

ÇOCUK HİZMETLERİ VE BAKIM PERSONELİ: KURUMSAL BAKIM ORTAMLARINDA BAKIM PERSONELİNİN ROL YETKİNLİĞİ, KARŞILAŞTIKLARI GÜÇLÜKLER VE OTORİTE BOYUTUNUN YENİDEN KAVRANMASI

Child Services and Care Personnel: Role Competence, Structural Challenges, and the
Reconceptualization of Authority Dimension in Institutional Care Settings

Anahtar Kelimeler: Bakım Personeli, Çocuk Hizmetleri, Kurum Bakımı, Otorite, Mesleki Yetkinlik, Çocuk
Koruma

Keywords: Care Worker, Child Services, Institutional Care, Authority, Professional Competence, Child
Protection

ÖZET

Türkiye'de Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) bünyesindeki çocuk kuruluşları; korunmaya muhtaç, ihmal ve istismar mağduru ya da aile ortamında sağlıklı gelişimi tehlikede olan çocuklara 7/24 esasıyla bakım ve destek sunmaktadır. Bu kuruluşlarda hizmetin fiili taşıyıcısı konumundaki bakım personeli, çocuğun gündelik yaşamında en uzun süre temas halinde oldukları ve ebeveyn rolünü üstlendikleri biricik mesleki aktörlerdir. Ne var ki mevcut kurumsal yapı içinde bakım personeli; artan iş yükü, yetersiz mesleki tanınırlık, idari baskı ve mobbing, adli süreçlerde şüphenin ilk muhatabı olma, kuruluş içindeki otorite belirsizliği ve çocuk gözündeki itibar kaybı gibi çok katmanlı güçlüklerle yüz yüzedir. Bu makalede çocuk hizmetleri sistemi ve türleri ayrıntılı biçimde ele alındıktan sonra bakım personelinin profesyonel kimliği, karşılaştığı sistemik sorunlar ve bu sorunların olası çıktıları kuramsal çerçevede incelenmektedir. Bakım personelinin kuruluştaki otoritesinin yeniden ve güçlü biçimde tanımlanmasının hem çocuk refahı hem de kurumsal işlevsellik açısından zorunlu olduğu ileri sürülmektedir. Çocuğa dokunan devletin son eli olan bakım personelinin; kurum idaresi, sosyal hizmet uzmanları ve politika yapıcılar

tarafından ciddiye alınması gerektiği tezini destekleyen teorik ve ampirik kanıtlar derlenerek tartışılmaktadır.

ABSTRACT

Child welfare institutions affiliated with the Ministry of Family and Social Services in Turkey provide 24/7 care and support to children who are in need of protection, victims of neglect and abuse, or whose healthy development is at risk in the family environment. Care workers, who are the actual bearers of service in these institutions, are the unique professional actors with whom children maintain the longest daily contact and who assume the parental role. However, within the existing institutional structure, care workers face multi-layered challenges including increasing workload, insufficient professional recognition, administrative pressure and mobbing, being the primary suspect in judicial processes, authority ambiguity within the institution, and loss of prestige in children's eyes. This article examines the child services system and its types in detail, then analyzes the professional identity of care workers, the systemic problems they encounter, and the possible outcomes of these problems within a theoretical framework. It is argued that a redefinition of the authority of care workers in the institution in a strong and clear manner is necessary both for child welfare and institutional functionality. Theoretical and empirical evidence supporting the thesis that care workers — the last hand of the state touching the child — must be taken seriously by institutional administration, social service professionals, and policymakers is compiled and discussed.

1. GİRİŞ

Çocuk, insanlığın en savunmasız ve en değerli varlığıdır. Sağlıklı toplumların inşası, her şeyden önce çocukların güvenceli, sağlıklı ve destekleyici bir ortamda yetişmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu gerçeklikten hareketle modern devletler, biyolojik aile yanında büyüyemeyen çocuklar için alternatif bakım sistemleri geliştirmiş; söz konusu sistemlerin yönetimini ve sürekliliğini sağlamak üzere kapsamlı kurumsal yapılar oluşturmuştur (Yazıcı, 2012).

Türkiye'de çocuk koruma ve bakım hizmetleri tarihsel süreç içinde köklü bir dönüşüm geçirmiştir. 1963 yılındaki ilk kurumsal yapılanmadan bu yana sistem; büyük

yatılı yurtlardan küçük ölçekli çocuk evlerine, çocuk evleri sitelerinden ihtisaslaşmış bakım birimlerine uzanan bir çizgide evrilmiştir. Bu evrimin merkezinde, bakım hizmetinin mümkün olduğunca aile ortamını andıran, küçük ölçekli ve bireyselleşmiş bir yapıda sunulması anlayışı yatmaktadır (Sulamacı, 2020).¹

Bu yapının fiili uygulayıcısı olan bakım personeli, çocukla en uzun süre bir arada olan, onun günlük ihtiyaçlarını karşılayan, duygusal bağ kuran ve gelişimini yakından izleyen profesyonel aktördür. Ancak paradoks şudur: Bakım personeli, sistemin omurgasını oluşturmasına karşın kurumsal hiyerarşi içinde en az görünen, en az karar yetkisine sahip ve en kolay suçlanan konumdaki bireydir. Türkiye'deki çocuk koruma sistemi üzerine yürütülen sınırlı sayıdaki akademik çalışma bu durumu belgelemektedir (Yolcuoğlu, 2009).

Bu makalenin temel amacı; çocuk hizmetleri sistemini ve bakım kuruluşu türlerini ayrıntılı biçimde ele aldıktan sonra bakım personelinin profesyonel kimliğini, işlevini, maruz kaldığı yapısal sorunları ve bu sorunların çocuk üzerindeki yansımalarını sistematik bir çerçevede incelemektir. Özellikle üç temel argüman üzerinde durulmaktadır: (1) Bakım personelinin kuruluştaki otoritesinin güçlendirilmesi hem çocuk refahını artırır hem de kurumsal verimliliği yükseltir; (2) Bakım personelinin kurum idaresi tarafından küçümsenmesi ya da görmezden gelinmesi doğrudan çocuğun gözündeki otorite kaybına neden olmaktadır; (3) Her adli vakada ve idari soruşturmada önce bakım personelinin sorgulanması şeklinde tezahür eden kurumsal refleks, hizmeti ve personeli tahrip etmektedir.

2. TÜRKİYE'DE ÇOCUK HİZMETLERİ: YASAL ÇERÇEVE VE KURULUŞ TÜRLERİ

2.1. Yasal ve Kurumsal Temel

Türkiye'de çocuk hizmetlerinin temel hukuki dayanağını 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu ile 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu oluşturmaktadır. 2828 sayılı Kanun, 1983 yılında yürürlüğe girerek kimsesiz, yetim ve korunmaya muhtaç çocuklara yönelik hizmetleri tek çatı altında toplamıştır. 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu ise 2005 yılında hayata geçirilmiş ve çocuğun üstün yararı ilkesini merkeze alarak daha kapsamlı bir koruma mekanizması öngörmüştür.² Söz konusu kanunlara göre on sekiz yaşını doldurmamış, bedensel, zihinsel veya ruhsal gelişimi tamamlanmamış ya da kişisel güvenliği tehlikede olan her çocuk korunmaya muhtaç statüsünde değerlendirilmektedir (Anonim, 2022).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB), bu kanunlar çerçevesinde çocuklar için alternatif bakım hizmeti sunmakla yetkili ve sorumlu kılınmıştır. Bakanlığa bağlı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, hizmet standartlarını belirlemek, kuruluşları denetlemek ve politika geliştirmek işlevlerini yerine getirmektedir.

2.2. Çocuk Bakım Kuruluşu Türleri

Türkiye'deki çocuk bakım kuruluşları hizmet modeli, hedef kitle ve kapasite açısından farklı özelliklere sahiptir. Aşağıda bu kuruluşlar ayrıntılı biçimde tanımlanmaktadır.

2.2.1. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi

Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKM), en fazla yedi çocuğun yaşayabileceği şekilde planlanmış ev tipi sosyal hizmet birimleridir. Tüm evler bir koordinasyon merkezine bağlıdır. Bu modelde topluma uyum konusunda sorun yaşamayan, spor, sanat ve akademik alanlarda başarılı çocukların bakımı hedeflenmektedir (Sulamacı, 2020). Koordinasyon merkezi modeli, ailevi ortama en yakın yapıyı temsil etmekte ve çocukların sosyalleşme becerilerini geliştirmelerine imkân tanımaktadır.

2.2.2. Çocuk Evleri Sitesi

Çocuk Evleri Sitesi (ÇES), çok sayıda çocuk evinin bir kampüs planı çerçevesinde bir araya getirildiği ev tipi sosyal hizmet birimleri olarak tanımlanmaktadır. Her çocuk evi en fazla on çocuğun kalabileceği biçimde düzenlenmekte; sıfır ile on sekiz yaş arasındaki çocuklar bu kuruluşlardan yararlanmaktadır. Niğde ili örneğinde olduğu gibi bir ÇES'te dokuz ev, yaklaşık kırk bakım personeli ve seksen iki çocuk bulunabilmektedir (Öztürk, 2023).

2.2.3. İhtisaslaşmış Çocuk Evleri Sitesi

İhtisaslaşmış Çocuk Evleri Sitesi (İÇES), on üç ile on sekiz yaş arasında olumsuz yaşam deneyimi olan ve özel psikososyal destek programına ihtiyaç duyan çocukların bakımını üstlenen kuruluşlardır. Her çocuk evi on kişilik kapasiteyle planlanmakta; bu modelde daha yoğun mesleki müdahale ve bireyselleştirilmiş hizmet sunumu ön plana çıkmaktadır. İÇES'ler tüm illerde mevcut değildir; bakanlık tarafından ihtiyaç analizleri doğrultusunda belirlenmektedir (Sulamacı, 2020).

2.2.4. Sevgi Evleri ve Diğer Özel Kuruluşlar

Sevgi evleri, daha önce yaygın olan ve çok sayıda çocuğu bir arada barındıran yurt modeline alternatif olarak geliştirilen, aile benzeri bir ortam sunan küçük ölçekli

kuruluşlardır. Söğütü (2015) tarafından yapılan çalışmada bu model çalışan personelin gözünden değerlendirilmiş; küçük ölçekli yapının hem çocuk hem de personel açısından çeşitli avantajlar sunduğu ortaya konmuştur.³ Bunların yanı sıra ruh sağlığı bozukluğu olan ya da engelli çocuklara yönelik ihtisaslaşmış kuruluşlar ile suça sürüklenen çocuklara hizmet veren çocuk destek merkezleri de sistem içinde yer almaktadır.

2.3. Kuruluşlarda Görev Yapan Meslek Grupları

Çocuk bakım kuruluşlarında hizmetin bütüncül bir anlayışla yürütülebilmesi için çok sayıda meslek grubundan personel bir arada görev yapmaktadır. Sulamacı'nın (2020) aktarımına göre bu personel; sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimcisi, hemşire, öğretmen, sosyolog ve bakım personelinin oluşmaktadır. Çalışanların her biri kendi uzmanlık alanı doğrultusunda çocuğun iş ve işlemleriyle ilgilenmekte; bütün bu faaliyetler multidisipliner bir anlayış ve kurum misyon-vizyonu çerçevesinde yürütülmektedir.

Ancak bu ekibin en kritik ve en görünmez üyesi bakım personelidir. Çocuğun sabahı uyandıran, kahvaltısını hazırlayan, okula gönderen, okul dönüşü karşılayan, geceleri ninni söyleyen, hastalığında yanında oturan bu kişidir. Tüm bu roller teorik olarak tanımlanmış olmakla birlikte, pratikte bakım personelinin eğitim düzeyi, görev kapsamı ve kurumsal konumu arasındaki derin uçurum ciddi mesleki sorunlara kaynaklık etmektedir.

3. BAKIM PERSONELİ: TANIMLAMA, GÖREV KAPSAMI VE MESLEKİ KİMLİK

3.1. Bakım Personelinin Yasal Tanımı ve İstihdam Koşulları

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çocuk bakım kuruluşlarına atama yoluyla alınan ve bu kuruluşlarda çocukların günlük bakımını üstlenen personele bakım personeli denilmektedir. Bakım personeli, görev yapacağı kuruluşun cinsiyete özel yapısına göre kadın ya da erkek olabilmektedir; ancak büyük çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. İstihdam edilebilmek için en az lise mezunu ve yirmi iki yaşında olmak şartı aranmakta; Çocuk Gelişimi, Sosyal Hizmet, Sosyoloji, Rehberlik ve Psikolojik Danışma ile Aile Tüketici Bilimleri gibi bölüm mezunları sınav yöntemiyle seçilmektedir (Anonim, 2022).⁴

Öztürk'ün (2023) Niğde örneğinde 90 bakım personeli üzerinde yürüttüğü araştırma, bu personelin ortalama yaşının $35,57 \pm 7,76$ yıl olduğunu ortaya koymuştur. Katılımcıların %55,6'sı lise, %42,2'si üniversite mezunudur; büyük çoğunluğu evlidir ve çocuk sahibidir.

Ortalama çalışma süresi $7,28 \pm 3,92$ yıl olarak hesaplanmıştır. Bu bulgular, bakım personelinin deneyimli ve olgun bir profil çizdiğine işaret etmektedir.

3.2. Bakım Personelinin Görev Kapsamı

Bakım personelinin görev kapsamı son derece geniş ve çok boyutludur. Kuruma yerleştirilen çocuğun ilk günden itibaren tüm bakım sürecini yönetmek, görevli olduğu evin tertip ve düzenini sağlamak, yemekleri hazırlamak, çocukların öz bakımlarına yardımcı olmak ya da bunu bizzat yerine getirmek, çocukları okula göndermek ve dönüşlerinde karşılamak bakım personelinin temel sorumlulukları arasında yer almaktadır. Bunların ötesinde bakım personeli, çocuklara yaşa ve gelişim düzeyine uygun rehberlik etmek; onları hayata hazırlamak; duygusal destek sağlamak; gözlemlerini sosyal çalışma görevlisine raporlamak ve çocukların mahremiyetini, güvenliğini her koşulda korumak yükümlülüğü taşımaktadır (Akbaba ve Eroğlu, 2018).

Bakım personeli 24 saat esasına göre çalışmakta; nöbetler arasında haftada birden fazla uzun vardiya doldurmaktadır. Bu çalışma modeli, fiziksel ve psikolojik tükenmeyi kaçınılmaz kılmaktadır. Çocuğun kurumda en çok temas halinde olduğu kişinin bakım personeli olduğu unutulmamalıdır (Öztürk, 2023). Bu sürekli temas, bakım personelinin çocuğun gelişimi üzerindeki etkisini hem kaçınılmaz hem de derin kılmaktadır.

3.3. Ebeveyn Rolünü Üstlenen Mesleki Aktör

Çocuk bakım kuruluşlarında kalan çocuklar, bakım personelinin çoğu zaman anne ya da baba olarak isimlendirmektedir. Koşay'ın (2013) aktardığına göre bu tanımlama, bakım vericinin çocuğun yaşamındaki konumunu son derece önemli bir zemine taşımaktadır.⁵ Söğütlü (2015) ise çocukların bakım personelinin ebeveyniyle özdeşleştirdiğini vurgulayarak kurumsal bakımdaki ebeveyn rolünün biyolojik ebeveynlikle işlevsel açıdan benzer bir ağırlık taşıdığını ileri sürmektedir.

İzci (2020) bu durumu koruyucu aile kavramıyla ilişkilendirerek bakım personelinin 'bakıcı anne veya bakıcı baba' olarak nitelendirmekte; kurumsal bakımın aile ortamını tam olarak ikame edemese de bakım personelinin sıcaklığı ve istikrarlı varlığıyla bu açığı kısmen kapatabileceğini savunmaktadır.⁶ Turgut (2018) da kurum bakımında büyüyen bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini incelediği araştırmasında bakım personelinin niteliğini belirleyici bir faktör olarak konumlandırmıştır.

Bu gerçeklik, bakım personelinin yalnızca fiziksel bakım sağlayan bir işçi olmadığını; aynı zamanda çocuğun duygusal güvenliğinin, sosyal öğrenmesinin ve kimlik gelişiminin temel taşıyıcısı olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bakım personelinin basit bir hizmet personeli olarak konumlandırılan kurumsal yaklaşımlar, çocuk refahı açısından telafisi güç zararlar doğurma potansiyeli taşımaktadır.

4. BAKIM PERSONELİNİN ÇALIŞMA HAYATINDAKİ SORUNLAR: ÇOK BOYUTLU BİR ANALİZ

4.1. Artan İş Yükü ve Fiziksel Tükenmişlik

Bakım personelinin karşılaştığı en temel yapısal sorun, sürekli artan iş yükü ve buna eşlik eden fiziksel tükenmişliktir. 24 saatlik vardiya sistemi; normal çalışma sürelerini çok aşan bir yoğunluk anlamına gelmektedir. Bir bakım personeli, belirli bir nöbet süresinde hem bakım verdiği çocukların tüm fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamak, hem duygusal destek sunmak, hem ev yönetimini sağlamak hem de olağandışı durumları raporlamak zorundadır. Nöbet sisteminin getirdiği ağırlığın yanı sıra personel yetersizliği de iş yükünü katlamaktadır. Bulut'un (2019) araştırmasında kuruluşlardaki tükenmişlik düzeyleri incelenmiş; bu tükenmişliğin hem çalışanlar hem de hizmet verilen çocuklar üzerinde olumsuz sonuçlar doğurduğu bulgusuna ulaşılmıştır.⁷ Yurdakul (2016) ise bakım personelinin görevlerini eksiksiz yerine getirebilmek için çocukların gelişimini etkileyecek tüm durumları bilen ve yetkin bireyler olmaları gerektiğini vurgulamakta; ancak bu yetkinliğin ancak yeterli istirahat ve destekleyici kurumsal ortamla sağlanabileceğini eklemektedir.

Tükenmişlik sendromunun semptomları; duygusal bitkinlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azalmasıdır (Maslach ve Jackson, 1981). Bakım hizmetleri gibi yoğun duygusal emek gerektiren alanlarda bu sendromun görülme sıklığı genel popülasyona kıyasla çok daha yüksektir. Bu durum, kurumların bakım personelinin korumak üzere yapısal önlemler almasını zorunlu kılmaktadır; aksi takdirde hizmet kalitesi kaçınılmaz biçimde düşmektedir.

4.2. Yetersiz Mesleki Tanınırlık ve Kurumsal Görünmezlik

Bakım personelinin yaşadığı en derinden yaralan sorunlardan biri, mesleki kimliklerinin kurumsal yapı içinde yeterince tanınmamasıdır. Sosyal hizmet literatüründe 'duygusal emek' (Hochschild, 1983) olarak kavramsallaştırılan ve üst düzey bilişsel ve duygusal yatırım

gerektiren bu meslek, pratikte mekanik bir işçilik pozisyonuna indirgenme tehlikesiyle karşı karşıyadır.

Yolcuoğlu (2009), Türkiye'deki çocuk koruma sistemini genel hatlarıyla değerlendirdiği çalışmasında bakım personelinin hem hizmet içi eğitim açısından hem de kurumsal kariyer basamakları açısından dezavantajlı bir konumda bulunduğunu saptamıştır.⁸ Bakım personeli eğitim almış, sınav geçmiş, belirli nitelikleri taşıyan bir profesyoneldir. Ancak kurumsal işleyiş içinde bu profesyonelliğin karşılığı çoğu zaman görmezden gelinmektedir.

İdare tarafından bakım personelinin bir 'çamaşırcı' ya da 'hizmetli' gibi konumlandırılması, yalnızca çalışanın moralini bozmakla kalmaz; aynı zamanda çocuğun o kişiye verdiği değeri ve atfettiği otoriteyi doğrudan etkiler. Çocuklar, büyüklerin birbirine davranış biçimini büyük bir dikkatle izlemekte ve bu gözlemleri kendi tutum ve davranışlarına yansıtmaktadır (Bandura, 1977). Dolayısıyla idarenin bakım personeline karşı saygısız ya da küçümseyici tavrı, çocuğun da o kişiyi ciddiye almamasının zeminini hazırlamaktadır. Bu durum, bakım ilişkisini temelden zedelemekte ve çocuğun kurumdaki rehberlik sürecini işlevsizleştirmektedir.

4.3. İdari Baskı, Mobbing ve Psikolojik Taciz

Bakım personelinin maruz kaldığı bir diğer kritik sorun, kurum içi psikolojik baskı ve mobbingdir. Mobbing; iş ortamında belirli bir kişiyi sistematik biçimde hedef alan, süreklilik arz eden, kasıtlı psikolojik yıldırma davranışları bütünü olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1996). Sosyal hizmet kurumlarında hiyerarşik yapının sertliği, iletişim kanallarının kısıtlılığı ve şikâyet mekanizmalarının yetersizliği, mobbinge zemin hazırlayan başlıca etkenler arasında sayılmaktadır.

Söz konusu baskı biçimleri; görev dağılımında eşitsizlik, keyfi nöbet değişiklikleri, performans değerlendirmelerinde subjektivite, kişisel başarıların görmezden gelinmesi ve eleştiri ile aşağılamanın rutine dönüşmesi şeklinde tezahür edebilmektedir. Çocuk bakım kuruluşlarında görev yapan personelin tükenmişlik ve psikolojik sorunlar yaşama olasılığı, genel çalışan popülasyonuna kıyasla daha yüksektir (Bulut, 2019). Bu riski katlayan unsurların başında ise idari baskı ve kurumsal güvencesizlik gelmektedir.

Psikolojik tacize maruz kalan bakım personeli, iş motivasyonunu ve çocuğa karşı olumlu tutumunu koruyamaz hale gelmektedir. Bir birey kendi değersizleştirilme deneyimini çalışma alanına taşıyorsa, çocuğa kaliteli duygusal destek sunması yapısal olarak

olanaksızdır. Bu nedenle bakım personelinin psikolojik güvenliği, dolaylı biçimde hizmet verilen çocuğun refahının güvencesidir.

4.4. Her Adli Vakada İlk Sorgunun Muhatabı Olmak

Bakım personelinin mesleki yaşamını en ağır biçimde yıpratıcı olgulardan biri, kuruluştaki meydana gelen her olumsuz olayın ardından ilk sorulan sorunun 'bakım personeli neredeydi, ne yapıyordu?' şeklinde tezahür etmesidir. Bu refleks, bakım personelinin peşinen suçlu ilan eden ve onu savunma pozisyonuna zorlayan sistemik bir önyargıyı yansıtmaktadır.

Çocukların toplu hâlde yaşadığı kuruluşlarda akran zorbalığı, fiziksel yaralanma, duygusal kriz, kaçma girişimi ya da suç eylemine karışma gibi olumsuz olaylar kaçınılmaz biçimde gündeme gelebilmektedir. Bu olayların her birinde kurumsal tepkinin ilk halkası olarak bakım personelinin ihmali aranmalıdır; hem adaletsiz hem de işlev bozucudur. Öztürk'ün (2023) araştırmasında da vurgulandığı üzere bakım personelinin akran zorbalığını tanıma ve müdahale etme kapasitesi doğrudan çocuğun korunma kalitesini belirlemektedir; ancak bu kapasitenin geliştirilmesi için destekleyici kurumsal koşullar şarttır.

Hukuki açıdan bakıldığında, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun öngördüğü çocuğun üstün yararı ilkesi hem idare hem de personel için bağlayıcıdır. Bununla birlikte her soruşturmada tek suçlu aranan aktör olarak bakım personelinin konumlandırılması, bu ilkenin ruhuna aykırıdır. Kurumsal sorumluluk; müdür, grup sorumlusu, sosyal çalışmacı ve bakım personeli arasında şeffaf bir çerçevede paylaşılmadıkça, en alttaki halka olan bakım personeli bu yükü tek başına taşımak zorunda kalmaktadır.

Üstelik bu durum, bakım personelinin proaktif bir tutum sergilemesini de engellemektedir. Girişimde bulunmak demek, sonuçlarının sorumluluğunu tek başına yüklenmek demektir. Böyle bir ortamda doğal tepki; gerekmedikçe karar vermemek, müdahale etmemek ve görünmez kalmaktır. Bu pasif tutum ise tam olarak çocuğun zararınıdır.

4.5. Kurum İçi Otorite Belirsizliği ve Karar Süreci Dışına İtilme

Bakım personelinin çalıştığı evin ve o evde yaşayan çocukların 24 saat boyunca tek sorumlusu olduğu gerçeğine karşın, pratikte çocuklara ilişkin kararların büyük bölümünden dışlandığı görülmektedir. Çocuğun izin kullanması, ceza uygulanması, bir aktiviteye katılması ya da sağlık kontrolüne götürülmesi gibi rutin kararlar dahi bakım personelinin üzerinden geçmeden alınabilmekte; bu süreçte bakım personeli yalnızca uygulayıcı rolüne mahkûm edilmektedir.

Aydoğdu'nun (2016) araştırmasında ocuk evinde kalan çocukların sorunları incelenmiş; bakım ilişkisinin niteliğinin, çocuğun kurumda ne ölçüde güvende ve değerli hissedebileceğini belirleyen en kritik değişken olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.⁹ Ancak bu ilişkinin niteliğini tehdit eden en önemli etken; bakım personelinin yetki ve özerkliğinin kısıtlanmasıdır.

Karar sürecinden dışlanan bir bakım personeli, çocuğun gözünde zaten sınırlı olan otoritesini daha da yitirir. ocuk şunu çok iyi içşelleştirir: 'Bu kişi benim hakkımda tek başına karar alamıyor.' Bu algı, bakım personelinin rehberlik, sınır koyma ve disiplin işlevlerini kökten devre dışı bırakmaktadır. Aşağıda bu mekanizma daha geniş bir perspektiften ele alınmaktadır.

5. ÇOCUĞUN GÖZÜNDEN BAKIM PERSONELİ: ALGILANAN OTORİTE VE İTİBAR KAYBI

5.1. Otorite ve Saygı İlişkisi: Kuramsal Arka Plan

Sosyalizasyon teorisi, çocuğun davranış kalıplarını ve değer sistemlerini büyük ölçüde yakın çevresindeki yetişkinlerden öğrendiğini ortaya koymaktadır (Bandura, 1977). Özellikle erken ve orta çocukluk dönemlerinde ocuk, kendisine bakan yetişkinin tutarlılığına, kararlılığına ve çevresindeki diğer yetişkinlerin ona gösterdiği saygıya son derece duyarlıdır.

Baumrind'in (1966) otoriter, otoriteryen ve izin verici ebeveynlik tipolojisinden hareketle bakım personelinin tutumunu değerlendirdiğimizde, en işlevsel modelin otoriter (authoritative) model olduğu görülmektedir. Bu modelde yetişkin; sıcak, destekleyici ancak net sınırlar çizen ve kararlarını tutarlı biçimde uygulayan bir figürdür. Ancak bu tutumun işlevsel olabilmesi için kurumsal yapının bakım personeline bu rolü gerçekten üstlenme imkânı tanınması gerekmektedir. Bakım personelinin eli kolunun bağlı olduğu bir ortamda otoriteryen ya da pasif ebeveyn modeline kayması kaçınılmaz olmaktadır.

5.2. Kurumsal Tutumun ocuğun Algısına Yansıması

Bir ocuk, bakım personelinin kurum toplantısında müdür tarafından azarlandığına ya da sözünün hiçe sayıldığına şahit olduğunda zihninde açık bir mesaj oluşmaktadır: Bu kişinin söyledikleri önemli değer. Bu algı, bakım personelinin çocukla kurduğu ilişkinin tüm boyutlarını derinden etkiler. Artık bakım personelinin uyarısı yeterince ciddiye alınmamakta, sınır koyma girişimleri sınındıka sınınmaktadır.

Söğütlü (2015) sevgi evleri modelini inceleyen araştırmasında personele yönelik idari tutumun çocukların personele bakışını doğrudan şekillendirdiği bulgusuna dikkat çekmiştir. Kurularda kalan çocukların duyarsızlık ya da saygısızlık sergilediği durumlarda, bunu tetikleyen etkenin çoğunlukla personelin kurumsal değersizleştirilmesi olduğu görülmektedir. Bu nedenle çocukların bakım personeline saygısını artırmanın en kestirme yolu, idarenin de bakım personeline saygı göstermesidir.

5.3. İtibar Kaybının Bireysel ve Kurumsal Maliyeti

Bakım personelinin çocuk gözündeki itibar kaybı, salt sembolik bir sorun değildir; somut ve ölçülebilir maliyetleri olan işlevsel bir yıkımdır. İtibarını yitirmiş bir bakım personeli; çocuğun ihtiyaçlarını zamanında fark edemez, problemleri davranışları erkenden müdahale edemez, çocuğun duygusal ifadelerine güven ortamı sağlayamaz ve akran zorbalığı başta olmak üzere koruma meselesindeki temel görevini yerine getiremez hale gelir (Turgut, 2018).

Bu kaybın kurumsal maliyeti de bir o kadar yüksektir. İdarenin daha sık müdahale etmek zorunda kalması, sosyal çalışma görevlilerinin rutin işlerin üstüne yığılması ve kuruluştaki hizmet kalitesinin gerilemesi bunların başında gelmektedir. Kısacası, bakım personelinin otoritesinin zayıflaması tüm kurumsal sistemi işlevsel açıdan körelten bir domino etkisi yaratmaktadır.

6. OTORİTE OLARAK BAKIM PERSONELİ: YENİDEN TANIMLAMA VE GÜÇLENDİRME

6.1. Devletin Son Eli: Kavramsal Çerçeve

Çocuk bakım kuruluşlarında devletin müdahalesi; mahkeme kararı, kurum yönetimi, sosyal çalışma görevlisi ve bakım personeli aracılığıyla çocuğa ulaşmaktadır. Bu zincirin son halkası bakım personelidir. Devletin çocuğa dokunan son eli olarak bakım personeli, politikaların, kararların ve yasal güvencelerin somut yaşama dönüştüğü tek noktadır. Bu anlayış; bakım personelinin asgari ücretli, kolaylıkla değiştirilebilir bir personel olmadığını; aksine devletin koruması altındaki bir çocuğun hayat kalitesini bizzat belirleyen kritik bir aktör olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu çerçevede Yolcuoğlu'nun (2009) Türk çocuk koruma sistemine ilişkin genel değerlendirmesi dikkat çekicidir: Sistemin pek çok aşamasında karar alma yetkisi ve sorumluluk belirsizliği hakimdir; bu belirsizlik en çok bakım personelinin etkilemektedir.

Oysa teorik olarak bakım personelinin sahip olması gereken yetkiler hem çocuk için hem de kurum için son derece işlevseldir.

6.2. Bakım Personeline Tanınması Gereken Yetkiler

Bakım personelinin etkin biçimde işlev görebilmesi için belirli alanlarda açık ve tartışmasız bir karar yetkisine sahip olması gerekmektedir. Bu yetkiler aşağıda ele alınmaktadır:

Gündelik Yaşam Kararları: Çocuğun uyku saatini, beslenme düzenini, sosyal etkinliklere katılımını ve akran ilişkilerini düzenleyen kararlar öncelikle bakım personelinin inisiyatifinde olmalıdır. Nöbet amiri ya da kuruluş müdürünün her küçük meselede devreye girmesi hem verimsiz hem de bakım personelinin otoritesini aşındırıcıdır.

İzin ve Ödüllendirme Kararları: Çocuğun uygun davranışını pekiştirmek ya da uygunsuz davranışı sınırlandırmak amacıyla kısa süreli izin vermek, küçük ödüller tanımak veya ayrıcalıkları geçici olarak kısıtlamak; bakım personelinin günlük gözlemlerine ve çocuk hakkındaki birinci elden bilgisine dayandığından en iyi bu kişi tarafından kullanılabilir bir yetkidir.

Acil Müdahale Kararları: Bir çocuğun ani sağlık sorunu, akut duygusal kriz ya da akran çatışması yaşadığı anlarda en hızlı ve bilgili tepkiyi verebilecek kişi bizzat o ortamda bulunan bakım personelidir. Bu tür anlarda hiyerarşik onay süreçleri hem zaman hem de fırsat kaybına yol açmaktadır.

6.3. Yetki Devri Kurumsal İşlevselliği Nasıl Artırır?

Bakım personeline anlamlı bir karar yetkisi tanımak, sosyal hizmet uzmanlarının ve kurum yöneticilerinin üzerindeki operasyonel yükü azaltarak onlara stratejik düşünme ve vaka yönetimi için daha fazla alan açmaktadır. Aydoğdu (2016), çocuk evinde kalan çocuklar üzerine yürüttüğü araştırmasında hizmet koordinasyonundaki aksaklıkların büyük bölümünün bakım personeli-idare iletişimindeki kırılmalardan kaynaklandığını saptamıştır. Bakım personelinin yetkisinin artırılması bu iletişim kırılmalarını azaltmakta ve kurumsal sistemin daha akıcı işlemesini sağlamaktadır.

Benzer bir argüman güçlendirme teorisi (empowerment theory) çerçevesinde de geliştirilmiştir. Gutierrez (1990) güçlendirmeyi; bireylerin kendi ve toplulukları adına karar alma kapasitelerini geliştiren bir süreç olarak tanımlamıştır. Bakım personelinin güçlendirilmesi yalnızca onların refahı için değil, hizmet verdikleri çocukların olumlu değişimleri için de zorunlu bir ön koşuldur.

6.4. İdare ve Bakım Personeli İlişkisinde Önerilen Tutum Değişikliği

Kurum idaresinin bakım personeline yaklaşımı; birlikte çalışma (kolaborasi) eksenine taşınmalıdır. Bu eksen değişikliği pratik düzlemde şu anlama gelmektedir: Bakım personelinin gözlem ve değerlendirmeleri vaka toplantılarında ciddiye alınmalı; onların sözü sosyal çalışma görevlisinin sözüyle eşdeğer bir başvuru kaynağı olarak kabul edilmelidir.

Kuruluş müdürünün bakım personeline saygı çerçevesinde davranması; hem o kişinin motivasyonunu artırmakta hem de çocukların bu ilişkiyi gözlemleyerek bakım personeline daha güçlü bir otorite figürü olarak yaklaşmalarına zemin hazırlamaktadır. Aksi durumda müdürün bakım personelinin toplantı önünde aşağılanması ya da onun önerilerini görmezden gelmesi, çocukların davranışsal dengesizliğini besleyen görünmez bir etkidir.

7. EĞİTİM, KÜLTÜREL VE DİNİ BOYUTLARIN BAKIM HİZMETİNE KATILMASI

7.1. Bakım Personelinin Eğitimsel Katkı Potansiyeli

Bakım personeli, akademik öğretmenin işlevini üstlenemez; ancak informel öğrenme süreçlerinde çocuğa değerli katkılar sunabilir. Çocuğun ev ortamında ders çalışmasını desteklemek, okuma alışkanlığı kazandırmak, merak duygusunu beslemek ve akademik başarıyı özel ilgiyle pekiştirmek bu katkıların somut biçimleridir. Eğitimde eleştirel pedagoji yaklaşımı (Freire, 1970) ile ilişkili bir perspektiften bakıldığında; bakım personelinin çocuğun bilinç gelişimine katkıda bulunma kapasitesi son derece büyüktür.

Bu potansiyelin gerçekleşebilmesi için bakım personeline düzenli hizmet içi eğitim verilmesi gerekmektedir. Yolcuoğlu (2009), bakım personelinin yalnızca teorik eğitimi değil hizmet içi eğitimleri de tamamlamış olması gerektiğini vurgulamaktadır.¹⁰ Ne var ki mevcut uygulama incelendiğinde bu eğitimlerin hem içerik hem de sıklık açısından yetersiz kaldığı görülmektedir.

7.2. Kültürel Değerlerin Aktarımında Bakım Personelinin Rolü

Kültürel kimlik, erken çocukluk ve gençlik döneminde yetişkinlerle kurulan ilişkiler aracılığıyla şekillenmektedir. Biyolojik ailesinden uzakta büyüyen bir çocuk için bu kimliğin taşıyıcısı büyük ölçüde bakım personelidir. Bakım personelinin geleneksel değerleri, bayramları, yöresel kültürü ve aile kurumuna ilişkin anlayışını samimi bir ilişki içinde çocukla paylaşması; çocuğun kültürel köklere bağlı ve sağlıklı bir kimlik geliştirmesine katkı sağlamaktadır.

Bu açıdan bakım personelinin kültürel yetkinlik (cultural competence) çerçevesinde eğitilmesi ve farklı sosyoekonomik ya da etnik geçmişlere sahip çocuklarla çalışma kapasitesinin artırılması gerekmektedir. Bugün itibarıyla çocuk bakım kuruluşlarına gelen çocukların giderek daha heterojen bir arka plana sahip olduğu gözlemlenmektedir.

7.3. Manevî ve Ahlaki Gelişim

Türkiye'deki kültürel ve sosyal bağlam değerlendirildiğinde, dini ve manevî değerlerin çocukların ahlak gelişiminde belirleyici bir işlev üstlendiği anlaşılmaktadır. Korunma altındaki çocuklar bu değerlerden kopuk büyümek durumunda kalıyorsa, kişilik bütünlüğü ve ahlaki yönelim açısından ciddi bir eksiklikle karşılaşmaları söz konusu olabilir.

Bakım personeli, dini yükümlülüklerin yerine getirilmesine zemin hazırlamak (namaz vakitlerini organize etmek, oruç sürecinde destek olmak, dini bayramları anlamlı kılmak) ile çocukların manevî gelişimine dolaylı ama güçlü bir katkı sunabilir. Bu katkının mümkün olabilmesi için ise kurumun bu alanı bakım personelinin işlevsel alanı olarak tanıması ve teşvik etmesi şarttır.

8. BULGULAR VE AMPİRİK TARTIŞMA

8.1. Öztürk (2023) Çalışmasının Bulgularının Değerlendirilmesi

Öztürk'ün (2023) Niğde'de yürüttüğü ve bu makalenin temel ampirik kaynağını oluşturan araştırmada dikkat çekici bulgular ortaya konmuştur. Araştırmaya katılan 90 bakım personelinin tamamı kadın olup yaş ortalamaları $35,57 \pm 7,76$ yıldır. Akran Zorbalığı Kurbanlarını Belirleme Ölçeği'nden alınan puan ortalaması $3,88 \pm 3,81$ iken Akran Zorbalıklarını Belirleme Ölçeği'nden alınan ortalama $0,92 \pm 2,07$ 'de kalmaktadır. Bu bulgular, araştırma grubunun zorba olmaktan çok kurban deneyimine sahip olduğuna işaret etmektedir.¹¹

Daha çarpıcı olan bulgu şudur: Bakım personelinin yarısından fazlası (%55,6) zorbalığı tepkisel bir eylem olarak tanımlamıştır. Oysa akademik literatürde zorbalık, kasıtlı, tekrarlayan ve güç dengesizliğine dayalı bir zarar verme süreci olarak tanımlanmakta (Sabramani ve ark., 2021); bu tanımın özünde bilinçli bir niyet yatmaktadır. Bakım personelinin zorbalığı tepkisel eylem olarak yorumlamaları, çocuğu zorbadan koruma kapasitelerini sınırlandırmaktadır.

Bu bulgular, bakım personelinin mesleki eğitim açıklarını bir kez daha gün yüzüne çıkarmaktadır. Yetkin olmayan bir bakım personelinden çocuğu koruma konusunda yetkin davranış beklemek; yetersiz donanım ve destek sunulan bir profesyonelden hata yapmadan çalışmasını talep etmekle eş değerdir. Bu da bizi yapısal değişim zorunluluğuna geri götürmektedir.

8.2. Bakım Personelinin Kurban-Zorba Döngüsü ve Çalışma Hayatına Yansımaları

Öztürk'ün (2023) araştırmasında kurban ve zorba puan ortalamaları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=0,236$; $p=0,025$). Bu bulgu, çocuklukta zorbalığa maruz kalan bireylerin çalışma hayatında daha yüksek bir kurban rolü benimseme eğiliminde olduğunu; bununla birlikte zorba olma olasılıklarının da arttığını ortaya koymaktadır.

Hem kurban hem de zorba deneyimi taşıyan bir bakım personelinin çocuğun ilişkisel örüntülerini nesnel biçimde değerlendirmesi ve müdahale etmesi beklenirken, bu kişinin sahip olduğu çözümlenmemiş örüntüler bakım ilişkisini olumsuz biçimde etkileyebilir. Psikanalitik bir perspektiften ele alındığında, travmatize edilmiş bir bakıcının güvenli bağlanma ortamı yaratma kapasitesi ciddi biçimde sınırlanmaktadır (Bowlby, 1969). Bu nedenle bakım personeline yönelik psikolojik destek ve süpervizyon mekanizmalarının hayata geçirilmesi yalnızca personel refahı açısından değil, çocuk refahı açısından da zorunlu bir önlem niteliği taşımaktadır.

9. SONUÇ VE ÖNERİLER

9.1. Genel Değerlendirme

Bu makalede Türkiye'deki çocuk bakım kuruluşları ve bu kuruluşlarda görev yapan bakım personeli; yasal çerçeve, mesleki kimlik, karşılaşılan yapısal sorunlar ve bu sorunların çocuk üzerindeki yansımaları açısından kapsamlı biçimde ele alınmıştır. Elde edilen analiz, şu temel sonuçları destekler niteliktedir:

Birinci olarak, bakım personeli kurumun en kritik mesleki aktörüdür; ancak kurumsal yapı içinde en az görünen, en az yetkilendirilen ve en kolay suçlanan konumdaki bireydir. Bu paradoks sistemik bir çelişkiyi simgelemekte ve hizmet kalitesini kökten tehdit etmektedir.

İkinci olarak, idarenin bakım personeline sergilediği tutum; çocuğun o kişiye atfettiği otoriteyi doğrudan belirlemektedir. Kurum personelini küçümseyen bir yönetim anlayışı,

koruma kalitesini düşürmekte ve çocukta güvenli bağlanma ortamının oluşmasını engellemektedir.

Üçüncü olarak, her adli vakada bakım personelinin ilk sorgulanacak konuma yerleştirilmesi; bu personeli pasifleştirmekte, girişimcilikten uzaklaştırmakta ve kurumun asıl işlevine zarar vermektedir. Sorumluluk paylaşımının şeffaf ve adil biçimde tanımlanması, tüm kurumsal aktörlerin etkin ve proaktif çalışmasının ön koşuludur.

9.2. Politika ve Uygulama Önerileri

Yetki Tanımlaması: Bakım personelinin gündelik yaşam kararları, izin ve ödüllendirme süreçleri ile acil müdahaleler konusunda net ve tartışmasız bir yetki alanı tanımlanmalıdır. Bu yetki alanı, ilgili yönetmelik ve hizmet standartlarında açıkça kodlanmalıdır.

Süpervizyon ve Psikolojik Destek: Bakım personeline düzenli ve zorunlu bireysel ya da grup süpervizyonu sağlanmalıdır. Tükenmişlik sendromunun önlenmesine yönelik sistematik önlemler ve psikolojik danışma hizmetleri kurumsallaştırılmalıdır.

Hizmet İçi Eğitim: Bakım personeline akran zorbalığı, çocuk gelişimi, travma bilgisi bakım ve kültürel yetkinlik konularında kapsamlı ve periyodik eğitimler verilmelidir. Bu eğitimler salt teorik bilgi aktarımının ötesinde pratik müdahale becerilerini de kapsamalıdır.

Kurumsal Kültür Dönüşümü: Kuruluş müdürleri ve grup sorumluları, bakım personelinin kurumsal bir ortak olarak görülmesini teşvik edecek biçimde liderlik eğitiminden geçirilmelidir. Bakım personelinin değer gördüğü, sesinin duyulduğu ve kararlarına saygı duyulduğu kurumsal kültür; çocuk için de güvenli bir ortamın inşasına hizmet etmektedir.

Soruşturma Mekanizmalarının Adaletli Tasarımı: Her olumsuz olayın ardından önce bakım personelinin hedef alan soruşturma refleksi terk edilmelidir. Çok boyutlu ve paylaşımlı sorumluluk anlayışına dayanan, tüm kurumsal aktörleri hesap verebilir kılan şeffaf bir değerlendirme mekanizması geliştirilmelidir.

Kariyer Basamakları ve Ücretlendirme: Bakım personelinin mesleki gelişimlerini teşvik edecek kariyer basamakları ve deneyime dayalı ücret artışlarını kapsayan sistematik bir yapı oluşturulmalıdır. Mesleki bağlılığın sürdürülebilmesi için kurumsal teşvikler şarttır.

DİPNOTLAR

- ¹ Sulamacı, F. (2020). Türkiye'de Çocuk Evleri İle İlgili Araştırmalara Bir Bakış: Sistematik Bir Derleme Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- ² 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu, 15.07.2005 tarihli ve 25876 sayılı Resmî Gazete.
- ³ Söğütü, A. (2015). Çocuk Refahı Alanında Çalışan Personelin Sevgi Evleri Modeline Yönelik Değerlendirmeleri. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ⁴ Anonim (2022). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından; Çocuk Koruma Hizmetleri Planlama ve Çocuk Bakım Kuruluşlarının Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. Resmî Gazete (31945), 06.09.2022.
- ⁵ Koşay, E. (2013). Aktaran: Öztürk, H. (2023). Bakım Elemanlarının Akran Zorbalığı Tanımı İle Akran Zorbalığına Maruz Kalma ve Zorba Olma Durumları Arasındaki İlişki (Niğde İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Karaman.
- ⁶ İzci, L. (2020). Türkiye ve İngiltere'de Koruyucu Aile Sisteminin Karşılaştırılması. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3, 140-163.
- ⁷ Bulut, K. (2019). Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na Bağlı Kuruluşlarda Kalan Çocuklar Öfke İfade Tarzları ile Kuruluşlarda Çalışanların Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ⁸ Yolcuoğlu, İ.G. (2009). Türkiye'de Çocuk Koruma Sisteminin Genel Olarak Değerlendirilmesi. Aile ve Toplum Dergisi, 11(5), 43-57.
- ⁹ Aydoğdu, F. (2016). Çocuk Evinde Kalan Çocukların Karşılaştıkları Sorunların ve Beklentilerinin İncelenmesi. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, (1-2-3), 63-71.
- ¹⁰ Yolcuoğlu, İ.G. (2009). a.g.e.
- ¹¹ Öztürk, H. (2023). a.g.e. Çizelge 3.6, s. 27.

KAYNAKÇA

Akbaba, S. ve Eroğlu, Y. (2013). İlköğretim Öğrencilerinde Siber Zorbalık ve Mağduriyetin Yordayıcıları. Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 26(1), 105-121.

Akbaba, S. ve Eroğlu, C. (2018). Bakım elemanı görev ve sorumlulukları. Aktaran: Öztürk, H. (2023). a.g.e.

Anonim (2022). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından; Çocuk Koruma Hizmetleri Planlama ve Çocuk Bakım Kuruluşlarının Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. Resmî Gazete (31945), 06.09.2022.

Arslan, S. ve Savaşer, S. (2009). Akran Zorbalığını Önlemede Okul Hemşiresinin Rolü. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi, 2(3), 118-123.

Aydoğdu, F. (2016). Çocuk Evinde Kalan Çocukların Karşılaştıkları Sorunların ve Beklentilerinin İncelenmesi. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, (1-2-3), 63-71.

Bandura, A. (1977). Social Learning Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Baumrind, D. (1966). Effects of Authoritative Parental Control on Child Behavior. Child Development, 37(4), 887-907.

Bowlby, J. (1969). Attachment and Loss: Vol. 1. Attachment. New York: Basic Books.

Bulut, K. (2019). Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na Bağlı Kuruluşlarda Kalan Çocuklar Öfke İfade Tarzları ile Kuruluşlarda Çalışanların Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Herder and Herder.

Gutierrez, L.M. (1990). Working with Women of Color: An Empowerment Perspective. *Social Work*, 35(2), 149-153.

Gürhan, N. (2017). Her Yönü ile Akran Zorbalığı. *Türkiye Klinikleri J Psichiatri Nurs-Special Topics*, 3(2), 175-181.

Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

İzci, L. (2020). Türkiye ve İngiltere'de Koruyucu Aile Sisteminin Karşılaştırılması. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 140-163.

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.

Öztürk, H. (2023). Bakım Elemanlarının Akran Zorbalığı Tanımı İle Akran Zorbalığına Maruz Kalma ve Zorba Olma Durumları Arasındaki İlişki (Niğde İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Karaman.

Sabramani, V., Idris, I.B., Ismail, H., Nadarajaw, T., Zakaria, E. ve Kamaluddin, M.R. (2021). Bullying and Its Associated Individual, Peer, Family and School Factors: Evidence from Malaysian National Secondary School Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 7208.

Söğütlü, A. (2015). Çocuk Refahı Alanında Çalışan Personelin Sevgi Evleri Modeline Yönelik Değerlendirmeleri. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Sulamacı, F. (2020). Türkiye'de Çocuk Evleri İle İlgili Araştırmalara Bir Bakış: Sistemantik Bir Derleme Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.

Turgut, A.Ş. (2018). Türkiye'de Kurum Bakımında Büyümüş Bireylerin Psikolojik Dayanıklılık (Yılmazlık) Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yazıcı, E. (2012). Korunmaya Muhtaç Çocuklar ve Çocuk Evleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 499-525.

Yolcuoğlu, İ.G. (2009). Türkiye'de Çocuk Koruma Sisteminin Genel Olarak Değerlendirilmesi. Aile ve Toplum Dergisi, 11(5), 43-57.

Yurdakul, A. (2016). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Kurum Bakımında Kalan Çocuklarla Koruyucu Aile Yanında Kalan Çocukların Benlik Saygısı ve Psikososyal Gelişimleri Arasındaki Farklılıkların İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.