

**T.C.  
YALOVA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL HİZMET PENCERESİNDEN GÜVENLİĞİN TESİSİ  
EMNİYET TEŞKİLATI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
Nurcan ŞAYLI**

**Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET  
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Recep YILDIZ**

**Temmuz 2019**

**T.C.  
YALOVA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL HİZMET PENCERESİNDEN GÜVENLİĞİN TESİSİ  
EMNİYET TEŞKİLATI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
Nurcan ŞAYLI**

**Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET  
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Recep YILDIZ**

**Temmuz 2019**

T.C.  
YALOVA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SOSYAL HİZMET PENCERESİNDEN GÜVENLİĞİN TESİSİ  
EMNİYET TEŞKİLATI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**Nurcan ŞAYLI**

**Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET**  
**Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET**

Bu tez 30/07/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oy birliği/ oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

|                                   | Adı SOYADI            | Kanaati                           |                                        |                                 | İmza |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|------|
| <b>Jüri Başkanı</b><br>(Danışman) | Doç. Dr. Recep YILDIZ | <input type="checkbox"/><br>Kabul | <input type="checkbox"/><br>Düzeltilme | <input type="checkbox"/><br>Ret |      |
| <b>Jüri Üyesi</b>                 | Prof. Dr. Musa ŞAHİN  | <input type="checkbox"/><br>Kabul | <input type="checkbox"/><br>Düzeltilme | <input type="checkbox"/><br>Ret |      |
| <b>Jüri Üyesi</b>                 |                       | <input type="checkbox"/><br>Kabul | <input type="checkbox"/><br>Düzeltilme | <input type="checkbox"/><br>Ret |      |

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**YÜKSEK LİSANS İNTİHAL YAZILIM RAPORU**  
**BEYAN BELGESİ**

**Tez Başlığı:** Sosyal Hizmet Penceresinden Güvenliğin Tesisi: Emniyet Teşkilatı

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın toplam 8 (sekiz) sayfalık kısmına ilişkin aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve 22.07.2019 tarihinde aşağıda ismi yazılı öğretim üyesi tarafından şahsıma iletilen Turnitin intihal tespit programı raporuna göre tezimin benzerlik oranı 24' dür.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç,
2. Alıntılar dâhil,
3. 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Bu bilgiler doğrultusunda tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

İmza

Adı SOYADI : Nurcan ŞAYLI  
Öğrenci Numarası : 147203023  
Ana Bilim Dalı : Sosyal Hizmet  
Bilim Dalı : Sosyal Hizmet  
Programı : Tezli Yüksek Lisans  
Türü : ( ) Proje ( X ) Yüksek Lisans Tezi ( ) Doktora Tezi

22.07.2019  
Doç. Dr. Recep YILDIZ  
Danışman

## ÖNSÖZ

Toplumda suçu önlemenin sadece polisiye tedbirlerle sağlanamayacağı bilgisinden hareketle polislik mesleğinin birçok bilim ile işbirliği yapması gerektiğini, içinde bulunduğum meslek mensupları yeri geldikçe dile getirmektedirler. Sosyal Hizmet de işbirliği yapılması adına gerekli disiplinlerden biridir.

Sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen bireyin mutluluğu ve toplumun refahına yönelik çalışmalar ve önemi düşünüldüğünde bu işbirliğinin zorunluluğu daha iyi anlaşılacaktır. Fakat Türkiye’de henüz sosyal hizmet ve polis işbirliği istenilen düzeyde olmadığı gibi bu konuda yapılmış çalışmalar ve araştırmalar çok kısıtlı ve yetersizdir. O nedenle Emniyet Teşkilatı içerisinde 15 yıllık tecrübe ve gözlemlerim sonucunda sosyal hizmet bilimi ile çalışmanın mesleki bilgi ve yetkinliğime büyük katkı sağlayacağı fikrinden hareketle bu çalışmaya yöneldim.

Polis kanunlarla kendisine verilmiş idari görevleri yerine getirirken sosyal hizmet rolünü de üstlenmiş olmaktadır. Fakat sosyal hizmet alanı profesyonel olarak polisiye hizmetler içerisinde gerekli olan yerini alamamıştır. Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin etkin bir şekilde sağlanması için çalışan Emniyet Teşkilatı ile insanın sorunları ve iyiliği üzerine çalışan sosyal hizmet işbirliğinin gelişmesi arzusundayım. Sosyal hizmet penceresinden güven, güvenlik kavramları ve Emniyet Teşkilatı üzerine yaptığım bu çalışmanın bu işbirliğine katkı sağlamasını ümit ediyorum.

Bu alanda çalışmam için beni teşvik eden, düşüncelerimin oluşmasına ve belirginleşmesine, hem bir eğitici hem de bir dost olarak desteğini ve güvenini benden esirgemeyen Saygıdeğer hocam Doç. Dr. Recep YILDIZ’a ve bu süreçte beni aileden biri olarak gören ve bir anne gibi sevgi ve şefkatini esirgemeyen eşi Emine YILDIZ’a minnettarım. Ayrıca bu çalışmanın her aşamasında emeği geçen Aytekin BAKAÇ’a teşekkürü borç bilirim.

**Nurcan ŞAYLI**

22/07/2019

## İÇİNDEKİLER

|                        |      |
|------------------------|------|
| BEYAN .....            | i    |
| ÖNSÖZ .....            | ii   |
| İÇİNDEKİLER.....       | iii  |
| KISALTMALAR.....       | v    |
| TABLOLAR LİSTESİ ..... | vi   |
| ÖZET.....              | vii  |
| SUMMARY.....           | viii |

|             |   |
|-------------|---|
| GİRİŞ ..... | 1 |
|-------------|---|

### BÖLÜM 1: GÜVEN KAVRAMI, KİŞİLERARASI GÜVEN VE GÜVENLİK KAVRAMI

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 1.1. Güvenin Tanımı ve Dayanakları .....      | 3  |
| 1.2. Güvensizlik ve Güvenilirlik .....        | 5  |
| 1.2.1. Güvensizlik .....                      | 5  |
| 1.2.2. Güvenilirlik ve Unsurları .....        | 5  |
| 1.2.2.1. Yeterlilik.....                      | 7  |
| 1.2.2.2. Yardımseverlik .....                 | 7  |
| 1.2.2.3. Bütünlük .....                       | 8  |
| 1.3. Güven ve İşbirliği .....                 | 8  |
| 1.4. Kişilerarası Güven ve İletişim.....      | 9  |
| 1.5. Sosyal Güven .....                       | 10 |
| 1.6. Güven Duygusunun Toplum İçin Önemi ..... | 11 |
| 1.7. Güven ve Güvenlik İlişkisi.....          | 12 |

### BÖLÜM 2: SOSYAL HİZMET VE EMNİYET TEŞKİLATI

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Araştırmanın Amacı ve Alanla İlgili Literatür.....                                   | 15 |
| 2.2. Sosyal Hizmetin Amacı ve Yaklaşımlar .....                                           | 16 |
| 2.3. Sosyal Çalışma Mesleği .....                                                         | 19 |
| 2.4. Güvenlik Hizmetleri.....                                                             | 20 |
| 2.5. İç Güvenlik Açısından Emniyet Teşkilatı .....                                        | 22 |
| 2.5.1. Polis ve Polisin Görevleri .....                                                   | 23 |
| 2.5.2. Polis Kültürü ve Polislik Mesleğinin İlkeleri .....                                | 24 |
| 2.5.3. Polisin Adli ve İdari Görevleri .....                                              | 25 |
| 2.6. Meslek ilkeleri, Görev ve Halkla İlişkiler Açısından Sosyal Çalışmacı ve Polis ..... | 26 |
| 2.7. Sosyal Hizmet ve Güvenlik Bağlamında Toplum Destekli Polislik .....                  | 28 |
| 2.7.1. Toplum Destekli Polisliğin Görev ve Amaçları .....                                 | 28 |
| 2.7.2. Toplum Destekli Polislik Konusunda Emniyet Teşkilatındaki Faaliyetler .....        | 29 |
| 2.8. Polisiye Hizmetler ve Sosyal Hizmet İşbirliği .....                                  | 31 |
| 2.9. Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmet Açısından Polis .....                             | 34 |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b> | <b>37</b> |
| <b>KAYNAKÇA .....</b>          | <b>39</b> |
| <b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>          | <b>43</b> |



## KISALTMALAR

|                |                                    |
|----------------|------------------------------------|
| <b>bkz.</b>    | : Bakınız                          |
| <b>bs.</b>     | : Baskı                            |
| <b>c.</b>      | : Cilt                             |
| <b>CMK</b>     | : Ceza Muhakemeleri Kanunu         |
| <b>çev.</b>    | : Çeviren                          |
| <b>md.</b>     | : Madde                            |
| <b>PVSK</b>    | : Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu |
| <b>s.</b>      | : Sayfa                            |
| <b>t.y.</b>    | : Tarihi Yok                       |
| <b>TCK</b>     | : Türk Ceza Kanunu                 |
| <b>TDP</b>     | : Toplum Destekli Polislik         |
| <b>v. dğr.</b> | : Ve Diğerleri                     |

## TABLÖLAR LİSTESİ

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 1.</b> Polislik ile Sosyal Hizmet Mesleklerinin Evrensel İlkeleri Üzerine Karşılaştırma..... | 27 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|



## Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisans Tez Özeti

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Tezin Başlığı:</b> Sosyal Hizmet Penceresinden Güvenliğin Tesisi: Emniyet Teşkilatı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |
| <b>Tezin Yazarı :</b> Nurcan ŞAYLI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Danışman :</b> Doç. Dr. Recep YILDIZ      |
| <b>Kabul Tarihi :</b> 30.07.2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Sayfa Sayısı:</b> 8 (ön kısım) + 43 (tez) |
| <b>Anabilim Dalı:</b> Sosyal Hizmet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Bilim Dalı :</b> Sosyal Hizmet            |
| <p>Güvenlik gereksinimlerinin karşılanması için Emniyet Teşkilatı, polis halk ilişkilerini geliştirerek toplum destekli polislik kavramıyla güven oluşturmak için çalışmaktadır. Birebir yüz yüze ilişkiler ile yapılan toplum destekli polislik hizmetleri iletişim ve güven duygusunu vurgu yaparak suçun oluşmadan önce önlenmesi için çalışmaktadır. Sosyal hizmet mesleği, insanı merkeze almakta, korunmaya ihtiyacı olan toplumda dezavantajlı olarak görülen kesimler başta olmak üzere insanın dolayısıyla birey, grup ve toplumun iyilik hali için çalışmakta, hizmet etmektedir. Çalışma polisin idari görevleri kapsamında ve toplum destekli polislik aracı ile suç oluşmadan önce yaptığı önleyici ve düzenleyici hizmetleri ile sosyal çalışmacıların görev ve çalışma alanlarında yürüttüğü ya da sorumluluğundaki hizmetlerin benzerliklerini, özellikle suçun önlenmesi açısından aralarındaki işbirliğinin önemini incelemektedir.</p> <p>Çalışma ortaya koymuştur ki: polislik ile sosyal hizmet mesleği, rehberlik etme, yardım etme, koruyucu ve kollayıcı olma özellikleri ile toplumsal yaşam içinde dezavantajlı durumda olan insanlar ve onların sorun alanları üzerinde çalışarak bireylerin kendi güçlerini keşfetmesini sağlar ve destekleyerek onları güçlendirir. Müdahale ettiği konular ve bazı durumlarda aynı hedef gruba hitap ederek çalıştığı alanlar ortak ya da benzerdirler. Kamu düzeni ve hukuksal açıdan güvenliği sağlamakla görevli olan polis, insan merkezli ve insanın iyilik halini geliştirmek için çalışan sosyal çalışmacıdan farklılaşmaktadır. Ancak bu farklılık bu iki mesleğin ayrışmasını değil yardımlaşarak birlikte çalışmalarını icbar etmektedir.</p> |                                              |
| <b>Anahtar Kelimeler:</b> Emniyet Teşkilatı, Sosyal Hizmet, Güven, Güvenlik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |

## Yalova University Insitute of Social Sciences Master Thesis Title

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Thesis Title:</b> Establishment of Security from the Perspective of Social Work: Security Organization                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                          |
| <b>Thesis Author</b> : Nurcan ŞAYLI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Advisor</b> : Associate Professor Recep YILDIZ        |
| <b>Date of Acceptance:</b> 30.07.2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Total Number of Pages:</b> 8 (pre text) + 43 (thesis) |
| <b>Department</b> : Social Work                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Field of Study:</b> Social Work                       |
| <p>In order to meet the security requirements, the Police Department works to build trust with the concept of community supported policing by improving police public relations. Community-assisted policing services with one-to-one face-to-face relationships work to prevent crime before it occurs by emphasizing communication and trust. The social work profession places people in the center and works and serves for the well-being of the human being, in particular the individual, group and society, especially the disadvantaged segments of the society in need of protection. The study examines the similarities of the preventive and regulatory services performed by the police within the scope of their administrative duties and before the crime occurs with the community assisted policing vehicle and the services that the social workers carry out or are in charge of their duties and works, and the importance of the cooperation between them especially in terms of prevention of crime.</p> <p>The study showed that policing and the social work profession enables individuals to discover and strengthen their own strengths by working on the disadvantaged people in social life and their problem areas with the characteristics of guiding, helping, protecting and protecting. The issues it intervenes in and in some cases addressing the same target group are common or similar.</p> <p>The police, who are tasked with providing public order and legal security, are differentiated from the social worker who is human-centered and works to improve human well-being. However, this difference does not mean the separation of these two professions but their cooperation and cooperation.</p> |                                                          |
| <b>Keywords:</b> Security Organization, Social Work, Confidence, Security                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                          |

## GİRİŞ

Doğduğumuz günden itibaren, hayatımızda en hâkim duygudur güven duygusu. Bebek, annesini emerken, kendisine sarılan kollardan ve bedeninden güvende olduğu duygusunu hisseder. Anne, öğretmenlere duyduğu güvenle çocuğu okula bırakır. Çocuk, annesinin babasının elini güvenle tutar. Güvendiğimiz firmanın uçağına ve otobüsüne binerek yolculuklarımızı yaparız. Güvendiğimiz biriyle sorunlarımızı paylaşıyoruz; güvendiğimiz kişiyi severiz ve âşık oluruz; güvendiğimiz insanla hayatımızı birleştiririz kısacası güven duygusu hayatın her alanında düzenleyici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanın kişiliğine ve davranışlarının temelini oluşturan güven, sürekli bir özen ve çabanın sonucudur. Güvenin temelini ise özgüven oluşturur ve özgüven yoksunluğunun sonucunda güvensizlik ortaya çıkmaktadır. Kişiler arasında sağlıklı bir iletişim ve işbirliği kurulabilmesi güven duygusunun varlığıyla sağlanır. Toplumsal birlik ve beraberliğin sağlanması için ise iletişim ve işbirliği vazgeçilmez unsurlardır. İnsanların birbirine şüphe ile baktığı toplumlarda toplumsal huzur ve barışın varlığından söz edilemez. Kişi önce kendisine sonra karşındakine güvenerek, toplumsal kurallar çerçevesinde güvenilir kişiler olarak, sağlam temellere oturmuş bir ortaklaşa hayat inşaa edebilirler.

İnsanoğlunun var oluşundan beri ihtiyaç duyduğu ve sahip olmaya çalıştığı en temel değerlerden birisi güvenlik olgusudur. Güvenlik en genel biçimde; tehditlerden, şiddetten, korkulardan ve tehlikelerden uzak olmak ve kendini güvende hissetmek olarak tanımlanabilir. Güvenlik, kamu düzeninin ve toplumsal hayatın huzur içinde devamının sağlanabilmesi için önemli bir kolluk hizmetidir. Bununla birlikte güvenlik, toplum ve devlet ilişkileri açısından özel ve önemli bir hizmet alanıdır. Gelişen ve değişen toplumsal koşullar ve teknolojiye meydana gelen değişimler, güvenlik hizmetlerini doğrudan etkileyerek yeniden şekillenmesine sebep olmaktadır. Modern yaşamın sebep olduğu değişimler, polislik hizmetlerinin suç meydana gelmeden önce, kendiliğinden ve pro-aktif bir anlayışla yerine getirilmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu anlamda polis, sadece suç oluşuktan sonra müdahale eden değil, suçun oluşmadan önlenmesi amacıyla düzenleyici, koruyucu, önleyici ve caydırıcı tedbirler ile görevleri yerine getiren bir icra gücü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Polis - halk ilişkilerine yeni bir yaklaşım olarak görülen Toplum Destekli Polislik (TDP) felsefesi, topluma hizmet sunma işlevini ve bu işlevi yerine getirirken diğer kurumlarla yakın işbirliğini içeren, suça karşı pro-aktif yaklaşımın uygulanabileceği bir sistemdir. Başlangıçta İl Emniyet Müdürlüklerinin sorumluluk alanlarında lokal olarak uygulamaya başladıkları TDP uygulamaları, AB müktesebatına uyum çerçevesinde İspanya Polis Teşkilatı ile Türk Polis Teşkilatı arasındaki Twinnig (Eşleştirme) projesi ile hazırlık süreci tamamlanarak, ülkemizin tamamında uygulamaya geçilmiştir.

Emniyet teşkilatı güvenliğin sağlanmasında bir araç olarak sosyal hizmetti kullanmaktadır. Sosyal hizmetler, insanların beden ve ruh sağlığını bozan, yoksunluk yaratan ve anti sosyal davranışlara yol açan sosyal sorunları çözmek için toplumsal güçleri harekete geçirmeye çalışan, konu olarak insanı ele alan ve onun korunmasına-geliştirilmesine yönelmiş etkinlikler olarak ifade edilmektedir. Emniyet teşkilatındaki sosyal hizmet uygulamaları suçun önlenmesinde ve güvenliğin tesisinde etkili bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde güven, kişilerarası güven, sosyal güven ve güvenlik ile ilgili kavramlarla güven duygusunun toplum için önemi ve güven-güvenlik ilişkisine yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde sosyal hizmet tanımı, amacı ve yaklaşımları ile ilgili kavramlar temelinde güvenliğin sağlanması emniyet teşkilatı üzerinde durulmuştur. Bu bölümde güvenlik hizmetleri ve emniyet teşkilatı hakkında bilgilere yer verilerek sosyal hizmet bağlamında toplum destekli polislik uygulamaları işlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanları ve polislerin görev alanları üzerinde karşılaştırma yapılmıştır.



## Bölüm 1: Güven Kavramı, Kişilerarası Güven ve Güvenlik Kavramı

### 1.1. Güvenin Tanımı ve Dayanakları

Güven, Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğünde “korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat” (www.sozluk.gov.tr) biçiminde açıklanmıştır. Güven bir kişinin bir ögenin etkisi altında olmadan, karşı tarafındaki kişilerin tutumlarının kendi arzuları doğrultusunda olacağına dair bir beklenti içerisinde olması ile söz konusu bu beklentiye bağlı olarak karşı kesiminin tutumlarına yönelik kendini koruma isteğinde olmaması demektir (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 712). Güven, bir bireyin diğer bireylerle eskiden yaşadıklarını göz önünde bulundurarak, şu anda oluşmamış durumlar içerisinde o bireylerin ona zararı dokunmayacağını düşünmek, hatta o bireylerin onun yararına olacaklarını beklemek (Lorenz, 1999: 305) şeklinde tanımlanabilir. Güven bir kesimin, diğer kesimin kararlaştırdığı öğelere bağlı ve korumasız şartlarda, ahlaki iyi kararlar vereceğiyle ilgili olarak pozitif görüşlere sahip olmasıdır. (Hosmer, 1995: 399).

Güven, sadece hissedilen bir duygu durumu olmayıp barındırdığı anlamlar itibariyle geniş bir anlam ifade etmektedir. İçerisinde samimiyet, dürüstlük, açıklık, kararlılık, sadakat, yakınlık, içtenlik, bağlılık, öngörülebilirlik gibi kavramları kapsayan bir olgudur. Güven başka insanların yanında, kendimizde herhangi bir negatif duygu ve durum hissetmeden onun dürüstlüğüne ve samimiyetine inanmaktır. Güven duygusu, duyu organlarımızla somut olarak görebildiğimiz, duyabildiğimiz, koklayabildiğimiz ve temas edebildiğimiz somut bir his olmadığı halde hayatımızın her safhasında varlığı veya yokluğuyla önem taşımaktadır.

Hayatın her alanında var olan güven duygusu tüm ilişkilerimizin sınırlarını belirleyen ana öge olarak karşımıza çıkmaktadır. Aile içi ilişkilerden başlayarak kişinin okul, iş, bürokrasi, siyaset gibi tüm toplumsal ilişkilerini düzenlemektedir. Sosyal bir varlık olan insan her gün çevresiyle ve dünya ile bilinçli veya bilinçsiz olarak sürekli iletişim ve etkileşim halindedir.

İnsanlar küçük yaşlardan itibaren güvenmeyi öğrenerek hayata başlarlar ve tüm hayatı boyunca bu öğrenmeyi sürdürürler. Güven yaşam boyunca edinilen tecrübelerle bağlı olarak gelişir ve değişir. Kişinin diğer insanlara güvenebilmesi için öncelikle kendisine güvenmesi gerekmektedir. Kendisine güvenmeyen kişi başka insanlara güvenemez ve onlara şüphe ile yaklaşır.

Bu bağlamda güven duygusunun oluşmasında, kendine güvenmek, güvenilir olmak ve başkasına güvenmek kavramları esastır.

- ✓ *Kendine güven duymak*, kişinin kendisine ve hayata olumlu bir bakış ile bakmasıyla başlar. İnsanın kendini tanıması ve sınırlarını bilmesi kendisine olan güvenini sağlamak konusunda en temel unsurlardır. Kendini tanıyan kişi kendini anlamak, kabul etmek ve güven duymakta zorlanmaz.
- ✓ *Güvenilir olmak*, tutarlı, samimi, açık ve kararlı olmaktır. Karşımızdaki insanın güvenilir olduğunu hissedebilmek için onun dürüstlüğünden, samimiyetinden,

bir işi yapabilecek bilgi ve kabiliyete sahip olduğundan şüphe edilmemesidir. Güvenilir olmak aynı zaman da özü sözü bir olmak demektir.

- ✓ *Başkalarına güven duymak*, insanlar kendi beklentilerini karşılayacaklarına inandıkları güvenini hak eden kişilere güvenirler. Kişi kendisine zarar geleceğini hissettiği zaman güven duygusu zedelenir ve güvensizlik durumu ortaya çıkar. Ortak menfaatler olduğunda güven kolay tesis edilebilir.

Kavram yabancı literatürde iki biçimde değerlendirilmektedir: “trust” ve “confidence”. Luhmann (2000: 98) “trust” kavramını kişilere duyulan güven olarak açıklamışken; “confidence” kavramını yapıya ve kurumlara duyulan güven olarak ele almıştır. Türkçede confidence emin olmak ile itimat etmek olgularıyla ifade edilmiştir (Erdem ve Özen, 2003: 58-59).

Kişilerin karşılıklı olarak birbirlerine güvenebilmeleri için bir takım belirsizliklerin ortadan kalkması gereklidir. Kişilerin genel olarak güvenebilmek için ilk beklentileri karşı taraftan kendilerine bir zarar gelmeyeceği yönündedir. Güven duygusu kişilerin birbirlerine karşılıklı olarak iyi niyetli yaklaşacaklarına ilişkin beklentileri ve inançları içerisinde barındırmaktadır. Buradan hareketle beklentiler, karşılıklılık, öngörülebilirlik, risk ve belirsizlikler güvenin öncülleri olarak karşımıza çıkmaktadır. *Beklentiler*, kişiler içerisinde bulundukları toplumun, çevrenin ve düzenin işleyişiyle ilgili çeşitli beklentilere sahiptir. Bu beklentilerin sağlanması ile güven oluşumu da sağlanmış olacaktır. *Karşılıklılık*, karşılıklı güvenin sağlanabilmesi için kişilerin birbirine bir takım taahhütlerde bulunması ve birbirlerine göre hareket etme durumu olarak tanımlanabilir. *Öngörülebilirlik*, kişilerin birbirleriyle olan ilişkileri ve içinde bulundukları toplumun genel kurallarından hareketle gelecekteki davranış biçimlerini ve olguları tahmin edebilmesi durumudur. *Risk ve belirsizlikler*, insanların bir takım unsurları bilmeleri, o unsurlardan emin olmamaları veya yetersiz bilgiye sahip olmaları durumunda risk unsuru ortaya çıkmaktadır. Kısacası güven ortamının olmadığı yerde risk ve belirsizlik var demektir.

Güven duygusunu oluşturabilmek için karşımızdaki bireyin gereksinimlerini karşılamak, duygularını düşüncelerini, deneyimlerini ifade etmesine izin vermek ve onu olduğu gibi kabul edip ona karşı ön yargısız davranarak sevgi ve saygı gösterilmesi gereklidir. Güven duygusunun sağlıklı bir şekilde oluşabilmesi için zaman, irade, kabiliyet ve sabır gereklidir.

Güven duygusunun var olma sebebi ve sonuçlarına göre çeşitli türleri mevcuttur. Örneğin; *hesap temelli güven*, bir kişiye neden, niçin ve hangi şartlarda güvenilmesi gerektiği gibi konulara vurgu yapılmaktadır. *Özdeşleşmeye dayalı güven*, kişi karşısındakini tanır ve bilir, aynı zamanda onun kendisini güvenmesi için ne yapması gerektiğini de bilir. Kısacası kişilerin ortak çıkarlar çevreğinde davranarak karşılıklı geliştirdikleri güven türüdür. *Duyusal boyutta güven*, kişinin sahip olduğu kişilik özelliklerinden dolayı güvenilir bulunması durumudur. Örneğin, dürüstlük güvene sebep olan bir kişilik özelliğidir. *Bilişsel boyutta güven*, bu güven türünde güvenmek rasyonel bir kavramdır. Örneğin, bir iş için yeterliliği olan ve sorumluluk sahibi olan kişilere karşı

duyulan güverdir. *Odaklanma boyutuna göre güven*, bu tür güven üç aşamalı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kişiler arasında var olan güven, kurumlara duyulan güven ve sistemin varlığına ve işlevselliğine güvendir. *Koşullu ve koşulsuz güven*, kişilerin ilk karşılaştıklarında birbirlerini tanıma ve anlama sürecinde koşullu güven var iken kişiler arasında iletişim ve paylaşım arttıkça koşulsuz güven gerçekleşmektedir.

## **1.2.Güvensizlik ve Güvenilirlik**

Güven olgusunun içeriğini bu kavramla etkileşim içerisinde olan şu iki temel kavram belirlemektedir:

- a) güvensizlik,
- b) güvenilirlik.

### **1.2.1. Güvensizlik**

Güvensizlik kavramı, karşı tarafta olan bireyin tutumlarına, davranışlarına, söylediklerine inanmamayı ortaya koyan bir olgudur (Larson, 2004: 35) ki eylem ve söylemlerin doğru olmayışı ve samimiyetine inanmamayı içerir ve kişinin kendisine ya da başkasına güven duymama halidir. Yine güvensizlik kavramı karşıdaki bireylerin istediklerinin iyi niyete dayandığından emin olmama durumunu açıklamaktadır. O nedenle kişiler karşı taraftan negatif tutumlar, davranışlar ve sözler beklemektedir (Erdem, 2003: 160). Dolayısıyla güvensizlik hali, karşımızdaki bireylerin isteklerinden emin olamama, negatif ve diğer insanlara zarar verecek biçimde tutumlar takınma, davranışlar sergileme hatta diğerlerinin menfaatini gözetmeme biçiminde de açıklanabilir. Zira güvensizlik, güven kavramının tam zıttı olarak karşımıza çıkmaktadır. Güven kavramı doğruyu, iyiyi ve güzel olanı ifade ederken; güvensizlik kavramı yanlış ve kötü olanı ifade eder ki başkalarının yararını gözetmeden onlara zarar verecek tutumlar takınmadır da denilebilir.

İnsan birisine güvendiğinde birtakım riskleri de kabullenmiş olmaktadır. Bu açıdan güven kavramı, içinde şüphe ve kuşku barındırmaktadır. Bireyin güveni sarsacak veya zarara sebebiyet veren bir davranışta bulunması, başka deyişle güven zedeleyici unsurun varlığı, güvensizlik ile güven kavramlarının karşılıklı etkileşim içinde olduğundan- güvensizliğin ortaya çıkmasının temel nedenidir.

Kendi menfaatleri doğrultusunda hareket eden birey diğer bireylerle ortak menfaatlere sahip olduğunda onlarla iş birliği yapabilmektedir. Ancak taraflar, birbirlerini güvenilmez olarak görmeleri halinde çıkarlarını korumak amacıyla birtakım önlemler alırlar. Bu durum da kişiler arasında sağlıklı bir iletişimi ve işbirliğini engelleyen bir durum olarak karşımıza çıkar.

### **1.2.2. Güvenilirlik ve unsurları**

Güven kelimesi diğer insanlara duyulan güvenin miktarını ortaya koyarken; güvenilirlik insanların ona ne kadar güvendiklerini ortaya koymaktadır. Güvenilme de diğer insanların güvenlerini boşa çıkarmama anlamlarına gelmektedir (Solomon ve Flores, 2001: 97-98). Bu ifadelerden hareketle bireyler arası ilişkiler kapsamında güvenilirliği,

birey hakkında edinilen görüş, yargı; sonuçları kapsamında da bir sonuçta yer alan güven derecesi ve güvenilir olma durumu biçiminde açıklamamız mümkündür.

Güvenilir olan kişi aynı zamanda itibarlı olan kişi demektir; zira güvenilir tutumların sonucunda itibar ortaya çıkmaktadır. Türk Dil Kurumu sözlüğünde itibar değerli olma, saygı görme, prestijli ve güvenilir olma anlamlarının dışında borç ödemesi açısından güvenilir olma ile kredi anlamlarında tanımlanmıştır. (www.tdk.gov.tr). O halde itibar güvenilir olma durumu olarak açıklanabilir.

Güven, kişilere olduğu gibi kurumlara da güç kazandırır. Robert Bosch'un (<https://www.bosch.com/stories/robert-bosch-corporate-principles/>) *“İnsanların güvenini kaybetmektense, para kaybetmeyi tercih ederim”* sözü, örgütlere duyulan güvenin itibar sağladığı, bunun da örgütlerin başarısını doğrudan etkilediğini ortaya koyan bir örnektir. Yine daha kendisine nübüvvet görevi verilmeden önce sözleri, davranışları ve örnek oluşturan kişiliğiyle içinde yaşadığı toplum tarafından takdir gören; cahiliye olarak isimlendirilen döneminin karanlık zihinlerini ikna etmede etkili özelliği olarak kendisine “güvenilir/emin” lakabı verilen Hz. Muhammed (sav) güven ve itibar ilişkisinin, güvenilirliğin en etkin ve bilinen örneğidir.

Bireyler arası etkileşimde bulunabilmek ve işbirliği yapabilmek için güven sağlayıcı unsurların varlığından söz edebiliriz. Zira diğerlerinden zarar görmekten çekinen, endişe eden bireyler, diğer bireylerle etkileşimden uzak durabileceklerdir. Buna karşın güvenle birlikte kişilerin zarar görme çekinceleri ortadan kalkmaktadır ki bu durum araştırmacıları “bireyi güvenilir kılan etmenler nelerdir?” sorusuna cevap aramaya, etmenleri belirleme çabasına itmiştir. Çalışmalar göstermektedir ki (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 717) bireyi güvenilir kılan unsurlar, bireyin davranışları ve bireyin karakteristik özelliklerinde gizlidir. Bu bağlamda kişileri güvenilir kılan pek çok unsur bulunmaktadır.

Bazı çalışmalar içerisinde güvenirlilik unsurlar bir takım farklı unsurlarla ele alınmıştır. Butler ve Cantrell (1998: 384) çalışmalarında güvenirlilik unsurlarını şu başlıklar içerisinde değerlendirmişlerdir.

1. Bütünlük: Kişilerin doğruluyla alakalı prestijini ifade etmektedir.
2. Yetenek: Bireyler arasın ilişkilerde bir takım öğeleri yerine getirmek için gerekli olan teknik bilgiler ve yetilerdir.
3. Tutarlılık: Önceden tahmin edilebilir ve inanılır olmadır.
4. Sadakat: Diğerlerine yardımcı olma, onları teşvik edici olma, diğerlerini koruma ile iyi niyetli olmaktır.
5. Açıklık: Bildiklerini ve düşündüklerini diğerleri paylaşa isteğinde olmaktır.

Mayer, Davis ve Schoorman (1995: 717-720) ise güvenlik unsurları üç başlık altında ele almaktadırlar.

1. Yeterlilik faktörü: bir konuyla alakalı diğerlerine etki edebilecek nitelikler ve yetilerdir.
2. Yardımseverlik faktörü: Güven duyulan bireyin güven duyan kimselerin iyiliğini arzu etmesidir.

### 3. Bütünlük faktörü: Güvenilen bireyin sahip olduğu düşünülen değerlere ve ilkelere bağlı kalmasıdır.

Biz de çalışmada bu unsurları ele alacağız.

#### 1.2.2.1.Yeterlilik

Kimi zaman uzmanlık, yetkinlik, beceri gibi değişik kavramlar olarak ele alınmakta ise de anlamsal olarak yeterlik, bir konuyla alakalı belli bir etkiye sahip olunmasına imkân veren nitelikler ve teknik bilgilerdir (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 717). Bunun dışında belli bir konuyla alakalı sorumluluğu alabilme ya da gereğini yerine getirebilme niteliği olarak da açıklanabilir. Zira yeterlilik hem belli bir konuyla alakalıdır hem de kişilerin sahip oldukları yeterlilik seviyesinde diğerlerince gereksinim duyulmasına vurgudur. O nedenle bireylerin belli bir konuyla alakalı sahip oldukları bilgi düzeyi onları güvenilir kılmaktadır.

Kişilere sahip olduğu yeterlilikten dolayı güvenilmesi için ayrıca bu kişilerin artı bir değer oluşturmaları gerekmektedir. Kişilerin güven sağlayabilmesi için onların yararına olan unsurlar önem arz etmektedir. Bu açıdan bireyin güven nedeniyle sağlayacağı maddi değer bazı durumlarda kişide duygusal açıdan da bir doyum sağlayabilecektir.

Yeterlilik, bireyin bir konuyla alakalı bilgi ve beceri seviyesini ortaya koyar. Ancak bireyin, bireyler arası etkileşimde etkili iletişim yeteneğine sahip olmayabileceği konusu da unutulmamalıdır ki bu durum aynı zamanda kişilerin belli sınırlarının olduğunu da ortaya koyabilir; yani kişinin bilgi seviyesine güvenilirken iletişimine güvenilemeyebilir. O halde bireylerin belli bir bilgi seviyesinin olması onlara güvenilmesi için gerekli bir nitelik olmasına rağmen tek başına yetebilecek bir olgu değildir. Kişinin aynı zamanda iyi niyetli olması, dürüst olması gibi etik öğeleri sağlaması gerekmektedir.

#### 1.2.2.2.Yardımseverlik

Yardımseverlikle kavramının içerisinde genel olarak onur, diğerlerinin iyiliğini isteme, dürüstlük gibi olguların varlığı dile getirilmektedir. Ayrıca yardımsever olmayla diğer kişilerin de yardımsever olmasını isteme olgusu ortaya çıkmaktadır. Farklı düşünceler nedeniyle yardımseverlikle alakalı farklı yaklaşımlardan söz edebiliriz. Kimi kesimler, insanların çıkarıcı ve bencil olduklarını ileri sürerek sadece kendi çıkarlarını gözetmek için yardımı ortaya koyduklarını; diğer kesim ise insanların diğerleri düşünen bir varlık olduğunu ileri sürmektedir. Örneğin liberalizmin kurucularında olan Adam Smith için kişiler kendi çıkarları sebebiyle diğer insanlara bir takım hizmetler sağlamaktadır. Yani burada yardım sağlama amacından çok çıkar sağlama amacı bulunmaktadır. Dolayısıyla Smith için dünyada iyi niyet yapay bir olgudur ve tüm insanların içinde güvenilmezlik ögesi yer almaktadır (Gomez, 1997: 9). Davranışlarda iyi niyeti ön planda tutan İ. Kant'ın bakış açısına göre bir kişi iyilik yapmak için davranışta bulunmuyorsa iyilik yapmamış olacaktır (Akarsu, 1998: 146) ki kişilerin kendi yararları açısından ahlaki davranması Kant açısından “rasyonel şeytanlık” kavramıyla açıklanmıştır (Fukuyama, 2000: 146). J. Habermas'ın görüşüne göre de erdemli olarak nitelendirilen kişiler yarar sağlayan ve kabul gören davranış sergileyen bireyler olmaktadır. Bu açıdan kişinin yardımsever davranarak diğerlerinden onay alması o kişiyi tatmin etmekte ve bunun sonucunda kişi

bu davranışını sürdürmektedir (Habermas, 2005: 192).Bazen insanlar kendilerini “iyi insan” olarak gösterebilmek için yardımsever davranışlar sergileyebilir. Ya da kişinin sadece kendini onaylatma gereksinimi duymasında da bu durum söz konusu olabilir (Sennet, 2005: 143). Kişilerin iyi olmadığı halde kendilerini iyi gibi göstermesi bu kişilerin etkileşim içerisinde olduğu insanlara zarar verir. Üstelik söz konusu kişinin iyi olduğunu savunanlar da bu kişi sebebiyle güvenilirliklerini yitirirler (Battal, 2001: 10).

### **1.2.2.3. Bütünlük**

Bütünlük kavramı dürüst olmak, doğru olmak, verilen sözleri yerine getirmek biçiminde ifade edilebilir. Bütünlük bir yanında doğruluğu ön planda tutarken bir yanında istikrarı ve tutarlılığı ön planda tutmaktadır. Kişilerin tutarlı ya da tutarsızlıklarını, söyledikleri ile davranışlarının birbiriyle uyup uymadığı ortaya koymaktadır. Söylem ile davranış-tutum birbirleri ile uyum gösteriyorsa kişinin ilerleyen dönemlerde sergileyeceği davranışlarının önceden bilinebilmesi kolaylaşmış olur (Hosmer, 1995: 384). Tutarlılık denildiğinde, kısaca, kişinin dediğiyle yaptığı bir olması anlaşılabilirliğine göre; bireylerin değer ve düşüncelerine uygun davranması ve tutarlı davranan bireyin kendi özgür iradesiyle davranışlarını sergilemesi bir zorunluluktur.

Tutarlılık, bir açıdan kişilerin bir takım sözler vermesi ve bunları yerine getirmesidir de. Bu durum ise kişinin ilerleyen dönemlerde ne yapacağını, diğer kişiler tarafından bilinmesini sağlamaktadır ki kişiye olan güven de böylelikle artmaktadır. Dediklerini yapmayan, verdiği sözü tutmayan, doğruyu söylemeyen bireylerin ilerleyen dönemlerde ne yapacaklarının bilinmemesi o kişilere olan güvenin azalmasına neden olmaktadır. Galford’un (2002: 36) ifadesiyle bir kişinin inanılır olmasını sağlayan öge, kişinin verdiği sözleri yerine getirmesidir. O nedenle bir kişinin yerine getiremeyeceği sözleri vermemesi de güvenin tesisi, güvenilirlik ve bütünlük için temel bir unsurdur.

### **1.3. Güven ve İşbirliği**

Güvenin sağladığı en önemli yararlarından biri iş birliği yaratma potansiyelinin oldukça fazla olmasıdır. Bunun temelinde iş birliğinin karşılıklı güvene dayanması bulunmaktadır. İş birliği insanların amaçlarına ve hedeflerine daha hızlı bir şekilde ulaşabilmesi için ortak çıkarlar ve faydalar etrafında güç birliği yapmasıdır. Güven ihtiyacı, insanın fizyolojik ihtiyaçlarından sonra gelen en önemli ihtiyacıdır. Güven duygusu sayesinde kişiler birbirleri ile olumlu ve anlamlı ilişkiler kurabilir ve kaygı ve şüphe olmadan daha mutlu bir hayata sahip olabilirler. Güven, iş birliğinin temel unsurlarından biridir. Gambetta’nın (1998: 219) ifadesiyle güvenin olmadığı şartlar içerisinde iş birliğinin kurulabilmesi mümkün değildir. Ayrıca sadece tek taraflı güven durumunda iş birliğinin kurulabilmesi mümkün olmayabilmekte; kör güvenin mevcut olduğu durumlarda da aldatma ortaya çıkabilmektedir. Atalarımız iş birliğinin önemine “birlikten kuvvet doğar” ve “bir elin nesi var iki elin sesi var” gibi sözlerle vurgu yapmışlardır. Burada insanların işbirliği yaparak yardımlaşmaları neticesinde amaçlarına daha kolay ve çabuk ulaşacakları anlatılmaktadır. Zira birine güvendiğimizde onun bize zarar vermeyeceğini düşünürüz ve bizim yararımıza eylemler yapacağına inanırız. Ama güvenilir olduğunu düşündüğümüz kişiyle işbirliği sağlamak kolay olduğu gibi; güvenmediğimiz kişilerle işbirliği yapmak oldukça zordur. Dolayısıyla güvenmek ve

güvenilir olmak işbirliği yapmayı sağlayan bir öge olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişiler işbirliği içerisinde bir iş yaparken karşılıklı güven duygusu var ise ve kişiler aldatılma korkusu yaşamıyor ise sorunlar ortaya çıkmaz. Dolayısıyla insanlar arasındaki güven duygusu sayesinde oluşan bağ ve birbirlerine olan inançları yaptıkları işi daha iyi ve güzel yapmalarına ve böylece insanların daha mutlu ve başarılı bir hayat sürmelerini sağlar.

Güven kavramı işbirliğinin temelini oluşturduğu gibi işbirliğinin bir neticesi olarak da karşımıza çıkmaktadır. Çünkü bilmediğimiz insanlarla iş yapmak güven olgusunun genelleştirilmiş olmasına bağlıdır. Tam olarak kesin hatlarıyla oluşmamış güven duygusu işbirliği yapılmasına mani olacaktır. Ta ki taraflar birbirini tanıdıkça güven oluşumu söz konusu olabilecek ve işbirliğine gidilebilecektir (Rothstein ve Stolle, 2001: 3).

Görüldüğü gibi güven işbirliği yapılabilmesi için değerli bir ön koşul olduğu gibi aynı zamanda işbirliği yapılmasına da teşvik edici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Güven duygusu sayesinde koordinasyon sağlanır ve böylece belirsizlikler azalır. Yine güven duygusu sayesinde çatışma eğilimi ortadan kalkar ve iletişim artar. Bunun sonucunda işbirliğinin devamlılığı sağlanır.

#### **1.4. Kişilerarası Güven ve İletişim**

Kişilerarası güven bir kişinin diğer kişi veya kişilerden iyi ve yardımsever davranışlar beklemesi ya da diğer kişilerin fazla zararlarının olmayacaklarının beklentisi içerisinde bulunmasıdır (Williams, 2001: 378). Kişiler arasındaki güvenin temelini kişinin karşısındaki kişilere karşı duyduğu güven duygusu oluşturmaktadır ki bu durumda karşılıklı olarak kişilerde iyi niyet beklentisi bulunur. Bununla birlikte kişinin başkalarına karşı güven duyabilmesi dünya görüşüne, kişisel özelliklere, belirsizliklere ve menfaatlere göre değişebilen bir durumdur. Bu açıdan bireylerin davranışlarının diğer bireyler üzerinde ne biçimde etki ettiği önem kazanmaktadır.

Başka insanlara hissedilen güven devamlı olarak tekrarlanan bir duygusal ihtiyaçtır ve diğerlerinin güvenilirliğinden sağlanan güven, sosyal ilişkiler içerisinde sağlanan hissi bir tatmindir (Giddens, 2004: 99). Yine bir insanın diğer insanlara güven duyması öz güven açısından da önem arz etmektedir; diğer insanlara güvensizlik geliştirmesi halinde kişilerin kendilerine olan öz güvenleri de azalacaktır.

Kişilerarası ilişkilerde güven; bilişsel ve duygusal olarak iki temel formda ele alınmaktadır. *Bilişsel güven modelinde* kime, hangi koşullarda ve hangi gerekçe ile güvenileceğine yönelik rasyonel bir seçim söz konusudur. Bilişsel modelde ortaya çıkan güven yapıları; hesaplanmış güven ve bilgiye dayalı güvendir. *Duygusal güven modelinde* ise güven, bireylerin birbirlerinin iyiliğini düşündüklerini gösteren ifade ve eylemlerden oluşan duygusal alanda yapılanmaktadır. (Asunakutlu, 2002:4).

Bilişsel güvene karşıdaki bireyin yeterliliği, sorumluluk sahibi olması gibi iş ile ilgili rasyonel unsurlar kaynaklık ederken, duygusal güveni özen, önem, destek ve karşılıklı empati oluşturmaktadır (Sağlam Arı, 2003:17).

Kişiler arasında güven sağlanmasında kişilerin iletişim kabiliyetleri, sahip oldukları yetkinlikleri ve karşılıklı olarak iyi niyet önem arz etmektedir. Kişinin iyi niyeti arttıkça öğrenme, uyum sağlama ve işbirliği artmaktadır. Kişiler arası güvenin geliştirilebilmesi

açısından dürüstlük, tutarlılık, şeffaflık, iletişim, empati kurmak, yapıcı ve yönlendirici davranmak, adil ve anlayışlı olmak etkili olmaktadır. Kişiler arası ilişkilerde ortaya çıkabilecek güvensizlik durumunun insan yaşamını son derece kötü etkileyeceği, insanı yalnızlaştıran ve hayatı zorlaştıran bir sorun olduğu göz ardı edilmemelidir.

Kişiler arasında güven duygusunun varlığıyla iletişim kurmak kolaylaşır, hoşgörü ve esneklik sağlanmış olur. Tüm toplumsal etkileşimler mutlaka iletişimseldir; her toplumsal süreç de iletişim süreçlerini içinde barındırır ve iletişim iki kişi arasındaki bilgi, duygu ve düşünce paylaşımıdır. Kişilerarası iletişim de bir başkasını ya da başkalarını niyetli ya da niyetsiz olarak etkilemeyi amaçlayarak mesajlarını iletmesini ve onların mesajlarını alması durumudur. Etkili iletişimin temelinde ise bireyin kendini tanıması, kendi değerlerinin ve amaçlarının farkında olması ve karşısındakine güvenmesi bulunmaktadır.

İnsanlar arasındaki ilişkilerde en temel duygu güvendir. Güvendiğimiz insanları sever ve saygı duyarız. Güven duygusu her türlü iletişim ve işbirliğine hazır olmamızı sağlar. İnsanlar hasta olduklarında gittikleri doktora, alışveriş yaptıkları satıcıya, çocuklarını emanet ettikleri öğretmene güvenmek isterler. Güven duygusunun olmadığı ortamlar birçok olumsuz duruma yol açar, kaos ve mutsuzluk var olur. Bu bağlamda güven, birine herhangi bir kaygı, kuşku ve tereddüt olmadan bağlanmak ve inanmak demektir.

Kişilerarası güvenin varlığı ilişkileri iyileştirir ve kişileri birlikte hareket etmeye yönlendirir. Bu durum birey ve toplum açısından önemli yararlar sağlamaktadır. Örneğin, Rothstein ve Stolle'un (2001: 3) bildirmesiyle insanlar arası ilişkiler geliştikçe toplum sosyo-ekonomik gelişimini hızlandırmaktadır. Ancak toplumsal anlamda güvenin varlığından söz edebilmek için güvenin kaynağını oluşturan bazı şartların oluşması zorunludur; ahlaki ilkeler, norm ve değerler, yasal sözleşme ve yaptırımlar...

Diğer bir bakış açısından bakıldığında gelişmişliğin sebebi ve sonucu olarak yüksek düzeyli karşılıklı güven olgusu karşımıza çıkar. Örneğin; Japonya, Almanya, Finlandiya gibi gelişmiş ülkeler sahip oldukları güven dolayısıyla sosyal sermaye birikimine sahip olmuşlardır. Sosyal sermaye, yüksek güven duygusu şartına bağlıdır ki bir toplumda bu şartı yerine getiren toplum kendi içinde barışı, consensusu, uyumu, ahengi, birlikteliği sağlamada başarılı olmuş demektir. Pratikteki sonucu ise toplumun kalkınmasıdır; kalkınmanın topluma getirisi de güveni güçlendirmesidir. O halde toplum üyeleri önce kendilerine güvenmeli ve sahip oldukları değerlerin bilincinde olmalıdırlar ki bunları toplumsal kalkınmaları için motivasyon aracı olarak kullanabilsinler.

### **1.5. Sosyal Güven**

Sosyal güven, kişinin içinde yaşadığı toplumdaki insanların güvenilir olup olmadığıyla alakalı algısı ve görüşü şeklinde ifade edilebilir. Söz konusu bu görüş bir takım tecrübeler neticesinde oluşabilmektedir. Sosyal güven, genel olarak bizden farklı niteliklere sahip olan bireylerle olan rastlantısal ilişkilerimize dayalı bir takım görünmez güçsüz bağlarla alakalı bir durumdur. Sosyal güven, bireyler arasındaki etkileşimlerde tehditleri, riskleri göz önünde bulundurmamaktadır. Yani sosyal güven diğer insanlara pozitif bir bakış açısıyla bakarak iyi niyetli olduklarını varsaymaktadır. Ayrıca bu bakış açısından özünde,

insanların ve toplumların iyi olduğu ve bu iyiliğin daha da geliştirilebileceği bulunmaktadır.

Bireylerin gelecekle alakalı beklentileri pozitif olduğunda diğer insanlara güvenmeye daha çok eğilim göstereceklerdir. Ancak eğitim, sağlık, gelir dağılımı gibi konularla alakalı sorunları olan toplumlarda insanlardaki pozitif bakış açısı azalır ve bu durum sosyal güvenin azalmasına neden olur. (Uslaner, 2002: 51).

Sosyal güven insanlar arasındaki ilişkileri iyileştirir ve onları birlikte hareket etmeye yöneltir. Sosyal güvenin oluşturulmasında pozitif nitelikleri olayların etkili olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal güven insanları takım çalışmasına yönlendirmekte ve insanlarda demokrasi anlayışının oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Toplumda İnsanlar arası ilişki ve etkileşim geliştikçe sosyo-ekonomiksel gelişim hızlandırmaktadır. Sosyal güvenin fazla olduğu toplumlarda bireylerin faydaları ve hakları korunmaktadır. Yani bireyler kendilerini korumak adına mücadele etmek zorunda kalmamaktadır. Zaten bireylerin korunması toplum tarafından sağlanmaktadır. Sosyal güven toplumsal güvenliği inşa etmiş olmaktadır. (Rothstein ve Stolle, 2001: 3).

Sosyal güvenin az olduğu toplumlarda güvenlik algısı azalmaktadır. Bu açıdan kurumlar ve bireyler birbirlerine daha az itimat etmekte ve ilişkilerinde tedirginlik meydana çıkmaktadır. Bu sebeple böyle toplumlarda kanunlara, kurallara ve güvenlik önemlerine daha çok ihtiyaç duyulmaktadır.(Fukuyama, 2000: 86).

### **1.6.Güven Duygusunun Toplum İçin Önemi**

Toplumsal düzenin kurulması ve sürdürülmesinde güven duygusu etkin rol oynamaktadır, vazgeçilmez bir unsurdur. İnsan ilişkilerinde birebir sağlanan güvenin yanı sıra toplumu meydana getiren unsurlarında birbirine güvenmeleri toplumun refahı ve huzuru için gereklidir. Güven ortamı sağlandığında toplum ve toplumu meydana getiren bütün unsurların daha sağlıklı ve uzun süreli olduğunu söylemek mümkündür.

Bir toplumun refah yaşam koşullarına sahip olabilmesi pozitif değerler üretebilen bir toplum olmasına; toplumda pozitif değerler üretilebilmesi de toplum üyelerinin yüksek düzeyde güven algısına sahip olmasına bağlıdır. Bu güven algısı ile refah yaşam koşullarına sahip toplumlar, bireylerin daha mutlu olduğu bir yapı anlamına gelir ki bu yapıda toplumun yıkılmasına sebep olan faktörler olarak değerlendirilen güven ortamını bozucu faktörler etkisini kaybeder. Aksi durum ise -güvensizlik ortamının varlığı ve devam etmesi- toplumların varlığını sürdürmesini zora süren ve belki de çözülmeye / yıkıma götüren bir toplumsal yapının göstergesidir.

Güvenilecek kişi veya kurumların dürüstlüklerine inanılması, güven ortamının oluşabilmesinin ön şarttır; aksi güvensizlik, güvensizlik ortamıdır. Öyleyse inanmak ile güvenme birbirleriyle iç içe kavramlardır. Her birey bir başkasına inanmak ihtiyacındadır, inanmak ister. Ama inandıklarının kendisine inanması asıl olandır ki, karşılıklı güven ortamı böylelikle oluşur. Bu karşılıklı inanma ve güven ilişkisinin kurulamamışlığı sosyal hayatının normal seyriyle devamını güçleştirir. Cüceloğlu'nun (2001: 108) ifadesiyle hepimiz özü sözü doğru insana güveniriz ve onun dediğine inanırız. İki birey arasındaki

ilişkide, ailede, şirkette, toplumda özü sözü doğru insan, yani kişisel bütünlük içinde olan insan daha etkilidir. Kişisel bütünlük içinde olmayan insan etki gücünü kaybeder.

Güvenlik, her türlü canlı ve cansız varlıklardan gelebilecek tehlikelerden -endişe, tasa, kaygı, taciz, sabotaj, yangın gibi- korunma hissiyatıdır (www.skmertozelguvenlik.com.tr). Bu durum oluşturulurken bireyin psikolojik durumunun da göz ardı edilmemesi gerekir. Son yıllarda hem uluslararası hem ulusal düzeyde meydana gelen politik ve ekonomik karışıklıkların oluşturduğu güvensizlik ortamının sonucu olarak ortaya çıkan stres, insan hayatını etkilemektedir. Bireysel ve sosyal hayatı kolaylaştıran elektronik alet ve teknolojik gelişmelere rağmen stres yüzünden, insanın mutlu olduğu söylenemez. Giderek artış gösteren ahlaki ve manevî çöküş, iç huzur ve paylaşma duygusundan yoksun, güven duygusu olmayan ve güvenlik endişesi taşıyan insanı üretmekte ve yalnızlaştırmaktadır. Sonuç ise stres kaynaklı birçok sorun ve hastalıkla -kişilik bozuklukları, panik atak, depresyon gibi- karşı karşıya kalmaktır.

Toplumsal birlik ve beraberlik sayesinde çözülmeye yönelik tehditlere karşı koyabilmek mümkündür. İnsan ilişkilerinin temelini oluşturan güven duygusunu yitirdiğimiz noktada yalnızlık başlar ve hiçbir ilişki sağlıklı bir şekilde sağlanamaz ve yürütülemez. Güven duygusunun yokluğu toplumsal anlamda tedavi edilemeyen kronik ve sinsi bir hastalık gibidir. Bu sebeple güven stoklarını tüketmeden yaşamak her toplum ve tüm insanlık için gerekli ve zorunludur, denilebilir.

### **1.7. Güven ve Güvenlik İlişkisi**

Etimolojik köken olarak Latince “securitas/securus”den gelen; “dert, tasa, kaygıdan azade olmak, sıkıntısız olmak” anlamına gelen “sinecura”dan türetilen (Neocleous, 2006: 73) *güvenlik*, toplum yaşamında yasal düzenin sekteye uğramadan yürütülmesi, kişilerin korku duymadan yaşayabilmesi, güven içerisinde hayatlarını sürdürebilmeleri durumudur. Güvenlik suç korkusu olmadan yaşamak demektir. Güvenlik tehlikede olma durumunun karşıtıdır.

Bir insan kendisi, yakınları ve sahibi olduğu maddi ve manevi değerlerin güven içinde olmadığını düşündüğünde veya suça maruz kalma endişesi yaşadığında, hayatını mutluluk ve huzur içinde sürdürmesi mümkün değildir. Güvenlik hissinden mahrum olarak yaşayanlar, rahat edemediği gibi belki hayatını devam ettirme olanağı dahi bulamazlar. Küçüğünden büyüğüne köylerin, şehirlerin ve tüm organizasyonların temelinde de güvenlik anlayışının hâkim olduğu söylenebilir. Korunmak insanın doğal gereksinimidir. O nedenle geçmişten günümüze insanlar bir şekilde kendilerini tehdit eden etkenlerden korunmayı, korku ve tehlikelerden uzak durabilmeyi amaçlamışlar; yaşadıkları ve barındıkları yerlerin etrafında güvenliklerini sağlayabilmek için çeşitli yöntemler geliştirmişlerdir.

Tüm zamanlar bakımından temel gereksinimler içerisinde yer alan güvenliğin önem derecesi sürekli artmaktadır. Güvenlik için gerçekleştirilen yoğun faaliyetler, kişilerin, kuruluşların, devletlerin güvenlik kavramını gitgide daha dikkatli ve ciddiyet içerisinde ele aldıklarını ortaya koymaktadır. Nitekim her geçen zaman, güvenlik konusunda ayrılan

kaynakların yüzdesi hızlı bir biçimde yükselmektedir. Örneğin, bir kuruluş için geçmişte yalnızca bir bekçiyle güvenlik gereksinimini giderme söz konusu iken; günümüzde her çeşit elektronik donanımlar ile birlikte, hayli ciddi planlamalar, uygulamalar ve insan kaynakları artırımı dikkat çekmektedir (Yurdaer, 2000: 1)

Güvenlik, özgürlüğün elde edilmesinde bir araçtır. Zira birey ancak kendini güvenli ve emniyetli hissettiği ortamda özgürce düşünür, hisseder ve hareket eder. Bunun tam tersinin olması durumunda, yani özgürlük adına herkesin istediğini yapması, durması gerektiği yerlerde durmaması, başkalarının özgürlük alanına girmesi halinde çatışmalar boy gösterir ve bu durum topluma zarar vererek kamu düzeninin varlığını tehlikeye sokar. Demek ki birey, temel haklarını kullanabilmek için öncelikle emniyete ihtiyaç duyar sonra özgürlükler gelir.

Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğüne ([www.sozluk.gov.tr](http://www.sozluk.gov.tr)) göre güvenlik; “toplum yaşamında kanuni düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yasayabilmesi durumu, emniyet” olarak tanımlanmaktadır. Aynı sözlükte emniyet; “güven, inanma, itimat”, “polis işleri” karşılığı ile açıklanmıştır. İlgili olarak ‘asayiş’ kavramına da Özcan, “Polis ve Jandarma İçin Genel Bilgi Ansiklopedisi’nde genel güven, rahatlık ve düzen anlamlarına gelir” (Özcan, 1971: 14) demektedir. Bu tanımlar çerçevesinde kolluk kuvvetlerinin görevi güvenliği sağlamaktır. Amaç toplumun refah, huzur ve asayiş içerisinde varlığının korunması ve kamu düzeninin oluşturulmasıdır. Birey, toplum ve devlet ilişkilerinde güvenlik olgusu vazgeçilmez bir konumda olmakla birlikte özel yere sahiptir.

Güvenlik (emniyet ve asayiş), toplumun, onu oluşturan bireylerin, onların kişilik hakları ve insanlık onurlarının, kamusal ve kişisel malların, her türlü tehlike ve kazalardan korunmasıdır. Bu anlamda güvenlik, devletin kolluk gücü aracılığıyla bireylerin tehlike ve kazalara karşı korunmasını, can, mal ve ırz güvenlikleri bakımından huzur içinde bulunmalarını gerektirmektedir. (<https://www.skmertozelguvenlik.com.tr/guvenlik-nedir>). O halde ve kısaca güvenlik, bireysel ve toplumsal hayat içinde olağan olmayan hallerden, olaylardan ve saldırılardan korunma çabası ve bunu başarabilme durumu olarak tanımlanabilir. Dolayısıyla güverlik, tehdit ve tehlikelerden uzak olma ve kendini güvende hissetme halidir. Güvenliğin temeli, her türlü riski ortadan kaldırarak güvenli durumlar oluşturmaktır. Güvenliğin sağlanmasının şartı kişinin kendini güvende hissetmesidir.

Güven ve güvenlik ilişkisinde söylenecek temel söz şudur: “güven olmadan güvenliğin sağlanması mümkün değildir.” Güven olmadan sağlanan güvenlik, sadece soyut olarak alınan tedbir, içi boş ve bu boşlukla birlikte her varlığı tehdit olarak gören bir yapı, paranoyalar üzerine kurulu bir sistem olacaktır. Bu yapı her şeyi tehdit olarak gördüğü için daha güçlü denetim ve gözetim sistemleri kurmaya ihtiyaç duyacaktır. Daha fazla güvenlik tedbiri almak ise kişilerin güvenlik sürecini zayıflatacak, insanlar daha güvensiz hale gelecek ve günden güne daha huzursuz olacaktır. Oysa insanın refah içinde huzurlu yaşayabilmesi için güvenli bir ortama ihtiyacı vardır. Kendini güvende hisseden ve güvenlik endişesi olmayan kişi rahat ve huzurlu olacaktır.

Güvenli ortam ise sadece güvenlik tedbirleri ve yaptırımlar ile sağlanamaz. Kendi varlığının farkında olan, kendine ve başkalarına güven duyabilen bireylerden oluşan bir toplum ya da güvenli bir ortam için kişilerin kendiyle ve toplumla barışık olması gerekir ki güven duygusu olmadan sadece güvenlik olgusu ve güvenlik tedbiri bunu sağlamak mümkün değildir. İşte tam da bu noktada dezavantajlı gruplardan sosyal politikaya kadar geniş yelpazede ve mikro-mezzo-makro düzeylerde faaliyet gösteren interdisipliner bir meslek ve bir disiplin / bir bilim olarak konumlandırılan sosyal hizmet devreye girmektedir.



## **Bölüm 2: Sosyal Hizmet ve Emniyet Teşkilatı**

### **2.1. Araştırmanın Amacı ve Alanla İlgili Literatür**

Bu çalışma,

- a. Güven duygusunu insan ilişkilerindeki yeri toplumsal düzenin sağlanması bağlamında güven ve güvenlik olgusunun önemi,
- b. Güvenliği tesis etmek için çalışan polis teşkilatının adli ve idari görevleri doğrultusunda, suçun işlenmesinden önce yaptığı önleyici hizmetler ve kanunun kendisine verdiği yardım görevleri ile,
- c. Kişilerin, ailelerin, grupların, toplumun yaşam kalitesini arttırmak için çalışan, yaşlı, çocuk, engelli, işsiz, evsiz gibi toplumda dezavantajlı olarak görülen kişilere hizmet sunan sosyal hizmetin görev ve ilkelerinin benzerlik ve farklılıklarını ortaya koyma amacıdır.

Bu bağlamda çalışma sosyal hizmet kişilerin iyilik halini sağlamak veya arttırmak için çalışırken güven ve güvenlik kavramlarının öneminden hareketle; toplumun bir ferdi olarak yaşantım, gözlemlerim ve Emniyet Teşkilatı içerisinde 19 yıllık memuriyet tecrübelerime dayanarak ve literatür tarama ve yoruma dayalı olarak yazılmıştır. Mevcut literatürden bazıları ya da başlıcaları hakkında bilgi aşağıda verilmiştir.

Sanem BERKÜN (2010) Bursa örneğinde, sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunları ele alarak, daha kaliteli hizmet sunulabilmesi için nelere ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Oğuzhan ZENGİN ve Nurullah ÇALIŞ (2017), araştırmalarında sosyal çalışmacıların çalışma koşullarını, diğer meslek elemanları ve yöneticilerle olan ilişkilerini, iş yükü ile çalışma şartlarından kaynaklı stresi tespit etmektedir.

Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFÇİ ve Emine GÖNEN (2011), de sosyal çalışmacıların etik sorumlulukları ile uygulamalarda etik karar verme sürecini ele aldıkları araştırmalarında, her bireyin kendine özgü olduğu ilkesinden hareket etme zorunluluğuna dikkat çekmektedir.

R. Cengiz DERDİMAN (2006), kamu düzenini tesisi, suçların önlenmesi ve halkın aydınlatılması için vazgeçilmez unsur olan halk ile polisin ilişkisi irdelemiş ve toplum destekli polislik ile proaktif polislik anlayış ve yöntemlerini ele almıştır.

Burak M. GÖNÜLTAŞ (2018), insanların güvenlik ihtiyacının karşılanması için devlet tarafından yürütülen hizmetlerden sorumlu polislik mesleği ile sosyal hizmet mesleği ilişkisini ele almaktadır. Polisin yaklaşım ve müdahalede farklı alanların desteğine ihtiyacını vurgulayarak; bireye sosyal bir koruma sağlayan sosyal hizmet mesleğinin, özellikle suçlu ve mağdurlarla ilgili bilgilere sahip olma, önleme, savunuculuk, ara buluculuk vb. rollerle polisiye sürece yardımcı olduğunu belirlemektedir.

M. Kerem OSMANOĞLU (2013), mesleğin niteliğinden kaynaklanan ve çaba gerektiren zor bir meslek olarak değerlendirdiği polislik görevinde bulunan polisin, kanuni sorumluluklarını bilmesi, hukuka uyması ve insan haklarının korunması gereğinden hareketle meslekle ilgili ulusal ve uluslararası belgeleri incelemektedir.

Ahmet Kenan SAYIN ile Vedat YILMAZ (2017), halkla ilişkiler faaliyetinin topluma yeni şekiller verdiğini, yeni bir topluma doğru yönlendirdiğini ve o nedenle günümüzün "Halkla İlişkiler Toplumu"na evrildiğini ve güvenlik hizmetlerinin de bu değişime uyum sağlamaya ve güvenilen bir kurum olmaya yöneldiğini bildirmektedir. Bu bağlamda ve halkla ilişkiler ve güvenlik hizmetleri kapsamında "Toplum Destekli Polislik" biriminin faaliyetlerini değerlendirmektedir.

Ferhat ÖZBEK (2004), Güven duygusunu çeşitli yönleriyle ele alarak kişiler arası ve iş yaşamında güven ve güvensizlik sonuçlarının toplumsal düzen üzerinde ne derece etkili olduğunu ele almaktadır. Güven düzeyi düşük ülkelerde güvensizlik sarmalı oluşur, güven düzeyi yüksek toplumlarda güven sarmalı oluştuğuna vurgu yapmaktadır.

Ömer MÜFTÜOĞLU (2005), Güven ortamının oluşmasını engelleyen faktörler üzerinde durularak, güvenli bir toplum oluşturmak ve toplumların devamı için güven ortamının önemi değerlendirilmektedir.

Bu konuda yurt dışında da araştırmalar yapılmaktadır. Örneğin, Charles W. DEAN, Richard C. LUMB ve Kevin PROCTOR (2000) toplumsal huzur sağlanmasında, suç ve suçlu ile mücadelenin yürütülmesinde polislik ve sosyal hizmet mesleklerinin işbirliğini amaçlara ulaşmak açısından ele almaktadır. Araştırmacılara göre; kriz müdahalesi sırasında üç aşamadan oluşan sosyal çalışma ve polis ortaklığı mevcuttur: a) müdahale, b) istikrar ve c) önleme.

## **2.2. Sosyal Hizmetin Amacı ve Yaklaşımlar**

İnsanı merkeze alan sosyal hizmet, endüstrileşme, kentleşme ve göç gibi önemli sosyal gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan ve çeşitlenen korunmaya muhtaç ve dezavantajlı kesimlere götürülecek hizmetleri profesyonel olarak ele alan kurumsallaşmış ve yerelleşmiş bir meslektir (Duyan, 2003: 3-4).

Başka deyişle özelde yaşlı, kadın, çocuk, engelli, işsiz, madde bağımlısı, evsizler, töre mağdurları, eski hükümlüler, suça bulaşmış gibi toplumda dezavantajlı olarak görülen kişi ve grupların kamu kaynaklarından yararlanarak toplumun diğer bireyleri kadar avantajlı bir duruma gelmesini amaçlayan bir meslek ve disiplindir. Bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumun yaşam kalitelerini, koşulları değiştirerek mevcut koşullardan daha iyi bir biçimde yaşamlarını sürdürmelerini hedefler.

Yardımlaşma, saygı, hoşgörü gibi değerleri içeren insan hakları, adli prensipler, sosyal adalet, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı sosyal hizmette merkezi esaslardır. İnsan haklarını ve sosyal adaleti savunmak sosyal hizmetin temelini oluşturmaktadır. Sosyal hizmet 3 grup hakları sahiplenmektedir. *Birincisi* bireysel ve politik haklardır (inanç ve ifade özgürlüğü, keyfi tutuklamadan korunma, işkence...). *İkincisi* sosyo-ekonomik ve kültürel haklar (sağlık, barınma, eğitime erişim, azınlıkların kendi dillerini kullanım...). *Üçüncüsü* ise doğal yaşama ilişkin haklar (fizyolojik, biyolojik farklar ya da çeşitlilik (ırk, etnisite, cinsiyet farklılıkları...)) Karşılıklı olarak birbirine bağlı ve birbirini güçlendiren bu haklar; aynı zamanda hem bireysel hem de kolektif hakları düzenlemektedir. Bu bağlamda Yıldırım'ın (2007: 11) belirttiği üzere sosyal hizmetin ana ögesi toplumdaki tüm insanların var olan imkânlardan adaletli biçimde yararlanabilmesidir.

Bu bakımdan sosyal hizmet, toplumdaki gelir dağılımında adaletsizliğinin ortadan kalkması, toplumla alakalı sorunların çözüme ulaştırılması ve insanların istedikleri imkânlarla sahip olabilmeleri açısından önemlidir.

Sosyal hizmet genel olarak, ekonomik ve sosyal gereksinimleri olan bireylere yardımda bulunmak ve onları insan onuruna yakışır yaşam şartlarına kavuşturmak için sağlanan hizmetleri kapsar. 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu Madde 3a’da sosyal hizmetler şöyle tanımlanmaktadır. “Kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözülmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü.” Bu tanım bireylerin / grupların fiziksel, ruhsal veya bilişsel yetersizliğini ve yoksulluğunu ortadan kaldırmayı ya da azaltmayı; farklılaşan şartlar sebebiyle oluşan problemleri çözüme ulaştırmayı kapsamaktadır. Yine refah seviyesini arttırmayı; insanlar arası sosyal ilişkileri geliştirmeyi; insan onuruyla uyuşan sağlık, eğitim, bakım gibi olguları sağlamayı kapsamaktadır. ve yine tanım, kapsamına giren görevleri yerine getirmek amacıyla kamu ya da özel kurumlarca yürütülen hizmet programlarının hepsine atıf yapmaktadır. ve yine bireyler ile ailelerin mevcut şartları ile çevre koşullarından ortaya çıkan ya da insanların denetimlerinde olmayan sosyal, maddi, manevi yetersizliklere vurgu yaparken; Özdemir’in (2006: 91) ifadesiyle özelde engelli, kadın, çocuk, kimsesiz, evsiz... bireylere verilen hizmetleri içeren sosyal hizmet, toplumsal farklılaşmayı, bireyler arasındaki etkileşimdeki sorunları çözmeyi, toplumsal refahın kazanılabilmesi için kişilerin özgürleştirilmesi sağlamaktadır. Bunların dışında toplumu oluşturan bireylerin becerilerinin artırılması ve kendilerini geliştirebilmesi için de sosyal hizmet sunumu söz konusu olabilmektedir. Evde / kurumda bakım hizmetleri, ıslah hizmetleri, eğitim destek hizmetleri, psiko-sosyal destek hizmetleri, psiko-sosyal danışmanlık hizmetleri, kurumsal rehabilitasyon hizmetleri, doğal afetlerde mali destek hizmetleri gibi (Seyyar ve Demir 2008: 519).

Bu hizmetleri sunan veya organize eden sosyal hizmetin amacı, bireyin her koşulda kendini gerçekleştirmesi ve yaşamını idame ettirmesini hedefleyen profesyonel uygulamaları hayata geçirmektir. İnsanın iyilik halinin korunması ve iyilik hali bozulan insanların devlet güvencesiyle toplumla bütünleşip sorunun ortadan kaldırılmasını sağlamaktır. Yine böylece her insanın potansiyelini tam olarak geliştirmesi ve işlev bozukluğunu önlemektir. Sosyal hizmet toplumsal sorunların tümüyle ilgili olmak durumunda olsa da, genel olarak yardıma ihtiyacı olan kesimlere hizmet etme eğilimindedir. Toplumda yaşayan kişilerin refahı ile toplumun refahı arasında denge kurmayı amaçlayan sosyal hizmetlere refah hizmetleri de denilebilir.

Çiçek’in (2010: 8) belirtmesiyle, kişi ve toplum ruhsal ve fiziksel açıdan hedeflenen en iyi refah düzeyine ulaştırmayı amaçlayan sosyal hizmet hedefe ulaşmak için çabalarken kişilerin ruhsal, fiziksel ve mali nitelikleriyle beraber, bulundukları toplumun özelliklerini de dikkat almaktadır.

Cılga’nın (2004: 32) dile getirişiyle, toplumun sürekliliğini temin etmek; toplumun ve insanların ihtiyaçlarını giderme imkânlarını ve problem çözme becerilerini yükselterek

onların huzurlu ve kaliteli yaşamlarını sağlamak sosyal hizmetin hedefleri içerisinde. Yine kişilerin kendi yaşamlarını kontrol edebilmelerini sağlamak, insanların kendi potansiyellerini kullanarak bir takım üretimler ortaya koymasını sağlamak, kişilerin insan hayatına yakışır şekilde yaşamasını temin etmek de hedefler arasındadır.

Bu hedef ve amaca ulaşmada sosyal hizmetin kaynaklarının belli alanlardan sağlanması gerekmektedir ki genelde devlet kaynaklarından finanse edilmektedir. Ancak dikkat edilmesi gereken unsur, Seyyar'ın (2002: 519) da belirttiği gibi, sosyal hizmetin mali yardımdan ziyade kişilerin kendilerini geliştirmeleri sağlayan unsurları içermesidir. Bu açıdan denilebilir ki; insanlar ve toplumlar sosyal hizmet sayesinde kendilerini geliştirerek üretici konuma geçebilmektedir. Bu haliyle sosyal hizmet, toplumun değişimini, gelişimini ve toplumsal bütünleşmesini sağlar.

Tüm bu amaçların gerçekleştirilmesi için de sosyal hizmet disiplini içinde farklı yaklaşım ve uygulamalar ortaya konmuştur. Örneğin *sistem kuramı*, bir bütün olan organizmanın, alt sistemlerden oluştuğu ve üst sistemlerin parçası olduğu temel düşüncesinden hareketle birey ile durumu bir bütün olarak ele alır. Bütün, uyum, consensus, ilişki, denge... sistem kuramı için temel kavramlardır.

*Ekolojik yaklaşım* için bireyler bir sosyal ağ içerisinde var olan canlılardır. Yaşadığı sosyal ağ içerisinde meydana gelen etkileşimlerin yönüne göre bireyin davranışı ve gelişimi değişmektedir. Ekolojik sistem yaklaşımının başlıca kavramları da genel sistem teorisindeki bazı kavramlarla örtüşmektedir. sosyal çevre, interaksiyon, enerji, kesişim, adaptasyon, karşılıklı bağımlılık...

*Güçlendirme yaklaşımı*, bireylerin, grupların, ailelerin, toplumların kendilerinde ve çevrelerindeki kaynakları keşfetmesi ve kullanması için yardımcı olma isteğine yardım etme sürecine vurgu yapar. Müracaatçı sistemlerindeki sorunları ve sorunların çözümünde kullanabilecek kaynakları müracaatçının fark etmesine, sahip olduğu güçleri ortaya çıkarabilmesine yardımcı olur (Duyan, 2010: 131-135).

*Varoluşçu yaklaşım* ise her bireyin kendi yaşamını ve varlığını oluşturmaktan sorumlu olduğu ve aktif rol alması gerektiğini ileri sürer. O nedenle insanın nesnelleştirilmesine itiraz edip bir özne olarak insanın benzersizliğine vurgu yapar. Hayatta anlam arayışı; ölümün varlığı, özgürlük gibi konuları temel alır. Böylece sosyal çalışmacı bireyin iç potansiyeline varıp kendi potansiyelini gerçekleştirmesine yardımcı olabilme imkânı verir (<https://slideplayer.biz.tr/slide/9184736/>).

Doğası gereği manevi boyutu olan bir varlık olarak kabul edilen insana *manevi temelli yaklaşım* da insanı anlamadan ona yardım ve müdahale etmenin mümkün olmadığını dile getirir ki insanı anlama çabasında maneviyat devreye girer. Maneviyat kavramının anlaşılmasında din kilit bir rol oynamakla birlikte, sosyal hizmet disiplini sadece dini inançların sınırları içinde yer almamaktadır. Maneviyata duyarlı ve manevi temelli bir sosyal hizmet, teknik bir yardıma ruh üfleme çabası olarak değerlendirilebilir (Apak, 2018: 405).

Sosyal hizmet alanında yukarıda anlatılan yaklaşımlar dışında, psikoanalitik kuram, Transaksiyonel Yaklaşım, Görev Merkezli Yaklaşım, Gerçeklik Yaklaşımı, Gestalt

Yaklaşımı, Birey merkezli Yaklaşım, Krize Müdahale Yaklaşımı, Feminist Yaklaşım, Bilişsel Davranışçı Yaklaşım ve Yapısal Yaklaşım gibi kavramlarda mevcuttur.

### 2.3. Sosyal Çalışma Mesleği

Öncelikli olarak bir meslek olan sosyal çalışma(sosyal hizmetler) aynı zamanda uygulama yönü olan bir disiplindir. Sosyal hizmet, insanın çevresi ve içinde bulunduğu sosyal hayatı ile etkileşimi sonucunda ortaya çıkan problemlerinin giderilmesinde bilimsel destek sağlayan bir meslektir (Yıldırım ve Yıldırım, 2008: 26).

Sosyal hizmet alanında çalışanların en önemli ve ilk amacı sosyal sorunlarla uğraşmak ve ihtiyaç sahibi insanlara yardım etmektir. İnsan ilişkilerinin öneminin büyük olduğu sosyal hizmet mesleğinde çalışanlar, kişinin onur ve değerine saygı göstererek ve onlara karşı güven veren bir şekilde davranmak zorundadırlar. Sosyal çalışmacı için yaptıkları işin niteliği gereği güvenilir olmak önemli bir unsurdur. Sosyal çalışmacı zorlayıcı eylemlerden kaçınarak kişilerin yapıcı davranışlar geliştirmesine katkı sağlayarak sorunlarla uğraşırken kişilere karşı güçlendirici, yol gösterici, öğretici ve kolaylaştırıcı olması gerekmektedir.

Sosyal çalışmacı, sosyal ve kültürel yapıda meydana gelen değişimlerin toplum ve insan hayatında ortaya çıkardığı sonuçlarla ilgilenir. Sağlıklı bir toplum oluşturmak için çabalayan sosyal çalışmacı, kişilerin sorunlarla baş edebilmesini, bütün beceri ve yeteneklerini fark ederek kullanabilmesini, kendisine ve çevresine ve dolayısıyla topluma faydalı olmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, sosyal çalışma mesleğinin üç fonksiyonu bulunmaktadır:

1. Değiştirici-geliştirici hizmetler
2. Koruyucu-önleyici hizmetler
3. Tedavi edici hizmetler (Yıldırım ve Yıldırım, 2008: 33).

Sosyal çalışma, insanın varlığıyla var olur. İnsanın kendisinden veya çevresinden kaynaklanan sorunlarının çözülmesini amaçlar. İnsanın ve toplumun, toplum kaynaklarını bulma, geliştirme ve tam olarak yararlanma gücünü ve becerisini kazanmasını öngörür. Bu yolla da kişi ve toplumun kendi sorunlarını kendi gücüyle çözebilmesi kabiliyetine ulaşmasına hizmet eder. Sorunlu olan kişi ve toplumun sorununu algılaması, üzerinde düşünmesi, çözüm yollarını araştırıp bulması ve çözüm için girişimlerde bulunması süreci sosyal çalışma mesleğinin uygulama sürecidir. Kuşkusuz bu süreç mesleksel disiplinlere, ilke, yöntem ve tekniklere göre oluşturulmaktadır. Sosyal hizmetler, genel bağlamda insanların bireysel ve toplumsal mutluluğu için verilen hizmetlerdir. Sosyal çalışma, insanla, onun ruhsal ve toplumsal dünyasına seslenen, ruhsal ve toplumsal dengelerini gözeten ve insanla doğrudan iletişim kurarak yapılan ender mesleklerden biridir (Şeker, 2012: 6-7).

Sosyal çalışmacı, öncelikle kendisini ve yaşamı seven, önyargılı olmayan, mücadeleden usanmayan, duygulu fakat duygularını kontrol altına alabilen, insanları ayırt etmeden olduğu gibi kabul ederek sevebilen, sorunları çok yönlü olarak ele alabilen ve hızlı karar alarak uygulama kabiliyetine sahip bir kişi olmalıdır. Yaşamın güzel bir şey olduğunu ve insanların yaşama hakkı olduğunu çok iyi algılamalıdır. Herkesin güzel yaşamasını istemeli

ve sorunlar karşısında hızlı düşünerek bir çıkar yol aramalı, optimist bir yaklaşıma sahip olmalıdır.

#### **2.4. Güvenlik Hizmetleri**

Esasen bütün canlı varlıklar doğuştan güvenlik içgüdüğü ve kendine göre güvenliğini sağlayacak bir silahı veya donanıma sahiptir. Sadece insan savunmasız ve silahsız olarak dünyaya gelendir ki o nedenle bir arada toplu halde yaşamayı güvenliğini sağlamanın yolu olarak bulmuşlardır. İnsanları toplu halde yaşamaya zorlayan nedenlerin başında gelen güvenlik ihtiyacına bağlı olarak güvenlik hizmeti, toplumsal hayat için kamu düzeninin sağlanması ve insanların bir arada toplum halinde yaşayabilmelerinin vazgeçilmez bir şartıdır.

Güvenlik hizmetleri kesintisiz, sürekli ve ayırım yapılmaksızın herkese verilen bir hizmet alanıdır. Kavram, ülke-toplum içindeki güven ve adaletin sağlanmasından ülke ve toplum savunmasına kadar varan geniş bir alanı ifade etmektedir. Güvenlik hizmeti, ülke sınırları içerisindeki tüm kişilere, o ülkeye vatandaşlık bağı ile bağlı olma şartı aranmaksızın sunulması, diğer devletler ile de belli bir mutabakata varılarak uluslararası bir güvenlik hizmeti ve suçla mücadele çalışması yapılmasıdır. Özetle güvenlik hizmetleri ile hukukun uygulanarak düzenin tesis edilmesi anlatılmak istenir. Karaman ve Seyhan'ın (2001: 5) belirttiği üzere, hukukun uygulanması kavramı içine işlenmiş suçların aydınlatılması, suçluların ceza adalet dizgesine teslimi, işlenmekte olan suçlara müdahale edilmesi ve hatta işlenmesi planlanan suçlara ve bunları planlayanlara müdahale edilmesi konuları girmektedir.

Maslow için “emniyet içinde olma ihtiyacı” veya “güvenlik ihtiyacı” insanın bedeninin canlı kalması için gereken ihtiyaçlarını ifade eden ve ‘fizyolojik’ olarak adlandırılan ihtiyaçlardan sonra ikinci sırada gelir. İhtiyaçlar hiyerarşisini Maslow şöyle yapar: Fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, toplumsal/sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ihtiyacı ve bağımsızlık ihtiyacı (Maslow, 1943: 370-396). Buradan da anlaşılacağı üzere güvenlik hizmeti, topluma sunulması gerekli ya da elzem bir kamu hizmetidir. Çünkü insanların ikincil sırada yer alan güvenlik ihtiyacını karşılamaktadır. Bu bağlamda Aydın'ın (2002: 124).deyişiyle, güvenlik kavramına devlet ekseninden bakmak, kavramın edilgenliğini ortadan kaldırmakta ve “güvenli olma” durumuna “güvenliği sağlama” durumunu eklemektedir.

Güvenliği sağlamak için bireyin ve toplumun oluşan suçlara karşı korunması, temel hak ve özgürlüklerini kullanabilecek ortamın oluşturulmasını ve bunun için aktif bir rol üstlenilmesini gerektirmektedir. Ki bu, güvenliği bir hizmet olarak algılamayı ve bunu sağlayacak bir mekanizmayı kurmayı gerektirmektedir. Nitekim bu hizmet devlet adına devletin otorite yetkisini kullanan güvenlik güçlerince yerine getirilmektedir.

Hem bireyler hem toplu halde yaşayanlar için temel ihtiyaçlardan olan güvenlik ihtiyacı, gerektiği gibi karşılanmayınca diğer ihtiyaçlar ortaya çıkmaz. Bu nedenle yapılacak ilk iş kişilerin can ve mal güvenliğini sağlamaktır ki bu ihtiyaç insanlık tarihi kadar eskidir. Günümüzde de güvenlik ihtiyacını karşılamada en önemli sorumluluğu taşıyan devlettir ki bu sorumluluğu devlet adına başta polis olmak üzere kolluk kuvvetleri yerine getirir.

Bu sorumluluğu yerine getirmeden, devletin diğer görevlerini (eğitim, sağlık, ulaşım vs.) yerine getirmesi ya da hizmetleri yapması mümkün görülmemektedir. O nedenle kamu görevlilerinin çalışabilmeleri için öncelikle can ve mal güvenliklerinin sağlanması gerekmektedir.

Devletin sağlamakla yükümlü olduğu huzur ve sükûna dair bu sorumluluklar Anayasanın çeşitli maddelerinde gösterilmiştir. Anayasanın 2. maddesinde; “Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, milli dayanışma ve adalet içinde insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devletidir” denilmektedir. Anayasanın 5. maddesinde de; Cumhuriyeti ve demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun rahat, huzur ve mutluluğunu sağlamak, kişinin temel hak ve hürriyetlerini korumaktan, 10-13-14-15-17-18. maddelerinde herkesin kanun önünde eşitliğinden, temel hak ve hürriyetleri kullanma hakkından, 19. maddesinde kişi hürriyetlerinden, 20. maddesinde özel hayatın gizliliğinden, 21. maddesinde konut dokunulmazlığından, 23. maddesinde yerleşme ve seyahat hürriyetinden, 24.,25.,26.,27. maddelerinde, din ve vicdan, düşünce ve kanaat hürriyetinden, düşünceleri açıklama ve yayma özgürlüğünden bilim ve sanat hürriyetinden bahsetmekte ve bunları koruyacağını ve kollayacağını belirtmektedir.

Devlet olmanın gerektirdiği en temel görevlerden olan vatandaşlarının güvenliğini yerine getirmek, geleneksel anlamda devlet eliyle görülen bir hizmet türü olarak süregelmiştir. Güvenlik hizmeti var olmayan bir devlet düşünülemez. Güvenlik hizmeti uzmanlaşmayı gerektiren bir hizmettir. Günümüzde bir meslek olarak kabul gören ve hukuk kuralları ile sınırları ya da alanı belirlenen güvenlik hizmetinin yerine getirilebilmesi için farklı yollar uygulanmaktadır (silah kullanmaya kadar varan).

Devletin sağlamakla ve korumakla yükümlü olduğu sorumlulukların düzen ve güven içinde yürütülmesini ifade edebilmek için emniyet/asayiş gibi deyimler kullanılmaktadır ki hukuk literatüründe buna kamu düzeni denilmektedir. Hukuk düzeninin temin edilmesi, toplumun ve özel kesimin güvenlik ihtiyaçlarını giderilmesi için; güvenlik birimlerinin, kişi ve kuruluşların güvenliğini sağlamasına ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak güvenlik hizmetinin sunulması çok da kolay değildir. Karşılaşılan zorluklar da hem güvenliğin önem ve gerekliliğini hem de güvenlik hizmetinin stresli ve riskli olup, maddi ve manevi güçlüklerle dolu bir meslek olduğunu ortaya koymaktadır. O nedenle bu görevin gereklerini yerine getirenlerin (polis, jandarma, özel güvenlik) ciddi bir disiplin içinde çalışmaları bir zorunluluktur.

Güvenlik hizmeti disiplin yanında disiplinlinle birlikte hassasiyet isteyen bir hizmettir. Sözgeşi, polis görevi gereği ‘silah’ gibi bir aracı kullanmak durumunda kalabilir veya kendisini darp ya da ölümlerle sonuçlanan olayların içinde bulabilir. Bu da hem kendisinin hem de olaya karışanların can güvenlikleri açısından son derece ehemmiyet içerir. Diğer taraftan güvenlik birimleri güvenlik hizmetini sunarken, kişilerin temel hak ve özgürlüklerine zarar gelmemesi için çalışmak, diğerlerinin de hak ve özgürlüklerini muhafaza etme inceliğini göstermek zorundadır (Aydın, 2002: 123-136).

Güvenlik hizmetlerinin hukuk kuralları içerisinde yapıp sıkı kurallarla sınırlandırılması kamu düzeninin daha sağlıklı sağlanması açısından önemi haizdir. Güvenlik her zaman ve her yerde tek bir ölçüyle sunulamaz; o nedenle ülkeden ülkeye, bölgeden bölgeye,

toplumdan topluma farklılıklar göstermesi de kaçınılmazdır. Bu farklılıklar güvenlik birimlerini rahatlatan bir unsur değildir. Zira güvenlik güçleri bazen, hem şahsi olarak hem de toplum için tehditler barındıran ve ani karar alınmasını zorunlu kılan durumlarla karşı karşıya kalabilirler. Öyle ki herhangi bir saldırganın saldırısına veya darbına karşı verilecek cevap gösterilecek davranış hayatî bir önem taşımaktadır. Bu zorluklar nedeniyle güvenlik hizmetleri, genel olarak kamu hizmetinin sahip olduğu özelliklere sahipse de güvenlik hizmetlerinin kendine özgü bazı özellikleri de vardır. Bunlar;

- ✓ Güvenlik hizmetleri devamlılık gerektirir. İster iç güvenlik isterse dış güvenlik olsun, güvenlik hizmeti senenin her günü, her saati ve her dakikası aralıksız yerine getirilir.
- ✓ Güvenlik hizmetleri eşitlik ve taraf olma ilkesine dayanarak yerine getirilirler, ayırım yapmadan hizmeti herkese en iyi şekilde sunmak zorunluluğu vardır.
- ✓ Güvenlik hizmeti veren tüm kurum ve kuruluşlar gibi yükümlülüklerini kendilerine yetki veren kanunlar dâhilinde yerine getirmek zorundadırlar.
- ✓ Devamlı değişim, gelişim ve yenilenme içerisindedirler. Zira gelişen teknoloji, sosyal değişim, güvenlik hizmetlerinin aynı seviyede durmasına engeldir.
- ✓ Çok yönü olan ve çok yönlü yürütülen hizmetlerdir. Güvenlik hizmetleri sadece alakalı hizmet kuruluşlarının görevi değildir. Bu hizmetlerde etkin olabilmesi için, bilhassa iç güvenlik konusunda halkın desteğine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu sebeple halkla ilişkiler önem arz etmektedir. Örneğin; Türkiye’de Emniyet Genel Müdürlüğü, toplum destekli polislik ve halkla ilişkiler konusunda kendini geliştirmek için birimlerini seminerler ile her zaman eğitmekte üstelik bu konularda akademik çalışma yapmak isteyen birimlere Polis Akademisi Başkanlığı ve diğer üniversiteler ile işbirliği yaparak destek olmaktadır.
- ✓ Hizmetin yapılmasında coğrafi sınırlamalar mevcut değildir. Güvenlik hizmetlerinde kısıtlama yapılamaz ve sadece ülke toprakları ile kısıtlı değildir. Güvenlik hizmeti, ülke sınırları içerisindeki tüm kişilere, o ülkeye vatandaşlık bağı ile bağlı olma şartı aranmaksızın sunulması, diğer devletler ile de belli bir mutabakata varılarak uluslar arası bir güvenlik hizmeti ve suça mücadele çalışması yaratılmasıdır.

## 2.5. İç Güvenlik Açısından Emniyet Teşkilatı

“Polis Nizamnamesi” ismiyle kurulan (10 Nisan 1845) emniyet teşkilatı, sonra “Polis Nizamnameleri” (1907 ve 1913) ile oluşturulmuştur. 1624 Sayılı “Dâhiliye Vekâleti Merkez Teşkilatı ve Vazifeleri Hakkında Kanun”u ile adı “Emniyet İşleri Umum Müdürlüğü” olarak değiştirilmiştir (1930). Yürürlüğe giren 2049 Sayılı “Polis Teşkilatı Kanunu” (1932), 2559 Sayılı “Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu” (1934), 3201 Sayılı “Emniyet Teşkilatı Kanunu” (1937) ile emniyet teşkilatı ve görev ve sorumlulukları düzenlenmiştir.

Kurulduğu günden bu yana emniyet teşkilatı, hukuk devleti ilkeleri, insan hakları, özgürlük ve güvenlik dengesi temelinde devletin iç güvenliğini temin etmektedir. Görevini yerine getirirken de çağın teknolojik gelişmelerinden uzak kalmamıştır, yakından takip etmiştir. Kısacası Ayhan’ın (2008: 174) ifadesiyle genel kolluk kuvveti kapsamındaki unsurlardan olan emniyet teşkilatı, kanuni açıdan kuvvet kullanma ile gerekli durumlarda kuvvet kullanma emri verme yetkisine sahip güvenliği sağlama merciidir. Daha genel ifadeyle de

kanun hâkimiyetinin, huzur ve düzenin, vatandaşların can, mal, ırz güvenliğinin sağlanması / korunması, sanıkların yakalanarak adalete teslim edilmesi ve suç işlemeye yönelik davranışların önlenmesi görevlerini yerine getiren teşkilattır.

Devlet tarafından kamu düzeninin temin ve tesisi için devletin kamu gücünü simgeleyen kolluk kavramı, kollamak fiilinden türemiştir. Zabıt kelimesinin karşılığı olarak da kullanılmaktadır ki inzibat, zaptiye ile zabıta kelimelerin kökeni hep aynıdır. Kollama işini yerine getiren kuruluşlara ve kişilere kolluk denilmektedir (Şafak, 1989: 72). Kolluk olarak da adlandırılan iç güvenlik kavramı en genel anlamda, bir ülkedeki kamu düzenin sağlanması ve bu düzene karşı yaşanabilecek her türden eylemin önlenmesi ve bu eylemlerin faillerinin yakalanması ile ilgili hukuki rejimi ifade etmektedir (Özer, 2012: 170). Bu haliyle emniyet teşkilatı, bir iç güvenlik kolluğudur.

### 2.5.1. Polis ve polisin görevleri

Polis kelimesi Latince Politia, Yunancada Politeia kelimesinden türemiş bir kelimedir. Eski Yunanda ilk önceleri şehirler ile şehir hükümetlerinin yürüttüğü faaliyetler anlamında kullanılmaktaydı. Bu açıdan polis kelimesi siteler kapsamında yürütülen kamu hizmetlerinin tamamı şeklinde ele alınmıştır. İlerleyen süreç içerisinde ve giderek devlet yönetimi anlamında kullanılmıştır (Derdiman, 1997: 5).Günümüzde ise polis kavramı güvenlik gücü manasında kullanılmaktadır (Aydın, 2000: 26-28).

Güvenlik, devletin görev ve hizmetlerinden biridir. konusudur. Bu bağlamda emniyet teşkilatı kent merkezinde kamu düzenini, huzur ve güvenliği sağlamakla görevlidir. Bu teşkilatta görevli kişilere de Polis denir ki polisin en temel ve öncelikli görevi güvenliği sağlamaktır. 2259 sayılı “Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu” (PVSK) 1. Maddesi polisin görevlerini belirler. “Polis; asayiş, amme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini korur. Halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatini temin eder.

Yardım isteyenlerle yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet eder. Kanun ve nizamnamelerin kendisine verdiği vazifeleri yapar.” Bu görevler çerçevesinde polis bir kamu hizmeti yapmaktadır (halkın kendini güvende hissetmesini ve kişi hak ve özgürlüklerinin kullanımını sağlamak, sosyal barışı korumak...) ki temel görevi kamu düzeninin sağlanması ve korunması adına güvenlik hizmetidir. Kamu düzeni, ancak toplumsal kuruluşlarının iyi bir biçimde faaliyetlerini sürdürmesiyle ortaya çıkabilecek bir olgu olduğuna göre polis, hem mevcut düzenin korunması hem bozulduysa düzenin tekrar oluşması için tedbirler alır. Bu tedbirler yalnızca fiziksel güvenlik tedbirlerini almaktan ibaret değildir; negatif öğeleri ortaya çıkaran sosyal ve ekonomik şartlara yönelik bir takım önlemler almak durumundadır. Bu anlatılanlar, polisin *iyiyi ön plana çıkaran bir görev üstlenmesi* gerektiğini ortaya koymaktadır (Bahar, 2002: 295-296).

O halde polisin temel görevi, suçluların yasalar çerçevesinde cezalandırmalarının sağlanmasından önce suçların oluşmadan engellenmesi ve kamu düzeninin sağlanmasıdır. Başarılı olması içinse vatandaşların saygısını kazanmak zorundadır. Başka deyişle polisin sorumluluğu halkın saygısını kazanarak ya da güven duyulan olarak yahut polisin tutumlarının vatandaşlarca onaylanmasını sağlayarak onların güvenliğini temin etmektir. Ancak alınan kararlar adalet temelinde vatandaşlardan alınan destekle uygulanabilir; bu

meslek suçluları yakalamada gösterilen başarıdan çok halkla ilişkilerin niteliği ve suçu önlemede halktan alınan destek ile icra edilebilir. Dolayısıyla polis hizmetlerini varlık-servet, makam, statü, meşhur olma vs. etkenlere bakmaksızın herkese eşit bir şekilde vermek durumundadır. Zira halkın desteğinden uzak olan polis, anti-demokratik ülkelerde suçu önleme ve toplumun huzurunu sağlamada başarısızdır, hatta o ülkelerde suç olaylarında artış olduğu görülmektedir. Örneğin Madagaskar-Malawi- WISPI Report-2016 World Internal Security and Police Index (Overall Score vs Capacity ( $r=0.61$ ) Genel Skora Karşı Kapasite Madagaskar-0,321-124.sıra; Malawi-0,282-123.sıra). Sonuç olarak hizmetinin niteliği gereği hep halkla temas halinde bulunan/bulunması gereken ve bir sorumluluk ve güven mesleği olan *polis ve bir meslek olarak polisliğin toplumda saygınlık kazanması* polisin halka güven vermesine bağlıdır.

### 2.5.2. Polis kültürü ve polislik mesleğinin ilkeleri

Bir kuruma özgü davranışları, alışkanlıkları, hareket tarzını ve inançları kapsayan kurum kültürü, o kurumun normları grup üyelerince kabul edilir/onaylanır, davranış tarzlarını belirler/düzenler, çalışanların eylemleri kurum kültürüyle örtüşürse, orada kurum kültürü yerleşmiş demektir. Varol (1993: 205) bir kurumun ya da örgütün kültürünü insanların o kurumu diğer kurumlardan ayırt etmesini sağlayan nitelikler olarak dile getirirken örgütsel iklimi de kurum içerisinde yürüten faaliyetleri, çalışma koşullarını, kurumdaki iletişimi ve kurumsal yönetimi ortaya koyan diye ifade eder. Örgütsel iklim örgüt kültürünün sunduğu nitelikler kapsamında ortaya çıkmaktadır. Bütün kurumlar kendilerine özgü kültür ve iklimle var olurlar ya da her mesleğin kendine özgü kültürü ve iklimi bulunmaktadır. Bu bağlamda polis kültürü Çağlar'ın deyişiyle (2001: 128), polislik ile polisler tarafından meydana getirilen, uygulanması gerçekleştirilen söz konusu polisliğe özgü ve genel olarak polisliği temsil eden tüm fiziksel ve ruhsal değerler olarak tanımlanabilir.

Mevcut kültürle beraber o toplumdaki alt grupların kendilerine özgü kültürlerinden söz edilir. Buna göre alt grupların kendilerine özgü kültür ve kültürel unsurları, sadece o grup içinde bilinir, benimsenir. Böylece grup üyeleri grup kültürüne uygun hareket etmeye gayret ederler. Polislik mesleğine özgü de bir alt kültür bulunmaktadır. Üniforma, sivil yaşama bağlı olmama, mesleğinin gerektirdiği ve diğer mesleklerden farklı olan eğitim bu alt kültürün temel özellikleri içinde yer alır. Elbette her meslek için geçerli olmak üzere, polislik alt kültürü de içinde olumsuz özellikler barındırabilir. O nedenle sadece kendi mesleğine bağlı alt kültürün kültürlerinin sunduğu niteliklere uyarak hareket edilmesi yerine evrensel değerlere göre hareket edilmesi olumsuzlukları önleyicidir.

Oluşan alt kültürün olumsuz yanlarını teşhis ve tedavi etmeyen bir emniyet teşkilatının modern çağa uyum gösterebilmesi mümkün değildir. O halde “polislik mesleğinin evrensel ilkeleri nelerdir?” sorusuna verilecek cevap günümüz modern polislik mesleğinin temel dayanaklarını da ortaya koymak anlamına gelecektir. İşte bu ilkeleri Fındıklı (2003: 13-18), polisliğin nasıl bir meslek olduğunu sıralarken vermektedir: Polislik; bir uygarlık, bir güvenlik, bir uzmanlık, zor kullanma, kariyer, disiplin, dedektiflik, fedakârlık, itham ve iddia, statüko, tekel ve yol göstericilik mesleğidir.

Polislerin tutumlarına yön veren niteliklerin oluşturduğu polis alt kültürü, aynı zamanda polislerin davranış, iletişim ve değer yargılarını ortaya koyar ki bu durum polis

olmayanlara karşı ayırmda bulunmasına veya tedirgin yaklaşıma, tehlikeli iş yapıyor olmak da mesleğe dayalı grup içi dayanışmaya sebep olabilmektedir (Akıncı, 1997: 829). Bu dayanışma, zorluk derecesi, tehlike vs. şartlar altında oluşan polis kültürünün oluşumunda Cerrah (1999:187-188) iki temel faktörün bulunduğunu belirtmektedir:

- Polis adaylarının gelmiş olduğu sosyo-ekonomik ve kültürel yapıdır. İçinde yaşadıkları sosyal yapının kültürel değerleri ile polis teşkilatına katılan adayların uygulamalarında bunun etkileri açıkça görülebilmektedir.
- Polislik mesleğine giren adayların okulda aldıkları eğitim ile başlayan meslek içi sosyalleşme süreci görev yaşamı boyunca devam etmektedir.

Özetle, polis adaylarının gelmiş olduğu sosyal yapının değer yargıları ile temelde bir paralellik arz eden meslek içi sosyalleşme sonucunda ortaya baskın bir polis alt kültürü çıkmaktadır.

Polislik mesleğinin kendi içinde gerçekleşen sosyalleşme sürecinin doğal bir sonucu olarak oluşan alt kültürünü yok saymak mümkün olmadığı gibi, bunu yok etmeye çalışmakta hem yanlış hem de tam anlamıyla mümkün değildir. Dolayısıyla bu alt kültürün varlığını kabul ederek bunun melek mensupları üzerinde oluşturabileceği muhtemel olumsuz etkileri azaltmak ve kontrol etmek önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra, sağlıklı bir meslek alt kültürü ve görev anlayışı geliştirmek için çabalamak gereklidir.

### 2.5.3. Polisin adli ve idari görevleri

Polislerin görevleri, konumuz açısından suç işlenmeden önce (idari görevleri) ve suç işlendikten sonra (adli görevler) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. *Adli görevi*, herhangi bir suç oluşmuşsa Ceza Muhakemeleri Kanunu (CMK) ile diğer yasalar kapsamında belirtilen görevleri yerine getirmektir. Kamu düzenini bozucu bir suç işlendiğinde adli polis delilleri toplamak, suçu işleyen şahısları yakalamak, Cumhuriyet Savcısı adına soruşturmayı yürütmek ve suçluları adalete teslim etmekle yükümlüdür. 2559 sayılı PVSK'nun 2. maddesi 6. bendinde de polisin adli görevi "*İşlenmiş olan bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ile diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmak*" olarak belirtilmiştir. *İdari görevi* ise kamu düzenini bozacak fiillerden evvel yasa düzenlemeleri kapsamında tedbir almaktır ki suçu oluşundan evvel önleyici tedbirler alan polise idari polis denir.

İdari polis, önleyici, koruyucu ve yardım edici görevleri yapmak için kamu düzenini bozan fiilleri ve suç oluşturan unsurları göz önüne alarak kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygun olarak bazı düzenleyici görevler üstlenir. Bunun yanı sıra halk ile polis arasındaki ilişkinin geliştirilmesi ve kişilerin kendini güvende olduğunu hissetmesini sağlama amacıyla faaliyetler yürütür. Örneğin;

- *Alil ve acizlerin yardımına koşar.*
- *Terk edilmiş çocukların ilgili kurumlara yerleştirilmesine dair hizmetleri yapar.*
- *Yurt içine zararlı kişi ve maddelerin girmemesi için giriş kapılarında gerekli kontrolleri yapar.*
- *Halka açık yerlerde suçların oluşmaması için tedbirler alır.*

- *O mahalde merkez, karakol, nokta, devriye ve motorlu ekipler kurar.*
- *Genel ahlaka uygun olmayan hareketleri önler.*
- *Önleme amaçlı önlemler alır. (arama, durdurma, kimlik sorma...)*
- *Halkı rahatsız edici ve kamunun zararına olan her türlü hareketlerin olmaması için çabalar....*

Anlaşılabacağı üzere idari polisin en belirgin özelliği, önleyici nitelikte olmasıdır ki kural olarak suçluları izleyici, delilleri toplayıcı değil; düzenleyici, önleyici ve durdurucudur. Yılmaz'ın (2008: 53) ifadesiyle, idari görevler öncelikle *asayiş* (bir suçun oluşması halinde suçu işlediklerinden şüpheli edilen kişileri ve suçun işlendiğini ortaya koyan kanıtların bulunarak, bunların yargıya götürülmesinin sağlanması faaliyetleri) ve *emniyetin* (bir topluluk içerisindeki kişilerin can ve mal korunmasının sağlanması) tesisinde önem arz etmektedir. Dolayısıyla polisin idari görevleri arasında asıl olan, suç olgusunun oluşmasının önlenmesidir.

Polisin idari görevlerinde biri olan suçun önlenmesi ise Geleri'nin (2003: 46) tarifleriyle, suç tehdidine neden olacak öğenin öngörülmesi, değerlendirilmesinin yapılması ile bu tehdidin yok edilmesi ya da etkisinin düşürülmesi maksadıyla gerekli faaliyetlerin yapılmasıdır. İdari polis suçu önleme görevi kapsamında suç olabilecek fiilleri önlemeye yönelik tedbirler almaktadır.

## **2.6. Meslek ilkeleri, Görev ve Halkla İlişkiler Açısından Sosyal Çalışmacı ve Polis**

Halkla ilişkiler, kurum ve kuruluşların birlikte çalıştıkları ve birlikte çalışma ihtimali olan bütün hedef kitleler ile ilişkilerini düzenleyerek, kuruma karşı olan ilgi ve güveni geliştirmeye yönelik tüm çalışmaları içermektedir. Kurumda yapılan çalışmaların ve sunulan hizmetlerin amacına ulaşılabilmesi için, halkın ilgisini, desteğini ve güvenini kazanmak önemlidir.

Kazandığı bilgi ve becerilerini toplumun ve insanlığın yararına istihdam edildiği alanlarda kullanmak, kişisel-sosyal yetişmelerini eğitim süreciyle birlikte geliştirmek zorunda olan sosyal çalışmacının temel sorumluluğudur (Cılga, 2002: 34). Sosyal çalışmacının yardımına ya da tavsiyesine ihtiyaç duyan herkese en iyi hizmeti sunar. Hizmeti sunarken de hiçbir ayırım (cinsiyet, yaş, ırk, din...) yapmaz, insan haklarına saygılıdır, dürüst ve mahremiyete önem verir, birey, grup ve toplumun "iyilik hali" ve "yaşam kalitesi"nin yükseltilmesi için çalışır.

Polis, halkın saygısını ve güvenini kazanarak halka hizmet sunan bir birimdir. Polisin en önemli görevi ve amacı; toplumun ve bireylerin huzuru için kamu düzenini korumak, suçu önlemek, halka yardım ve hizmet sağlamaktır. Halkın memnuniyetini arttırmayı ve toplumun saygı ve güvenini kazanmayı hedefler ki meslek etiği ona yol gösterir. Meslek etiğinin en önemli özelliği evrensel olması; aynı meslek mensubu kişilerin davranışlarının dünyanın neresinde olursa olsun farklılık göstermemesidir ki polislik ve sosyal hizmet mesleğinin de kendi çalışma alanları içinde hizmetin yapılışını düzenleyen ilkeleri vardır.

**Tablo 1: Polislik ile Sosyal Hizmet Mesleklerinin Evrensel İlkeleri Üzerine Karşılaştırma**

| <b>Polislik Mesleğinin Evrensel İlkeleri</b> | <b>Sosyal Hizmet Mesleğinin Evrensel İlkeleri</b> |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Bir uzmanlık mesleğidir                      | Bir uzmanlık mesleğidir                           |
| Fedakârlık mesleğidir                        | Fedakârlık mesleğidir                             |
| Yol göstericilik mesleğidir                  | Yol göstericilik mesleğidir                       |
| Uygarlık mesleğidir                          | Uygarlık mesleğidir                               |
| Bir güvenlik mesleğidir                      | Bir güven mesleğidir                              |
| Disiplin mesleğidir                          | Dayanışma ve yardım mesleğidir                    |
| Statüko mesleğidir                           | Bir işbirliği mesleğidir                          |
| Tekel mesleğidir                             | İnterdisipliner bir meslektir                     |
| Kariyer mesleğidir                           |                                                   |
| İtham ve iddia mesleğidir                    |                                                   |
| Dedektiflik mesleğidir                       |                                                   |
| Zor kullanma mesleğidir                      |                                                   |

Yukarıdaki tablodan anlaşıldığı üzere polisiye hizmetler ve sosyal hizmet mesleklerinin evrensel ilkeleri ve amaçları benzerlik göstermektedir. Her ikisinin de amacı insan refahı ve mutluluğunu sağlayarak toplumsal huzurun sağlanmasıdır. Bu bağlamda polis; emniyeti ve asayişini sağlamak, suçun işlenmesini önlemek, işlenmiş suçun faillerini yakalamak, toplumsal düzeni ve huzuru sağlamak, toplumu suçtan ve suçlulardan korumak, yardıma ihtiyacı olan alil ve acizlere yardımcı olmak, korunması gereken kişi, bina ve tesisleri korumak, açılması izne tabii umuma açık yerleri denetlemekle görevlidir. Sosyal çalışmacı da birey, aile ve toplumun ihtiyaçları esas almak, korunma, bakım ve yardıma ihtiyacı olan bireyleri tespit edip desteklemek, engelli ve yaşlıların etkin olarak sosyal hayata katılmalarını sağlamak, şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmekle görevlidir. Yine sorunları yerinde tespit edip gerekli çözümleri aramak, suça karışmış bireylerin toplumsal hayata yeniden katılmalarını sağlamak, vatandaşların hak, fırsat ve imkânlardan eşit olarak yararlanmalarını sağlamak gibi görevleri vardır. Anlaşıldığı üzere polisin ve sosyal çalışmacıların görevleri arasında ortak amaçlar ve hedeflerin bulunmaktadır. Dolayısıyla her iki meslek de toplumun genel güvenliğinin ve düzeninin sağlanarak ihtiyaçların güvenli bir şekilde tüm vatandaşlara eşit, etkin ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamak noktasında paydaş ve yardımlaşan mesleklerdendirler. Bu bağlamda, toplumda sosyal çalışmacıların bilinmesi ve yüklenen anlam ile polise duyulan güven ve verilen destek açısından da ortak alan görülmektedir. Örneğin;

Türkiye genelinde 3207 kişilik bir örnek kitle ile yapılmış çalışmanın sonucuna göre; toplumun beyan ettiği polis algısının olumlu yönde olduğu anlaşılmaktadır (ort. 3,89) ki 5 puan üzerinden 3,89 değeri yüksek bir değerdir. Uluslararası çalışmalarda polise güvenin yüksek olduğu ülkelerdeki değerler 4 ve 4'ün üzerindedir. Güvenin düşük olduğu – istikrarsız- ülkelerde ise ortalamalar 2,5 civarındadır. Polisile ilgili toplumun beyan ettiği güveni ölçmek için şu önermeler kullanılmıştır. Güvenlik ve asayişe ihtiyaç duyulduğunda polisin aranması, polisin başvurulduğunda sorunları çözmesi, kişinin polise başvurmak istediğinde şahsen karakola gitmekten çekinmeyeceği ve polisin hizmet verirken etnik, dini ve siyasi kimlik, medeni hal ve cinsiyet gözetmeden eşit hizmet vereceğine dair inanç (Kırmızıdağ: 2015, 11).

Sosyal hizmet mesleği ile sosyal çalışmacılar açısından, yapılan araştırma sonuçları ise biraz farklılık göstermektedir. Zira araştırmalarda toplumda sosyal hizmet çalışmalarının sadece maddi yardımlar şeklinde algılandığı ve sosyal çalışmacıların görev ve sorumluluklarının tam olarak bilinmediği sonucuna varılmıştır. Araştırmada ulaşılan sonuca göre sosyal hizmetin meslekleşme sürecinde karşılaştığı en önemli güçlük, bu mesleğin kökeninde sosyal yardım ve toplumsal dayanışma olmasıdır. Böylesi bir felsefe ile ortaya çıkan sosyal hizmet mesleğine bilimsel bir oryantasyon kazandırmak güç bir süreç olmuştur. Sosyal hizmet mesleğinin gelişimini güçleştiren nedenlerden diğeri de mesleğin tanımlanmasına dair yaşanan güçlüklerdir. Mesleğin tanımlanma sorunu toplum tarafından kabul görmesini de güçleştirmiştir (Acar ve Duyan, 2003: 2).

## **2.7. Sosyal Hizmet ve Güvenlik Bağlamında Toplum Destekli Polislik (TDP)**

### **2.7.1. Toplum destekli polisliğin görev ve amaçları**

Etkin bir güvenlik hizmeti yürütülmesinde kabul gören anlayış, suçla mücadele ve güvenlik politikalarının uygulanmasına toplumun katılım ve desteğinin sağlanmasına dayanmaktadır ki öncelikle toplumsal beklentilerin ve taleplerin karşılanması bu anlayışın odak noktasını oluşturmaktadır. Buna kısaca “Toplum Destekli Polislik” denilmektedir. TDP, polis ile halk arasındaki iletişim ve ilişki seviyesini yükselten, toplumda ortaya çıkan problemlerin ana nedenlerini araştırarak, suçla etkin bir şekilde mücadele eden, bunun sonucunda toplumsal yaşam kalitesini yükseltmeyi hedefleyen bir polislik anlayışıdır. Bu yönüyle, halkın güvenlik taleplerine göre şekillenen bir anlayışın polisiye hizmetlere yansımadır. (egm.gov.tr).

Emniyet Genel Müdürlüğü Toplum Destekli Polislik hizmetleri yönetmeliği (madde 17) de toplum destekli polisliğin (şube müdürlüğünün) görevleri belirlenmiştir. Toplumun güvenlik hizmetlerine yönelik beklentileri ile ilgili araştırma yaparak talep ve güvenlik hizmetlerine ilişkin önceliklerini tespit etmek ve toplumda güvensizlik kaygısı ve suç korkusunun ortadan kaldırılmasına yönelik etkinlikler düzenlemek toplumsal algıya yönelik görevleri arasındadır. Suç ve suçlulara yönelik görevleri de belirtilmekte ve işbirliği yapma vurgulanmaktadır.

Suçların sebeplerinin ortaya konulması için bilimsel çalışmalar yapılması; suç oluşumuna etki eden fiziksel yetersizliklerin giderilmesi; suç işleyen kişilerin tekrar suç işlemelerini önleyici tedbirler alınması için ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapmak. Ayrıca suç mağdurlarına suç sonrası destek sağlanmasını ve yönlendirici nitelikte danışmanlık yapılmasını temin etmek ve suçla mücadele ve ilişkin hedef ve uygulanacak stratejilere yönelik görev alanı kapsamında önerilerde bulunmak ta görevler arasında sayılmıştır.

Yine aynı madde de dezavantajlı gruplardan çocuk, genç, yaşlı ve engellilerle ilgili görevler belirlenmektedir. Çocukların ve gençlerin kötü alışkanlıklardan, şiddetten ve suçtan korunmalarına; güvenlik hizmetlerine ulaşmalarını zorlaştıran sorunların çözümüne; fiziksel çevreden kaynaklanan ve engelli kişilerin hayatını zorlaştıran olumsuzlukları tespit edip giderilmesi için ilgili birimlerle koordineli çalışmalar yürütmek bu görevlerdendir.

Toplum destekli polislik, polis-halk ilişkilerinde iletişim seviyesini yükselterek toplumda ortaya çıkan problemlerin nedenlerini araştırmak ve suçla etkin bir şekilde mücadele ederek

toplumda yaşam kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır. Toplum Destekli Polislik anlayışı temelde, vatandaşlarla iyi ilişkiler kurarak suçtan mağdur olma korkusunu azaltmak ve iyi bir iletişim aracılığı ile kurulan iyi ilişkilerin devamlılığını sağlamaktır. Toplumdaki bireylerin katılımı sağlanan ve geliştirilen güvenlik hizmetleri Toplum Destekli Polislik hizmetlerinin temel hedefleri arasında yer alır. Yine aynı yönetmelik madde 7’de bu amaçlar şu şekilde ifade edilmiştir;

- a. *Toplumla işbirliği yapmaya ve iletişim kurmaya yönelik mekanizmalar oluşturmak,*
- b. *Toplumsal sorunlara çok yönlü yaklaşmak ve sorunların çözümünü çok yönlü ele almak,*
- c. *Toplumun risk altındaki kesimleri ile irtibat kurmak,*
- ç. *Hizmet sunumunda personel odaklı yaklaşımı benimsemek,*
- d. *Kaliteli ve etkin bir güvenlik hizmeti sunumu için gerekli teknik, idari ve diğer tedbirleri almak ve uygulamaya koymak,*
- e) *Hizmetlerin yürütülmesinde bölgesel özellikleri ve farklılıkları dikkate almak,*

Polisin kamu düzenini tesisi için görev ve amaçları göstermektedir ki toplum destekli polisin bu amaca ulaşması için halkın rolü vazgeçilmezdir. Derdiman’ın (2006: 43) ifadesiyle polisin halkla ilişkisi sonuçta, suçların önlenmesi ve aydınlatılması bakımından ciddi derecede önem taşımakta ve son zamanlarda ortaya atılan proaktif polislik, toplum destekli polislik anlayış ve yöntemleri içinde tamamlayıcı niteliğe sahiptir.

### **2.7.2. Toplum destekli polislik konusunda emniyet teşkilatındaki faaliyetler**

Toplum destekli polislik konusunda emniyet teşkilatındaki faaliyetlerini 7 başlık altında toplayabiliriz.

- *Bilgilendirme çalışmaları,* daha güvenli bir toplumsal hayatın sağlanabilmesi için, vatandaşların genel güvenlik hizmetleri ile suç ve suçtan korunma ve bireysel güvenlik önlemleri gibi konularda bilgilendirilmesidir. Farkındalık oluşturmak için broşür, kısa film, afiş ve sosyal medya gibi materyaller kullanılarak yapılabilir.
- *Bireysel irtibat çalışmaları,* genel güvenlik amaçlı veya insani ilişkiler çerçevesinde polisin vatandaş ile sağladığı ve geliştirdiği ilişkilerdir. Güven esasına dayalı olan bu ilişkiler genel güvenliğini oluşmasına olumlu yönde katkı sağlayacaktır.
- Çocuk ve gençleri geleceğe hazırlamak bakımından temel bir rol üstlenen ve geniş bir öğrenci kitlesini bünyesinde barındıran okullara yönelik *okul aile birliği toplantıları* yaparak daha güvenli bir eğitim ortamının oluşması hedeflenmektedir.
- Toplumda işlevsel nitelikteki bazı hizmetleri hem koordine etmekte ve hem de yerine getirmektedir. Bunların başında da *sosyal etkinliklerin düzenlenmesini koordine etmesi* gelmektedir. Toplumu oluşturan fertlerin bu etkinliklere gönüllü katılımını sağlar ve bunun sonucunda polis-halk ilişkilerini geliştirir.
- Yardıma ihtiyacı olan, sosyal kurumlara tevdi edilmesi gereken ya da bu kurumlarla irtibat kurması gereken kişiler ve ilgili kurumlarla irtibata geçerek *sosyal yardım yapılmasını* ya da gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktadırlar.
- Genel güvenlik hizmetlerinin yürütülmesi bakımından vatandaşlara danışmanlık ve destek hizmeti verilmesidir. Özellikle hukuki prosedür ve izlenecek süreç vb. konularda vatandaşlar bilgilendirilmektedir. Örneğin suç/olay mağdurlarına, intihara teşebbüs edenlere bu yönde *destek* verilmektedir.

- Güvenlik ile ilgili sorunların zamanında ve yerinde tespit edilerek çözüm yollarının bulunması amacıyla belli bir sokak yada mahalle ölçeğinde *sorumluluk alanı huzur toplantıları (SAHT)* düzenlenmektedir.

Bu faaliyetlerin yanı sıra yürüttüğü projelerden en önemlisi güvenli hayat ve güvenli gelecek için çocuk ve gençler sosyol koruma ve destek programı (ÇOGEP) dır. Program, çocuk ve gençlerin kişisel ve sosyal gelişimlerinin sağlanması çerçevesinde toplumsal açıdan korunmalarına ilişkin tedbirlerin yaşama geçirilmesi, bu kapsamda kendilerine sosyal ve eğitim desteği sağlanarak topluma faydalı bireyler olarak yetişmelerine katkıda bulunmayı, kente göçle gelmiş, uyum sağlayamamış veya diğer dezavantajlı toplum kesimlerinin şehir yaşamına dâhil edilmesini ve güvenli yaşama dolaylı olarak olumsuz yönde etki eden yoksunlukları azaltmayı amaçlamaktadır.

Program, 14.02.2012 tarihinde Toplum Destekli Polislik Şube Müdürlükleri tarafından uygulanmaya başlamıştır. Uygulanan bu program kapsamında hedef kitle;

- a) 12-16 yaş grubu çocukları,
- b) 17-25 yaş grubu çocuk ve gençleri,
- c) 17-25 yaş grubu suça karışmış çocuk ve gençleri,
- d) Hedef grupların eğitsel ve ailevi çevrelerini,
- e) Koruma ve destek uygulamaları çerçevesinde çocuklarla iletişimin geliştirilmesi bakımından istisnai olarak 5-12 yaş gurubu çocuklardır.

Hedef kitle ile sosyal ve kültürel faaliyetler, temel eğitimlerin desteklenmesi, sportif etkinlikler, risk altında bulunan çocukların topluma sağlıklı birey olarak kazandırılması faaliyetleri, meslek edindirme, bilgilendirme ve bilinçlendirme materyallerinin oluşturulması ve tanıtımı gibi faaliyetler yapılmaktadır. Bu faaliyetlerin gerçekleşmesi; İçişleri Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Türkiye Belediyeler Birliği ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin işbirliği ile sağlanmaktadır.

## **2.8. Polisiye Hizmetler ve Sosyal Hizmet İşbirliği**

Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu tarafından sosyal hizmet, insanların güçlendirilmesini, özgürleşmesini ve toplumsal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu destekleyen uygulamaya dayalı bir meslek ve akademik bir disiplin olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma göre sosyal adalet prensipleri, insan hakları, kolektif sorumluluk ve çeşitliliklere saygı sosyal çalışmaların merkezi durumundadır. Sosyal çalışma teorileri, sosyal bilimler ve beşeri bilimler, sosyal çalışma ile desteklenmiştir. İnsanları ve yapıları yaşam mücadelelerini ele almak ve refahı arttırmak için kullanır. (IFSW, 2014).

Sosyal hizmet, insanların problem çözme ve sorunlarla baş edebilme konusunda kapasitelerini arttırarak kaynak, hizmet ve olanaklara ulaşabilmeleri için sistemlerle kolay iletişime geçebilmelerini ve sistemlerin kişinin lehine etkili, faydalı ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca sosyal hizmet, sorunu ele alırken sadece kişiye değil, aynı zamanda çevresine de odaklanır. Böylece sorunu net olarak tespit etmeyi ve bireyin lehine olabilecek en akılcı çözümü üretmeyi amaçlar. Bu anlamda bir suça

karışma ya da mağdur olma konusunda potansiyel olan ya da bir suça karışmış yetişkinler ve çocuklar sosyal hizmetin kapsam alanına giren kesimlerdir.

Toplumsal bir olay olan suçun çözümü de yine toplumdadır ve toplumla beraberce bulunmalıdır. Her geçen gün artan suç oranları ve toplumun daha etkin bir güvenlik hizmeti beklentisi, polis ile sosyal hizmet alanlarının işbirliğini kaçınılmaz hale getirmiştir. Polisiye hizmet ile sosyal hizmetin, bir meslek olarak odaklarının insan refahı, huzuru ve mutluluğu olması, bu iki alanın çeşitli noktalarda kesiştiğini göstermektedir. Bu noktalar aynı zamanda polis ve sosyal hizmet işbirliğinin aranabileceği yerlerdir.

Anayasanın temel ilkeleri (özellikle başlangıç ilkeleri) ile ortaya çıkan devletin temel fonksiyonları; temel hak ve hürriyetler, eşitlik, sosyal adalet, onurlu bir hayat ve bireyin maddi ve manevi varlığını sürdürme, insan haklarına saygı gibi ilkelerdir. Diğer taraftan sosyal hizmetin temel değerleri ve ilkelerine bakıldığında da insan hakları, insan onuru, sosyal adalet, farklılıklara saygı, katılım hakkını teşvik gibi değerler karşımıza çıkmaktadır (Atasü-Topçuoğlu, 2013: 12). Sosyal hizmetin değerleri ile devletin temel fonksiyonlarını belirleyen Anayasanın temel ilkelerinin birbiri ile benzer hatta aynı olduğu görülmektedir. Bunun sonucunda, devlet hizmeti nereye gidiyorsa, aynı zamanda sosyal hizmet uygulamaları/hizmetleri de oraya gider denilebilir. Böylece, kamusal bir hizmet olarak güvenlik hizmeti olan polisiye hizmetler ile sosyal hizmetler geniş hatları ile ilişkilidir.

Anayasal bir yükümlülük olarak devlet tarafından yerine getirilen güvenlik hizmeti bahse konu ilkeler çerçevesinde şekillenir; zaten belli bir gücü kullanması nedeni ile güvenlik hizmetinin, anayasada belirtilen temel haklara ve hürriyetlere uygun olması gereklidir. Bu özelliğin, polisiye hizmetlerin temel kanunu olan ve polisin görevlerini ve yetkilerini düzenleyen Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu'na (PVSK) yansıdığı görülmektedir: PVSK Madde 1'e göre;

- 1-Polis, asayiş amme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini korur. Halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatini temin eder.
- 2-Yardım isteyenlerle yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet eder. Kanun ve nizamnamelerinin kendisine verdiği vazifeleri yapar.

Görüldüğü üzere çocuk, kendini savunamayan, yardıma ihtiyacı olan ve engelli kişilerin korunması ve ihtiyaç duydukları yardımın sağlanması polisin görevlerinden biri olarak tanımlanmıştır.

Bu tanımın işlevselliği, polisin müdahale ettiği olaylarda yardıma muhtaç olan ancak herhangi bir sosyal yardıma ya da sosyal hakka ulaşamamış kişilerin, ilgili sosyal hizmet mekanizmalara ulaşmalarını sağlamak olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### **VAKA ÖRNEĞİ**

2012 yılında Y. İlinde yaşanan bir vakada; 8 yaşında bir çocuk sokaklarda ve özellikle trafik lambalarında duran arabalar arasında satıcılık yapmaktadır. Bu konuyla ilgili 155 polis hattına ihbar gelmiş ve ihbardan sonra olay yerine giden polis ekipleri çocuğu sokaktan uzaklaştırarak ailesine teslim etmiştir. Aynı konuyla ilgili birkaç ihbar geldikten sonra çocuğun neden bu kadar sokakta kaldığının sebebini öğrenmek için Çocuk Şube Müdürlüğü ekipleri çocuğun evine gider. Eve gidildiğinde, ev iki oda derme çatma bir evdir. Babaları kanser hastasıdır ve bu nedenle sürekli yatağa bağımlıdır. Anne ilkokul mezunu ve çalışmamaktadır. Ayrıca çocuğun 5 kardeşi vardır ve evde çalışan olmadığı için çok kısıtlı imkânlarla ihtiyaçlarını karşılamaya çalıştıkları görülmüştür. Ailenin evde

bakım hizmetleri ve diğer sosyal haklarla ilgili bilgi sahibi olmadıkları tespit edilmiştir. Bunun üzerine Çocuk Şube Müdürlüğü konu ile ilgili Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bilgi vererek ailenin sosyal haklar konusunda güçlendirilmesini ve devletin bu aileye uygun sosyal yardımlarından uzun vadede faydalanmaları sağlanmıştır. Ayrıca takip eden dönem içerisinde çocuğun eğitimine devam ettiği ve yeniden sokak satıcılığına çıkmadığı tespit edilmiştir.

Bu vakada Polis, sokaklarda satıcılık yapan çocukla ilgili sadece yasal işlemleri yapmak yerine sorunu anlamaya ve çözmeye yönelik çalışmıştır. Çocuğun ve ailenin sosyal hizmet mekanizmalarına ulaşmasına aracı olarak sosyal hizmetler ile işbirliği halinde ailenin ve çocuğun durumuna kalıcı çözüm getirilmiştir.

Polislik mesleği, sadece suçlu yakalama mesleği değildir; farklı özellik, görev ve sorumlulukları içeren çok yönlü bir meslektir. Bu mesleğin gereklerinin yerine getirilmesinde, meslekle ilgili temel bilgi ve becerilerin yanı sıra sosyal bilgi ve değerlerin de kazandırılması gerekmektedir (Fındıklı, 1997).

Polisiye hizmetler ve sosyal hizmetler bazı durumlarda aynı hedef gruba hitap etmektedir. Hızla artan güvenlik sorunlarına bağlı olarak ihtiyaç duyulan çok boyutlu hizmetler; bu sorunlara konu olan kişilerin ihtiyaçlarına yönelik daha etkin müdahale ve önleme stratejileri; suç mağdurlarının ve ailelerinin tanımlanması ve değerlendirilmesinde bu grupların daha iyi anlaşılmasının gerekliliği ve kriz durumlarına müdahalenin çok boyutlu doğasıdır (Gönültaş, 2016: 6-8)

Bu anlamda her iki alanın işbirliği, suç ve suçlu ile mücadelenin daha etkin ve verimli yürütülmesinde, toplumsal huzur ve barışın sağlanmasında, her iki kurumun hedeflediği amaçlara ulaşmasında önemli bir katkı sağlayacaktır. Zira “Polis” ve “Sosyal Hizmet” ilişkisine bakıldığında, sosyal hizmet polisliğin kilit bir parçası olarak karşımıza çıkar. Suç ve suçlu mağdurlarına hizmet etmek sosyal hizmetin önemli bir parçasıdır.

Kolluk kuvvetleri ve sosyal hizmet aynı hedef kitleye hizmet etmiş ancak farklı başarılar sağlamıştır. Toplumsal açıdan, her iki kurumun da kriz ve suç mağdurlarına ulaşmak için kaynakları ve becerileri birleştirmesi gerekmektedir. Kriz müdahalesi sırasında üç aşamadan oluşan sosyal çalışma ve polis ortaklığı mevcuttur: müdahale, istikrar ve önleme. Sosyal hizmet ve polis ortaklıkları, polisliğin geliştirilmesinde bir sonraki mantıklı adımdır ve yalnızca yarar için değil, toplumun hayatta kalması için birlikte çalışmayı zorunlu kılar. (Dean ve diğ.,2000: 14).

### **VAKA ÖRNEĞİ**

2017 yılında Y.İlinde yaşanan bir vakada; lisede okuyan 15 yaşındaki A. İle Z. aynı sınıftadırlar ve yakın arkadaşlardır. A. İle Z. Facebook üzerinden yazıştıkları bir gün A. Z’den kendisine çıplak fotoğraflarını göndermesini istemiştir. Z’nin itiraz etmesi üzerine daha önce bir erkek arkadaşın vardı biliyorum eğer fotoğraf göndermezsen aileme söylerim diyerek tehdit etmiştir. Bunun üzerine Z.A’nın isteğini yerine getirerek fotoğrafları göndermiştir. O günden sonra A.Z.’ye sevgilisi olduklarını ve öyle davranması konusunda baskı yaparak birgün okul çıkışında Z’yi ders çalışmak niyetiyle evlerine davet etmiştir. A odada yalnız kaldıklarında Z’ye cinsel tacizde bulunmuştur. Z, A’yı iterek odadan çıkmış ve evine gitmiştir. Z’nin annesi kızının durumundan ve ruh halinden şüphelenerek Z’nin telefonunu kontrol etmiş ve çıplak fotoğraflarını A’ye gönderdiğini görmüştür. Z’ye konuyu sormuş ve ama Z konu ile ilgili konuşmayı reddetmiştir. Bunun üzerine anne 155 Polis İmdat Hattını arayarak yardım talep etmiştir. Çocuk Şube Müdürlüğü ekipleri eve gitmişler ve Z yine konuyla ilgili konuşmayı reddetmiştir. Z ailesi ile birlikte Çocuk Şube Müdürlüğüne getirilmiş ve Sosyal Çalışmacı

ile yaptığı görüşme sonucunda arkadaşı olan A'nın yaptıklarının anlatmıştır. Z'nin annesinin A'dan şikayetçi olduğunu beyan etmesi üzerine A ve ailesi Çocuk Şube Müdürlüğüne getirilmiştir. A ve Z Çocuk İzlem Merkezine (ÇİM) gönderilmiş ve ifadelerinin alınması sağlanarak olay adli makamlara sevk edilmiştir. Vaka ile ilgili Sosyal Çalışmacı yaptığı görüşme ve incelemeler neticesinde; A'nın annesinin ev hanımı, babasının inşaat işçisi olduğu ve düzenli bir gelirin bulunmadığı, down sedromlu bir kardeşinin olduğunu tespit etmiştir. Çocuk A'nın eğitim, mahremiyet duygusu, sosyal medya kullanımı, aile içi iletişim vb konularda yetersiz bilgiye sahip olduğu görülmüş olup, bu yönde desteklenmesi amacıyla Danışmanlık Tedbiri uygulanmasının uygun olacağı kanatine varmıştır.

Bu vakada, polis ve sosyal çalışmacı suçla mücadele ve suça sürüklenen çocuğun topluma kazandırılması amacıyla işbirliği içerisinde çalışmıştır. Suçun ortaya çıkartılması ve çocuğu suça sürükleyen sebeplerin belirlenmesinde sosyal çalışmacı etkin bir şekilde rol almaktadır.

Bu kapsamda; çeşitli nedenlerle Çocuk Şube'ye getirilen çocuklarla ilgili yürütülen işlemler sırasında, sosyal hizmet uzmanları ve polisler sahip oldukları mesleki nitelikleri etkin bir şekilde kullanarak aynı zamanda bir ekip anlayışı içerisinde çalışmak zorundadırlar. Yapılan işbirliği önleyici ve koruyucu çalışmaların etkinliği açısından oldukça önemlidir.

13.04.2001 tarihinde yürürlüğe giren Çocuk Şube Müdürlüğü Kuruluş Yönetmeliğinin Üçüncü Bölümünde; çocuk polisinin yaptığı hizmette verimin artırılması için çocuk biriminde, oryantasyon eğitiminden geçirilmiş, yeteri kadar sosyal çalışmacı görevlendirilebileceği ve sosyal çalışmacının, sosyal yardım büro/kısım amirliğinde görev yapacağı; yürüteceği işlemlerde mesleki gerekler dışında çocuk birim amirine karşı sorumlu olacağı vurgulanmıştır. Yine aynı Yönetmelik Madde 18'de sosyal çalışmacının görevleri şöyle sıralanmıştır:

- a) Sosyal inceleme raporu hazırlanması için muhafaza altına veya gözaltına alınan çocukla ilk görüşmeyi yapmak,
- b) Çocuk hakkında sosyal inceleme raporu hazırlamak ve ilgili büro/kısım amirliğine vermek,
- c) Çocukları suça iten fiziki, psikolojik ve sosyolojik etkenleri araştırmak,
- d) Suçluluğu ortadan kaldırmaya yönelik plan ve programlar geliştirmek,
- e) Korunmaya muhtaç olan, ihmal ve istismara maruz kalan, evden veya bulunduğu kurum ya da kuruluştan kaçan, sokakta yaşayan ve sokakta çalıştırılan, uçucu, uyuşturucu ve madde bağımlısı olan, suça itilen ve mağdur çocuğun kendisine ve kanuni mümessiline rehberlik hizmetinde bulunmak,
- f) Çocuğun durumunu iyileştirmek için ailesi ve okul, sosyal ve sağlık hizmetleri gibi kuruluşlarla işbirliğinde bulunmak,
- g) Uçucu, uyuşturucu, psikotrop madde bağımlısı olan çocuğun tedavisi için sağlık müdürlükleri ve tedavi kuruluşları ile işbirliği yapmak,
- h) Geçici barınma ünitesinde kalan çocuklar için sosyal, kültürel ve eğitici programlar geliştirmek, ile görevlidir.

## **2.9. Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmet Açısından Polis**

Toplumsal yaşamdaki sosyal gelişim ve değişimler ve ekonomik faktörler sonucunda sosyal sorunlarda dikkat çekici bir artış meydana gelmiştir. Özellikle aile içi iletişimde kopukluklar meydana gelerek aile içi şiddet olayları artmış ve kadın ölümleriyle sonuçlanma oranı yükselmiştir. Bunun yanı sıra çocuk ihmal ve istismarı yaygınlaşmış ve

çocuk suçluluğunda artış meydana gelmiştir. Engelli bireylerin bakımı, eğitimi ve toplum içerisinde rehabilitasyonu önem kazanmıştır.

Sosyal sorunların çözümü noktasında; Sosyal hizmetler, çocuk, genç, kadın, engelli, yaşlı, şiddet mağduru, madde bağımlısı ve ihtiyaç sahipleri gibi geniş bir kitleye koruyucu ve önleyici, destekleyici, geliştirici hizmetler, rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunmaktadır.

Sosyal çalışma politikasının hedeflediği gruplar, toplumla bütünleşmesi engellenen, bu nedenle topluma üretken bir unsur olarak katılamayan, başka bir deyişle, toplumsal işlevselliğini yerine getiremeyen ya da yerine getirebilmek için zorlanan özel gereksinim grupları da denilen nüfus gruplarıdır. Bu gruplar ekonomik, sosyolojik ve etnik boyuttaki uyumsuzluk nedenlerine dayalı olarak toplumun dışladığı nüfus gruplarıdır. Dolayısıyla sosyal çalışmanın hizmet götürdüğü temel kesim özel gereksinim gruplarıdır (Şeker, 2012: 3-11)

Görüldüğü üzere sosyal hizmetlerin üzerinde çalışmayı hedeflediği bu gruplar toplumsal sorunlar sistemini oluşturmaktadır. Çeşitli sebeplerle toplumsal yaşama uyum sağlayamayan ve toplum tarafından dışlanan bu gruplar, toplumsal yaşamı düzenleyen kurallara uymakta zorluk çekmektedirler. Sonuçta bu kişiler suça meyilli veya suça itilen kişiler olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Bu bağlamda sosyal çalışmacının bu gruplar üzerinde yapacağı iyileştirme çalışmaları suçun önlenmesi açısından oldukça önemlidir.

Suç önleme, suçun oluşma riski ile kişiler ve toplum üzerindeki potansiyel zararlarını azaltmayı hedefleyen strateji ve önlemlerden meydana gelmektedir. Ayrıca insanların mutlu yaşamalarını, sağlık, sosyal ve ekonomik bakımdan pro-sosyal tutumlar geliştirmesini sağlamak, çocuk ve gençlere yönelik riskler üzerinde özellikle durup ve mağdura yönelik de koruyucu faktörleri kapsamaktadır. (ECOSOC2002/13)

Suç önleme, birçok disiplini ilgilendirir ve işbirliği içinde bir çalışma gerektirir. Örneğin; Çocuğa yönelik şiddet ve istismar çağrılarında Alo 183 Hattı vaka hakkında detaylı bilgileri alarak Güvenlik birimlerine telefon ile durumu bildirmektedir. Eş zamanlı olarak Kolluk birimleri ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerinde görevli Acil Müdahale Ekip Sorumluları işbirliği halinde vakaya acil müdahale etmektedirler. Bu konuyla ilgili olarak Emniyet Müdürlükleri bünyesinde Çocuk Şube Müdürlükleri kurulmuştur.

Çocuk Şube Müdürlüğünün kuruluş amacı ve görevleri yönetmelikle düzenlenmiş olup;

*“korunmaya muhtaç olan, ihmal ve istismara maruz kalan, bulunan, evden veya kurumdan kaçan, mülteci, refakatsiz, sokakta yaşayan, sokakta çalıştırılan, oturduğu yeri haber vermekten aciz, hakkında koruma, ıslah ve/veya tedavi tedbiri alınan, suça maruz kalan, suç işlediği şüphesi altında bulunan, kimliği tespit edilemeyen çocuklara yönelik olarak polis tarafından yürütülecek hizmetleri düzenlemektir”*

şeklinde ifade edilmiştir. Kuruluş amacına ve yönetmelik ile düzenlenen görevlerine bakıldığında Çocuk Şube Müdürlüğünün yürüttüğü hizmetler sosyal hizmetler niteliğindedir.

Okul sosyal hizmeti çocuğu ve ailesini korumak, çocuk aracılığı ile ailenin durumunu tespit etmek varsa sorunlara müdahale etmek, çocukların her türlü ihmal ve istismara karşı korunmasını sağlamak, geleceğimizin teminatı olan çocukların okul başarılarına etki eden

olumsuzlukların önlenmesi, ailenin ve çocuğun desteklenmesi ve iyilik durumlarının gelişmesi açısından oldukça önemlidir. Polis teşkilatının görev ve sorumlulukları çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Bu bağlamda daha kırılğan, savunmasız ve geleceğin teminatı olan çocuklara güvenlik hizmeti sunarken sadece olay sonrası müdahalenin yeterli olmayacağı, koruyucu ve önleyici çalışmalara da önem verilmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda Güvenli Okul/Güvenli Eğitim Projesi ile çocukların şiddet, madde bağımlılığı ve diğer risklere karşı güvenli bir eğitim-öğretim hayatı geçirmesini sağlamaya yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı 12.09.2018 tarihli ortak protokol ile proje kapsamında ülke genelinde okullarda 5 bin 329 polis görevlendirilmiştir. Okullarda güvenli eğitim koordinasyon görevlisi bulunması, bunların okul yöneticileri ve okul aile birlikleriyle işbirliği yaparak okullarda gerçekleşecek olaylarda güvenlik güçleriyle irtibat kurarak gerekli tedbirleri almaları sağlanmıştır.

Narkotik Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüklerinin riskli bölgelerde aileleri bilgilendirmeye yönelik düzenlemiş olduğu eğitimler, seminerler, basılan broşürler ve afişler de çocuğa yönelik koruyucu ve önleyici çalışmalar arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra Narkorehber ve Narkonokta bilgilendirme çalışmaları kapsamında Sağlık Müdürlüğü, Belediyeler ve Üniversiteler ile işbirliği sağlayarak maddeye değil hayata bağlan projesi ile eğitimler gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca Terörle Mücadele Şube Müdürlükleri tarafından üniversite öğrencilerine yönelik terör örgütleri ile ilgili bilgilendirici eğitim, seminer ve konferanslar düzenlenerek koruyucu ve önleyici çalışmalar yapılmaktadır.

Ülkemizde kadınların şiddete maruz kaldıklarında genellikle ilk başvurdukları yer Polis Merkezleridir. Bu sebeple kadına karşı şiddetle mücadele de Polis Teşkilatı önemli bir role sahiptir. Bu kapsamda 2012 yılında Asayiş Şube Müdürlüğü bünyesinde Aile İçi ve Kadına Karşı Şiddetle Mücadele Büro Amirliği kurularak bu büroda görev yapacak personele eğitimler verilmiştir. Bu eğitimlerde polisler, şiddet mağduru ve hayati tehlikesi bulunan kadınlara karşı içinde bulundukları psikolojik durum nedeniyle hassas ve titizlikle çalışılması ve örselenmiş olan bu kadınların vakit kaybetmeden kadın sığınma evlerine yönlendirilmesi gerekliliği konularında bilgilendirilmektedirler.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından suç mağduru çocuklara hizmet vermek üzere her ilimizde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı olarak Çocuk Destek Merkezleri oluşturulmuştur. Merkezler, çocukların temel gereksinimlerini karşılamak, gerekli müdahaleleri gerçekleştirmek üzere hizmet vermektedir. Merkezler; suç mağduru, suça sürüklenme, sokakta yaşama, gebelik, madde bağımlılığı gibi alanlarda faaliyet göstermektedir. Bunun yanı sıra şiddet mağduru kadınlar için kurulan kadın konukevleri, fiziksel, duygusal, cinsel, ekonomik ve sözlü istismara veya şiddete uğrayan kadınların, şiddetten korunması, psiko-sosyal ve ekonomik sorunlarının çözülmesi, güçlendirilmesi ve bu dönemde kadınların varsa çocukları ile birlikte ihtiyaçlarının da karşılanmak suretiyle geçici süreyle kalabilecekleri yatılı sosyal hizmet kuruluşlarıdır. Kadın konukevlerinden hizmet alan kadınların durumlarının, aileleri ya da eşleri ile olan anlaşmazlıklarının incelenmesi ve sorunlarının giderilmesine yönelik mesleki çalışmalar

yapılmaktadır. Söz konusu kadın ve beraberindeki çocuklarına doğrudan ya da ilgili kurumlara yönlendirmek suretiyle güvenlik, danışmanlık, tıbbi destek, geçici maddi yardım, kreş, mesleki eğitim kursu, grup çalışmaları, sosyal, sanatsal ve sportif faaliyetler vb. alanlarda destek sunulmaktadır.



## SONUÇ ve ÖNERİLER

Günümüzde toplumların güvenlik ihtiyacı gelişen teknoloji, göç ve nüfus artışı gibi sebeplerle her geçen gün artmaktadır. Artan güvenlik ihtiyacının karşılanması ise birçok disiplinin işbirliği yapmasını zorunlu hale getirmiştir. Bunlardan ikisi, hizmet odağı insan olan polisiye hizmetler ve sosyal hizmetlerdir.

Sağlıklı birey ve toplumlar güven ortamıyla var olur ve gelişir. Bu bağlamda suçların ortaya çıkması ve yayılması ise güven ortamını tehdit eden bir durumdur. Bu durumda insan doğası gereği öncelikle güvenliğini sağlamaya yönelir. Suç ve güvenlik arasındaki bu karşılıklı etkileşimde, güvenliğin ağır basması açısından suç önleyici ve güvenlik sağlayıcı tüm mekanizmalara büyük sorumluluk düşmektedir. Kamu düzeni, toplumsal kuruluşların iyi bir biçimde faaliyetlerinin sürdürmesiyle ortaya çıkabilecek bir olgudur.

Suç önleme kavramı genel olarak kamunun ya da halkın güvenliğinin sağlanması ve suçun azaltılmasını kapsamaktadır. Bununla birlikte işin özü, suçun önlenmesi ile güvenliğin artırılmasıdır. Suçun önlenmesinde önemli olan suç oluştuktan sonra değil suç meydana gelmeden stratejik çalışmalar ortaya koyarak suçun meydana gelmesine engel olmaktır. Bu bağlamda suçları meydana getiren unsurların doğru bir şekilde saptanması ve bunların çözümüne yönelik sosyal politikalar kapsamında sosyal hizmetler üretilmesi suç ve suçlularla mücadelede daha az kaynak kullanılmasını ve daha etkili çalışmalar yapılmasını sağlayacaktır.

Toplum destekli polislik uygulamaları ile polis teşkilatı, halk ile arasındaki ilişkiyi güçlendirerek, toplumla işbirliği içerisinde toplumsal sorunların altında yatan temel nedenleri bularak, sorunların çözülmesi ve toplumsal huzurun sağlanmasını hedeflemektedir. Yapılan çalışmalar çocuk ve gençler başta olmak üzere suç konusunda toplumu bilinçlendirmek ve suçun önlenmesi konusunda toplumla birlikte mücadele fikrinin geliştirilmesi açısından önemli olmakla birlikte toplumsal güvenliğin tesisini kolaylaştırmaktadır. Bu sebeple toplum destekli polislik uygulamaları ve sosyal hizmet temelli çalışma ve projelerinin tüm kurumlar tarafından desteklenmesi gerekliliği önem arz etmektedir.

Önem arz eden diğer bir husus ise; Aile, kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmetler hakkında bilgilendirme ve yönlendirme sağlayan Alo 183 Sosyal Destek hattının bilinirliğini ve kullanımını arttırmaya yönelik çalışmalar yapılmasıdır.

Çalışma göstermektedir ki, polisiye hizmetler içerisinde suç meydana geldikten sonraki süreç veya suç oluşmadan yapılan önleyici faaliyetler sürecinde sosyal hizmet profesyonellerine ihtiyaç oldukça açık bir şekilde görülmektedir. Burada sosyal hizmet eğitimini almış ve sosyal çalışmacı yetkinliğini kazanmış, ancak polisiye hizmetler konusunda da özelleşmiş profesyonellere ihtiyaç vardır. Bu profesyonellerin görevlendirilmesi şöyle yapılabilir.

- Suç önleme ve toplum polisliği fonksiyonu için Polis Merkezleri, Asayiş Devriye Ekipleri, Toplum Destekli Polislik birimleri, Çocuk Şube Müdürlükleri, Aile İçi ve Kadına Karşı Şiddet Bürolarında;
- Krize müdahale fonksiyonu için Cinayet, Gasp, Hırsızlık, İnfaz Büro Amirliklerinin yer aldığı Asayiş Şubeleri ve Terörle Mücadele Şubeleri;
- Suç soruşturması fonksiyonu için Asayiş Şube Müdürlükleri ve Çocuk Şube Müdürlükleri içerisinde olabilir.

Bu nedenle belirtilen birimlere sosyal çalışmacı istihdamı gecikmeksizin yapılmalıdır. Alan mezunu açısından zgr'n (2017: 1) bildirdiğine göre Türkiye'deki sosyal hizmet mezunlarının sayısı belli bir noktaya gelmiş durumdadır.

Ayrıca vurgulanması gereken diğer bir husus ise polis eğitimleri üzerinedir ki bu eğitimler ağırlık olarak güvenlik stratejileri, hukuk ve mesleki beceri dersleri üzerinedir. Bu eğitim müfredatlarına, sosyal hizmet alanı ile ilgili temel derslerin de konulması oldukça faydalı olacaktır. Böylece mezun olan polisler hem sosyal hizmet disiplinine aşına olacaklar hem de ilgili birimlerde sosyal hizmet işbirliğinin geliştirilmesinde nc olabileceklerdir. Çünkü hem dünyadaki hem de Türkiye'deki polisiye uygulamalarda suçun ve ikincil mağduriyetlerin önlenmesi ve toplum odaklı polis yaklaşımı daha belirgin hale gelmektedir (www.sivaspmyo.pol.tr).

Sonuç olarak, teknolojik gelişmeler sonucunda ülkemizde sosyal ve ekonomik yapı değişirken toplumsal düzenin sağlanması için hizmet veren kurumların işbirliği yapmaları zorunlu hale gelmiştir. Suçun nlenmesi açısından polisiye hizmetler ve sosyal hizmetlerin ortak yapacağı çalışmalar güvenliğin tesisi ve toplumsal huzurun sağlanmasında oldukça büyük önem arzetmektedir.

## KAYNAKÇA

- Acar, H. ve Duyan, G. Ç. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi, *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 1 (14) 1-19.
- Action to Promote Effective Crime Prevention”, Guidelines for the Prevention of Crime ECOSOC Resolution 2002/13, Annex, s. 3.
- Akarsu, B. (1998). *Immanuel Kant’ın Ahlak Felsefesi*. İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Akıncı-Sokullu, F. (1997). Temiz Toplum ve Polis. *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı.14(Mart-Nisan) Sayfa:828
- Apak, H. (2018), Güçlendirme ve Maneviyata duyarlı Sosyal Hizmet. The Journal of Academic Social Science Studies, no:67 (Sayfa.399-411)
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (9). (1-13).
- Atasü-Topçuoğlu, R. (2013). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kuram. İlhan Tomanbay (Ed.). *Sosyal Hizmet Uygulamaları* içinde (2-26). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Aydın, A. H. (2000). 155.Yıldönümünde Polisin Toplumdaki Yeri, Rolü ve Önemi, *Polis Dergisi*, (22). (47-49).
- Aydın, A. H. (2002). Özel Güvenlik Teşkilatı, Kuruluşu, Görevleri Yetkileri. *Polis Bilimleri Dergisi*. 4(1-2).Sayfa:123-136.
- Bahar, H.İ. (2002). Toplum Destekli Polislik ve Türkiye’de Uygulanabilirliği, (*Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis*) edt: H. Hüseyin Çevik ve Turgut Göksu. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Battal, A. (2001). *Güven Kurumu Nitelendirmesi Işığında Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü
- Butler, J. K. & R. S. Cantrell, (1998). A Behavioral Decision Theory Approach To Modeling Dyadic Trust İn Superiors And Subordinates. *Psychological Reports*, Clemson University/South Carolina-USA
- Cerrah, İ.(1999).Sosyal Yapı ve Polis Alt Kültürü, 21.Yüzyılda Polis: Temel sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar (Ed.) İ.Cerrah-E.SEMİZ (sayfa 181-227) Emniyet Genel Müdürlüğü Asayiş Daire Başkanlığı Yayınları Ankara
- Cılga, İ.(2002). Geleceğe Yöneliş İçin Mesleki Güçlerin Devingenliği. Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma (ed).K. Karataş ve S.İl ss.128-137 Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No:12
- Cılga, İ.(2004). Bilim vve meslek Olarak Türkiye’de Sosyal Hizmet. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu-2004 sayfa:34
- Cüceloğlu D. (2001). *Anlamlı ve Coşkulu Bir Yaşam İçin Savaşçı*. İstanbul: Sistem Yayınları.

- Çağlar, A. (2001). Türk Polisinde Sosyalleşme ve Polis Kültürü. (ed:İbrahim Cerrah ve Emin Semiz ). *Türkiye’de Suç ve Polislik* . Güner Yayınevi. Ankara
- Danış, Z. (2006) (A Davranış Bilimlerinde Ekolojik Sistem Yaklaşımı) Aile ve Toplum Dergisi Yıl: 8 Cilt: 3 Sayı: 9 Ocak-Şubat-Mart 2006 Sayfa 45-53
- Dean, C.W., R.C. Lumb, & K. Proctor. (2000). Social work and police partnership: A summons to the village strategies and effective practices. The North Carolina Department of Crime Control and Public Safety (Paper 1): Criminal Justice Faculty Publications ([https://digitalcommons.brockport.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=crj\\_facpub.pdf](https://digitalcommons.brockport.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=crj_facpub.pdf))
- Derdiman, C. (1997). *Polis Yönetimi ve Hukuku*, Tokat: Arı Ofset Matbaacılık.
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2). (1-22).
- Duyan, V.(2010). Sosyal Hizmet, Temelleri Yaklaşımları Müdahale Yöntemleri. Aydınlar Matbaacılık. Ankara Sayfa:131-135
- Emniyet Genel Müdürlüğü. (2009). Toplum Destekli Polislik (TDP) Hizmetleri Yönetmeliği.
- Erdem, F. (2003). Örgütsel Yaşamda Güven, (Ed.) Ferda Erdem, *Sosyal Bilimlerde Güven* içinde (153-183). Ankara: Vadi Yayınları.
- Fındıklı, R. (2003). Polislik Mesleğinin Evrensel Değerleri ve İlkeleri. Tülin Günşen İçli ve Fatih Karaosmanoğlu (Ed), *Uluslararası Polislik ve İçgüvenlik* içinde (3-25), Ankara: Nobel Dağıtım
- Fındıklı, R. (1997). Polis Eğitiminde Çağdaş Gelişmeler. Uluslararası Sempozyum: Avrupa Birliği Sürecinde Türk Polisi. Ankara: Polis Akademisi Seminer, Konferans, Sempozyum Bildirileri Dizisi, 3.
- Fukuyama, F. (2000). *Büyük Çözümle: İnsanın Doğası ve Toplumsal Düzenin Yeniden Oluşması*. (Çev. Zeynep Avcı, Aslı Telli Aydemir). İstanbul: Sabah Kitapları. (86)
- Galford, R. & A. S. Drapeau. (2002). *The Trusted Leader*. New York: The Free Pres.
- Gambetta, D. (1998). Can We Trust in Trust?. in D. Gambetta. (Ed.). *Trust: Making And Breaking Cooperative Relations*. (213-237). University of Oxford. Department of Sociology. Electronic Edition.
- Geleri, A. (2003). *Önleyici Polislik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gönültaş, M.B. (2016). Adli Sosyal Hizmet: Adalet Mekanizmasındaki Yeri ve Önemi. D. Yücel & M.B. Gönültaş (Ed.), *Adli Sosyal Hizmet: Yaklaşım ve Müdahale* içinde (2-14). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Habermas, J. (2005). “Öteki” Olmak “Öteki”yle Yaşamak. (Çev. İlknur Aka), İstanbul: Yapı Kredi Yayınları
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory And Philosophical Ethics. *The Academy Of Management Review*, 20(2). (379-403)
- <https://www.bosch.com/stories/robert-bosch-corporate-principles/>

- [http://www.sivaspmio.pol.tr/SiteAssets/Sayfalar/Dersler/3.%20d%C3%B6nem%](http://www.sivaspmio.pol.tr/SiteAssets/Sayfalar/Dersler/3.%20d%C3%B6nem%20dersleri/9184736/ Danış, Zafer Sosyal Hizmet Kuram ve Yaklaşımları – Varoluşçu Yaklaşım.ppt.(Erişim Tarihi;20.07.2019))
- <https://slideplayer.biz.tr/slide/9184736/> Danış, Zafer Sosyal Hizmet Kuram ve Yaklaşımları – Varoluşçu Yaklaşım.ppt.(Erişim Tarihi;20.07.2019)
- <https://www.ifsw.org/tr/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>Erişim tarihi: 20.07.2019
- <https://www.skmertozelguvenlik.com.tr/guvenlik-nedir>. Erişim tarihi: 20.07.2019.
- Kırmızıdağ, N. (2015). Polis ve Toplum: Türkiye’de Polise Güven Araştırması. Berkay Mandıracı (Yay. Haz.). Kitabın adı içinde (baş-bitiiş). İstanbul: Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı Yayınları.
- Larson, D. W. (2004). Distrust: Prudent, if not Always Wise. in Hardin Russel (Ed.). *Distrust*. (35-49). New York: Sage Publications.
- Lorenz, E. (1999). Trust, Contract And Economic Cooperation, *Cambridge Journal Of Economics*, (23). (301-315).
- Luhmann, N. (2000). Familiarity, Confidence, Trust: Problems And Alternatives. in Gambetta Diego (Ed.). *Trust: Making And Breaking Cooperative Relations*. (94-107). University of Oxford. Department of Sociology. Electronic Edition.
- Mayer, R. C. & J.H. Davis. & F. D. Schoorman. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy Of Managemenet Review*, 20(3). (709-734)
- Maslow-1943/İhtiyaçlar hiyerarşisi, Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review* 50, 370-396).
- Neocleous, M. (2006). *Toplumsal Düzenin İnşası*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.
- Özer, M. A. (2012). Bir Modern Yönetim Tekniği Olarak Algılama Yönetimi ve İçgüvenlik Hizmetleri, *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*. (33). (147-180)
- Rothstein, Bo & Dietlind Stolle. (2001). Social Capital And Stree-Level Bureaucracy: An Institutional Theorry Of Generalized Trust. *Esf Conference “Social Capital: Interdisciplinary Perspectives”*. in Exeter, United Kingdom, (1-15).
- Sağlam Arı G. (2003). Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağ Arttırır mı, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. (2). (7-36).
- Sennett, R. (2005). *Saygı- Eşit Olmayan Bir Dünyada* (Çev: Ümmühan Bardak), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Seyyar, A. ve O. Demir (2008). *Katımcılık ve Kalkınma Ekseninde Yerel Sosyal Politikalar*, Kam Yayınları. İstanbul.
- Solomon, R. C. & F. Flores (2001). *İş Dünyasında, Politikada, İlişkilerde ve Yaşamda Güven Yaratmak*. (Çev. Ahmet Kardam). İstanbul: Mess Yayınları.
- Şafak, A. (1989). *Ceza Muhakemeleri Usûlü ve Polis*, Ankara: Emniyet Genel Müdürlüğü Polis Akademisi.

- Şeker, Aziz (2012), *Sosyal Hizmete Giriş*, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını (3-11)
- Uslaner, Eric M. The Moral Foundations Of Trust, Cambridge University Press,(51). 2002.
- Williams, M. (2001). in whom We Trust: Group Membership as an Affective Context for Trust Development, *The Academy Of Management Review*, 26(3). (377-396)
- Yıldırım, K., Sosyal Hizmet, Sakarya Yayıncılık, 1. Baskı, Sakarya, (ss.11) 2007.
- Yıldırım, Kazım ve Neşide Yıldırım (2008), Sosyal Hizmete Giriş, Sakarya Yayıncılık, Sakarya. (2008: 33)



## ÖZGEÇMİŞ

1978 yılında Balıkesir ilinde dünyaya geldi. İlk, orta ve lise öğrenimini Balıkesir ilinde tamamladı. 1996 yılında Polis Akademisine girdi. 2000 yılında Komiser Yardımcısı olarak mezun oldu. Memuriyet hayatına Kocaeli ilinde Komiser Yardımcısı olarak başladı. 2008 yılında Başkomiser rütbesi ile şark görevi dolayısıyla Rize iline atandı. 2010 yılında Yalova iline atandı. Halen Yalova Emniyet Müdürlüğünde 4.sınıf Emniyet Müdürü olarak görev yapmaktadır.

