



Sosyal Hizmetler Alanındaki Sosyal Çalışma Görevlilerinin Sahip Olduğu Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenlerinin Hizmet Sunumuna Katkılarının Değerlendirilmesi*

*Evaluation of The Contributions of Positive Psychological Capital Components of
Social Workers in the Field of Social Services Delivery*

Çisem Tuğçe KIYIM¹

Öz

Pozitif psikolojik sermaye ile organizasyonlardaki bireylerin güçlü yönlerinin ön plana çıkarılması sektörde verimliliği arttırmakta ve çalışanların olumlu psikolojik özellikleri desteklenerek sağlanan gelişim iş sahasında başarı oranını yükseltmektedir. Çalışanların desteklenmesi ve hizmet sürecinde motivasyonlarının artırılması günümüzde pek çok alanda odaklanılan bir mekanizmadır. Sosyal hizmetler alanında çeşitli sebeplerle ihmal veya istismara maruz kalan ihtiyaç sahibi bireylere hizmet sunulmakta ve aile dinamiklerinin korunması adına önleyici politikalar uygulanmaktadır. Alanda hizmet sunan sosyal çalışma görevlilerinin pozitif psikolojik sermayelerinin hizmet kalitesinde etkilerine dair yapılan araştırma sayısının az olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda yapılan çalışmada sosyal çalışma görevlilerinin sahip olduğu pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinin hizmet sunumuna katkılarının açıklanması amaçlanmıştır. Araştırmanın ilk basamağında 35 kişi ile ölçek uygulaması gerçekleştirilmiş ve pozitif psikolojik sermaye düzeyleri belirlenmiştir. Yapılan analize istinaden en yüksek ve en düşük puanları alan katılımcılar da dahil olmak üzere gönüllülük ilkesi gözetilerek farklı birimlerde hizmet sunan 18 sosyal çalışma görevlisi ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Nicel ve nitel araştırma modelinin birlikte kullanıldığı çalışmada açıklayıcı sıralı desen uygulanmış ve sonucunda sosyal çalışma görevlilerinin anlamlı düzeyde pozitif psikolojik sermayeye sahip olduklarına ulaşılmıştır. Bu sermayenin hizmet sunumu sürecinde ihtiyaç sahibi bireylerle hoşgörü ile yaklaşılması, başvuru sahiplerinin yaşadıkları sorunların çözümlenmesi ve olumsuzlukların üstesinden gelebilmeleri amacıyla desteklenmeleri için anlamlı yönde katkı sağladığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal çalışma görevlisi, pozitif psikolojik sermaye, hizmet sunumu

Makale Türü: Araştırma

Abstract

Highlighting the strengths of individuals in organizations with positive psychological capital increases productivity in the sector, and the improvement achieved by supporting the positive psychological characteristics of employees increases the success rate in the business field. Supporting the employees and increasing their motivation in the service process is a mechanism that is focused on in many areas today.

¹Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Disiplinlerarası Davranış Bilimleri Anabilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Programı, cisemtugcekiyim01@gmail.com, ORCID: 0000-0001-6900-6353.

In the field of social services, services are provided to individuals in need who are exposed to neglect or abuse for various reasons, and preventive policies are implemented in order to protect family dynamics.

It has been determined that the number of studies on the effects of positive psychological capital of social workers providing service in the field on service quality is low. In this direction, it is aimed to explain the contribution of positive psychological capital components of social workers to service delivery. In the first step of the research, the scale application was carried out with 35 people and positive psychological capital levels were determined. Based on the analysis, interviews were conducted with 18 social workers who provide services in different units, including the participants with the highest and lowest scores, taking into account the principle of voluntariness. In the study, in which quantitative and qualitative research models were used together, the exploratory sequential design was applied and as a result, it was found that social workers had a significant level of positive psychological capital. It has been determined that this capital contributes significantly to the way that individuals in need are approached with tolerance during the service delivery process, that the applicants are supported in order to solve the problems they experience and to overcome the negativities.

Keywords: Social worker, positive psychological capital, presentation of service

Paper Type: Research

Giriş

Bireyin kapasitesini geliştirmeyi hedefleyen ve olumlu psikolojik özelliklerine odaklanan pozitif psikoloji, farklı hizmet alanlarında verimliliği arttırmaya ve organizasyonu güçlendirmeye yönelik bir sermaye türü olarak kullanılmaktadır. Eğitimden sağlığa, bankacılıktan işletmelere varana dek pek çok alanda pozitif psikolojik sermaye konusunda araştırma yapılmış olup; bireylerin sahip olduğu olumlu psikolojik özelliklerin hizmet alanına ve örgüt iklimine katkılarının olduğu tespit edilmiştir. Bankacılık sektöründe çalışan 261 kişinin katılımıyla Kapu ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen araştırmada psikolojik sermaye ve iş performansı arasındaki ilişki incelenmiş ve pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden öz yeterliliğin iş performansını etkilediği tespit edilmiştir (Kapu, Yıldız ve Bukni, 2020, s. 788).

Bir başka çalışmada hastane personelleri ile araştırma gerçekleştirilmiş ve pozitif psikolojik sermaye ile performans arasındaki ilişki doğrultusunda sahip olunan umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik bileşenlerinin bireysel performansı etkilediği belirlenmiştir (Çavmak ve Acar, 2020, s. 203).

Bütün bir örgüt yapısını etkileyen olumlu ve olumsuz düşüncelerin hangi yönde avantaj yahut dezavantaj sağlayacağı hususunda da pozitif psikolojinin farklı boyutları üzerine araştırmalar yapılmıştır. 389 öğretmen ile uygulama gerçekleştiren bir araştırmada psikolojik sermaye ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiş ve çalışanlara sağlanacak desteğin psikolojik sermaye düzeylerini arttırabileceği hususunda öneride bulunulmuştur (Yılmaz ve Yıldırım, 2021, s. 607).

Sosyal hizmet alanında görevli personellere yönelik araştırmalarda tükenmişlik düzeyleri, süper vizyon gereksinimleri, iş stresi, öz yeterliliklerinin mesleki doyuma etkileri ve iş doyumu konularının incelendiği tespit edilmiştir. Ancak olumsuz yaşam tecrübelerine sahip olan, çeşitli risk durumlarıyla karşı karşıya gelen ve olumsuzlukların üstesinden gelebilmek için desteğe ihtiyaç duyan bireylere hizmet sunan sosyal çalışma görevlilerinin sahip olduğu pozitif psikolojik sermaye özelliklerine ya da hizmet sunumuna etkilerine yönelik araştırma sayısının yeterli olmadığı belirlenmiştir. Bu hususta olumsuz yaşam öykülerine sahip, ihmal ve istismara maruz kalmış bireylere hizmet sunan sosyal çalışma görevlilerinin psikolojik anlamda öz yeterlilik becerilerine sahip, dayanıklı, umutlu ve inceledikleri vakalara karşı iyimser yaklaşıma sahip olabilmelerinin hizmet alanına nasıl katkı sağlayacağı sorusuna cevap aranmıştır.

Çalışmada öncelikle görevlilerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin tespit edilmesi ve yüz yüze görüşme gerçekleştirilerek pozitif kişilik özelliklerinin hizmet sunumuna katkılarına yönelik fikirlerinin alınması araştırma sürecinin iki farklı boyutunu temsil etmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

Doğadaki diğer canlıları, dünyadaki dinamik yapıları, insanların oluşturduğu toplumsal mekanizmaları ve kültürlerin yapısı, insan davranışları, yaşamın özü ve altın kuralları gibi çeşitli nosyonları özverili bir şekilde inceleyen bilim, hedef aldığı konulara göre farklı kategorilere ayrılmıştır. Bu dallardan biri olan psikoloji insanların kişilik yapılarına, özlerinde barındırdıkları duygulara, zihinsel aktivitelerine, ilişkilerine ve iletişim kalıplarına dair bilgi arayışına ve bulunduğu bilgileri etik ilkelerle açıklama çabasına sahip olan bir yapıdır (Ertürk, 2017, s. 162).

1.1. Pozitif Psikoloji ve Pozitif Psikolojik Sermaye

Gerek kişinin biricikliğini gerekse birden fazla insanın etkileşim süreçlerini ve çeşitli durumlar karşısında bireylerin sergilediği davranış örüntülerini inceleyen psikoloji bilimi zaman içerisinde yaşanan kültürel değişikliklerle farklı branşlara ayrılmıştır. Bunlardan biri olan pozitif psikoloji de 2000’li yılların başlangıcında ön plana çıkan bir psikoloji birimidir. Bireyleri daha mutlu, umutlu ve güçlü kılan düşüncelere yönelterek olumlu bir örgüt yapısı kurmayı hedefleyen pozitif psikoloji konusunda Martin Seligman (1998) psikolojinin, insanların normal olmayan yönleri üzerinde yoğunlaştığına ancak bireyin olumlu ve güçlü taraflarının anlaşılıp geliştirilmesi hususunda çalışma yapılmadığına dikkat çekmiştir. Ayrıca psikoloji kavramının bireylerin nasıl daha başarılı, mutlu, pozitif olabileceklerini araştırmak ve geliştirmek amacıyla kullanılması gerektiğini belirtmiştir (Dağcı, 2014, s. 15).

Toplumsal düzende İkinci Dünya Savaşı ile birlikte meydana gelen değişimler ve savaşa katılan askerlerin ve ailelerinin gerek fiziksel gerek sosyal yönden yaşadığı kayıp durumları ile birlikte psikoloji bilimi bireylerin olumsuz ruh haline, bilişsel kapasitelerini kullanmalarına engel teşkil eden patolojik durumlara ve bu bağlamda ruhsal sorunlarının tedavisine yönelmiş olup; ağırlıklı olarak negatif davranışları ve tutumları iyileştirme amacını gütmüştür (Kanten ve Kanten, 2016, s. 6).

Günümüzde popülerlik kazanan ve büyük organizasyonlarda kaynak olarak kullanılan pozitif psikoloji kavramının temelleri; Maslow’un 1954 senesinde düzenlediği “Motivasyon ve Kişilik” isimli eserinde bireylerin olumlu ve güçlü yanlarına yeterli düzeyde odaklanılmadığını belirtmesiyle atılmıştır. Öne sürüldüğü zaman diliminde psikoloji alanında yeterince ilgi göremeyen bu fikrin alanda konum sahibi olması ve öncelik kazanması 2000’li yıllara dek mümkün olmamıştır (Güngör, 2017, s.155).

Örgütsel mekanizmalar içerisinde kazanımların artırılabilmesi adına olumlu sosyal etkileşime, etkin deneyimlere, ılımlı duygulara ve sağlıklı iletişim kalıplarına yoğunlaşılması gerektiğine dikkat çeken “Pozitif Psikoloji” kavramı, kuruculuğunu üstlenen Seligman’ın katkılarıyla 1999 yılında literatürde yerini almıştır (Keleş, 2011, s. 345). Günümüzde insan kaynaklarının en verimli şekilde yönetilebilmesi ve örgüt yapılarının bütüncül bir şekilde amaçlarını gerçekleştirebilmesi hususunda bireylerin olumlu özelliklerine odaklanılmakta ve bu bağlamda çeşitli yönetim stratejileri uygulanmaktadır.

Temelini kuramsal olarak pozitif psikolojiden almış olan pozitif psikolojik sermaye, Luthans (2004) tarafından diğer sermaye türlerinden farklı olarak rakiplere karşı avantaj sağlayıcı bir güç unsuru olarak belirtilmektedir (Özata, 2020, s. 3). Günümüzde küresel düzeyde rekabet olan piyasada hayatta kalabilmek ve başarılı olabilmek adına örgüt çalışanlarının pozitif özelliklerine odaklanmaları ve destekleyici çalışmalarda bulunmaları önem arz etmektedir. Sağlam temeller üzerine kurulan ve insan kavramına önem veren organizasyonların olumsuz durumlara karşı ayakta kalabilmeleri büyük ölçüde iş görenlere verdiği değer ile orantılıdır.

1.1.2. Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenleri

a) Öz Yeterlilik

Sosyal yollar aracılığı ile öğrenme konusunu gündeme getiren Bandura'nın çalışmaları doğrultusunda ilk defa 1994 yılında ele alınan öz yeterlilik kavramı kişilerin çevresindeki olaylar karşısında etkin bir şekilde eyleme geçmelerini ve eylemlerini anlamlı bir şekilde sürdürebileceklerine dair inancını sembolize etmektedir (Özkapu, 2019, s. 25).

Smith (2009) tarafından da belirtildiği üzere yüksek düzeyde öz yeterlilik becerisi bulunan bireyler başarabileceklerine dair inançlarını yitirmez ve görevini gerçekleştirebilmek adına harekete geçebilme potansiyeline sahip olurlar (Ulutaş, 2021, s. 579). Örgüt yapılarında yer alan kişilerin kendilerine yahut örgüte karşı güvenlerinin artırılması ve öz yeterlilik duygularının desteklenmesi amacıyla yapılan çalışmalar verimlilik açısından oldukça büyük bir değere sahiptir.

b) Umut

Synder'in 1995 senesinde modellemesiyle bu kavram bilişsel ve duygusal temellere dayandırılmış olmakla birlikte bireylerin hedeflerine erişebilmek amacıyla eyleme geçebilme güdüsü doğrultusunda gerekli alternatif yolları bulabilme becerisine dayalı bir kişilik özelliğidir (Turgut ve Cihangir, 2020, s. 627). Umut sahibi bireyler karşılaşılabilecekleri olumsuz durumlara dair çıkış noktası bulabilme, daima yeni yollar arama hususunda istikrarlı davranışlara sahiptir.

Zihinsel bir motivasyon sistemi olarak da tanımlanan umut; kişilerin geleceğe güvenle bakabilmelerini ve yaşama dair çeşitli beklentilere sahip olabilmelerini kapsamaktadır (Nazir, 2020, s. 367). Bireylerin iş yaşamına yönelik umutlarının artırılması ve gerekli teşvikin organizasyon tarafından sağlanması; gelecekte korkmayan, yeniliğe açık, güven iklimine sahip bir örgüt yapısı olması adına organizasyonlara yarar sağlamaktadır.

c) İyimserlik

Schier ve Carver tarafından herhangi bir sonuç durumunun yüksek bir değere sahip olması halinde ortaya çıkan, hedefe odaklı olumlu yapı iyimserlik şeklinde nitelendirilmiştir. Peterson ve Seligman bu bileşeni açıklarken; iyimserliğe sahip olan insanların olumsuz olayları dışsal değişkenlerle bağdaştırdığını ve kötümserlerin ise durumun kendisinden kaynaklı olduğunu düşünerek içselleştirdiğini belirtmişlerdir (Çetin ve Basım, 2012, s. 124).

Gerçekçilikten uzak olmayan, mantıklı bir bakış açısıyla yaklaşıldığında iyimserlik kavramının olumlu niyeti yansıttığı, motivasyonun sağlanmasına destek olduğu ve ileriye dönük olumlu düşüncelere kapı araladığı görülmektedir. Bireyin kişisel olarak iyimserlik duygusuna sahip olması yaşadığı ortama, yaptığı işe ve çevresine olumlu enerji olarak yansımaktadır ve Seligman (1998)'in da belirttiği üzere iyimserlik realist olmaması halinde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Yazkan, 2020, s.13).

d) Dayanıklılık

Kavramın örgütsel boyuta işlenmesi Masten ve arkadaşları tarafından yürütülen çalışmalarla sağlanmıştır. Tösten (2015) bu bileşeni, herhangi bir şekilde risk durumuyla veya istenmeyen olaylarla karşılaşılması halinde o durumun üstesinden gelebilmek adına alternatif seçeneklerin bulunması ve bu hususta gerekli gücün sergilenmesi olarak açıklamıştır (Ertan, 2020, s. 17).

Dayanıklı bireylerin, özünde üç temel özelliğe sahip olduğunu belirten Luthans'a (2002) göre bu kişiler gerçekliği realist bir çerçevede kabul ederler; güçlü bir şekilde değerlere kenetlenir veya anlamlı bir duruma için yoğun bir inanca sahip olurlar. Yaşamda çeşitli zorluklarla karşılaştıklarında olumsuz düşüncelerden sıyrılarak çözüme odaklanabilme yeteneğine sahip bireylerdir (Yurt, 2021, s. 39). Örgütsel boyutta yaşanacak sorunların üstesinden gelinebilmesi adına üyelerin dayanıklı olmaları son derece önem arz eden bir diğer bileşendir.

1.2. Sosyal Hizmetler Alanı ve Sosyal Çalışma Görevlileri

1.2.1. Sosyal Hizmetler Tarihçesi ve Kapsamı

İnsanlığın toplumsallaşma yönünde attığı ilk adımlar doğrultusunda çocukların ve yaşlıların korunması adına yapılan çalışmaların millattan öncesine dayandığı ve Etiler, Uygurlar, Sümerliler, Hun Devleti tarafından bu adımın ilk basamaklarının oluşturduğu bilinmektedir (Türkmen, 1987, s. 22).

Tarihsel boyutta incelendiğinde muhtaçlık kavramı, insan haklarının evrensel düzeyde geçerli kılınabilmesi noktasında büyük bir sorun teşkil etmiş ve üzerine detaylı bir şekilde planlama yapılması gereken bir konu olmuştur. Toplumsal değişimlerle ortaya çıkan sosyal hizmetler kavramı Thompson'a (2005) göre; insan ilişkilerindeki sorunların çözülmesi ve refah düzeyinin artırılması adına bireylerin güçlendirilmesini desteklemekte olup; bununla birlikte sosyal mekanizmalardan ve insan davranışlarından faydalanan sosyal hizmetler alanı, kişilerin çevresiyle etkileşime girdiği süreçte etik, sosyal adalet ve ahlak ilkeleri doğrultusunda devreye girmektedir (Koçak, 2019, s. 21).

Türkiye topraklarında da Osmanlı Dönemi'nde kültürel değerler çerçevesinde yardımlaşma ve hoşgörü duygularını ilke edinerek kurulan vakıflar aracılığıyla ebeveynleri olmayan, yoksulluk yaşayan, ihmal durumlarıyla karşılaşan kişilere aylık nakdi yardımlar sağlanmış olmakla birlikte ebeveynleri hayatta olmayan çocukların giyim ihtiyaçları karşılanmış ve kimsesi olmayan şehit eşleri ile çocuklarına da barınma imkanı sunulmuştur (Ersoy ve Dikici, 2018, s. 579).

Türkiye Cumhuriyeti'nin temelini atılması, vatanın bütünlüğünün korunması ve bölünmez olduğunun tüm dünyaya duyurulması için devam eden Kurtuluş Savaşı, Anadolu topraklarında yaşayan bireyleri oldukça olumsuz etkilemiştir. Farklı yaş gruplarından erkeklerin savaşa dahil olması ile ailelerde kayıplar yaşanmış ve yas kavramı ile karşılaşan Türk Milleti, büyük bir psikolojik sınavdan geçmiştir. Büyük mücadele devam ederken şehit olan askerlerin evlatlarının korunması, ailelere manevi yönden destek sağlanarak çocukların eğitim ihtiyaçlarının karşılanması ve şefkat elinin sahip olduğu imkanların çocuklara ulaştırılması maksadıyla oluşturulan Himaye-i Etfal Cemiyeti 1921 senesinde hizmete geçmiştir (Sarıkaya, 2007, s. 325).

Cumhuriyet Dönemine oluşturulan 1982 Anayasası'nın 61. Maddesi kapsamında şehitlerin yakınlarına, gazilere, engelli bireylere, yaşlılara, korunma ihtiyacı olan çocuklara sadece sosyal yardım sağlanmasının değil; aynı zamanda toplumsal yaşama adapte olabilmelerinin de önemli olduğu vurgulanmış ve bu bağlamda sosyal hizmetler alanının altyapısı hazırlanmıştır (Akı, 1989, s. 30). Yeryüzünde yaşayan her bir bireyin insani şartlarda hayatını sürdürebilmesi, yetersiz hissettiklerinde ise devlet tarafından üretilecek politikalarla desteklenmesi son derece önemli bir stratejiyi barındırmaktadır.

Akabinde sosyal devlet anlayışıyla kabulü yapılan 1961 Anayasası kapsamında muhtaçlık durumu olan kesime yardım edilmesini ve bu hususta devletin planlı bir yol haritasına sahip olmasını benimseyen Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü 1963 yılında faaliyete geçirilmiş olup; taşralarda da teşkilat yapıları oluşturularak hizmetin yalnızca büyük vilayetlerle sınırlı kalması önlenmiş ve bütün ihtiyaç sahiplerine ulaşılması amaçlanmıştır (Özkoyuncu, 2020, s. 33).

Zaman içerisinde farklı alanlarda ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda yeni politikalar üretilmiş ve araştırmalarla geliştirilmek suretiyle çeşitli hizmet bölümleri uygulamaya konulmuştur. Bahse konu iş çerçevesinde hizmet sunulan alan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde son olarak 2021 yılında isim değişikliği yapılmış olup; "Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı" olarak revize edilmiştir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Kurulması ile Kamu Personel İşlemlerinin Yürütülmesine İlişkin Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2021).

Alanın sahip olduğu dört temel hedef Uluslararası Sosyal Hizmet Çalışanları Federasyonu tarafından; problemlerin üstesinden gelebilme ve mücadele etme kapasitelerinin artırılmasını desteklemek, kişilerin hizmet ve kaynaklara erişimini sağlamak, sistemin insan haklarına uygun bir şekilde yürütülmesini sağlamak ve sosyal politikaların geliştirilmesine katkıda bulunmak olarak belirtilmiştir (Duyan, 2014, s. 10).

1.2.2. Sosyal Çalışma Görevlileri

Yaşamlarını sağlıklı bir şekilde sürdürmek için çeşitli yardımlara ve desteğe ihtiyaç duyan bireylerin en uygun hizmet modellerinden faydalandırılmasını hedef alan sosyal çalışma görevlileri Sheafor ve Horejsi (2014) tarafından çeşitliliklerle şekillendirilen bir meslek grubu olarak belirtilmiştir (Kırlioğlu, 2019, s. 1).

Bu çeşitlilikler toplumun genel yapısının yanı sıra sahip olunan kültürel öğeler, ekonomik düzey, insanların iletişim ve davranış kalıpları şeklinde nitelendirilebilmektedir. Sosyal çalışma terimi Jeffrey Bracket tarafından kavramsallaştırılmış olup; bireylere karşı eşitlik ilkesi gözetilerek hizmet edilmesini esas alan bu alanda görevli kişilerin sorumluluk duygusuna sahip olduğu vurgulanmıştır (Ersoy ve Dikici, 2018, s. 577). İnsan doğasının değişken ruh hallerini gözlemlene becerisinin yanı sıra empati duygusu ve etik ilkesine de sahip olan bu görevlilerin amacı toplumun her kesiminden bütün bireylere destek olmayı, rehberlik edebilmeyi ve ihtiyaç sahiplerinin devletin imkanları kapsamında gerek maddi gerekse manevi yardımlara ulaşabilmelerini sağlamayı içermektedir.

Mesleki geçmişe bakıldığında eski dönemlerde faal olan Himaye-i Etfal Cemiyeti bünyesinde görevlendirilen katipler tarafından çocuklara ait kayıtların tutulduğu ve böylece yapıya dair arşivlerin oluşturulduğu bilinmekle birlikte çocukların yetiştirilmesinden sorumlu görevlilerin mürebbi yahut mürebbiye olarak nitelendirildiği ve çocukların bedensel temizliklerinin, kıyafetlerinin tertipli olmasının da mübaşirlerin sorumluluğuna verildiği bilgilerine erişilmiştir (Sarıkaya, 2010, s. 198).

Günümüzde sosyal hizmetler alanında farklı birimlerde hizmet sunumunu gerçekleştiren sosyal çalışma görevlileri ise sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, psikolojik danışman ve rehber öğretmen ile aile ve tüketici bilimleri bölümünden en az lisans düzeyinde diplomaya sahip bireylerden oluşmaktadır (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi, 2015). Belirtilen görevliler ihtiyaç sahibi bireylerle görüşme gerçekleştirerek mesleki kanaatleri doğrultusunda ilgili hizmet modellerinden faydalanmaları hususunda rapor yazmakta ve işlem sürecini takip etmektedir.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yapılan literatür taramasında ilişkili araştırmalar bulunduğu tespit edilmesine karşın sosyal çalışma görevlilerinin sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye düzeyinin tespit edilmesi ve sahip oldukları iyimserlik, umut, öz yeterlilik ve dayanıklılık bileşenlerinin hizmet sunumuna katkılarının incelenmesi yönünde herhangi bir çalışma yapılmadığı belirlenmiştir.

Olumsuz yaşam deneyimi olan bütün bireylere ve dolaylı olarak topluma hizmet sunan sosyal çalışma görevlilerinin sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinin hizmet alanına katkılarının incelenmesi, avantaj ve dezavantaj olarak nitelendirilebilecek olay örgülerinin tespit edilmesi, hizmet kalitesinin artırılması kapsamında önerilerin saptanması araştırmanın amaçlarını oluşturmaktadır. Sosyal çalışma görevlilerinin psikolojik yeterliliklerinin yanı sıra pozitif yönlü örgütsel davranışlarının da iş çerçevesinde önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu bağlamda alanda görevlendirilecek meslek elemanlarının sahip olması gereken özelliklere, mevcut durumda çalışanların sahip olduğu bileşenlerle şekillendirdikleri becerileri kullanım biçimlerine ve hizmet sürecine dair verimliliği arttıracak unsurların tespitine yer verilecek olması nedeniyle araştırmanın önceki çalışmalardan farklılıkları mevcuttur.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma, ölçek kullanımının sonrasında görüşme aracılığı ile elde edilen bulguların yorumlanma sürecini içermesi nedeniyle hem nicel hem de nitel bir çalışmadır. Nicel bulguların değerlendirilmesinin yanı sıra içerik analizine dayalı nitel araştırma yöntemlerinin kullanılması sebebi ile araştırma karma bir yapıya sahiptir. Amaç, konuyu hem nesnel hem de özel boyutta irdeleyerek konunun farklı yönleriyle ele alınmasıdır. Bu araştırma kapsamında sıralı zamanlama yapılarak öncelikle nicel araştırmaya yönelik veriler toplanmış ve akabinde ikinci basamağa geçilerek nitel araştırma yöntemi ile verilere ulaşılmıştır. Araştırma desenlerinden biri olan açıklayıcı sıralı desen ile nicel araştırma yöntemiyle elde edilen verilerin nitel veri sonuçlarının açıklamasına nasıl yardımcı olduğunu yorumlamaktadır ve bu sebeple açıklayıcı sıralı desenin uygulanması tercih edilmiştir (Dede ve Demir, 2014, s. 79).

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın evrenini Çanakkale ilinde sosyal hizmetler alanında çalışan sosyal çalışma görevlileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda ilk basamakta 35 kişi ile ölçek uygulaması gerçekleştirilmiş ve yapılan puanlamaya istinaden en yüksek ve en düşük puanları alan katılımcılar da dahil olmak üzere gönüllülüğe bağlı olarak farklı birimlerde hizmet sunan 18 sosyal çalışma görevlisi ile görüşme gerçekleştirilmiştir.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çanakkale ilinde sosyal hizmet alanında hizmet sunumunu gerçekleştiren sosyal çalışma görevlilerinin sahip olduğu pozitif psikolojik sermaye bileşenleri ve bu doğrultuda hizmet sunumuna dair görüşleri ile sınırlıdır. Ayrıca çalışma sonuçları da veri toplama sürecinde kullanılan araçlarla sınırlıdır. Araştırmanın gerçekleştirildiği dönemde alınan verilerin analiz edilmesi zaman sınırlılığını temsil etmekte iken, analiz için yararlanılan programlar da bir diğer sınırlılık faktörünü oluşturmaktadır.

3.4. Araştırmanın Problemleri ve Alt Problemleri

Araştırmanın temel problemi sosyal hizmetler alanında çalışan sosyal çalışma görevlilerinin sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinin hizmet sunumuna katkısının olup olmadığıdır. Bu doğrultuda oluşturulan alt problemler şu şekildedir:

- 1) Sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye düzeyi sosyal çalışma görevlilerinin hizmet sunumuna katkı sağlar mı?
- 2) Sosyal çalışma görevlilerinin öz yeterlilik düzeyi hizmet sunumuna katkı sağlar mı?
- 3) Sosyal çalışma görevlilerinin iyimserlik düzeyi hizmet sunumuna katkı sağlar mı?
- 4) Sosyal çalışma görevlilerinin umut düzeyi hizmet sunumuna katkı sağlar mı?
- 5) Sosyal çalışma görevlilerinin dayanıklılık düzeyi hizmet sunumuna katkı sağlar mı?

3.5. Veri Toplama Araçları

Sosyal çalışma görevlilerinin demografik bilgilerinin tespit edilmesi amacıyla oluşturulan formda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, branş, toplam hizmet süresi, kurumdaki hizmet süresi, görevli birimi ve çalışma statüsü değişkenlerini içeren açık uçlu ifadelerden oluşmaktadır ve gönüllü onam metni en üstte olacak şekilde katılımcılara sunulmuştur.

Dört temel bileşenin değerlendirilebilmesi amacıyla Luthans ve arkadaşları tarafından “Psychological Capital Measure” ismiyle geliştirilen “Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği” Türkçe’ye Çetin ve Basım tarafından uyarlanmış olup; geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Çetin ve Basım, 2012 s. 127). Ölçeğin özgün formatının 6’lı likert tipte oluşturulmasına karşın Türkçe araştırma çalışmalarında genellikle 5’li likert tip şeklinde puanlanması yapılmıştır. Uygulama sonucunda ölçekten alınan yüksek puanlar kişilerin pozitif psikolojik sermaye seviyelerinin yüksek olduğuna dair anlam içermektedir.

Alan yazın taraması doğrultusunda konuya ilişkin araştırmalar ve çalışma alanı göz önünde bulundurularak düzenlenen görüşme formu bir öğretim üyesinin görüşüne başvurularak şekillendirilmiştir. Katılımcıların pozitif psikolojiye dair genel görüşlerinin, bileşenler hakkında fikirlerinin ve bu özelliklere sahip olup olmadıklarına yönelik düşüncelerinin yaşamsal örneklerle ele alınması hedeflenmiştir. Ayrıca alanda çalışanların sahip olması gereken niteliklere ilişkin bireysel görüşlere, sahada başarılı olmak için önerilere ve hizmet alanına ilişkin genel tavsiyelere yer verilerek toplam 26 soru düzenlenmiştir.

3.6. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlayan 35 sosyal çalışma görevlisine öncelikle araştırmanın amacı, bilgilerin gizliliği ve kimlik bilgilerinin ikinci basamakta gerçekleştirilecek olan görüşme sürecinde kullanılmak üzere alındığı belirtilmiştir. Akabinde “Gönüllü Onam Formu”, “Demografik Bilgi Formu” ve “Psikolojik Sermaye Ölçeği” teslim edilmeden önce ne kadar sürede doldurabileceklerine dair (15 ile 20 dakika arası) bilgilendirme sağlanmış ve ne şekilde doldurulması gerektiği izah edilmiştir. Araştırmada kullanılmak üzere onam formu üstte olmak üzere demografik bilgileri içeren form ve ölçek sıralı bir şekilde katılımcılara araştırmacı tarafından teslim edilmiştir. İlgili formların doldurulması ve teslimi için katılımcılara bir haftalık süre verilmiştir. Katılımcılara kod isimler verilerek araştırma süreci boyunca bu isimlerle çalışmaya devam edilmiştir. Sürece dair veriler Nisan 2021 - Mayıs 2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi amacıyla “Demografik Bilgi Formu” ve “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ile alınan verilerin istatistiksel analizi için SPSS 26.0 (Statistical Package for Social Sciences) programı kullanılmıştır.

Araştırmanın ikinci basamağında ise ilk basamakta en düşük ve en yüksek pozitif psikolojik sermaye düzeyine sahip olan katılımcılarla birlikte gönüllü olan ve farklı alanlarda hizmet sunan görevlilerle görüşme gerçekleştirilmiştir. Çoğunlukla yüz yüze gerçekleştirilen görüşmelerde pandemi kurallarına riayet edilmiş olmakla birlikte salgının risk teşkil etmesi durumu gözetilerek yatılı kuruluşlarda çalışan personellerle online bağlantı aracılığı ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme süreçleri ise her bir katılımcı için 30 ile 45 dakika arasında değişen zaman dilimlerinde uygulanmıştır. Görüşme aracılığı ile erişilen veriler bilgisayar ortamında yazılı doküman formatına dönüştürülmüş ve temalara göre grup haline getirilerek içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Maxwell (1992)’in de belirtildiği üzere katılımcılar tarafından kullanılan kelimeler ve cümleler (kodlar) incelenerek araştırma ile ilgisi olmayan bölümler ayıklanmış ve veriler konuya uygun bir şekilde azaltılmıştır (Akyol ve arkadaşları, 2020, s. 23). Belirtilen kodlar aracılığı ile MAXQDA programında analiz işlemi gerçekleştirilmiştir.

4. Bulgular

4.1. Demografik Bulgular

Yapılan araştırmaya 27’si (%77,1) kadın ve 8’i (%22,9) erkek olmak üzere 35 kişi katılım sağlamıştır. Katılımcılardan 16’sının (%45,7) bekâr, 19’unun (%54,3) evli olduğu belirlenmiştir. Sosyal çalışma görevlilerinden 14 (%40) kişi 30 yaş ve altında; 14 (%40) kişi 31 yaş ve 40 yaş aralığında; 7 (%20) kişi ise 41 yaş ve üzeridir.

Tablo 1. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Dağılımı

Değişken	Kategori	n	%
Meslek Alanı	Sosyal Hizmet Uzmanı	11	31,4
	Sosyal Çalışmacı	4	11,4
	Psikolog	6	17,1
	Çocuk Gelişimci	3	8,6
	Rehber ve Psikolojik Danışman	3	8,6
	Sosyolog	7	20,0
	Aile ve Tüketici Bilimleri Görevlisi	1	2,9

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal çalışma görevlilerinden 32 (%91,4) kişinin lisans mezunu olduğu, 3 (%8,6) kişinin de yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiş olup; 11'i (%31,4) Sosyal Hizmet Uzmanı, 4'ü (%11,4) Sosyal Çalışmacı, 6'sı (%17,1) Psikolog, 3'ü (%8,6) Çocuk Gelişimci, 3'ü (%8,6) Rehber ve Psikolojik Danışman, 7'si (%20,0) Sosyolog ve 1'i (%2,9) Aile ve Tüketici Bilimleri görevlisi unvanına sahiptir.

Farklı hizmet birimlerinde hizmet sunumu gerçekleştiren sosyal çalışma görevlilerinden 9 (%25,7) kişi il müdürlüğü bünyesinde, 17 (%48,6) kişi SHM'de, 2 (%5,7) ÇEKOM'da, 4 (%11,4) kişi çocuk evleri sitelerinde, 1 (%2,9) kişi ÇODEM'de ve 2 (%5,7) kişi KKE'de görev yapmaktadır. Personel yoğunluğunun SHM kısmında olması durumunun tüm birimlerin ilk müracaatlarının burada yapılmasından kaynaklandığı öngörülmektedir.

4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Bulgular

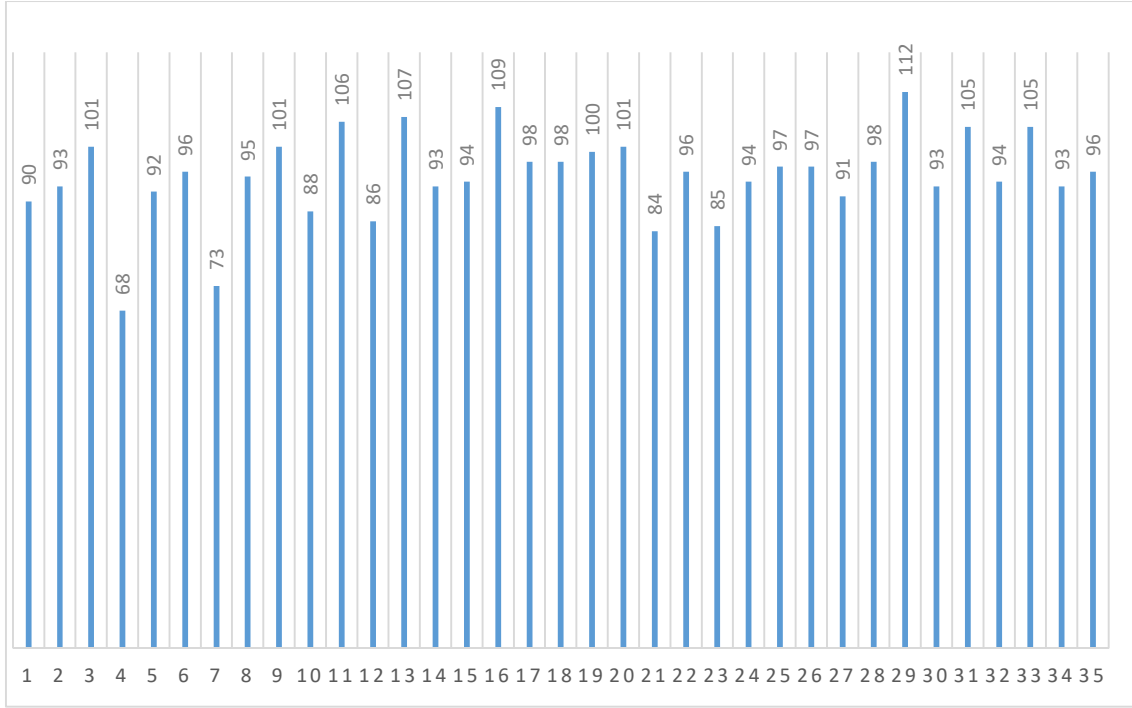
Araştırmanın ilk bölümünde 35 kişi ile uygulanan Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğine dair SPSS programı üzerinden yapılan Cronbach Alfa analizi sonucunda “.870” oranında geçerliliği olduğu tespit edilmiştir. Cronbach Alfa ile elde edilen sonuçların Tablo 2.'de belirtildiği şekilde “.800” değerinin üzerinde olması uygulanan ölçeğin sorularının iç tutarlılık gösterdiğini ve ölçeğin güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu temsil etmektedir.

Tablo 2. Ölçeğin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Cronbach Alfa	Standardizasyon	n
.870	.872	24

Araştırmaya katılan 35 meslek elemanı ile Pozitif Psikolojik Sermaye ölçeği uygulaması gerçekleştirilmiş olup; ölçek kapsamında 120 puan üzerinden katılımcılar tarafından alınan en yüksek puanın “112” olduğu, en düşük puanın ise “68” olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların genel anlamda pozitif kişilik özelliklerine sahip olduklarına dair bulgular edinilmiştir.

Şekil 1. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Ölçeğinden Aldıkları Puanlar



4.3.Görüşme Formuna İlişkin Bulgular

4.3.1. Pozitif Kişilik Özellikleri ve Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenlerine Dair Bulgular

Araştırmanın ikinci basamağında gönüllü olan 18 katılımcı ile görüşme gerçekleştirilmiş olup; katılımcıların pozitif kişiliğin anlamına ilişkin görüşleri frekans analizi ile incelendiğinde %55,6'sı iyimserlik, %22,2'si çözüm yeteneği, %16,7'si mutluluk hali, %14,3'ü dayanıklılık, %11,1'i göreceli bir kavram, %11,1'i pozitif enerji, %11,1'i beceri gelişimi, %11,1'i güven vermek, %11,1'i umut, %11,1'i hoşgörü, %5,6'sı sakin olmak ve %5,6'sı sorumluluk bilinci olarak tanımlamışlardır. Pozitif kişiliğin iyimser olma durumu ile yüksek oranda bağdaştırıldığı düzenlenen kodlardan ortaya çıkan bir veridir.

Öz yeterliliğin anlamına ilişkin görüşleri frekans analizi ile incelendiğinde %83 oranında öz güven, %72,2 oranında mesleki kabiliyet, %55,6 oranında kişisel gelişim, %50,0 oranında kendine yetebilmek, %44,4 oranında öz farkındalık, %27,8 oranında başarı, %5,6 oranında çok yönlü düşünme, %5,6 oranında çözüm becerisi, %5,6 oranında durumsal olduğu, %5,6 oranında ise tecrübe şeklinde belirtmiştir.

Umudun anlamına dair görüşleri frekans analizi ile incelendiğinde %50,0 oranında inanç, %38,9 oranında gelecek planı, %38,9 oranında hedef, %27,8 oranında motivasyon, %5,6 oranında güç, %5,6 oranında realizm şeklinde tanımladıkları tespit edilmiştir.

İyimserliğin anlamına dair görüşleri frekans analizi ile incelendiğinde %55,6 oranında olumlu düşünme, %33,3 oranında motivasyon, %33,3 oranında kişilik özelliği, %27,8 oranında inanç, %27,8 oranında alternatif çözüm, %22,2 oranında yaşam deneyimlerine göre şekillenen bir durum, %11,1 oranında ilişkileri güçlendirici bir unsuru, %5,6 oranında ise pes etmeme özelliği şeklinde yorumlanmıştır.

Tablo 3. Dayanıklılık Bileşeninin Anlamına Dair Bulgular

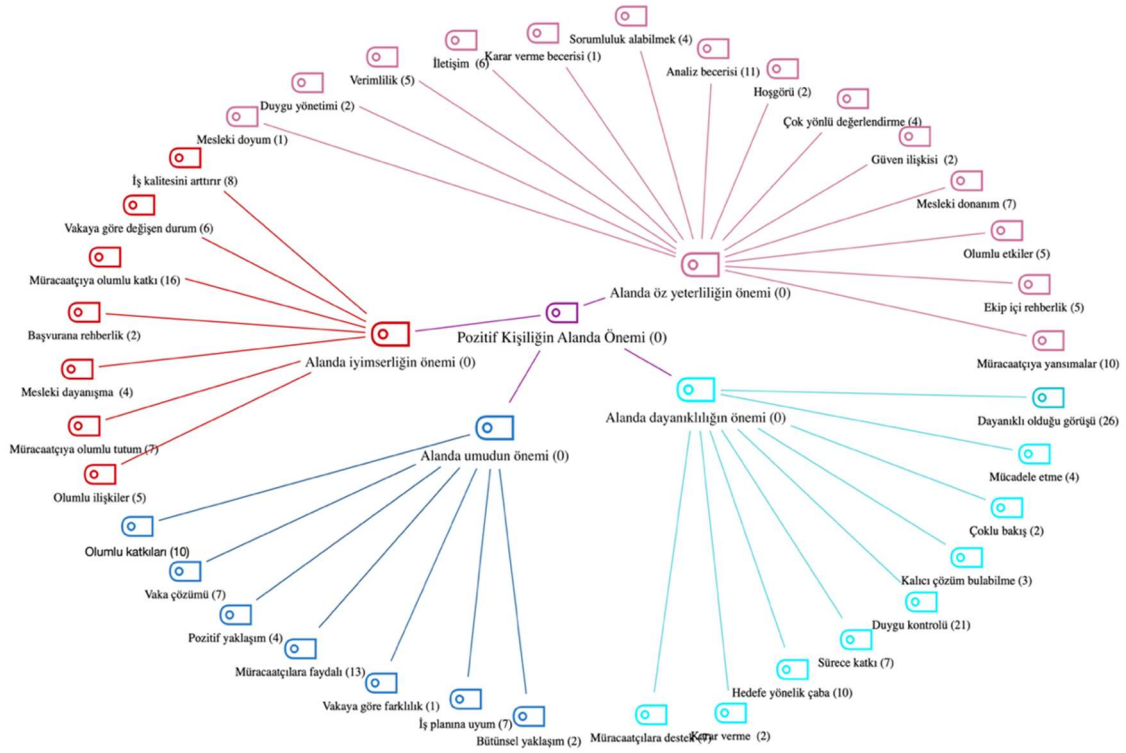
Dayanıklılık	Kodlar	%
Dayanıklılığın Anlamı	Dirençli olmak	52,9
	Üstesinden gelmek	41,2
	Olumsuz duygulara kapılmamak	29,4
	Güçlü olmak	17,6
	Kendini korumak	17,6
	Vazgeçmemek	11,8
	Gerektiği kadar olmalı	5,9

Dayanıklılık bileşeninin anlamına dair görüşleri frekans analizi ile incelendiğinde %52,9 oranında dirençli olmak, %41,2 oranında üstesinden gelme becerisi, %29,4 oranında olumsuz duygulara kapılmamak, %17,6 oranında güçlü olmak, %17,6 oranında kendini korumak, %11,8 oranında vazgeçmemek, %5,6 oranında gerektiği kadar olması gereken bir özellik şeklinde tanımladıkları tespit edilmiştir.

4.3.2. Pozitif Kişilik Özelliklerin Hizmet Alanında Öneme İlişkin Bulgular

Şekil 2. Pozitif Kişilik Özelliklerinin Hizmet Alanında Öneme Dair Kod Haritası

Kıyım; Sosyal Hizmetler Alanındaki Sosyal Çalışma Görevlilerinin Sahip Olduğu Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenlerinin Hizmet Sunumuna Katkılarının Değerlendirilmesi



Kod haritası incelendiğinde pozitif psikolojik sermayeyi temsil eden dört temel bileşen üzerinden oluşturulan alt kodlar vasıtasıyla pozitif kişilik özelliklerinin hizmet alanında çalışan personel, hizmetin sunum süreci, müracaatçılara yararı açısından değerlendirildiği tespit edilmiştir. İlgili bileşenler ve bağlı alt kodları aşağıda ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

Sosyal hizmetler alanında görev yapan meslek elemanlarının öz yeterliliğe sahip olmasının vaka analizi yapabilme becerisi, dosyaları çok yönlü değerlendirebilme ve ekip içi rehberlik konularında önemli olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra duyguların yönetimi, verimli bir iş süreci, başvuru yapanlara karşı hoşgörü, alanda sorumluluk alabilme yetisi, sağlıklı iletişimin kurulması, müracaatçılar açısından da olumlu yansımaların sağlanması adına öz yeterlilik hizmet alanında katkı sunan bir kişilik özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışanların umuda sahip olmasının; vakalara bütünsel yaklaşım sergilenmesi ve çözüm bulunması, iş planına uyumlu adımlar atılması, müracaatçılara fayda sağlanması konularında önemli olduğu tespit edilmiştir. Alanda pozitif bir yaklaşım sergilenmesi noktasında da müracaatçılara olumlu katkılar sağlayan umut, hizmet alanında etkili bir kişilik özelliği olarak belirtilmiştir.

Meslek elemanlarının iyimser olmasının müracaatçılara karşı olumlu tutum sergilenmesi noktasında başvuranlardan olumlu dönütler alınması hususunda önemli olduğu tespit edilmiştir. Alanda gerek müracaatçılarla gerek alanda çalışan diğer personellerle olumlu iletişim kurulması, mesleki dayanışmanın sağlanması, vakaların değişken durumlarına uyum sağlanması açısından iş kalitesini arttıran iyimserlik hizmet alanında etkili bir kişilik özelliği olarak nitelendirilmiştir.

Personellerin dayanıklı olduklarına dair görüşlerinin yoğun bir düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda vakaların olumsuzluklarına karşı duygu kontrolünün sağlanması, hedefe yönelik çabanın sürdürülmesi ve başvuranlara destek verilmesi adına önemli olduğu tespit edilmiştir. Alanda zorluklarla mücadele edebilmek, vakaları çok yönlü bakış açısı ile incelemek,

müracaatçı açısından sağlıklı kararlar verebilmek ve bireylere destek olmak için dayanıklılık etkili bir kişilik özelliği olarak belirtilmiştir.

İstihdam edilecek sosyal çalışma görevlilerinin alana hâkim olmalarının, farklılıklara karşı saygılı olmalarının, ekip çalışmasına yatkın olmalarının, kişisel gelişimlerine önem vermelerinin, iletişim becerilerine sahip olmalarının sahip olmaları gereken en önemli özellikler olarak yoğunlukla belirtildiği tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Sosyal çalışma görevlilerinin sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin üst-orta seviyede olduğu, kullanılan ölçeğin geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal çalışma görevlilerinin öz yeterlilik bileşenine sahip olması halinde müracaatçılara karşı daha güven verici yaklaşım sergileyebilecekleri, analiz becerisi doğrultusunda kompleks yapıdaki vakaları çözüme kavuşturabilecekleri ve alanda daha verimli olabilecekleri sonucuna varılmıştır.

Görevlilerin pozitif psikolojik sermayenin bir diğer alt bileşeni olan umuda sahip olmasının başvurulara da umut ve motivasyon sağlayacağı; iş çerçevesinde belirlenen hedeflere erişilerek yeni hedeflerin oluşturulmasını destekleyeceği ve ekip dinamiğini arttıracığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca umut, iş kapsamında bir sonraki vakaya geçebilmek için işlem sürecinin tamamlanabilmesini sağlamaktadır. Umudun organizasyonun sürekliliğinin sağlanması, alandaki yeniliklerin takibi ve verimliliğin artırılması adına önemli bir basamak olduğu belirlenmiştir.

Meslek elemanlarının iyimserliğe sahip olması, bireylere mağduriyet durumlarının geçmişte bırakabilmeleri ve geleceğe güvenle bakabilmeleri hususunda bir çeşit destek niteliğindedir ve hizmet sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi adına olumlu katkılar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Alanda sıklıkla olumsuz yaşam öyküsüne sahip vaka profilleri ile karşılaşan sosyal çalışma görevlilerinin dayanıklı olmalarının, duygu yönetimi ile güçlü bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Müracaatçılarla görüşme gerçekleştirirken ya da uygun hizmet modelini belirlerken duygusallıktan uzaklaşabilmeleri ve sağlıklı bir şekilde hizmet sürecini gerçekleştirebilmeleri hususunda dayanıklılık; hizmet alanına katkı sağlayan bir özellik olarak belirlenmiştir. Dayanıklılığın, olumsuz durumların yanı sıra ihmal ve istismar vakalarının üstesinden gelebilmek ve bir sonraki vakaya geçebilmek için meslek elemanlarında olması gereken önemli bir kişilik özelliği olduğu ve aynı zamanda başvuru sahiplerini de güçlendirici bir unsur olduğu tespit edilmiştir.

Meslek elemanlarının pozitif kişilik özellikleri; insanlarla bire bir çalışılan hizmet alanında önemli bir etkiye sahiptir. Müracaatçıları herhangi bir ön yargı taşımaksızın hoşgörü ile karşılamak, bireylerle sağlıklı iletişim kurabilmek, hizmet modellerinin aktarımını sağlamak, vakayı çok yönlü değerlendirerek uygun hizmetlerden yararlandırmak adına çözüm önerileri geliştirebilmek ve ekip olarak çalışabilmek gibi durumlar dikkate alındığında sosyal çalışma görevlilerinin sahip olduğu pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinin hizmet sunumuna olumlu yönde katkılarının olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcılar, yüksek oranda mesleki değer kaybının yaşandığını ve örgütsel desteği yeterli düzeyde hissedemediklerini belirtmişlerdir. Sosyal çalışma görevlileri tarafından algılanan örgütsel desteğin daha fazla hissettirilmesinin hizmet sunumuna fayda sağlayacağı göz önünde bulundurularak bu hususta yeni projelerin üretilmesi önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra kurumsal boyutta alınan kararlara sosyal çalışma görevlilerinin de dahil edilmesi; meslek elemanlarının aidiyet duygularını pekiştirerek hizmet sürecini sahiplenmelerine katkı sağlayacaktır.

Gelişen toplum yapısına, müracaatçı profiline ve yeniliklere istinaden gerçekleştirilecek ihtiyaç analizleri doğrultusunda mevzuat içeriklerinin ve işlem prosedürlerinin güncellenmesi

yönünde çalışma yapılmasının hizmet sunumuna katkı sağlayacağı ve sosyal çalışma görevlilerinin işlem sürecini olumlu yönde etkileyeceği belirlenmiştir.

Hizmet alanlarına yönelik güncel gelişmelerin taşra teşkilatına iletilmesinin, vaka profillerine dair yaklaşımların diğer birimlerde hizmet sunan sosyal çalışma görevlileri ile yöneticilerin dahil olduğu toplantılarda tartışılmasının ve yeni yaklaşımların yahut hizmet modellerinin oluşturulmasının alana olumlu etkilerinin olacağı tespit edilmiştir. Yapılacak hizmet içi eğitimler ve toplantılarla bu konuların değerlendirilerek yeni fikirlerin oluşturulmasının ve örnek vaka durumlarının temsil gücünden faydalanılmasının hizmet sürecine katkı sağlayacağı kanaati oluşmuştur.

Farklı hizmet birimlerindeki sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik sendromu yaşamamaları ve hizmeti sağlıklı bir şekilde yürütebilmeleri adına görev alanına yatkın oldukları birimlerin, donanımlarının, eğitimlerini tamamladıkları ya da devam ettikleri branşların ve kişisel tercihlerinin göz önünde bulundurulmasının hem müracaatçılar tarafından hem de organizasyon yapısı açısından olumlu katkısının olacağı belirlenmiştir. Böylece sosyal çalışma görevlilerinin sahada daha istekli ve istikrarlı bir şekilde görevlerini sürdürebileceği öngörülmektedir.

Kaynakça

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Kurulması ile Kamu Personel İşlemlerinin Yürütülmesine İlişkin Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (2021). T.C. Resmî Gazete, 31461, 21 Nisan 2021.
- Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi (2015), Bakanlık Makam Onayı, 31646, 23 Nisan 2015.
- Akı, E. (1989). Korunmaya Muhtaç Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmetler Koruyucu Aile Bakımı: İzmir Örneği, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akyol, B., Tanrıverdi, F., Gidiş, Y., Dumlu, N., Durdu, İ. (2020). Üniversitede Örgüt Kültürü: Bir Devlet Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Örneği. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 18-38.
- Çavmak, D., Acar, F. (2020). Pozitif Psikolojik Sermaye ile Performans Algısı Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 203-212.
- Çetin, F., Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Dağcı, A. (2014). Pozitif Psikoloji Bağlamında Umudun Dindarlıkla İlişkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Dede, Y., Demir, S. B. (Ed.). (2014). Karma Yöntem Araştırmaları Tasarım ve Yürütülmesi, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Duyan, V. (2014). Sosyal Hizmet, Sosyal Çalışma Yayınları, Ankara.
- Ersoy, A., Dikici, E. (2018). Osmanlı Döneminde Sosyal Hizmet Faaliyetleri Yapan Bazı Kuruluşlar. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 53(2), 576-594.
- Ertan, E. (2020). Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermayeleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kars.

- Ertürk, E. (2017). Bilimsel Psikolojinin Tarihsel Süreci Üzerine. *Trakya Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 7(14), 161-180.
- Güngör, A. (2017). Eğitimde Pozitif Psikolojiyi Anlamak. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 15(2), 154-166.
- Kanten, P., Kanten, S. (2016). Örgütlerde Davranışın Aydınlik ve Karanlık Yüzü, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Kapu, H., Yıldız, S., Bukni, T. (2020). Pozitif Psikoloji Bağlamında Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler. *Kafkas Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(22), 788-815.
- Keleş, H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kırlıoğlu, H. İ. (2019). Sosyal Hizmet Uygulamasında Mesleki Uygunluk, Genel Öz Yeterlilik ve Mesleki Doyum İlişkisi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Koçak, B. K. (2019). Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Nazir, T. (2020). Pozitif Psikoloji ve Umut S. Bulut (Ed.), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Özata, A. (2020). Yöneticinin Pozitif Psikoloji Sermayesinin Aslarının Pozitif Psikolojik Sermaye Özelliklerine Etkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkapu, Y. (2019). Suriyeli Çocuklarla Çalışan Psikolojik Danışmanların, Kişilik Özellikleri ve Öz Yeterlilik Algılarının Psikolojik Sağlamlıkları Üzerindeki Etkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Özkoyuncu, V. Ö. (2020). Siirt Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne 2018 Yılında Yapılan Müracaatların Değerlendirilmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sarıkaya, M. (2010). Savaş Yıllarında Himaye-i Etfal Cemiyeti'nin Çocuk Misafirhanesi ve Çocuklar. *Atatürk Dergisi*, 3(3), 193-202.
- Turgut, N.A., Cihangir, E. (2020). Psikolojik Sermaye ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Hakkâri Üniversitesi Örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 10(3), 625-637.
- Türkmen, B. (1987). Cumhuriyet Döneminde Sosyal Hizmetler ve Sosyal Hizmet Müesseseleri, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Türk İnkılap Tarihi, Ankara.
- Yazkan, Ö. (2020). Pozitif Psikolojik Sermaye ile Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Yılmaz, Y., Yıldırım, A. (2021). Öğretmenlerin Algılarına Göre Örgütsel Sinizm ile Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki. *Milli Eğitim Dergisi*, 50(229), 607-636.

Yurt, İ. (2021). Çalışanın Sahip Olduğu Pozitif Psikolojik Sermayenin Hizmet İnovasyonu Performansına ve Örgütsel Muhalefete Etkisi: Turizm Alanında Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.

Ulutaş, M. (2021). Örgütsel Psikolojik Sermaye ve İş Tatmini İlişkisi: Bişkek'teki Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Manas Sosyal Araştırma Dergisi*, 10(1), 578-591.