



T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Sosyal Hizmet

[Yüksek Lisans Tezi]

**SOSYAL HİZMETTE FİNANSAL YETERLİLİK VE FİNANSAL SOSYAL  
HİZMET MÜDAHALE BİLGİSİNİN ÖNEMİ: UZMAN DENEYİMLERİ  
ÜZERİNDEN NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

Pınar POLAT  
0000-0003-2589-3952

Danışman  
Doç. Dr. İbrahim Emre GÖKTÜRK  
0000-0003-2881-1684

Konya – 2024

## ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri üzerinden; sosyal hizmet mesleğinde finansal yeterliliğin ve finansal okuryazarlığın, müdahale kalitesini etkileyip etkilemediği ile ilgili derinlemesine bilgi sahibi olmak, bu bilgileri tartışarak mesleğe ilişkin yeni öneriler getirmek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden içerik ve betimsel analizin birlikte uygulandığı bu çalışmada uzmanların finans bilgi ve beceri eksikliğinin farkındalıklarının yüksek olduğu ve bu alanda müfredat değişikliğinin gerekli olduğunu düşündükleri sonucuna varılmıştır. Elde ettiğimiz bilgilerin ve sonuçların, sadece bu çalışma için değil, aynı zamanda gelecekteki araştırmalara ve sosyal hizmet alanına katkı sağlaması dileğiyle.

Sosyal hizmet alanında gerek tez konumun aklımda şekillenmesinde gerekse finansal bilgi-becerinin önemine dair farkındalığının artmasında etkili olan ve tez çalışması boyunca bana rehberlik eden hocam ve danışmanım Doç. Dr. İbrahim Emre GÖKTÜRK'e,

İlk nitel çalışmam olması sebebiyle araştırma yöntemine dair sorularımı yöneltebildiğim, her daim aydınlatıcı-açıklayıcı tavrı ile destek sağlayan hocalarım Öğr. Üyesi Dr. Mukadder ÖZKAN BARDAKCI ve Arş. Gör. Tuğba TOPTAŞ BÖCÜ 'ye,

Değerli fikirleriyle tezime katkı veren veri toplama sürecinde desteklerini esirgemeyen kıymetli meslektaşlarıma teşekkür ederim.

Ayrıca sadece tez çalışmamla kalmayıp, bende sosyal hizmetin inşası sürecindeki her türlü zorluğu aşmama yardımcı olan, beni destekleyen, kıymetli görüş önerileriyle çalışmamın sonuçlanmasında gerekli motivasyonu sağlayan çok kıymetli akıl hocam Doç. Dr. İslam CAN'a çok teşekkür ederim.

Hayatımdaki her anda olduğu gibi bu zorlu süreçte de en büyük desteğini gördüğüm, biriktireceğimiz güzel anılardan feragat ederek özveri göstererek tezimi yazmam için fırsat veren benimle tüm zorlukların üstesinden gelen, en büyük şansım, eşim Hüseyin'e, kıymetlilerim; Ayaz ve Yaz'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Pınar POLAT

Nisan 2024

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
TEZ ONAY SAYFASI.....	v
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU.....	vi
BİLİMSEL ETİK BEYANNAMESİ.....	vii
KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
TABLOLAR LİSTESİ.....	x
ÖZET.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>1. GİRİŞ VE AMAÇ.....</b>	<b>1</b>
<b>2. GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>5</b>
2.1. Finansal Okuryazarlık.....	5
2.1.1. Finansal Okuryazarlığın Önemi.....	8
2.1.2. Finansal Okuryazarlık Unsurları.....	10
2.2. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Finansal Bilgi Düzeyi ve Finansal Yeterlilik.....	12
2.3. Finansal Sosyal Hizmet.....	14
2.4. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Finansal Bilgi ve Finansal Yeterliliğin Önemiyle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	15
<b>3. GEREÇ VE YÖNTEM.....</b>	<b>17</b>
3.1. Yöntem.....	17
3.2. Araştırmanın Katılımcıları.....	18
3.3. Nitel Veri Toplama Aracı.....	19
3.4. Veri Toplama Süreci.....	20
3.5. Sınırlılıklar.....	22
3.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik.....	22
3.7. Verilerin Analizi.....	23
<b>4. BULGULAR.....</b>	<b>26</b>
4.1. Müracaatçıları Kişisel Finansı.....	26
4.1.1. Müracaatçıların Finansal Bilgisi ile Destek Talepleri İlişkisi.....	30
4.1.2. Müracaatçıların Finans Bilgi Eksikliği Sonuçları.....	33
4.2. Sosyal Hizmet Uzmanları Kişisel Finansı.....	35

4.2.1.Finansal Bilgilendirme ve Yönlendirme Becerisi.....	37
4.2.2. Uzmanların Finans Bilgisini Kullandığı Alanlar.....	39
4.3. Finansal Sosyal Hizmetin Mevcut Görünümü.....	42
4.3.1. Sosyal Hizmet Uygulaması.....	43
4.3.2.Müfredat.....	47
4.4. Finansal Sosyal Hizmetin Yararları.....	50
4.4.1. Müracaatçıya Yararları.....	53
4.4.2. Uzmanla Yönelik Yararları.....	57
4.4.3. Toplumsal Yararları.....	64
<b>5. TARTIŞMA.....</b>	<b>69</b>
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>76</b>
6.1. Sonuç.....	76
6.2. Öneriler.....	77
<b>7.KAYNAKLAR.....</b>	<b>81</b>
<b>8.EKLER.....</b>	<b>87</b>
8.1.EK 1 Etik Kurul Kararı .....	87
8.2. EK 2 Aydınlatılmış Onam Formu (Nitel Veriler İçin).....	88
8.3. EK 3 Yapılandırılmış Görüşme Formu.....	89

## TEZ ONAY SAYFASI

Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi **PINAR POLAT**'ın "**Sosyal Hizmette Finansal Yeterlilik ve Finansal Sosyal Hizmet Müdahale Bilgisinin Önemi: Uzman Deneyimleri Üzerinden Nitel Bir Araştırma**" başlıklı tezi tarafımızdan incelenmiş; amaç, kapsam ve kalite yönünden Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Konya/22.05.2024

Tez Danışmanı	Doç. Dr. İbrahim Emre Göktürk Necmettin Erbakan Üniversitesi	İmza
Üye	Doç. Dr. Hasan Hüseyin Tekin Necmettin Erbakan Üniversitesi	İmza
Üye	Doç. Dr. Doğa Başer Selçuk Üniversitesi	İmza

Yukarıdaki tez, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulunun 29/05/2024 tarih ve 11/09 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Hasibe VURAL  
Enstitü Müdürü

## TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

*Sosyal Hizmette Finansal Yeterlilik ve Finansal Sosyal Hizmet Müdahale Bilgisinin Önemi: Uzman Deneyimleri Üzerinden Nitel Bir Araştırma* başlıklı tez çalışmamın toplam 77 sayfalık kısmına ilişkin, 30/04/2024 tarihinde tez danışmanım tarafından **Turnitin** adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı **%4** olarak belirlenmiştir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Tez kabul sayfası hariç
2. Tez çalışması orijinallik raporu sayfası hariç
3. Bilimsel etik beyannamesi sayfası hariç
4. Önsöz hariç
5. İçindekiler hariç
6. Simgeler ve kısaltmalar hariç
7. Materyal ve metot hariç
8. Kaynaklar hariç
9. Alıntılar dahil
10. 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Necmettin Erbakan Üniversitesi Tez Çalışması Orijinallik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve tez çalışmamın, bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranının (%30) altında olduğunu ve intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

30/04/2024

İmza

Pınar POLAT

İmza

Doç. Dr. İbrahim Emre ÖZTÜRK

## BİLİMSEL ETİK BEYANNAMESİ

Bu tezin tamamının kendi çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamada etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları kaynaklar listesine aldığımı, tez çalışması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

22.05.2024

Pınar POLAT

İmza

## KISALTMALAR VE SİMGELER

- ABD : Amerika Birleşik Devletleri
- ASPB : Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
- CFSW : Finansal Sosyal Hizmet Merkezi
- CSWE : Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi
- FSWI : Finansal Sosyal Hizmet Girişimi
- GSS : Genel Sağlık Sigortası
- NASW : Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği
- OECD : Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü
- PACFL: Finansal Okuryazarlık Danışma Konseyi
- SED : Sosyo-Ekonomik Destek
- SUY : Sosyal Uyum Yardımı
- T-SUY: Tamamlayıcı Sosyal Uyum Yardımı
- TÜİK :Türkiye İstatistik Kurumu
- YÖK : Yükseköğretim Kurumu
- YŞEY: Yabancılarla Yönelik Şartlı Eğitim Yardımı

## ŞEKİLLER

Şekil No	Sayfa No
Şekil 4.1. Müracaatçıların kişisel finansının kod haritası .....	29
Şekil 4.2. Müracaatçıların finansal bilgisi ile destek talepleri ilişkisi kod odaklı frekans grafiği .....	30
Şekil 4.3. Müracaatçıların finans bilgi eksikliği sonuçları kod odaklı frekans grafiği .....	33
Şekil 4.4. Sosyal hizmet uzmanlarının kişisel finansının kod haritası.....	36
Şekil 4.5. Finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerisi kod odaklı frekans grafiği.....	37
Şekil 4.6. Uzmanların finans bilgisini kullanım alanları kod odaklı frekans grafiği.....	39
Şekil 4.7. Finansal sosyal hizmetin mevcut görünümünün kod haritası .....	43
Şekil 4.8. Sosyal hizmet müdahalelerinde finansal sosyal hizmete dair uygulamalara ilişkin kod haritası .....	44
Şekil 4.9. Sosyal hizmet lisans müfredatının yeterliliğine ilişkin kod haritası.....	47
Şekil 4.10. Finansal sosyal hizmetin yararlarına ilişkin kod haritası.....	53
Şekil 4.11. Finansal sosyal hizmetin müracaatçıya yararlarına ilişkin kod haritası.....	54
Şekil 4.12. Finansal sosyal hizmetin uzmana yönelik yararlarına ilişkin kod haritası.....	58
Şekil 4.13. Finansal sosyal hizmetin toplumsal yararlarına ilişkin kod haritası.....	65

## TABLÖLAR

**Tablo No**

**Sayfa No**

Tablo 2.1. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarını tanıttıcı bilgiler.....	21
Tablo 3.2. Tema, kategoriler ve kodlara ilişkin örnek.....	24
Tablo 3.3. Tema ve kategoriler.....	25



## ÖZET

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü  
[Sosyal Hizmet Anabilim Dalı  
Sosyal Hizmet  
Yüksek Lisans Tezi]

### **SOSYAL HİZMETTE FİNANSAL YETERLİLİK VE FİNANSAL SOSYAL HİZMET MÜDAHALE BİLGİSİNİN ÖNEMİ: UZMAN DENEYİMLERİ ÜZERİNDEN NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

Pınar POLAT

Konya-2024

Bu araştırma, aktif sahada görevli sosyal hizmet uzmanlarının, lisans eğitimlerinde finansal bilgi- beceri kazanma durumları ile finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemeyi ve finansal sosyal hizmet uygulamalarını nasıl gerçekleştirdiklerini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Araştırma nitel araştırma modelinde tasarlanmıştır. Nitel araştırma modellerinden fenomenolojik desende, maksimum çeşitlik örnekleme ile seçilen 13 sosyal hizmet uzmanının konuya dair deneyimleri üzerinden temellenmiştir. Nitel veriler, sosyal hizmet alanında çalışan 13 uzmanla yapılan yapılandırılmış görüşmelerle elde edilmiş ve MAXQDA20 paket programı kullanılarak içerik analizi ile analiz edilmiştir.

Küreselleşen dünyada hemen her ülkede uygulanan ekonomik tedbirlere bakıldığında finans bilgisi ve finansal okuryazarlığın ne kadar önemli olduğu gözle görülür bir gerçektir. Finans bilgisi ve finansal okuryazarlık; sosyal hizmet müdahale tasarlayıcıları için doğru müdahaleler tasarlayabilmeleri ve mesleki doyum sağlayabilmeleri açısından önemli iken; müracaatçı grupları için de doğru finansal kararlar vererek ekonomik, sosyal, ruhsal açıdan iyilik hallerinin oluşturulması için gereklidir. Çalışmada bireyler ve aileler arasında finansal güvenliği teşvik etmek için doğrudan, topluluk ve politika uygulamaları yoluyla sosyal hizmet uzmanlarının çabalarından oluşan “Finansal Sosyal Hizmeti” sosyal hizmet müfredatına dahil ederek sosyal hizmet müdahalelerine kişisel ve hane halkının finansal refahına odaklanmayı entegre edebilmek, sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri üzerinden finansal yeterliliğin önemini ortaya koyabilmek için konuyla ilgili literatüre kaynak oluşturmak hususunda önem taşıdığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Finansal okuryazarlık, Finansal sosyal hizmet, Finansal yeterlilik.

## ABSTRACT

Necmettin Erbakan University, Graduate School of Health Sciences  
Department of Social Work  
Social Work  
[Master Thesis]

### THE IMPORTANCE OF FINANCIAL COMPETENCE AND SOCIAL WORK INTERVENTION KNOWLEDGE IN SOCIAL WORK: A QUALITATIVE RESEARCH BASED ON EXPERT EXPERIENCES

Pınar POLAT

Konya -2024

This study aims to determine the financial knowledge and skills acquisition status of social workers actively engaged in the field, along with their levels of financial literacy, and to reveal how they implement financial social work practices. The research is designed within a qualitative research model. Based on the phenomenological design of qualitative research models, it is grounded on the experiences of 13 social workers selected through maximum diversity sampling. Qualitative data were obtained through structured interviews with these 13 experts working in the field of social work and analyzed using content analysis with the MAXQDA20 software package.

Considering the economic measures implemented in almost every country in the globalizing world, the importance of financial knowledge and literacy is an observable fact. Financial knowledge and literacy are crucial for social work intervention designers to devise appropriate interventions and attain professional satisfaction, and for applicant groups to make correct financial decisions, thus creating well-being in economic, social, and psychological aspects. The study emphasizes the significance of incorporating "Financial Social Work," consisting of efforts of social workers through direct, community, and policy practices to promote financial security among individuals and families, into the social work curriculum. This integration aims to focus social work interventions on the financial well-being of individuals and households, and to highlight the importance of financial competence through the experiences of social work professionals, thus contributing to the literature on the subject.

**Keywords:** Financial literacy, Financial social work, Financial sufficiency.

## 1.GİRİŞ VE AMAÇ

Küreselleşen Dünya’da, kırılmalıaşan para piyasaları bireylerin hareketlerine yön vermektedir. Bu dönüşüm hareketinin başlangıcının Sanayi devrine kadar uzandığını görmekteyiz. Sanayi devriyle teknolojiye meydana gelen gelişmeler buna paralel olarak yoksulluk, göç, işsizlik gibi sorunlara da zemin hazırlamıştır. Refahın eşit dağıtılamamasından kaynaklanan sorunlar hayırseverlik ve din temelli yardımlar ile çözüme kavuşturulmaya çalışılmıştır. Bu çözüm yöntemlerinin etkili olmaması modern sosyal hizmet kurumlarının kurulmaya başlanması şeklinde çıktı oluşturmuştur (Karataş ve Erkan, 2002).

Dalbay’a (2019) göre ABD’deki New York Borsasının çöküşüyle Sanayi dönemindeki hakim ekonomik anlayış olan liberalizm, sorgulanmaya başlanmıştır. Büyük Buhrandaki bu sorgulama sonucunda John Maynard Keynes tarafından Keynesyen ekonomi modeli geliştirilmiştir. Keynesyen model, devletin ekonomi üzerinde aktif bir rol almasını ve özellikle durgunluk dönemlerinde kamu harcamalarını artırarak talebi canlandırmasını önermektedir. Keynesyen ekonomi, serbest piyasa ekonomisinin tam istihdamı sağlayamayacağını ve dolayısıyla devlet müdahalesinin gerekliliğini savunarak devletin ekonomik dengesizlikleri düzeltmek için para politikası (faiz oranlarının kontrolü) ve mali politika (kamu harcamaları ve vergilerin ayarlanması) gibi araçları kullanması gerektiği vurgulamaktadır. Liberalist ekonomik yaklaşımdaki sorunlara çözüm getiren bu yeni anlayış 1970’lerdeki petrol krizi ile etkililiğini yitirmeye başlamış ve zaten krizdeki devletler için ekonomik yük olarak kabul edilmiştir.

Keynesyen modelin yerine getirilen neoliberal model de liberal modelin küreselleşmiş formu olarak alınmaktadır (Turner, 2008). Küreselleşmiş bu form da sermaye, mal, hizmet ile birey, aile ve gruplar da yer değiştirdiği için mevcut sorunların küreselleşmesine, refah rejimlerinin zayıflamasına yol açmıştır (Gökbunar ve ark., 2008).

Gökbunar ve arkadaşlarına (2008) göre, toplumsal güvence sistemlerinin geleceğiyle ilgili kuşkular artmakta, işsizlik, yoksulluk ve bunlarla ilişkili sorunlar yaygınlaşmakta ve birçok kişide ilerideki refahlarının belirsizleşeceği korkusu hakim olmaktadır. Artan risklere karşı sağlanan korumanın azalması ve refah devletinin zayıflaması özellikle dezavantajlı grupları olumsuz etkilemektedir. Sosyal hizmet; geliri temel alan neoliberal yaklaşımların, birey, aile ve toplumlar üzerinde finansal baskıya sebep olması sonucunda her türlü eşitsizlik, adaletsizlik ve baskının oluşturduğu yoksulluk ve yoksulluğun sonuçlarıyla mücadele etmeyi hedefleyen bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır (CSWE, 2016).

Sosyal hizmet mesleği; liberal politikaların benimsendiği ÷lkelerde, ulusal ekonomik sorunlarla m¼cadele formundan, yeni neoliberal model ile k¼resel çaptaki farklılaşan sorunlarla m¼cadele etmeye başlamıştır. Bu kapsamda K¼resel Sosyal Hizmet, Ekolojik Sosyal Hizmet ve Finansal Sosyal Hizmet gibi yeni modellerin gelişmeye başladığı ve sosyal hizmet uygulama alanlarında farklılaşma meydana geldiği s¼ylenilmektedir (Demirel, 2022).

Finansal sosyal hizmet, kavram olarak Finansal Sosyal Hizmet Merkezi'nde (CFSW) Reeta Wolfsohn tarafından, 1997 yılında “femonomi” şeklinde kullanılmıştır. Wolfshon'un kavramı kullanım amacı, cinsiyetler arasındaki ekonomik alanda meydana gelen eşitsizliklere dair farkındalık oluşturma (Wolfsohn, 2012).

Wolfshon'un bu farkındalık oluşturma girişimiyle, bireyleri ve toplumları etkileyen ekonomik olay ve olgular, sosyal hizmetin ekonomik sorunlara eğilen m¼dahalelerine ağrılık vermesiyle sonuçlanmıştır. Nihayetinde sosyal hizmetin nitelik yeni bir alanı olan finansal sosyal hizmet uygulamasının doğmasını zorunlu kılmıştır.

Sosyal hizmette m¼racaatı sorunlarının çoğu, doğrudan finansal sebeplerle ya da dolaylı olarak eşitsizliklerle bağlantılı olduğu anlayışıyla ekonomik ve sosyal adalet m¼cadelesine dayanmaktadır. Ekonomik sistemlerin değişen yapısı; rehberlik, danışmanlık, planlama, savunuculuk, kaynaklara erişim, aile sorunları, barınma, sağlık- eğitim vb., sigortalar için sosyal hizmet m¼dahalelerine talep sayısını arttırmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının finansal sosyal hizmet m¼dahalelerini tasarlariken özelleşmiş bir finans eğitimi almasını gerekli g¼ren; Maryland niversitesi b¼nyesindeki Sosyal Hizmet Okulu'nda, 2008 yılında Finansal Sosyal Hizmet Girişimini (FSWI) kurmuştur. FSWI, meslek elemanlarını, finansal açıdan donanımlı hale getirmek için ekonomik sıkıntı içindeki danışmanlarla çalışma becerilerini ve etkinliklerini arttırmayı, bireyler ve topluluklar için daha fazla mali ve sosyal istikrar ile sosyal ve ekonomik adaleti savunmayı amaçlamaktadır. Uzmanlar bu eğitim sayesinde; birey, aile, grup ve toplumların yaşam kalitelerini istikrara kavuşturmalarına ve iyileştirmelerine yardımcı olma konusunda yeterlilik kazanmaktadır. Bu girişim, finansal gerçekleri ele almanın insanların yaşamlarında ve ihtiyaı olanlara hizmet veren sosyal hizmet mesleğinde her zamankinden daha ¼nemli olduğunu varsayarak finansal sosyal hizmetin kapsamını belirlemiştir. Finansal sosyal hizmet;

*“Finansal g¼venliklerini oluşturmalarına veya yeniden inşa etmelerine yardımcı olmak için hem psikososyal hem de ekonomik varlıklarını g¼çlendiren değerlendirmeler ve m¼dahaleler kullanarak bireylere ve ailelere doğrudan hizmet sağlamak”*,

*“Tüm topluluklarla birlikte çalışarak, yağmacı mali uygulamaların azaltılmasına yardımcı olarak ve uygun fiyatlı krediye, uygun mali ürünlere ve mevcut kamu yardımları ile ekonomik desteklere erişimi teşvik etmek”,*

*“Daha büyük ölçekli finansal sistem sorunlarının, savunmasız ve yeterince hizmet alamayan nüfusların çıkarlarına özel önem verilerek ele alındığı bir ortam yaratmaya yönelik politika savunuculuğu yapmaktır.” ( <https://www.ssw.umaryland.edu/fsw/about-fsw/?&>, Erişim tarihi: 25.11.2023).*

Center for Financial Social Work 'un (CFSW, 2018) tanımına göre, finansal sosyal hizmet; müracaatçıların para ile ilişkilerini ve davranışlarını yönlendiren düşünce, duygu ve tutumları ele almalarına yardımcı olan etkileşimli, içsel ve çok disiplinli bir yaklaşım olarak tanımlanarak finansal kararlar üzerinde etkili bir şekilde düşünmeyi, duygusal ve psikolojik etkileri anlamayı ve finansal iyilik halini artırmak için bireysel ve toplumsal düzeyde çeşitli disiplinlerden yararlanmayı içermektedir. Bu yaklaşım, müracaatçıların finansal güçlenme sürecini destekleyerek, daha sağlam ve sürdürülebilir bir finansal gelecek oluşturmalarına yardımcı olmaktadır.

Finansal sosyal hizmet, finansal konularda eğitim ve danışmanlık müdahaleleri aracılığıyla müracaatçıların refahını arttırmayı amaçlarken ekonomik baskıya maruz kalan bireyler için de müdahaleler tasarlamaktadır (NASW, 2017).

Ocaklı- Özdemir'e (2020) göre, finansal sosyal hizmet uygulamaları, müracaatçıları sadece maddi yönlerini değil, aynı zamanda kişisel gelişimlerini de destekleyen müdahaleleri içermektedir. Bu yaklaşımın yanı sıra, finansal sosyal hizmet bütüncül bir yaklaşım benimseyerek finansal güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bu kapsamlı yaklaşım, mikro, mezzo ve makro düzeylerde uygulamaları mümkün kılarak geniş bir etki alanı sunmaktadır. Müracaatçıların finansal problemlerini anlamayı karşılayan finansal sosyal hizmet, finansal okuryazarlık kavramı ile yakın bir ilişki içinde karşımıza çıkmaktadır. Finansal sosyal hizmetin, sosyal hizmet lisans müfredatında eksikliğine bağlı olarak uzmanların bu bilgi ve beceriye tam anlamıyla sahip olma fırsatına erişemediklerini göstermektedir. Birkenmaier ve arkadaşlarına (2016) göre, sosyal hizmet lisans eğitiminde, öğrencilere; ekonomik eşitsizliğe ve finansal içeriğin uygulamada nasıl kullanıldığına ilişkin algı oluşturmaya, müracaatçıların ekonomik eşitsizlikleri-finansal durumlarını değerlendirebilmeye ve finans-borç-tasarruf-bütçe konularında uygulama bilgisi kazandırmaya ihtiyaç vardır. Türkiye'deki lisans müfredatlarında yer alan ekonomi- iktisata giriş dersleri, uzmanlara; müracaatçıları için bütçe yapabilme,

tasarruf ya da finansal sorunlarına etkili çözümler üretebilme noktasında sınırlı uygulama bilgi/becerisi kazandırabilecek yeterliliktedir. Araştırmanın temel amacı, Dünya'daki Finansal Sosyal Hizmet uygulamalarının incelenmesi ve bu uygulamaların Türkiye'deki sosyoekonomik destek mekanizmaları bağlamında değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme, sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri üzerinden, finansal okuryazarlık düzeylerinin ve sahip oldukları finansal bilginin, tasarladıkları sosyal hizmet müdahalelerine etkisinin ortaya çıkarılmasını amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, "Finansal Sosyal Hizmet" kavramının sosyal hizmette yeni ve sınırlı bir alan olması sebebiyle yaygınlığının artması ve sosyal hizmet uzmanlarının sağlıklı müdahaleler tasarlayabilmesi için sosyal hizmet lisans müfredatına dahil edilmesine de kaynak oluşturması hedeflenmektedir.

Finansal sosyal hizmet, müracaatçıların finansal düşüncelerine ve duygularına müdahale ederek, onların daha sağlıklı finansal kararlar almasına ve bu kararları günlük yaşamlarında uygulamalarına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda, savunuculuk ve sosyal aksiyon aracılığıyla toplumun genel finansal refahını artırmayı amaçlamaktadır. Bu nedenle, uzmanların, müracaatçılarla çalışmaya başlamadan önce bu bilgi ve beceri temelini kazanmış olmaları gerekli görülmektedir.

## 2.GENEL BİLGİLER

### 2.1. Finansal Okuryazarlık

Finansal okuryazarlık, tanımı noktasında üzerinde uzlaşa sağlanamamış güncel bir finans kavramıdır (Gökmen, 2012). Noctor, Stoney ve Stradling'e göre, finansal okuryazarlık, bireylerin maddi varlıklarının finansal yönetimini etkin bir şekilde yapabilme ve bu varlıklarını rasyonel kullanabilme becerisi (Karataş, 2017) iken, Biçer ve Altan'a (2016) göre, bireylerin finansal becerilerini rasyonel bir biçimde kullanabilmesidir. Coşkun'a (2016) göre, sınırlı finansal kaynaklarla en iyi şekilde başa çıkmak isteyen birey için kritik bir yetkinlik olan finansal okuryazarlık; Sarıgül'e (2015) göre, bireylerin ekonomik geleceklerini sağlama almak için ihtiyaçlarının ve isteklerinin belirlenmesi, kaynakların etkili bir şekilde dağıtılması ve tasarrufların yatırıma dönüştürülmesi gibi becerilerle donatılmış olan finansal yönetim sürecidir. Amerikan Serbest Muhasebeciler ve Mali Müşavirler Enstitüsü'nün tanımına göre ise, bireyin hayattaki hedeflerine ulaşması ve finansal refahı sağlaması için akıllıca kararlar alabilmesini sağlamak için mali durumunu etkili bir şekilde değerlendirmesi ve yönetmesidir (www.aicpa.org). Finansal konularda bilgi sahibi olma ve bu bilgiyi kullanarak bilinçli kararlar alabilme yeteneği olan finansal okuryazarlık, bireylerin kişisel ve ekonomik hayatlarını daha sağlam temellere oturtmalarına olanak tanımaktadır. Bu yetenek, bireylerin gelirlerini etkili bir şekilde yönetmelerini, harcamalarını planlamalarını, borçlanma ve yatırım kararları alırken riskleri değerlendirmelerini sağlamaktadır. Ayrıca, finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli adımları atmalarına ve finansal geleceklerini güvence altına almalarına yardımcı olmaktadır. Bu nedenle, finansal okuryazarlık; bireylerin yaşamları boyunca karşılaşılabilecekleri finansal zorluklarla daha etkili bir şekilde başa çıkmalarını sağlayarak genel refahlarını artırmaktadır (Alkaya ve Yağlı, 2015).

Kavrama iktisadi açıdan yaklaşan Bodie 'nin (2006) tanımına göre, finansal okuryazarlık; bütçeleme, tasarruf, yatırım, borçlanma, kredi verme, sigortacılık, portföy çeşitlendirme ve gelir-gider dengesi gibi temel ekonomik ilkeler hakkında bilgi edinme ve bu bilgileri davranışa dönüştürme yeteneği olarak belirtilirken; yine kavrama iktisadi açıdan yaklaşarak tanımlama yapan Ekonomik Kalkınma ve İş birliği Örgütü (OECD) ise, tüketicileri finansal ürünler ve kavramlar ile ilgili bilgilendiren, muhtemel seçenekler arasından seçim yapabilme imkanını sağlayan ekonomik refahın artırılması süreci şeklinde ifade etmiştir(Coşkun, 2016).

Remund' un (2010) tanımıyla, bireyin önemli finansal terimleri anlama, bütçeleme, tasarruf, borç alma ve yatırım gibi konuları kavrama yeteneğiyle birlikte, doğru kısa vadeli kararlar alabilme ve uzun vadeli finansal planlama yapabilme becerisini içeren bu kavram sayesinde birey, finansal durumunu etkili bir şekilde yönetirken aynı zamanda finansal güven de hisseder. Bu, kişinin ekonomik olarak güçlü bir temel oluşturmasına ve geleceğe daha emin adımlarla ilerlemesine olanak tanımaktadır.

Şahin ve Barış'a (2017) göre, finansal bilgi, beceri, tutum ve davranışların tamamını içermekte olan finansal okuryazarlık olgusu, bireylerin finansal meselelerde doğru karar alması ve doğru davranabilmesi için gerekli görülmektedir. Finansal Okuryazarlık Derneği'ne göre, bireylerin gelirlerini etkili bir şekilde değerlendirme, birikim ve yatırımlarını akıllıca yönetme ve bütçelerini doğru bir şekilde yönlendirme becerisi sayesinde bireyler, finansal hedeflerine ulaşmak için güçlü bir temel oluşturabilir ve mali refahlarını artırabilirler. (www.fo-der.com).

Lois Vitt ve arkadaşlarına (2005) göre, bireylerin maddi refahlarını artıracak parasal durumlarla ilgili bilgiyi anlama, yorumlama, yönlendirme ve etkileşim kurma yeteneği olarak ifade edilen kavram sayesinde insanlar; finansal kararlarını bilinçli bir şekilde alabilir, mali hedeflerine doğru yönlenebilir ve finansal geleceklerini güçlendirebilirler. Ayrıca, finansal piyasalarda etkin bir şekilde hareket ederek ekonomik bağımsızlıklarını artırabilir ve maddi olarak daha güçlü bir konuma gelebilirler. Bu nedenle, finansal okuryazarlık, bireylerin yaşamlarında önemli bir rol oynayarak genel refahlarını artırmaktadır. Luksander ve arkadaşlarına (2014) göre, finansal okuryazarlık; piyasaları anlayabilmeyi, algılayabilmeyi, tüketim ve yatırım dengesini kurabilmeyi, gelişmesi muhtemel riskleri öngörebilmeyi ve sağlıklı tercih yapabilmeyi içermektedir. Sayılan tüm bu kabiliyetler, finansal okuryazarlık seviyesiyle doğru orantılı şekilde artmaktadır. Finansal okuryazarlık bireylere maddi iyileşmeyi sağlayacak ürün ve kavramlarla ilgili bilgilendirme ve seçim hakkı sunulması sonucunda bireylerde oluşan finansal yeteneklerin tanımıdır ( Lusardi, 2006).

Amerika'daki Finansal Yetkinlik Konseyi'ne (2008 PACFL) göre, bireyin finansal bilgi ve becerilerini kullanma yeteneği, kişinin finansal kaynaklarını ömür boyu, finansal refah için etkili bir şekilde yönetmesini içerirken; Gerek ve Kurt (2011), kavramı kişilerin finans yönetimi ve kullanımı hakkında etkin karar verebilme ve alınan bu kararlar ile ilgili öngöründe bulunabilme yeteneği kazandıktan sonra içinde bulunduğu durum ve koşulları daha rasyonel algılamasını sağlamak şeklinde tanımlamıştır. Bireylerin bu sayede bilinçlilik düzeylerinin ve finansal politikaların sınırlılıklarını anlama kapasitelerinin artacağı öngörülmüştür. Huston (2010), ise kavramı bireylerin yaşamları boyunca finansal kaynaklarını etkili bir şekilde

yönetmek için gereken bilgi ve becerileri edinip kullanma yeteneği olarak açıklamaktadır.

Yapılmış tanımlamalar incelendiği zaman finansal okuryazarlık bireylerin finansal açıdan yeterli bilgi düzeyine erişmesi ve bu edindiği bilgiler doğrultusunda rasyonel finansal davranışlarda bulanabilmesidir. Küreselleşmenin de etkisiyle kaynakların kıtlığı sorunuyla yüzleşilen dünyada; bireylerin hayatlarını idame ettirebilmeleri için “*finansal okuryazarlık bilgisine sahip olmaları*” bir gereklilik olmaktadır.

Gelişmiş ve gelişmekte olan tüm ülkelerde, finansal okuryazarlık düzeyi artışı sağlamak amacıyla eğitim, finansal okuryazarlık çalışmaları ve finansal eğitim için ayrılan kaynaklar her geçen gün artmaktadır. Bu, finansal okuryazarlık konusundaki farkındalığın ve öneminin artmasıyla birlikte, bireylerin ve toplumların finansal bilgi ve becerilerini güçlendirmeye yönelik artan bir çabanın bir yansımasıdır. Bu uğraşın sebebi sadece bireyleri finansal yeterlilik düzeyine ulaştırmekten ibaret değil, ekonominin sürekliliği amacına da hizmet etmektedir. Bireylerin finansal terimleri, kurumları ve kavramları öğrenmesi, basit, bileşik faiz, anüite gibi temel finansal hesaplamaları yapabilmesi, parayı yönetebilmesi ve finansal planlama yapabilmesi için finansal okuryazar olmaları ve finansal okuryazar olabilmek için de bireylerin finans eğitimi almaları gerekmektedir. Finansal okuryazarlık düzeyi yüksekliği, toplumun refah seviyesini arttırmakta, ülkenin gelişmesine ve kalkınmasına da katkı sağlamaktadır. Bu nedenle devlet yönetimi, bireylerin finans eğitimi almalarını desteklemektedir. Bireylerin finans eğitimi ile emeklilik ve ipotek işlemleri dâhil olmak üzere finansal ürünler ve hizmetler ile ilgili temel bilgileri öğrenmeleri ve sağlam finansal kararlar vermeleri amaçlanmaktadır. Küreselleşme ile son yıllarda yaşanan finansal krizler sonucunda emeklilik planlama sorumluluklarının kamu sektöründen bireylere doğru kayması konunun önemini daha da artırmaktadır (Xu ve Zia, 2012).

Bireylerin meydana gelen ulusal veya küresel çaptaki değişimleri algılama- anlama ve rasyonel tercihlerde bulunabilme becerisi olarak tanımlanan “finansal okuryazarlık” esasen ekonomik insanı oluşturmayı amaçlamaktadır. Kıt kaynaklara sahip bireyler için bu kıt kaynaklarının en akılcı ve en fazla fayda oluşturacak doğrultuda kullanılabilmesi; bireyler de finansal bilgiye sahip olma ve bunu kararlarına yansıtabilmeyi zorunlu kılmaktadır. Ayrıca bu bireylerin gelecek için yatırım yapmak ya da mevcut borçları kapatmak, gelir- gider dengesini kurabilmek için doğru finansal hareketler sergilemesi gerekmektedir (Bevan Dye ve Akpojivi, 2016). Bozkurt ve arkadaşlarına (2019) göre, farklı ülkelerde; finansal farkındalık- içgörü- yeterlilik- kültür ve ekonomik yazarlık gibi terimlerle karşılanan kavram, Tetik’e (2019) göre, sosyal yaşamdaki her bireyin finansal kararlarını geliştirebilmesi, tasarruf yapabilmesi, yatırım

yapabilmesi, bütçe oluşturabilmesi ve borç yönetimi konularında bilinçli adımlar atabilmesi için son derece önemlidir. Ekonomi ve finansın temel yapı taşlarından olan basit ve bileşik faiz, kâr oranı, enflasyon gibi kavramların anlaşılması sayesinde temel ve karmaşık olmayan bilgilere odaklanılarak (TEB, 2014; Erdoğan ve Erdoğan, 2018), özellikle ekonomik kriz dönemlerinde daha da kıymetli olan “*temel tüketici bilinci*” ile doğru ve yerinde karar alınması, alınan kararların da davranışlara aktarılması amaçlanmaktadır (Gök ve Coşkun, 2020). Hayta’ya (2011) göre ise, finansal okuryazarlık düzeyinin artışı sayesinde bireylerin parayı etkin bir şekilde yönetme becerisini kazanmaları, para yönetimindeki risk faktörlerini tanımlayabilme yeteneğini geliştirmeleri ve finansal araçlar hakkında doğru bilgiyi nasıl edineceklerini belirleyerek, bu araçlara erişimlerini sağlamaları ve etkin bir şekilde kullanmaları sağlanmaktadır.

### **2.1.1. Finansal okuryazarlığın önemi**

Bireylerin sahip olabileceği finansal araçların çeşitlenmesi ve bu çeşitli seçenekler arasından doğru seçimler yapılabilmesi, kendilerini finansal açıdan güvende hissedebilmeleri için finansal okuryazarlık düzeyine erişmeleri gerekli görülmektedir (Tekin-Turhan, 2020). Beal ve Delpachitra’nın (2003), Avusturalya Üniversitesi öğrencilerinin finansal okuryazarlık seviyelerinin belirlenmesi amacıyla yaptığı çalışmasında; finansal açıdan yeterliliğin “*para yönetiminin merkezinde yer alan temel kavramların anlaşılması, etkin ve sorumlu mali yönetime izin veren tutumlar*” gibi bir dizi becerinin varlığı ile sağlandığı ve çalışmasını oluşturan örneklem grubundan hareketle; üniversite öğrencilerinde kişisel finansal okuryazarlığın ekonomik anlamda bireyin refahını sağlayacak düzeyde olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı çalışmada finansal kurumların, finansal araç çeşitliğini ve muhtemel yararlanıcılarının bu araçlara erişim seçeneklerini arttırması, bireylerde güçlü bir finansal okuryazarlık becerisine ihtiyacı arttırmıştır. Çünkü pastadan büyük dilimi alma arzusundaki işletmeler ürünlerine erişimi kolaylaştırmaktadır. Erişimi kolaylaşan bu araçlar, mal ve hizmetlerin bir ödeme aracı olarak benimsenince hem kişisel hem de hane halkı borç düzeyleri ve tüketim harcamalarında artışlara yol açmaktadır. Finansal problemlere çözüm bulabilmek amacıyla muhtemel sorunları önleyecek önlemler alabilmek ve ekonomik refahı sağlayabilmek, bireylerin mevcut finansal okuryazarlık düzeyiyle paralellik göstermektedir. Ayrıca çalışmada finansal okuryazarlık vasıflarına sahip olmanın iyi bir emeklilik dönemi geçirmek için gerekli olduğu ve kamu emekliliği olgusunun tek başına yeterli olmaması nedeniyle dünya genelinde vatandaşların kamu emekliliği olgusundan uzaklaştırılmaya çalışıldığı ileri sürülmüştür. Bu durumda emeklilik dönem planlaması yapan bireylerin daha fazla sorumluluk almakta oldukları

ve hükümetlerin de bu uygulamaları desteklediği vurgulanmıştır. Piyasadaki çeşitli seçenekler arasından en karlı olanın seçimi işlemi ise bu işlemi gerçekleştirecek bireylerde finansal okuma ve algılama düzeyinin varlığını gerekli kılmaktadır. Bireylerin daha yaşanabilir bir emeklilik dönemi geçirebilmeleri için emeklilik dönem planlaması yaparken emeklilik fonları ve işleyişleri konusunda daha fazla bilgiye hâkim olması gerekmektedir.

Finansal bilgi, bütçe yapabilme ve finansal okuryazarlık beceri eksikliği aile kurumunu doğrudan etkilemektedir. Öyle ki finansal yetersizlik neticesinde aile kaynaklarının rasyonel kullanılmaması aile bireylerinde; duygusal kırılmalar, depresyon gibi psikolojik problemler ve boşanma, intihar gibi çeşitli kötü deneyimlerin temelini oluşturmaktadır (Amidjono ve ark., 2016).

Finansal okuryazarlık becerisinin gerekliliği konusunda bilinç düzeyi yüksek olan bireyler sağlıklı ekonomik davranışlar sergileyerek işlerliği olan sağlıklı ve istikrarlı ekonomik bir sistemin oluşumuna da katkı sağlamaktadırlar. Bireyler finansal ürün ve hizmet alımlarında yapacakları kapsamlı araştırmaları ile ürün ve hizmetlere dair bir fayda-maliyet algısı oluşturacaklardır. Oluşan bu algı neticesinde maliyeti yüksek faydası düşük olan ürünler sistem dışına itileceği için finansal bilgiye sahip bireylerin bilinçli ekonomik davranışları, piyasa etkinliğinin artmasını sağlayacaktır. Ayrıca finansal okuryazarlık düzeyi yüksek olan bireyler kayıt dışılığın muhtemel sonuçlarını öngörebildikleri için bu tür yasal olmayan iş ve işlemlerden uzak durarak kayıt dışı işlemlerin azalmasına yardımcı olmaktadır. Kayıt dışılık bireyi olduğu kadar finansal kurumları da etkileyeceği için kayıt dışılığa karşı bilinçli bir duruş, genel ekonomik sistem işleyişini olumlu yönde etkileyerek bu konuda meyilli olan birey ve kurumlarda caydırıcılık oluşmasına yardımcı olacaktır (Frühauf ve Retzmann, 2016).

Son zamanlarda yaşanan finansal enstrümanların karmaşık hale gelmesi, bireylerin finansal kararlarında artan sorumlulukları, teknolojik ilerlemeler ve yenilikler, emeklilik sistemindeki değişimler, demografik farklılıklar, düşük finansal okuryazarlık seviyelerinin olumsuz etkileri, tüketicilerin yanlış finansal kararlar alması, finansal dolandırıcılık ve finansal dışlanma gibi faktörler, bireylerin finansal okuryazarlık düzeylerini artırmalarını zorunlu kılmaktadır (Güler, 2015).

Bireylerin tüketici vasfıyla piyasa koşullarında finansal karar alabilmeleri için bu kararlarında zarara uğramamak adına finansal okuryazar olmalarının büyük bir önemi vardır. Kredi ve kredi kartı kullanımı, yatırım araçları tercihi gibi günlük basit bankacılık işlemlerinde

bile yaşanan sorunlar bu beceriye sahip bireyler tarafından kolaylıkla aşılmaktadır. Çünkü finansal ürünlerin karmaşıklığı bireylerde kaygı seviyesini arttırıcı bir etki oluşturduğu için bu sorunun çözüme kavuşturulması bireylerin aldıkları kararlarda doğru seçimler yapabilmesine bağlı olmaktadır (Ruiz-Durán, 2016).

Birey bazında “finansal okuryazarlık” konusunda bilinçlenmek genel ekonomik işleyişte arzu edilen sonuca ulaştırmakta yetersiz kaldığı için çalışmalar topluma yönelik tasarlanmalı ve bunun farkındalığıyla başarılı bir planlama ile orta ve uzun vadede toplumun finansal okuryazarlığının artmasının mümkün olacağı düşünülmektedir (Rinaldi, 2016).

### **2.1.2. Finansal okuryazarlık unsurları**

#### ***Finansal bilgi***

Finansal okuryazarlık kavramı finansal bilgi, finansal tutum ve finansal davranış unsurlarını kapsamaktadır. Finansal bilgi unsuru finansal seçenekleri eleyebilmek ve en doğru kararı verebilmek için ön şarttır (Altıntaş, 2009). Finansal bilgi bireylerin davranışlarına yön verebilmektedir.

Alkaya ve Yağlı 'ya (2015) göre, bütçe, tasarruf, sigorta, yatırım, gelir- gider dengesi vb., finansal araçların bilgisine sahip olmak iken, Perry ve Morris (2005) kavramı, bireylerin harcamada bulunma, tasarruf ve yatırım yapma gibi finansal eğilimlerinin temel belirleyicilerinden birisi olarak tanımlamıştır. Özdemir (2011) ise, ekonominin geneline dair makroekonomik düzeydeki finansal bilgi ve ülkede faaliyet gösteren tüm işletmelerin ya da hane halklarının ekonomik ve mali yapısını etkileyen mikroekonomik finansal bilgi olarak iki boyut şeklinde kategorileştirmiştir.

Bireylerde finansal okuryazarlık becerisinden bahsedilebilmesi için birey davranışlarını rasyonel şekilde yönlendirecek düzeyde finansal bilginin mevcut olması gerekmektedir. Doğru bilgiye dayanmayan finansal kararlarda ” rasyonellik ve ekonomiklik” durumu gözlenmemektedir. Finansal bilginin önemini ortaya koymak amacıyla finansal okuryazarlık ve bireylerin karakteristik özellikleri üzerine 924 üniversite öğrencisi ile yapılan çalışmaya göre; öğrencilerin doğru finansal kararlar almadıkları ve bu durumun sebebinin de doğru karar almaya yetecek düzeyde finansal bilgiye sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Chen ve Volpe, 1998).

Lusardi ve arkadaşları (2010) tarafından gençlerin sahip oldukları finansal okuryazarlık seviyelerinin tespiti üzerine yapılan çalışmada; gençlerin büyük çoğunluğunda

faiz, risk, enflasyon vb. temel ekonomik kavram bilgi düzeyinin düşük olduğu ve finansal okuryazarlık ile gençlerin sosyo-demografik özelliklerinin arasında ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şahin'in (2014), yüksekokul düzeyindeki 127 öğrenci üzerine yapılan çalışmada ise finansal bilgi düzeyi puanları 28,3 olarak bulunmuştur. Çalışma bulgularına göre en aşına kavramlar ise sırasıyla faiz, hisse senedi, tahvil, altın ve mevduat olarak sıralanmıştır.

### ***Finansal tutum***

Finansal okuryazarlığın ikinci en önemli unsuru olan finansal tutum ise; finansal davranışları belirlemektedir. Yani bireylerin harcama ve tasarruf planlarını belirleyen finansal tutum aslında deneyimlere veya salt ekonomi bilgisine dayalı davranışta bulunma motivasyonunu oluşturmaktadır (Alkaya ve Yağlı, 2015).

Finansal okuryazarlık ve motivasyon arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmada ise; diğer değişkenler kontrol altında iken finansal okuryazarlık ve motivasyon arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Mandell ve Klein, 2007). Ekonomik açıdan bireylerin motivasyonun yüksekliği veya düşüklüğü finansal tutumları etkileyeceği için; motivasyona paralel tutum, tutumlara paralel finansal davranışlar gözleneceği varsayılmıştır.

### ***Finansal davranış***

Finansal davranış ekonomik durum takibi, kontrollü alışveriş yapma özeni ve mali durumu yönetebilmeyi içermektedir. Xiao ve arkadaşlarına (2006) göre, paranın harcanma planını oluşturma, harcanan paraların yazılı olarak kaydedilmesi, sabit giderlerin gözden geçirilmesi ve yazılı bir bütçenin oluşturulması olarak ifade edilmiştir. Dew ve Xiao (2011) ise finansal istikrarsızlığa ailenin etkisini araştırmak için oluşturdukları "Finansal Yönetim Davranış Ölçeği" çalışmalarında nakit yönetimi, tasarruf- yatırım yönetimi ve kredi yönetimini, finansal davranışa etkileyiciler olarak bulmuştur. Sam ve arkadaşlarına (2012) göre, ise finansal davranış; bireylerin finans bilgisinin ve psikolojik süreçlerinin etkisi toplamı olarak tanımlamıştır. Aslında bu psikolojik süreçler olarak açıklanan kişisel motivasyon, finansal açıdan risk alma toleransı, harcama ya da yatırım-tasarruf eğiliminin finansal tutumları etkilediği ve bu tutumlara göre gerçekleştirilen eylemlerin ise finansal davranış olarak kabul edildiği ifade edilmektedir (Ünal ve Düger, 2011).

Lusardi 'nin (2008), Amerika Birleşik Devletleri'nde "*Hanehalkı tasarruf davranışı: finansal okuryazarlık, bilgi ve finansal eğitim programlarının rolü*" çalışmasında finansal okuryazarlık seviyesinin düşüklüğünün ve finans bilgisi yetersizliğinin finansal davranışları

etkilediği ve bu durum sonucunda da bireylerin ekonomik refahlarının önemli ölçüde belirlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Mandell ve Klein 'in (2009), “*Finansal okuryazarlık eğitiminin sonraki finansal davranışlara etkisi*”ni ölçmeyi amaçlayarak 79 lise öğrencisi üzerinde yaptıkları çalışmada; eğitimin finansal okuryazarlığı geliştirmedeki etkinliği ile eğitimin kısa ve uzun vadedeki etkisi arasında bir paradoksun olduğu ve finansal yönetim dersi alanlardaki finansal davranışların ders almayanlara oranla daha olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim içeriğinin yeterliliği konusunda hemfikir olunmamasına rağmen finansal davranışların eğitimle daha anlamlı hale geldiği varsayılmıştır.

## **2.2. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Finansal Bilgi Düzeyi ve Finansal Yeterlilik**

Bireyler sağlıklı finansal davranışlar aracılığıyla ekonomik stres ile başa çıkmaktadırlar. Ekonomik kriz ve baskı zamanlarında rasyonel finansal kararlar ile finansal ve ilişki durumlarını iyileştirmeleri kolaylaşmaktadır(Dew ve Xiao, 2013). Yani bireylerin ekonomik yetersizliklerinin beraberinde getirdiği fiziksel, ruhsal, sosyal ve benzeri sorunları, sosyal hizmet meslek disiplininin hizmet sunum sınırları içerisinde yer almaktadır.

Finans bilgisi ve finansal yeterlilik konusu mesleğin merkezinde olmamasına rağmen, ekonomik yetersizliklerin eşlik ettiği sorunlara yönelik sosyal hizmet müdahalesinin ilk adımı olan “değerlendirme” aşamasında finansal durum değerlendirmesi yapabilmek için belirli finansal bilgi ve beceri düzeyini gerekli kılmaktadır(Demirel, 2022). Çünkü mesleki müdahalelerde en etkili değerlendirmeyi yapabilmek ve müracaatçının finansal durumunu değerlendirmeyi gerçekleştirebilmek asgari düzeyde de olsa finans bilgisinin kullanımıyla gerçekleşmektedir(Baldwin ve Walker, 2015).

Yine Demirel'in (2022), sosyal hizmet uzmanlarının gözünden finansal sosyal hizmet uygulamalarının mevcut durumunu belirlemek amacıyla karma yöntemle yaptığı çalışmada; sosyal hizmet uzmanlarının finansal bilgiyi değerlendirme, müdahale ve finansal zorluklarla başa çıkmada kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Öyle ki değerlendirme hususu, ihmal ve istismarın ekonomik boyutunu, ekonomik durumun değerlendirilmesini ve sosyal yardımların çıktılarının analizini kapsamaktadır. İhtiyaçların doğru bir şekilde tespit edilmesi başarılı bir hizmet sunumunun ilk adımı olduğu için oldukça önemlidir. Müdahale aşaması ise finansal güçlendirmeyi sağlayabilme ile ele alınmıştır. Son olarak da finansal engellerle başa çıkmada ise; müracaatçıları bireysel strateji oluşturmaya yönlendirme ve buna yönelik finansal

güçlendirmeyi sağlayacak sosyal hizmet müdahalesi tasarlayabilme ile ilişkili olarak kullanılmaktadır.

Eamon ve Zhang'ın (2006) bir sosyal hizmet uzmanının 5 yıllık süre zarfında depresif ve yaşlı anneye sahip üniversiteye giden aynı zamanda çalışan müracaatçısına uyguladığı hizmeti konu alan kısa hikayesine dayanan çalışmada, sosyal hizmet uzmanı müracaatçısının bağımsızlığını kazanma hedefine ulaşması için problem çözme becerisini kullanmaktadır. Müracaatçının annesinin evinden taşınma isteği, uygun müdahale planı oluşturamadığı için uzman tarafından reddedilince; bu kısa hikâye aracılığıyla sosyal hizmet öğrencilerinde finansal açıdan doğru planlamaları yapabilmek adına bu konuda yeterli bilgiye sahip olması gerektiği hususunda farkındalık oluşmamıştır. 5 yıllık hizmet sunumu hikayesi boyunca, videoyu izleyen sosyal hizmet öğrencilerinden yalnızca biri uzmanın, müracaatçıyı finansal açıdan uygun bir yönlendirme yapmadan reddetmesine şaşırıldığını ifade etmiştir. Çalışmanın asıl amacı benzer durumdaki bir müracaatçının ekonomik kaynaklarını dikkate alma ihtiyacını fark edilip edilmeyeceğini belirleyerek, uygun müdahaleleri seçerken danışanların ekonomik kaynaklarını göz önünde bulundurmaları halinde hizmet sunumunda kaliteyi yakalayabileceklerinin önemini kavramalarına yardımcı olmaktır.

Sosyal hizmet uzmanları finansal açıdan desteklenmeye ihtiyaç duyan ailelerde, aile bireylerini ve bireyler arasındaki ilişkileri güçlendirmek amacıyla ailenin finansal istikrarı ve yeteneği üzerinde çalışmaktadır (Birkenmaier ve ark., 2022). Bu çalışmaların sosyal hizmet mesleğinde uygulamalarının özünü oluşturduğu düşüncesiyle; sosyal hizmete finansal yetenek ve varlık oluşturabilmenin bilgisinin eklenmesi yönündeki farkındalığın artması bu konunun Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği'nin (National Association of Social Workers, 2017 NASW) odağında yer almasıyla sonuçlanmıştır. Çünkü temel misyonu bireylerin refahını arttırarak, onların temel ihtiyaçlarının karşılanmasına destek olmak olan sosyal hizmet mesleğinde uygulamalar finansal açıdan yetersiz olan savunmasız, ezilen ve yoksul bireylerin, kendi ihtiyaçlarını karşılayabilir konuma gelmelerini sağlamaktır. Bu sayede birey refahının artışı sağlanarak toplumda yüksek refah düzeyine erişilmektedir.

Birkenmaier ve arkadaşlarının (2016), çalışmada sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarında finansal sorunlarıyla ilgili olarak yardım edebilmek için kaynaklara yönlendirme, kaynaklarla bağlantı kurma, savunuculuk ve eğitim, danışmanlık rollerini yerine getirdiğini fakat, finansal açıdan güçlendirilmesi noktasında savunuculuk ve eğitim, danışma rolünü finansal bilgi yetersizliği sebebiyle yerine getirmediği sonucuna ulaştıklarıdır.

Sosyal hizmet mesleği ortaya çıkışından bu zamana savunmasız hane halklarının finansal kapasitesini, psikolojik iyilik halini ve sosyal konumunu yükseltmeyi amaçlayan bir geleneğe sahiptir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde uzmanların finansal açıdan müdahalelerini tasarlarken iki temel yaklaşım sergilediğini göstermektedir. Birinci yaklaşımı sosyal ve ekonomik destek başlığı altında sağlanan aylıklar, harçlıklar ve yardımlar oluştururken, ikinci yaklaşımda kullandıkları argümanlar bireyi finansal açıdan özgürleştirecek uygulamalar ve müdahalelerdir. Bunlar istihdam sağlanması, meslek edinmesine yönelik yönlendirmeler, iş yeri açma ve girişimcilik gibi konularda bilgilendirme, kaynakları belirleme ve bağlantı kurma şeklindedir ( Demirel, 2022).

### **2.3. Finansal Sosyal Hizmet**

Finansal sosyal hizmet kavramı Reeta Wolfsohn tarafından bulunmuş ve 2003 yılında bugünkü kullanım halini almıştır. Sosyal adalet ilkesine dayanan sosyal hizmet disiplininin, ekonomik adalet kavramı üzerinde odaklanmış bir alt dalı olan finansal sosyal hizmet, gelir dağılımındaki eşitsizliklere dikkat çekmeyi hedeflemiştir (Ocaklı-Özdemir, 2020).

Finansal sosyal hizmet; dezavantajlı grupları merkeze alarak bu gruplardaki bireyleri güçlendirmeye yönelik müdahaleler tasarlayarak bireylerin ve toplumun refahını arttırmayı amaçlayan nitekim yeni olarak kabul edilen sosyal hizmet alanıdır. Bu alanda etkin olan meslek elemanlarının gelir yeterliliği, varlık geliştirme ve mali yeterliliği sağlama olmak üzere üç temel hedefi vardır. Gelir yeterliliği hedefini gerçekleştirme amacıyla hane geliri destekleme görevini üstlenen sosyal hizmet uzmanları, beşerî sermayeden az finansal sermayeden fazla gelir ile varlık oluşturarak bireylerin yaşamlarındaki tüketimlerini sağlayan gelirlerinin üretilmesine yönelik müdahalelerde bulunmaktadır. Bireysel davranış değişikliği ve finansal fırsatların şekillenmesinde etkisi olan kurum ve kuruluşların değişikliği ile de diğer bir hedefi olan mali yeterliliği gerçekleştirmektedirler (Frey, 2016).

Finansal sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarının ve ailelerinin finansal güvenliklerini sağlayacak davranışların kazanımı, mevcut sağlıksız finansal davranışlarının (borçlanma, tasarruf, risk yönetimi, yatırım, bütçeleme, vb.) yerine sağlıklı olanları oluşturmak amacıyla mikro düzeyde uygulamalar gerçekleştirmektedir. Yerel düzeydeki finansal kaynakları harekete geçirerek farklılık gösteren müracaatçı ihtiyaçlarına kaynak oluşturmak ise mezzo düzeydeki finansal sosyal hizmet müdahalelerindedir. Politika savunuculuğu yaparak dezavantajlı birey ve ailelerinin çıkarlarını gözetmesi ise finansal sosyal hizmet uzmanlarının

makro düzeydeki uygulamalarının özünü oluşturmaktadır (Ocaklı-Özdemir, 2020). Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları finansal konularda yönlendirebilmesi ve onlara ekonomik güçlendirme amaçlı müdahaleler tasarlayabilmesi için zihinsel muhasebe-finansal davranış kavramına ilişkin bilgiye ve müdahaleleri sağlıklı tasarlayacak finansal yeterliliğe sahip olması gerekmektedir. Bu hem uzmanların sağlıklı finansal davranışlarda bulunmasında etkili olurken hemde mesleki doyumlarını artırmaktadır. Bireylerin sahip oldukları öz yeterlilikleri akademik eğitimle kazanılmakta ve mesleki doyum düzeylerini belirlemektedir (Schunk ve Pajares 2015). Ayrıca finansal açıdan öz yeterlilik düzeylerinin yüksek olması, tehdit- fırsat durumlarında hem kendileri için hem de müracaatçıları yönlendirirken daha başarılı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Gürbüzöğlü-Yalmanlı ve Aydın, 2014).

#### **2.4. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Finansal Bilgi ve Finansal Yeterliliğin Önemiyle İlgili Yapılmış Çalışmalar**

Karger 'in (2015) "*Yoksulların mali sömürüsünü engellemek: finansal okuryazarlık ve sosyal hizmet eğitimi*" çalışmasında; sosyal hizmet uzmanlarının, mali anlamda sömürülen yoksul bireylere yönelik müdahalelerinde finansal bilgi ve beceri eksikliği sebebiyle etkili müdahaleler tasarlayamadıklarından yola çıkmıştır. Sosyal hizmet literatürünün finansal beceri kazanımı konusundaki eksikliğini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği çalışmasında müracaatçıların ana şikayetinin doğru tespit edilememesinin nedenlerine değinilmiştir. Karger'e göre sosyal hizmet uzmanları psikolojik veya ilişki sorunlarıyla başa çıkmada yetkin oldukları için, müracaatçıların mali yetersizlik temelli sorunlarına müdahalede bulunurken bu yetersizliklerinden şekillenen daha belirgin semptomlara odaklanma riskini almaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanlarının finansal bilgi ve beceri eksiklikleri sebebiyle müracaatçı sorunlarını bildikleri yoldan yani uyum-ilişki sorunlarına odaklanarak çözdükleri sonucunu çıkarmaktadır.

Kindle'nin (2013), 1500 sosyal hizmet öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmasında, sosyal hizmet öğrencilerin mali sorunlara müdahalede asgari düzey bir beceriye ya da müracaatçıların sorunlarının altında yatan asıl sorunun ekonomik olması halinde; bunun tespit edilmesinde asgari düzey bir farkındalığa sahip oldukları bulgusuna ulaşmıştır. Ayrıca Kindle, sosyal hizmet müfredatının konuyla ilgili olarak doldurulmasının gerektiğini belirtmiştir. Öyle ki mesleki eğitim müfredatına finansal bilgi ve beceri kazandırmaya yönelik içeriğin dahil edilmesiyle ya da mali sorunlara sahip müracaatçılara müdahale için finansal uzmanlara sevk yollarının güçlendirilmesiyle, hizmet kalitesinin artacağı yönündeki kuvvetli düşüncelere rağmen bunun nasıl yapılacağı ile ilgili olarak belirsizlik bulunmaktadır.

Richards ve arkadaşlarının (2015), çalışması da Kindle'nin uzmanlara finansal beceri kazanımında izlenilecek yolun belirsizliğine yöneliktir. Bite Club<sup>1</sup>, Farm Blitz<sup>2</sup>, Celebrity Calamity<sup>3</sup>, Groove Nation<sup>4</sup>, Financial Football<sup>5</sup>, Financial Soccer<sup>6</sup> ve Debt Ski<sup>7</sup> video oyunları üzerinden oyuncular; kendilerinin, bir ünlünün ya da bir futbolcunun borç ve birikimlerini yönetmekte, mevcut tüketim ihtiyaçlarını karşılamakta, emeklilik için tasarruf etmekte, finansal acil durumlara hazırlanmaktadır. Ayrıca oyuncularda yüksek faiz, kısa vadeli borç, bileşik faiz, net değer hakkı gibi finansal kavramlara ve kullanımlarına dair bilgi ve bilinç oluşmaktadır. Çalışma finansal okuryazarlık temalı bu video oyunlar aracılığı ile finansal eğitimin önemi ortaya konulurken hem meslek elemanlarının hem de müracaatçıların finansal okuryazar olmak için gereken çabaları üstlenme olasılığını arttıracak ileri sürülmüştür. Böylelikle sosyal hizmet uzmanlarının mali durumları tanınması ve aynı durumda olan müracaatçılarına müdahale tasarlarken onların mali durumlarının istikrarını sağlayacak yolları güçlendirmeleri kolaylaşmaktadır.

Aynı şekilde Martie Gillen ve Diane Loeffler (2012), çalışmasında mevcut sosyal hizmet programlarının, öğrencilerine finansal karmaşıklığa sahip durumlara müdahalede etkin olabilmeleri için ihtiyaç duydukları becerileri kazandırmadan yoksun olduğunu ileri sürmektedir. Akademisyenlerin bu alanda öğrencilerdeki yetkinliği arttıracak eğitim seçeneklerini oluşturması ve lisans müfredatının da bu beceriyi kazandırmaya yönelik olarak uygulama olanaklı olarak formüle edilmesi gerekliliği üzerinde durulmuştur.

Sherraden ve arkadaşları (2017), çalışmasında mali açıdan dezavantajlı olan bireylere yönelik beceri kazandırma amacıyla 11 üniversitenin sosyal hizmet müfredatına finansal yetenek ve varlık geliştirme içeriği dahil edilmiştir. Eğitim sonunda 24 öğretim üyesi, yöneticiyle görüşme gerçekleştirilmiştir. Eğitimi alan 261 öğrenciyle yapılan ön ve son test anketleri, değişen tutumları, müşterilere temel mali yönetim konusunda yardım etmede güveni, mali yeterlilik hakkında bilgiyi ve bazı kişisel mali davranışlarda gelişmeyi gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

---

<sup>1</sup> (<http://financialentertainment.org/play/biteclub.html>, 2023)

<sup>2</sup> (<http://financialentertainment.org/play/farmblitz.html>, 2023)

<sup>3</sup> (<http://financialentertainment.org/play/celebritycalamity.html>, 2023)

<sup>4</sup> (<http://financialentertainment.org/play/groovenation.html>, 2023)

<sup>5</sup> (<http://www.practicalmoneyskills.com/games/trainingcamp/ff/play/>, 2023)

<sup>6</sup> (<http://www.financialsoccer.com/>, 2023)

<sup>7</sup> (<http://www.indebted.com/the-game/debtski/>, 2023)

### 3.GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeline, katılımcı grubuna, veri toplama araçlarına, veri toplama sürecine ve verilerin analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Dünya'daki Finansal Sosyal Hizmet uygulamaları ve çıktıları üzerinden sosyal hizmetin nitelikleri yeni bir alanı olan Finansal Sosyal Hizmet' in Türkiye'de de uygulanabilirliğini; ülkemizdeki sosyoekonomik destek mekanizmaları çerçevesinde değerlendirilerek sosyal hizmet uzmanları için finansal bilginin ve finansal okuryazarlık düzeyinin yüksek olması gerekliliği yönündeki farkındalığı arttırabilmek için gerçekleştirilen araştırma, nitel araştırma olarak tasarlanmıştır. Bu araştırma yöntemiyle sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamalarında finans bilgisini nasıl kullandıkları ve müracaatçıların finansal sorunlarında nasıl bir yol izlediklerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi yöntemlerin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına odaklanan bir araştırma sürecidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Nitel araştırmacılar, belli bir konu ile ilgili araştırma yaparken o konunun 'ne kadar iyi' olduğunu öğrenmekten çok daha geniş bir bakış açısı elde etmek isterler (Büyüköztürk ve ark., 2017). Nitel araştırmada toplanan veriler, nicel araştırmalarda olduğu gibi sayılara indirgenemez. Nitel yöntemlerle elde edilen veriler üzerinde bazı sayısal analizler yapılabilir, ancak asıl amaç, araştırılan konuyla ilgili okuyucuya ayrıntılı ve gerçekçi bir resim sunmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

Çalışma da nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik desen kullanılmıştır. Fenomenoloji, insanların belirli bir fenomen veya kavramla ilgili anlayışlarını, duygularını, bakış açılarını ve algılarını ifade etmelerini sağlayan nitel bir araştırma yöntemidir. Bu yöntem, insanların bu fenomeni nasıl deneyimlediklerini anlamak için kullanılır (Rose ve ark., 1995). Fenomenolojinin en kapsamlı anlamı, tek bir kişiye ait olan deneyimlerin toplamına değil, insan deneyimlerinin evrensel özelliklerine odaklanır (Giorgi, 1997). Öyle ki bu çalışmada da sosyal hizmette finansın görünümüne atıfta bulunulmuş ve uzmanların deneyimleri üzerinden uzmanların, müracaatçıların, müdahalelerin ve müfredatın finansal yeterliliği araştırılmıştır.

Sosyal hizmet müdahaleleri kontrollü düşünülmüş, müracaatçının finansal sorunlarını çözümlenmeye yönelik olan güçlendirme araçlarıdır. Müdahalelerin sağlıklı ilerleyebilmesi

ve amaçlandıkları gibi çıktı oluşturabilmesi bu müdahaleleri yapan uzmanların konudaki yeterliliklerine bağlıdır (Demirel, 2022). Bu nedenle uzmanların yeterliliklerine odaklanılan araştırmada; fenomenolojik desende içerik analizi yapılmasına karar kılınmıştır.

İçerik analizi, içeriği açık olan verilerin yansız bir şekilde ölçümü ve doğrulanabilir sınıflandırılmasını yapmaya yöneliktir (Fiske, 1996). İçerik analizi yapılırken yazılı ve sözlü materyallerden yararlanılır. Araştırmanın ölçütlerine göre seçilen materyallerden veri toplayarak anlam çıkarımının amaçlandığı bu teknik, nesnel ve sistematiktir (Tavşancıl ve Aslan, 2000).

Yansızlığın ana tema olduğu bu analiz tekniğinde amaç veri metnindeki ögelere ulaşırken nesnel okuma yapmaktır. Metindeki öğelere ulaşabilmek için sistemli ve sistematik olmanın gerekliliğine bağlı olarak araştırmacılar tarafından kodlar, kategoriler ve temalar belirlenmektedir (Metin ve Ünal, 2022). Metinden yapılan çıkarımlar için araştırmacı tarafından belirlenen kodlar, içerik analizinin temel ilkelerine bağlı kalmalıdır. Bu süreçte, yorumlanan iletinin geçerli mi olduğu, diğer yorumlarla genelleştirilebilir mi olduğu gibi soruların ortadan kalkması önemlidir. Ayrıca, anlamlandırılan ve yorumlanan içeriklerin, gerçekten aranan ve ölçülmek istenen boyutları yansıttığından emin olunmalıdır (Gökçe, 2006).

### **3.2. Araştırmanın Katılımcıları**

Sosyal hizmet uzmanlarında, finansal yeterliliğin önemine vurgu yapmak ve sosyal hizmet müfredatında finansal sosyal hizmet dersinin bulunması gerekliliği yönündeki ihtiyacı yinelemek amacıyla oluşturulan araştırmanın katılımcılarını, sosyal hizmet kurumlarında çalışmış veya halen çalışmakta olan tüm sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır.

Katılımcıların tamamına ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle maksimum çeşitlik örnekleme gidilmiştir. Maksimum çeşitlik örnekleme, nitel araştırmalarda sıkça kullanılan bir örnekleme yöntemidir. Bu yöntemde, örneklemin olabildiğince geniş yelpazede olmasını sağlamak amacıyla, araştırmacı farklı deneyimlere, görüşlere, özelliklere sahip olabilecek bireyleri veya grupları temsil eden katılımcıları seçmektedir. Maksimum çeşitlik örnekleme, araştırmacıların genellikle örnekleme çeşitliliği artırmak ve farklı bakış açılarını, deneyimleri ve özellikleri temsil etmek için farklı kriterlere dayanarak katılımcıları seçmelerini gerektirir. Örneğin, cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik statü, etnik köken, meslek, coğrafi konum gibi çeşitli faktörlere dayalı olarak katılımcılar seçilebilmektedir. Bu

örneklemin seçim amacı, araştırmanın kapsamını genişleterek daha kapsamlı ve çeşitli bir perspektif sağlamaktır. Bu şekilde, elde edilen bulguların daha genel geçerli olması ve daha fazla kişinin deneyimlerini temsil etmesi beklenir (Baltacı, 2019).

Maksimum çeşitlik örnekleme ile katılımcıları belirlemek için sosyal hizmet bünyesinde hizmet sunumu gerçekleştirilen tüm kurumları temsilen en az bir katılımcı seçilmiştir. Katılımcı sayısı belirlenirken; fenomenolojik desen ile çalışılmış araştırmalar incelenmiştir. Fenomenolojik desenle yapılan araştırmalarda, katılımcı sayısı oldukça değişkenlik gösterebilir. Dükler (1984), tarafından yürütülen çalışmalarda bir kişiden başlayarak, Polkinghorne (1989), tarafından yapılan çalışmalarda 325 kişiye kadar katılımcı yer alabilir. Kleiman (2004), ve Starks ve Trinidad (2007), genellikle 1 ile maksimum 10 kişi arasında katılımcı önerirken, Yıldırım ve Şimşek (2016), katılımcı sayısının 10'u geçmemesi gerektiğini belirtir. Wilson (2015), ise katılımcı sayısının genellikle 6 ile 20 arasında değiştiğini, ancak katı bir kural olmadığını ifade eder. Çalışmanın katılımcı sayısı benzer çalışmalar baz alınarak 13 olarak belirlenmiştir. Çalışmanın katılımcı sayısının 13 olarak belirlenmesinin gerekçesi tematik doygunluk ile açıklanmaktadır. Nitel araştırmalarda sıkça kullanılan bir kavram olan tematik doygunluk, araştırmacının topladığı verilerin analizi sırasında belirli bir noktaya ulaşılan kadar veri toplamanın devam etmesi gerekip gerekmediğini belirlemeye yardımcı olmaktadır. Tematik doygunluk, araştırma sorusuna veya hedefine yönelik olarak ana temaların ve alt temaların belirlendiği, bu temaların analiz edildiği ve aralarındaki ilişkilerin anlaşıldığı noktadır. Bu noktada, yeni veri toplamanın artık ana temaların zenginleştirilmesine veya yeni bir perspektif getirmeyeceği kabul edilir. Araştırmanın kalitesini artırmak ve veri toplama sürecini yönetmek için önemli olduğu için araştırmacılar, belirli bir konuda yeterli veri topladığında, tematik doygunluğa ulaşıldığını ve yeni veri toplamanın artık gerekli olmadığını belirleyebilirler. Bu, araştırmanın derinlemesine bir anlayışa ve kapsamlı bir analize ulaşmasını sağlamaktadır (Yağar, 2023).

### **3.3. Nitel Veri Toplama Aracı**

Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının doğrudan uygulamalarında finans bilgisini nasıl kullandıkları ile ilgili verilere ulaşmak için derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Görüşme tekniği nitel araştırmalarda önemli olan ve sık kullanılan bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Görüşmenin amacı, bireyin zihnine derinlemesine inmek ve onu anlamaktır. Görüşmeler, kaynakların erişilebilirliğine ve toplanmak istenen verilerin özelliğine göre yapılandırılmış, yapılandırılmamış, yarı yapılandırılmış, etnografik ve odak

grup görüşmeleri olarak sınıflandırılabilir. Yapılandırılmış görüşme tekniği, sabit seçenekli cevapları ve derinlemesine araştırmayı birleştirir. Bu görüşme tekniği, analizlerin kolaylığı, araştırmacının kontrolü, zaman tasarrufu ve gereksiz konulara girilmemesi gibi avantajlar sunmaktadır (Büyüköztürk ve ark., 2017). Yapılandırılmış görüşmelerde araştırmacı soruları önceden hazırlar ve hazırladığı sorulara bağlı kalarak görüşmeyi gerçekleştirir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Araştırmada kullanılan yapılandırılmış görüşme formu konu ile ilgili literatür derinlemesine incelenerek oluşturulmuştur (Barczyk ve Lincove, 2010; Erükçü-Akbaş, 2014; Barmaki, 2015; Birkenmaier ve ark., 2016b; Akyıldız, 2020; Demirel, 2022). Ardından iki sosyal hizmet uzmanı ile pilot çalışma gerçekleştirilmiş ve yapılandırılmış görüşme formuna son hali verilmiştir. Görüşme formu genel tanıtıcı bilgileri içeren sorular haricinde toplam 13 adet sorudan oluşmaktadır. Genel tanıtıcı bilgiler kısmında katılımcılara ad, soyad, çalışılan kurum, çalışma süresi ve finans eğitimi alıp almadığına yönelik sorular yöneltilmiştir. Görüşme formunun birinci sorusu görüşmeyi başlatma niteliğinde, müdahale tasarlanan bireylerin mevcut ekonomik düzeyleriyle ilgili farkındalığı ölçmek üzere kurgulanmıştır. 2 ve 3. sorular müracaatçıların finansal bilgi ve finansal okuryazarlık beceri düzeyleri ile sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duyma durumları arasındaki ilişkinin yönünü öğrenmeye yönelik olarak iletilmiştir. 4, 5, 8 ve 9. sorular sosyal hizmet uzmanlarının finans bilgisi elde etme yolları, kendi yaşamlarında finans bilgisini nasıl kullandıkları ve kendini finansal konularda sağlıklı müdahaleler tasarlamada yeterli görüp görmediklerini ortaya çıkarmak amacıyla hazırlanmıştır. 6 ve 13. sorular mevcut sosyal hizmet lisans programlarının sosyal hizmet uzmanlarına finansal yeterlilik sağlama ve finansal okuryazarlık düzeyini artırma noktasındaki yeterliliği ile ilgilidir. 7, 10, 11 ve 12. sorular ise ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamalarında finans bilgisinin kullanımı ile ilgili sorular içermektedir.

### **3.4. Veri Toplama Süreci**

Araştırmanın veri toplama süreci öncesinde etik açıdan değerlendirilmesi için Necmettin Erbakan Üniversitesi Etik Kurul'una başvurulmuştur. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu, çalışmanın bilimsel araştırmalar etiği açısından "uygun" olduğunu onaylamıştır. Araştırma verilerinin toplanması için öncelikle tüm sosyal hizmet kurumlarını temsilen sosyal hizmet uzmanları belirlenmiştir. Nitel veri toplama aracı için hazırlanmış aydınlatılmış onam formları verilerin toplanmasına başlanmadan önce katılımcıların bilgisine sunulmuştur. Araştırma verileri 11 Mart- 20 Nisan 2023 tarihleri arasında gönüllük esasına dayalı olarak toplanmıştır. Araştırmanın bütün giderleri araştırmacı tarafından karşılanmıştır.

Araştırmanın amacı gereğince maksimum çeşitlik örnekleme ile katılımcılar belirlenmiş ve sosyal hizmetin farklı alanlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu kapsamda araştırmacı tarafından belirlenen Konya ilindeki hasta kapasitesi bakımından en büyük 2 hastanesinde çalışan 3(üç), çocuk ve gençlik refahı alanında Sosyal Hizmet Merkezinde çalışan 1(bir), afetlere yönelik psiko-sosyal destek programında deprem bölgesinde hizmet sunumu gerçekleştiren 1(bir), engelli refahı alanında özel bakım kurumunda çalışan 1 (bir), yaşlı refahı alanında Huzurevinde çalışan 1(bir), sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfında çalışan 2 (iki), mülteci ve sığınmacılara yönelik hizmet sunumu gerçekleştiren özel bir kurumda çalışan 1 (bir), kadının güçlendirilmesi çabasında hizmet sunumu gerçekleştiren bir kurumda çalışan 1 (bir), engelli bireylere yönelik eğitim, kültür, sanat faaliyetleri organize eden özel bir kurumda çalışan 1(bir), ve Kadına Yönelik Şiddeti Önleme Merkezinde çalışan 1(bir) sosyal hizmet uzmanı olmak üzere toplam 13 sosyal hizmet uzmanıyla görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki deneyim, gelir ve sosyal hizmet alanına ilişkin bilgiler Tablo 2.1.'de verilen tablodaki gibidir.

**Tablo 2.1. Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarını tanıttıcı bilgiler**

<i>Katılımcı</i>	<i>Yaş</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Medeni Durum</i>	<i>Mesleki Deneyim</i>	<i>Sosyal Hizmet Alanı</i>
<i>01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı</i>	29	Erkek	Evli	5	Çocuk ve Gençlik Refahı
<i>02-K-25-Kadın Refahı</i>	25	Kadın	Bekar	7	Kadın Refahı
<i>03-K- 32-Tıbbi</i>	32	Kadın	Evli	9	Tıbbi Sosyal Hizmet
<i>04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek</i>	28	Erkek	Bekar	6	Afetlerle Psiko-sosyal Destek
<i>05-K-29-Tıbbi</i>	29	Kadın	Evli	5	Tıbbi Sosyal Hizmet
<i>06-K-33-Tıbbi</i>	33	Kadın	Bekar	9	Tıbbi Sosyal Hizmet
<i>07-K-32-Yaşlı Refahı</i>	32	Kadın	Bekar	8	Yaşlı Refahı
<i>08-K-30-Engelli Refahı</i>	30	Kadın	Bekar	5	Engelli Refahı
<i>09-K-38- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı</i>	38	Kadın	Evli	11	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
<i>10-E-28- Mülteci ve Sığınmacı Derneği</i>	28	Erkek	Bekar	5	Mülteci ve Sığınmacı Derneği
<i>11-K-29-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı</i>	29	Kadın	Bekar	7	Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı
<i>12- K-31-Kadın Derneği</i>	31	Kadın	Evli	6	Kadınlara Yönelik Dernek
<i>13-E-35- Engellilere Yönelik Dernek</i>	35	Erkek	Evli	10	Engellilere Yönelik Dernek

Tablo 2.1 incelendiğinde görüşme yapılan katılımcıların 9'unun kadın, 4' ünün erkek olduğu görülmektedir. Görüşülen katılımcıların yaşları 25 ile 38 yaş arasında değişmektedir.

Yaş ortalamaları ise 30,69'dur. Tablo 2.1.'e bakıldığında görüşülen katılımcıların 6'sının evli 8'inin bekar olduğu anlaşılmaktadır.

Görüşme yapılan katılımcıların mesleki deneyimlerinin ortalaması 7,15 yıldır. Tablo 2.1. incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun 5 yıl ve üstü mesleki deneyime sahip olduğu görülmektedir.

Görüşülen katılımcılar farklı kurumlarda çalışmaktadır. Bu kurumlar ya da hizmet alanları sırasıyla çocuk ve gençlik refahı, kadın refahı, tıbbi sosyal hizmet, afetlerle psiko-sosyal destek, yaşlı refahı, engelli refahı, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı, mülteci ve sığınmacı derneği, kadınlara yönelik dernek ve engellilere yönelik dernektir.

Görüşme gerçekleştirilen katılımcılar Konya, Ankara ve Erzincan illerinde çalışmaktadırlar. Tablo 2.1.'e bakıldığında görüşülen katılımcıların sosyal hizmetin farklı alanlarında çalıştığı anlaşılmaktadır.

### **3.5. Sınırlılıklar**

Araştırma verileri, sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerinin fazla olması nedeniyle yüz yüze görüşme yerine çevrimiçi araçlar kullanılarak toplanmıştır. Bu durum, araştırmanın sınırlılıklarından biridir.

### **3.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik**

Bir bilimsel araştırmanın değeri, araştırmacıların bulgularının geçerlilik ve güvenilirliğini ortaya koyabilme becerilerine bağlıdır. Veri toplama ve analiz yöntemleri fark etmeksizin, bilimsel süreçlerin temel amacı özgün ve güvenilir sonuçlara ulaşmaktır. Bu nedenle, bilimsel araştırmanın yapıldığı her alanda elde edilen sonuçların güvenilirliği ve geçerliliği büyük önem taşır (LeCompte ve Goetz, 1982). Nitel çalışmalarda güvenilirlik için en kullanışlı yöntemlerden biri, araştırmanın her bir aşamasının ve izlenen yolun detaylı olarak açıklanması olduğu için, güvenilirlik adına araştırmada da bu yol izlenmiştir. Araştırmacı, nitel araştırmalar ile ilgili yeterliliğini sağlamak, araştırmayı doğru bir şekilde sürdürmek ve güvenilirliği arttırmak amacıyla araştırma öncesi nitel araştırmalar konusunda eğitimler almıştır. Geçerlik için; verilerin iki farklı uzman kişi tarafından değerlendirilip, karşılaştırılması ile yapılmıştır. Katılımcı teyidini almak için, görüşmeden sonra görüşmenin yazıya aktarılmış hali katılımcıya gönderilmiş ve onay alınmıştır. Ayrıca doğrudan alıntılara sıklıkla yer verilmeye çalışılmıştır.

### **3.7. Verilerin Analizi**

Nitel araştırmanın veri analizi yapılırken üzerinde çalışılan veri ile ilgili bir anlam

çıkarılmaktadır ayrıca çıkarılan bu anlama yorumlamalar getirilmektedir. Bu sayede mevcut uygulamalardaki sorunlar, süreçler ve şemalar tanımlanmaktadır. Nitel veri analizi esasında yorumlayıcı bir anlayışa dayanmaktadır. Elde edilen verilerin kabataslak inceleme, detaylı analiz ve verilerin yorumlanması olmak üzere üç aşamada değerlendirildiği bir süreci barındıran nitel veri analizinde amaç farklı verilerden ortak açıklamalar üretmektir (Creswell, 2020). Bu amaçlarla; öncelikle görüşme yapılacak sosyal hizmet uzmanları aranarak, araştırma hakkında bilgilendirilmiş ve görüşme için randevu talep edilmiştir. Görüşme günleri ve saatleri sosyal hizmet uzmanlarının uygun olduğu zamana göre ayarlanmıştır. Ayrıca görüşmenin hangi uygulama (WhatsApp, Google Meet gibi) ile yapılacağı sosyal hizmet uzmanlarının en rahat hissettiklerini söyledikleri uygulamalar ile yapılmıştır. Katılımcılar kullanım kolaylığı ve iş yoğunluğu durumuna göre farklılık göstermekle beraber genel olarak WhatsApp uygulamasını tercih etmiştir.

Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcıların görüşme için hazır olup olmadıkları görüşme saatinden 15 dakika önce aranarak teyit edilmiştir. Araştırmacının yanında görüşmeler sırasında olması gereken ses kayıt cihazı, yedek piller, görüşme formu, onam formu, not defteri, kalem vb. gereçler kontrol edildikten sonra görüşmelere başlanılmıştır. Gerçekleştirilen her görüşme doküman haline getirildiğinde katılımcılara gönderilerek kontrol edilmesi sağlanmıştır. Görüşmeler gerçekleştirildikten sonra görüşülen her kişiye görüşme sırasına göre bir kod isim verilmiştir. “01-E-29-Çocuk ve Gençlik Refahı” gibi. Katılımcıların kod isimlerindeki ilk numara kaçınıcı görüşme olduğunu göstermektedir. Örneğin “01” numarası birinci görüşmeyi ifade etmektedir. Ardından gelen “K”(Kadın) ve “E”(Erkek) harfleri görüşülen kişinin biyolojik cinsiyetini belirtmektedir. “K” ve “E” harflerinden sonra gelen rakam görüşme yapılan kişinin yaşını ifade etmektedir. Kod ismin en sonunda yer alan “ Çocuk ve Gençlik Refahı”, “Kadın Refahı” gibi ifadeler görüşülen kişinin hangi sosyal hizmet alanında çalıştığını ifade etmektedir.

Görüşmelerin en kısası 42 dakika, en uzununu 1 saat 8 dakika sürmüştür. Ortalama olarak görüşmeler 55-60 dakika aralığında gerçekleşmiştir. Görüşmelerin Microsoft Word belgesine dökümlerinin yapılması veri toplamayla birlikte yürütülmüş ve her görüşme sonrası beklenilmeden gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler sonrasında dökümü gerçekleştirilen dokümanlar için temalar, kategoriler ve kodlar çıkarılarak analiz gerçekleştirilmiştir. Nitel verilerin analizi için MAXQDA 2020 programı kullanılmıştır. Araştırma verilerin analizi sırasında MAXQDA programının kullanılacak olması sebebiyle araştırmacı bu programı kullanmaya yönelik olarak bilgi ve

becerilerini geliştirilmek için eğitimler almıştır. Bu kapsamda araştırmacı YouTube uygulaması üzerinden “Nitel Veri Analizi ve Maxqda Programı Kullanımı ”na dair Karabük Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Uygulamalı Sosyoloji Bölümü Dr. Öğr. Üyesi Zeynep KURNAZ ve Erciyes Üniversitesi Ziya Eren Eğitim Fakültesi Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi Bölümü Prof. Dr. Oktay BERKTAŞ’ ın eğitimlerinin videolarını izlemiştir.

MAXQDA programının kullanılması kod frekans tabloları, yaratıcı kodlama, kod haritaları, kod matrislerinden ve kelime bulutundan yararlanmayı sağlamıştır.

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerin yazıya aktarılmasında “Microsoft Office Word” kullanılmış, metinler Times New Roman yazı stili ve 1,5 sayfa satır aralığı ile yazılmıştır. Böylece 49 sayfalık veri analiz için uygun hale getirilmiştir.

Araştırma verilerinin temalaştırılması kapsamında 447 kod üretilmiştir. Bu kodlar ile 4 tema ve 9 kategori oluşturulmuştur. Araştırmanın kod, kategori ve temalarına örnek olarak Tablo 3.2.’deki kodlama örneği, Tablo 3.3.’de ise araştırmanın tamamında oluşturulan kod, kategori ve temalar verilmiştir.

**Tablo 3.2. Tema, kategoriler ve kodlara ilişkin örnek**

KODLAR	KATEGORİ	TEMA
Bilinç seviyesi artışı,		
Aile planlaması yapabilme,	Müracaatçıya Yararları	<b>Finansal Sosyal Hizmetin Yararları</b>
Yaşanabilir yaşam standartları oluşturma		
Yaşlıların ekonomik sömürsünün önlenmesi		

Tablo 3.2.’ye göre bilinç seviyesi artışı, aile planlaması yapabilme, yaşanabilir yaşam standartları oluşturma ve yaşlıların ekonomik sömürsünün önlenmesi kodları, finansal sosyal hizmetin müracaatçıya yararları kategorisine ve bu kategoride finansal sosyal hizmetin yararları temasına atanmıştır.

**Tablo 3.3. Tema ve kategoriler**

<b>TEMALAR</b>	<b>KOD SAYISI</b>	<b>KATEGORİLER</b>
<b>Müracaatçıların Kişisel Finansı</b>	<b>57</b>	Müracaatçıların Finansal Bilgisi İle Destek Talepleri İlişkisi Müracaatçıların Finans Bilgi Eksikliği Sonuçları
<b>Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Finansı</b>	<b>124</b>	Finansal Bilgilendirme ve Yönlendirme Becerisi Uzmanların Finans Bilgisini Kullandığı Alanlar
<b>Finansal Sosyal Hizmetin Mevcut Görünümü</b>	<b>73</b>	Sosyal Hizmet Uygulaması Müfredat
<b>Finansal Sosyal Hizmetin Yararları</b>	<b>193</b>	Müracaatçıya Yararları Uzmana Yönelik Yararları Toplumsal Yararları

Tablo 3.3.'e göre araştırma verileri, müracaatçıların kişisel finansı teması, müracaatçıların finansal bilgisi ile destek talepleri ilişkisi/ müracaatçıların finans bilgi eksikliği sonuçları diye 2 kategori; sosyal hizmet uzmanlarının kişisel finansı teması, finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerisi/ uzmanların finans bilgisini kullandığı alanlar diye 2 kategori; finansal sosyal hizmetin mevcut görünümü teması, sosyal hizmet uygulaması/ müfredat diye 2 kategori; finansal sosyal hizmetin yararları teması, müracaatçıya yararları/ uzmana yönelik yararları/ toplumsal yararları diye 3 kategori olmak üzere toplamda 4 tema, 9 kategori ve 447 kod oluşturmuştur.

## 4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amaçları çerçevesinde elde edilen nitel bulgulara yer verilmiştir. Nitel veriler, Fenomenolojik araştırma desenine uygun olarak analiz edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının ifadeleri doğrultusunda 447 kod oluşturulmuş ve bu kodlar 9 kategori, 4 tema altında incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının ve müracaatçı kitlelerinin kişisel finansları, finansal sosyal hizmet uygulamasını nasıl gerçekleştirdikleri ve Finansal Sosyal Hizmetin mevcut görünümü ve muhtemel yararları konusundaki düşünceleri ve deneyimlerine ulaşmayı amaçlayan bu araştırmaya ilişkin bulgular da; Müracaatçıların Kişisel Finansı, Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Finansı, Sosyal Hizmette Finansın Mevcut Görünümü ve Finansal Sosyal Hizmetin Yararları konularına ilişkin analizlere yer verilmiştir.

### 4.1. Müracaatçıların Kişisel Finansı

Araştırma kapsamında cevap aranan sorulardan birisi sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyan birey ve ailelerin müracaatçı profilleridir. Bu kapsamda görüşme yapılan katılımcılara “*sosyal hizmet uygulamalarına başvuran müracaatçıların ekonomik seviyeleri ne düzeydedir?*” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan alınan yanıtlar neticesinde “müracaatçı kitlesi” kategorisi oluşturulmuş ve “asgari ücret altında, dezavantajlı birey-aile ya da gruplar, ekonomik seviyesi düşük, kimsesiz, yaşlı bireyler, depremzedeler, ihmal mağdurları ve şiddet mağdurları” şeklinde alt kodlamalar yapılmıştır. Bu kodlamalar, nitel verilerin analizi doğası gereği nicel bir bulgu şeklinde çıktı oluşturunca kod haritasında gösterilmeden ilgili tema altında sunulmuştur. Yöneltilen soruya verilen yanıtlar aşağıdaki gibidir;

*“geliri asgari ücret ve altında olan birey ve aileler” (08- K-30- Engelli Refahı)*

*“asgari ücret altında yaşayan ve temel yaşam pratiklerini yerine getirmekte zorluk çeken kesim” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“ekonomik açıdan zorluk yaşayan, dezavantajlı birey-aile-grup ya da toplumlar” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“ekonomik düzeyleri oldukça düşük bireyler, dezavantajlı gruplar” (05-K-29-Tıbbi).*

*“Kimsesiz, depremzedeler, sosyo-ekonomik seviyeleri düşük” ( 03-K- 32-Tıbbi).*

*“ihmal ve istismar mağduru, şiddet mağduru, mülteci- sığınmacı kadınlar, ekonomik yetersizlik yaşayanlar” (12-K-31-Kadın Derneği).*

*“yaşlı bireyler, ekonomik yetersizliklerden çeşitlenen sorunlara sahip bireyler” ( 07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“düşük seviye ekonomik gelire sahip bireyler, şiddet mağduru kadın ve çocuklar” ( 02-K-25-Kadın Refahı).*

*“ çalıştığım kurum nezdinde göçe tabi olmuş birey, aile ve gruplar. Çünkü bu kesim gerçekten çok dezavantajlı durumda”(10-E-28-Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

İfadeler incelendiğinde farklı sosyal hizmet alanlarından gelen farklı tanımları içerdiği ve belirli dezavantajlı grupların çeşitli yönlerini yansıttığı görülmektedir. Katılımcılara, müracaatçı profillerini tanımlamalarına dair yöneltilen soru, müracaatçı kitlesinin dezavantajlılık durumu ve finansal bilgi- beceri eksikliği ile ilişkisinin var olup olmadığı yönünde yöneltilen soruya dair bir ön hazırlıktır.

Ön hazırlık sorusunun ardından katılımcılara, *“müracaatçılardaki finansal bilginin ve okuryazarlık becerisinin eksikliği müracaatçıların hayatları üzerine nasıl bir etki oluşturmaktadır”* sorusu yöneltilerek sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyan birey, aile ya da grupların finansal bilgi ve beceri eksikliği ile müdahalelere ihtiyaç duyması arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu soruya katılımcıların tamamı müracaatçılarda finansal bilgi ve becerinin eksik olduğunu dile getirmiştir. Bu sorunun oluşturulmasındaki asıl amacı ise uzmanların bu ilişkiyi fark edebilmeleri için belli bir düzey finansal bilgiye sahip olmaları gerektiği ve bunun mevcut olup olmadığının saptanması oluşturmaktadır. Katılımcılar müracaatçılardaki bu iki eksikliğin, müdahale talep etme ve mevcut sorun döngüsünden çıkamamanın karşılıklı olarak birbirini derinden etkilediğini belirtmişlerdir. Katılımcıların ilgili soruya dair ifadeleri şu şekildedir;

*“Bu iki eksiklik sosyal hizmetler içinde büyük bir alan oluşturuyor maalesef. Kadına yönelik şiddet ya da eşleri terk ettiği için çalışacak durumu olmayan çocuklu kadınlara bakanlık tarafından sunulan Sosyal ve Ekonomik Destek, vakıflar aracılığı ile yapılan ayni ve nakdi yardımlar, stklar, dernekler ve özel kuruluşlar... Hepsinin amacı bu noktada aslında bu eksikliğe bağlı olarak sorun yaşayan bireyleri iyileştirmeye çalışma gayreti” ( 01-E-29-Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“Müracaatçılardaki finansal okuryazarlık finansal bilgi ile gerçekleşeceği için bana göre her düzeydeki müracaatçının bu iki beceriye ihtiyacı var. Bu becerinin eksikliği müracaatçının tüm hayatı üzerinde olumsuz etki oluşturabilmektedir, bütçe yapamama, tasarruf yapamama, aile planlaması yapamama, çevredeki fırsatları fark edememe vb., çoğaltabiliriz” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Müracaatçılarda bu iki olgu da eksiktir. Zaten kısıtlı olan kaynaklarını yanlış para politikaları ile tamamen erimesine yol açabilir” (05-K-29-Tıbbi).*

*"Finansal bilgi ve beceri eksikliği, müracaatçıların hayatlarında çeşitli olumsuz etkilere neden olabilir. Öncelikle, bu eksiklikleri, kişilerin ekonomik fırsatları değerlendirmesini kısıtlar ve maddi kaynakları etkin bir şekilde yönetmelerini zorlaştırır. Bu durum, temel ihtiyaçlarını karşılamada güçlük çeken ve mali açıdan kırılgan bir konumda olan bireylerin daha da güç duruma düşmesine neden olabilir. Ayrıca, finansal bilgi eksikliği, borçlanma, kredi kullanımı ve tasarruf gibi konularda yanlış kararlar alınmasına yol açabilir. Bu da müracaatçıların mali durumlarını daha da kötüleştirebilir ve uzun vadeli finansal istikrarlarını tehdit edebilir. Öte yandan, finansal bilgi ve becerilere sahip olmak, bireylerin ekonomik bağımsızlığını artırabilir ve kendi finansal geleceklerini daha iyi yönetmelerine olanak tanır. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanları olarak, müracaatçularımıza finansal okuryazarlık konusunda destek sağlamak ve bu becerileri geliştirmelerine yardımcı olmak önemlidir. Böylelikle, onların daha sağlam bir mali temele sahip olmalarını ve uzun vadeli refahlarını artırmalarını sağlayabiliriz” (11-K-29-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

*“Müracaatçılardaki finansal bilginin ve okuryazarlık becerisinin eksikliği müracaatçıların çevrelerindeki ekonomik fırsatlara erişimini, ekonomik anlamda güçlenmeleri için seçim yapabilme yelpazelerini önemli ölçüde kısıtlıyor. Sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaçlılık durumu bittiğinde ise tekrar aynı döngüye girmemesi için bu yetilere sahip olması gerektiğini düşünüyorum.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

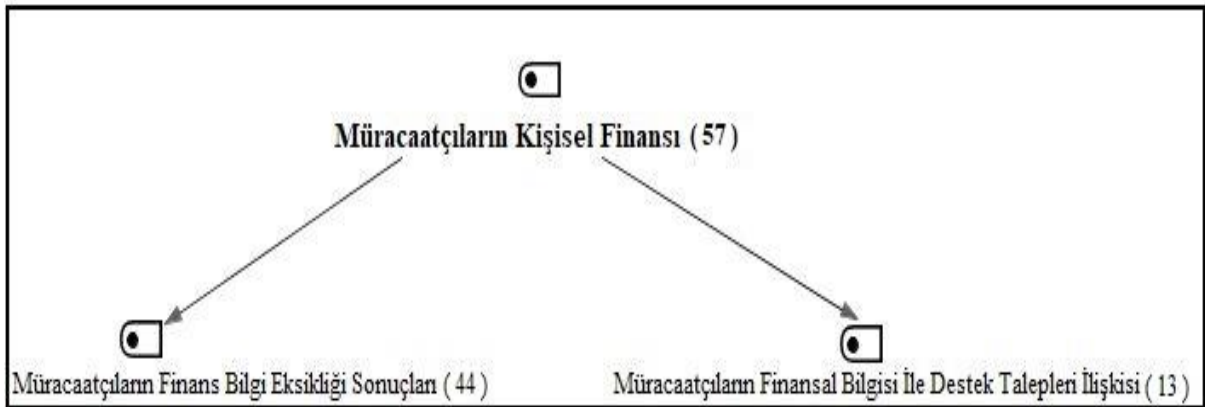
*“Finansal bilgi eksikliği, engelli bireylerin yaşamlarını olumsuz etkileyebilir. Ek tıbbi masraflarla birlikte, doğru mali yönetim zorlaşabilir. Ayrıca, yanlış finansal kararlar alınabilir ve yaşam kalitesi azalabilir. Bu nedenle, engelli bireylere finansal*

*okuryazarlık konusunda destek sağlamak önemlidir.” ( 13- E-35- Engellilere Yönelik Dernek).*

*“Çalıştığım kurumda en çok zorlandığım iki konu diyebilirim aslında müracaatçılarda finansal bilgi ve okuryazarlık becerisinin eksikliği.” ( 02-K-25-Kadın Refahı).*

*“Finansal bilgi ve beceri eksikliği, kadınların yaşamlarında çeşitli zorluklara neden olabilir. Özellikle, bu eksiklikler kadınların ekonomik bağımsızlığını sınırlayabilir ve maddi zorluklarla karşılaşmalarına yol açabilir. Kadınlar, iş arama süreçlerinde, iş görüşmelerinde ücret pazarlığı yapma becerilerinde ve kariyer ilerlemelerinde finansal bilgi eksikliğinin dezavantajlarını deneyimleyebilirler. Finansal bilgi ve becerilere sahip olmak, kadınların ekonomik bağımsızlığını artırabilir ve finansal güvenliklerini sağlamlaştırabilir. Bu nedenle, kadınlara yönelik derneklere çalışan sosyal hizmet uzmanları olarak, müracaatçılarımıza finansal okuryazarlık konusunda destek sağlamak ve bu becerileri geliştirmelerine yardımcı olmak önemlidir. Böylelikle, kadınların daha güçlü bir finansal temele sahip olmalarını ve kendi geleceklerini daha iyi yönetmelerini sağlayabiliriz.” ( 12-K- 31-Kadın Derneği).*

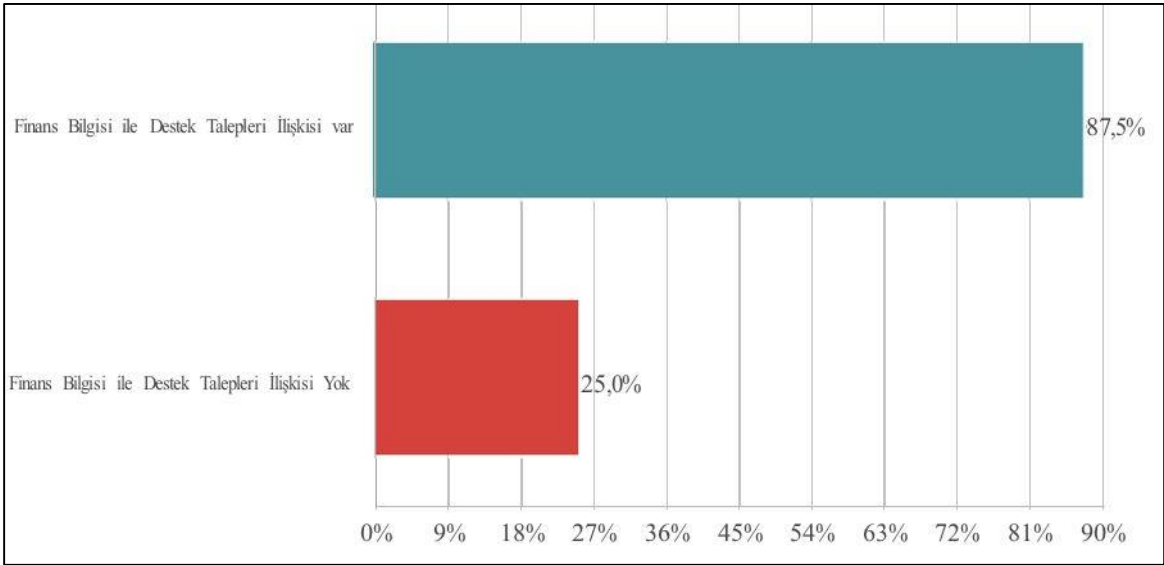
Bu başlıkta müracaatçıların finansal bilgi ve beceri noktasındaki eksikliğinin mevcut finansal sorunlarını çözümü noktasında yöntem sınırlılığı oluşturacağına dair katılımcıların gözlemlerine ilişkin ifadeler ele alınmıştır. Bu gözlemler “müracaatçıların finans bilgi eksikliği sonuçları” ve “müracaatçıların finansal bilgisi ile destek talepleri ilişkisi” olarak toplam iki kategori altında değerlendirilmiştir. Bu temaya ait kod haritası Şekil 4.1.’de görüldüğü gibidir.



#### Şekil 4.1. Müracaatçıların kişisel finansının kod haritası

##### 4.1.1. Müracaatçıların finansal bilgisi ile destek talepleri ilişkisi

Uzmanlara, “müracaatçılarınızın bireysel muhasebe yapabilme becerileri ile sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duymaları arasında bir ilişki olduğunu düşünüyor musunuz” şeklinde yöneltilen soruya şekil 4.2. görüldüğü üzere katılımcıların büyük bir çoğunluğu finans bilgisi ve destek talebi arasında bir ilişki olduğunu ifade etmiştir. İlişki olmadığını dile getiren katılımcılar ise bu düşüncelerini kısıtlı olan kaynaklara sahip müracaatçı kesimi için finansal bilgi ve beceriye sahip olmanın anlamlı bir fark oluşturmayacağı şeklinde dile getirmişlerdir.



#### Şekil 4.2. Müracaatçıların finansal bilgisi ile destek talepleri ilişkisi kod odaklı frekans grafiği

Müracaatçıların finansal ilgisiyle destek talepleri ilişkisinin var olduğuna ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“Doğru orantı mevcut. Bu muhasebeyi yapıp hayatını şekillendiren birey ile yapamayan arasındaki fark sosyal hizmetler tarafından çözüme kavuşturulmaya çalışılıyor.” ( 11-K-29- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

*“Hesap kitap yapabilme becerisi olarak düşünüyorum o halde eğer bu gerçekleştirilirse sosyal hizmet müdahalelerine daha az ihtiyaç oluşabilir. Burada gelir- gider dengesi de önemli bir konu nihayetinde bu insan çalışmıyorsa neyin muhasebesini yapacak. Yani öncelikle asgari düzey şartlar sağlandıktan sonra birey muhasebe yapabilirse sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duyma oranı düşebilir.”*

(06-K-33-Tıbbi).

“Düşünüyorum. Çünkü müracaatçıların sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duyma sebeplerinin temelinde ekonomik yetersizlikten çeşitlenen yaşam standartlarının düşük olması, hayat tarzları ve fırsat eşitsizliği gibi sorunların yatması nedeniyle, bireysel muhasebe becerilerinin düşük olması dezavantajlılık tablosunu kötüleştirir.” ( 07-K-32-Yaşlı Refahı).

“Sosyal hizmet rant temelli değil hak temelli bir müdahaledir. Yoksulluk döngüsünden nasibini almış bireylerin yoksulluk döngüsünden çıkana kadar sosyal refahlarını sağlamak için sosyal hizmet uygulamalarına başvurumaktadırlar. Bu süreçte başvuru yapan bireylere bütçe planlanmasını ve hangi durumlarda nerelere ulaşması gerektiğinin temelini oluşturması için sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç vardır. Bireyin kendi bütçe planlamasını yapabilmesi sosyal düzen içinde nasibini almasını sağlayacaktır.” ( 08- K-30- Engelli Refahı).

“Muhasebe yapabilme becerileri ile sosyal hizmet arasında kesinlikle bir ilişki var. Şöyle ki kadına sosyoekonomik destek sağlıyor bununla beraber hem kendisinin hem çocuğunun varsa geçimini sağlaması bekleniyor. Evet bazı noktalarda yetersiz kaldığı oluyor ama katlı yardım yapılıyor Yani eline toplu olarak 40-50 bin hatta bazen bunu x2, x3 düşünebilirsin. Değişebiliyor beyan edilen ve beyan doğrultusunda değerlendirmesi yapılan vakalar için. Ev tutması ve eşya alması konusunda destekleniyor. Ama kadın bu verilen parayı çok değişik alanlarda kullanıyor. Mesela evine eşya alması beklenirken onun kendisine kıyafet aldığı oluyor. Bu durumlarda da aslında finans bilgisi eksikliğinden kaynaklanan bu soruna yönelik olarak bir sosyal hizmet uygulaması oluşturmak zorunda kalıyoruz. Kadına yönelik bir harcama planı oluşturuyoruz. Self determinasyon kurarak onu yapması gerekenleri plan dahilinde kendimiz gerçekleştiriyoruz. Sosyal hizmet için bağlantısız görünebilir fakat kadının ve çocukların refahının artırılması için gereklilik arz ettiği durumlar mevcut.” ( 02-K-25-Kadın Refahı).

“Finansal bilgi eksikliği, müracaatçıların çevrelerindeki ekonomik fırsatlara erişimini önemli ölçüde kısıtlıyor. Belli bir süre sonra sadece yardım alan konuma düşüyorlar ki bu sosyal hizmet biliminin amacına aykırı. Mesela Sed hizmetinden yararlanan bir

*bakım verenin uygulama sonrası en azından kendi gelir gider dengesinin hesabını tutabilecek bir finansal yeterliliğe gelmiş olması beklenir.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

Müracaatçıların finansal bilgisiyle destek talepleri ilişkisinin var olmadığına ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şu şekildedir;

*“Düşünmüyorum. Müracaatçıların sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duyma sebeplerinin temelinde göçe bağlı olarak yaşam standartlarının düşük olması, hayat tarzları ve fırsat eşitsizliği gibi sorunların yatması nedeniyle, bireysel muhasebe becerileri yüksek olsa dahi dezavantajlı durumda olmaları kaçınılmaz olacaktır.” (10-E-28-Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

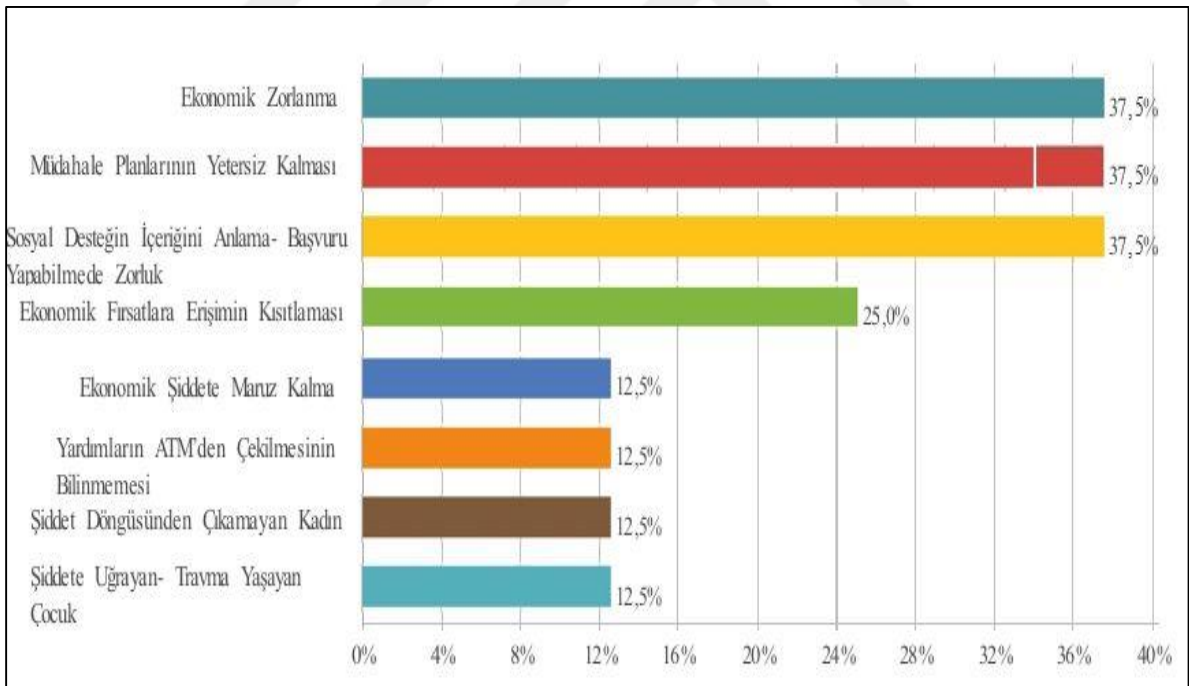
*“Evet ama en önemli “ilişki” ağı bu değil eğer öyle olsaydı nispeten zengin diyebileceğimiz kesimin sosyal hizmet müdahalesine ihtiyacı olmazdı. Sosyal hizmet müdahaleleri yalnızca ekonomik temelde şekillenmiyor. Ayrıca bazen insanlar bireysel muhasebelerini yapabilecek yeterlilikte olabiliyor ama onlar da fırsatlara erişmekte sıkıntı yaşıyor. Örneğin eşinden ayrı ve 4 çocuğu olan, özel bir kurumda öğretmen olan branşı da diyelim ki matematik olsun işte böyle birini hayal edelim. Çalıştığı kurum küçülmeye gidiyor işsiz kalıyor, kendi ailesinden de destek göremiyor, bu durum aylarca böyle devam ediyor ve bir türlü iş bulamıyor, çocuklar korunmaya muhtaç duruma düşmesin diye Sed hizmetiyle müdahale düşünülebilir bu vakaya. Örnekler çoğaltılabilir. Bazen neye ihtiyacınız olduğunu bilirsiniz ama şartlar ihtiyaçlarınıza erişiminizi güçlendirebilir. Bireysel muhasebemi yapabilirim ama gelir kaynaklarımı anormal bir durumda kaybettiğimde ekonomik desteğe ihtiyaç duyan müracaatçı konumunda olabilirim.” (09-K-38-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

Finansal bilgi ve beceri sahibi olmak müracaatçıların finansal seçimler yaparken kullanması gerekli bir argümandır. Bu sayede para yönetiminin anlaşılması kolaylaşacak ve finansal durum kontrolü gerçekleşecektir. Finansal bilgi ve beceriye sahip olarak gelir, aynı anda farklı hedeflere yönlendirilebilmekte, aynı zamanda tasarruflara, borç ödemeye ve farklı fonlara para ayrılabilir. Böylece paranın daha iyi anlaşılması gerçekleşerek ve bütçeleme, tasarruf, yatırım, kredi, borç, sigorta ve faiz gibi kavramları daha iyi kavranarak vergiler, emeklilik, emlak ve üniversite hakkında mantıklı finansal kararlar verilebilmektedir.

Ayrıca kısıtlı gelire sahip olan müracaatçı kesimi için kısıtlı kaynakları rasyonel seçimlere aktarabilmeye olanak tanırken hiçbir gelire sahip olmayan müracaatçı kesimi için çevredeki fırsatların ve fon kaynaklarının fark edilmesi açısından son derece önemli görülmektedir.

#### 4.1.2.Müracaatçıların finans bilgi eksikliği sonuçları

Uzmanlara, müracaatçıların buldukları zorlu koşulların, onların finans bilgi eksiklikleri ile arasındaki ilişki hususundaki mesleki değerlendirmelerini öğrenmek amacıyla yöneltilen soruya şekil 4.3. görüldüğü üzere katılımcılar müracaatçıların bu eksiklikten kaynaklı yaşanan ve yaşanması muhtemel sorunlarını dile getirmişlerdir. Katılımcılardan alınan yanıtlar doğrultusunda müracaatçı finans bilgi eksikliği sonuçları“ ekonomik zorlanma, müdahale planının yetersiz kalması, sosyal desteğin içeriğini anlama- başvuru yapabilmeme zorluk, ekonomik fırsatlara erişimin kısıtlanması, ekonomik şiddete maruz kalma, yardımların ATM’den çekilmesinin bilinmemesi, şiddet döngüsünden çıkamayan kadın, şiddete uğrayan- travma yaşayan çocuk” şeklinde alt kodlar oluşturularak bulgularına yer verilmiştir.



Şekil 4.3. Müracaatçıların finans bilgi eksikliği sonuçları kod odaklı frekans grafiği

Müracaatçıların finans bilgi eksikliğine ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“Mesela Sed hizmetinden yararlanan bir bakım verenin uygulama sonrası en azından kendi gelir gider dengesinin hesabını tutabilecek bir finansal yeterliliğe gelmiş olması*

*beklenir. Müracaatçıların finans bilgi eksikliği çevrelerindeki ekonomik fırsatlara erişimini önemli ölçüde kısıtlıyor ve hizmet içeriğinin anlaşılması sorunu oluşuyor.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“ekonomik anlamda güçlenmeleri için seçim yapabilme yelpazelerini önemli ölçüde kısıtlarken tekrar aynı döngüye girmemesine sebep oluyor.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Tabii, tıbbi sosyal hizmet kurumuna başvuran insanların genellikle zorlu zamanlardan geçtiklerini düşünürüz, değil mi? Bu zorluklar tıbbi, duygusal, hatta bazen sosyal olabilir. Ve işte tam da bu noktada, finansal bilgi eksikliği önemli bir rol oynayabilir. Çünkü, birçoğu yukarıda saydığım sorunlara ek olarak maddi sorunlarla karşı karşıya olduklarında, paralarını nasıl yöneteceklerini bilmiyor olabilirler. Borçlarını nasıl ödeyeceklerini, tasarruf etmeyi nasıl başaracaklarını ya da bütçelerini nasıl dengeleyeceklerini bilmedikleri için, maddi durumlarını ve maddi durumlarına bağlı diğer durumlarını düzeltmekte zorlanabilirler.” (03-K- 32-Tıbbi).*

*“Hayatlarını kurmada, yönlendirmede ve idame ettirmede en büyük sorun. Bu muhasebeyi yapıp hayatını şekillendiren birey ile yapamayan arasındaki fark sosyal hizmetler tarafından çözüme kavuşturulmaya çalışılıyor.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“Zaten kısıtlı olan kaynaklarını yanlış para politikaları ile tamamen erimesine yol açabilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“uygulanan müdahale planları, yetersiz kalmakta ve kadın şiddet döngüsü içinden çıkamadığı için çocuklarda bu durumdan etkilenmekte ve onlarda hem şiddet mağduru hem de travma mağduru olmaktadır”. (02-K-25-Kadın Refahı)*

*“Örneğin medyaya yapılması planlanan bir ekonomik desteğin içeriğinin ve başvuru şartlarının anlaşılması -algılanması belli bir düzey finans bilgisi gerektirmektedir. Finans bilgisi eksik olunca şartlarda anlaşılmıyor ve hakkı olan yardımlara erişilemiyor” (06-K-33-Tıbbi)*

*“Yardımlara başvuru gerçekleşikten sonraki süreçte paranın atm ler üzerinden çekimini yapmak için de desteğe ihtiyaçları oluyor. Hal böyle olunca da hakları olan sosyal yardıma ulaşımı da zorlaştırıyor.” (08-K-30-Engelli Refahı)*

*“ Sosyal hizmetin müracaatçı kitlesi düşünüldüğünde düşük gelir seviyeleri genellikle finansal okuryazarlığın da düşük olduğu anlamına gelir. Yani, kişilerin finansal konularda bilgi sahibi olmaması, zaten zor olan maddi durumlarını daha da zorlaştırabilir. Stres de burada büyük bir etken olabilir. Maddi sıkıntılarla başa çıkmak zaten stresli bir süreçken, ne yapacaklarını bilememek bu stresi daha da artırabilir.(09-K-38- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

Katılımcı uzmanların ifadeleri değerlendirildiğinde finans bilgisine sahip olmanın müracaatçılar açısından son derece önemli olduğu görülmektedir. Uzmanlar yaşanan çevrenin yaşamı belirleyiciliği üzerinde durmuş olsalar da çevredeki fırsatların algılanıp, bu fırsatlardan faydalanılması noktasında finansal bilgi temelinde bir farkındalığın gerekli olduğunu dile getirmişlerdir. Öyle ki finansal durum, çevrede oluşurken ayrıca çevreyi de oluşturmaktadır. Yoksulluk döngüsünün devamı ya da sosyal yardım taleplerinin niteliğini belirleyen finansal bilgi, ekonomik sorunlardan temelli diğer sorunların çözümü noktasında da olumlu katkı sağlayabileceği bilgisine de ulaşılmıştır.

#### **4.2.Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Finansı**

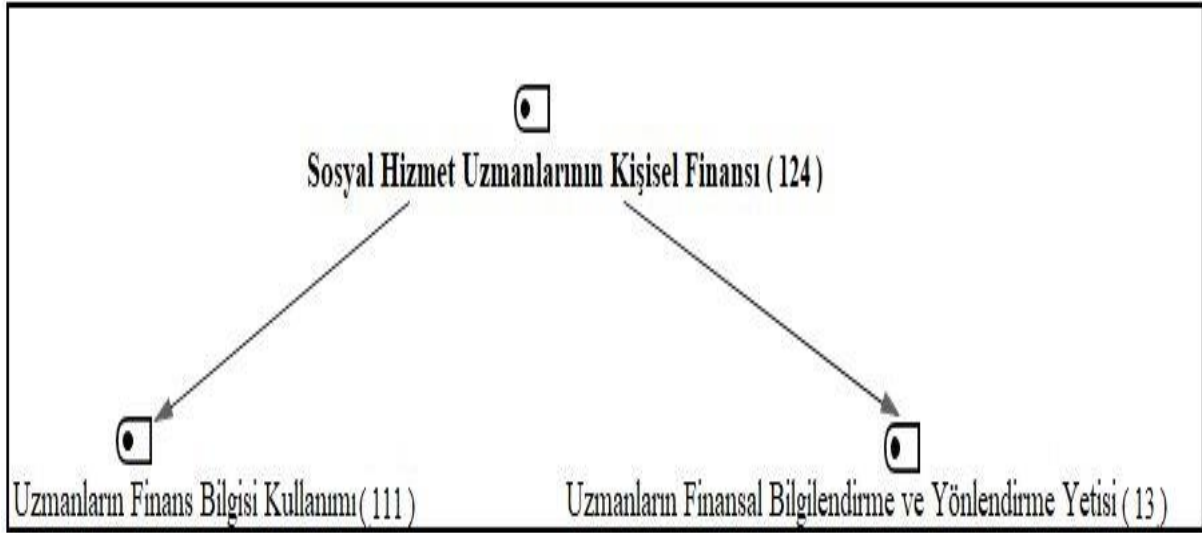
Araştırma kapsamında cevap aranan sorulardan birisi  *sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitimi kapsamında finansal bilgi ve beceriyi edinebilecekleri bir eğitim alıp almadığıdır.* Bu kapsamda görüşme yapılan katılımcılara finansal eğitim aldınız mı sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan alınan yanıtlar neticesinde “uzmanların finans eğitimi” kategorisi oluşturulmuş ve bu kategori nitel verilerin analizi doğası gereği nicel bir bulgu şeklinde çıktı oluşturunca kod haritasında gösterilmeden ilgili tema altında sunulmuştur. Yöneltilen soruya, 12(on iki) katılımcı lisans kapsamında finans bilgisi ve finansal okuryazarlık becerisi kazandıracak bir ders almadığını, 1(bir) katılımcı ise “iktisada giriş” dersi kapsamında finansal terimlere aşina olduğunu fakat bu aşinalığın bilgi ve beceri kazandırma yeterliliğinin olmadığını belirtmiştir.

Katılımcılara uzmanlar finans bilgisi, bireysel muhasebe yapabilme, aile bütçesi planlama ve finansal okuryazarlık becerisine sahip midir sorusu yöneltilerek sosyal hizmet lisans müfredatındaki eksiklik ile müdahalelerdeki verimlilik arasında nasıl bir ilişkinin olduğu araştırılmıştır. Bu sorulara verilen cevaplar 9(dokuz) katılımcı uzmanların sahadaki müdahalelerdeki deneyimleri aracılığıyla bu becerilere sahip olduğunu, 4(dört) katılımcının ise uzmanların lisans eğitiminden edindikleri eğitimin doğru ve etkili bir muhasebe yapabilme-

bütçe oluşturma edinimi sağlamadığını, uzmanların bu konuda yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Bu veri seti de bir önceki gerekleyle kod haritasında gösterilmeden ilgili tema altında sunulmuştur.

Katılımcılara “uzmanların finansal bilgilendirme ve yönlendirme yetisi var mıdır, uzmanların finansal bilgiyi kullanım alanları nelerdir” şeklinde yöneltilen sorulara verilen yanıtlardan “sosyal hizmet uzmanlarının kişisel finansı” teması oluşturulmuştur.

Katılımcılar lisans müfredatındaki eksikliğin, müdahalelerde verimliliğin artışı sağlayan finansal bilgilendirme-yönlendirme beceri kazanımının karşılıklı olarak birbirini derinden etkilediğini belirtmişlerdir. Bu başlıkta sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitimi kapsamında finansal bilgi ve beceriyi edinebilecekleri bir eğitimin olmamasının uzmanlarda; müracaatçıların finansal sorunlarını çözümüleme noktasında müdahale yöntem sınırlılığı oluşturacağına dair katılımcıların gözlemlerine ilişkin ifadeler ele alınmıştır. Bu gözlemler “uzmanların finansal bilgilendirme ve yönlendirme yetisi” ve “uzmanların finans bilgisi kullanımı” olarak toplam iki kategori altında değerlendirilmiştir. Bu temaya ait kod haritası Şekil 4.4.’de görüldüğü gibidir.

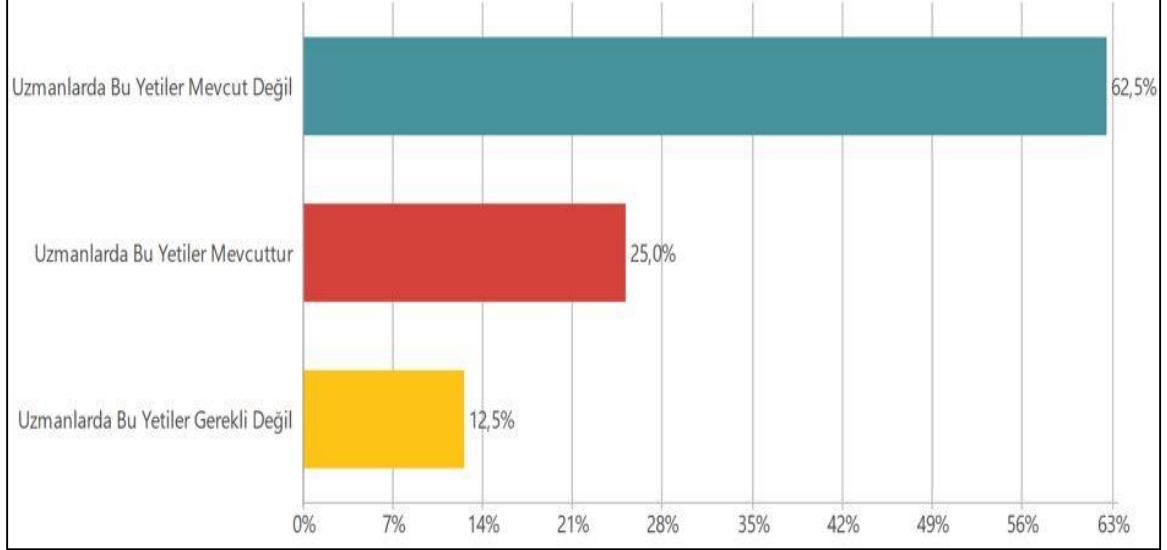


Şekil 4.4 Sosyal hizmet uzmanlarının kişisel finansının kod haritası

Şekil 4.4.’de görüldüğü üzere katılımcıların ifadelerinden büyük çoğunluğu lisans eğitimi kapsamında finansal bilgi ve beceri edinebilecekleri bir ders almadığıyla bağlantılı olarak danışanlarını finansal konularda bilgilendirme ve yönlendirme yetisinin eksikliğine dikkat çekmiştir. Bu gözlemlerin verilmesinin asıl nedeni finansal eğitim almamanın müdahale kalitesini nasıl etkilediğinin ortaya konulması ve bu sayede sosyal hizmet ile

finans ilişkisinin nasıl gerçekleştiğinin anlaşılmasını sağlamaktır. Müfredat eksikliğinin beceri kazanımı konusundaki etkisi ve becerinin eksikliği halinde sosyal hizmette, uzmanların finansal bilgi kullandıkları alanların nasıl etkilenebileceği verisine ulaşılmaktadır.

#### 4.2.1. Finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerisi



Şekil 4.5. Finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerisi kod odaklı frekans grafiği

Şekil 4.5.'de görüldüğü üzere katılımcıların ifadelerinden uzmanlarda finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerisinin mevcut olmadığının iki buçuk kat fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyan birey, aile ve toplumların mevcut sorunları ya doğrudan ekonomik yetersizlikten kaynaklanmakta ya da bu yetersizlikten temellenmektedir. Müdahalelere direkt yansiyacak bir becerinin uzmanlarda çalışma sonuçlarında çıkan oranda eksik çıkmasının dikkat çekici olduğu söylenebilir. Ayrıca uzmanlar finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerilerinin önemini özellikle vurgulamasalar da yapılan bütün görüşmelerde sosyal hizmet uzmanlarının finansal yeterlilikleri ve lisans eğitiminin bu konuda bir yeterlilik sağlamadığı konusunda hemfikir oldukları görülmüştür. Bu konuya ilişkin görüşler şu şekildedir;

*“Sosyal hizmet uzmanlarının bu konuda yetersiz olduğunu düşünüyorum. Çünkü lisans döneminde de çoğu üniversitelerin müfredatında doğrudan finans ve sosyal hizmet dersleri yok. Dolaylı olarak değinilmeye çalışılmış olsa da üstün körü bahsedilerek geçildiğini düşünüyorum. Açıkça söylemek gerekirse bu konuda kendimi de yeterli görmüyorum. “(08-K-30-Engelli Refahı).*

“Sosyal hizmet lisans programından mezun olduktan sonra bu becerilere sahip olmuyoruz ama eğer bireysel çabasıyla bu beceriyi kazanmışsa uzman, çalıştığı sosyal hizmet alanı bunu gerektiriyorsa, bu konulara ilgisi varsa kendini bu alanda uzmanlaştırmış ya da en azından asgari düzey bir beceri edinmiş olabilir. Ben mesela bu becerileri ve finans bilgisine sahip değilim çalışmalarım çerçevesinde yorumlayarak konu hakkında bir kanaat oluşturuyorum.” (06-K-33-Tıbbi).

“Kendimde dahil olmak üzere yeterli seviyede olmadığını gözlemliyorum. Özellikle aile bütçesi planlama hususunda. Bunu ayrıntılarıyla öğrenmek müracaatçularımıza da faydalı olacaktır. Uzmanlar olarak sürekli gelişim halinde olmak zorundayız.” (09-K-38-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).

“Özel bir ilgi ve merakı olmayan hiçbir uzmanın buna sahip olduğunu düşünmüyorum. Yani burada gidip market alışverişi yapabilmekten ötesi ya da geliri- gidere denk getirmekten ötesi yaşamı yaşanılabilir şekilde oluşturabilmek için gerekli finans bilgisi ve finansal okuryazarlık yetisi mevcut değil ama bireysel muhasebe yapabilme ve bütçe planlama günümüzde açık vermeden ay sonu alabilmek olduğu için o kısım var.” (08-K-30-Engelli Refahı).

“Eğer kişisel bir çabası olmamışsa bu kazanımı edinmek noktasında gündelik ekonomik faaliyetlerini icra edebilecek düzeyde yeterliliğe sahiptir.” (03-K-32-Tıbbi).

Aynı şekilde uzmanlarda bu becerilerin gerekli olmadığına ilişkin verilerden finansal bilgi ve becerinin müdahalelerde oluşturacağı olumlu etkiye yönelik bir farkındalık eksikliğinin olduğunun anlaşılması; bu gözlemlerin verilmesinin asıl nedenini oluşturmaktadır. Uzmanlarda bu yetilerin gerekli olmadığı konusundaki veriler meslek elemanlarının kişisel gelişimlerini sağlayarak mesleki doyum oluşturmaları noktasındaki isteksizliklerini de ortaya koymaktadır.

“Mesela finans noktasında değerlendirme yaparken müracaatçının sosyal hayatını nasıl etkileyeceğini göz önüne alınarak bir sosyal ekonomik destek uygulaması yapabilmek daha önemliyse benim çalıştığım kurumda ise kadınların bilinç seviyeleri ya da kadınların şiddet döngüsünün kırılması için iletişim becerilerinin daha gelişmiş olması önemli olmaktadır. Bu nedenle kişi bazlı değerlendirirsek herkesin kendi

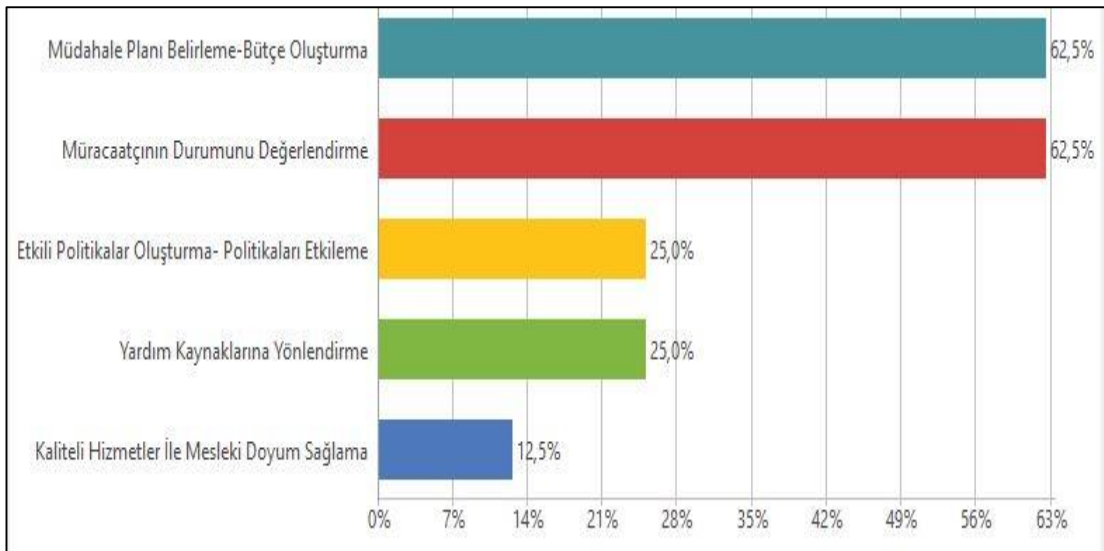
hayatında bir gelir-gider dengesi kurduğunu kişisel olarak yeterli olduklarını düşünüyorum. (02-K-25-Kadın Refahı).

“Bunlar bir uzman için gerekli mi bunu tartışmak gerek. Kendi özel hayatımız için sorulan bir soru ise sosyal hizmet uzman kimliğinin burada söz konusu olmaması gerek, mesleki yönüyle soruyorsak vaka yoğunluğu, ülke gerçekleri, müracaatçı kitlesi, yoğunluk hepsi çok önemli aktörler.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).

İfadelerden de anlaşılacağı üzere katılımcılar finansal bilgilendirme ve yönlendirme becerisi noktasında lisans eğitiminin bu becerileri kazandırmadığı ortak görüşünü paylaşırken, bu becerilerin gerekli görmemelerini vaka yoğunluğu, çalışılan alan için öncelikli bir beceri olmayacağı, müracaatçı kitlesi ve vs., gerekçelendirmektedirler.

#### 4.2.2. Uzmanların finans bilgisini kullandığı alanlar

Şekil 4.6.'da görüldüğü üzere, görüşülen uzmanlar finans bilgisini *müdahale planı belirleme- bütçe oluşturma, müracaatçının durumunu değerlendirme, etkili politikalar oluşturma- politikaları etkileme, yardım kaynaklarına yönlendirme ve kaliteli hizmetler ile mesleki doyum sağlama* gibi noktalarda kullandıklarını dile getirmiş ve müracaatçıların finansal sorunları ile sosyal sorunları arasındaki ilişkiye dikkat çekmişlerdir. Bu konuya ilişkin görüşler şu şekildedir;



Şekil 4.6. Uzmanların finans bilgisini kullanım alanları kod odaklı frekans grafiği

Uzmanlara finans bilgi ve becerilerini hangi alanlarda kullandıklarına ilişkin yöneltilen soruya verdikleri, müdahale planı ve bütçe oluşturmaya yönelik olan yanıtlar “müdahale planı belirleme- bütçe oluşturma” kodu altında toplanmıştır. Konuya ilişkin ifadeler şu şekildedir;

*“Yoksulluk sınırı altında olan bireylerin çoğunluğunu oluşturan müracaatçı kitlesi mevcut Sosyal Ekonomik Destek ile veya Engellisi varsa evde bakım yardımı ile Aile Destek Programı sistemi ile farklı nakdi yardımlar ile bu finansal sorunlar giderilebilmektedir.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“İhtiyaç hiyerarşisine göre müdahale edebilmek için bunu sıralama yapmaktayız. Aç mı, barınma ihtiyacı mı var ilk hangisine müdahale edilmeli çünkü ilk önce karnını doyurup sonra barınma sağlanmalı .”(06-K-33-Tıbbi).*

*“Sosyal hizmet uzmanı öncelikle müracaatçının bulunduğu yerden başlama ilkesi ile hareket etmelidir. Bireyin finansal farkındalığını arttırmak için bilgisinin ne düzeyde olduğunu görmelidir ve buna göre bir müdahale planı oluşturmalıdır. Gelen müracaatçının içinde bulunduğu durumu anlayamadan müdahale planı oluşturmak imkansızdır. Yoksulluk döngüsünün başında maddi imkanların yetersizliği gelmektedir.” (13-E-35-Engellilere Yönelik Dernek).*

*“Öncelikle eğer kamu kuruluşunda çalışılıyorsa zaten devletin oluşturduğu imkanlar kullanılıyor. Bunun dışında benim gibi özel bir kurumda ise vakıf ve derneklerin oluşturduğu fonlar oluyor ikisi birbirini destekleyecek şekilde koordineli olarak kullanılarak planlar oluşturuluyor. Ama kısaca müracaatçının hangi sosyal hizmet müdahalesine ihtiyacı olduğunu çıkarmak noktasında kullanılmaktadır.”(12-K-31-Kadın Derneği).*

*“Sosyal yardım bağlandıktan sonra gerekli izlemeler yapılarak parasını nasıl harcadığı anlaşılmalı, eğer ki bütçesini önceliklerine önem vererek harcamıyorsa ilk olarak para yardımını nasıl kullanacağı konusunda destek vermeli devam ederse ve uygun şartlarda harcama yapmıyorsa yardımı kesilebilir.”(11-K-29-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

Sosyal hizmet uygulamasında değerlendirme oldukça önemli bir aşamadır. Aynı zamanda değerlendirme sosyal hizmet uzmanlarının temel sorumlulukları içerisinde yer almaktadır. Değerlendirme müdahalenin başarısını belirleyerek başarılı bir sosyal hizmet müdahalesinin yolunu açmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının aile yapısı, kültürü, ekonomik durumu, sosyal çevre gibi birçok boyutunu değerlendirmektedirler. Görüşülen katılımcılar da bu durumu destekler nitelikte ifadeler kullanmışlardır. Uzmanlara finans bilgi ve becerilerini hangi alanlarda kullandıklarına ilişkin yöneltilen soruya verdikleri müracaatçıların durumunu değerlendirme ile ilgili olan yanıtlar, “*müracaatçının durumunu değerlendirme*” kodu altında toplanmıştır. Konuya ilişkin ifadeler şu şekildedir;

*“Finansal sorunları belirlerken müracaatçının nasıl etkilendiğini gözlemleyebilmek bu noktada bir çıkarım yapabilmek” ( 10-E-28-Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

*“Hizmet götürülen çevrenin finansal koşullarının sosyolojik ve psikolojik tahlilini yapabilecek seviyede bilgi ve gözleme sahip olmaktan geçmelidir diye düşünüyorum.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“Başvuruda bulunan müracaatçının değerlendirmesini yapabilmek için kullanır.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Yönlendirme ve danışmanlık talepleri daha sağlıklı karşılanabilir ve formüle edilebilir.” ( 07-K-32-Yaşlı Refahı).*

Uzmanlar müracaatçıların ekonomik sorunların çözümü ve ekonomik refahın artırılması için müracaatçılarına kaynak sağlayabilecek kamu kurum ve kuruluşlarına ve sivil toplum örgütlerine yönlendirdiklerini veya bu kaynaklara ulaşmalarında aracılık yaptıklarını belirtmişlerdir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu ifadeleri yardım kaynaklarına yönlendirme kodu altında incelenmiştir. Bu koda ilişkin ifadelerden bazıları şunlardır;

*“Bizler, mültecilerin yaşadığı maddi zorlukları ele almak ve onların ekonomik refahlarını artırmak için çeşitli faaliyetler yürütüyoruz. Öncelikle, mültecilerin finansal durumlarını değerlendiriyor ve buna göre kişisel mali planlar oluşturmalarına yardımcı oluyoruz. Borç yönetimi, bütçe planlaması gibi konularda danışmanlık veriyoruz ve*

*finansal okuryazarlıklarını artırmaya çalışıyoruz. Ayrıca, mültecilere finansal kaynaklara erişim konusunda da destek sağlıyoruz. Devlet yardımları, sosyal programlar, eğitim ve istihdam fırsatları gibi konularda rehberlik ediyoruz ve gerekli başvuruları yapmalarına yardımcı oluyoruz.” (10-E-28- Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

*“Öncelikle eğer kamu kuruluşunda çalışılıyorsa zaten devletin oluşturduğu imkanlar kullanılıyor. Bunun dışında benim gibi özel bir kurumda ise vakıf ve derneklerin oluşturduğu fonlar oluyor ikisi birbirini destekleyecek şekilde koordineli olarak kullanılarak planlar oluşturuluyor.” (12-K-31-Kadın Derneği).*

Uzmanların yarıya yakını müracaatçıların finansal sorunlarının çözümü ve ekonomik refahın artırılması için makro boyutta bir finansal bilgi- beceri kullanımının gerekliliğini dile getirmişlerdir. Katılımcıların bu ifadeleri *etkili politikalar oluşturma politikaları etkileme* kodu altında değerlendirilmiştir. Bu ifadelerden bazıları aşağıda verildiği şekildedir.

*“Öncelikle bir sosyal hizmet uzmanının finansal bilgisini en etkili politika yapıcı olarak kullanabileceğini düşünüyorum zira sosyal hizmet sosyal politikalarda etkili rol oynadığı sürece sosyal devletten söz edilebilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

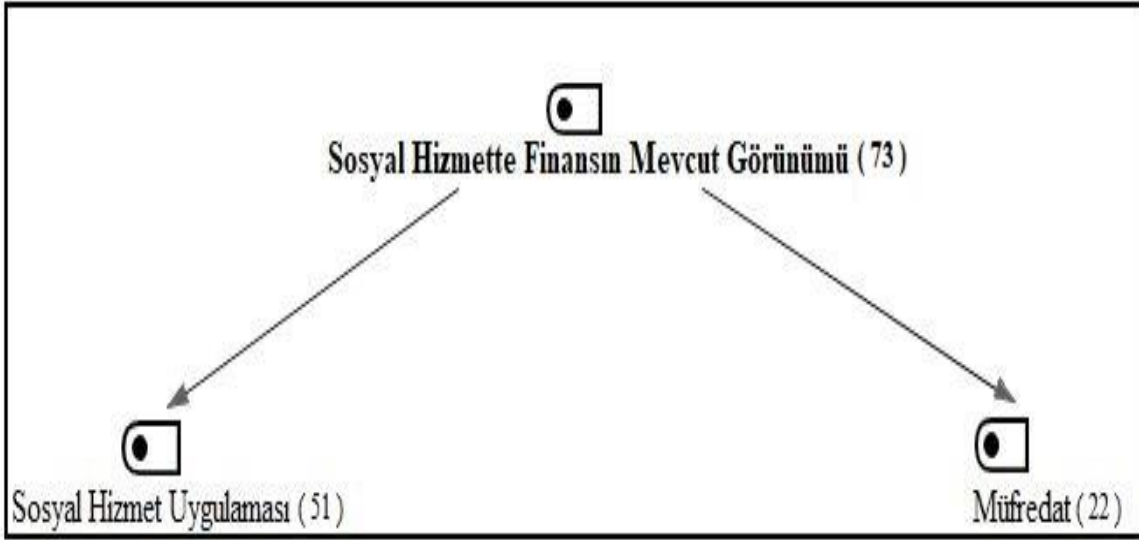
*“mültecilere yönelik derneğimizde sosyal hizmet uzmanları olarak finansal sorunları ele almak ve ekonomik refahlarını artırmak için çaba sarf ediyoruz. Amacımız, mültecilerin daha sağlam bir finansal temele sahip olmalarını sağlayarak onların yaşamlarını iyileştirmek ve topluma daha iyi entegre olmalarına destek olacak politikaları da şekillendirmektir.” (10-E-28- Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

*“Politika yapıcı ya da politikaları belirleyici olarak müracaatçı sorunlarına çözüm getirecek şekilde daha etkili planlar oluşturulabilir.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

### **4.3. Finansal Sosyal Hizmetin Mevcut Görünümü**

Araştırmanın amaçlarından bir diğeri de sosyal hizmet lisans eğitiminin finansal bilgi beceri kazandırabilme yeterliliğinin ve mevcut sosyal hizmet uygulamaları içinde finansal sosyal hizmete dair ne tür müdahalelerin yapıldığının değerlendirilmesidir. Bu kapsamda katılımcıların sosyal hizmet eğitiminde finans konusu hakkındaki değerlendirmelerine ve önerilerine yönelik ifadeleri ele alınmıştır. Bu ifadeler *şekil 4.7.’* de görüldüğü üzere “sosyal

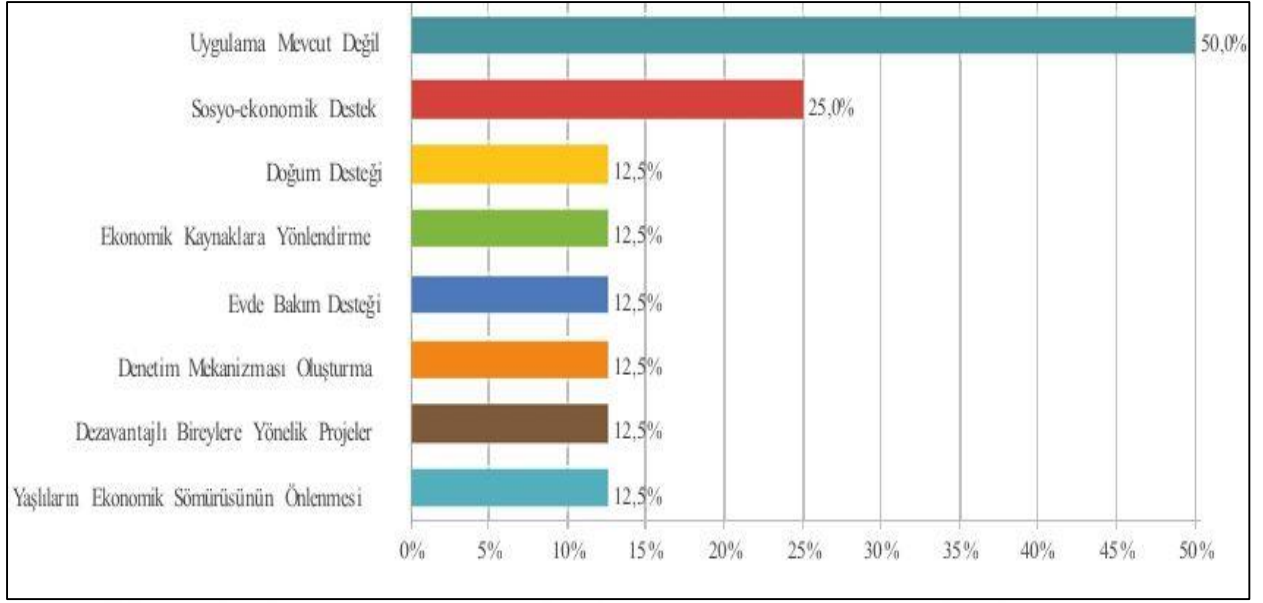
hizmet uygulaması” ve “müfredat” olarak iki başlık altında toplanmıştır.



Şekil 4.7. Finansal sosyal hizmetin mevcut görünümünün kod haritası

#### 4.3.1. Sosyal hizmet uygulaması

Araştırma kapsamında cevap aranan sorulardan birisi sosyal hizmet müdahaleleri içinde finansal sosyal hizmete dair neler yapıldığıdır. Bu kapsamda görüşme yapılan katılımcılara “*Sosyal hizmet uygulamalarında finansal sosyal hizmet alanına ait (yapabilirlik, varlık oluşturma, bütçe yapma ve mali fırsatları değerlendirme vb.)konularında neler yapılmaktadır*” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan alınan yanıtlar neticesinde şekil 4.8.’de görüldüğü üzere “sosyal hizmet uygulaması” kategorisi oluşturulmuş ve “uygulama mevcut değil, sosyoekonomik destek, doğum desteği, ekonomik kaynaklara yönlendirme, evde bakım desteği, denetim mekanizması oluşturma, dezavantajlı bireylere yönelik proje oluşturma ve yaşlıların ekonomik sömürsünün önlenmesi” şeklinde alt kodlamalar yapılmıştır.



**Şekil 4.8. Sosyal hizmet müdahalelerinde finansal sosyal hizmete dair uygulamalara ilişkin kod haritası**

“Sosyal hizmet uygulamalarında finansal sosyal hizmet alanına ait (yapabilirlik, varlık oluşturma, bütçe yapma ve mali fırsatları değerlendirme vb.) konularında neler yapılmaktadır sorusuna verilen yanıtlar aşağıdaki gibidir;

“ Doğum destekleri, engelli bireylerin kendi aile ortamlarında bakımlarının sağlanabilmesi maksadıyla evde bakım desteği, çocukların korunmaya muhtaç duruma düşmesini engellemek maksatlı sed desteği, finansal sosyal hizmet kapsamındaki uygulamalar olarak sayılabilir. Ayrıca bu destekler sayesinde hanelerde takip edilebilip olası bir olumsuz durumun yaşanmasının önüne geçilmesi maksatlı denetim mekanizması da oluşmuş oluyor.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).

“dezavantajlı gruplara yönelik yapılan projeler kapsamında Avrupa Birliğinden ve Birleşmiş Milletlerden fon desteği de aktarılmaya çalışılmıştır.” (08-K-30-Engelli Refahı)

“Öncelikle eğer kamu kuruluşunda çalışılıyorsa zaten devletin oluşturduğu imkanlar kullanılıyor. Bunun dışında vakıf ve derneklerin oluşturduğu fonlar oluyor ikisi birbirini destekleyecek şekilde koordineli olarak kullanılarak planlar oluşturuluyor. Mesela sosyoekonomik destek dedik, katlı ödeme dedik, yine Kızılay’ın şartlı eğitim ödemesi bulunmakta. Bunların hepsi finansal üzerinden destekli sosyal hizmet uygulamalarını oluşturmakta.” (02-K-25-Kadın Refahı)

*“Kendi kurumum için söyleyebilirim burada hizmetler devlet tarafından finanse edildiği için yatırım, tasarruf, gelecek formüle etme falan bunlar için daha komplike becerilere ihtiyaç yok müracaatçılar açısından düşünülürse, işleyiş belli o uygulanıyor zaten. Ama bazı yaşlılar evci çıkabiliyor bayramlarda mesela ya da talepleri halinde. O zaman en azından ekonomik anlamda tanıdıkları tarafından sömürülmesin diye asgari düzeyde para kullanım bilgisini vermekteyiz.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Kadın derneğimizde, finansal sosyal hizmetlerin bir parçası olarak öncelikle mültecilerin ve dezavantajlı kadınların maddi durumlarını değerlendiriyoruz. Bu değerlendirme sürecinde, kişisel bütçelerini belirleyerek mali hedeflerini belirlemelerine yardımcı oluyoruz. Bu adımlar, mültecilerin ve dezavantajlı kadınların kendi finansal durumlarını anlamalarına ve daha iyi bir gelecek için plan yapmalarına olanak tanır. Varlık oluşturma konusunda, mültecilerin ve dezavantajlı kadınların finansal güvenliklerini artırmak için çeşitli stratejiler geliştiriyoruz. Bu stratejiler arasında tasarruf planları oluşturma, yatırım fırsatlarını değerlendirme ve küçük işletme veya girişimcilik faaliyetleri gibi ekonomik faaliyetlere katılımı teşvik etme bulunuyor. Bu sayede, mülteciler ve dezavantajlı kadınlar ekonomik bağımsızlıklarını kazanarak daha güçlü bir pozisyona gelirler.” (12-K-31-Kadın Derneği).*

Yapılan görüşmelerde katılımcılara yöneltilen soruya ülkemizde finansal sosyal hizmete dair herhangi bir uygulama mevcut değil şeklinde verilen yanıtlara ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“Bankacı veya muhasebeci değiliz. Bütçe yapmak varlık oluşturmak, mali fırsatları değerlendirmek bunlar için rehberlik rolü üstlenmek bence çok trajikomik. Soruya cevaben herhangi bir şey yapılmıyor.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“Bu konuda neler yapıldığını bilmiyorum, finansal sosyal hizmete dair spesifik uygulamalar olduğunu düşünmüyorum.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Tek kelime ile hiçbir şey. En azından benim bildiğim. Stajımı il müdürlüğünün SED biriminde yaptım. finans konularının en revaçta biriminde yani. Ailelere belli ölçütlerde*

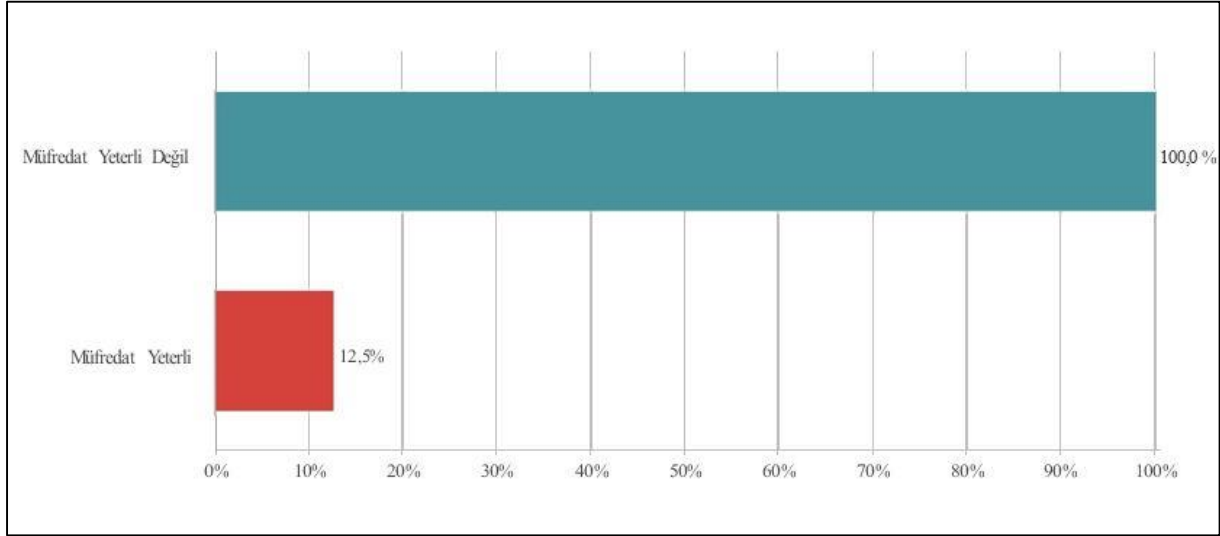
*deste sağlanıyor ancak kaynak yönetimine dair herhangi bir uygulama yapılmıyor.”*  
(05-K-29-Tıbbi).

*“Tıbbi sosyal hizmet alanında bununla ilgili herhangi bir şey yapılmamaktadır. Ancak aile ve sosyal hizmetleri il müdürlüğünde bununla ilgili bir hizmetin olup olmadığını bilmiyorum.”* (03-K- 32-Tıbbi).

Türkiye'deki sosyal hizmet müdahaleleri çerçevesinde finansal uygulamalar, çeşitli kategorilerde yapılan yardımları kapsar. Bunlar arasında Türkiye Aile Destek Programı'nın sağladığı doğum yardımı, çoklu doğum yardımı, eşi vefat etmiş kadınlara yönelik düzenli nakit yardım programı, öksüz ve yetim yardımı, asker ailelerine yönelik düzenli nakit yardım programı, asker çocuğu yardımı, şehit yakınları ve gazilere yönelik yardımlar, terör zararı yardımları, afet ve acil durum yardımları, vefat yardımı, işe yönlendirme yardımı, işe başlama yardımı gibi maddi destekler yer almaktadır. Gıda ve barınma yardımı kapsamında ise öğle yemeği yardımı, aşevleri, hane tadilatı, büyük onarım ve yapım programı, eşi vefat etmiş kadınlara yönelik konut destek programı, yakacak yardımları, doğal gaz tüketim desteği, elektrik tüketim desteği, sosyal uyum yardımı (SUY) ve tamamlayıcı sosyal uyum yardımı (T-SUY) gibi destekler sunulmaktadır. Engelli ve yaşlı yardımları ise yaşlı aylığı, engelli aylığı, engelli yakını aylığı, ulusal vefa programı ve engelli ihtiyaç yardımları şeklinde gerçekleştirilen, sağlık alanında genel sağlık sigortası (GSS) prim ödemeleri, şartlı sağlık yardımları (sağlık ve gebelik), GSS katılım payı ödemeleri, kronik hastalık yardımı, silikozis hastalarına yapılan ödemeler, kronik hastalara kesintisiz güç kaynağı desteği ve birikmiş elektrik borcu desteği gibi çeşitli destekler sağlanmaktadır. Eğitim alanında ise ücretsiz ders kitabı, şartlı eğitim yardımları, yabancılara yönelik şartlı eğitim yardımı (YŞEY), engelli öğrencilerin ücretsiz taşınması, eğitim materyali yardımı, öğrenci barınma-taşıma-yemek yardımı, yurt yapımı, Kur'an kursu destek programı, ulaşım giderlerinin karşılanmasına yönelik yardımlar, yükseköğrenim öğrencilerine yönelik yardımlar ve muhtelif eğitim yardımları gibi destekler sunulmaktadır (<https://www.aile.gov.tr/sygm/programlarimiz/sosyal-yardim-programlarimiz/>). Tüm bu yardımlar finansal sosyal hizmet uygulamaları kapsamında gerçekleştirilmekte ve kaliteli bir hizmet sunumu için hizmeti belirleyen ve müracaat eden bireylerde asgari düzeyde de olsa finans bilgisinin olmasını gerekli kılmaktadır.

### 4.3.2. Müfredat

Araştırmadaki sosyal hizmetin mevcut görünümüne dair bir tablo oluşturmak konusundaki amaçlar çerçevesinde; uzmanlardan lisans dönemindeki sosyal hizmet eğitimi değerlendirmeleri istenilmiştir. Katılımcıların, “*sosyal hizmet müfredat içeriğinin, sosyal hizmet uzmanlarına finansal bilgi ve finansal okuryazarlık becerisi kazandırması yeterli midir*” sorusuna verdikleri cevaplar doğrultusunda bu başlık oluşturulmuştur. Şekil 4.9.’da görüldüğü üzere katılımcıların yanıtları yeterli, yeterli değil olarak kodlanmıştır.



Şekil 4.9. Sosyal hizmet lisans müfredatının yeterliliğine ilişkin kod haritası

Müfredatın yeterli olduğuna dair katılımcı ifadelerinden örnek şu şekildedir;

*“Yani finansal sosyal hizmet haliyle yeni ortaya çıkan bir kavram müfredat da olmaması normal ve bence şu an biz adına finans diyeceksek bu uygulamayı da yapıyoruz.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

Araştırmaya katılım sağlayan uzmanlar müdahalede kullandığı finans bilgisinin; lisans eğitiminde yetersiz olduğunu, yüzeysel olduğunu ve ancak mesleğe başladıklarında bu konuda kendilerini geliştirebildiklerini belirterek olumsuz değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Değerlendirmelere ilişkin ifadeler şu şekildedir;

*“sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı alanlar genellikle çok çeşitlidir ve sadece finansal bilgi ve becerilerle sınırlı değildir. Bu nedenle, müfredat içeriğinin, sosyal hizmet uzmanlarının işlevsel ve pratik beceriler geliştirmelerine, etik konuları anlamalarına, iletişim becerilerini güçlendirmelerine ve sosyal sorunları ele almalarına olanak*

*tanıyan çok yönlü bir yaklaşımı içermekten çok uzak olduğunu söyleyebilirim.” ( 12-K-31-Kadın Derneği).*

*“Sosyal hizmet müfredat içeriğinin, sosyal hizmet uzmanlarına finansal bilgi ve finansal okuryazarlık becerisi kazandırması yeterli değildir. Mevcut müfredatta böyle bir ders bulunmuyor. İktisada giriş dersi aldık fakat onu iktisat olarak aldık sosyal hizmetle bağdaştırmadık.” (06-K-33-Tıbbi)*

*“Halihazırdaki müfredat bilgisi (en azından benim aldığım lisans ve yüksek lisans derslerinde) finansal olarak neredeyse hiçbir bilgi yer almamakta. o yüzden herhangi bir beceri kazandırdığı söylenemez.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“Yeterli olduğunu düşünmüyorum. Ayrıca tüm yönleriyle yeterli olmasını beklemenin de gerçekçi olmadığı düşünüyorum. Bazı alanlarda bilgi kişinin kendini geliştirme merakıyla gelir, finans bilgisinde derinleşmekte kişinin kendisine kalmış lakin bir uzmanın en azından temel seviyede finansal bilgisinin olması gerekir, maalesef bu konuda verilen üniversite eğitimlerinin yetersiz olduğunu düşünüyorum.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları toplumun ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş bir eğitim alması da önemlidir. Örneğin, engelli bireylerle çalışan bir sosyal hizmet uzmanı olarak, engellilik politikaları, erişilebilirlik konuları ve engellilerin finansal ihtiyaçlarını anlamak için özel bir eğitim ve bilgi gerektirebilir.” (13-E-35-Engellilere Yönelik Dernek).*

*“Yetersiz olduğunu düşünüyorum. Ayrıca uygulama imkânı sunulmadan salt finansal terim bilgisinin tüm yönleriyle yeterli olmasını beklemenin yanlış olduğunu düşünüyorum”.(07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“sosyal hizmet alanında çalışan biri olarak müfredat içeriğinin yeterliliği konusunda samimi bir değerlendirme yapabilirim. Finansal bilgi ve okuryazarlık, sosyal hizmet uzmanları için oldukça önemli bir bileşendir, çünkü bireylerin yaşamlarını iyileştirmek için ekonomik güçlendirme stratejileri uygulamak genellikle bir gerekliliktir. Ancak, benim deneyimime dayanarak söyleyebilirim ki, sosyal hizmet müfredatı genellikle çok*

yönlü olmalıdır. Yalnızca finansal konulara odaklanmak, sosyal hizmet uzmanlarının geniş bir yelpazedeki sosyal sorunlarla başa çıkmalarını kısıtlayabilir. Müfredat, etik sorunları ele almak, kültürel yeterlilik geliştirmek, yasal düzenlemeleri anlamak gibi konuları da içermelidir. Bu haliyle finansal bilgi- beceri kazandırma noktasında çok yetersiz.” (11-K- 29-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).

“Maalesef ki yeterli değil. Uygulanmayan bilgi havada asılı kalmaya mahkumdur. Bundan dolayı öğrenilen bilginin sahaya aktarılması çok önemlidir. Ama Türkiye’de finansal okuryazarlık ve sosyal hizmet entegrasyonuna dair bir girişim pek bulunmamaktadır. Sosyal hizmet mesleği, Türkiye’de istenilen düzeyde değerlendirilmeyip hak ettiği değeri de görmemektedir. Yurtdışında bu tür uygulamaların daha da yaygın olduğunu saha ve pratiğin uygulanabilirlik açısından, imkanların fazla olduğunu biliyoruz”. (08-K-30-Engelli Refahı)

“aldığım eğitimden dolayı bunun için yeterli değil diyebilirim.” (02-K-25-Kadın Refahı)

“Kesinlikle değildir. Biraz önce de bahsettiğim gibi ekonomiye giriş dersi verilmektedir ve bunu da ekonomi bölümünden kişiler vermektedir en azından bizim üniversitede öyleydi ve bunu da geçtim sosyal hizmet bilgisi içermemekte ve kuramsal bilgiler verilmektedir. Diğer derslerde de zaten örneğin yoksulluk dersinde bununla ilgili kuramlar, nasıl azaltılacağı devletin verdiği yardımlar vb. Konular öğretilmekte finansal anlamda değerlendirmenin nasıl yapılacağı öğretilmemektedir.” (03-K- 32-Tıbbi).

Yapılan görüşmelerde mevcut mesleki müdahalelerinde kullandığı finans bilgisinin lisans eğitiminde yeterli olduğunu ifade eden katılımcılardan biri, bu duruma stajlarının/uygulamalı eğitimin bu konuda katkısına vurgu yaparak olumlu değerlendirmelerde bulunmuş ve sosyal hizmet lisans eğitiminde finans kavramının nasıl olması gerektiğine dair bazı önerilerde bulunmuşlardır.

“Bence müfredata sosyo-ekonomik öğrenme ile ilgili içerik dâhil edilmeli. Ekonomik yoksunluk ve buna bağlı gelişen birçok alt kültür var. Uzman olarak bu kültüre, yaşam tarzına hâkim olmak çok önemli. Nedeni şu; iki engellisi olan roman bir aile örneği ile gidelim:  $4336,84 \times 2 = 8673,68$  evde bakım yardımı,  $2360 \times 2 = 4720$  engelli aylığı, elektrik

*tüketim desteği, aile desteği programı, kömür yardımı... liste uzun. Burada finansal bir olgudan bahsedebilir miyiz? Bence kesinlikle evet. İyilik haline ulaştırmaya çalışma, engellilik ve yoksulluk gibi iki dezavantajlı durumu ortadan kaldırmaya çalışmak için bir süreçten de bahsedebiliriz. Fakat bu ailenin evine gittiğimizde yoksulluk kültürünü anımsatan birçok şey dikkatimizi çekiyor çünkü bu artık bir kültür. Tıpkı sosyal ekonomik destek verdiğimiz bir kadının dilenmeye devam etmesi gibi. Ekonomik durumu değerlendirirken bu sebeple sosyal yapı çok önemli. Burada toplumu, dinamiklerini, kültürünü anlayamazsak ön yargı, bireye karşı mesleki düşüncelerin dışına rahatlıkla çıkabiliriz.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

Görüşme yapılan bir katılımcı lisans eğitiminin finans ile ilgili konuları içermesinin önemli olduğunu ve fakat sosyal hizmet programından olmayan kişilerce bir anlatımın olmasına dair kinayeli bir değerlendirmede bulunmuştur. Katılımcının ifadesi şu şekildedir;

*“Finansal sosyal hizmete gelene kadar mevcut müfredatımız çok mu dolu ve donanımlı bölümlerde dersleri sosyologlar, ziraatçılar, iktisatçılar vb. anlatıyor. Bunu da finansal sosyal hizmeti yani yeni çıkmış diye alır birine anlattırırız”. (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

Özetle görüşme yapılan katılımcılar lisans eğitiminin yeterli olmadığını dile getirerek, ders önerilerinin yanında finansal yapabilirlik, vaka örnekleri, varlıklar ve farklı ülkelerin yardım sistemleri gibi konu/içerik önerilerinde de bulunmuşlardır.

#### **4.4. Finansal Sosyal Hizmetin Yararları**

Araştırma kapsamında cevap aranan sorulardan birisi “*ülkemizde finansal sosyal hizmet müdahalelerinin uygulanabilirliğinin mümkün olup olmadığıdır.*” Bu kapsamda görüşme yapılan katılımcıların yanıtları neticesinde “*ülkemizde finansal sosyal hizmet müdahalelerinin mümkünlüğü*” kategorisi oluşturulmuş ve bu kategori nitel verilerin analizi doğası gereği nicel bir bulgu şeklinde çıktı oluşturunca kod haritasında gösterilmeden ilgili tema altında sunulmuştur. Yöneltilen soruya, 12(on iki) katılımcı uygulamanın mümkün olduğunu, 1(bir) katılımcı ise mümkün olmadığını belirtmiştir.

Finansal sosyal hizmet müdahalelerinin mümkün olmadığını düşünen katılımcı, bunu yardımlar kapsamında birey, aile ve gruplara ayrılan sosyal yardım ödeneklerinin içinde

bulunulan şartlarda seçim yapmak için dahi yetersiz kalması sebebiyle, uzmanların finansal bilgilendirme ve yönlendirmesinin reel bir çıktı oluşturmayacağı düşüncesinden temellendirmektedir. Ancak burada atlanılan nokta bu bilgi ve beceri kazanımının ya da uzman tarafından yapılan bilgilendirme ve yönlendirmenin çevredeki fırsatları algılamak ve onlara kanalize olabilmek noktasında bir avantaj sağlayacağıdır. Bu görüş, sosyal hizmet uzmanlarının ailelere finansal destek veya bütçe planlama konusunda tavsiye vermenin anlamsız olduğunu savunsa da sosyal hizmet uzmanlarının, ailelere finansal okuryazarlık eğitimi, gelir artırma stratejileri, bütçe yönetimi, borç azaltma ve varlık oluşturma konularında rehberlik etmelerinin mümkün ve faydalı olduğu, ailelerin mali durumlarını güçlendirmelerine ve uzun vadeli finansal hedefler belirlemelerine yardımcı olduğu yönünde çalışmalar mevcuttur. Katılımcının düşüncelerine dair ifadeleri şu şekildedir;

*“Mümkün olduğunu düşünmüyorum. Dediğim gibi bunun en temel sebebi ailelere sağlanan o desteğin veya gelirin yeri çoktan belli. Ya çocukların kıyafet kırtasiye vs. ihtiyaçlarına gider ya da evde zaten oldukça az olan erzağa. Veya geçinmek için komşudan alınan borca. O yüzden bu insanlara gel sana bütçe yapalım varlık oluşturma üzerine tavsiye verelim diyemezsiniz.” (05-K-29-Tıbbi).*

Finansal sosyal hizmet müdahalelerinin uygulanabilirliğini mümkün olduğunu ifade eden katılımcıların bu düşüncelerine ilişkin ifadeleri şu şekildedir;

*“finansal sosyal hizmet müdahalelerinin uygulanabilirliğine inanyorum. Finansal sorunlar, birçok sosyal sorunun kökeninde yatar ve bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda etkili bir şekilde müdahale etmesi oldukça önemlidir. Bu sayede, sosyal hizmet uzmanları, sadece anlık krizleri çözmekle kalmaz, aynı zamanda uzun vadeli refah ve sürdürülebilirlik için de önemli bir rol oynarlar. (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“Uygulanabilirliği mümkündür. Birey bu beceriyi kazanmış ve bu konuda uzmanlaşmışsa müdahalelere de yansıtarak hizmet kalitesini, sosyal hizmetlerden doyumunu arttırabilir. Finansal sosyal hizmet müdahaleleri, bireylerin ve ailelerin mali durumlarını güçlendirerek onları toplumda daha sağlam bir konuma getirebilir. Bu tür müdahaleler, gelir artırma stratejileri, borç yönetimi, bütçe planlama, tasarruf ve varlık*

*oluşturma gibi alanlarda destek sağlayarak bireylerin ve ailelerin finansal okuryazarlık düzeylerini artırabilir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Müracaatçı kitlesinin önemli kısmını gelir sıkıntısı yaşayan hanelerin oluşturduğunu düşündüğümüzde bu artık bir zorunluluk hline geliyor. Lakin uygulamanın daha etkin olabilmesi için yöresel farklılık ve enflasyon verilerini de dikkate alan bir finansal sosyal hizmet uygulaması hayata geçirilmeli, sağlanacak desteklerin miktarı belirlenirken sahada aktif görev yapan psikososyal destek personelinin de karar alma sürecine dahil edilmesinin uygulamanın sağlıklı olabilmesi için faydalı olacaktır diye düşünüyorum.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“Mmknlğ bilmem ama her kaynağın sonunun olduğunu düşünürsek bence bu gerekli. Mesela politika yapıcıların daha etkili politika yapmaları için, mesela yönlendirme ve danışmanlık yapan uzmanların doğru yönlendirmeler yapabilmeleri için, çevredeki fırsatların iyi değerlendirilebilmesi için hatta sosyal inceleme raporlarının oluşturulabilmesi için bile bu gerekli, ha mümkün müdür bence mümkündür.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Finansal sosyal hizmet müdahalesine ihtiyacın olduğu bilincini oluşturursak bu mümkündür yoksa var olan işleyiş ile ilerlenmeye çalışılabilir. Bunun içinde ciddi bir farkındalık çalışmaları gereklidir.” (08-K-30-Engelli Refahı)*

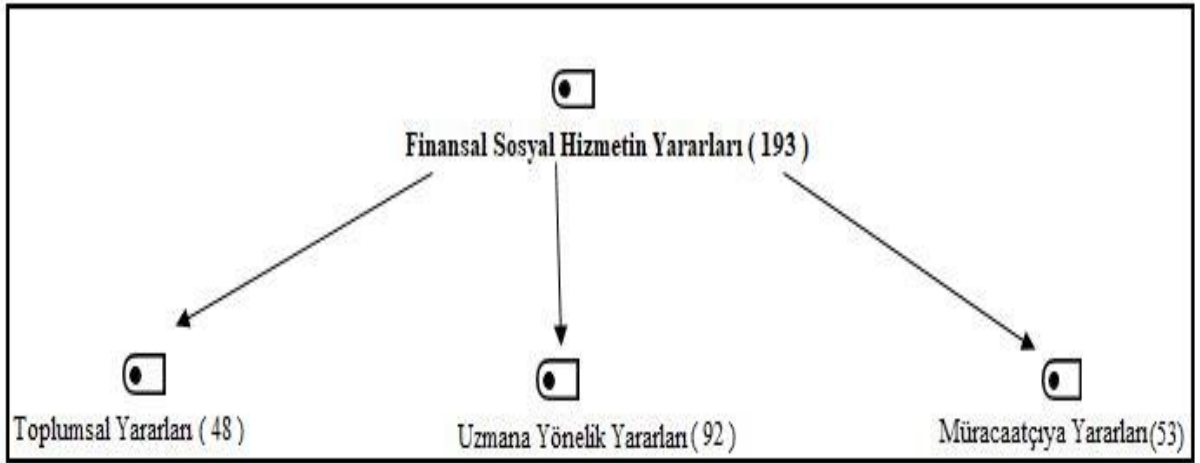
*“Bence mümkündür. Çünkü şu an yapılan uygulamalarda finansal bir bölüm bulunmakta. Eğer yapılmadığını dile getirirsek yapılan onca uygulamayı yok saymış oluruz. Mesela sosyoekonomik destek dedik, katlı ödeme dedik, yine Kızılay’ın şartlı eğitim ödemesi bulunmakta. Bunların hepsi finansal üzerinden destekli sosyal hizmet uygulamalarını oluşturmakta.” (02-K-25-Kadın Refahı)*

*“Tabiki mümkündür. Birçok insan sosyal-ekonomik destekten, ayni ve nakdi yardımlardan vb. birçok maddi yardımdan yararlanmaktadır. Bu yardımlardan yararlanan insanlar bu konuda eğitilebilirler. Bunun için de gerekli personel açığı kapatılmalı ve personeller bu alanda bilgili olmalıdır. Öncelikle personeller bu konuda yeterli hale getirilecek ve bu beceriye sahip olmuş uzmanlar sağlıklı yönlendirme ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirecekler.” (03-K- 32-Tıbbi).*

*“mülteci ve sığınmacılarla çalışan bir sosyal hizmet uzmanı olarak, finansal sosyal*

*hizmet müdahalelerinin bu grup için büyük fayda sağlayabileceğine inanıyorum. Bu müdahaleler, mültecilerin ve sığınmacıların ekonomik güçlerini artırarak kendi kendilerine yetebilmelerini ve yeni toplumlara uyum sağlamalarını destekler. Gelir artırma stratejileri, bütçe planlama ve iş kurma gibi alanlarda destek sağlanması, onların entegrasyon süreçlerini olumlu yönde etkileyebilir.” (10-E-28-Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

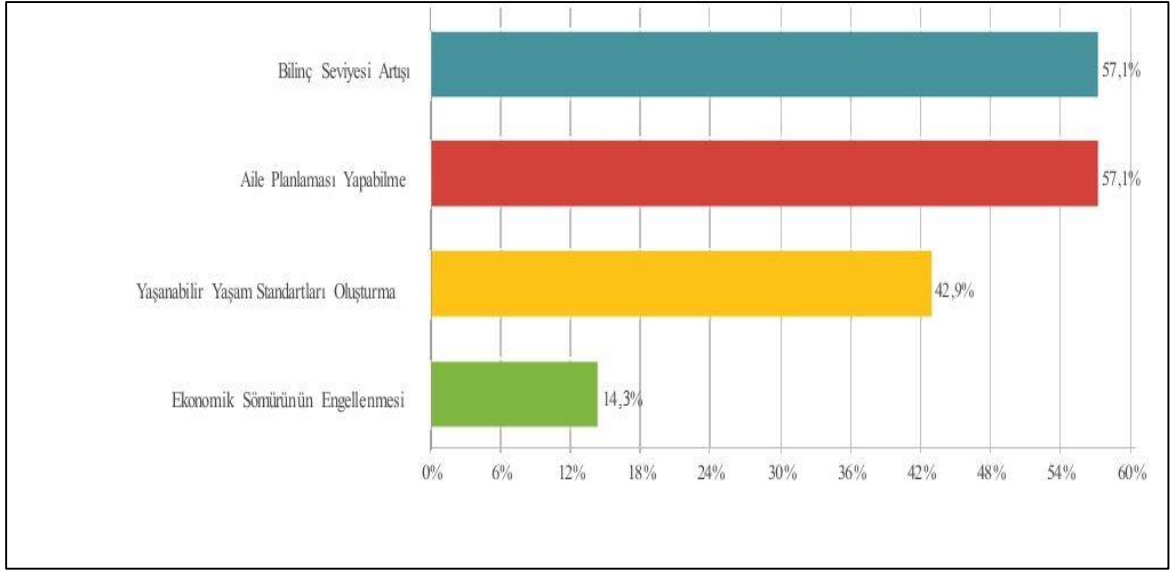
Katılımcılara finansal sosyal hizmet eğitimi almış olmanın ve finansal sosyal hizmet uygulamalarının, sosyal hizmet müdahaleleri içinde yer almasının muhtemel faydaları neler olabilir şeklinde yöneltilen soruya verdikleri yanıtlar “müracaatçıya yararları”, “uzmana yönelik yararlar” ve “toplumsal yararları” olarak toplam üç kategori altında değerlendirilmiştir. Bu temaya ait kod haritası Şekil 4.10.’da görüldüğü gibidir.



Şekil 4.10. Finansal sosyal hizmetin yararlarına ilişkin kod haritası

#### 4.4.1. Müracaatçıya yararları

Araştırmanın bu başlığında uzmanlara, sosyal hizmet lisans müfredatının finansal bilgi ve beceriyi kazandıracak yeterlilikte olmasının müracaatçı hayatı üzerine etkisine dair görüşlerini öğrenebilmek amacıyla sorular yöneltilmiştir. Katılımcılara yöneltilen soruya şekil 4.11’de görüldüğü üzere finansal sosyal hizmetin müracaatçı hayatı üzerine etkilerine dair gözlemler sonucunda “bilinç seviyesi artışı”, “aile planlaması yapabilme”, “yaşanabilir yaşam standartları oluşturma” ve “ yaşlıların ekonomik sömürsünün önlenmesi” olmak üzere toplam 3 kod oluşturulmuştur.



**Şekil 4.11. Finansal sosyal hizmetin müracaatçıya yararlarına ilişkin kod haritası**

Cleland (2006) ‘ın güçlendirilmiş kadın, düşük anne-çocuk ölümleri, azaltılmış yoksulluk, kontrollü dünya nüfusu- doğal kaynak kullanımını içeren aile planlaması tanımına göre, aile planlaması yapabilmek ve finansal bilgi-beceri sahibi olmak birbirini etkileyen bir dinamik oluşturmaktadır. Öyle ki aile planlaması yapabilmek konusunda başarısız olan birey ve ailelerde ilk deneyimlenen sorun, finansal sorunlar olmaktadır. Müracaatçılarda paranın rasyonel kullanım becerisi anlamına gelen finans yönetiminin olmayışı, onları sosyal hizmet müdahalelerine talep eden bireyler konumuna taşımaktadır. Bu bölümde uzmanların kendilerine hizmet talebi ile gelen müracaatçılarındaki aile planlaması yapabilme ile finans bilgisi arasındaki ilişkiyi irdeleyen ifadeleri sunulmuştur. İlgili katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“imkanları değerlendirememek, para yönetimi ve finans bilgisi eksikliğinden kaynaklı durumlarda etkili olabilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“Aynı zamanda yoksulluğun giderilmesi bilinçli bireyleri yetiştirilmesine de olanak sağlayacaktır. Aile planlanmasına olumlu katkısı olacaktır. Hak temelli bir yaklaşım metodunun uygulanmasına olanak sunacaktır. Haklarını koruyan bireyler çoğalacaktır. Bu süreçte başvuru yapan bireylere bütçe planlanmasını ve hangi durumlarda nerelere ulaşması gerektiğinin temelini oluşturması için sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç vardır. Bireyin kendi bütçe planlamasını yapabilmesi sosyal düzen içinde nasibini almasını sağlayacaktır. Eğer sosyal hizmet uzmanı müracaatçının ekonomik kaynağını nasıl değerlendirmesi gerektiğini bilirse aile planlamasında olumlu dönüşümler*

*yaparak sistemlerin düzgün ilerlemesine de olumlu etki yapacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*“Şöyle ki kadına sosyoekonomik destek sağlanıyor bununla beraber hem kendisinin hem çocuğunun varsa geçimini sağlaması bekleniyor. Evet bazı noktalarda yetersiz kaldığı oluyor ama katlı yardım yapılıyor Yani eline toplu olarak 40-50 bin hatta bazen bunu x2, x3 düşünebilirsin. Değişebiliyor beyan edilen ve beyan doğrultusunda değerlendirmesi yapılan vakalar için. Ev tutması ve eşya alması konusunda destekleniyor. Ama kadın bu verilen parayı çok değişik alanlarda kullanıyor. Mesela evine eşya alması beklenirken o kendisine kıyafet aldığı oluyor.” (02-K-25-Kadın Refahı).*

*“Mezzo boyutta aile sistemini olumlu olarak etkileyecektir. Aile bütçesi yapacağı için ve parasını doğru harcamayı bileceği için belki önceleri çocuklarının sadece temel ihtiyaçlarını gideriyorken sonrasında eğitimleri için ekstra bir şeyler yapma fırsatı yakalayacaklardır. Paraları alsalar da bazıları gerekli şekillerde harcamadıkları ve yeterli gelmediği için ekonomik olarak zorlanıyorlar. Ancak bazen de bazı hastalarımız oluyor ve az miktarda bir gelirleri oluyor ya da devletten yardım alıyorlar ve aldıkları parayı sigara, uyuşturucu gibi maddelere harcıyorlar. Temel ihtiyaçlarına harcamaları gerekirken. Yalnız bunu bile yapamadıklarından evsiz oluyorlar ve sokakta yaşıyorlar. Bu gibi hastaların kesinlikle bireysel muhasebe yetilerini geliştirmeleri ve önceliklerini belirlemeleri gerekiyor. Ya da çocuklara danışmanlık veriliyorsa küçük yaşlarda bu konuda ufak bilgilendirmeler yapılarak gelecekte finansal anlamda sorun yaşamamasının önüne geçilebilir.” (03-K- 32-Tıbbi).*

The Economist Intelligence Unit'in 2019'da oluşturduğu yaşam kalite endeksine göre aile yaşamı, sağlık, toplumsal hayat, ekonomik kaynaklar, yönetim- güvenlik, iş güvenliği, siyasi davranışlardaki alanın genişliği, iklim- yaşanılan coğrafya, bireylerin psikolojik mutluluğu ve cinsiyet eşitsizliği faktörleri, yaşam standartlarını belirlemek noktasında etki eden faktörler olarak alınmıştır. Uzmanlara, finansal sosyal hizmetin müracaatçıların hayatlarına etkisinin yaşanabilir yaşam standartlarını oluşturmak hususunda etki düzeyini belirlemek amacıyla yönelttiğimiz soruya verdikleri yanıtlar şu şekildedir;

*“Daha yaşanabilir bir yaşam standardı oluşumuna yön verebilir. Ayrıca becerinin yokluğu sonuçları itibariyle müracaatçının hayatındaki diğer alanları da etkilediği için bu konuda yeterli olmak önemlidir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*” sosyal hizmet müracaatçılarının ki çoğunlukla sosyo-ekonomik seviyeleri düşük olan ve genellikle sosyal yardımlardan yararlanan bireyler olmaktadır. Bu sosyal yardımları nasıl kullanacağı öğretilirse parasını iradeli kullanmayı ve arttırmayı belki para biriktirmeyi, daha da iyisi yatırım yaparak parasını kullanmayı öğretilirse yardımlara ihtiyacı kalmaz. İkinci olarak finansal olarak bilgileneceği için bu konuda kendisine katkı sağlayacak ve parasını harcamayı bilecektir. Bu da bireysel zenginleşmeyi arttıracak ve geliri artacaktır. Çünkü finansal bilgisiyle para biriktirme, yatırımlar yapma gibi konuları öncesinde yapamıyorken yani eksideyken şimdi artıya geçecektir.”(03-K- 32-Tıbbi).*

*“Sosyal hizmet lisans müfredatının finansal bilgi ve becerileri kazandıracak yeterlilikte olması, sosyal yardım ve dayanışma vakfında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı olarak gözlemlediğimiz gibi, müracaatçıların hayatı üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir. Bu beceriler, müracaatçıların bütçe planlaması yapmalarına, borç yönetimini öğrenmelerine ve gelirlerini artırmak için stratejiler geliştirmelerine yardımcı olabilir. Sonuç olarak, sosyal hizmet uzmanlarının finansal bilgi ve becerilere sahip olması, müracaatçıların yaşam kalitesini artırma ve daha sürdürülebilir bir gelecek kurma potansiyelini artırabilir.” (09-K-38-Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

Araştırmanın diğer bir çıktısını ise lisans müfredatında finansal sosyal hizmet eğitiminin olmasıyla birlikte müracaatçılarda meydana gelecek bilinç artışı oluşturmaktadır. Günlük kullanımda bilinçlilik; tarihsel, felsefi, psikolojik ve kavramsal temeller baz alınmadığında uyarılara tepki verme ya da farkındalık olarak tanımlanmaktadır. Bu anlamıyla finansal bilgi ve beceriyle donatılmış uzmanlar aracılığıyla; bireylerde toplumu şekillendiren ekonomik ve sosyal durumların fenomenlerini kavramak ve bu noktada rasyonel davranabilmek için öz bilinçlilik/farkındalık ve sosyal bilinçlilik/farkındalık artışı gerçekleşeceği varsayılmaktadır. Ayrıca uzmanlar müracaatçılarda da finansal bilgilendirmenin bu minvalde eğitimlerin etkili olabileceğini ve özellikle yaşlı bireyleri ekonomik sömürden koruyabileceğini dile getirmişlerdir. Bu kod ile ilgili uzman ifadeleri şu şekildedir;

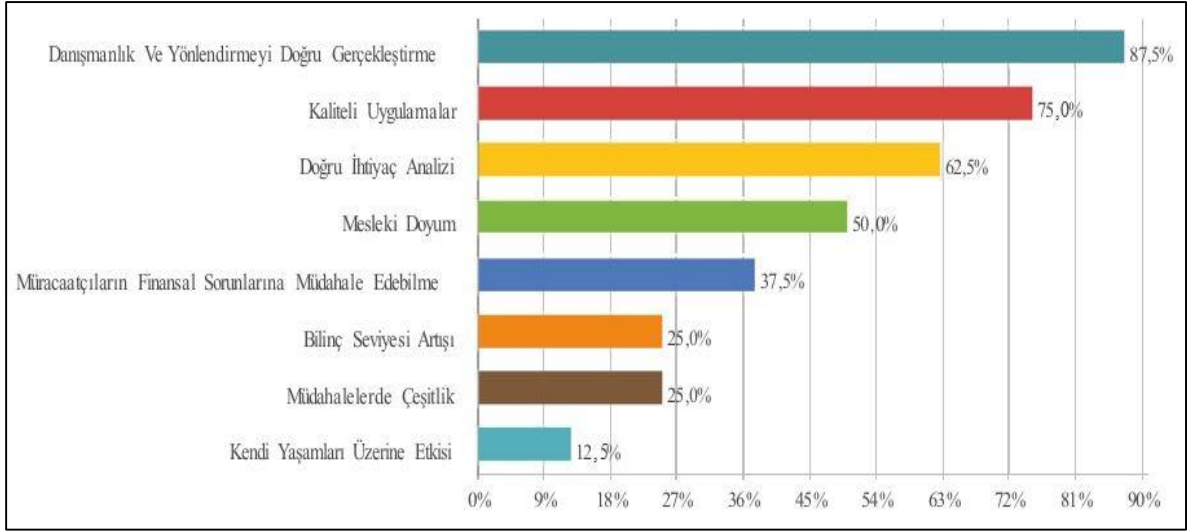
“Eğer bu konularda bilgilendirme eğitimlerine tabi tutulduktan sonra başvurmuş olsalar kendi haklarını kendileri arayabilir ve bağımlı bir döngü gerçekleşmemiş olacaktır. Aynı zamanda yoksulluğun giderilmesi bilinçli bireyleri yetiştirilmesine de olanak sağlayacaktır. Aile planlanmasına olumlu katkısı olacaktır. Hak temelli bir yaklaşım metodunun uygulanmasına olanak sunacaktır. Haklarını koruyan bireyler çoğalacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).

“Kadınlarla ilgili bir dernekte çalışan bir sosyal hizmet uzmanı olarak, finansal sosyal hizmet müdahalelerinin uygulanabilir olduğuna ve kadınların ekonomik güçlerini artırarak bilinçlerini yükseltebileceğine inanıyorum. Bu müdahaleler, kadınlara bütçe planlama, tasarruf, borç yönetimi ve iş kurma gibi alanlarda destek sağlayarak, ekonomik bağımsızlıklarını artırabilir ve toplumsal dönüşüm için bir platform oluşturabilir.”(12-K-31-Kadın Derneği).

“bazı yaşlılar evci çıkabiliyor bayramlarda mesela ya da talepleri halinde. O zaman en azından ekonomik anlamda tanıdıkları tarafından sömürülmesin diye asgari düzeyde para kullanım bilgisini vermekteyiz.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).

#### **4.4.2. Uzmanla yönelik yararları**

Araştırma kapsamında cevap aranan sorulardan birisi “ülkemizdeki sosyal hizmet lisans eğitimi kapsamında finansal bilgi ve beceri kazandıracak bir dersin olmasının ve bunun uygulamalı olarak gerçekleştirilmesinin sosyal hizmet uzmanlarına ne katacağıdır.” Bu kapsamda görüşme yapılan katılımcıların yanıtları neticesinde “finansal sosyal hizmetin yararları” teması altında “uzmana yönelik yararları” oluşturulmuştur. Şekil 4.12.’de görüldüğü üzere finansal eğitimin uzmana yararları “danışmanlık ve yönlendirmeyi doğru gerçekleştirme”, “kaliteli uygulamalar”, “doğru ihtiyaç analizi”, “mesleki doyum”, “müracaatçıların finansal sorunlarına müdahale edebilme”, “bilinç seviyesi artışı”, “müdahalelerde çeşitlik” ve “kendi yaşamları üzerine etkisi” olmak üzere sekiz kod ile kodlanmıştır. İlgili kodlara ilişkin katılımcıların düşüncelerine dair ifadeleri şu şekildedir;



**Şekil 4.12. Finansal sosyal hizmetin uzmana yönelik yararlarına ilişkin kod haritası**

Uzmanlar, finansal sosyal hizmet eğitimi almış olmanın kendileri için müdahalede çeşitlik oluşturacağını ve bu eğitim sayesinde müracaatçının sosyoekonomik değerlendirmesi gerçekleştirilirken kullanılacak ek argümana sahip olmanın avantajları olabileceğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şu şekildedir;

*“finansal sosyal hizmet çok güzel bir sistem, yeni bir sistem, destekleyici, iyileştirici bir sistem evet ama bunu alana indirmek ve uygulayabilmek.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“finansal sosyal hizmet eğitimi almış olmanın, sosyal hizmet uzmanları için müdahalelerde çeşitlik oluşturacağına ve müracaatçının sosyoekonomik değerlendirmesi gerçekleştirilirken kullanılacak ek argümanlara sahip olmanın avantajları olabileceğine inanıyorum. Bu eğitim sayesinde, müracaatçıların finansal durumlarını daha iyi anlayabilir ve onlara daha etkili destek sağlayabiliriz.”(11-K-29- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı).*

*“Finansal okuryazarlık eğitimi sayesinde Sosyo-ekonomik bilgilerin edinilmesi müracaatçıları tanıma hususunda uzmanın alet çantasına ekleyebileceği önemli bir müdahale aracı olacaktır.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

Turner (2008) iş tatminini, çalışanın iş faaliyetlerine, çalışma koşullarına, prestije, güvenliğe ve maaşa bağlı olarak işe yönelik çok boyutlu bir tutum olarak tanımlamıştır. İş yaşamı, insan yaşamının önemli bir parçası olduğundan, bireylerin mutluluğu için iş ve yaşam tatmini kavramları büyük önem taşımaktadır. Uzmanlarda da müdahale araçlarının çeşitliliği, doğru değerlendirme, bilgilendirip yönlendirme, etkili uygulamalar

gerçekleştirme vb., kaliteli hizmet sunumunun uzmanların mesleki doyumları noktasında belirleyici olmaktadır. Finansal sosyal hizmet eğitiminin mesleki doyuma katkısıyla ilgili katılımcı görüşleri şu şekildedir;

*“Bence burada doğru bir sosyal hizmet müdahalesi veya vizyon sahibi bir uzman olmanın en temel kuralı bu işin kutsal olduğunu görmek, ne için yapıldığını bilmek ve işini sevmek. Benim için “bu meslek özelinde” para önce değil.” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“hizmet doyumunu gerçekleştirebilir” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Meslek personellerinde, mesleki doyum sağlar çünkü hizmetlerde kaliteyi artıracığını düşünüyorum.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Hastanede psikiyatri kliniklerinde, diyaliz merkezlerinde, palyatif bakım servislerinde, fizik tedavi ve rehabilitasyon kliniklerinde uzun süreli tedavi olan hastalar için sosyal hizmet uzmanları bilgilerini hastalara aktarabilmek ve danışmanlık verebilmek için bu konuda bilgili olmaları müracaatçıların yararına olabilir.” (03-K- 32-Tıbbi).*

Finansal sosyal hizmet eğitiminin uzmanlarda bilinç seviyesi artışı- kendi yaşamı üzerine etkisine ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“Özel bir kurumda çalışmamdan ötürü, kendi merakımla aldığım finansal okuryazarlık eğitimi sayesinde engelli bireylerin ve ailelerinin finansal durumlarını daha iyi anlayabiliyor ve onlara daha etkili bir şekilde destek olabiliyorum. Kendi yaşamıma gelince, bu eğitim benim finansal okuryazarlık düzeyimi artırdı ve kişisel bütçe planlaması konusunda daha bilinçli kararlar almama yardımcı oldu. Ayrıca, mali krizlerle başa çıkma konusunda daha güçlü ve kendime yeten bir birey haline gelmemi sağladı. Eğitim, benim hem mesleki hem de kişisel hayatımda önemli bir rol oynadı ve bana hem profesyonel hem de kişisel anlamda büyük faydalar sağladı.” (13-E-35- Engellilere Yönelik Dernek).*

*“mikro boyutta bireyin kendisini geliştirmesi demektir.” (03-K- 32-Tıbbi)*

*“maddi olarak kendine yetebilen ekonomik kaygı gütmeyen birey işine kendini zihnen daha iyi verebilir” (01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

Uzmanların, müracaatçılarının doğrudan finansal sorunlarına ya da finansal temelli birçok sorununa müdahale edebilme, sorunla ilgili bilgilendirme/yönlendirme ve danışmanlık yapabilmek noktasında finansal açıdan eğitim almış olmanın etkisine dair

katılımcı ifadeleri ve önerileri şu şekildedir;

*“para yönetimi ve finans bilgisi eksikliğinden kaynaklı durumlarda etkili olabilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“Ekonomik temelli aile içi pek çok sorun oluşmakta bu hususta rehberlikte bulunmak önleyici olabilir. Ekonominin canlı bir bilim olduğu bilinmektedir, sosyal hizmet müfredatında ekonomi bilgisi iktisatta formül ezberlemeden öteye geçerek uygulamalı ve hayattan örneklerle desteklenerek verilirse oldukça faydalı olacak hatta uzmanı sahaya hazırlayacaktır.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“Hastanede psikiyatri kliniklerinde, diyaliz merkezlerinde, palyatif bakım servislerinde, fizik tedavi ve rehabilitasyon kliniklerinde uzun süreli tedavi olan hastalar için sosyal hizmet uzmanları bilgilerini hastalara aktarabilmek ve danışmanlık verebilmek için bu konuda bilgili olmaları müracaatçıların yararına olabilir. Yani ekonomik yetersizlik girdabından çıkarmaya yetecek bir planlama becerisi ya da bilgilendirme ve yönlendirme yetisi mevcut değildir. Birçok insan sosyal-ekonomik destekten, aynı ve nakdi yardımlardan vb. birçok maddi yardımdan yararlanmaktadır. Bu yardımlardan yararlanan insanlar bu konuda eğitilebilirler. Bunun için de gerekli personel açığı kapatılmalı ve personeller bu alanda bilgili olmalıdır. Öncelikle personeller bu konuda yeterli hale getirilecek ve bu beceriye sahip olmuş uzmanlar sağlıklı yönlendirme ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirecekler.” (03-K- 32-Tıbbi).*

Gümüşoğlu ve arkadaşlarına (2007) göre, hizmet kalitesi, hizmetten faydalanmada kolaylık, iletişim araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, uzmanlıkları ve empati yetenekleri, hizmetin müşteri gereksinimlerine ne kadar etkili bir şekilde cevap verdiği, hizmet sonuçlarının mükemmelliği ve hizmetin ivediliği gibi unsurları içeren bir kavramdır. Başka bir deyişle, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetini ve beklentilerini karşılamada hizmetin sunduğu kolaylık, iletişim, nezaket, uzmanlık, empati, etkili çözümler, mükemmel sonuçlar ve hız gibi özellikleri içerir. İslamoğlu ve Aydın'a (2006) göre ise hizmet kalitesi; müşteri ihtiyaçlarının, isteklerinin, arzularının ve beklentilerinin tam olarak anlaşılacak, karşılanması ve mümkünse aşılacak, müşteri deneyimini zenginleştiren, memnuniyeti sağlayan ve güven duygusunu pekiştiren bir süreçtir. Bu süreçte, müşteriyle etkileşimde bulunulan her aşamada, iletişimden, hizmet sunanların yetkinliğine, hızlı çözümler üretmeye kadar her detay önemlidir. Hizmet kalitesi, sadece temel ihtiyaçların karşılanmasından öte, müşterinin yaşadığı deneyimi olumlu yönde etkileyerek, uzun vadeli müşteri sadakati ve

güçlü bir itibar oluşturmayı da hedeflemektedir. Her iki tanımda da ortak nokta algılanan hizmeti, talep edenin beklentilerinin karşılanması oluşturmaktadır. Sosyal hizmetlerde hizmet sunumunda kalite çıktısı ve kaliteli hizmetler hususunda; meslek elemanlarının müdahalelere yaklaşımında kullandıkları argümanları çeşitlendirmesi sebebiyle finansal eğitim almış olmanın önemli olduğu kabul edilmektedir. Finansal eğitim, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki becerilerini geliştirmek ve müdahalelerinde daha etkili olmak için önemli bir araçtır. Bu eğitim sayesinde, uzmanlar müracaatçıların finansal durumlarını daha iyi anlayabilir ve onlara daha iyi bir destek sağlayabilirler. Ayrıca, finansal eğitim, sosyal hizmet uzmanlarının empati yeteneklerini güçlendirerek ve müracaatçılarıyla daha derinlemesine bağlantı kurmalarına olanak tanımaktadır. Bu da müdahalelerin kişiselleştirilmesini sağlayarak ve müracaatçıların duygusal ihtiyaçlarının yanı sıra finansal ihtiyaçlarını da dikkate almayı mümkün kılmaktadır. Sonuç olarak, finansal eğitim almış sosyal hizmet uzmanları, çeşitli argümanlarla yaklaşarak hizmet kalitesini artırarak ve müracaatçıların yaşamlarında olumlu değişiklikler yapılmasına önemli bir katkı sağlayabilirler. Bu konuda katılımcı görüşleri şu şekildedir;

*“Literatürde finansal sosyal hizmet çok güzel bir sistem, yeni bir sistem, destekleyici, iyileştirici bir sistem, ekonomik olarak yapılan bütün yardımların daha profesyonel bir temeli ve kaynakların aktarımında daha doğru ve ortak bir havuz olmalı. Burada finansal sosyal hizmet bunu sağlayacaksa uygulanabilir.”(01-E-29- Çocuk ve Gençlik Refahı).*

*“Birey bu beceriyi kazanmış ve bu konuda uzmanlaşmışsa müdahalelere de yansıtarak hizmet kalitesini, sosyal hizmetlerden doyumunu arttırabilir. Eğer bu gerçekleşirse de uygulamaların kalitesi de refah seviyesine etki düzeyi de artabilir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Sosyal hizmet müfredatına müracaatçıların ekonomik durumlarının nasıl değerlendirileceğini öğrenmeyle ilgili pratikte gündelik terimlerin bilgisinin eklenmesinin hizmet kalitesini arttıracağı için önemli olduğunu düşünüyorum. Öncelikle doğru değerlendirme yapılır. Sonra doğru hizmet uygulanır. Doğru hizmet yeterli elden çıktığı için kaliteli olur. Müracaatçı doğru yönlendirilir ve sorun girdabından kurtulur.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Sosyal hizmet uzmanlarının finansal açıdan yeterli olması devletin sosyal refahını arttırmaya yönelik mikro, mezo ve makro boyutta müdahaleler yaparak ülkenin kalkınmasına yardımcı olacaktır. Çünkü sosyal hizmet uzmanları var olan fonların çevresi içinde birey anlayışından hareket ederek tüm sistemlere eşit ve adaletli*

*dağıtımını gerçekleştirerek gerekli durumlarda kaynak arayışına başvurarak kaynaklar arası etkileşimi de arttıracaktır. Bütüncül bir bakış açısı ve hakkaniyetli yaklaşımı ile büyük farklar yaratılacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*“Birçok insan sosyal-ekonomik destekten, aynı ve nakdi yardımlardan vb. birçok maddi yardımdan yararlanmaktadır. Bu yardımlardan yararlanan insanlar bu konuda eğitilebilirler. Bunun için de gerekli personel açığı kapatılmalı ve personeller bu alanda bilgili olmalıdır. Öncelikle personeller bu konuda yeterli hale getirilecek ve bu beceriye sahip olmuş uzmanlar sağlıklı yönlendirme ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirecekler.” (03-K- 32-Tıbbi).*

Sosyal hizmetlerde doğru ihtiyaç analizi sayesinde hizmet sunumu gerçekleştirilen mevcut kitle ile ulaşılmak istenen tablo arasında farkın ortadan kaldırılması yönünde adımlar atılmaktadır. Bu sayede karşılanamayan ihtiyaçların içerikleri, ne oldukları, uygulanacak müdahaleler ve hizmetin elde edilmesindeki engeller doğru yapılmış bir ihtiyaç analizi ile belirlenmektedir. Bu hususta uzmanların finansal açıdan donanımlı olmaları teşhis-tedavi uyumluluğuna olumlu etki edeceği ifade edilmiştir. Katılımcılar finansal yeterlilik ve doğru ihtiyaç analizi arasındaki ilişkiyi şu şekilde ifade etmişlerdir;

*“alınırsa nasıl fark oluşturur noktasına gelirsek bu eğitimi almış olması kişinin yani hem hizmet sunan hem alan kesimin ihtiyaç analizi doğru yapılabilir. Mesela müracaatçı ekonomik sorunlarla bize geliyor. Bu bağlamda kişinin gerçekte neye ihtiyacı var ve bu ihtiyaç karşılanmadığı zaman hangi sorun ortaya çıkıyor. Bir sorun birden fazla sorunu tetikleyebiliyor bu sebeple öncelik sırası yapmak ve nasıl karşılayacağını bilmek önemlidir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Sosyal hizmet uygulamaları geniş bir alanı kapsamaktadır bu nedenle hizmet alan kitlenin de yelpazesi oldukça geniştir. Genel profile bakıldığında asgari ücret altında gündelik yevmiyeli işler yapan hanelerin başvuruları yoğunluktayken asgari ücretin üzerinde geliri olan ailelerin başvuruları da azımsanmayacak derecededir. Burada başvuran ve hizmete gerçekten ihtiyaç duyan arasındaki ayrımın da belirginleştirilmesi önemlidir ve. sosyal hizmet müfredatında ekonomi bilgisi iktisatta formül ezberlemeden öteye geçerek uygulamalı-hayattan örneklerle desteklenerek verilirse oldukça faydalı olacak hatta uzmanı sahaya hazırlayacaktır.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“Sosyal hizmetin özü değerlendirmedir. Değerlendiremezsek hizmet sunamayız bu*

*tıptaki teşhise benziyor. İhtiyacı doğru analiz edemezsen en iyi tıbbi işlemleri ya da cihazları kullanman iyileştirmez. Öncelikle doğru değerlendirme yapılır. Sonra doğru hizmet uygulanır. Doğru hizmet yeterli elden çıktığı için kaliteli olur. Müracaatçı doğru yönlendirilir ve sorun girdabından kurtulur. Ayrıca politika yapıcı ya da politikaları belirleyici olarak müracaatçı sorunlarına çözüm getirecek şekilde daha etkili planlar oluşturulabilir.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Gelen müracaatçının içinde bulunduğu durumu anlayamadan müdahale planı oluşturmak imkansızdır. Yoksulluk döngüsünün başında maddi imkanların yetersizliği gelmektedir. Bireysel müdahale planları oluştururken gelir ve giderlerin tek kalem hesaplanması yapılarak tablollaştırılmalı ve ihtiyaçları gözeterek açığı fark etmelidir.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*“ekonomik yetersizlik girdabından çıkarmaya yetecek bir planlama becerisi sunduğu için hizmet kalitesini arttıracığını düşünüyorum.” (03-K- 32-Tıbbi).*

Sosyal hizmet uzmanları birey, aile, grup ve organizasyonları içeren müracaatçı kitlesine hizmet sunumu gerçekleştirirken, müracaatçıları adına sosyal değişim ve sosyal adaleti artırmaya çalışmaktadırlar. Uzmanların, lisans eğitimi sırasında edindiği finansal bilgi-beceriyi; müdahaleleri sırasında mesleğin standart ve sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken kendisine rehber olarak alacağı öngörülmektedir. Müracaatçıların kendi talebiyle/ müdahale planı dahilinde sahip olduğu finansal sorunlara ya da finansal temelli diğer sorunlarına yönelik bir uygulama gerçekleştirirken; uzmanlara müdahalede çeşitlik sağlayabilmesi, yönlendirme-bilgilendirmeyi doğru yapabilmesi ve refah artışı oluşturabilmesi açısından önemli görülmektedir. Bu konuda katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“Uzmanlar müracaatçıları doğru yönlendirebilir...” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Yönlendirme ve danışmanlık adına çeşitlilik sağlayabilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“Müracaatçı bizden bu hususta danışmanlık talep ettiğinde oldukça faydalı olacaktır. Ekonomik sorunlardan kaynaklı aile içi iletişim, şiddet vb. durumları olduğu bilinen bir gerçektir, finansal okuryazarlık sahibi bir uzman, bilgilerini görüşme esnasında aktarma fırsatı bulabilecek ve hanenin yaşadığı ekonomik sorunlar noktasında rehberlikte bulunabilecektir. Bunu ayrıntılarıyla öğrenmek müracaatçılarımıza da faydalı olacaktır.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“Müracaatçıların, sosyal hizmet uzmanlarından almak için talepte buldukları yönlendirme ve danışmanlık hizmetleri daha sağlıklı karşılanabilir ve formüle edilebilir.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

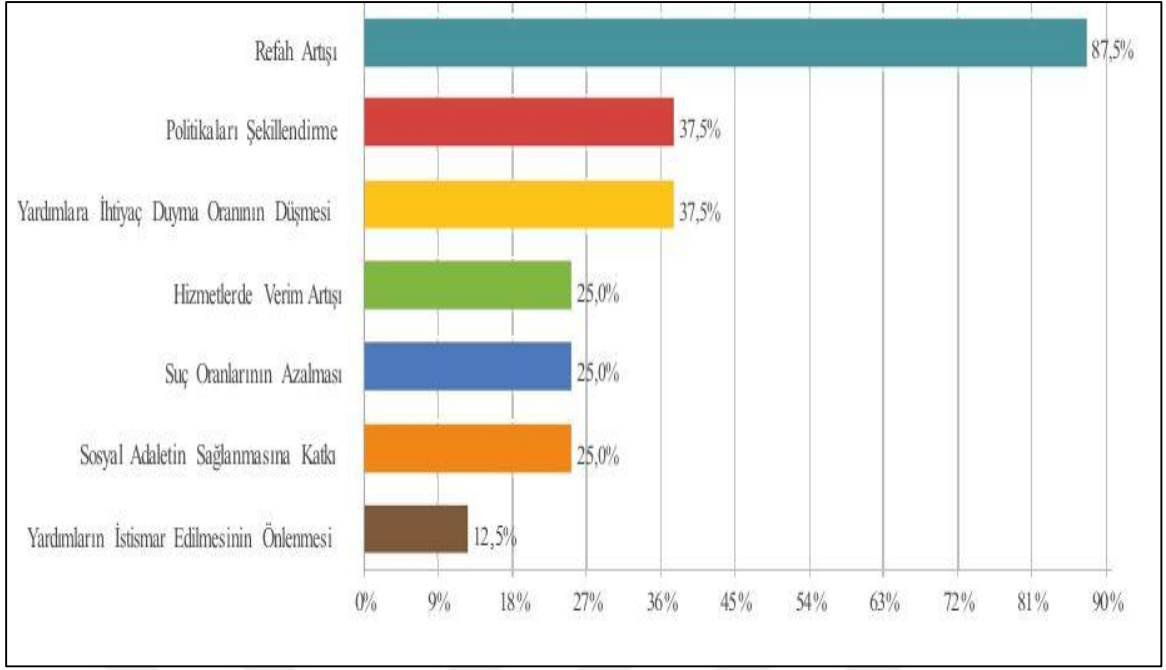
*“Eğer sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının ekonomik kaynağını nasıl değerlendirmesi gerektiğini bilirse aile planlamasına da olumlu dönüşümler yaparak sistemlerin düzgün ilerlemesine de sebep olacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*“Sosyal hizmet uygulamalarında finansal bilgi yönlendirme ve danışmanlık hizmetleri için evet önemli çıktılar oluşturacaktır.” (02-K-25-Kadın Refahı).*

*“Bence uzun vadede danışmanlık alan müracaatçılar için çok iyi bir uygulama olur. Hastanede psikiyatri kliniklerinde, diyaliz merkezlerinde, palyatif bakım servislerinde, fizik tedavi ve rehabilitasyon kliniklerinde uzun süreli tedavi olan hastalar için sosyal hizmet uzmanları bilgilerini hastalara aktarabilmek ve danışmanlık verebilmek için bu konuda bilgili olmaları müracaatçıların yararına olabilir. Bunun için de gerekli personel açığı kapatılmalı ve personeller bu alanda bilgili olmalıdır. Öncelikle personeller bu konuda yeterli hale getirilecek ve bu beceriye sahip olmuş uzmanlar sağlıklı yönlendirme ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirecekler.” (03-K- 32-Tıbbi).*

#### **4.4.3. Toplumsal Yararları**

Araştırmanın bu başlığında uzmanlara, sosyal hizmet lisans müfredatının finansal bilgi ve beceriyi kazandıracak yeterlilikte olmasının topluma etkisine dair görüşlerini öğrenebilmek amacıyla sorular yöneltilmiştir. Katılımcılara yöneltilen soruya şekil 4.13.’de görüldüğü üzere finansal sosyal hizmetin toplum üzerine etkilerine dair gözlemler sonucunda “refah artışı”, “politikaları şekillendirme”, “yardımlara ihtiyaç duyma oranının düşmesi”, “ hizmetlerde verim artışı”, “suç oranlarının azalması”, “sosyal adaletin sağlanmasına katkı” ve “yardımların istismar edilmesinin önlenmesi” olmak üzere toplam 7 kod oluşturulmuştur.



**Şekil 4.13. Finansal sosyal hizmetin toplumsal yararlarına ilişkin kod haritası**

Şekil 4.13.’ de görüldüğü üzere finansal sosyal hizmet eğitiminin faydaları noktasında sıklıkla tekrarlanan ve vurgu yapılan olgu refah artışı oluşturmaktadır. Refah artışı gerçekleşeceğini düşünen katılımcıların ifadeleri şu şekildedir;

*“Eğer bu eğitim gerçekleşirse de uygulamaların kalitesi de refah seviyesine etki düzeyi de artabilir ve ekonomik olarak refah düzeyine eriştirebilir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Sosyal hizmet müracaatçı profili, düzenli geliri olmayan, olsa dahi geliri giderini karşılamayan, yoksulluk içindeki kimselerden oluşması nedeniyle ekonomik durumları da zaten hayatta kalmalarını sağlayacak kadar olmakta. Hal böyle olunca ekonomik durumunu değerlendirme adına fazla bir alternatifleri bulunmuyor. O nedenle müfredata dahil etmek sadece makro düzeyde etki etmek adına yarar sağlayabilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“ekonomik refaha destek olacağı kanaatindeyim.” (04-E-28-Afetlerle Psiko-sosyal Destek).*

*“Politikalar etkili olursa, sosyal devlet olgusu karşılanır.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

*“Ülkenin sosyal refahını arttırmaya ciddi derecede bir etkisinin olacağını düşünüyorum. Eğer sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının ekonomik kaynağını nasıl değerlendirmesi gerektiğini bilirse aile planlamasına da olumlu dönüşümler yaparak*

*sistemlerin düzgün ilerlemesine de sebep olacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*”Sosyal hizmet için bağlantısız görünebilir fakat kadının ve çocukların refahının arttırılması için gereklilik arz ettiği durumlar mevcut ve dolayısıyla toplum refahı artar.” (02-K-25-Kadın Refahı).*

*“Mezzo boyutta aile sistemini olumlu olarak etkileyecektir. Aile bütçesi yapacağı için ve parasını doğru harcamayı bileceği için belki önceleri çocuklarının sadece temel ihtiyaçlarını gideriyorken sonrasında eğitimleri için ekstra bir şeyler yapma fırsatı yakalayacaklardır. Belki dersleriyle ilgili kursalar, kültür-sanat spor etkinliklerine katılım gibi öncesinde lüks gibi görünen aktiviteler gerçekleştirebilecektir. Bu da sadece parasal anlamda gelişmeleri demek değildir, bu gibi etkinliklerden faydalanan çocuklar gelişecek, mutlu bir çocukluk geçirecek, iyilik halleri artacak, aileleriyle etkinliklere katılabildikleri için aile sistemleri iyileşecek, anne-baba ilişkileri daha iyi olacaktır. Ayrıca öncesinde arkadaşlık ilişkileri belki yokken şimdi arkadaşlıkları artacak, sosyalleşeceklerdir ve bu da daha iyi aile daha iyi toplum demektir. Bireysel olarak yoksulluğun azalması da devleti güçlendirecektir. Tek başına devletin yapacağı bir şey değildir.” (03-K- 32-Tıbbi).*

Politikalar, toplum içerisinde şekillenen sonrasında toplumu şekillendiren formu sayesinde, toplum bireylerinin onu etkileyciliğine her daim açık olmaktadır. Toplumda var olan sorunların çözümüne yönelik vücut bulan politikalar etkin ellerden, sorunları görebilen gözlerden temellendiği taktirde amaçlanan çıktılara ulaşılması beklenmektedir. Politikaların bu değişim ve dönüşüm sürecinde etkili olan temel argümanlar düşünüldüğünde politika yapıcılarının ya da ihtiyaçlarına yönelik hizmet talebinde bulunan bireylerin finansal açıdan eğitilmiş olması sorun çözümünde etkili politikalar oluşturulmasına katkı sağlayacaktır. Bu konuda katılımcı görüşleri şu şekildedir;

*“Yani neye ihtiyacı olduğunu bilen kesim politikaları ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“müfredata dahil etmek sadece makro düzeyde etki etmek adına yarar sağlayabilir.” (05-K-29-Tıbbi).*

*“İhtiyaca ve çevredeki fırsatların durumuna göre politikalar belirlenir. Politikalar etkili olursa sosyal devlet olgusu karşlanır. Politika yapıcılarının daha etkili politika yapmaları*

*için bence çok önemlidir.” (07-K-32-Yaşlı Refahı).*

Müracaatçıların yardıma ihtiyaç duyma oranının düşmesi ve yardım istismarının önlenmesi hususunda uzmanların, ihtiyaç duyma oranının düşmesiyle ilgili olarak doğru bilgilendirme ve yönlendirme, etkili bir hizmet sunumu gerçekleştirerek birey- hane refahını arttırmaların da olduğu kadar yardımların istismarı noktasında bunu değerlendirebilecek finansal bilgi temeline sahip olması gerekmektedir. Katılımcılar düşüncelerini şu şekilde ifade etmişlerdir.

*“Birey, muhasebe yapabilirse sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duyma oranı düşebilir.” (06-K-33-Tıbbi).*

*“Öncelikle müracaatçının hayatında bir değişim sağlanıyor ve bu değişim bir gelişmeye yol açar. Dezavantajlı durumları gidermeye yönelik eylemler gerçekleştirilir. Dezavantajlı durum giderilince bireylerin çevresinde de değişim sağlanır.” (02-K-25-Kadın Refahı).*

*“Bizim ihtiyacımız olan, sosyal hizmet müracaatçılarının ki çoğunlukla sosyo-ekonomik seviyeleri düşük olan ve genellikle sosyal yardımlardan yararlanan bireyler olmaktadır. Bu sosyal yardımları nasıl kullanacağı öğretilirse parasını iradeli kullanmayı ve arttırmayı belki para biriktirmeyi, daha da iyisi yatırım yaparak parasını kullanmayı öğretilirse yardımlara ihtiyacı kalmaz. Sosyal yardım bağlandıktan sonra gerekli izlemeler yapılarak parasını nasıl harcadığı anlaşılmalı, eğer ki bütçesini önceliklerine önem vererek harcamıyorsa ilk olarak para yardımını nasıl kullanacağı konusunda destek vermeli devam ederse ve uygun şartlarda harcama yapmıyorsa yardımı kesilebilir.” (03-K- 32-Tıbbi).*

Tuncay ve Erbay (2006), göre sosyal adaleti sağlamanın sosyal hizmet için *“insanların daha adil ve eşit koşullarda yaşamasının nasıl olanaklı kılınacağı üzerinde çalışmak”* noktasında mesleğin temel niteliğini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda sosyal adaletin gerçekleşmesiyle ilgili olarak hak savunuculuğu görevinin ifası ve müracaatçıları için kaynakları fark etme ve kaynaklara doğru yönlendirme yapabilmesi için finansal bilgi ve beceriye sahip olması halinde etkililik oranının artacağı düşünülmektedir. Katılımcı görüşleri şu şekildedir;

*“Ülkenin sosyal refahını arttırmaya ciddi derecede bir etkisinin olacağını*

*düşünüyorum. Aynı zamanda yoksulluğun giderilmesi bilinçli bireyleri yetiştirilmesine de olanak sağlayacaktır. Aile planlanmasına olumlu katkısı olacaktır. Hak temelli bir yaklaşım metodunun uygulanmasına olanak sunacaktır. Haklarını koruyan bireyler çoğalacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*“sosyal adalet gerçekleşir.” (02-K-25-Kadın Refahı).*

Uzmanlar finansal eğitimin topluma faydaları konusunda suç oranlarının azalacağını dile getirmişlerdir. Katılımcı ifadeleri şu şekildedir;

*“Eğer sosyal hizmet uzmanı müracaatçının ekonomik kaynağını nasıl değerlendirmesi gerektiğini bilirse aile planlamasına da olumlu dönüşümler yaparak sistemlerin düzgün ilerlemesine de sebep olacaktır.” (08-K-30-Engelli Refahı).*

*“Finansal sosyal hizmet, mültecilerin ekonomik entegrasyonunu destekleyerek yoksulluğun azaltılmasına, toplumsal uyumun sağlanmasına ve sosyal hizmet kaynaklarının etkin kullanımına katkı sağlar. Ayrıca, mültecilerin topluma daha aktif katılımını teşvik ederek toplumların daha kapsayıcı hale gelmesine yardımcı olur.” (10-E-28-Mülteci ve Sığınmacı Derneği).*

*“Refah düzeyi yükselmesi daha iyi bir toplum, daha iyi toplum demek ise suç oranlarının azalması demektir. Daha mutlu, daha rahat, daha özgür bir toplum demektir. Bireylerin bu bilgiye sahip olması demekse tek başına devletin bu yükü yüklenmesini de azaltacaktır ve devletleri kalkındıracaktır.” (03-K- 32-Tıbbi).*

## 5. TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde, nitel verilerin analizi sonucu ortaya çıkan bulgular literatürdeki çalışmalar çerçevesinde tartışılmıştır.

Sosyal hizmet kurumlarına yardım talebiyle müracaat eden; yoksullar, hastalar, yaşlılar, çocuklar, engelliler, kadınlar, göçe tabi olanlar vb., dezavantajlılık kapsamında yer alan bireyler, aileler ve gruplar yetersiz sosyo-ekonomik bir çevre içerisinde yaşamaktadırlar. Hayatı idame ettirebilmeleri için gerekli şartların sağlanmadığı ya da en iyi halde asgari düzeyde olduğu bu müracaatçı kitlesinde, finansal bilgi ve beceri yokluğu dezavantajlılık tablosunu daha da kötüleştirmektedir. Bu durum sosyal hizmet uygulamalarında esas ilkelerden biri olan müracaatçının kendi kaderini tayini ve self-determinasyonu için gerekli şartları sınırlandırmaktadır. Ayrıca müracaatçıların çevrelerindeki fırsatları fark edebilmeleri ve fark ettikleri bu fırsatları rasyonel değerlendirerek buldukları yoksulluk-yardım alan konumundan kurtulmaları noktasında da finansal bilgi ve beceri gerekliliği ön plana çıkmaktadır. Müracaatçıların sorunlarının çözümünde sosyal çevre içindeki kaynakların kullanılması ve fırsat olarak değerlendirilmesinin sosyal hizmet uzmanlarınca sosyal çevrenin olumlu katkı sağladığı görüşüne sebep olabilir.

Uzmanlara göre müracaatçıların finansal bilgi ve beceri eksikliği; ekonomik zorlanma, müdahale planının yetersiz kalması, sosyal desteğin içeriğini anlama- başvuru yapabilmeye zorluk, ekonomik fırsatlara erişimin kısıtlanması, ekonomik şiddete maruz kalma, yardımların ATM'den çekilmesinin bilinmemesi, şiddet döngüsünden çıkamayan kadın, şiddete uğrayan- travma yaşayan çocuk şeklinde çıktı oluşturmaktadır. Uzmanlara göre bu sonuçların nedenini, sosyal hizmetlerin hizmet sunumu yaptığı kesimin dezavantajlı olması oluşturmaktadır (Hawkins ve Kim, 2012). Ayrıca sosyal hizmet uzmanları için tam iyilik halinin sağlanması biyopsikososyal düzeyde bir iyilik hali olarak alındığı için müracaatçı sorunlarının finansal doğası göz ardı edilmektedir. Müracaatçılarına hizmet sunumu gerçekleştirirken göz ardı edilen, finansal bilgi ve beceri düzeyini artırarak finansal iyi oluşu sağlamak noktasındaki eksiklik, bağımlı bir yardım alan döngüsünün oluşumuna neden olmaktadır. Diğer taraftan görüşme gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanları, muhtaçlık durumunu değerlendirmek amacıyla yaptıkları saha incelemelerinde, yardım alan döngüsünün kuşaklar arası aktarımını gözlemlemektedirler. Devam eden bu yoksulluk ya da yardıma bağımlılık durumu, bu sorun için oluşturulan politikaların etkililiği noktasındaki yetersizliği görünür hale getirmektedir. Uzmanların yeterli hizmet sunumu

yapabilmesindeki finansal bilgi ve beceri gerekliliğinin, politika yapıcılarda da bulunması gerektiğinin geçerli olduğu söylenebilir. Gerekliliğin sağlanmaması durumunda yoksulluk sorunu çözümden ziyade yönetilebilir ve kuşaklar arası aktarılan bir olgu halini almaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları, kendilerine hizmet talebiyle gelen müracaatçı kitlesine, bütüncül değerlendirmeler yaptıktan sonra müracaatçılara yönelik müdahaleler tasarlamaktadır. Hizmet talep eden kitlenin çeşitliliği ve değerlendirmenin tüm sistemler nezdinde gerçekleştirilmesi, uzmanlar için müracaatçı sorunları ve ekonomik temellenmeler arasında bir bağlantı fark etmelerine fırsat sunmaktadır. Sorunlar ve finans arasındaki ilişkiyi gözlemlenmeleri neticesinde; sorunların ya doğrudan finansal sorun ya da finansal sorundan temellenen diğer sorunlar olduğunun bilincinin artması muhtemel sonuç olmaktadır. Araştırma kapsamında müracaatçıların finansal bilgi ve beceri düzeyleri ile hizmet talebi ilişkisinin uzmanlarca görünümü cevap aranan sorulardan birisiydi. Araştırmanın devamında uzmanların, müracaatçıların ve kendilerinin finansal bilgi düzeylerinin sosyal hizmet ile kesişimine verdikleri cevaplar temelde uzmanlardaki sosyal hizmet ve finans ilişkisini saptamaya yönelik tasarlanmıştır. Müracaatçı kitlesi ve sahip olduğu sorunların finansal bilgi yetersizliği ile ilişkisini inceleyen çalışmalar finansal okuryazarlığın önemine dair artan bir farkındalığı ortaya koymaktadır (Barczyk ve Lincove, 2010; Erükçü-Akbaş, 2014; Barmaki, 2015; Akyıldız, 2020; Demirel, 2022).

Araştırma kapsamında ele alınan diğer önemli sorular da sosyal hizmet uzmanlarının kişisel finansı ve mevcut sosyal hizmet uygulamalarında finans bilgisini nasıl kullandıklarıdır. Uzmanlar; mevcut finans bilgilerini, en temelde değerlendirme ve müdahalede deneyime bağlı olarak oluşturduklarını ve bunun müracaatçıları etkili bilgilendirme ve yönlendirmede yetersiz kaldığını belirtmişlerdir. Ayrıca uzmanların finansal açıdan yeterli olmasının ve finansal okuryazarlık eğitimi almış olmasının, sosyal hizmet uygulamalarında anlamlı bir katkı sağlayacağı konusunda da tam bir fikir birliği olduğu anlaşılmaktadır. Uzmanlar ile gerçekleştirilen görüşmenin devamında, uzmanların finans bilgisi, bireysel muhasebe yapabilmesi, aile bütçesi planlama ve finansal okuryazarlık becerisine sahiplik durumuna yönelik yöneltilen sorulara verdikleri yanıtlar, mevcut bilgi ve becerilerinin hayatı idame ettirmeye yetebilecek temel düzey bilgilerden oluştuğu yönündedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde, uzmanların finansal bilgi ve becerilerini, müracaatçıları değerlendirme ve onlara yönelik kapsamlı-etkili uygulamalar planlayabilmede ve müracaatçıların finansal sorunlarından temellenen ikincil sorunları ile de mücadele etmekte kullandıkları görülmektedir (Barczyk ve Lincove 2010; Birkenmaier ve ark., 2016b). Aslında mesleğin odağının doğrudan finans olmamasına karşın psikososyal

sorunların temel nedenlerinden birisinin finansal sorunlar olması; bu sorunların mesleki müdahalenin kapsamında ele almaya zorladığı da düşünülebilir( Demirel, 2022).

Sosyal hizmet müdahalelerinin ilk adımı olan değerlendirme, müracaatçılara yardım edebilmenin ve etkili hizmet sunmanın en önemli adımıdır. Bu çalışmanın bulgularının da desteklediği daha önceki çalışmalar incelendiğinde; sosyal hizmet uzmanlarının ekonomik ihmal ve istismarı; ekonomik yoksunluğunu, sosyal yardımların etkisini değerlendirmede ve müracaatçı kesimi güçlendirme de finans bilgisinden yararlanmaktadır(Eamon ve Zhang, 2006; Despard ve Chowa, 2010; Loke ve ark., 2013; Baldwin ve Walker, 2015; Birkenmaier ve ark., 2016b; Rogers ve ark., 2019; Akyıldız, 2020; Demirel, 2022). Ayrıca araştırma bulguları doğru bir değerlendirme yapabilmenin, hizmet sunulan kurumun kapasitesi göz önünde bulundurulmak şartıyla kaliteli bir hizmet çıktısı oluşturacağı için hem hizmet talebinde bulunan için hem de hizmet sunumu yapan için doyum sağladığını göstermiştir.

Araştırma bulguları müracaatçı güçlendirme çalışmalarında finansal bilgi ve beceriye sahip olmanın kendi başına yeterli olmayacağına işaret etse de uzmanların süreçteki rollerinin danışmanlık, fon oluşturma, mevcut kaynakların yönetimi, savunuculuk, kaynaklarla bağlantı kuruculuk, eğitim ve danışmanlık rollerini üstlendiklerini göstermektedir.

Bu çalışmada da finans- sosyal hizmet fenomenleriyle yapılmış diğer çalışmalar gibi sosyal hizmet uzmanlarının finansal açıdan dezavantajlı gruplarla çalışma geleneğini ve müracaatçıların sosyal, psikolojik ve finansal açıdan güçlendirmeyi amaçladıkları pratiğini ele alınmıştır. Sosyal hizmet uzmanları finansal güçlendirmede; sosyal yardımlar aracılığıyla güçlendirme ile müracaatçıların bağımsız finansal kaynaklara erişimini sağlamak şeklinde iki ana strateji kullanmaktadırlar. Geçmişten günümüze sosyal yardımların kullanımı ve finansal özgürleştirmenin önemini düşünüldüğünde müracaatçıların finansal güçlendirme sürecinde karşılaştığı zorlukları ve sosyal hizmet uzmanlarının danışmanlık rollerinin önemi ve finansal sosyal hizmetin temel kavramları olan finansal yapabilirlik, varlık oluşturma ve gelir kavramlarına odak alındığında, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların finansal durumlarını iyileştirmeye yönelik çabaları ön plana çıkmaktadır.

Sosyal hizmette finansal eğitim, bireylerin ve toplumun finansal refahını artırmayı hedefleyen önemli bir araçtır. Bu eğitimin amacı, bireylerin ve toplumun finansal bilgi, beceri ve farkındalıklarını artırarak finansal karar alma süreçlerinde daha bilinçli ve sağlam adımlar atmalarını sağlamaktır. Finansal eğitimin birincil amacı, bireylerin finansal okuryazarlık düzeyini yükselterek bütçe yönetimi, tasarruf alışkanlıkları, borç yönetimi ve

yatırım gibi finansal konularda bilinçli kararlar almalarını sağlayarak, bireylerin maddi güvenliklerini artırarak finansal krizlere karşı direnç kazanmaları ve geleceğe daha güvenle bakmaları amaçlanmaktadır.

Ayrıca, sosyal hizmette finansal eğitimin bir diğer önemli amacı da toplumsal eşitsizliklerin azaltılmasına katkıda bulunmaktır. Finansal eğitim sayesinde, ekonomik olarak dezavantajlı gruplar daha iyi finansal kaynakları yönetme ve ekonomik fırsatları daha etkin bir şekilde kullanma konusunda desteklenirler. Bu da toplumun genelinde gelir ve servet dağılımının daha adil bir şekilde gerçekleşmesine katkı sağlamaktadır.

Ayrıca, sosyal hizmette finansal eğitimin amacı, bireylerin finansal stres ve kaygılarıyla başa çıkma becerilerini geliştirmektir. Finansal sorunlar genellikle psikososyal sorunlarla birlikte ortaya çıkmakta ve bu nedenle finansal eğitim, bireylerin genel yaşam kalitesini artırmak için önemli bir araç olmaktadır. Bireylerin finansal konularda daha güçlü hissetmeleri ve bu konularda daha sağlıklı bir iletişim kurabilmeleri, genel refahlarını artırmaktadır. Bu sayede bireylerin ve toplumun finansal refahını artırmak, toplumsal eşitsizlikleri azaltmak ve finansal stresle başa çıkma becerilerini güçlendirilmektedir. Böylelikle daha güçlü ve dirençli bir toplum oluşturulması ve sosyal adaletin sağlanması amaçlanmaktadır. Yurt dışındaki sosyal hizmet uygulamaları incelendiğinde, uzmanların tüm bu sayılanlara ek olarak başvuru sahiplerine, kendi değerlerini belirlemeleri, finansal hedefler oluşturmaları, bütçeleri hazırlayıp sürdürmeleri, finansal kaynakları yöneterek, temel finansal kararlar alarak ve iyi bir kredi geçmişi oluşturup sürdürerek mali durumları hakkında daha fazla bilgi edinmeleri, uygun becerileri kazanmaları, evlerinde tasarruf yapma ve hisse senedi gibi finansal varlıklar oluşturma ve elde tutma konusunda destek sağlanması konusunda hem bağımsız hizmetler olarak hem de psikoterapi ve kriz müdahalesi gibi diğer hizmetlerle birleştirilmiş hizmetler verilmektedir (Naleppa, 2006; Sanders ve Schnabel, 2007; Collins, 2010; Despard ve Chowa, 2010; Bachman ve Gonyea, 2012; Sherraden, 2013). Konuyla ilgili yapılan çalışmalar, sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel rolleri çerçevesinde mali konularla ilgili danışanlarına daha iyi rehberlik etme, yönlendirme, eğitime ve danışmanlık sağlama amacıyla çaba sarf ettiklerini göstermektedir. Ancak, bazı engellerle karşılaşıldığı da ortaya çıkmaktadır. Örneğin, danışanların mali konulardaki bilgi eksikliği gibi durumlar, uzmanların hizmet sunumunu zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda, uzmanların, danışanlarına finansal konularda doğrudan veya dolaylı hizmetler sunarken karşılaştıkları zorluklar incelenmelidir (Despard ve Chowa, 2010; Collins, 2010; Despard, Chowa ve Hart, 2012; Gillen ve Loeffler, 2012; Bachman ve Gonyea, 2012).

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının finansal konularda müracaatçıları eğitmek yerine eğitime yönlendirme veya eğitimi organize etme eğiliminde olduğunu göstermektedir. Bu durum, sosyal hizmetin eğitim işlevinin daha çok örgütler ve toplum seviyesinde gerçekleştirildiğine işaret etmektedir. Literatürdeki çalışmalar, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları finansal hizmetler ve riskler konusunda eğitebilmeleri için finansal bilgiye sahip olmalarının önemini vurgulamaktadır. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının kendi finansal bilgilerini yeterli görmemeleri, müracaatçılarına doğrudan eğitim vermek yerine eğitimi organize etme ve yönlendirme yoluna gitmelerine neden olmaktadır. Bu durumun diğer nedenleri de sosyal hizmet uzmanlarının finansal bilgi eksikliği, sosyal hizmet kurumlarının finansal yetkinliklere yönelik beklentilerinin düşük olması, sosyal refah sisteminin güçlendirmeden uzak yapısı ve müracaatçıların genellikle düşük sosyo-ekonomik ve eğitim düzeyine sahip olmaları gibi faktörler, finansal yetkinliklerin etkili bir şekilde kullanılmamasıdır. Mevcut araştırmadan elde edilen bulgular başta en çok kadınlar olmak üzere bütün müracaatçıların finansal açıdan güçlendirilmesi gerektiğini göstermiştir.

Araştırmanın ilgili kısmında sosyal hizmet uzmanları tarafından sosyal hizmet eğitiminde finans içeriğinin nasıl değerlendirildiği sorusuna bazı uzmanlar, sosyal hizmet eğitimi finansal açıdan yeterli bulunduğunu ortaya koymuştur. Ancak, bu olumlu değerlendirmelerde uzmanlar, aslında müracaatçıların sorunlarını anlama ve çözme yeteneklerini vurguladığı gözlemlenmiştir. Bununla birlikte, bazı uzmanlar ise sosyal hizmet eğitiminin müracaatçıların finansal sorunlarını anlama ve çözme konusunda yetersiz olduğunu düşünmektedir. Bu da uzmanların finansal açıdan yeterli olması gerekliliği konusunda yerli alan yazında yapılmış ilk çalışmayla (Demirel, 2022) aynı bulgulara ulaşıldığını göstermiş ve lisans eğitiminin finansal bilgi açısından yetersiz olduğunu gösteren bir bulgu olarak değerlendirilebilmektedir. Konu ile ilgili çalışmalar sosyal hizmet eğitiminin, uzmanlarda finansal konulara etkili müdahale gerçekleştirebilecek donanımı sağlamak noktasında yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır (Despard ve Chowa, 2010; Kindle, 2010; Fenge, 2012; Gillen ve Loeffler, 2012; Loke ve ark., 2013; Sherraden, 2013; Karger, 2015; Hageman ve ark., 2019).

Araştırmanın ilgili başlığında, sosyal hizmet uzmanlarına sosyal hizmet lisans müfredatının finansal bilgi ve beceri kazandırmaya yönelik yeterliliğinin, müracaatçıların yaşamı üzerindeki etkilerini anlamak amacıyla yöneltilen sorular değerlendirilmiştir. Uzmanların görüşleri doğrultusunda, bu etkiler arasında bilinç seviyesinde artış, aile

planlamasının sağlanması, yaşanabilir yaşam standartlarının oluşturulması ve yaşlıların ekonomik sömürsünün önlenmesi gibi faydaları sıralanmıştır. Araştırma bulgularında, görüşme gerçekleştirilen uzmanların ifadeleri doğrultusunda, uzmanların ve sosyal hizmet müfredatının finans konusundaki yetersizliği, finans-sosyal hizmet bağının zoraki kurulmaya çalışıldığı hissiyatı oluşması, sosyal hizmet uzmanların mesleki gelişim ve süpervizörlük eksikliği ile açıklanmaktadır. Ayrıca uzmanların finansal bilgi ve beceri kazanmaya yönelik müfredata eklenecek bu yöndeki bir eğitimin, konunun uzmanı tarafından verilmeyeceği yönündeki düşünceleri nedeniyle sosyal hizmet lisans öğrencilerinde finans konusuna dair bir farkındalık oluşturmayacağı inancında oldukları görülmüştür. Nitekim araştırmanın nihai bulguları, sosyal hizmet uzmanlarının finans bilgisine sahip olması gerektiğini ve bu bilginin müracaatçılara özgü olması gerektiğini ortaya koymaktadır Sherraden ve ark. (2007), Despard ve Chowa (2013), Huang ve diğerleri (2020), Demirel (2022), sosyal hizmet eğitiminde verilecek finans bilgisinin, sosyal hizmete ve müracaatçıların ihtiyaçlarına göre uyarlanması gerektiğini vurgulamış ve yaptıkları çalışmalarda finansal konularla ilgili bilgilerin sosyal hizmet müfredatında olmasının faydalı olacağını bildirmişlerdir. Ekonomik sıkıntılar, özellikle finansal krizler, yüksek enflasyon ve artan maliyetler, insanların finansal refahını tehdit etmektedir. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının finansal konularda yetkin olmaları önemlidir. Ancak, onların sadece ekonomist veya finans danışmanı gibi olmaları beklenmemelidir. Bunun yerine, sosyal hizmet ilkeleri doğrultusunda, danışmanlık ve eğitim sağlama konusunda yetenekli olmaları ve finansal bilgiyi sosyal hizmetin amaçları ve rolleriyle entegre edebilmeleri gerekmektedir.

Araştırmanın devamında, Türkiye'deki sosyal hizmet lisans programlarında finansal bilgi ve beceri kazandıracak derslerin olmasının ve uygulamalı eğitiminin sosyal hizmet uzmanlarına sağlayacağı katkıları incelemiştir. Uzman görüşlerine dayanarak, finansal sosyal hizmetin uzmanlara yönelik faydaları şu şekilde belirlenmiştir; doğru danışmanlık ve yönlendirme, kaliteli uygulamaların gerçekleştirilmesi, doğru ihtiyaç analizi yapabilme yeteneği, mesleki doyumun artması, müracaatçıların finansal sorunlarına etkin müdahale edebilme becerisi, bilinç seviyesinde artış, müdahalelerde çeşitlilik sağlanması ve sosyal hizmet uzmanlarının kendi yaşamları üzerinde olumlu etkiler görmesi şeklinde çıktı oluşturmuştur. Uzmanlar, finansal sosyal hizmet eğitimi almış olmanın kendileri için müdahalede çeşitlilik sağlayacağını ve bu eğitim sayesinde müracaatçının sosyoekonomik değerlendirmesi yapılırken kullanılacak ek argümanlara sahip olmanın avantajlarını ve

müdahale araçlarının çeşitliliği, doğru değerlendirme, bilgilendirme ve yönlendirme, etkili uygulamalar gibi unsurlar ile kaliteli hizmet sunumunun uzmanların mesleki doyumlarını belirlemede kritik öneme sahip olduğunu vurgulamışlardır.

Araştırma bulguları ve literatür çalışmaları nezdinde; finansal sosyal hizmet, bireylerin ve toplumun finansal refahını artırmaya yönelik bir alan olarak önemli toplumsal yararlar sağlayabilmektedir. Bu yararlar; bireylere finansal konular hakkında bilgi ve beceriler kazandırmak suretiyle finansal okuryazarlık düzeyini artırarak bireylerin daha sağlıklı finansal kararlar almasına ve mali durumlarını daha iyi yönetmelerine yardımcı olmaya karşılık gelen finansal okuryazarlık ve bilinç seviyesinin artması; gelir eşitsizliklerini azaltma, finansal fırsat eşitliğini teşvik etme ve dezavantajlı gruplara destek sağlama gibi sosyal adalet ilkelerini destekleyerek toplumda daha adil bir gelir dağılımı ve fırsat eşitliği sağlayarak toplumsal refahın artmasına katkıda bulunmaya karşılık gelen sosyal adaletin artması; yoksulluğun azaltılmasına ve sosyal güvenlik ağlarının güçlendirilmesine katkıda bulunarak ihtiyaç sahibi bireylere ve ailelere destek sağlayarak yaşam standartlarını yükseltebilmeyi ve sosyal risklere karşı koruma sağlayabilmeyi kapsayan yoksulluğun azaltılması ve sosyal güvenliğin artırılması; bireylerin mali sıkıntılarla başa çıkma yeteneklerini artırmak koşuluyla streslerini azaltırken psikolojik refahlarını artırabilmeyi ve mali destek ve kaynaklar aracılığıyla sağlanan yardımlar ile, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamalarına ve sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine yardımcı olabilmeyi içeren bireylerin sağlık ve refahını artırma; bireylerin ve toplumun ekonomik gücünü artırarak, girişimcilik-finansal yenilikleri teşvik ederek ekonomik kalkınmayı desteklemeyi içeren toplumun ekonomik kalkınmasına katkıda bulunma şeklinde sıralanmıştır (Lusardi ve Mitchell, 2009; Loke ve Hageman, 2013; Birkenmaier ve ark., 2013; Sherraden, 2013; Richardson ve ark., 2013; Sherraden ve ark., 2015).

Bu noktalar, finansal sosyal hizmetin toplumun genel refahını artırmaya yönelik potansiyel katkılarını temsil etmektedir. Bu hizmetler, toplumsal açıdan adil, sürdürülebilir ve kapsayıcı bir kalkınmanın teşvik edilmesine yardımcı olabilmektedir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada elde edilen sonuçlar; sosyal hizmette finansal yeterlilik ve finansal sosyal hizmet müdahale bilgisinin önemine ait sonuçlar şeklinde verilmiş ve sonrasında da gelecekte planlanan çalışmalara yol göstermesi için araştırmacı tarafından araştırma modeline yönelik değerlendirmeler sunulmuştur.

### 6.1. Sonuçlar

Araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının değerlendirmelerine dayanarak, müracaatçıların gelir düzensizliği, işsizlik, tanımlanamayan ihtiyaçlar, borçlar ve kadın yoksulluğu gibi faktörlerin finansal güçlenme sürecinde önemli engeller oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Bu engeller, sosyal hizmetin psikososyal zorlukları ele almasını zorlaştırırken, aynı zamanda finansal müdahalelerin etkinliğini azaltmaktadır.

Araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların finansal sorunlarının, aile içi ilişkilerde bozulmaya, sosyal dışlanmaya ve psikolojik sorunlara neden olabileceğini gözlemlediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, müracaatçıların finansal durumunun sosyal çevrelerini etkilediği ve finansal bilginin sosyal hizmet pratiğinde ekonomik ihmalin değerlendirilmesinde kullanıldığı belirlenmiştir. Bu bulgular, finansal sorunların insanın sosyal çevresini ve psikolojik sağlığını nasıl etkilediğini anlamak için sosyal hizmet alanında finansal bilginin önemini vurgulamaktadır.

Araştırmanın dikkate değer sonuçlarından biri, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların finansal yeteneklerini artırmak için yaptığı çalışmalardır. Uzmanlar, müracaatçıların finansal hareket yeteneklerini geliştirmek için bütçe yönetimi, tasarruf, kredi kullanımı, harcama alışkanlıkları ve finansal riskler konusunda danışmanlık sağladıklarını göstermektedir. Bazı psikososyal zorluklarla finansal sorunlar arasındaki etkileşim, sosyal hizmet uzmanlarının geleneksel danışmanlık rollerini finansal konularla da bütünleştirmelerini gerektirmektedir. Ayrıca müracaatçıların hareket yeteneklerini artırmak için sosyal hizmet uzmanlarının danışmanlık yanında eğitim ve finansal sosyalizasyon çalışmaları yaptığı belirlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının eğitimle ilgili çalışmalarının genellikle eğitime yönlendirme veya eğitimi organize etme şeklinde olduğu ortaya konmuştur. Araştırma sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların finansal tablolar oluşturması ve finansal kararlar alma konusunda kendilerini yeterli hissetmediklerini, bu nedenle de uygulamada çok fazla yardım edemediklerini göstermektedir. Finansal güçlendirmeye en çok kadınlar, yoksullar, ihtiyaç analizi yapamayanlar, çocuklar, depremzedeler ve göçmenlerin

ihtiyaç duyduğu yönündeki veriler sosyal hizmet uzmanlarının bu kesimlere danışmanlık, eğitim planlaması, meslek edindirme ve istihdama yönlendirme gibi çalışmalarla destek olabileceğini ve bağlantı kurucu rolünü üstlenebileceğini göstermektedir.

Araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları finansal olarak güçlendirmenin temel bir unsur olarak görüldüğünü belirlemiştir. Bu süreçte uzmanlar; bağlantı kurma, danışmanlık ve fon oluşturma gibi rolleri kullanmaktadır. Müracaatçılara bilgi verme, davranış değişikliği sağlama ve sosyal yardımlardan yararlanma gibi yöntemlerle finansal güçlenmeyi elde etmektedir. Uzmanlar ayrıca, müracaatçıları sosyal yardımlara bağımlı olmaktan kurtararak gelir elde etme ve finansal özgürlük sağlamaları konusunda da yönlendirmektedir. Bu çabalar, uzmanların resmi görev ve sorumlulukları olmasa da kişisel gayretleriyle gerçekleştirilmektedir.

Araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının finans bilgisini uygulanacak müdahalenin tayini noktasında, varlıkları değerlendirmede kullandıklarını ve müracaatçıların varlık oluşturmada veya varlıklarının yönetiminde danışmanlık yaptığı sonucu bulunmuştur. Ancak müracaatçıların varlık oluşturmada ya da varlıklarını yönetmede sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü arttırdığı izlenimi edinilmiştir.

Araştırma, sosyal hizmet lisans müfredatındaki; finansal bilgi ve beceri kazandırmaya yönelik eğitimin olmayışının sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarının finansal konularda yetersiz olduğunu ve bu durumun danışanlara etkili yardım sağlama yeteneklerini azaltabileceğini, sosyal hizmet eğitiminin günümüz finansal sistemini yeterince ele alamadığını ortaya koymuştur.

Araştırma, finansal sosyal hizmet uygulamalarının mevcut olduğunu, ancak sosyal hizmet lisans eğitiminin bu alanda yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır. Bu nedenle, sosyal hizmet müfredatında Türkiye'ye özgü finansal konulara odaklanan derslerin eklenmesi gerekmektedir. Ayrıca, mikro, mezo ve makro düzeydeki uygulamalara ilişkin derslerde, finansal sosyal hizmet içeriği vaka çalışmalarıyla desteklenmelidir.

## **6.2. Öneriler**

Araştırma sonuçlarından hareketle, müracaatçıların finansal durumları, yoksulluk döngüsünün devam etmesine ve sosyal yardım başvurularının artmasına yol açmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının raporlarında bu etkilerin detaylıca ele alınması önemlidir. Ayrıca, sosyal hizmet uygulamalarında, müracaatçının sosyal çevresindeki kaynakların belirlenmesi ve kullanılması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların güçlenmesi için

sosyal yardımların yanı sıra finansal özgürleştirme çalışmaları yapmaları önemlidir. Bu çalışmalar, müracaatçıların güçlenmesine ve özgürleştirilmesine katkı sağlayabilir. Araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların finansal yeteneklerini artırmak için danışmanlık ve eğitim çalışmalarına odaklandığını göstermektedir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının savunuculuk ve bağlantı kurma gibi roller üstlenerek, müracaatçıların fırsat eşitliğine ulaşmalarını sağlamaları yönündeki çabalarının, finansal bilgi temelli rasyonel davranışlar ile kuvvetlendirilmesi önemli kabul edilmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların finansal sorunlarının bazı psikososyal sorunlarla ilişkili olduğunu düşünmektedirler. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanları, bireylerin ve ailelerin finansal durumu ile psikososyal sorunları arasındaki ilişkiyi değerlendirmenin önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Bu değerlendirme, psikososyal sorunların çözümünü kolaylaştırabilir veya sorunların daha hızlı çözülmesine yardımcı olabilir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanları, psikolojik sorunların finansal sorunların nedeni veya sonucu olabileceği durumlarda raporlarında bu bilgilere yer vermelidirler. Bu şekilde, müracaatçıların doğru tanı alması ve tedavinin başarı şansının artması sağlanabilir. Ayrıca, finansal sorunlar ile psikososyal sorunlar arasındaki bu yakın ilişkiden hareketle, sosyal hizmet eğitiminde finans ve psikososyal sorunlar arasındaki etkileşimi açıklayan derslere daha fazla önem verilmesi gerektiği düşünülmektedir. İlâveten çevresel koşulların finansal durumları nasıl etkilediği de vurgulanmalı ve bu konuya daha fazla dikkat çekilmelidir. Araştırma ayrıca, sosyal hizmet eğitiminin finans bilgisi açısından yetersiz olduğunu ancak sosyal hizmet uzmanlarının uygulamada finans bilgisini kullandığını göstermektedir. Bu durumda, finans bilgisinin uygulamada nasıl kullanılacağına ilişkin konulara daha fazla vurgu yapılmalıdır. Özellikle, finansal özgürleştirme konusu daha detaylı bir şekilde ele alınmalı ve sosyal hizmet eğitimine entegre edilmelidir. Bu, sosyal yardımlara bağımlılığı azaltarak müracaatçıların güçlenmesine yeni bir yaklaşım sunabilir.

Araştırma, sosyal hizmet lisans müfredatındaki; finansal bilgi ve beceri kazandırmaya yönelik eğitimin olmayışının sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarının finansal konularda yetersiz olduğunu ve bu durumun danışanlara etkili yardım sağlama yeteneklerini azaltabileceğini, sosyal hizmet eğitiminin günümüz finansal sistemini yeterince ele alamadığı ortaya koymuştur. Bu nedenle, araştırma, finansal sosyal hizmet derslerinin müfredatta yer alması gerektiğini önermektedir. Türkiye'de bu konuda az sayıda akademik çalışma olmasına rağmen, finansal sosyal hizmetin önemli bir alan olduğu vurgulanmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları, para yönetimi, finansal okuryazarlık, varlık oluşturma gibi konuların

ders müfredatına eklenmesini önermektedir. Finans ile ilgili ders planlarına, vaka çalışmalarının eklenmesi önerisi, finans bilgisinin teorik olarak öğrenilmesi ile uygulamada kullanılması arasındaki farkın vurgulanması açısından önemlidir. Sosyal hizmet, uygulama temelli bir meslek olduğundan, finansal bilgiyi gerçek dünya durumlarına nasıl uygulayacaklarını anlamak sosyal hizmet öğrencileri için kritik bir beceridir. Sherraden ve ark. (2007), finans bilgisinin uygulamaya aktarılabilmesi için vaka çalışmalarının önemine dikkat çekmektedirler. Vaka örnekleri, sosyal hizmet öğrencilerinin finansal sorunları daha iyi anlamalarını sağlayarak, bu sorunlara nasıl çözüm bulabileceklerini öğrenmelerine yardımcı olabilir. Bu nedenle, vaka çalışmaları sosyal hizmet öğrencilerinin finansal sorunları analiz etme ve çözme becerilerini geliştirmelerine yardımcı olabilir ve onları gerçek dünya uygulamalarına hazırlayabilir. Bununla birlikte, araştırma sonuçlarına göre, sosyal hizmet uzmanlarının varlık oluşturma konusunda, mevcut iş yükünün artmasından kaynaklı bazı çekinceleri olduğu tespit edildiği için müracaatçıların varlık oluşturma noktasında sosyal hizmet uzmanlarının danışmanlık rolü üstlenmeleri, bu alandaki projelere ve uygulamalara katılımı teşvik edilmelidir.

Araştırma, finansal sosyal hizmet uygulamalarının mevcut olduğunu, ancak sosyal hizmet lisans eğitiminin bu alanda yetersiz kaldığını ortaya koyduğu için sosyal hizmet müfredatında Türkiye'ye özgü finansal konulara odaklanan derslerin eklenmesi gerekmektedir. Ayrıca, mikro, mezzo ve makro düzeydeki uygulamalara ilişkin derslerde, finansal sosyal hizmet içeriği vaka çalışmalarıyla desteklenmelidir.

Araştırma bulguları, finansal sorunların müracaatçılarda psikososyal sorunlara yol açabileceğini ve toplumda makro düzeyde finansal sorunların baskı ve stres yaratabileceğini ortaya koyduğu için, sosyal hizmet uzmanlarının sosyal politika ve program geliştirme süreçlerinde finansal sorunların toplumdaki psikososyal etkilerini değerlendirmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Ayrıca, araştırma sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları finansal güçlendirmeye yönelik olarak mevcut sosyal yardım programlarını kullanma eğiliminde olduklarını ve bu durumu yoksulluk döngüsünün devamını sağladığını ortaya koymaktadır. Ancak, yapısal yoksulluğun çözümüne yönelik kalıcı sosyal politikaların geliştirilmesi gerektiği önemle belirtilmektedir. Bu politikaların hazırlanmasında, saha deneyimine sahip sosyal hizmet uzmanlarının görüşlerine başvurulması, mevcut ve potansiyel yeni mevzuat çalışmalarında finansal bilginin kullanımı ve finansal güçlendirme boyutlarının daha fazla vurgulanması gerekmektedir.

Son olarak, araştırma sonuçları, finansal okuryazarlığın sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar için hayati önem taşıdığını göstermektedir. Bu bağlamda, Türkiye'deki sosyal hizmet uzmanlarının finans bilgisini uygulamada nasıl kullandıklarına dair daha fazla kanıta dayalı araştırmalara ihtiyaç olduğu ifade edilmekte ve sosyal hizmet uzmanlarının farklı alanlarda finansal yapabilirlik konusunda yaptıkları çalışmaların dikkate alınması gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi ve bu alanda daha fazla çalışma yapılması gerektiği vurgulanmakta, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara finansal konularda danışmanlık yapmalarıyla ilgili daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğu dile getirilmektedir. Son olarak, sosyal hizmet uzmanlarının finansal davranışlarıyla ilgili sonuçların daha fazla araştırmayla desteklenmesi gerektiği ve bu alanda etkili müdahale yöntemlerinin araştırılması gerektiği vurgulanmaktadır.



## 7. KAYNAKLAR

- Akyıldız, Y. (2020). *Evsizlere yönelik sosyal hizmet ihtiyacının ekosistem yaklaşımı bağlamında incelenmesi: İstanbul örneği*. (Yayın No. 622419), [Doktora Tezi, Yalova Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Alkaya, A., & Yağlı, İ. (2015). Finansal okuryazarlık - finansal bilgi, davranış ve tutum: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İİBF öğrencileri üzerine bir uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8, 585-599. [https://acikerisim.nevsehir.edu.tr/bitstream/handle/20.500.11787/3985/ibrahim\\_yagli-financial%20literacy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://acikerisim.nevsehir.edu.tr/bitstream/handle/20.500.11787/3985/ibrahim_yagli-financial%20literacy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Altıntaş, K.M. (2009). Belirlenmiş katkı esaslı emeklilik planlarında finansal eğitimin önemi: katılımcıların finansal okuryazarlığı çerçevesinde alternatif bir yatırım eğitimi modeli. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 151-176. <https://dergipark.org.tr/pub/ijmeh/issue/54834/750744>
- Amidjono, D.S., Brock, J., & Junaidi, E. (2016). *Financial literacy in Indonesia*. in: *Apnea, international handbook of financial literacy* (Eds: Wuttke E., Breuer, K., Koh, N. K., Davies, P., Greimel, Fuhrmann B., Lopus, J. S. Singapore, Springer, 277- 290. 10.1007/978-981-10-0360-8\_18
- Bachman, S.S., & Gonyea, J.G. (2012). Improving health care delivery to aging adults with disabilities: Social work with dual eligibles in a climate of health care reform. *Journal of Gerontological Social Work*, 55(2), 191–207. doi:10.1080/01634372.2011.626843
- Baldwin, N., & Wakler, L. (2015). *Sosyal hizmet temel alanlar ve eleştirel tartışmalar, (1. Baskı)*. İn: *Sosyal hizmet temel alanlar ve eleştirel tartışmalar*. (Eds: Adams, R., Dominelli, L., Payne, M.), Nika Yayınevi, Ankara, 255-274.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388. <https://doi.org/10.31592/aeusbed.598299>
- Barczyk, A.N., & Lincove, J.A. (2010). Cash and counseling: a model for self-directed care programs to empower individuals with serious mental illnesses. *Social Work in Mental Health*, 8(3), 209–224. <https://doi.org/10.1080/15332980903405298>
- Barmaki, N. (2015). *Üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Hacettepe Üniversitesi örneği*, (Yayın No. 414558), [Yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Beal, D.J., & Delpachitra, S.B. (2003). Financial literacy among Australian University students. *Economic Papers*, 22(1), 65-78. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1759-3441.2003.tb00337.x>
- Bevan-Dye, A.L., & Akpojivi, U. (2016). South African generation students selfdisclosure on facebook. *South African Journal of Psychology*, 43(1), 114- 129. doi:10.1177/0081246315602645
- Biçer, E.B., & Altan, F. (2016). Üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık ile ilgili tutum ve davranışlarının değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (4), 1519-1533. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ataunisosbil/issue/26966/283411>
- Birkenmaier, J., Loke, V., & Hageman, S.A. (2016). Are graduating students ready for financial aspects of social work practice. *Journal Of Teaching In Social Work*, 36(5), 519-536. DOI: 10.1080/08841233.2016.1244139.
- Birkenmaier, J., Sherraden, M., Jacobson Frey, J., Callahan, C., & Santiago, A.M. (2016b). Financial capability and asset building: building evidence for community practice. *Journal of Community Practice*, 24(4), 357–367. <https://doi.org/10.1080/10705422.2016.1233519>
- Birkenmaier, J., Rothwell, D., Frey, J.J., & Darla Spence Coffey, D. S. (2022). Introduction to the special issue on “financial capability and asset building for family financial wellbeing”. *J Fam Econ Iss* 43, 647–653. <https://doi.org/10.1007/s10834-022-09871-y>
- Bodie, Z.A. (2006). *Note on economic principles and financial literacy*. Networks Financial Institute at Indiana State University, PB-07: 1-5. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=923561#](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=923561#)

- Bozkurt, E., Toktaş, Y., & Altın, A. (2019). Türkiye’de tasarruf ve finansal okuryazarlık üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(22), 1580-1605. <https://doi.org/10.17755/esosder.518727>
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak-Kılıç, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (23. Baskı), Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Chen, H., Volpe, R.P. (1998). An analysis of personal financial literacy among college students. *Financial Services Review*, 7(2), 107-128. [https://doi.org/10.1016/S1057-0810\(99\)80006-7](https://doi.org/10.1016/S1057-0810(99)80006-7)
- Cleland, J., Bernstein, S., Ezech, A., Faundes, A., Glasier, A., & Innis, I. (2006). Family planning: the unfinished agenda. *Lancet*, 368, 1810–1827. [10.1016/S0140-6736\(06\)69480-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(06)69480-4)
- Creswell, J.W. (2020). *Nitel araştırma yöntemleri: beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. (Çev. Ed: Bütün, M. & Demir, S.B.). 5. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- CSWE. (2016). *Working definition of economic well-being*. Erişim Adresi: [<https://www.cswe.org/Centers-Initiatives/Initiatives/Clearinghouse-for-Economic-WellBeing/Working-Definition-of-Economic-Well-Being>]. Erişim Tarihi: 10/11/2023.
- CFSW (Center for Financial Social Work) (2018). *Financial social work: what it is, what it does, why it matters in all economic times*. Center for Financial Social Work. Huntersville, North Carolina, USA.
- Coşkun, S. (2016). Üniversite öğrencilerinin finansal davranış ve tutumlarının belirlenmesi: finansal okuryazarlık algıları üzerine bir araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(7), 2247-2258. <https://doi.org/10.15869/itobiad.260263>
- Dalbay, S. (2019). Liberal politikalarından neoliberal politikalara: Sosyal devletin dönüşümü. *Akademik Bakış Dergisi*, 72, 46-68. <https://dergipark.org.tr/pub/abuhsbd/issue/49150/761454>
- Demirel, A.C. (2022). *Sosyal hizmet uzmanlarının gözünden finansal sosyal hizmet uygulamaları*. (Yayın No. 713058) [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Despard, M.R., & Chowa, G.A.N. (2010). Social workers’ interest in building individuals’ financial capabilities. *The Journal of Financial Therapy*, 1(1), 23–41. <https://doi.org/10.4148/jft.v1i1.257>
- Dew J.P., & Xiao, J.J. (2011). The financial management behavior scale: development and validation. *Journal Of Financial Counseling And Planning*, 22(1), 43-59. <https://psycnet.apa.org/record/2011-18553-004>
- Dew J.P., & Xiao, J.J. (2013). Financial declines, financial behaviors, and relationship satisfaction during the recession. *Journal of Financial Therapy*, 4 (1), 1. <https://doi.org/10.4148/jft.v4i1.1723>
- Dükler, S. (1984). İnsan Bilimlerinde Fenomenolojik Metodoloji. *Din ve Sağlık Dergisi*, 23(3), 197–203. <http://www.jstor.org/stable/27505782>
- Eamon, M.K., & Zhang, S. (2006). Do social work students assess and address economic barriers to clients implementing agreed tasks. *Journal of Social Work Education*, 42(3), 525-542. DOI: 10.5175/JSWE.2006.200404131
- Erdoğan, C.D., & Erdoğan, S.(2018). Finansal okuryazarlık düzeyinin ölçülmesi ve finansal eğitimin finansal okuryazarlık düzeyi üzerine etkisi: Şırnak Üniversitesi örneği. *Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2018; 2(1): 138-159.
- Erükçü Akbaş, G. (2014). Farklı Sosyo-ekonomik düzeydeki ergenlerin çocukluk dönemi istismar yaşantıları: Ankara Altındağ ve Çankaya örneği. *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 25(2), 75-96. <https://dergipark.org.tr/pub/tsh/issue/48463/613835>
- Fiske, J. (1996). *İletişim çalışmalarına giriş*. (S. İrvan, Çev.). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Frey, J.J. (2016). Handbook of consumer finance research- financial social work. handbook of . *Consumer Finance Research*, 115–127. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-28887-1>.
- Frühau, F., & Retzmann, T. (2016). Financial Literacy in Germany. In: International Handbook of Financial Literacy, (Eds: Wuttke, E., Breuer, K., Koh, N.K., Davies, P., Greimel-Fuhrmann, B., & Lopus, J.S.)

Singapore: Springer, 263-276. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-0360-8\\_17](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-0360-8_17)

Gerek, S., & Kurt, A.A. (2010). Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümlerinde ekonomi okuryazarlığına ilişkin göstergeler. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 87-97. <https://search.trdizin.gov.tr/tr/yayin/detay/105898/>

Gillen, M., & Loeffler, D.N. (2012). Financial literacy and social work students: knowledge is power. *Journal of Financial Therapy*, 2012; 3 (2): 4. <https://doi.org/10.4148/jft.v3i2.1692>

Giorgi, A. (1997). The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *Journal of Phenomenological Psychology*, 28(2), 235-260. <https://doi.org/10.1163/156916297X00103>.

Gök, B., & Coşkun, A. (2020). Z kuşağının finansal okuryazarlık eğilimlerinin incelenmesine ilişkin bir araştırma. *International Journal of Cultural and Social Studies (IntJCSS)*, 6(1), 356-366. <https://arastirma.bogazici.edu.tr/tr/gok-b-coskun-z-kusaginin-finansal-okuryazarlik-egilimlerinin-incelenmesine-iliskin-bir-arastirma-0>

Gökbunar, R., Özdemir, H., & Uğur, A. (2008). Küreselleşme kısıcındaki refah devletinde sosyal refah harcamaları. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 158-173. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2151910>

Gökmen, H. (2012). Finansal Okuryazarlık, İstanbul, Hiperlink Yayınları.

Güler, E. (2015). *Hane halkının finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Sakarya ili örneği*. (Yayın No. 393700) [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.

Gümüšoğlu, Ş., Tavmergen, İ.P., Akan, P., & Akbaba, A. (2007). *Hizmet kalitesi: kavramlar; yaklaşımlar ve uygulamalar*. Ankara: Detay.

Gürbüzöğlü, Y., & Solmaz, S.A. (2014). Fen bilgisi öğretmen adaylarının akademik öz-yeterlik algılarının incelenmesi. *E-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 21-27. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kafkasegt/issue/19193/204082>

Hayta, A.B. (2011). *Aile finans sistemi ilişkileri: finansman yönetimi finansal okuryazarlık* (1. Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.

Hawkins, R.I., & Kım, E.J. (2012). The socio-economic empowerment assessment: Addressing poverty and economic distress in clients. *Clinical Social Work Journal*, 40(2), 194-202. DOI 10.1007/s10615-011-0335-4.

<https://www.aicpa.org/search/financial+literacy/> (Erişim tarihi: 13.11.2022)

<https://www.economist.com/> (Erişim tarihi: 11.11.2023)

<https://www.fo-der.org/en/about-foder/> (12 Kasım 2022)

<http://financialentertainment.org/play/biteclub.html>

<http://financialentertainment.org/play/farmlblitz.html>

<http://financialentertainment.org/play/celebritycalamity.html>

<http://financialentertainment.org/play/groovenation.html>

<http://www.practicalmoneyskills.com/games/trainingcamp/ff/play/>

<http://www.financialsoccer.com/>

<http://www.indebted.com/the-game/debtski/>

Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. *The Journal Of Consumer Affairs*, (2), 296-316.

İslamoğlu, H.A., & Aydın, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta.

Karataş, Ç. (2017). *Finansal okuryazarlığın geliştirilmesinde Merkez Bankalarının rolü ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası için bir değerlendirme*. (Uzmanlık Yeterlik Tezi), [Türkiye Cumhuriyeti, Merkez Bankası İletişim ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü].

- Karataş, K., & Erkan, G. (2002). Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminin tarihçesi. Sosyal Hizmet Sempozyumu. *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar*, Ankara.
- Karger, H.(2015). Curbing the financial exploitation of the poor: financial literacy and social work Education. *Journal of Social Work Education*, 51(3), 425-438, DOI: 10.1080/10437797.2015.1043194
- Kindle, P. A. (2013). The financial literacy of social work students. *Journal of Social Work Education*, 49(3), 397-407.
- Kleiman, S.(2004). Phenomenology: To wonder and search for meanings. *Nurse Researcher*. 11(4), 7-19. <https://doi.org/10.7748/nr2004.07.11.4.7.c6211>.
- LeCompte, M.D., & Goetz, J.P. (1982). Problems of reliability and validity in ethnographic research. *Review of educational research*, 52(1), 31-60.
- Loke, V., & Hageman, S. A. (2013). Debt literacy and social work. *Journal of Financial Therapy*, 4(1), 63-82. doi:10.4148/jft.v4i1.1795
- Loke, V., Watts, J.I., Kakoti, S.A. (2013). *Financial capabilities of service providers in the asset building field. in financial capability and asset development: research, education, policy and practice*. Eds. Birkenmaier J.M., Sherraden M.S. ve Curley J. Oxford University Press, New York, 251-277. DOI:10.1093/acprof:oso/9780199755950.001.0001.
- Lusardi, A. (2006). *Financial literacy and financial education: review and policy implications*, NFI Policy Brief, 11. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=923437](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=923437)
- Lusardi, A.(2008). Household saving behavior: the role of financial literacy, information, and financial education programs. *NBER Working Paper Series*, Working Paper 13824.<https://www.nber.org/papers/w13824>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2009). How ordinary consumers make complex economic decisions: Financial literacy and retirement readiness. *Washington, DC: National Bureau of Economic Research*. <https://www.nber.org/papers/w15350>
- Lusardi, A., Mitchell, O.S., & Curto, V. (2010). Financial literacy among the young. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 358-380. <https://www.nber.org/papers/w15352>
- Luksander, A., Béres, D., Huzdik, K., & Németh, E. (2014). Analysis of the factors that influence the financial literacy of young people studying in higher Education. *Public Finance Quarterly*, 2(1), 220-241.
- Mandell, L., & Klein, L.S. (2007). Motivation and financial literacy. *Financial Services Review*, 16, 105-116.
- Mandell, L., & Klein, L.S. (2009). The impact of financial literacy education on subsequent financial behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1), 15-24<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ859556.pdf>
- Metin, O. & Ünal, Ş. (2022). İçerik analizi tekniği: İletişim bilimlerinde ve sosyolojide doktora tezlerinde kullanımı. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 22(Özel Sayı 2), 273-294. <https://doi.org/10.18037/ausbd.1227356>
- Naleppa, M.J. (2006). *Case management*. In: *Handbook of social work in health and aging*. (Ed: B. Berkman) 521-528. New York, NY: Oxford University Press.
- National Association of Social Workers, (2017 NASW). Code of ethics. Erişim Adresi:[https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English](mailto:https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English) Erişim tarihi: 25.04.2023
- Ocaklı-Özdemir, B. (2020). Finansal Sosyal Hizmet: Türkiye İçin Yeni Bir Sosyal Hizmet Alanı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 279-302. DOI: <https://doi.org/10.33417/tsh.656648>.
- Özdemir, F.S. (2011). *Finansal raporlama sistemlerinin bilginin ihtiyaca uygunluğu açısından değerlendirilmesi: İstanbul Menkul Kıymetler Borsası şirketlerinde finansal başarısızlık tahminleri yönüyle bir uygulama*. (Yayın No. 302182), [Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Perry, V.G., & Morris, M.D. (2005). Who is in control? The role of self-perception, knowledge, and income

- in explaining consumer financial behavior. *Journal of Consumer Affairs*, 39(2), 299–313. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2005.00016.x>
- President's Advisory Council on Financial Capability, (2010 PACFL). 2008 Annual report to the president of the president's advisory council on financial literacy. [https://www.treasury.gov/about/organizational-structure/offices/Domestic-Finance/Documents/PACFL\\_Draft-AR-0109.pdf](https://www.treasury.gov/about/organizational-structure/offices/Domestic-Finance/Documents/PACFL_Draft-AR-0109.pdf) Adresinden, 10 Mart 2023.
- Polkinghorne, D.E. (1989). *Phenomenological research methods. In: Existential-Phenomenological Perspective in Psychology*. Eds: Valle, R.S., ve ark. Plenum Press, 1989, New York. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-6989-3\\_3](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-6989-3_3)
- Remund, D.L. (2010). Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276-295.
- Richards, K., Williams, M.J., Smith, T.E, & Thyer, B.A. (2015). Financial video games: a financial literacy tool for social workers, *International Journal of Social Work*, 2(1), <https://econpapers.repec.org/RePEc:mth:ijsw88:v:2:y:2014:i:1:p:22-35>
- Richardson, T., Elliott, P., & Roberts, R. (2013). The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 33(8), 1148–1162. doi:10.1016/j.cpr.2013.08.009
- Rinaldi, E. (2016). The relationship between financial education and society: a sociological perspective, *Italian J Sociol Educ*, 8(3), 126-148.
- Rogers, M., Whitaker, D., Edmondson, D., & Oeach, D. (2019). *Sosyal hizmet uygulaması için beceri geliştirmek*. (1. Baskı). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Rose, P., Beeby, J. & Parker, D. (1995). Academic rigour in the lived experience of researchers using phenomenological methods in nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 21(6), 1123-1129. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1995.21061123.x>
- Ruiz-Durán, C. (2016). Mexico: financial inclusion and literacy outlook. In: *International Handbook of Financial Literacy*. Eds: C., Wuttke E, Breuer K, Koh NK, Davies P, Greimel-Fuhrmann B, Lopus JS. Singapore, Springer, 291-304
- Saleebey, D. (2013). *The strengths perspective in social work practice*. Pearson Publishing, Boston.
- Sanders, C., & Schnabel, M. (2007). Organizing for economic empowerment of battered women: Women's savings accounts. *Journal of Community Practice*, 14(3), 47–68. doi:10.1300/J125v14n03\_04
- Sarıgül, H. (2015). Finansal okuryazarlık tutum ve davranış ölçeği: geliştirme, geçerlik ve güvenirlik. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 200-218.
- Schunk, D.H., & Pajares, F. (2015). The development of akademik self- efficacy. *İnter Noice 2015 - 44th International Congress and Exposition on Noise Control Engineering*. 1446, 1–27.
- Sherraden, M. (2013). *Building blocks of financial capability. In: Financial capability and asset development: Research, education, policy, and practice*. Eds: J. Birkenmaier, M. Sherraden, & J. Curley, 3–43. New York, NY: Oxford University Press.
- Sherraden, M., Birkenmaier, J., McClendon, G.G., & Rochelle, M.(2017). Financial capability and asset building in social work education: Is it “the big piece missing?”. *Journal Of Social Work Education*, 53(1), 132–148 <http://dx.doi.org/10.1080/10437797.2016.1212754>
- Starks, H., & Trinidad, S.B. (2007). Choose your method: a comparison of phenomenology, discourse analysis, and grounded theory. *Qualitative Health Research*, 17(10), 1372-1380. <https://doi.org/10.1177/1049732307307031>.
- Şahin, C. (2014). Bir meslek yüksekokulu öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesine ilişkin bir araştırma: Bozüyük Meslek Yüksekokulu örneği. *Uluslararası Hakemli Ekonomi Yönetimi Araştırmaları Dergisi*, (2), 19-29
- Şahin, M., & Barış, S. (2017). Finansal okuryazarlık ve tasarruf davranışları: kamu çalışanları üzerine bir inceleme. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 77-103.

- Tavşancıl, E. & Aslan, E.A. (2001). *Sözel, yazılı ve diğer materyaller için içerik analizi ve uygulama örnekleri*. İstanbul: Epsilon.
- TEB-Boğaziçi Üniversitesi. (2014). *Türkiye’de Finansal Erişim ve Okuryazarlık*. İstanbul: TEB Aile Akademisi.
- Tekin-Turhan, G. (2020). Finansal okuryazarlık ile ilgili tutum ve davranışların üniversite öğrencilerine yönelik değerlendirilmesi. *Maliye ve Finans Yazıları*, (114), 375-400. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mfy/issue/57727/711089>
- Tetik, N. (2019). Üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeylerinin incelenmesi: İnönü Üniversitesi örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(3), 2755- 2774.
- Tuncay, T., & Erbay, E. (2006). Sosyal hizmetin temel hedefi: sosyal adalet güçlendirmeyle retorikten pratiğe. *Toplum ve sosyal hizmet dergisi*, 17(1), 53-69.
- Turner, R. (2008). *Neo-liberal ideology history, concepts and policies*. Edinburgh University Press. Edinburgh.
- Ünal, S., & Düger, Y.S. (2011). Akademik personelin finansal gönenç hâli ile finansal davranış eğilimi arasındaki ilişkiye yönelik ampirik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(1), 213-226. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/esad/issue/38955/456062>
- Vitt, L.A., Reichbach, G., Kent, J.L., & Siegenthaler J.(2015). Goodbye to complacency: financial literacy education in the US. 2000-2005, *Institute For Social Financial Studies*. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2322.6967>
- Yağar, F. (2023). Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünün belirlenmesi: veri doygunluğu. *Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 138-152. doi: 10.38122/ased.1030365
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. 11. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Xiao, J.J., Sorhando, B., & Garman, E.T. (2006). Financial behaviours of consumers in credit counselling. *International Journal Of Consumer Studies*, 30(2), 108–121. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1470-6431.2005.00455.x>
- Xu, L., & Zia, B. (2012). Financial literacy around the world: an overview of the evidence with practical suggestions for the way forward. *World Bank Policy Research Working Paper*, 6107. <https://ssrn.com/abstract=2094887>
- Wilson, A. (2015). A guide to phenomenological research. *Nursing Standard*. 29(34), 38-43. <https://doi.org/10.7748/ns.29.34.38.e8821>
- Wolfsohn, R. (2012). *Linking policy and practice*. In: *Social work matters: power of linking policy and practice* (Eds.: E. F. Hoffler & E. J. Clark). 219–223. Washington, DC: NASW Press.

## 8.EKLER

### 8.1. EK 1 Etik Kurul Kararı



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

Toplantı Sayısı: 28

Toplantı Tarihi: 07.12.2022

**Karar Sayısı:2022/317:(Başvuru ID:11863)** N.E.Ü. Nezahat Keleşoğlu Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Toplumsal Gelişme ve Sosyal Politika Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Emre GÖKTÜRK'ün “**Sosyal Hizmette Finansal Yeterlilik ve Finansal Sosyal Hizmet Müdahale Bilgisinin Önemi: Uzman Deneyimleri Üzerinden Nitel Bir Araştırma**” başlıklı yüksek lisans tez çalışması ile ilgili başvurusu görüşüldü, Öğrenci Pınar POLAT'ın yüksek lisans tez çalışmasının N.E.Ü. Nezahat Keleşoğlu Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Toplumsal Gelişme ve Sosyal Politika Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Emre GÖKTÜRK'ün sorumluluğunda yürütülmesinin uygun olduğuna oybirliği ile karar verilmiştir.

**Not:** Çalışma ile ilgili gerekli izin ve yasal sorumluluk araştırmacıya aittir.

**Sorumlu Araştırmacı:** Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Emre GÖKTÜRK  
**Yardımcı Araştırmacılar :** Yüksek Lisans Öğrencisi Pınar POLAT

ASLI GİBİDİR

7/12/2022

Prof. Dr. Emine GEÇKİL  
Etik Kurul Başkanı

## 8.2. EK 2 Aydınlatılmış Onam Formu (Nitel Veriler İçin)

### **Kıymetli Meslektaşım,**

Sizleri Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi İbrahim Emre GÖKTÜRK'ün danışmanlığında Pınar POLAT tarafından yürütülen “**Sosyal Hizmette Finansal Yeterlilik ve Finansal Sosyal Hizmet Müdahale Bilgisinin Önemi: Uzman Deneyimleri Üzerinden Nitel Bir Araştırma**” adlı yüksek lisans tez araştırmamıza davet ediyoruz. Araştırma sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri üzerinden; sosyal hizmet mesleğinde finansal yeterliliğin ve finansal okuryazarlığın müdahale kalitesini etkileyip etkilemediği ile ilgili derinlemesine bilgi sahibi olmak, uzmanların ve müracaatçıların finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemek ve bu bilgileri tartışarak mesleğe ilişkin yeni öneriler getirmek amacıyla planlanmıştır. Bu araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmaya katılmamayı tercih edebilir veya araştırmamanın istediğiniz aşamasında görüşmeyi sonlandırabilirsiniz. Araştırma kapsamında sizden elde edilen bilgiler yalnızca bu araştırma için kullanılacak olup, araştırmaya dâhil olan taraflar dışında başka kişi ve kurumlar ile paylaşılmayacaktır. Araştırma kapsamında tarafından hazırlanan yapılandırılmış görüşme formunda 13 soru yer almaktadır. Sorular araştırmacı tarafından görüşme yoluyla sizlere sorulacaktır. Görüşme ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınacaktır. Araştırmada sizden alınan her türlü veri araştırmacı tarafından saklı tutulacak ve yalnızca bu araştırma için kullanılacaktır. Görüşme yaklaşık 45 - 60 dakika zamanınızı alacaktır. Elde edilen bilgiler sadece bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Bu nedenle soruların tümüne doğru ve eksiksiz yanıt vermeniz büyük önem taşımaktadır. Çalışma ile ilgili herhangi bir sorunuz veya anlaşılmayan bir şey olduğunda araştırmacıya sorabilirsiniz. Değerli zamanınızı ayırdığınız için teşekkür ederiz.

### **Araştırmacının**

**Adı Soyadı: Pınar POLAT**

### 8.3. EK 3 Yapılandırılmış Görüşme Formu

**Görüşme No:**

**Görüşme Tarihi: .../.../... Saat: .... Görüşme Süresi: .....**

**Kendinizi kısaca tanıtır mısınız? ✓ Yaş ✓Mezun olduğu üniversite ✓Çalıştığı alan ve deneyim süresi**

**Finans Eğitimi Alıp Almadığı, Aldıysa Nerden, Özel Eğitim ile mi, Sosyal Hizmet Programı Aracılığı İle mi?**

**Üniversite Kapsamında İse Hangi Ders Altında Hangi Başlıklarla Alındı?**

#### **Sorular**

1. Sosyal hizmet uygulamalarına başvuran müracaatçıların ekonomik seviyeleri ne düzeydedir?
2. Müracaatçılardaki finansal bilginin ve okuryazarlık becerisinin eksikliği müracaatçıların hayatları üzerine nasıl bir etki oluşturmaktadır?
3. Müracaatçıların bireysel muhasebe yapabilme becerileri ile sosyal hizmet müdahalelerine ihtiyaç duymaları arasında bir ilişki olduğunu düşünüyor musunuz?
4. Size göre sosyal hizmet uzmanlarının finansal açıdan yeterli olması ve finansal okuryazarlık eğitimi almış olması, sosyal hizmet uygulamalarında nasıl bir fark oluşturabilir?
5. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların finansal sorunlarını ele alırken finans bilgisini nasıl kullanmalıdır?
6. Size göre sosyal hizmet müfredatına müracaatçıların ekonomik durumlarının nasıl değerlendirileceğini öğrenmeyle ilgili içeriğin dahil edilmesi önemli midir? Neden önemlidir?
7. Sosyal hizmet müfredat içeriğinin, sosyal hizmet uzmanlarına finansal bilgi ve finansal okuryazarlık becerisi kazandırması yeterli midir?
8. Sosyal hizmet uzmanları; finans bilgisi, bireysel muhasebe yapabilme, aile bütçesi planlama ve finansal okuryazarlık becerisine sahip midir?
9. Sosyal hizmet uzmanları, danışanlarını finansal yeterlilik konusunda bilgilendirme ve yönlendirme yetisine sahip midir?
10. Sosyal hizmet uygulamalarında finansal sosyal hizmet alanına ait (yapabilirlik, varlık oluşturma, bütçe yapma ve mali fırsatları değerlendirme vb.)konularında neler yapılmaktadır?
11. Ülkemizde finansal sosyal hizmet müdahalelerinin uygulanabilirliği mümkün müdür?
12. Size göre finansal sosyal hizmet müdahalelerinin uygulanmasının muhtemel yararları neler olabilir?
13. Finansal sosyal hizmet için finansal yeterliliği sağlayacak müfredat konulmalı mıdır?