

Sosyal Yardım Alanında Çalışanların Pandemi Sürecine İlişkin Düşünceleri

Opinions of Social Assistance Employees on the Pandemic Process

Selami TOPUZ¹, Veli DUYAN²

¹ Ankara Üniversitesi Sosyal Hizmet ABD Doktora Öğrencisi, selamitopuz@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-7204-3497

² Prof. Dr., Ankara Üniversitesi, SBF. Sosyal Hizmet Bölümü, vduyan@health.ankara.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-4316-5756

Öz

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından covid 19 pandemisi olarak isimlendirilen salgın tüm dünyayı etkilediği gibi Türkiye'yi de etkilemiştir. Türkiye'de salgından etkilenen alanlardan biri de sosyal yardım alanıdır. Bu çalışmada, sosyal yardım alanında çalışan personelin pandemi sürecine ilişkin düşünceleri incelenmiştir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarında çalışan 367 kişiye anket uygulanmıştır. Anketler aracılığıyla toplanan araştırma verileri, SPSS 22 programı kullanılarak yüzde (%) ve frekans gibi tanımlayıcı istatistikler ile analiz edilerek yorumlanmıştır. Katılımcıların üçte biri covid 19 tanısı almıştır. Pandeminin mesleki iletişimi olumsuz etkilediği, Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sisteminin pandemi sürecinde etkili olduğu, hane incelemesi gerçekleştirilemediği durumlarda daha çok muhtardan bilgi alındığı, en çok nakdi yardımlara ihtiyaç duyulduğu çalışmanın bulguları arasındadır. Online başvuru ve değerlendirme sistemleri geliştirilmeli, çalışanlara yönelik psikososyal destek sağlanmalıdır.

Anahtar kelimeler: Yoksulluk, Sosyal Yardım, Pandemi Covid-19

Abstract

The epidemic, named as the covid 19 pandemic by the World Health Organization (WHO), has affected Turkey as well as the whole world. The field of social assistance has also been affected by the Covid 19 pandemic. In this study, the thoughts of the personnel working in the field of social assistance in Turkey regarding the pandemic process were tried to be discussed with the conducted surveys. A total of 367 people working in Social Assistance and Solidarity Foundations participated in the study. The data obtained by using descriptive statistics such as percentage and frequency through the SPSS 22 program were analyzed and interpreted. One-third of the participants were diagnosed with covid 19. Among the prominent findings of the study; It can be said that the pandemic has negatively affected professional communication, Turkey's Integrated Social Assistance System is effective in the pandemic process, more information is received from the headman in cases where household inspection cannot be carried out, and cash aid is most needed. Online application and evaluation systems should be developed, and psychosocial support should be provided for employees.

Key words: Poverty, Social Assistance, Pandemic Covid-19

Makale Atfif: Topuz, S. ve Duyan, V. (2022). Sosyal Yardım Alanında Çalışanların Pandemi Sürecine İlişkin Düşünceleri. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi* 6(2), 113-127.

DOI: 10.55109/tushad.1106291

Alındı 20.04.2022
Kabul Edildi 27.11.2022
Yayınlandı 31.12.2022



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

¹ İletişim kurulacak yazar: Selami TOPUZ

1. Giriş

İnsanlık tarihi boyunca geniş coğrafyalara yayılmış, büyük çaplı ölümler ve sağlık sorunları oluşturmuş birçok endemi, pandemi yaşanmıştır (Aslan, 2020: 36). Uluslararası sınırları, bölgeleri ve hatta kıtaları aşarak dünyanın geneline yayılan enfeksiyon kaynaklı hastalıklar “pandemi” olarak tanımlanmaktadır (Özkoçak ve diğ. 2020: 1186). Pandemilerden en sonuncusu 2019’un sonunda Çin’de koronavirüs pnömoni olarak ortaya çıkmış ve hızlı bir şekilde dünyadaki diğer ülkelere yayılmıştır. Bu yeni salgın bir tür koronavirüstür (Kubat ve Şahin, 2020:14).

Dünya Sağlık Örgütü, bu virüsle ilgili ilk kez 12.01.2020’de şikayet bulgularının sebeplerinin yeni görülen bir tür koronavirüsten kaynaklı olduğunu (2019-nCoV) belirtmiş ve 11.02.2020 tarihinde “Covid-19” pandemisi olarak isimlendirmiştir (TÜBA, 2020: 15; Uğraş Dikmen ve diğ, 2020: 30).

Dünyada etkisini gösteren Covid-19 salgını, birçok hastanın ölümüne, korku ve endişeye, kayba bağlı acılara, ekonomik sorunlara ve psikolojik krizlerin yaşanmasına neden olmuştur. Bununla birlikte dünyanın farklı coğrafyalarından, pek çok sayıda insanın yaşamakta olan pandemic sorununu çözmek için birlikte çalışmasına imkân sağlamıştır(TÜBA, 2020: 57).

Covid-19 pandemisi ülkelerin sağlık sistemlerinin yanında ekonomik koşullarını da olumsuz etkilemiştir. Bu olumsuz durumlar ekonomik faaliyetlerin geçici bir şekilde ya da kalıcı bir şekilde durdurulmasına ve çalışanların işsizlik sorunuyla yüzleşmesine neden olmuştur. İşsiz durumda olan bireylerle birlikte olumsuz şekilde etkilenen diğer bir kesim ise onların aileleridir (Yılmaz, 2020:1734). Bu durum sosyal yardımlara olan ihtiyacı arttırmıştır.

2. Yoksulluk, Sosyal Yardım ve Pandemi

Yoksulluk, ilk insanlardan bugüne devam etmekte olan ve çözülmek istenen bir sosyal sorundur (Beaudoin, 2017: 9; Taşğın, 2017: 21). Birleşmiş Milletler tarafından belirlenen sürdürülebilir kalkınma hedefleri arasında 2030 yılında, yoksulluğun ve açlığın bitirilmesi hedefi yer almaktadır (UNDP, 2016). Dünya genelinde yoksulluğun durumuna baktığımızda Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksi 2021 raporuna göre (2021: 4) 109 ülkede 1 milyar 300 milyon insan - %21,7 - çok boyutlu olarak akut yoksulluk koşullarında hayatını sürdürmektedir.

Yoksulluğun azaltılmasına yönelik kazanımlar, bölgesel silahlı çatışmalar ve iklim değişikliğinin etkileriyle birleşen Covid-19 ve onunla ilişkili ekonomik kriz nedeniyle tersine çevrilmiştir. Covid-19 salgını 2020’de 100 milyondan fazla insanın aşırı yoksul olmasına neden olabilir. 1998 yılından itibaren azalmakta olan yoksulluk oranının 2020’de artacaktır (World Bank, 2020: 5).

Türkiye’deki duruma baktığımızda Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)(2021) tarafından en son 2020 yılında yapılmış olan “Gelir ve Yaşam Koşulları 2020” araştırması bulgu ve sonuçları çerçevesinde yoksulluk oranı %15’dir.

Yoksullukla mücadele yöntemlerine bakıldığında en önemli araçlar arasında hiç kuşkusuz ki sosyal yardımlar yer almaktadır. Sosyal yardım, Çengelci (1993: 10) tarafından “*bir sosyal güvenlik yöntemi ve sosyal hizmet alanı olup, kendi ellerinde olmayan sebeplerle, mahalli ölçüler içinde asgari seviyede dahi geçinme imkânı bulamayan kişileri; muhtaçlık araştırmalarına dayalı olarak en kısa sürede kendi kendine yeterli hale getirme amacı taşıyan, karşılıksız mahiyetteki parasal ve nesnel sosyal gelir ve destek sağlayıcı kurumsal faaliyetler bütünüdür*” olarak tanımlanmıştır.

İhtiyaç sahibi kişilere aynı şekilde (gıda, kömür vb.) ve/veya nakdi şekilde (para) sunulan yardımların genel türü sosyal yardımdır (İkizoğlu, 2000: 21). Sosyal yardımları diğer benzer programlardan farklı kılan özellik, sosyal yardım programlarının herhangi bir karşılık beklenmeksizin muhtaçlık kriterlerine bağlı olarak yapılmasıdır (Hacımahmutoğlu, 2009: 23). Sosyal yardımlar, ihtiyaç sahibi kişilere belirli bir dönemde geçici verilmelidir (Heggebø ve diğ., 2020: 2; Zastrow, 2014: 184). Sosyal yardımlar, toplumların gelişmeleri ve sanayileşmeleriyle birlikte, gelirlerin yeniden dağıtımı sürecinde fonksiyonellik kazanmış bir yöntem olarak yıllardır devam etmektedir (Karataş, 1999: 42).

Sosyal yardımlardaki nihai amaç, ihtiyaç sahiplerinin içinde oldukları muhtaçlık durumu sonlanana ve herhangi bir desteğe ihtiyaç duymadan sosyal işlevselliğini yeniden elde edinceye kadar gelir güvencesinin kazandırılmasıdır (ASAGM, 2010: 29). Sosyal yardımlar, gelirleri belirli bir asgari gelir düzeyine getirmek için yapılmaktadır (Cappellari ve Jenkins, 2008:12). İhtiyaç sahibi bir kişinin mümkün mertebe en kısa sürede yeniden çalışması ve gelir elde ederek hayatını sürdürme imkanına kavuşturulmasıdır (Dilik, 1992:53).

Yardımların sunulmasında en önemli kurum hiç kuşkusuz ki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma (SYD) Vakıflarıdır. 1986 yılında, sosyal yardım alanının kurumsallaşması adına 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu yürürlüğe konulmuştur. Bu kapsamda Başbakanlığa bağlı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu (SYDTF) kurularak sosyal yardımlar için kaynak oluşturulmuştur (Yıldırım, 2010:12). Fonun kurulmasıyla yoksullukla mücadelede devletin aktif bir şekilde doğrudan rol alacağı yeni bir dönem başlamıştır. Fon kaynakları il ve ilçelerde ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması (başvuru yapmaları, inceleme ve karar verme) amacıyla Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma (SYD) Vakıfları kurulmuştur (Demirhan ve Kartal, 2011:136-137; Öztürk ve Öztürk, 2010:191).

Pandemi sürecinde birçok üretim ve hizmet sektörünün durması nedeniyle işsizlik ve ekonomik kazancın durması sonucu sosyal yardımlara olan ihtiyaç artmıştır. Bu süreçte Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından ihtiyaç sahiplerine ilk etapta 1.000.-TL sosyal yardım sağlanmıştır. Bu yardım 3 aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. 1 ve 2'nci aşamada mevcut durumdaki ihtiyaç sahiplerine yardım yapılırken 3'üncü aşamada pandemi sonrasında yoksulluk durumuna düşen kişilere yardım yapılmıştır. Yaklaşık 7 milyon aileye yardım sağlanmıştır. (<https://www.aa.com.tr/>).

2020 yılında, 6,5 milyonun üzerinde hane (6.630.682) sosyal yardım programlarından yararlanmış. Bu hanelerin 2,4 milyonu (2.450.080) düzenli yardım programlarından yararlanırken 2,7 milyonu (2.733.721) süreli yardım programlarından yararlanmış. 1,4 milyon (1.436.799) hanede yaşayan ihtiyaç sahipleri ise her iki yardım programından yararlanmış. Covid-19 pandemisi nedeniyle vatandaşların hayatları sosyal ve ekonomik yönden olumsuz bir şekilde etkilenmiştir. 2020 yılında sosyal yardımlardan faydalanan hane sayısında artış meydana gelmiştir. Sosyal Destek Programlarıyla pandemic sürecinde dönemsel olarak ihtiyaç sahibi olan hanelere ulaşılarak sosyal yardım sistemi içerisinde bulunmayan haneler de sisteme dahil edilmiştir. Salgın döneminde 3294 sayılı Kanun kapsamında "acil durum hali" ilan edilerek salgın sürecinden önce herhangi bir sosyal yardım programından faydalanmayan ancak pandemic sürecinde geçici yoksulluk riski yaşamaları nedeniyle çeşitli sosyal yardımlardan faydalanabilmişlerdir (AÇSHB, 2021:150).

Pandemiyle birlikte artan ihtiyaç sahipliği durumunun tespiti zorlaşmıştır. Kaynakların etkin ve etkili kullanılması noktasında Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları önemli bir görevi yerine getirmiştir. 1003 adet Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfında yoğun bir çalışma gerçekleştirilmiştir (Aydın ve Öztürk, 2021:159).

Salgın ve afetler kişileri/aileleri veya toplumları fiziksel, sosyal, psikolojik, ruhsal ve ekonomik kaynaklarını tehdit etmektedir. Tüm bunlar düşünüldüğünde kişi ve aile birçok sorunla yüz yüze kalmaktadır (Kılıç, 2008: 1).

Pandemi sürecinde bütün ülkeler ekonomik, siyasal ve sosyolojik olarak birtakım potansiyel riskler altındadır. Pandemi nedeniyle hasta olma ve fiziksel sağlığın zarar görmesinin yanında ekonomik sorunlar, iş hayatının sürdürülebilirliğini gerçekleştirilememesi, farklı çalışma yöntemlerine uyum sağlayamama kaynaklı psikolojik sorunlar da görülebilmektedir (Göktepe, 2020: 630).

Covid-19 krizinin insanların hayatında derin ve kalıcı değişikliklere yol açabileceği söylemek yanlış olmayacaktır. Yaşanan krizin etkisini sosyal politika alanında üç temel faktör ile ifade etmek mümkündür. Birincisi, krizin ne boyutta olduğu, ikincisi ülkelerin uygulamaya çalıştıkları refah modelleri ve son olarak üçüncüsü ise sosyal politikaların gerçekleştirilmesinde görev yapan kurumlar arasındaki işbirliği ağlarının başarılı bir şekilde olup olamayacağıdır (Yavuz, 2020: 181). Bu kapsamda mevcut araştırmanın amacı, covid-19 pandemisi sürecinde sosyal yardım alanında görev yapan personelin pandemi döneminde

yaşadıklarını tespit etmek, süpervizyon ihtiyacını ortaya koymak ve araştırma sonucuna göre önerilerde bulunmaktır.

3. Yöntem

Araştırmada nicel araştırma deseninin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu çerçevede nicel araştırma türleri arasında olan tarama araştırması yöntemi kullanılmıştır. Bir duruma veya olguya ilişkin genel bir kanıya varmak amacıyla tarama araştırması yöntemi kullanılmaktadır (Karasar, 2005). Bu araştırmada, sosyal yardım alanında çalışanların pandemi sürecine ilişkin düşünceleri hakkında bir kanıya varmak için tarama araştırması yöntemi uygulanmıştır.

3.1 Örneklem

Çalışmanın evreni, Türkiye’de il ve ilçelerde hizmet sunan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarındaki personellerden oluşturmaktadır. Araştırmada, örnekleme yöntemi olarak basit tesadüfi yöntem kullanılmıştır. Bu yöntem; evrendeki tüm elemanların birbirlerine eşit bir şekilde seçilme şansına sahip olma esasına dayanır (Karasar, 2005). Bu kapsamda, araştırma evreni olan 8700 kişi içerisinde kaç kişiyle araştırmanın gerçekleştirilebileceği uluslararası alanda güvenilirliğe haiz örneklem hesaplamaya yönelik programlardan (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>) yararlanılarak %95 güvenilirlik düzeyinde ve %5 hata payıyla 367 kişi olarak hesaplanmıştır.

3.2 Veri Toplama Aracı

Araştırmacı ve danışman tarafından verilerin toplanması amacıyla anket formu geliştirilmiştir. Söz konusu formun oluşturulmasında, literatür incelemesi (yerli ve yabancı) gerçekleştirilmiştir.

3.3 Veri Toplama Süreci

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Çalışanlarının Sesi Derneğinden ve Ankara Üniversitesi Etik Kurulundan gerekli izinler alınmıştır. İzinler tamamlandıktan sonra anket formunun uygulama süreci başlamıştır. 367 çalışana ulaşılmış ve örneklem sayısı tamamlandıktan sonra doldurulan anket formları dikkate alınmamıştır. Araştırmacı, online anket yöntemiyle anketleri uygulamıştır.

3.4 Süre - Olanaklar

Hazırlanan form online olarak örneklem çerçevesinde Vakıf çalışanlarına Haziran 2021 - Eylül 2021 tarihleri arasında uygulanmıştır.

3.5 Verilerin Değerlendirilmesi

Nicel verilerin girişlerinin yapılması ve analizlerinin gerçekleştirilmesi, SPSS 22 (Sosyal Bilimlerde İstatistik Paket Programı) kullanılarak yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki bulgular, sayılar ve yüzdeler dikkate alınarak tablo şeklinde gösterilmiştir. Değişkenlere bakıldığında aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunup bulunmadığı ve bu çerçevedeki anlamlılık düzeyleri ki-kare analizi yöntemi test edilerek gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, istatistiksel analizler gerçekleştirildikten sonra tartışılmıştır.

4. Bulgular

Araştırmaya 367 kişi katılmıştır. SYD Vakfı Çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine yönelik bulgular tablo 1’de yer almaktadır.

| Tablo 1. SYD Vakfı Çalışanlarının Sosyo-demografik Bulguları | | | |
|---|----------------------------|------------|------------|
| | | N | % |
| Cinsiyet | Kadın | 139 | 37,9 |
| | Erkek | 228 | 62,1 |
| Medeni Durum | Evli | 295 | 80,4 |
| | Bekar | 72 | 19,6 |
| Eğitim Düzeyi | Lise | 17 | 4,6 |
| | Önlisans | 17 | 4,6 |
| | Lisans | 76 | 20,7 |
| | Yüksek Lisans (Lisansüstü) | 252 | 68,7 |
| | Doktora | 5 | 1,4 |
| Yaş | 18-26 | 5 | 1,4 |
| | 27-35 | 143 | 39,0 |
| | 36-44 | 190 | 51,8 |
| | 45-53 | 29 | 7,9 |
| Gelir durumu (TL) | - 5.000 | 61 | 16,6 |
| | 5.001-9.999 | 217 | 59,1 |
| | 10.000-14.999 | 72 | 19,6 |
| | 15.000-19.999 | 13 | 3,5 |
| | 20.000+ | 4 | 1,1 |
| TOPLAM | | 367 | 100 |

Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların 228’i erkek(%62,1), 139’u (%37’9) kadındır. Medeni durumlarına bakıldığında 295’i (%80,4) evli, 72’si (%19,6) bekârdır. Yaş aralıkları ise 5’i (%1,4) 18-26 yaş aralığında, 143’ü (%39) 27-35 yaş aralığında, 190’i (%51,8)’i 36-44 yaş aralığında, 29’u (%7,9) 45-53 yaş aralığındadır. Katılımcıların 252’si (%68,7) lisansüstü mezunu, 76’sı (%20,7) lisans mezunu, 17’si (%4,6) lise mezunu, 17’si (%4,6) önlisans mezunu ve 5’i (%1,4) doktora mezunudur. Katılımcıların 278’inin (%75,7) 10 bin TL’nin altında geliri vardır. Çalışmaların bulguları arasında, evli olan katılımcıların %77’sinin çocuğu vardır. Katılımcıların 294’ünün (%80,1) 10 bin TL altında hane gideri vardır.

| Tablo 2. Katılımcılara ilişkin bulgular | | | |
|--|-----------------|-----|------|
| | | N | % |
| Hane Durumu | 1 kişi | 10 | 2,7 |
| | 2 kişi | 24 | 6,5 |
| | 3 kişi | 107 | 29,2 |
| | 4 kişi ve üzeri | 226 | 61,6 |
| Hanede engelli birey | Evet | 18 | 4,9 |
| | Hayır | 349 | 95,1 |
| Hanede yaşlı birey | Evet | 48 | 13,1 |

| | | | |
|---------------|-------------------------------------|------------|------------|
| | Hayır | 319 | 86,9 |
| Ünvan | Müdür | 43 | 11,7 |
| | Sosyal Yardım ve İnceleme Görevlisi | 231 | 62,9 |
| | Muhasebe | 7 | 1,9 |
| | Büro personeli | 70 | 19,1 |
| | Yardımcı Hizmet Personeli | 16 | 4,4 |
| TOPLAM | | 367 | 100 |

Katılımcıların 10'u (%2,7) yalnız yaşarken, 332'si (%90,5) 3 kişi ve üzerinde hane büyüklüğünde yaşamaktadır. Katılımcı hanelerin 18'inde (%4,9) engelli birey bulunurken, 48'inde (%13,1) yaşlı birey bulunmaktadır.

Katılımcıların unvanlarına bakıldığında; 43'ü (%11,7) Müdür, 231'i (%62,9) Sosyal Yardım ve İnceleme Görevlisi, 7'si (%1,9) Muhasebe, 70'i (%19,1) büro personeli, 16'si (%4,4) Yardımcı Hizmet Personelidir.

Katılımcıların çalışma yıllarına ilişkin bulguya bakıldığında, 60'ı (%16,3) 5 yıldan az, 195'i (%53) 6 yıl ile 10 yıl aralığında, 91'i (%24,8) 11 yıl ile 19 yıl aralığında, 21'i (%5,7) 20 yıl ve üzerinde süredir çalışmaktadır.

Tablo 3. Süpervizyon ihtiyacına ilişkin bulgular

| | | N | % |
|--|-------|------------|--------------|
| Son bir yılda işinizi gerçekleştirirken yönetsel desteğe ihtiyacınız oldu mu? | Evet | 60 | 16,3 |
| | Hayır | 307 | 83,7 |
| Son bir yılda işinizi gerçekleştirirken eğitimsel desteğe ihtiyacınız oldu mu? | Evet | 103 | 28,1 |
| | Hayır | 264 | 71,9 |
| Son bir yılda işinizi gerçekleştirirken duygusal desteğe ihtiyacınız oldu mu? | Evet | 138 | 37,6 |
| | Hayır | 229 | 62,4 |
| TOPLAM | | 367 | 100,0 |

Katılımcıların 60'ı (%16,3) yönetsel desteğe, 103'ü (%28,1)'i eğitimsel desteğe, 138'i (%37,6) ise duygusal desteğe ihtiyaç duyduğunu ifade etmiştir.

Yeni iş ve işlemlerin nasıl yapılacağı, yazışma prosedürleri, işlerin planlanması ve koordinasyonunda, görev dağılımı, mevzuat konularında yönetsel desteğe ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte yeni hizmet ve uygulamalara ilişkin konularda, muhasebe, Türkiye Acil Müdahale Planı (TAMP) hakkında, mevzuat, salgından korunma, yazışma, merkezi yardımlar, kriz anında müdahale, Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi ve işleyişi, psikolojik destek, projeler, mobbinge başa çıkma yolları ve stres yönetimi, muhasebe ve mali işler konularında eğitimsel desteğe ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiştir.

Tablo 4. COVID'e ilişkin bulgular

| | | N | % |
|-----------------------------------|------|-----|------|
| COVID-19 hastalığı geçirdiniz mi? | Evet | 128 | 34,9 |

| | | | |
|--|---------------|------------|--------------|
| | Hayır | 239 | 65,1 |
| İş yerinizde biri/birilerine COVID-19 teşhisi konuldu mu? | Evet | 295 | 80,4 |
| | Hayır | 72 | 19,6 |
| COVID-19 sürecinde istifa etmeye/işten ayrılmaya yönelik bir düşünceniz oldu mu? | Evet | 49 | 13,4 |
| | Hayır | 318 | 86,6 |
| COVID-19 pandemisinin yakın zamanda biteceğini düşünüyor musunuz? | Evet | 83 | 22,6 |
| | Hayır | 284 | 77,4 |
| COVID-19 pandemisi nedeniyle idari izin kullandınız mı? | Evet | 70 | 19,1 |
| | Hayır | 297 | 80,9 |
| Pandemi sürecinde müracaatçıların/ihitiyaç sahiplerinin hastalık hakkında bilgi sahibi olduğu düşünüyor musunuz? | Evet | 77 | 21,0 |
| | Hayır | 210 | 57,2 |
| | Kararsızım | 80 | 21,8 |
| Pandemi sürecinde esnek çalışma imkanınız oldu mu? | Evet | 162 | 44,1 |
| | Hayır | 205 | 55,9 |
| | TOPLAM | 367 | 100,0 |

Katılımcıların 128'i (%34,9) covid-19 hastalığına yakalanmıştır. 295'i (%80,4) iş yerinde birinde Covid-19 tanısı alındığını ifade etmiştir.

“Covid-19 geçirdikten sonra işe/mesaiye dönüşte uyum sorunu yaşadınız mı?” açık uçlu sorusuna cevaben, Arkadaşlarının halen hasta olduğunu düşünüp uzaklaştığı, nefes darlığı ve yorgunluk nedeniyle en basit işleri yapmakta bile çok zorlandığı, hastalığın vermiş olduğu tedirginlik ve daha dikkatli davranma stresinin olduğu, algılama, dikkat kaybı, tekrar hastalığa yakalanma korkusu olduğu, hastalığın vermiş olduğu zihin bulanıklığı ve uzun süren baş ağrıları, konsantrasyon eksikliği, çarpıntı gibi sağlık sorunlarının devam ettiği ve işe uyumu zorlaştırdığı ifade edilmiştir.

Katılımcıların 49'u (%13,4) istifa etmeyi düşündüğünü belirtmiştir. Katılımcıların 284'ü (%77,4) pandeminin yakın zamanda bitmeyeceğini ifade etmiştir. Yılmaz (2020: 1731) tarafından 902 kamu çalışanı ile yapılan çalışmada, pandeminin yakın zamanda bitip bitmeyeceğine ilişkin soruya katılımcıların yarısından fazlası %53,9 ile “Hayır” cevabını verirken, %46,1'i ise “Evet” cevabını vermiştir.

Katılımcıların 70'i (%19,1)'i idari izinli olduğunu belirtmiştir. Müracaatçıların hastalık hakkında bilgi sahibi olup olmadığı konusunda, katılımcıların 77'si (%21) bildiğini, 210'u (%57,2) bilmediğini ve 80'i (%21,8) ise kararsız olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların 162'si (%44,1) esnek çalışma imkanının olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 5. Sosyal yardım sürecine ilişkin bulgular

| | | N | % |
|--|-------------|-----|------|
| Müracaatlar hangi yöntemle alınmıştır? | Yüz yüze | 223 | 60,8 |
| | Form ile | 26 | 7,1 |
| | Telefon ile | 99 | 27,0 |
| | Online | 15 | 4,1 |
| | Evet | 157 | 42,8 |

| | | | |
|--|---------------|------------|--------------|
| Pandemi sürecinin getirmiş olduğu yasal sınırlılıkların (sokağa çıkma yasağı, zorunlu karantina vb.) mesleki çalışmalarınızı etkilediğini düşünüyor musunuz? | Hayır | 210 | 57,2 |
| Pandemi sürecinin müracaatçılarınızla olan iletişiminizi olumsuz etkilediğini düşünüyor musunuz? | Evet | 235 | 64,0 |
| | Hayır | 132 | 36,0 |
| Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sisteminin pandemi sürecinde etkili olduğunu düşünüyor musunuz? | Evet | 324 | 88,3 |
| | Hayır | 43 | 11,7 |
| Sosyal yardım ödemeleri nasıl gerçekleştirilmiştir? | PTT | 116 | 31,6 |
| | Banka | 228 | 62,1 |
| | Elden | 23 | 6,3 |
| | TOPLAM | 367 | 100,0 |

Pandemi sürecinde sosyal yardım müracaatları farklı yöntemlerle alınmıştır. Bu çerçevede, müracaatların yarısından fazlası yüz yüze 227'si (%61,8), 99'u (%27), telefon ile 26'sı (%7,1) form ile ve 15'i (%4,1) online aldıkları ifade etmiştir.

"İş yoğunluğunun % kaç arttığını düşünüyorsunuz?" sorusuna cevaben ise katılımcıların yanıt ortalaması %132 olarak bulunmuştur. Başvuruların genel anlamda arttığını söylemek yanlış olmayacaktır.

"Pandemi sürecinin getirmiş olduğu yasal sınırlılıkların (sokağa çıkma yasağı, zorunlu karantina vb.) mesleki çalışmalarınızı etkilediğini düşünüyor musunuz?" sorusuna cevaben katılımcıların 157'si "Evet" (%42,8), 210'u (%57,2) "Hayır" cevabı vermiştir.

"Pandemi sürecinin müracaatçılarınızla olan iletişiminizi olumsuz etkilediğini düşünüyor musunuz?" sorusuna cevaben katılımcıların 235'i (%64) "Evet" olarak ifade ederken 132'si (%36) "Hayır" olarak ifade etmiştir.

"Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sisteminin pandemi sürecinde etkili olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusuna cevaben katılımcıların 324'ü (%88,3) "Evet" olarak, 43'ü (11,7) "Hayır" olarak ifade etmiştir.

"Pandemi sürecinde başvurularının değerlendirilmesinde Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sisteminde yer alan bilgilere (mal varlığı, yardım alma bilgi vb.) ek olarak hangi bilgilerin olmasını isterdiniz?" açık uçlu sorusuna cevaben ise katılımcılar tarafından en çok banka hesap bilgilerinin olması gerektiği ifade edilmiştir. Bu bilgiyi, karantina bilgileri, kişilerin boşanma dava bilgileri (nafaka), rayiç değer bilgileri, gayrimenkul alım tarihi, babasının ve anasının mal varlığı, belediye yardımları, kredi ve/veya borç bilgileri, adli sicil bilgileri, abonelik bilgileri (konut doğalgaz abone bilgileri ev internet vs.) yer almasının izlemiştir.

"Pandemi sürecinde müracaatçıların en çok hangi yardım türüne ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?" sorusuna cevaben ise en çok nakdi yardım önerilirken, gıda, kira, temizlik malzemesi ve psikolojik yardıma da ihtiyaç olduğu ifade edilmiştir.

"Pandemi sürecindeki başvuruları değerlendirdiğinizde müracaatların yüzde kaçını daha önce sosyal yardım almayan kişilerden oluşmaktadır?" sorusuna cevaben ise katılımcıların yanıtlarının ortalaması %49'dur.

Pandemi sürecinde problemler açık uçlu şekilde sorulduğunda; Vakıfların yoğunluğunun artması, pandemi riskiyle işleri yapmanın zorlaşması, personel eksikliği, mesai saatlerinin artması, incelemelerin

güçlüğü, psikolojik problemler, gerçek ihtiyaç sahipleri ile ihtiyacı olmayan kişilerin ayrımının zorlaşması, esnek çalışma imkânının çoğu zaman olmaması, bazı ihtiyaç sahiplerinin pandemi koşullarına göre davranmamaları gibi problemler yaşandığı ifade edilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların cevaplarının değişkenlere göre incelenmesi

| SORU | Duygusal desteğe ihtiyaç duyduunuz mu? | | Yönetimsel desteğe ihtiyaç duyduunuz mu? | | Eğitimsel desteğe ihtiyaç duyduunuz mu? | | Pandemi sürecinde istifa etmeyi düşündünüz mü? | | Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi pandemi sürecinde etkili oldu mu? | | Pandemi sürecinin müracaatçılarınızla olan iletişiminizi olumsuz etkilediğini düşünüyor musunuz? | | Pandemi sürecinin getirmiş olduğu yasal sınırlılıkların (sokağa çıkma yasağı, zorunlu karantina vb.) mesleki çalışmalarınızı etkilediğini düşünüyor musunuz? | |
|----------------|--|-------|--|-------|---|-------|--|-------|--|-------|--|-------|--|-------|
| | EVET | HAYIR | EVET | HAYIR | EVET | HAYIR | EVET | HAYIR | EVET | HAYIR | EVET | HAYIR | EVET | HAYIR |
| Kadın | 60 | 79 | 22 | 117 | 35 | 104 | 25 | 114 | 119 | 20 | 92 | 47 | 58 | 81 |
| Erkek | 78 | 150 | 38 | 190 | 68 | 160 | 24 | 204 | 205 | 23 | 143 | 85 | 99 | 129 |
| X ² | 2,951a | | 0,044a | | 0,923a | | 4,153a | | 1,544a | | 0,451 ^a | | 0,101 ^a | |
| p | 0,054 | | 0,477 | | 0,201 | | 0,031 -p<0,05 | | 0,141 | | 0,288 | | 0,417 | |
| 18-26 | 0 | 5 | 0 | 5 | 1 | 4 | 0 | 5 | 5 | 0 | 3 | 2 | 1 | 4 |
| 27-35 | 56 | 87 | 27 | 116 | 46 | 97 | 27 | 116 | 130 | 13 | 99 | 44 | 66 | 77 |
| 36-44 | 66 | 124 | 30 | 160 | 50 | 140 | 19 | 171 | 162 | 28 | 119 | 71 | 80 | 110 |
| 45+ | 16 | 13 | 3 | 26 | 6 | 23 | 3 | 26 | 27 | 2 | 14 | 15 | 10 | 19 |
| X ² | 7,642 ^a | | 2,456 ^a | | 2,423 ^a | | 6,621 ^a | | 3,944 ^a | | 5,001 ^a | | 2,576 ^a | |
| p | 0,054 | | 0,483 | | 0,489 | | 0,085 | | 0,268 | | 0,172 | | 0,462 | |
| Evli | 111 | 184 | 51 | 244 | 80 | 215 | 40 | 255 | 264 | 31 | 190 | 105 | 124 | 171 |
| Bekar | 27 | 45 | 9 | 63 | 23 | 49 | 9 | 63 | 60 | 12 | 45 | 27 | 33 | 39 |
| X ² | 0,000 ^a | | 0,970 ^a | | 0,668 ^a | | 0,056 ^a | | 2,122 ^a | | 0,091 ^a | | 0,341 ^a | |
| p | 0,549 | | 0,212 | | 0,249 | | 0,494 | | 0,108 | | 0,431 | | 0,325 | |
| 5- | 14 | 47 | 16 | 44 | 19 | 41 | 5 | 55 | 55 | 5 | 38 | 22 | 24 | 36 |
| 6-10 | 32 | 185 | 77 | 118 | 57 | 138 | 34 | 161 | 171 | 24 | 131 | 64 | 98 | 97 |
| 11-19 | 10 | 62 | 31 | 60 | 21 | 70 | 7 | 84 | 79 | 12 | 53 | 38 | 27 | 64 |
| 20+ | 4 | 9 | 14 | 7 | 6 | 15 | 3 | 18 | 19 | 2 | 13 | 8 | 8 | 13 |
| X ² | 4,250a | | 11,399 ^a | | 1,641a | | 6,653 ^a | | 1,018 ^a | | 2,217 ^a | | 11,220 ^a | |
| p | 0,236 | | 0,010- p<0,05 | | 0,65 | | 0,083 | | 0,796 | | 0,528 | | 0,01-- p<0,05 | |
| Lise | 6 | 11 | 2 | 15 | 3 | 14 | 1 | 16 | 13 | 4 | 6 | 11 | 6 | 11 |
| Önlisans | 6 | 11 | 3 | 14 | 3 | 14 | 1 | 16 | 16 | 1 | 10 | 7 | 5 | 12 |
| Lisans | 28 | 48 | 13 | 63 | 22 | 54 | 8 | 68 | 66 | 10 | 44 | 32 | 34 | 42 |
| Yüksek Lisans | 96 | 156 | 41 | 211 | 75 | 177 | 39 | 213 | 225 | 27 | 171 | 81 | 111 | 141 |
| Doktora | 2 | 3 | 1 | 4 | 0 | 5 | 0 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 |
| X ² | 3,918 ^a | | 0,364 ^a | | 4,167 ^a | | 3,918 ^a | | 3,582 ^a | | 9,694 ^a | | 2,975 ^a | |
| p | 0,417 | | 0,985 | | 0,384 | | 0,417 | | 0,466 | | 0,046 - p<0,05 | | 0,562 | |

Tablo 6'de yer alan katılımcıların cevaplarının değişkenlere göre incelenmesi tablosunda istatistiksel olarak anlamlı olan göstergelere değinilecektir.

Katılımcıların cinsiyetleri ile Covid-19 sürecinde istifa etmeye/işten ayrılmaya yönelik bir düşüncesi olup olmadığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Kadınların istifa etme düşüncesi erkeklere oranla daha yüksek çıkmıştır.

Katılımcıların çalışma yılı ile duygusal desteğe ihtiyaç duyup duymadıkları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Çalışma yılı yüksek olanlar daha çok duygusal desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bu kapsamda, çalışanlar için online psikososyal destek sistemlerinin olması yararlı olacaktır.

Çalışma yılı ile pandemi sürecinin getirmiş olduğu yasal sınırlılıkların (sokağa çıkma yasağı, zorunlu karantina vb.) mesleki çalışmalarını etkilediğini düşünüp düşünmedikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Çalışma yılı az olanlar pandeminin mesleki çalışmaları etkilediğine daha çok katılmaktadır. Çalışma yılının yüksek olması afet ve acil durum konularında tecrübeli olunmasına katkı sağlayabilmektedir.

Eğitim durumu ile pandemi sürecinin müracaatçılarıyla olan iletişimi olumsuz etkilediğini düşünüp düşünmedikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. ($p<0,05$) Eğitim düzeyi arttıkça pandeminin müracaatçılarla iletişimi olumsuz etkilediğini düşünenlerin oranı artmıştır.

5. Tartışma

Yapılan bu araştırmada, covid-19 pandemisi sürecinde sosyal yardım alanında görev yapan personelin pandemi döneminde yaşadıklarını tespit etmek, süpervizyon ihtiyacını ortaya koymak ve önerilerde bulunmak amaçlanmıştır.

Katılımcılar duygusal desteğe, eğitimsel desteğe ve yönetsel desteğe ihtiyaç duymaktadır. Motivasyon, psikolojik konular, virüs korkusu, manevi destek, fark edilmek, bilinmek, saygı duyulmak, empati, başkalarınca dinlenmemek, tükenmişlik ve tebrik edilme konularında duygusal desteğe ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiştir. Bu gibi durumlarda ortaya çıkan kaygı ve korkular nedeniyle çalışanlar psikolojik destek istemektedir (Yılmaz, 2020:1735).

Çolak (2021:1) tarafından yapılan çalışmada, sağlık alanında çalışanların depresyon belirtilerinin ve tükenmişlik düzeylerinin arttığı belirtilmiş ve sağlık personellerine yönelik psikolojik destek sağlanması önerilmiştir.

Hastalığa yakalananlar; korku ve tedirginlik, performans düşüklüğü, değersizlik hissi (karantina sürecinde), kaygı, huzursuzluk, üzüntü, endişe yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Sağlık Bakanlığı tarafından pandemi sürecinde görev alan sağlık çalışanlarının kendilerinin yalnız olduğu hissine kapılmamaları ve güçlü bir şekilde olmaları amacıyla geliştirilmiş mobil uygulama Ruh Sağlığı Destek Sistemi (RUHSAD) hayata geçirmiştir (Yalçıntaş ve Marakoğlu, 2020: 54). Hastalığa yakanlanma riski yüksek olan personel için oldukça önemli bir hizmet olmuştur.

Çiçek ve Almalı (2021:253) tarafından 798 kişiyle yapılan çalışmada, pandemi sebebiyle çalışanlarda oluşan kaygı, onların psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir. Benzer şekilde Uluç ve Duman (2020: 294) tarafından 25 kişi ile yapılan çalışmada, katılımcıların hayatlarının ne yönde etkilendiğine yönelik soruya %68'i (17 kişi) pandeminin sosyal hayatı olumsuz bir şekilde etkilediği yönünde cevap vermiştir.

Pandemi sürecinde sosyal yardım müracaatları farklı yöntemlerle alınmıştır. Müracaatların yarısından fazlası yüz yüze alınırken, telefon, form ve online olarak da alınmıştır. Özellikle başvuru sürecinde yoğunluğun azaltılması ve hastalığın yayılmasına temas ile yayılmasının önüne geçmek adına olumlu bir gelişme olmuştur. Değişen şartlar kamu hizmet sunumunda da değişikliği beraberinde getirmiştir (Ün, 2021: 178).

Kanada'da sosyal hizmet uzmanları ile yapılan çalışmada, yüz yüze olmayan mesleki değerlendirmenin terapotik ittifakı zorlaştırdığı ve telefon ve/veya video yoluyla hizmet sunarken değerlendirme yapmanın özellikle zor olduğu belirtilmiştir (Ashcroft ve diğ., 2021:13).

Taşkın ve Büründüz (2021:207) tarafından sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir çalışmada, başvuru sürecinin çağrı merkezleri aracılığıyla tamamlandığı, sosyal incelemelerin gerçekleştirilemediği, görüşmelerin/incelemlerin telefon vb. iletişim kanallarıyla gerçekleştirildiği, ihtiyaç sahiplerinin beyanlarına dayalı ve ihtiyaç temelli bir sosyal yardım hizmetinin olduğu görülmüştür.

İş yoğunluğunun artması ile birlikte yardım başvurusunda bulunan kişilerin yarıya yakınının daha önce sosyal yardım alan kişilerden olmadığı ifade edilmiştir. Sosyal yardım başvuruları yüz yüze, telefon ve online gibi yöntemlerle alınmıştır. Bu süreçte her zaman olduğu gibi ihtiyaç sahiplerinin beklentisi, kısa sürede üst düzeyde bir kamu hizmetinin sunulmasının sağlanmasıdır (Ün, 2020: 343).

Vakıf çalışanları, pandemi sürecinin müracaatçılarla olan iletişimi büyük oranda olumsuz etkilediğini belirtmiştir. İngiltere'de sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan çalışmada, hane incelemesi yapmanın beden dili iletişimini kısıtladığını, haneye yönelik riskleri tespiti konusunda endişeli olduklarını ifade etmişlerdir (Cook ve Zschomler, 2020: 404).

Müracaat ve değerlendirme sürecinde çok büyük oranda Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sisteminin etkili olduğunu düşünmektedirler. Topuz ve Özkan (2017: 177) tarafından 349 Sosyal Yardım ve İnceleme görevlisi ile gerçekleştirilen bir çalışmada, katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%89) SYD Vakıfları tarafından kullanılmakta olan bilişim sisteminin (Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Bilgi Sistemi) gerçekleştirilen sosyal incelemeleri güvenilir ve yararlı yaptığı konusuna daha çok katıldıklarını ifade etmiştir.

Pandemi sürecinde yardım alanların yaklaşık yarısı ilk defa sosyal yardım alanlardır. Hane incelemesi yapılamadığı durumlarda muhtarlardan bilgi alınmıştır. Bunun dışında komşu, akrabalarından bilgi alınmıştır. Ayrıca kişiden telefon ile de bilgi alınarak inceleme tamamlanmaya çalışılmıştır. Sosyal yardım sürecinde muhtar, komşu, akraba çalışanların bilgi kaynakları arasında yer almaktadır (Polat, 2017: 106).

Sosyal yardım almaya hak kazanan ihtiyaç sahiplerine ödemeler farklı yöntemlerle gerçekleştirilmiştir. Sosyal yardım ödemelerinin yarısından fazlası bankalar aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Yaklaşık dörtte biri ise elden gerçekleştirilmiştir. Pandemi sürecinin başında yapılan sosyal destek ödemeleri il ve ilçelerde kurulmuş olan Vefa Sosyal Destek Gruplarıyla elden nakdi yardım olarak gerçekleştirilmiştir (Bilge, 2020:112).

Katılımcıların cinsiyetleri ile Covid-19 sürecinde istifa etmeye/işten ayrılmaya yönelik bir düşüncesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Kadınların istifa etme düşüncesi erkeklere oranla daha yüksek çıkmıştır. Arpacıpoğlu ve diğ. (2021:88) tarafından 371 sağlık çalışanı ile yapılan çalışmada, Covid Korku Ölçeği, 'Kaygı' ve 'Depresyon' alt ölçeklerinde kadın katılımcıların puan ortalamalarına bakıldığında erkek katılımcılardan anlamlı bir şekilde farklı ve yüksek olduğu görülmüştür.

6. Sonuç ve Öneriler

Yaşanan Covid-19 pandemisiyle sosyal yardımlara olan ihtiyaç artmıştır. Bu ihtiyacın artması ile birlikte ihtiyaç sahiplerine çeşitli sosyal yardımlar gerçekleştirilmiştir. İhtiyaç sahiplerinin belirlenmesinde ve sosyal yardım sürecinin organize edilmesinde sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları çok önemli rolleri yerine getirmiştir. Bu çalışmayla, sahada etkin olarak çalışan SYD vakıfları personelinin bu sürece ilişkin görüşlerinin neler olduğunun belirlenmesi önemli sonuçlar ortaya çıkarmıştır.

Pandemi ve afet süreçlerinde en çok nakdi yardımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bununla birlikte ihtiyaç sahiplerinin mevcut durumu göz önünde bulundurularak gıda, barınma, kira vb. yardım türlerinin de hızlı

bir şekilde yapılması önemlidir. Çalışanların yönetsel, eğitimsel ve duygusal desteğe ihtiyaç duyduğu görülmektedir.

Pandemi sürecinde; Vakıfların yoğunluğunun artması, pandemi riskiyle işleri yapmanın zorlaşması, personel eksikliği, mesai saatlerinin artması, incelemelerin güçlüğü, psikolojik problemler, gerçek ihtiyaç sahipleri ile ihtiyacı olmayan kişilerin ayrımının zorlaşması, esnek çalışma imkanının bazı durumlarda olmaması, bazı ihtiyaç sahiplerinin pandemi koşullarına göre davranmamaları gibi problemlerin yaşandığı ifade edilmiştir.

Kanıtla dayalı bilgi üretilmesi noktasında çok büyük bir sistem olan Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sisteminin pandemi sürecinde iş ve işlemlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinde yararlı olduğu görülmüştür. Hane incelemesi yapılamadığında çok büyük bir oranda muhtardan yardım alındığı sonuçları ortaya çıkmıştır. Pandemi döneminde online başvuru yapılmasına yönelik sistemi kurulmuş ve uygulanmıştır.

Pandemi süreci online sistemlerin ivedi bir şekilde gelişmesine katkı sağlamıştır. Pandemi sürecinde online sistemlere ihtiyaç olduğu görülmektedir. Bu kapsamda online başvuru alınması, online değerlendirme (kayıt dışılığın azalması) önemlidir. Uygulanmaya başlayan online başvuru sistemlerinin geliştirilmesi benzer şekilde yaşanacak afet/pandemi süreçlerinin yönetilmesinde yardımcı olacaktır. Nakdi yardımların hızlı bir şekilde yapılması ve teslimi konusunda banka kartı (ATM'ler aracılığıyla) uygulamasının artırılması faydalı olacaktır. Çalışanlara yönelik olarak yönetsel, eğitimsel ve duygusal destek verilmesi kaygı düzeylerinin azalmasına ve iş motivasyonunun artırılmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca online psikososyal destek çalışmaları gerçekleştirilebilir. Bu aşamada personelin hizmet alacağı mobil uygulama Ruh Sağlığı Destek Sistemi (RUHSAD) gibi bir hizmet modeli kurulabilir. Teknolojik imkanlar çerçevesinde karar destek sistemlerinin kurulması çalışanların hızlı bir şekilde karar vermesine katkı sağlayabilir.

Teşekkür

Yazar/Yazarlar, bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde katkısı olan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Çalışanlarının Sesi Derneğine teşekkür etmektedir.

Fon

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde herhangi bir fondan faydalanılmamıştır.

Not

1. Makalede kullanılan "APA" kavramı Amerika Psikoloji Birliği'ni temsil etmektedir.
2. Örnek metin gösterim amacıyla eklenmiştir. Uygun olan yerlerde başlıklar dahil olmak üzere makale metniyle değiştiriniz.
3. Bu araştırma için Etik İzin, 02.06.2021 tarihinde Ankara Üniversitesi Rektörlüğü Etik kurulundan alınmıştır.

Kaynakça

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2021). 2020 yılı faaliyet raporu.

Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü (ASAGM) (2010). Sosyal Yardım Algısı ve Yoksulluk Kültürü. Yayına Hazırlayan Sadık Güneş, T.C Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Arpacioğlu, S., Baltalı, Z., ve Ünübol, B. (2021). COVID-19 pandemisinde sağlık çalışanlarında tükenmişlik, Covid korkusu, depresyon, mesleki doyum düzeyleri ve ilişkili faktörler. *Cukurova Medical Journal*, 46(1), 88-100.
- Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., & Donahue, P. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian Social Workers. *British Journal of Social Work*.2021 (0). 1-23
- Aslan, R. (2020). Tarihten günümüze epidemiler, pandemiler ve Covid-19. *Göller Bölgesi Aylık Ekonomi ve Kültür Dergisi*. 08(85). 35-41.
- Aydın, A. & Öztürk, Ş. (2021). Türkiye'nin Yoksullukla Mücadelesinde Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının Rolü; Pandemi Dönemi Örneği. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 6(1), 141-162.
- Beaudoin S. M. (2017). Yoksulluğu Kısa Tarihi. Çev. Yugay Kaban. Dedadus Yayınları. İstanbul
- Bilge, M. (2020). Türkiye'de Covid-19 Pandemi Sürecinde Dezavantajlı Bireylere Yönelik Uygulamaların İncelenmesi: " Vefa Sosyal Destek Grubu" Örneği (Derleme). *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (16), 101 -114.
- Cappellari, L. ve Jenkins, S. P. (2008). The Dynamics of Social Assistance Receipt: Measurement and Modelling Issues, with an Application to Britain. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 67*
- Çiçek, B., ve Almalı, V. (2020). COVID-19 Pandemisi Sürecinde Kaygı Öz-yeterlilik ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki: Özel Sektör ve Kamu Çalışanları Karşılaştırması. *Electronic Turkish Studies*, 15(4). 241 - 260
- Cook, L. L., & Zschomler, D. (2020). Virtual home visits during the COVID-19 pandemic: Social workers' perspectives. *Practice*, 32(5), 401-408.
- Çolak, D. (2021). Covid-19 Pandemisi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi. T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Çok Boyutlu Yoksulluk İndeksi (Global Multidimensional Poverty Index) (2021). Unmasking disparities by ethnicity, caste and gender. <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/corporatereports/MPI-2021.html>
- Demirhan, N. ve Kartal N. (2011). Yoksullukla mücadelede Türkiye deneyimi: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu. *Uluslararası Yoksullukla Mücadele Stratejileri Sempozyumu Deneyimler ve Yeni Fikirler* 13 - 15 Ekim 2010 (Cilt 1). Ankara: SYDGM Yayınları ISBN 978-975-19-5056-7.
- Dilik, S. (1992). *Sosyal Güvenlik*. Ankara: Yükseköğretim Kurulu Matbaası.
- Hacımahmutoğlu H., (2009) Türkiye'de Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi. *Devlet Planlama Teşkilatı Uzmanlık Tezleri*. Ankara
- Heggebø K, Dahl E., Van der Wel K. (2020) Disentangling the dynamics of social assistance: A linked survey—Register data cohort study of long-term social assistance recipients in Norway. *PLoS ONE* 15(3): e0230891. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0230891>
- <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/kovid-19la-mucadele-surecinde-yaklasik-7-milyon-aileye-10-6-milyar-lira-destek-saglandi/2312743> Erişim Tarihi: 09.09.2021

- İkizoğlu, M. (2000). Yoksulluk ve sosyal yardım ilişkisi: Ankara Mamak ilçesi'nde ampirik bir araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi) T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karasar, N. (2005). Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara. Nobel yayın dağıtım
- Karataş, K. (1999). Sosyal refah: kavramsal boyutu, gelişimi ve nitelikleri. Yaşam boyu sosyal hizmet; Prof. Dr. Sema KUT'a armağan. Koşar, N. (Ed.). Ankara: HÜSHYO Yayınları.
- Kılıç, M. (2008). Afetlerde Psikososyal Hizmetlerin Etkililiği: Türk Kızılayı ve 2005 Pakistan Depremi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Psikiyatri ABD
- Kubat, G. O. ve Şahin, C. (2020). Koronavirüs Hastalığı-2019 (COVID-19) Klinik Bulguları. Kulak Burun Boğaz ve Baş Boyun Cerrahisi Dergisi 28. 14-19
- Laura L. Cook ve Danny Zschomler (2020) Virtual Home Visits during the COVID-19 Pandemic: Social Workers' Perspectives, Practice, 32:5, 401-408
- Özkoçak, V., Koç, F., & Gültekin, T. (2020). Pandemilere Antropolojik Bakış: Koronavirüs (Covid-19) Örneği. Electronic Turkish Studies, 15(2). 1183-1195
- Öztürk N., ve Öztürk Y. (2010). Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları. Palme Yayınları. Ankara.
- Polat, E. (2017). Sosyal Yardım Uygulamalarında Sosyal İnceleme. Sosyal Hizmet, 97. <http://shuder.org/Resimler/b9bee359-a92f-4241-9775-f98b7d679442sosyal-hizmet-dergisi-2015pdf.pdf#page=98> Erişim Tarihi: 20.09.2021
- Taşgın N.Ş. (2017). Yoksulluk, İnsan Hakları ve Sosyal Hizmetler Değişen Anlayışlar: Refah Devletinden Hayirseverliğe Yoksulluktan Sosyal Dışlanmaya. Nika Yayınevleri. Ankara
- Taşgın, N.S., & Bürüngüz, N. (2021). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Deneyimleri Işığında Pandemi Sürecinde Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Sunan Kurumlarda Yaşananlar: İstanbul Örneği. Journal of Society & Social Work, 32(5). 201-223
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) (2021). Haber Bülteni. Gelir ve Yaşam Koşulları Araştırması, 2020. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Gelir-ve-Yasam-Kosullari-Arastirmasi-2020-37404>
- Türkiye Bilimler Akademisi- TÜBA (2020). Covid-19 Pandemi Değerlendirme Raporu. Türkiye Bilimler Akademisi.
- Uluç, E. A. & Duman, S. (2020). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Çalışanlarının Covid-19 Sürecinde Kaygı Durumlarının İncelenmesi. Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi, 3 (2), 289-302.
- Uğraş Dikmen, A., Kına, H. M., Özkan, S., ve İlhan, M. N. (2020). COVID -19 Epidemiyolojisi: Pandemiden Ne Öğrendik. Biyoteknolojik ve Stratejik Sağlık Araştırmaları Dergisi, 30. 29-36
- UNDP (2016). Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/sustainable-development-goals.html>
- World Bank (2020). Poverty and Shared Prosperity 2020: Reversals of Fortune. www.worldbank.com/data
- Ün, L. (2020). Kamu Hizmetinin Görülmesinde Vatandaş Katılımını Özendirici Bir Yöntem Ödüllendirme. Premium e-Journal of Social Sciences (PEJOSS), 4(9), 335-345.

- Ün. L. (2021). Kamunun Teknoloji İle Yönetimi. 1. Uluslararası Artuklu İktisadi İdari ve Siyasi Bilimler Kongresi Bildiri Özet Kitapçığı, 178. 20-21 Kasım 2021
- Yalçıntaş, A., ve Marakoğlu, K. (2020). Pandemi Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarının Ruh Sağlığı ve Desteği. Klinik Tıp Aile Hekimliği, 12(2), 54-57.
- Yavuz, K. (2020). Covid-19 Salgınının Sosyal Politikanın Geleceği Üzerine Etkileri. Sosyal Bilimler Dergisi 7(45). 181-193
- Yılmaz, B. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecinin Çalışanlar Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Çalışanlar Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 55(3), 1724-1740
- Yıldırım, A. (2010). Türkiye’de yoksullukla mücadele ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü. Yardım ve Dayanışma 2 (1). 9- 16
- Zastrow, C. (2014). Sosyal hizmete giriş. Ankara: Nika Yayınevi.

Yazar Biyografileri

Selami Topuz, Dr. Öğrencisi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim dalında doktora öğrencisidir. Yoksulluk, sosyal hizmet eğitimi, istihdam gibi konularda çalışmalar yapmaktadır.

Veli Duyan, Prof. Dr., Ankara Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümünde öğretim üyesi olarak çalışmaktadır. Sosyal hizmet kuramı ve uygulaması, aile, aile danışmanlığı, sosyal hizmet etiği, engellilik, engelli aileleri, sağlık alanında sosyal hizmet, gençlik ve sorunları, cinsel tutumlar, cinselliğin psiko-sosyal yönü, AIDS’in psiko-sosyal yönü gibi konularda çalışmalar yapmaktadır.