

*Derleme*

## **ÇOCUK İSTİSMARI ALANINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARI AÇISINDAN PROFESYONEL KARAR VERME**

### **Professional Decision Making among Social Workers in the field of Child Abuse**

**Gonca POLAT ULUOCAK\***  
**Arzu İAĀASIOęLU OBAN\*\***

\* Öğr. Gör. BaŐkent Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakóltesi  
Sosyal Hizmet Bölümü

\*\* Yrd. Doç. Dr., BaŐkent Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakóltesi  
Sosyal Hizmet Bölümü

#### **ÖZET**

*Karar verme, sosyal hizmet uzmanından, müdahale sürecinde etkili bir şekilde gerçekleŐtirmesi beklenen önemli bir mesleki aktivitedir. Sosyal hizmet uzmanları karşı karşıya kaldıkları belirsizliklere rağmen vakalara ilişkin kritik kararlar alarak uygulamalarını*

*Şekillendirirler. Ancak karar verme süreci baŐlı baŐına karmaşık bir yapı içeren, farklı dinamikleri barındıran bir niteliğe sahiptir. Bu çalıŐmada, ilk olarak sosyal hizmet uygulamasında karar vermenin doğası literatürde yer alan farklı modeller çerçevesinde irde-lenmiŐtir. ÇalıŐmanın ikinci bölümünde ise karar verme sürecinin kritik öneme sahip olduğu çocuk istismarı alanı ele alınarak, sosyal hizmet uzmanının etkili karar vermesini sağlayacak araçlardan biri olan karar analizi tekniği üzerinde durulmuŐtur.*

**Anahtar Sözcükler:** Karar verme, sosyal hizmet, karar analizi, karar ağacı, çocuk istismarı

#### **ABSTRACT**

*Decision making is an important professional activity that is expected from the social worker to effectively achieve during various stages of intervention. Despite the uncertainty that is faced, social workers take critical decisions and shape their practice. However, the decision making process itself has a complex structure and includes different dynamics. In this study, first, the nature of decision making in social work intervention is examined within the framework of different decision models. In the second part of the study, the field of child abuse is chosen to be analyzed because of the critical importance of the decision making process and decision analysis is emphasized as a tool for a more effective decision making process for social workers*

**Key Words:** Decision making, social work, decision analysis, decision tree, child abuse

#### **GİRİŐ**

Karar verme, temelde bir durum ya da sorun karşısında alternatifler arasından birini seçme eylemidir. Günlük

yaşamda bireylerin kararlarını etkileyen farklı psikolojik, bilişsel ve kültürel etkenlerden söz edilebilmektedir. Profesyonel iş yaşamında karar verme de temelde alternatifler arasından seçim yapmayı gerektirir. Ancak burada önemli olan (özellikle insani hizmet alanında çalışan tüm profesyoneller için) verilen kararın insan yaşamını ciddi biçimde etkileyebilecek nitelikte olmasıdır.

Sosyal hizmet mesleğinin doğuşundan günümüze kadar olan süreçte, karar verme, mesleğin en temel aktivitesi olmuştur. Uzmanın, müracaatçı sistemi ile ilgili olarak verdiği karar; havalı, ön değerlendirme, planlama, uygulama, değerlendirme ve sonlandırma aşamalarını içeren tüm diğer faaliyetlerin biçimlenmesine neden olmaktadır.

Müracaatçı sisteminin kendine özgü ihtiyaçları/problemi ve olası çözüm yollarına ilişkin anlayış geliştiren sosyal hizmet uzmanları, uygulama için aldıkları kararlar yoluyla profesyonelliklerini göstermektedir. Karşı karşıya kaldıkları belirsizliklere rağmen sosyal hizmet uzmanları kritik kararlar alarak uygulamalarını şekillendirirler ki bu, sosyal hizmet uzmanlarını sıradan çalışanlardan ya da 'memur'lardan ayıran en önemli özelliklerden biridir (O'Sullivan 1999:2; Cuzzi ve diğ., 1993:2; Mattison 2000; Osmo ve Landau 2001).

Sosyal hizmetin önemli sorun alanlarından biri olarak çocuk istismarı, detaylı bir inceleme, acil kararlar ve titizlikle hazırlanmış bir tedavi planı gerektiren önemli bir kriz durumudur. Bu alanda çalışan profesyoneller, çocuğun risk altında olup olmadığını, ailesinden alınıp alternatif bakım tedbirlerine yönlendirilip yönlendirilmeyeceğini

belirlemek üzere karar vermek zorundadır (Proctor, 2002).

Bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, sosyal hizmet disiplininde karar verme, karar verme konusunda yaygın olarak kullanılan modeller, etkili/doğru ve profesyonel kararın verilmesinde kullanılabilecek araçlar ile kararın verilmesinde engel olabilecek kimi durumlar tartışılmaktadır. İkinci bölümde ise karar verme süreci çocuk istismarı alanı özelinde irdelenmekte ve sosyal hizmet uzmanlarına karar verme sürecinde yardımcı olabilecek kimi yöntem ve araçlar üzerinde durulmaktadır.

### **Sosyal Hizmet Disiplininde Karar Verme**

Sosyal hizmet mesleğinin çalışma alanı ve yaptığı iş geniş bir yelpaze oluşturmaktadır. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (International Federation of Social Workers, IFSW) tarafından yapılan tanıma göre, sosyal hizmet mesleği; "İnsanların refahları için sosyal değişmeye, insani ilişkilerdeki sorunları çözümlenmeye ve insanın güçlenmesi ve özgürleşmesine yardımcı olur. Sosyal hizmet, insan davranışı ve sosyal sistem kuramlarını kullanarak insanların çevreleriyle etkileşimde bulunduğu noktalara müdahale eder. İnsan hakları ve sosyal adalet ilkeleri sosyal hizmette temeldir" (IFSW 2000). Bu tanımda da belirtildiği üzere, sosyal hizmet mesleği insan ve çevresi arasındaki karmaşık pek çok ve farklı durumun ortaya çıkardığı ihtiyaç/gereksinim ile karşı karşıyadır. Bu süreçte sosyal hizmetin misyonu, bütün insanların potansiyellerini geliştirmek, yaşamalarını zenginleştirmek ve işlevlerini sağlıklı bir biçimde yerine getirmelerini

sağlamaktır. Bu amaçları gerçekleştirebilmek için, sosyal hizmet, bireyden topluma uzanan bir düzlemde, çok ve farklı müracaatçı sistemleri ile aynı anda çalışma durumunda kalmaktadır. Bu anlamda, profesyonel sosyal hizmetin odağı problem çözme ve değişimdir.

Profesyonel sosyal hizmet uygulamalarının başlangıcından itibaren, sosyal hizmetin bireylerin işlevselliğini ve iyilik halini arttırmayı amaçlayan yapısı, kimi zaman var olan sosyal politikalar ile ters dūřerek sosyal hizmet uygulamalarını sınırlandırmış ve sosyal hizmet uzmanlarını bir ikilem ile karşı karşıya bırakmıştır. Otorite ve kanun yapıcılar ile çatışmaya dūřen sosyal hizmet uzmanı için profesyonel kimliğini en öne koymak önemli bir misyon olmuştur (Baghdadi ve dię., 2010:108).

Sosyal hizmet uzmanının bu çabası, uygulama için kullandığı bilgi temelinde ve uygulama sırasında aldığı kararlarda açık bir şekilde gözlenebilmektedir. Farklı ihtiyaç sahibi müracaatçı sistemleri ile çalışırken sosyal hizmet uzmanları, var olan durumu 'bütüncül' bir bakış açısıyla (evresi içinde birey) analiz etmektedir. Detaylı bir incelemeden sonra her bir müracaatçı için elde edilen veriler ve sahip olunan bilgi temeli göz önünde bulundurularak en yararlı müdahaleye karar vermek, sosyal hizmet uzmanının önemli profesyonel rollerinden biridir.

Müracaatçı sistemlerinin gereksinimleri, sorunlarının ne olduğu ve nasıl bir müdahaleye ihtiyaç duyulduğu konusunda karar vermek, müdahale sürecinin her aşamasını doğrudan etkileyecektir. Bu açıdan sosyal hizmet uzmanları, mesleğin amaçlarını gerçekleştirmek (bireysel ve toplumsal refahı,

sosyal adaleti sağlamak ve bireylerin acı çekmesini önlemek) için karar verme konusuna ciddi bir biçimde eğilimlidir (O'Sullivan,1999:2). Sosyal hizmet uzmanlarının kararları, sunulan hizmetin etkililiğini ve verimliliğini belirleyebildiği gibi, kimi zaman, müracaatçılar açısından zarar verici sonuçlar yaratabilmektedir (Proctor, 2002; Taylor ve Donnelly 2005). Özellikle istismar gibi fiziksel ve ruhsal bütünlüğü ve iyilik halini bozan riskli durumlarda, bu kararların ölümcül sonuçları dahi olabilmektedir. Alınan kararların hizmet sistemi ve müracaatçı sistemi açısından yarattığı sonuçlar, karar verme sürecinin başlı başına bir alan olarak incelenmesini zorunlu kılmaktadır.

### **Sosyal Hizmet Disiplininde Karar Verme Sürecinde Kullanılan Modeller**

Profesyonel her meslek açısından karar verme eylemi önemli bir uygulama alanı oluşturmaktadır. Klinisyenler, hastaların tedavi planını belirleme sürecinde; yasa koyucular ve yöneticiler sunulan hizmetleri ve politika önceliklerini belirlemek üzere doğru karar verme sorumluluğu ile karşı karşıyadırlar. Karar verme sürecinin taşıdığı bu önem nedeniyle, bu süreci açıklayan pek çok model oluşturulmuştur.

Bu modellerden biri, *Normatif Model* (Normative Model)dir. Bu modele göre, karar verme sürecinde mantıksal bir sıra olmalıdır (Caroll ve Johnson, 1999:25). Fishburn (1988: 78)'un ifade ettiği gibi, normatif model, birbiriyle eşişen alternatifler arasında karşılaştırma ve seçim yaparken, temel prensipleri ve kişilerin izlemeleri gereken kuralları içerir.

Bir diğer model ise *Akılcı Model* (Rational Comprehensive Model) dir. Bu modele göre, bireyler karar verirken, normatif modelin söylediği gibi, alternatifler arasından en mantıklı olanı seçmeyebilir. Bireyin seçimlerini belirleyen, ilgileri, değerleri ve hedefleridir. Bu model, nerede ve hangi şartta yaşarsa yaşasın benzer ilgi ve değer sistemine sahip her insanın aynı konuda daima benzer bir karar vereceğini ifade eder. Başka bir deyişle, benzer ilgiye sahip olan insanların kararları da benzerdir ve önceden tahmin edilebilir. Karar verme konusundaki bir diğer model olan *Bağlamsal Model* (Contextuality Model) karar verme sürecinin, çevresel koşullar, ekonomik durum, kültür gibi etkenlerden bağımsız düşünülmemeyeceğini ifade etmektedir (Morçöl, 2006). Örneğin sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların ihtiyaç duydukları hizmetleri sunarken sahip oldukları "sosyal seçenekler" kapsamında hareket edeceklerdir (Murdach 2009:185).

Karar verme konusundaki bir başka model ise Sezgisel Model (Heuristics Model) dir. Bu model, karar vermede, yalnız düşüncenin değil, düşünce temeli olmayan sezgisel süreçlerin de etkisi olduğunu ifade etmektedir (O'Sullivan, 1999:87). Bu noktada 'sezgi' kavramına ilişkin bir tanımlama yapmak yerinde olacaktır. Literatürde sezgi kavramına ilişkin farklı tanımlamalarla karşılaşılmaktadır. Bu tanımlamalar arasında; 'mantık olmaksızın gelişen anlayış' (Benner ve Taner, 1987); 'bir şey hakkında bilinçli olarak mantığı kullanmadan hazır bulunan bilgi' (Schraeder ve Fischer, 1987); 'doğrusal mantıksal bir süreçten bağımsız olarak gelişen bilgi' (Rew ve Baron, 1987); 'temelde bilişsel süreçlerden yoksun olan

ve dolayısıyla somut bir biçimde açıklanamayan şey' (Cioffi, 1997) gibi tanımlar yer almaktadır (akt. Lamond ve Thompson, 2000). Sosyal hizmet uzmanları da dahil olmak üzere pek çok profesyonelin, karşılaştıkları durumlara ilgili olarak sezgileri ile hareket ettikleri, yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (Murdach, 1995).

Tyversky ve Kahneman (1982) sezgisel teknikleri, temsiliyet, ulaşılabilirlik, uyum olarak üç biçimde ifade etmişlerdir. Temsiliyet, benzerlik temelinde kurulmuştur. Bir objenin veya olayın değerine olan benzerliğini içerir. Birçok durumda oldukça yararlı olsa da, karar alma süreci yalnızca benzerlik temelinde kurulduğunda ciddi yanılı riskleri ortaya çıkabilmektedir. Olayların birbirine benzerliğinden yola çıkarak benzer kararlar almaya eğilimli olan bir sosyal hizmet uzmanı, gerçekte, yetersiz bilgi toplayarak, aldığı kararın geçerli olduğu yanılığısına düşebilir. Ulaşılabilirlik, zihinde daha ulaşılabilir konumda olan, akılda daha kalıcı olan olayların referans alınması anlamına gelmektedir. Örneğin, fiziksel istismar, ihmalden daha fazla akılda kalıcı/çarpanıcı bir olaydır. Oysa uzun süreli ihmal, kimi fiziksel istismar türlerine göre daha ciddi sonuçlara yol açabilmektedir. Ancak, fiziksel istismar ile karşılaşan kişi, bu durumu daha güçlü görüp daha kısa sürede ve etkili müdahalelerde bulunma ihtiyacı hissedebilmektedir. Uyum ise, kişinin son olarak verdiği kararın, başlangıçta sahip olduğu ön karara göre biçimlenmiş olması anlamına gelmektedir. Bir başka ifadeyle kişi, sezgisi ile karar verdiği duruma uygun bilgileri toplar.

Literatürde belirli bir düzeye kadar kabul edilebilir olarak ifade edilse de,

sosyal hizmette sezgisel düşünce- nin rolü önemli bir tartişma alanıdır. 1900'lerin başında sosyal hizmette bilim rolü vurgulanırken (Jenson, 2005), aslında sezgisel düşünme tarzından profesyonel (bilimsel) düşünme tarzına doğru bir kayiş söz konusu olmuştur. İki farklı düşünme tarzı, sezgi ve analiz, sosyal hizmet literatüründe birbirine karşıt olarak bulunmaktadır (O'Sullivan, 1999:86; Lamond ve Thompson, 2000). Ancak, sosyal hizmet mesleğinin uğraştiğı konular yapılandırılmamiş ve belirsiz olduğundan, sadece teknik ve hesaplanabilir bir yaklaşım kullanmak karmaşık sosyal olayları anlamak ve zmek için kimi zaman yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle, tüm sınırlılığına rağmen sezginin rolü göz ardı edilmemiştir (Webb, 2001). Ancak sezgisel modelin geçerli ve güvenilir olabilmesi için, belirli bir zaman periyodunda oluşan profesyonel uzmanlığa dayanmasının şart olduğu ifade edilmektedir. Fakat bu bile, sezgisel modelin tamamen güvenilir olduğuna anlamına gelmemektedir (O'Sullivan 1999:87). Sezgisel modele dayanarak karar verme kişiyi kimi zaman mantıklı yargılara kimi zaman ise ciddi ve sistematik hatalara götürmektedir (Tyversky ve Kahneman, 1982; Gambrill ve Shlonsky, 2000). Özetle, sosyal hizmette karar verme sürecinde, ne tamamen sezgisel ne de tamamen analitik bir yol izlenmelidir. Sosyal hizmetin "bir sanat" olarak tanımlanmasının bu durumla ilişkili olduğunu söylemek mümkündür.

Karar verme sürecinde izlenen yol kadar, uzmanın, karar sürecine etki eden değişkenler konusunda da farkındalığa sahip olması, sürecin sağlıklı bir şekilde tamamlanmasında önem kazanmaktadır. Araştırmalar, sosyal hizmette

alınan kararların kalitesinin çoğunlukla, zaman baskısı, duygular, kültürel farklılıklar, bilgi eksikliği ve çok fazla alternatif seçenek gibi faktörlerden olumsuz etkilendiğini göstermektedir (Proctor, 2002). Osmo ve Rosen (2002)'a göre, sosyal hizmet uzmanının vaka yükünün fazlalığı, duygu yoğunluklu çalışma koşullarına sahip olunması ve var olan hizmet seçenekleri arasında sınırlılık olması, alınacak kararın kalitesini tehdit eden faktörlerdir (Akt. Proctor, 2002). Webb (2001) ise sosyal hizmette karar verme sürecinin başlıca sorun alanlarını; risk ve belirsizlik, soyutluk, kimi zaman sonuçların uzun dönemde elde edilmesi, disiplinler arası katkılar ve farklı ilgiler, ekip olarak karar verme ve değer yargıları biçiminde sıralamıştır.

Karar verme sürecine ilişkin vurgulanması gerekli bir diğer nokta ise, bu süreçte sosyal hizmet uzmanının tamamen yalnız olmadığıdır. Alınan kararın kalitesinde sosyal hizmet uzmanının sorumluluğu önemli bir yer tutarken, kararın içeriğine müracaatçının katılıminin sağlanması, temel sorumluluklardan bir diğeridir.

### **ocuk İstismarı Alanında Karar Verme Süreci**

Ortaya çıkardığı sonuçlar bakımından karar verme sürecinin özellikle önem taşıdığı alanlardan biri ocuk istismarı alanıdır. Araştırmalar ocukların çoğunlukla aile içerisinde istismara uğradıklarını ve istismarcıların da büyük oranda yakın çevreden kişiler olduklarını iletmektedir (Polat, 2007:77; avlin-Bozbeyoğlu, 2009). Buradan hareketle çalışmada, aile içinde çocuğa yönelik istismar konusu özelinde karar verme süreci incelenecektir.

Dünya Sağlık Örgütü, çocuk istismarını, bir yetişkin tarafından bilerek ya da bilmeyerek yapılan ve çocuğun sağlığını, fiziksel ve psikososyal gelişimini olumsuz yönde etkileyen davranışlar olarak tanımlamaktadır. Çocuk istismarı karmaşık nedenleri ve trajik sonuçları olan, tıbbi, hukuki, gelişimsel ve psikososyal kapsamlı bir sorun olarak kabul edilmektedir (Kara ve diğ., 2004).

İstismar, çocuğa, aileye ya da çevreye ait kimi stres faktörlerinden doğrudan etkilenebilen bir süreçtir. İstismara neden olma olasılığı olan bu stres faktörleri, ekonomik, sosyal, çevresel ve kültürel özellikler gibi ailede sıkıntıya yol açan dışsal stres faktörleri olabilir. Yoksulluk, işsizlik, yetersiz beslenme, yetersiz ev koşulları, sağlıksızlık gibi sorunlar bu başlık altında ele alınabilir. Bunun yanı sıra, iç stres faktörleri de ana-babanın kişilik yapısı, çocuğun özellikleri ve çevresel faktörler olarak üç gruba ayrılabilir. Ana-baba yoksulluğu, parçalanmış aileler önemli bir risk etmenini oluşturmaktadır (Bulut, 1996). Söz konusu risk faktörlerinin kapsamlı değerlendirmesi, çocuk ve aile ile ilgili alınacak kararlarda ve gerçekleştirilecek müdahalelerde önemli bir hareket noktasıdır.

Çocuk istismarı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları; istismarın yasal bildirim, çocuğun acil olarak koruma altına alınması, çocuğun yaşadığı yerde karşı karşıya kaldığı risk düzeyinin belirlenmesi, ailenin ve çocuğun ihtiyaç duyduğu hizmetlerin neler olduğu, gereksiz yere koruyucu bakım altına alınmasının engellenmesi ve ailenin tekrar bir araya gelmesi ya da ebeveynlik haklarının sonlandırılması konularında karar almak durumundadırlar (Weber 1997, akt. Thomas, 2001).

Sosyal hizmet uzmanlarının çocuk istismarı vakalarında karar verirken önem verdikleri değişkenleri sorgulayan bir dizi araştırmada, uzmanların çoğunlukla vakada fiziksel istismar işareti olup olmadığını, çocuğun gelişim durumunu, aileye ilişkin izlenimleri ve anne-çocuk arasındaki ilişkiyi değerlendirerek kararlarını verdiklerini saptanmıştır (Shapira ve Benbenishty 1993; Benbenishty ve Chen 2003; Stokes 2009). Tüm bu alanlara ilişkin yeterli ve kaliteli bilgiye sahip olup doğru ve çocuk için en yararlı kararı verebilmek, birçok değişkeni dikkate alarak çok boyutlu düşünmeyi gerektirmektedir. Çocuk koruma ile ilgili kararların çocuk, aile ve toplum açısından hem olumlu hem de olumsuz ciddi sonuçları söz konusudur. Çoğunlukla sosyal hizmet uzmanları aileleri etkileyen bu durumda önemli bir güce sahiplerdir. Uzmanın kararları, ailenin kontrolünü sonlandırabilir, ailenin mahremiyetini sınırlandırabilir ve kimi zaman da ebeveynleri ve çocukları ayırabilir. Aile ve çocuk açısından diğer sonuçları, ayrılma ile ilgili olarak gelişimsel ve psikolojik bozukluklar, ebeveyn – çocuk ilişkisinin bozulması, aile yaşamının bozulması, yerleştirmeye bağlı olarak oluşan zorluklar, tutuklanma ve hapse girme, ebeveynlik haklarının son bulması olabilmektedir (Stein ve Rzepnicki, 1983, akt. Thomas, 2001). Ailelerin ve ebeveynlerin karşılaştığı bir diğer zorluk da 'istismarcı' etiketinin taşınmasıdır. Besharov (1994, akt. Thomas, 2001), istismarcı olarak etiketlenmenin de damgalayıcı olduğunu, bu damgalanmanın etkisinin, suçlamalar çürütülse de ailede kalacağını ifade etmiştir.

Yukarıda belirtilen nedenlerden ötürü, çocuk istismarı, oldukça dikkatli bir

inceleme ve karar alma sureci gereken bir alandır. Thomas (2001)'a gore ocuk istismarına müdahale etmenin ve neden olduğu zararı azaltmanın en iyi yollarından biri, karar verme surecini geliştirmek ve verimliliği artırmaktır.

ocuk koruma hizmetleri kapsamında, karar alma sureci, farklı düşünme türlerini içermektedir. Baron (1994, akt. Thomas, 2001) bu surete, sosyal hizmet uzmanının üç farklı düşünme türü sergileyebileceğini ifade etmiştir; tanı koyma, bilimsel düşünme ve tahmin yürütme. Tanının amacı, sorunun ne olduğunu ortaya koymak veya durum ile ilgili bir değerlendirme yapmaktır. Çocuğun koruma altına alınması aşamasında bu faaliyetler, istismar davranışının ne olduğunu ve sebebini ortaya konmasına karşılık gelmektedir. Bilimsel düşünme, hipotez testi, kanıt toplama ve deneyler gerçekleştirme surelerini içermektedir. Bu sure istismar vakalarında toplanan bilgilerin kullanılmasında ve amaçların oluşturulmasında ne çıkmaktadır. nc düşünme şekli ise tahmin yürütmez. Tahmin yürütme, gelecekteki olayların gerçekleşme olasılığına dair sahip olunan kanıdır. Sosyal hizmet uzmanı, çocuğun istismara uğrayacağını veya istismarın tekrarlayacağını tahmin etmek zorundadır. Aynı şekilde bir aile yanına ya da kuruma yerleştirmeden çocuğun yarar sağlayıp sağlamayacağını ya da çocuğun ailesinin yanına geri gönderilmesinin içerdiği riskleri de tahmin etmelidir. ocuk koruma ile ilgili olarak en önemli karar verme aracının, tahminde bulunma olduğu söylenbilir.

Ancak Weber (1997)'in de ifade ettiği gibi, insan davranışının tahmin edilmesindeki güçlük, benzer şekilde ocuk koruma alanında çalışan

profesyonellerin, çocuğun gelecekte güvenli olacağının garanti edilmesinde de karşımıza çıkmaktadır (akt. Thomas, 2001:23). Bunun nedeni, bu alanın büyük oranda belirsizlik içermesidir. Vaka hakkındaki bilgilerin yetersizliği, doğrudan gözlem yapılmaması, bu belirsizliği yaratan koşullardan birkaçıdır. Vaka ile ilgili tutulan kayıtlar güvenilir olmayabilir, yeterince ayrıntı içermeyebilir, birbiriyle çelişen ifadeler yer alabilir. Örneğin yaralanmış çocuğu ile acile başvuran bir anne baba, kazadan sorumlu tutulmamak adına, olayı anlatırken oldukça temkinli davranabilirler (Cooksey, 1996; Brehmer, 1980, Akt. Benbenishty ve Chen, 2003) Tüm bu belirsizlik ve risklerin, genel olarak ocuk refahı, özelde ise ocuk koruma sistemi ile ilgili olarak karar verme surelerinde zorluk yarattığı literatürde ifade edilmektedir (Benbenishty ve Chen, 2003). Konu hakkında nc araştırmalar, karar surelerinin karmaşık olduğunu ve yalnızca açık ampirik bulgulara, mesleki bilgiye veya somut yönergelere dayalı olarak verilemeyeceğini iletmektedir (Drury-Hudson, 1999). Bu durum sosyal hizmet uzmanının sezgilerinin, deneyimlerinin ve yargılarının da sürece dahil olması anlamına gelmektedir. Sosyal hizmet uzmanı, yüksek bir farkındalık düzeyine sahip olduğunda, bu tekniklerin kullanımını bir noktaya kadar yararlı da olabilmektedir. Ancak uzman, karşı karşıya kaldığı vaka ile ilgili aldığı kararlarda sezgi ya da yargılarını, mesleki bilgisinden ayırt edemediği noktada, alınan kararın kalitesi ve sonuçları açısından riskli bir durum ortaya çıkmaktadır.

Bu riskleri azaltabilmek ve kararların daha sağlıklı olarak verilmesini sağlamak için çeşitli araçlar literatürde ifade

edilmektedir. Karar verme sürecinde uzmanın kullanabileceği kimi araçlar şu şekilde belirtilebilir,

- Bilimsel bilgi
- Mesleki etik ilkeler
- Yasal zorunluluklar
- Konu ile ilgili araştırma yapma ve bilgi toplama
- Ekip çalışması
- Risk değerlendirmesini belirlemeyi içeren ölçme araçları
- Sürekli eğitim
- Karar Analizi/Yargı Analizi Tekniği
- Karar Ağacı Tekniği

Söz edilen bu araçlardan, bilimsel bilgi, mesleki etik ilkeler, konu ile ilgili araştırma yapma ve bilgi toplama, ekip çalışması araçlarının sosyal hizmet disiplinin doğasında var olan ve sosyal hizmet eğitiminde verilen temel bileşenler olduğunu söylemek mümkündür. Yasal zorunluluklar ise sosyal hizmet uzmanının çalıştığı alana ve kuruma göre değişebilir. Ancak, sosyal hizmet uzmanı, mesleğini gerçekleştiren yasalara bilmek durumundadır. Karar verme sürecinde sosyal hizmet uzmanına yardımcı olan diğer tekniklerden karar analizi ve karar ağacı tekniği üzerinde ise ayrıntılı olarak durulmasında yarar vardır.

### **Karar Analizi / Karar Ağaçları**

Karar analizi/yargı analizi tekniği, belirsizlik altında ve olasılıklar üzerinden karar vermenin gerektiği tüm uygulama alanlarında kullanılan bir tekniktir. Karar sürecini daha açık hale getirmenin bir yolu, istatistiksel ilişkiler yoluyla

vakaya ilişkin ipuçları ile alınan kararların analiz edilmesidir (Benbenishty ve Chen, 2003).

Karar analizi, sorunun somut olarak formüle edilmesini ve farklı kararların yol açacağı olası sonuçlar üzerinde düşünülmesini sağlayarak, karar verme sürecinin karmaşıklığını azaltmaktadır (Tavakoli ve diğ., 2000). Analitik bir araç olarak karar analizi, karmaşık bir karar durumunun parçalara ayrılmasını, söz konusu durumda var olan belirsizliğin, olasılıklar şeklinde hesaplanmasını ve kararların olası çıktılarının hesaplanmasını içermektedir (Tavakoli ve diğ., 2000).

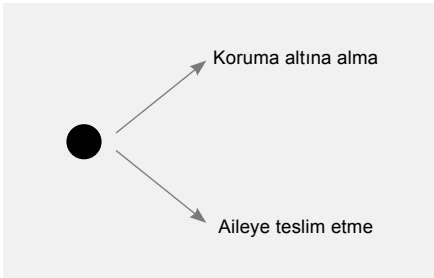
Karar analizinde var olan duruma ilişkin üç özellik yer almaktadır; (1) alınacak karar, (2) sonucu etkileyebilecek olan şans faktörü ya da bilinmeyen olaylar, (3) sonuç. Karar analizi, bu üç durum arasındaki ilişkinin, mantıksal hatta matematiksel bir sunumdur. Analiz, kişinin gerçekleştireceği eylemlerin olası sonuçlarını tahmin etmesini, amaçlar ile eylemler arasındaki ilişkiyi daha iyi kavramasını sağlamaktadır (Webb, 2001). İstatistiksel bir teknik olarak karar analizi tekniği, riskleri değerlendirme ve karar süreci ile ilgili olarak olasılıkları hesaplama konusunda işlevseldir. Karar analizi, karar vericinin tercihlerini ve önyargılarını belirlemeyi hedefler. Verilen karara yönelik eylemin nasıl bir sonuca ulaşacağına dair yapılandırılmış bir düşünme yoludur. Bu teknik, karar alıcının gerçekleştirdiği her eyleme ilişkin olası sonuçları tahmin etmeye ve nesnelere eylemler arasındaki ilişkiyi daha iyi bir şekilde anlamaya yardımcı olur (Webb, 2001).

Karar analizinin bir uygulaması olarak karar ağaçları, alınması gereken karara



ve olası sonuçlara ilişkin görsel bir analiz sunmaktadır. zerinde çalışılan vaka da, birden fazla durumun göz önünde tutulması, birden çok kararın sonuçlarının değerlendirilmesi, elde edilecek sonucun ve karşı karşıya kalınan belirsizliğin de değerlendirmeye dahil edilmesi gerektiğinde, karar ağaçları yararlı bir araç olacaktır (Alemi, 1996).

Karar ağacı, alınması gereken kararın bir kare simgesinin yanına yazılması ile başlar. Bu, karar noktasını ifade etmektedir. Karar en az iki seçenekten oluşmaktadır ve her bir kol, bir seçeneği ifade etmektedir (Alemi, 1996). Örneğimizde, aile içerisinde cinsel istismara



şekil 1. Karar Noktası

uğramış 12 yaşında bir kız çocuğu için sosyal hizmet uzmanının alabileceği iki temel karar gösterilmektedir.

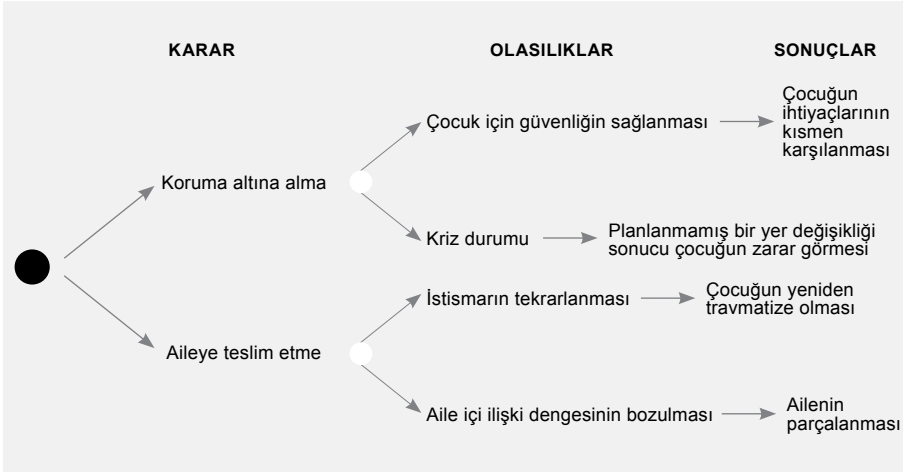
İkinci aşama, karar sonucu karşılaşılabilecek olasılıkların tanımlanmasıdır. şans olayı (chance event) olarak adlandırılan, kararların sonucunda ortaya çıkabilecek ve karar alıcının, üzerinde herhangi bir kontrolünün olmadığı olaylar bu noktada dikkate alınmaktadır (Alemi, 1996). şekil 2'de, ele alınan vaka ile ilgili olarak söz konusu iki karar sonucunda ortaya çıkabilecek olasılıklar (şans olayları) görülebilmektedir.

Karar ağacının nc aşaması, karar sonucunda oluşabilecek olayların sonuçlarının gösterilmesidir. Bu sonuçlar, belirsizlik içerebildiği gibi, uzmanın sıklıkla karşılaştığı, olasılığı yüksek olan durumlara da işaret etmektedir.

şekil 3'te de görülebileceği gibi, sosyal hizmet uzmanı, çocuğun aileye teslimi ya da alternatif bir müdahale arasında karar verme durumundayken, karar analizi tekniği yardımıyla, önce her iki



şekil 2. şans Olayları (Alınan karar sonucunda karşılaşılabilecek riskler)



Şekil 3. Kararlara bağlı olarak karşılaşılabilecek olası sonuçlar (O'Sullivan (1999:136) ve Alemi, (1996)'den uyarlanarak aktarılmıştır).

kararın beraberinde taşıdığı olası riskleri ortaya koyacak, daha sonra da bu risklerden yola çıkarak, çocuk için her iki müdahalenin ne tür bir sonuç içereceğini düşünecektir. Karar ağacı, soldan sağa doğru oluşturulmakta ancak sağdan sola doğru değerlendirilmektedir. Diğer bir deyişle, sosyal hizmet uzmanının, alacağı kararı olası sonuçlara göre şekillendirmesi, müracaatçı için istenen sonuca yol açacak karara öncelik verilmesi önerilmektedir (O'Sullivan, 2007). Örneğimizde, alınabilecek bu iki kararın sonuçları açısından çocuğun iyilik halini tam olarak sağlayacak bir seçenek yer almamaktadır. Uzman, en iyi kararı verme sorumluluğunu taşıırken, ortaya çıkacak sonucun çocuk için en iyi sonuç olup olmadığını titiz bir şekilde inceleme ve gerektiğinde sonucu daha da etkili kılmak için gerekli diğer müdahaleleri de yerine getirme sorumluluğunu göz ardı etmemelidir.

Kısaca özetlenen bu süreç, sosyal hizmet uzmanının temelde alacağı karar ve bu karar sonucu oluşabilecek durumlara ilişkin zihinsel bir alıştırmayı gerektirmektedir. Bu alıştırmaya sonucunda doğru kararı verebilmesi için uzmanın olası riskler ve sonuçlarla ilgili gerçekçi tespitlerde bulunması gerekmektedir.

Webb'e göre, sosyal hizmette alternatif müdahalelerin sonuçlarının önceden kestirilmesi oldukça zordur. Bu süreçte birçok karar belirsizlik içermekte ve öznel önyargılardan etkilenmektedir. Karar analizi, sosyal hizmet uzmanlarının, bu belirsizlik ile baş etmelerini ve olasılıkların dağılımına ilişkin fikir sahibi olmalarını sağlar. Sosyal hizmet uzmanı, karar analizi çerçevesinde, karşı karşıya olduğu belirsizlik durumunu belirli bir olasılık dağılımına göre sayısallaştırabilir (Webb, 2001). Bu olasılık hesaplaması, bir araştırma bulgusundan (Webb, 2001) yola

ıkarak gerçekleştirilebileceği gibi, kurum istatistiklerinden ya da sosyal hizmet uzmanının deneyiminden yararlanılarak da gerçekleştirilebilir. Dolayısıyla, uzman sahip olduğu deneyim, bilgi birikimi ve güncel ve bilimsel bilgiye olan hakimiyeti sonucunda bu olasılıkları önceden görerek, en yararlı kararı alabilecektir.

## SONUÇ

Karar verme sosyal hizmet uzmanının, müdahalenin başlangıcından sonuna değin kullandığı temel becerilerden biridir. Eğitim sürecinde yeterince ele alınmayan ancak uygulamada sıklıkla sosyal hizmet uzmanlarını ikilemeler ile karşı karşıya bırakan bu becerinin geliştirilmesi, uygulamanın kalitesini ve sonucunu doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle karar verme sürecinin dinamiklerinin, çeşitli modeller çerçevesinde ortaya konulması, sürecin şeffaşlaşmasını sağlayacaktır.

Tüm insani hizmet alanlarında olduğu gibi ocuk koruma alanında da profesyonellerin uygulamaları ve bu uygulamaların sonuçları, müracaatçılar açısından hayati önem taşımaktadır. Kolay incinebilir konumda olan çocuklar, sosyal hizmet uzmanının karşısında kimi zaman karmaşık ve kolay saptanmayan sorunlarla çıkabilmektedir. İstismar da bu sorunlardan biridir. Bir vakanın istismara uğraması sonucunda alınabilecek tedbirler kanunlar ile kesin bir şekilde belirlense de, vaka ile bire bir çalışan sosyal hizmet uzmanı, kimi zaman vakanın karşılaştığı istismar teşkil eden eylemleri net bir şekilde saptayamamakta, kimi zaman da oldukça belirgin istismar vakalarında alınması gereken tedbir konusunda ikilemler yaşayabilmektedir. Bu aşamalarda uzmanın

verdiği kararlar, istismara uğramış (ya da uğramamış) ocuğun geleceğini belirlemektedir.

Karar verme sürecinin açık bir düşünme şekliini içermesi, sürecin şeffaşlığının sağlanması ve vakalar ile ilgili etkili kararların zaman kaybetmeden alınması önemlidir. İstismara yönelik verilen kararların geliştirilmesinde istismar vakalarına ilişkin verilerin ve kayıt sisteminin varlığının yararlı olacağı düşünülmektedir. Sistematik bir kayıt sistemi ile söz konusu vakalara ilişkin alınan kararlar ve bu kararların sonuçları değerlendirilebilecektir. Ülkemizde özellikle ocuk istismarı ve çocuğun korunması ile birincil düzeyde ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından istismar verilerinin sistematik olarak toplanmasının yararlı olacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra hastanelerin ocuk koruma birimlerinin değerlendirme araştırmaları yayınlansa da (Akdur ve diğ., 2008; Tekşam ve diğ., 2008), tüm ekipleri kapsayan bir veri tabanından henüz söz edilememesi önemli bir engel olarak değerlendirilebilir.

ocuk istismarı alanında çalışan profesyoneller açısından karar verme sürecinin geliştirilmesinde birçok farklı aracın kullanılabileceği düşünülmektedir. Bunlar arasında, rutin uygulamalarda risk değerlendirme araçlarının kullanılması, ekip içi diyalogun güçlendirilmesi, vaka toplantıları, konu ile ilgili hizmet içi eğitim verilmesi ifade edilebilir (Clark ve Wilkinson 2003; Polat Uluocak 2008). Bunların yanı sıra, karar verme sürecine yardımcı olacak araçlardan biri olarak karar analizi tekniğinin kullanılması, sosyal hizmet uzmanının doğru karara ve istenen sonuca ulaşmasına katkı sağlayacaktır.

**KAYNAKÇA**

- Alemi, F. (1996). Lecture notes on "Decision Trees". İnternet erişimli: <http://gunston.gmu.edu/healthscience/730/DecisionTrees.asp?E=0>, Erişim tarihi: 22.12.2010
- Akdur, R., S. Başkan, Ö. Bezirci, H. Berklin, G. Cantürk, ve diğ. (2008). Ankara çocuk koruma biriminde izlenen olguların değerlendirilmesi. 2. *Çocuk İstismarını ve İhmalini Önleme Sempozyumu Bildiri Özet Kitabı*. Ankara.
- Baghadadi, N., Lindenau, M ve Von Fischer R. (2010). Can social work influence political decision-making processes?. An Essay. İnternet erişimli: 24.10.2010 *Revista de asisten\ social\ nr. 1\_2010*
- benbenishty, r., w. chen. (2003). Decision making by the child protection team of a medical center. *Health & Social Work*; 28(4), 284-292.
- Bulut, I . (1996). *Genç anne ve çocuk istismarı*. Ankara: Bizim Büro.
- Caroll, J.S., E.J. Johnson (1990). *Decision research a field guide*. USA: Sage Publications.
- Clark, S.J., D.S. Wilkinson. (2003). Critic: Decision making by the child protection team of a medical center. *Health&Social Work*, 28(4), 322-334.
- Craft, J.L., S.W. Epley, C.D. Clarkson (1980). Factors influencing legal disposition in child abuse investigations. *Journal of Social Services Research*, 4, 31-46.
- Cuzzi G., Holden G., Grob C, Bazer C (1993). Decision making in social work: A review. *Social Work in Health Care*, 18(2), 2-18.
- Çavlin-Bozbeyoğlu, A. (2009). Türkiye'de enest sorununu anlamak. Ankara: Nüfus Bilimleri Derneği ve BM Nüfus Fonu.
- Çocuk İstismarı ve İhmalini Önleme Derneği web sitesi  
<http://www.tspcan.org/index.php?cat=0&id=11>, Erişim Tarihi: 13.01.2008.
- Drury-Hudson, J. (1999). Decision making in child protection: the use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for field-work placement. *British Journal of Social Work*, 29, 147-169.
- Fishburn, P.C. (1988). Normative theories of decision making under risk and under uncertainty. In: D.E. Bell, H. Raiffa, a. Tyversky (Eds.), *Decision making descriptive, normative and prescriptive interactions*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Gambrill, E. and Shlonsky, A. (2000). Risk assessment in context. *Children and Youth Services Review*, 22(11/12), 813-837.
- Jenson, J.M. (2005). Connecting science to intervention: Advances, challenges and the promise of evidence based practice. *Social Work Research*, 29(3), 131-135.
- Kara, B. Biçer, Ü., Gökalep, A.S. (2004) Çocuk istismarı. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 47,140-151.
- Lamond, D., C. Thompson. (2000). Intuition and analysis in decision making and choice. *Journal of Nursing Scholarship*, 32(3), 411-414.
- Mattison, M. (2000). Ethical decision making: The person in process. *Social Work*, 45(3), 201-212.
- Morçöl, G. (2006). Decision making: An overview of theories, contexts, and methods. *Handbook of Decision Making*. (Ed. Göktaş Morçöl), Taylor&Francis Group, New York.
- Murdach A. D. (2005). Clinical practice and heuristic reasoning. *Social Work*, 40(6), 752-758.
- Murdach A. D. (2009). Discretion in direct practice: New perspectives. *Social Work*, 54(2),183-186.
- Osmo, R. & R. Landau (2001). The need for explicit argumentation in ethical decision-making in social work. *Social Work Education*, 20(4), 483-492.

- Polat, O. (2007). *Tüm boyutlarıyla çocuk istismarı: önleme ve rehabilitasyon*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Polat Uluocak, G. (2008). İstismar vakalarında profesyonel karar verme süreci: Olası sorunlar, riskler ve çözüm önerileri. (Poster Bildiri). 2. *Uluslararası Katılımlı Çocuk İstismarını ve İhmalini Önleme Sempozyumu*. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Proctor, E.K. (2002). Decision making in social work practice. *Social Work Research*, 26(1), 3.
- Rosen, A. (2003). Evidence-based social work practice: Challenges and promise. *Social Work Research*, 27(4), 197-208.
- Rosen, H. (1981). How workers use cues to determine child abuse. *Social Work Research and Abstracts*, 17(4), 27-33.
- Shapira, M., R. Benbenishty. (1993). Modeling expert judgement and decision making in cases of alleged child abuse and neglect. *Social Work Research and Abstracts*, 29(2), 14-20.
- Stokes, J.F.C. (2009). *Practice wisdom in child protection decision making*. Unpublished Doctoral Thesis. Faculty of Education, Simon Fraser University, Canada.
- Şahin, F. (2003). Çocuk ihmal ve istismarının önlenmesinde ekip çalışması. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 10(1), 46-47.
- O'Sullivan, T. (1999). *Decision making in social work*. London: Palgrave Publishing.
- O'Sullivan, T. (2007) Using Decision analysis: Connecting classroom and field. *Social Work Education*, 27(3), 262-278.
- Tavakoli, M., O. Davies, R. Thomson. (2000). Decision analysis in evidence based decision making. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 6(2), 111-120.
- Taylor, B.J. ve Donnelly M. (2006). Professional perspectives on decision making about the long-term care of older people. *British Journal of Social Work*. 36, 807-826.
- Tekşam, Ö., D. Özdemir, E. Bilgetekin, A. Odabaşı, S. Yalçın, O. Derman ve diğ., (2008). Multidisipliner çocuk istismarı ve ihmal çalışması grubu tarafından değerlendirilen vakaların analizi. 2. *Çocuk İstismarını ve İhmalini Önleme Sempozyumu. Bildiri Özet Kitabı*. Ankara.
- Thomas, J.M. (2001). Decision making in child protection. Dissertation, University of Illinois.
- Tversky, A., D. Kahneman. (1982). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. In: Kahneman, D., Slovic, P. ve Tversky, A. (Eds.), *Judgement under Uncertainty* (pp. 3-23). Cambridge: Cambridge University Press.
- Webb, S. (2001). Evidence-based practice and decision analysis in social work: An implementation model. *Journal of Social Work*, 2(1), 45-64.

