğer önemli risk faktörleri ise erkeğin kadına uyguladığı şiddetin sıklığı ve yoğunluğunun artması, öldürme veya silah kullanma tehdidinde bulunması, ısrarla kadınları takip etmesi, kadının eski ilişkisinden olan çocuklarının da aynı evde yaşamasıdır (Campbell ve diğ., 2003). Kadın cinayetlerinin neredeyse %50'sinin ilişkinin bitişinden sonraki iki ay içerisinde gerçekleştiği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla boşanma ya da ayrılma kararları cinayet açısından risk faktörü oluşturmaktadır. Kadınların boşanma, ayrılma kararlarını bildirme süreçleri kadın cinayetlerinin en riskli dönemlerinden biridir. Kadın cinayetleri söz konusu olduğunda fail ve kurban açısından farklı risk faktörleri ele alınmaktadır. Yukarıda ele alınan tüm faktörler değerlendirildiğinde evlilik öncesi risk faktörleri, evlilik anındaki risk faktörleri ve evlilik sonrası risk faktörleri varlığı kabul edilmelidir. Kadın cinayetlerinin engellenmesi için hem fail hem kurban için evlilik öncesi, evlilik sonrası ve evlilik sonrası durumları ele alınmalıdır. Şiddet uygulanan alanda kadının kalmaya devam etmesi ya da boşanma kararı verdikten sonra yine eşine geri dönmesi en riskli anlardan biridir. Yardıma ihtiyacı olan kadınların yardım kaynaklarına başvurmaması ya da başvuramaması kadın cinayetlerine giden yolda çok önemlidir (Taşkın,2022).

### **Mevzuat Yönüyle Kadın Cinayetleri**

#### **BM Kadına Karşı Her Türü Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması Sözleşmesi (CEDAW) 1979/1985**

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 18 Aralık 1979 tarihinde kabul edilmiştir ve 3 Eylül 1981 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Sözleşme Türkiye'de 14 Ekim 1985 tarihinde, 18898 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış ve 19 Ocak 1986 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Sözleşmenin 1. maddesinde "*kadınlara karşı ayırım*" ifadesini tanımlamaktadır. Buna göre kadınlara karşı ayırım kadın ve erkek eşitliği temel alınarak ekonomik, siyasal, sosyal, kültürel, medeni haklar ve diğer alanlardaki hakların tanınması ve kullanılmasını engelleyen veya bunu amaçlayan ve cinsiyet temelli gerçekleştirilen bir kısıtlılık olarak tanımlanmaktadır. Sözleşme insan hakları vurgusuyla birlikte ayrımcılığın kabul edilemez olduğunu ifade etmekte ve kadın ve erkeğin eşit haklara sahip olduğu ve eşit şekilde yararlanılması gerektiğini belirtmektedir.

Yürürlükte olan yasal mevzuatın birçok durumda olduğu gibi kadın cinayetlerinde de önleyici olması beklenmektedir. Kadın cinayetlerine yönelik ulusal mevzuata baktığımızda temel olarak TC Anayasası, 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu, 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu, 6284 Sayılı Ailenin Korunmasına ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun ön plana çıkmaktadır.

#### **6284 Sayılı Kanun**

6284 sayılı Kanun 8 Mart 2012 tarihinde kabul edilmiş olup, şiddet gören ya da şiddet görme ihtimali olan kadınları, çocukları, aile bireylerini ya da di-

rekt olarak bireyleri korumayı hedeflemektedir. Bu kanun kapsamında fiziksel şiddet, psikolojik şiddet, cinsel şiddet ve ekonomik şiddet de yer almaktadır.

Kanun'un 1. maddesi *“Bu Kanunun amacı; şiddete uğrayan veya şiddete uğrama tehlikesi bulunan kadınların, çocukların, aile bireylerinin ve tek taraflı ısrarlı takip mağduru olan kişilerin korunması ve bu kişilere yönelik şiddetin önlenmesi amacıyla alınacak tedbirlere ilişkin usul ve esasları düzenlemektir”*. Kanun maddesinden de anlaşılacağı üzere kanun sadece aile içi şiddeti değil, tüm mağdur kadınları kapsamaktadır.

Kanun'un 2. maddesi *“Şiddet: Kişinin, fiziksel, cinsel, psikolojik veya ekonomik açıdan zarar görmesiyle veya acı çekmesiyle sonuçlanan veya sonuçlanmas muhtemel hareketleri, buna yönelik tehdit ve baskıyı ya da özgürlüğün keyfi engellenmesini de içeren, toplumsal, kamusal veya özel alanda meydana gelen fiziksel, cinsel, psikolojik, sözlü veya ekonomik her türlü tutum ve davranışı”* ile şiddet kavramını açıklamıştır. Bu madde içinde yer alan tüm şiddet türleri ceza kapsamındadır.

#### **4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu**

Türk Medeni Kanununun 162. Maddesinde *“Eşlerden her biri diğeri tarafından hayatına kastedilmesi veya kendisine pek kötü davranılması ya da ağır derecede onur kırıcı bir davranışta bulunması sebebiyle boşanma davası açabilir.”* şeklinde bir ibare bulunmaktadır. Burada fiziksel, psikolojik, cinsel, ekonomik gibi şiddet türlerinin uygulanması sonucunda evliliğin bitirilmesi, eşlerin boşanması ile sonuçlanabilmesi yönündeki haklarından bahsedilmektedir.

#### **5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu**

Türk Ceza Kanunu'nun 81. Maddesinde bir kişiyi kasten öldüren kişinin müebbet hapis cezası alacağını ifade etmektedir. Devamı niteliğinde kasten öldürmenin 82. Maddenin d. bendinde *“üstsoy veya altsoydan birine ya da eş veya kardeşe karşı”* işlenmesi durumunda kişinin ağırlaştırılmış müebbet hapis cezası ile cezalandırılacağı belirtilmektedir.

Kanunun 96. Maddesinde bir kimseye eziyet çektirecek davranışlarda bulunan bir kişi 2-5 yıl arasında hapis cezası ile cezalandırılmakta, bu durum üstsoy veya altsoya ya da eşe karşı işlendiğinde hapis cezasının süresi, 3-8 yıl olacak şekilde, arttırılmaktadır.

Kanunun 102. Maddesi cinsel saldırı uçlarıyla ilişkilidir. Kadına yönelik şiddetin en önemli türlerinden ve kadının sağlığını olumsuz etkileyen cinsel şiddetin uygulanması halinde kişinin alacağı cezalardan bahsedilmektedir. Madde 102/1 : *“Cinsel davranışlarla bir kimsenin vücut dokunulmazlığını ihlal eden kişi, mağdurun şikayeti üzerine, iki yıldan yedi yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.”*

12.05.2022 tarihinde Meclise Sunulan ve TBMM Genel Kurulunda kabul edilen Kadına ve Sağlık Çalışanlarına Şiddetin Önlenmesine İlişkin Kanun Teklifi ile birlikte iyi hal indirimine birtakım sınırlılıklar getirilmiştir. Failin pişmanlık içermeyen davranışları, kılık kıyafetine özen göstermesi, duruşma sırasında davranışlarına dikkat etmesi gibi durumlar takdiri indirim sebebi olarak ele alınmayacak. Ayrıca kasten öldürme suçunun kadına kaşı işlenmesi durumunda verilecek ceza arttırılacaktır.

### **Kadın Cinayetlerine Yönelik Kurumsal Hizmetler**

Kadına yönelik şiddet ve kadın cinayetleri açısından ele alındığında hizmetler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü ve Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü içerisinde yer almaktadır. KSGM bünyesinde Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri, İlk Kabul Birimi ve Kadın Konukevleri; Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Sosyal Hizmet Merkezleri, Aile ve Sosyal Destek Programı (AS-DEP) ve Alo 183 Aile, Kadın, Çocuk, Yaşlı ve Engelli Sosyal Destek Hattı gibi hizmetler verilmektedir (Taşkın, 2022.)

Şiddet Önleme Merkezi (ŞÖNİM) ASH İl Müdürlüğüne bağlı olarak, Kadın Konukevleri ile iş birliği içerisinde birtakım hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetler; başvuru ve tedbirlerin alındığı koordinasyon hizmeti, hukuki destek hizmeti, psiko-sosyal destek hizmeti, eğitim ve mesleki destek hizmeti, ekonomik destek hizmeti, sağlık destek hizmeti, müdahale ve yönlendirme hizmeti, son olarak şiddetin önlenmesi adına toplumda bilinç ve farkındalık oluşturma çalışmalarının yer aldığı önleyici hizmetlerdir. Şiddet mağduru kadına gerekli görüldüğü takdirde geçici maddi yardım sağlanır, kreş imkânı mağduru kadına gerekli görüldüğü takdirde geçici maddi yardım sağlanır, kreş imkânı, adli destek hizmetleri sağlanabilmektedir. Ölüm tehlikesi bulunan kadınlar ile ilgili olarak koruyucu ve önleyici tedbir kararlarının hızlı ve acil bir şekilde alınması sağlanmaktadır. Gizlilik kararı ile şiddet mağduru kadının bilgilerinin gizli tutulması sağlanabilmektedir. Bunların yanı sıra yönetmelikte şiddet uygulayan kişiye yönelik destek hizmetlerinden de bahsedilmektedir. Bu kapsamda şiddet gösteren kişiye yönelik danışmanlık, eğitim ve rehabilitasyon hizmetleri, sağlık takibi ve tedavisine yönelik hizmetlerden bahsedilmektedir (Taşkın,2022).

Kadın Konukevlerinde sunulan hizmetlere baktığımızda; güvenlik hizmetleri, yönlendirme, danışmanlık, psikolojik destek, tıbbi destek, hukuki destek, geçici maddi yardım hizmetleri, kreş hizmeti, iş bulma, mesleki eğitimler, grup çalışmaları, çocuklar için burs hizmeti, sosyal, sportif ve sanatsal faaliyetler gibi hizmetler sunulmaktadır. Kadının konukevinden ayrılması kendi isteği ile veya kalma süresinin dolmasıyla mümkün olmaktadır. Ancak bu süre uzatılabilmektedir. Ayrıca kadın ihtiyaç durumu söz konusu olduğunda ve gerekli görüldüğünde birçok defa kadın konukevine kabul edilebilmektedir (Taşkın, 2022).

İçişleri Bakanlığına bağlı Emniyet Genel Müdürlüğü Asayiş Şube Müdürlüğü bünyesinde Aile İçi ve Kadına Karşı Şiddetle Mücadele Büro Amirlikleri kurularak şiddet mağduru kadınların müracaatlarını alanda eğitimlerle desteklenen personellerle gerçekleştirmeleri sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra Kadının Acil Destek Uygulaması (KADES) ile kadınların ihtiyaç duymaları halinde telefonlarındaki bu uygulamadan tek bir tıkla buldukları konumun en yakın polis ekibine iletilmesini sağlamaktadır. Şiddet olayın ekiplerin müdahale etme olayını kısalttığı belirtilen bu uygulama 620 bin 829 kişi tarafından telefonuna indirilerek kayıt olmuş, 48 bin 600 kadın bu yolla ihbarda bulunmuştur (İçişleri Bakanlığı 2020).

### **Kadın Cinayetlerinin Medya Boyutu**

Medya bireyleri ve toplumları bilgilendirmek ve yönlendirmekte oldukça etkili bir araç olarak günümüzde kullanılmaktadır. Medya içerisine teknolojik gelişmelerin de dâhil olmasıyla birlikte her an bireyler ve toplumlar arasındaki iletişimin sağlanmaya devam ettiği görülmektedir (Soydan ve Alpaslan 2014). Özellikle teknolojik gelişmeler neticesinde medya kavramı içerisine internet dâhil edilmesiyle birlikte internet üzerinden bireyler arasındaki etkileşimi sağlayan çeşitli yapılar oluşturularak sosyal medya kavramı ortaya çıkmıştır (Zafer ve Vardarlıer 2019).

Medyanın bireyi ve toplumu etkileyebilme özelliğinin olumlu kullanılması çeşitli problemlerin çözümünde etkisini gösterecektir. Kadın cinayetleri konusunun medyadaki durumu da bu kapsamda değerlendirilmektedir. Nitekim kadına uygulanan şiddet ve bu şiddetin en uç boyutu olan kadın ölümlerinin medyada nasıl yer aldığı, bakış açısı, kullanılan cümleler gibi durumlar kadın cinayetlerine yönelik bireylerin ve toplumun algısını şekillendirecektir. Medya, çeşitli araçlarını kullanarak kadın cinayetleri ve kadına yönelik şiddetin azaltılmasında önemli bir role sahiptir. Ancak medyanın kadın cinayeti ve kadına yönelik şiddet olgularının sunumuna bakıldığında önleyici olmaktan çok olumsuz yönde bir yönlendirmeye neden olduğu görülmektedir (Taşkın, 2022).

Televizyonda verilen kadın cinayetleri haberlerinin söylem analizi yöntemi ile incelendiği çalışmada kadın tanımlarının erkek egemen bir yapı içerisindeki geleneksel roller ile ilişki içerisinde verildiği belirtilmektedir. Kadının anne, eş, sevgili gibi erkeğe bağımlı tanımlamalarla verilmesi, boşanmış olan kadınların “eski eşleri” ya da “boşandığı eşi” tarafından işlenen cinayetlerle öldürüldüğüne yönelik ifadelerin kullanılması metnin altında yatan egemen bakışı göstermektedir. Ayrıca televizyonda verilen kadın cinayeti haberlerinde kadının “korunmaya muhtaç” olduğu algısı ile verilerek kadının bir erkeğin yardımına ihtiyacı olduğu öne sürülmektedir. Burada “Koruma altındaki bir kadın daha öldürüldü” vb. ifadelerle devlet tarafından sağlanan hizmetlerin de yetersizliğine vurgu yapılarak kadının çaresizliği alt metin olarak verilmektedir (Demircioğlu ve Atik 2016).

Cinayetlerin gerçek sebeplerine odaklanmak yerine cinayet haberleri hikâye anlatır gibi sunulmakta, cinayet detaylarıyla verilmekte, toplumun ilgisini çekmeyi sağlayan bu tarz durumlar sonucunda cinayetin normalleşmesine zemin hazırlamaktadır. Hergün bu şekilde sunulan kadın cinayetleri haberleri, toplumun artık bu haberlere tepki vermemesine sebep olabilmektedir (Arslan 2017).

Haberlerde görsel öğeler, detaylı bir şekilde sunularak mesajın pekiştirilmesi ve akılda kalıcılığının artırılması sağlanmaktadır. Ancak, medyada etik ihlallerin en sık yapıldığı alanlardan biri de haberlerde görsel sunumla ilgili olan bölümdür (Güneş ve Yıldırım, 2019).

Haber söylemleri üzerine yapılan bir araştırmada, kadın cinayetlerinin nedenleri ve aile yapısı değerlendirilerek, haberlerin resmedilen profiller aracılığıyla erkek söylemini destekleyecek şekilde topluma nasıl aktarıldığı vurgulanmıştır. Öldürülen kadınlara ilişkin bilgiler eril medya tarafından filtrelenip yargılanıp toplumla paylaşılırken, erkeklerin öldürülme nedenlerinin de üzerinde durulmuştur (Gürses, 2017).

### **Kadın Cinayetlerinin Önlenmesine Yönelik Öneriler**

Aile hekimleri gibi aile psikologlarının, aile sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda çalışması ve evlenme, ayrılma, boşanma süreçlerinde erkeğe ve kadına danışmanlık hizmetinin sağlanması önemli unsurlardır. Şiddeti bildiren kadınların hayatları kısıtlanmadan can güvenliği sağlanmalı, şiddet uygulayan erkeklerin ise zorunlu olarak takibi yapılmalı ve zorunlu rehabilitasyon hizmetlerine gönderilmelidirler. Uzaklaştırma alan erkeklere de nereye gidecekleri gösterilmelidir. Boşanmış kadınların kendi ayakları üzerinde durabilmelerini sağlayacak programlar geliştirilmeli, toplumun emek ve üretim sektörlerine katılımları teşvik edilmelidir. Şiddetin aile içinde başladığı unutulmamalıdır. Şiddete tanık olan veya maruz kalan çocuklar büyüdükçe şiddeti çevrelerine göstermeyi, şiddet karşısında sessiz kalmayı öğrenecektir (Olgaç, 2020). Bu bağlamda aile içindeki şiddet vakalarında kadına yönelik çeşitli hizmetler sağlanırken şiddete eğilimli yeni nesillerin de önüne geçmek amacıyla çocuklara yönelik de çalışmalara yoğunlaşılmalıdır.

Kadının şiddet ortamına geri dönmesi 6284 sayılı Kanun kapsamında yer verilen koruyucu ve önleyici tedbirlerin uygulanması noktasındaki önemli bir sorundur. Kadına yönelik şiddete ilişkin risk haritalarının belirlenebilir, şiddet gören kadının destek almasını sağlamak adına çalışmalar planlanabilir. Kadının şiddet ortamına geri dönmeye karar verdiği ve destek almayı reddettiğinde bulunduğu aşamaya göre gerek ŞÖNİM'lerde gerekse kadın konuklerinde kadın ile mesleki çalışmalar gerçekleştirilebilir.

Televizyonlarda kadına yönelik şiddet olayının ve silah kullanımının yaygın olarak kullanıldığı dizilere yönelik bir düzenleme getirilebilir. Her yaştan izle-

yici grubu olan bu dizilerin topluma yansıttığı şiddet mesajlarının engellenmesi, kadın cinayetleri sorunu ile mücadelede önemlidir.

Medyada yer alan kadın cinayetlerine yönelik haberlerin hazırlanmasında kullanılan dil, haberin içeriğine yönelik hangi bilgilerin verileceği, ne kadar detaylandırılacağı, sunulacak fotoğraflar ile ilgili sıkı bir denetim ve eğitim desteği sağlanmalıdır.

Kadınların sosyal ve ekonomik yönden güçlenmesine yönelik teşvikler çeşitli kurum, kuruluş ve STK'larca düzenlenmelidir. Kadınların ekonomik bağımsızlığını eline alması ve kendi hayatını idame ettirebilecek potansiyelde olması sağlanmalı ve bu noktada kız çocuklarının eğitime aktif olarak katılması desteklenmelidir.



## KAYNAKÇA

- Çalışkan, H., & Çevik, E. İ. (2018). Kadına Yönelik Şiddetin Belirleyicileri: Türkiye Örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 218-233.
- Özgül, G. (2012). Türkiye'de Kadın Cinayetleri Gerçeği ve Durdurmak İçin Çözüm Yolları. *Değişen Dünyada Biyoetik* (s. 159-162). İstanbul: Türkiye Biyoetik Derneği.
- Campbell ve diğerleri (2003). Risk factors for femicide in abusive relationships: results from a multisite case control study. *American Journal of Public Health*, 93(7),1089-97.
- Alpaslan Arar, M., Yıldırım, F., & Şahin, E. (2021). Kadına Yönelik Şiddetin Can Alan Yanı: Töre ve Namus Cinayetleri. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 23-32.
- Akbaş Erükçü, Gamze. Şiddete Tanıklık Etmek: Kadın Cinayetleri Sonrası Geride Kalanlar. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi,2018.
- Dobash, R.R., Dobash, R.P., Cavanagh, K. ve Lewis, R. (2004). Not and ordinary killers; J ust an ordinary guy: When men murder an intimate woman partner. *Violence Against Women*, 20(6), 577-605.
- Dobash RE ve Dobash PR. *Women, Violence and Social Change*. New York: Routledge; 2002.
- Erükçü Akbaş, G. (2018). Şiddete Tanıklık Etmek: Kadın Cinayetleri Sonrası Geride Kalanlar. Ankara.
- Erükçü Akbaş, G., & Karataş, K. (2020). Kadın Cinayetleri Sonrası Geride Kalan Çocuklar ve Bakımveren Kardeşlerin Baş Etme Stratejileri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 152-173.
- Erden, G., & Akdur, S. (2018). Türkiye'de Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet ve Kadın Cinayetleri . *Klinik Psikoloji Dergisi*, 128-139.
- Gökulu, G. (2019). Medyada Kadın Cinayetleri. M. Öztürk, & M. B. Bulut içinde, *Tüm Yönleriyle Kadın Cinayetleri* (s. 219-238). Ankara: Nobel Bilimsel Eserler.
- Gürses, F. (2017). Kadın Cinayetlerinin Haber Söylemi: Münevver Karabulut ve Özgecan Aslan Haberleri Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 541-568.
- Harcar, T., Çakır, Ö., Sürgevil, O., & Budak, G. (2008). Kadına Yönelik Şiddet ve Türkiye'de Kadına Yönelik Şiddetin Durumu. *Toplum ve Demokrasi Dergisi*, 51-70.
- Karakuş Öztürk, H. (2019). Kadın Cinayetleri ve Yasal Mevzuat. M. Öztürk, & M. B. Bulut içinde, *Tüm Yönleriyle Kadın Cinayetleri* (s. 155-184). Ankara: Nobel Bilimsel Eserler.
- Kayıcı, B. S. (2020). Kadın Cinayetlerinin Tanığı ve Mağduru Olarak Çocuk. *II. Uluslararası Şiddeti Anlamak Kongresi*, (s. 285-289). İstanbul.
- Kolburan, Ş. G. (2017). Kadın Cinayetleri Konusunda Nedensel Bir Değerlendirme:

Sahip Olma Gücü. *Adli Tıp Bülteni*.

- Monárrez Fragoso JE, 2018. Femicide: Impunity for the perpetrators and Injustice for the victims. In the palgrave handbook of criminology and the global South, Eds: Carrington K, Hogg
- Olgaç, A. (2020). Kadına Yönelik Şiddet-Türkiye’den 20 Kadın Cinayeti Vakaları. II: *Uluslararası Şiddeti Anlamak Kongresi*, (s. 341-361). İstanbul.
- Spinelli, B. (2011). Femicide and femicide in Europe. Gender-motivated killings of women as a result of intimate partner violence: Expert Paper. UN Expert group meeting on gender-motivated killings of women. New York.
- Taşdemir Afşar, S. (2015). Türkiye’de Şiddetin “Kadın Yüzü”. *Sosyolojik Çalışmalar Dergisi* , 715-753.
- Taşkın, Merve. Türkiye’de Kadın Cinayetleri Sorunu Ve Çözüm Önerileri: Nitel Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, 2022.
- Timisi, N. (2017). Medya Kadına Yönelik Şiddeti Meşrulaştırıyor Mu? . *Kadını Görmeyen Aile ve Sağlık Politikaları* (s. 55-65). Ankara: Türk Tabipleri Birliği Yayınları.
- Tire, O. (2019). Töre ve Namus Cinayetleri. M. Öztürk, & M. B. Bulut içinde, *Tüm Yönleriyle Kadın Cinayetleri* (s. 185-218). Ankara: Nobel Bilimsel Eserler.
- Yılmaz, E., & Ören, B. (2021). Kadına Yönelik Şiddet ve Kadın Cinayetlerinin Medyada Yansıması. *Atatürk Üniversitesi Kadın Araştırmaları Dergisi*, 46-53.
- Yenier Duman, Ö. (2017). Kadına Yönelik Şiddetten Kadın Cinayetlerine Uzanan Yol: Ev Tipi Cezaevinden Mektuplar. *Kadını Görmeyen Aile ve Sağlık Politikaları* (s. 166-171). Ankara: Türk Tabipleri Birliği Yayınları.
- Zengin, B. (2019). Ataerkil Sistemin Temelleri ve Kadın Cinayetleri. M. Öztürk, & M. B. Bulut içinde, *Tüm Yönleriyle Kadın Cinayetleri* (s. 45-88). Ankara: Nobel Bilimsel Eserler.

# BÖLÜM 4

## **BANKACILIKTA DİJİTAL DÖNÜŞÜM: İNTERNET VE MOBİL BANKACILIĞI UYGULAMALARININ KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ**

Engin KORKMAZ<sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> Dr. Öğretim Görevlisi, Hakkari Üniversitesi, [enginkorkmaz@hakkari.edu.tr](mailto:enginkorkmaz@hakkari.edu.tr),  
ORCID No: 0000000262191186.

## Giriş

Dijitalleşen dünya, bankacılık hizmetlerinin internet ve mobil uygulamalar üzerinden verilmesini mümkün kılmıştır. Günümüzde internet bankacılığı ve mobil bankacılık, bankaların müşterilerine sunduğu başlıca dijital hizmetlerdir. Her iki hizmet, bankacılık işlemlerinin zaman ve mekândan bağımsız şekilde yapılmasını sağlasa da kullanım şekilleri, erişim cihazları ve işlevsellikleri bağlamından farklılıklar göstermektedir. İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık, günümüzde finansal işlemleri daha hızlı, güvenli ve kolay hale getiren teknolojiler arasında yer almaktadır. Bankacılık hizmetlerinin dijitalleşmesiyle, müşteriler şubeye gitmeden hesap yönetimi, para transferi, fatura ödeme gibi işlemleri gerçekleştirme imkânına kavuşmuştur. İnternet bankacılığı bir bilgisayar ve internet bağlantısı üzerinden bankacılık işlemlerinin yapılmasına olanak sağlarken; mobil bankacılık ise bu hizmetleri akıllı telefonlar ve sim kart takılı tabletler aracılığıyla sağlar. Bu iki dijital platform, özellikle zamandan tasarruf ve kullanım kolaylığı açısından büyük avantajlar sunmaktadır. Örneğin, internet bankacılığı üzerinden geçmiş hesap hareketlerini incelemek veya düzenli ödemeler için otomatik talimatlar oluşturmak mümkündür. Mobil bankacılık ise, bankacılık hizmetlerini daha hareketli bir yaşam tarzına sahip kullanıcılar için erişilebilir kılarak, her an her yerde işlem yapma özgürlüğü sunar. Özellikle QR kod ile ödeme gibi yenilikçi özellikler, mobil bankacılığın popülerliğini artırmıştır. Ancak bu hizmetlerin yaygınlaşması, güvenlik konusunu da beraberinde önemli kılmıştır. Kullanıcıların şifrelerini güçlü ve düzenli olarak değiştirmeleri, hackerlerin gerçekleştirdiği kimlik avı saldırılarına karşı dikkatli olmaları ve güvenli ağlardan erişim sağlamaları gerekmektedir. Günümüzde bankalar, müşterilerinin güvenliğini artırmak için çift ve daha fazla faktörlü doğrulama kodu gibi algoritmalar geliştirmiştir. Sonuç olarak, internet ve mobil bankacılık uygulamaları, bireylerin ve işletmelerin finansal işlemlerini kolaylaştıran, modern bankacılığın vazgeçilmez unsurları haline gelmiştir. Hem kullanıcı deneyimini geliştirmek hem de bankaların operasyonel maliyetlerini düşürmek için bu uygulamalar sürekli yenilenmektedir. Bu bağlamda, dijital bankacılık teknolojilerinin geleceği oldukça umut verici görünmektedir.

Bu çalışmada, internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamaları arasındaki farklar incelenecek ve bu uygulamaların avantajları, dezavantajları tartışılacaktır. Çalışmanın verileri hem alan yazından hem de bankalarda çalışan ve bankacılık işlemleri üzerinde bilgisi ve tecrübesi olan kişilerle yapılan mülakatlarla toplanmıştır. Çalışma için 10 mülakat yapılmıştır. Bu mülakatlarda 10 açık uçlu soru sorulmuştur. Mülakat yapılan kişilerin kimlik bilgileri bilim etiği bağlamında gizli tutulmuştur. Mülakatçıların ismi yerine K1 (katılımcı 1), K2, K3 gibi kodlar kullanılmıştır. Mülakatlarla elde edilen verilere göre internet bankacılığı ve mobil bankacılık arasındaki farklar, avantaj ve dezavantajlar yazılmıştır. Araştırmanın bulguları Maxqda programından

destek alınarak kelime bulutu ve kelime frekansları bağlamında analiz edilmiştir. Dijital bankacılık günümüzde toplumların yaşamında önemli bir yer teşkil etmektedir. Ayrıca Bankacılık ve Sigortacılık bölümlerinin önlisans ve lisans düzeylerinde okuyan öğrencilerin bu uygulamaların temel işlevlerini, kullanım alanları, farklılıklarını ve güçlü-zayıf yönlerini bilmeleri açısından bu çalışma önem arz etmektedir. Sonuç olarak yapılan mülakatlar bağlamında dijital bankacılığının uygulamaları olan internet ile mobil bankacılığın günümüzde gelişerek sürdüğünü, bunların doğru ve bilinçli kullanılması şartıyla ileride insanların yaşamını daha da kolaylaştıracağı anlaşılmıştır.

### 1. Bankacılığın Kısa Tarihçesi

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre banka, faiz karşılığı para alış-verişi, kredi verme, kambiyo işlemleri ve değerli eşya saklama gibi hizmetleri sunan; piyasadan topladığı fonları krediye dönüştüren ve finansal aracı olarak faaliyet gösteren bir kurumdur (Çetiner ve Karaman, 2021, s. 5777). Günümüz finansal piyasalar içinde bankalar önemli bir görev üstlenmektedirler. Bankalar, fon fazlası olanlardan toplanan kaynakların fon talebi olanlara kredi olarak verilmesine aracılık eden finansal kuruluşlardır. Böylece bankalar tasarruflar ve yatırımlar arasında en uygun şekilde değişimin gerçekleşmesini sağlayan kuruluşlar olarak önemli bir görevi yerine getirmektedirler (Yetiz, 2016, s. 107). Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi bankaların temel görevi paranın akışını ve dolaşımını sağlamaktır. Bankalar varlıklarını sürdürmek dayandıkları en temel gelir kaynağı ise faiz toplamaktır. Faiz, en basit tabirle paranın belirli bir oran karşılığında kiraya verilmesidir. Dolayısıyla bankalar ortaya çıkmadan önce mevcut bankaların görevini yürüten kurum ve kurumların ne olduğuna bakmak gerekmektedir. Yani bankaların tarihsel geçmişi üzerinde durmak lazımdır. Bankacılık uzun bir tarihsel geçmişe sahip olmakla birlikte bankacılık faaliyetleri önceleri sarraflar ve bankerler tarafından yapılmıştır. Daha sonra bunların yanında kiliselerde bu bankacılık faaliyetlerini yürütülmüştür. Bankaların temel değişim aracı olan para kullanılmadan önce genelde takas usulü denilen malın mal ile değişimi yöntemi ile alış verişi yapılmıştır (Elmas ve Aydın, 2021. S. 254). Örnek vermek gerekirse Anadolu'da buğday sahibi olan birisi, ihtiyacı olan eti almak için, hayvancılıkla uğraşan birisine başvurup ihtiyacını bu şekilde gidermiştir. Bu anlamda herkesin çalışıp üretmesi toplumsal bir norm olmuştur. İnsanlar fazla mallarını bazen din adamlarına teslim etmişlerdir. Tapınaklardaki din adamları da bu malları güvенеbileceği kimselere ödünç vermişlerdir (Yetiz, 2009, s. 9). Paranın kullanılması ile bankacılık faaliyetleri de yavaş yavaş başlamıştır. Ülkelerin egemenlik ve özgürlüklerinin ifadesi anlamına gelen para, dilimize küçük parça anlamına gelip Farsçada ise “*pare*” kelimesinden geçmiştir. Lira ise, Latince terazi anlamına gelen “*libre*” kelimesinden gelmektedir. Para tarih boyunca madeni, kâğıt, itibarı (çek gibi) vb. şekillerde çıkarılmış ve kullanılmış bir değişim aracıdır. Lidyalıların parayı bulması ile birlikte takas yöntemine son verilmiş ve para bir değer aracı olarak

kullanılmaya başlanmıştır (aktaran: Elmas ve Aydın, 2021, s. 255). Ayrıca ilk madeni para MÖ 7. yüzyılda Batı Anadolu'da Lidya Kralı Kroisos tarafından bastırılmıştır (Sürmen, 2014). Altın, Gümüş ve Bronz paralara sikke denilmiştir. Kâğıt paralar bu sikkelerden çok sonra kullanılmaya başlanmıştır (Elmas ve Aydın, 2021, s. 256). Paranın bulunup ve kullanılmasının tarihi toplumlari tarihsel izlekte bankacılığa geçmeye sevk etmiştir. İlk banka “maket” adında Sümerlilerde M.Ö. 3500 yılında kurulmuştur. Modern anlamda ilk banka 1587 yılında Venedik'te “Banco di Rialto” adı altında kurulan bankadır (Kandemir, 2017, s. 43). Eski Babil, Roma, Yunan ve Mısır'da da bankacılık hizmetleri veren kurumlar olmuştur (Parasız, 1997, s. 91-92). Batı'da Rönesans ve reform hareketleri ile başlayan aydınlanma çağı, coğrafi keşiflerle devam etmiştir. Coğrafi keşiflerle Güney Amerika'dan getirilen sikkeler İspanyollar tarafından banknot paraya çevrilmiştir. Bu anlamda paranın işleyişini ve akışını sağlamak için 1609'da Amsterdam Bankası kurulmuştur. Bu bankayı 1637'de Venedik Bankası izlemiştir. 1694'te İngiltere Bankası, 1907'de Amerika Federal Rezerv Bank kurulmuştur. Sonraki süreçte modern bankacılık, tüm Avrupa'ya yayılmıştır (Yardımcıoğlu ve Büyüksalvarcı, 2007, s. 143).

Osmanlı Devleti'nde ise bankacılık faaliyeti geç tarihlere denk gelmiştir. Osmanlı devletinin ekonomisi dışarıya kapalı olduğu için bankacılık 19. yüzyılın ortasına doğru başlamıştır. Osmanlı Devletinin ilk bankası, 1847 yılında Galata Bankerleri tarafından kurulan Bank-ı Dersaadet-İstanbul Bankası'dır. Türkiye Cumhuriyeti'nin bankacılık tarihini incelediğimizde ise ilk banka Mustafa Kemal Paşa tarafından 1924'teki İzmir İktisat Kongresi ardından kurulan İş Bankası'dır (Kılıç, 2020, s. 5).

Türkiye Ziraat Bankasının kuruluşunun tarihi de 19. yüzyıla gitmektedir. 1867'de “Memleket Sandıkları” adıyla bir nizamname çıkarılmıştır. Kredilendirme sonucu elde edilen gelirlerden giderler çıkarıldıktan sonra kalan para sandığın bulunduğu mahallin yol, köprü, okul gibi ortak gereksinimlere ayrılmıştır. Bu anlamda Memleket Sandıkları ülkenin imarına da katkıda bulunmuşlardır. Sonraki yıllarda vuku bulan olumsuzluklardan dolayı sandıklar merkezi hükümete bağlanmış ve 1883'te “Menafi Sandıkları” kurulmuştur. Böylece muhasebe ve kayıt işlemleri daha profesyonelce yapılmaya başlanmıştır. Belirli bir süre sonra merkezi yönetimin denetimindeki Menafi Sandıkları ihtiyaca cevap vermeyince II. Abdülhamit tarafından 1888'de Ziraat Bankası resmen kurulmuştur. Tarım kredi ihtiyacının bir örgüt eliyle karşılanması konusunda ilk adım, Mithat Paşa'nın Niş Valiliği sırasında Ruscuk-Pirot kasabasında kurduğu Memleket Sandığı ile atılmıştır (Akgüç, 1992, s. 5; TC Ziraat Bankası resmi sitesi, erişim: 12.11.2024). Günümüzde Türkiye'de yüze yakın devlet ve özel banka mevcuttur. Bu bankaların da yurtiçi ve yurtdışında toplamda binlerce şubesi vardır (Kılıç, 2020, s. 8).

Bankalar tasarruf ve yatırımın değerlendirildiği kurumlardır. Tasarruf en basit anlamda gelir ile harcama arasındaki pozitif tutardır. Yani gelirden

harcamalar çıkarıldıktan sonra kalan miktar tasarruftur. Tasarruf insanların geleceklerinin bir güvencesi olarak görülür. Yatırım ise üretim araçları toplamını arttırmaya yönelik harcamalardır. Yani yatırım, ekonomiye yeni bir sermaye malı kazandırmak ve mevcut üretim kapasitesini arttırmak şeklinde tanımlanabilir (Kırbaşı ve Güzveli, t.y., s. 28-29). Bankalar, kısaca, günümüzde her türlü finansal hizmeti veren finansal büyük mağazalar olarak da tanımlanmaktadır. Bankaların en temel işlevi mevduat (bankaya belirli bir süre faiz karşılığında yatırılan para) toplama ve kredi vermektir (Akgüç, 1992, s. 5). Fakat bankalar, mevduat toplama dışında ticari faaliyetler gerçekleştirme, likidite sağlama, finansal aracılık yapma gibi diğer işlemleri gerçekleştirirler.

Bankacılığın genel işlevleri şunlardır: bankalar kredi ve para politikalarının uygulanmasını destekler, finansal işlemlerde aracılık görevini üstlenir, menkul kıymet alım ve satımı işlemlerini gerçekleştirir, kiralık kasalar sayesinde kıymetli varlıkların korunmasını sağlar, kredi kartı, banka kartı gibi ödeme kolaylıklarını gerçekleştiren araçların kullanımını sağlar, iç ve dış ticaret işlemlerinde aracılık görevini üstlenirler. Eskiden, bankacılık sadece şubeden gerçekleştirilen bir hizmet iken günümüzde bankacılığın temel işlevlerinin büyük bölümü dijital bankacılık olarak adlandırılan internet bankacılığı, mobil bankacılık gibi uygulamalarla yapılmaktadır. Söz konusu uygulamalar, bankalar açısından zamandan, personel istihdamından ve gereksiz bürokratik işlemlerden yana tasarruf sağlamaktadır. Bankaların müşterileri açısından ise dijital bankacılık şubeye uğramadan, zaman ve imkânlardan tasarruf etmeyi sağlamaktadır.

Bankacılığın tarihi gelişimi üzerinde genel perspektiften bir açıklama yapıldıktan sonra internet ve mobil uygulamalarını içine alan dijital bankacılığın açıklanması gerekmektedir.

## 2. Dijital Bankacılık

Dijital bankacılık veya şubesiz bankacılık; şube ve personele gereksinim duymadan müşterilere ulaşabilmeye olanak sağlamaktadır. Diğer bir ifade ile dijital bankacılık, müşterinin banka şubesine gitmeden bankacılık işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde sağlamasına yönelik sistemdir. Bu sistem, 1967'de İngiltere'de Barclays Bank tarafından hizmete sokulmuştur. Dijital bankacılık günümüzde yaygın olarak kullanılmaktadır. Dijital bankacılık, insanların masaüstü bilgisayar, telefon, tablet veya dizüstü bilgisayarlar gibi cihazlardan bir internet tarayıcısı aracılığıyla bankacılık hizmetlerine erişim sağladığı bir platformdur. Dijital bankacılık, finansal hizmetlerin elektronik ortamlar aracılığıyla sunulmasını ifade eden bir kavramdır. Bu hizmetler, bireylerin ve işletmelerin banka şubelerine gitmeden, internet bankacılığı, mobil uygulamalar veya 1983'te kullanılan ATM (Automated Teller Machine ya da Türkçesi ile otomatik para çekme makinesi) gibi teknolojik araçlar kullanarak finansal işlemler yapmasını sağlar. Dijital bankacılığın başlıca avantajları arasında iş-

lem hızının artması, maliyetlerin düşürülmesi ve kullanıcılar için daha kolay erişim imkânları sunması vb. bulunmaktadır. Aynı zamanda, kullanıcıların 7/24 bankacılık hizmetlerine erişebilmesi, müşteri deneyimini olumlu yönde etkiler. Ancak güvenlik açıkları ve teknolojik altyapı eksiklikleri gibi zorluklar da bu sistemin geliştirilmesi gereken yönlerindedir (Karadeniz ve Karadeniz, 2023; Vural ve diğ., 2019). Özellikle internete bağlı android işlemcili telefonların yaygın olarak kullanılması, dijital bankacılığı arttırmıştır. Bankalar müşterilerine daha iyi hizmet vermek, rekabet avantajı elde etmek ve operasyonel verimliliklerini artırmak için dijital bankacılık teknolojilerini benimsemekte ve geliştirmektedirler (Karadeniz ve Karadeniz, 2023, s. 1). Dünyada dijitalleşmeden, bankacılık sektörü kadar güçlü bir şekilde etkilenen başka bir sektör neredeyse yoktur. Yeni teknolojiler, kurumsal müşteri ve sermaye piyasası işlerinin yanı sıra özel müşteri işlerinde de değer zincirini değiştiriyor. Dijital bankacılık ayrıca risk yönetimi, finans, kontrol veya uyum gibi iletişim yoluyla dijital çağın zorluklarıyla yüzleşmek gibi merkezi işlevler yerine getirmektedir. Değişen müşteri beklentileri ancak akıllı ve çok kanallı stratejiler yardımıyla karşılanabilir. Teknoloji ve internet şirketleri de yenilikçi çözümlerle finansal hizmet sağlayıcıların geleneksel iş modellerini kolaylaştırmaktadır (Verlag, 2018, s. 5). Jonathan McMillan (2014), dijital bankacılık alanındaki gelişmeler için “Dijital Devrim” tanımlaması yapmıştır. Dijital bankacılık aslında para bankacılığından ziyade veri bankacılığıdır (Skinner, 2014). 1981’de ilk dijital bankacılık uygulaması olan “evde bankacılık” hizmeti ABD’nin New York eyaletinde hizmete sunulmuştur (Demirel, 2017, s. 27).

Dijital bankacılık uygulamaları iki kısma ayrılmaktadır. Bunlar internet bankacılığı ve mobil bankacılıktır. İnternet bankacılığı, bir bilgisayar üzerinden tarayıcı aracılığıyla erişilen bir platformdur. İnternet bankacılığı ile daha geniş ekranlarda sunulan detaylı arayüz, kullanıcıya daha fazla işlem seçeneği sunabilmektedir. Mobil bankacılık ise akıllı telefon ya da tablet (sim kartı bağlı olmalıdır, *y.n.*) gibi mobil cihazlar aracılığıyla kullanılan bir uygulamadır. İnternet bankacılığı, müşterilerin bankanın resmi sitesini kullanarak işlemlerini gerçekleştirdiği bir platformdur (Vural ve diğ., 2019). Dijital bankacılık hakkında yukarıdaki akademik malumatlar verildikten sonra dijital bankacılığın iki uygulamasının ayrı ayrı açıklanması önem arz etmektedir.

### 3. Dijital Bankacılığın Temel Uygulamaları

Günümüzde dijital bankacılığın iki temel uygulaması vardır. Bunlar mobil bankacılık ve internet bankacılığıdır. Aslında mobil bankacılık da internet üzerinden gerçekleştirilen bir uygulamadır. Fakat mobil bankacılık ile internet bankacılığı uygulaması arasında kapsam ve kullanım amacı bağlamında bir takım farklılıklar vardır. Aşağıdaki alt başlıklarda bu iki bankacılık uygulaması alan yazın ve mülakatlar bağlamında açıklanmıştır. Alan yazında araştırma konusu ile ilgili geniş bilgi vardır fakat aynı bilginin banka çalışanları veya uzun süre bankada mesai harcayan insanların gözündeki yerini tespit etmek



önem taşımaktadır. Bu bağlamda araştırmada mülakatlar vasıtası ile alan yazın verileri desteklenmiştir. Dijital bankacılıkla ilgili bir mülakat aşağıdaki gibidir.

“Benim düşünceme göre 15-20 yıl sonra şube bankacılığı bitme noktasına gelecek ve sadece dijital bankacılık insanların yaşamını şekillendirecektir. Dijital bankacılık personel, zaman, maliyet, sermaye bakımından bankalar için büyük avantajlar sağlamaktadır” (K1, 17.10.2024 tarihli mülakat).

### 3.1. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığının ilk adımı İsveç'te atılmıştır. Böylece İsveç bankaları müşterilerine daha etkili ve az maliyetli hizmet vermeye başlamışlardır (Halilovic, Samuelsson ve Jonson, 2011, s. 10). Türkiye'de ise 1987'de İşbank tarafından Ankara Yenışehir'de ATM cihazı kullanılmaya başlanmıştır. ATM'lere halk arasında ilk etapta “bankamatik” denilmiş ve zamanla bu isimlendirme diğer bankalara da yayılmıştır (Eğmir ve Sağbaş, 2021, s. 27). İnternet bankacılığı 1980'de Amerika'da, Türkiye'de ise 1997'de kullanılmaya başlanmıştır (Karadeniz ve Karadeniz, 2023, s. 5). Günümüzde hemen hemen her banka müşterisi için internet bankacılığı temel bir hizmet haline gelmiştir. İnternet bankacılığına masaüstü veya dizüstü bilgisayarlar üzerinden bir internet tarayıcısı aracılığıyla yapılır ve bu nedenle internet bankacılığı geniş ekran ve işlem kolaylığı sunar. İnternet bankacılığının belli başlı avantajları şunlardır: detaylı görüntüleme, ayrıntılı işlem seçenekleri, büyük ticari faaliyetlerin yapılması vb.. Fakat şu hususu dile getirmek lazımdır ki internet bankacılığı sabit bir internet hattı, bilgisayar veya tablet ihtiyacı gibi nedenlerden dolayı mobil bankacılığa göre çok pratik değildir. Ayrıca internet bankacılığının veri güvenliği mobil bankacılığa göre daha fazladır. Mesela ortak kullanım alanlarında Wi-Fi (kablolu bağlantı) kullanımı bu risklerden birisidir. Mülakat yapılan kişilerin internet bankacılığı ilgili verdiği malumatlar aşağıda verilmiştir.

“İnternet bankacılığı genellikle büyük işlem hacmine sahip firmalar ve pos cihazı kullanan müşterilere tanımlanmaktadır. İnternet bankacılığı ile yapılan çoğu işlem mobil bankacılıkta yapılmıyor. Bankacılar buna alternatif dağıtım kanalları demektedir” (K4, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“İnternet bankacılığı kullanan firmalar çok sayıda işlemi şubeye uğramadan gerçekleştirebilmektedir. Mesela firmalar kamu veya özel kurumların ihalelerine girmek için internet bankacılığı vasıtası ile EKAP (Elektronik Kamu Alımları) sistemine girip ihale başvurusu yapabilir. Ayrıca firmalar ihale teminat mektuplarını internet bankacılığı vasıtası ile gerçekleştirebilir” (K5, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“İnternet bankacılığı vasıtası ile nitelikli ve büyük meblağların dolaşıma sokulduğu işlemler yapılmaktadır. İnternet bankacılığı büyük firmalarla yapılan özel antlaşmalarla özel işlemlerin yapılmasına yönelik tanımlamalar yapılmaktadır. Bu işlemler için gerekli güvenlik alt yapısı, yine banka tarafından

sağlanmaktadır” (K6, 29.10.2024 tarihli mülakat).

“Günümüzde sadece devlet bankalarından birisinin dijital bankacılık uygulaması kullanan 25 milyon müşterisi vardır. Bu müşterilerden 12 milyonu hiç bankaya uğramadan işlemlerini gerçekleştirebiliyor. Banka şubesinde işlem yapmak hem müşteri hem de banka için zaman ve para israfına neden olmaktadır. Dijital bankacılıkta personel, kâğıt, elektrik ve diğer hizmetlerin maliyeti çok düşük olabilmektedir. Mesela şubede gerçekleştirilen bir işlemin maliyeti 1 dolar iken; mobil veya internet bankacılığında bu maliyet, 0.25 dolara düşebilmektedir. Ayrıca şubede işlem yapmak, müşteriler için de zaman ve imkân maliyetine sebep olmaktadır” (K10, 09.11.2024 tarihli mülakat).

“Bazı büyük firmaların hesap işlemleri hala şubede yapılıyor ama bunlar da internet bankacılığı uygulaması ile minimize olacaktır. Tabi bankalar ile diğer kurumlar arasındaki ilişkilere ve bağlantılara bağlıdır” (K7, 03.11.2024 tarihli mülakat).

“18 yaş altındakilere internet bankacılığı kullanılması genelde yasaktır fakat bazen çocuğa vasisinin kontrolünde internet bankacılığı kullanabilir” (K10, 09.11.2024 tarihli mülakat).

Yukarıda görüldüğü gibi mülakatlarda, herhangi bir bilgisayar veya tablet vasıtası ile gerçekleştirilen internet bankacılığının bireysel ve toplumsal faydalarından söz edilmiştir. Mülakatlardan anlaşıldığı kadarıyla internet bankacılığı genelde yüksek hacimli işlemlerin yapıldığı ve genellikle firmaların kullandığı bir uygulamadır.

### 3.2. Mobil Bankacılık

Mobil bankacılık, banka müşterisinin akıllı telefonu vasıtasıyla bankayla iletişimde olduğu bir uygulamadır. Günümüzde akıllı telefonların kullanımı yaygınlaşmış, buna bağlı olarak da ticarete önemli iş fırsatları doğmuştur. Bu gelişmelere bağlı olarak mobil cihazlarla hizmete ve bilgiye ulaşma, bilgi paylaşma imkânı artmıştır (Gümüş, ve diğ., 2020). Mobil bankacılık, dünyada 1990’larda başlamış, Türkiye’de ise 2010’lardan itibaren akıllı telefon kullanımının artmasıyla birlikte hızlı bir gelişme göstermiştir. Kullanıcılar, bankaların mobil uygulamaları aracılığıyla kolay ve hızlı bir şekilde işlem yapabilirler. Mobil bankacılık, akıllı telefon veya tablet gibi taşınabilir cihazlar aracılığıyla yapılan bankacılık işlemlerini ifade eder. Mobil bankacılık uygulamaları, kullanıcı dostu arayüzleri ve hızlı işlem özellikleri ile öne çıkar. Mobil bankacılığın çok sayıda avantajı vardır. Bunlardan bazıları taşınabilirlik ve erişim kolaylığı, anlık bildirim, biyometrik güvenlik gibidir (Armağan ve Çal, 2020; Özkan ve İpekten, 2017; Seyrek ve Akşahin, 2016 ). Alan yazında mobil bankacılık hakkında yeterince bilgi vardır. Fakat bu bilgiyi banka müşterisine sunan banka temsilcilerinin dilinden de aktarılması önem taşımaktadır. Çünkü mobil uygulamaları topluma sunan bankalardır ve dolayısıyla bu uygulamayı gelişt-

tiren ve bunu programlayanların mobil bankacılığa yaklaşımlarını açıklamak gerekmektedir.

“Mobil bankacılığı, internet bankacılığına göre pratik ve müşterinin internete bağlanabildiği her yerde işlem yapabilme imkânı sağlamaktadır” (K7, 03.11.2024 tarihli mülakat).

“Günümüzde mobil bankacılıkta işlemler kolay ve hızlı yürütülmektedir. Hatta mobil uygulamadaki kare kodlarla da para çekimi gerçekleştirilebilir. Bunun için ATM klavyesinde bulunan 8 veya giriş tuşuna basılır ve bankanın mobil uygulamasında açılan kameraya ATM ekranında beliren QR kod yaklaştırılır ve okutulur. Böylece istenilen miktar çekilmiş olur. Bu durumda bankamatik kartının banka müşterisinin yanında olmasına gerek yoktur” (K4, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“Mobil bankacılıkta, bireysel müşterilere yönelik her türlü kolaylık sağlanabilmektedir. Fakat bu işlemlerin belirli sınırlamaları vardır. Aksi takdirde mobil bankacılık uygulamalarında limitleri yüksek krediler talep edilebilir, bazı yanıltıcı beyanlar da söz konusu olabilir” (K5, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“Türkiye’de İnternet bankacılığı 1990’larda başladı ve 2005’te itibaren yaygınlaşmıştır. Mobil bankacılık ise 2010’dan sonra yaygınlaşmıştır. Artık banka işlemlerinin %95’i mobil bankacılık ile yapılmaktadır. Mobil bankacılık dijital okur-yazarlığı arttırmaktadır. Fakat okuma-yazması olmayan ve dijital işlemleri gerçekleştirilmeyecek kadar ihtiyar olanlar ile 18 yaş altı çocuklara dijital bankacılık uygulamaları verilmemektedir. Bunlara ancak bankalarca vekil tayin edilebilmektedir. Bunun yanında işitme engelli bireylere sesli komutu olan ve görme engelli bireylere de kabartmalı cihazlar desteği ile mobil bankacılık hizmeti verilebilmektedir” (K1, 17.10.2024 tarihli mülakat).

#### **4. İnternet ve Mobil Bankacılık Arasındaki Temel Farklar ve Avantajlar**

İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık internet ağı üzerinde işlem yapan iki bankacılık uygulamasıdır. Bu uygulamaların birbirinden farklı kullanım alanları ve güvenlik düzeyleri vardır. Bu başlık altında her iki uygulamanın benzerlik ve farklılıkları alan yazın ve mülakat verileri bağlamında yazılmıştır. İnternet bankacılığı, bilgisayar tabanlı erişim sağlarken; mobil bankacılık akıllı telefonlar ve tabletler üzerinden kullanılır. İnternet bankacılığı geniş ekran ve detaylı menü seçenekleri sunarken, mobil bankacılık uygulamaları sade bir tasarıma sahiptir. Her iki platformda güvenlik önlemleri bulunmasına rağmen mobil bankacılık, biyometrik kimlik doğrulama gibi modern teknolojilerle daha avantajlıdır. İnternet bankacılığı daha geniş işlem seçenekleri sunar; ancak mobil bankacılık temel işlemler için daha hızlıdır (Gupta ve Hu, 2010; Zhou, 2012). Aşağıda mülakat verileri bağlamında internet ve mobil bankacılığın benzerlik ve farklılıkları yazılmıştır.

“İnternet bankacılığı belirli bir bilgisayar ve sabit hat gerektiren bir uygulama olmasına rağmen; mobil bankacılık için android işlemcili veya akıllı bir cep telefonunun olması yeterlidir. Mobil uygulama pratiktir fakat internet bankacılığı gibi geniş bir bant ve büyük ticari işlemler gerçekleştirmek için uygun değildir. Her iki uygulamanın güvenlik algoritması aynıdır. Buna rağmen mobil ile internet bankacılığı uygulamalarının güvenlik riskleri birbirinden farklıdır. Mobil uygulamanın ayarları kullanıcı tarafından yanlış aktive edilmişse güvenlik zafiyetleri oluşabilir” (K1, 17.10.2024 tarihli mülakat).

“İnternet bankacılığı daha muhtevalı ve karmaşık işlemlerin yapmasını sağlarken; mobil bankacılık, sade ve kolay bir arayüz sunup hızlı işlem yapmayı sağlar” (K8, 05.10.2024 tarihli mülakat).

“İnternet ve mobil bankacılık uygulamaları arasındaki temel fark, internet bankacılığının sabit bir hat ve bilgisayar üzerinden yapılabilmesidir. Mobil bankacılık uygulaması ise taşınabilir ve interneti olan mobil cihazlara uyumludur. Mobil uygulamalar direkt olarak bilgisayara yüklenemez çünkü sim kart üzerinde çalışmaktadır. Fakat bunun istisnası, bankanın bazı özel müşterilerinin cihazlarına ve kredi kartı satan banka yetkililerinin tabletlerine mobil uygulamaya uygun sim kartları yüklenebilir. İnternet bankacılığı mobil bankacılığa göre az kullanışlıdır. Ama internet bankacılığı daha güvenlidir. Bazı firmalara banka tarafından yetkilendirme yapılıyor ve böylece o firmalar özel işlemlerini daha güvenli ve verimli gerçekleştirebilmektedirler. İnternet bankacılığı uygulamasında firma yetkilisi bu yetkisini devir de edebiliyor. Söz konusu firma yetkilileri yetki devrinde bulunabiliyorlar. Mobil bankacılıkta uygulama sadece tek bir cihaza yüklenebiliyor. Mobil bankacılık uygulamasında banka müşterisi yetkisini başka birisine devredemiyor” (K4, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“İnternet bankacılığı uygulamasına kıyasla mobil bankacılık uygulaması daha az detaylı işlem seçenekleri sunar. Sürekli internet bağlantısı ve mobil veri ihtiyacı nedeniyle kullanıcılar yüksek veri tüketimiyle karşılaşabilir” (K10, 09.11.2024 tarihli mülakat).

“İnternet bankacılığı kapsamlı raporlar hazırlama, detaylı finansal analizler yapma ve yatırım araçlarını kullanarak işlem yapmayı destekler. Mobil bankacılık uygulaması, hızlı ödeme ve rutin bankacılık işlemleri için büyük kolaylıklar sağlar” (K9, 09.10.2024 tarihli mülakat).

“Hem internet bankacılığı hem de mobil bankacılık, kullanıcıların hesap hareketlerini görüntülemesi, para transferleri yapması, fatura ödemesi vb. finansal işlemleri gerçekleştirmesine olanak tanımaktadır” (K8, 05.10.2024 tarihli mülakat).

“Yapay zekânın yardımı ile dijital bankacılığın daha ileri bir seviyeye taşınacağı kuşkusuzdur. Bunun yanında bankaların iş yükü azalacaktır fakat per-

sonel istihdam etme oranları da düşecektir. Bu durum, istihdam açısından bir sorun teşkil etmektedir. Fakat bazı bankalar dijital bankacılık işlemlerini takip etmek için evde çalışma (Home Office) uygulaması da başlatarak personel istihdamının sağlayabilir. Çoğu banka evde bankacılığın alt yapısını da dijital bankacılığa ek olarak yapmaktadır. Evde bankacılık için özel yazılım yüklü bilgisayarlar banka tarafından müşteriye veriliyor ve bu bilgisayarların ekranında sadece bankacılık işlemleri görülmektedir” (K5, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“Bankalar geleceğe yönelik yeni imkânlar sunmak için her geçen gün imkânlarını arttırabilmektedirler. Mesela bazı bankaların teknoloji şirketleri ve hatta üniversiteleri de vardır. Böylece bankalar şirket ve üniversiteleri sayesinde dijital ağlarını geliştirip güvenlik zafiyetlerini en aza düşürmeyi ve yeni projeler yapmayı hedeflemektedirler. Bazı bankalar Süper Şubeler kurarak sadece dijital bankacılığı kullanan müşterilerine hizmet vermektedirler. Devlet bankalarından birisinin 1,5 milyon müşterisi Süper Şube üyesi olup işlemlerini daha hızlı ve güvenilir yapabilmektedir. Bu uygulama mobil bankacılıktan çok internet bankacılığını ön plana çıkartmaktadır” (K6, 29.10.2024 tarihli mülakat).

“Mobil uygulama sadece bir cihazda işlem yapabilmeye müsaade etmektedir. Fakat internet bankacılığı internete bağlı bilgisayar veya tabletin olduğu her yerde işlem yapabilme fırsatı verebilmektedir. Oysa mobil uygulama cihazın götürülebildiği her mekânda kullanılabilir. Mobil uygulamaların mümkün merteye ortak Wi-Fi uygulaması ile değil bireyin hattına tanımlanmış internet ile kullanılması daha güvenlidir” (K2, 22.10.2024 tarihli mülakat).

“Günümüzde gerek internet ve gerekse mobil bankacılığa yönelik sanal tehlikeler vardır. Bankalar bu tehlikelere karşı her tür önlem alabilmektedirler. Fakat bazen müşterilerin de bilinçli olması, kendisine gelen her bildirimini önemsememeleri gerekir. Dijital bankacılığın güvenliği bunu bilinçli kullanmaya da bağlıdır” (K4, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“İnternet ve mobil bankacılık uygulamaları sayesinde şubede işlem yapma yoğunluğu azalmış, bankaların personel ihtiyacı azalmıştır. Bu uygulamalar beraberinde bazı dezavantajlar da getirmiştir. Dijital bankacılık ile banka-müşteri iletişimi azalmış, ayrıca uygulama kullanmak için müşterinin kesintisiz internet bağlantısının olması gerekmektedir. Bu bakımdan dijital bankacılığının da bazı dezavantajları vardır” (K2, 22.10.2024 tarihli mülakat).

“Hem mobil hem de internet bankacılığının en önemli riski açık alanda Wi-Fi kullanmaktır. Çünkü ortak Wi-Fi kullanılan yerlerde sanal saldırılar olabildiği gibi güvenlik açıkları da vardır. Ortak Wi-Fi kullanılan yerde dijital banka uygulaması açıldığında, aynı Wi-Fi'ye bağlı kötü niyetli kullanıcılar başkasının verilerine kolayca ulaşabilir. Bunun için banka müşterilerinin ortak Wi-Fi kullanımlarından kaçınması gerekmektedir” (K7, 03.11.2024 tarihli mülakat).

## 5. Dijital Bankacılık Uygulamalarında Güvenlik

Dijital bankacılıkta en önemli adım, bankaların müşterilerine güçlü veya yüksek seviyeli parolalar kullanabilecek alt yapıyı hazırlamalarıdır. Bunun yanında parolaların birkaç aşamadan olması önem taşımaktadır. Mesela internet bankacılığı ile uygulamayı kullanan kişi, kullanıcı şifresi ile sisteme giriş yaptığında, aynı anda telefonuna da tek kullanımlık kod gelmektedir. Bunun yanında sistem ekstradan daha önce sisteme tanımlanmış soruların cevaplarını isteyebilir. Mobil bankacılık uygulamasında banka müşterisi, kullanıcı adı ve parolası ile sisteme giriş yapabilir. Ama eğer müşteri, bu girişin daha güvenli olmasını isterse sisteme parmak izini tanımlayarak alternatif giriş de yapabilir. Biyometrik tanıma denilen bu yöntemde yüz tanıma, göz tarama gibi faktörler de mevcuttur. Bankacılıkta güvenliğin sağlanması için yukarıdaki önlemlere ek olarak başka önlemler de mevcuttur. Mesela cihazın uzun süre açık kalması durumunda sistem otomatikman devre dışı kalmalıdır, bazı hassas işlemlerde sadece bir cihazdan sisteme giriş izni olmalıdır, başka cihazdan sisteme bağlandığında ek doğrulamalar istenmelidir. Ayrıca bankalar tarafında teknoloji şirketlerinin sağladığı siber güvenlik duvarları sağlanmalıdır, sisteme şüpheli girişlere karşı hassas algılama sistemi kurulmalıdır, sms ve elektronik postalarından bildirimler alınmalıdır. Bankalar, ülkelerin veri gizliliği ve güvenlik yasalarına (örneğin KVKK, GDPR gibi) uygun olarak hareket etmeli ve sık sık denetimden geçmelidir. Bu önlemler mülakat yapılanlar tarafından da dile getirilmiş ve bazı öneriler yapılmıştır.

“Güvenlik bağlamında her iki uygulama şifre, pin kodu veya biyometrik doğrulama gibi güvenlik önlemleri sağlamaktadır” (K8, 05.10.2024 tarihli mülakat).

“Dijital bankacılık her bakımdan avantajlıdır. Bankadaki uygulamalar sayesinde müşteriler işlemlerini çok hızlı ve güvenli yapabilir. Fakat kişinin bu uygulamaları bilinçli kullanması gerekir ve yaptığı işlemlerin sorumluluğu kendisindedir” (K7, 03.11.2024 tarihli mülakat).

“İnternet bankacılığı, şifrelemede iki faktörlü doğrulama, sanal klavye vb. koruma özellikleri sunmaktadır. Mobil bankacılık uygulaması ise biyometrik doğrulama (parmak izi, yüz tanıma) gibi ekstra güvenlik seçenekleri sunmaktadır. İnternet bankacılığı, büyük veri transferine ihtiyaç duyabilir. Örneğin bir firma, hacmi büyük bir dosyayı ancak internet bankacılığı ile dijital ortama atabilir. Mobil bankacılık daha düşük veri paylaşımı ve kullanımına uygundur” (K9, 09.10.2024 tarihli mülakat).

“Dijital bankacılıkta veri güvenliği, uluslararası standartlarda işlem yapan firmaların desteği ile üç aşamalı yapılabilmektedir. Özellikle bireysel kullanıcılar için iki aşamalı şifre işlemi vardır. Mesela çok hassas bankacılık işlemlerinde şifre ile sisteme giriliyor, telefona kod geliyor ve daha önce kullanıcı tarafından sisteme tanımlanmış bir hatırlatıcı kelime isteniyor (mesela en sevdiğiniz hay-

vanın ismi nedir?). Bankacılık programlarını yazan firmalar virüs, siber terör ve hacker saldırılarına karşı her türlü güvenliği almaktadırlar. Mesela ‘İntranet’ denilen bir program sayesinde, önceden banka tarafından tanımlanmış belirli müşteriler uygulamaya giriş yapabiliyor. Dijital bankacılığa yönelik saldırıları bertaraf etmek her bankanın farklı şehirlerde verilerini depolayan sistemleri vardır. Yukarıda söz ettiğimiz riskler olsa da bankaların güvenlik sistemlerinden dolayı zarar minimuma yakın olur. Bankalar olası dijital saldırılar veya bir afet sonucunda internetin olmadığı durumlarda işlemlerini paket programları ile rahatça gerçekleştirilebilir. Bu tür durumlarda bankaların genel merkezi yasal mevzuat çerçevesinde şubelerine tasarruf yetkisi verebilmektedir” (K1, 17.10.2024 tarihli mülakat).

“Turkcell gibi GSM operatörlerinde olduğu gibi her bankanın da olası siber saldırılara karşı yer altında server (sunucu) dediğimiz veri depolama birimleri vardır. Ayrıca iyi bir güvenlik sağlanması için mobil uygulamanın yüklü olduğu cihazın andorid yerine İOS yazılımı kullanması daha fazla önerilmektedir” (K3, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“Tabi bazen dijital bankacılıkta yapılan işlemler de sekteye uğrayabilmektedir. Ama bankaların her türlü engelleme ve saldırıya karşı uluslararası düzeyde güvenlik tedbirleri vardır. Ayrıca bankalara güvenlik desteği veren teknoloji firmaları vardır” (K5, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“Eskiden dijital bankacılık sadece internet bağlantıları ile gerçekleştirilen günümüzde yapay zekânın da etkisi ile bankacılık uygulamaları çok daha ileri bir seviyeye taşınmıştır. Mesela yapay zekâ motorları vasıtası ile mobilden yapılan kredi başvuruları değerlendiriliyor. Uygun görülmeyen başvurular reddediliyor ya da şubenin ekranına düşürülüyor. Tabi yapay zekâ motorları da başvuruları kanıtlayıcı belgeler, banka müşterisinin kredi puanı gibi kriterleri göz önüne alıyor. Böylece hem müşteriler hem de bankanın güvenliğini sağlıyor” (K3, 15.10.2024 tarihli mülakat).

“Dijital bankacılık uygulaması kullanan kişilere karşı kötü niyetli insanlar telefon açıp hesabındaki para meblağını söylüyor, bazıları kimlik numarası ve anne kızlık soyadı gibi bilgileri talep edip banka müşterisini dolandırabilmektedir. Ben deneyimli bir bankacı olarak şunu söyleyebilirim hiçbir bankanın temsilcisi müşterisinin özel bilgilerini talep etmez. Banka yetkilisi zaten müşterisinin bilgilerini ekranda görüyor ve bazı bilgileri teyit etmek için müşteriye bazı sorular sorabilir. Ama o işlem için de hem müşterinin telefonuna kod geliyor hem de bilginin sadece bir kısmını sorabiliyorlar. Mesela müşterinin anne kızlık soyadı sorulursa, bunun bir iki harfi sorulur. Bu bakımdan dijital bankacılık kullanan kişilerin bilinçlendirilmesi de önem taşımaktadır” (K6, 29.10.2024 tarihli mülakat).

Yukarıdaki mülakatlarda internet ve mobil bankacılığının güvenlik önlemleri karşılaştırmalı olarak ele alınıp benzerlik ve farklılıkları açıklanmıştır.

## 6. Genel Değerlendirme ve Analiz

Bu araştırmada üzerinde durulan internet bankacılığı ve mobil bankacılık, bankaların sunduğu dijital hizmetler içinde farklı ihtiyaçlara hitap eden önemli araçlardır. Her iki uygulamanın entegrasyonu, müşterilere daha esnek ve kapsamlı bir bankacılık deneyimi sunmayı mümkün kılmaktadır. Dijitalleşmenin hızla geliştiği çağımızda, bankaların bu platformları geliştirmeye devam ederek müşteri memnuniyetini artırması önemlidir. Bu araştırmada alan yazın taraması ve mülakatlarla internet ve mobil bankacılığı uygulamaları karşılaştırılmıştır. İnternet bankacılığı, bilgisayar üzerinden kullanıldığı için daha çok ofis veya ev ortamında tercih edilir. İnternet bankacılığında geniş ekran avantajıyla detaylı işlemler ve raporlar üzerinde çalışmak daha kolaydır. Bu uygulamada kullanıcılar klavye ile hızlı bilgi girişi yapabildiği için uygulama özellikle karmaşık işlemler açısından daha elverişlidir. Mobil bankacılık uygulaması ise telefon gibi taşınabilir elektronik cihazlar üzerinden her yerde kullanılabilir. Mobil bankacılık sade ve minimal bir arayüz sunar, bu da hızlı işlemler için oldukça uygundur. Örneğin, fatura ödeme gibi işlemler mobil bankacılıkta daha hızlı yapılabilir. İnternet bankacılığında güvenlik için şifre, sanal klavye veya iki faktörlü doğrulama gibi yöntemler kullanılır. Mobil bankacılık ise mobil veri veya Wi-Fi üzerinden çalışır ve biyometrik doğrulama (parmak izi ya da yüz tanıma) gibi ekstra güvenlik seçenekleri sunar. Veri kullanımı açısından mobil bankacılık daha az veri tüketir, bu da hareket halindeyken işlemleri daha pratik hale getirir. İnternet bankacılığı, detaylı raporlar veya analizler yapmak isteyen kullanıcılar için daha uygun bir platformdur. Öte yandan, mobil bankacılık, hızlı fatura ödeme ya da para transferi gibi günlük işlemler için idealdir. Seyahat sırasında bilgisayara erişim zor olabileceği için mobil bankacılık daha avantajlıdır. Ancak yatırım işlemleri gibi daha kapsamlı ve detaylı analiz gerektiren durumlarda internet bankacılığı tercih edilebilir. Sonuç olarak bu iki platformun seçimi, kullanıcıların ihtiyaçlarına ve alışkanlıklarına bağlıdır. İnternet bankacılığı daha kapsamlı bir deneyim sunarken, mobil bankacılık hız ve taşınabilirlik açısından üstünlük sağlar.

Araştırma verilerini toplamak amacıyla kullanılan mülakat tekniği ile mülakatçıların en çok vurguladıkları kelimelerin bulutunu elde etmek için Maxqda programı kullanılmıştır. Araştırmada en çok tekrarlanan kelimeler: dijital bankacılık, mobil bankacılık, internet bankacılığı, banka ve güvenlik olmuştur.



Şekil 1: Mülakatlarda en çok tekrarlanan kelimeler bulutu.



Şekil 1’de diğerlerinden daha büyük yazılan kelimeler, genellikle daha sık kullanılan veya metin bağlamında daha önemli olan terimleri temsil etmektedir. “Bankacılık”, “mobil”, “internet”, “güvenlik” gibi kelimeler büyük yazılmıştır. Bu da araştırmada dijitalleşme ve mobil bankacılık konularının öncelikli olduğunu göstermektedir. Araştırmadaki renkler farklı temaları, kategorileri veya kavramsal grupları ifade ediyor. Kırmızı: Bankacılık uygulamalarıyla ilgili teknik veya işlem odaklı terimleri içeriyor (“uygulama”, “bankacılık”, “özel”). Mavi: Dijital ortam veya internetle ilişkili kelimeleri temsil ediyor (“internet”, “firmalar”, “işlemler”). Yeşil: Güvenlik veya kullanıcıların işlemlerle ilgili duyarlılıklarını ima eden terimleri (“güvenlik”, “işlem”, “büyük”) göstermektedir. Kelime bulutunda verilmiş kelimelerden turuncu olanı mobil teknolojilerle ilişkilendirilen terimleri temsil etmektedir. Kelimeler rastgele bir düzende değil, görsel olarak eşit dağıtılmış ve dikkati büyük kelimelere çekmek için tasarlanmıştır. Mesela “bankacılık” ve “mobil” terimlerinin merkezi konumu, çalışmanın dijital bankacılıkla ilgili temel temalara odaklandığını düşündürüyor. Dijitalleşme: “dijital”, “mobil”, “internet” gibi kelimeler, bankacılık süreçlerinin dijital dönüşümüne olan ilgisini yansıtıyor. Güvenlik kelimesi için “güvenlik”, “işlem”, gibi terimler, kullanıcıların dijital bankacılık hizmetlerinde güvenliğe verdiği önemin altını çiziyor. Bankacılık uygulamaları: “uygulama”, “uygulamaları”, “firmalar” gibi kelimeler, mobil ve internet bankacılığının araçları ve platformlarına vurgu yapmaktadır. Kelime bulutundaki “her”, “daha”, “günümüzde”, “sadece” gibi bağlaçlar ve sıfatlar, kullanıcıların karşılaştırma yaptığını ve dijitalleşmeyi geleneksel bankacılık yöntemleriyle karşılaştırdığını gösteriyor. “Firmalar” ve “tarafından” kelimeleri, hizmet sağlayıcılarının (bankalar, finansal teknoloji firmaları) önemli bir odakta olduğunu gösteriyor. “Büyük”, “kullanan”, “mesela” gibi kelimeler, kullanıcı deneyimlerine dair spesifik yorumlar içeriyor. Sonuç olarak bu kelime bulutu, araştırmada mülakatçıların

dijital bankacılık algısı ve deneyimleriyle ilgili güçlü bir vurgu olduğunu gösteriyor. Kelime büyüklükleri ve yerleşimleri, konuların önem sırasını görselleştirirken; renkler ise potansiyel kategorik ayrımları ifade etmektedir. Maxqda programıyla kelime bulutuna ek olarak, fazla ayrıntıya girmeden, mülakatlar da geçen kelimelerin frekansları da aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

*Tablo 1: Mülakatlarda geçen kelimelerin frekansı.*

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%	Derece	Belgeler	Belgeler %
mobil bankacılık	5	32	2,34	1	1	100,00
bankacılık	10	30	2,19	2	1	100,00
dijital bankacılık	7	26	1,90	3	1	100,00
internet bankacılığı	11	22	1,61	4	1	100,00
internet	8	20	1,46	5	1	100,00
banka	5	13	0,95	6	1	100,00
işlem	5	12	0,88	7	1	100,00
güvenlik	8	10	0,73	8	1	100,00
i nternet	9	10	0,73	9	1	100,00

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, mobil bankacılık (32 kez ve %2,34) en çok kullanılan kelime olmuştur. Bu istatistik, mülakatlarda mobil bankacılık konusunun diğerlerine göre ön planda olduğunu gösteriyor. Bankacılık (30 kez ve %2,19) ve dijital bankacılık (26 kez ve %1,90) diğer sık kullanılan terimlerdir. Bu da genel olarak bankacılık ve dijitalleşme temalarının dikkat çekici olduğunu gösteriyor. İnternet bankacılığı (22 kez) ve internet (20 kez) terimleri, dijital bankacılık ile internet ilişkisinin önemli olduğunu göstermektedir. Güvenlik ve işlem terimleri daha düşük frekansa sahip olsalar da (%0,73 ve %0,88), hala mülakatlardaki konular arasında önemli bir yer tutuyor. Belgeler sütununa göre bu kelimelerin tamamı aynı belgede geçiyor gibi görünüyor (100%). Bu gösterge, araştırma analizinin tek bir veri setinden türediğini veya tüm verilerin eşit bir dağılıma sahip olduğunu gösteriyor. Bu tablo, dijitalleşmenin ve özellikle mobil bankacılığın mülakatlarda öne çıkan ana temalardan biri olduğunu açıkça gösteriyor. Çalışma, dijital bankacılığın “internet” ve “güvenlik” gibi ilgili boyutlarıyla birlikte ele alındığını gösteriyor.

## Sonuç

Bu çalışmada internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamaları karşılaştırılarak anlatılmıştır. Araştırmada, bankacılık uygulamalarının kullanıcılar için zaman, hız, maliyet konusunda avantaj sağladıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca mobil bankacılığın internet bankacılığına göre daha hızlı ve pratik olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında internet bankacılığının da geniş hacimli ve profesyonel işlemler yapmada daha kullanışlı olduğu anlaşılmıştır. Araştır-

ma verileri alan yazın ve mülakatlarla toplanıp her iki veri toplama şeklinde elde edilen bulgular karşılaştırılmıştır. Ulaşılan sonuçlara göre hızlı, güvenli bankacılık uygulamalarının kullanımı toplumsal hayatı kolaylaştırdığı gibi insanlara daha fazla zaman kalmasını da sağlamıştır. Ayrıca araştırma verilerinin Maxqda programı ile analiz edilmesi, araştırmanın konusu olan kavramlar (dijital, banka, internet, mobil) arasındaki sebep ve sonuç ilişkisinin daha iyi anlaşılmasını sağlamıştır.

## KAYNAKÇA

- Akgüç, Ö. (1992). 100 Soruda Türkiye'de Bankacılık. Gerçek Yayınevi.
- Armağan, E., ve Çal, Y. (2020). Mobil Bankacılık Uygulamalarının Sadakat Tutumuna Etkisi: Nicel Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(44), 977-999. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.698255>.
- Elmas, B., & Aydın, S. (2021). Geçmişten Günümüze Paranın Tarihi: Fiziki Paradan Kripto Paraya. *Accounting and Financial History Research Journal*, (2021 özel sayı), 253-264.
- Çetiner, M. ve Karaman, A. C. (2021). Türk Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığının Banka Karlılığı Üzerindeki Etkisinin İrdelenmesi. *Social Sciences Studies Journal* (sssjournal), 92, 5777-5786.
- Demirel, A. Can. (2017). Dijital Bankacılık ve Türkiye'deki Mevcut Durumun Analizi. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, Ankara.
- Eğmir, R. T. ve Sağbaş, İ. (2021). ATM Bankacılık Sistemi ve Regülasyonlar. *Gümrük ve Ticaret Dergisi*, 8(24), 24-36.
- Gupta, S. and Xu, H. (2010). Examining the usability of Internet and mobile banking: Understanding the role of user experience. *Journal of Financial Services Marketing*, 15(3), 210-222. <https://doi.org/10.1057/jfsm.2010.18>
- Gümüş, E., Medetoğlu B., Tutar S. (2020). Finans ve Bankacılık Sisteminde Yapay Zekâ Kullanımı: Kullanıcılar Üzerine Bir Uygulama. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 3(1), 28-53.
- Halilovic, D., Samuelsson, E., and Jonson, L. (2011). Facebook in the Banking Industry A Case Study in SEB Sweden. Bachelor Thesis within Business Administration, Jönköping University, Sweden.
- Kandemir, Y. D. (2017). Bankacılık Giriş ve İlkeleri. Beta Yayınları.
- Karadeniz, M. ve Karadeniz, Y. (2023). Türkiyede Dijital Bankacılık ve Ekonomik Büyüme İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Teorik Bir Araştırma. *Parion Akademik Bakış Dergisi*, 2(2), 1-17.
- Kılıç, E. K. (2020). Dünyada Bankacılık Tarihi ve Krizleri: Türkiye'deki Bankacılık Sektörü. *Uluslararası Finansal Ekonomi ve Bankacılık Uygulamaları Dergisi*, 1(1), 1-31.
- Kırbaşı, M. ve Güzveli, N. (t.y.). *Bankacılığa Giriş Programı*. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Ders Notları.
- McMillan, J. (2014). *The End of Banking: Money, Credit, and the Digital Revolution*. Zero/One Publishers.
- Parasız, İ. (1997). *Para, Bnaka ve Finansal Piyasalar: Teori ve Politikalar*. Ezgi Kitabevi.

- Özkan, T., ve İpekten, O. B. (2017). İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2), 647-664.
- Seyrek, İ. H., ve Akşahin, A. (2016). Mobil Bankacılık Uygulamaları Kalite Faktörlerinin Analitik Hiyerarşi Prosesi İle Karşılaştırılması. *International Review of Economics and Management*, 4(3), 47-61.
- Skinner, C. (2014). *Digital Banking*. Singapore: Marshall Cavendish Business.
- Sürmen, Y. (2014). *Muhasebe - 1*. Trabzon: Celepler Matbaacılık.
- Verlag, G. (2018). *Praxishandbuch Digital Banking Springer*. V. Brühl ve J. Dorschel (Ed.), Gabler Publications
- Vural, E., Işık, D. K. C., ve Koç, D. S. (2019). İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Finansal Hizmet Kalitesi Açısından Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi. *Finans Ekonomi Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 74-89. <https://doi.org/10.29106/fesa.532481>.
- Yardımcıoğlu, M., ve Büyükşalvarcı, A. (2007, Temmuz-Aralık). Bankacılık Sektörü Pratiğinde Faaliyet Tabanlı Maliyet Sistemi. *Maliye Dergisi*, (153), 143.
- Yetiz, A. (2009). *Ofis Mobilyaları ve Ofis Mobilyalarının Tasarımını Etkileyen Ergonomi Faktörünün İncelenmesi Adana'da Bir Banka Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, Türkiye.
- Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 107-117.
- Ziraat Bankası resmi sitesi, *Bankamızın Kuruluşu*. <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/bankamiz/hakkimizda/bankamiz-tarihcesi#:~:text=1863%20y%C4%B1l%C4%B1nda%20m%C3%BCtevezavi%20bir%20yard%C4%B1mla%C5%9Fma,de%C4%9Ferli%20aktifleri%20aras%C4%B1nda%20yer%20almaktad%C4%B1r>.
- Zhou, T. (2012). Examining mobile banking user adoption from the perspectives of trust and flow experience. *Information Technology and Management*, 13(1), 27-37. <https://doi.org/10.1007/s10799-011-0111-8>



# BÖLÜM 5

## YAŞLI YOKSULLUĞUNU ÖNLEMEDE SOSYAL HİZMET YAKLAŞIMLARI

*Hatice Selin IRMAK<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Gerontoloji Bölümü, ORCID ID: 0000-0001-5032-1767

## Giriş

Yoksulluk olgusunun toplumdan topluma ve söz konusu toplumun dinamiklerine göre aynı toplum içerisinde de zamana, mekana, gruba vb. farklılık göstermesi sebebiyle literatürde farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Yoksulluk en temel anlamıyla, kişilerin insan onuruna uygun, uzun, sağlıklı ve yaratıcı bir hayat sürdürebilmeleri için gerekli en temel kaynak, olanak ve fırsatlardan yoksun olma şeklinde tanımlanmaktadır. İnsan yaşamlarını devam ettirebilmek için beslenme, barınma, hastalıklardan korunma, eğitim alma, kültür edinme, dinlenme gibi bireysel, toplumsal, ekonomik ve kültürel yönden ihtiyaçlara sahiptir. Bu anlamda da yoksul kişiler, yeterli düzeyde ekonomik kaynakları olmayan ve temel ihtiyaçlarını gerekli düzeyde ya da minimum düzeyde karşılayamayan kişi olarak tanımlanmaktadır (Şenses, 2001, s. 63). Bu bağlamda yoksulluk da insan yaşamının gerektirdiği olanaklardan yoksun olma durumunu ifade etmektedir. Castells (2001, s.69). Castells (2001, s. 69), yoksulluğu daha geniş bir toplumsal bağlamda ele alarak, yalnızca ekonomik yoksunluk değil, aynı zamanda toplumsal dışlanma ve insanın topluma tam anlamıyla katılımını engelleyen dinamikler olarak tanımlar.

Yoksulluk konusunda üzerinde genel bir görüş birliğine varılmış ortak bir tanımın olduğunu söylemek güçtür. Yoksulluğa ilişkin tanımlar; toplumun değer yargıları, yoksullara yönelik bakış açısı ve tarihsel süreçteki değişimlere bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. Yoksulluğun tanımı ve ölçümünde temel olarak ele alınması gereken önemli bir husus, yoksulluk göstergesi olarak yalnızca ekonomik ölçütlerin mi yoksa bunların yanı sıra sosyal ve hatta siyasal ölçütlerin de mi dikkate alınacağı sorusudur. Geleneksel olarak yoksulluk, uzun bir süre iktisat temelli bir çerçevede ele alınmış ve ekonomik göstergeler ön planda tutularak tanımlanmıştır. Bununla birlikte, yoksulluk yalnızca ekonomik bir perspektiften ele alındığında dahi, özellikle gelir ve tüketim harcamaları gibi farklı boyutları içeren geniş bir göstergeler yelpazesinin varlığı dikkat çekmektedir (Şenses, 2014, s. 62).

Bu bağlamda yoksulluk, bireylerin sadece maddi kaynaklardan değil, aynı zamanda sosyal bağlardan, toplumsal katılımdan ve yaşamın diğer anlamlı boyutlarından yoksun kalma durumunu ifade eder. Castells'e göre, yoksulluk modern toplumlarda yapısal bir olgu olup, özellikle küreselleşme, teknolojik değişim ve ekonomik eşitsizliklerin derinleşmesi ile daha karmaşık bir hale gelmiştir. Bu çerçevede yoksulluk kavramı, yalnızca bireysel düzeyde değil, toplumsal ve yapısal bağlamda da ele alınmalı; bireylerin temel ihtiyaçlarının karşılanmasının ötesinde toplumsal katılım ve sosyal bütünleşme açısından da değerlendirilmelidir. Bu bakış açısı, yoksulluğun çözümüne yönelik çok boyutlu politikalar geliştirilmesini gerekli kılmaktadır.



## Yoksulluğun Tanımlanması

Yoksulluk, insanlık tarihi boyunca varlığını sürdürmüş bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanların ihtiyaçlarının çeşitlenmesi ve kaynaklara erişim farklılıklarının artmasıyla, yoksulluk kavramı zaman içinde hem içeriği hem de kapsamı bakımından değişiklik göstermiştir (Saçlı, 2019, s. 3). Günümüzde yoksulluk, yalnızca ekonomik eksikliklerle sınırlandırılmayan, aynı zamanda sosyal, politik ve kültürel boyutları olan çok boyutlu bir kavramdır.

16. yüzyıldan bu yana yoksulluk, farklı dönemlerde farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Örneğin, 20. yüzyılın başlarında Rowntree (1901), yoksulluğu bir bireyin yaşamını sürdürebilmesi için gerekli ihtiyaçlarını karşılayacak gelire sahip olmaması olarak ifade etmiştir. Bu tanım, temel ekonomik gerekliliklere odaklanan bir perspektifi yansıtır. Buna karşın, Townsend (1962) yoksulluğun dinamik bir olgu olduğunu vurgulamış ve bireylerin fiziksel verimliliklerini koruyabilmeleri için ihtiyaç duydukları unsurların, toplumun yapısına, fiziksel çevresine ve zamana bağlı olarak değişebileceğini belirtmiştir. Bu yaklaşım, yoksulluğun zamansal ve bağlamsal niteliğini ortaya koymaktadır.

Sen'in (1994) yoksulluk tanımı ise bireylerin temel kapasitelerden yoksun olma durumuna odaklanmaktadır. Eğitim, sağlık, barınma ve insan onuruna yakışır bir yaşam gibi unsurlar, Sen'in yoksulluk tanımında merkezi bir rol oynamaktadır. Bu bakış açısı, yoksulluğu yalnızca kaynak eksikliği olarak değil, aynı zamanda fırsatların ve bu fırsatları değerlendirme kapasitesinin yoksunluğu olarak değerlendirmektedir (Arpacıoğlu ve Yıldırım, 2011, s. 62).

Uluslararası kuruluşlar da yoksulluk kavramını çok boyutlu bir çerçevede ele almaktadır. Dünya Bankası (2014), yoksulluğu bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılayamaması ve temel varlıklar ile fırsatlardan yoksun olması olarak tanımlamaktadır. Benzer şekilde, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) (1997), yoksulluğun yalnızca düşük gelir değil, kötü sağlık, eğitime erişim eksikliği, bilgiye ulaşamama ve insani haklardan mahrumiyet gibi unsurları da içerdiğini vurgulamaktadır.

Yoksulluk olgusu, genellikle gelir yoksunluğu ile ilişkilendirilerek ele alınmaktadır. Düşük gelir, yoksul yaşamın en temel sebeplerinden biri olarak kabul edilmektedir. Ancak, yoksulluk kavramı, 2000'li yıllarda gelir ve tüketime dayalı geleneksel tanımın ötesine geçerek, eğitim ve sağlığa erişim, toplumsal ve siyasal hayata katılım gibi faktörlerle birlikte değerlendirilme başlamıştır (Coşkun & Tireli, 2010, s. 52; Sapançalı, 2003, s. 50). Literatürde yoksulluğa ilişkin farklı tanımlar bulunsa da ortak bir görüş birliği yoktur. Bunun temel nedeni, ülkelerin ekonomik, sosyal ve kültürel yapılarındaki farklılıklardır (Öztürk ve Çetin, 2009, s. 2663). Ancak yoksulluğun, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılama kapasitesinin ötesine geçen çok boyutlu bir olgu olduğu konusunda genel bir uzlaşma bulunmaktadır.

## **Yoksulluk Türleri**

### ***Mutlak Yoksulluk***

Açlık yoksulluğu olarak da tanımlanan *mutlak yoksulluk*, bireylerin ve hanelerin temel gıda ihtiyaçlarını karşılayamaması durumunda ortaya çıkan yoksulluk olarak tanımlanmaktadır (Niemmetz, 2011, s. 37-47). Mutlak yoksulluk, bireyin ya da hanehalkının asgari refah düzeyine sahip olmamasını ifade etmektedir (Memiş, 2014, s.148). Yaşamın sürdürülebilmesi için gerekli olan bu en düşük sınır, genellikle az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde daha yaygın bir şekilde görülmektedir (Gündoğan, 2008, s. 43). Mutlak yoksulluğun gıda tüketimi üzerinden ele alınması, bireyin asgari geçim düzeyini ortaya koymaktadır. Açlık sınırında veya bu sınırın altında yaşayan bireyler, genellikle barınma ve giyinme gibi diğer temel ihtiyaçlarını da karşılayamamaktadır. Yoksulluk, bireylerin yalnızca erişebildikleri kaynaklarla sınırlı kalmayıp, bu kaynakların aktif bir şekilde kullanılabilirliği ile de bağlantılıdır (Mingione, 2013, s. 4). Bu doğrultuda yoksulluk, bireyin temel ihtiyaçlarını sağlık, cinsiyet ve yaş gibi çeşitli faktörler çerçevesinde nasıl gerçekleştirebildiğiyle açıklanabilir.

### ***Göreceli Yoksulluk***

Yoksulluk, eşitsizlik bağlamında ele alındığında, toplumdaki gelir dağılımı adaletsizlikleri ve bu adaletsizliklerin, bireylerin insanca bir yaşam seviyesine ulaşmalarını engellemesi üzerinde durulur (Spicker vd. 2007, s. 169). Bu perspektifte yoksulluk, yalnızca mutlak bir yoksulluk durumu değil, aynı zamanda bireylerin toplumun genel yaşam standartlarından geri kalmaları olarak değerlendirilir (Şenses, 2017, s. 92). DiNitto, bu tür yoksulluğu “göreceli yoksulluk” olarak tanımlar. *Göreceli yoksulluk*, bireylerin yaşam standartlarının, içinde buldukları toplumdaki ortalama yaşam standartlarının altında kalması durumunu ifade eder. Bu yaklaşım, yoksulluğun yalnızca bir ekonomik durum olmadığını; aynı zamanda toplumsal eşitsizliklerin ve ayrışmaların bir sonucu olduğunu ortaya koyar. Göreceli yoksulluk, bireylerin yaşam kalitesini toplumsal normlar ve standartlar bağlamında değerlendirir ve toplum içindeki eşitsizliklerin derinleşmesine yol açan bir dinamik olarak görülür. Bu bağlamda, göreceli yoksulluk, yoksulluğun sadece temel ihtiyaçlara erişimle sınırlı olmadığını, aynı zamanda bireylerin toplumla bütünleşebilmesi ve eşit fırsatlara sahip olabilmesi için gerekli olan sosyal, kültürel ve ekonomik koşullardan da yoksun olduğunu vurgulamaktadır (Ak, 2016, s. 302).

### ***Sübjektif-Objektif Yoksulluk***

Objektif yoksulluk, bireyin veya hanehalkının belirli normatif kriterlere göre yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan temel gereksinimlerden yoksun olma durumunu ifade eder. Bu yaklaşımda, yoksulluk belirli ölçütlere dayalı olarak dışsal bir perspektiften tanımlanır. Özellikle gelir seviyesi, tüketim

miktarı, eğitim ve sağlık gibi temel ihtiyaçlar objektif yoksulluğun değerlendirilmesinde önemli göstergeler olarak kabul edilir. Ayrıca, objektif yoksulluğun nedenlerini ortadan kaldırmak ve bireylerin yaşam standartlarını iyileştirmek için alınması gereken önlemler de normatif kriterlere dayandırılmaktadır (Özcan, 2018, s. 4).

Subjektif yoksulluk, bireylerin veya hanehalklarının, yaşadıkları toplum içindeki minimum gelir veya tüketim düzeyine ilişkin algılarını temel alır. Bu kavramda, yoksulluk hissi bireylerin kendi yaşam koşullarına dair değerlendirmeleri üzerinden tanımlanır (Şen & Özcan Taşkesen, 2018 s. 16). Subjektif yoksulluk yaklaşımı, bireylerin sadece temel gereksinimlere erişim durumunu değil, aynı zamanda bu gereksinimlere erişimlerini nasıl hissettiklerini ve toplumun genel refah düzeyiyle kıyaslandığında hissettikleri yoksunlukları dikkate alır (Goedhart vd., 1977). Bu bağlamda subjektif yoksulluk, bireylerin yaşam standartlarını anlamak için daha insancıl bir çerçeve sunar. Bireylerin sosyal aidiyet duyguları, toplumsal eşitlik algıları ve yaşam tatminleri, bu kavramın analizinde belirleyici bir rol oynar.

### ***Yapısal Yoksulluk***

Yapısal yoksulluk, bireylerin yoksulluğunu toplumsal ve ekonomik yapıların karmaşık dinamikleriyle açıklayan bir yaklaşımdır. Bu anlayışa göre yoksulluk, bireysel zayıflık ya da başarısızlığın bir sonucu değil, kapitalist piyasa ilişkileri, küreselleşme ve istihdam yapısı gibi yapısal unsurların bir sonucudur (Alcock, 1997, s. 36). Kapitalist sistemin eşitsiz gelir dağılımı ve dengesiz istihdam olanakları, yoksulluğun temel nedenleri arasında yer almakta, küreselleşmenin düşük gelirli toplumlar üzerindeki etkisi ise bu sorunu derinleştirmektedir (Oktik, 2008, s. 48). Yapısalcı yaklaşımlar, yoksulluğun ancak toplumsal yapının temelindeki sorunlar çözüldüğünde ortadan kalkabileceğini savunur ve sosyo-ekonomik yapı ile siyasi süreçlerin yoksulluğu sürekli yeniden ürettiğine dikkat çeker (Alcock, 1997, s. 42). Bu bağlamda istihdam olanaklarını artırmaya, işsizlikle mücadele için kapsamlı programlar geliştirmeye ve gelir eşitsizliğini azaltmaya yönelik politikalar uygulanması gerektiği vurgulanmaktadır (Oktik, 2008, s. 48). Ancak toplumsal yapı değişime açık olup, belirli yönleri iyileştirilerek, yeniden yapılandırılarak ve dönüştürülerek yoksulluğun etkileri azaltılabilir (Alcock, 1997, s. 42). Bu nedenle yapısal yoksulluk, birey odaklı müdahalelerden ziyade toplumsal dönüşüm gerekliliğini ön plana çıkaran bir yaklaşımdır.

### **Yoksulluğun Yapısal ve Kültürel Nedenleri**

Yoksulluğun çok boyutlu bir olgu olması, onu etkileyen faktörlerin de çeşitlilik göstermesine neden olmaktadır. Literatürde, ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel unsurların yanı sıra küreselleşme ve politik süreçlerin de yoksulluğu derinden etkilediği vurgulanmaktadır. Ekonomik bağlamda, gelir dağılımındaki eşitsizlikler, düşük ücretler, işsizlik, kötü çalışma koşulları, tasarruf

ve yatırım oranlarının düşüklüğü yoksulluğun temel nedenleri arasında yer almaktadır (Turna, 2022, s. 19; Savcı Koroğlu, 2022, s. 102). Özellikle küreselleşme süreci, üretim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve ülkeler arasındaki sınırların belirsizleşmesiyle birlikte bilgi akışını hızlandırırken, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde gelir eşitsizliğini artırarak yoksulluğu tetiklemektedir (Savcı Koroğlu, 2022, s. 102-103). Küreselleşmenin ortaya çıkardığı bu eşitsizlikler, alt, orta ve üst gelir grupları arasında dağılımın daha adaletsiz hale gelmesine yol açarak ekonomik büyüme ve kalkınmayı olumsuz yönde etkilemektedir (Savcı Koroğlu, 2022, s. 103).

Sosyal bağlamda, bireylerin eğitim ve sağlık hizmetlerine erişimdeki yetersizlikler, kötü konut koşulları ve toplumsal ayrımcılık gibi faktörler yoksulluğu derinleştiren unsurlardır (Ak, 2016, s. 301). Aynı zamanda hızlı nüfus artışı, yaşlanan nüfus ve bireyler arasındaki yetenek farklılıkları da yoksulluğun sosyal belirleyicileri arasında yer almaktadır (Ak, 2016, s. 301). Göç hareketleri ise yoksulluğun hem nedeni hem sonucu olarak görülmektedir. Kentleşmeye veya savaşa bağlı olarak meydana gelen göçler, bireyleri dezavantajlı bölgelerde yaşamaya zorlamakta, bu da kötü ve sağlıksız barınma koşulları ile birlikte sürekli gelir kaynaklarının eksikliği gibi sorunları beraberinde getirmektedir (Açıkgöz ve Yusufoglu, 2012, s. 94).

Kültürel açıdan yoksulluk, bireylerin toplumsal etkinliklere katılımının sınırlandırılması ve sosyal dışlanma ile ilişkilendirilmektedir (Townsend, 1979, s. 31). Townsend'in çalışması, engelli çocuklu aileler, yalnız yaşayan emekliler, göçmen kadınlar ve geniş ailelerde işsiz ebeveynlerin bulunduğu grupların yoksulluğun etkilerine daha fazla maruz kaldığını ortaya koymaktadır (Townsend, 1979, s. 7). Bu durum, bireylerin yaşam pratiklerini ve sosyal aidiyetlerini olumsuz etkileyerek yoksulluğun sürekliliğine katkıda bulunmaktadır.

Çevresel faktörler bağlamında ise doğal afetler, altyapı eksiklikleri ve yaşanılan bölgenin coğrafi özellikleri, yoksulluğun belirleyicileri arasında yer almaktadır (Ak, 2016, s. 301). Bununla birlikte, savaşlar, uluslararası kuruluşların uyguladığı yapısal programlar, kamu harcamalarındaki azalışlar ve ekonomik büyümedeki gerilemeler gibi küresel dinamikler de yoksulluğu etkileyen temel faktörler arasında sayılmaktadır (Can, 2017, s. 1114).

### **Yaşlı Yoksulluğu**

Yaşlı yoksulluğu, günümüzde önemli bir sosyal sorun olarak dikkat çekmektedir. Bu olgu, yaşlı bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamada karşılaştıkları maddi ve sosyal yetersizlikleri ifade etmektedir. Gelir düzeyi, sağlık hizmetlerine erişim, uygun barınma koşulları, sosyal bağlantılar ve güvenli bir yaşam sürdürülebilirlik gibi unsurlar, yaşlı bireylerin temel ihtiyaçları arasında yer almaktadır. Yaşlı yoksulluğu, bireylerin ekonomik bağımsızlıklarının azalması, sabit ve düşük gelirli emeklilik maaşları, artan sağlık harcamaları ve toplumsal destek mekanizmalarının yetersizliği gibi faktörler nedeniyle ortaya

çıkılmaktadır (Kuitto, Maida, & Podesta, 2021).

Yaşlı yoksulluğu, sadece ekonomik koşulları değil, aynı zamanda bireylerin fiziksel, psikolojik ve sosyal iyilik hallerini de olumsuz etkilemektedir. Gelir yetersizliği nedeniyle yeterli beslenme, barınma ve sağlık hizmetlerinden mahrum kalan yaşlı bireyler, daha fazla sağlık sorunuyla karşılaşarak yaşam kalitelerinde ciddi düşüslere yol açabilmektedir. Ekonomik sıkıntılar ve sosyal destek eksiklikleri ise yaşlı bireylerin sosyal dışlanma ve yalnızlık hislerini artırıcı bir etkiye sahiptir (Tamkoç vd., 2023). Bunun yanı sıra, fizyolojik değişimler, toplumsal cinsiyet, istihdam durumu, sosyal yardımların yetersizliği, ayrımcılık, sosyal izolasyon ve yalnızlık gibi unsurlar da yaşlı yoksulluğunu artıran önemli risk faktörleri arasında yer almaktadır (Karasoy, 2021).

Yaşlı yoksulluğunun temel belirleyicileri arasında sağlık durumu, engelliğin varlığı, sosyal güvenlik sistemlerinin yetersizliği, aile desteğinin azalması ve bölgesel/etnik farklılıklar yer almaktadır (Agglobi vd., 2020; Kang, Park, & Cho, 2022; Mohd vd., 2018; Narayana, 2019; Prynn vd., 2021; Vu vd., 2021; Zhang vd., 2018). Örneğin, Tanzanya'da yapılan bir çalışma, kırsal alanlardaki yaşlı kadınların yoksulluk oranlarının çok daha yüksek olduğunu göstermiştir (Osberg, 2014). Benzer şekilde Him & Gündüz Hoşgör'ün (2018) Karadeniz kırsalında yaptığı çalışma, kırsal kesimde yaşayan yaşlı kadınların sosyal güvencesiz ve esnek çalışma koşulları altında çalıştığını, bu durumun ise yoksullukla mücadelede düzensiz çalışma koşullarını zorunlu hale getirdiğini ortaya koymaktadır (Him & Gündüz Hoşgör, 2018).

Yaşlı nüfusa yönelik araştırmalar, güvenlik sistemindeki eksiklikler ve gelir transferindeki adaletsizliklerin yaşlı yoksulluğunun temel nedenleri arasında olduğunu göstermektedir (Karadeniz & Öztepe, 2013, s. 79). Gençlik ve yetişkinlik dönemlerinde kayıt dışı çalışmış bireyler, yaşlılık döneminde daha derin bir yoksullukla karşı karşıya kalmakta ve bu durum, sosyal sigorta sisteminde prim birikimini engelleyerek yoksulluğun sürekliliğini artırmaktadır (Karadeniz & Öztepe, 2013, s. 92). Çin'de yapılan bir başka çalışmada da sağlık durumu ve sosyal sermayenin yaşlı yoksulluğu üzerindeki etkisini vurgulamıştır (Li, 2023).

Bu bağlamda, yaşlı yoksulluğu, yaşlı bireylerin yaşamlarının bu kırılgan döneminde çok boyutlu bir sorun olarak ele alınmalıdır. Diğer yaş gruplarından farklı olarak, yaşlı yoksulluğu kendine özgü dinamiklere sahiptir. Örneğin, yaşlı bireylerin çalışma hayatından çekilmeleri, düzenli gelir kaynaklarını kaybetmelerine neden olurken, bağımlılık oranlarının artması yaşlı yoksulluğunu daha da derinleştiren bir risk faktörü olarak karşımıza çıkmaktadır. Emeklilikle birlikte gelir kayıpları, sosyal destek mekanizmalarının yetersizliği ve sağlık hizmetlerine erişimdeki zorluklar gibi faktörler bir araya geldiğinde, yaşlı yoksulluğu daha karmaşık bir sorun haline gelmektedir (Kurtkapan, 2019). Sosyal güvenlik sistemlerinin yetersizliği de yaşlı yoksulluğunun önemli bir

belirleyicisidir. Hindistan'da yapılan bir çalışma, yaşlı yoksulluğunun azaltılmasında sosyal emeklilik programlarının önemli rol oynadığını göstermiştir (Narayana, 2019). Benzer şekilde, Güney Kore'de yaşlı yoksulluğunun yüksek olmasının nedenlerinden biri de sosyal güvenlik sistemindeki eksiklikler olarak değerlendirilmektedir (Weon, 2020; Kang vd., 2022).

Yaşlı bireylerin ekonomik durumları, sosyal destek sistemleri ve sağlık durumları, yaşlı yoksulluğunun temel belirleyicileri arasındadır. Düşük gelir, kronik sağlık sorunları ve sosyal izolasyon, yaşlı yoksulluğunu artıran önemli unsurlar olarak öne çıkmaktadır (Karasoy, 2021; Kurtkapan, 2019). Ayrıca, yaşlı bireylerin sosyal ağlara ve sosyal desteğe erişimlerinin sınırlı olması, yalnızlık ve sosyal izolasyon sorunlarını beraberinde getirmekte ve bu durum sosyal dışlanma riskini artırmaktadır (Kurtkapan & Şentürk, 2021).

Yaşlı yoksulluğu, kırsal ve kentsel alanlarda farklı dinamiklerle ortaya çıkabilmektedir. Kırsal alanda yaşayan yaşlı bireylerin aile ve sosyal çevreleriyle olan ilişkilerinin güçlü olduğu, yaşları ilerlemiş olmasına rağmen üretimi devam ettikleri ve bu nedenle kendilerini yoksul olarak tanımlamadıkları gözlemlenmiştir. Bununla birlikte, kırsal alanda yaşayan yaşlı bireylerin sağlık hizmetlerine erişimde önemli sorunlar yaşadıkları ve kadınların erkeklere kıyasla yoksulluğu daha derinden deneyimledikleri tespit edilmiştir (Akbuğa, 2023). Kentsel alanda ise yaşlı yoksulluğu, daha çok yalnızlık, sosyal izolasyon ve sağlık sorunları ile ilişkili bir yapı sergilemektedir (Kurtkapan & Şentürk, 2021).

Türkiye'de yaşlı yoksulluğu, artan yaşlı nüfus ve toplumsal yapıda meydana gelen değişimler nedeniyle giderek daha görünür hale gelmektedir (Bodur, 2022). Yaşlı yoksulluğu, sadece bireylerin maddi durumlarıyla sınırlı bir sorun olmayıp, sosyal destek mekanizmaları, sağlık hizmetlerine erişim ve toplumsal bağlantıları da kapsayan çok boyutlu bir mesele olarak ele alınmalıdır. Gelecekte aile destek sistemlerinin zayıflaması ve hızlı kentleşme, yaşlı bireylerin ekonomik ve sosyal güvencelerden yoksun kalma riskini artırmaktadır. Bu durum, yaşlılık dönemi yoksulluğunu ele alırken, daha kapsamlı politikaların ve gerontolojik sosyal hizmet müdahalelerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Yaşlı bireylerin sosyal ve ekonomik haklarını güvence altına almak için, sosyal güvenlik ağlarının güçlendirilmesi ve yaşlıların toplumsal yaşamın aktif bir parçası olmalarını sağlayacak destekleyici politikaların geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

### **Yaşlı Yoksulluğunu Önlemede Sosyal Hizmetin Rolü**

Yoksulluk, bireylerin temel yaşam gereksinimlerini karşılayamamasını ifade eden çok boyutlu bir sorun alanıdır (Karasoy, 2021). Gelir yetersizliğinin ötesine geçen bu sorun, sağlık, barınma, eğitim, sosyal katılım ve temel hizmetlere erişim gibi alanlardaki yoksunlukları da kapsamakta ve bireylerin refahını derinden etkilemektedir (Hwang & Nam, 2022). Özellikle yaşlı bireyler

açısından yoksulluk; ekonomik, sosyal ve fiziksel refahı etkileyen çok boyutlu bir sorun olarak öne çıkmaktadır (Karasoy, 2021; Sucu, 2019). Bu bağlamda, sosyal hizmet disiplininin yoksullukla mücadeledeki rolü önem kazanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, yaşlı bireylerin yoksullukla mücadelesinde bireylerin özel ihtiyaçlarına uygun bireyselleştirilmiş müdahaleler ve sistematik yaklaşımlar geliştirerek yoksulluğun önlenmesine katkı sağlamaktadır. Bu sosyal hizmet dalı, daha geniş küresel yoksulluğu azaltma çabaları bağlamında faaliyet göstermekte ve özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) arasında yer alan Amaç 1: Yoksulluğa Son girişiyle uyum içinde hareket etmektedir. Sosyal hizmet, yoksulluğun kök nedenlerini ele alarak ve yerel ile küresel perspektifleri birleştirerek, birçok düzeyde sürdürülebilir kalkınmayı desteklemeye önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır.

Yoksulluğu azaltmaya yönelik sosyal hizmetin bütünlüğü, sistematik müdahale ile bireyselleştirilmiş destek arasındaki çift yönlü yaklaşıma dayanır. Sosyal hizmet uzmanları, yaşlı bireyler açısından yoksullukla mücadelede bu iki yaklaşımı da birleştirerek, her bireyin benzersiz ihtiyaç ve hedeflerine yönelik çeşitli stratejiler geliştirmektedir. Mikro düzeyde, bireylerin kişisel ihtiyaçlarına odaklanarak, bireyselleştirilmiş destek sağlanırken; mezzo düzeyde, topluluk temelli çalışmalar ve grup odaklı müdahalelerle sosyal bağlar güçlendirilir; makro düzeyde ise, daha geniş toplumsal değişim için sistemik müdahaleler ve politika savunuculuğu yapılır.

**Mikro Düzeyde Sosyal Hizmet Müdahaleleri:** Yaşlı bireylerin ekonomik ve sosyal gereksinimlerine yönelik müdahaleler, kişisel düzeyde bireyselleştirilmiş destek sağlar. Bu, yaşlıların yalnızlıklarını azaltmak ve yaşam kalitelerini artırmak amacıyla sanal alan uygulamaları geliştirmek ve topluluk temelli etkinlikler organize etmek gibi çeşitli çalışmalarla gerçekleştirilir. Sosyal hizmet uzmanları, bireylerin yalnızlık hissini azaltarak, sosyal bağlarını güçlendirmeyi ve yaşam kalitelerini artırmayı hedefler (Dawson-Townsend, 2019). Ekonomik boyutta ise, yaşlı bireyler için temel gereksinimlerin karşılanmasına yönelik rehberlik sağlar ve onları sosyal yardım programlarına yönlendirme gibi pratik destekler sunulur (Haron vd., 2022).

**Mezzo Düzeyde Sosyal Hizmet Müdahaleleri:** Toplum temelli programlar, yaşlı bireylerin toplumsal katılımını artırmak için etkin araçlar sunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, yerel düzeyde topluluk temelli etkinlikler düzenleyerek, yaşlıların sosyal izolasyonunu azaltmayı hedefler (Gonzales vd., 2015, s. 257, Tapan, 2022). Bu tür programlar, yaşlı bireylerin yalnızlık sorunlarını hafifletmeye ve toplumsal yaşamla olan bağlarını güçlendirmeye yönelik önemli fırsatlar sunar (Pak, 2020). Ayrıca, bu tür toplumsal müdahaleler, yalnızca ekonomik değil, sosyal ve psikolojik yoksunlukları da hedef alarak çok boyutlu bir destek sağlamaktadır.

**Makro Düzeyde Sosyal Hizmet Müdahaleleri:** Yoksullukla mücadelede sosyal hizmet uzmanlarının rolü, yalnızca bireysel destekle sınırlı kalmaz. Kamu emeklilik sistemleri ve sosyal transfer programları, yoksulluğu önlemede önemli araçlar olmakla birlikte, bu sistemlerin en dezavantajlı bireyler için yeterli olmaması sosyal hizmet müdahalelerinin önemini artırmaktadır (Sarıca, 2019). Sosyal hizmet uzmanları, makro düzeyde, bu sistemlerin daha etkin bir şekilde çalışabilmesi için politika savunuculuğu yaparak, yaşlıların emeklilik ve sosyal yardım programlarından daha fazla yararlanmalarını sağlamak amacıyla rehberlik ve destek sunmaktadır (Kurtkapan, 2019; Byun, 2024).

Sonuç olarak, sosyal hizmet, yoksulluğun ekonomik, sosyal ve psikososyal boyutlarını ele alan bütüncül bir yaklaşım benimsemektedir. Mikro, mezzo ve makro düzeydeki müdahaleler bir arada, yaşlı bireylerin yaşam kalitesini yükseltmek, sosyal katılım ve ekonomik güvence sağlamak, toplumsal refahı artırmak açısından vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Bu çalışmalar, sadece bireylerin yaşam standartlarını iyileştirmekle kalmaz, aynı zamanda toplumun genel refahına da katkıda bulunur.



## KAYNAKÇA

- Açıkgöz, R., & Yusufoglu, Ö. Ş. (2012). Türkiye’de yoksulluk olgusu ve toplumsal yansımaları. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 76–117.
- Agblobi, A., Osei-Fosu, A., & Yusuf, H. (2020). Poverty response to the household type of elderly and old-age pension. *Business and Management Research*, 9(4), 20. <https://doi.org/10.5430/bmr.v9n4p20>
- Ak, M. (2016). Toplumsal bir olgu olarak yoksulluk. *Akademik Bakış Dergisi*, 54, 296–306.
- Akbuğa, F. (2023). Genç-yaşlı bireylerin sosyal ağ sitelerinde kendilerini sunma davranışları ve izlenim yönetimi taktikleri [Doktora tezi, Ankara Üniversitesi].
- Alcock, P. (1997). *Understanding poverty*. Palgrave.
- Arpacioğlu, Ö., & Yıldırım, M. (2011). Dünyada ve Türkiye’de yoksulluğun analizi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 60–76.
- Bodur, N. D. (2022). Sosyal yardımların yaşlı refahı üzerindeki etkisi. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, 15(2), 57–73. <https://doi.org/10.46414/yasad.1177824>
- Byun, Y. H. (2024). Welfare expansion without inequality reduction: Institutional explanation of old-age poverty in Korea. *Journal of Social Policy*, 53(2), 491–511.
- Can, Y. (2017). Yoksulluk, yerel ve küresel eşitsizlikler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(63), 1111–1126.
- Coşkun, S., & Tireli, M. (2010). Dünya Bankası ve UNDP’nin küreselleşme-yoksulluk ilişkisine yönelik yaklaşımları. *Yardım ve Dayanışma Dergisi*, 1(1), 41–55.
- Dawson-Townsend, K. (2019). Social participation patterns and their associations with health and well-being for older adults. *SSM - Population Health*, 8, 100424. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2019.100424>
- Goedhart, T., Halberstadt, V., Kapteyn, A., & Van Praag, B. (1977). The poverty line: Concept and measurement. *Journal of Human Resources*, 12(4), 503–520.
- Gonzales, E., Matz-Costa, C., & Morrow-Howell, N. (2015). Increasing opportunities for the productive engagement of older adults: A response to population aging. *The Gerontologist*, 55(2), 252–261.
- Gündoğan, N. (2008). Türkiye’de yoksulluk ve yoksullukla mücadele. *Ankara Sanayi Odası Yayını*, 42–56.
- Haron, S. A., Foh, F. H., Hamid, T. A., Abdullah, S. F. Z., & Tyng, C. S. (2022). Old-age poverty in the ASEAN member states: A scoping review of the literature. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(12), 1–20.
- Him, M. S., & Gündüz Hoşgör, A. (2018). Japonya pazarı ile Türkiye Karadeniz arasındaki küresel-kırsal bağlantı: Rapana venosa’nın metalaşma süreci vaka analizi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 285–316.

- Hwang, H., & Nam, S. J. (2022). Multidimensional poverty among different age cohorts in South Korea. *International Journal of Social Welfare*, 31(4), 433–448.
- Kang, J., Park, J., & Cho, J. (2022). Inclusive aging in Korea: Eradicating senior poverty. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2121. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042121>
- Karadeniz, O., & Öztepe, N. D. (2013). Türkiye’de yaşlı yoksulluğu. *Çalışma ve Toplum*, 3(38), 77–102.
- Karasoy, G. (2021). Sosyal bir sorun alanı olarak yaşlı yoksulluğunun incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 155–167. <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.889976>
- Kuitto, K., Maida, J. E., & Podesta, F. (2021). Public pension generosity and old-age poverty in OECD countries. *Journal of Social Policy*, 1–20. <https://doi.org/10.1017/S0047279421000544>
- Kurtkapan, H. (2019). Türkiye’de demografik dönüşümün sosyal yansımaları ve yaşlılık. *Sosyal Güvence*, 15, 27–46.
- Kurtkapan, H., & Şentürk, M. (2021). Yerinde yaşlanma ve yerel yönetim uygulamaları: İstanbul örneği. *Sosyolojik Bağlam Dergisi*, 2(3), 1–13.
- Li, Y. (2023). The impact of subjective poverty on the mental health of the elderly in China: The mediating role of social capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(17), 6672. <https://doi.org/10.3390/ijerph20176672>
- Memiş, H. (2014). Küreselleşme ve yoksulluk ilişkisi. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 5(1), 144–161.
- Mingione, E. (2013). *İleri endüstriyel dünyada kentsel yoksulluk: Kavramlar, analizler ve tartışmalar* (S. İlhan, Çev.). In Ö. Aytaç & S. İlhan (Eds.), *Kentsel Yoksulluğu Yeniden Düşünmek* (pp. xx-xx). Birleşik Yayınevi.
- Mohd, S., Azhar, N., Shakil, N., Senadjki, A., & Iran, M. (2018). Pockets of poverty in the northern states of Malaysia. *Malaysian Journal of Society and Space*, 14(4). <https://doi.org/10.17576/geo-2018-1404-19>
- Narayana, M. (2019). Old age pension scheme in India: Distributional impacts. *South Asia Research*, 39(2), 143–165. <https://doi.org/10.1177/0262728019842016>
- Niemietz, K. (2011, January 20). A new understanding of poverty. *Institute of Economic Affairs Monographs*, No. 65. Retrieved June 5, 2024, from <https://ssrn.com/abstract=1750203>
- Oktik, N. (2008). Yoksulluk olgusuna kavramsal ve kuramsal yaklaşımlar. In N. Oktik (Ed.), *Türkiye’de Yoksulluk Çalışmaları* (pp. 21–56). Yakın Kitabevi Yayınları.
- Osberg, L. (2014). The hunger of old women in rural Tanzania: Can subjective data improve poverty measurement? *Review of Income and Wealth*, 61(4), 723–738. <https://doi.org/10.1111/roiw.12128>
- Özcan, A. (2018). Denizli’de mutlak yoksulluk sınırının belirlenmesi ve yoksullukla

- mücadele. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 1–14.
- Öztürk, M., & Çetin, B. I. (2009). Dünyada ve Türkiye’de yoksulluk ve kadınlar. *Journal of Yaşar University*, 3(11), 2661–2698.
- Pak, M. (2020). Yaşlılarla sosyal hizmetlerde yeni paradigma: Yaşlıları güçlendirme. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20(47), 355–382.
- Prynn, J., Polack, S., Mactaggart, I., Banks, L., Hameed, S., Dionicio, C., ... & Kuper, H. (2021). Disability among older people: Analysis of data from disability surveys in six low- and middle-income countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 6962. <https://doi.org/10.3390/ijerph18136962>
- Rowntree, B. S. (1901). *Poverty: A study of town life*. The Macmillan Company.
- Saçlı, A. (2015). Türkiye’de kentsel yoksulluk olgusu üzerine bir değerlendirme. *Türkiye Siyaset Bilimi Dergisi*, 2(2), 1–21.
- Sapancalı, F. (2003). *Sosyal dışlanma*. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Sarıca, A. O. (2019). Türkiye’de emeklilik sistemlerinin yaşlı ve emekli yoksulluğu üzerine etkisi. *Journal of Social Security/SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*, 9(2).
- Savcı Köroğlu, İ. (2022). Yeni yoksulluk türleri ve sosyal dışlanma. *19 Mayıs Journal of Social Sciences*, 3(2), 100–116.
- Sen, A. (1994). Well-being, capability and public policy. *Gionale Degli Economisti e Annali di Economia*, 7(9), 333–347.
- Spicker, P., Leguizamon, S. A., & Gordon, D. (2007). *Poverty: An international glossary* (CROP International Studies in Poverty Research). Zed Books.
- Sucu, N. (2019). Yaşlılara göre ‘yaşlılık’ ve yaşlıları etkileyen sosyal değişimler. *Milli Kültür Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 66–81.
- Şen, B., & Taşkesen, M. Ö. (2018). *Yoksulluk ve sosyal hizmet*. Eğitim Yayınevi.
- Şenses, F. (2014). *Küreselleşmenin öteki yüzü yoksulluk*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Tamkoç, B., Sürsavur, L., Turgut, A. E., & Karataş, K. (2023). Kırsalda yaşayan yaşlıların yoksulluk durumları ve yoksullukla baş etme biçimleri: Satılar köyü örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(4), 791–813.
- Tapa, M. G. (2022). Makro sosyal hizmet uygulaması ve yaşlılık politikaları. *Güncel tartışmalarla yaşlılık*, 83.
- Townsend, T. (1962). The meaning of poverty. *The British Journal of Sociology*, 13(3), 210–227.
- Townsend, P. (1979). *Poverty in United Kingdom*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Turna, Y. (2022). Türkiye’de göreceli yoksulluğa neden olan faktörler: Yapay ve zeka tahmin yöntemleri uygulamaları (Pamukkale Üniversitesi). *Sosyal Bilimler Enstitüsü, yayımlanmamış doktora tezi*, Denizli.

UNDP. (1997). *Human Development Report*. New York: Oxford University Press.

Vu, L., Nguyen, T., & Business, V. (2021). Elderly poverty in Vietnam: Trends and determinants. *Journal of Population and Social Studies*, 29, 526–543. <https://doi.org/10.25133/jpssv292021.033>

Zhang, Z., Luo, Y., & Robinson, D. (2018). Reducing food poverty and vulnerability among the rural elderly with chronic diseases: The role of the new rural pension scheme in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(6), 1253. <https://doi.org/10.3390/ijerph15061253>

Weon, S. (2020). The condition of asset poverty of the elderly in South Korea. *Asian Social Work and Policy Review*, 14(3), 158–171. <https://doi.org/10.1111/aswp.12206>

World Bank. (2014). *Introduction to poverty analysis* (1st ed., pp. 1–154). <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/775871468331250546/in>

# BÖLÜM 6

## EBEVEYN KAYBI YAŞAYAN ÇOCUKLARA PSİKOSOSYAL YAKLAŞIM

*Kübra GÜMÜŞTEKİN<sup>1</sup>*

*Pelin ŞATIROĞLU GÜLDALİ<sup>2</sup>*

1 Dr. Öğr. Üyesi, Sinop Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, kgumustekin@sinop.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-4204-607X

2 Araştırma Görevlisi, Sinop Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, [pguldali@sinop.edu.tr](mailto:pguldali@sinop.edu.tr), ORCID ID: 0000-0002-6675-7204

## Giriş

Ebeveyn kaybı, çocukların gelişim sürecinde karşılaşılabilecek en derin yaralardan birisidir. Bu kayıp, çocuğun dünyasını altüst etmekte, güven duygusunu sarsmakta ve çocuk üzerinde uzun süreli psikososyal etkiler bırakabilmektedir (Attepe, 2010).

Ebeveyn kayıpları sonucunda çocuklarda ortaya çıkan en önemli durumlardan birisi yas sürecidir. Yas, atlatılması gereken bir duygu değil, uyum sağlanması ve yeniden şekillendirilmesi gereken önemli bir süreçtir ve herkesin yas tutma şekli kendisine özgüdür (Kıvılcım ve Gümüş-Doğan, 2014). Lewis'e göre yas, sevilen bir kişinin kaybına karşı bireyin verdiği psikobiyolojik bir tepkidir. Bu tepki, doğal ve evrensel bir süreçtir. Yas, bireyin dış dünyadaki bir kayba karşı iç dünyasında gerçekleştirdiği bir uyum ve olgunlaşma süreci olarak tanımlanabilir. Genellikle bir kayıp ya da kayıp tehdidiyle başlayan yas süreci, ayrılık veya ölümlerle sona erer. Bu nedenle, her birey yaşamı boyunca kayıplarla karşılaşır. Kaybın birey üzerindeki etkisi ise kaybedilen kişiyle olan bağın yakınlığına göre farklılık gösterebilir (Balcı-Çelik, 2011).

Öte yandan çocukların yaşadıkları yas süreci yetişkinlerden farklılık göstermektedir (Granot, 2005). Attepe (2010) çalışmasında, ebeveyn kaybının çocukların ölümü anlamlandırmalarını zorlaştırdığını ve bu durumun yas sürecinde önemli bir engel oluşturduğunu belirtmektedir. Çocuklar, ebeveyn figürünün kaybıyla birlikte hayatın devamlılığı, güvenlik ve sevginin sembolünü kaybettikleri için ölümün kalıcı ve geri dönülemez olduğunu kavramakta güçlük çekebilmektedir. Bu nedenle ölüm, çocukların kavraması zor bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Anne veya babanın kaybı, çocuğun yaşamına önemli zorluklar getirmektedir. Bu süreçte çocuklar, bir yandan ölümün anlamını çözmeye çalışırken, diğer yandan ebeveyn kaybını kabul edip değişen yaşam koşullarına uyum sağlamaya çalışmaktadır (Attepe, 2010).

Aslında çocuklar yaşam içerisinde ölümün varlığını bir şekilde fark etmektedir. Çevrelerinde hayvanların ölümüne tanık olabilmekte, televizyon programlarında bu konuyla karşılaşabilmekte ve hatta oyunlarında ölümü temalendirebilmektedirler. Ölüm, yaşamın doğal bir parçasıdır ve çocuklar bu gerçeği çeşitli seviyelerde kavrayabilirler. Dolayısıyla çocuklarla ölüm hakkında konuşulması ve ihtiyaç duydukları bilgilerin verilmesi, yaşayabilecekleri kriz durumlarına hazırlanmalarına ve bu süreçlerin üstesinden gelmelerine destek olabilir (Yıldız, 2004). Dolayısıyla ölüm haberinin çocuktan saklanması çocuklarda kafa karışıklığı, suçluluk duygusu ve güvensizlik gibi duygulara yol açabilmektedir. Bu nedenle çocuklara yaşlarına uygun bir dille ve dürüst bir şekilde bilgi verilmesinin, onların yas süreçlerini daha sağlıklı bir şekilde atlatalmalarına yardımcı olacağı vurgulanmaktadır (Doğan vd., 2018).

Ebeveyn kaybının çocukları psikolojik, davranışsal, sosyal ve duygusal açıdan savunmasız hale getirdiği de belirtilmektedir (Uluğ, 2008). Örneğin

ebeveyn kaybı yaşayan çocuklarda depresyon, anksiyete bozuklukları, öfke kontrol sorunları gibi çeşitli psikolojik sorunlar sıklıkla görülmektedir (INSA-MER, 2018). Bu bağlamda ebeveyn kaybı yaşayan çocukların yaşadıkları psikososyal sorunları anlamak ve ihtiyaç duyduğu destekleri sağlamak çocukların uzun vadeli sağlıkları ve refahları açısından büyük önem taşımaktadır.

### 1. Çocukların Ebeveyn Kaybı Nedeniyle Yaşadıkları Psikolojik Sorunlar

Çocukluk döneminde bir ebeveynin kaybı, çocuğun sosyal ve duygusal gelişimini tehdit eden ciddi bir psikolojik sarsıntı anlamına gelmektedir. Ebeveyn kaybının çocukluk döneminde meydana getirdiği kısa ve uzun vadeli sonuçları anlamak amacıyla klinik ve araştırma odaklı önemli çalışmalar yapılmıştır. Mevcut bulgular, ebeveynini kaybetmiş çocukların savunmasız bir grup oluşturduğunu ve yalnızca kayıp sonrası dönemde değil, yetişkinlik dönemine kadar uzanan bir süreçte sosyal bozulma ve psikopatoloji riskinin arttığını göstermektedir (Baker vd., 1992; Berlinsky ve Biller, 1982; Osterweis vd., 1984).

Çocuklukta ebeveyn kaybı çocukta ruhsal bir travmanın ortaya çıkmasını beraberinde getirebilmektedir. Nitekim ruhsal travmaya neden olan temel etkenler üç gruba ayrılmaktadır. Bunlar (1) doğal afetler (2) kaza ve ihmaller (3) bir yakınının ani ölümü, savaş, işkence, fiziksel, cinsel şiddet gibi insan eli ile yapılan saldırılar olarak sıralanabilir. Bu tür olayların ortak özelliği, beklenmedik bir şekilde ortaya çıkmaları, bireyin kontrolü dışında gerçekleşmeleri ve kişide çaresizlik ile güçsüzlük duygularına yol açmalarıdır (Parmaksızoğlu, 2011).

Ebeveynin ölümü, çocukların yaşayabileceği en stresli olaylardan birisidir. Yakınını kaybetmiş çocuklarda en sık görülen psikiyatrik yakınma depresif belirtilerdir (Dowdney 2000). Çocukluk dönemi depresyonu, çocuğun yaşına ve gelişim seviyesine göre farklı belirtilerle kendini gösterebilir. 6 yaşından küçük çocuklar, dili etkin bir şekilde kullanamadıkları için depresyonlarını genellikle çevreleriyle uyum sorunları, yüz ifadelerindeki değişiklikler, iştahsızlık ve genel bir ilgisizlik gibi dolaylı belirtilerle ifade etmektedir. Dil gelişiminin ilerlemesiyle, çocuklar duygularını daha açık şekilde aktarmaya başlamakta ve bu dönemlerde öğretmen, psikolojik danışman ve sosyal hizmet uzmanı gibi profesyoneller depresif davranışları fark edebilmektedir. Bu çağdaki çocuklar sıklıkla sıkıldıklarını belirtmekte; mutsuzluk, huzursuzluk, uykusuzluk ve çevresel ilginin azalması gibi semptomlar göstermektedir. Ayrıca, üzgün görünüm, hareketlerde yavaşlama, monoton bir ses tonu ve çaresizlik hissi dikkat çekmektedir. Kendilerini negatif ifadelerle tanımlayarak başarısızlık veya sevilmeme duygularını dile getirebilmektedir. Akademik başarılarında düşüş ve sevilen aktivitelerden uzaklaşma da sık görülen belirtiler arasındadır (Memiş, 2019; Yaprapanlı, 2011). Geç çocukluk dönemine gelindiğinde, özgüven eksikliği, hayal kırıklığı, irritabilite, kayıtsızlık ve odaklanma güçlüğü gibi belir-

tiler ön plana çıkmaktadır. Bu dönemde bazı çocuklarda riskli davranışlar veya intihar düşünceleri de görülebilmektedir. Ergenlikle birlikte, depresyonun görülme sıklığı artmakta ve genellikle kızlarda erkeklere kıyasla daha yaygın olarak görülmektedir (Memiş, 2019).

Ebeveyn kaybı sonucunda yaşanabilen bir diğer durum anksiyete bozukluklarıdır. Anksiyete, beynin tehlikeye karşı geliştirdiği normal bir adaptif tepki olmasına rağmen sıklık, şiddet ve kalıcılık düzeylerinin artması durumunda işlevsel olmaktan çıkarak maladaptif bir niteliğe bürünmekte ve kaçınma davranışlarına yol açabilmektedir (APA, 2000). Çocukluk dönemi anksiyete bozuklukları, genellikle ayrılık anksiyetesi bozukluğu ve özgül fobiler şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Yaş ilerledikçe ise sosyal fobi gibi daha karmaşık anksiyete biçimlerinin gelişimi gözlenir (Beesdo vd., 2009). Bu tür bozukluklar, çocukların sosyal, akademik ve duygusal gelişimlerini olumsuz etkileyebilir ve erken tanı ile müdahale, uzun vadede daha olumlu sonuçlar sağlayabilir (Göker vd., 2015). Ebeveynlerini kaybeden çocuklarda kaygı, genellikle sağ kalan diğer bireyler ve kendi güvenliğine yönelik bir tehdit algısında yoğunlaşmaktadır. Bu çocuklar, yakınlarının sürekli yanlarında olmasını talep etmekte ve onların uzaklaşmasına karşı aşırı tepkiler gösterebilmektedir. Çocuklar, zamanla kendilerinin de ölümle yüzleşebileceği düşüncesiyle korkuya kapılabilmekte, bu da duygusal güvenliklerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Ergün, 2005).

Öte yandan çocukluk çağında ayrılma anksiyetesi bozukluğu ve ani nesne kaybının hem agorafobi hem de panik bozukluğu için de bir risk oluşturabilmektedir (Thyer vd., 1988). Bu bozukluklar, tipik olarak bir akrabasının kaybı veya ölümü gibi yaşam stresinden sonra gelişmektedir (American Psychiatric Association, 1987). Agorafobi, hayatı ciddi derecede güçsüzleştirici bir anksiyete bozukluğudur. Agorafobik korku genellikle süpermarketlerde, restoranlarda, toplu taşıma araçlarında ve kapalı yerlerde ortaya çıkmaktadır. Agorafobik hastalar genellikle tanıdıkları birinin eşliğinde bu durumlarda kendilerini daha güvende hissetmektedir. En şiddetli haliyle agorafobi, kişinin neredeyse tamamen eve hapsolmasına neden olan bir durumdur (De Ruiter ve van Ijzendoorn, 1992). Bowlby (1973) kaygılı-kararsız bağlanma modelinin agorafobinin etiyojisinde anahtar rol oynadığını belirtmektedir. Bu durumda evden ayrılma korkusunu (yani ayrılık kaygısını) bu durumun temel belirtisi olarak görmektedir. Bu korku, aile etkileşiminin patojenik kalıplarının bir sonucudur. Bu bağlamda çocuk evden uzaktayken başına kötü bir şey gelebileceğini düşünmekte ve bunu önlemek için evde kalmayı tercih edebilmektedir.

Ebeveynini kaybeden çocuklarda ortaya çıkabilen bir başka durum ise travma sonrası stres bozukluğudur. Travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), travmatik bir olaya maruz kalan bazı kişilerde kalıcı olan psikolojik ve fizyolojik semptomların bir kümesidir. Amerikan Psikiyatri Birliği'nin Ruhsal Bozuklukların Tanısal ve İstatistiksel El Kitabı'nda (DSM) tanı, tanımlanan çoğu



psikiyatrik bozukluğa benzer şekilde, belirli bir süre boyunca klinik tabloya yol açabilecek kadar şiddetli olan spesifik semptomların bir kombinasyonuna bağlıdır. Bu durumda, bir çocuk veya yetişkinin TSSB tanısı alabilmesi için stres etkenini hatırlatan şeylerden kaçınmak, olayın zihinde yeniden yaşanması ve aşırı uyarılma belirtilerinin görülmesi gerekmektedir. TSSB tanısı konulabilmesi için bu belirtilerin olaydan en az 1 ay sonra da devam etmesi ve işlevsel bozukluklarla ilişkili olması gerekir (Stuber ve Shemesh, 2006).

Çocuklar, yaşlarına ve gelişim dönemlerine bağlı olarak travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) semptomlarını yetişkinlerden farklı şekilde deneyimleyip ifade edebilirler. Huzursuzluk, dikkat sorunları, uyku bozuklukları ve kâbuslar sıkça görülen belirtilerdir. Fiziksel olarak karın ağrısı, baş ağrısı gibi şikayetler yaşanabilir. Travmayı hatırlatan kişi veya nesnelere kaçınma, dokunmaya veya yüksek seslere karşı aşırı duyarlılık da sıkça gözlemlenir. Çocuklar kendilerini yalnız hissedebilir, öfke patlamaları yaşayabilir ve erken yaşta ölüm korkusu geliştirebilirler. Küçük yaş gruplarında enürezis, parmak emme ve bebeksi konuşma gibi gerileme belirtileri ortaya çıkabilir. TSSB semptomları genellikle travmadan aylar sonra belirginleşir ve bu durum çocukların sosyal, duygusal ve fiziksel gelişimlerini, aile içindeki ilişkilerini ve okul yaşamını olumsuz etkileyebilir (Allen vd., 2021; Cohen ve Scheeringa, 2009; Törüner ve Büyükgönce, 2017).

## 2. Çocukların Ebeveyn Kaybı Nedeniyle Yaşadıkları Sosyal Sorunlar

Çocuklukta yaşanan kayıpla ilgili en yaygın görüş, yaşanan kaybın çocuğun sosyo-duygusal gelişimine ciddi bir engel oluşturduğudur. Çocuk bu dönemde sosyal çevreye katılım eksikliği yaşayabilmektedir. Burada çocukların çevredeki yetişkinler tarafından teşvik edilmesi önerilmektedir. Çocuklar yaşanan kayıp sürecinde yalnızlık duygularına kapılabilmektedir. Ebeveynler, çocuklar için birincil sevgi nesnelere olup çocuk tarafından kendi benliğinin bir parçası olarak içselleştirilir. Gerçeklik testi süreci, çocuğun kendini diğerlerinden ayırt edebilmesini sağlar. Bir ebeveynin ölümü durumunda, yas süreci çocuğun bu gerçeklik testine devam etmesine olanak tanır ve böylece benlik, diğerlerinden daha belirgin şekilde farklılaşabilir ve yalnızlık hissi ortaya çıkabilir. Bu bağlamda, yas sürecinin, benlik nesnesi farklılaşması ile yalnızlık arasındaki kavramsal bir bağlantıyı temsil ettiği görülmektedir. Yalnızlık duyguları yaşayan çocuklar ise genellikle kendilerini değersiz, yetersiz ve sevilmeye layık olmayan kişiler olarak hissetmektedir (Murphy, 1987).

Öte yandan ebeveyn kaybı çocukların mali konularda da sıkıntı yaşamalarına yol açabilmektedir. Literatürde özellikle tek ebeveynli ailelerde bu sorunların sıklıkla yaşandığından söz edilmektedir (Stack ve Meredith, 2018). Tek ebeveynli ailelerin yoksulluk içinde olma olasılığı çift ebeveynli ailelere göre neredeyse iki kat daha fazladır; tek ebeveynli ailelerin % 67'sinin mali sorunlarla boğuştuğunu bildirmektedir (Gingerbread, 2015). Bu nedenle tek

ebeveynli ailelerde damgalanma, işsizlik ve yoksulluk gibi bir dizi stres içerikli sorun ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca mali yükümlülüklerini yerine getirmek için yoğun çaba sarf etmelerine rağmen, bekar ebeveynlerin daha yüksek düzeyde depresyon, kaygı ve genel stres yaşama olasılığının yüksek olduğundan da söz edilmektedir (Stack ve Meredith, 2018; Acar, 2001). Tüm bu durumların çocuğun yoksullaşmasına neden olabileceği gibi yüksek stres altında kalmasına da neden olabileceği düşünülmektedir.

Bununla birlikte çocukluk döneminde ebeveyn kaybı, çocukların okul performansını da etkileyebilir. Okul performansı, yaşamın ilerleyen dönemlerindeki eğitim başarısını ve mesleki konumu ve dolayısıyla bireyin kendi yetişkinliğini de etkilemektedir (Berg vd., 2014). Bir ebeveynin ölümü, öğrencinin akademik başarısı üzerinde derin bir olumsuz etkiye sahip olabilir; çünkü ebeveynler çocuğun akademik gelişiminde büyük bir rol oynamaktadır (Coyne ve Beckman, 2012). Braden ve Miller (2007), çocuğun eğitimine ebeveynlerin katılımının, çocukların okul başarısındaki birçok olumlu etkiyle ilişkili olduğunu, ebeveynleri eğitimleriyle ilgilenen çocukların daha yüksek notlar aldıklarını, eğitime daha iyi devam ettiklerini, daha fazla ödev tamamladıkları ve daha motive öğrenciler oldukları bildirmektedir. Öte yandan kötü okul performansı, alkol ve uyuşturucu kullanımı (Fletcher vd., 2008) ve zihinsel sağlık sorunları da dahil olmak üzere ergenlik ve yetişkinlik dönemindeki olumsuz sağlık durumlarıyla ve sonuçlarıyla da ilişkilendirilmiştir (Jablonska vd., 2009).

Öte yandan ebeveyn kaybı yaşayan çocuklarda suça sürüklenme durumu da gözlemlenebilmektedir. Suç davranışı sıklıkla kaygı, depresyon ve öfke gibi diğer bilişsel davranış sorunlarıyla yakından ilişkilidir. Bu nedenle yas süreci suçlu davranışla ilişki bir dizi işlevsiz davranış kapsamaktadır (Draper ve Hancock, 2011). Allen'in (2003) sokak suçları ve uyuşturucu kullanımı üzerine yaptığı araştırmada, görüşülen 24 genç suçlunun tamamının travmatik bir yaşam olayı yaşadığı görülmüştür. Israrcı genç suçlularla ilgili yapılan başka bir araştırmada ise görüşülen suçluların % 22'sinin yas sürecinde olduğunu, % 39'unun aile çöküşü yaşadığını ve % 34'ünün önemli kişilerle temasını kaybettiğini ortaya konmuştur (Liddle ve Solanki, 2002).

### **3. Ebeveyn Kaybı Yaşayan Çocuklara Psikososyal Yaklaşım**

Bir çocuğun veya ergenin hayatında, bir ebeveynin ölümü kadar derin ve kalıcı etki oluşturma potansiyeline sahip çok az stresli olay vardır. Bu durumu yaşayan pek çok çocuk ebeveynlerinin ölümünden sonraki yıllarda psikolojik acı ve belirgin gelişim bozuklukları yaşayabilmektedir (Berlinsky ve Biller, 1982). Öte yandan bu çocuklarda psikopatolojik bozukluklar da ortaya çıkabilmektedir. Tüm bu riskler bu çocuklar için önleyici müdahalelere olan zorunlu ihtiyacı göstermektedir. Çocuklukta yaşanan yasin kısa ve uzun vadeli olumsuz sonuçlarını önlemeyi amaçlayan müdahale literatürü, çocukların yas

süreci boyunca, yasin duygusal ifadesini teşvik etme ihtiyacını vurgulamaktadır. Araştırmacılar, çocuklukta yaşanan kaybın seyrini tek başına ve birlikte önemli ölçüde etkileyen bir dizi faktör belirlemiştir. Bu faktörler, ölüm koşulları, çocuğun hayatta kalan ebeveynle ilişkisi, çocuğun ölen ebeveyne ilişkin içsel imajının doğası, sosyal desteklere erişim derecesi, daha sonraki yaşam koşulları ve çocuğun bilişsel gelişim düzeyi olarak sıralanabilir (Lohnes ve Kalter, 1994).

Dolayısıyla bu kayıp, çocuğun yaşına, gelişimsel dönemine ve bakım ortamlarındaki değişikliklere bağlı olarak farklı şekillerde deneyimlenmektedir. Bu süreçte, destekleyici müdahaleler büyük önem taşımaktadır. Önerilen yaklaşımlar arasında, çocuğa yas süreci hakkında bilgi verilmesi, duygularını tanımlama ve yönetme becerilerinin geliştirilmesi, olumsuz düşüncelerle başa çıkma ve yeniden yapılandırma, kayıpla yüzleşme ve anlam çıkarma gibi faktörler yer almaktadır. Ayrıca, ebeveynin anısını canlı tutma, bakım verenlerin bu sürece katılımını sağlama ve gelecekle ilgili planlar yapma gibi unsurlar da önemli tedavi bileşenleridir (Kentor ve Kaplow, 2020). Travma geçirmiş çocukların tedavisine ilişkin klinik literatür, krize müdahale, psikanalitik teknikler, yaratıcı sanatlar, oyun terapisi, göz hareketleri duyarsızlaştırma ve yeniden işleme ve farmakoterapi dahil olmak üzere çocuklara çok çeşitli müdahalelerde bulunduğu ortaya koymaktadır (Cohen vd., 2001).

Bununla birlikte ebeveynini kaybetmiş çocuklar için geliştirilen en önemli müdahalelerden birisinin Aile Yas Programı olduğu düşünülmektedir. Aile Yas Programı, ebeveynlerinin yasını tutan çocuklara ve hayatta kalan ebeveynlere yönelik bir müdahaledir. Bu program, ebeveyn kaybının son derece stresli bir olay olduğunu ve çocukta gelecekte zihinsel sağlık sorunlarına yol açabileceğini gösteren klinik gözlemlerden ve araştırmalardan elde edilmiştir. Spesifik olarak, bu araştırmacılar, bir ebeveynin ölümünün, hayatta kalan ebeveynin zihinsel sağlık sorunlarını artırabilecek ve çocuğun aldığı ebeveynlik üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilecek daha fazla aile stresine yol açabileceğini belirtmektedir. Bu eğitim ve destek programı, çocukların baş etme becerilerini geliştirmek ve ebeveynlerin sağlıklı ve etkili ebeveynlik becerilerini kullanmasını teşvik etmek için tasarlanmıştır. Müdahale çocuklara, bir ebeveynin ölümünün ardından gelebilecek stresli durumların yanı sıra duygularını tanımlamalarına ve bunlarla başa çıkmalarına yardımcı olmak için problem çözme ve duygu düzenleme becerilerini öğretmeyi amaçlamaktadır. Ebeveynler için hedeflenen ebeveynlik becerileri arasında çocukla sıcak ve duyarlı bir ilişki geliştirmek, olumlu rutinleri sürdürmek ve etkili disiplin kullanmak yer alır. Bu hedeflere ulaşmak için araştırmacılar ebeveynler, çocuklar ve ergenler için birbirini takip eden on iki hafta boyunca sürece ayrı kurslar tasarlamıştır. Bu oturumlar, tüm aile üyelerinin birbiriyle bağlantılı becerileri geliştirmesi ve uygulaması için grup "ev ödevi" içermektedir (Sandler vd., 2002).

Ebeveyn kaybı, çocuğun yaşı ve gelişim dönemi özellikleri, cinsiyeti, kay-

bın ortaya çıkma şekli, kaybettiği ebeveyniyle olan ilişkisi, ebeveyninin kaybına nasıl tepki verdiği ve bu durumla nasıl başetmeye çalıştığı, psikolojik dayanıklılık durumu, aile yapısı ve sosyal destek sistemine bağlı olarak farklı şekillerde deneyimlenebilmektedir. Bu yönüyle ebeveyn kaybı karmaşık ve çok boyutlu bir olgu olup multidisipliner müdahaleyi gerektirmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, ebeveyn kaybı yaşayan çocuklara yönelik psiko-sosyal destek hizmetlerinin sunumunda yer alan önemli meslek elemanları arasındadır. Sosyal hizmet disiplini, ebeveyn kaybı yaşayan çocukların desteklenmesi ve bu süreci olabildiğinde örselenmeksizin atlatabilmesi için kritik role sahip olan mesleklerden biridir. Sosyal hizmet, ebeveyn kaybı yaşayan çocuklara yönelik çocuk odaklı, travmaya duyarlı, bütüncül ve güçlendirme temelli bir yaklaşımı temel almaktadır.

Çocukların psiko-sosyal ihtiyaçlarının karşılanması, ebeveyn kaybını anlamlandırması, etkili ve sağlıklı başetme becerileri kazanması, ebeveyn kaybına uyum sağlaması, ekonomik yoksunluk, korunma ihtiyacı, intihar teşebbüsü vb. mevcut ve olası risklerin değerlendirilmesini gerektirmektedir.

Yaşlı çocuklar için sosyal hizmet müdahalesi önemli bir destektir. Kayıp, sosyal hizmetin temel konularından biridir ve mevcut krizle birlikte geçmiş kayıpların da değerlendirilmesi önemlidir. Kayıp, kişisel gelişim ve değişimin ayrılmaz bir parçasıdır ancak aynı zamanda bireyin kaynaklarını da azaltabilir. Örneğin, bir ebeveynin ölümü, çocukların uzun vadeli bir ilişki ve rehberlik kaybı yaşamasına neden olur. Sosyal hizmet, yas sürecinde azalan destek kaynaklarını güçlendirmeyi ve bireyin güçlü yönlerini fark etmesine yardımcı olmayı hedefler. Bu süreçte, sosyal hizmet uzmanları ve aileler, yas deneyimine duyarlı, gerçekçi hedefler geliştirmelidir (Hemmings, 1995). Ayrıca çocuğa yapılacak eğitim ve danışmanlık için algılanan engeller doğrultusunda yapılacak girişimlerin planlanması önem arz etmektedir (Kayaoğlu, 2018).

### **Sonuç ve Değerlendirme**

Ebeveyn kaybı, çocukların yaşamında derin bir duygusal, psikolojik ve sosyal etki bırakan, karmaşık ve çok boyutlu bir olgudur. Çocuklar, bu tür bir kaybı yaşarken yalnızca ebeveyn figürünü değil, aynı zamanda güvenlik, sevgi ve rehberlik kaynaklarını da kaybeder. Bu durum, çocukların sosyal, duygusal ve akademik gelişimlerini olumsuz yönde etkileyebilecek uzun vadeli sonuçlara yol açabilir. Yas süreci, çocukların bu kayba uyum sağlaması ve yaşamlarına yeniden anlam kazandırabilmeleri için ciddi bir süreçtir. Ancak, her çocuğun yas deneyimi kendine özgü olduğundan, bu süreçte bireyselleştirilmiş bir yaklaşım büyük önem taşımaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları, ebeveyn kaybı yaşayan çocukların desteklenmesinde önemli bir rol oynar. Çocukların psikososyal ihtiyaçlarını anlamak, onları güçlendirmek ve krizle başa çıkmalarını kolaylaştırmak için sosyal hizmet müdahaleleri etkili araçlar sunar. Destekleyici bir çevrenin sağlanması, çocuk-

ların yas sürecindeki zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olurken, uzun vadede olumsuz etkilerin de önüne geçilmesini sağlayabilir. Ayrıca, çocukların güçlü yönlerini keşfetmelerine, yeniden güven duygusu kazanmalarına ve kayıplarını anlamlandırmalarına olanak tanıyacak bir yaklaşım benimsenmelidir.

Ebeveyn kaybının etkileri yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda toplumsal düzeyde de ele alınmalıdır. Bu bağlamda, yas sürecine yönelik farkındalığın artırılması ve çocuklara yönelik koruyucu, önleyici hizmetlerin yaygınlaştırılması gereklidir. Eğitimciler, sağlık çalışanları ve sosyal hizmet uzmanlarının koordinasyon içinde çalışması, ebeveyn kaybı yaşayan çocuklara yönelik bütüncül ve multidisipliner bir destek mekanizmasının oluşturulmasını sağlayabilir.

Sonuç olarak, ebeveyn kaybı yaşayan çocukların ihtiyaçlarına duyarlı, güçlendirme temelli ve travmaya duyarlı bir yaklaşımla, bu çocukların hayatlarına sağlıklı bir şekilde devam edebilmeleri desteklenebilir. Bu süreçte, çocuğun yaşına, gelişimsel ihtiyaçlarına ve içinde bulunduğu çevresel koşullara uygun müdahalelerin planlanması ve uygulanması büyük önem taşır. Çocukların refahını artırmaya yönelik bu tür girişimler, sadece bireysel değil, aynı zamanda toplumsal faydalar da sağlayacaktır.

## KAYNAKÇA

- Acar, H. (2001). Tek ebeveynli ailelere yönelik feminist sosyal hizmet müdahalesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 12(3), 13-25.
- Allen, C. (2003). Street crime and drug misuse in Greater Manchester. *Unpublished paper*.
- Allen, L., Jones, C., Fox, A., Copello, A., Jones, N., & Meiser-Stedman, R. (2021). The correlation between social support and post-traumatic stress disorder in children and adolescents: A meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 294, 543-557. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- American Psychiatric Association. (1987). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. Author.
- American Psychiatric Association (APA). (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders: Text revision*. American Psychiatric Press.
- Attepe, S. (2010). Anne baba kaybının çocuklar üzerindeki etkileri. *Aile ve Toplum Dergisi*, 6(23), 23-28.
- Baker, J. E., Sedney, M. A., & Gross, E. (1992). Psychological tasks for bereaved children. *American Journal of Orthopsychiatry*, 62(1), 105-116.
- Balcı-Çelik, S. (2011). Ergenlerin yasa karşı tutumlarının cinsiyet ve depresyon düzeyleri açısından karşılaştırılması. *İlköğretim Online*, 10(2), 735-742.
- Beesdo, K., Knappe, S., & Pine, D. S. (2009). Anxiety and anxiety disorders in children and adolescents: Developmental issues and implications for DSM-V. *Psychiatric Clinics*, 32(3), 483-524.
- Berg, L., Rostila, M., Saarela, J., & Hjern, A. (2014). Parental death during childhood and subsequent school performance. *Pediatrics*, 133(4), 682-689. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- Berlinsky, E. B., & Biller, H. B. (1982). *Parental death and psychological development*. Lexington Books.
- Bowlby, J. (1973). *Attachment and loss: Anxiety and anger*. Basic Books.
- Braden, M. D., & Miller, J. A. (2007). Increasing parental involvement in education. *NASP Communiqué*, 36(1), 39-42.
- Cohen, J. A., & Scheeringa, M. S. (2009). Post-traumatic stress disorder diagnosis in children: Challenges and promises. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 11(1), 91-99.
- Cohen, J. A., Mannarino, A. P., & Rogal, S. (2001). Treatment practices for childhood posttraumatic stress disorder. *Child Abuse & Neglect*, 25(1), 123-135.
- Coyne, R., & Beckman, T. O. (2012). Loss of a parent by death: Determining student impact. *International Journal of Psychology: A Biopsychosocial Approach*, 10, 109-123.

- De Ruiter, C., & van Ijzendoorn, M. H. (1992). Agoraphobia and anxious-ambivalent attachment: An integrative review. *Journal of Anxiety Disorders*, 6(4), 365-381.
- Doğan, Ö. F., Köroğlu, A. Y., Çoban, Ç., Budak, O., & Uslu, M. (2018). Vefat nedeniyle baba kaybına uğrayan çocuk ve ergenlerin yas sürecinde yaşadıkları. *III. INES Uluslararası Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi*.
- Dowdney, L. (2000). Annotation: Childhood bereavement following parental death. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 41(7), 819-830.
- Draper, A., & Hancock, M. (2011). Childhood parental bereavement: The risk of vulnerability to delinquency and factors that compromise resilience. *Mortality*, 16(4), 285-306. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- Fletcher, A., Bonell, C., & Hargreaves, J. (2008). School effects on young people's drug use: A systematic review of intervention and observational studies. *Journal of Adolescent Health*, 42(3), 209-220. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- Gingerbread. (2015). *Paying the price: The impact of the summer budget on single parent families*. [https://www.locarla.com/pdf/Gingerbread-Paying\\_the\\_Price-The\\_impact\\_of\\_the\\_Summer\\_Budget\\_on\\_single\\_parent\\_families-Oct\\_2015.pdf](https://www.locarla.com/pdf/Gingerbread-Paying_the_Price-The_impact_of_the_Summer_Budget_on_single_parent_families-Oct_2015.pdf) adresinden 2 Aralık 2024 tarihinde alınmıştır.
- Göker, Z., Güney, E., Dinç, G., Hekim, Ö., & Üneri, Ö. Ş. (2015). Çocuk ve ergenlerde anksiyete ile ilişkili bozuklukların klinik ve demografik özellikleri: Bir yıllık kesitsel bir örneklem. *Klinik Psikiyatri*, 18(1), 7-14.
- Granot, T. (2005). *Without you: Children and young people growing up with loss and its effect*. Jessica Kingsley Publishers.
- Hemmings, P. (1995). Social work intervention with bereaved children. *Journal of Social Work Practice*, 9(2), 109-130.
- INSAMER. (2018). Anne baba kaybının çocuk üzerindeki etkileri. [https://www.insamer.com/tr/anne-baba-kaybinin-cocuk-uzerindeki-etkileri\\_1611.html](https://www.insamer.com/tr/anne-baba-kaybinin-cocuk-uzerindeki-etkileri_1611.html) adresinden 3 Aralık 2024 tarihinde alınmıştır.
- Jablonska, B., Lindberg, L., Lindblad, F., Rasmussen, F., Östberg, V., & Hjern, A. (2009). School performance and hospital admissions due to self-inflicted injury: A Swedish national cohort study. *International Journal of Epidemiology*, 38(5), 1334-1341. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- Kayaoğlu, S. Ç., & Esin, M. N. (2018). Tüberküloz hastalarında düzenli ilaç kullanma ile ilgili engeller. *Sağlık Bilimlerinde İleri Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 1-10.
- Kentor, R. A., & Kaplow, J. B. (2020). Supporting children and adolescents following parental bereavement: Guidance for health-care professionals. *The Lancet Child & Adolescent Health*, 4(12), 889-898. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- Kıvılcım, M., & Doğan, D. G. (2014). Çocuk ve ölüm. *Journal of Turgut Ozal Medical Center*, 21(1), 80-85.
- Liddle, M., & Solanki, A. (2002). Persistent young offenders: Research on individual backgrounds and life experiences. *Nacro*.

- Memiş, T. (2019). Ebeveynleri boşanmış ve ebeveynlerden birini kaybetmiş çocuklarda depresyon ve davranışsal sorunlar [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Murphy, P. A. (1987). Parental death in childhood and loneliness in young adults. *Omega-Journal of Death and Dying*, 17(3), 219-228.
- Osterweis, M., Solomon, F., & Green, M. (1984). *Bereavement: Reactions, consequences and care*. National Academy Press.
- Parmaksızoğlu, A. Ç. (2011). Aile içi şiddet mağduru olup boşanma sürecinde bulunan kadınlarda travma sonrası stres belirtileri ve ilişkili özellikler [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Sandler, I. N., Ayers, T. S., & Romer, A. L. (2002). Fostering resilience in families in which a parent has died. *Journal of Palliative Medicine*, 5(6), 945-956.
- Stack, R. J., & Meredith, A. (2018). The impact of financial hardship on single parents: An exploration of the journey from social distress to seeking help. *Journal of Family and Economic Issues*, 39, 233-242. [https://doi.org/\[varsa DOI eklenir\]](https://doi.org/[varsa DOI eklenir])
- Stuber, M. L., & Shemesh, E. (2006). Post-traumatic stress response to life-threatening illnesses in children and their parents. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 15(3), 597-609.
- Törüner, E. K., & Büyükgöncü, L. (2017). Çocukluk çağı ruhsal sorunları: Çocuk sağlığı temel hemşirelik yaklaşımları. *Nobel Tıp Kitapçevleri*.
- Uluğ, Ö. Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinde depresyon düzeyine ebeveyn kaybının ve anne-baba ayrılığının etkisi [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yarapsanlı, B. (2011). Çocuklarda depresyon belirtilerinin yordanmasında yaşanmış olumsuz olaylar: Algılanan anne-baba tutumu, öğrenilmiş çaresizlik ve umutsuzluğun rolü [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Maltepe Üniversitesi.
- Yıldız, A. (2004). Çocuk, ölüm ve kayıp. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 125-144.



# BÖLÜM 7

## DEMOGRAFİK YAŞLANMAYA YANIT OLARAK UZUN VADELİ BAKIM SİGORTASI

*Aykut AYDIN<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Doç. Dr., Kırklareli Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü,  
aykutaydin@klu.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2834-1416>.

## GİRİŞ

Uzun vadeli bakım, zayıflık ve/veya sakatlık nedeniyle kronik geriatrik durumların yönetiminden rehabilitasyona, palyasyon ve sosyal desteğe kadar yaşamın birçok alanında uzun bir süre boyunca desteğe ihtiyaç duyan kişilere yönelik sunulan bakımdır. Sağlık hizmetlerinden farklı olarak uzun vadeli bakım, kişinin sağlık durumunu değiştirmekten ziyade, mevcut durumu daha katlanılabilir hale getirmeyi amaçlamaktadır (Research Office, 2023; OECD, 2020).

Uzun vadeli bakım, hem kamu hem özel kurumlar tarafından sağlanabilmektedir. Hükümet harcamaları, zorunlu sosyal sigortanın yanı sıra gönüllü özel sigorta ve özel şirketler gibi özel fonlar da dahil olmak üzere çeşitli finansman düzenlemeleri yoluyla finanse edilebilmektedir. Uzun vadeli bakımın, birçok ülkede topluluklar ve aileler tarafından sağlandığı da bilinmektedir (OECD, 2020: 6).

Uzun vadeli bakım hizmetleri, günlük görevlerde yardıma ihtiyaç duyan çok sayıda yaşlı yetişkinin refahı açısından hayati öneme sahiptir. Yaşlı yetişkinlerin sayısı arttıkça, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaşlı yetişkinlere yönelik uzun süreli bakım talebi de artmaktadır (Karagiannidou ve Wittenberg, 2022: 557). Özellikle gelişmiş ekonomilerde, yaşlanan nüfus resmi olmayan bakıcıların azalan mevcudiyeti ile birleştiğinde, resmi uzun vadeli bakım hizmetlerine olan talep daha da artmıştır. Artan hizmet talebi, yalnızca hizmet kapasitesi ve kalitesi üzerinde değil aynı zamanda finansal sürdürülebilirlik üzerinde de baskı yaratmaktadır (Research Office, 2023; OECD, 2020). Öte yandan, bakım ihtiyaçlarının giderek karmaşıklaşması, göç, kentleşme, aile boyutlarının küçülmesi gibi önemli sosyoekonomik gelişmeler ve eğilimler nedeniyle yaşlı yetişkinlerin bakımının aileleri tarafından sağlanması artık yeterli ve sürdürülebilir görünmemektedir (ADB, 2021: 1). Ayrıca, pek çok ülkede işgücü eksikliği ve mali kısıtlamalar nedeniyle bakım hizmetlerinin arzının kısıtlı kalacağına dair genel bir inanış bulunmakta ve uzun vadeli bakımla ilişkili mali risklerin devam edeceği düşünülmektedir (Karagiannidou ve Wittenberg, 2022: 557).

Günlük işlevlerde (yemek yeme, banyo yapma, tuvalete gitme) ihtiyaç duyan kronik veya engelleyici rahatsızlıkları olan kişileri desteklemenin maliyeti, kamu bütçelerinin giderek daha büyük bir bölümünü oluşturmaktadır (Nadash ve Cuellar, 2017: 588). Gerçekten de nüfus yaşlanmasının yoğunlaşmasının halk sağlığı hizmetleri üzerinde doğrudan bir etkisi vardır. Bir yandan, tıbbi kaynakları daha etkili bir şekilde tahsis etmek ve yaşlı nüfusun yaşam bakımı için bir güvenlik politikası oluşturmak gereklidir. Öte yandan, kamu tıbbi yükünün büyümesini engellemek için paylaşım mekanizmasının iyileştirilmesi hayati önem taşır (Liu ve Hu, 2022: 2). Diğer yandan pek çok ülke, özel uzun vadeli bakım sigortası pazarlarının büyümesini teşvik ederek, bireyleri

bu destek ihtiyaçlarının (özellikle uzun vadeli bakımevinde kalma maliyetinin) oluşturduğu mali riske karşı korunmak için kişisel sorumluluk almaya teşvik etmeye çalışmaktadır (Nadash ve Cuellar, 2017: 588).

Uzun vadeli bakım hizmetleri, onurlu bir şekilde sağlıklı yaşlanma ve bağımsız yaşama hakkının sağlanması için gereklidir. ILO'nun sosyal güvenliğe ilişkin uluslararası çalışma standartları, bakım hizmeti sunumuna ilişkin genel ve birincil sorumluluğun kamuya ait olmasını gerektirmektedir. Küresel olarak 179 ülkeden yalnızca 89'unda yaşlılara yönelik uzun vadeli kamu bakım hizmetleri yasal olarak sağlanmaktadır. Bu, yasal uzun vadeli bakım hizmetlerinin bulunduğu ülkelerde yaşayan, potansiyel bakıma ihtiyaç duyan yaşlı kişilerin neredeyse yarısına eşdeğerdir (Addati vd., 2022).

Sosyal sigortalar kapsamında sunulan uzun vadeli bakım sigortası da demografik yaşlanmaya yanıt vermeye çalışmaktadır. Sistem, ilk olarak Avrupa ülkelerinde ortaya çıkmıştır. Hollanda, 1960'larda çeşitli bakım ortamlarında sunulan geniş kapsamlı uzun vadeli bakım hizmetlerini kapsayan evrensel zorunlu sosyal sağlık sigortası planını uygulamaya koyan ilk ülke olmuştur. Almanya, kamusal uzun vadeli bakım sigortasını, sosyal mevzuat biçiminde uygulayan ilk ülkedir. 1995 yılında uzun vadeli bakım yasası yürürlüğe girmiş ve hayat sigortası, sağlık sigortası, kaza nedeniyle yaralanma sigortası ve işsizlik sigortasından sonra beşinci temel sigorta haline gelmiştir. O tarihten bu yana, ABD ve diğer pek çok ülke, resmi olarak kamu uzun vadeli bakım sigortasını yürürlüğe koymuştur (Chen vd., 2020: 2).

Günümüzde, kamu, özel ve bu hizmetlerin her iki şekilde organize edildiği karma sistemler bulunmaktadır. Uzun vadeli bakım krizinin yoğunlaşacağı dikkate alındığında, güçlü hizmet sunucularına, hizmet çeşitliliğine, arz ve talep edenler açısından mali sürdürülebilirliğe ihtiyaç olacağı açıktır. Uzun vadeli bakıma ihtiyaç duyan engelli kişilerin sayısında kayda değer artışlar öngörülmektedir. Aile yapıları hızlıca değişirken geleneksel aile bakımının sorulanması anormal değildir. Öte yandan, daha çok kadın eğitimde yer almakta, işgücüne dahil olmakta, istihdam edilmektedir. Aile bakımında halihazırda bir arz sorunu varken, yakın gelecekte gayri resmi bakıcıların arzında büyük bir azalma öngörülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, uzun vadeli bakım sigortalarının demografik yaşlanmaya nasıl yanıt verebileceğini tartışmaktır. Gelişmiş ekonomiye sahip, yaşlı nüfus oranı yüksek olan birkaç ülke seçilmiş olup, uzun vadeli bakım sigortalarındaki mevcut finansman yöntemleri, organizasyonları ve sunulan hizmetlere yer verilmiştir.

### **Kavramsal Çerçeve**

Uzun vadeli bakım sigortası, uzun vadeli bakım gerektiren kronik bir durum veya engellilikle ilişkili bakımın gelecekteki maliyetlerini karşılamak üze-

re tasarlanmış bir sigorta türüdür (CRS, 2023). Uzun vadeli bakım sigortasının amacı, yaşlı ve engelli kimselerin yaşam kalitesini korumak, daha iyi sağlık şartları oluşturmak, istikrarlı geçim koşullarını desteklemek ve aile üyelerinin üzerindeki bakım yükünü azaltmaktır. Uzun vadeli bakım sigortasından sağlanan yardımlar, uygulamadan uygulamaya geçmekle birlikte genel olarak toplum temelli evde bakım ve kurumsal bakımdan oluşmaktadır. Evde bakım, ev ziyareti bakımı, ev ziyareti hemşireliği, gündüz/gece bakımı ve kısa süreli geçici bakımdan oluşmaktadır. Örneğin, ev ziyareti bakımı, yararlanıcının evinde eğitilmiş personel tarafından sağlanan fiziksel desteği ve ev işlerini içermektedir. Kurumsal bakım, yaşlılara yönelik uzun vadeli bakım tesislerine kabul edilen yararlanıcılara, hemşirelik bakımı ve fiziksel veya zihinsel işlevlerin sürdürülmesi ve geliştirilmesine yönelik yardımla birlikte sağlanan hizmetleri içermektedir (Kang vd., 2012: 41- 42). Günlük yaşam aktivitelerinin (örn. yemek yeme, giyinme, banyo yapma, yatağa girip çıkma, tuvalete gitme) yanı sıra araçsal günlük yaşam aktiviteleri de (örn. yemek hazırlama, temizlik, çamaşır yıkama, ilaç alma, yerlere gitme, alışveriş yapma, para işlerini yönetme, telefon/internet kullanma) uzun vadeli bakım kapsamında sunulabilmektedir (OECD, 2020: 6).

Uzun vadeli bakım sigortası, kamu tarafından olduğu gibi özel sigortalar tarafından da sağlanmaktadır. Uzun vadeli bakım poliçeleri karmaşık sigorta ürünleridir. Uzun vadeli bakım sigortası kapsamındaki hizmetler, huzurevleri ve destekli yaşam tesisleri gibi çeşitli ortamlarda veya evde sağlık hizmetleri aracılığıyla bireyin özel evinde sağlanan bakımı içerebilir. Politikalar, diğer hizmet ve desteklerin yanı sıra bakıcılar, ev işleri hizmetleri ve tıbbi ekipman için geçici bakımı da kapsayabilmektedir (CRS, 2023).

Uzun vadeli bakıma ihtiyaç duyan yaşlı bireylerin oranındaki artış, bakıma muhtaç bireylerin refahını korumak için daha fazla resmi olmayan bakımın sağlanmasını da gerektirebilmektedir. Bu, gayri resmi bakıcılar için refah kayıplarına mal olmaktadır. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde artan yaşlanma eğilimi, hem resmi hem de gayri resmi bakım arzının artmasını beklemektedir. Bununla birlikte, gayri resmi bakım, uzun vadeli bakımın çok büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Çoğunlukla geleneksel bakım modelinin uygulandığı ve resmi bakım düzenlemelerinin az olduğu/hiç olmadığı ülkelerdeki resmi olmayan bakıcı arzının azalması endişe verici bir durumdur (Costa-Font ve Raut, 2022: 24-25).

Uzun vadeli bakım sigortası, bazen 'felaket' maliyetler olarak tanımlanan yüksek ömür boyu bakım maliyetleri riskine karşı sigortayı içermektedir. Kaynakları, daha düşük bakım ihtiyaçları olanlardan, daha yüksek bakım ihtiyaçları olanlara yeniden dağıtır. Ailenin, bakıma muhtaç kişiye ihtiyaç duyduğu desteği sağlayamadığı durumlarda destek sağlanması olarak da değerlendirilebilir (Barr, 2010; Eling ve Ghavibazoo, 2019).

Uzun vadeli bakımın artan maliyeti, birçok ülkenin sağlık ve sosyal bakım sistemlerine yük olmaktadır. Bireyler ve aileler, uzun vadeli bakım ihtiyaçlarının oluşturduğu mali riske karşı kendilerini korumak durumunda kalmaktadır (Nadash ve Cuellar, 2017: 588). Standart sigorta teorisi, uzun vadeli bakımın rastlantısal ve maliyetli doğasının, onu tam olarak riskten kaçınan bireylerin sigortayı değerli bulacağı risk türü haline getirdiğini ileri sürmektedir (Brown ve Finkelstein, 2007: 1968). Riskin ulusal düzeyde bir havuzda toplanması, sistemin merkezinde yer almakta ve hiçbir bireyin yüksek bakım masraflarına katlanmak zorunda kalmaması gerektiği varsayımına dayanmaktadır. Bunun yerine, maliyetler toplum genelinde paylaşılmaya çalışılmaktadır (Curry vd., 2019).

OECD ülkelerinde, uzun vadeli bakım hizmetlerine harcanan GSMH'nın ortalama oranı % 1,7 olup, Macaristan ve Estonya'da % 0,2'den Hollanda'da yaklaşık % 3,7'ye kadar değişebilmektedir. Bu oran, demografiyi ve farklı resmi-resmi olmayan bakım sistemlerini yansıtmaktadır. 2050 yılına gelindiğinde ortalamanın GSMH'nın yaklaşık % 2,5'i olacağı öngörülmektedir. Bazı OECD ülkelerinde, bu oranın üç katına çıkması beklenmekte ve bu da uzun vadeli bakımın kamu bütçesindeki önemini ortaya koymaktadır (ADB, 2021: 2).

Toplam uzun vadeli bakım harcamalarında beklenen artış göz önüne alındığında, bazı OECD ülkelerinde özel uzun vadeli bakım sigortasının potansiyel rolüne ilgi duyulmaktadır. Aslında, emeklilik için finansal planlama, kişinin gelirini ve varlıklarını uzun vadeli bakıma ihtiyaç duyma riskine karşı korumak, aile üzerinde yaratacağı yükü azaltmak ve alınan bakım konusunda daha fazla seçenek sunmak için özel bir uzun vadeli bakım teminat ürününe aboneliği içerebilir. Ancak özel uzun vadeli bakım kapsamının değeri konusunda çok farklı görüşler vardır. Bazıları için bu, uzun vadeli bakıma yönelik yeni finansal kaynakları güçlendirebilir ve böylece hükümetlerin desteklerini artırması yönünde gelecekte ortaya çıkabilecek potansiyel baskıları hafifletebilir. Diğerleri içinse, kamuya açık havuzlamaya göre evrensel ve geniş kapsam sağlamanın daha az verimli ve daha maliyetli bir yolunu temsil edebilir. Yine de, bir havuzlama mekanizması olarak özel uzun vadeli bakım sigortası, bireylerin ve ailelerin cepten yapılan önemli uzun vadeli bakım harcamalarıyla karşı karşıya kalma riskini daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olma potansiyeline sahip olması, kamunun uzun vadeli bakım sigorta ürünlerinin kalitesinin artırılması, güçlü rekabet olduğu varsayıldığında özel bir uzun vadeli bakım sigortasının satın alma fiyatının düşebilmesi gibi yararlar sağlayabilmektedir. Ancak özel uzun vadeli bakım sigortası düzenlemeleri, OECD ülkelerinde henüz küçük pazarları temsil etmektedir. Tipik olarak, özel uzun vadeli bakım sigorta düzenlemeleri ya mevcut kamu sigortasını tamamlamak ya da kamu uzun vadeli bakım kapsamının olmadığı durumlarda fayda sağlamak için bir ülkenin kamu uzun vadeli bakım sistemi etrafında gelişmektedir (OECD, 2011).

Çoğu ülke tarafından benimsenen yaklaşımların boyutlarını ve çeşitliliğini yakalayan tek tip veya basit bir tipoloji yoktur. Ancak genel anlamda uzun vadeli bakım sistemleri şu şekilde karakterize edilebilir: gelir testine tabi (vergiyle finanse edilen ve yalnızca yüksek engellilik ve düşük gelir eşliğini karşılayanlar için geçerli); sosyal sigorta (zorunlu katkılarla finanse edilir ve engellilik/yaş kriterlerini karşılayan herkese açıktır); evrensel (vergiyle finanse edilir ve engellilik/yaş kriterlerini karşılayan herkesin kullanımına açıktır) ve hibrit sistemler (diğer yaklaşımların özelliklerinin bir karışımı). Bu programlar uygunluk standartları, finansman ve faydalar açısından farklılık göstermektedir (Joshua, 2017: 22).

### **Seçilmiş Ülkelerde Uzun Vadeli Bakım Sigortası Sisteminin Uygulanması**

Sosyal sigorta sistemleri, genellikle çalışanlardan ve işverenlerden gelen sosyal katkılarla finanse edilmektedir. Bu fonlar, toplandıkları özel amaca yöneliktir. Uzun vadeli bakım sistemi, en azından teoride, hak sahipliğinin katkısı takip ettiği sigorta ilkesine dayanmaktadır. Katkı ilkesinin sosyal sigortayı diğer finansman sistemlerinden ayırdığı düşünülebilir ancak pratikte sosyal sigorta ile vergiye dayalı sistemler arasındaki ayırım daha incelikli bir yapıya sahiptir. Bazı ülkeler (Fransa, Almanya) sağlık hizmetlerini sosyal sigorta yoluyla finanse ederken, diğerleri (Birleşik Krallık) genel olarak genel vergilendirme yoluyla, açık bir katkı olmaksızın finanse etmektedir. Uzun vadeli bakım için benzer seçenekler mevcuttur. Almanya sosyal sigortayı kullanmaktadır. İskandinavya esas olarak vergi finansmanını kullanmaktadır. İngiltere ve İskoçya da aynı yöntemi tercih etmektedir (Barr, 2010).

Ülkelerin politika tercihleri, hedeflerin aile bakımına güveni teşvik etmek, yerinde yaşlanmayı desteklemek, aile gelir güvenliğini sağlamak veya çalışan bakıcıları desteklemek olup olmadığına bağlı olarak değişmektedir. Uzun vadeli bakım politikaları tasarlanırken genel anlamda aşağıdaki unsurlar dikkate alınmaktadır (Weiner vd., 2020: 6):

- Uygunluk kriterleri. Bu soru, yardımın yaşlı nüfusla mı sınırlandırılacağı, yoksa uzun vadeli bakıma ihtiyacı olan herkese mi sağlanacağı sorusunu içermektedir. Programların evrensel mi yoksa gelir testli mi yapılacağı da dahildir.

- Nakdi yardımlar ve/veya aynı hizmetler. Her iki fayda da sunuluyorsa, birinin diğerine oranı hangisinin seçileceğine ilişkin teşvikleri şekillendirecektir.

- Aile bakıcıları için ödeme. Politika yapıcılarının, buna izin verilip verilmeyeceğine ve izin verilecekse ödeme oranının neye göre belirleneceğine ve kaç saate izin verileceğine karar vermeleri gerekmektedir.

- Faydaların kapsamı. Politikalar, Danimarka'da olduğu gibi önleyici ve kritik ihtiyaçların tamamını veya diğer pek çok yerde olduğu gibi bunun dı-

şında pek çok katmanı ele alacak şekilde tasarlanabilir. Bu tür sorulara verilen cevaplar, politika yapıcılarının uzun vadeli bakım politikasını ne kadar ciddiye aldıklarını yansıtmaktadır. Cevaplar, uzun vadeli bakım yoluyla gerçekleştirilen sosyal korumanın, ailelerin kendi başlarına omuzladıkları yükleri ne ölçüde hafifleteceğini belirlemektedir.

Japonya, dünyanın en hızlı yaşlanan toplumu ile 1990'larda uzun vadeli bakım zorluğunu ele almaya başlamıştır (Szczepura vd., 2023: 1). Yüksek yaşam beklentisi, düşük doğum oranları ve kısıtlayıcı göç politikası gibi acil demografik zorluklara yanıt olarak 2000 yılında zorunlu sosyal sigorta programını oluşturmuştur (Gleckman, 2010: 11). 2017 yılında, yaşlı insanlar için yerel coğrafi düzeyde entegre uzun vadeli sağlık ve sosyal bakım hizmetleri için ulusal bir politika getirmiştir (Szczepura vd., 2023: 1). Sosyal sigorta programlarının çoğu, bakım hizmetlerine ihtiyaç duyan mevcut nüfusun bakımı için ödeme yapan mevcut nesil çalışanlarla "kullandıkça öde" şeklindedir. Ebeveynlerinin neslinin bakımı için ödeme yapmak çoğu kişi için adil görünmektedir. Japonya'nın uzun vadeli bakım zorunlu sigorta planının 40 yaş ve üzeri kişileri kayıt altına almasının bir nedeni de budur. Ancak yaşlanan nüfus ve genç yaş gruplarının oranının azalması nedeniyle bu yaklaşımın sürdürülebilirliği bir zorluktur ve sosyal güvenlik katkılarındaki artışların uygulamaya konulmasının güçleşeceği öngörülmektedir (ADB, 2021: 2-3).

Diğer birçok gelişmiş ülkeden farklı olarak ABD, sakinlerini, birçok insanın yaşlandıkça ihtiyaç duyacağı uzun vadeli bakımın yüksek maliyetlerine karşı koruyan bir sisteme sahip değildir. Sağlık sigortası kapsamı, ancak aileler kaynaklarını tükettikten sonra devreye girmektedir. O zamana kadar aileler, uzun vadeli bakımın mali ve bakım yükünü kendileri üstlenmektedir. Ulusal bir sistemin yokluğunda, birçok eyalet uzun vadeli bakıma bir miktar destek sunan programları değerlendirmiş veya kabul etmiştir (Weiner vd., 2020: 1). ABD'de uzun vadeli bakımın temeli Medicaid tarafından finanse edilmekte, yalnızca düşük gelirli kişiler bu haktan yararlanabilmektedir ve genellikle gelir testinden sonra hem federal hem de eyalet vergileri tarafından finanse edilmektedir. Medicaid'in katı gelir ve varlık kriterleri söz konusudur. Bu nedenle, pek çok kişi ancak hak kazanmak için "harcama yaptıktan" sonra uygun hale gelmekte, bu da aslında kişisel kaynakların tükenmesini sağlamaktadır. Medicare; akut tıbbi bakım, ayakta tedavi ziyaretleri ve vasıflı hemşirelik tesisleri için sağlık hizmetlerine evrensel erişim sağlamaktadır. Aile ve arkadaşlar tarafından genellikle ücretsiz olarak sağlanan resmi olmayan bakım, sistemdeki boşlukların doldurulması açısından kritik öneme sahip olmaya devam etmektedir (Weiner vd., 2020: 1-2 ; Costa-Font ve Raut, 2022: 49).

Almanya, ebeveynler kendi kaynaklarını tükettikten sonra yetişkin çocukların ebeveynlerinin uzun vadeli bakımına katkıda bulunmalarını gerektiren, gelir testine tabi tutulan sistemin yerine 1994 yılında zorunlu bir sosyal sigorta programını yürürlüğe koymuştur. Alman sistemi uzun vadeli bakımı

bir gelir vergisi yoluyla finanse etmektedir (Nadash vd., 2018). Almanya'da uzun vadeli bakım ihtiyaçlarına göre hizmetlere erişim sağlanmakta ve bu, gelir testine tabi değildir. Uzun vadeli bakım ihtiyacı olan herkes, yaşına, geliri-ne, zenginliğine, kişisel durumuna (bir bakıcıyla yaşamak gibi) ve tıbbi tanıya (fiziksel veya bilişsel) bakılmaksızın, ihtiyaç duyduğu hizmetleri alma hakkına sahiptir. İhtiyaç değerlendirmesi, bireyin yardım alıp almayacağını ve miktarını tanımlamaktadır (Costa-Font ve Raut, 2022: 49).

Fransa'da zorunlu sosyal sigorta, 60 yaş ve üzeri kişilere kamu yardımları sağlamaktadır; ancak miktarlar gelire göre ayarlanmakta ve engellilik derecesine göre değişmektedir. ABD'de olduğu gibi, Fransa'da da özel finansman, kamu finansmanını tamamlamaktadır. Fransa'da ek özel finansman, öncelikle hizmet kullanıcılarının (veya aile üyelerinin) gelir ve tasarruflarından gelmekte, aynı zamanda "bağımlılık sigortası" olarak bilinen özel uzun vadeli bakımdan da gelebilmektedir (Doty vd, 2015: 362).

İskandinav ülkeleri (Danimarka, Finlandiya, İsveç), evrensel, vergiye dayalı uzun dönemli bakım programlarına sahip ülke örnekleridir (Weiner vd., 2020: 5). Danimarka, tüm yaşlılara ücretsiz olarak sunulan hizmetler ile en kapsamlı uzun vadeli bakım sistemlerinden birine sahiptir. Danimarka, düşük düzeydeki ihtiyaçları karşılamak için ev ziyaretlerine, önleyici hizmetlere ve rehabilitasyona verdiği önem açısından alışılmadık bir ülkedir. Ortalama olarak, uygun yaşlılar haftada 5,8 saat kişisel bakım ve 0,7 saat pratik yardım almaktadır (European Commission, 2018: 5-6). 75 yaşın üzerindeki tüm insanlara (ve 65-74 yaş arası risk altındaki kişilere) işlevsel, psikolojik, tıbbi ve sosyal kaynaklarına ve zorluklarına odaklanan bir ev ziyareti teklif edilmektedir. 80 yaş üstü kişilere yıllık ev ziyareti teklif edilmektedir. Uzun vadeli bakım hizmetleri; önleyici tedbirleri, rehabilitasyonu, evde yardımı, yaşlılar için özel evleri ve kişisel yardım ve yemek hizmetleri de dahil olmak üzere diğer önlemleri içermektedir. Bu hizmetler, federal hükümetten alınan blok hibeler ve yerel vergiler kullanılarak belediyeler aracılığıyla yerel olarak finanse edilmekte ve organize edilmektedir (Weiner vd., 2020: 5; Royal Commission, 2020: 19).

Hollanda zorunlu uzun vadeli bakım ve sağlık sigortasının bir karışımını kullanmaktadır. Sosyal uzun vadeli bakım, huzurevlerindeki bakımın masraflarını karşılarken, sosyal sağlık sigortası (SHI), evde sağlanan bakım ve kişisel bakımın masraflarını karşılamaktadır. Sosyal Destek Yasası, belediyeleri toplumda yaşayan yaşlılara yönelik yardımcı ve sosyal desteği organize etmek ve finanse etmekle sorumlu kılmaktadır (Costa-Font ve Raut, 2022: 49).

Sosyal uzun vadeli bakım sigorta planlarının örnekleri Almanya, Kore Cumhuriyeti, Lüksemburg ve Hollanda'da da bulunmaktadır. Temel sağlık finansman planının genel olarak bir sosyal sağlık sigortası sistemi olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle, her birinin bir sosyal uzun vadeli bakım sigorta planını uygulamaya yönelik önceden deneyimi ve idari kapasitesi bulunmak-



tadır. Kore Cumhuriyeti ve Hollanda'da, hem sağlık hem de uzun vadeli bakım sigortası aynı idari yapı tarafından yönetilmektedir; Japonya ve Almanya'da sağlık ve uzun vadeli bakım programlarının yönetimi ayrıdır. Çin Halk Cumhuriyeti (PRC), sağlık ve uzun vadeli bakım sigortasını tek bir programa entegre etme veya bunları ayrı ayrı yönetme seçeneğini araştırmaktadır. 2020'de Singapur da, ailelerin ebeveynlerinin bakımını finanse etmesine yardımcı olacak yeni bir zorunlu uzun vadeli bakım planını (CareShield Life) uygulamaya koymuştur (ADB, 2021: 3).

Uzun vadeli bakımın ayrıca kısmen veya tamamen merkezi, bölgesel veya yerel yönetim bütçeleri aracılığıyla vergilerle finanse edildiği de bilinmektedir. Avustralya ve Yeni Zelanda'daki uzun vadeli bakım, ulusal ve eyalet hükümetinin vergi finansmanı tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir. Japonya'nın kısmen ulusal ve belediye vergi gelirleriyle finanse edilmektedir. Vergiyle finanse edilen uzun vadeli bakım, vergiye dayalı gelir üretiminin ulusal ve yerel makamlar arasında bölünmesi konusunda açık bir sorumluluk gerektirmektedir (ADB, 2021: 3). Bazı ülkelerde uzun vadeli bakımın sağlanması yerel olarak finanse edilmektedir. Yerel yönetimler, bireylerin bakımı kendi başlarına karşılayamadığı durumlarda son çare politikası olarak sosyal yardım sağlamaktadır. Bu, uzun vadeli bakımın yerel otoritelerin sorumluluğunda olduğu ve tipik olarak 'yardıma dayalı' bir bakım modeli olarak tasarlandığı İngiltere, İtalya, İsveç ve birçok Avrupa ülkesi için geçerlidir (Costa-Font ve Raut, 2022: 54).

<i>Tablo 1. Seçilmiş Ülkelerde Uzun Vadeli Bakım Sistemlerinin Genel Hatları</i>					
Ülkeler	Uzun Vadeli Bakım Sistemi	Finansman	Sunucu	Faydalar	Cömertlik
Avusturya	Evrensel	Genel vergilendirme	Federal (nakit) ve yerel (hizmetler)	Çoğunlukla nakit, bazı aynı hizmetler	Ilıman
Finlandiya	Evrensel	Genel vergilendirme ve sosyal sigorta katkıları	Yerel (hizmetler ve nakit) ve federal (nakit)	Gayri resmi bakım için aynı ve nakdi hizmetlerin karışımı	Yüksek
Fransa	Karma zorunlu sosyal sigorta	Tahsis edilen vergi ve sosyal sigorta katkıları	Yerel (nakit)	Çoğunlukla nakit, bazı gönüllü yerel hizmetler	Ilıman
Almanya	Zorunlu sosyal sigorta	Sosyal sigorta katkıları	Uzun vadeli bakım fonları (her eyalette kayıtlı)	Nakit veya hizmetler	Orta ila yüksek

Japonya	Zorunlu sosyal sigorta	Genel vergilendirme ve sosyal sigorta katkıları	Yerel	Aynı hizmetler	Orta ila yüksek
Hollanda	Evensel	Genel vergilendirme ve sosyal sigorta katkıları	Belediyeler	Hizmetler veya kişisel bütçeler	Yüksek
Birleşik Krallık	Güvenlik ağı	Yerel vergilendirme ve merkezi finansman	Yerel yetkililer	Nakit veya hizmetler	İlman

*Kaynak: (Roland vd. 2022).*

## SONUÇ

Hızlı bir yaşlanma sürecinin içerisindeyiz. Bu, uzun vadeli bakım hizmetlerine ihtiyaç duyacak, kısıtlılığı yüksek daha fazla insan demektir. Öte yandan yalnız yaşayanları da dikkate almak gerekmektedir. Tüm bu güçlü potansiyeller, uzun vadeli bakım maliyetlerinin önümüzdeki yıllarda önemli oranda artacağı anlamına gelmektedir. Doğurganlık hızındaki düşüşler dikkate alındığında, ülkelerin uzun vadeli bakım hizmetlerini nasıl finanse edeceği sorusu da akla gelmekte, yaşlılara yönelik uzun vadeli bakımın sürdürülebilirliği üzerine tartışmalar yoğunlaşmaktadır. Öte yandan birçok ülkede, işgücü eksikliğinin yanında uzun vadeli bakım hizmetinin geleneksel aktörleri olan aile üyelerince sağlanan gayri resmi bakım tehlikededir. Tüm bunlar, bakım hizmetlerinde arz sıkıntısının yaşanacağını işaret etmektedir.

Yukarıdaki kısıtlar nedeniyle sağlıklı yaşlanmaya artan ilgi olduğu da ifade edilmelidir. Bu tarz önleyici politikalar, tamamlayıcı da olsa küresel bir zorunluluk haline gelmekte ve sosyal koruma politikaları ile sosyal güvenlik sistemleri bu çabada önemli bir rol oynamaktadır. Sosyal koruma sistemlerinin sağlık hizmetleri, sosyal bakım ve diğer sosyal politikalar ve istihdam politikaları arasında güçlü bir koordinasyon oluşturması beklenmektedir (Tessier vd., 2022).

Çalışmada yer alan gelişmiş ve önemli oranda yaşlı nüfusa sahip ülkeler, uzun vadeli bakım sigortalarının alt yapılarını hazırlamış görünmektedirler. Demografik özellikleri, ekonomik ve sosyal yapılarına göre finansman yöntemi tercihleri, kapsamı, bakım sunucuları, sağlanan yardımların ve hizmetlerin içeriği ve cömertlik düzeyleri değişmektedir. Kamusal uzun vadeli bakım sigortalarının yanında nispeten küçük de olsa gelişen bir özel uzun vadeli bakım sigorta pazarının da oluştuğu gözlenmektedir.

Uzun vadeli bakım sigortasının başarılı olabilmesi, birçok faktöre ve çoğu zaman bu faktörlerin aynı anda gerçekleşmesine bağlıdır. Sigortanın kapsa-

mı, finansman yöntemi, özellikleri ve sağlanan faydalar, uygulama başarısı ile doğrudan ilgilidir. Bakım hizmetlerinin sigorta yöntemiyle finansmanı ve sunulması, sigortalıların kendi kaderlerini bir ölçüde tayin etmelerine imkân tanınması, prim ödemek suretiyle kendi sosyal güvenlikleri için tasarruf etmeleri, finansmanda daha sürdürülebilir bir yapıyı beraberinde getirmektedir. Primsiz rejimin katkılarıyla da sosyal sigortaların kapsamı dışında kalabilecek, bakım ihtiyacını maddi olarak karşılaması mümkün olmayan ihtiyaç sahiplerinin bakım ihtiyaçlarının giderilmesi önemlidir. Şartlar ne kadar zor, riskler ne kadar büyük olursa olsun, sosyal güvenliğin bir insan hakkı olduğu unutulmamalıdır. Sosyal koruma politikalarının, uzun vadeli bakım ihtiyacını önlemeye yönelik eylemlerle, uzun vadeli bakım alıcıları için bakıma erişilebilirliği her şartta sağlaması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

- ADB Briefs. (2021). Financing Long-Term Care in Asia and the Pacific. No: 177.
- Addati, L., Cattaneo, U., Pozzan, E. 2022. Care at work: Investing in care leave and services for a more gender equal world of work (Report). International Labour Organisation, Geneva. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dg-reports/---gender/documents/publication/wcms\\_838655.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dg-reports/---gender/documents/publication/wcms_838655.pdf).
- Barr, N. (2010). Long-term care: a suitable case for social insurance. *Social policy & administration*, 44(4), 359–374
- Brown, J. R., and Finkelstein, A. (2007). “Why is the market for long-term care insurance so small?”, *Journal of Public Economics*, 91 (10): 1967-1991
- Chen, L., Zhang, L., and Xu, X. (2020). Review of evolution of the public long-term care insurance (LTCI) system in different countries: influence and challenge. *BMC health services research*, 20(1), 1057. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05878-z>
- Costa-Font, J. and Raut, N. (2022). Long Term Care Financing: A Review. WHO Centre for Health Development.
- CRS. (2023). Lon-term care insurance: Overview. <https://sgp.fas.org/crs/misc/IF11614.pdf>
- Curry, N., Schlepper, L., and Hemmings, N. (2019). What can England learn from the long-term care system in Germany?, Nuffieldtrust.
- Doty, P., Nadash, P., & Racco, N. (2015). Long-Term Care Financing: Lessons From France. *Milbank Quarterly*, 93(2), 359–391.
- Eling, M., Ghavibazoo, O. (2019). Research on long-term care insurance: status quo and directions for future research. *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract* 44, 303–356. <https://doi.org/10.1057/s41288-018-00114-6>
- European Commission. (2018). *ESPN Thematic Report on Challenges in Long-Term Care: Denmark*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=19844&langId=en>
- Gleckman, H. (2010). Long-Term Financing Reform: Lessons from the U.S. and Abroad. *The Commonwealth Fund*. Retrieved from <https://www.commonwealthfund.org/publications/fund-reports/2010/feb/long-term-care-financing-reform-lessons-us-and-abroad>
- Joshua, L.C. (2017). Aging and long term care systems : a review of finance and governance arrangements in Europe, North America and Asia-Pacific. *The World Bank*. Retrieved from <http://documents.worldbank.org/curated/en/761221511952743424/Aging-and-long-term-care-systems-a-review-of-finance-and-governance-arrangements-in-Europe-North-America-and-Asia-Pacific>
- Kang, I. O., Park, C. Y., & Lee, Y. (2012). Role of healthcare in Korean long-term care insurance. *Journal of Korean medical science*, 27 Suppl(Suppl), S41–S46. <https://doi.org/10.3346/jkms.2012.27.S.S41>
- Karagiannidou, M., & Wittenberg, R. (2022). Social Insurance for Long-term

- Care. *Journal of population ageing*, 15(2), 557–575. <https://doi.org/10.1007/s12062-022-09366-6>
- Liu, H., & Hu, T. (2022). Evaluating the long-term care insurance policy from medical expenses and health security equity perspective: evidence from China. *Archives of public health = Archives belges de sante publique*, 80(1), 3. <https://doi.org/10.1186/s13690-021-00761-7>
- Nadash, P., & Cuellar, A. E. (2017). The emerging market for supplemental long term care insurance in Germany in the context of the 2013 Pflege-Bahr reform. *Health policy (Amsterdam, Netherlands)*, 121(6), 588–593. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2017.03.006>
- Nadash, P., Doty, P., & von Schwanenflügel, M. (2018). The German Long-Term Care Insurance Program: Evolution and Recent Developments. *The Gerontologist*, 58(3), 588–597. <https://doi.org/10.1093/geront/gnx018>
- OECD (2011), “Private Long-term Care Insurance: A Niche or a “Big Tent”, in *Help Wanted?: Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264097759-13-en>.
- OECD (2020), *Long-term Care and Health Care Insurance in OECD and Other Countries*, [www.oecd.org/fin/insurance/Long-Term-Care-Health-Care-Insurance-in-OECD-and-Other-Countries.htm](http://www.oecd.org/fin/insurance/Long-Term-Care-Health-Care-Insurance-in-OECD-and-Other-Countries.htm)
- Research Office. (2023). Long-term care insurance systems in selected places, [https://app7.legco.gov.hk/rpdb/en/uploads/2023/IN/IN15\\_2023\\_20230728\\_en.pdf](https://app7.legco.gov.hk/rpdb/en/uploads/2023/IN/IN15_2023_20230728_en.pdf)
- Roland, D., Forder, J., Jones, K., 2022. What Is Out There and What Can We Learn? International Evidence on Funding and Delivery of Long-Term Care. *Soc. Policy Soc.* 21, 261–274. <https://www.cambridge.org/core/journals/social-policy-and-society/article/what-is-out-there-and-what-can-we-learn-international-evidence-on-funding-and-delivery-of-longterm-care/4E3D941AF-B8E55ED62D9991E53945316>.
- Royal Commission into Aged Care Quality and Safety. (2020). *Review of International Systems for Long-Term Care of Older People*. Retrieved from <https://agedcare.royalcommission.gov.au/publications/Documents/research-paper-2-review-international-systems-long-term-care.pdf>
- Szczepura, A., Masaki, H., Wild, D., Nomura, T., Collinson, M., & Kneafsey, R. (2023). Integrated Long-Term Care ‘Neighbourhoods’ to Support Older Populations: Evolving Strategies in Japan and England. *International journal of environmental research and public health*, 20(14), 6352. <https://doi.org/10.3390/ijerph20146352>
- Tessier, L., De Wulf, N., Momose, Y. (2022). Long-term care in the context of population ageing: a rights-based approach to universal coverage, ILO Working Paper 82 (Geneva, ILO).
- Weiner, J., Coe, N.B., Hoffman, A.K., & Werner, R.M. (2020). Policy Options for Financing Long-Term Care in the U.S.



# BÖLÜM 8

## COVID-19 PANDEMİ DÖNEMİNİN EV HANIMLARI ÜZERİNE ETKİSİ

*Hasan H. TEKİN<sup>1</sup>*

*Sibel Büşra ÇAKIN<sup>2</sup>*

1 Doç. Dr. Hasan H. TEKİN, ORCID NO: 0000-0002-6300-4098 Necmettin Erbakan Üniversitesi Nezahat Keleşoğlu Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Konya. [drhhtekin@gmail.com](mailto:drhhtekin@gmail.com)

2 SHU Sibel Büşra ÇAKIN, ORCID NO: 0000-0002-5840-3772 T.C. Adalet Bakanlığı Konya Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü

## 1. GİRİŞ VE AMAÇ

Dünya tarihinde bireyler üzerinde dramatik sonuçlar doğuran, ülkelere sosyolojik, ekonomik ve demografik açıdan etkileyen pandemik vakaların bulunduğu görülmektedir. Bunlar; veba, kolera (1847-1948), İspanyol gribi (1918), influenza, Asya pandemisi (1957), Hong-Kong gribi (1968), domuz gribi (2009), SARS ve MERS pandemisidir. Pandemi vakalara en son olarak Covid-19 eklenmiştir (İşlek ve ark 2020). Bu tür salgın hastalıklar çok sayıda insan ölümüne yol açmasının yanında ekonomik ve sosyal alanlarda değişime, dönüşüme ve gelişimlere neden olmuştur. Günümüzde tanık olduğumuz Covid-19 salgını için de benzer ifadeler kullanılabilir. Kısa bir sürede ekonomik ve sosyal yaşamda meydana gelen değişimlerle toplumların bir değişim ve gelişim içinde oldukları görülmektedir (TÜBA, 2020)

Yakın zamanda ortaya çıkan ve çok kısa bir sürede küresel bir kriz haline gelen Covid-19, ilk olarak, 31 Aralık 2019'da Çin'in Vuhan Şehrinde ortaya çıkmıştır. Türkiye'de ise ilk vaka 11 Mart 2020'de tespit edilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu tarihten itibaren vaka sayıları değişiklik göstermiş olsa da henüz kontrol altına alınamamıştır. T.C. Sağlık Bakanlığı (2020) Covid-19'un damlacık yoluyla bulaştığını belirtmiştir. Bunun yanında hasta bireylerin öksürme veya hapşırma sonucunda yüzeylere yerleşen damlacıkların diğer insanlar tarafından temas etmesi sonrasında ellerini ağız, burnuna götürmesi ile de bulaşabilmektedir. Aralık 2019 tarihinde ortaya çıkan Covid-19 Pandemisi tüm insanlığı geniş ölçüde etkilemiştir. Gerek dünyada gerek Türkiye'de her gün binlerce insan pandemiye bağlı olarak yaşamını yitirmiştir (Ceran Yıldırım ve Başçılar, 2022). Türkiye'de 2019 Mart'ta görülen Pandemi döneminde 8 milyondan fazla kişi hastalığa yakalanmış ve 72 binden fazla kişi de hayatını kaybetmiştir (Tekin ve ark 2022).

Hızla yayılan hastalık, birçok ülkeyi çeşitli tedbirler almaya zorlamıştır. Hastalığın yayılmasını önlemek için pek çok ülke sokağa çıkma yasağı uygulamış, maske takılmasını zorunlu kılmış ve üretim faaliyetlerini durdurma kararı almıştır. Fiziksel mesafelerin korunması için insanlardan evlerinde daha fazla vakit geçirilmesi talep edilirken bu durum insanların günlük hayatındaki rutinlerin değişmesine neden olmuştur. Sosyal izolasyon, yalnızlık, işsizlik, eğitimin uzaktan yapılması, evden çalışma gibi ciddi ruhsal, fiziksel, ekonomik ve sosyal riskler ve stres kaynakları özellikle yaşlı, engelli, kronik rahatsızlığı olan bireyleri, gençleri ve çocukları etkilemiştir (Deniz ve ark 2020). Bireylerin günlük yaşamında meydana gelen ani değişim, sosyal çevre ile etkileşimin kısıtlanması, belirsizlik, karantina ve izolasyon süreci gibi durumlarla ilişkili olan kaygı ve anksiyete doğal bir tepkidir (Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma ve Afet Çalışma Birimi, 2021).

Kaya (2020) bireylerin kendisine ya da aile üyelerine hastalığın bulaşmasından korkma, belirsizlik, yaşanan çevrenin güvenli olmadığı düşüncesi ve



bununla benzer değerlendirme yaparak kaygı durumlarının artabileceğini belirtmiştir. Ancak bireylerin Covid-19 pandemisi döneminde yaşamış oldukları stres veya endişe durumları sürekli hale gelirse ruhsal sağlıkları ciddi bir şekilde etkilenebilmektedir (Altun, 2020)

Covid-19; sağlık, ekonomik, sosyal, siyasi vb. alanlar açısından tüm insanlığı etkilemiştir. Bu salgından toplumun temel yapı taşı olan aile de etkilenmiştir. Pandemi döneminde değişen aile işlevleri, aile içi iletişim, rol ve sorumluluklar üyeler arasında problemlere neden olabilmektedir (Koçak ve Harmancı, 2020). Psikiyatrist Prof. Dr. Nevzat Tarhan yaptığı açıklamada pandemi döneminde insanların eve kapanması ile birlikte sosyal ve psikolojik izolasyonun oluştuğunu belirterek bu durumun bireyler arasında içe kapanma, yabancılaşma, uzaklaşma davranışları ile sonuçlandığını ifade etmiştir. Bu davranışların aile üyeleri arasındaki tartışmalara ve iletişim sorunlarına neden olduğu belirtmiştir (Üsküdar Haber Ajansı, 2020). Ancak bunun yanında Covid-19 salgın sürecinde aile içi iletişimin olumlu yönde etkilendiğini ortaya koyan çalışmalarda mevcuttur. Bu çalışmalardan biri Ahmadi (2020) tarafından yapılmıştır. Pandemi dönemi alınan tedbir kararlarından biri olan karantina sürecinde, aile üyeleri birbirlerine daha fazla vakit ayırma imkânı bulabilirken aile içi ilişkileri de bu süreçte tekrar gözden geçirmiştir. Başaran ve Aksoy (2020) tarafından yapılan bir başka araştırmada da Covid-19 pandemi döneminin aile içi iletişimi artırdığı ortaya konmuştur. Araştırmaya göre salgın sürecinde ebeveynlerin çocukları ile daha fazla vakit geçirdiği, aile üyeleri arasında etkileşimin arttığı görülmüştür.

Sağlık, ekonomi, sosyal koruma ve güvenlik açısından olumsuzluk yaratan Covid-19 süreci kadınlar tarafından yoğun hissedildiği belirtilmektedir (Kara, 2020). Mantovani ve arkadaşları (2020) araştırmalarında Covid-19 sürecinin kadın ve erkekler üzerindeki etkilerinin farklı olduğunu belirtmiştir. Sağlık, güvenlik ya da günlük ihtiyaçlar göz önüne alındığında kadınlar ile erkeklerin ihtiyaçları büyük ölçüde farklıdır. Bu nedenle Covid-19'un kadınlar ve erkekler üzerindeki etkilerinin de farklı olarak belirtilmesi gerekmektedir. Salgın döneminde karantina ve ev izolasyonu ile beraber rollerin dağılımı ve ev işlerinin gerçekleştirilmesi konusunda cinsiyete dayalı eşitsizlikler artmıştır. Okulların online eğitime geçmesi ile birlikte kadınların çocukların eğitimi ile daha fazla ilgilenmek durumunda kalması, salgın dönemi ile birlikte hijyen tedbirlerinin artması, çocukların ihtiyaçlarının karşılanması, hasta veya bakım muhtaç bireyin bulunma durumu ve artan ev işleri kadınlara yüklenmiştir (Kızılırmak ve Memiş, 2020).

Tüm dünyayı etkisi altına alan ve bireylerin varlığı, yaşamları için büyük bir risk oluşturan bu küresel salgın bireylerde farklı travmatik etkiler bırakabilmektedir. Bu farklılık oluşmasında bireylerin sosyo-ekonomik yapıları, bireysel/kültürel özellikleri ve ruhsal yapıları etkili olabilmektedir (Kaya, 2020). Salgın sürecinin başlangıcından günümüze kadar Covid-19 pandemi dönemi-

nin bireyler, aileler ya da toplumlar üzerindeki etkilerinin ortaya konulduğu çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Ancak literatüre bakıldığında salgın sürecinin kadınlar üzerine etkilerini ortaya koyan araştırmaların daha çok çalışan kadınlar üzerine odaklandığı görülmektedir. Bu çalışma Covid-19'un ev hanımları üzerine etkisi doğrultusunda toplumda yapılacak olan sosyal ve psikolojik destek politikalarına ve bu çerçevede yapılacak olan araştırmalara katkı sağlaması açısından önemli olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda yapılan bu araştırmada ev hanımlarının Covid-19 pandemi dönemini algılayış biçimleri, salgın sürecinden etkilenip etkilenmedikleri, etkilendilerse ne yönde ve nasıl etkilendiklerini ortaya koymak amaçlanmıştır.

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma nitel araştırma yöntemi olarak tasarlanmıştır. Nitel araştırma yöntemi, bireylerin ya da grupların bir problem ya da konuyu hangi bağlam veya ortamda ele aldığına odaklanır (Creswell, 2013). Nitel araştırma yöntemi, bireylerin deneyimlerini bireyin kendi cümleleriyle ortaya koymasını sağlar. Okuyucuları gözlemin yapıldığı yere ve zamana götürmektedir (Patton, 2018). Bu araştırmada nitel yöntemin kullanılmasının nedeni, ev hanımlarının Covid-19 pandemi dönemini kendi ifadeleri doğrultusunda anlamak ve belirlemeye çalışmaktır.

#### Veri Toplama Yöntemi ve Süreci

Alan ile ilgili detaylı literatür taraması sonrasında veri oluşturmak için yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur. Katılımcıların deneyimleriyle ilgili daha iyi bilgi sahibi olmanın yolu derinlemesine görüşme olduğundan dolayı yarı yapılandırılmış görüşme formu tercih edilmiştir. Hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu iki bölümden oluşup ilk bölümünde katılımcılara ait sosyo-demografik ve Covid-19 pandemisi hakkında sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise Covid-19 pandemisinin genel değerlendirilmesini, aile içi ilişkilerin pandemi dönemi ve öncesi ile karşılaştırılmasını ve son olarak da Covid-19 pandemi döneminin en hanımlara olan etkilerini içeren 3 açık uçlu soru yer almaktadır.

Yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulduktan sonra 5 ev hanımı ile pilot görüşme yapılmış ve görüşme sonucunda gerekli düzenleme ve değerlendirmeler yapıldıktan sonra veri oluşturmaya başlanmıştır. 4 farklı ilde (Konya, Mersin, Bursa, Kütahya) ikamet eden 15 ev hanımına telefon aracılığıyla ulaşılmıştır. Görüşmelerin süresi yaklaşık olarak 30-60 dakika arasında değişiklik göstermiştir. Veriler 6-8 Ekim 2021 tarihleri arasında oluşturulmuştur. Görüşmeye başlamadan önce araştırmanın amacı ve içeriği hakkında katılımcılara gerekli bilgilendirme yapılmış olup katılımcıların gizlilik konusunda güvence sağlanmış, araştırma hakkın bilgilendirilen ve açık rızaları alınan katılımcılar araştırmaya dahil edilmiştir. Ayrıca görüşme sürecinde ses kayıt cihazının kullanılabilmesi ve araştırma verilerinin bilimsel yayınlarda kullanılarak pay-

laşılabilmesi için katılımcıların sözlü onamları alınmıştır. Yapılan görüşme sonunda ses kayıtları yazıya aktarılmıştır. Çalışmaya katılan ev hanımların isimler K1,K2,...,K15 olarak kodlanmıştır.

### Verilerin Analizi

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde elde edilen verilerin analizinde içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi toplanan verileri açıklarken ilk olarak verileri kavramsallaştırır, daha sonra bu kavramları düzenleyip toplanan verileri açıklaması için temalar oluşturur. Bunları yaparken benzer verileri ortak kavram ya da temalar altında bir araya getirir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu doğrultuda katılımcılar ile yapılan görüşmeler sırasında alınan ses kayıtları ve notlar ifadelerinde herhangi bir değişiklik yapılmadan Word belgesine aktarılmıştır. Araştırmacı tarafından veriler sistematik olarak kodlanmış ve bu kodlanan veriler 5 tema olarak ortaya konmuştur. Bu temalar; ruh sağlığı, ev ve gündelik yaşam, aile içi ilişkiler, sosyal izolasyon, hijyen olarak belirtilmiştir.

## 4. BULGULAR

### Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Ev Hanımlarının Sosyo-demografik ve Covid-19 Bilgileri

Katılımcı	Yaş	Eğitim Durumu	Yaşanılan Şehir	Medeni Durum	Gelir Durumu	Covid-19 Teşhisi Konulmuş Aile Bireyi
K1	36	İlkokul	Bursa	Evli	Gelirim giderimden	Var
K2	25	Lise	Konya	Evli	Gelirim giderim denk	Var
K3	27	Lise	Konya	Evli	Gelirim giderim denk	Var
K4	54	Lise	Mersin	Evli	Gelirim giderim denk	Yok
K5	46	Ortaokul	Mersin	Evli	Gelirim giderimden	Var
K6	24	Ortaokul	Bursa	Evli	Gelirim giderimden	Var
K7	21	Ortaokul	Konya	Evli	Gelirim giderimden	Var
K8	34	İlkokul	Konya	Evli	Gelirim giderimden	Yok
K9	32	İlkokul	Kütahya	Evli	Gelirim giderimden	Yok
K10	43	İlkokul	Bursa	Evli	Gelirim giderimden	Var
K11	48	Ortaokul	Konya	Evli	Gelirim giderimden	Var
K12	39	İlkokul	Bursa	Evli	Gelirim giderimden	Yok
K13	48	Lise	Mersin	Evli	Gelirim giderimden	Var
K14	46	Lise	Mersin	Evli	Gelirim giderim denk	Var
K15	51	Ortaokul	Mersin	Evli	Gelirim giderim denk	Var

Araştırmamızın çalışma grubu belirlenirken farklı coğrafi bölgelerden ev hanımı seçilmeye çalışılmış olup bazı bireylerin araştırmaya katılmak istememesi nedeniyle 4 farklı ilde ikamet eden bireyler seçilmiştir. Katılımcıların

sosyo-demografik bilgilerine bakıldığında ev hanımlarının; tamamı evli iken yaş aralıkları ise 21-54 arasında değişmektedir. Katılımcıların 5'i Konya, 4'ü Bursa, 5'i Mersin ve 1'i Kütahya'da ikamet etmektedir. Ev hanımlarının 5'i lise, 5'i ortaokul ve 5'i ilkokul mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların 5'inin gelir-gider durumu denk iken diğer katılımcıların gelirlerinin giderlerini karşılayamamaktadır. Aile üyelerinden herhangi birine Covid-19 teşhisi konulmuş 11 katılımcı olduğu görülmektedir.

## **Covid-19 Pandemi Döneminin Ev Hanımları Üzerindeki Etki Alanları**

### **Ruh Sağlığı**

Yapılan görüşmelerde katılımcıların pandemi sürecinde stres, korku, çaresizlik gibi duygu durumları içinde olduğu görülmüştür.

*“Covid-19 pandemi döneminde çok fazla korkuyordum. Bunun yanında pandemi döneminde hamile olduğumu öğrendim. Benim için zorlu bir süreç oldu. Tam doğum zamanı virüsüne yakalandım ve 1 ay boyunca bebeğime bakamadım. Çok kötü bir duyguydu. Tabi en kötüsü bu süreçte annemi kaybettim virüs nedeniyle. Duygusal açıdan çok zor bir süreci benim için.” (K1)*

*“Çocuklarım ortada kalır diye aşırı korkum vardı. Bende panik atak olduğu için çok korkuyordum. Ailede virüs çıkınca korkudan sinirlerime hâkim olamadım. Kimseyi eve almadım ve evimin hijyenini sağlamaya çalıştım. Pandemide herkes destek aldığı halde biz destek almadık bu da bizi etkiledi.” (K6)*

*“Çok korkunç ve stresli geçti. Bu süreçte hastalandım ve virüs olmaktan çok korktum. Bu durum benim metabolizmamı bile etkiledi.” (K7)*

*“Fazlasıyla stresliydik. Bu süreçte bir de virüse yakalandım, erken doğum yapmak zorunda kaldım. Ondan dolayı çok etkilendim.” (K10)*

*Salgın sürecinin uzun süredir devam etmesi bireylerin bu sürece uyum sağlamasına neden olurken araştırmaya katılan ev hanımların sadece biri bu sürece uyum sağladıklarına vurgu yapmıştır.*

*“Pandeminin ilk zamanlarında çok fazla korku yaşıyorduk. İki yılın sonunda alıştığımız hale geldi maske takıyoruz aşımızı olduk karantina sürecinin ilk zamanlarındaki kadar korku yaşamıyoruz.” (K5)*

Travmatik yaşantılar (şiddet, doğal afet, savaş, salgın vb.), bireylerin yaşamlarını algılayış biçimlerini değiştirirken bedensel bütünlüklerine, güven ve kontrol duygularına da zarar vermektedir (Duman, 2018, Karataş Z., 2020). Bu travmatik yaşantılardan biri olan Covid-19 salgının etkisinin zamanla alacağı beklenirken Üstün ve Özçiftçi (2020) tarafından yapılan araştırmada salgın sürecinin toplum ve insanlar üzerindeki ruhsal etkilerinin daha uzun sürebi-leceğini belirtmiştir.

## Ev ve Gündelik Yaşam

Ev hanımlarıyla yapılan görüşmede Covid-19 pandemi döneminde ev hanımlarının iş yükünün daha da arttığı görülmüştür. Rollerin eşit dağıtılmasından dolayı ev işlerinin (temizlik, yemek, çocukların bakımı, ihtiyaçların karşılanması vb.) çok zaman aldığı ve bu nedenle de ev hanımlarının kendilerine vakit ayıramadıkları saptanmıştır.

*“Önceden daha iyiydi. Pandemi olunca çocukların ders yükü arttı 3 çocuğumun derslerine yetişmekte oldukça zorlandım. Yeterli teknolojik aletimiz olmadığı için çocuklar derslerden geri kaldı. Bu onları okuldaki duruma göre çok etkiledi. Evde çocuklar olmadığı için ev daha az dağıldığı için kendime daha fazla vakit ayırabiliyorken şimdi yeterli zamanı bulamıyorum. Çocuklar arasındaki anlaşmazlıklar artış gösterdi ve artık onlarda çok fazla bunaldı.” (K1)*

*“Hasta yakınlarım olduğu için onlara da bakmak zorunda kaldım. Herkes ten sorumlu hale geldim.” (K6)*

*“Herkes evde olduğu için bütün iş benim üzerimdeydi baya yoruluyordum. Onun harici bir sıkıntı olmadı.” (K12)*

*“Sokağa çıkma yasağından dolayı ev işlerine yetişemiyordum. Sürekli aynı işleri (çamaşır, bulaşık, ütü vb.) yaptığım için çok bunalıyordum. Karantina döneminde kendimi robot gibi hissediyordum.” (K2)*

Kadınlar günlük hayatta erkeklere göre daha fazla bakım yükünü gerçekleştirmektedir. Kadınlar; iş(çalışıyorsa), çocuk bakımı, eğitim, yaşlı bakımı, ev işleri görevlerinin bir veya daha fazlasını yapmaktadır. Bu görevleri gerçekleştirirken kadınlar kendilerinden taviz vermektedir (Bhatia, 2020; Kırtan Ögöl, 2020). Öztürk ve arkadaşları (2020) tarafından yapılan araştırmada Covid-19 döneminde sağlığın korunması, hijyen ve ev işleri konusunda aile içi çatışmaların yarı yarıya arttığı görülmüştür. Katılımcılarla yapılan görüşmede ev hanımlarının evin işleri ve gündelik yaşamın ihtiyaçlarının karşılanmasında daha aktif rol oynadıkları görülmektedir. Günlük yaşamda meydana gelen bu değişimler özellikle ev hanımlarının bu süreci daha yoğun ve stresli geçirmesinde önemli rol oynamaktadır.

## Aile İçi İlişkiler

Aile içi dinamiklerin farklı olmasından dolayı Covid-19 pandemisinin aile içi ilişkilerine etkilerinin birbirinden farklı görülmektedir. Yapılan görüşmelerde pandemi döneminin katılımcılardan sadece birinin aile içi ilişkilerini olumlu etkilediği saptanmıştır.

*“Pandemi dönemi öncesine göre eşim ve oğlumla daha fazla vakit geçirmeye başladık. Birbirimizle daha fazla iletişim kurduk.” (K4)*

*Bunun yanında salgın öncesi ile dönemi karşılaştırıldığında aile içi ilişkilerinde herhangi bir değişim olmayan katılımcıların olduğu görülmüştür.*

*“Biz ailece birbirimize vakit ayıran beraber vakit geçirmeyi seven bireyleriz bu yüzden çok fark eden bir durum olmadı sadece birbirimiz için endişeliyiz.” (K15)*

*“Aile içi iletişimimizde Covid-19 pandemi öncesine göre herhangi bir değişiklik olmadı.” (K3)*

*“Aile içi ilişkimizde bir değişiklik olmadı. Hayatımız normal seyrinde devam etti. Çocuklar okula gitmedikleri için aşırı mutluydular ondan gergin olmadı.” (K12)*

Covid-19 pandemi döneminde katılımcıların çoğunun aile içi ilişkilerini olumsuz etkilendiği saptanmıştır. Bu duruma neden olan faktörlerin; sosyal medya kullanımının artması, ortak alan kullanımının azalması, ekonomik sorunlar, sosyal hayatın kısıtlılığı vb. olduğu görülmektedir.

*“Önceden daha iyiydi. Böyle bir zorunluluk yoktu. Maske yoktu, mesafe sorunu yoktu ve insanlar daha sıcaktı. Artık dışarıdan yemek bile yiyemiyoruz. Bu durum eşimle olan özel hayatımı da etkiledi. Eşim çok sık çalışmadığı için bütçede kısıtlamalara gittik ama yine de bu evde gergin bir ortam yarattı.” (K7)*

*“Öncesi yine de birazda olsa iyiydik ama sonrasında maddi olarak çok zorlu bir süreçti. İş olmadığı için evde tartışmalar büyüyordu ve çocuklarda bundan fazlasıyla etkileniyordu.” (K8)*

*“Pandemi de aile içi iletişimde uzaklaşma daha fazla oldu, herkes kendi odasında sosyal medya ile zaman geçirdi, dersler evden olunca çocukları da zor görür olduk, bir şeyler alınacaksa dışarıdan evde kim varsa ona sipariş verir olduk, pandemi öncesi her şey bir plan içindeydi, sosyal hayat daha canlıydı, herkes istediği yere gidiyor eğleniyordu, eski günlere döneriz inşallah.” (K13)*

*“Çocuklar arası tartışma oluyordu, dışarı çıkmak istediğimizde kısıtlama olduğu için kavga oluyordu, eşimle tartışıyorduk. Pandemi döneminde sosyal medya ile çok daha fazla uğraş içinde olduğumuz için eşimle çok az iletişim kuruyorduk. Eşim sürekli oyun oynuyor ve ben de çocuklarla ya da sosyal medyada zaman geçiriyordum. Birbirimize vakit ayıramıyorduk. Çocuklarımdan biri okula gittiği için diğer kardeşiyle çok sorun yaşamıyordu ancak okulların kapanması nedeniyle kardeşiyle çok kavga ediyordu.” (K2)*

Yapılan araştırmalarda Covid-19 pandemisinin aile içi iletişime etkilerinin farklı olduğunu ortaya koyan birçok araştırma yapılmıştır. Çelik ve Çak (2021) tarafından yapılan araştırmada aile içi iletişimin Covid-19 salgın sürecinden olumsuz etkilendiği ortaya konmuştur. Aile bireyleri, aynı ve dar mekânda uzun sürelerde yaşamının getirdiği bunalımlar sonucunda aile içi çatışmalar meydana gelebilmektedir. Bireysel yaşam için uygun koşulların oluşturulduğu bir dönemde aile üyelerinin uzun süreler aynı mekânda yaşamalarının zorunlu kılınması aile içinde çözümü zor olan durumlara neden olabilmektedir (Ka-

rakaş, 2020). Aile içi iletişimi olumsuz etkilemesinin bir başka nedeni olarak ev hanımları pandemi döneminde teknoloji ve sosyal medya kullanımının artmasına vurgu yapmıştır. Öztürk ve ark (2020) tarafından yapılan araştırmada bu ifadeleri desteklemektedir. Araştırmaya göre telefon ve sosyal medya kullanımının artması salgın sürecinin olumsuz etkilerinin arttırdığı ortaya konmuştur. Bunun yanında pandemi döneminin aile içi iletişimi olumlu yönde etkilediğini ortaya koyan araştırmalar da mevcuttur. Bir başka araştırmada ise Barış ve Taylan (2021) katılımcıların pandemiden önceki döneme göre aile içi iletişimin %66,3 oranında arttığını ve salgın öncesine göre katılımcıların aile üyeleriyle ilişkilerinin daha iyi olduğunu ortaya koymuştur.

### Sosyal İzolasyon

Katılımcıların çoğu Covid-19 sürecinde sosyal izolasyona dikkat ettikleri görülmektedir. Sosyal çevre ile kurulan iletişimin kısıtlanması katılımcıların çoğunu ruhsal açıdan olumsuz etkilediği saptanmıştır.

*“1,5 yıldır virüs bulaşacak korkusu nedeniyle hiçbir akrabamla görüşemedim. Akrabalarımın bazıları virüs nedeniyle öldü. Kendim de virüs olunca çok zorlandım. Evden dışarı çıkamadığım için çok bunalıyordum.” (K11)*

*“Covid-19 nedeniyle sosyal yönden zor bir süreçti. Arkadaşlarıma, akrabalarıma yeri geldi mi anneme bile gidemiyordum. Sadece bu da değil hastalık kapma korkusu, sevdiklerime bulaştırma korkusu, ölüm korkusu hepsini aynı anda yaşıyordum. 1,5 yıl oldu hala kalabalığa girmeye korkuyorum.” (K13)*

Yakın mesafeden bulaşma ve yayılma riski bulunan Covid-19'un yayılımının engellemesi amacıyla sosyal mesafenin korunmasına yönelik önlemler ülkelerin politikalarından bir tanesidir (Kara, 2020:28). Ancak bu politika bireylerin sosyal çevresi ile olan etkileşiminin ve iletişiminin kısıtlanmasına neden olmuştur. Sosyal çevre ile kurulan ilişkilerin ruh sağlığını koruyucu etkisi düşünüldüğünde pandemi sürecinde bireylerin ruh sağlığını olumsuz etkilediği söylenebilir (Aşkın ve ark 2020). Sosyal izolasyon, salgın sürecinin insanların ruhsal sağlığına olan etkisini belirleyen faktörlerden biridir. Rubin ve Wessely (2020:1) tarafından yapılan araştırmada da karantina ve sosyal izolasyon sürecinin bireylerin kaygı ve stres düzeylerini arttığı ortaya konmuştur.

### Hijyen

Ev hanımlarının Covid-19 pandemi döneminin başından itibaren hijyene önem verdikleri tespit edilmiştir.

*“Dışarıdan aldığım her ambalajı yıkıyordum takıntı olmuştu. Özellikle salgının başlangıcında ellerimizi sürekli yıkıyorduk, dışarı zorunlu olmadıkça çıkmıyorduk. Eve aldığımız her şeyi yıkıyorduk.” (K2)*

*“Hasta olduğum halde evi sürekli sirke ile temizliyordum. Dışarıdan gelen her şey yıkıyorduk.” (K6)*

*“Her zamankinden daha fazla titizlik gösteriyoruz. Dışarıdan eve girince ellerimizi yıkıyor, elbiselerimizi değiştiriyoruz.” (K13)*

*“Sürekli tek derdim ev temizliği ve çocukların hijyeni oldu. Stresimi, korkumu temizlik yaparak atmaya çalışıyordum.” (K9)*

Pandemi dönemi ile birlikte kişisel hijyen ve temizliğe daha fazla dikkat edildiği görülmektedir. Meral (2020) pandemi sürecinden e-ticaret sitelerinde deterjan, kolonya, dezenfektan, maske gibi kişisel hijyen ve temizlik için gerekli malzemelere talebin arttığını belirtmiştir. Benzer bir ifade de Torun-Kayabaşı (2020) tarafından yapılan araştırmada ifade edilmiştir. Yapılan araştırmada salgın sürecinde kişisel hijyen ürünlerine yönelik bir artış olduğu belirtilmiştir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaklaşık olarak 1,5 yıldır tüm dünyada devam eden Covid-19 pandemisi ev hanımlarını birçok açıdan etkilediği görülmüştür. Katılımcılar salgın sürecini ruhsal sağlık, aile içi iletişim, ev ve yaşam düzeyi, hijyen ve sosyal izolasyon başlıkları altında değerlendirdikleri görülmüştür. Ev hanımlarının salgın süreci ile birlikte iş yüklerinin artmasından dolayı kendilerine yeterli vakit ayırmadıkları ve bu nedenle salgın sürecinin etkisinin daha da arttığı sonucuna varılmıştır. Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgular göz önüne alındığında aşağıdaki önerilerde bulunmak mümkündür:

- Aile üyeleri arasında rol ve sorumluluklar eşit olarak belirlenmeli ve aile bireylerinin kendilerine vakit ayırmaları için fırsat verilmelidir.

- Salgın döneminde aile üyelerinin ekonomik, sağlık, psikolojik yardım alabileceği destek birimleri ve hatları oluşturularak risk altındaki aile ve bireyler tespit edilmeli ve bu aileler düzenli olarak izlenmelidir.

- Salgın döneminde teknoloji ve sosyal medya kullanımı konusunda ailelere ve toplumlara yönelik eğitimler düzenlenmelidir.

- Sosyal izolasyon sürecinin bireyler üzerindeki ruhsal etkilerini azaltmak veya engellemek için önlemlerin alınması gerekmektedir.

- Pandemi döneminde hijyen ürünlerinin kullanımının artması nedeniyle bireylerin ciltte ve solunum yollarında oluşabilecek sağlık sorunlarına karşı bireyler bilgilendirilmelidir.

- Salgının bireyler üzerinde etkileri göz önüne alınarak araştırmalar yapılmalı ve bu doğrultuda salgın politikaları oluşturulmalıdır.



## KAYNAKLAR

- Ahmadi, R. (2020). Koronavirüs Pandemisinin (Kovid-19) Toplumsal Etkileri. *Bilim Armonisi Dergisi*, 3(2), 65–72. <https://doi.org/10.37215/bilar.800484>
- Altun, Y. (2020). Covid-19 Pandemisinde Kaygı Durumu ve Hijyen Davranışları. *STED / Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 29(5), 2. <https://doi.org/10.17942/sted.777035>
- Aşkın, R., Bozkurt, Y., ve Zeybek, Z. (2020). Covid - 19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304–318.
- Ahmadi, R. (2020). Koronavirüs Pandemisinin (Kovid-19) Toplumsal Etkileri. *Bilim Armonisi Dergisi*, 3(2), 65–72. <https://doi.org/10.37215/bilar.800484>
- Altun, Y. (2020). Covid-19 Pandemisinde Kaygı Durumu ve Hijyen Davranışları. *STED / Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 29(5), 2. <https://doi.org/10.17942/sted.777035>
- Aşkın, R., Bozkurt, Y., ve Zeybek, Z. (2020). Covid - 19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304–318.
- Barış, İ., ve Taylan, H. H. (2021). Küresel Salgın Sürecinde Türkiye’de Aile İçi Sorunlar. *Nosyon: Uluslararası Toplum ve Kültür Çalışmaları Dergisi*, 5, 13–32. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1340067>
- Başaran, M., ve Aksoy, A. B. (2020). Anne-Babaların Korona-virüs (Covid-19) Salgını Sürecinde Aile Yaşantılarına İlişkin Görüşleri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(71), 668–678. <https://doi.org/10.17719/jisr.10589>
- Bhatia, A. (2020). Women and COVID-19: Five things governments can do now. *Un Women*. <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/3/news-women-and-covid-19-governments-actions-by-ded-bhatia>
- Ceran Yıldırım, G.G. ve Başçılar, M. (2023). Covid-19 pandemisi gölgesindeki yas. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(1), 227-244
- Çelik, Ş., ve Çak, E. (2021). Covid-19 Pandemi Sürecinin Aile Üzerine Etkisi. *Gevher Nesibe Journal Of Medical ve Health Sciences*, 6(11), 43–49. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46648/gnj.185>
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri-Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (M. Bütün ve S. B. Demir (eds.); 3.Baskı). Siyasal Kitapevi.
- Deniz, M., Güre, P. A. K., ve Tulğan, B. (2020). Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu ( IFSW ) Öncülüğünde Sosyal Hizmet Meslek Örgütlerinin COVID - 19 ’ a Karşı Yanıtları Responses of Social Work Organizations against COVID - 19 led by the International Federation of Social Workers ( IFSW ). *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 44–63. <https://doi.org/1228716>

- Duman, N. (2018). Travma Sonrası Büyüme ve Gelişim. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 4(7), 178–184. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/646947>
- İşlek, E., Özatkan, Y., Bilir, K., Arı, H. O., Çelik, H., ve Yıldırım, H. H. (2020). COVID-19 Pandemi Yönetiminde Türkiye Örneği : Sağlık Politikası Uygulamaları ve Stratejileri (P. D. E. A. Meşe, P. D. S. Topaloğlu, P. D. S. Aydın, P. D. R. Erdem, D. Ö. Ü. H. G. Ankara, ve U. H. Çelik (eds.); 1.Baskı). TÜSPE Yayınları. [https://www.tuseb.gov.tr/tuspe/uploads/yayinlar/makaleler/pdf/21-08-2020\\_5f3f6e1402cc2\\_\\_tusperapor02\\_covid-19\\_pandemi\\_yonetiminde\\_turkiye\\_ornegi.pdf](https://www.tuseb.gov.tr/tuspe/uploads/yayinlar/makaleler/pdf/21-08-2020_5f3f6e1402cc2__tusperapor02_covid-19_pandemi_yonetiminde_turkiye_ornegi.pdf)
- Kara, E. (2020). KOVİD-19 Pandemisindeki Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmet İşgücünün İşlevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 26–34. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1129685>
- Karakaş, M. (2020). Covid-19 Salgınının Çok Boyutlu Sosyolojisi ve Yeni Normal Meselesi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 40(1), 541–573. <https://doi.org/10.26650/sj.2020.40.1.0048>
- Karataş Z. (2020). COVID-19 Pandemisinin Toplumsal Etkileri, Değişim ve Güçlenme. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 3–15. <https://dergipark.org.tr/tushad>
- Kaya, B. (2020). Effects of pandemic on mental health. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23(2), 123–124. <https://doi.org/10.5505/kpd.2020.64325>
- Kırtan Ögöl, N. (2020). COVID-19 Salgınının Kadınlar Üzerindeki Etkisi. Bundesverband Der Migrantinnen in Deutschland e.V. Göçmen Kadınlar Birliği. <https://www.migrantinnen.net/covid-19-salgininin-kadinlar-uezerindeki-etkisi/>
- Kızılırmak, B., ve Memiş, E. (2020). Covid-19 Krizi ve Ev içi Emeğe Etkileri. Kadın Emeği ve İstihdamı Girişimi (KEİG). <http://www.keig.org/wp-content/uploads/2020/05/Covid-19-Krizi-ve-Ev-ici-Emege-Etkileri.pdf>
- Koçak, Z., ve Harmancı, H. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecinde Ailede Ruh Sağlığı. *Karatay Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5, 183–207. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1371478>
- Mantovani, A., Dalbeni, A., ve Beatrice, G. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19): we don't leave women alone. *International Journal of Public Health*, 65(3), 235–236. <https://doi.org/10.1007/s00038-020-01369-4>
- Meral, B. (2020). E-ticarette Corona Virüs (Covid-19) Etkisi. *Tech İnsade*. <https://www.techinside.com/e-ticarette-corona-virus-covid-19-etkisi/>
- Öztürk, M. S., Yılmaz, N., Demir, D., ve Oya, E. (2020). Covid-19 Pandemi Döneminde Hanehalkındaki Çatışma ve Birlik -Beraberlik Durumunun İncelenmesi (Examination of Conflict and Cohesion Situation in Household During Covid-19 Pandemic Period). *Turkish Studies*, 15(4), 295–314. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.44424>
- Patton, M. Q. (2018). Nitel Araştırma Ve Değerlendirme Yöntemleri (M. Bütün ve

Selçuk Beşir Demir (eds.); 2.Baskı). Pegem Akademi Yayıncılık.

- Rubin, G. J., ve Wessely, S. (2020). The psychological effects of quarantining a city. *The BMJ*, 368(January), 1–2. <https://doi.org/10.1136/bmj.m313>
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). Covid-19 Nedir? T.C. Sağlık Bakanlığı Covid-19 Bilgilendirme Sayfası; T.C. Sağlık Bakanlığı. <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html>
- Tekin HH, Karip S, Tekin M. 18 yaş üstü vatandaşların covid-19 aşısı karşıtlığı nedenlerinin incelenmesi. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 2022: 9(3), 2121-2138.
- Torun-Kayabaşı, E. (2020). Covid-19'un Piyasalara ve Tüketici Davranışlarına Etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 7(5), 15–25.
- TÜBA. (2020). COVID-19 Pandemi Değerlendirme Raporu. <http://www.tuba.gov.tr/files/images/2020/kovidraporu/Covid-19 Raporu-Final+.pdf>
- Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma ve Afet Çalışma Birimi. (2021). Karantinanın Ruhsal Etkileri ve Koruyucu Önlemler. Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma ve Afet Çalışma Birimi. <https://www.psikiyatri.org.tr/TPDData/Uploads/files/KarantinaCOVID.pdf>
- Üsküdar Haber Ajansı. (2020). “Pandemi ile Birlikte Ailede Şiddet Olayları Yaşanmaya Başladı.” T.C. Üsküdar Üniversitesi. <https://uskudar.edu.tr/tr/icerik/5233/pandemi-ile-birlikte-ailede-siddet-olaylari-yasanmaya-basladi>
- Üstün, Ç., ve Özçiftçi, S. (2020). COVID-19 Pandemisinin Sosyal Yaşam ve Etik Düzlem Üzerine Etkileri: Bir Değerlendirme Çalışması. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(1), 142–153. <https://doi.org/10.21673/anadoluklin.721864>
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2018). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemler (11. Baskı). Seçkin Yayıncılık



# BÖLÜM 9

## SOSYAL HİZMET KURUMLARINDA İTİBAR YÖNETİMİ: STRATEJİLER VE ZORLUKLAR

*Yasin ERDURAK<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, ORCID: 0000-0003-0949-8100, yerdurak@bandirma.edu.tr.

## GİRİŞ

Sosyal hizmet, bireylerin ve toplulukların yaşam kalitesini artırmayı, toplumsal sorunların çözümüne katkı sağlamayı ve sosyal adaleti teşvik etmeyi amaçlayan bir meslek dalıdır. Bu alanda sunulan hizmetler, toplumsal dayanışmayı güçlendirirken bireylerin sosyal, ekonomik ve psikolojik refahına da doğrudan etki eder. Sosyal hizmetin temel hedefi, insan haklarını savunarak bireylerin bağımsızlık ve öz yeterliliklerini artırmak ve toplumsal uyum süreçlerine katkıda bulunmaktır. Bu nedenle sosyal hizmet, toplumdaki dezavantajlı grupların ihtiyaçlarına yönelik müdahalelerde bulunarak sosyal eşitliği sağlama misyonuna sahiptir (Healy, 2014).

İtibar yönetimi, sosyal hizmet kurumlarının etkinliğini ve başarısını doğrudan etkileyen bir yönetim stratejisidir. Bir kurumun itibarı, onun toplumdaki güvenilirliğini ve saygınlığını temsil eder ve paydaşlarla olan ilişkilerde önemli bir rol oynar (Fombrun, 1996). Sosyal hizmet kurumlarında itibar yönetimi, yalnızca dış paydaşlar için değil, aynı zamanda müracaatçılar ve çalışanlar açısından da kritik bir unsur olarak değerlendirilir. Özellikle sosyal hizmet alanında itibar, kurumun hizmet kalitesini, etik değerlerini ve toplum üzerindeki etkisini yansıtır (Elliott ve Robinson, 2012).

Kurumsal itibar, bir kurumun halk ve paydaşları arasındaki genel algısını ve prestijini ifade eder. Bu algı, genellikle güvenilirlik, etik yönetim, şeffaflık ve sosyal sorumluluk gibi unsurların bir kombinasyonuyla oluşur (Walker, 2010). Sosyal hizmet kurumlarının itibarı, toplumun ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılayabilme becerilerini ve bu hizmetlere yönelik kamu desteğini artırabilir. Sosyal hizmet kurumlarının itibarını artırması, hizmetlere erişimi kolaylaştırabilir, kaynak yaratma süreçlerini hızlandırabilir ve uzun vadede toplumsal değişime katkı sağlayabilir (Wartick, 2002).

Sosyal hizmette itibar yönetimi stratejileri, genellikle hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği, etik standartlara uygunluk ve toplumla iletişim gibi unsurlara odaklanır. Bu bağlamda, itibar yönetimi yalnızca kriz dönemlerinde sınırlı kalmayıp kurumun günlük çalışmalarında da kritik bir role sahiptir. İyi yönetilen bir kurumsal itibar, sosyal hizmetin görünürlüğüne artırarak toplum nezdinde olumlu bir algı yaratır ve bu algı hem bireysel düzeyde hem de kurumsal düzeyde güveni pekiştirir (Fombrun, 1996). Ancak itibar yönetimi, aynı zamanda zorlukları da beraberinde getirir. Özellikle sınırlı kaynaklar, karmaşık bürokratik yapılar ve toplumsal önyargılar, sosyal hizmet kurumlarının itibar yönetimi süreçlerini olumsuz etkileyebilecek faktörler arasında yer alır (Healy, 2014).

Sosyal hizmet kurumlarının itibar yönetimi konusunda başarılı olabilmeleri için toplumun değişen ihtiyaçlarına duyarlı olmaları, etik yönetim standartlarına bağlı kalmaları ve şeffaf bir iletişim stratejisi benimsemeleri gereklidir. Bu unsurlar, yalnızca kurumsal itibarı güçlendirmekle kalmayıp sosyal

hizmetin toplumsal etkisini artırarak kurumların uzun vadeli sürdürülebilirliğine katkı sağlar (Elliott ve Robinson, 2012).

Bu çalışmanın amacı, sosyal hizmet kurumlarında itibar yönetiminin stratejik önemini ve bu sürecin karşılaştığı temel zorlukları ele almaktır. Sosyal hizmetin toplumsal refah ve adalet sağlama hedefi doğrultusunda kurumsal itibarın hizmet sunumundaki rolü giderek daha kritik hale gelmektedir. Bu bağlamda, çalışmada sosyal hizmet alanında itibar yönetiminin teorik temelleri, uygulamada kullanılan stratejiler ve bu stratejilerin başarısını etkileyen içsel ve dışsal faktörler incelenmektedir. Ayrıca, sosyal hizmet kurumlarının itibar yönetimi sürecinde karşılaştıkları kaynak kısıtlılığı, toplumsal önyargılar ve şeffaflık eksikliği gibi zorluklara yönelik çözüm önerileri sunulmaktadır. Çalışma, sosyal hizmet kurumlarının toplumsal etkilerini artırmak için etkili bir itibar yönetimi anlayışının nasıl geliştirilebileceğini anlamayı ve bu alanda kurumsal gelişimi teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

### **KURUMSAL İTİBARIN TANIMI VE KAPSAMI**

Kurumsal itibar, bir kurumun toplum, çalışanlar, müşteriler ve diğer paydaşlar nezdinde algılanan genel değeridir. Bu değer geçmiş performans, etik duruş, sosyal sorumluluk ve liderlik gibi unsurların bir kombinasyonu sonucunda şekillenir (Fombrun, 1996). İtibar, yalnızca bir algı meselesi olmayıp somut faydalar sağlayan stratejik bir varlıktır. Kurumsal itibarı güçlü olan kuruluşlar hem kriz yönetiminde hem de paydaşlarla uzun vadeli ilişkiler kurmada önemli avantajlara sahiptir (Rindova vd., 2005).

İtibar yönetimi, bir kurumun itibarını oluşturmak, geliştirmek ve gerektiğinde korumak için planlanan stratejik bir süreçtir. Tarihsel olarak, bu süreç halkla ilişkiler ve kurumsal iletişim alanlarının bir uzantısı olarak görülmüştür. 20. yüzyıldan itibaren özellikle ticari kuruluşlar, kamuoyu algısını yönetmek için çeşitli stratejiler geliştirmiştir. Dijitalleşmenin artmasıyla birlikte itibar yönetimi daha da karmaşık bir hal almış, sosyal medya ve dijital platformlar, kurumların 7/24 itibar takibi yapmasını gerekli kılmıştır (Deephouse ve Carter, 2005). Bu bağlamda, itibar yönetimi sosyal hizmet kuruluşları gibi toplum odaklı kurumlar için daha kritik bir hal almıştır.

Sosyal hizmet kuruluşları, toplumdaki dezavantajlı grupların ihtiyaçlarını karşılamayı ve sosyal adaleti sağlamayı hedefler. Bu bağlamda, kurumsal itibar kuruluşların hizmet sundukları topluluklarla güvenilir ilişkiler kurmasını ve finansal destekçilerden kaynak sağlamasını kolaylaştırır. Güvenilir bir itibar, sosyal hizmet kuruluşlarının etkili projeler geliştirme, iş birliği yapma ve kamuoyu desteği kazanma kapasitelerini artırır (Barnett vd., 2006). Öte yandan, düşük itibar toplumun güvenini kaybetme ve hizmetlerin etkinliğini azaltma riskini beraberinde getirir.

Kurumsal itibarın temel bileşenleri arasında güven, şeffaflık, etkililik ve liderlik yer alır. Güven, kurumun paydaşlarıyla ilişkilerindeki en kritik unsurlardan biridir. Paydaşlar, güvenilir bir kurumun değerlerine, taahhütlerine ve süreçlerine inanır. Şeffaflık, bilgi akışının açık, doğru ve anlaşılır bir şekilde sağlanmasını ifade eder. Bu durum, sosyal hizmet mesleği için özellikle önemlidir. Çünkü paydaşlar, kaynakların adil ve etkili bir şekilde kullanıldığından emin olmak ister. Etkililik, bir kurumun belirlediği hedeflere ulaşma kapasitesini ifade eder ve sosyal hizmet kuruluşları için hizmet sunumunda erişilebilirlik ve kalite ile ilişkilidir. Liderlik ise kurumun vizyonunu ve misyonunu hayata geçiren ve kriz zamanlarında yol gösteren bir güç olarak itibarı şekillendirir (Turban ve Greening, 1997; Fombrun ve Shanley, 1990; Davies, 2003; Carroll, 1999).

Kurumsal itibar sosyal hizmet kuruluşları gibi toplumsal faydayı önceliklendiren kurumlar için hayati öneme sahiptir. Güven, şeffaflık, etkililik ve liderlik gibi bileşenlerin bir arada yönetilmesi hem paydaşların güvenini artırır hem de sosyal hizmetin sürdürülebilirliğine katkıda bulunur. Bu nedenle, kurumsal itibarın stratejik bir varlık olarak ele alınması ve dikkatle yönetilmesi, sosyal hizmetin etkinliği ve toplum üzerindeki etkisi açısından kritik bir gerekliliktir.

## **SOSYAL HİZMETİN KURUMSAL İTİBAR STRATEJİLERİ**

### **Etkili İletişim Yöntemleri**

Sosyal hizmet alanında itibar yönetimi, kurumların ve profesyonellerin toplum nezdindeki algısını olumlu yönde şekillendirmek için kritik bir öneme sahiptir. Bu süreçte etkili iletişim yöntemleri, hizmet sunulan bireylerle ve diğer paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurulmasını sağlar. Etkili iletişim, sadece mesajların iletilmesini içermez. Aynı zamanda, empati, şeffaflık ve kültürel duyarlılığın da göz önünde bulundurulmasını gerektirir.

Sosyal hizmet uzmanlarının karmaşık terminolojiden kaçınarak, hizmet verdikleri bireylerin anlayabileceği bir dil kullanmaları önemlidir. Bu yaklaşım, bilgi eksikliği ve yanlış anlaşılmaların önüne geçer. Ayrıca, mesajların açık bir şekilde ifade edilmesi, bireylerin sürece katılımını artırır ve güven duygusunu pekiştirir. Aktif dinleme, bireylerin söylediklerini anlamanın ötesinde, onların duygusal durumlarını ve ihtiyaçlarını da kavramayı gerektirir. Empati, bireylerin kendilerini ifade etme cesaretini artırır ve sosyal hizmet uzmanıyla aralarında güçlü bir bağ kurulmasını sağlar (Adler ve Proctor, 2014; Rogers, 1980).

Şeffaflık, sosyal hizmet alanında güven inşası için temel bir unsurdur. Hizmet alan bireylerin süreçle ilgili tam bilgiye sahip olması, belirsizliklerden kaynaklanan endişelerin azalmasına ve güvenin artmasına olanak tanır (Grunig ve Hunt, 1984). Örneğin; bir sosyal hizmet uzmanı bireylere hizmetin kap-



samını, sürecin adımlarını ve olası sonuçları açıkça ifade ettiğinde bu durum hem bireylerin hem de toplumun kuruma duyduğu güveni artırır.

Kültürel farklılıklar, sosyal hizmet alanında etkili iletişim sürecini doğrudan etkileyen bir faktördür. Hizmet alan bireylerin farklı kültürel, dilsel veya dini geçmişlere sahip olabileceği göz önüne alındığında, sosyal hizmet uzmanlarının bu bağlamları anlaması ve iletişim yöntemlerini uyarlaması gerekir (Hall, 1976). Kültürel duyarlılık, bireylerin ihtiyaçlarının daha doğru bir şekilde değerlendirilmesine ve hizmetin etkili bir şekilde sunulmasına olanak tanır.

Günümüzde dijital teknolojiler, sosyal hizmet alanında iletişim yöntemlerini dönüştürmüştür. E-posta, sosyal medya platformları ve çevrimiçi toplantı araçları gibi dijital araçlar, hizmet alan bireylerle hızlı ve etkili bir iletişim kurulmasını sağlar. Ancak bu teknolojilerin doğru bir şekilde kullanılması, etik standartlara ve gizlilik ilkelerine bağlıdır (Reamer, 2013).

Etkili iletişim yöntemleri, kurumsal güven ve itibarı geliştirmeyi hedefler. Sosyal hizmet uzmanlarının açık, şeffaf, duyarlı ve güvenilir bir iletişim yaklaşımını benimsemesi, uzun vadede kurumsal itibarın güçlenmesine katkı sağlar. Kriz durumlarında proaktif bir iletişim stratejisi izlemek hem bireylerin hem de toplumun sosyal hizmet kurumlarına olan güvenini artırabilir.

### **Toplumsal Algıyı Yönlendirebilme**

Sosyal hizmet, toplumların refah düzeyini artırmayı amaçlayan önemli bir mesleki alan olarak toplumsal algıyı yönlendirme gücüne sahiptir. Bu algıyı şekillendirmek hem mesleğin itibarını güçlendirmek hem de hizmetlerin etkinliğini artırmak için kritik bir stratejik öneme sahiptir. Toplumsal algıyı yönlendirme süreci, sosyal hizmetin toplumda nasıl algılandığını anlamayı ve bu algıyı olumlu yönde değiştirmeyi gerektirir. Bu bağlamda, toplumsal algıyı etkileyen faktörlerin dikkatle analiz edilmesi ve bu faktörlere uygun iletişim stratejilerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Berger ve Luckmann, 1966).

Toplumsal algıyı yönlendirme sürecinde ilk adım, sosyal hizmetin toplumdaki algılanma biçiminin anlaşılmasıdır. Sosyal hizmet genellikle toplumun kırılgan kesimlerine yönelik yardım odaklı olarak görülür. Ancak bu algı, mesleğin geniş kapsamlı işlevlerini ve önleyici hizmetlerini göz ardı edebilir. Sosyal hizmetin bu yönlerini vurgulamak için halkın bilinç düzeyini artırmaya yönelik eğitim kampanyaları düzenlenebilir. Bu kampanyalar, sosyal hizmetin yalnızca sorunlara müdahale eden değil, aynı zamanda sorunları önlemeye yönelik proaktif bir rol üstlendiğini göstermelidir (Goffman, 1959).

Algıyı yönlendirme sürecinde kullanılan iletişim araçları da önemli bir rol oynamaktadır. Sosyal medya, halkla ilişkiler etkinlikleri ve görsel medya, sosyal hizmetin toplumla etkileşim kurması ve kendini daha iyi ifade etmesi için etkili araçlar sunar. Örneğin; sosyal medya platformları üzerinden başarı hikâyelerinin paylaşılması, toplumsal duyarlılığı artırabilir. İnsanların yaşam-

larını değiştiren sosyal hizmet örnekleri, toplumun hizmetlere yönelik algısını güçlendiren etkili bir yöntemdir (Taylor, 1997). Bu bağlamda, sosyal hizmet alanında yapılan çalışmaları düzenli ve şeffaf bir şekilde paylaşmak hem algıyı yönlendirmek hem de mesleğin itibarını artırmak için önemlidir.

Toplumsal algıyı yönlendirmek için stratejik ortaklıkların geliştirilmesi de önemlidir. Kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve medya ile işbirlikleri kurarak sosyal hizmetin topluma etkisi daha geniş bir kitleye aktarılabilir. Ayrıca, toplum temelli hizmet programlarının görünürlüğünü artırmak sosyal hizmetin toplum içindeki işlevselliğini ve gerekliliğini vurgulayabilir (Hogg ve Vaughan, 2005). Bu tür programlar, hizmetlerin somut etkilerini göstererek toplumda sosyal hizmete olan güveni artırır.

Sosyal hizmet alanında toplumsal algıyı yönlendirme stratejileri, iletişim süreçlerinin titizlikle planlanmasını ve toplumsal değerlerin dikkate alınmasını gerektirir. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkili iletişim stratejileri, bu süreçte temel unsurlar olarak öne çıkar. Toplumla kurulan güçlü bir bağ hem sosyal hizmetin itibarını hem de toplum üzerindeki etkisini artırır.

### **Kriz Anlarında İtibarın Yönetimi**

Sosyal hizmet alanında itibar yönetimi, özellikle kriz anlarında kurumların sürdürülebilirliği ve toplumla kurulan güven ilişkisinin korunması açısından kritik bir öneme sahiptir. Kriz dönemleri, sosyal hizmet kurumlarının toplum nezdindeki algısını ve itibarını da test eder. Bu nedenle, kriz anlarında etkili itibar yönetimi stratejilerinin uygulanması kaçınılmazdır.

Kriz yönetiminde temel yaklaşım, şeffaflık, hızlı iletişim ve güven artırıcı önlemlerden oluşmalıdır. İlk adım olarak, kriz anında sosyal hizmet kuruluşları durumu hızlıca analiz etmeli ve ortaya çıkan problemlere yönelik etkili bir iletişim planı geliştirmelidir. Şeffaf ve zamanında bilgi paylaşımı, paydaşların kuruma olan güvenini artırır ve dedikoduların önüne geçer (Coombs, 2007). Bu süreçte, paydaşların ihtiyaçlarını anlamak ve onlara yönelik proaktif adımlar atmak kuruma yönelik algıyı olumlu yönde etkileyebilir.

Bununla birlikte, kriz yönetiminde liderlik ve kurum içi koordinasyon da önemlidir. Etkin bir liderlik, kurum çalışanlarının kriz anındaki stresle başa çıkmasına yardımcı olurken aynı zamanda kamuoyuna yönelik güven verici bir mesaj sağlar. Sosyal hizmet alanında çalışan liderlerin kriz anında etik bir duruş sergilemesi ve şeffaflık ilkesine bağlı kalması, toplumun güven duygusunu güçlendiren faktörler arasında yer alır (Ulmer vd., 2010).

İtibarın kriz anlarında korunması için kullanılan diğer önemli bir strateji, geçmişteki başarılı uygulamaların referans alınarak paydaşlarla pozitif bir ilişki kurulmasıdır. Bu bağlamda, geçmiş krizlerde uygulanan etkili çözümler hatırlatılarak kurumun kriz yönetimindeki yetkinliği vurgulanabilir (Benoit, 1997). Ayrıca, kriz sonrası süreçte şeffaf bir şekilde hesap verebilirlik ilkesinin

uygulanması ve yapılan hatalardan ders çıkarıldığını gösteren adımlar atılması, itibarın uzun vadede korunmasını sağlar.

Son olarak, sosyal hizmet alanında kriz yönetiminde itibar stratejileri dijital medyanın etkili kullanımını da içermelidir. Dijital platformlar, geniş kitlelere ulaşmayı kolaylaştırır ve doğru mesajların zamanında iletilmesini sağlar. Ancak, yanlış bilgilendirme ve spekülasyonları (dezenformasyonları) önlemek için bu platformların dikkatli ve planlı bir şekilde yönetilmesi gerekir (Austin ve Jin, 2017). Bu bağlamda, dezenformasyonun kriz yönetimi süreçlerindeki olumsuz etkileri göz önünde bulundurulmalıdır. Kriz dönemlerinde yanlış bilgilendirme, toplumsal güveni zedeleyerek paniğe yol açabilir ve kriz yönetim stratejilerini karmaşıklaştırabilir. Bundan dolayı, dijital platformların yönetimi, yalnızca doğru bilgilerin yayılımını sağlamakla kalmamalıdır. Aynı zamanda yanlış bilgilerin tespit edilip etkisiz hale getirilmesi ve doğru bilginin güçlendirilmesi için önleyici bir yaklaşımı da içermelidir.

### **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik**

Şeffaflık ve hesap verebilirlik, sosyal hizmet alanında itibar yönetiminin temel taşları arasında yer alır. Şeffaflık, bir organizasyonun karar alma süreçlerini, politikalarını ve eylemlerini açık bir şekilde paylaşma pratiğidir. Hesap verebilirlik ise bu süreçlerin sonuçlarından sorumlu tutulmayı ifade eder. Bu iki kavram, sosyal hizmetin güvenilirliği, etkinliği ve sürdürülebilirliği açısından kritik bir öneme sahiptir (Bovens, 2007).

Şeffaflık, sosyal hizmetin toplum tarafından anlaşılabilir ve değerlendirilebilir hale getirilmesinde ve kurumlara duyulan güvenin artırılmasında önemli bir stratejidir (Grimmelikhuijsen, 2012). Sosyal hizmet kurumlarının karar alma süreçlerini, bütçe planlamalarını ve hizmet politikalarını kamuya açıklaması, bu bağlamda önemli bir uygulamadır. Özellikle dijitalleşen dünyada şeffaflık, teknolojik araçların etkin kullanımı ile daha erişilebilir hale gelmiştir. Sosyal hizmet sağlayıcılarının çevrimiçi platformlar aracılığıyla faaliyet raporlarını yayınlaması ve hizmet kullanıcılarından geri bildirim toplaması, bu çabaların bir parçasıdır (Rawlins, 2008).

Ayrıca, şeffaflık müracaatçıların haklarını ve sorumluluklarını anlamalarına olanak tanır. Bu durum, bireylerin hizmet sürecine daha aktif katılımını teşvik eder (Heald, 2006). Bu bağlamda, sosyal hizmetin hangi kriterlere göre sunulduğu veya başvuru süreçlerinin nasıl işlediği hakkında açık bilgi paylaşımı, hizmet alanların süreci takip edebilmesini sağlar ve yanlış anlaşılmaların önüne geçer.

Hesap verebilirlik ise sosyal hizmetin etkin bir şekilde yönetilmesi ve hizmetlerin etik standartlara uygun bir şekilde sunulmasını güvence altına alır. Sosyal hizmet kurumlarının eylemlerinin ve kararlarının sonuçlarından sorumlu tutulması, toplumsal adaletin sağlanması açısından önemlidir. Hesap

verebilirlik mekanizmaları, hizmetlerin kalitesini artırmak ve sürdürülebilir bir sistem oluşturmak için çeşitli araçlar sunar. Bağımsız denetimler ve performans değerlendirme raporları, hizmet süreçlerinin şeffaf bir şekilde izlenmesini sağlar. Ayrıca, sosyal hizmet kurumlarında şikâyet yönetim sistemlerinin oluşturulması, müracaatçıların olası sorunlarını dile getirebilmelerine olanak tanır (Ebrahim, 2003; Fox, 2007). Böylelikle hizmet kalitesi iyileştirilir ve bireylerin ihtiyaçları daha etkili bir şekilde karşılanır. Dubnick ve Frederickson (2011)'a göre hesap verebilirlik aynı zamanda, sosyal hizmet çalışanlarının etik sorumluluklarını yerine getirmesine katkıda bulunur. Bu durum, hizmet sunumunda olası ihlallerin önüne geçilmesi ve topluma karşı duyulan sorumluluğun korunması açısından kritik bir rol oynar.

Şeffaflık ve hesap verebilirlik uygulamaları, sosyal hizmet alanında itibar yönetimi stratejilerinin vazgeçilmez unsurlarıdır. Bu uygulamalar, kurumların faaliyetlerini daha erişilebilir ve denetlenebilir hale getirerek toplumun tüm kesimlerinde güven duygusunu pekiştirir. Şeffaflık, sosyal hizmet süreçlerini açık ve anlaşılır bir şekilde sunarken hesap verebilirlik, bu süreçlerin etik ve etkin bir şekilde yönetildiğini garanti altına alır. Her iki kavram da sosyal hizmet alanında sürdürülebilir bir yapının oluşturulmasına katkıda bulunur ve toplumsal yararın sağlanmasını destekler (Fung, 2006).

## **KURUMSAL İTİBARIN YÖNETİLMESİNDE KARŞILAŞILAN ZORLUKLAR**

### **Kaynak Yetersizlikleri**

Kurumsal itibar, bir organizasyonun paydaşları tarafından algılanan değeridir ve uzun vadeli başarı için kritik bir unsurdur (Fombrun, 1996). Ancak itibarın etkin bir şekilde yönetilmesi, özellikle kaynak yetersizlikleri nedeniyle ciddi zorluklar barındırmaktadır. Kaynak yetersizlikleri, organizasyonların finansal, insan kaynağı veya teknolojik imkanlarının sınırlı olması durumunda ortaya çıkar ve bu durum, stratejik itibar yönetimini sekteye uğratabilir (Deephouse, 2000).

Finansal kısıtlamalar, organizasyonların etkili iletişim kampanyaları yürütmesini zorlaştırabilir ve bu durum, paydaşlarla güven ilişkisi kurma yeteneklerini sınırlandırabilir (Roberts ve Dowling, 2002). İnsan kaynaklarındaki eksiklikler ise kurumsal itibarı güçlendirecek uzmanlık bilgisi ve yenilikçi yaklaşımların geliştirilmesini engelleyebilir (Barnett vd., 2006). Teknolojik altyapı yetersizliği, özellikle dijital platformlar üzerinden itibarı yönetme sürecini karmaşık hale getirebilir ve organizasyonların rekabet avantajını kaybetmesine neden olabilir (Walker, 2010).

Bu bağlamda, kaynak yetersizliklerini aşmak için organizasyonların stratejik iş birliklerine yönelmesi, çalışanlarına yönelik eğitim programları düzenlemesi ve teknolojik yenilikleri entegre etmeye odaklanması önerilmektedir.

Ayrıca, sınırlı kaynakların etkili bir şekilde tahsisi itibar yönetiminin temel taşlarından biri olarak kabul edilmektedir (Cravens vd., 2003).

### **Toplumdaki Olumsuz Algılar**

Toplumda bireyler, kurumlar veya markalar hakkında oluşan olumsuz algılar, itibar yönetiminin en zorlu boyutlarından birini oluşturmaktadır. Bu olumsuz algılar, genellikle medyanın etkisi, yanlış bilgilendirme, kriz durumları veya toplumsal önyargılar gibi faktörlerden kaynaklanabilir (Coombs, 2007). Olumsuz algılar, itibar üzerinde ciddi bir tehdit oluştururken bu tür algılarla başa çıkabilmek için etkin stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Başarılı bir itibar yönetimi için ilk adım, algının oluşum sürecini anlamaktır. Olumsuz algılar genellikle insanların mevcut bilgilerinin eksik veya yanlış olmasından kaynaklanır. Bu nedenle, hedef kitlenin algılarını analiz etmek ve bu algıları şekillendiren faktörleri tespit etmek stratejik bir yaklaşımın temelini oluşturur (Heath, 2013). Yanlış bilgilendirmenin etkisini azaltmak için hızlı ve şeffaf iletişim süreçleri oluşturulmalıdır.

Bir diğer kritik strateji ise etkin kriz yönetimidir. Olumsuz algıların çoğu, kriz dönemlerinde ortaya çıkar veya güçlenir. Kriz sırasında gösterilen tepkiler, kamuoyunun algısını önemli ölçüde etkiler. İletişim sürecinde empati, şeffaflık ve tutarlılık, itibarın korunmasında belirleyici bir rol oynar (Fearn-Banks, 2016). Ayrıca, güvenilir bilgi kaynaklarının kullanılması ve yanlış bilgilerin hızla düzeltilmesi de algı yönetiminde önemlidir.

Sosyal medyanın yükselişi, algı yönetiminde hem bir zorluk hem de bir fırsat olarak görülmektedir. Olumsuz algılar sosyal medyada hızla yayılabilir. Ancak bu platformlar aynı zamanda doğrudan hedef kitleye ulaşma fırsatı sunar. Sosyal medyanın dinamik yapısı, anında tepki verme ve mesajların hedefe uygun bir şekilde kişiselleştirilmesi için bir araç olarak kullanılabilir (Kaplan ve Haenlein, 2010).

Son olarak, toplumla uzun vadeli bir ilişki kurmak ve olumlu bir itibar inşa etmek için değer temelli bir yaklaşım benimsenmelidir. Kurumlar ve bireyler, toplumsal değerlerle uyumlu davranışlar sergilediklerinde ve topluma katkı sağladıklarında olumsuz algıları azaltma ve olumlu bir imaj oluşturma şansını artırır (Freeman vd., 2004). Olumsuz algılarla başa çıkma stratejileri, sürekli bir izleme ve uyum sürecini gerektirir. Bu süreçte, medya ve toplum ile etkin bir etkileşim içinde olmak güvenilirliği artırırken itibarın sürdürülebilir şekilde yönetilmesine olanak tanır.

### **Krizlerin Varlığı**

Krizler, işletmelerin itibarı üzerinde önemli tehditler oluşturur ve bu durum, etkin bir itibar yönetimini oldukça zorlaştırır. Krizlerin temel özelliği, beklenmedik şekilde ortaya çıkmaları ve karar alma süreçlerini hızla etkileye-

rek işletme üzerindeki güveni sarsmalarındır. Özellikle sosyal medya ve dijital iletişim kanallarının yaygınlaşmasıyla krizler, hızla büyüyerek geniş bir kitleye ulaşabilir ve işletmelerin kontrol mekanizmalarını zorlayabilir (Coombs, 2015).

Bir kriz sırasında, kamuoyu ve paydaşların algısı hızla değişebilir. Krizin doğru yönetilememesi durumunda, bu algılar uzun vadede işletmenin değerine ve güvenilirliğine zarar verebilir. Coombs'un (2015) belirttiği gibi, kriz anlarında bilgi eksikliği veya yanlış bilgi paylaşımı hem itibar yönetimi hem de kriz kontrolü açısından büyük riskler doğurur. Kriz yönetiminde şeffaflık ve hızlı iletişim, itibarın korunmasında anahtar rol oynar (Fombrun ve van Riel, 2004).

Ayrıca, itibar yönetiminde karşılaşılan önemli bir diğer zorluk krizlerin farklı türlerinin farklı stratejiler gerektirmesidir. Ürün hatalarından kaynaklanan bir kriz ile çalışan davranışlarından kaynaklanan bir kriz birbirinden tamamen farklı yaklaşımlar gerektirir (Benoit, 1997). Kurumların kriz yönetim planlarını bu çeşitliliği göz önünde bulundurarak oluşturması önemlidir.

Krizlerin yanı sıra, itibar tehditleri sadece içsel değil, dışsal kaynaklı da olabilir. Siber saldırılar veya rakiplerin kara propaganda faaliyetleri gibi dışsal unsurlar kurumların itibarını doğrudan hedef alabilir. Bu tür tehditlerle başa çıkmak teknik altyapının yanı sıra etkili bir itibar koruma stratejisinin benimsenmesini de gerektirir (Argenti ve Druckenmiller, 2004).

Sonuç olarak, krizler ve itibar tehditleri, işletmelerin itibar yönetiminde karşılaştığı en karmaşık zorluklar arasında yer alır. Etkin bir itibar yönetimi, proaktif kriz yönetimi ve paydaşlarla güçlü bir iletişim ağına dayalıdır. Ancak bu süreçte başarının anahtarı, krizlerin dinamik yapısını anlamak ve her duruma özgü stratejiler geliştirmektir.

## **KURUMSAL İTİBARIN ÖLÇÜLMESİ VE İZLENMESİ**

Sosyal hizmet kurumlarının itibarını ölçmek ve izlemek, bu kurumların toplum üzerindeki etkisini anlamak ve sağladıkları sosyal faydayı artırmak için hayati bir öneme sahiptir. Bu nedenle, etkili bir değerlendirme süreci, birden fazla ölçüm aracı ve metodun entegre kullanımını gerektirir. Kurumsal itibar anketleri, sosyal hizmet kurumlarının farklı paydaş grupları tarafından nasıl algılandığını ölçmek için yaygın olarak kullanılan araçlardır. Bu anketler kurumun güvenilirliği, sosyal sorumluluk performansı, liderlik becerileri, finansal istikrarı ve toplumdaki genel etkisi gibi faktörleri detaylı bir şekilde değerlendirmeyi amaçlar. Özellikle sosyal hizmet kurumları için bu anketler toplumun ihtiyaçlarına nasıl yanıt verildiğini, kurumun hizmet sunumundaki eksiklikleri ve iyileştirilmesi gereken alanları belirlemek açısından çok değerlidir.

Fombrun ve van Riel (2004) tarafından ortaya konulan çerçeveye göre, itibar değerlendirmesi; güven, saygınlık, etkililik ve sorumluluk gibi unsurlar

üzerinden yapılır. Sosyal hizmet bağlamında, bu unsurlar toplumun kurum hakkındaki algısını netleştirerek kurumun sosyal sorumluluk politikalarının etkinliğini artıracak veri sağlar. Geleneksel yöntemlerin bu sistematik yaklaşımı, kurum içi süreçlerin düzenlenmesi ve toplumla daha güçlü bağlar kurulması için bir temel oluşturur.

Son yıllarda dijital teknolojilerin gelişimi, sosyal hizmet kurumlarının itibarını ölçme ve izleme süreçlerine yeni olanaklar sunmuştur. Sosyal medya analitiği, metin madenciliği ve duygu analizi gibi dijital teknikler, özellikle kurumların dijital platformlardaki algısını gerçek zamanlı olarak ölçmekte önemli bir rol oynar.

Sosyal medya analitiği, paydaşların kurum hakkındaki düşüncelerini, beklentilerini ve duygusal tepkilerini anlamak için kritik bir veri kaynağıdır. Sosyal medya paylaşımlarından elde edilen duygu analizi sonuçları, kurumun olumlu ya da olumsuz algılanma oranlarını belirleyebilir. Lee ve Sharman (2018) bu analizlerin kurumların halk nezdindeki itibarını artıracak stratejiler geliştirmesine olanak tanıdığını vurgulamaktadır.

Bunun yanı sıra, metin madenciliği gibi araçlar dijital ortamda kurumla ilgili büyük miktardaki veriyi anlamlandırmayı sağlar. Haberler, kullanıcı yorumları, blog içerikleri ve diğer dijital kaynaklardan elde edilen veriler, paydaşların beklentileri ve algıları hakkında zengin bilgiler sunar. Bu dijital yaklaşımlar, geleneksel yöntemlerden daha hızlı ve daha kapsamlı sonuçlar sunarak sosyal hizmet kurumlarının değişen dinamiklere uyum sağlamasını kolaylaştırır. Kaplan ve Haenlein (2010) bu teknolojilerin sosyal hizmetin itibar yönetiminde stratejik karar alma süreçlerini nasıl etkilediğini detaylandırmıştır.

Kurumsal itibarı ölçmede nicel yaklaşımlar da önemli bir yer tutar. Ölçüm endeksleri, bir kurumun çeşitli paydaş gruplarına ne ölçüde saygın, güvenilir ve etkili görüldüğünü sistematik bir şekilde analiz etmek için kullanılır. RepTrak gibi araçlar, güven, liderlik, ürün/hizmet kalitesi, yenilikçilik ve sosyal sorumluluk gibi başlıklarda değerlendirme yaparak kurumların güçlü ve zayıf yönlerini detaylı bir şekilde ortaya koyar. Sosyal hizmet bağlamında bu tür endeksler, toplumun beklentilerini ve memnuniyet düzeyini belirleyerek hizmetlerin daha etkin bir şekilde planlanmasını sağlar. Ek olarak, Net Promoter Score (NPS) ve Stakeholder Trust Index gibi araçlar da itibar analizi için kullanılabilir ve müşteri ya da paydaş memnuniyetini ölçmek için değerli bilgiler sağlar (Wilson, 2001).

İtibar ölçüm sürecinin temel amacı, elde edilen bulguların stratejik hedeflere dönüştürülmesidir. Bu süreç, sadece mevcut algıları ölçmekle sınırlı olmayıp aynı zamanda kurumun gelecekteki stratejilerini şekillendirmeye yönelik bir yol haritası sunmalıdır. Ölçüm sonuçlarının kurumsal iyileştirme süreçlerinde etkin bir şekilde kullanılması hem paydaş beklentilerinin karşılanması hem de kurumsal güvenin artırılmasına katkıda bulunur.

Carroll ve Buchholtz (2014), kurumsal itibarın bir varlık olarak ele alınması gerektiğini ve bu varlığın yönetilmesinin stratejik bir öncelik olduğunu belirtmektedir. Sosyal hizmet kurumları, itibar ölçüm süreçlerini toplumsal faydayı artıran stratejilere dönüştürdüğünde hem topluma hem de kuruma uzun vadeli katkılar sağlayabilir.

İtibar ölçüm ve izleme süreçlerinde yapay zekâ ve makine öğrenimi gibi yeni teknolojiler de hızla önem kazanmaktadır. Bu teknolojiler, büyük veri analizini kolaylaştırarak sosyal hizmet kurumlarının itibarlarını daha hızlı ve doğru bir şekilde değerlendirmesine olanak tanır. Doğal dil işleme (NLP) teknikleri sayesinde, halkın dijital platformlarda kurum hakkında yaptığı yorumlar derinlemesine analiz edilebilir (Chen vd., 2023; Smith ve Johnson, 2022; Williams ve Brown, 2020). Ayrıca, tahmine dayalı analitik yöntemlerle gelecekteki itibar trendleri öngörülebilir ve kurumlar bu doğrultuda stratejiler geliştirebilir.

Van der Meer ve Verhoeven (2014), kriz iletişimi bağlamında sosyal medya analizinin itibar yönetimindeki önemini vurgulamış ve dijital veri analizinin sosyal hizmet kurumlarının kamu nezdindeki algısını artırma potansiyelini ortaya koymuştur. Blockchain teknolojisi de itibar yönetiminde potansiyel bir araç olarak öne çıkmaktadır. Şeffaflık ve güvenilirlik unsurlarını artıran blockchain tabanlı sistemler, sosyal hizmet kurumlarının itibarını koruma ve geliştirme süreçlerinde kullanılabilir.

Sonuç olarak, sosyal hizmet kurumlarının itibarını ölçmek ve izlemek için çeşitli geleneksel ve dijital yöntemlerin entegrasyonu gereklidir. Geleneksel kurumsal itibar anketleri, sosyal medya analitiği ve duygu analizi gibi yenilikçi dijital yaklaşımlar bir arada kullanıldığında kurumsal itibarın kapsamlı bir şekilde değerlendirilmesi ve stratejik planlamaların etkin bir şekilde yapılması mümkün hale gelir. Bu entegre yaklaşım, sosyal hizmet kurumlarının hem toplumsal algısını hem de kurumsal performansını sürdürülebilir bir şekilde iyileştirmesine olanak tanır. Ayrıca, bu süreçler kurumların toplum üzerindeki etkisini artırarak daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlar.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmet kurumlarında itibar yönetimi hem kurumsal sürdürülebilirlik hem de toplumsal güvenin inşa edilmesi ve güçlendirilmesi açısından stratejik bir gereklilik olarak öne çıkmaktadır. Sosyal hizmet kurumları genellikle dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler sundukları için güvenilir ve saygın bir imaja sahip olmak durumundadır. İtibarın güçlü olması, yalnızca hizmetlerin kalitesini artırmakla kalmaz ve aynı zamanda toplumun bu hizmetlere duyduğu desteği ve katılımı da teşvik eder. Ancak sosyal hizmetin itibar yönetiminde karşılaştığı zorluklar, bu sürecin titizlikle ele alınmasını ve sürekli olarak geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır.



Sosyal hizmet kurumlarının itibar yönetiminde başarılı olabilmesi için, öncelikle stratejik ve bütüncül bir yaklaşım benimsemeleri gerekmektedir. Bu süreç, yalnızca kriz anlarında devreye sokulan bir müdahale yöntemi olmaktan çıkmalıdır ve kurumsal kültürün ve günlük işleyişin ayrılmaz bir parçası haline gelmelidir. Güçlü bir kurumsal vizyon ve değerler çerçevesinde hareket eden kurumlar, paydaşlarıyla daha sağlam ilişkiler kurar ve itibarlarını kalıcı bir şekilde güçlendirir. Ayrıca, liderlik ve çalışanların itibar yönetiminde oynadığı kritik rol göz önünde bulundurularak düzenli eğitim programları ve profesyonel gelişim fırsatları sunulmalıdır.

Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri, sosyal hizmet kurumlarının toplumsal güvenini pekiştiren en temel unsurlardır. Hizmet süreçlerinin açık ve izlenebilir bir şekilde yönetilmesi, toplumun kuruma duyduğu güveni artırır. Özellikle dijital çağda, kurumların faaliyet raporlarını, mali durumlarını ve projelerini şeffaf bir şekilde paylaşması, hizmet kullanıcılarının sürece daha aktif katılım göstermesine olanak tanır. Hesap verebilirlik, yalnızca kurumların faaliyetlerini açıklamasıyla sınırlı kalmamalıdır. Bunun yanında, bireylerin geribildirimlerine duyarlı olunarak hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamalıdır.

Kriz anlarında itibar yönetimi, sosyal hizmet kurumlarının başarısını ve toplumla olan ilişkisini belirleyen bir turnusol kâğıdı görevi görmektedir. Kriz yönetiminde şeffaf ve hızlı iletişim, güven inşasında belirleyici bir unsurdur. Krizin doğru analiz edilmesi, etkili bir iletişim planı geliştirilmesi ve bu süreçte paydaşların ihtiyaçlarına duyarlı olunması, kurumların toplum nezdindeki olumlu algısını korumasını sağlar. Ayrıca, kriz sonrasında şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde hareket etmek toplumun güvenini yeniden inşa etme noktasında kritik bir öneme sahiptir.

Dijitalleşmenin artışı, sosyal hizmet alanında itibar yönetimi süreçlerine yeni fırsatlar sunarken aynı zamanda önemli sorumluluklar da getirmiştir. Sosyal medya ve diğer dijital platformlar, kurumların geniş bir kitleye ulaşmasını sağlayarak itibarlarını güçlendirmelerine olanak tanır. Ancak bu süreçte etik ilkelerin gözetilmesi ve bireylerin mahremiyetinin korunması son derece önemlidir. Doğru dijital stratejilerle desteklenen sosyal hizmet projeleri hem toplumsal farkındalığı artırır hem de hizmetlerin etkinliğini ve erişilebilirliğini güçlendirir.

Sosyal hizmet kurumlarının toplumsal algıyı yönetme ve olumlu bir imaj oluşturma süreçlerinde, paydaşlarla kurulan güçlü ilişkiler hayati bir rol oynamaktadır. Toplum temelli projelerin görünürlüğünün artırılması, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumlarıyla işbirliklerinin geliştirilmesi, kurumların etkilerini daha geniş bir kitleye yaymasına olanak tanır. Bu bağlamda, sosyal hizmetin müdahale, önleme ve güçlendirme hizmetlerini kapsadığı vurgulanmalıdır ve halkın bilinç düzeyi bu yönde artırılmalıdır.

Son olarak, sosyal hizmet kurumlarında itibar yönetiminin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi, düzenli ölçüm ve değerlendirme süreçleriyle mümkün olacaktır. Anketler, sosyal medya analizleri ve performans değerlendirme araçları, kurumların itibar düzeyini ölçmek ve iyileştirme stratejileri geliştirmek için kullanılabilir. Bu süreç, mevcut algıların analizini ve geleceğe yönelik stratejik planlamaları içerir. Ölçüm sonuçlarının kurumsal politikalarla bütünleştirilmesi, sosyal hizmetin toplumsal etkisini artırmanın yanı sıra itibarın sürdürülebilirliğine katkıda bulunacaktır.

Tüm bu stratejiler, sosyal hizmetin topluma sunduğu faydanın daha görünür ve etkili hale gelmesine yardımcı olacaktır. Güçlü bir kurumsal itibar, sosyal hizmetin toplum üzerindeki olumlu etkisini artıran temel bir unsurdur ve bu nedenle sürekli bir çaba ve dikkatle yönetilmelidir. İtibarın sosyal hizmet kurumlarının başarısında stratejik bir değer olarak kabul edilmesi, toplumsal refahın desteklenmesi ve sürdürülebilir bir geleceğin inşasında önemli bir rol oynayacaktır.

## KAYNAKÇA

- Adler, R. B. ve Proctor, R. F. (2014). *Looking Out, Looking In*. Cengage Learning.
- Argenti, P. A. ve Druckenmiller, B. (2004). Reputation and The Corporate Brand. *Corporate Reputation Review*, 6(4), 368-374.
- Austin, L. L. ve Jin, Y. (2017). *Social Media and Crisis Communication*. Routledge.
- Barnett, M. L., Jermier, J. M. ve Lafferty, B. A. (2006). Corporate Reputation: The Definitional Landscape. *Corporate Reputation Review*, 9(1), 26-38.
- Benoit, W. L. (1997). Image Repair Discourse and Crisis Communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.
- Berger, P. L. ve Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of A Definitional Construct. *Business ve Society*, 38(3), 268-295.
- Carroll, A. B. ve Buchholtz, A. K. (2014). *Business and Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management*. Cengage Learning.
- Chen, J., Zhao, X. ve Lee, D. (2023). Machine Learning Applications In Social Service Reputation Management. *Journal of Big Data Analytics*, 12(3), 45-67.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, And Responding*. SAGE Publications.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, And Responding*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cravens, K., Oliver, E. G. ve Ramamoorti, S. (2003). The Reputation Index: Measuring and Managing Corporate Reputation. *European Management Journal*, 21(2), 201-212.
- Davies, G. (2003). Corporate Reputation and Competitiveness. *International Journal of Business Studies*, 14(1), 65-75.
- Deephouse, D. L. (2000). Media Reputation as A Strategic Resource: An İntegration of Mass Communication and Resource-Based Theories. *Journal of Management*, 26(6), 1091-1112.
- Deephouse, D. L. ve Carter, S. M. (2005). An Examination of Differences Between Organizational Legitimacy and Organizational Reputation. *Journal of Management Studies*, 42(2), 329-360.
- Dubnick, M. ve Frederickson, H. G. (2011). Accountable Agents: Federal Performance Measurement and The Promise of Accountability. *Public Administration Review*, 71(3), 470-480.

- Ebrahim, A. (2003). Accountability in Practice: Mechanisms for Ngos. *World Development*, 31(5), 813-829.
- Elliott, I. ve Robinson, M. (2012). Social Work and Reputation Management. *Journal of Social Work Practice*, 26(2), 94-110.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Routledge.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value From The Corporate Image*. Harvard Business School Press.
- Fombrun, C. J. ve van Riel, C. B. M. (2004). *Fame and Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputations*. Pearson Education.
- Fombrun, C. J. ve Shanley, M. (1990). What's in A Name? Reputation Building And Corporate Strategy. *Academy of Management Journal*, 33(2), 233-258.
- Fombrun, C. J. ve van Riel, C. B. M. (2004). *Fame & Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputations*. FT Press.
- Fox, J. A. (2007). The Uncertain Relationship Between Transparency and Accountability. *Development in Practice*, 17(4-5), 663-671.
- Freeman, R. E., Wicks, A. C. ve Parmar, B. (2004). Stakeholder theory and The Corporate Objective Revisited. *Organization Science*, 15(3), 364-369.
- Fung, A. (2006). Varieties Of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(1), 66-75.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday.
- Grimmelikhuijsen, S. G. (2012). Linking Transparency, Knowledge, and Citizen Trust in Government: An Experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50-73.
- Grunig, J. E. ve Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Cengage Learning.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Press.
- Heald, D. (2006). Transparency as An Instrumental Value. İçinde C. Hood ve D. Heald (Editör), *Transparency: The Key to Better Governance?* (s.59-73). Oxford: Oxford University Press.
- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks For Practice*. Palgrave Macmillan.
- Heath, R. L. (2013). *The Handbook of Communication and Corporate Reputation*. Wiley-Blackwell.
- Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (2005). *Social Psychology*. London: Prentice Hall.
- Kaplan, A. M. ve Haenlein, M. (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.
- Lee, K. ve Sharman, R. (2018). *Social Media Analytics for Customer Insights*. Springer.
- Rawlins, B. (2008). Give The Emperor A Mirror: Toward Developing A Stakeholder Measurement of Organizational Transparency. *Journal of Public Relations Research*, 21(1), 71-99.

- Reamer, F. G. (2013). Social Work in A Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.
- Rindova, V. P., Williamson, I. O., Petkova, A. P. ve Sever, J. M. (2005). Being Good Or Being Known: An Empirical Examination of The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Organizational Reputation. *Academy of Management Journal*, 48(6), 1033-1049.
- Roberts, P. W. ve Dowling, G. R. (2002). Corporate Reputation and Sustained Superior Financial Performance. *Strategic Management Journal*, 23(12), 1077-1093.
- Rogers, C. R. (1980). *A Way Of Being*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Smith, R. ve Johnson, P. (2022). The Role of Natural Language Processing in Public Service Feedback Analysis. *Artificial Intelligence and Society*, 18(2), 103-115.
- Taylor, S. E. (1997). *Social Cognition: From Brains to Culture*. New York: McGraw-Hill.
- Turban, D. B. ve Greening, D. W. (1997). Corporate Social Performance and Organizational Attractiveness to Prospective Employees. *Academy of Management Journal*, 40(3), 658-672.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L. ve Seeger, M. W. (2010). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*. SAGE Publications.
- Van der Meer, T. G. L. A. ve Verhoeven, P. (2014). Public Framing Organizational Crisis Communication on Social Media: Testing the Public's Social Media Content. *Corporate Communications: An International Journal*, 19(2), 141-158.
- Walker, K. (2010). A Systematic Review of The Corporate Reputation Literature: Definition, Measurement, and Theory. *Corporate Reputation Review*, 12(4), 357-371.
- Wartick, S. L. (2002). Measuring Corporate Reputation: Definition and Data. *Business ve Society*, 41(4), 371-392.
- Williams, K. ve Brown, M. (2020). Sentiment Analysis and Reputation Management in Public Organizations. *Journal of Data Science Applications*, 14(5), 205-220.
- Wilson, A. M. (2001). Understanding Organizational Culture and the Implications for Corporate Marketing. *European Journal of Marketing*, 35(3/4), 353-367.



# BÖLÜM 10

## TÜRKİYE'DE GÖÇMENLERE YÖNELİK PSİKOSOSYAL DESTEK HİZMETLERİ

*Melih Onur Erdoğan<sup>1</sup>*

*Süleyman Soyhanoglu<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Dr, ORCID: 0000-0002-7214-8632 melihonurerdogan@gmail.com

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü,  
ORCID: 0000-0001-5517-8568, ssoyhanoglu@29mayis.edu.tr

## Giriş

Psikososyal destek, bireylerin psikolojik ve sosyal yönden güçlendirilmesini hedefleyen ve bu amaçla çeşitli araçları içerisinde barındıran kapsamlı bir hizmet modelidir. Oldukça yakın bir zamanda gündeme gelmeye başlayan psikososyal destek, temelde bireyin güçlenerek tek başına ayakta kalmasını içermektedir. Göçmenler de dezavantajlı bir grup olarak psikososyal desteğe derinden ihtiyaç duyan bir grup olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’de göçmenlere yönelik psikososyal destek çalışmalarının içeriği 2014 yılında oluşmuş ve hızlı aksiyonlarla çok aktörlü sürece dönüşmüştür. Suriyeli göçmen akınının afet ve acil durum olarak değerlendirilmesinin ardından göçmenlere yönelik psikososyal destek çalışmaları başlatılmış olup çalışmalar Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı koordinasyonunda yürütülmektedir. Bu bölümde afet ve acil durumlarda Türkiye’deki psikososyal destek çalışmalarının nasıl yürütüldüğüne ve göçmenlere yönelik psikososyal destek hizmetlerinin sahadaki görünümüne değinilerek mevcut çalışmalar değerlendirilmiştir.

## Türkiye’de Psikososyal Destek Çalışmalarının İçeriği

Sosyal hizmet uygulamalarının temel amacı insanın iyilik halini arttırmak olup bu amaç doğrultusunda faaliyetler yürütülmekte ve sosyal sorunların çözümü esas alınmaktadır. Sosyal hizmet müdahaleleri, birey ve ailenin temel alındığı şekilde mikro, birey ve ailenin ilişki içerisinde olduğu kurumların sürece dâhil edildiği durumda mezzo, birey ve toplumun yer aldığı ilişkiler de makro düzeyde değerlendirilmektedir (Tuncay, 2004).

1999 Marmara depremi sonrasında afetlerde uygulanacak sosyal hizmet faaliyetlerinin önemi ortaya çıkmış ve bu bağlamda afetlerde psikososyal destek uygulamaları yaygınlaşmaya başlamıştır. Özellikle Van depremi sonrasında ise afetlerde psikososyal destek uygulamaları kurumsallaşmaya başlamıştır (Koç ve Yalçın, 2023).

Afetler sonrasında etkilenenlerin ihtiyaç duyduğu en temel husus afet öncesi psikososyal duruma geri dönebilmektir. Bu nedenle afetler sonrasındaki iyileştirme faaliyetlerinin temelinde psikososyal destek yatmaktadır (Toper & Kunduracı, 2023; Altun, 2016).

Psikososyal; “kelime anlamı itibariyle birbiriyle sürekli etkileşim halinde olan psikolojik ve sosyal etkilerin ilişkisi anlamına gelmektedir” (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019). Günümüzde psikososyal destek, psikolojik ve sosyal bileşenleri olan ve afet ve acil durumların akabinde dezavantajlı hale gelen bireylere sunulan bir sağaltım modelini kapsamaktadır. Psikososyal destek uygulamaları afet zincirinde; akut/acil, iyileştirme, zarar azaltma ve hazırlık dönemlerinde ortaya çıkmaktadır (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

Literatürde psikososyal desteğe yönelik birçok tanıma rastlanmakla bir-



likte genel olarak afet ve acil durumlarda ortaya çıkma ihtimali bulunan psikolojik sorunların engellenmesi, bozulma ihtimali olan aile ve toplum düzeyindeki ilişkilerin yeniden tesis edilmesi, afetlerden etkilenen kişilerin yaşadıkları problemleri fark etmesini ve onların bu problemler ile başa çıkmasını destekleyecek güçlerinin ortaya çıkarılması yoluyla normal zamandaki yaşamlarına dönmelerine katkı sağlanması ve bununla birlikte yardım çalışmasında görev alan çalışanların psikolojik anlamda desteklenmesini hedefleyen ve afet ve acil durumların her safhasında yer alan çok disiplinli hizmetler bütünü olarak geniş bir şekilde ifade edilmesi mümkündür (ASHB, 2023). Kısacası psikososyal destek; bireylerin psikososyal esenliğini koruma ve desteklemek için yapılan her türlü yerel ve dış destek kaynaklı çalışmaları ifade eder (Kurtul, 2019).

Yukarıdaki tanımlardan anlaşılacağı üzere psikososyal desteğin pek çok amacı bulunmaktadır. Bu amaçların birbirinden ayrı gerçekleşmemesi ve bütün bir model olarak afet veya acil duruma dâhil edilen afetzede ve ona müdahalede bulunan personeli içermesi, hizmet modelinin eksiksiz bir şekilde yerine getirilmesi önündeki en temel kriter olarak değerlendirilmektedir.

Buna göre; etkilenenin afet sonrası yaşadıklarını anlamlandırabilmesi, ihtiyaç analizinin yapılması, ihtiyaç analizi sonrası acil ihtiyaçların derhal giderilmesi, bozulan veya yıkılan sosyal ilişkilerin yeniden sağlanması, etkilenenin içerisinde bulunduğu durumla nasıl mücadele edeceğine yönelik yol göstermelerin gerçekleştirilmesi ve tüm bunlara ek olarak afette görev alan uzmanların bu çalışmalar esnasında deneyimledikleri travmatik etkilerin asgari düzeye indirilebilmesi olguları, bir arada yürütülmesi gereken ve nihayetinde etkileneni psikolojik ve sosyal olarak yeniden ayağa kaldırmayı hedefleyen psikososyal destek paketine işaret etmektedir.

Psikososyal desteğin içeriğindeki bu farklı amaçlar, yürütme noktasında farklı araçların kullanılmasını da gerekli kılmaktadır. Aynı zamanda afet ve acil durumlardan tüm bireyler aynı ölçüde etkilenmezler. Etkilenenlerden bir kısmı, başarılı bir şekilde karşılaştığı durumla baş edebilirken bir kısmı da çeşitli psikososyal desteklere ihtiyaç duyabilir (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019). Dolayısıyla psikososyal destek paketinin harekete geçirilmesinde birbirinden ayrı metotların olması söz konusudur. Genel olarak afet ve acil durumlarda psikososyal destek hizmeti müdahale araçları şunlardır: ihtiyaç ve kaynak değerlendirilmesi, psikolojik ilk yardım, sevk etme ve yönlendirme, bilgi merkezi oluşturma, toplumu harekete geçirme, sosyal projeler, eğitimler, çalışana destek (ASHB, 2023) ve izleme ve değerlendirme (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

Sözü edilen müdahale araçları, doğası gereği farklı uzman ve meslek elemanlarının bir arada çalışmasını zorunlu kılmaktadır. Güncel bilimsel konjunktür, bireyin biyolojik, sosyal, psikolojik, kültürel ve tinsel yönünün ancak bir arada ele alınarak güçlendirilebileceğini savunmaktadır. Bu çerçevede yukarıdaki araçlar, farklı ekiplerce eş zamanlı olarak sahada yer almaktadır. Bu

müdahale araçlarının ne olduğunu kısaca incelemek, afet ve acil durumlarda sunulan psikososyal destek hizmetinin daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.

Bu doğrultuda aşağıda ilgili müdahale araçlarının betimlemelerine yer verilmiştir (ASHB, 2023).

Bununla birlikte metnin genelinde kullanılan kavramsallaştırmanın daha net anlaşılabilmesi için şöyle bir açıklama yapma ihtiyacı bulunmaktadır. Bu kapsamda literatürde bazı kaynaklarda afetten etkilenen bireyler afetzede olarak kullanılırken bazı kaynaklarda ise afetten etkilenen olarak kullanılmaktadır. Bu çalışmada afet yaşamış bireylerin travmasını tetiklememek adına afetzede kelimesi yerine afetten etkilenen/etkilenen kelimelerinin kullanılması tercih edilmiştir.

### İhtiyaç ve Kaynak Değerlendirmesi

Afet ve acil durumların sonrasında yapılan ilk psikososyal destek müdahalesi olup afet bölgesine gidecek ilk ekip tarafından gerçekleştirilir (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019). Afet ve acil durumlar sonrasında etkilenenler, gündelik yaşamlarında rutin olarak yapabildikleri pek çok eylemde sınırlılıklarla karşılaşabilmektedir. Bu müdahale aracı afet ve acil durumların hemen sonrasında etkilenenlerin temel olarak içinde buldukları durumun tespit edilmesi, ihtiyaçların belirlenmesi ve bu ihtiyaçların giderilebilmesi için hangi kurum ve kuruluşlarla irtibata geçilmesi gerektiği gibi genel olarak ve hızlıca bir psikososyal müdahale planı oluşturmayı ve hemen harekete geçilmesini gerekli kılmaktadır. Genelden özele doğru ilerleyen bu müdahale aracı öncelikle genel bir durum değerlendirme yapıldıktan sonra özele doğru ihtiyaçların ve kaynakların tespitini içermektedir. İhtiyaç ve kaynak değerlendirme uzmanların gözlemine dayalı olarak ya da yapılandırılmış bir form aracılığıyla gerçekleştirilebilir (ASHB, 2023). Bu müdahale aracında hangi yöntemin kullanılacağı afet ve acil durumun türüne ve etkileme durumuna göre değişir (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

Afet ve acil durumlardan etkilenen gruplar, yaşadıkları psikososyal sorunları aşabilmek için birçok kaynağa sahiptir. Bu kaynaklar yaşa, cinsiyete, sosyokültürel bağlama vb. değişebilmektedir. Etkilenen bireyler maddi kaynaklara sahip olmanın yanı sıra aynı zamanda sorun çözme, hayatlarını idame ettirme, iletişim kurma benzeri imkânlarla da sahiptirler. Bu nedenle psikososyal destek çalışmalarında, etkilenen bireylerin sadece olumsuz taraflarına değil sahip oldukları kaynaklara da odaklanılması ve bu kaynakların hayata geçirilmesi gerekmektedir (Kurtul, 2019).

### Psikolojik İlk Yardım

Bu aşama, ihtiyaç ve kaynak belirleme süreci ile paralel olarak ilerler. Nitekim afetten etkilenen bireylerin ihtiyaçları belirlenirken fiziksel ihtiyaçların yanı sıra psikolojik destek ihtiyacı da sağaltım için önemli bir unsurdur. Bu nedenle

ihtiyaç ve kaynak tespitinin yanında etkilenenlere yönelik psikolojik ilk yardım süreci de devreye girmektedir. Bu süreçte etkilenenlerin afet ve acil durum sonrasında yaşadıklarını ve hissettiklerini ifade etmelerine imkân verilmekte, onların rahatlayabilmeleri ve yaşadıklarını rasyonelize edebilmeleri için gerek yüz yüze gerek broşürler ve medya araçlarıyla psikolojik ilk yardım, etkilenenlere ulaştırılmaktadır. Çok fazla etkilenenin olduğu durumlarda bu araçların hepsinin kullanılması uygun olmaktadır (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

Özellikle yakınlarını veya finansal kaynaklarını kaybeden pek çok etkilenen, afet sonrasında psikolojik bir rahatlamaya ihtiyaç duymaktadır. Psikolojik ilk yardımda uzman, etkileneni dinleyerek onu teskin etmekte ve etkilenene yalnız olmadığını hissettirmektedir (ASHB, 2023).

#### Sevk Etme ve Yönlendirme

İhtiyaç ve kaynak değerlendirmesi aşamasında ihtiyaçları tespit edilen etkilenenlerin bu ihtiyaçlarını giderecek kaynaklara yönlendirilmesi bu aşamayı oluşturmaktadır. Afet ve acil durum sahasında her bir kamu kurumu veya sivil toplum kuruluşunun farklı hizmetleri sunduğu düşünüldüğünde bu aşama kritik bir önem taşımaktadır. Etkilenenlerin ilgili hizmetlere yönlendirilmesi onların ihtiyaçlarının daha hızlı bir şekilde giderilmesine imkân tanımakta ve yük paylaşımını sağlayarak afetin ağırlığını kamu nezdinde hafifletmektedir (ASHB, 2023).

Sevk etme ve yönlendirme, bir araç olarak koordinasyonun altını çizmektedir. Afetler sonrasında sosyal, aynı ve nakdi destek, barınma, sağlık ve entegrasyon alanlarında görev alabilecek pek çok kamu kurumu sahada aktif olarak rol almaktadır. Sahadaki uzmanın sağlıklı sevk ve yönlendirmeleri, bir yandan etkilenenin ihtiyaçlarının ivedi bir şekilde giderilmesine olanak tanırken diğer yandan kamu kurumları arasında kırtasiyeciliği azaltma, daha fazla etkilenene daha kısa sürede ulaşma ve ilgili hizmetin doğru kişiye ulaşmasını sağlama gibi faydalara olanak tanımaktadır.

#### Bilgi Merkezi Oluşturma

Psikososyal desteğin kritik mekanizmalarından biri de kayıtların tutulması olarak değerlendirilebilir. Etkilenenlere yönelik ihtiyaç ve kaynak tespiti ile psikolojik ilk yardım, sevk ve yönlendirme gibi hizmetlerin bir bütün olarak verilerinin tutulduğu, bu verilerin hem ilgililerle paylaşılması hem de sonrasında sunulacak hizmetlere bir altyapı sağlanması açısından bilgi merkezi oluşturulması aşaması önem taşımaktadır. Bilgi merkezleri, afetler sonrasında koordinasyon birimi olarak hizmet eder (ASHB, 2023).

Aynı zamanda bilgi merkezlerinin afet ve acil durum sonrasında hemen oluşturulması ve uzun süre görev yapması afet ve acil durumlarda psikososyal destek çalışmalarının etkili yönetilmesine katkı sağlar (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

## Toplumunu Harekete Geçirme

Afetlerden etkilenen birey ve ailelerden yola çıkılarak ortaya çıkan ihtiyaçların giderilebilmesi için var olan kaynaklara ulaşabilme konusunda toplumun farkındalığının artırılmasını hedef alan bu aşama, sorunlara hızlı ve topyekûn çözümler bulunabilmesi için birlikte çalışmaya vurgu yapmaktadır. Pek çok afet sonrası, afet bölgesinde gönüllü olarak çalışmak isteyen birey, grup veya sivil toplum kuruluşları, toplumu harekete geçirme aracının neticesinde sahada etkili ve etkin bir şekilde görev yapabilmektedir. Böylece afetin verdiği olumsuz etkilerin daha hızlı bir şekilde ortadan kalkması sağlanabilmektedir (ASHB, 2023).

## Sosyal Projeler

Sosyal projeler afet ve acil durumlardan sonra iyileştirme süreçlerinde yapılan psikososyal müdahale araçlarından biridir (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

Etkilenenlerin ihtiyaçlarının tespit edilerek ilgili kaynaklara yönlendirilmesi, bu bireylerin normal yaşamlarına dönebilmesi için onların baş etme kapasitelerinin geliştirilmesi, afetten etkilenen çocukların bu olumsuz etkiyi en kısa sürede atlatabilmesini sağlamak amacıyla çeşitli projelerin hayata geçirilmesini içeren sosyal projeler, afetler sonrası gündelik rutinlere yeniden dönüş için en etkili araçlar olarak değerlendirilmektedir (ASHB, 2023).

İstihdam, eğitim, barınma ve çeşitli kültürel faaliyetleri de kapsayabilen sosyal projeler, etkilenenlerin kapasitelerini güçlendirerek kendi başlarına hayatlarına devam etmelerini sağlayan araçlardır.

## Eğitimler

Eğitimler psikososyal destek müdahale araçları içerisinde en yaygın kullanılanlarındandır (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

Sosyal projeler hariç diğer psikososyal destek araçları, afet ve acil durum sırasında gündeme gelirken eğitimler, afet ve acil durumların sonrasında yer alabildiği gibi öncesinde de düzenli aralıklarla gerçekleştirilebilmektedir. Eğitimler, etkilenenlere yönelik uygulanabilmenin yanı sıra sahada görev alacak veya alma ihtimali bulunan meslek elemanları, uzmanlar veya diğer kamu görevlilerine de uygulanabilmektedir (ASHB, 2023).

Özellikle afet ve acil durumlar öncesinde verilen eğitimlerle etkilenenlere nasıl destek olunabileceği, nasıl güçlendirmelerin gerçekleştirilebileceği ve etkileşim süreçlerinin nasıl yürütüleceği gibi eğitim temaları, etkilenenlerin daha kısa sürede topluma kazanımlarının önünü açan kritik noktalardan birine işaret etmektedir.

## Çalışana Destek

Afet ve acil durumlarda çalışan personel en az afetten etkilenen bireyler kadar psikolojik sorunlar yaşayabilmektedir. Psikososyal destek hizmetinin bu aşamasında afet çalışmaları sırasında etkilenen meslek elemanları ve uzmanların psikolojik olarak iyi olmalarını ve olası olumsuz etkilerden korunabilmelerini sağlamak amacıyla gerek broşürler gerek eğitimler gerekse de yüz yüze görüşmeler ile çalışmalar yürütülmektedir. Bununla beraber afet çalışmalarında görev alan personelin çalışmalarını nasıl yürüteceğine ilişkin bilgilendirmeler de bu aşamada yer almaktadır (ASHB, 2023).

## İzleme ve Değerlendirme

Psikososyal müdahale araçlarından sonuncusunu oluşturan bu aşama psikososyal destek çalışmalarının etkinliğinin ölçülebilmesi açısından önem taşımaktadır. Bir başka deyişle izleme ve değerlendirme çalışmaları psikososyal destek çalışmalarından istenilen çıktının alınıp alınmadığının tespit edilmesini sağlayan en temel uygulamadır. Bununla beraber psikososyal destek çalışmalarının izlenmesi ve değerlendirilmesi temelde iki amaca hizmet eder. Bunlardan ilki yukarıda da belirtildiği gibi çalışmaların etkinliğinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, ikincisi de yapılan bu değerlendirmeler sonucunda ortaya çıkan bilgilerden ve verilerden gelecekte yapılacak çalışmalarda istifade edilmesi ve bu çalışmalara ilişkin veri tabanı oluşturulmasıdır (Tomas, Şavur ve Uygun, 2019).

## Göçmenlere Yönelik Psikososyal Destek Çalışmaları

Türkiye’de psikososyal destek hizmetlerinin sunumu konusunda hedef kitle bakımından bir ayrım gözetilmemektedir. Dolayısıyla göçmenler de dâhil olmak üzere afet ve acil durumda sunulan çalışmaları da içerecek şekilde Türkiye’deki tüm psikososyal destek çalışmaları bir bütün olarak herkese sunulabilir bir alanda konumlandırılmıştır. Bu nedenle yukarıda sözü edilen psikososyal destek çalışmalarının içeriği, göçmenlere yönelik psikososyal destek çalışmalarının içeriği ile aynıdır. Bu bölümde, kavram karmaşasına mahal vermemek amacıyla göçmen kavramı, geçici koruma altındaki Suriyelileri ifade etmek için kullanılmıştır.

Özellikle ülkemize gelen yoğun göçmen konusu Türkiye’de konjonktürel olarak bir afet ve acil durum kabul edilmiş olup bu kapsamda yürütülecek çalışmalardan ilk etapta Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı sorumlu kılınmıştır (Efe ve Erol, 2024). Sonrasında ise çalışmaların koordinasyonu İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığına yürütülmüştür.

29.05.2009 tarih ve 5902 numaralı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun’a göre afet; “Toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal

hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olayları”, acil durum ise “Toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olayları ve bu olayların oluşturduğu kriz halini” ifade etmektedir. Bu nedenle yoğun dış göç, Türkiye’nin farklı kamu kurumlarında afet ve acil durum müdahale planları içerisinde veya bu planların yanında bir ek olarak sunulmaktadır.

2011 yılının Mart ayında Suriye’de başlayan iç karışıklık sebebiyle ülkemize gelen Suriyeli göçmen akını<sup>1</sup> da bu kapsamda değerlendirilmiş ve psikososyal destek çalışmalarını da içerisine alan politikalar, Suriyeli göçmen akınına afet ve acil durum minvalinde ele almıştır. Nitekim geçici eğitim merkezleri ve geçici barınma merkezleri gibi Suriyeli göçmenler için kurulan destek mekanizmaları da buna işaret etmektedir.

Suriyeli göçü, temelde Türkiye’ye yönelen diğer göçlerden yalnızca nicelik olarak farklılaşmaktadır. Geçmişte gerçekleşen pek çok göçmen akınında da Suriyeli göçmen akınında olduğu gibi çeşitli politikalar üretilerek göçün bir afet ve acil durum olduğunun altı çizilmiştir.

Diğer taraftan 2011 yılından 2018 yılına kadar yoğun bir biçimde Türkiye’nin Suriye’den göç alması, diğer göç akınlarından farklı olarak mevzuat ve kamu düzeni noktasında ciddi yeniliklerin önünü açmıştır. Birçok mevzuat ile bazı kurumlara bu dönemde görevler tahsis edilmiştir. Psikososyal destek de bu ekseninde üzerinde durulan başlıklardan biri olmuştur.

Suriye’deki iç karışıklığın uzaması ile Türkiye’de mevzuat noktasında gerçekleşen ilk yenilik 04.04.2013 tarih ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu’dur. Bu kanunun amacı “*Yabancıların Türkiye’ye girişleri, Türkiye’de kalışları ve Türkiye’den çıkışları ile Türkiye’den koruma talep eden yabancılara sağlanacak korumanın kapsamına ve uygulanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir*”

Yine bu kanunun 91. maddesini dayanak alarak 13.10.2014 tarih ve 2014/6883 sayılı Geçici Koruma Yönetmeliği yayınlanmış ve bu yönetmelik kapsamında yabancı olarak tanımlanan ve bakanlık tarafından uygun görülen kişilerin toplu olarak barınması ve iaşelerinin sağlanması amacıyla geçici barınma merkezleri kurulmuştur.

Bu yönetmelik ile geçici barınma merkezlerinde göçmenlere yönelik sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal hizmet ve sosyal yardımlar ile tercümanlık ve benzeri hizmetlerin sağlanabileceği belirtilmiştir. Bu hizmetlerin nasıl ve hangi kurumlar tarafından sağlanacağı da yönetmeliğin ilgili maddelerinde yer almaktadır. Bu kapsamda sunulan hizmetler ve hizmetlerden sorumlu bakanlıklar aşağıda listelenmiştir:

1 <https://www.goc.gov.tr/gecici-korumamiz-altindaki-suriyeliler> Erişim Tarihi: 20.11.2024

• **Sağlık Hizmetleri:** Yukarıda adı geçen yönetmeliğin 27. maddesinde sağlık hizmetlerinin nasıl ve hangi kurum tarafından yürütüleceğine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu çerçevede geçici barınma merkezlerinde yürütülecek sağlık hizmetlerinin sorumluluğundan ve kontrolünden Sağlık Bakanlığı sorumlu kılınmıştır. Sağlık Bakanlığı bu merkezlerde sağlık hizmetlerini yürütmek amacıyla yeteri kadar sağlık merkezi kurulmasından veya sağlık merkezi var ise bu merkezin hem personel hem de araç ve teçhizatının sağlanmasından sorumludur. Buradan da anlaşılacağı üzere geçici barınma merkezlerinde kalmakta olan göçmenlerin tüm sağlık hizmetlerinden Sağlık Bakanlığı sorumludur.

• **Eğitim Hizmetleri:** İlgili yönetmeliğin 28. maddesi göçmenlerin geçici barınma merkezi içerisinde ve dışarısında tüm eğitim süreçlerinin yürütülmesinden ve kontrolünden Milli Eğitim Bakanlığı'na sorumlu kılmaktadır. Bu çerçevede göçmenlerin ülkemizdeki okul öncesi eğitiminden üniversite eğitimi ve sonrasındaki eğitimleri de dâhil olmak üzere tüm eğitim süreçlerinden Milli Eğitim Bakanlığı sorumludur.

• **İş Piyasasına Erişim Hizmetleri:** İlgili yönetmeliğin 29. Maddesi geçici koruma altındaki kişilerin Cumhurbaşkanlığı'nca belirlenecek sektör ve coğrafi alanlarda çalışabilmesi için Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'ndan (Mülga) çalışma izni alınması gerektiğini belirtmektedir.

• **Sosyal Hizmetler ve Yardımlar:** İlgili yönetmeliğin 30. Maddesi bu yönetmelik kapsamındaki geçici barınma merkezi içerisinde ve dışarısında yaşayan özel ihtiyaç sahiplerinin yararlanacağı sosyal yardımlar ve sosyal hizmetlerin Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga) kontrolünde ve koordinasyonunda yürütülmesi gerektiğini belirtmektedir. Yine aynı madde geçici barınma merkezi içerisinde veya dışarısında göçmenlere sunulacak olan psikososyal destek çalışmalarının da kontrolünü ve koordinasyonunu aynı Bakanlığa vermektedir. Bununla birlikte aynı maddede geçici barınma merkezlerinin içerisinde ve dışarısında psikososyal destek sunmak amacıyla yapılacak hane ziyaretlerinin Bakanlık tarafından belirlenen usul ve esaslara göre yapılması gerektiği ifade edilmektedir. Ayrıca geçici barınma merkezlerinin içerisinde ve dışarısında ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları tarafından sunulması planlanan psikososyal destek çalışmalarının da ilgili Bakanlığın koordinasyonunda ve kontrolünde olması gerektiği belirtilmektedir.

Yukarıda görüldüğü üzere geçici barınma merkezlerinin içerisinde ve dışarısında yaşayan göçmenlere sunulacak olan psikososyal destek hizmetlerinden Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı sorumludur.

20.07.2018 tarih ve 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı olarak ikiye ayrılmıştır. Bu yönetmelikte psikososyal destek ile ilgili geçen ifa-

deler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı görevleri içerisinde yer almaktadır.

Bakanlıkça belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde ve bakanlığın izni ve koordinasyonu doğrultusunda ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları da belirtilen gruba yönelik psikososyal destek çalışmalarında bulunabilir.

Bununla birlikte ülkemizde meydana gelebilecek afet ve acil durumlara etkin bir şekilde müdahale edebilmek ve bütünlük afet yönetim sistemini hayata geçirebilmek amacıyla Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı tarafından 2014 yılında Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) hazırlanmıştır. TAMP'ın yasal dayanağı ise 24.02.2022 tarih ve 31760 sayılı Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliğidir. Bu planda afet ve acil durumların seviyeleri ile her kurumun olası bir afet ve acil durumda hangi görevleri kimlerle iş birliği halinde yerine getirmesi gerektiği belirlenmiştir (AFAD, 2014).

Bu çerçevede yoğun göç faaliyetleri de yine afet ve acil durum kapsamında değerlendirilmekte ve psikososyal destek çalışmalarına ilişkin yukarıda belirtilen yönetmelikte olduğu gibi Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na koordinasyon görevi verilmektedir.

Türkiye Afet Müdahale Planı'nda Afet Psikososyal Destek Grubu, afet bölgesindeki psikososyal destek hizmetlerini yürütmek ve koordine etmekle sorumludur. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bu hizmeti yürütürken destek çözüm ortakları olarak ifade edilen; Diyanet İşleri Başkanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Yerel Yönetimler, Üniversiteler, Türk Kızılay, çeşitli STK'lar ve özel sektörden araç, personel, materyal, teçhizat ve eğitim desteği almaktadır (AFAD, 2014).

Bu doğrultuda Türkiye Afet Müdahale Planı'nda psikososyal destek çalışmaları bağlamında Afet Psikososyal Destek Grubu'na verilen görevler ise şunlardır;

- *“Afet/acil durumlarda psikososyal destek hizmetlerinde yer alacak bütün personele kapasite geliştirme eğitimlerinin verilmesini sağlamak.*

- *Afet/acil durumlarda Psikososyal Destek Çalışma Grubunun ihtiyaç duya-  
cağı lojistik kapasiteyi sağlamak.*

- *Afet/acil durumlardan etkilenenlerin acil ihtiyaçlarını tespit etmek ve bu ihtiyaçların ilgili çalışma gruplarına/kaynaklara bildirilmesini sağlamak.*

- *Afet/acil durumlardan etkilenenlere ve incinebilir gruplara özel uzmanlaş-  
mış psikososyal müdahale çalışmaları yapmak.*

- *Afet/acil durumdan etkilenenlerin gündelik hayata uyum sürecini kolay-  
laştırmak için sosyal iyileştirme etkinliklerinin yapılmasını sağlamak.*



- *Afet/acil durumlardan etkilenenlerin ihtiyacı olması halinde ilgili sosyal hizmet model/uygulamalarından faydalanmasını sağlamak.*

- *Afet/acil durumlarda görev alan personele çalışana destek hizmeti sağlamak.” (AFAD, 2014).*

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve destek çözüm ortaklarının tamamı, Türkiye Afet Müdahale Planı'nda yer alan yukarıdaki amaçları birinci bölümde yer alan psikososyal destek araçları ile yerine getirmektedir. Psikososyal destek çalışmaları temelde akut dönem ve normal dönem olarak ikiye ayrılmaktadır. Akut dönemde geçici barınma merkezlerinde aşağıda belirtilen çalışmalar yürütülmüştür.

Bu kapsamda gerek Geçici Koruma Yönetmeliği'nde gerekse de Türkiye Afet Müdahale Planı'nda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na verilen afet ve acil durumlarda psikososyal destek çalışmaları ihtiyaç analizinden çalışana destek mekanizmasına kadar geniş bir yelpazede sahada uygulamaya konmuştur. İlgili sahalardan biri, kanunda belirtildiği üzere geçici barınma merkezleridir.

Ülkemiz, Suriye'de meydana gelen iç savaşın sebep olduğu insani kriz sebebiyle Hatay, Kilis, Gaziantep, Osmaniye, Şanlıurfa, Kahramanmaraş, Adıyaman, Adana, Malatya ve Mardin illerinde (ASPB, 2016) bulunan 26 geçici barınma merkezinde 256.971 Suriyeliye ev sahipliği yapmıştır. Suriye'de meydana gelen iç savaşın uzaması, barış ortamının sağlanamaması nedeniyle Suriyelilerin ülkemizdeki kalış süreleri uzamış bu nedenle de bahsi geçen bireylerin geçici barınma merkezleri dışında hayatlarını sürdürmeleri desteklenmiştir. Bu doğrultuda şu an ülkemizde yaşayan Suriyelilerin büyük bir kısmı geçici barınma merkezleri dışında hayatlarını sürdürmektedir.<sup>2</sup>

Geçici barınma merkezlerinde verilen psikososyal destek çalışmalarında fiziki koşullar uygun ise öncelikle bir yer, “psikososyal destek alanı” olarak belirlenmiştir. Bu süreçte bir diğer yer de “çocuk etkinlik alanı” olarak dönüştürülmüştür. Ancak fiziki koşullar uygun değilse de mobil psikososyal destek ekipleri aracılığıyla bu çalışmalar yürütülmüştür. Psikososyal destek alanında, ihtiyaç analizi amacıyla yapılan hane ziyaretleri sırasında ortaya çıkan ihtiyaçlar giderilmiş ve gerek görülmesi halinde ilgili kurum ve kuruluşlara yönlendirme yapılmıştır. Diğer taraftan göçün verdiği travmatik sorunlara ilişkin psikolojik ilk yardım yapılmış ve ihtiyaç duyulduğu durumlarda sağlık merkezlerine yönlendirme yapılarak süreç, psikiyatrik tedavinin dâhil olduğu bir kapsama evirilmiştir (ASPB, 2016).

İhtiyaç analizi sırasında meslek elemanlarının diğer bir aracı ise psikolojik ilk yardımdır. Ziyaretler sırasında bireysel görüşmeler yapılarak göçten etkilenen bireylere yönelik psikolojik ilk yardım yapılmış ve hem göçmenlerle

2 <https://www.goc.gov.tr/gecici-korumamiz-altındaki-suriyeliler> Erişim Tarihi: 21.11.2024

güvene dayalı profesyonel bir ilişkinin kurulması sağlanmış hem de göçmen bireyden daha derin bilgiler edinilebilmiştir.

Çocuk etkinlik alanında ise psikologlar ve çocuk gelişimciler eşliğinde göçün olumsuz etkisini azaltabilmek amacıyla çocuklara oyun oynatılmış ve çeşitli etkinlikler yapılmıştır. Aynı zamanda danışmanlık ve rehberlik edilebilmesi amacıyla çeşitli konularda farkındalık eğitimleri düzenlenmiştir. Tüm bu süreçlerde elde edilen veriler oluşturulan bilgi merkezinde tutulmuş ve çalışmalar buradan koordine edilmiştir (ASPB, 2016). Bununla birlikte bilgi merkezinde tutulan verilerden yola çıkılarak yürütülen psikososyal destek çalışmalarının izleme ve değerlendirmesi yapılmış ve buna göre çalışmalar belirlenen hususlar kapsamında ihtiyaca göre yeniden ele alınmıştır.

Geçici barınma merkezlerinin sayısı 2018 yılı itibariyle peyder pey azaltılmaya başlanmıştır (Çataklı ve Taşdoğan, 2024). Ayrıca geçici koruma altındaki bireylerin büyük bir çoğunluğu geçici barınma merkezleri dışında<sup>3</sup> ülkemizin farklı illerinde yaşamaya başlamıştır. Bu nedenlerle göçmenlere yönelik yürütülen psikososyal destek çalışmalarının akut dönemden çıkıp normal dönem bağlamında ele alınma ihtiyacı hâsıl olmuştur.

Bu kapsamda geçici barınma merkezleri dışında ihtiyaç duyulan psikososyal destek hizmetleri 09.02.2013 tarih ve 28554 sayılı Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği ile kurulan ve tüm illerde bulunan Sosyal Hizmet Merkezleri aracılığıyla yürütülmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın gündüzlü kuruluşları olup bu kuruluşlar aracılığıyla ihtiyaç sahibi vatandaşlar tespit edilerek gerekli sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirilmekte, bu müdahalelerin sonuçları takip edilmekte, değerlendirilmekte ve gerektiğinde vatandaşlar ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına yönlendirilmektedir. Bu kuruluşlarda kadın, erkek, engelli, yaşlı, çocuk bireylere ve ailelerine koruyucu ve önleyici hizmetler ile rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. Bununla birlikte sosyal hizmet merkezleri bu hizmetleri sunarken; kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler ve gönüllü kişilerle de iş birliği içinde hareket etmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde psikososyal destek çalışmalarının yanı sıra hane ziyaretleri yapılarak ihtiyaç sahipleri tespit edilmekte ve gerekli sosyal hizmet müdahaleleri yapılmaktadır. Bununla birlikte bilgilendirme faaliyetleri yürütülmekte ve ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşlarına da yönlendirmeler yapılmaktadır. Çeşitli konularda farkındalık çalışmaları ve eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca Sosyal Hizmet Merkezlerinin temel çalışma alanlarından olan bireysel danışmanlık ve aile danışmanlığı çalışmaları da yürütülmektedir.

Psikososyal destek mekanizmalarının etkin bir şekilde uygulanamaması,

<sup>3</sup> <https://www.goc.gov.tr/gecici-korumamiz-altindaki-suriyeliler> Erişim Tarihi: 22.11.2024

göçmenin ev sahibi toplumla etkileşiminde, topluma katılımında ve güçlenmesindeki pek çok dezavantajı beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla psikososyal destek hizmetleri, toplumsal kalkınmayı hedef alan ve bireyin sosyal işlevselliğini temel alan hizmetleri daha önemli ve avantajlı hale getirmektedir.

## Sonuç ve Değerlendirme

Türkiye’de psikososyal destek çalışmalarının tarihi yakın bir geçmişe dayanmakta olup bu çalışmalar genellikle afetler sonrasında yapılmıştır. 1999 Marmara Depremi sonrası bu hizmetlerin öneminin anlaşılmasıyla başlayan süreç, özellikle Van Depremi ile birlikte kurumsallaşmaya başlamıştır. Bunun yanı sıra, 2011 yılında Suriye’deki iç karışıklık nedeniyle ülkemize gelen yoğun göçmen akınının afet ve acil durum olarak değerlendirilmesi psikososyal destek hizmetlerinin göçmenler için de uygulanmaya başlamasına neden olmuştur. Bu durum, psikososyal destek çalışmalarının hem kapsamını genişletmiş hem de yenilikçi ve kapsayıcı bir vizyonla şekillenmesini sağlamıştır.

Ülkemizin psikososyal destek çalışmalarındaki tecrübesi yeni olmasına rağmen bu konuda çok hızlı mesafe kat edilmiş ve Geçici Koruma Yönetmeliği ile Türkiye Afet Müdahale Planı’nın (TAMP) hayata geçirilmesiyle beraber kurumlar arası koordinasyon sağlanmış ve kurumların bu konudaki görevleri netleştirilmeye çalışılmıştır.

Suriye iç karışıklığı sonrası ülkemize yoğun bir şekilde gelmiş olan göçmenlere yönelik sunulan psikososyal destek hizmetleri bu sürecin sağlıklı bir şekilde yönetilmesine katkı sağlamıştır. Bu bağlamda da psikososyal destek çalışmalarının koordinasyon görevi ilgili mevzuatlarca Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına verilmiş ve bakanlık maksimum fayda sağlayacak şekilde bu çalışmaları yürütmüş ve yürütmektedir.

Suriyeli göçmenlere yönelik psikososyal destek hizmetleri, temel olarak ihtiyaç analizi ile başlamaktadır. İlk aşamada, geçici barınma merkezlerinde sunulan bu hizmetler, 2018 yılından itibaren aşamalı olarak bu merkezlerin sayısının azalmaya başlaması ile birlikte daha yaygın bir şekilde Sosyal Hizmet Merkezleri aracılığıyla yürütülmeye başlanmıştır. Bu durum, göçmenlerin buldukları bölgelerde sosyal hizmetlere daha kolay erişimini mümkün kılmıştır. Sosyal Hizmet Merkezlerinin sunduğu hane ziyaretleri, bireysel danışmanlık ve toplumsal farkındalık eğitimleri gibi hizmetler, yalnızca bireylerin psikolojik iyilik hallerini desteklemekle kalmamış, aynı zamanda toplumsal uyum sürecine de katkı sağlamıştır.

Bununla birlikte Sosyal Hizmet Merkezlerinde göçmenlere yönelik psikososyal destek çalışmalarının yanı sıra eğitim, danışmanlık, hane ziyaretleri gibi sosyal hizmet çalışmaları da yürütülmektedir.

Psikososyal destek çalışmaları, bireylerin yaşadıkları travmaları aşma-

rına yardımcı olmak, sosyal ilişkilerini yeniden inşa etmelerini sağlamak ve toplumsal dayanışmayı artırmak gibi çeşitli hedefleri içermektedir. Bu nedenle, psikososyal destek uygulamaları yalnızca bireysel düzeyde değil, toplumsal kalkınmayı destekleme bağlamında da kritik bir rol oynamaktadır. Özellikle afetler ve acil durumlarda ortaya çıkan travmatik etkilerin azaltılması, bireylerin sosyal işlevselliğini yeniden kazanması açısından değerli görülmektedir.

Psikososyal destek hizmetlerinin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için kurumlar arası iş birliği ve koordinasyonun sağlanması gerekmektedir olup bu hizmetlerin koordinasyonundan sorumlu olan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarıyla ortaklaşa çalışmalar yürütmektedir. Bu iş birliği, afet ve acil durumlarda hızlı müdahale kapasitesini artırmakta ve hizmetlerin daha geniş bir kitleye ulaştırılmasını mümkün kılmaktadır.

Psikososyal destek çalışmalarının başarısında, bu hizmetleri sunan personelin yeterliliği belirleyici bir faktördür. Mevzuatta belirtilen uzmanlık alanlarından gelen personelin, alanında yetkin ve iyi eğitim almış olması, sahadaki müdahalelerin etkinliğini doğrudan etkilemektedir. Özellikle afet ve acil durumlarda görev yapan personelin, psikososyal destek alanında düzenli eğitimler alması gerekmektedir. Bu durum, yalnızca mevcut hizmetlerin kalitesini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda gelecekteki olası kriz durumlarına hazırlıklı olunmasını da sağlamaktadır.

Türkiye’de psikososyal destek hizmetlerine ilişkin ulusal ve uluslararası akademik literatürün yeterince gelişmediği söylenebilmektedir. Özellikle Türkiye’nin bu alandaki tecrübelerinin paylaşılması, uluslararası literatüre katkı sağlamak ve bu hizmetlerin daha geniş kitlelere ulaşmasını mümkün kılmak açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda hem ulusal hem de uluslararası düzeyde daha fazla akademik araştırma ve yayının yapılması gerekmektedir.

Psikososyal destek mekanizmalarının etkin bir şekilde uygulanamaması, bireylerin toplumsal uyum süreçlerini ve sosyal işlevselliklerini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu hizmetlerin düzenli ve yaygın bir şekilde sunulması, bireylerin güçlendirilmesi ve toplumsal dayanışmanın artırılması için önemli bir araçtır. Türkiye, psikososyal destek alanındaki deneyimleriyle, bu hizmetlerin uygulanabilirliği konusunda örnek bir ülke konumuna gelmiştir. Tüm bunlara paralel olarak psikososyal destek çalışmaları, bireylerin ve toplumların kriz dönemlerinden daha güçlü bir şekilde çıkabilmelerini sağlayan kritik bir hizmet modeli olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’deki uygulamalar, bu hizmetlerin etkinliğini artıracak şekilde sürekli geliştirilmekte ve kapsamlı bir perspektifle ele alınmaktadır.

## KAYNAKÇA

- AFAD. (2014). *Türkiye Afet Müdahale Planı*. Ankara: AFAD.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2016). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Geçici Koruma Statüsündeki Suriyelilere Yönelik Hizmetleri*. Ankara: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2023). *Psikososyal Destek Nedir?* Ankara: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. [https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Psikososyal\\_Destek\\_%20Nedir.pdf](https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Psikososyal_Destek_%20Nedir.pdf) adresinden erişildi.
- Altun, F. (2016). Afetlerde Psikososyal Hizmetler: Marmara ve Van Depremleri Karşılaştırmalı Analizi. *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8-9), 183-197.
- Aslan Tomas, S., Lavur, E. ve Uygun, E. (2019). *Afet ve Acil Durumlarda Psikososyal Destek Hizmetleri Saha Çalışanları İçin El Rehberi*. Ankara: UNICEF Türkiye Temsilciliği.
- Çataklı, İ. ve Taşdoğan, C. (2024). Suriyeli Göçü ve Türkiye'nin Sığınmacılara Yönelik Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 233-260. doi:10.26745/ahbvui-bfd.1405605
- Efe, F. ve Erol, V. (2024). Afet Yönetiminde Barınma Sorunlarının Değişen Yüzü Olarak Kitlesele Göç Hareketleri: Suriyeli Mülteciler Örneği. *Toplum Ekonomi ve Yönetim Dergisi*, 5(2), 387-407. doi:10.58702/teyd.1437143
- Göç İdaresi Başkanlığı. (2024). Geçici Korumamız Altındaki Suriyeliler. 20 Kasım 2024 tarihinde <https://www.goc.gov.tr/Gecici-Korumamiz-Altindaki-Suriyeliler> adresinden erişildi.
- IASC. (2007). *Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC) Acil Durumlarda Ruh Sağlığı Ve Psikososyal Destek Kılavuzu*. Cenevre: IASC.
- Kılıç, A. K. ve Tekin, H. H. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulama Düzeylerinin Belirlenmesi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 5(2), 196-208.
- Koç, M. ve Yalçın, S. (2023). Afetlerde Krize Müdahale: Kahramanmaraş Depremi'nde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Çalışmaları. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 93-105. doi:10.57114/jswrpub.1257945
- Resmi Gazete. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun (2009).
- Resmi Gazete. Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği (2013).
- Resmi Gazete. Geçici Koruma Yönetmeliği (2014).
- Resmi Gazete. Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (2018).
- Resmi Gazete. Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği. 5211 (2022).

Resmi Gazete. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu. 6458 (2013).

Toper, F., & Kunduracı, N. F. (2023). Afetlerde Ailelere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları. T. Algan, & Ü. C. Dünder içinde, *Ailelerle Sosyal Hizmet Temel Alanlar ve Tartışmalar* (s. 115-131). Ankara: Eğitim Yayınevi.

Tuncay, T. (2004). Afetlerde Sosyal Hizmet: 1999 Yılı Marmara ve Bolu-Düzce Depremleri Sonrasında Gerçekleştirilen Sosyal Hizmet Uygulamaları. Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

# BÖLÜM 11

## KUMAR VE ŞANS OYUNLARI BAĞIMLILIĞINA PSİKO-SOSYAL YAKLAŞIM VE TÜKETİM SORUNU

*Rauf YANARDAĞ<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü, ORCID: 0000-0002-5783-2137, shu.raufyanardag@gmail.com

## 1.Giriş

İnsanlar yaşam süreci içerisinde bir maddeye, alkole, teknolojiye, kumar ve şans oyunlarına bağımlı olma riski ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bağımlılık, genel anlamda bir madde, nesne, alkol veya davranış üzerinde kontrol kaybı yaşanması durumu olarak tanımlanabilir (Tarhan, 2021a). Bağımlılık, tarihsel bağlama ve kültürel iklime göre değişse de, sonuç olarak hemen hemen tüm toplumlarda geçmişten bugüne problem olarak görülmüştür (Yanardağ ve Bilge, 2022). Bağımlılığın madde, alkol, teknoloji, kumar ve şans oyunları gibi türleri vardır. Ancak bu çalışmada, kumar ve şans oyunları bağımlılığı (KŞOB) üzerinde durulacaktır.

Yirmi birinci yüzyılda diğer bağımlılık yapıcı madde ve davranışlarda olduğu gibi kumar ve şans oyunlarına (KŞO) olan ilgi devam etmekte ve çeşitlenip artmaktadır. Yapılan bazı çalışmalarda (Abbott, 2020; Delfabbro ve King, 2020) kumar ve şans oyunlarının giderek daha fazla tanınmaya başlandığı belirtilmiştir. KŞO, insanlık tarihi boyunca birçok şekilde oynanan mikro, mezo ve makro düzeyde bireyi, aileyi ve toplumu derinden etkileyen ve geleceğini tehlikeye sokan önemli bir sorundur. Bu sorun toplumun genelini ilgilendirmek ve etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda şiddet ve şiddet eğiliminin artması, eğitim problemleri, suç ve suçluluk, çalışma hayatı problemleri, sosyal dışlanma, aile problemleri, sosyal güvenlikle ilgili problemler, işsizlik, diğer bağımlılıklara eşlik etmesi gibi belli başlı sosyal problemlerin oluşmasına da zemin hazırlamaktadır (Yılmaz ve Günay, 2020; Yılmaz ve Göktürk, 2019). Sosyal problemler ile KŞOB birbirini etkilemekte ve birbirlerine eşlik etmektedir.

Günümüzde özellikle görüldüğünden daha geniş sosyoekonomik sorunları yansıtan, daha fazla çalışmaların odağında olması gereken KŞOB'un oluşmasında biyolojik, psikolojik ve sosyal etkenlerin, diğer bir deyişle biyopsikososyal faktörlerin söz konusu olduğu aşikardır. Ancak sosyal öğrenme ve kültürel sermaye teorilerine uygun olarak, KŞOB'un temelinde belirli çevresel ve kültürel ortamlara gömülü sosyal bir davranış olduğunu söylemek de mümkündür. Kumar ve şans oyunlarını oynamaya başlamada ve öğrenmede aile, arkadaş ve meslektaşların oluşturduğu sosyal ağların yanı sıra coğrafi ve kültürel çevre, ekonomik gelir, sosyal sınıf, yaş ve cinsiyetin de etkisi vardır (Gülada ve Yılmaz, 2023; Reith ve Dobbie, 2011). KŞOB bireyin hayatına hükmeder hale gelerek giderek artan miktarlarda para harcamasına neden olmakta ve bu durum önemli bireysel, ailevi, mesleki, sosyal ve ekonomik sorunlara yol açmaktadır.

Başlangıç olarak, 1980'ler ve 2000'ler arasında Kuzey Amerika, Avustralya Asya ve Avrupa hükümetlerinin daha önce katı düzenleyici rejimlerinin liberalleştirilmesiyle dönüşüme uğrayan ticari kumarın gelişiminin yeniliğine ve yoğunluğuna dikkat çekilmektedir. Bu hükümetler, finansal piyasaları serbest



bırakan ve ucuz kredinin genişlemesine izin vererek devasa bir küresel endüstrinin büyümesi için gerekli koşulları yaratan bir dizi politika izlemektedir. Kapitalist yeniden yapılanma ve teknolojik yenilikler, özellikle de bilgi ve iletişim teknolojileri, şans oyunlarının oynanma ve pazarlanma biçimlerinde devrim yaratmıştır (Reith, 2013). Bu değişim tarihsel olarak kumar, üretim etiğine zarar verdiği için eleştirilse de, günümüzde sorunlu kumar kavramı, öz kontrol, kendini gerçekleştirme, sorumluluk, sosyal sorumluluk gibi değerlere dayanan bir “tüketim etiği” ideolojisine karşıt terimlerle ifade edilmektedir. Bu durum, dış düzenleme biçimlerinin azalmasının, tüketim yoluyla gerçekleştirilen bireysel öz kontrole yönelik artan taleplerle eşleştiği daha geniş sosyoekonomik eğilimlerle ilgilidir.

Kumar ve şans oyunları bağımlılığı olan bireylerde heyecan arama davranışı da sıklıkla görülebilir. Yapılan bir araştırmada kumar bağımlılığı ile öz kontrol düzeyleri ve heyecan arama arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (İncercakara, 2021). Bireylerin öz kontrol düzeylerinin düşük olabileceği ve daha fazlasını kazanma iç güdüsüyle hareket ederek düşünce ve davranışlarını kontrol altına alamayacakları düşünülebilir. Nitekim Topper de (2020) insanların yoksulluk, ekonomik ve psikososyal nedenlerden dolayı sosyal olarak dışlandığını, sosyal hayattan izole olduğunu ifade etmiştir. Sosyal hayata yeterince katılmayan bireylerde öz kontrol kaybı ve geleceğini belirleyememe sorunu daha fazla belirgin hale gelebilmektedir. Bu durum KŞOB için riskler kümesi oluşturmaktadır. Kumar örneğinde, endüstrinin serbestleştirilmesi ve kuralılaştırılması ve eşzamanlı olarak bireysel oyuncuların kendilerini yönetme beklentisi, kapitalizminin tüketici doğasında var olan gerilimleri ifade etmektedir (Reith, 2007). Ticari kumar günümüzde tüketimin yoğunlaştığı bir alan haline gelmiştir (Reith, 2013).

Araştırmalar kumar ve şans oyunları bağımlılığında, oyunun sonucunun tahmin edilebileceği veya kontrol edilebileceği gibi yanlış inanç ya da yanlış algı kökenli bilişsel hataların etkisinin olduğunu da göstermektedir. Diğer yandan kapitalist sistemdeki yeniden yapılanma ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, şans oyunlarının oynanma ve pazarlanma biçimlerinde ve buna bağlı olarak dünya çapında milyonlarca tüketici tarafından deneyimlenebilir biçimlerinde reform yaratmıştır. Kumar ve şans oyunlarına ait materyallere erişilebilirliğin ve bulunabilirliğin kolaylığı ve çevrimiçi sitelerde oynama imkanı, kumarın “tüketimini” kolaylaştırmıştır ve yaygınlaştırmıştır (Uluğ ve Öztürk, 2023). İncekara ve Taş (2022), yaptıkları araştırmada toplumda problemlili kumar oynama davranışının artması ve gelişen bilişim sistemlerinin yanı sıra kumara erişimin kolay ve denetimindeki yetersizlik nedeniyle tehlikeli boyutlara varabileceğini belirtmişlerdir.

Nedenleri ve sonuçları göz önüne alındığında bağımlılık düzeyinde kumar ve şans oyunları oynayan bireylerin tedavi süreci önem arz etmektedir. Kumar ve şans oyunları bağımlılığının tedavisi, psikolojik, sosyal, kültürel

ve biyolojik boyutları olan çok bileşenli bir durumdur. Bağımlılık alanındaki mevcut yöntemlerin, kumar ve şans oyunları bağımlılıklarını açıklamak ve bu sorunu yaşayan bireyleri tedavi etmek, kumar ve şans oyunlarını oynamaya yeniden başlanmasını bireyleri engelleme konusunda yetersiz kaldığı da ortadadır (Akyüz, 2024). Bu nedenleri göz önüne alarak kumar ve şans oyunları sorununu, önemli bir ruh sağlığı sorununun yanı sıra bir halk sağlığı sorunu olarak da belirtmek yerinde olacaktır. Sağlık hizmeti sağlayıcıları ve politika yapıcılar da KŞOB'u önemli bir halk sağlığı sorunu olarak tanımlamaktadırlar (Richard ve diğ., 2020). Bu noktada kumar oynamanın gerek bireye gerekse topluma verdiği zararlar dikkate alındığında, kumar ve şans oyunlarının neden olduğu/olacağı sonuçlar hakkında daha fazla araştırma yapmak, aileleri ve toplumu bilinçlendirmek önemlidir.

Yapılan çalışmalara bakıldığında bağımlılık alanına, özellikle son yıllarda madde bağımlılığı konularına önemli oranda ilgi gösterilmişse de, kumar ve şans oyunları bağımlılığına ilişkin çalışmalara daha fazla ilginin gösterilmesi gerektiği anlaşılabilmektedir. Oysa diğer bağımlılık türlerinde olduğu gibi psikososyal, motivasyonel ve tüketim yaklaşımları da dâhil olmak üzere kumar ve şans oyunları bağımlılığına yönelik tedavinin ve erken müdahalenin çok etkili olabileceğine dair önemli kanıtlar vardır (Uluğ ve Öztürk, 2023). Dolayısıyla çalışmamızın amacı, kumar ve şans oyunları bağımlılığını, biyolojik bir indirgemeciliğe konu edinen eksik bir değerlendirme yerine, daha geniş bir perspektiften, psikososyal açıdan değerlendirmek ve kültürel bir eğilim olarak tüketim sorunu ile ilişkisini ele almaktır. Bu kapsamda bağımlılık yapıcı bir davranış olarak kumar ve şans oyunları tanımlanmış, KŞOB psikososyal yaklaşım, sosyal öğrenme kuramı ve kültürel sermaye çerçevesinde ele alınmış, kumar ve şans oyunları ve tüketim etiği irdelenerek kumar endüstrisi ile tüketim sorunu ilişkisi üzerinde durulmuştur. Çalışmanın son bölümünde ise kumar ve şans oyunları bağımlılığının önlenmesinde ve tedavisinde multidisipliner bakış açısına yer verilmiştir. Bu çalışmada kumar ve şans oyunları bağımlılığın psikososyal boyutu ve tüketim sorunu ile ilişkisi hakkında genel bir bakış sunulmasına ek olarak, sosyal hizmet mesleğinde bu konulara daha fazla ilgi gösterilmesini sağlayacak bir anlayışı hâkim kılmak da amaçlanmıştır.

## 2. Kumar ve Şans Oyunları Bağımlılığı

Kumar oynama ve oyun oynama bağımlılıkları, Uluslararası Hastalık Sınıflandırmasının 11. revizyonunda (International Classification of Diseases, ICD11; Dünya Sağlık Örgütü, 2020), “bağımlılık yapıcı davranışlardan kaynaklanan bozukluklar” şeklinde sınıflandırılmış ve iki davranışsal bağımlılık türü olarak belirtilmiştir. Mental Bozuklukların Tanısal ve Sayımsal El Kitabının beşinci düzenlemesinde (DSM-5-TR; American Psychiatric Association, 2022) ise sadece kumar oynama bozukluğu sınıflandırılmıştır. DSM-5'te kumar oynama bozukluğu, klinik olarak belirgin bir sıkıntı ya da bozulmaya se-

bep olabilen, tekrarlayıcı ve sürekli problemlili kumar oynama davranışı olarak tanımlanmıştır. Kumar ve şans oyunları, en yalın anlamıyla, kazanç veya kar elde etmek için para kullanarak belirsiz risklere girmek olarak ele alınabilir. Kumar bağımlılığı Reit ve Dobbie (2011)'ye göre, temelde belirli çevresel ve kültürel ortamlara gömülü sosyal bir davranıştır. Başka bir deyişle, daha yüksek değerde bir şey elde etmek amacıyla riske edilen her türlü aktivite veya eylem KŞOB olarak tanımlanabilir. Tarhan (2021b) KŞOB'u, şansa dayalı olaylara yatırım yapmayı veya para karşılığında oyun oynamayı içeren bir durum olarak tanımlamaktadır.

Kumar bağımlılığı, son yıllarda özellikle de riskli gruplar arasında yaygınlığının ve sıklığının arttığını belirten çalışmalar vardır. Kumar bağımlılığı, kişinin bireysel, ailevi veya mesleki işlevselliğini bozacak şekilde kumar oynama davranışını kontrol edememesi, yaşamdaki diğer ilgi alanlarına göre öncelik verilmesi, olumsuz sonuçları ve yıkıcı etkilerine rağmen oynamaya devam edilmesi ile karakterize edilen, kalıcı ve tekrar eden istenmeyen davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Calado, Alexandre ve Griffiths, 2017; Uluğ ve Öztürk, 2023). Kumar oynama davranışının örüntüleri dönemsel ya da sürekli olduğundan genel olarak tekrarlayıcıdır. Bir kişinin kumar oynama bağımlısı olduğunu belirtebilmek için yukarıda ifade edilen özelliklerin en az 12 aylık süre boyunca belirgin bir şekilde gözlenmesi gerekir (Yeşilay, 2023a). Kumar ve şans oyunlarının psikolojik, sosyal, kültürel ve biyolojik boyutları söz konusudur. Bazı insanlar için kumar ve şans oyunları, hiçbir olumsuz sonucu olmayan, rahatlatıcı bir aktiviteyken, bazıları için bir bozukluğa ya da bağımlılığa dönüşen aşırı davranış biçimiyle önlenemez bir dürtüdür. Bu bağımlılık davranışının kazanılmasında, emek vermeden ve kısa sürede büyük kazançlar elde etme arzusu etkilidir.

Yeşilay (2023b)'a göre bir şeyin veya eylemin kumar olabilmesi için;

1. Maddi değeri olan bir şeyin bahse konulması,
2. Bahse giren kişinin niyetinin, doğru tahminler yapmaya çalışarak daha fazla para veya maddi değeri olan bir şey kazanması,
3. Olayın sonucunun belirsiz olması, yani risk içermesi gerekmektedir.

Kumar ve şans oyunları, genellikle gönüllü olarak riskin alındığı, kaybeden ve kazanan gruplardan oluşan ve genellikle her iki taraf için de üretim olmadan sadece var olan paranın yeniden dağıtıldığı bir durumdur. Bu dağılıma karar veren süreç, her zaman bir risk ve şans unsuru içerir veya sadece risk ve şansa dayanır. Günümüzde poker gibi kart oyunları, at yarışları, sayısal loto, bahis, zarla oynanan oyunlar, piyango, rulet, barbut, hemen kazan vb. elektronik oyun makinelerinde veya kasaya karşı oynanan farklı oyun türleri vardır (Yeşilay, 2023b). Tüm bunlar her ne kadar maddi olarak az veya çok zararlı gibi görünse de gerçek anlamda hepsinin bağımlılık davranışı geliştirme

potansiyeli ve riski vardır. Çünkü KŞOB örtük veya gizli bir bağımlılık türü olarak da tanımlanabilir. Özellikle uyuşturucu, sigara, alkol kullanımının ter-sine, kumar ve şans oyunlarının oynanması, fark edilebilen veya anlaşılabilen belirtileri daha az olduğu için gizli tutulması daha kolaydır. O nedenle kumar ve şans oyunları bağımlısı olan bireyler, genelde kumar ve şans oyunları ile ilgili sorun yaşadığının farkına varmayabilirler. Ama bağımlı olduğunun keş-fedilmesinin ardından da diğer bağımlılık durumlarında olduğu gibi kişilerin kendisi ve ebeveynleri bağımlılığın oluştuğunu kabul etmez, hatta bu durumu inkâr ederler. Kişinin kumar ve şans oyunları bağımlısı olduğunu kabul etme-me ve hatta bunu inkâr etme durumunun diğer bağımlılık yapıcı maddeler veya davranışlarla örtüşen bir tutum ve davranış olduğu belirtilebilir.

### 3. Kumar ve Şans Oyunları Bağımlılığının Etiyolojisi

Kumar ve şans oyunları bağımlılığının etiyolojisi, bağımlılığın oluşmasın-da hangi kriterlerin belirleyici olduğunu ifade etmektedir. Kumar bağımlılı-ğına neden olan faktörlerin ortaya konulması, mücadelenin, müdahalenin ve tedavinin boyutunu da etkilemesi bakımından önem arz etmektedir. Kumar ve şans oyunları bağımlılığının neden olduğu sorun, sosyo-kültürel iklim-e göre değişse de, KŞOB tarihsel olarak her zaman sorunlu olarak görülmüştür (Akyüz, 2024). Kumar, gerçeklerden ayrılan, kasıtlı olarak şansa ve çıkara da-yanan, zenginliğin oyuncular arasında yeniden dağıtımını yapan bir ritüeldir (Rogers, 2013). Daha çocuk denebilecek yaşlarda kıraathane, kafe, oyun salo-nu vb. ortamlarda birey ve toplum tarafından çok masum görünüp çay, sigara, kola gibi ürünleri bahse konu edip oyun oynayan kişi, süreç içerisinde sosyal çevreye daha fazla girmeye başlar ve daha fazla kazanmak ister. Ama şüphesiz ki kazanırken de kaybedebilmektedir. Kaybettiğinde de kaybettiklerini telafi etmek veya daha fazla kar elde etmek için daha fazla o ortamlara girer ve daha fazla oynamaya başlar. Bu durum kişide bağımlılık yaratır. Birey artık zamanı-nı sorumluluklarını yerine getirmekten ziyade, kumar ve şans oyunlarını oy-nayarak geçirir ve zamanla çevresi artık bağımlı olan kişilerden oluşur.

Kumar davranışının başlatılmasında aile, arkadaş ve meslektaş gibi sosyal ağların yanı sıra coğrafi kültürel çevre, sosyal sınıf, yaş ve cinsiyetin etkisi var-dır. Aile çevresinde erken yaşta kumar ve şans oyunlarını oynamaya başlayan bireylerin, arkadaşlar ve meslektaşları arasında daha sonra bu davranışı edin-miş bireylere kıyasla, kumar bağımlılığına yönelik sorun yaşama olasılıkları daha yüksektir. Bu durum, aile dinamiklerinin ve sosyal öğrenmenin önemli bir etkisi olarak ortaya çıkmakta, bireyin çevresel faktörlerle şekillenen ku-mar alışkanlıklarını ve bağımlılığını geliştirme riskini artırmaktadır (Reith ve Dobbie, 2011). Özellikle ergenlik döneminde akran etkisi son derece önemli bir nedendir. Ergenlik döneminde kumar oynama erkekler arasında daha yay-gındır. Erkekler, kızlardan daha erken yaşta ve daha sık oyun oynamaya baş-ladığından bu konuda sorun yaşama riskleri de daha yüksektir (Fisher, 1999;

Yanardağ ve Bilge, 2022). Kumar ve şans oyunları bağımlılığı, yetişkinlere göre gençlerde daha yaygındır. Özellikle çevrim içi kumar oynama, çocuk ve gençlerde daha yaygındır. Kumar ve oyun arasındaki sınırların bulanıklaşması ile küçük yaşlardaki çocuklar da kumar öğeleriyle tanışabilmektedir. Gençler kimlik göstermek, sosyalleşmek, eğlenmek, boş zaman aktivitesi (Akyüz, 2024) ve arkadaşlarına karşı becerilerini göstermek ve özellikle de erkek çocuklar, artık “yetişkin/olgun” olduğunu göstermek için kumar ve şans oyunları oynayabilmektedir.

Ailelerinden ayrı yaşayan gençlerin internette daha fazla kumar problemi yaşadıkları, bu problemlerden erkeklerin kızlara göre daha fazla öne çıktıkları ve kumar bağımlılığı ile sosyoekonomik yapı arasında bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir (Canale ve diğ., 2016). Yoksunlukların yüksek olduğu veya sosyal destek mekanizmalarının görece daha eksik olduğu bölgelerde yaşayan, ekonomik olarak aktif olmayan ve düşük gelire sahip olanların kumar ve şans oyunlarına bağımlı olma olasılığı daha yüksektir. Sorunlu kumar olarak adlandırılan bu durumu, düşük sosyoekonomik statü ve düşük gelir seviyesiyle ilişkilendiren önemli çalışmalar (Orford ve diğ., 2003; Shaffer ve diğ., 2004) vardır. Bu bulgular, kumarla ilgili zararın hem sosyal hem de coğrafi bir modelinin bulunduğunu ve oldukça karmaşık olduğunu, demografik özellikler ve koşullar, bireysel faktörler ve kumara erişim ve bulunabilirlik gibi psikolojik, sosyal ve ekonomik faktörleri de içerdiğini göstermektedir (Pearce ve diğ., 2008). Başka bir kaynakta da (Yeşilay, 2023b) istenmeyen duygu ve düşüncelerden kaçma veya onları bastırma, heyecan arama veya eğlenme, aksiyon arama, sosyalleşme isteği gibi durumlar en yaygın nedenler olarak sıralanmıştır. Kumar ve şans oyunları bağımlılığında hatalı inançların ve yalnızca kazançları hatırlamaya meyilli olmak gibi durumların da etkili olduğunu belirtilen çalışmalar vardır (Yeşilay, 2023a). Bir başka çalışmada anksiyete veya yüksek düzeyde depresyon, genetik yatkınlık, antisosyal kişilik bozukluğu veya dürtüsel kişilik yapısı, özgüven düşüklüğü, travma, ihmal ve istismar gibi nedenlerin kumara başlamada ve bağımlısı olmada etkili olduğu belirtilmiştir (Dinç, 2014). Ayrıca erkek olma, erken yaşta kumar oynamaya başlama, aile veya arkadaşlardan rol model alma, baş etme becerilerindeki yetersizlik, başka bir bağımlılık öyküsünün olması ve var olan bir duygu durum bozukluğu, kumar bağımlılığı açısından risk faktörleri olarak belirtilmiştir (Bayındır, 2018). Piyango biletleri ve kazı kazan kartları, kumar makinelerine erişim ve kumar makinelerinde oynama yaygınlığı, işsiz, düşük kişisel gelire sahip ve/veya en yoksul bölgelerde yaşayan bireyler arasında önemli ölçüde daha yüksektir (Wardle ve diğ., 2011). Kumarhanelere yakın çevrelerde yaşayanların bu konuda sorun yaşama olasılıkları daha yüksektir. Avustralya ve Kanada’da yapılan bazı araştırmalarda sosyoekonomik yoksunluk oranı yüksek bölgelerde kumar bağımlılığı sorunun daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Wardle ve diğ., 2014). Genel olarak düşük sosyoekonomik düzey, genetik yatkınlık, aile parçalanma-

sı, mutsuz evlilikler, aile içi şiddetli geçimsizlik, üretkenlik kaybı, sosyal destek mekanizmalarının yetersizliği, mekân veya çevrenin sosyal kirlenmesi, oyunlara ulaşılabilirlik, toplumun bakış açısı, genç ve bekar olmak, ihmal istismar ve uygulanan politikaların kumar ve şans oyunları oynamaya başlamada ve bunun sürdürülmesinde önde gelen sebepler olduğunu söylemek mümkündür (Moreira ve diğ., 2023; Williams ve diğ., 2012). Ailede birinin kumar veya şans oyunları bağımlılığı öyküsünün olması veya ailenin kumar ve şans oyunlarına bakış açısı da bağımlılığın gelişmesinde önemli bir etkidir. Bazı çalışmalarda birçok kişinin kumarla aile bağlamı içerisinde tanıştığını ve yaşlı aile üyelerinin genellikle gençlere kumar oynama fırsatları sunduğu belirtilmiştir. Ailenin, bu konuda çocuk ve gençlere rol model olmada kritik bir öneme sahip olduğu ortadadır. İlk kumar oynama deneyimleri açısından, ailenin önemli bir alan olduğunu, hatta bireylerin aileleriyle birlikte kumar oynamaya başlama oranlarının yüksek olduğunu belirten başka çalışmalar da vardır (Felsher, Derevensky ve Gupta 2003; Kalischuk ve diğ., 2006; Kristiansen, Trabjerg ve Reith, 2015). Kristiansen, Trabjerg ve Reith (2015) çalışmasında aileden başlayanların çoğunun 10-12 yaşlarında şans oyunları oynamaya başladığı ve az da olsa 6-7 yaşlarında olduğunu belirtmiştir. Ailede kumar oynanması veya bu konuda rol model olmanın yanı sıra kumar ve şans oyunlarına bağımlı olmadaki, kişinin ailesi tarafından yetiştirilme yöntemi, ebeveynlerin çocuklarını yetiştirme ve sorumluluklarını yerine getirme süreçlerinde yetersiz kalması, yanlış tutum ve davranışların sergilenmesi de etkilidir. Çocukluk çağında kişinin isteklerinin sürekli ve bilinçsizce yerine getirilmesi, çocukta sorumluluk bilincinin geliştirilmemiş olması, çocuğa ailenin imkânlarının bir sınırının olmadığı algısının verilmesi, bir dediğinin edata iki edilmemesi, yani isteklerinin sorgulanmadan ve sürekli olarak karşılanması, kişinin ileriki yaşlarında evlilik, eğitim, iş ya da başka bir nedenle evden veya ailesinden ayrıldığında, isteklerinin karşılanmaması veya konfor alanından çıkması sonucunda kişi bir bunalıma girebilir. Bu durumda birey, sorumluluklarını yerine getirmede, sorunlarını çözmede ve/veya zorluklarla baş etmede yetersiz kalabilir ve/veya ayrı bir birey olduğu gerçeğini iskeleyebilir. Dolayısıyla hayat artık onun için yönetilemez bir hale gelebilir. Bu durumda kişi alternatifleri başka ortamlarda veya yöntemlerde arayabilir. Bu da kişinin kötü çevre, zararlı davranışlar veya yanlış baş etme yöntemleri edinmesine, kötü arkadaşlıklar kurmasına ve nihayetinde kumar ve şans oyunlarına bağımlı olmasına neden olabilir. Yani kumar ve şans oyunları bağımlılığının, çok daha geniş nedenlerin ve süreçlerin bir parçası olduğunu belirtmek gerekir.

Kumar ve şans oyunları bağımlılığının nedenlerine bakıldığında birçok etkenin olduğu anlaşılabilir. Kumar ve şans oyunlarına başladığında, başlangıçta bu etkiler fark edilemeyebilir. KŞOB'a başlamasının altında yatan sebepler aslında uzun vadede ve zararları ile karşılaşıldığında ancak anlaşılabilir. Çünkü bu oyunlar ilk başlarda çoğunlukla şansını denemek, sos-

yallesmek, eğlenmek veya kısa sürede emek vermeden kar elde etme zevkini tatma ve bunu sürdürme amacıyla oynanmaktadır. Ancak kazanma zevkini tadan kişiler artık bunu tekrar yaşamak ve daha fazla kar elde etmek için oynamayı sürdürür; kaybettiği durumda ise kaybettiğini tekrar elde etmek amacıyla bu oyunları veya kumarı oynamaya devam eder. Bu oyunlar zamanla alışkanlık veya bağımlılık haline dönüştüğünde ve geri dönüşü zor olan bir sürece girildiğinde, başka bir deyişle kişi gerçek anlamda kar elde etmekten ziyade gerçek durumu ve zararları ile karşı karşıya geldiğinde, aslında kar etmediğini, tam tersine hep zarar ettiğini ve zarar verdiğini ancak o zaman anlayabilecektir. Kumar ve şans oyunlarına başlarken ki nedenlerin gerçek nedenler olmadığı, bağımlılık davranışı geliştiğinde gerçek nedenlerin ancak anlaşılabilirdiği bir durum söz konusudur. Bu durum, oyunlar ve kumarın bireyde bağımlılık yapıcı davranışa dönüştüğü, geri dönüşü çok zor olan bir sürece girildiği bir durumdur. Bu durum başta kişinin kendisi olmak üzere, ailesi, çevresi ve yaşadığı toplum üzerinde çok yıkıcı ve/veya zarar verici boyutlara varabilmektedir.

Kumar ve şans oyunları bağımlılığı özellikle kişinin sosyal ilişkilerini, ekonomik durumunu, aile yapısını, ruh sağlığını, güven ilişkisi gibi durumlarını olumsuz etkiler. Çalışmadan, emek harcamadan daha fazla para kazanma arzusu kişinin üretim gücünü ortadan kaldırmaktadır, bireysel ve toplumsal değerlerini zayıflatmaktadır ve zamanını kontrol edebilme ve sorumluluklarını yerine getirme iradesini ve öz kontrolünü kaybetmeye neden olmaktadır. Kumar bağımlılığı, bireyin kaybettiklerini ve yaptığı yanlışları unutmak, kaybettiği güveni yeniden inşa etmek için çözümü bazen başka şeylerde arayabilmektedir veya başka baş etme mekanizmaları geliştirebilmektedir. İşte tam bu süreç kişinin madde, uyuşturucu kullanma gibi zarar verici alışkanlıklar edinmesine ve yeni bağımlılıkların kazanılmasına zemin hazırlamaktadır. Madde ve uyuşturucu kullanımı ile kumar ve şans oyunları bağımlılığının bir araya geldiği tüm bu karmaşık süreç, kişiyi intihara veya intihar girişimine sürükleyebilmektedir. Ailesine şiddet uygulamasına, madde kullanmak veya kumar oynamak için para bulamadığında tüm değerlerini yok sayarak çevresine, babasına, eşine, annesine, çocuklarına dahi zarar vermesine, onlardan zorla para almasına, hatta para bulabilmek için kendi evinde dahi hırsızlık yapmasına ve evdeki temel eşyaları gizlice satmasına neden olmaktadır.

#### **4. Kumar ve Şans Oyunları Bağımlılığına Psiko-Sosyal Yaklaşım**

Bu yaklaşımda kumar ve şans oyunlarını oynama ve bu davranışı sürdürme eğilimi, bireyin psikolojisi ve sosyal yönü ile ilişkilendirilmektedir. Kumar ve şans oyunları diğer bağımlılıklar gibi beynin ödül ceza yapısını bozarak, para kazanma ödülünü önceller ve onu yüceltip kişilikleri tutsak eder ve kendisine bağlar (Tarhan, 2021b). Aynı zamanda bu oyunlara olan bağımlılık bireyin aile, iş, arkadaş, ekonomik ve diğer yaşam alanlarını etkilediği gibi psiko-

lojik ve sosyal yönünü de ciddi oranda etkilemektedir. KŞOB, kişiler arasında farklılıklar gösteren biyolojik sorunların yanı sıra önemli bir psikososyal sorundur. Kumar ve problemli oyun oynama psikososyal boyutta düşük benlik saygısı, sosyal ilişkilerde geri veya içe çekilme, zarar verici ilişkiler kurma, duygu ve düşüncelerini yansıtamama, depresyon ve kaygı gibi durumlarla ilişkilidir. Yapılan bazı araştırmalarda oyun bağımlılığının yalnızlık, benlik saygısı, aile ve sosyal destek gibi değişkenlerle ilişkili olduğu bildirilmiştir. Oyun bağımlılığı ile yaşam doyumu, benlik saygısı ve algılanan çok boyutlu sosyal destek gibi psikososyal etkenler arasında güçlü ilişkiler vardır. Düşük sosyal desteğe ve benlik algısına sahip kişilerde oyun bağımlılığı riski daha yüksektir (Baysak ve diğ., 2020).

Kumar ve şans oyunları bağımlılığı, kişilerin sosyal uyumlarını sekteye uğratan, sosyal işlevselliğini olumsuz olarak etkileyen bir sağlık sorunu ve sosyal sorundur. Kuşkusuz sorunun tıbbi ve biyolojik boyutu vardır ve oldukça önemlidir. Ancak sosyal, ekonomik ve psikolojik boyutları da vardır ve aynı önemde etkilidir. Kumar bağımlılığı (Langham ve diğ., 2015) ekonomik, mali suçlar, kişiler arası sorunlar ve biyopsikososyal sorunlara neden olur. KŞOB sonucunda psikososyal yönü olumsuz yönde etkilenen antisosyal yapıdaki kişilerin suça sürüklenme, şiddet uygulama, hırsızlık ve kapkaççılık olaylarına karışma, sorunlu ilişkiler kurma gibi olasılıkları yüksektir. Literatürde kumar bağımlılığının kişinin iş ve ev yaşamında, akademik çalışmasında ve intihar girişimi gibi olumsuz sonuçlara yol açabileceği ortaya konulmuştur (Moran, Bradbury ve Mills, 2019). KŞOB etkilerinin ve nedenlerinin geniş bir çerçeveye yayılmış olması, kişilerin aile, toplum ve sosyal çevre ilişkilerini ciddi oranda olumsuz etkilemektedir.

Kumar ve şans oyunları bağımlılığı, bireysel olduğu kadar, biyolojik, psikolojik ve sosyal sorunlar yaratması nedeniyle aile yapısını ve toplum sağlığını da tehdit eden çok önemli sorunlardan biridir. Tarhan (2021b), kumar bağımlısı olan bireyin, kaybettiklerini telafi etmek için yalana başvurma, borçlanma, aile çevresinden para sızdırma, sürekli servet peşinde koşma ve fantaziler kurma, geri kazanma ve kaybetme anksiyetesiyle daha kontrolsüz kumar oynama gibi sorunları sıklıkla yaşadığını ortaya koymuştur. Bunlar aynı zamanda ilişkilerde gerilim yaşamaya, ailenin maddi kaynaklarının azalmasına, kendisini toplumdan yalıtılmış hissetmesine, kişiler arası ilişkilerden geri çekmesine, benlik saygısının zamanla kumar oynama becerisi ve şansının iyi gittiği hissi ile yer değiştirmesine neden olmaktadır. Wardle ve diğ., (2019) kumar fırsatları ve kumar oyunlarına erişim artıkça, bu davranışla ilişkili halk sağlığı etkileri ve kumar oynama oranlarının arttığını ve bunun da ciddi endişelere ve sorunlara neden olduğunu ifade etmişlerdir. KŞOB, daha önce de belirtildiği gibi sadece kişinin kendisine zarar vermemektedir. Aynı zamanda çocuklarına, eşine ve çevresine de psikolojik ve sosyal açıdan ciddi zararlar vermektedir. Kumar bağımlısı olan birinin eve giriş çıkış, beslenme ve uyku saatleri genellikle be-



lirsizdir, hatta bazen birkaç gün veya hafta eve gelmeyip kimlerle, nerede ne yaptığı, neyle beslendiği, ne kadar uyuduğu ailesi tarafından bilinmemektedir. Bu kişinin aynı zamanda kavga, hırsızlık gibi suç olaylarına, trafik kazalarına karışma, borçluların aileden zorla para isteme, aile bireylerini ihmal veya istismar etme riski yüksektir. Ailede kumar bağımlısı bir kişinin olması, aile için yüksek oranda kaygı, stres, çaresizlik yaşamasına ve sürekli tanımadığı kişilerle muhatap olma gibi birçok ekonomik, biyolojik, psikolojik ve sosyal soruna neden olmaktadır. Yani çekirdek ve geniş aile bireyleri de bu süreçten doğrudan ve derinden etkilenebilmektedir. Dolayısıyla tüm bu durumlar medikal tedavi ve müdahaleler gerektiren bir sorun olduğu gibi kumar ve şans oyunları bağımlılığının biyolojik müdahalenin yanı sıra psikolojik ve sosyal müdahaleyi de gerektiren, çok kapsamlı bir mücadeleyi önceleyen bir alan olduğu gerçeğini bize göstermektedir. Bu çerçevede sosyal hizmet uzmanları kumar ve şans oyunları bağımlılığının neden olduğu sorunlara ve psikososyal tedaviye yönelik mesleki çalışmaları yürütürler. Hatta kumar bağımlılığının yaygınlığı ve günümüzde giderek daha fazla arttığı gerçeği düşünüldüğünde sosyal hizmet uzmanlarının bu sorunlarla daha fazla karşılaşacağını, dolayısıyla buna hazırlıklı olmaları gerektiğini belirtmek mümkündür. Tüm bunlara ek olarak sosyal hizmet uzmanlarının, kumar ve şans oyunları bağımlılığının önlenmesi için hukuki düzeyde yapılması gereken düzenlemelere de katkı sunmaları gerekmektedir (Tope, 2022). Sosyal hizmet disiplini, birey, grup, aile ve toplum ile ilgili problemleri tanımlar ve planlı müdahale eder (Yılmaz ve Günay, 2020). Sosyal hizmet uzmanları ve diğer ilgili meslek elemanları, sorunun analizi, ihtiyaçların belirlenmesi, risk gruplarının tanımlanması, koruyucu ve önleyici çalışmalar kapsamında eğitim ve farkındalık programları ile toplumsal destek sistemlerinin oluşturulması yoluyla, politika yapıcılara kapsamlı bir perspektif sunabilecek daha kapsamlı çalışmalar yapmalıdır.

## 5. Sosyal Öğrenme Kuramıyla Kumar ve Şans Oyunları

Tütün, uyuşturucu, alkol vb. diğer bağımlılık türlerinde olduğu gibi, kumar ve şans oyunları oynama ve bunları sürdürme eğiliminin de sosyal öğrenme süreciyle güçlü bir bağı vardır. Sosyal öğrenme kuramının gelişimine önemli katkılarda bulunan psikologlar Lev Vygotsky ve Albert Bandura'dır. Sosyal Öğrenme kuramına göre insan sosyal bir varlıktır, dolayısıyla öğrenmede taklit ve gözlem önemli bir süreçtir. Bu kurama göre, bireylerin davranışlarını geliştirme sürecinde taklit ve model alma önemli öğrenme stratejileridir. Bu görüşe göre kişilik, başkalarının davranışlarını gözleme veya taklit etme şeklinde öğrenilmiş davranışlar örüntüsüdür (Metin, Zengin ve Erkoç, 2022). Sosyal öğrenme kuramına göre kişiler, çevresindekilerin davranışlarını gözlemleyip, bu davranışlardan kendine en uygun olan veya dikkatini en çok çeken davranışları seçip sergilemeye eğilimlidir (Küçükkaragöz, 2002). Herhangi bir kişinin davranışı ve onu rol model olarak belirleyen bir kişinin dav-

ranışı arasında benzerliğin meydana gelmesi olarak tanımlanan sosyal öğrenme teorisi (Metin, Zengin ve Erkoç, 2022) birçok alanda kullanılan bir kuramdır. Bu kurama göre öğrenme, tutum ve davranışlar veya alışkanlıklar, sosyal bir ortamda gözlem veya taklit yoluyla gerçekleşir. Çünkü bireyler aktif olarak çevresiyle etkileşim halindedir. Davranış da sosyal çevreyle dinamik bir etkileşim içindedir ve bu süreç yoluyla kazanılmaktadır. Belirli bir tür davranışın taklit edilmesi ve kazanılması, kişinin davranışın anlamı hakkında bir anlayış geliştirdiği, durum ve nesnelere ilgili, algı ve yargılar edinip arzu edilir kıldığı bir dizi sosyal deneyimin sonucudur. Sosyal öğrenme kuramının temel öğelerinden olan gözlem, model alma ve taklit yoluyla özellikle çocukluk döneminde kazanılan davranış veya alışkanlıklardan biri de kumar ve şans oyunlarını oynamaktır. İnsanlar kumar ve şans oyunlarını oynama davranışlarına odaklanarak, bu alanda sergilenen tutum ve davranışları kolaylıkla modelleyebilmektedirler. Çocukluk veya ergenlik döneminde, çocuklar daha çok ebeveynlerini veya akranlarını model almaktadırlar. Aile ve akranlar arasında, sosyal çevrede yaygın problemli oyun oynama eğilimi bireyi şans oyunlarına ve kumara bağlı hale getirebilmektedir. Yapılan bir araştırmada kumara başlamada ve sorunlu kumar oynamada akran ve ailenin etkisi olduğu ortaya konulmuştur (Reith ve Dobbie, 2011). Örneğin, ebeveynleri veya arkadaşları özellikle sorunlu düzeyde kumar oynayan bireylerin, yetişkinliğe ulaştıklarında kendilerinin de kumar ve şans oyunlarını oynama ve bağımlı olma olasılıklarının daha yüksek olduğu belirtilebilir (Derevensky ve Gupta, 2007). Kristiansen, Trabjerg ve Reith, (2015) yaptıkları çalışmada gençlerin kumarla tanışmasında ve erken yaşta kumar deneyimlerini edinmesinde aile, arkadaş ve akran grupları gibi sosyal bağların etkili olduğunu bulmuşlardır. Aynı çalışmada, kumar oynamaya başlamanın, acemilerin nasıl oynanacağını öğrendikleri ve kumara belirli anlamlar yükledikleri bilgi ve becerilerin transferini içeren sosyal bir süreç olduğu ortaya konulmuştur. Gençler, kumara sadece bireysel özellikler, heyecan arama veya sapkın motivasyonlar nedeniyle değil, önemli sosyal ağlar içindeki sosyal süreçler yoluyla da başlayabilmektedirler. Bireyin, kumar ve şans oyunlarını erken yaşlarda ebeveyni veya akranlarından öğrenmeye başlayabildiğini ve zamanla bu davranışların bağımlı olabildiğini belirten başka çalışmalar da vardır (Akyüz, 2024). Ebeveynler, çocukların kumar oyunlarına katılarak, kumar oynama aktivitesini normalleştiren ve hoş gören tutum ve davranışlar sergileyebilmekte ve bunu aktif olarak teşvik edebilmektedirler. Bu sosyal öğrenme süreci ve davranışın rol model alınma durumu, kumar ve şans oyunlarının olumlu bir durum olarak değerlendirildiği normların oluşmasına ve oyun oynama tekniklerinin geliştirilebileceği bir ortama da zemin hazırlamaktadır. Yeni Zelanda'da ve İngiltere'de yapılan bazı araştırmalarda, kişilerin kumar ile tanışmalarında ailelerin ve arkadaşlarının etkisinin olduğu belirtilmiştir (Abbott, 2001; Fisher, 1999). Kumar ve şans oyunlarına başlama ve bunu sürdürme eğilimi, sosyal öğrenme yolu ile gelişip nesiller arasında bir sosyal çarpan etkisi yaratarak yaygınlaşmakta ve bağımlılık davranışının

gelişmesine neden olmaktadır. Kişi, aile ve arkadaşlarından modelleyerek ne kadar küçük yaşta oyuna başlarsa, yetişkinlikte de sorun yaşama veya bağımlı olma olasılığı o kadar artmaktadır. Nesiller boyu bireylerin kendilerinden öncekilerin alışkanlıklarını, tutum ve davranışlarını modellemesi, kumar ve şans oyunlarına bağımlılık döngüsünde önemli bir kriterdir. Bir başka deyişle kumar ve şans oyunları, sosyal ilişkilere gömülüdür. Gençler bu ilişkiler ve sosyal ağlar aracılığıyla kumar ve şans oyunları ile tanışıp bunların nasıl oynandığını öğrenebilmektedir.

## 6. Kültürel Sermaye Kuramıyla Kumar ve Şans Oyunları

Kültürel sermaye kavramını Pierre Bourdieu literatüre kazandırmıştır. Bourdieu'ya göre kültürel sermaye, aile ve eğitim kurumları aracılığıyla kurumsallaştırılabilen bir sermaye türüdür (Bourdieu, 2010). Kültürel sermaye bireyin, doğumundan itibaren başta aile ve eğitim kurumları olmak üzere, sosyal yaşamı süresince edindiği pratikleri ve pekiştirdiği tüm donanımı ifade etmektedir (Kaplan ve Yardımcıoğlu, 2020). Bu kavram çeşitli kültürel becerilerden oluşan bir tür kültürel altyapı olarak tanımlanmaktadır. Toplumsal yapıda baskın olan sınıfın kullandığı kodların ve sembollerin oluşturulma ve kural haline getirilme sürecine de kültürel sermaye denir (Yaşar, 2006). Kültürel sermayesi emeğe saygı, sağlıklı sosyal çevre, olumlu rol modellerden oluşan arkadaş çevresi ve güçlü aile yapısı ve üretim gibi bileşenlerden oluşan insan, nihayetinde kültürel sermayesini de bu çerçevede oluşturur, hatta bunu besleyerek daha da büyütür ve yaygınlaştırır. Dolayısıyla kültürel sermaye bu açıdan değerlidir ve önemlidir. Aynı zamanda kişinin olumlu anlamda kültürel sermayesini artırıp kişinin kumar ve şans oyunlarından uzak bir yaşam sürdürmesini, yani “temiz” kalmasını sağlar. Bunun yanı sıra, bireye, kumar ve şans oyunlarının ciddi zararlara neden olabilen sorunlar olduğu bakış açısını da kazandırması açısından önemlidir. Ancak birçok tutum, düşünce ve davranış gibi sahip olunan bazı durumların olumlu tarafları olduğu gibi, kültürel yapının ve buna bağlı faktörlerin olumlu yönleri olduğu gibi zarar verici yönleri de olabilmektedir.

Emek vermeden kısa sürede servet elde etme eğilimi ve kültürü, ailede bağımlılık öyküsünün olması gibi bileşenlere sahip olan insanın, kültürel ve çevresel yapısını da bu yönde oluşturma olasılığı yüksektir. Bu durum, kumar ve şans oyunlarının çok erken yaşlarda oynanmasını ve bağımlı olmasını, bireyin, ailenin, toplumun veya topluluğun sosyal, kültürel ve insani sermaye stoğunu riske atmaktadır. Hatta bu stoğun sekteye uğramasına ve yok olmasına neden olabilir. Bu da mikro, mezzo ve makro düzeyde bozulmaların, bir sosyal çarpan etkisi yaratarak başka sorun ve zararların ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilmektedir. O nedenle kumar ve şans oyunları problemi ile mücadele ederken kişilerin olumlu kültürel sermaye oluşturmalarına, bunu yüceltmelerine, geliştirip yaygınlaştırmalarına odaklanmakta yarar vardır. Ku-

mar ve şans oyunları bağımlılığının gelişmesinde aile ve toplumun onaylaması veya onu masum görmesi, önde gelen diğer önemli bir habitus etkenidir. Kişilerin kumar ve şans oyunlarını oynamasının bireyin içerisinde bulunduğu habitus olarak genelleştirilen kültürel yapı ve normlar ile doğrudan ilişkisi vardır. Bayındır (2018) kumar bağımlılığının yaygın olmasında; (i) davranışsal bağımlılıkların toplum tarafından kötü bir alışkanlık olarak düşünülmemesi ve değerlendirilmemesi, (ii) kumarın talih, bahis veya şans oyunları ile ilişkilendirilip toplum tarafından daha kabul edilebilir ve masum görünmesi, ve (iii) kumarın dünya genelinde devlet eliyle yerel organizasyonlarla veya devlet tarafından oynatılması olmak üzere üç temel sebebin olduğunu belirtmiştir. İkramiyelerin ve oyunların çeşitlenmesi, bu oyunların çok yüksek miktarlarda oynanması ve kişilerin zengin olma hayalleri gibi durumlar, kumar ve şans oyunlarına olan ilginin artmasına neden olan başka faktörlerdir (Bayındır, 2018). KŞOB'un toplum tarafından kabulü ile yaygınlığı arasında doğru bir orantı olduğu ortadadır. BŞOB'un, birey ve toplum tarafından alkol ve madde bağımlılıklarından daha az tehlikeli olarak değerlendirilmesi, bu konuda alınması gereken önlemlerin alınmamasına neden olabilmekte, dolayısıyla bu davranışın, bağımlılığa dönüşme riskini ve yaygın hale gelmesini artırabilmektedir.

Kumar; kumar bağımlısı bireyler, onların sosyal ağları ve daha geniş çevresel ortamlar arasındaki ilişkiler yoluyla aktif olarak öğrenilen ve yeniden üretilen bir kültürel etkinliktir. Daha geniş sosyal ağların, kültürel sistemlerin ve davranış ve tutumların yanı sıra kumarın, bu ağlardaki genel erişilebilirliği ve kabul edilebilirliği, kumar oynamaya başlamasını ve gelişmesini bir dizi karmaşık yoldan etkilemektedir (Kristiansen ve diğ., 2015). Kumarın ilk öğrenildiği ve deneyimlendiği sosyal bağlamlar ile kültürler arası deneyimlerin ilişkisi ve etkisi vardır (Reith ve Dobbie, 2011). Bu çerçevede kumar ve şans oyunları bağımlılığının gelişmesinin bireyin kişiliği, ailesi, sosyal yaşamı, edindiği pratikler ve sahip olduğu kültürel sermaye, toplumun bakış açısı ve ulaşılabilirlik gibi etkenler ile ilişkisi olduğunu söylemek mümkündür.

## **7. Kumar ve Şans Oyunları Endüstrisi ve Tüketim Sorunu İlişkisi**

Tüm zarar verici etkilerine rağmen, kumar ve şans oyunlarına olan ilgi günümüzde artarak devam etmekte ve hızla büyüyen bir sektör ve pazar haline gelmektedir. Sadece Türkiye'de değil dünyada da kumar ve şans oyunlarını oynama sıklığı giderek artmaktadır. Ticari olarak oynanan kumar 1970 ile 2000 yılları arasında dünyanın pek çok ülkesinde hızla yükselmiştir (Shaffer ve Hall, 2001). Günümüzde ise kumar ve şans oyunları oynama sıklığı daha da artmış ve yaygınlaşmıştır. Özellikle sanal kumar, bir endüstri olarak öne çıkmaktadır (Tarhan, 2021b). DSM-5'de kumar oynama bozukluğunun yaşam boyu yaygınlığı genel toplumda %0,4-1 olarak ifade edilmiştir (Uluğ ve Öztürk, 2023).

Ortalama bireyler, çalışarak ve emek harcayarak gelir elde etmeye çalışırken, kumar ve şans oyunu oynayan bireyler ise hızla servet kazanma eğilimindedirler. Genç yaşta emek vermeden kısa sürede kazanç sağlama eğiliminin sürekli ve ısrarla talep edilerek eyleme dönüştürülmesi, aynı zamanda bir endüstri piyasası ve tüketim kültürünün oluşmasına neden olmaktadır. Yapılan bir çalışmada (Yılmaz ve Göktürk, 2019) tüketim kültürünün ve kumar bağımlılığının, başta gençler olmak üzere, birey, aile ve toplumun sorunlarını daha da derinleştirdiği belirtilmiştir. Kumar ve şans oyunlarının tüm bu bileşenleri dikkate alındığında, endüstri alanı ve tüketim sorunu ile ilişkisini değerlendirmek önemlidir. Tüketim, maddi üretimden ziyade daha çok boş zamanın ve malların çevresinde örgütlendiği bir durumdur. Bauman (1999), tüketimi sadece maddi bir gereklilik değil, aynı zamanda bireysel zevk ve fayda sağlanması gereken bir olgu olarak tanımlamaktadır. Tüketimin, bireysel varoluşların toplumsal anlamda anlamlandırılması ve oluşturulması süreçlerinde önemli işlevleri vardır (Acar, 2018).

Kumar ve şans oyunlarını oynayan kişiler, erken yaşlarda ve emek harcamadan kısa sürede sürekli kar elde edeceği gibi yanlış bir düşünce veya bilince kapılabilmektedirler. Bu düşünce yapısı, süreç içerisinde bir bağımlılık döngüsünün oluşmasına neden olmaktadır. Bu durum, kumar ve şans oyunlarının oynanma devamlılığını sağlama konusunda bir kültürün ve endüstrinin oluşmasında mihenk taşı derecesinde öneme sahiptir. Oyunların çeşitlenmesi, internet üzerinden oynanabilmesi, çoğu yerel mağazada piyango biletlerinin satılması, çeşitli mekânlarda kumar makinelerinin bulunması, kumarhanelere, bahişçilere ve çevrimiçi kumara kadar değişen kumar türlerinin çokluğu, kumar pazarlarının çocuklar ve gençler başta olmak üzere birçok kişi açısından erişilebilir olması, kumar ve şans oyunlarını daha da cazip hale getirmekte ve böylece bu kültürün ve endüstri pazarının devamlılığında ayrı bir öneme sahip olmaktadır. Bu alanda tüketme, artık çalışma, üretme, emek verme ve irade ortaya koymanın önüne geçmiştir ve bu durum, süreç içerisinde kumar ve şans oyunlarını oynayan ve benimseyen toplulukların ana karakteristiği haline gelmektedir (Baudrillard, 2008). KŞOB, internetin yaygın kullanımı, teknolojik ilerlemeler ve kültürel etkenler sayesinde olağanüstü bir şekilde yaygınlaşmıştır. Oyun oynayanların sayısı her geçen gün artarken, oynama yaşı da giderek düşmekte ve büyük küresel topluluklar oluşturmaya devam etmektedir. Oyun endüstrisinin, sürekli ve yeni oyunlar geliştirdiği, bireyleri oyun oynamaya daha çok vakit ve para harcamaya sürüklediği ve dinamik bir ortam oluşturduğu söylenebilir. Yaygın olarak oynanan sanal kumar, görünmeyen bir endüstri alanına dönüşmüştür. Kumar ve şans oyunları endüstrisi, artık oyuncu topluluklarına ve bu grupların beğendikleri, satış performansı yüksek, daha az risk ve daha yüksek kar getiren oyunlara odaklanmaktadır. Endüstriyel pazardaki sektörler, bu oyunları düzenli aralıklarla yeniden üreterek piyasaya sürebilmektedir. Dolayısıyla oyunlar hızla gelişmektedir ve endüstriyel pazarın

önemli bir parçası olmayı sürdürmektedir. 2002 yılında bine yakın olan yıllık oyun piyasası, 2018 yılında 10.3 milyar dolara ulaşmıştır (Dikmen, 2019). İnternet kumarhaneleri 2003 yılında 4.2 milyar dolar gelir elde etmiştir (Tarhan, 2021b). Para karşılığı oynanan oyunlar artarken, bu endüstriyel pazarın daha da büyümesi için ilk başlarda para karşılığı olmayan kumar oyunlarının sayısı da giderek artmaktadır. Oyunların ücretsiz deneme sürümlerini piyasaya sunan birçok kumar operatörü vardır. Bu yöntem, kumarı daha küçük yaş gruplarına duyurmayı ve yaygınlaştırmayı amaçlayan riskli davranışlara ve kumar problemlerine kapı aralamaktadır (Yeşilay, 2023b). Kumar ve şans oyunlarını oynamanın ailede gerçekleşmesi, ailenin ve/veya toplumun bu davranışı kabul etmesi, tüketici bireylere bir anlamda yol göstermektedir. Ancak bu alandaki büyük endüstriyel pazarının gizli olduğu ve bu noktada “masum” tüketicileri büyük endüstrilere bağlama ve onlara tabi kılmanın gerçekte hedeflendiği de unutulmamalıdır.

## **8. Kumar ve Şans Oyunları Bağımlılığının Önlenmesi ve Tedavisinde Multidisipliner Bakış**

Bağımlılık alanında yapılan çalışmalar ve ortaya konulan bulgular, bağımlılığın yaşam boyunca bir mahkûmiyet gerektirmediğini, diğer birçok kronik hastalıklar gibi bağımlılığın da başarıyla tedavi edilebilir olduğunu ifade etmektedir. Tedavi sayesinde kişiler, bağımlılığın davranış ve beyin üzerindeki yıkıcı etkilerinden kurtulabilirler (Tarhan, 2021b). Ancak bağımlılığı tek bir yaklaşımla önlemek ve tedavi etmek zor olduğu için multidisipliner bir yaklaşımla bu sorunu önlenmek ve tedavi etmek gerekmektedir. Önemli bağımlılıklardan olan kumar ve şans oyunları bağımlılığında da aynı durum geçerlidir. KŞOB’u tek bir yaklaşım ve basit bir çevresi içerisinde birey yaklaşımı kapsamında açıklamak da mümkün değildir (Bayındır, 2018). Geline nokta, KŞOB’un çok boyutlu ve oldukça karmaşık bir yapısı olduğu ve dolayısıyla etiolojisinin net bir şekilde açıklamasının da kolay olmadığı kabul edilmelidir.

Kumar ve şans oyunları bağımlılığını psikososyal yaklaşım, sosyal öğrenme, davranışsal, tüketim, sermaye ile vb. farklı boyutlarda açıklamaya çalışan bazı modeller vardır. KŞOB’da birbirine bağlı çeşitli biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel faktörler, karmaşık yollarla etkileşime girmektedir. Kumar ve oyunlara erişim kolaylığı, ekonomik yoksunluk, şiddet, ailede patolojik kumar bağımlılığı, arkadaş çevresi, barınma ve dışlanma sorunları gibi sosyal risklerin varlığı, hem kumar bağımlılığına neden olmakta hem de bu alanda tedaviyi olumsuz etkilemektedir. Bu sebeple nedenlerini basit ve net bir şekilde, herkes için genel geçer tek bir yaklaşımla açıklayıp ortaya koymak kolay değildir. Çünkü her birey biriciktir, dolayısıyla kişiliği, yaşamı, habitusu, sosyal çevresi, yetiştirilme yöntemi, edindiği pratikler, onun kumar ve şans oyunlarına bağımlı olma durumunu diğerlerinden farklı kılmaktadır. O nedenle KŞOB’un tedavi edilme sürecinde birçok yaklaşımın birlikte kullanılması ve bu sorunun

bütüncül bakış açısı ile ele alınması önemlidir. Bu anlamda bağımlı olan kişilerin bir taraftan yatarak ilaçla tedavi edilmesi ve bu kişilere uzun süreli kurumsal bakım uygulanması gerekmektedir. Bu çerçevede diğer bağımlılıklarda olduğu gibi KŞOB'u biyoloji, ekoloji ve psikiyatri açılarından ele almanın yanı sıra psikoloji, sosyoloji, antropoloji ve sosyal hizmet perspektifinden de ele alıp değerlendirmek gerekir. Sosyal hizmet uzmanları motivasyonel görüşme, psikodinamik yaklaşım modellerinden yararlanarak bağımlı bireylerin psiko-sosyal açıdan tedavi edilmesine yardımcı olurlar. Sosyal hizmet, bireyin sorunlarla baş etmesini ve problem çözmesini geliştirmek için onun güçlü yanlarına odaklanıp güçlendirmeyi hedeflemektedir. Yaşar (2016)'a göre birey- sorun-çevre etkileşimi, sosyal hizmet uygulamalarında ekolojik ve genelci yaklaşım ile sorunun çözümünde ve etkilerini ortaya çıkarmada her türlü çevresel etkenin değerlendirilmesini mecbur kılmaktadır. Bu bağlamda KŞOB'un tespitinde ve problemin çözümünde bireyi çevresi içinde değerlendirmek önemlidir.

## 9. Sonuç

Günümüzde artarak devam eden ve hızla büyüyen ve dinamik bir sektör ve pazar haline gelen kumar ve şans oyunları bağımlılığı, bireyin kendisinden, ailesinden, çevresinden, teknolojik yenilikler, toplumsal kabul ve daha geniş yapısal sistemlerden kaynaklanan faktörlerle gelişebilmektedir. Bağımlılık sonrasında kişinin kendisi, ailesi, çevresi ve toplumun geneli bu süreçten ciddi manada zarar görmektedir. Literatürde kumar ve şans oyunları bağımlılığının tedavi edilebilir olduğu belirtilmiştir. Ancak multidisipliner bir yaklaşım ve bütünleştirilmiş programlarla KŞOB'u ele almak ve tedavi etmek gerekmektedir. Tedaviye geç başvurma, KŞOB'un bireyin beyinde bıraktığı hasar, bireyin kazandığı alışkanlıklar, eşlik eden başka bağımlılıklar veya sorunlar, KŞOB endüstrisi ve tüketim kültürü ile olan ilişkisi tedavi sürecini güçleştirmektedir. Bireyler, genellikle ancak kumar ve şans oyunlarına bağımlı hale geldiklerinde ve bu bağımlılığın ciddi zararları ile karşılaştıklarında, kendi iradeleri ve/veya yakınlarının talepleri doğrultusunda veya motivasyonel görüşmeler yoluyla tedavi sürecine dahil olabilmektedirler. Bu süreçte tedaviye başlanmakta, ancak beynin tekrar bağımlılık davranışı ile meşgul olma riski, bireyin başarısız girişimleri, denemeleri, sürekli aynı çevre, pratikler ve arkadaşlar etrafında şekillenen ve devam eden bir yaşam tedaviyi zorlaştırmaktadır. Bu durum bağımlılık döngüsünden çıkamamaya ve bir kısır döngüye neden olmaktadır.

Kumar ve şans oyunlarına bağımlı olan, bu alanda sorunlarla karşı karşıya kalan ve dolayısıyla tedavi edilmesi gereken kişi sayısı her geçen gün artmaktadır. Kumar ve oyunların içerdiği heyecanı ve riskleri sağduyulu bir yaklaşımla azaltmak, özdenetim uygulamak, kayıpları yönetmek ve kendisini kumarhanelerden soyutlama noktasında bireyin kendisine görevler düşmektedir. Ancak bu kadar önemli ve yaygın bir sorunun üstesinden gelebilmek için özellikle aileye, topluma, işletmelere, yerel yönetimlere, profesyonellere ve politika yapıcılara çok daha önemli sorumluluklar düşmektedir. Ergenlik döneminde bağımlılığın gelişmesinde en fazla önem taşıyan faktör, ev ve aile ortamı ve akran çevresidir ve aynı zamanda kolay ulaşılabilirlik durumudur. Toplumun ve çevrenin kumar ve şans oyunlarını oynanabilir ve masum olarak görmesi de bu tür bağımlılıkların gelişip yaygınlaşmasının önünü açmaktadır.

Bağımlılığın nedenlerini ortaya koyan sonuçlar aslında bu alanda mücadele etme ve önleme yöntemini de bir anlamda bize sunmaktadır. Öncelikle koruyucu ve önleyici hizmetlere, farkındalık temelli çalışmalara odaklanmak çok önemlidir. Çünkü bağımlılık geliştikten sonra tedavi edilmesi zor olmakla birlikte çok uzun zaman alan ve maddi ve manevi birey, aile, toplum ve devlete yük getiren bir faaliyettir. Tüm bu yüke rağmen KŞOB'un kalıcı tedavisinde sonuç alma olasılığının da çok düşük olduğu bilinmelidir. Dolayısıyla başta sosyal hizmet uzmanları olmak üzere ilgili diğer meslek elemanları, KŞOB konusunda aileleri bilinçlendirmeli, çocuğa karşı görev ve sorumluluklarını



gerine getirmede hassasiyet göstermelerinin gerekliliğini, kendilerinin ve akranların çocuklara rol model olabilecekleri ailelere açıklanmalıdır. Ailelere, kumar ve problemlı oyun oynama sorunu ile karşılaştıklarında ne yapmaları gerektiği, hangi kurum ve kimlere başvurmaları gerektiği anlatılmalıdır. Son olarak, ilgili kurumların, problemlı kumar ve şans oyunları oynamaya erişimi engelleyebilmek ve bu alandaki denetimlerini artırabilmek için daha fazla önlem almaları gerektiğini ifade etmek gerekir.

## KAYNAKÇA

- Abbott, M. W. (2020). The changing epidemiology of gambling disorder and gambling-related harm: Public health implications. *Public Health*, 184, 41-45.
- Abbott, M.W. (2001). Problem and non-problem gamblers in New Zealand: A report on phase two of the 1999 National Prevalence Survey. Wellington: Department of Internal Affairs
- Acar, S. (2018). Tüketim Toplumu Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(7), 75-90.
- Akyüz, Z. (2024). *Tanılar Üstü Model Bileşenlerinin Bir Türkiye Örneğinde Davranışsal Bağımlılıklar İçin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, İzmir.
- American Psikiyatri Birliği (2022). Highlights of Changes from DSM-IV-TR to DSM-5. [https://www.psychiatry.org/File%20Library/Psychiatrists/Practice/DSM/APA\\_DSM\\_Changes\\_from\\_DSM-IV-TR\\_-to\\_DSM-5.pdf](https://www.psychiatry.org/File%20Library/Psychiatrists/Practice/DSM/APA_DSM_Changes_from_DSM-IV-TR_-to_DSM-5.pdf). Erişim Tarihi: 02.03.2024.
- Bauman, Z. (1999). Çalışma Tüketicilik ve Yeni Yoksullar. İstanbul: Sarmal Yayınevi.
- Baudrillard, J. (2008). Tüketim Toplumu. İstanbul: Ayrıntı.
- Bayındır, G. (2018). Kumar ve Şans Oyunlarına Toplumsal Bakış: Niğde Örneği. *Milli Kültür Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 58-83.
- Baysak, E., Yertutanol, F. D. K., Şahiner, İ. V. ve Candansayar, S. (2020). Çevrimiçi Oyun Oynayanların Sosyodemografik Özellikleri ve Oyun Bağımlılığının Bazı Psikososyal Etmenlerle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23(2), 196-203.
- Bourdieu, P. (2010). "Sermaye Biçimleri", Derleyenler: M. M. Şahin ve A. Z. Ünal, Sosyal Sermaye, Değişim, İstanbul.
- Calado, F., Alexandre, J., & Griffiths, M. D. (2017). Prevalence of adolescent problem gambling: A systematic review of recent research. *Journal of gambling studies*, 33, 397-424.
- Canale, N., Griffiths, M. D., Vieno, A., Siciliano, V., & Molinaro, S. (2016). Impact Of Internet Gambling On Problem Gambling Among Adolescents In Italy: Findings From A Large-Scale Nationally Representative Survey. *Computers in Human Behavior*, 57: 99-106.
- Delfabbro, P., & King, D. L. (2020). On the limits and challenges of public health approaches in addressing gambling-related problems. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 18, 844-859.
- Derevensky, J., & Gupta, R. (2007). Adolescent gambling: Current knowledge, myths, assessment strategies and public policy implications. In G. Smith, D. Hodgins, & R. Williams (Eds.), *Research and measurement issues in gambling studies* (pp. 437-463). New York: Elsevier.
- Dikmen, E. Ş. (2019). 1980-2017 Yılları arasında dijital oyun endüstrisinin gelişimi ve oluşturulan yapay yaşam döngüleri. *Selçuk İletişim*, 12(1), 294-311.

- Dinç, M. (2014). Küçümsenen Büyük Tehlike: Kumar ve Şans Oyunları, *Yeşilay Dergisi*, Sayı 67, Ağustos.
- Dobbie, F., Reith, G., & McConville, S. (2018). Utilising social network research in the qualitative exploration of gamblers' social relationships. *Qualitative Research*, 18(2), 207-223.
- Dünya Sağlık Örgütü (2020). Addictive behaviours: Gaming disorder. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/addictive-behaviours-gaming-disorder>. Erişim Tarihi: 16.03.2024
- Felsher, J. R., Derevensky, J. L., & Gupta, R. (2003). Parental influences and social modelling of youth lottery participation. *Journal of community & applied social psychology*, 13(5), 361-377.
- Fisher, S. (1999). A prevalence study of gambling and problem gambling adolescents. *Addiction Research*, 7, 509-538.
- Gülada, M. O. ve Yılmaz, Y. K. (2023). Kumar Bağımlılığına Yönelik Kamu Spotlarının Jakobson'un İletişim İşlevleri Bağlamında Analizi. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 11(2), 1378-1403.
- İncekara, H. İ. ve Taş, B. (2022). Yetişkinlerde kumar bağımlılığı ile ilişkili sosyodemografik değişkenlerin incelenmesi. *Bağımlılık Dergisi*, 23(4), 464-472.
- İncekara, H. İ. (2021). *Yetişkinlerde kumar bağımlılığı ile heyecan arama ve öz kontrol arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi. SBE, İstanbul.
- Kalischuk, R. G., Nowatzki, N., Cardwell, K., Klein, K., & Solowoniuk, J. (2006). Problem gambling and its impact on families: A literature review. *International Gambling Studies*, 6(1), 31-60.
- Kaplan, M. ve Yardımcıoğlu, M. (2020). Alan, Habitus ve Sermaye Kavramlarıyla Pierre Bourdieu. *Habitus Toplum Bilim Dergisi*, (1), 23-37.
- Küçükkaragöz, H. (2002). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Kristiansen, S., Trabjerg, M. C., & Reith, G. (2015). Learning to gamble: Early gambling experiences among young people in Denmark. *Journal of Youth Studies*, 18(2), 133-150.
- Langham, E., Thorne, H., Browne, M., Donaldson, P., Rose, J., & Rockloff, M. (2015). Understanding gambling related harm: A proposed definition, conceptual framework, and taxonomy of harms. *BMC public health*, 16, 1-23.
- Metin, G. A., Zengin, O. ve Erkoç, B. (2022). Çocuklarda Sosyal Öğrenme Sürecinin Sosyal Hizmet Perspektifinden İncelenmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(54), 43-62.
- Moreira, D., Azeredo, A. & Dias, P. (2023). Risk factors for gambling disorder: A systematic review. *Journal of Gambling Studies*, 39(2), 483-511.
- Moran, L., Bradbury, E., & Mills, J. (2019). Gambling addiction. *InnovAiT*, 12(2), 62-66.

- Orford, J., Sproston, K., Erens, B., White, C., & Mitchell, L. (2003). Gambling and problem gambling in Britain. Hove: Brunner-Routledge.
- Pearce, J., Mason, K., Hiscock, R., & Day, P. (2008). A national study of neighbourhood access to gambling opportunities and individual gambling behaviour. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 62, 862–868.
- Reith, G. (2013). Techno economic systems and excessive consumption: A political economy of 'pathological' gambling. *The British Journal of Sociology*, 64(4), 717-738.
- Reith, G. (2007). Gambling and the contradictions of consumption: A genealogy of the "pathological" subject. *American behavioral scientist*, 51(1), 33-55.
- Reith, G., & Dobbie, F. (2011). Beginning gambling: The role of social networks and environment. *Addiction Research & Theory*, 19(6), 483-493.
- Richard, J., Fletcher, E., Boutin, S., Derevensky, J., & Temcheff, C. (2020). Conduct problems and depressive symptoms in association with problem gambling and gaming: A systematic review. *Journal of Behavioral Addictions*, 9(3), 497-533.
- Rogers, J. (2013). Problem gambling: a suitable case for social work?. *Practice*, 25(1), 41-60.
- Shaffer, H.J., LaBrie, R.A., LaPlante, D.A., Nelson, S.E., & Stanton, M.V. (2004). The road less travelled: Moving from distribution to determinants in the study of gambling epidemiology. *Canadian Journal of Psychiatry*, 49, 504–516.
- Shaffer, H. J., & Hall, M. N. (2001). Updating and refining prevalence estimates of disordered gambling behaviour in the United States and Canada. *Canadian Journal of Public Health*, 92, 168-172.
- Tarhan, N. (2021a). Bağımlılıkta Eski ve Yeni Yaklaşımlar. N. Tarhan, S. Nurmedov (Ed.), *Bağımlılık Sanal veya Gerçek Bağımlılıkla Başa Çıkma* içinde (15-56). (9. Baskı) İstanbul: Timaş Yayınları,
- Tarhan, N. (2021b). Davranışsal Bağımlılıklar. N. Tarhan, S. Nurmedov (Ed.), *Bağımlılık Sanal veya Gerçek Bağımlılıkla Başa Çıkma* içinde (57-136). (9. Baskı) İstanbul: Timaş Yayınları.
- Toper, F. (2022). Politik sosyal hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 33(3), 1009-1025.
- Toper, F. (2020). Yeni Yoksulluk, Sosyal Dışlanma ve Sosyal Hizmet. M. Yılmaz, E. Günay, (Ed.), *Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar* içinde (373-405). Ankara: İksad Yayınevi
- Uluğ, B. D. ve Öztürk, M. O. (2023). Alkol ve Madde Kullanımına Bağlı Bozukluklar ve Davranışsal Bağımlılıklar. M.O. Öztürk ve N. A. Uluşahin, (Ed.), *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları* içinde (18. Baskı, s. 501-551). Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri,
- Wardle, H., Reith, G., Langham, E., & Rogers, R. D. (2019). Gambling and public health. *BMJ: British Medical Journal*, 365.
- Wardle, H., Keily, R., Astbury, G., & Reith, G. (2014). 'Risky places?': Mapping gamb-

- ling machine density and socio-economic deprivation. *Journal of Gambling Studies*, 30, 201-212.
- Wardle, H., Moody, A., Spence, S., Orford, J., Volberg, R., Griffiths, M., et al. (2011). British gambling prevalence survey 2010. London: The Stationery Office.
- Williams, R. J., Volberg, R. A., & Stevens, R. M. (2012). *The population prevalence of problem gambling: Methodological influences, standardized rates, jurisdictional differences, and worldwide trends*. Ontario Problem Gambling Research Centre.
- Yanardağ, U. ve Bilge, M. (2022). Kumar Bağımlılığı. B. Erkoç (Ed.), *Bağımlılıklar ve Sosyal Hizmet Müdahaleleri* içinde (s.177-194). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Yaşar, M. R. (2016). Yoksulluk, akademik başarı ve kültürel sermaye ilişkisi. *Kilis 7 Aralık Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 202-237.
- YEŞİLAY (2023a). Erişim Adresi: <https://www.yesilay.org.tr/tr/bagimlilik/kumar-bagimliliği>. Erişim Tarihi:10.03.2023.
- YEŞİLAY (2023b). Erişim Adresi: <https://yetiskin.tbm.org.tr/Content/uploads/Dosyalar/tbm-aile-rehberi-ocak-2023.pdf>. Erişim Tarihi:17.02.2023.
- Yılmaz, M. ve Günay, E. (2020). Giriş Yerine: Sosyal Problemler ve Sosyal Politikalar. M. Yılmaz, E. Günay, (Ed.), *Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar* içinde (3-10). Ankara: İksad Yayınevi
- Yılmaz, M. ve Göktürk, İ. (2019). Sosyal Problemler ve Sosyal Risk Analizi: Kahramanmaraş Kentsel Alanı Araştırması. Ankara: İksad Yayınevi



# BÖLÜM 12

## KÜRESELLEŞME, DİJİTALLEŞME VE İSTİKRARSIZLIK ÇAĞINDA SOSYAL POLİTİKANIN TARAFLARINI YENİDEN BELİRLEMEK

*Mehmet YILMAZ*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5710-5263>

## 1. Giriş

Dar anlamda sosyal politika açısından bakıldığında sosyal politikanın taraflarını devlet, işçi kuruluşları, işveren kuruluşları ve konuyla ilgili sivil toplum kuruluşları şeklinde sıralamak mümkündür. Ancak günümüzde geniş anlamda sosyal politika açısından bakıldığında küreselleşme ve dijitalleşmenin etkisiyle yeni sosyal sorun alanları ve yeni sosyal riskler ortaya çıkmış bulunmaktadır. Bu çerçevede sosyal politikanın taraflarını da bu kapsamda yeniden değerlendirmek gerekmektedir.

Sosyal politika dar anlamda kapitalist düzen içinde işçi ve işveren arsındaki çatışma, çelişki ve dengesizlikleri gidermek ve uyum sağlamak amacıyla güden çalışmalardır. Geniş anlamda sosyal politika ise sosyal ve ekonomik hayat içindeki tüm riskler, sorunlar, engeller ve sınırlılıklar karşısında alınacak politika ve önlemleri ifade etmektedir. Başka bir ifade ile sosyal politika insan refah ve huzurunun sağlanmasını içeren program, faaliyet, uygulamalar bütünüdür (Bozkır Serdar, 2014: 2; Taşcı, 2012: 19).

Bireyin ve toplumun tüm kesimlerinin refah ve huzurunun sağlanması, tüm kesimler ve taraflar için merhamet, adalet ve doğruluk temelinde maddi manevi refahın sağlanması anlamına gelmektedir. Merhamet, adalet ve doğruluk temelinde huzurun inşası, sosyal dışlanma, zulüm ve kayırmanın ortadan kaldırılmasını da beraberinde getirir. Kuşatıcı bir sosyal politika, insan olma temelinde adalet-merhamet temelinde sistem kurmayı ve sosyal politika ahlakını inşa etmeyi gerektirir (Taşcı, 2012: 245 vd.).

Küreselleşme ve dijitalleşme ekonomileri ve bireyleri dönüştüren iki önemli süreç olarak birçok sosyal ve ekonomik sorunu da birlikte getirmektedir. Yapay zekâ ve dijitalleşmenin ortaya çıkardığı iş kayıpları ve istihdam sorunlarından siber güvenlik tehditlerine ve dezenformasyon risklerine, dijital gözetim ve mahremiyet ihlallerine, veri sızıntılarından elektronik atıklara, siber zorbalıktan dijital paraya, siber kimlikten rekabetçilik problemlerine kadar sosyal ve ekonomik bir çok yeni sorun ve riskten söz etmek mümkün hale gelmiştir. Öte yandan dünyanın çeşitli bölgelerindeki savaş ve iç karışıklıklara bağlı istikrarsızlıklar da bu gelişmelerin ortaya çıkardığı eşitsizlikleri daha da artıran ve insanlığı tehdit eden bir noktaya doğru ilerleyen bir etkiye sahiptir.

Güncel gelişmeler ışığında geniş anlamda sosyal politika tanımı içinde yer alan sosyal politikanın taraflarını yeniden ele almak gerekmektedir. Geleneksel taraflar olan devlet, işçi ve işveren sendikaları, sivil toplum örgütleri yanında günümüzde sosyal medya ve teknoloji bağımlıları, yoksullar, engelliler, kadınlar, savaş ve terör mağdurları, sığınmacılar, yapay zekâ nedeniyle içinden ve mesleğinden olanlar gibi birçok kesimin sosyal politikanın tarafları arasında yer alması gerekmektedir.

Bu bağlamda günümüzde sosyal politikanın tarafları, dezavantajlı bi-



reyler, sosyal ve dijital medya, akademik kurumlar ve uzmanlar, özel sektör, gönüllü sektör, işçi ve işveren kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve devlet olarak yeniden belirlenmelidir.

Bu çalışmada 1990'lı yıllardan beri tartışılan küreselleşme, son zamanlarda ortaya çıkan dijitalleşme ve yapay zekâ ve yine son zamanlarda artan istikrarsızlaşma nedeniyle ortaya çıkan sosyal riskler kapsamında sosyal politikanın yeni aktörleri üzerinde durulacaktır.

Çalışmada ilk üç alt başlığında küreselleşme, dijitalleşme ve istikrarsızlaşma olguları ve sosyal politika üzerindeki etkileri tartışılacaktır. Küreselleşme, dijitalleşme ve istikrarsızlık dönemleri itibarıyla sosyal politika araçları ve uygulamalarındaki değişim ve yeni ihtiyaçlar ele alınacaktır. Çalışmanın beşinci alt başlığı ve devamında sosyal politikanın taraflarının yeniden şekillenmesi konusu, geleneksel taraflar, yeni ortaya çıkan aktörler ve çok taraflılık ve iş birliği ihtiyacı temellerinde ele alınacaktır. Çalışmanın sonuç kısmında ise kapsayıcı ve dayanıklı bir sistem olarak sosyal politika, sosyal güvenlik ve sosyal hizmet sistemlerinin yeniden tasarlanması üzerinde durulacaktır. Geleceğe yönelik stratejiler geliştirilmesi, yeni ortaya çıkan tarafların ve aktörlerin sosyal politika yapımındaki rolüne ilişkin önerilerde bulunulacaktır.

## 2. Küreselleşme ve Sosyal Politika

Sosyal politika kavramı dar anlamda sanayileşme ile birlikte ortaya çıkan işçi-işveren ilişkilerinde zayıf kesim olan işçi kesimini koruyucu ve destekleyici uygulama ve politikalara işaret ederken geniş anlamda ise kadınlar ve çocuklar başta olmak üzere toplumdaki tüm dezavantajlı kesimlerin karşılaştığı olumsuz sosyo-ekonomik şartların ortadan kaldırılması amacıyla ortaya konan sosyal refah, sosyal adalet ve sosyal koruma politikalarına işaret etmektedir.

Sosyal politikanın bu geleneksel tanımı çerçevesinde yoksullukla mücadele, gelir dağılımı eşitsizliğini azaltmaya yönelik politikalar, sosyal güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği politikaları, ayrımcılıkla ve dışlanmayla mücadele politikaları, işsizlikle mücadele politikaları, ücretlerde eşitlik ve adaleti sağlamaya yönelik politikalar, çalışma hayatında dezavantajlı konumdakileri koruyucu politikalar, aktif yaşlanma politika ve uygulamaları, sığınmacı ve göçmenlerle ilgili sosyal içerme programları sosyal politikanın çalışma alanları içinde yer almaktadır (Temiz, 2012).

Ancak 1980'li yıllardan itibaren ortaya çıkan küreselleşme eğilimleri geleneksel tanım ve bu tanım çerçevesinde ele alınan konuların genişlemesine ve farklılaşmasına yol açmıştır. Küreselleşme sosyolojik açıdan dört boyutta ele alınıyor: Kapitalist dünya sistemi, ulus devlet sistemi, dünya askeri sistemi ve uluslararası iş bölümü (Giddens, 1991'den aktaran Şenkal, 2007: 104). İnsanların birbiriyle kurdukları sosyal ilişkiler ve birbirine bağımlılıklarının artmasına ilişkin ekonomik, politik, sosyal, kültürel ve teknolojik faktörlerin

bileşimi olarak da tanımlanan küreselleşme, dünya finans pazarları, üretim ve tüketim ekonomileri ve haberleşme gibi büyük sistemler üzerinden ilerleyerek bireysel ve özel alanları da etkilemiş ve dönüştürmüştür. Bu çerçevede bireyciliğin yükselişi, yeni esnek çalışma örüntülerinin ortaya çıkması, kadınların iş yaşamına daha fazla katılması, hizmetler sektörünün genişlemesi, vb. gibi değişimler yaşanmıştır. Öte yandan popüler kültürün tüm dünyada tek tip tüketim alışkanlığı oluşturması ve yaşam tarzlarını etkilemesi, çevresel riskler ve küresel pandemi gibi sağlık risklerinin ortaya çıkması, küresel düzeyde ekonomik ve sosyal eşitsizliklerin artması ve küresel bölünmeler küreselleşmenin getirdiği olumsuzluklar olarak hayatımıza girmiştir (Giddens, 2005: 61 vd.; Şenkal, 2007: 105-137).

Küreselleşmenin sosyal politika üzerindeki etkileri birkaç başlık altında ele alınabilir:

### **1a. Ulus Devletin Sosyal politikadaki Rolünün Değişimi**

2 Küreselleşme, ulus devletlerin sosyal politika yapma gücünü sınırlandırmıştır. Özellikle sermaye hareketliliği ve ticaret politikaları, devletlerin sosyal refah harcamalarını azaltmalarına neden olurken, neoliberal ekonomi politikaları ağırlık kazanmıştır.

Öte yandan küresel meta zincirleri çerçevesinde küresel piyasalardaki rekabet, işverenler ve hükümetler üzerinde maliyetleri düşürme baskısı yaratmıştır. Bu durum, sosyal harcamaların azaltılmasına ve özelleştirilmesine yol açmıştır (Alper, 2014:47 vd.).

Küreselleşmeyle birlikte ulus devletlerin otonomileri ve kontrolleri zayıflamakta, devletin temel işlevleri sosyal refahı sağlamaktan uluslararası ekonomiye uyum sağlamaya doğru kaymıştır (Taşçı, 2012: 27).

### **b. Sosyal Eşitsizliklerin Artışı**

Küreselleşme, bazı bölgelerde ekonomik büyümeyi teşvik ederken, gelir dağılımında eşitsizliklere yol açmıştır. İşgücü piyasasında yüksek vasıflı ve nispeten yüksek ücretli işlerden oluşan birincil işgücü piyasası ve daha düşük vasıflı, düşük ücretli ve düzensiz işlerden oluşan ikincil işgücü piyasalarının bölünmesine yol açmıştır (Yılmaz, 2018: 3688). Özellikle düşük vasıflı işçilerin küresel piyasada dezavantajlı duruma düşmesi, sosyal politikaların bu gruplara daha fazla odaklanmasını gerektirmiştir.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasında refah düzeyindeki farkların artışı, küresel düzeyde sosyal politikaların ele alınmasını zorunlu hale getirmiştir. Küreselleşmenin gelir dağılımına etkilerini ölçen araştırmalar, küreselleşmenin gelişmekte olan ve az gelirli ülkelerde gelir dağılımı eşitsizliğini artırdığını ortaya koymaktadır. Küreselleşmenin yoksulluğu ve eşitsizlikleri tüm

dünyada farklı oran ve biçimlerde artırdığı görülmektedir (Baş, 2009).

### **1c. Uluslararası Kurumların Artan Rolü**

Uluslararası Para Fonu (IMF), Dünya Bankası ve Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) gibi uluslararası kuruluşlar, birçok ülkede sosyal politikaları etkilemiştir. Örneğin, IMF'nin dayattığı mali disiplin programları, sosyal harcamaların kısılmasına neden olmuştur. Öte yandan tarım kesiminde maliyetleri artırıcı etkide bulunarak önerdikleri yapısal uyum programları (YUP) aracılığıyla devletin sübvans edici müdahalelerde bulunmasını da engellemişlerdir. Bu durum kırdan kente göçü hızlandırırken kentsel alanda da sosyal harcamaların ve yatırım harcamalarının kısılmasıyla birlikte kentsel alanda düzensiz ikincil işlerin artmasına ve enformelleşmeye yol açmıştır. Kayıt dışı istihdam artmıştır (Yılmaz, 2014). Günümüzde IMF başta olmak üzere uluslararası ekonomik ve mali kuruluşların 1990'lı ve 2000'li yıllarda birçok ülkede uyguladığı yapısal uyum programları sosyal refah politikalarını daraltması ve sosyal eşitsizlikleri artırması açısından eleştirilmektedir.

Öte yandan, küreselleşme, evrensel insan hakları ve sosyal adalet standartlarının yayılmasına katkıda bulunmuştur. Bu durum, sosyal politikaların hak temelli bir yaklaşımla ele alınmasını teşvik etmiştir. Ancak bu konuda da Birleşmiş Milletler Örgütleri, Asyada, Ortadoğu'da, Balkanlarda ve Afrika ülkelerinde Batılı ülkeler tarafından gerçekleştirilen insan hakları ihlallerini ya görmezden gelmiş ya sessiz kalarak çifte standart uygulamıştır.

### **2d. İşgücü Piyasasındaki Değişimler**

Küreselleşme, iş gücü piyasasında esnek çalışma modellerinin (yarı zamanlı, geçici, freelance) yaygınlaşmasına neden olmuştur. Bu durum, sosyal güvenlik sistemlerinde reform ihtiyacını doğurmuştur. Küresel iş gücü hareketliliği, sosyal politikaların göçmen işçilerin haklarını koruyacak şekilde yeniden tasarlanmasını zorunlu kılmıştır.

Küreselleşme hizmet sektörünün genişlemesine yol açmış bu da esnek çalışma biçimleri, atipik istihdam, kadın, öğrenci, yaşlı ve engellilerin istihdam oranının yüksek olduğu, evde ve uzaktan çalışmaya imkân veren esnek zamanlı fakat güvencesiz, düşük ücretli çalışma biçimlerinin yaygınlaşmasına yol açmıştır. Çok uluslu şirketler küresel meta üretim ve ticaret ağlarına hakim olmuş ve küresel düzeyde işsizliğin artmasına neden olmuşlardır (Alper, 2014:52-54).

Küreselleşme sonrasında eşitsizliklerin artması, ulus devletinin sosyal politikada değişen rolü, uluslararası ekonomik ve mali kuruluşların sosyal refah uygulamalarını sınırlandırması ve enformel kayıt dışı çalışma biçimlerinin yaygınlaşması sosyal politikanın önemini artırmıştır. Bu bağlamda işsizler, kayıt dışı çalışanlar, düşük ücretliler, sendikasız işçi kitleleri, yoksullar, kentli

yoksullar gibi yeni aktörler ortaya çıkmıştır. Ancak bu kesimler örgütsüz ve farklı sosyo-ekonomik özelliklere sahip olmaları nedeniyle örgütlü bir mücadelelenin tarafı olarak sosyal politikaların düzenlenmesinde etkili birer aktör olamamışlardır.

### 33. Dijitalleşme ve Sosyal Politika

Dijitalleşmenin, makine öğrenmesi (ML) ve yapay zekâ (AI) uygulamalarının da sosyal politika konuları, içeriği ve uygulamaları üzerinde önemli etkileri olduğu bilinen bir gerçektir. 2010'lu yıllar ve sonrasında geliştirilen teknolojiler nesnelere interneti, yapay zekâ, bulut teknolojisi ve bilişim hizmetleri alanlarında gelişmeler sağlamış ve Endüstri 4.0 olarak anılmıştı. Günümüzde, 2020 sonrasında uygulamaya konan Endüstri 5.0 (Toplum 5.0) olarak adlandırılan süreç ise mevcut teknolojik gelişmelerin toplumu da dönüştürdüğü ve toplum yararına gelişmeler sağladığını ifade etmektedir (Yetkin ve Coşkun, 2021).

Bilginin üretilmesi, işlenmesi, aktarılmasını içeren süreç olarak dijitalleşme, elektronik haberleşme, internet ağ sistemleri, bilgisayar teknolojileri, yapay zekâ, robotik, yazılım mühendisliği, gibi alanların toplamlı ve karşılıklı gelişimini ifade etmektedir. (Gücenmez, 2023: 996). Dijitalleşme ve dijital teknolojilerin kullanım alanları e-devlet uygulamalarından e-kütüphane işlemlerine, sosyal medyadan e-pazarlamaya, e-spordan e-tarıma kadar birçok alanda kullanılmaktadır.

Yapay zekâ, robot ya da bilgisayar sistemlerinin insan zekasını taklit ederek, topladığı bilgileri tekrar ederek kendi kendisini geliştirebilen ve kümülatif bilgi ve veri üretebilen yapılar şeklinde tanımlanabilir. Makine öğrenmesi ise, bilgisayar sistemlerinin insan zekasını taklit etme yeteneğinden hareketle bireysel/farklı veri parçaları arasında bağlantı kurmak yoluyla yapay zekanın kendi kendisine yeni analizler yapabilmesi ve gerçekleştirilen analizler çerçevesinde sonuçlar üretme ve genellemeler yapılabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Çakmak, 2024: 625)

Bu bölümde 2020 sonrası teknoloji ve bilişim sistemlerinde sağlanan gelişmelerin sosyal politika ve sosyal güvenlik sistemleri üzerindeki etkileri üzerinde durulacaktır.

#### 1a. Dijitalleşmenin Sosyal Güvenlik ve Sosyal Yardım Sistemlerine Etkileri

Dijitalleşme, eğitim, iş yaşam dengesi, vasıf geliştirme programlarını, sosyal refah sistemleri ve sosyal güvenlik sistemlerini Endüstri 4.0 toplumları ve Toplum 5.0 uygulamaları çerçevesinde etkilemektedir (Erikli Selek ve Develi, 2024).

Dijitalleşme, sosyal güvenlik sistemlerini daha şeffaf, etkili ve erişilebilir hale getirmiştir. Örneğin, e-devlet platformları aracılığıyla vatandaşlar sigorta, emeklilik ve sağlık hizmetlerine kolayca ulaşabilmektedir. Bu gelişmeler bireylerin sosyal güvenlik ve sosyal yardım sistemlerine daha hızlı ve daha kolay erişimlerini sağlamakta ve işlemlerin hızlanmasına yardımcı olmaktadır.

Öte yandan büyük veri ve yapay zekâ (AI) teknolojileri ve makine öğrenmesi (ML), sosyal güvenlik politikalarının daha iyi tasarlanmasını ve ihtiyaç sahiplerinin doğru tespit edilmesini sağlamak açısından kurum ve kuruluşların analiz ve istatistik işlemlerini geliştirmekte ve kolaylaştırmaktadır. Hem politika üretimi açısından hem de hedef kitle tespiti açısından yapay zekâ teknolojileri önemli araçlar olarak kullanıma girmektedir. Bireysel açıdan ihtiyaç sahiplerinin analizinde de daha hızlı ve etkin araştırmalar yapılması mümkün hale gelmektedir.

Sigortacılık ve sosyal güvenlik sistemlerinde yapay zekâ teknolojileri, sanal asistan, risk analizi, suistimallerin tespiti ve önlenmesi, hasar ve geri ödeme hesaplama, maliyet azaltma ve güven artırma, otomasyon, sigortalı/hak sahibi deneyimi iyileştirme uygulamalarında kullanılabilir (Özçelik, 2023: 9-13; Özüdoğru ve Sönmez, 2024).

Sosyal güvenlik sistemlerinin hastalık, iş kazası, meslek hastalığı, analık şeklindeki kısa vadeli programları (Yılmaz ve Sungur, 2022: 171 vd.; Yağar, 2022: 193 vd), yaşlılık, malullük, ölüm şeklindeki uzun vadeli sigortaları, ailevi yükler, engelli ve yaşlı bakımı ve işsizlikle ilgili kısa ve orta vadeli programlarına ilişkin aktüerya hesapları, prim yükleri ve ödenek hesaplamaları daha pratik bir şekilde program ve hedef kitlelere özel olarak değerlendirilebilmektedir.

Dijital araçlar, sosyal yardımların daha hızlı, etkili ve hedefli bir şekilde dağıtılmasını sağlayabilir. Örneğin, dijital ödeme sistemleri aracılığıyla yardımlar doğrudan ihtiyaç sahiplerine ulaştırılabilir. Dijitalleşme ve e-devlet uygulamaları, Covid-19 pandemisi döneminde tüm dünyada sosyal hizmet organizasyonunda başvurulan önemli bir teknolojik alt yapı imkânı olmuştur (Birinci, 2023). E-devlet, elektronik sosyal yardım sistemi Türkiye'de 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli depremleri sonrasında deprem bölgesi dışında sosyal yardımların hızlı bir şekilde organize edilmesinde önemli rol oynamıştır. Özellikle Covid-19 döneminde Vefa Sosyal Yardım Gruplarının organizasyonunda fiziksel temasın azaltılarak sosyal yardım ve hizmetlerin yürütülmesinde etkin bir şekilde dijital sosyal hizmet uygulamalarından yararlanılmıştır.

Öte yandan gün geçtikçe artan ve tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de önemli sosyal riskler arasında yer alan bağımlılık, kentsel yoksulluk, yeni yoksulluk, işsizlik, gelir dağılımı eşitsizliği, yaşlılık, sosyal dışlanma vb. gibi sosyal sorunların (Yılmaz ve Günay, 2020; Topper, 2020; Danışmaz Sevin, 2020; Arıcı ve Altındağ, 2020; Türkmen, 2020; Yanardağ ve Özkan, 2021) çözümünde bü-

yük veri, yapay zeka ve makine öğrenmesi yoluyla istatistiksel hesaplamalar, tahminler ve geleceğe yönelik projeksiyonlar yapılabilir. Bu sorunlarla ilgili hedef kitlelerin değişmesi de yeni sosyal politika aktörlerinin ortaya çıkmasına yol açmaktadır.

Dijitalleşme, sosyal yardımların daha geniş kitlelere ulaşmasını kolaylaştırırken; öte yandan teknolojiye erişimi olmayan bireylerin dışlanma riskiyle karşı karşıya kalmasına da neden olabilir. Örneğin yaşlılar, çocuklar, engelliler ve sığınmacılar elektronik sistemlerden dışlanma riskiyle karşı karşıya olan kesimlerdir.

## **2b. Dijitalleşme -İşgücü Piyasası ve İstihdam Politikaları Etkileşimi**

Endüstri 4.0 ve Toplum 5.0 sistemlerinin önemli bir etkisi de işgücü piyasaları, çalışma biçimleri ve istihdam biçimleri üzerinde olmuştur. Dijitalleşme, gig (işletmelerin uzaktan ve esnek sözleşmelerle çalışanlarının oluşturduğu) ekonomisi ve uzaktan çalışma gibi esnek istihdam biçimlerini yaygınlaştırmıştır. Bu durum, sosyal politika kapsamında yeni düzenlemelere (örneğin, serbest çalışanların sosyal güvencesi) ihtiyaç doğurmuştur.

Dijitalleşme ile birlikte küreselleşme döneminde ortaya çıkan birincil ve ikincil işgücü piyasaları da kendi içinde bölümlenmekte ve bağımlı çalışanlar ile serbest çalışanlar (freelancer) şeklinde yeni bölümlenmeler ortaya çıkmaktadır. Özellikle beyaz yakalı çalışanların bir kısmı bir işverene bağımlı olmak yerine müşteri esaslı ve proje temelli serbest çalışma biçimlerini tercih etmektedirler. İşletmeler de bağımlı işçi çalıştırmanın doğurduğu ücret, iş sağlığı ve güvenliği vb gibi sorumluluklardan ve sigorta vb. gibi ek maliyetlerden de kurtulmaktadır. 2019 yılından itibaren 2022 sonuna kadar tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 pandemisi sürecindeki uzaktan çalışma zorunlulukları da bu yeni çalışma biçimlerinin yaygınlaşmasını ve benimsenmesini hızlandırmıştır.

Finans ve muhasebe, yazılım, bilgisayar ve bilişim teknolojileri, haberleşme ve robotik teknolojileri, müşteri ilişkileri, grafik tasarım, pazarlama, medya, halkla ilişkiler, insan kaynakları, eğitim-öğretim vb. gibi alanlarda (freelancer olarak) serbest çalışma yöntemi tercih edilebilmektedir.

Öte yandan mavi yakalı bazı mesleklerde de işletmeler personelin beyaz yakalı işlerdekilere benzer şekilde kendi hesabına çalışmasını isteyebilmektedir. Örneğin günümüzde kuryelik, kargo ve taşıma işleri tamamen bağımsız bir sektör haline gelmiş olup küçük bir esnaf lokantası dahi paket servis hizmetleri için kurye şirketleriyle anlaşarak kendileri nakliye ve personel masraflarından kurtulmaktadır. Kurye şirketleri ise motorlu ya da ticari taşımacıların kendi hesabına bağımsız çalışan olarak maliye kaydı yaptırmalarını ve kendileriyle iş sözleşmesi altında değil, taşıma sözleşmesi ile çalışmalarını talep etmektedirler. Böylece kurye ve taşıma şirketleri de araç/motor/ticari araç alım ve bakım

maliyetlerinden kurtuldukları gibi personel istihdamının getireceği ücret, sigorta, iş sağlığı ve güvenliği yükümlülükleri, iş kazası ve meslek hastalığı durumunda hukuki ve tazminat sorumluluğu gibi külfetlerden kurtulmaktadırlar.

Pazarlama ve yeni ortaya çıkan e-ticaret sektöründe de küçük üretici ve küçük esnaf büyük e-ticaret markalarının tedarikçisi olarak çalışmakta ve elektronik ticarete de bağımsız çalışma temel çalışma biçimi haline getirilmektedir. Dolayısıyla günümüzde büyük fabrikaların kitlesel işgücü ordusu yerine küçük atölyelerin bağımsız çalışanları işgücü piyasasının baskın istihdam/çalışma biçimi haline gelmiştir. Fabrikalarda emek yoğun işler robotlara devredilerek fabrikalar insansız hale getirilmiştir. Makinelerin modellenmesi yerine davranışların modellenmesi söz konusu olmaktadır ve davranışları modelleyerek yapay zekaya hâkim olanlar kendi kültürlerini de empoze edeceklerdir (Öztemel, 2020: 105)

Otomasyon ve yapay zekâ teknolojileri, birçok sektörde mesleklerin yapısını değiştirmiş ve bazı işlerin ortadan kalkmasına neden olmuştur. Bu durum, iş gücünün yeniden eğitimi ve mesleki dönüşüm politikalarını öncelikli hale getirmiştir. İnsansız araçların yaygınlaşması, kişisel asistanların kullanımı, zeki şehir uygulamaları, eğitim, ulaşım, sağlık alanında yapay zekâ ve zeki sistemlerin kullanımı, sosyal medya etkileşimi ve toplumun yönlendirilmesinin kolaylaşması gibi yenilik ve gelişmelere iman veren dijitalleşme ve öğrenen makine sistemleri, yeni birçok mesleğin de ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Birçok ülkede bilgi mühendisi, süreç mühendisi, veri analisti, veri tabanı ilişkilendirme uzmanı, 3D teknisyeni, hologram tarımcısı, kişisel eğitim rehberleri, zeki ulaşım mühendisi gibi meslekler ortaya çıkmış ve eğitim programlarına dahil edilmiştir. Önümüzdeki süreçte, duygusal zekâ uzmanı, robot etik danışmanı, siber organizma tasarımcısı, davranış mühendisi, uzay doktoru, uzay hemşiresi, depolama solucanı teknisyeni, zihin aktarma uzmanı, internet üzerinden terapi uzmanı, hiperzeki ulaşım mühendisi gibi yapay zekâ, siber dünya ve uzay ile ilgili mesleklerin ortaya çıkması da beklenmektedir (Öztemel, 2020: 107).

Yapılan araştırmalarda insan kaynakları profesyonelleri, yapay zekâ sonrası Endüstri 4.0 ve Toplum 5.0 uygulamaları ile beyaz-mavi- altın yaka sınıflandırması dışında yeni bir işgücü sınıfı ("dijital yaka" şeklinde bir kavramlaştırma önerilebilir) doğduğunu ve beceri ve vasıf gelişimi programları ile bu gelişmeyi yakalayabilenlerin istihdam edilebilirliğinin artacağını, bu sürecin dışında kalanların ise işgücü dışına itileceğini belirtmektedirler (Özyılmaz, Misican, 2020).

### **3c. Eğitim ve Vasıf Geliştirmede Yeni Teknolojilerin Rolü**

Dijitalleşme, uzaktan eğitim ve online öğrenme platformlarının yaygınlaşmasını sağlamış, bireylerin yeni beceriler kazanmasını kolaylaştırmıştır.

Özellikle tüm dünyayı etkileyen COVID-19 pandemisi ve ülkemizde yaşanan 6 Şubat 2023 depremleri uzaktan eğitim uygulamalarının ülke çapında ilköğretimden başlayarak, orta öğretim ve yüksek öğrenimde uygulamaya konulmasına yol açmış ve yaygınlaşmasını sağlamıştır. Sosyal politika, bu süreci destekleyerek dijital eşitsizliklerin azaltılmasını hedeflemektedir. Öte yandan dijitalleşme, iş gücü piyasasında dijital becerilere olan talebi artırmıştır. Sosyal politika, bu açığı kapatmak için eğitim programlarını desteklemelidir.

Son zamanlarda açık üniversite, açık ve uzaktan öğrenme platformları, online kurs uygulamaları, online sınıf ve açık-oturum programları, youtube öğrenme videoları gibi birçok uygulama eğitim-öğretim alanında ve vasıf geliştirmede başvurulan kaynaklar olmaktadır. Bu platformlarda yapay zekâ uygulamaları da kişilerin eksik olduğu ya da ihtiyacı olan eğitimlerin belirlenmesinde yol gösterici rol oynamaktadır.

#### **4d. Sağlık Hizmetleri ve Dijitalleşme**

Dijitalleşme, sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır. Özellikle teknolojik yönden gelişmiş ülkelerde online sağlık platformları ve tele-tıp uygulamaları, kırsal bölgelerde yaşayanların veya hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin sağlık hizmetlerinden yararlanmasını sağlamaktadır. Sağlık alanında ileri düzey uygulamalar için çevrimiçi operasyon, tele-ameliyat, e-konsültasyon uygulamaları da yaygınlaşmaktadır. Eğitim kurumları arasında uygulama deneyimlerinin paylaşılması mümkün hale gelmektedir.

Dijitalleşme, sağlık verilerinin daha etkin yönetimini sağlamakla beraber, veri güvenliği ve gizlilik gibi yeni zorlukları da beraberinde getirmektedir. Sağlık hizmetlerinde veri güvenliği ve gizliliğini sağlayıcı ek tedbirlere ihtiyaç vardır.

#### **e. Sosyal Hizmetler ve Dijitalleşme Etkileşimi**

Sosyal hizmet uygulamaları bakımından çocuk koruma modellerinin geliştirilmesi, yaşlı ve engelli bakım hizmetleri, kadın, çocuk ve aile hizmetleri, sosyal ve ekonomik destek sistemleri, çocukların suça itilmesinin önlenmesi, suç ve suçlu ile mücadele, bağımlılık sorunlarının çözümü vb. gibi alanlarda dijitalleşme, yapay zeka ve robotik sistemlerin kullanımı hizmetlerin planlanması, hedef kitle ve müracaatçıların tespiti, denetim ve izleme mekanizmalarının kurulması, hizmetlerin ulaştırılması, hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin ölçülmesi süreçlerinde önemli katkılar sağlayacaktır.

Sosyal hizmetler kapsamında kadın, çocuk ve özellikle engelli ve yaşlı hizmetleri alanında dijitalleşmenin olumlu katkılar yapması beklenmektedir. Sosyal yardım ve sosyal güvenlik alanlarında olduğu gibi sosyal hizmet uygulamalarında da dijitalleşmenin hedef kitlenin tespiti, koruma ve bakım hizmetlerinin organizasyonunda önemli değişiklikler yapması muhtemeldir.



Örneğin engellilik alanında son zamanlarda artan ve belirsizlik içeren özellikle otizm vb. gibi engellilik türlerinde ya da kronik hastalıklarda tedavi ve bakım hizmetlerine erişim sorunları, sosyo-ekonomik tükenmişlik, gelecek kaygısı ve ebeveynlik stresi yaşayan engelliler, kronik hastalar ve ailelerinin (Yanardağ, Özkan ve Yalçındağ, 2023) uygun tedavi, koruma ve bakım hizmetlerine erişimini kolaylaştıracak teknolojilerin geliştirilmesi önem taşımaktadır. Yine bu konuda, engelliler ve hastaların kaygı ve streslerini azaltacak koruma sistemleri ve uygulamalar geliştirilmesinde yapay zekâ ve makine öğrenmesinden faydalanılabilir.

Engelliler ve ailelerinin yaşadığı önemli sorunlar olan doğru tanılama, aile ve engelli birey için gerekli hizmetlere ulaşma, ekonomik zorluklar, bakım sorunları, dışarıda güvenlik sorunları gibi sorunların çözümünde yapay zekâ ve yardımcı robot hizmetleri gibi yeni teknolojilerin geliştirilmesi engellilerin yaşadığı sorunları önleme ya da ortadan kaldırmada etkili olabilir. Ya da engelli çocukların bireysel eğitim planlarında ve öğrenim programlarında yapay zekadan ve robotik sistemlerden faydalanılabilir. Bütün bu hizmetlerin yürütülmesinde bireysel, grup ve topluluk düzeyinde çalışmalar yapılması mümkündür ve söz konusu düzeylerde tarafların özerkliğinin ve taleplerinin dikkate alınması önemlidir.

Veri temelli sosyal hizmetler, e-devlet uygulamaları ve dijital vatandaşlık, dijitalleşmenin sosyal koruma sistemleri üzerindeki etkisi sosyal politikanın dijitalleşmeye uyumunda önemli alanlar olmaktadır. Aynı zamanda dijitalleşme bireylerin de sosyal politikada taraf olarak kabulünü gerektiren uygulamalara imkân sağlamaktadır.

## **44. İstikrarsızlık ve Sosyal Politika**

### **1a. Ekonomik İstikrarsızlık**

Ekonomik krizler, işsizlik oranlarının artmasına ve yoksulluğun derinleşmesine neden olmaktadır. Yoksulluk, ekonomik açıdan mutlak yoksulluk olarak tanımlanırken, bireylerin sosyal işlevselliklerine engel olacak her türlü unsur yoksunluk olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, barınma, güvenlik, sosyal yaşam ve istihdam, kamusal hizmetlere erişim, siyasal hayata katılım gibi birçok boyuttaki yoksunlukları “insani yoksulluk” kavramı içinde yer almaktadır (Toper, 2022: 56-57) Bu durumda sosyal politikalar, işsizlik yardımları, temel gelir uygulamaları ve sosyal yardımlarla bireylerin ekonomik güvenliğini sağlamaya çalışmaktadır.

Ekonomik istikrarsızlık dönemlerinde devletler, bütçe açıklarını kapatmak için sosyal harcamaları azaltabilmektedir. Hatta bu politikalar, ekonomik daralma dönemlerinde uluslararası ekonomik ve mali kuruluşlar tarafından da ülkelerin ekonomi yönetimlerine önerilmekte ve bu çerçevede yapısal uyum

programları yürütülmektedir (Yılmaz, 2014). Söz konusu program ve uygulamalar, sosyal koruma mekanizmalarını zayıflatmakta ve yoksullar, işsizler, engelliler gibi dezavantajlı kesimlerin durumunu daha da kötüleştirmektedir.

## 2b. Siyasi İstikrarsızlık

Siyasi çatışmalar veya yönetim krizleri, sosyal uyum ve dayanışmayı zayıflatmakta ve toplumsal bütünlük ve barışı bozucu etkide bulunmaktadır. Siyasal kriz dönemlerinde sosyal politikalar, toplumun farklı kesimlerini bir araya getirerek sosyal bütünlüğü destekleyici yönde rol üstlenmelidir.

Siyasi istikrarsızlık, zorunlu göç ve mülteci krizlerine yol açabilir. Nitekim Suriye’de 2011 yılında başlayan siyasi istikrarsızlık, ülkemiz başta olmak üzere birçok komşu ülkeye Suriyelilerin göç etmesine neden olmuştur. Kahramanmaraş’ta 2019 yılında geçici koruma altındaki Suriyelilerle yapılan araştırmada katılımcıların %66’sı güvenlik nedeniyle, %3’ü siyasi nedenlerle, %13’ü de ekonomik nedenlerle Türkiye’ye göç ettiğini belirtmiştir. (Günay, Yılmaz ve Parsloğlu, 2022: 1714). Osmanlı döneminde ve Cumhuriyetin ilk yıllarında kaybettiğimiz Balkanlar, Kafkaslar gibi bölgelerden işgal sonrası göçler olurken 1980 öncesinde Bulgaristan, Rusya, Romanya gibi ülkelere asimilasyon ve baskı görmeleri nedeniyle soydaşlarımız kitlesel olarak ülkemize göç etmişlerdir. 1980 sonrasında ise Afganistan, Pakistan, Sahra altı Afrika ülkeleri, İran, Bosna-Hersek ve Doğu Türkistan’dan iç karışıklık, savaş ve güvenlik endişeleri nedeniyle ülkemize göçler gerçekleşmiştir (Baylan ve Çelik, 2020). Sosyal politikalar, bu grupların entegrasyonunu ve temel ihtiyaçlarının karşılanmasını hedeflerken bu gruplar sosyal politikanın yeni aktörleri olarak ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde, Orta Doğu’da Suriye, Yemen, Irak, Filistin ülkelerinde, Afrika’da, Sudan ve Güney Sudan, Somali, Etiyopya, Nijerya, Demokratik Kongo Cumhuriyeti ülkelerinde, Asya’da Afganistan, Pakistan, Doğu Türkistan, Kaşmir, Arakan bölgelerinde iç karışıklık ve siyasi istikrarsızlık hüküm sürmektedir. Siyasi istikrarsızlık, iç karışıklık ya da terör ve iç savaş veya diğer devletlerin baskısı nedeniyle bu bölgelerde çok sayıda insan katledilmiş; birçoğu da yerinden edilmiş ya da sürülmüş ve çevre ülkelerde ya da dünyanın geri kalanında sığınmacı olarak sığınmacı kamplarında hayatta kalmaya çalışmaktadırlar (Soyahanoğlu ve Erdoğan, 2022; Sakarya, 2022). Bu bölgelerden Filistin İsrail’in devlet terörü ve işgal girişimleri ve etnik temizlik girişimlerine sahne olmaktadır. Yine Doğu Türkistan ve Arakan’da Müslümanlar baskı ve zulüm görmektedirler.

Sosyal politikaların günümüzde önemli sorun alanlarından biri de İslamofobi başta olmak üzere, dünyada yükselen “öteki düşmanlığı” çerçevesinde yek diğerine hayat hakkı tanımama sorunuyla mücadele etmektir. Öte taraftan sosyal dışlanma, ayrımcılık ve insan ticareti problemleri de baş edilmesi ve

önlenmesi gereken önemli sosyal sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır (Yılmaz ve Göktürk, 2019).

### 3c. Çevresel İstikrarsızlık

Çevresel felaketler, istihdamı, barınmayı ve gıda güvenliğini tehdit edici özelliğe sahiptir. Sosyal politikalar, iklim değişikliğine uyum ve afet yönetimi stratejilerini içermelidir. Nitekim 6 Şubat 2023 depremlerinde Kahramanmaraş, Adıyaman, Malatya, Hatay, Adana, Gaziantep, Osmaniye illerinde çoğu insan evsiz kalmıştır. Diğerleri de deprem korkusu nedeniyle evlerine girememiş ve deprem sonrasındaki günlerde yıkıntıların altındaki insanlara günlerce ulaşamamıştır. Aynı zamanda gıda, giyim, yakıt ve barınma sıkıntıları yaşanmıştır.

Çevresel bozulmalar, aşırı soğuklar, kuraklık, iklim değişikliği, küresel ısınma gibi felaketler, gıda ve su kaynaklarının sürdürülebilirliğini etkileyerek sosyal politikaları daha da kritik hale getirir. Dolayısıyla dünyamız her geçen gün çevresel istikrarsızlığa biraz daha yaklaşmaktadır. Çeşitli bölgelerde aşırı yağışlar, fırtınalar ve aşırı sıcaklar ya da aşırı soğuklar insani ve çevresel felaketlere yol açmaktadır. Aşırı sıcaklarda orman yangınları, çevresel krizlerin boyutunu artırmaktadır.

### 4d. Sağlık Krizleri

Pandemiler, sağlık sistemlerini zorlayarak sağlık eşitsizliklerini artırabilir. Sosyal politikalar, toplumun en savunmasız kesimlerine erişimi garanti altına almalıdır. Sağlık krizleri, iş gücünün üretkenliğini düşürebilir ve kronik hastalıkların artışına yol açabilir. Bu durum, sağlık temelli sosyal politikaları öncelikli hale getirir.

Ülkemizde de yaşanan COVID 19 pandemisi tüm dünyayı etkisi altına alan önemli bir sağlık krizi olarak ortaya çıkmıştır. Kronik hastalıklar bu dönemde artmış ve bu gruptaki hastalar salgınla beraber daha riskli kategoride yer almaya başlamışlardır (Özpolat, 2022).

### 5e. Sosyal ve Kültürel İstikrarsızlık

İstikrarsızlık dönemlerinde gelir ve fırsat eşitsizlikleri artmaktadır Sosyal politikalar, eşitsizlikleri azaltmaya yönelik düzenlemeler yaparak sosyal adaleti desteklemelidir.

İstikrarsızlık, toplumda güvensizlik ve kutuplaşma yaratacaktır. Sosyal politikalar, dayanışmayı artırarak bu etkileri azaltıcı düzenlemeler içermelidir. Sosyal politikanın kriz yönetiminde üstleneceği rol, istikrarsızlık dönemlerini, savaş ve çatışma dönemlerini tüm tarafların daha az kayıpla atlattığını sağlayacaktır.

İstikrarsızlık dönemlerinde ve farklı istikrarsızlık durumlarına yönelik olarak tüm taraf ve aktörleri kapsayacak şekilde acil durum sosyal politikaları ve uzun vadeli dayanıklılık stratejileri geliştirilmelidir. Bu bağlamda toplumsal dayanışma mekanizmalarının yeniden yapılandırılması önem taşımaktadır.

## **55. Sosyal Politikanın Taraflarının Yeniden Şekillenmesi ve Yeni Aktörler**

### **6a. Geleneksel Taraflar ve Değişen Roller**

Sosyal politikanın geleneksel ve temel aktörleri bilindiği üzere devlet, işçi sendikaları, işveren sendikaları ve sivil toplum örgütleridir. Bu başlık altında söz konusu aktörlerin değişen rolleri üzerinde durulacaktır.

#### ***Devlet ve Devletin Sosyal Politikadaki Fonksiyonlarında Değişim***

Devlet, sosyal politikada taraf olarak beş temel fonksiyona sahiptir. Bunlar, hukuki çerçevenin belirlenmesi, kanun, yönetmelik vb. mevzuatın çıkarılması, sosyal kesim ve sınıflar arasındaki uyuşmazlıkların çözümündeki rolü anlamında “düzenleyici ve arabulucu fonksiyonu”, sosyal politika kurumlarının oluşturulması anlamında “hizmet sunumu fonksiyonu”, hizmetlerin yürütülmesinde devletin rolüne göre kaynak tahsisi çerçevesinde “finansman fonksiyonu”, ve yatırım ve istihdam sağlayıcı konumunda “işveren fonksiyonu” ile hizmet sunumunun yerel yönetimlere, özel sektöre ve sivil toplum kuruluşlarına bırakıldığı durumlarda “denetim fonksiyonu” şeklinde sıralanabilir (Tokol, 2014: 75; Şenkal ve Sarıipek, 2007: 153).

Devletin sosyal politika alanındaki fonksiyonları uyguladığı refah devleti modeline göre de değişmekle birlikte, küreselleşme ile birlikte tüm refah devleti modellerinde devletin fonksiyonlarında değişim ve rollerinde azalma söz konusudur. Bu çalışmanın konusu refah devleti modellerinin incelenmesi değildir. Ancak sosyal devlet uygulamalarının geniş anlamda uygulandığı Kıta Avrupası (Bismarck Modeli) ve İskandinav (Sosyal Demokrat) modellerinde dahi sosyal politikaların kapsam ve içeriğinde 1980’lerin ikinci yarısından itibaren daralmaya gidilmiştir. Tam anlamıyla liberal modele geçilmemekle birlikte “üçüncü yol” denilen ve sosyal güvenlik sistemlerinin küçültülmesi, özelleştirme, sosyal yardımların kapsam ve içeriğinde değişiklikler yapan uygulamalar, başta Beveridge (Anglo-Sakson) Model üzere tüm refah modellerinde az çok etkili olmuştur (Yılmaz, 2020).

Dijitalleşme ile birlikte devletin fonksiyonlarında birtakım değişiklikler olması beklenmektedir. Sosyal politika ve hizmetlerin sunumunun, yani “hizmet sunumu fonksiyonu”nun daha çok özel sektöre ve toplumsal gruplara bırakılarak devletin “denetim fonksiyonu” üstlenmesi beklenmektedir. Liberal modelden farklı olarak diğer modelleri uygulayan ülkelerden bazıları bu

uygulamaya 1990'lı yıllardan itibaren kısmen veya tamamen geçmişler ve karma refah modelleri uygulamaktadırlar. Dijitalleşmenin “toplumsallaştırma” uygulamalarını daha da artıracacağı ve devletin denetim fonksiyonunu önem kazanacağı öngörülmektedir.

Öte yandan istikrarsızlığın artması ise devletin hizmet sunumu, finansman ve düzenleme fonksiyonlarının önemini artırmaktadır. Bölgesel, küresel ve çevresel istikrarsızlıklar, devletin sosyal politikada daha etkin rol üstlenmesini ve kamu harcamalarının artırılmasını gerektirmektedir. Devletin önümüzdeki dönemde küreselleşmenin ve dijitalleşmenin zorladığı “küçülme” ile çeşitli düzeylerdeki istikrarsızlık süreçlerinin gerektirdiği “genişleme” politikalarının arasında ikircikli uygulamalara gideceği ve bu ikilemde oldukça zorlanacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan hem İkinci Dünya Savaşı sonrasında hem de küreselleşme döneminin önemli aktörleri arasında yer alan IMF, Dünya Bankası vb. gibi kuruluşların önümüzdeki dönemde ulusal politikalar üzerindeki etkilerinin azalacağı varsayılmaktadır. Kürselleşmenin ilk dönemlerinde ülkelere önerdikleri yapısal uyum politikaları nedeniyle eleştirilen söz konusu kuruluşların güvenilirliklerine olan inancın sarsıldığı bir gerçektir. Kaldı ki Birleşmiş Milletlerin karar alma süreçlerinin sorgulandığı bir süreçte, oylama ve karar alma süreçleri gelişmiş merkez ülkelerin tekelinde olan uluslararası ekonomik ve mali kuruluşların (çevre ülkelerle ilgili kararları da sorgulanmaktadır (Yılmaz, 2014).

### ***İşçi Sendikalarının Durumu***

İşçi sendikaları işçilerin ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek amacıyla faaliyet yürüten iş yaşamında yer alan mesleki sivil toplum örgütleridir. 1970'lerin ikinci yarısında başlayıp 1980'li yılların ikinci yarısından itibaren küreselleşmenin de etkisiyle “mikro-elektronik” ve “bilgi teknolojileri”nin gelişimi sendikaların üye kaybetmesine ve toplu pazarlığın düzeyinde ve içeriğinde değişmelere yol açmıştır (Ören, 2021: 145; Alper, 2014: 55-56).

Neoliberal politikaların ön plana çıktığı 1980'li yıllardan itibaren piyasalar, çok uluslu şirketler ve merkez ülkelerin güdümündeki uluslararası ekonomik ve mali kuruluşların ulus devletlerin karar alma mekanizmaları üzerinde egemen olmaları ve sendikaların gücünü yitirmesi, özelleştirme uygulamalarının hızlanmasına ve bunun sonucunda sendikaların yeni örgütlenme stratejileri geliştirememeleri nedeniyle işçilerin sendikal faaliyetlerden uzaklaşmalarına yol açmıştır. Toplu pazarlık ve iş sözleşmelerinin muhtevalarında çalışanlar aleyhine düzenlemeler olmuş ve çalışanların reel gelirleri ve milli gelirdeki payları düşme eğilimine girmiştir. Çalışma şartları esneklik uygulamaları ile çalışanlar aleyhine düzenlenmeye başlamıştır (Baştaymaz, 2021: 332-333).

2010'lu yıllardan itibaren ortaya çıkan Endüstri 4.0 ve 2020'li yıllardan itibaren tartışılan Toplum 5.0 uygulamaları ise çalışma hayatında esneklik uygulamalarının ve sendikaların güç kaybının ileri düzeylerde gerçekleştiğini ifade etmek mümkündür. Teknolojik gelişmeler ve 2019 yılından itibaren yaşanan küresel salgın, sosyal anlamda bireyselleşmeyi, eğitim anlamında uzaktan ve bireysel eğitim sistemlerinin gelişimini, çalışma anlamında bireysel ve evden/tele çalışmayı, bağımsız çalışma (freelancer) ve esnek istihdam biçimlerinin hızlı bir şekilde kabulünü ve yaygınlaşmasını sağlamıştır. Bu çerçevede toplu iş ilişkileri yerini tamamen bireysel ilişkilere, sosyal medya üzerinden iş arama ve istihdam faaliyetlerine dönmüştür. Günümüzde sosyal medya da etkileyici/yönlendirici (influencer), gezgin, içerik üreticisi gibi yeni iş/uğraş alanları ile ayrı bir çalışma ve istihdam biçimi geliştirmiştir.

Görüntü ve canlı yayın içerikleri üretim ve dağıtım alanında faaliyet gösteren sosyal medya platformlarında ürettikleri içeriklerin muhtevası önemli olmaksızın aldıkları reklam ve tıklanma oranları üzerinden para kazanan kazanmaya çalışan içerik üreticiler ortaya çıkmıştır. Bunların bir kısmı formel bir işte çalışırken bir kısmı da formel hiçbir işte çalışmaksızın bu sosyal medya platformlarını iş kapısı haline getirmişlerdir. Bu platformlarda da eser sözleşmesi, reklam ve tanıtım sözleşmeleri gibi sözleşmelerle çalışılmaktadır. Dolayısıyla bağımlı çalışma ve iş sözleşmesi olmadığından işçi sendikalarının bu ortamlardaki işlerle ilgilenen kişilerle ilgili herhangi bir üyelik ya da sendikal faaliyet imkânı da söz konusu değildir.

### ***İşveren Sendikaları ve Güncel Gelişmeler***

İşveren sendikaları, işçi sendikalarının güçlenmeye başladığı 1945 sonrası dönemde daha çok işçi sendikalarının toplu pazarlık ve grev gibi toplu iş ilişkilerindeki güçlü araçlarına cevap verebilmek amacıyla gelişme göstermiş bu dönemden itibaren 1980'li yılların ortalarına kadar üye sayılarını ve faaliyetlerini artırmışlardır. Ancak 1980'li yıllardan sonra, işçi sendikalarının üye sayılarını ve pazarlık güçlerini kaybetmeleriyle birlikte, işveren sendikaları da 1950-1960'lı yıllardaki önemini ve güçlerini kaybetmişlerdir (Tokol, 2014: 94). İşçi sendikalarına savunma amaçlı örgütlenen işveren sendikalarının işlevini yerine getiren Ticaret ve Sanayi Odaları, Meslek Odaları vb. işveren kuruluşlarının bulunması da işveren sendikalarına olan ihtiyacı azaltmaktadır.

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler ve yapay zekâ devrimi birçok işte gerçek kişi işçiye olan ihtiyacı ortadan kaldırdığından, şimdilik bilim kurgu filmlerinin ve komplo teorilerinin konusu gibi görünse de işverenlerin ileride yapay zeka robotların kendi aralarında örgütlenmesi ve iş yavaşlatması, iş bırakması sorunlarına ilişkin stratejiler üretmesi ve senaryo analizleri yapmaları gerekmektedir. Bu bağlamda işveren örgütlerinin yapay zekâ, biyosistem mühendisliği vb. alanlarda strateji uzmanları ve senaryo analistlerine (Acar, 2019;

Gültekin, 2006) ihtiyaç duyacaklarını öngörmek mümkündür.

### ***Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) Örgütlenme ve Rollerinde Değişim İhtiyacı***

Sivil toplum kuruluşlarının (STK) sosyal politikanın tarafı olarak ortaya çıkışında işçi sınıfının kolektif kendi kendine yardım hareketi olarak başlayan kooperatifçilik örgütlenmesi etkili olmuştur. İşçi sınıfının ve dar gelirli kesimlerin ekonomik savunmasını yapan, ekonomik ve sosyal eşitsizliklerin giderilmesinde, sosyal adaletin sağlanmasında bir dönem kooperatiflerin önemli rolü olmuştur. Aynı zamanda demokratik yapıları ve dar gelirli kesimi ve işçi sınıfını koruyucu özgün ilkeleriyle ekonomik ve sosyal demokrasinin temel kurumlarından biri olma görevini üstlenmişlerdir. Kooperatifler, birer sivil toplum kuruluşu olarak sosyal refah devleti anlayışının altın çağı olarak adlandırılan 1960'lı yıllar boyunca ve hatta Türkiye'de 1980'lerde sosyal adalet, sosyal eşitlik, sosyal demokrasi gibi hedeflerle sosyal politikanın önemli bir aracı aynı zamanda bu ilkeleri savunan önemli bir tarafı olmuştur (Güven, 1997: 117).

Kooperatifçilik örgütlenmeleri günümüzde önemini kaybetse de kooperatifçilikten öğrenilen sivil toplum anlayışı, günümüze vakıf ve dernek gibi sivil toplum kuruluşları ile kendisini devam ettirmektedir. Sivil toplum kavramı, “devlete ait olmayan, kâr amaçlı olmayan, üyelerinin ve diğer vatandaşların menfaat ve değerlerini kültürel, politik, bilimsel, dini veya hayır temelli olarak savunan ve gerçekleştiren kurum ve kuruluşlar” şeklinde tanımlanabilir. STK kavramı geniş anlamda yerel birlikleri, profesyonel örgütleri, uluslararası birlikleri, vakıfları, hayırseverlik organizasyonlarını, düşünce kuruluşlarını, dayanışma dernek ve birliklerini hatta işçi sendikalarını kapsamaktadır (Güloğlu ve Kala, 2021:12).

STK'lar kapsadığı kesimler bakımından iki ana grupta incelenmektedir. Bunlardan bir grup, spor kulüpleri, sosyal ve siyasi organizasyonlar, işçi sendikaları, ticaret dernekleri ve kooperatifler gibi sadece kendi üyelerinin hak ve menfaatlerini savunan ve kendi üyelerine hizmet eden kuruluşlar olarak faaliyet gösterirler. İkinci grup ise, dini organizasyonlar, sosyal hizmet kuruluşları, sanat ve kültür organizasyonları, sosyal yardımlaşma kuruluşları, dayanışma kulüpleri, vakıflar ve kâr amacı gütmeyen ve kamu kurumlarına bağlı olmayan sosyal amaçlı eğitim kurumları gibi tüm vatandaşlara hatta tüm insanlığa hizmet etmeyi ve tüm dünyada yardım ve dayanışma ihtiyacı içindeki kesimleri kapsamayı amaçlayan kurum ve kuruluşlardır (Güloğlu ve Kala, 2021: 13-15).

Aslında Türk toplumunun genetik kodlarında mesleki dayanışma anlamındaki “ahi birlikleri” ve sosyal dayanışma ve yardımlaşma anlamında “vakıf sistemi” eski Türk toplumlarından beri var olagelmıştır. Ancak, Tanzimat dönemi ve sonrasındaki siyasal, toplumsal ve teknolojik gelişmeler her iki

sistemin de öneminin azalmasına yol açmıştır. Tanzimat sonrası dönemde ve Cumhuriyetin ilk yıllarında, bu iki önemli gelenek ya yozlaşarak ya tür değiştirerek ya da yasal düzenlemeler nedeniyle oldukça zayıflamış ve toplumsal hafızadan silinmeye yüz tutmuştur. 1990'lı yıllardan sonra tüm dünyada sosyal haklar, siyasal katılım ve sosyal politikada sivil toplumun önemi artmaya başladıktan sonra Türkiye'de demokratikleşme düzeyinin artmasının da etkisiyle ülkemizde de sivil toplum anlayışı ve toplumun genetik kodlarında bulunan ahilik ve vakıf sistemi yeniden önem kazanmaya başlamıştır.

Sivil toplumun sosyal politikada önemli bir aktör olarak öne çıkması, refah devletinin küçülmeye başladığı küreselleşme ve esnekleşme uygulamalarının ve piyasalaşma eğilimlerinin başladığı dönemde söz konusu olmuştur. Devletin küçültülmesine ve sosyal politika uygulamaları ve sosyal hizmetlerin piyasaya aktörlerine devredilmesine gelen güçlü eleştiriler, bazı ülkelerde devletin çekildiği birtakım alanlarda sivil toplum kuruluşlarının sosyal politika aktörü olarak ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu bağlamda STK'lar hizmet sunucuları, sosyal yardım kuruluşları ya da sosyal hizmet kurumları olarak sosyal politikaların yürütülmesinde aktif rol almaya başlamışlardır. Öte yandan STK'lar küreselleşmenin ortaya çıkardığı sosyal eşitsizliklerle mücadelede önemli basıncı grubu olarak da var olmaya başlamışlardır (Özaydın, 2013: 85-86).

Türkiye'de 2023 yılı itibariyle toplam 18.813 vakıf hedef kitesine göre incelendiğinde yeni vakıfların %25'inin çocuk ve gençler, %15'inin yoksullar, %15'inin kadınlar, %13'ünün yaşlılar, %11'inin engelliler, %8'inin belli hastalığı olanlar, %4'ünün belli meslek sahipleri ve %4'ünün de çevre ve doğal hayat ile ilgili olduğu; %5'inin ise diğer alanlarda faaliyet gösterdiği anlaşılmaktadır (Vakıflar Genel Müdürlüğü, 2024). Hedef kitleleri açısından vakıfların tamamının sosyal politika alanında faaliyet gösterdiğini söylemek mümkündür.

İçişleri Bakanlığı verilerine göre, Türkiye'de 2021 yılı itibariyle kurulu bulunan 122.107 aktif derneğin faaliyet alanlarına göre dağılımına bakıldığında ise %31,32'sinin mesleki ve dayanışma derneği, %22,32'sinin spor ve sporla ilgili dernek, %15,14'ünün dini hizmetlere yönelik dernek, %5,09'unun eğitim, araştırma derneği, %4,95'inin kültür, sanat ve turizm derneği, %4,61'inin insani yardım derneği, %2,23'ünün toplumsal değerleri yaşatma derneği, %2,18'inin sağlık alanında kurulu dernek, %1,15'inin engelli derneği, %0,39'unun şehit yakını ve gazi dernekleri, %0,27'sinin yaşlı ve çocuklara yönelik dernekler olduğu görülmektedir. Derneklerin neredeyse tamamının da sosyal politika alanlarıyla ilgili olduğu söylenebilir (Güloğlu ve Kala, 2021: 24).

Türkiye'de vakıf ve derneklerin neredeyse tamamının sosyal politika ve sosyal hizmetlerle ilgili olmaları önemlidir ancak ülkemizdeki yaklaşık 141.000 dernek ve vakıf varlığına karşın ABD'de 7 milyon, Almanya'da 2,1 milyon ve Fransa'da 1.4 milyon STK bulunmaktadır. Dolayısıyla Türkiye'de vakıf ve dernek sayısının oldukça düşük olduğunu söylemek mümkündür (Güloğlu



ve Kala, 2021: 23). Bu düşüklüğün sebebi de darbe ve tek parti dönemlerinde STK'ların yasaklanması ve kurucuları ve üyelerinin çeşitli soruşturmalara maruz bırakılması gerçeğidir. Türkiye'de STK'larla ilgili önemli bir sorun da kendi yapılarından kaynaklanmaktadır. Bazı yardım ve dayanışma amaçlı STK'ların amacından saparak suiistimal ve yolsuzluk işlemleriyle anılması, gönüllülük faaliyetlerine katılacaklarda ve destek verme eğiliminde olan kişilerde olumsuz algı oluşturmakta ve bu da sivil toplum faaliyetlerine kurucu ya da üye olarak katılımı düşürmektedir.

STK'ların günümüzde yoksulluk, engellilik, yaşlılık, çocuk ve gençlerin korunması, kadına yönelik şiddetin önlenmesi gibi sosyal politika alanlarında daha çok faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Ülkemizde Afrika, Suriye, Afganistan, Arakan başta olmak üzere dünyanın çeşitli bölgelerinde yoksulluk ve yoksunluk çeken kitlelere insani yardım, sağlık ve gıda yardımı, barınma ve temiz su ihtiyaçlarının sağlanması, eğitim ve istihdam gibi çok farklı konularda faaliyet yürüten STK'lar mevcuttur.

Artan dijitalleşme ve yapay zekâ uygulamaları sonrasında teknolojik değişim ve vasıf geliştirme, mesleki eğitim, hayat boyu eğitim gibi alanlarda da STK'ların örgütlenmelerinin ve faaliyetlerinin artması beklenmektedir.

Öte yandan son yıllarda artan istikrarsızlık, iç karışıklık, terör, işgal girişimleri ve savaşlar nedeniyle sığınmacılar, göçmenler ve geçici koruma altındaki mültecilerin korunması, sağlık hizmetleri, hakları, istihdam sağlanması, gittikleri ülkelerde sosyal ve ekonomik uyumları gibi alanlarda STK'ların örgütlenmeleri ve faaliyet yürütmeleri kaçınılmazdır. Örneğin Türkiye'de, 2011 yılından itibaren Suriyelilerin yoğun olarak yerleştikleri Hatay, Kilis, Osmaniye, Kahramanmaraş, Gaziantep, Adıyaman, Adana gibi illerde bazı Avrupa ülkeleri menşeli ve ABD merkezli STK'lar sosyal yardım, istihdam edilebilirlik, sosyal içerme ve sosyal uyum faaliyetleri yürütmektedirler. Bu bölgelerde yerli halk ve Suriyelilerin birlikte oluşturacağı STK'lar ve bu STK'ların planlayacağı sosyal uyum ve sosyal adalet temelli faaliyetler daha etkili ve başarılı olacaktır. Öte yandan meşe ülkelerin sosyal ve siyasi amaç ve menfaatleri doğrultusunda her iki toplumu yönlendirmeye çalışan programlar yerine, iki komşu ve ortak geçmiş ve ortak kültüre sahip halkın ortak menfaat ve ortak amaçları doğrultusunda yürütülecek programlar, ortak yarara daha fazla hizmet edecektir.

Sadece Suriyeli geçici koruma altındaki kesimleri değil, Filistinlileri, Afrika kıtasında ülkelerindeki iç karışıklıklardan kaçarak çeşitli ülkelere sığınan göçmenleri, Arakan göçmenlerini, Doğu Türkistan bölgesi, Afganistan ve Pakistan göçmenlerini, Ukrayna göçmenlerini de içerecek yerli STK örgütlenmelerine ihtiyaç vardır. Bu STK'lar öncelikle temel insani ihtiyaçların karşılanması, soykırım, terörizm ve işgal girişimlerine karşı mazlum ve mağdur halkaların korunması, savunulması, güçlendirilmesi faaliyetlerinde bulunmalı

ve ilgili ülkeler başta olmak üzere dünya gündeminde baskı grubu olarak yer almalıdırlar.

## **5. Sosyal Politikada Yeni Aktörler ve Çok Taraflı İş Birliği İhtiyacı**

Bu başlık altında dijitalleşme ve istikrarsızlıklar çerçevesinde ortaya çıkan yeni sosyal politika aktörleri üzerinde durulacaktır. Küreselleşmenin etkileri 1980'li yılların ikinci yarısından beri görüldüğünden, küreselleşme, bir üst başlıkta ele alındığı üzere sosyal politikanın geleneksel taraflarının rol ve fonksiyonlarında değişimler ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla Endüstri 4.0 ve Toplum 5.0'la birlikte ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel yeni taraflar söz konusudur.

### ***Teknoloji Şirketleri ve Küresel Örgütler***

Dijitalleşme ve yapay zekâ çağı ile beraber, başka bir deyişle Endüstri 4.0 sanayi çağıyla birlikte akıllı teknolojiler hayatın ve toplumun her alanında yer almaya başlamıştır. Nitekim bu sebeple Endüstri 5.0, Endüstri 4.0 teknolojilerinin topluma fayda sunabilir hale dönüştürülmesini ifade etmek amacıyla Toplum 5.0 (T5.0) olarak isimlendirilmiştir.

Alman Endüstri 4.0 platformunun tanımına göre kavram, “bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan akıllı makineler ve süreçlerin akıllı ağı” şeklinde tanımlanmaktadır. AB Siber Güvenlik ajansı da Endüstri 4.0 kavramını “nesnelerin interneti gibi yeni siber fiziksel teknolojileri bünyesine katarak üretimde özerk karar vermeyi sağlayan dijitalleştirilmiş ve entegre akıllı değer zincirlerine doğru bir paradigma değişimi” olarak ifade etmektedir. Bulut bilişim, akıllı fabrika, 3B yazıcılar, nesnelerin interneti, hizmetlerin interneti, yapay zekâ vb. teknolojik gelişmeler yanında insanın eğitilmiş ve girişimci rolüyle yenilikçi bir anlayışa sahip olduğu ve dijitalleşmenin tüm süreçlere yayıldığı bir süreci ifade etmektedir (TBMM, 2023: 23-25; Yıldız Tonga ve Tonga, 2022).

Toplum 5.0 ise siber fiziksel sistemler ile insanların üretkenliğini ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla insan merkezli sürdürülebilir bir toplum yaratma vizyonu olarak tanımlanmaktadır. Endüstri 4.0'a yapay zeka, 6G ve ötesi, blockchain ve sınır bilişim gibi teknolojilerin eklenmesiyle ortaya çıkan Toplum 5.0, Endüstri 4.0 ve Endüstri 5.0 teknolojileriyle çeşitli zorlukları ve sosyal sorunları çözebilen toplum olarak adlandırılmaktadır. Üretim, mobilite, sağlık hizmetleri, tarım, enerji, felaket /afet-salgın önleme alanlarında siber uzay ve fiziksel alanı entegre eden insan merkezli toplum olarak da tanımlanan Toplum 5.0, toplumun dijital dönüşümünü öngörmektedir. Bu bağlamda toplumun tüm kesimlerinin etkili iletişimle birlikte hayat kalitesi artırılabilecektir. Öte yandan son zamanlarda artan istikrarsızlık, iklim değişiklikleri, endüstriyel gazlar, orman tahribatları, sıcaklık artışı, deprem, sel vb. doğal afetlere karşı

güvenlik iyileştirmelerini ve afetler sonrası hizmetlerin sunumunun hızlandırılması ve geliştirilmesi süreçleri de Toplum 5.0'ın temel ilkeleri arasında yer almaktadır (Çalış Duman, 2022).

Toplum 5.0 gelişmeleri/dönüşümü ile birlikte teknoloji şirketleri ve akıllı sistemler uzmanları sosyal politikanın olmazsa olmaz taraflarından biri haline gelmektedir. Teknolojik dönüşümün topluma, sosyal sorunlara, afetlere vb sosyal risklere uygulanması süreçlerinde davranış mühendislerinden veri analistlerine ve yapay zekâ uzmanlarına kadar birçok meslek elemanı sosyal politikacı ve sosyal çalışmacılarla birlikte çalışmak durumundadırlar. Sosyal güvenlik, sosyal politika ve sosyal hizmet eğitimlerinde bilişim sistemleri, veri analizi, akıllı sistemler gibi müfredata ilişkin eğitim planlamalarının yapılması ve bu alanlara dahil edilmesi de kaçınılmazdır.

Küresel örgütler, bu yeni teknolojik dönüşümle birlikte ortaya çıkan yeni ve çok taraflı ve multidisipliner bakış açısıyla hareket eden yeni örgütler olarak sosyal politikanın tarafı olabilirler. Bu bağlamda ILO, Dünya Bankası, IMF vb. gibi sosyal amaçlı Birleşmiş Milletler örgütlerinin de kendilerini ve bakış açılarını (Yılmaz, 2014) yenilemeleri gerekmektedir. Bu yeni dönemde 1990'lı yılların merkez ülkelerinin güdümünde hareket ettikleri tarzda politika üretmek etkin ve etkili taraf olma özelliklerini korumaları mümkün görünmemektedir. Artık Afrika, Ortadoğu, Asya, Güney Amerika bölgelerinin taleplerine kulak vermek ve sadece Beyaz Anglo-Sakson Protestanların (WASP) sosyal refahı için değil; tüm dünya insanlığının sosyal refahı ve sosyal adaletten pay almaları için politika üretmek durumundadırlar. Aksi takdirde var oluş amaçlarına aykırı hareket etmeye devam edecek ve güvenilirliklerini kaybetme riskiyle karşı karşıya kalacaklardır.

Yeni gelişmeler ışığında dezavantajlı bölgelerden ya da istikrarsızlık bölgelerinden yeni küresel örgütler ortaya çıkması da muhtemeldir.

### ***Yerel Yönetimlerin Artan Rolü***

Devletin rolünün küçültülmeye başladığı 1980'li yıllardan itibaren yerel yönetimlerin sosyal politikadaki rolü peyderpey artmaktadır. Sosyal politikaların çocuklar, yoksullar, kadınlar, yaşlılar, göçmenler, eski hükümlüler, engelliler, kimsesizler vb. gibi dezavantajlı gruplara yönelik olarak yer düzeyde uygulanması önem taşımaktadır ve bu yaklaşıma sosyal belediyeçilik denmektedir.

Belediyelerin sosyal konut, sosyal hizmet, sosyal yardım, aile ve toplum danışmanlığı, istihdam politikaları, yoksulluğun giderilmesi, sağlık, eğitim, çevrenin korunması, sosyal içerme gibi konularda özellikle dezavantajlı gruplara yönelik olarak sosyal politika program ve faaliyetleri planlayarak uygulama yükümlülükleri vardır. Günümüzde sözü edilen teknolojik gelişmeler, doğal ya da yapay istikrarsızlıkların artması, yeni sosyal problemlerin ve risklerin

ortaya çıkması nedeniyle, sorunlara yerel düzeyde merkezi planlama ve merkezden müdahaleye göre daha etkin, verimli ve hızlı müdahale edilebilmesi ve yerel düzeyde müdahalenin daha az kaynak ve maliyetle gerçekleştirilebilmesi, mahalli idarelerin sosyal belediyeçilik faaliyetlerinin önemini ve önceliğini artırmıştır (Göktürk ve Yılmaz, 2020: 39 vd).

Maddi ihtiyaç içinde olanlara yönelik olarak geliştirilen market kartları, gıda, yakacak, giyecek yardımları, aşevi, toplu nikah ve toplu sünnet vb. gibi uygulamalar sosyal yardım kategorisindeki hizmetlerdir. Öte yandan sosyal konut, huzurevi, yaygın eğitim, danışma merkezleri, kreş, halk ekmek vb. gibi uygulamalar da sosyal refah kategorisindeki hizmetler olarak belediyeler tarafından yürütülmektedir (Göktürk ve Yılmaz, 2020: 55-56).

Belediyelerin işsizlere yönelik mesleki eğitim kursları, vasıf edindirici ve geliştirici eğitimleri sosyal belediyeçiliğin bir boyutu iken, engellilere yönelik olarak ücretsiz toplu taşıma hakkının sağlanması, sokak, cadde, park, toplu taşıma araçları gibi kamusal alanlarda ve belediye binalarında engellilerin erişilebilirliğini sağlamaya yönelik yasal yükümlülüklerle uygun düzenlemelerin yapılması da yerel yönetimlerin sosyal politika tarafı olarak özellikle üzerinde durmaları gereken bir konudur.

Yine göçmenler ve sığınmacılar için insan onuruna yaraşır sığınmacı kamplarının düzenlenmesi, yerli halka göçmenlerin bütünleşmesini sağlayıcı sosyal içerme, istihdam, dil eğitim programlarının düzenlenmesi mahalli idarelerin göçmenlere yönelik olarak ortaya koyabileceği sosyal politika uygulamaları arasında yer almaktadır.

Belediyeler, aile, kadın, çocuk, genç ve yaşlılara yönelik olarak danışma, sosyal aktivite, barınma ve spor etkinlikleri düzenleyebilirler. Evsizlere ve kimsesizlere yönelik barınma merkezleri açabilirler.

### ***Yerel Topluluklar ve Aktivist Gruplar***

Dijitalleşmeyle beraber, küresel çok uluslu şirketler başta olmak üzere çeşitli sermaye gruplarının çevreyi v, doğal yapıyı, kültürel dokuyu ve ekolojik sistemi tahrip edici faaliyetlerine karşı günümüzde sosyal hareketler daha hızlı ve daha etkin bir şekilde organize edilebilmektedir. Sosyal medya aracılığıyla bütün dünyada konuya ilgi duyanların küresel ve yerel düzeylerde örgütlenmesi mümkün olabilmekte ve kapsayıcılık artmaktadır.

Yerel düzeyde aile, eğitim, kültür, sağlık, kadın hakları, çocuk hakları, barınma, çevre sorunları vb. gibi belli konularda hemşehri dayanışma grupları oluşturulabilmekte ve kısa sürede kapsamın genişlemesi ve üyelerinin artması mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla mahalle, köy, cadde, il, ilçe düzeyinde yerel topluluklar günümüzde belli temalar etrafında birleşerek sosyal politikanın tarafı haline gelebilmektedirler.

## ***Bireylerin Hak Savunuculuğunda Artan Rolü ve Dijital/Sosyal Medya Yönlendiriciliği***

Dijital medya, sosyal medya ağları ve sosyal medya grupları, bireylerin tek tek gündem oluşturmada ve hak savunuculuğunda rollerini artırmıştır. Arap Baharı denilen ve Kuzey Afrika ve Ortadoğu'da birçok ülkede ayaklanmalara giden süreci başlatılan girişimler sosyal medya üzerinden bireylerin inisiyatif ile yönlendirilmiştir. Yine Türkiye'de başlangıçta çevreci eylem olarak başlamakla birlikte sonradan amacından saptırılan Gezi Parkı eylemleri sosyal medya üzerinden organize edilmiştir. Avrupa ülkelerinde ve Amerikada İsrail'in Filistinlilere uyguladığı soykırımı kınama ve karşı çıkma eylemleri sosyal medyada organize edilerek kitlelerin katılımı sağlanmaktadır.

Yine İsrail'e destek veren şirketleri boykot girişimleri sosyal medya üzerinden organize edilerek tüm dünyada ilgi gören ve taraftarları her geçen gün artan bir "küresel sivil yaptırım" politikasına dönüşmüştür. İsrail'in Gazze'yi bombalamaya başladığı ilk günlerde İsrail'e destek açıklaması yapan bazı şirketler, küresel çapta tüm dünyadan aldığı tepkiler ve boykot çağrıları sonrasında sadece İsrail ortaklarının bu desteği verdiğini, genel merkezlerinin konunun dışında olduğunu açıklasalar da inandırıcı olamamışlar ve aradan geçen bir yıllık süre sonunda küresel düzeyde satışlarında ve karlarında düşüş açıklamışlardır.

Sosyal medyada bireyler kendi hür iradeleriyle olayları değerlendirerek gerçeklerden hareketle inisiyatif başlattıklarında ve başlatılan inisiyatlara katıldıklarında sosyal politika açısından önemli ve etkili birer aktör haline dönüşmektedirler.

Ancak sosyal medya kullanıcıları sivil toplum mühendisleri ve davranış mühendislerinin yönlendirmesiyle dezenformasyon öznesi haline de gelebilmektedirler. Belli konularda ulusal çıkarları ya da beklentileri olan ülkeler çeşitli ülkelere yönelik operasyonlarının bir unsuru olarak sosyal medyayı kullanabilmektedirler. Ya da çok uluslu şirketler kendi çıkarları için sosyal medyayı kullanabilmektedirler. Bu konuda da yönlendirici (influencer) denilen kişilerle sözleşmeler yaparak takipçilerini yönlendirmelerini sağlayabilmektedirler. Bunun yanında yeni teknolojiler sayesinde "bot hesaplar" vb. uygulamalarla suni gündemler oluşturulabilmekte ya da asparagas haberler yayılarak kitle psikolojisi yönlendirilebilmektedir. Bu da toplumsal ruh sağlığını bozucu etkiye yol açarak yeni sosyal sorunların ortaya çıkmasına yol açmaktadır.

Sonuç olarak sosyal medya ve yeni iletişim teknikleri ile bireyler sosyal politikanın önemli aktörleri konumuna gelebildikleri gibi dezenformasyon sürecinden etkilenerek sosyal sorunun parçası haline de gelebilmektedirler. Bu noktada sosyal medya okuma becerisi önem kazanmaktadır.

Yeni ortaya çıkan teknoloji şirketleri ve teknoloji uzmanları, yeni küresel örgütler, yerel yönetimler, yerel topluluklar ve aktivist grupları, sosyal medya yönlendiricileri ve bireyler gibi sosyal politikanın yeni aktörleri, çok taraflılık ve karşılıklı işbirliğini zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda geleneksel taraflar ve yeni aktörlerin iş birliğinin sağlanması sosyal sorunların çözümünde ve sosyal risklerin bertaraf edilmesinde önem taşımaktadır (Yılmaz ve Göktürk, 2019). Yatırım ve girişimcilik alanında uygulanan kamu-özel ortaklıklarının ve çok taraflı işbirliği modellerinin (Yılmaz, Kızmaz ve Göktürk, 2018) sosyal politika alanında da uygulanması kaçınılmaz olacaktır.

Çok taraflı iş birliği, geleneksel ve yeni sosyal politika aktörlerinin “birleşik küme sistemi” ile gerçekleştirilebilir. Merkezi ve yerel sosyal politika aktörlerinin farklı ağırlıklarla temsil edildiği ve özel ve sivil sosyal politika aktörlerinin dışlanmadığı “birleşik” bir yapı söz konusu olmalıdır. Kurulan çok taraflı ve çok boyutlu sosyal politika sistemi küresel düzeyde dezavantajlı kesimler için her devletin gelirinden ayıracağı “küresel kazançtan kâr payı” ile uluslararası düzeyde de aynı koordinasyon anlayışı ile yürütülmelidir. Sosyal politika sistemi doğruluk temelinde faaliyet göstermeli ve biçimlendirilmelidir (Taşçı, 2012: 245 vd.).

## 6. Sonuç ve Öneriler

Küreselleşme, dijitalleşme ve istikrarsızlık çağı olarak tanımlanan günümüz dünyasında sosyal politikanın geleneksel taraflarının rollerinde değişimler olmuştur. Aynı zamanda yeni aktörler, yeni taraflar ortaya çıkmıştır. Mevcut gelişmeler ışığında sosyal politikanın tarafları arasında yapay zekâ girişimleri ve akıllı sistem analistleri, yeni küresel oluşumlar, yerel yönetimler, yerel topluluk ve aktivist grupları, sosyal politika alanında faaliyet gösteren sosyal medya yönlendiricileri ve belli sorunlarla doğrudan yüzleşen bireylerin yer alması gerekmektedir.

Sosyal politikaların mevcut sorunlar ve ihtiyaçlar temelinde yeniden tasarlanması; bu çerçevede evrensel temel gelir, esnek sosyal güvenlik sistemleri, vb. yenilikçi yaklaşımlara yer verilmesi son yıllarda uzmanlar tarafından tartışılan konular arasındadır. Öte yandan, teknoloji ve yapay zekanın sosyal politika süreçlerinde kullanımı, yeni tarafların kapsanması, politika yapma süreçlerine yeni aktörlerin de dahil edilmesi önem taşımaktadır.

Sosyal politika, başlangıçta tanımlandığı üzere bireyin ve toplumun tüm kesimlerinin refah ve huzurunun sağlanması, tüm kesimler ve taraflar için merhamet, adalet ve doğruluk temelinde maddi manevi refahın yani huzurun sağlanması ile mümkün olacaktır.

Sosyal politikanın önümüzdeki süreçte tüm kesimleri, tüm dezavantajlı grupları kapsayıcı ve krizlere, doğal afet ve istikrarsızlık dönemlerine dayanıklı bir sistem olarak kurgulanması gerekmektedir. Tüm tarafların sosyal politikaların yapımında, uygulanmasında ve sonuçlarının paylaşımında etkin bir rol alması gerekmektedir.

Küreselleşme, dijitalleşme ve istikrarsızlık çağında sosyal politika dönüşüm geçirmektedir. Bu süreçte tarafların yeniden şekillenmesinin sosyal politika yapımı üzerindeki etkileri, ulusal, yerel ve küresel düzeyde tüm tarafların kapsanması ile gerçekleştirilmelidir. Sosyal politika yapımında ve sosyal politika araştırmalarında ele alınması gereken yeni konular, dijitalleşme, yapay zekâ ve sosyal politika, istikrarsızlık ve sosyal politika, savaş, terörizm ve sosyal politika, doğal afetler ve sosyal politika gibi konular olabilir. Tüm bu çalışmalar ulusal, yerel ve küresel düzeyde etkileri bakımından ele alınabilir. Bu düzeylerde ve bu konular etrafında sosyal politikanın taraflarının politika yapımında ve uygulamadaki rolü de tartışılabilir.

## KAYNAKÇA

- Acar, Ü. (2019). Geçmiş Bilmek Bugünü Anlamak Geleceği Planlamak ve Yönetmek, Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der. 2019; (42): 379-391 [chrome-extension://efaidn-bmnnnibpcajpcglcfindmkaj/https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1725220](https://efaidn-bmnnnibpcajpcglcfindmkaj/https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1725220) (erişim tarihi: 20.11.2024)
- Akalın, D. (2020). Türkiye'de Yaşlılık Döneminde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay), İKSAD Publications, Ankara, içinde sayfalar: 295-342.
- Alper, Y., (2014). Küreselleşme ve Küreselleşmenin Sosyal Sorunları, Sosyal Politika, (Editörler: Aysen Tokol, Yusuf Alper), Dora Yayınevi, Bursa içinde sayfalar: 37-58
- Arıcı, A. ve Altındağ, Ö., (2020). Farklı Boyutları ile Sosyal Dışlanma Sorunu, farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay), İKSAD Publications, Ankara, içinde sayfalar: 343-372.
- Baş, K., (2009). Küreselleşme ve Gelir Dağılımı Eşitsizliği, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 18, Sayı 1, 2009, s.49-70
- Baştaymaz, T. (2021). Sosyal Politika: Daha İyi Bir Toplum Arayışı, Dora Yayınevi, Bursa.
- Birinci, M. (2023). Dijitalleşme ve Sosyal Hizmet: Sosyal Hizmet Yönetiminde Dijitalleşme. Çekmece Sosyal Bilimler Dergisi, 11(22), 1-28.
- Bozkır Srdar, A. (2014). Sosyal politika Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Türkiye'de Sosyal politika, Sosyal Politika, (Editörler: Aysen Tokol, Yusuf Alper), Dora Yayınevi, Bursa içinde sayfalar: 1-25.
- Çakmak, A. Ç. (2024). Yapay Zekâ ile Marka İnşası. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21(2), 624-635. <https://doi.org/10.33437/ksusb.1489490>
- Çalış Duman, M. (2022). Toplum 5.0: İnsan odaklı dijital dönüşüm. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 82, 309-336. <https://doi.org/10.26650/jspc.2022.82.1008072> (erişim tarihi: 16.11.2024)
- Danışmaz Sevin, M., (2020). Yetişkin Bireylerde Madde Bağımlılığı Ve Mücadele Yöntemleri, Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay) içinde sayfalar: 83-116, İKSAD Publications, Ankara.
- Doğan, İ. Ve Yanardağ, R., (2020). Onarıcı Adalet Yaklaşımında Çocuklar Ve Sosyal Hizmet Bakış Açısı, Ailede Çocuk, Genç Ve Yaşlılar Üzerine Araştırmalar (Editör: Mustafa Talas) İKSAD Publications, Anlara, içinde syfalar: 5-29,
- Ertan Koçak, Y., (2020). Bir Sistem Olarak Aile Ve Ailede Kriz Farklı Boyutlarıyla Sos-



- yal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay) İKSAD Publications, Ankara. içinde sayfalar: 163-180.
- Gücenmez, T. (2023). Türkiye’de Dijital Dönüşümün İş Gücü Piyasalarına Etkisi ve Gelir Dağılımı İlişkisi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(3), 995-1005. <https://doi.org/10.33437/ksusbd.1361092>
- Gültekin, M. (2006). Eğitimde Güncel Bir Kavram: Gelecek, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Kış 2006, Sayı 45, ss: 61-83 chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/108350> (erişim tarihi: 20.11.2024)
- Güven, S., (1997). Sosyal Politikanın Temelleri, Ezgi Kitabevi, 2. Baskı, Bursa.
- Karakaya, O. (2022). Türkiye’de Dernekleşme Ve Toplumsal Gelişmişlik Göstergeleri Arasındaki İlişki. Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2), 315-340.
- Ören, K. (2021). Sosyal Politika, Nobel Akademik Yayıncılık, 6. Basım, Ankara,
- Özçelik, C. (2023). Sigortacılık Sektöründeki Yapay Zekâ ve Makine Öğrenmesi Uygulamaları, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yazılım Mühendisliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Bitirme Projesi, (Danışman, Dr. Öğretim Üyesi Serpil YILMAZ), İzmir.
- Öztemel, E. (2020). Yapay Zekâ ve İnsanlığın Geleceği, Bilişim Teknolojileri ve İletişim: Birey ve Toplum Güvenliği (Editörler: Prof. Dr. Muzaffer Şeker Doç. Dr. Yasin Bulduklu Dr. Öğr. Üyesi Cem Korkut Öğr. Gör. Mürsel Doğrul) Türkiye Bilimler Akademisi (TUBA), Ankara, içinde sayfalar: 95-112.
- Özüdoğru, H. & Sönmez, S. S. (2024). Yapay Zekâ ve Makine Öğreniminin Sigorta Sektörüne Etkisi. Bankacılık ve Finansal Araştırmalar Dergisi, 11(1), 45-53 (20) (PDF) *Yapay Zekâ ve Makine Öğreniminin Sigorta Sektörüne Etkisi*. [https://www.researchgate.net/publication/377416392\\_Yapay\\_Zeka\\_ve\\_Makine\\_Ogreniminin\\_Sigorta\\_Sektorune\\_Etkisi](https://www.researchgate.net/publication/377416392_Yapay_Zeka_ve_Makine_Ogreniminin_Sigorta_Sektorune_Etkisi) [erişim tarihi 19.11.2024].
- Özyılmaz Misican, D. (2020). “İnsan Kaynakları Profesyonellerinin Perspektifinden Dijitalleşen Çalışma Hayatında Yapay Zekâ”, Journal of Academic Value Studies, 6(2) 152-175 (<http://dx.doi.org/10.29228/javs.42120>).
- Sakarya, H., (2022). Terör ve Savaş, Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet (Editör: Mehmet Başçillar), Nobel Yayınevi, Ankara içinde sayfalar: 117-132
- Soyhanoğlu, S. ve Erdoğan, M. O., (2022). Gçö ve Toplum, Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet (Editör: Mehmet Başçillar), Nobel Yayınevi, Ankara içinde sayfalar: 91-116.
- Taşçı, F., (2012). Sosyal Politika Ahlakı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- TBMM, (2023). Endüstri 4.0: Kavramsal Çerçeve Ve Ülke Uygulamaları, TBMM Araştırma Hizmetleri Başkanlığı Yayınları, Yayın No: 16, Ankara. <https://cdn.tbmm.gov.tr/TbmmWeb/Yayinlar/Dosya/eab33e86-4209-4888-a54f-6e7a3c246377.pdf> (erişim tarihi, 12.11.2024)
- Temiz, H. E. (2012). “Sosyal Politika Bağlamında Yönetişim”, Toplum ve Demokrasi,

Yıl 6, Sayı 13- 14, Ocak-Aralık, s. 201-217.

Tokol, A., (2014). Sosyal Politikanın Tarafları, Sosyal Politika, (Editörler: Aysen Tokol, Yusuf Alper), Dora Yayınevi, Bursa içinde sayfalar: 75-97

Toper, F. (2020). Yeni Yoksulluk, Sosyal Dışlanma Ve Sosyal Hizmet, Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay), İKSAD Publications, Ankara. içinde sayfalar: 373-406

Toper, F. (2022). Yoksulluk, Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet (Editör: Mehmet Başçılar), Nobel Yayınevi, Ankara içinde sayfalar: 43-66.

Türkmen, S. (2020). İşsizlik, İstihdam Sorunları Ve Kayıtdışı İstihdam, Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay) İKSAD Publications, Ankara. içinde sayfalar: 83-116,

**Vakıflar Genel Müdürlüğü, 2024.** <https://www.vgm.gov.tr/vakif-islemleri/vakif-istatistikleri/yeni-vakiflar> (erişim tarihi: 15.11.2024)

Yağar, F. (2022). Hastalık Sigortası ve Analık Sigortası, Sağlık Sigortacılığı (Ed. Fatih Şantaş - Gülcan Şantaş), Nobel Yayıncılık, Ankara. içinde sayfalar: 193-212.

Yanardağ, R. & Özkan, Y. (2021). Madde kullanan 13-18 yaş arası çocukların anne-babaları ile ilişkilerinin incelenmesi. Journal of Social and Humanities Sciences Research, 8(73), 2080-2096. <http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.2654>

Yanardağ, R., Özkan, Y., & Yalçındağ, F. N. (2023). Kronik Üveit Hastalığı Olan Çocuk ve Ailelerinin Hastalık ve Tedavi Sürecine İlişkin Yaşam Deneyimleri. Toplum Ve Sosyal Hizmet, 34(3), 527-552. <https://doi.org/10.33417/tsh.1212937>.

Yıldız Tonga, M. ve Tonga, M. (2022). Endüstri 4.0'A Genel Bir Bakış: Sanayinin Geleceği, G. Ü. İslahiye İİBF Uluslararası E-Dergi Yıl: 2022, 6(6): 40-60 <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2780224> (erişim tarihi, 10.11.2024)

Yılmaz, M ve Sungur, C. (2022), İş Kazası ve Meslek Hastalığı Sigortası, Sağlık Sigortacılığı (Ed. Fatih Şantaş - Gülcan Şantaş), Nobel Yayıncılık, Ankara. içinde sayfalar: 171-192

Yılmaz, M. (2014). Uluslararası Ekonomik ve Mali Kuruluşların İstihdam Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği. Mülkiye Dergisi, 27(239), 165-201. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mulkiye/issue/239/850> (erişim tarihi: 15.11.2024)

Yılmaz, M. (2020). Dünyada Ve Türkiye'de Tarihsel Süreçte Sosyal Güvenlik Sisteminin Sürdürülebilirliği, **Türkiyenin Yakın Dönem İktisadi Tarihi ve Sosyo Ekonomik Sorunları** (Editör: Enver Günay ), Gece Kitaplığı Yayınevi, Ankara içinde sayfalar 349-382.

Yılmaz, M. ve Göktürk, İ. (2019). Sosyal Problemler Ve Sosyal Risk Analizi Kahramanmaraş Kentsel Alanı Araştırması, İKSAD Publications, Ankara.

Yılmaz, M. ve Göktürk, İ. (2019). Sosyal Problemler ve Sosyal Risk Analizi: Kahramanmaraş Kentsel Alanı Araştırması, İKSAD International Publishing

- Yılmaz, M. ve Günay, E. (2020). Giriş Yerine: Sosyal Problemler ve Sosyal Politikalar, Farklı Boyutlarıyla Sosyal Problemler Sosyal Politikalar Ekseninde Multidisipliner Yaklaşımlar, (Ed. Mehmet Yılmaz ve Enver Günay), İKSAD Publications, Ankara. içinde sayfalar: 3-10
- Yılmaz, M., (2018). Yapısal Uyum Ve Yerel Emek Piyasalarında Dönüşüm: 1980 Sonrasında Kahramanmaraş Kentsel Emek Piyasasının Oluşumu, Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR) 2018 Vol:5 Issue:29 pp:3684-3710 <https://jshsr.org/index.php/pub/article/view/1753/1667> (Erişim tarihi: 11.11.2024)
- Yılmaz, M., Kızmaz, E. S. ve Göktürk, İ., (2018). Girişimciliğin Desteklenmesinde Kamu Özel Sektör İşbirliği Uygulamalarına Yönelik Tanımlayıcı Bir Değerlendirme, Siyaset, Ekonomi Ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Aralık 2018, Cilt:6, Sayı:5 ss: 57-66



# BÖLÜM 13

## GELİR EŞİTSİZLİĞİ VE SOSYAL SORUNLAR

*Ferhat TOPER<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Doktor Öğretim Üyesi, Malatya Turgut Özal Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, ORCID: 0000-0001-6398-5343, ferhat.toper@ozal.edu.tr

## GİRİŞ

Gelir eşitsizliği, gelirin bir nüfus arasında eşitsiz bir şekilde dağıtılma derecesini ifade eder. Dünyada hızla artan gelir eşitsizliği, bugün karşı karşıya olduğumuz en kritik sorunlardan biridir. Modern toplumlarda ekonomik ve sosyal yapıların gelişmesi ve karmaşık bir hal alması, gelir eşitsizliğinin küresel ölçekte daha yoğun bir şekilde gündeme gelmesine neden olmuştur. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi gelişmiş ülkelerde de zenginler ile fakirler arasındaki fark giderek artmaktadır. Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı 2020 yılında yayınladığı Dünya Sosyal Raporu 2020’de dünya nüfusunun yaklaşık %70’inin eşitsizliğin daha da kötüleştiği ülkelerde yaşadığı ve eşitsizlik düzeyinin tarihi bir seviyede olduğu belirtilmiştir (BM, 2020). Bir ulusun toplam zenginliğinin veya ekonomik büyümesinin artması toplumun tamamı için faydalıdır; ancak bu durum adil bir gelir dağılımıyla birlikte olduğunda geçerlidir. Zenginler ile fakirler arasındaki uçurumun gündenden güne artması, konunun politik, ekonomik ve sosyal etkileriyle ilgili çeşitli konuları gündeme getirmiştir. Ayrıca zenginler ile marjinalleştirilmişler arasındaki uçurumun artması, eşitsiz servet dağılımının etik, politik ve ekonomik etkileri üzerine tartışmaların da gündeme gelmesine neden olmuştur (Simangunsong, Stewart, & Debortoli, 2023). Zira gelir eşitsizliği sadece bireylerin yaşam standartlarını etkilemekle kalmaz aynı zamanda sosyal ilişkileri de derinden etkiler. Bir toplumdaki gelir eşitsizliği yoksulluk ve sosyal dışlanma gibi sorunlarla da doğrudan bağlantılıdır. Bu ise toplumsal uyumu azalttığı gibi toplumsal huzursuzlukları da artırmaktadır (Soyhanoğlu, 2022). Literatürde gelir dağılımındaki adaletsizliğin sağlık sorunları, suça eğilim, psikolojik sorunlar ve eğitim gibi hayatın farklı alanlarına etkisine dair çok sayıda çalışma mevcuttur. Bu bölümde gelir eşitsizliği ve sosyal sorunların tanımı, birbirleri ile ilişkisi ve gelir eşitsizliğinin neden olduğu/katkıda bulunduğu sosyal sorunlara değinilecektir.

### Gelir Eşitsizliği ve Ölçümü

Gelir eşitsizliği, bir toplumdaki kişi ve gruplar arasındaki gelirin dengesiz bir şekilde dağılmasıdır. Bir toplumda gelir eşitsizliğinin yüksek oluşu, o toplumda ekonomik kaynaklarının adil bir şekilde paylaşılmadığı anlamına gelmektedir. Gelir eşitsizliği, bir toplumdaki küçük bir azınlığın toplam gelirden büyük pay alması, toplumu oluşturan çoğunluğun ise toplam gelirden cüzi pay alması anlamına gelir. Bu ise toplumun çoğunluğunu oluşturan kesimin temel yaşam standartlarını karşılamakta dahi zorlanırken, yüksek gelire sahip azınlığın yüksek bir refah düzeyinde yaşaması sonucunu doğurur. Bir toplumdaki gelir eşitsizliğinin kapsamını ölçmek için çeşitli ölçüler mevcuttur. Bunlardan Gini katsayısı sıklıkla kullanılır. İtalyan istatistikçi Corrado Gini tarafından geliştirilmiştir ve onun adını taşımaktadır. Cebirsel olarak, Gini katsayısı bir

popülasyondaki tüm gelir çiftleri arasındaki mutlak farkların aritmetik ortalamasının yarısı olarak tanımlanır, toplam daha sonra ortalama gelire göre normalleştirilir. Eşitsizliği 0'dan 1'e kadar bir ölçekte ölçer, daha yüksek değerler daha yüksek eşitsizliği gösterir. Bir popülasyondaki gelirler tamamen eşit şekilde dağıtılmışsa, Gini değeri 0'dır ve bir kişi tüm gelire sahipse (maksimum eşitsizlik koşulu), Gini 1,0'dır. Gini katsayısının 0 veya 1 olduğu bir toplumun varlığı imkansızdır ancak ülkelerin 0'a yaklaşması yani gelir eşitsizliğini minimum düzeye indirmesi beklenir. Buna ek olarak bir toplumdaki gelir eşitsizliğini ölçmek için belirli gelir gruplarının gelirleri karşılaştırılabilir. Örneğin toplam nüfus içerisinde en yüksek gelire sahip %10 ile en düşük gelire sahip %10 karşılaştırılabilir. Veya nüfusun en zengin %20'si ile en yoksul %20'sinin geliri karşılaştırılarak gruplar arasındaki fark ortaya konur. Bu oranlar, en üst ve en alt gelir seviyesine sahip nüfus grupları arasında gelirin ne kadar farklı dağıldığını göstererek toplumsal eşitsizlik hakkında somut bilgiler sağlar.

### **Dünyada ve Türkiye'de Gelir Eşitsizliğinin Görünümü**

Gelir eşitsizliği tüm dünyada giderek artmaya ve ülkelerin gündemini daha fazla meşgul etmeye devam etmektedir. Kişi başına düşen milli gelir hem ülkeler arasında hem de ülkeler içinde var olan gelir eşitsizliğini kısmen maskeleymektedir. 2021 yılında dünyadaki 5,1 milyar yetişkin nüfusun ortalama yılda 23.380 dolar gelire sahip olduğu belirtilmektedir. Ancak bu rakamlar dünyada var olan gelir eşitsizliğini perdelemektedir. Zira toplam gelirin toplam yetişkin nüfusa bölünmesi ile elde edilen bu rakamlar, küresel nüfusun en zengin %10'unun küresel gelirin %52'sini aldığını ve en yoksul %50'nin küresel gelirden %8,5 gibi oldukça cüzi bir pay aldığı gerçeğini gölgelemektedir. Daha net bir şekilde ifade etmek gerekirse dünyada en yüksek gelire sahip 510 milyon kişi küresel gelirin %52'sini alırken, dünyadaki en düşük gelire sahip 2,5 milyar kişi ise küresel gelirin %8,5'ine sahip. Küresel gelir dağılımındaki ilk %10, yılda 122.100 dolar kazanırken, en yoksul %50 yılda 3.920 dolar gelir elde etmektedir. Bu eşitsizlik sadece gelirden değil servet eşitsizliğinde de kendini göstermektedir ve daha çarpıcıdır. Zira küresel nüfusun en yoksul %50'si toplam servetin sadece %2'sini (4.100 dolar) elinde bulundururken, en zengin %10, toplam servetin %76'sını (771.300 dolar) elinde bulunduruyor.

**Grafik 1: Küresel Gelir ve Servet Eşitsizliği, 2021**

**Kaynak:** *wir2022.wid.world/methodology*

Türkiye gelişmekte olan bir ülke olduğu için gelir eşitsizliği konusunda küresel görünümüne benzer bir tabloyla karşı karşıyayız. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2022 Gelir Dağılımı İstatistiklerine göre nüfusun en yüksek gelire sahip %20'lik kısmı 2022 yılında toplam gelirin %48'ini alırken en düşük gelire sahip %20'nin gelirden aldığı pay %6'da kalmıştır. Yani Türkiye'de P80/P20 oranı 8'dir. Ayrıca en yüksek gelire sahip %10 ile en düşük gelire sahip %10 karşılaştırıldığında makas daha da açılmakta ve P90/P10 oranı 14,2 olarak karşımıza çıkmaktadır (TÜİK, 2023). Yine TÜİK, Türkiye'de Gini Katsayısını 0,420 olarak tahmin etmektedir (TÜİK, Gelir Dağılımı İstatistikleri, 2023, 2024). Bu rakam OECD ülkeleri içerisinde Türkiye'nin gelir eşitsizliği sıralamasında Kosta Rika, Şili ve Meksika'dan sonra 4. Sıraya, Avrupa Birliği ülkeleri içerisinde birinci sıraya oturtmaktadır. AB ülkeleri Gini katsayı ortalamasının 0,296, OECD ortalamasının 0,320 olduğu (OECD, 2024) göz önünde bulundurulduğunda Türkiye'nin gelir eşitsizliği konusunda önünde kat etmesi gereken uzunca bir yol olduğu açıkça görülmektedir.

## GELİR EŞİTSİZLİĞİ VE SOSYAL SORUNLAR

Gelir eşitsizliği ve ekonomik eşitsizliğin çok boyutlu sosyal eşitsizliklere etkisi üzerine çok sayıda çalışma yapılmış olmasına rağmen bu alanla ilgili hala ciddi bir bilgi boşluğu bulunmaktadır (Kim, 2008). Zira ekonomik eşitsizliğin eğitim, sağlık hizmetleri, istihdam ve sosyal eşitsizliklerle ilişkili olduğunu gösteren çok sayıda kanıtı dayalı araştırmaya rağmen, bu bağlantıların kapsamlı bir şekilde anlaşılmasıyla ilgili ciddi bir eksiklik vardır (Krieger, Williams, & Moss, 1997; Haveman & Smeeding, 2006; Göktürk & Yılmaz, 2020). Bu eksik, ekonomik faktörler ile sosyal sonuçlar arasındaki karmaşık etkileşim, çok çeşitli değişkenler ve bu eşitsizlikleri yönlendiren altta yatan mekanizmaların ortaya çıkarılması için analitik bir yaklaşımla ortaya konulacak çalışmalarla giderilebilir (Rodan, 2010). Gelir ve ekonomik eşitsizliğin doğurduğu sosyal sonuçların analitik analizi, politika yapımcıların ve paydaşların sosyal eşitsiz-

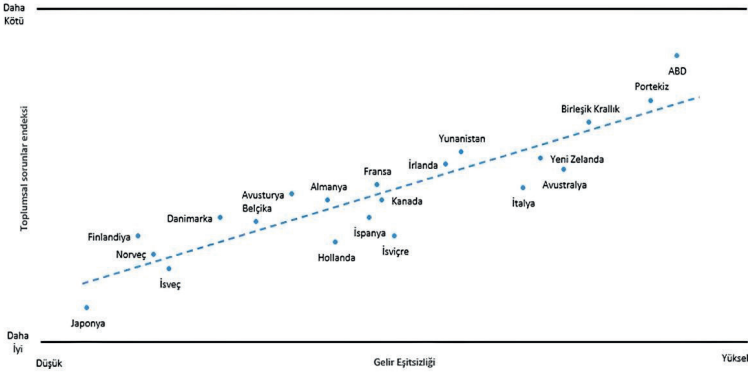


likleri azaltmak ve daha eşitlikçi bir toplum inşa etmek adına geliştirecekleri stratejiler için oldukça önemlidir (Tschakert, Oort, Clair, & Lamadrid, 2013).

Literatürde ekonomik eşitsizliğin sosyal eşitsizliklerle sonuçlandığına dair çok sayıda çalışma bulunmaktadır (Macinko & Starfield, 2001; Yılmaz & Göktürk, 2019; Browman, Destin, Kearney, & Levine, 2019; Başçılar, 2022). Örneğin, eğitim düzeyindeki eşitsizlikler kaliteli eğitime, özel ders kaynaklarına ve ders dışı etkinliklere eşitsiz erişim nedeniyle ortaya çıkabilir (Pitre & Pitre, 2009). Benzer şekilde, sağlık hizmetlerine erişimdeki eşitsizlikler, sınırlı finansal kaynaklarla ilişkilidir ve bu da düşük gelirli bireyler için daha az ulaşılabilir önleyici tedavi ve dolayısıyla sağlık sorunları anlamına gelmektedir (Esser-Stuart & Lyons, 2002).

Preston (1975), bir toplumdaki gelir eşitsizliği ile yaşam beklentisi arasında bir bağlantı olabileceğini öne sürmüştür. Ardından Rodges (1979) tarafından 50 ülkeyi kapsayan bir çalışmada bebek ölüm oranı ile yaşam beklentisi arasındaki bağlantı hem ortalama gelir hem de gelir eşitsizliği açısından analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda ülkeler arasında gelir eşitsizliği ile yaşam beklentisi arasında gerçekten bir bağlantı olduğu, gelir eşitsizliği yüksek olan ve gelir eşitsizliği nispeten düşük olan ülkeler arasında yaşam beklentisinde beş ila on yıllık bir fark olduğu ortaya konmuştur. Lynch ve arkadaşları (2001), gelir eşitsizliği ile sosyal sorunlar arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların kapsamlı bir incelemesini gerçekleştirmiş ve gelir eşitsizliği ile çocuk sağlığı (bebek ölüm oranı, düşük doğum ağırlığı, vb.) arasında bağlantılar bulmuşlardır. Bu çalışmada ayrıca gelir eşitsizliği ile cinayet ve şiddet suçu arasındaki bağlantılara dair güçlü kanıtlar da bulunmuştur.

Wilkinson ve Pickett (2009), bu alanda otorite olarak kabul edilen ve Türkçeye “Su Terazisi” olarak çevrilmiş olan “*The Spirit Level*” adlı kitapta, son 30 yılda gelir eşitsizliği ile sosyal sorunlar arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarını bir araya getirmiş ve belirli bir gelir eşliğinin üzerindeki ülkelerde gelir eşitsizliği ile sosyal sorunlar arasında ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Yukarıdaki grafik, söz konusu kitapta yer alan sağlık ve sosyal problemler ile gelir eşitsizliğinin seçili ülkelerdeki durumunu gözler önüne sermektedir.

**Grafik 1:** Gelir Eşitsizliği ile Sağlık ve Sosyal Sorunlar Arasındaki İlişki Endeksi

Endekste yer alan Sağlık ve Sosyal Sorunlar Wilkinson ve Pickett (2009) tarafından şu şekilde sıralanmıştır;

- Yaşam Beklentisi
- Bebek Ölümleri
- Cinayetler
- Hapis
- Adölesan Gebelik
- Obezite
- Ruh Sağlığı Sorunları
- Uyuşturucu ve Alkol Bağımlılığı

Wilkinson ve Pickett (2007), gelir eşitsizliği ile sağlık ve sosyal sorunlar arasındaki ilişkiyi inceledikleri başka bir çalışmada, yukarıda yer alanlara ek olarak eşitsizliğin, genç yaşta doğum, ruhsal hastalık, cinayet, düşük toplumsal güven, düşük sosyal sermaye, düşmanlık, ırkçılık, okul çağı çocuklarında düşük akademik başarı, hapis, uyuşturucu doz aşımı ölüm oranı ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Söz konusu çalışmada gelir eşitsizliği ile 24 farklı değişken arasındaki ilişki hem uluslararası düzeyde hem de Amerika Birleşik Devletleri düzeyinde karşılaştırılmıştır. Gelir eşitsizliği ile 14 değişken arasında hem uluslararası düzeyde hem de ABD özelinde ilişki bulunmuştur. 6 değişkenin sadece uluslararası düzeyde, 4 değişkenin ise sadece ABD özelinde gelir eşitsizliği ile ilişkili olduğu ortaya konmuştur.

### **Gelir Eşitsizliği, Yoksulluk ve Sosyal Dışlanma**

Gelir eşitsizliği, diğer birçok sosyal sorunla olduğu gibi yoksulluk ve sosyal dışlanma ile de doğrudan ilişkilidir. Yoksulluk, eşitsizlik ve sosyal dışlan-

ma, sosyo-ekonomik gündemlerde büyük bir ilgi ve öneme sahip konulardır. Sürdürülebilir kalkınma hedefleri içerisinde yoksulluk, eşitsizlik ve sosyal dışlanmanın sıklıkla birlikte kullanıldığı da bilinmektedir (Halkos & Aslanidis, 2023). Bir ülkede gelirin sabit kaldığı ancak eşitsizliğin arttığı durumda yoksulluğun artacağı çok açıktır (Kanbur, 2005). Ortada bir pasta vardır ve bu pastanın büyüklüğü sabit kalıyor ancak pastadan pay alanlar arasında eşitsizlik artıyorsa, birileri hakkı olandan daha azını alıyor demektir. Bu durum bir anlamda servet transferi anlamına da gelmektedir. Nüfusun küçük bir azınlığı, ülkedeki kaynaklar ve gelirden daha fazla pay almaktadır ki geri kalan nüfusun kaynaklardan daha az pay alması anlamına gelir. Ekonomik büyümenin yoksullar için bir fırsat olduğu öne sürülse de (Dollar & Kraay, 2004) gelir eşitsizliğinin olduğu ülkelerde ekonomik büyüme yoksulluğu azaltmak şöyle dursun, zenginlerle yoksullar arasındaki farkı daha da açmaktadır (Nindi & Odhiambo, 2015). Neoliberal teoriye göre ekonomik büyüme, zenginlerin artan servetinden aşağı sızacak gelirin bir kısmının yoksulluğu azaltacağını önermektedir. Ancak ekonomik büyümenin yoksulluğu azaltma üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik çalışmalar, neoliberal teoriyi haklı çıkaracak sonuçlar elde edememişlerdir (Afzal, Malik, Begum, Sarwar, & Fatima, 2012; Berardi & Marzo, 2017). Skare ve Družeta (2016), zenginler ile yoksullar arasındaki gelir uçurumu arttığında, sızma etkisi senaryosunun yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

Belirli nüfus gruplarının ayrımcılığa maruz kaldığı eşitsiz toplumlarda sosyal dışlanma, sıklıkla karşılaşılan bir sorundur. Sosyal dışlanma kavramı bile tek başına bir eşitsizliğe işaret eder. Zira gelir eşitsizliği, belirli bir nüfus grubunun oldukça yüksek bir gelire sahip olması ve diğer nüfus gruplarının oldukça düşük bir gelire hayatlarını idame ettirmesi anlamına gelmektedir. Yoksulluğun arttığı toplumlarda yoksul bireyler, eğitim, sağlık, istihdam fırsatlarına erişmede zorluklar yaşarlar ve bu da onların toplumdan dışlanması ile sonuçlanır. Eşitsizlik nedeniyle düşük gelire sahip yoksul bireyler, ekonomik, sosyal, kültürel ve sağlık kaynaklarına erişmekte zorlanırlar. Gelire ilişkin adaletsizlik derinleştikçe, düşük gelirli nüfus grupları toplumun genel yaşam standartlarından uzaklaşarak çeşitli şekillerde sosyal dışlanmaya maruz kalırlar. Bu dışlanma, bireylerin ekonomik kaynaklardan, eğitim, sağlık, barınma ve kültürel hizmetlerden dışlanması anlamına gelmektedir. Aslında yoksulluk, sosyal dışlanmanın hem nedeni hem de sonucudur. Örneğin düşük gelirli ailelerin çocukları, kaliteli bir eğitim almaktan uzak kaldıkları için iyi iş olanaklarına da erişememektedirler. Bu durum nesiller arası sosyal dışlanmayı da pekiştirmektedir. Ayrıca gelir eşitsizliğine maruz kalan bireyler, kendilerini toplumun genel norm ve değerlerinden uzaklaşmış hissederler ki bu da kendilerini toplumun bir parçası olarak görmemeleri sonucunu doğurur (Karakaya, Başçılar, Metin, & Çetinkaya, 2024; Yanardağ, 2024). Tüm bunların sonucu olarak gelir eşitsizliği ve sosyal dışlanma, bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlık-

larını da olumsuz yönde etkiler. Dışlanmış veya dışlandığını düşünen bireyler kendilerini değersiz hissedebilir, bunun sonucu olarak da stres ve depresyon gibi ruh sağlığı sorunlarıyla karşılaşabilir. Sonuç olarak gelir eşitsizliği, sosyal dışlanmayı hem doğrudan hem de dolaylı olarak pekiştiren bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.

### **Gelir Eşitsizliği ve Eğitim**

Gelir eşitsizliği, eğitim eşitsizliğine doğrudan ve dolaylı olarak etki eder. Öncelikle gelir düzeyindeki farklılık, bireylerin eğitim olanaklarına erişimi ve eğitim kalitesini etkilediği için eğitimde fırsat eşitliğini ortadan kaldırır. Gelir eşitsizliği nedeniyle yoksullaşan nüfus gruplarının çocukları, kaliteli eğitim olanaklarına erişemedikleri için sınırlı kaynaklara sahip okullarda eğitim alırlar. Bu durum, daha fazla ekonomik gücü olan ailelerin daha iyi kaynaklara sahip okullara gönderdikleri çocuklarının aldıkları eğitimle, belirgin bir kalite farkının ortaya çıkmasına neden olur (Thorson & Gearhart, 2018). Gelir seviyesi düşük ailelerin çocukları, eğitim için gerekli materyallere (kitap, bilgisayar vb.) daha az erişebilirler. Aynı zamanda ek dersler, özel dersler veya yeteneklerini geliştirebilecekleri kurslar gibi eğitim desteklerine ulaşamazlar. Bu ise öğrencilerin başarılarını ve gelecekte karşılımlarına çıkması muhtemel eğitim fırsatlarını sınırlar. Okul öncesi eğitimin öneminin gün geçtikçe netleştiği bir dünyada, gelir seviyesi düşük ailelerin çocukları okul öncesi eğitime erişmekte zorluk yaşarlar. Özellikle okul öncesi eğitimin yaygınlığının az ve eğitimin paralı olduğu gelişmekte olan ülkelerde bu sorun, gün geçtikçe eşitsizliğin mağduru olan çocuklarla, okul öncesi eğitime erişebilen diğer çocuklar arasındaki gelişim farkını artırmaktadır. Gelir eşitsizliği, düşük gelirli ailelerin çocuklarının eğitime devamıyla ilgili de sorunlara neden olmaktadır. Bu ailelerin çocukları, aile bütçesine katkıda bulunmak için erken yaşta eğitimden koparak iş gücüne katılmak zorunda kalabilmektedirler. Gelir eşitsizliği nedeniyle bölgesel farklılıkların olduğu toplumlarda, gelişmemiş ve yoksul bölgelerdeki okulların altyapı ve eğitim olanakları sınırlı olduğu için bu okullarda eğitim gören çocukları fırsat eşitliğinden yoksun kalırlar. Tüm bunlara ek olarak düşük gelirli ailelerin çocukları, ekonomik yetersizliklerin neden olduğu muhtemel stres, kaygı ve çaresizlik hissiyle de baş etmez sorunda kalırlar. Bu ise derslerinde odaklanmalarını zorlaştırdığı için akademik başarısızlıkla sonuçlanabilir.

### **Gelir Eşitsizliği ve Sağlık**

Sağlıklı olmanın ne anlama geldiğine dair kapsamlı bir perspektif sunan Wolinsky (1988), sağlığın sadece hastalık boyutuyla ele alınmaması gerektiğini, sağlıklı olmanın kişinin sosyal işlevselliği, psikolojik iyi oluş hali, hastalığın yokluğu gibi çok boyutlu olarak ele alınması gerektiğine dair bir model önermiştir. Bir bireyin sağlıklı oluşu sadece sigara içmesi veya egzersiz yapması gibi sağlıklı ve sağlıklı olmayan davranışlara göre değil aynı zamanda kişinin toplumsal

işlevselliği, günlük aktivitelerini yerine getirme becerisine göre de ele alınması gerekmektedir. Bu bakış açısı, sağlıkla gelir eşitsizliğinin analiz edilmesinin temelini oluşturmaktadır (Matthew & Brodersen, 2018). Gelir ile sağlık arasında doğrudan bir ilişki vardır. Zira iyi bir gelir, iyi beslenme, barınma, bakım ve tedaviye erişebilme, daha uzun yaşam beklentisi ve daha az anne bebek ölümleri anlamına gelmektedir (Koca, 2023). Ancak son yıllarda sağlığın sadece gelir seviyesiyle değil aynı zamanda gelir dağılımıyla da ilgili olduğuna dair çok sayıda çalışma yapılmıştır. Kawachi ve Kennedy (1997), bir bireyin sağlık durumunun, gelir dağılımının daha eşit olduğu toplumlarda daha iyi olması ve bunun altında yatan potansiyel mekanizmaları inceledikleri çalışmaları bu konuda yapılmış en önemli çalışmalardan biridir. Söz konusu çalışmada gelir eşitsizliğinin, eğitim, sağlık ve bakım gibi kamusal hizmetlere daha az yatırım yapılması, toplumsal uyumun bozulması, sosyal sermayenin aşınması ve toplumda kıskançlık temelinde karşılaştırmaların, psikososyal sonuçlarından ve sağlığa etkisinden bahsedilmiştir (Koca & Deniz, 2023). Bu çalışmaya ek olarak literatürde gelir eşitsizliği ile bireysel sağlık arasında güçlü bir korelasyon olduğuna dair çok sayıda araştırma mevcuttur (Massing, ve diğerleri, 2004; Çakır & Bekmez, 2011; Ray & Linden, 2018; Murphy, 2024). Lopez (2004), yaş, ırk, eğitim ve cinsiyet gibi değişkenlerin bireylerin kendi sağlık değerlendirmeleri üzerindeki etkisini araştırdığı çalışmasında, gelir eşitsizliğinin, sağlık üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışmada, Gini endeksinde (yüz puanlık bir ölçekte) her 1 puanlık artışın orta ve kötü sağlık değerlendirmesinde %4'lük bir artış anlamına geldiğini ortaya koymuştur. Lopez (2004) bu durumu, gelir eşitsizliğinin, kişilerin kendilerini daha ayrıcalıklı olanlarla karşılaştırarak olumsuz bir sonuca ulaştıklarıyla ilişkilendirmekte ve bu durumun sadece fiziksel değil aynı zamanda ruhsal sorunlarla da ilişkili olabileceğini öne sürmüştür. Layte (2012), Avrupa Yaşam Kalitesi verilerini kullanarak gelir eşitsizliği ve ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi incelemiş, anti-sosyal davranış, güven düzeyi ve sosyal destek ağları gibi değişkenleri göz önünde bulundurarak, sosyal sermaye ve statü kaygısı hipotezlerinin, Gini katsayısı ile bir kişinin refah durumu arasındaki ilişkiyi açıklayabileceğini öne sürmüştür. Pickett, James ve Wilkinson (2006), Dünya Sağlık Örgütü'nün Ruh Sağlığı Anketi'ne dayanarak, ulusal düzeydeki daha yüksek gelir eşitsizliğinin daha yüksek ruhsal hastalık yaygınlığıyla bağlantılı olduğunu ifade etmişlerdir. Deurzen ve ark. (2015) 23 farklı Avrupa ülkesinde 43.824 katılımcıdan toplanan verilerin analizini yaptıkları çalışmada, gelir eşitsizliğinin daha fazla olduğu ülkelerde depresif semptomların daha yaygın olduğu sonucuna ulaşmış ve gelir eşitsizliğinin insanların ruh sağlığı üzerinde aşındırıcı bir etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir. Söz konusu çalışmada gelir eşitsizliğinin “derinin altına işleyen” bir durum olarak nitelendirilmesi de konuyu özetlemesi açısından önemlidir.

## Gelir Eşitsizliği, Suç ve Şiddet

Bir ulus için zenginlik veya ekonomik büyümenin, toplumun geneli için faydalı olabilmesi için bu zenginliğin adil bir şekilde dağılması gerekmektedir. Ekonomik bir bakış açısından, diğer tüm faktörlerin sabit kaldığı varsayıldığında, genişleme tipik olarak düşük işsizlik, daha yüksek gelir düzeyleri ve iyileştirilmiş yaşam koşulları ile ilişkilendirilir ve bu da suç oranlarında bir azalmaya yol açar (Becker, 1968). Ancak gelir eşitsizliği, onca ekonomik büyümeye rağmen marjinal gruplar arasında hayal kırıklığı duygularını artırabileceği ve potansiyel suç veya şiddette artışa yol açabileceği belirtilmektedir (Dnagizer & Wheeler, 1975). Gelir dağılımının suç oranları üzerindeki etkisine ilişkin çok sayıda çalışma mevcuttur. Bu çalışmalar gelir eşitsizliği ve cinayet, aile içi şiddet, saldırgan davranışlar gibi çeşitli şiddet olayları ile gelir eşitsizliği arasındaki ilişkiyi ortaya komaya yönelik yapılmış çalışmalardır (Fajnzylber, Lederman, & Loayza, 2002; Detotto & Otranto, 2012; Goulas & Zervoyianni, 2012). Dünya Bankası tarafından yapılan bir araştırma, 1965 ve 1995 yılları arasında cinayet ve soygunlardaki uluslararası eğilimleri incelemiş ve kişi başına düşen gelirdeki farklılıklar ve diğer sosyal belirleyiciler kontrol edildikten sonra gelir eşitsizliği ile suç oranlarının pozitif korelasyonlu olduğu sonucuna varılmıştır (Fajnzylber, Lederman, & Loayza, 2002). Kennedy ve ark. (1998) yaptıkları çalışmada, ABD’de gelir eşitsizliğinin, eyalet cinayet oranlarındaki farklılığın yaklaşık yarısını açıkladığı sonucuna ulaşmışlardır. Yine ABD’de gerçekleştirilen başka bir çalışmada, eyalet düzeyindeki gelir eşitsizliği ile cinayet (0,74), saldırı (0,50), hırsızlık (0,44) ve soygun (0,36) oranları arasında önemli korelasyonlar bildirilmiştir (Kawachi, Kennedy, & Wilkinson, 1999).

Özellikle gelir eşitsizliği ve aile içi şiddete yönelik çok sayıda çalışma mevcuttur (Sanz-Barbero, ve diğerleri, 2015; Yapp & Pickett, 2019; Enamorado, López-Calva, Rodríguez-Castelán, & Winkler, 2016; Naveed, 2023; Çifçi & Yarnardağ, 2023). Aile içi şiddet ve gelir eşitsizliğinin, *Sosyal Düzensizlik Teorisi*<sup>1</sup> ve *Gerilim Teorisi*<sup>2</sup> bağlamında ele alındığı çalışmalar bulunmaktadır (Rashada & Sharaf, 2016). Bu teoriler, yoksunluğun ve servetteki büyük farklılıkların, bireylerin genel olarak daha öfkeli olmasına yol açan hayal kırıklığı, sosyal gerginlik, kaygı ve strese neden olabileceğini öne sürmektedir (Enamorado, López-Calva, Rodríguez-Castelán, & Winkler, 2016). Örneğin *Sosyal Düzensizlik Teorisi*, daha yüksek düzeyde yoksulluk ve kaynak elde edememenin daha faz-

1 Sosyal düzensizlik teorisi, yüksek işsizlik, nüfus dalgalanması veya maddi çürüme gibi belirli çevresel koşullara sahip bölgelerde suç oranlarının sabit olduğunun varsayıldığı bir teoridir. Bu teoriye göre bireysel özelliklerden ziyade, bir topluluk veya mahallenin sosyal yapısındaki bozulmaların suç davranışını ve toplumsal sorunları artırdığını öne sürer. İlk olarak Chicago Okulu tarafından, özellikle Clifford Shaw ve Henry McKay’in 1940’lardaki çalışmalarıyla formüle edilmiştir.

2 Gerilim teorisi, sosyal yapı, sosyal değerler veya hedefler ile suç arasındaki ilişkiyi açıklamayı amaçlayan teorik bir bakış açısıdır. Gerilim teorisi ilk olarak Robert King Merton (1938) tarafından ortaya atılmış ve toplumun baskın kültürel değerlerinin ve sosyal yapısının gerilime neden olduğunu ve bunun da vatandaşları suç işlemeye teşvik edebileceğini savunmaktadır.

la suça yol açacağını öne sürmektedir (Wilkinson, 1999). Bu çalışmalar daha yüksek düzeyde gelir eşitsizliğinin toplumda daha yüksek düzeyde şiddete yol açabilecek genel bir hoşnutsuzluğa neden olabileceğini varsaymıştır. Gelir eşitsizliğiyle ilişkili aile içi şiddet, düşük sosyal statü, saygı eksikliği, itibar kaybı gibi sorunları ortaya çıkarır ve bunun neticesinde bireyler kendilerini aşağılanmış hissedebilir. Eşitsizlik kültüründe, toplumun savunmasız kesimleri için sosyal ilişkiler daha şiddetli, daha az yardımsever ve daha saldırgandır. Kriminoloji literatüründe, gelir eşitsizliğinin daha yüksek suç seviyeleriyle ilişkili olduğu genel olarak ortaya konmuş bir gerçekliktir (Kelly, 2000; Demombynes & Özler, 2005; Pazzona, 2024). Gelir eşitsizliğinin Amerika Birleşik Devletleri'ndeki silahlı saldırılar, cinayetler, okullarda zorbalık ve çocuk istismarı ile de bağlantılı olduğuna dair çalışmalar mevcuttur (Wilkinson & Pickett, 2009). Kadınların statüsü daha eşitsiz toplumlarda önemli ölçüde düşük olduğundan ve nispeten daha az ekonomik kaynağa sahip olduklarından, yakın partner şiddetine maruz kalma riski daha yüksektir. Ve yapılan araştırmalarda, yakın partner şiddetinin gelir eşitsizliği ile bağlantılı olabileceğini varsayılmaktadır (Yapp & Pickett, 2019). Kebede ve ark. (2021) düşük ve orta gelirli 20 farklı ülkeden 10-59 yaş arası 187.716 kadın ve çocuktan toplanan verileri analiz ettikleri çalışmalarında, gelir seviyesi ile yakın partner şiddeti arasında doğrudan bir bağlantı bulamamışlardır. Ancak aynı çalışmada Gini katsayısı üzerinden ele aldıkları gelir eşitsizliği ile yakın partner şiddeti arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Buna göre gelir eşitsizliğinin daha yüksek olduğu yerlerde yakın partner şiddeti daha sık rastlanan bir durum olarak göze çarpmıştır. Kebede ve ark. (2021) gelir eşitsizliği ile yakın partner şiddeti arasındaki bağlantıyı inceleyecek çalışmaların önleyici politikalar tasarlamak için önemli olduğuna vurgu yapmışlardır.

### **Gelir Eşitsizliği ve Toplumsal Güven**

Bir önceki başlıkta, gelir eşitsizliği ile suç ve şiddet olayları arasındaki ilişkiye dair yapılan çalışmalara yer verilmişti. Bu çalışmalar hem ulusal hem de uluslararası düzeyde yapılmış kapsamlı çalışmalardır. Zengin ile fakir arasındaki farkın artması sadece şiddeti artırmakla kalmaz aynı zamanda toplumsal güvene de zarar verir. İnsanların gasp, cinayet, istismar, tecavüz ve şiddeti daha sık gördükleri toplumlarda, toplumun diğer fertlerine daha az güven duyması oldukça olağan bir durumdur. Çünkü böylesi bir toplumda yaşamak, kişiye zarar verme potansiyeli olan kişilerle karşılaşma olasılığının yüksek olması anlamına gelir. Haliyle insanlar, toplumun diğer fertlerine daha az güven duyarlar. Bu durum, yurttaşlık kültürünü teşvik eden, işbirliğini kolaylaştıran ve toplumun farklı kesimlerini bir arada tutan toplumsal güvenin zedelenmesine neden olur (Kanitsar, 2022). Ekonomik eşitsizlikler toplumu bölüp parçaladıkça, toplumsal güven risk altındadır. Son yıllarda yapılan çok sayıda çalışma, gelir eşitsizliği ile toplumsal güven arasında negatif bir ilişki olduğunu göster-

mektedir (Fairbrother & Martin, 2013; Larsen, 2013; Hastings, 2018).

Gelir eşitsizliği, sosyal yaşamın yeniden yapılandırılması yoluyla güveni etkileyebilir. Şöyle ki, daha yüksek gelir eşitsizliği, gelir dağılımında daha büyük farklılıklar anlamına gelir. Kişisel ağların da homojen olma eğiliminde olduğunu düşündüğümüzde (McPherson, Smith-Lovin, & Cook, 2001), gelir eşitsizliği ile aralarındaki uçurumun arttığı bireylerin birbirleriyle ilişki kurma ihtimalleri azalır. Yani toplumdaki bireyler, kendilerinden farklı olan diğerleriyle kurduğu bağların sayısını azaltır. Bjørnskov (2008), bu süreci, “sosyal fraksiyonelleşme” olarak tanımlamaktadır. Sosyal bağlar, güvenin kendisi için kritik öneme sahiptir ve bu nedenle daha fazla fraksiyonelleşme, bireylerin gelecekte etkileşimde bulunma olasılığının daha düşük olduğu kişilere olan güveninin azaltacaktır (Coffé & Geys, 2006). Ayrıca, gelir dağılımının farklı kesimlerindeki insanlar arasındaki mesafe arttıkça, “benim grubum”dakiler ile onun dışında kalanlar arasındaki psikolojik ayırım giderek belirginleşecek, başkalarıyla özdeşleşmek ve dolayısıyla güvenmek zorlaşacaktır (Hastings, 2018). İnsanlar kendilerine benzer insanlara güvenme eğilimindedir, ve Francis Fukuyama bu durumu “güven yarıçapı” olarak tanımlar. Eşitsizlik arttıkça ve gelir dağılımı daha da yayıldıkça, parçalanma meydana gelir ve bireyler “güven yarıçapı” içinde güvenmeyi kolay buldukları daha az insan bulurlar. Sonuç olarak, sosyal uyum ve güven azalır (Kawachi, Kennedy, Lochner & Prothrow-Stith, 1997).

Gelir eşitsizliğinin toplumsal güvene olan negatif etkisiyle ilgili bir diğer görüş ise şudur; insanlar nispeten daha iyi durumda olanların (ki bu fark her geçen gün daha da artmaktadır) kendilerini sömürdüğüne inanırsa, onlara güvenme olasılıkları azalır (Gallego, 2016). Dahası, gelir dağılımının tepesindekiler, gelir dağılımında en altta bulunan kesimin, kendilerine olan kırgınlığını fark ederse, yoksulların kendilerine karşı dürüst davranmayacağı düşünür ve onlara güvenme ihtimalleri azalır (Fairbrother & Martin, 2013).

Azalan toplumsal güvenle ilgili gelir eşitsizliğine dikkat çekilen ve Wilkinson ile Pickett (2007) tarafından dile getirilen bir diğer görüş ise zengin ve fakir arasındaki gelir farklılıklarının artmasından kaynaklanan statü kaygısı meselesidir. Bu görüşe göre insanlar toplumsal ilişkilerde ya egemenlik hiyerarşisine göre ya da işbirliği ve güvene dayalı daha eşitlikçi bir ilişki kurarlar. Bireyler ilişkilerinde her ikisini kullansa da, artan gelir eşitsizliği dengeyi ikincisinden uzaklaştırıp birincisine doğru kaydırabilmektedir. Bunun nedeni, gelir eşitsizliğinin insanları gelir dağılımındaki konumlarına göre ayırması ve hiyerarşik bir toplum yaratmasıdır. Bu hiyerarşik yapıda özellikle tüketim, konut ve araba sahibi olma gibi göze çarpan mülkiyet farklılıklarına odaklanma vardır (Fligstein, Hastings, & Goldstein, 2017). Wilkinson ve Pickett (2007) bu hiyerarşisinin, işbirliğini ve güveni teşvik eden bir ortam yerine, kişisel çıkarları takip edenleri ödüllendiren bir ortamla sonuçlandığını savunmaktadır. Bu ortam ise toplumsal güvenin zedelenmesine neden olmaktadır zira ortada bir



hiyerarşi vardır. O halde bir toplumda gelir eşitsizliği ne kadar yüksekse toplumsal güven seviyesi düşüktür. Bu ise yardımlaşma ve işbirliğine dayalı sosyal ilişkiler yerine hiyerarşi temelli ve güvene dayalı olmayan ilişkilerin tesis edilmesi anlamına gelmektedir. Bir ülkede toplumsal güven artırılmak isteniyorsa, o ülkedeki gelir eşitsizliği sorununu en aza indirmenin yollarını aranmalıdır.

## Sonuç

Bu bölümde gelir eşitsizliğinin hem dünya hem de Türkiye'deki görünümü analiz edilmiş ve bu eşitsizliğin sosyal sorunlarla bağlantısı çeşitli alt başlıklar halinde ele alınmıştır. Gelir eşitsizliği modern dünyada toplumların karşı karşıya olduğu en önemli sorunlardan biridir. Küresel ve ulusal ölçekte nüfusun küçük bir bölümü, gelir ve servetin çoğunluğunu elinde bulundururken nüfusun çoğunluğu gelir ve servetten olabildiğince az bir pay almaktadır. Ülke nüfusunun en yüksek gelire sahip %20'si ile en düşük gelire sahip %20'si arasındaki fark, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de günden güne artmaktadır. Bu ise konunun ekonomik olduğu kadar politik ve sosyal etkilerinin de tartışılmasını gerektirmektedir. Zira gelir eşitsizliği sadece ekonomik bir mesele değil aynı zamanda sosyal dışlanma, şiddet, suç ve toplumsal güven gibi yansımaları olan sosyal bir sorundur. Literatürde gelir eşitsizliği ile sosyal sorunlar arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna dair çok sayıda çalışma mevcuttur. Bu çalışmalar, gelir eşitsizliği ile yoksulluk, şiddet, ruh sağlığı sorunları, toplumsal güven ve sosyal dışlanma gibi birçok sosyal sorunun bağlantılı olduğu ortaya konmuştur. Çalışmalar, gelir eşitsizliğinin daha yüksek olduğu ülkelerde depresif semptomların daha yaygın olduğunu ve eşitsizliğin ruh sağlığı üzerinde aşındırıcı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde gelir eşitsizliğinin cinayet, aile içi şiddet, saldırgan davranışlarla olan bağlantısı da yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Toplumsal güven konusuyla da ilişkisi ortaya konan gelir eşitsizliği, yurttaşlık kültürünü teşvik eden, işbirliğini kolaylaştıran ve toplumun farklı kesimlerini bir arada tutan toplumsal güvenin zedelenmesine neden olmaktadır. Zira kişisel ağlar homojen olma eğilimindedir ve gelir eşitsizliği ile aralarındaki uçurumun arttığı bireylerin birbirleriyle ilişki kurma ihtimalleri azalır. Güven için kritik öneme sahip sosyal bağlar bu vesileyle sekteye uğrayacağı için bireyler arası güven dolayısıyla toplumsal güven zedelenecektir. Sonuç olarak ülkeler gelir eşitsizliği meselesine sadece ekonomik bir sorun olarak bakmak yerine daha kapsamlı bir bakış açısı geliştirmelidirler. Zira gelir eşitsizliği ile sosyal sorunlar arasındaki çok yönelü ilişki, sadece ekonomik adaletin değil aynı zamanda sosyal uyum ve toplumsal barışın sağlanması açısından da önemlidir. Hükümetler, gelir eşitsizliğini azaltmaya yönelik politikalar üretmelidir. Bu doğrultuda, vergi reformları, varlık vergileri, sosyal yardımlar, eğitimde fırsat eşitliği, evrensel sağlık hiz-

metleri, kapsayıcı istihdam politikaları, bölgesel kalkınma programları, uygulanması gereken politikalar arasındadır. Unutulmamalıdır ki gelir eşitsizliğini azaltmaya yönelik politikalar geliştirmek ve sosyal sorunların çözümüne yönelik stratejiler uygulamak hem Türkiye hem de dünya için sürdürülebilir bir geleceğin anahtarıdır..

## KAYNAKÇA

- Afzal, M., Malik, M. E., Begum, I., Sarwar, K., & Fatima, H. (2012). Relationship among Education, Poverty and Economic Growth in Pakistan: An Econometric Analysis. *Journal of Elementary Education*, 22(1), 23-45.
- Alesina, A., & Perotti, R. (1993). *Income distribution, political instability and investment*. Cambridge: National Bureau of Economic Research.
- Başçılar, M. (2022). Sosyal Sorun Kavramı ve Sosyal Hizmet ile İlişkisi. M. Başçılar içinde, *Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet* (s. 1-15). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Becker, G. S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169-217.
- Berardi, N., & Marzo, F. (2017). The Elasticity of Poverty with respect to Sectoral Growth in Africa. *Review of Income and Wealth*, 63(1), 147-168.
- Bjørnskov, C. (2008). Social Trust and Fractionalization: A Possible Reinterpretation. *European Sociological Review*, 24(3), 271-283.
- BM. (2020). *World Social Report 2020: Inequality in a rapidly changing world*. New York: UN Department of Economic and Social Affairs.
- Browman, A. S., Destin, M., Kearney, M. S., & Levine, P. B. (2019). How economic inequality shapes mobility expectations and behaviour in disadvantaged youth. *Nature Human Behaviour*, 3(3), 214-220.
- Coffé, H., & Geys, B. (2006). Community Heterogeneity: A Burden for the Creation of Social Capital? *Social Science Quarterly*, 87(5), 1035-1072.
- Çakır, A., & Bekmez, S. (2011). Türkiye'de Gelir, Gelir Eşitsizliği Ve Sağlık İlişkisi: Panel Veri Analizi Bulguları. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 21-40.
- Çifçi, S., & Yanardağ, R. (2023). Erken Yaşta Evlenen Suriyeli Göçmen Kadınların Evliliğe İlişkin Yaşam Deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(3), 605-629.
- Demombynes, G., & Özler, B. (2005). Crime and local inequality in South Africa. *Journal of Development Economics*, 76(2), 265-292.
- Detotto, C., & Otranto, E. (2012). Cycles in Crime and Economy: Leading, Lagging and Coincident Behaviors. *Journal of Quantitative Criminology*, 28(2), 295-317.
- Deurzen, I. v., Ingen, E. v., & Oorschot, W. J. (2015). Income Inequality and Depression: The Role of Social Comparisons and Coping Resources. *European Sociological Review*, 31(4), 477-489.
- Dnagizer, S., & Wheeler, D. (1975). The Economics of Crime: Punishment or Income Redistribution. *Review of Social Economy*, 33(2), 113-131.
- Dollar, D., & Kraay, A. (2004). Trade, Growth, and Poverty. *The Economic Journal*, 114(493), 22-49.

- Enamorado, T., López-Calva, L. F., Rodríguez-Castelán, C., & Winkler, H. (2016). Income inequality and violent crime: Evidence from Mexico's drug war. *Journal of Development Economics*(120), 128-143.
- Esser-Stuart, J., & Lyons, M. (2002). Barriers and influences in seeking health care among lower income minority women. *Social Work in Health Care*, 35(3), 85-99.
- Fairbrother, M., & Martin, I. W. (2013). Does inequality erode social trust? Results from multilevel models of US states and counties. *Social Science Research*, 42(2), 347-360.
- Fairbrother, M., & Martin, I. W. (2013). Does inequality erode social trust? Results from multilevel models of US states and counties. *Social Science Research*, 42(2), 347-360.
- Fajnzylber, P., Lederman, D., & Loayza, N. (2002). Inequality and Violent Crime. *The Journal of Law & Economics*, 45(1), 1-39.
- Fajnzylber, P., Lederman, D., & Loayza, N. (2002). What causes violent crime? *European Economic Review*, 46(7), 1323-1357.
- Fligstein, N., Hastings, O. P., & Goldstein, A. (2017). Keeping up with the Joneses: How Households Fared in the Era of High Income Inequality and the Housing Price Bubble, 1999–2007. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 3(2), 1-15.
- Göktürk, İ., & Yılmaz, M. (2020). Sosyal Problemlerin Yerel Ölçekte Çözümünde Sosyal Belediyecilik Yaklaşımı. K. Derin içinde, *Eğitim, Enerji ve Emek Piyasası* (s. 29-78). Ankara: İksad Publication.
- Gallego, A. (2016). Inequality and the erosion of trust among the poor: experimental evidence. *Socio-Economic Review*, 14(3), 443-460.
- Goulas, E., & Zervoyianni, A. (2012). Economic growth and crime: does uncertainty matter. *Applied Economics Letters*, 20(5), 420-427.
- Halkos, G. E., & Aslanidis, P.-S. C. (2023). Causes and Measures of Poverty, Inequality, and Social Exclusion: A Review. *Economies*, 11(110), 1-25.
- Hastings, O. P. (2018). Less equal, less trusting? Longitudinal and cross-sectional effects of income inequality on trust in U.S. States, 1973–2012. *Social Science Research*(74), 77-95.
- Hastings, O. P. (2018). Less Equal, Less Trusting? Longitudinal and Cross-sectional Effects of Income Inequality on Trust in U.S. States, 1973–2012. *Social Science Research*, 74, 77-95.
- Haveman, R., & Smeeding, T. (2006). The role of higher education in social mobility. *The Future of Children*, 16(2), 125-150.
- Kanbur, R. (2005). Growth, Inequality and Poverty: Some Hard Questions. *Journal of International Affairs*, 58(2), 223-232.
- Kanitsar, G. (2022). The Inequality-Trust Nexus Revisited: At What Level of Aggrega-

- tion Does Income Inequality Matter for Social Trust? *Social Indicators Research*(163), 171-195.
- Karakaya, i., Başçillar, M., Metin, A., & Çetinkaya, A. (2024). The predictors of social exclusion in Afghan immigrants in Türkiye. *Nursing and Health Policy Perspective*, 41(6), 1503-1513.
- Kawachi, I., & Kennedy, B. P. (1997). The relationship of income inequality to mortality: Does the choice of indicator matter? *Social Science & Medicine*, 45(7), 1121-1127.
- Kawachi, I., Kennedy, B. P., & Wilkinson, R. G. (1999). Crime: social disorganization and relative deprivation. *Social Science & Medicine*, 48(6), 719-731.
- Kawachi, I., Kennedy, B. P., Lochner, K., Lochner, K., & Prothrow-Stith, D. (1997). Social Capital, Income Inequality, and Mortality. *American Journal of Public Health*, 87(9), 1491-1498.
- Kebede, S., Harmelen, A.-L. V., & Roman-Urrestarazu, A. (2021). Wealth Inequality and Intimate Partner Violence: An Individual and Ecological Level Analysis Across 20 Countries. *Journal of Interpersonal Violence*, 37(2).
- Kelly, M. (2000). Inequality and Crime. *The Review of Economics and Statistics*, 82(4), 530-539.
- Kennedy, B. P., Ichiro Kawachi b, D. P.-S., Lochner, K., & Gupta, V. (1998). Social capital, income inequality, and firearm violent crime. *Social Science & Medicine*, 47(1), 7-17.
- Kim, S. (2008). *Spatial inequality and economic development: Theories, facts, and policies. Urbanization and Growth*. New York: World Bank: Commission on Growth and Development.
- Koca, M. (2023). Sosyal Politikalar ve Sağlık Sisteminin Finansman Yöntemleri. H. Keçeci içinde, *Sağlık Alanında Akademik Araştırma ve Çalışmalar-II* (s. 39-77). Ankara: Iksad Publication.
- Koca, M., & Deniz, S. (2023). Sağlık ve Sağlığın Sosyal Belirleyicileri. H. Keçeci içinde, *Sağlık Alanında Akademik Araştırma ve Çalışmalar-II* (s. 105-124). Ankara: Iksad Publication.
- Krieger, N., Williams, D., & Moss, N. (1997). Measuring social class in US public health research: concepts, methodologies, and guidelines. *Annual Review of Public Health*, 18(1), 341-378.
- Larsen, C. A. (2013). The Rise and Fall of Social Cohesion . C. A. Larsen içinde, *The Rise and Fall of Social Cohesion: The Construction and De-construction of Social Trust in the US, UK, Sweden and Denmark*. Oxford: Oxford University Press.
- Layte, R. (2012). The Association Between Income Inequality and Mental Health: Testing Status Anxiety, Social Capital, and Neo-Materialist Explanations. *European Sociological Review*, 28(4), 498-511.
- Lopez, R. (2004). Income inequality and self-rated health in US metropolitan areas: A multi-level analysis. *Social Science & Medicine*, 59(12), 2409-2419.

- Lynch, J., Smith, G. D., Hillemeier, M., Shaw, M., Raghunathan, T., & Kaplan, G. (2001). Income inequality, the psychosocial environment, and health: comparisons of wealthy nations. *Lancet*(358), 194-200.
- Macinko, J., & Starfield, B. (2001). The Utility of Social Capital in Research on Health Determinants. *The Milbank Quarterly*, 79(3), 387-427.
- Massing, M. W., Rosamond, W. D., Wing, S. B., Suchindran, C. M., Kaplan, B. H., & Tyroler, H. A. (2004). Income, income inequality, and cardiovascular disease mortality: relations among county populations of the United States, 1985 to 1994. *Southern Medical Journal*, 97(5), 475-484.
- Matthew, P., & Brodersen, D. M. (2018). Income inequality and health outcomes in the United States: An empirical analysis. *The Social Science Journal*, 55, 432-442.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. M. (2001). Birds of a Feather: Homophily in Social Networks. *Annual Review of Sociology*(27), 415-444.
- Murphy, M. (2024). Changing relationship between income inequality and mortality. *Epidemiol Cummunşty Health*, 78(12), 782-784.
- Naveed, T. A. (2023). Income Inequality and domestic violence: an empirical analysis from mics survey data. *Pakistan Journal of Social Research*, 5(2), 1063-1075.
- Nindi, A. G., & Odhiambo, N. M. (2015). Poverty and Economic Growth in Swaziland: An Empirical Investigation. *Managing Global Transitions*, 13(1), 59-71.
- OECD. (2024). *Society at a Glance 2024 OECD Social Indicators*. Paris: OECD Publishing.
- Pazzona, M. (2024). Revisiting the Income Inequality-Crime Puzzle. *World Development*(176), 1-15.
- Pickett, K., James, O. W., & Wilkinson, R. G. (2006). Income inequality and the prevalence of mental illness: a preliminary international analysis. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 60(7), 646-647.
- Pitre, C. C., & Pitre, P. (2009). Increasing underrepresented high school students' college transitions and achievements: TRIO educational opportunity programs. *NASSP Bulletin*, 93(2), 96-110.
- Preston, S. H. (1975). The Changing Relation between Mortality and Level of Economic Development. *Population Studies*, 29(2), 231-248.
- Rashada, A. S., & Sharaf, M. F. (2016). *Income inequality and intimate partner violence against women: Evidence from India*. Frankfurt: Frankfurt School - Working Paper Series.
- Ray, D., & Linden, M. (2018). Health, inequality and income: a global study using simultaneous model. *Journal of Economic Structures*, 7(22), 1-28.
- Rodan, S. (2010). Structural holes and managerial performance: Identifying the underlying mechanisms. *Social Networks*, 32(3), 168-179.
- Rodges, G. (1979). Income and Inequality as Determinants of Mortality: an International Cross-section Analysis. *Population Studies*, 33(2), 343-351.

- Sanz-Barbero, B., Vives-Cases, C., Otero-García, L., Muntaner, C., Torrubiano-Domínguez, J., & O'Campo, P. (2015). Intimate partner violence among women in Spain: the impact of regional-level male unemployment and income inequality. *The European Journal of Public Health*, 25(6), 1105-1111.
- Simangunsong, H., Stewart, B. P., & Debortoli. (2023). The Impact of Economic Inequality on Social Disparities: A Quantitative Analysis. *Jurnal Sosial, Sains, Terapan dan Riset*, 11(2), 122-130.
- Skare, M., & Družeta, R. P. (2016). Poverty and economic growth: a review. *Technological and Economic Development of Economy*, 22(1), 156-175.
- Soyhanoğlu, S. (2022). Türkiye'de yaşayan Suriyeli gençlerin sosyokültürel dinamikleri, sosyal işlevsellikleri ve yaşam kaliteleri üzerine bir değerlendirme. *Rumeli-DE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*(31), 61-76.
- Thorson, G. R., & Gearhart, S. M. (2018). The Adverse Effects of Economic Inequality on Education Outcomes. *World Affairs*, 181(3), 286-306.
- TÜİK. (2023, Mayıs 4). *Gelir Dağılımı İstatistikleri, 2022*. Türkiye İstatistik Kurumu : <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Gelir-Dagilimi-Istatistikleri-2022-49745> adresinden alındı
- TÜİK. (2024, Ekim 10). *Gelir Dağılımı İstatistikleri, 2023*. Türkiye İstatistik Kurumu: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Gelir-Dagilimi-Istatistikleri-2023-53840> adresinden alındı
- Tschakert, P., Oort, B. V., Clair, A. S., & Lamadrid, A. (2013). Inequality and transformation analyses: a complementary lens for addressing vulnerability to climate change. *Climate and Development*, 5(4), 340-350.
- Wilkinson, R. G. (1999). Income inequality, social cohesion, and health: clarifying the theory--a reply to Muntaner and Lynch. *International Journal of health services*, 29(3), 525-543.
- Wilkinson, R., & Pickett, K. (2007). The problems of relative deprivation: Why some societies do better than others. *Social Science & Medicine*, 65(9), 1965-1978.
- Wilkinson, R., & Pickett, K. (2009). *The Spirit Level: Why More Equal Societies Almost Always Do Better*. United Kingdom: Allen Lane.
- Wolinsky, F. D. (1988). *Sociology of Health: Principles, Practitioners, and Issues*. Belmont: Wadsworth Pub.
- Yılmaz, M., & Göktürk, İ. (2019). *Sosyal problemler ve sosyal risk analizi Kahramanmaraş kentsel alanı araştırması*. Ankara: İksad Publication.
- Yanardağ, R. (2024). Konteyner Kentte Yaşayan Depremzede Ergen Bireylerin Temel Sorun ve İhtiyaçlarının Keşfedilmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 28(1), 1-22.
- Yapp, E., & Pickett, K. E. (2019). Greater income inequality is associated with higher rates of intimate partner violence in Latin America. *Public Health*(175), 87-89.