

Sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçıyla kurulan mesleki ilişkilerde etik ilkelerin rolü ve önemi

Gökhan BODUROĞLU¹ 

¹Hitit Üniversitesi, Sungurlu Meslek Yüksekokulu, Çorum, Türkiye

Araştırma Makalesi/Research Article		DOI: 10.70736/ijoess.1644
Gönderi Tarihi/ Received:	Kabul Tarihi/ Accepted:	Online Yayın Tarihi/ Published:
11.04.2025	08.09.2025	15.09.2025

Öz

Sosyal hizmet disiplini, bilgi, beceri ve değer olmak üzere üç temel üzerine kuruludur. Bu üç temel arasında özellikle değer boyutu, mesleğin etik ilkelere dayalı uygulanmasında merkezi öneme sahiptir. Bu araştırma, müracaatçıyla kurulan mesleki ilişkide sosyal hizmet etik ilkelerinin rolünü ve önemini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik desenin benimsendiği çalışmada; tıbbi sosyal hizmet, çocuk refahı, kadın hizmetleri, engelli ve yaşlı hizmetleri ile adli sosyal hizmet alanlarında görev yapan uzmanlarla yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Elde edilen veriler tematik analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir; “müracaatçı ile mesleki ilişki kurma süreci”, “sosyal hizmet müdahalesinde sosyal hizmet etik ilkelerinin rolü”, “etik ikilemler ve başa çıkma yöntemleri” ile “etik ilkelerin daha etkili uygulanmasına yönelik öneriler” olmak üzere dört ana tema belirlenmiştir. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıyla güven temelli bir ilişki kurabilmesi için etik ilkelere sıkı sıkıya bağlı kalmalarının zorunlu olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, etik sınırların ihlal edilmesinin müracaatçının güvenini zedelediği ve mesleğin itibarı üzerinde olumsuz etkiler yarattığı saptanmıştır. Sonuç olarak, etik ilkelere dayalı bir uygulamanın müracaatçıyla kurulan ilişkiyi güçlendirdiği ve sosyal hizmetin etkinliğini artırdığı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, etik ilkeler, etik ikilemler, etik karar verme, mesleki sorumluluk

The role and importance of ethical principles in professional relationships with clients in social work practice

Abstract

The discipline of social work is based on three fundamentals: knowledge, skills and values. Among these three fundamentals, values are of central importance in the ethical practice of the profession. This study aims to reveal the role and importance of social work ethical principles in the professional relationship established with clients. In this study, which adopted the phenomenological design from qualitative research methods, semi-structured interviews were conducted with specialists working in the fields of medical social work, child welfare, women's services, services for the disabled and elderly, and forensic social work. The data obtained were evaluated using thematic analysis, and four main themes were identified: “the process of establishing a professional relationship with the client”, “the role of social work ethical principles in social work intervention”, “ethical dilemmas and coping methods” and “suggestions for more effective application of ethical principles”. The findings revealed that social service professionals must strictly adhere to ethical principles to establish a trust-based relationship with clients. Additionally, it was determined that violating ethical boundaries undermines client trust and has a detrimental impact on the profession's reputation. As a result, it is thought that a practice based on ethical principles strengthens the relationship with the client and increases the effectiveness of social work.

Keywords: Social work, ethical principles, ethical dilemmas, ethical decision making, professional responsibility

Sorumlu Yazar/ Corresponded Author: Gökhan BODUROĞLU, E-posta/ e-mail: gokhanboduroglu@hitit.edu.tr

GİRİŞ

Etik kavramının kökeni, insanlık tarihi kadar eskiye dayanmaktadır. Günümüze ulaşan kaynaklar, etik kavramının ilk olarak Antik Yunan filozofları tarafından ele alındığını ortaya koymaktadır (Svensson & Wood, 2003; Holme, 2008; Morgan & Thiagarajan, 2009). Etik terimi, Yunanca “ethos” kelimesinden türetilmiş olup, bu kelime ‘töre’ anlamına gelmektedir (Banks, 2006: s.11). Etiğin amacı, doğruyu yanlıştan ayırt edebilmek için ahlâk kavramının doğasını anlamaya çalışmak olup, Batı felsefe geleneğinde etik genellikle ‘ahlâk felsefesi’ olarak adlandırılmaktadır (Ülgen & Mirze, 2004). Etik kavramına dair en eski tanımlamalardan biri Aristo tarafından yapılmıştır; Aristo, etiği ‘iyi ve mutlu bir yaşam sanatı’ olarak açıklamıştır (Morgan & Thiagarajan, 2009). Kuçuradi (2002: s.49), “etik” kavramını hem meslek etiği hem de ahlak bağlamında bir normlar sistemi olarak açıklamakta ve ayrıca etiği, kendine özgü bir nesnesi bulunan bir bilgi alanı olarak tanımlamaktadır. Türk Dil Kurumu Sözlüğü, etiği “töre bilimi” ve “çeşitli meslek alanlarında uyulması veya kaçınılması gereken davranış kuralları bütünü” olarak tanımlamaktadır (TDK, 2025). Bu felsefi ve tarihsel çerçeve, etik ilke ve değerlerin yalnızca bireysel davranışlarla sınırlı kalmayıp, mesleki uygulamalarda da sistematik bir biçimde ele alınmasını gerekli kılmış; böylece “meslek etiği” kavramı ortaya çıkmıştır (Banks, 2006). Günümüzde birçok mesleğin kendine özgün meslek etiği bulunmaktadır. Özen (2011) meslek etiğini, meslek uygulayıcılarının mesleklerini ihtiyaç duyanlara yönelik icra ederek hizmet sunmaları ve bu şekilde kamu yararına katkıda bulunmaları olarak tanımlamaktadır. Başka bir tanıma göre ise meslek etiği ya da ahlakı, iş dünyasında çalışanların davranışlarını şekillendiren ahlaki standartlar ve ilkeleri ifade etmektedir (Ferrel & Fraedrich, 1994). Sosyal hizmetin temel prensibi, her bireyin sadece insan olduğu için değerli olduğunu ve bu değer korunması gerektiğini vurgular. Bu yaklaşım, sosyal hizmet uygulamalarında bireylerin tercih ve karar alma haklarına, farklılıklarına ve özel yaşamlarına saygı göstermeyi; aynı zamanda ihtiyaçlarının karşılanmasında toplumsal değişim ve sosyal adaleti teşvik ederek destek sunmayı ve bu süreci kolaylaştırmayı amaçlar (Özateş, 2010). Sosyal hizmet mesleğinde, diğer birçok meslekte olduğu gibi, uygulamaları yönlendiren etik ilkeler ve sorumluluklar büyük önem taşımaktadır. Tıp, hemşirelik vb. gibi bireye doğrudan hizmet sunan sosyal hizmet, bireylerle birebir çalışması nedeniyle etik ikilemlerle veya etik ihlallerle karşılaşma olasılığı en yüksek mesleklerden biri olarak öne çıkmaktadır (Zubaroglu-Yanardağ, 2020: s.1202). Sosyal hizmet mesleği, insana hizmet eden bir meslek olduğundan, etik kuralların varlığı ve bu kuralların değerlendirilebilir olması büyük bir öneme sahiptir (Gökçearslan Çiftçi & Gönen, 2011; Demirel, 2023: s.45).

Sosyal hizmet etiği, mesleki uygulamalarda doğru davranışı belirleme çabalarını kapsayan, modern yaşamın insan ilişkilerindeki dönüşümlerinden etkilenecek şekillenerek ve karar alma süreçlerinde etik kaygıları öncelikli hale getiren ilke ve değerler sistemidir (Özateş, 2010). Sosyal hizmet etiği, evrensel düzeyde mesleğin ortak ilke ve standartlarından ilham almayı sağlarken, ulusal bağlamda özgün yorumlar ve katkılar sunma imkânı tanıyan bir yapıya sahiptir (Cılga, 2004: s.73). Sosyal hizmette etik ilkeler, felsefi bir perspektiften belirli ahlaki ilkelerin oluşturulmasını, bu ilkelerin daha sonra sosyal hizmet uzmanları tarafından mesleki işleyiş kurallarına dâhil edilmesini, inanç sistemlerine entegre edilmesini, doğru ve yanlışla ilgili düşüncelerini şekillendirmesini ve ardından eyleme yönelik bir rehber olarak kullanılmasını kapsar (Wilks, 2004).

Sosyal hizmet alanındaki etik anlayış ve mesleki değerler, tarihsel süreçte çeşitli evrelerden geçerek günümüzdeki yapısına kavuşmuştur. Reamer'a (1998) göre bu gelişim süreci; etik kuramlar ve karar alma dönemi, değerler dönemi, ahlaki dönem ile etik standartlar ve risk yönetimi dönemi olmak üzere dört aşamada incelenmektedir. Uluslararası bir perspektiften bakıldığında, yaklaşık 80 ülkeden üyeye sahip olan Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu (IFSW) tarafından 1994 yılında Sri Lanka'da sunulan ve aynı yıl Adelaide'de revize edilen "Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Etik Standartlar" belgesi, birçok ülke tarafından kendi kültürel özelliklerine uyarlanarak kullanılmaktadır (Banks, 2006; Congress & McAuliffe, 2006). Türkiye'de, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi, 1997 yılında gerçekleştirilen 4. Olağan Genel Kurulu'nda Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu'nun Etik İlke ve Kurallarını benimsemiştir. 2001 yılında oluşturulan bir komisyon, bu kuralları düzenleyerek son haline getirmiştir (SHUDER, 2004). Sosyal hizmet mesleği açısından uygulamalara rehberlik eden etik ilke ve prensiplere dair en güncel düzenleme olan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW, 2017) belgesinde, önceki revizyonlarda olduğu gibi mesleki ilke ve değerler ile etik sorumlulukların altı ana başlık altında ele alındığı görülmektedir. Bunlar; sosyal adalet, hizmet, insan ilişkilerinin önemi, yetkinlik, bireyin onuru ve değerine ilişkin ve güvenilirlik değerleridir.

Sosyal hizmet alanında vaka çalışmalarında karar verilirken mesleğin etik ilke ve değerleri birer rehber niteliğindedir. Sosyal hizmetle ilgili karar ve uygulamalarda etik ilkelerin göz ardı edilmesi mümkün değildir. Sosyal hizmette etik, bireylerin hak ve özgürlüklerine saygıyı, sosyal adaletin savunulmasını, dürüstlük ve benzeri değerlerin öncelik kazanmasını esas alır (Yılmaz, 2015).

Sosyal hizmet etiği olarak adlandırılan kurallar, mesleğin uygulanması sırasında dikkate alınması gereken profesyonel etik standartlardır. Sosyal hizmet etiği üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu etik anlayışının mesleki uygulamalar üzerinde önemli bir etkisi olduğu görülmektedir (Banks,1998; Özateş, 2010; Yılmaz, 2015). Bu etik standartlar doğrultusunda karar vermek her zaman kolay değildir; özellikle bazı vakalarda sosyal hizmet uzmanları, birden fazla ilkenin çatıştığı karmaşık durumlarla karşı karşıya kalabilir. Bu tür durumlarda, etik açıdan çelişkili seçenekler arasında tercih yapılmasını gerektiren etik ikilemler ortaya çıkmaktadır. Etik ikilem, sosyal hizmet uzmanının etik ilkelerle çelişebilecek iki seçenek arasında karar vermek zorunda kaldığı bir durumdur (Banks, 2006: s.11). Dolgoff ve arkadaşlarına (2012: s.5) göre, etik ikilemler, sosyal hizmet uzmanlarının “sosyal kontrol ajanı” ve “yardım edici/sağlayıcı” rollerini sorgulamalarına yol açan durumlarda ortaya çıkar. Etik ikilem, temel değerlerin belirlediği mesleki sorumluluklar ve yükümlülüklerin birbirleriyle çatıştığı bir durumdur (Reamer, 2018). Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı etik ikilemler, çeşitli durumları içermektedir. Bunlar; gizlilik ve mahremiyetle ilgili bilgilere dair etik ikilemler, kişisel ve mesleki değerlerin çeliştiği etik ikilemler, sınırlı kaynakların dağıtımıyla ilgili etik ikilemler, doğruları ifade etme konusunda yaşanan etik ikilemler, meslektaşlarla ilgili bildirimde bulunma konusundaki etik ikilemler, kanunlar, politikalar, düzenlemeler ve kurallarla ilgili etik ikilemler, bireyin kendi kaderini tayin etme ile paternalizm arasındaki etik ikilemler olarak sıralanabilir (Gökçearslan Çifçi & Gönen, 2011; Artan ve ark., 2020: s. 74).

Bu araştırma, sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçı ile kurulan ilişki sürecinde etik ilkelerin yerini ve önemini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıyla ilişki kurarken karşılaştıkları etik ikilemleri, etik ilkelere bağlılık süreçlerini ve mesleki sorumluluk ile kişisel duyarlılıklar arasındaki dengeyi nasıl sağladıklarını anlamak hedeflenmektedir. Bu doğrultuda araştırma, “*Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ile mesleki ilişki kurma süreçlerinde etik ilkelerin yerini ve önemini nasıl deneyimlemektedir?*” sorusuna yanıt aramaktadır. Çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının etik ilkelere dayalı mesleki deneyimlerini saha verilerine dayalı olarak inceleyerek, etik kuram ile uygulama arasındaki ilişkiye dair nitel bir perspektif sunmayı amaçlaması bakımından özgün bir değer taşımaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın modeli

Bu araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden olgubilim (fenomenoloji) deseni kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Olgubilim deseni, bireylerin belirli bir olgu hakkındaki

yaşantılarını, deneyimlerini ve algılarını anlamaya odaklanır (Creswell, 2025; Yıldırım & Şimşek, 2021). Bu çerçevede, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilişki kurma süreçlerinde etik ilkeler bağlamında yaşadıkları deneyimler derinlemesine incelenmiştir.

Veri toplama aracı ve çalışma grubu

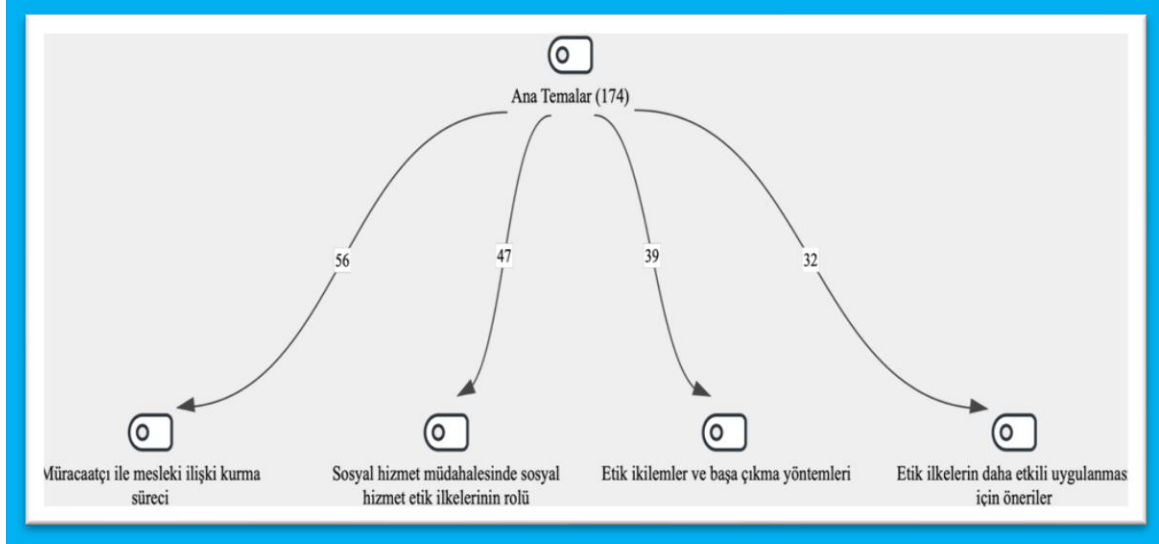
Bu araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formu, literatür taraması ve iki alan uzmanının görüşleri doğrultusunda hazırlanmıştır. Görüşmelerde, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilişki kurma süreçlerini nasıl tanımladıkları, karşılaştıkları etik ikilemler, etik ilkelerin mesleki uygulamalardaki yeri ve etik ilkelere uymanın ya da uymamanın müracaatçı ilişkilerini nasıl etkilediği konuları ele alınmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunun oluşturulması ve uygulanması için gerekli etik izinler Hitit Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (06.01.2025 tarih ve 2024-27 karar numaralı) alınmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, Çorum ilinde farklı kurum ve kuruluşlarda sosyal hizmet alanında aktif olarak çalışan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Katılımcıların seçiminde amaçsal örnekleme yöntemi kullanılmış ve farklı çalışma alanlarında görev yapan 30 farklı sosyal hizmet uzmanına ulaşılmıştır. Çalışma grubunda yer alan katılımcılara ait cinsiyet, yaş, mesleki deneyim süresi ve çalışma alanı gibi demografik değişkenler araştırma bulgularında yer alan doğrudan alıntılarının sonunda parantez içerisinde belirtilmiştir.

Verilerin toplanması ve analizi

Araştırma verileri, yarı yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla yüz yüze gerçekleştirilen bireysel görüşmelerle toplanmıştır. Araştırma kapsamında veri toplama sürecinde katılımcıların onayları alınarak görüşmeler ses kaydı alınarak gerçekleştirilmiş ve ardından yazılı hale getirilmiştir. Veriler, tematik analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Analiz sürecinde, görüşmelerden elde edilen veriler açık kodlama yöntemi ile incelenmiş ve ana temalar belirlenmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan ana temalar altında kodlanan araştırma verileri doğrudan alıntılar şeklinde verilerek yorumlanmıştır. Araştırma verilerinin analiz sürecinde, araştırmanın güvenilirliğini sağlamak amacıyla araştırmacılar arası kodlama tutarlılığına özen gösterilmiştir. Bu kapsamda, bağımsız kodlayıcılar tarafından yapılan kodlamalar karşılaştırılmış ve kodlayıcılar arası uyum oranı güvenilir olarak kabul edilen %80'in üzerinde olduğu belirlenmiştir (Miles & Huberman, 1994).

BULGULAR

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular “müracaatçı ile mesleki ilişki kurma süreci”, “sosyal hizmet müdahalesinde sosyal hizmet etik ilkelerinin rolü”, “etik ikilemler ve başa çıkma yöntemleri” ve “etik ilkelerin daha etkili uygulanması için öneriler” olmak üzere dört ana tema altında ele alınmıştır.



Şekil 1. Araştırmanın hiyerarşik kod modeli

Müracaatçı ile mesleki ilişki kurma süreci

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilişki kurma sürecinde karşılaştıkları dinamikleri ve bu ilişkinin önemini vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ile güven ve saygıya dayalı dengeli profesyonel bir ilişki geliştirmenin sosyal hizmet uygulamalarında temel bir unsur olduğunu belirtmektedir. Müracaatçı ile mesleki ilişki kurma sürecinde iletişimde yaşanan güçlükler, müracaatçının durumu kabullenme süreci ve ilk izlenimin ilişkiyi şekillendirmedeki rolü öne çıkmaktadır. Müracaatçının kuruma ilk gelişi, uzmanın onu nasıl karşıladığı ve sürecin başlangıcındaki tutum, güven temelli bir ilişkinin inşasında kritik bir rol oynamaktadır. Bu süreçte yalnızca sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı değerlendirmemekte, aynı zamanda müracaatçı da uzmanın tutum ve davranışlarını gözlemlemekte ve ilişki bu karşılıklı etkileşim çerçevesinde şekillenmektedir. Katılımcıların konuya ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

“Sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçı ile profesyonel ve dengeli aynı zamanda etik ilke ve değerlere uygun iletişim kurmalıyız. Çalışma alanım ruhsal engelli bireylerle olduğu için iletişim kurma ve anlama yetisinde yetersizlik olduğu durumlar çokça yaşanmaktadır. Bireylerin genellikle engel durumları konusunda inkâr ve

kabullenmeme hallerinde olmaları iletişim ve aradaki güven ilişkisini zorlaştırmaktadır.” (Katılımcı 10, Kadın, Yaş 28, Deneyim 3 yıl, Engelli Hizmetleri)

“İlk izlenim çok önemlidir. Müracaatçının kapıdan ilk girişi ve sizin onu nasıl karşıladığınız ilişki sürecinin ilk basamağıdır. Öncelikle müracaatçı ile genel bir sohbet havasında gitmek daha doğru olur. Çünkü müracaatçı direkt olarak size sorunlarından bahsetmez. Sizin onu gözlemlediğiniz gibi o da sizi gözlemler.” (Katılımcı 12, Erkek, Yaş 52, Deneyim 13, Tıbbi Sosyal Hizmet)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel sınırları koruyarak müracaatçılarla nasıl sağlıklı bir mesleki ilişki kurabileceklerine dair önemli noktalar sunmaktadır. Katılımcılar, müracaatçıların farklı kimlik ve yaşam tarzlarına sahip olabileceğini, ancak mesleki etik gereği tarafsız ve empatik bir yaklaşım sergilenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bununla birlikte, mesleki ve kişisel sınırların net bir şekilde çizilmemesi durumunda duygusal tükenme, verimlilik kaybı ve hatta müracaatçılar tarafından manipüle edilme risklerinin ortaya çıkabileceği belirtilmektedir. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının hem insan odaklı bir yaklaşımı benimsemesi hem de profesyonel sınırlarını koruyarak dengeli bir tutum sergilemesi gerektiği belirtilmektedir. Katılımcılar, görüşlerini aşağıdaki şekilde ortaya koymuştur:

“Karşımızdaki kişi her din, dil, ırk, mezhepten insan olabilir. Cinsel yönelimi farklı olabilir, hayat tarzı farklı olabilir. Onun hayat felsefesi bize uymayabilir ama profesyonel bir şekilde mesleğimizi yapmak istiyorsak hepsini arka planda bırakıp ona her şeyden önce yargılamadan, dışlamadan empati yaparak bir insan olduğu için değer vermeliyiz.” (Katılımcı 12, Erkek, Yaş 52, Deneyim 13, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Meslek elemanı olarak kişisel sınırlarınızı ve mesleki sınırlarınızı çizmezseniz duygusal olarak yıpranabilirsiniz. Yaptığınız işte verimliliğiniz düşebilir hatta müracaatçı tarafından manipüle edilebilirsiniz.” (Katılımcı 17, Kadın, Yaş 37, Deneyim 13 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Sosyal hizmet mesleğinde, duygusal bağ kurmadan müracaatçıya yardımcı olabilmek için profesyonel sınırların korunması gerekir. Özellikle istismar mağduru ya da istismarcı bireylerle çalışırken tarafsız kalabilmek oldukça zor olabiliyor.” (Katılımcı 16, Kadın, Yaş 39, Deneyim 15 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

Sosyal hizmet müdahalesinde sosyal hizmet etik ilkelerinin rolü

Araştırma bulguları, sosyal hizmet etiğinin müracaatçı ile ilişkide oynadığı kritik rolü vurgulamaktadır. Katılımcılar, etik ilkelerin mesleğin temel taşı olduğunu ve bunların göz ardı edilmesi halinde müracaatçıların kendilerini güvende hissetmeyeceğini, dolayısıyla sürecin sağlıklı ilerleyemeyeceğini belirtmektedir. Ayrıca, profesyonel sınırların korunmaması durumunda sadece müracaatçının zarar görmeyeceği, aynı zamanda mesleğin güvenilirliğinin de sarsılabileceği vurgulanmaktadır. Özellikle sosyal hizmet uzmanları için etik ilkelerin hayati öneme sahip olduğu, mahremiyetin korunması ve etik sınırların ihlal edilmemesinin sürecin başarısı açısından belirleyici olduğu belirtilmektedir. Bu çerçevede katılımcılar görüşlerini şu şekilde aktarmıştır:

“Etik ilkeler mesleğimizin temel taşıdır. Eğer etik kurallar göz ardı edilirse, müracaatçılar kendilerini güvende hissetmez ve süreç verimli bir şekilde ilerlemez.”
(Katılımcı 11, Erkek, Yaş 35, Deneyim 12 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Müracaatçı ile ilişki sürecinde etik ilkeler en önemli rehberimizdir. Profesyonel sınırları koruyarak hareket etmediğimizde hem müracaatçıya zarar veririz hem de mesleğimizin güvenilirliğini sarsarız.” (Katılımcı 14, Erkek, Yaş 32, Deneyim 9 yıl, Çocuk Hizmetleri)

“Bağımlılık alanında çalışırken etik ilkeler hayati önem taşır. Özellikle müracaatçıların mahremiyetinin korunması ve etik sınırların ihlal edilmemesi, sürecin başarılı bir şekilde ilerlemesini sağlar.” (Katılımcı 2, Erkek, Yaş 30, Deneyim 5 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

Sosyal hizmet uzmanları, mahremiyet ve gizliliğin en temel etik ilkelerden biri olduğunu ve bu ilkenin ihlal edilmesi halinde müracaatçının güven kaybı yaşayarak iş birliği yapmaktan çekinebileceğini vurgulamaktadır. Ayrıca, din, dil ve ırk ayrımı yapmadan hizmet vermenin sosyal hizmet uzmanlarının temel sorumluluklarından biri olduğu belirtilmektedir. Müracaatçının kendi kaderini tayin hakkının korunması gerektiği ancak bu hakkın başkalarına veya kendisine zarar verme riski taşıdığı durumlarda etik ikilemler yaşanabileceği ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra, dürüstlük ve şeffaflık ilkelerinin kritik bir rol oynadığı, müracaatçıyı yanlış yönlendirmenin veya gerçeği saklamanın sürecin güvenilirliğini zedeleyebileceği dile getirilmektedir. Bu çerçevede katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Mahremiyet ve gizlilik en önemli etik ilkelerden biridir. Eğer müracaatçı mahremiyetinin korunmadığını hissederse, uzman ile iş birliği yapma konusunda

çekimser davranacaktır.” (Katılımcı 14, Erkek, Yaş 32, Deneyim 9 yıl, Çocuk Hizmetleri)

“Din, dil, ırk ayrımı yapmadan hizmet vermek sosyal hizmet uzmanının en önemli etik sorumluluklarından biridir.” (Katılımcı 22, Erkek, Yaş 32, Deneyim 9 yıl, Yaşlı Hizmetleri)

“Müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı her zaman gözetilmelidir. Ancak bu hak, müracaatçının kendisine veya çevresine zarar verme riski taşıyorsa etik bir ikilem ortaya çıkar.” (Katılımcı 20, Kadın, Yaş 36, Deneyim 8 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Etik ilkeler arasında, dürüstlük ve şeffaflık en kritik olanlardır. Müracaatçıyı yanlış yönlendirmek veya gerçeği saklamak, sürecin güvenilirliğini zedeler.” (Katılımcı 19, Kadın, Yaş 30, Deneyim 6 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

Katılımcılar, etik kuralların ihlal edilmesi halinde müracaatçının güveninin sarsılacağını ve sürece olan inancını kaybedeceğini vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının iyiliğini düşünerek gerçekleri olduğundan farklı yansıtmamanın uzun vadede daha büyük zararlar doğurabileceği belirtilmektedir. Etik kurallara uymamanın yalnızca bireysel ilişkileri değil, aynı zamanda kurumun güvenilirliğini de olumsuz etkileyebileceği, dolayısıyla hizmet almak isteyen bireylerin kuruma karşı çekimser kalabileceği dile getirilmektedir. Özellikle mahremiyet ihlallerinin sosyal hizmet süreçlerinde ciddi sorunlara yol açabileceği ve bu durumun hem müracaatçıya hem de kuruma zarar verebileceği vurgulanmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Eğer etik ilkeler ihlal edilirse, müracaatçının güveni sarsılır ve sürece olan inancı kaybolur. Etik ilkeler doğru uygulandığında ise müracaatçılar kendilerini güvende hisseder ve sürece daha aktif bir şekilde katılım gösterirler. Bu da sosyal hizmet uzmanlarının müdahale sürecini daha sağlıklı yürütmesini sağlar.” (Katılımcı 13, Kadın, Yaş 31, Deneyim 6 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Müracaatçılarla görüşmelerimizde etik ilkelerin dışına çıkmamamız gerekiyor. Örneğin, müracaatçının iyiliğini düşünerek ona gerçeği olduğundan farklı göstermek, sürecin sonunda ona daha fazla zarar verebilir.” (Katılımcı 23, Kadın, Yaş 27, Deneyim 5 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Etik kurallara uymamak sadece müracaatçı ile olan ilişkimizi değil, aynı zamanda kurumun genel güvenilirliğini de zedeler. Eğer müracaatçılar etik olmayan bir

uygulama ile karşılaştıklarını hissedерlerse, hizmet almaktan çekinebilirler.”
(Katılımcı 18, Kadın, Yaş 45, Deneyim 24, Yaşlı Hizmetleri)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla karşılaştığı etik ikilemleri ve bu ikilemlerle başa çıkma süreçlerini ortaya koymaktadır. Katılımcılar, özellikle istismar vakaları, suçlu bireylerle çalışma, gönüllü olmayan müracaatçılarla yürütölen süreçler ve bireyin kendi kaderini tayin hakkı ile toplumun genel refahı arasındaki dengede zorlandıklarını belirtmektedir. Örneğin, istismar vakalarında hem mağdur hem de faille çalışmak zorunda kalmanın duygusal ve mesleki açıdan zorluklar yarattığı ifade edilmektedir. Bağımlılık tedavisinde, müracaatçıların sürece genellikle dış baskılar nedeniyle dahil olması, sağlıklı bir danışmanlık süreci yürütmeyi zorlaştırmaktadır. Psikiyatri hastalarıyla çalışırken ise bireyin özgür iradesi ile tedavi zorunluluğu arasındaki dengenin etik bir çıkmaz yarattığı belirtilmektedir. Bu bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki ilişki kurma sürecinde etik ikilemlerle karşı karşıya kaldıklarını ve bu süreçte hem müracaatçının haklarını hem de toplumun genel yararını gözетerek etik kararlar vermek zorunda olduklarını ortaya koymaktadır. Bu çerçevede katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Zorlandığım kısım, kardeşine tecavüz eden iki çocuk vardı ve ikisi de 18 yaşının altındaydı ve bu çocuklara danışmanlık vermek zorundaydım. Kız ile görüştüğten sonra abisiyle de görüşmem gerekiyordu ama bunu yapamadım, görüşmeyi başkasının yapmasını istedim.” (Katılımcı 10, Kadın, Yaş 28, Deneyim 3 yıl, Engelli Hizmetleri)

“Bağımlılık tedavisi gören müracaatçıların çoğu sürece gönüllü olarak katılmıyor. Mahkeme veya aile baskısı nedeniyle başvuruyorlar. Bu da sürecin sağlıklı ilerlemesini zorlaştırıyor.” (Katılımcı 20, Kadın, Yaş 36, Deneyim 8 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Psikiyatri hastalarıyla çalışırken en büyük etik ikilemlerden biri, kendi kaderini tayin hakkı ile tedavi zorunluluğu arasında kalmaktır. Bir yandan kişinin kendi kararlarını verme hakkı var, diğer yandan toplumsal refah açısından tedavi olması gerekiyor.” (Katılımcı 2, Erkek, Yaş 30, Deneyim 5 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

Etik ikilemler ve başa çıkma yöntemleri

Katılımcılar, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki ilişki sürecinde karşılaşılan etik ikilemlerle başa çıkmak için açık ve şeffaf bir iletişim kurmanın, sürecin başında mahremiyet ve gizlilik sınırlarını belirlemenin önemini vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, etik

ilkeler ile hukuki zorunluluklar arasında bir denge kurarak mesleki sorumluluklarını yerine getirmeye çalışmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Etik ihlallerin önüne geçmek için mümkün olduğunca açık ve şeffaf bir iletişim kuruyorum. Müracaatçıyı sürecin işleyişi hakkında bilgilendirerek, mahremiyet ve gizlilik sınırlarını baştan belirliyorum.” (Katılımcı 19, Kadın, Yaş 30, Deneyim 6 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Eğer danışanın çocuk istismarı gibi ciddi bir risk altında olduğunu fark ediyorsam, danışanın güvenliğini önceliklendirerek ilgili kurumlara bildirim yapıyorum. Bu tür durumlarda etik ilkeler ve hukuki zorunlulukları dengede tutmaya çalışıyorum.” (Katılımcı 20, Kadın, Yaş 36, Deneyim 8 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

Araştırma bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarda karşılaştıkları etik ikilemlerle başa çıkma süreçlerinde meslektaş dayanışması ve etik süpervizyonun önemli bir destek kaynağı olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar, düzenli olarak gerçekleştirilen etik süpervizyon toplantılarının yalnızca bireysel etik farkındalığı artırmakla kalmayıp, farklı uzmanlık alanlarından gelen bakış açılarını bir araya getirerek etik sorunlara çok yönlü ve eleştirel bir yaklaşımla çözüm geliştirilmesine imkân tanıdığını ifade etmektedir. Ayrıca, etik açıdan karmaşık ya da belirsiz durumlarda meslektaşlar ve diğer disiplinlerden profesyonellerle gerçekleştirilen bilgi ve deneyim paylaşımının, karar verme sürecinde yapıcı ve yol gösterici bir işlev üstlendiği belirtilmektedir. Bu çerçevede katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Sosyal hizmet uzmanları olarak etik karar alma mekanizmalarımızı geliştirmek için düzenli etik süpervizyon toplantıları yapıyoruz. Bu toplantılar, farklı uzmanların bakış açılarından faydalanmamızı sağlıyor.” (Katılımcı 14, Erkek, Yaş 32, Deneyim 9 yıl, Çocuk Hizmetleri)

“Kurum içerisinde arada kaldığımız, karar vermekte zorlandığımız durumlar karşısında meslektaşlarımız ve diğer meslek gruplarında yer alan iş arkadaşlarımız ile paylaşımlar yapmak, kurum idaresiyle paylaşmak etik karar verme süreçlerinde önemli katkı sağlamaktadır.” (Katılımcı 18, Kadın, Yaş 45, Deneyim 24, Yaşlı Hizmetleri)

Etik ilkelerin daha etkili uygulanması için öneriler

Araştırma bulguları, etik ilkelerin sosyal hizmet uygulamalarında daha etkili bir şekilde hayata geçirilebilmesi için meslek içi eğitimlerin, denetim mekanizmalarının ve meslektaş dayanışmasının önemini vurgulamaktadır. Katılımcılar, vaka bazlı eğitimlerin etik farkındalığı

artıracağını ve sahadaki uygulamalara rehberlik edeceğini belirtmektedir. Ayrıca, bağımsız etik komisyonlarının oluşturulmasının, meslektaşlar arasında etik olmayan uygulamaların önüne geçilmesine katkı sağlayacağı ifade edilmektedir. Bu çerçevede katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

“Etik ilkelerin daha iyi uygulanabilmesi için sosyal hizmet meslektaşlarının sürekli eğitimlere tabi tutulması gerekmektedir. Özellikle vaka bazlı eğitimler, etik ilkelerin sahada nasıl uygulanacağı konusunda farkındalığı artırır.” (Katılımcı 15, Kadın, Yaş 38, Deneyim 14 yıl, Kadın Hizmetleri)

“Etik ilkelere uyumun denetlenmesi için bağımsız etik komisyonlarının oluşturulması gerekiyor. Böylece, uzmanlar arasında etik olmayan uygulamaların önüne geçilebilir.” (Katılımcı 17, Kadın, Yaş 37, Deneyim 13 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Meslektaşlarımız arasında düzenli deneyim paylaşım grupları oluşturulmalı. Böylece etik sorunlarla başa çıkmada birbirimizden öğrenebiliriz.” (Katılımcı 22, Erkek, Yaş 32, Deneyim 9 yıl, Yaşlı Hizmetleri)

Katılımcılar, sosyal hizmet eğitiminde öğrencilerinin etik farkındalığını artırmak için de önemli önerilerde bulunmuşlardır. Katılımcılara göre eğitim sürecinde vaka çalışmaları, simülasyonlar ve saha deneyimleri, öğrencilerin karşılaşabilecekleri etik ikilemleri önceden deneyimlemelerine ve bu durumlara yönelik çözüm stratejileri geliştirmelerine katkı sağlayabilir. Ayrıca, etik karar verme becerilerini güçlendirmek amacıyla etik kodların vaka bazlı analiz edilmesi, etik rehberlerin oluşturulması ve etik süreçlerin sistemli biçimde takip edilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu çerçevede katılımcılar görüşlerini şu şekilde aktarmıştır:

“Sosyal hizmet öğrencileri için etik eğitimin yalnızca teorik olmaması, vaka çalışmaları ve simülasyonlarla desteklenmesi gerekmektedir. Öğrenciler sahada karşılaşacakları ikilemleri önceden deneyimleyerek çözümler geliştirebilmelidir.” (Katılımcı 12, Erkek, Yaş 52, Deneyim 13, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Sosyal hizmet eğitimi sürecinde, etik karar verme becerilerinin geliştirilmesi için etik kodların vaka bazlı olarak incelenmesi önemlidir. Gerçek vakalar üzerinde analiz yapmak, teorik bilgilerin pratiğe nasıl döküleceğini gösterir.” (Katılımcı 19, Kadın, Yaş 30, Deneyim 6 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Öğrenciler, sosyal hizmet etiği konusunda saha çalışmaları yaparak meslek etik ilkelerini doğrudan deneyimlemelidir. Stajyerler için etik rehberler oluşturulmalı ve

etik süreçler takip edilmelidir.” (Katılımcı 24, Erkek, Yaş 28, Deneyim 5 yıl, Adli Sosyal Hizmet)

Katılımcılar, etik ilkelerin daha etkili uygulanabilmesi için sosyal hizmet kurumlarının kurumsal politikalar geliştirmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Katılımcılara göre etik karar alma süreçlerini destekleyen yazılı politika ve prosedürlerin oluşturulması, etik ihlallerin önüne geçilmesine yardımcı olabilir. Özellikle gizlilik ihlallerini engellemek adına, müracaatçı bilgilerinin yalnızca yetkili kişiler tarafından erişilebilir olması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca, etik uygulamaların sürdürülebilirliğini sağlamak için kurumlarda etik danışmanların bulunması ve sosyal hizmet uzmanlarına düzenli süpervizyon sağlanması önerilmektedir. Bu çerçevede katılımcılar görüşlerini şu şekilde aktarmıştır:

“Etik ihlalleri en aza indirmek için sosyal hizmet kurumlarında, etik karar alma süreçlerini destekleyen yazılı politika ve prosedürler oluşturulmalıdır.” (Katılımcı 19, Kadın, Yaş 30, Deneyim 6 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

“Kurumsal düzeyde etik ilkelerin korunması için, gizlilik ihlallerini engelleyen sistemler geliştirilmelidir. Örneğin, müracaatçı bilgilerine erişim yalnızca yetkili kişilerle sınırlandırılmalıdır.” (Katılımcı 14, Erkek, Yaş 32, Deneyim 9 yıl, Çocuk Hizmetleri)

“Etik uygulamaların desteklenmesi için, kurumlarda etik danışmanlar bulunmalı ve sosyal hizmet uzmanlarına düzenli süpervizyon sağlanmalıdır.” (Katılımcı 23, Kadın, Yaş 27, Deneyim 5 yıl, Tıbbi Sosyal Hizmet)

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sosyal hizmet disiplini, bilgi, beceri ve değer temelleri üzerine inşa edilmiş olup, bu yapının değer boyutu, mesleğin etik ilkeler çerçevesinde anlam kazanmasını ve profesyonel uygulamaların etik sorumluluk bilinciyle şekillenmesini sağlamaktadır. Etik ilkeler, sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçı ile kurulan ilişkide rehber niteliğindedir (Öztürk, 2009; Özateş, 2010; Gökçearslan Çiftçi & Gönen, 2011; Yılmaz, 2015; Reamer, 2018; Arıcı ve ark., 2021: s.335; Özkan, 2022). Araştırma sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının etik ilkeleri benimsemeleri ve uygulamalarına entegre etmeleri durumunda hem hizmetin niteliğinin arttığını hem de müracaatçının bu hizmetlerden daha fazla yararlandığını ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet disiplini etik ilkelerin uygulanması, mesleki standartların korunmasını ve geliştirilmesini sağlayan temel bir faktör olarak görülmektedir. Özellikle sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel mesleki ilişki sınırlarını belirlemelerine ve müracaatçılarla sağlıklı

bir ilişki yürütmelerinde etik ilkelerin mesleki uygulamalarda güven ve saygıya dayalı dengeli bir profesyonel ilişki geliştirmek yol gösterici olduğunu göstermektedir. Müracaatçıların kendilerini güvende hissetmediği mesleki ilişki süreçlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi ise mümkün değildir. Etik ilkeler, müracaatçının sosyal hizmet sistemine olan güvenini artırmakta ve hizmetin daha etkin bir şekilde sunulması için büyük öneme sahiptir (Yılmaz, 2015; Afyonoğlu & Daşbaşı, 2021; Taş & Karataş, 2024). Araştırma sonuçları, sosyal hizmet sunumunda etik ilkelerin gözetilmesinin, müracaatçıların mesleki ilişki kurma sürecinde kendilerini değerli hissetmelerine ve ihtiyaçlarını daha açık bir biçimde ifade edebilmelerine olanak sağladığını ortaya koymaktadır. Bu durum, hizmetin etkililiğini artırmakta ve müracaatçının sosyal iyilik hâline anlamlı düzeyde katkı sunmaktadır.

Sosyal hizmet uygulamaları müracaatçı, toplum ve mesleğe ilişkin pek çok sorumluluğa sahiptir ve ele aldığı konular tüm toplumu ilgilendiren, çözümü oldukça zor konuları içermektedir (Yılmaz, 2015). Bu nedenle sosyal hizmet uygulamalarında etik kararlar almak, sürecin en kritik aşamalarından birini oluştururken, bu kararları verme süreci her zaman kolay ve basit değildir (Gökçearslan Çiftçi & Gönen, 2011; Dursun ve ark., 2022). Sosyal uygulamalarında etik temelli mesleki değerlerin uygulanması gerekir; bu sayede doğru eylem belirlenebilir ve karar verme sürecinde etik kaygılar öncelik kazanır (Özateş, 2010). Araştırma sonuçları etik ilkelerin uygulanmasında sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmakta olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle kaynak yetersizliği, ağır iş yükü, kurumsal baskılar ve sosyal hizmet alanındaki mevzuat eksiklikleri, bu ilkelerin tam anlamıyla hayata geçirilmesini güçleştirmektedir. Ayrıca, müracaatçıların sosyal hizmet uzmanlarından beklentilerinin farklı olması, etik ilkelerin uygulanmasının önünde büyük bir engel oluşturabilmektedir. Özellikle çok hassas durumlarla çalışan sosyal hizmet uzmanları, etik ikilemler karşısında karar verirken baskı altında hissederek ve mesleki karar verme sürecinde zorlanmaktadır. Buz ve Akçay (2015)'ın da ifade ettiği gibi bu grupların özel durumları göz önünde bulundurulduğunda, etik duyarlılığın önemini artırmaktadır. Etik ilkelerin sosyal hizmet uygulamalarında daha etkin bir şekilde kullanılabilmesi için bazı adımlar atılması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının etik ilkeler konusunda gerekli eğitimleri alması (Sanders & Hoffman, 2010; Purutçuoğlu, 2018; Zubaroglu Yanardağ, 2020; Afyonoğlu & Daşbaşı, 2021; Taş & Karataş, 2024), meslek içi etik konusunda rehberlik hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve kurumsal desteğin arttırılması bu alanlarda iyileştirme sağlayabilecek başlıca faktörlerdir. Özkan (2022)'a göre sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki müdahalelerinde sıkça etik ikilem ve ihlallerle karşılaştığı için özellikle etik ikilem durumlarında çözüm

üretmeleri büyük bir öneme sahiptir. Çünkü bireysel, kurumsal ve mesleki değerler arasında denge sağlamakla yükümlü olan sosyal hizmet uzmanının, etik ikilemlerle karşılaştığında etik kararlar alması beklenmektedir (Acar ve ark., 2017: s.40; Sobočan ve ark., 2018; Purutçuoğlu, 2018; Solmaz & Artan 2023). Araştırma sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki ilişki süreçlerinde karşılaştıkları etik ikilemlerle başa çıkarken açık iletişim kurmanın, sürecin başında gizlilik ve mahremiyet sınırlarını net bir şekilde belirlemenin önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca etik ilkelere bağlı kalırken aynı zamanda hukuki yükümlülükleri gözeterek mesleki sorumluluklarını yerine getirmeye çalışmak, meslektaş dayanışması ve etik süpervizyonun karar alma süreçlerinde önemli bir destek mekanizması sunduğu vurgulanmıştır. Bu bulgu, etik ikilemlerle başa çıkmada kolektif değerlendirme ve rehberliğin sosyal hizmet uygulamalarında kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Sonuç olarak, bu araştırma, etik ilkelerin sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarında yalnızca bir rehber değil, aynı zamanda müracaatçı ile kurulan profesyonel ilişkinin temel yapıtaşı olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırma, etik ihlallerin bireysel hatalardan ibaret olmayıp mesleğin güvenilirliğini ve toplumsal etkisini doğrudan zedelediğini göstermektedir. Bu çerçevede, sosyal hizmet uzmanlarının etik farkındalığını artırmaya yönelik politikaların geliştirilmesi, kurumsal etik mekanizmaların güçlendirilmesi ve mesleki etik rehberlik hizmetlerinin yaygınlaştırılması; hem hizmet sunumunun niteliğini artıracak hem de mesleğin sürdürülebilirliğine önemli katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

- Acar, H., Çoban, İ. A., & Polat, G. (2017). *Sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir araştırma*. Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Afyonoglu, M. F., & Daşbaş, S. (2021). Sosyal hizmet öğrencilerinin etik problem çözme becerileri: Konya örneği. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (18), 48–66. <https://doi.org/10.46218/tshd.978980>
- Arıcı, A., Bolat, G. B., & Artan, T. (2021). Sosyal hizmet uygulamalarında en sık karşılaşılan etik ikilemler: gizlilik-raporlama ve özerklik-paternalizm. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 21(2), 317–337. <https://doi.org/10.54961/uobild.1038120>
- Artan, T., Olcay Özkan, A., & Arıcı, A. (2020). Sosyal hizmette etik ikilemler ve etik karar verme. T. Artan & M. Zubaroğlu Yanardağ (Ed.), *Sosyal hizmet etiği* içinde (s. 71–88). Nika Yayınevi.
- Banks, S. (1998). Professional ethics in social work—What future? *The British Journal of Social Work*, 28(2), 213–231. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011324>
- Banks, S. (2006). *Ethical and values in social work* (3rd ed.). Macmillan Press.
- Buz, S., & Akçay, S. (2015). Sosyal hizmet araştırmasında etik. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(1), 149–162.

- Cılga, İ. (2004). *Bir bilim ve meslek olarak sosyal hizmet*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayınları.
- Congress, E., & McAuliffe, D. (2006). Social work ethics: Professional codes in Australia and the United States. *International Social Work*, 49(2), 151–164. <https://doi.org/10.1177/0020872806061211>
- Creswell, J. W. (2025). *Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni* (M. Bütün & S. B. Demir, Çev.). Siyasal Yayınevi.
- Demirel, B. (2023). Sosyal hizmet mesleğinin küresel-yerel bağlamı üzerine bir değerlendirme: Küyerel sosyal hizmet. *GAB Akademi* 3, (1), 43-52.
- Dolgoff, R., Harrington, D., & Loewenberg, F. M. (2012). *Ethical decisions for social work practice* (9th ed.). Thomson Brooks/Cole.
- Dursun, Y., Atamtürk, E., & Aslantürk, H. (2022). Sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilemler karşısındaki tutumlarının çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (19), 1-16. <https://doi.org/10.46218/tshd.1073318>
- Ferrel, O. C., & Fraedrich, J. (1994). *Business ethics: Ethical decision making & cases* (2nd ed.). Houghton Mifflin Company.
- Gökçearslan Çiftçi, E., & Gönen, E. (2011). Sosyal hizmet uygulamalarında etik karar verme süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2), 149-160.
- Holme, C. (2008). Business ethics: Does it matter? *Industrial and Commercial Training*, 40(5), 248–252. <https://doi.org/10.1108/00197850810886487>
- Kuçuradi, İ. (2002). Etik kavramı. İ. Bal & B. Eryılmaz (Ed.), *Polis meslek etiği* içinde (s. 45–51). Polis Akademisi Başkanlığı Yayınları.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. (2nd ed). Sage.
- Morgan, R. C., & Thiagarajan, P. (2009). The relationship between ethics, common sense and rationality. *Management Decision*, 47(3), 481–490. <https://doi.org/10.1108/00251740910946732>
- NASW. (2017). *NASW code of ethics*. NASW Publications. <https://socialwork.sdsu.edu/wp-content/uploads/2011/09/NASW-Code-of-Ethics2017.pdf>
- Özateş, S. Ö. (2010). Sosyal hizmet etiğinin felsefi temelleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 85–97.
- Özen, Y. (2011). Sorumluluk bağlamında iş ahlâkı ve sosyal sorumluluk: Sosyal psikolojik bir yaklaşım. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 2(4), 173–189.
- Özkan, G. (2022). Madde bağımlılığı tedavisinde etik boyut. *Sosyal Hizmet*, 2022(1), 60–71.
- Öztürk, A. B. (2009). Sosyal hizmet etiğinde farklı yaklaşımlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(1), 105–116.
- Purutçuoğlu, E. (2018). Adli sosyal hizmet ve etik. *Social Sciences Studies Journal*, 4(27), 5861–5875. <http://dx.doi.org/10.26449/sssj.1058>
- Reamer, F. G. (1998). The evolution of social work ethics. *Social Work*, 43(6), 488–500. <https://doi.org/10.1093/sw/43.6.488>
- Reamer, F. G. (2018). *Sosyal hizmet etiği ve değerleri* (H. Acar, Çev.). Nika Yayınevi.
- Sanders, S., & Hoffman, K. (2010). Ethics education in social work: Comparing outcomes of graduate social work students. *Journal of Social Work Education*, 46(1), 7–22. <https://doi.org/10.5175/JSWE.2010.200800112>

- SHUDER. (2004). *Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri ve sorumlulukları* (2. baskı). SHUDER Yayınları.
- Sobočan, A. M., Bertotti, T., & Strom-Gottfried, K. (2018). Ethical considerations in social work research. *European Journal of Social Work*, 22(5), 805–818. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1544117>
- Solmaz, U., & Artan, T. (2023). Türkiye’de farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilem ve etik karar verme durumları üzerine nitel bir değerlendirme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(2), 313–333. <https://doi.org/10.33417/tsh.1071356>
- Svensson, G., Wood, G., & Callaghan, M. (2010). A comparison of business ethics commitment in private and public sector organizations in Sweden. *Business Ethics: A European Review*, 19(2), 213–232. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8608.2010.01585.x>
- Taş, A., & Karataş, K. (2024). Bir sosyal inceleme alanı olarak “muhtaçlık” değerlendirmesinde karşılaşılan etik ikilem ve sorunlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 35(2), 173–199. <https://doi.org/10.33417/tsh.1328468>
- TDK. (2025). *Türk Dil Kurumu sözlüğü*. 20 Şubat 2025 tarihinde <https://www.tdk.gov.tr> adresinden edinilmiştir.
- Ülgen, H., & Mirze, K. (2004). *İşletmelerde stratejik yönetim*. Literatür Yayınları.
- Wilks, T. (2004). The use of vignettes in qualitative research into social work values. *Qualitative Social Work*, 3(1), 78–87. <https://doi.org/10.1177/1473325004041133>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, E. S. (2015). Sosyal hizmet etiğine ilişkin bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı*, 122–136.
- Zubaroğlu-Yanardağ, M. (2020). Sosyal hizmet mesleki uygulamalarında müracaatçılara karşı etik sorumluluklar ve etik karar verme süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(3), 1201–1226. <https://doi.org/10.33417/tsh.773749>

KATKI ORANI CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR CONTRIBUTORS
Fikir ve Kavramsal Örgü Idea or Notion	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak Form the research hypothesis or idea	Gökhan BODUROĞLU
Tasarım Design	Yöntem ve araştırma desenini tasarlamak To design the method and research design.	Gökhan BODUROĞLU
Literatür Tarama Literature Review	Çalışma için gerekli literatürü taramak Review the literature required for the study	Gökhan BODUROĞLU
Veri Toplama ve İşleme Data Collecting and Processing	Verileri toplamak, düzenlemek ve raporlaştırmak Collecting, organizing and reporting data	Gökhan BODUROĞLU
Tartışma ve Yorum Discussion and Commentary	Elde edilen bulguların değerlendirilmesi Evaluation of the obtained finding	Gökhan BODUROĞLU
Destek ve Teşekkür Beyanı/ Statement of Support and Acknowledgment		
Bu çalışmanın yazım sürecinde katkı ve/veya destek alınmamıştır. No contribution and/or support was received during the writing process of this study.		
Çatışma Beyanı/ Statement of Conflict		
Araştırmacıların araştırma ile ilgili diğer kişi ve kurumlarla herhangi bir kişisel ve finansal çıkar çatışması yoktur. Researchers do not have any personal or financial conflicts of interest with other people and institutions related to the research.		
Etik Kurul Beyanı/ Statement of Ethics Committee		
Bu araştırma, Hitit Üniversitesi Etik Kurulunun 06.01.2025 tarihli ve 2025/27 sayılı kararı ile yürütülmüştür. This research was conducted with the decision of Hitit University Ethics Committee dated 06.01.2025 and numbered 2025/27.		

