

# Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Döneminde Sosyal Hizmet

## Social Work During the Covid-19 Pandemic Period in Turkey

İsmail Kuruhalil<sup>1</sup>, Aleyna Özyazıcı<sup>2</sup> ve Fahimeh Hosseinnezhad<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul Aydın Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi, [ismailkuruhalil@stu.aydin.edu.tr](mailto:ismailkuruhalil@stu.aydin.edu.tr), ORCID ID: 0000-0003-4581-3729

<sup>2</sup> Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul Aydın Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi, [aleynaoyyazici@stu.aydin.edu.tr](mailto:aleynaoyyazici@stu.aydin.edu.tr), ORCID ID: 0000-0001-9285-2216

<sup>3</sup> Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul Aydın Üniversitesi Dr. Öğr. Üyesi, [fahimehendvari@aydin.edu.tr](mailto:fahimehendvari@aydin.edu.tr), ORCID ID: 0000-0002-1958-462X

### Öz

Sosyal hizmet bir bilimsel disiplin ve uygulamaya dayalı meslek olarak toplumdaki sosyal sorunlar ve dezavantajlı konumda olan bireylerle yakından ilgilenmektedir. Sosyal hizmet; birey, aile, gruplar, topluluklar ve toplumların temel ihtiyaçları karşılamak, sosyal işlevlerini artırmak ve güçlendirmek, psikososyal destek sağlamak ve toplumun genel anlamda refahı ve iyilik halını geliştirmek amacıyla toplumu ve bireyi bir bütün olarak ve çevresi içinde ele almaktadır. Bu çalışmanın amacı kriz olarak tanımlanan Covid-19 pandemisi döneminde sosyal hizmet sunumunu İstanbul’da bulunan ve sosyal hizmet sunan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) ve belediye sosyal hizmet birimleri örnekleminde incelemektir. Araştırma kapsamında toplam 80 meslek elemanı ve yönetici ile 45 kurumda; 28 SHM ve 17 belediyede görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bulgular bölümünde Covid-19 pandemisi öncesi, pandemi döneminde sosyal hizmet sunumu ve yaşanan sorunlar üç başlık altında ele alınmıştır. Burada amaç pandemi öncesi ve pandemi sürecinde sosyal hizmetin krize müdahale aşamasında nasıl bir performans gösterdiğini anlamak ve durum analizi yapabilmektir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre pandemi öncesi verilen hizmetlerin bir kısmı pandemi döneminde askıya alınmış, krize müdahale anlamında yeni hizmetler ortaya çıkmış, acil ihtiyaçları karşılama ve sosyal yardım ön plana çıkmıştır. Diğer taraftan başvuruların dijital olarak alınması sonucu meslek elemanlarının iş yükü artış göstermiş ve görev karmaşası yaşanmıştır.

Anahtar kelimeler: Covid-19 pandemisi, sosyal sorunlar, sosyal hizmet, kriz

### Abstract

Social work, as a scientific discipline and practice-based profession, closely deals with social problems and disadvantaged individuals in the society. According to person in environment perspective, social work deals with the society and the individual as a whole in order to meet the basic needs of the individual, family, groups, communities and societies, to increase and strengthen their social functions, to provide psychosocial support and to improve the general welfare and well-being of the society. The purpose of this study is to examine the social work during the Covid-19 pandemic, which is defined as crisis, in the context of Social Service Centers (SHM) and municipal social service units in İstanbul. In this study, a total of 80 professional staff and managers were interviewed from 45 institutions, 28 SHMs and 17 municipal social service

<sup>1</sup> İletişim kurulacak yazar: [ismailkuruhalil@stu.aydin.edu.tr](mailto:ismailkuruhalil@stu.aydin.edu.tr)

*Araştırma Makalesi  
Research Article*

**Makale Atfı:** Kuruhalil, İ., Özyazıcı, A. ve Hosseinnezhad, F. (2020). Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Döneminde Sosyal Hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi* 5(1), 3-21

Alındı 03.04.2021  
Kabul Edildi 23.05.2021



**Telif hakkı:** © 2021 yazarlar tarafından. Lisans Sahibi Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, Rize, Türkiye. Bu makale, Creative Commons Attribution (CC BY) lisansının (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) hüküm ve koşulları altında dağıtılan açık erişimli bir makedir.

units. Findings is discussed under three headings respectively; before the Covid-19 pandemic, during the pandemic period and current problems. The overall goal of this research is to understand and analysis how social work is performed during the crisis intervention phase before and during the pandemic process. According to the findings, some of the services provided before the pandemic were suspended during the pandemic cycle, new services emerged in terms of crisis intervention, meeting urgent needs and social assistance have come forward. On the other hand, as the applications are received digitally, the workload of professional staff has increased and there emerged contradictions in social work duties and tasks.

**Key words:** Covid-19 pandemic, social problems, social work, crisis.

## 1. Giriş

Sosyal hizmet bir bilimsel disiplin ve uygulamaya dayalı meslek olarak insan hakları ve sosyal adalet ilkelerine dayanmaktadır. Sosyal değişim ve gelişimi desteklemek, bireyler ve toplumları güçlendirerek sosyal işlevselliklerini artırmak, farklılıklara saygı ve ortak sorumluluk temelinde sorun yaşayan yaşlı, engelli, kadın, çocuk, genç, mülteci, yoksul bireylerin ve dezavantajlı grupların sorunlarını çözmek, yaşam kalitelerini artırmak ve refahlarını sağlamaya yönelik çalışmalar yapmak sosyal hizmetin kimliğini oluşturmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet dezavantajlı durumda olan bireylerin, ailelerin, toplulukların ve toplumların kaynaklarla buluşması, haklara erişimi ve kendi potansiyelinin farkına varıp güçlenerek toplumsal yaşama katılması için destek sunmaktadır. Böylece yoksulluk, işsizlik, göç, şiddet, ihmal, istismar ve evsizlik gibi dezavantaj oluşturan çeşitli sorun alanlarında faaliyet gösterir.

Covid-19 pandemisi 2020 yılında dünyaya yayılarak bir pandemi olarak tanımlanmıştır. Covid-19 ile meydana gelen pandemi 21. yüzyılın en belirgin sağlık krizi olarak tanımlanmakla birlikte sosyal, ekonomik ve siyasi krizlere yol açmış (UNDP, 2021) ve sağlık, eğitim, istihdam, aile ve toplumsal yaşam gibi birçok alan normal seyrinden farklı olarak bir dönüşüm geçirmiştir. Küresel bir etki yaratan Covid-19 pandemisi tüm ülkeleri etkileyerek kendimizi korumanın yanında başkasını da korumanın gerekliliğini ortaya koymuştur (Ayata ve Çamur, 2020). Pandemi sürecinde yaşanan çeşitli sosyal sorunlarla mücadele kapsamında, sosyal hizmetin önemini daha anlaşılır hale gelmiş ve sosyal hizmete olan ihtiyaç net bir biçimde ortaya konulmuştur. Böylece Covid-19 pandemisi sürecinde sosyal hizmet mesleği savunucu, bağlantı kurucu, danışman, vaka yöneticisi, kaynak yönetici ve güçlendirici roller üstlenerek faaliyetlerini sürdürmüştür. Pandemi sonucu insan hayatında, toplumsal yaşamda, sosyal hizmet sunumunda birtakım değişiklikler yaşanmıştır ve yaşanan değişimler bir kriz durumu meydana getirmiştir. Sosyal hizmet mesleği de krize müdahale etmeye çalışırken bu değişimlere ayak uydurmak durumunda kalmıştır.

Bu çalışmanın amacı Covid-19 pandemisi sürecinde Türkiye’de sosyal hizmet sunumuna ilişkin bir değerlendirme yapmaktır. Bu amaç kapsamında İstanbul’da bulunan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) ve belediye sosyal hizmet birimlerindeki sosyal hizmet sunumu incelenmiştir. Çalışmanın kavramsal çerçeve bölümünde öncelikle sosyal hizmetin genel anlamda rol ve işlevleri üzerinde durulmuş ardından bir kriz olarak Covid-19 pandemisi sürecinde yaşanan sosyal sorunlar ve dezavantajlı durumda olan bireylerin yaşadıkları sorunlar ele alınmıştır. İkinci bölümde araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Bulgular kısmında Covid-19 pandemisi öncesinde ve pandemi döneminde Türkiye’de sosyal hizmetin sunumu ele alınmıştır. Pandemi öncesi ve pandemi dönemindeki kriz durumu ele alınarak sosyal hizmet sunumunda nelerin değiştiğinin irdelenmesi amaçlanmıştır. Son olarak tartışma ve sonuç bölümünde pandemi döneminde sosyal hizmet sunumunun nasıl ve ne şekilde yerine getirildiğine ilişkin eleştirel bir değerlendirme yapılmıştır.

## 2. Kavramsal/Kuramsal Çerçeve

### 2.1 Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet, insan hakları ve sosyal adalet temelinde toplumdaki dezavantajlı bireylerin sosyal işlevselliklerini, refahlarını ve iyilik hallerini arttırmayı ve bu doğrultuda sosyal değişim gerçekleştirmeyi amaçlayan bir meslektir. Sosyal hizmet müdahalesinde, bireylerin yaşadıkları sorunları ortaya çıkaran ve tetikleyen faktörlerin değiştirilmesi, çözümlerin kalıcı kılınması ve bireylerin güçlendirilmesi önemli sayılmaktadır (Zengin ve Çalış, 2017: 49). Çevresi içinde birey odağı ile toplumdaki dezavantajlı kesimlerin yaşadıkları sorunların çözümünü ve onların güçlendirilme noktasında çalışmalar yapan sosyal hizmet; sosyal politikaların öngördüğü çerçevede uygulamalar gerçekleştirmiştir (Şimşek ve Altun, 2020: 55).

Sosyal hizmetin odağında bireylerin sorun çözme, baş etme ve gelişme kapasitelerini güçlendirmek; bireyleri hizmet alabilecekleri sistemlerle bağlantılandırmak; bireylere hizmet sunan sistemlerin etkin ve insancıl bir şekilde çalışmasını sağlamak; sosyal politikaların gelişmesi ve iyileşmesi için katkı sunmak yer almaktadır (Duyan, 2003: 4-5). Bu hedefler doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirmesi gereken rolleri ve işlevleri bulunmaktadır. Zastrow ve Kirst-Ashman'a (2015) göre sosyal hizmet uygulamalarında yer alan roller; kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı, koordinatör, yönetici, eğitimci, analist, aracı, sağlayıcı, başlatıcı, görüşmeci ve savunucu rolleridir. Sheafor ve Horejsi (2016) sosyal hizmet uzmanının mesleki rollerini ve bunlara karşılık gelen işlevlerini ele alarak birbirleriyle bağlantılı rolleri şu şekilde sıralamıştır:

- Bağlantı kurucu olarak sosyal hizmet uzmanının; müracaatçının içinde bulunduğu durumu analiz etme, ihtiyaçlara yönelik olarak kaynakları değerlendirme, müracaatçıyı uygun kaynaklara ve hizmetlere yönlendirme, hizmet sağlayan sistemler arasında bağlantı kurma ve hizmet sistemleriyle ilişkili olan kesimlere bilgi verme işlevleri bulunmaktadır.

- Savunucu olarak sosyal hizmet uzmanının; müracaatçının ihtiyaç duyduğu kaynaklardan eşit, adaletli, insancıl ve hak temelli bir şekilde yararlanmasını sağlama, müracaatçıların ve toplumdaki dezavantajlı grupların savunuculuğunu yapma işlevleri vardır.

- Öğretici/eğitici olarak sosyal hizmet uzmanının; müracaatçılara sosyal ve günlük yaşam becerilerini öğretme, müracaatçıların yararına olacak şekilde davranış değişikliği sağlamalarında onlara yardımcı olma, koruyucu ve önleyici amaçlarla toplumu eğitime işlevleri bulunmaktadır.

- Danışman/klinisyen olarak sosyal hizmet uzmanının; psikososyal değerlendirme ve teşhis yapma, değişmesi güç durumlarda dengeyi korumaya yönelik bakım sağlama, sosyal tedavi ve uygulamayı değerlendirme işlevleri bulunmaktadır.

- Vaka yöneticisi olarak sosyal hizmet uzmanının; müracaatçının tanımlanması ve yönlendirilmesi, müracaatçının değerlendirilmesi, hizmeti/tedaviyi planlama, müracaatçıyı kaynaklarla buluşturma, kaynakların kullanımını koordine ve takip ederek onlara destek olma, hizmet sunumunu izleme ve değerlendirme işlevleri vardır.

- İş yükü yöneticisi olarak sosyal hizmet uzmanının; iş planı hazırlama, zaman yönetimi yapma, hizmet kalitesinin devamlılığını sağlama, hizmet sunumuna ilişkin bilgi işleme ve raporlama işlevleri bulunmaktadır.

- Personel geliştiricisi olarak sosyal hizmet uzmanının; çalışanların oryantasyonu ve eğitimi, personel yönetimi, süpervizyon ve konsültasyon işlevleri vardır.

- Yönetici olarak sosyal hizmet uzmanının; yönetim, kurum içi ve kurum dışı koordinasyonda aktif görev alma, politika ve program geliştirme, program değerlendirme işlevleri bulunmaktadır.

-Sosyal değişim ajanı olarak sosyal hizmet uzmanının; toplumdaki dezavantajlı kesimlere hak temelli bir şekilde hizmet sunulması için sosyal sorunların ve politikaların analizini yapma, bu doğrultuda toplumun dikkatini çekme ve ilgisini harekete geçirme, sosyal kaynakların geliştirilmesini sağlama işlevleri vardır.

-Profesyonel olarak sosyal hizmet uzmanının; kendini analiz etme, kişisel ve mesleki gelişime özen gösterme, sosyal hizmet mesleğinin güçlendirilmesine yönelik çalışmalarda bulunma işlevleri vardır.

Yukarıda sunulan sosyal hizmetin rol ve işlevleri pandemi öncesi dönemde yerine getirilen rol ve işlevlerdir ancak pandemiyle birlikte oluşan kriz döneminde bu rol ve işlevler farklılık gösterebilir. Covid-19 pandemisi sürecinde tüm dünya bir krizle karşılaşmış, bu krizi yönetmeye ve en az hasar ile geçirmeye çalışırken sosyal hizmete olan ihtiyaç da artmıştır. Pandemi sonucu oluşan sosyal sorunların etkisini en aza indirmek için sosyal hizmet sunan kurumlar da sağlık kurumları kadar kesintisiz çalışmış ve kritik çalışanlar olarak tanımlanmıştır. Pandemide dezavantajlı gruplara yönelik koruyucu-önleyici, eğitici, destekleyici ve rehabilite edici çalışmalar sunan sosyal hizmet, dezavantajlı grupların desteklenerek süreci daha rahat geçirebilmesinde anahtar rol üstlenmiştir (Taş ve Kayma, 2020).

## **2.2 Bir Kriz Olarak Covid-19 Pandemisi**

Birçok yönü bulunan kriz kavramı çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Tarihsel süreç içerisinde ilk olarak tıbbi ve askeri nitelikteki olaylar için kullanılan kriz kavramı ilerleyen zamanlarda yeni bir anlam kazanarak sosyal süreçlerde kullanılmaya başlanmış ve toplumun farklı kesimlerinde yaşanan gerilim ve sorunları ifade etmiştir (Kaplan Tosun, 2002'den aktaran Koç, 2012: 4). Kriz, bir kişinin, grubun, örgütün ya da topluluğun normal işlevlerini gerçekleştirmesini engelleyen, acil müdahaleyi ve çözümü gerektiren, tolere edilmesinde güçlük yaşanan, alışılmışın dışında, beklenmedik ve ani gerçekleşen bir durum olarak tanımlanmıştır (Alağaçağı, 2006'dan aktaran Sarı ve Sarı, 2020: 51). Bir başka tanımda ise örgütün üst düzey hedeflerine ve varlığına yönelik tehdit oluşturan, oldukça hızlı tepki verilmesini gerektiren; öngörme ve önleme mekanizmalarını yetersiz bırakan, gerilim yaratan durumlar şeklinde tanımlanmıştır (Can, 1997: 312'den aktaran Demirtaş, 2000: 354).

Krizler çevresel ve örgütsel faktörler nedeniyle ortaya çıkabilir. Örgütte krize neden olabilecek çevresel faktörler; hukuki, siyasi, ekonomik, sistem ve durumlar, teknolojik gelişmeler, toplumsal, kültürel, uluslararası ve doğal faktörler olarak sıralanabilirken örgütsel faktörler ise örgütsel yapının çevresel değişimlere uyum gösteremeyecek şekilde katı olması, örgüt yöneticilerinin ve personellerinin deneyimsiz ve yetersiz olmaları, bütçe ve finansman yetersizlikleri, örgütte iletişim kopuklukları ve sorunları olarak sıralanabilir (Can, 1997: 313'ten aktaran Demirtaş, 2000: 360-361; Peker ve Aytürk, 2000: 388'ten aktaran Sezgin, 2003: 188). Ekonomik ve siyasi krizler, doğal afetler, terör olayları ve savaşlar gibi salgın hastalıklar da bir kriz durumu yaratmaktadır (Güngör, 2020: 822). Birçok alanda meydana gelebilen krizler bireyler, örgütler, toplumlar ve ülkeler üzerinde çeşitli derecelerde etkiler yaratabilmektedirler (Mustafayeva ve Dosaliyeva, 2015: 149).

Çin'in Wuhan kentinde 2019'un sonlarında ortaya çıkan ve kısa sürede büyük bir yayılmayla tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi hayatın birçok alanını, normal seyrini büyük ölçüde etkilemesi, çeşitli olumsuzluklara neden olması ve insanlarda korku, kaygı, panik yaratması açısından bir kriz durumu olarak değerlendirilmelidir. Covid-19 pandemisi sürecinde insanlar sağlık ve psikolojik sorunları ile karşı karşıya gelirken diğer taraftan ekonomik zorluklar, işten çıkarılmak, işsizlik, yoksulluk ve aile içi şiddet ve benzeri sorunlarla da mücadele etmek zorunda kalmışlardır. Böylece Covid-19 insanlar ve toplumlar için yeni bir kriz alanı oluşturmuş ve öngörülmesi zor olan sorunları beraberinde getirmiştir. Bu nedenle Covid-19 başlı başına bir kriz olmakla beraber insanların hayatlarında var olan krizlerin daha da derinleştirmesi ve yeni krizlere yol açması açısından toplumun refahı ve iyilik halini büyük ölçüde etkilemiş ve sorunların çözülmesine yönelik acil müdahaleyi gerektirmiştir.

### 2.3 Covid-19 Pandemisinde Yaşanan Sorunlar

Covid-19 pandemisi dünya genelinde çeşitli sosyal sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Kara (2020) pandeminin nüfusun bazı grupları üzerinde daha ağır etki bıraktığını ifade ederek yoksullar, yaşlılar, engelliler, gençler, kadınlar, göçmenler ve evsizlerin yaşadığı sorunlara dikkat çekmiştir. Karataş (2020) pandeminin bireyi ve toplumu etkileyen, bozulmalara neden olan sosyal bir olgu olduğunu ifade etmiş ve pandeminin tıbbi boyutunun yanı sıra sosyal yönüne vurgu yapmıştır. Ayata ve Çamur (2020) sağlık, psikoloji, eğitim, sosyal hayat ve ekonomi yönüyle pandeminin etkisi olduğundan söz etmiştir. Covid-19 sürecinde sosyal hizmetin hedef kitlesi olarak tanımlanan yaşlılar, engelliler, kadınlar, çocuklar ve gençler, sığınmacı ve göçmenler, yoksul aileler ve mekansızların yaşadıkları sorunlar aşağıda ele alınmıştır.

Covid-19 pandemisinin ortaya çıkışı ile birlikte bu virüsün yaşlıların yaşamını daha fazla tehlikeye soktuğu anlaşılmış ve yaşlılar diğer toplumsal gruplara göre daha fazla etkilenmişlerdir. Covid-19 sürecinde yaşlılar; yalnız yaşama, aile ortamında yaşama, huzurevinde yaşama, kırdaki ve kentte bulunma gibi bulunduğu ortamlara göre; kronik rahatsızlığı olup olmama, Covid-19'a yakalanma gibi sağlık riski durumuna göre farklı sorunlar yaşamışlardır. Bunun ötesinde Covid-19 bir yaşlı hastalığı olarak görülmüş, bu algı ve tutum yaşlıların ayrımcılık, damgalanma ve dışlanma gibi sorunlar yaşamasına neden olmuştur (Kara, 2020). Bununla birlikte, Covid-19 bağlamında, algılanan risk ve endişenin yaş ve cinsiyet ile farklı ilişkileri olduğu görülmüştür. Örneğin yaşlılar, Covid-19 risklerini gençlerden daha yüksek olarak algılamışlardır (Barber ve Kim, 2021).

Bu durum sonucu ageizm ve yaşlı ayrımcılığı ortaya çıkmıştır (Rahman ve Jahan, 2020; Ayalon, 2020; Banerjee, 2020; Vervaecke ve Meisner, 2021; Previtali vd., 2020). Ageizm, yaşa dayalı ayrımcılığı ifade ederken yaşlı ayrımcılığı ise toplumun yaşlılara karşı yanlış inançlar ve önyargılarını ifade etmektedir. Kamu yetkililerinin genellikle yaşlıları, desteklenmesi gereken nüfusun ayrılmaz bir parçası olmaktan ziyade bir yük olarak değerlendirmeleri ve karar verme süreçlerine dâhil etmemeleri ageizmin varlığını göstermektedir (Fraser vd., 2020). Swift ve Chasteen'e (2021) göre Covid-19 sürecinde pandemi ile ilgili söylemler, yaşlıların savunmasız olduğu görüşünü güçlendirerek yaşlıların sosyal olarak damgalanması ve dışlanmasına yol açmıştır. Altın (2020) Türkiye'de Covid-19 pandemisi döneminde yaşlıların sorunlarına ve yaş(lı) ayrımcılığına değinmiş ve sosyal hizmet uzmanlarının yaşlıları korumaya yönelik politikaları hayata geçirmekteki rolünü vurgulamıştır. Bunun bir nedeni de açıklanan sokağa çıkma yasaklarının getirdiği yaş kısıtlamalarının ilk önce yaşlıları kapsıyor olması ve yaşlıların virüs taşıdığı algısının meydana gelmesidir. Yaşlılar, bu yasakların öznesi olarak görülmüş ve Covid-19, yaşlılardan bulaşma riski yüksek bir hastalık olarak nitelendirilmiştir. Kronik rahatsızlığı olan yaşlılar bu süreçte virüs bulaşma riskiyle karşı karşıya kalmışlardır. Açıklanan çeşitli sokağa çıkma yasaklarıyla sosyal yaşamla olan bağlantıları azalmış, bu durum sağlık riskinin yanında evden dışarıya çıkmamanın getirdiği kaygı, bunalım ve depresyon gibi psikolojik sorunları ortaya çıkarmıştır. Huzurevinde yaşayan yaşlılar, kurumlarda sosyal mesafe kurallarına uymanın zorluğu ve katı kurallar sonucu ziyaretçi ve grup aktivitelerinin kısıtlanması nedeniyle sorunlar yaşamış, fiziksel ve ruhsal olarak olumsuz etkilenmişlerdir (Morrow-Howell vd., 2020 akt. Kara, 2020). Ayata ve Çamur (2020) yaşlıların yaşadıkları sorunları öz bakım, beslenme, ölümden korkma, depresyon, aile ve arkadaş desteğinden yoksun olma, fatura ödeyememe vb. olarak günlük yaşamla ilgili pratik sorunlar olarak açıklamıştır.

Engelli bireyler, Covid-19 pandemisinde virüsten korunma ve sosyal mesafeye dikkat etmenin zorunlu olması nedeniyle hizmetlere ve kaynaklara erişim sağlamakta zorlanmış ve bazı sorunlarla karşı karşıya gelmişlerdir. Covid-19 döneminde engellileri korumak ve alınan önlemlere uyum sağlayabilmek için engellilere verilen bazı hizmetler kesintiye uğramıştır. Örneğin; evde bakım ve ev temizliği hizmetleri pandemi sürecinde verilmemeye başlamış, sosyal mesafe, karantina ve sokağa çıkma kısıtlamaları dönemlerinde engelliler izole olmak zorunda kalmıştır (Kara, 2020). Aynı zamanda engelli bireylere yönelik özel eğitim ve rehabilitasyon süreçlerinin kesintiye uğraması hem engellilerin hem de yakınlarının

psikolojik sorun yaşamalarına yol açmış, ihmal ve istismar riskini arttırmıştır (Ayata ve Çamur, 2020). Covid-19 pandemisinde teknoloji kullanımının artması ve çevrimiçi süreçlerin aktif olarak kullanılmaya başlanması, engelli bireylerin erişilebilirlik sorunlarının görünür olmasını sağlamıştır. Thelwall ve Levitt (2020) Covid-19 pandemisi ve engellilik ile ilgili Twitter'deki söylemleri incelemiş ve Covid-19'un engelliler için büyük bir tehdit olarak algılandığından söz etmiştir. Tseng ve diğerlerine (2020) göre engelli bireyler ve evde bakım hizmeti alan hastalar genellikle kronik hastalıklar yaşamaktadırlar ve bu durum onları Covid-19 döneminde daha savunmasız hale getirmiştir. Lund ve Ayers (2020) Covid-19 sürecinde engellilerin yalnızca kendi hayatlarından değil aynı zamanda arkadaşları, aile üyeleri, meslektaşları ve çocuklarını kaybetmekten de endişe duyduklarına ve yetersiz sağlık sisteminden dolayı stres yaşadıklarına değinmişlerdir. Jalali ve diğerleri (2020) Covid-19 döneminde İran'da engellilerin sorunlarını incelemiş ve pandemi sürecinde engellilerin sağlık kuruluşlarına gidemedikleri için çok sayıda sağlık sorunu yaşadıklarına değinmişlerdir. Eskyte ve diğerleri (2020) engellilerin İngiltere'de yaşadıkları sorunları; Kavanagh ve diğerleri (2020) Avustralya ve İngiltere'de Covid-19 pandemisi sürecinde engellilerin yaşadığı sorunları incelemişlerdir. Qi ve Hu (2020) Çin'nin pandemi döneminde engellileri koruyacak yasal altyapısının olmadığını ve engellilerin korunmadığını ifade etmişlerdir.

Covid-19 pandemisinde evde kal çağrıları, karantina ve kısıtlamalarla evde zaman geçirmelerin artış göstermesi, ev yaşamında ve aile içi ilişkilerde çocuk ve kadınların şiddete uğrama riskini arttırmıştır. Marques ve diğerlerine (2020) göre çeşitli ülkelerde örneğin; Çin, Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri, Fransa ve Brezilya gibi ülkelerde karantina döneminde sosyal medya ve internette yayımlanan haberlerde kadın, çocuk ve ergenlere yönelik şiddetin arttığı anlaşılmaktadır. Roesch ve diğerleri (2020) Covid-19 pandemisinin cinsiyete dayalı etkilerine dikkat çekmeye çalışmışlardır. Veriler az olsa da medyada yer alan ve kadına yönelik şiddet ile ilgilenen kuruluşlardan gelen raporlar, pandemi sırasında sosyal mesafe ve sosyal izolasyon önlemleri nedeniyle kadınların psikososyal desteklere ve kaynaklara erişememelerinin ve yakın ilişkide bulundukları erkeklerden şiddet görmelerinin endişe verici bir boyutta olduğuna değinmişlerdir. Sosyal destek mekanizmalarına erişimde güçlük yaşayan kadınlar, evde bulunmanın getirdiği toplumsal cinsiyet eşitsizliğine dayalı sorumluluklar nedeniyle hem psikolojik sorunlar yaşamakta hem de şiddet riski altında kalmaktadırlar (Ayata ve Çamur, 2020). Ayrıca Covid-19 pandemisiyle kadınların hem ev işleri hem de yaşlılar, engelliler ve çocuklara bakım vermek zorunda kalmaları sonucu (Pinho-Gomes vd., 2020; Power, 2020) ruh sağlığı durumları bozulmuştur. Çocukların okul ortamından uzak kalması, evde daha çok vakit geçirmeye başlaması hem çocukların gelişimi açısından hem de kadınların üstlenmek zorunda bırakıldığı yükün artması açısından zorluk yaratmıştır. Özellikle çalışan kadınlar bu süreçte kreş vb. hizmetlerin de kesintiye uğraması nedeniyle daha çok zorlanmışlardır (Kara, 2020).

Covid-19 pandemisi çocuklar ve gençleri de olumsuz yönde etkilemiştir. Pandemi döneminde okulların kapatılması, eğitime ara verilmesi ve daha sonra çevrim içi ve uzaktan eğitime geçilmesi çocuklar üzerinde psikolojik ve sosyal olarak olumsuz etkilere neden olmuştur (Alisinanoğlu vd., 2020). Böylece Covid-19 çocukların psikososyal gelişimi ve eğitim hakkını kesintiye uğratmıştır. Phelps ve Sperry (2020) pandemi döneminde okulların kapatılmasının öğrenciler açısından olumsuz sonuçlar doğurduğuna değinmişlerdir. Zira okullar, travma yaşamış birçok öğrenci için bakım ve desteğin tek kaynağıdır. Bu yüzden pandemi sonrası yeniden açılacak olan okullar, öğrencilerinin psikolojik sağlık ihtiyaçlarını ele almak için kapsamlı bir plan geliştirmelidirler. Liu ve diğerleri (2020) pandemiden dolayı ebeveynleri karantinaya alınan ve ebeveynlerinden uzak kalan çocukların ruh sağlığının olumsuz etkilendiğini açıklamışlardır. Pandemi sürecinde sokağa çıkma kısıtlamalarının yaşanması gençlerin hareket alanını ve dinamik yaşam biçimlerini etkilemiş ve bu nedenle öfke, stres, yaşanan duruma anlam verememe, akran grubuyla sosyalleşmenin kısıtlanması, spor yapamama gibi sorunlar ortaya çıkmıştır (Ayata ve Çamur, 2020). Yüz yüze eğitimden çevrim içi eğitim sürecine hızlıca geçiş yapılırken sınav dönemine hazırlanan gençler de olumsuzluklar yaşamışlardır.

Covid-19 pandemisinin ekonomiyi etkilemesi sonucu işsizlik oranları da artmıştır (Kara, 2020). Pandemi koşullarıyla bireyler ve aileler, işsizlik ve geçim sorunlarını daha derinden yaşamak durumunda kalmışlardır. Sumner ve diğerleri (2020) Covid-19 pandemisinin küresel yoksulluğu derinleştirmesine ve ekonomiyi olumsuz etkilediğine değinmişlerdir. Bu etkiler kısa vadede kişi başı geliri ve hane halkının yaşam kalitesini düşürmüştür ve böylece gelişmekte olan ülkelerde yeni yoksul gruplar ortaya çıkmıştır. Ayrıca daha yüksek yoksulluk oranlarının, iş hareketliliği kanalıyla Covid-19 vakalarının daha hızlı yayılmasına neden olduğu görülmüştür (Bargain ve Ulugbek, 2020). Laborde ve diğerleri (2020) pandeminin başlangıcında dünya çapında Covid-19 vakaları hızla artarken pandeminin küresel temel gıda pazarları, yoksulluk ve açlık üzerinde büyük etkiler doğuracağı hakkında öngöründe bulunmuşlardır. Yoksulluk kırsal ve kentsel olarak farklılık göstermektedir. Pandemi döneminde kırsal bölgede bulunan bireyler, sağlık hizmetlerine erişme gibi konularda yoksulluğu daha derin yaşamış; kentsel yaşamda ise yoksulların hizmetlere ulaşmak için kalabalık yerleşimlerde bulunması hastalık riskini arttırmıştır (Kara, 2020).

Düşük sosyo-ekonomik statüye sahip insanlar için bir dizi faktör Covid-19'a maruz kalma riskini artırmaktadır. Birincisi, ekonomik olarak dezavantajlı kişiler aşırı kalabalık konutlarda yaşamaktadırlar. Kötü barınma koşulları, sınırlı kişisel açık alan ve aşırı kalabalık, sosyal mesafeye uyumu zorlaştırmaktadır. İkincisi, ekonomik açıdan daha yoksul insanlar genellikle evden çalışma fırsatı sunmayan mesleklerde istihdam edilmektedir. Buna, süpermarket ve depo çalışanları ile otobüs şoförleri dâhildir. Üçüncüsü, düşük gelirli kişiler ve ailelerin dengesiz çalışma koşullarına ve gelire sahip olma olasılığı daha yüksektir. Dördüncüsü, düşük sosyo-ekonomik statüye sahip kişiler hastalığın daha ileri bir aşamasında sağlık hizmetlerine başvururlar ve bu da daha kötü sağlık sonuçlarına yol açmaktadır (Patel vd., 2020).

Pandemi sürecinde sosyal hizmetin hedef kitlesi olarak tanımlanan sığınmacılar, göçmenler ve mekânsız kişiler de pandeminin olumsuz etkilerine maruz kalmışlardır. İlk olarak seyahat kısıtlamaları, insanların küresel hareketlerinin engellenmesi ve sınırların kapatılması sonucu sığınmacılar ve mülteciler savunmasız durumda kalmışlardır (Meer vd., 2020). Göçmenlerin yaşadıkları ekonomik yetersizlikler, sağlık hizmetlerine erişememesi ve oturma izinlerinin olmaması ihtiyaç duydukları kaynaklara erişememelerine ve riskli konumda bulunmalarına neden olmuş ve diğer taraftan kamplarda yaşayan göçmenler için sosyal mesafe kurallarına uymak olanaksız olmuştur (Kara, 2020). Dil bariyeri nedeniyle bulundukları ülkenin aldığı önlemler ve tedbirlerine uymakta zorlanan göçmenler kalabalık, çok kuşaklı evlerde sosyal mesafeyi korumakta zorlanıp geçici ve kayıt dışı işlerde çalıştıkları için işsizlik ve yoksulluk sorunları yaşamışlardır. Temel hijyen malzemesi ve koruyucu ekipmanlara erişememe, toplu taşımayı kullanma, sağlık hizmetlerine erişememe, psikolojik sorunlar ile geçim ve gelir güvensizliği göçmenlerin yaşadığı başlıca sorunlar olarak ortaya çıkmıştır (Guadagno, 2020: 4). Pandemiye sokakta yaşayan mekânsız bireyler ise besin kaynaklarına erişme, güvenli bir ortamda barınmadan yoksun olma ve tehlikeye açık olma, hijyen koşullarının yetersiz olması nedeniyle virüse yakalanma riski taşıma gibi sorunlarla yüzleşmişlerdir (Bautista ve Smeltz, 2020; Culhane vd., 2020'den akt. Kara, 2020).

### 3. Yöntem

Bu araştırma nitel araştırma yöntemi deseniyle yapılmıştır. Araştırmanın amacı Covid-19 pandemisi döneminde İstanbul'da sosyal hizmet sunan kurumların faaliyetlerini ve krize müdahale bağlamında sosyal hizmet sunumunu değerlendirmektir. Nitel araştırma yöntemi gözlem, görüşme ve doküman inceleme gibi yöntemlerle veri toplanarak gerçekleştirilen yeni olguları keşfetmek ve akıl yürütme çabasıdır (Creswell, 2013). Nitel araştırma bir konuyu detaylı bir şekilde ele almaya ve karmaşık verileri organize etmeye yarar. Bu nedenle Covid-19 pandemisi gibi beklenmedik bir biçimde ortaya çıkan ve devam etmekte olan bir olguyu ele almada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın verileri derinlemesine görüşme tekniği ile yarı yapılandırılmış soru listesi kullanılarak toplanmıştır. Görüşme; bakış açılarını öznel deneyimleri, duyguları, algıları ve değerleri ortaya koymada önemli rol oynar

(Karataş, 2015). Derinlemesine görüşme ise açık uçlu sorularla daha detaylı, bütüncül veri elde etmeyi sağlar (Tekin, 2016).

Çalışmanın örneklemini İstanbul'da bulunan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) ve belediye sosyal hizmet birimlerinde görev alan sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, çocuk gelişimci gibi meslek elemanları ve yöneticiler oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri yazarların araştırmacı ve bursiyer olarak yer aldığı TUBİTAK SOBAG120K533 numaralı proje kapsamında 2020 yılı Ağustos-Ekim ayları arasında derinlemesine görüşme tekniği ile toplanmıştır. Araştırma kapsamında İstanbul'da bulunan ve sosyal hizmet sunan toplam 45 kurumda; 28 SHM'de ve 17 belediye sosyal hizmet biriminde 80 meslek elemanı ve yöneticiyle derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşülen kişilerin 28'i belediye sosyal hizmet birimlerinde ve 52'si SHM'lerde görev yapmaktadır.

Görüşme öncesinde katılımcılara bilgilendirilmiş onam formu sunulmuş ve izin verdikleri takdirde ses kaydı (SHM'ler dışında) alınmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler nitel veri analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Nitel veri analizinde üç yol kullanılmaktadır: İlk olarak katılımcıların ifadeleri doğrudan alıntılarla betimsel bir şekilde sunulur; ardından bazı temalar belirlenerek aralarında ilişki kurulur ve son olarak betimleme ve tematik analizin yanında kategoriler oluşturulur ve araştırmacı tarafından yorumlanır (Baltacı, 2015). Bulgular kısımda sunulan alıntılarda SHM'lerde yapılan görüşmeler "S" harfiyle, belediye sosyal hizmet birimlerinde yapılan görüşmeler "B" harfiyle kodlanmıştır.

#### 4. Bulgular

Bu bölümde araştırmanın bulguları sunulmuştur. Bulgularda üç başlık altında ilk olarak kısaca Covid-19 pandemisi öncesinden söz edilmiş, ardından pandemi döneminde sosyal hizmet sunumu ve pandemi döneminde sosyal hizmet sunumunda yaşanan sorunlar ele alınmıştır. Bulgularla pandemi öncesi ve pandemi sürecinde sosyal hizmetin krize müdahale aşamasında nasıl bir performans gösterdiğini anlamak, durum analizi yapabilmek ve Covid-19 pandemisinin bir kriz olarak sosyal hizmet sunumunu hangi yönde etkilediğini belirtmek amaçlanmaktadır.

##### 4.1. Covid-19 Pandemisi Öncesinde Sosyal Hizmet Sunumu

Türkiye'de pandemi öncesinde sosyal hizmet kapsamında, yaşlı, engelli, kadın, çocuk, mülteci, yoksullar ve mekânsızlar gibi dezavantajlı gruplara hizmet sunulduğu bilinmektedir. Sunulan hizmetler müracaatçıların temel ihtiyaçlarını karşılama, onları güçlendirme, destekleme ve sorun çözmeye odaklanmaktadır. Yapılan görüşmelerde B1 ve B19 pandemi öncesinde engellilerin temel yaşam gereksinimlerini karşılamaya yönelik tekerlekli ve akülü sandalye, hasta yatağı, hasta bezi, değnek ve çeşitli medikal malzemeler sağladıklarını ifade etmektedir.

Sunulan hizmetlerde çocuk ve kadınlar önemli bir yer edinmektedir. SHM'lerde çocuk üzerinden sağlanan önemli hizmetler vurgulanmaktadır. S42 ve S45, SHM tarafından Sosyal ve Ekonomik Destek (SED) hizmetiyle korunmaya ihtiyacı olan çocuklara sunulan hizmetlerden söz etmektedir.

*"18 yaş altı çocuklarla çalışıyoruz. Gerekirse kurum bakımına yönlendiriyoruz ama kurum bakımı son çare. Öncesinde Sosyal ve ekonomik destek (SED) ve çeşitli tedbir kararlarımız var. Danışmanlık, eğitim, sağlık tedbiri gibi."* S45

*"SED açısından, biz çocuk odaklı yardımlarımızı veriyoruz ve birçok aile gerçekten SED hizmetinden yararlanıyor. Yani bu paralarla çocuğunun karnını doyuruyor, kirasını ödüyor, faturalarını ödüyor. Gerçekten ihtiyaç sahibi ailelerimiz var. Genelde korunmaya muhtaç çocuk (KMÇ) dosyalarımız bizim en ağır dosyalarımız. Onlarda da devlet korumasına almamıza kadar varan süreçler var."* S42

Belediyede görev yapan B13 ise başvuru sahiplerinin genelde kadınlar olduğunu ve kadınların daha yoğun bir şekilde hizmetlerden faydalandığını ifade etmektedir.



Pandemi öncesinde sosyal hizmet çalışmalarına bakıldığında ağırlıklı olarak sosyal yardım faaliyetlerinin önemli bir yer tuttuğu görülebilir. Sosyal yardımlar kapsamında aynı ve nakdi yardımlar yapılmaktadır. Anlatılarda yoksullukla mücadele kapsamında dezavantajlı gruplara yönelik sosyal yardımlar yapıldığından söz edilmektedir.

*“Ailelerin nakdi yoksunluğu baz alınarak hizmetler sunuluyordu. Engelli, ihmal-istismar mağduru, şiddete maruz kalmış bireyler vb. dezavantajlı gruplara hizmet sunuluyordu. Yoksulluk durumundaki ailelere, yardıma bağımlı kılmadan yoksulluğa çözüm üretmek amacıyla destek sağlıyoruz.” B7*

*“Genelde sosyal ve ekonomik yoksunluğu olan, göçle gelen ve Roman vatandaşları ağırlıkta olmak üzere herhangi ebeveyninden bir tanesi cezaevinde olan çocuklar üzerinden bir ekonomik destek sağlıyoruz.” S36*

Dezavantajlı gruplara yönelik sağlanan sosyal yardımlar aile vurgusu üzerinden örneklenmektedir. Ailelerin temel ihtiyaçları ön planda tutularak erzak ve sıcak yemek gibi yardımların sağlandığı ifade edilmektedir. Bu yardımlar koli veya gıda kartı şeklinde verilmektedir. Gıda yardımıyla birlikte giysi, eşya ve yakacak yardımı yapıldığından da söz edilmektedir.

*“Birinci temel ihtiyaçlara bakıyoruz. Ailelerin erzak ihtiyacı olsun, yemek yapamayacak ailelerin sıcak yemek ihtiyaçları genel itibarıyla buradan yönetiliyor.” B11*

*“İlk başladığında zabıta ile dağıtılan koliler sosyal inceleme yapılmadan verilen koliler varken insan onuruna yaraşır şekilde kişiye hizmet sunma adına gıda kart sistemine gittik.” B10*

*“Kömür desteği veriyoruz. Yakacak yardımı yapıyoruz. Kıyafet desteği, medikal malzeme desteği veriyoruz.” B22*

#### **4.2. Covid-19 Pandemisi Döneminde Sosyal Hizmet Sunumu**

Pandemi süreciyle birlikte toplumsal yaşamda dönüşüm yaşanmıştır. Toplumsal yaşamda yaşanan bu dönüşüm sosyal hizmette de dönüşüm meydana getirmiştir. Covid-19 yayılımını önlemek için önlemler alınmış, sokağa çıkma yasakları gibi uygulamalar ortaya çıkmıştır. Yaşlılar risk grubunda olduğu için ilk yasaklar ve kısıtlamalar yaşlılara yönelik gerçekleştirilmiştir. Konuyla ilgili B9, pandemi öncesi aşevi hizmetinin ihtiyaç sahibi 65 yaş üstü bireylere verilirken pandemide kesintiye uğramadan tüm 65 yaş üstü bireylere verildiğini ifade etmiştir. B3, yaşlı ve engellilere yönelik öz bakım hizmetlerini askıya aldıklarına dikkat çekmektedir. B2 ise pandemide yaşanan bu dönüşümü şu şekilde ifade etmektedir:

*“Bir cumartesi akşamıydı. 65 yaş üzerine sokağa çıkma yasağı gelmesi ile birlikte bizde her şey değişti. O pazar günü acil toplandık. Vefa grubu henüz kurulmamıştı. Bizim elimizde veri vardı. Hemen onlara gıda kolisi, kahvaltılık kolisi göndererek ilk müdahaleyi o şekilde yaptık. Sonra bu süreçte işten çıkartılanlardan çok talep aldık, süreç bizi zorladı ama bu süreçte de destek kart hizmetine ara vermek zorunda kaldık. Tüm ekibi gıda kolisine yönelttik. Tespitlerimizi aksatmadan yerine getirdik. Tespit yapmadan veremedik çünkü erzak sınırlı, talep çok fazlaydı gerçekten.” B2*

Pandemi öncesi dönemde hizmet süreci yüz yüze gerçekleşirken pandemi döneminde mecburi bir dijitalleşme söz konusu olmuştur. S42; telefon, CİMER, ALO 183, e-Devlet gibi kanallarla dijital ortamdan başvuru aldıklarına değinmektedir. S69, kurumlarda kalabalığı ve virüsün yayılımını önlemek için dilekçe ile başvuru almak yerine yoğun olarak e-Devlet üzerinden başvuru aldıklarını söylemekle birlikte internete ulaşamayan veya bilgi sahibi olmayan kişilerin başvurularını dilekçeyle almaya devam ettiklerini belirtmektedir. Ayrıca normalde hane ziyaretleri yaparken şimdi elektronik ortamda bilgi sistemlerinden edinilen bilgiler aracılığıyla değerlendirme yaptıklarına değinmektedir. S65 ise özellikle engelli evde bakım müracaatçıların ev incelemesinin yapılmasının gerekli olduğu durumlarda görüntülü telefon görüşmeleriyle sosyal inceleme yapmak şeklinde bir yöntem geliştirdiklerini ifade etmektedir.

*“Evde bakımda ise hastayı görmemiz gerekiyor. Orada mesela bazen görüntülü aramayla hem bakıcıyı hem de engelliye görebiliyorduk. Orada da şöyle bir sıkıntı var: Aileyi pat diye aramanız lazım çünkü aile kurgu yapabilir. Göstermek istediğini gösterebilir. Onun da bir sıkıntısı var ama benim kendi çözüm yolum da orada aileyi ilk önce normal arayıp 1 dakika sonra görüntülü arayacağımı söylemekti. 1 dakika içinde de çok kurgu olmaz diye düşünüyorum. Kendi başımıza geliştirdiğimiz şeyler bunlardı yani.” S65*

Pandemiyle birlikte var olan problemlerin derinleştiği ve farklı ihtiyaçların da gündeme geldiği belirtilmektedir. Uzaktan eğitim modeline geçilmesiyle eğitime erişim konusunda duyulan ihtiyaçlarla ilgili olarak S35, internet ve tablete erişimde sıkıntı yaşayan kişilerin müracaatlarının arttığını, bu anlamda bir destek sunduklarını; B13 de bilgisayar ve tablet ihtiyacı olan ailelerin bu ihtiyaçlarının giderilmesi için bağış konusunda bir çalışma yürüttüklerini belirtmiştir. B1, pasta alıp çocuklara doğum günü kutlamaları yaptıklarını ifade ederken B15 ise evde kalınan sürecin çocuklar adına verimli geçmesi ve okumaya teşvik için çocuklara kitap dağıttıklarını ve online bilgi yarışmaları düzenlediklerini belirtmiştir.

Pandemi döneminde müracaatçı kitlesi ve ihtiyaçlar değişmiştir. Sunulan hizmetler bu ihtiyaçlar doğrultusunda karşılanmaya çalışılmıştır. Bu konuda B9, özellikle işini kaybeden gençlere yöneldiklerini ifade etmektedir. S40 ise pandemiyle birlikte insanların işsiz kaldığını, çok sayıda başvuru olduğunu ve hızlı bir şekilde rapor yazmaları gerektiğini vurgulamıştır. Bu bağlamda yoksulluk ve işsizliğin öne çıkan sorun alanları olduğu görülmektedir. İşsizlik ve yoksulluğu önlemeye yönelik sosyal yardım odağında hizmetler sunulmuştur. S41, SED başvurularında artış olduğunu ve 1000 TL olan pandemi yardımının kendilerini iş yükü açısından etkilediğini vurgulamaktadır. B9, işsizlik ve yoksullukla ilgili çalışmalarını şu şekilde ifade etmektedir:

*“Pandemi ile birlikte işten çıkartılanlar oldu. İşsiz kalanlar, önceden belli bir hayat standartları olan pandemi ile birlikte yoksul olan aileler vardı. Onlar kira yardımı için başvuru yapıyorlardı. Onlara kira yardımı yaptık.” B9*

Yoğun bir taleple karşılaşan kuruluşların hizmetleri önceliğine göre sıralaması ve müracaatçıların en temel gereksinimlerini karşılamaya çalışması önemli bir bulgudur. S33, pandemi öncesi yapılan başvuruların devam ettiğini fakat sorunların daha da derinleştiğini ve yeni sorunlar eklendiğini dile getirmiştir. B17, ilk olarak gıda ihtiyacıyla ilgili çalışmalar yaptıklarını, talebi karşılayamadıklarını, bunun tam olarak sosyal hizmet değil bir sosyal yardım faaliyeti olduğunu dile getirmektedir. S34 ise konuyla ilgili ekonomik kriz odağında bir açıklama yapmıştır:

*“Ekonomik kriz nedeniyle insanların farklı sorunları ortaya çıkmıştır. Çalışan, çalışmayan, yardım alan veya almayan fark etmeksizin daha çok ekonomik kriz nedeniyle başvurular yapılmıştır. Pandemi döneminde ağırlıklı olarak sosyo-ekonomik destek başvuruları olmuştur çünkü pandemi dolayısıyla küçük işletmeler çalışanları çıkarmak zorunda kaldı ve dolayısıyla çalışma ödeneği alanlar ve alamayanlar olmuştur. Bu ailelere destek olunmaya çalışılmıştır.” S34*

Süreç içerisinde bazı hizmetlere diğerlerine göre daha fazla öncelik verilmiştir. B3, gıda yardımına öncelik verildiğine ve gıda marketi yönteminden koli dağıtımı yöntemine döndüklerine değinirken B13 de ihtiyaç sahiplerine hijyen ürünleri temin ettiklerini belirtmektedir.

*“Maske satışının yasaklanmış olması da çok ciddi bir problem yarattı. Onun üzerine belediyenin belki öyle bir önceliği yoktu ama hızlı bir şekilde kolonya, maske ürünleri alımı yapıp özellikle ihtiyaç sahibi, 65 yaş üstü kişilere bunların temini sağlandı. 30.000 başvuru aldık maske istiyorum, maskeye ulaşamıyorum diyen.” B13*

Pandemi öncesine göre sosyal yardımlara ağırlık verme durumu değişmezken verilen hizmetler revize edilmiş ya da yoğunluğu artırılmıştır. Sunulan bazı hizmetlerin miktarı artmış, bazı hizmetler askıya alınmış, bazı hizmetlerinse verilme yöntemi ve kriterleri değişmiştir. S33, pandemi öncesi sorunların

devam ettiğini, detayların arttığını ve farklı problemlerin de eklendiğini söylemektedir. S65 ise hizmetlerin sunumunda aranan kriterlerde yaşanan süreç nedeniyle esneklik olduğunu şu sözlerle ifade etmektedir:

*“Mesela normal zamanda sosyo-ekonomik destek kriterlerinde özellikle anne-babadan biri yoksa gibi kriterler var ama pandemi sürecinde biraz daha esnettik. Eğer baba işsizse ya da ailede çalışan yoksa gibi birazcık daha esnedi diyebilirim. Aranan kriterleri ailede yaşanan çeşitli zorluklar olduğundan ailenin faydasına kullandık diyebilirim.” S65*

Pandemiyle birlikte müracaatçı sayısının arttığı, hizmet şekillerinin değiştiği ve müdahalelerin hızlı yürütüldüğü vurgulanmaktadır. B1, şu sözlerle artan müracaatçı sayısına dikkat çekmektedir:

*“Ben 6 yıldır belediyedeyim ilk defa böyle hızlı hizmet verdik. Hiçbir zaman 3 ayda 12 bin erzak dağıtmamıştık yani görmemişim.” B1*

Pandemiyle birlikte müracaatçı profilinde yaşanan dönüşüm sosyal hizmetin rolü ve işlevini etkilemiştir. B13, normalde dezavantajlı grupta sayılamayacak kişilerin bile kendilerine başvuru yaptıklarını belirtmiştir. B10, pandemi öncesine göre eğitim seviyesi ve geliri daha yüksek olan müracaatçıların başvuru yaptığına değinmektedir. S36 ise daha önce hiç karşılaşmadıkları farklı mesleklerden kişilerin başvuru yaptığına ve bu duruma şaşırdığına değinmiştir.

*“Pandemi sürecinde kişilerin profilleri de değişti. Önceden işsiz olanlar veya ceza evinden yeni çıkmış kişiler geliyordu. Tek başına ebeveyn kişiler geliyordu. Lgbti hiç gelmiyordu. Çok nadir geliyordu. Şu an okumuş, işi var ama ücretsiz izne çıkarılmış veya işsiz bırakılmış, geliri olan ama yetmeyen kişiler geliyor. Bu noktada da bizim müracaatçılarımız değişmiş oluyor. Daha önceden bize gelenlere şey diyorduk hani bir kişinin bile okuma yazması olmaz mı ama şu an bakıyorum yüksek lisans mezunu, lisans mezunu kişiler buraya başvuruyor.” B10*

*“Normalde bize gelen kesim bellidir. İşte asgari ücretle geçinen ya da günlük işlerde çalışan, kağıt toplayan, temizlik işleri yapan gibi bunları biliriz ama mesela pandemi zamanında bana yat kaptanı da geldi, taksii şoförü de geldi, kuaförler de geldi. O anlamda hiç görmediğimiz meslek grupları geldi ve böyle garip bir ortam oluşuyor. Yani telefonda konuşuyorsun, onlar çok hicap duyuyor yani böyle bir durumdan, bize muhtaç olmaktan.” S36*

Aynı şekilde B5, pandemi öncesinde hayırsever olarak görülen kişilerin bile pandemide yardım aldığına değinmiştir. Pandemide ekonomik durumun değiştiğini gösteren bu anlatı, müracaatçı profilinin dönüşümüne dair en net ifadelerden birisidir.

*“Bazı durumlarda hayırsever görülen kişilere bile yardım yaptık, en can alıcı kısmı oydu.” B5*

#### **4.3. Covid-19 Pandemisi Döneminde Sosyal Hizmet Sunumunda Yaşanan Sorunlar**

Pandemi döneminde müracaatçıların yaşadıkları krizle birlikte meslek elemanları da kriz yaşamışlar ve sosyal hizmet sunumunda krizi yönetmede görev karmaşası, yetersiz kaynak ve insan gücü nedeniyle zorlanmışlardır. Görüşülen meslek elemanlarından S36; herhangi bir krize müdahale planlarının olmadığını, hazırlıksız yakalandıklarını, sürecin doğaçlama işlediğini, ev incelemeleri konusunda tedirginlik yaşadıklarını ve eve girmeden rapor yazmak durumunda oldukları için sıkıntı yaşadıklarını ifade etmiştir.

Meslek elemanı sayısının yetersizliğine, başvuruların ve dosya yükünün fazlalığına değinen meslek elemanlarından S49; dosyaları yetiştirmek konusunda huzursuzluk yaşadıklarını zaten pandemi dönemi öncesinde de meslek elemanı sayısının yeterli olmadığını ve pandemi döneminde her meslek elemanının e-Devlet üzerinden de ciddi artışın olduğu SED başvurularına bakmasına rağmen yine de bu başvurulara yetişemediklerini ifade etmiştir. S59; yetersiz meslek elemanı sayısından dolayı çalışanların kapasite üstünde çalıştıklarını, herkesin özverili olduğunu fakat yeterli olmadıkları noktada tükenmişlik

yaşadıklarını belirtirken S48; KİOÇ'ta (Korunma İhtiyacı Olan Çocuk) çok acil konulara baktıklarını, aslında orada tüm dosyaların acil olduğunu fakat o dosyaları askıya almak zorunda kaldıklarını ve bu nedenle de müracaatçı ya da incelemeye konu o çocuğun mağdur olduğunu, bu durumun yaşanmaması için çok büyük sayılarda meslek elemanı olması gerektiğini belirtmiştir.

Meslek elemanları pandemi öncesine göre yaptıkları işlerin dışında farklı alanlarda görev almıştır. Örneğin S68, karantinada olanlara psikososyal destek sağlamak amacıyla kız yurdunda görev aldıklarını, yurttan kalan kişilerin yakınlarına durum hakkında bilgilendirme yaptıklarını belirtirken S70 ise IBAN numarası olmadan yardım verilememesi nedeniyle karantinada olan vatandaşların yerine bankaya gittiklerini ifade etmiştir.

Meslek elemanlarının daha önce karşılaşmadıkları bir durumda olmaları, farklı işlerde görev almaları ve sahada mesleki kimliklerine yönelik olan tutumlar farklı meslek gruplarıyla karmaşa yaşamalarına neden olmuştur. S50, karantina yurdunda bir doktorla olan diyalogunu şu şekilde anlatmaktadır:

*"Yurt, sağlık koordinesinde olduğu için oradaki sorumlu doktor ben sizi tanımıyorum şeklinde davrandı. Ben sorumlu müdür olarak gittim 2 personelimle birlikte. Biz de akşam mesai bitene kadar yine de ayrılmadık. Kapıda bekledik. Ben de siz bizi ister muhatap kabul edin ister etmeyin biz buradayız, ihtiyaç olursa, bize düşen görev olursa müdahale ederiz dedim."* S50

Karantina yurtlarında psikososyal destek sağlama görevini kabullenemeyip görev tanımında olmadığını ve yapılan işin yarar sağlamayacağını belirten anlatılar da bulunmaktadır.

*"Beni yurda verdiler ama tabi direndik orada da. Ben girmem katlara dedim. Benim ne işim var yani? Polis giriyor katlara. Başka yurttaki meslektaşlarımız o beyazları giydi, doktor ile beraber oda oda gezmişler. Ben yapmam yani tutun tutanağınızı ne yapıyorsanız yapın. Ben yapmam bu işi, bir talimat yok bir şey yok oradaki Kaymakamın direktifi ile ben bunu neden yapayım? Sağlıkçı değilim bir şey değilim orada hani bir psikososyal verebileceğim bir şey yok ki o yüzden hani benim unvanım belli işim belli dedim."* S36

*"Yurtlarda psikososyal destek için görevlendirildik fakat bu işin psikososyal destek ile ilgisi yoktu. Hadi geçin odalarda teker teker konuşun diye yönlendiriyorlar. Bu psikososyal destek aslında çok basit olarak görünen işin içine girdiğiniz zaman gözlemleyeceğiniz bir şeydir."* S44

Pandemi döneminde meslek elemanlarına pandemiye özgü görevlerini yapmaları için uygun bilgilendirmenin yapılmadığını, psikolojik destek verilmediğini ve sağlık önlemlerinin yeterli olmadığını belirten S46, bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

*"Karantina yurtları için ASDEP personeli gitsin dendi. En son herkes gitsin dendi. Hiç kimse gitmek istemedi. Herhangi bir eğitim, bilgilendirme yapılmadı. Biz 3 kişi gittik. Döndükten sonra 14 gün karantina olmadı. Psikososyal destek verilmedi. Gerekli teçhizat sağlanmadı. Maske ve eldiven verildi sadece. Gönüllü gidilmedi. Kriz yönetilemedi. Meslek elemanları yalnızlaştırıldı. Değersiz hissettik. Karantina yurdundakilere psikososyal destek verilmesi istendi ama telefonla. Tek tek odalara girmedik. Bu konuda da belirsizlikler yaşandı. Odalara girilsin dendi, sonra girilmesin dendi. O süreçte çok sıkıntı yaşandı."* S46

Bununla birlikte aile üyelerine virüs bulaştırma riski nedeniyle yaşanan stres, mola zamanının olmaması, personele yönelik güven verilse de sistemli bir süpervizyon desteğinin olmaması durumlarına değinen S39, bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

*"Benim 2 küçük çocuğum var ve çocuklarıma bakan kişinin kronik hastalığı var. Ben burada son derece özveriyle çalışıp evde mola zamanı oluşturmam derken eve gittiğimde de farklı bir stres faktörü var çünkü çocuklarıma ve çocuklarıma bakan kişinin kronik hastalığı olması dolayısıyla onlara virüs bulaştırma ihtimali beni haliyle strese sokuyordu. Yani aileyle ilgili stres faktörümüz farklı, işle ilgili stres faktörümüz*

*farklı ve her ikisinde de bir mola zamanımız yok. Bizi rehabilite edebilecek bir şeye yönlendirmeleri gerekirdi. Buradaki tek sıkıntı bence vatandaşa hizmet kaynaklarını sınırsız açarken personelin kaynaklarını kısıtlamak. Kendimizi tabii ki çaresiz hissetmedik çünkü arkamızda iyi kötü güven veren yöneticilerimiz ve Bakanlığımız vardı. Burada birbirimizle iletişim halindeydik. Aynı işi yapıyor olmamız, aynı ortamı paylaşıyor olmamız dolayısıyla stresimizi birbirimizle paylaşarak atlarmaya çalıştık ama dediğim gibi kaynaklar daha geniş tutulabilirdi personel açısından.” S39*

## 5. Tartışma ve Sonuç

Covid-19 pandemisi sosyal hizmet mesleğini derinden etkilemiştir. Sosyal hizmet, toplumun dinamikleri ile değişen bir meslektir (De Jonge vd., 2020). Sosyal hizmet değerleri olarak bilinen yardım, insan hakları, sosyal adalet, insanların onuru ve değeri, mahremiyet ve gizlilik, insan ilişkilerinin önemi ve bütünlük gibi temel değerler pandemi sürecinde altüst olmuştur. Amadasun'a (2020) göre pandemiden en çok zarar gören mesleklerden birisi sosyal hizmet mesleği olmuştur.

Sosyal hizmet uzmanları genellikle karmaşık koşullarda çeşitlilik, katılım, adalet ve eşitlik gibi sosyal değerleri gerçekleştirmeye çalışırlar ve bu işlevi genellikle müracaatçılar ile doğrudan temas halinde yaparlar. Covid-19 pandemisi nedeniyle bu fiziksel yakınlık bazı nedenlerden dolayı bir risk haline gelmiştir. Sosyal mesafeye uymak ve virüsün yayılmasını önlemek adına sosyal hizmet sunumunda dönüşümler yaşanmıştır. Pandemiyle müracaatçılar ve sosyal çevreleri virüse yakalanma riskiyle karşı karşıya kalmakla birlikte meslek elemanları da birlikte çalıştıkları arkadaşları, aileleri ve yakınlarına virüs bulaştırma kaygısı yaşamıştır. Sosyal hizmet için önemli bir temel olan doğrudan temas artık tehlikeli nitelik kazanmış ve aslında bir etik gerilim kaynağı haline gelmiştir. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'nun yaptığı araştırmaya göre pandemi döneminde sosyal hizmet uzmanları, fiziksel yakınlık konusunda bilinçli ve sorumlu seçimler yapmak için yeterli desteğe sahip olmadıklarını, özellikle de yeterli koruyucu ekipmanların eksik olduğunu ve işleri için uygun olmadığını ifade etmişlerdir (Banks vd., 2020; De Jonge vd., 2020). Banks ve diğerlerine (2020) göre sosyal hizmet sunan kurumlar tüm sosyal hizmet meslek elemanlarına düzenli süpervizyon ve akran desteği sağlamalı; güvenli ve etik bir şekilde çalışanlara rehberlik etmeli; personel arasındaki stres seviyesini azaltmaya yönelik yeterli dinlenme ve iyileşme imkanı sunmalı; gerekli hijyen ekipmanını ve güvenlik önlemlerini sağlamalı ve sosyal politika bağlamında refah sistemlerindeki boşlukları doldurmaya yönelik savunuculuk çalışmaları yapmalıdır.

Covid-19 pandemisinin dünya genelinde yeni sorunlar ortaya çıkarması ve sosyal hizmet sunumunu etkilemiş olması bir taraftan bir risk olarak değerlendirilirken diğer taraftan bir fırsat olarak algılanabilir. Pandemi döneminde sosyal hizmetin önemi anlaşılmış, ülkeler kendi toplumlarındaki sosyal sorunların farkına varmış, dezavantajlı konumda olan kesimler gün yüzüne çıkmış, kaynakların yetersizliği bir kez daha fark edilmiş ve sosyal hizmetin temel değerleri olan insan hakları ve sosyal adaletin önemi bilim insanları tarafından tekrar vurgulanmıştır. Bu araştırmanın bulgularından yola çıkarak ülke genelinde sosyal hizmet sunan kurumların kriz yönetimi konusunda; özellikle pandemi gibi bir kriz durumundan önce plan ve program yapmalarının önemli olduğu ortaya konmuştur.

Covid-19 pandemisi döneminde yönetim bazında SHM'ler Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği ve Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik çerçevesinde çocuk ve aile odaklı uygulamalar gerçekleştirmişlerdir. Pandemi öncesinde SHM'ler daha kapsamlı kitleye; korunmaya ihtiyacı olan çocuklar, ŞÖNİM, sosyal ve ekonomik destek (SED), engelli ve yaşlı hizmetleri, evde bakım, şehit yakınları ve gazi ailelerine yönelik danışmanlık ve destek sunma gibi hizmetler sunarken pandemi sürecinde daha çok yaşlılar ve engellilere yönelik hizmetler ön plana çıkmıştır. Pandemi öncesinde belediyeler 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve ilgili birimlerin yönetmelikleri kapsamında daha çok sosyal yardım odağında ayni ve nakdi yardımlar sunmuşlardır. Bununla birlikte meslek elemanlarının aktif olduğu bazı belediyeler de çeşitli müracaatçı gruplarına yönelik acil danışmanlık, psikososyal destek, sosyal ve

kültürel etkinlikler, acil durum hizmetleri, farkındalık çalışmaları gibi çalışmalar yürütürlerken pandemi sürecinde daha çok sosyal yardımlara ağırlık vermişlerdir.

Pandemi nedeniyle meydana gelen toplumsal dönüşüm sosyal hizmet sunumunda da dönüşüm meydana getirmiştir. Bu süreçte yaşanan krizleri çözmeye yönelik sosyal hizmet mesleği önemli bir rol üstlenmiştir. Araştırmancının katılımcıları krize müdahale etmenin sosyal hizmetin asli görevi olduğuna değinerek her zaman bu duruma hazırlıklı olmaları gerektiğinden bahsetmişlerdir. Ancak Covid-19 pandemisinde temel ihtiyaçların acil destekle hızlı şekilde karşılanması gereksinimini içeren durumlara karşın sosyal hizmet sunan kurumların kriz dönemi için bir müdahale planının bulunmaması gerçeği gün yüzüne çıkmıştır. Pandemi öncesinde sosyal hizmet sunan kurumlar dezavantajlı konumda olan yaşlılar, engelliler, kadınlar, çocuklar, yoksul aileler, göçmenler ve sığınmacılara kapsamlı destek vermeye çalışırken pandemi sürecinde bazı hizmetler askıya alınmış ve dezavantajlı konumda olan bireyler hizmetlere erişmekte zorluk çekmişlerdir. Diğer taraftan meslek elemanları ve yöneticiler ise kurumlarının sunmakta olduğu hizmetleri yönlendirmekte ve kaynak bulmakta zorlandıklarını ifade etmişlerdir. Pandemi sürecinde karantina ve iş yerlerinin kapanması sonucu çok sayıda birey ve aile, özellikle yaşlı ve engelli bireyler hizmetlere erişimde sıkıntı yaşamış ve sosyal hizmet sunan kurumlardan yardım almaya başlamışlardır. Pandemi öncesinden itibaren yoksulluk durumunda olan ve pandemi nedeni ile yoksulluk yaşayan aileler, özellikle temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çok sayıda başvuru yapmıştır. Böylece sosyal hizmet sunumu ağırlıklı olarak sosyal yardımlara odaklanmak zorunda kalmıştır. Araştırmancının bulgularında özellikle beklenmedik sayıda ve mükerrer başvuruların yapılması, kurumun hizmet yapısıyla uyuşmayan başvuruların dijital platformlar aracılığıyla daha da artması; çeşitli sorunlara, örneğin meslek elemanı sayısının yetersiz kalmasına ve kurumsal kaynakların tüketilmesine yol açmıştır. Sosyal hizmetin amacına uygun olarak kısa sürede ve etkin müdahale gerçekleştirmeye çalışan meslek elemanları virüse karşı korunmasız kalmış, bazı meslek elemanları görevlerini aktif ve verimli olarak sürdürememişlerdir. Böylece kurumlarda iş yükü artmış, kurumlar diğer kurumlardan destek almaya çalışırken bu alanda kurumlar arası koordinasyon eksikliği farkedilmiş ve iş tanımlarının belirgin olmaması gibi faktörler sosyal hizmet sunumunda zorluklar meydana getirmiştir.

Pandemi sürecinde başvuru sayılarında artış yaşanmış ve sosyal hizmet sunan kurumlar başvurulara yanıt vermekte ve talepleri karşılamakta zorlanmıştır. Bu durum, yeterli meslek elemanına ve maddi kaynağa sahip olmayan kurumların yoğun bir iş yüküyle karşı karşıya kalmasına neden olmuştur. Yoğun iş yükü nedeniyle meslek elemanları pandemi öncesine göre çok daha fazla sayıda dosyayla ilgilenmiş, böylece sosyal hizmet sunumunun niteliği etkilenmiştir. Pandemi sürecine hazırlıksız yakalanan meslek elemanları etkin bir sosyal hizmet sunumu gerçekleştirirken zorluk yaşamışlardır. Brown (2020) pandemi sürecinde sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının yaşadığı stres, belirsizlik, travma ve yoğun çalışma temposuna değinerek meslek elemanlarının yeterince süpervizyon alamaması ve pandemi sürecinde oluşan sorunlarla başa çıkmakta hazırlıksız olmasına dikkat çekmiştir. Yetersiz maddi kaynaklar sorununa ilişkin Birleşmiş Milletler tarafından 11 Haziran 2020 tarihinde yapılan analize göre devletlerin pandemi gibi acil durumlar ve krizlerle ilgilenmesi için bütçe kaynakları sağlaması gerekmektedir (UN DESA, 2020). Böylece sosyal hizmet sunan kurumlar olası kriz durumlarına karşı maddi kaynaklara sahip olduğunda krizi daha başarılı bir biçimde yönetebilir.

Pandemi sürecinde görev tanımları dışında işler yapmak durumunda kalan meslek elemanları, kurum içinde görev karmaşası yaşamışlardır. Diğer taraftan farklı kurum ve kuruluşlarda görev alan kişilerle iletişim ve işbirliği konusunda sorunlar yaşanmıştır. Bu görev karmaşasını aşmak ve farklı kurumların eşgüdüm halinde çalışmaları için kurumsal işleyişin önceden belirlenmesi, kurumlar arası iş birliği protokolleri geliştirmesi gerekmektedir. Dolayısıyla pandemi sürecinde etkin bir biçimde sosyal hizmet sunabilmek için kurumların yeterli meslek elemanına ve maddi kaynağa sahip olmaları, kurum içi görev tanımlarını yapmaları, çalışanların korunmasını önemsemeleri ve motivasyon artırma yönünde psiko-sosyal destek ve süpervizyon desteği sunmaları, kurumsal işleyişi önceden belirlemeleri, kurumlar arası

iş birliği protokolleri geliştirmeleri ve krize müdahalede proaktif çalışma planı yapmaları öncelikli konular arasında yer almalıdır. Son olarak pandemi sürecinde sosyal hizmet sunumunda anahtar rol oynayan meslek elemanları ve sosyal hizmet kuruluşlarının etkin bir şekilde görev alabilmeleri için krize müdahalede proaktif çalışma planı yapılması öncelikli olarak ele alınmalıdır.

### Teşekkür

Yazarlar, bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde katkısı olan TÜBİTAK ve İstanbul Aydın Üniversitesine, projenin yürütülmesinde emeği geçen Yürütücü Dr. Öğr. Üyesi Cemre Erciyes, Araştırmacı Dr. Öğr. Üyesi Müge İrfanoğlu, bursiyeler Öğr. Gör. Elif Demirbaş, Arş. Gör. Ömer Avcı, SHU Aleyna Yıldırım, Melisa Yıldırım, Meryem Erol ve Ayşe Terzioğlu'ne teşekkür etmektedirler.

### Fon

Bu çalışma TÜBİTAK tarafından fonlanan SOBAG120K533 No'lu "Covid-19 Pandemi Döneminde İstanbul'da Sosyal Hizmet Sunan Kurumların Faaliyetlerinin Değerlendirmesi ve İkinci Dalga Kriz Süreci İçin Stratejik Sosyal Hizmet Yönetimi Dâhilinde Proaktif İş Planı Geliştirilmesi" adlı proje kapsamında gerçekleştirilmiştir.

### Not

1. Bu çalışmada araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu 09.06.2020 tarihli 2020/5 sayılı kararı ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Aile ve Toplum Müdürlüğü'nün 20.07.2020 tarihli E.1643574 sayılı yazısıyla çalışmanın etik kurul izinlerini oluşturmaktadır.

### Kaynaklar

- Alisinanaoğlu, F., Karabulut, R. ve Türksoy, E. (2020). Pandemi Sürecinde Çocukluk Dönemi Korkularına Yönelik Aile Görüşleri. *Uluslararası Beşeri Bilimler ve Eğitim Dergisi*, 6, 547-568.
- Altın, Z. (2020). Covid-19 Pandemisinde Yaşlılar. *Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi Dergisi*, 30 (Ek sayı), 49-57.
- Amadasun, S. (2020). Social work and COVID-19 pandemic: An action call. *International Social Work*, 63(6), 753-756.
- Ayalon, L. (2020). There is nothing new under the sun: Ageism and intergenerational tension in the age of the COVID-19 outbreak. *International Psychogeriatrics*, 32(10), 1221-1224.
- Ayata, R. ve Çamur, G. (2020). Sosyal Hizmet Perspektifinden Covid-19 Pandemi Süreci ve Sosyal Sorunlara Yönelik Kriz Değerlendirmesi. *Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 21-38.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Banerjee, D. (2020). Age and ageism in COVID-19: Elderly mental health-care vulnerabilities and needs. *Asian Journal of Psychiatry*, 51, 102154.
- Banks, S. , Cai, T. , DeJonge, E. , Shears, J. , Shum, M. , Sobočan, A.M. , Strom, K. , Truell, R. , Úriz, M. J. ve Weinberg, M. (2020). Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective. *International Federation of Social Workers*. (August, 2020). [www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf](http://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf), Erişim tarihi: 29.03.2021
- Barber, S. J. ve Kim, H. (2021). COVID-19 worries and behavior changes in older and younger men and women. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(2), 17-23.



- Bargain, O. ve Ulugbek, A. (2020). *Poverty and Covid-19 in Developing Countries*. Bordeaux, Bordeaux University.
- Brown, N. (2020). Social Service Workers Mitigating the Impact of COVID-19. *Global Social Services Workforce Alliance*. <http://www.socialserviceworkforce.org/resources/blog/social-service-workers-mitigating-impact-covid-19>, Erişim tarihi: 01.05.2021
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. Çev. Ed. Mesut Bütün ve Selçuk Beşir Demir. Ankara, Siyasal Kitabevi.
- De Jonge, E., Kloppenburg, R., & Hendriks, P. (2020). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Work Education and Practice in the Netherlands. *Social Work Education*, 39(8), 1027-1036.
- Demirtaş, H. (2000). Kriz Yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(23), 353-373.
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1-22.
- Eskyté, I., Lawson, A., Orchard, M. ve Andrews, E. (2020). Out on the streets—crisis, opportunity and disabled people in the era of Covid-19: reflections from the UK. *Alter*, 14(4), 329-336.
- Fraser, S., Lagacé, M., Bongué, B., Ndeye, N., Guyot, J., Bechard, L., Garcia, L. ve Taler, V. (2020). Ageism and COVID-19: what does our society's response say about us?. *Age and Ageing*, 49(5), 692-695.
- Guadagno, L. (2020). *Migrants and the COVID-19 pandemic: An initial analysis*. Geneva, International Organization for Migration.
- Güngör, B. (2020). Türkiye'de Covid-19 Pandemisi Süresince Alınan Önlemlerin Kriz Yönetimi Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Dergisi*, 4, 818-851.
- Jalali, M., Shahabi, S., Bagheri Lankarani, K., Kamali, M. ve Mojtani, P. (2020). COVID-19 and disabled people: perspectives from Iran. *Disability & Society*, 35(5), 844-847.
- Kara, E. (2020). COVID-19 Pandemisindeki Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmet İşgücünün İşlevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 28-34.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Karataş, Z. (2020). Covid-19 Pandemisinin Toplumsal Etkileri, Değişim ve Güçlenme. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 3-17.
- Kavanagh, A., Dickinson, H., Carey, G., Llewellyn, G., Emerson, E., Disney, G. ve Hatton, C. (2020). Improving health care for disabled people in COVID-19 and beyond: lessons from Australia and England. *Disability and Health Journal*, 101050.
- Koç, T. (2012). İstanbul İlindeki Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire ve Ebelerin Kriz ve Kriz Yönetimi Hakkındaki Düşünceleri, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Laborde, D., Martin, W. ve Vos, R. (2020). *Poverty and food insecurity could grow dramatically as COVID-19 spreads*. Washington, International Food Policy Research Institute (IFPRI).
- Liu, J. J., Bao, Y., Huang, X., Shi, J. ve Lu, L. (2020). Mental health considerations for children quarantined because of COVID-19. *The Lancet Child & Adolescent Health*, 4(5), 347-349.
- Lund, E. M. ve Ayers, K. B. (2020). Raising awareness of disabled lives and health care rationing during the COVID-19 pandemic. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(1), 210-211.
- Marques, E. S., Moraes, C. L. D., Hasselmann, M. H., Deslandes, S. F. ve Reichenheim, M. E. (2020). Violence against women, children, and adolescents during the COVID-19 pandemic: overview, contributing factors, and mitigating measures. *Cadernos de saude publica*, 36(4), 74420.
- Meer, N., Hill, E., Peace, T. ve Villegas, L. (2020). Rethinking refugee in the time of COVID-19. *Ethnic and Racial Studies*, 44(5), 864-876.
- Mustafayeva, L., Dosaliyeva, D. (2015). Sosyal Hizmet İşletmelerinde Kriz Yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 0(0), 148-175.



- Patel, J. A., Nielsen, F. B. H., Badiani, A. A., Assi, S., Unadkat, V. A., Patel, B., Ravindrane, R. ve Wardle, H. (2020). Poverty, inequality and COVID-19: the forgotten vulnerable. *Public Health*, 183, 110-111.
- Phelps, C. ve Sperry, L. L. (2020). Children and the COVID-19 pandemic. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(1), 73-75.
- Pinho-Gomes, A. C., Peters, S., Thompson, K., Hockham, C., Ripullone, K., Woodward, M. ve Carcel, C. (2020). Where are the women? Gender inequalities in COVID-19 research authorship. *BMJ Global Health*, 5(7), 1-4.
- Power, K. (2020). The COVID-19 pandemic has increased the care burden of women and families. *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 16(1), 67-73.
- Previtali, F., Allen, L. D. ve Varlamova, M. (2020). Not only virus spread: The diffusion of ageism during the outbreak of COVID-19. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4-5), 506-514.
- Qi, F. ve Hu, L. (2020). Including people with disability in the COVID-19 outbreak emergency preparedness and response in China. *Disability & Society*, 35(5), 848-853.
- Rahman, A. ve Jahan, Y. (2020). Defining a 'risk group' and ageism in the era of COVID-19. *Journal of Loss and Trauma*, 25(8), 631-634.
- Roesch, E., Amin, A., Gupta, J. ve García-Moreno, C. (2020). Violence against women during covid-19 pandemic restrictions. *BMJ*, 369, 1712.
- Sarı, E. ve Sarı, B. (2020). Kriz Zamanlarında Eğitim Yönetimi. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 3(2), 49-63.
- Sezgin, F. (2003), Kriz Yönetimi. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 181-195.
- Sheafor, B. W. ve Horejsi, C. R. (2016). *Sosyal Hizmet Uygulaması: Temel Teknikler ve İlkeler*. Çev. Ed. Durdu Baran Çiftci, Ankara, Nika Yayınevi.
- Sumner, A., Hoy, C. ve Ortiz-Juarez, E. (2020). Estimates of the Impact of COVID-19 on Global Poverty. *United Nations University World Institute for Development Economics Research*, 43, 800-809.
- Swift, H. J. ve Chasteen, A. L. (2021). Ageism in the time of COVID-19. *Group Processes & Intergroup Relations*, 24(2), 246-252.
- Şimşek, G., Altun, F. (2020). Sosyal Belediyecilikte Sosyal Hizmetlerin ve Sosyal Girişimci Faaliyetlerin Rolü. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1), 55-61.
- Taş, E. Z. ve Kayma, D. (2020). Social Work with Disadvantaged Groups During The Pandemic Period. IV. *International Applied Social Sciences Congress (C-IASOS)*, 22, 570.
- Tekin, H. H. (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 3(13), 101-116.
- Thelwall, M. ve Levitt, J. M. (2020). Retweeting Covid-19 disability issues: Risks, support and outrage. *El profesional de la información (EPI)*, 29(2), 1-6.
- Tseng, T. G., Wu, H. L., Ku, H. C. ve Tai, C. J. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on disabled and hospice home care patients. *The Journals of Gerontology Series A: Biological Sciences and Medical Sciences*, 0(0), 1-2.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2021). İstatistiklerde Çocuk İstatistiklerle Çocuk, 2019, <https://tuikweb.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33733>, Erişim tarihi: 29.03.2021
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA). (2020). The role of public service and public servants during the COVID-19 pandemic. [www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-79-the-role-of-public-service-and-public-servants-during-the-covid-19-pandemic/](http://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-79-the-role-of-public-service-and-public-servants-during-the-covid-19-pandemic/), Erişim Tarihi: 01.05.2021
- United Nations Development Programme (UNDP). (2021). COVID-19 Pandemisi. <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/coronavirus.html>, Erişim Tarihi: 24.03.2021
- Vervaecke, D. ve Meisner, B. A. (2021). Caremongering and assumptions of need: The spread of compassionate ageism during COVID-19. *The Gerontologist*, 61(2), 159-165.
- Zastrow, C. ve Kirst-Ashman, K. K. (2015). İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre 1 Bebeklik-Çocukluk-Ergenlik. Çev. Ed. Durdu Baran Çiftci, Ankara, Nika Yayınevi.

Zengin, O. ve Çalış, N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-68.

### **Yazar Biyografileri**

İsmail Kuruhalil, Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine devam etmektedir.

Aleyna Özyazıcı, Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine devam etmektedir.

Fahimeh Hosseinnezhad, Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümünde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır.

