

BAKIM PERSONELLERİNİN YAŞADIĞI SORUNLAR VE BU SORUNLARIN PSİKOSOSYAL ETKİLERİ

The Problems Of Care Staff And The Psychosocial Effects Of These Problems

Yüksek Lisans Öğrencisi. Rahmi YEŞİLÇINAR

Amasya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sınıf Eğitimi Bölümü, Gaziantep/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0275-2252>

Dr. Öğr. Üyesi. Erdoğan BOZKURT

Amasya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi, Amasya/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5651-122x>

ÖZET

Bu araştırma kapsamında 2020 Nisan-Mayıs döneminde, Gaziantep Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren bir özel engelli bakım merkezinde çalışan 12 bakım personeliyle yarı yapılandırılmış görüşme yapılarak yaşadıkları sorunlar ve bu sorunların psikososyal etkilerinin neler olduğunu ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bakım personellerinin sosyo demografik durumları incelenmiştir. Çalıştıkları ortamda yaşadıkları sorunlar (stres, anksiyete, moral bozukluğu, yorgunluk, bezginlik, tükenmişlik gibi) ele alınmıştır. 4 yılı aşkın süredir çalışan bakım personelleri, yaşadıkları sorunların psikososyal etkilerinin az olduğunu belirtmişlerdir. İşe yeni başlayan personellerin ise yaşadıkları sorunların psikososyal hayatlarına olumsuz etkileri olduğunu ifade etmişlerdir. İşe yeni başlayan kişilerde engellilere karşı acıma ve üzüme davranışlarının yoğun görüldüğü ve zaman içerisinde bu duyguların yerini profesyonel bakış açısı aldığı görülmüştür. Bakım Personelleri bakım merkezinde çalışmaya başladıktan sonra ekonomik özgürlük kazandıkları, özgüven elde ettiklerini ve işe yaradıkları hissi elde ettiklerini belirtmişlerdir.

Anahtar Sözcükler: Bakım, Engelli , Bakım Personeli, Sorun, Psikososyal Etki.

ABSTRACT

1. GİRİŞ

Bakım, insanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarına, yeteneklerini geliştirme ve sürdürmelerine, hayatta kalabilmek ve en azından asgari düzeyde işlev görebilmek için mümkün olduğunca acıdan uzak yaşayabilmelerine yardım etmek üzere özenle ve saygılı bir şekilde doğrudan yaptığımız her şeydir (Engster D. Rethinking, 2005: 50-74). Genel olarak Bakım, birinin beslenme, giyinme vb. gereksinimlerini üstlenme ve sağlama işidir. Bakım tüm canlılar için bir ihtiyaçtır. Ama zaman, para vb. kaynaklar kısıtlı olduğunda herkes herkese bakamaz. Toplumsal yaşamın düzenli ve etkili bir biçimde yürütülmesi için bakım hizmeti zaman içerisinde bir meslek olarak ortaya çıkmıştır (Dinç , 2010).

Küreselleşen dünya şartlarıyla beraber yaşam tarzlarındaki değişim, geniş aile yapısından çekirdek aile yapısına geçiş, toplulukçu kültürden bireyselci kültüre geçiş, kadının çalışma hayatına daha fazla katılması ve eşlerin her ikisinde çalışması, değer yargılarının değişimi gibi toplumun sosyal, kültürel ve ekonomik yapısında meydana gelen değişimler de kurumsal bakım hizmetlerine olan ihtiyacın ve dolayısıyla bakım hizmeti veren kurumların öneminin artmasına neden olmuştur. Bununla birlikte bir çok insana istihdam olanağı sunmuştur (Başol, Sağlam ve Çakır, 2018).

Ülkemizde engellilere bakım hizmetlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması görevi Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına verilmiştir. “ Engellilere yönelik sosyal hizmet uygulamaları kapsamında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevlerini belirleyen 03 Haziran 2011 tarih ve 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname doğrultusunda ihdas edilen Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, engelli bireylere sunulan bakım hizmetlerini oluşturmak, geliştirmek ve uygulamakla yükümlüdür. Bu çerçevede Özel ve Resmi Yatılı Engelli bakım merkezleri oluşturulmuştur.

Ülkemizde bakım hizmet, veren kurum ve kuruluşlara yönelik önem son yıllarda artış göstermektedir. Bu artış Engellilere yönelik sosyal politikalarla kendini göstermektedir. Şubat 2020 itibariyle ülkemizde 266 Özel Engelli Bakım Merkezi bulunmaktadır (<https://ailevecalisma.gov.tr/eyhgm/kuruluslar/engelli/>).

5378 Sayılı Engelliler hakkındaki kanuna göre engelli; “Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiye engelli denilmektedir”.

Duygu, düşünce ve davranışlardaki normalden farklı örüntüler nedeni ile günlük yaşam aktivitelerini tamamlamada, kişiler arası ilişkilerini devam ettirmede güçlük yaşayan birey de ruhsal engelli diye ifade edilmektedir. Ruhsal hastalıklar tanısal ölçütlerine göre; 20 ruhsal bozukluk şeklinde gruplanmaktadır (DSM-5). Toplumda ve engelli bakım merkezlerinde ağırlıklı olarak hizmet verilen ruhsal bozukluklar; şizofreni, alzheimer, demans, psikotik bozukluk, psikoz, bipolar bozukluklardır. Ruhsal engellilere bakım hizmeti sunmak çok zor bir iştir. Ruhsal bozukluğa sahip olan kişiler kadar bakım hizmeti veren kişilerinde yaşamını olumsuz etkilemektedir.

4 Kasım 2016 günü Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğine göre Engelli Bakım Merkezlerinde her 3 engelliye 1 bakıcı personel çalıştırılmalıdır.

Bakıcı personel; sağlık meslek liselerinin anestezi teknisyenliği, tıbbi görüntüleme teknisyenliği, tıbbi laboratuvar teknisyenliği, tıbbi sekreterlik, acil tıp teknisyenliği, ortopedik protez ve ortez teknisyenliği, çevre sağlığı teknisyenliği, diş protez teknisyenliği ve benzeri bölümleri hariç diğer bölümlerden mezun olan, liselerin çocuk gelişimi ve eğitimi, engelli veya yaşlı bakımı bölümü ile bu bölümlerin ön lisans programları mezunu olan ya da Milli Eğitim Bakanlığı onaylı asgari 400 saatlik engelli bakım, yaşlı bakım, yaşlı ve hasta refakatçisi modüler programı veya yükseköğretim kurumlarının aynı amaçlı, eşdeğer eğitim programlarından sertifika alan kişilerdir. Bakıcı personelin görevleri şunlardır (Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği):

- 1) Banyo yaptırılması,
- 2) Tuvalet ihtiyacını gidermede yardım edilmesi ve gerektiğinde temizliğinin yapılması,
- 3) Tırnaklarının kesilmesi,
- 4) Saçlarının taranması,
- 5) Dişlerinin temizlenmesi,
- 6) Yiyecek ve içecek ihtiyacının giderilmesi,
- 7) El, yüz ve ayak temizliğinin yapılması,
- 8) Saç ve sakal tıraşının yapılması,
- 9) İstenmeyen tüylerin temizlenmesi,
- 10) Elbiselerinin giydirilmesi ve çıkarılması,
- 11) Burun ve kulak temizliğinin yapılması,
- 12) Yatağının temizlenmesi ve düzeltilmesi,
- 13) Odasının temizlenmesi,
- 14) Çamaşırlarının yıkanması,
- 15) Tehlikelere karşı korunması ve gözetilmesi, gibi hizmetleri içerir.

Bakıcı personel bu görev ve sorumlulukları kapsamında engellilere hizmet verir. Ruhsal engelli bireye hizmet veren kişilerin engellilerden etkilenmemesi mümkün değildir. Bu nedenle, araştırma Özel Engelli Bakım Merkezinde çalışan bakım personellerinin yaşadıkları sorunlar ve bu sorunların sosyal hayatlarına etkilerinin neler olduğunu ortaya koymak için yapılmıştır.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Gaziantep Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren bir özel bakım merkezinde çalışan bakım personellerinin yaşadıkları sorunlar ve bu sorunların psikososyal etkilerinin neler olduğunu ortaya çıkarmaktır.

2.2. Araştırma Soruları

1. Bakım personelleri bakıma bağlı olarak ne tür sorunlar yaşamaktadırlar?
2. Bakım personellerinde bakıma bağlı olarak yaşanan sorunlar ve iş yaşamı kişilerin sosyal hayatlarını nasıl etkilemektedir?

2.3. Araştırma Modeli

Çalışmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, olguyu ilgili bireylerin bakış açılarından görebilmeye ve bu bakış açılarını oluşturan sosyal yapıyı ve süreçleri ortaya koymaya olanak verir ayrıca araştırma problemini derinlemesine inceler (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

2.4. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu, Gaziantep İl merkezine bağlı, ruhsal engellilere hizmet veren özel bir engelli bakım merkezinde (3 erkek, 9 kadın) çalışan bakım personellerinden oluşmaktadır.

2.5. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veriler, araştırmacılar tarafından hazırlanmış standartlaştırılmış açık uçlu görüşme tarzıyla oluşturulmuş yarı yapılandırılmış görüşme formu ile elde edilmiştir. Bu tarz görüşme ile aynı sorular sistematik bir sıra içinde ve bütün katılımcılara aynı şekilde sorularak yanlılık ve öznellik özneliği ortadan kaldırılmaya çalışılır (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

Görüşme formunda 6 adet soruya yer verilmiştir. Hazırlanan görüşme sorularının kapsam geçerliği çalışması amacıyla, görüşme formuna dahil edilen soruların araştırmanın amacına uygunluğu konusunda, Amasya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nin sınıf eğitimi bölümünde görev yapan öğretim üyelerinin görüşlerine başvurulmuştur.

Veri toplama aşamasında, öncelikle araştırmacılar kuruluştaki çalışan bakım personelleri ile görüşme zamanını planlamıştır. Bakım personellerinden, görev yaptıkları kuruluştaki yarı yapılandırılmış görüşme ile verileri toplanmıştır. Görüşme verileri not alınarak ve ses kaydı yapılarak kaydedilmiştir. Görüşmenin kayıt altına alıp ses kaydına alınması hakkında görüşmenin başlangıcında deneklerden izin alınmıştır. Görüşmelerin süresi yaklaşık olarak 30 dakikada tamamlanmıştır.

Görüşme sorularında, ilk soruda bakım personellerinin sosyo-demografik özelliklerini içeren yaş, medeni durum, ne kadar süredir çalıştığı ve öğrenim durumları gibi değişkenler hakkında bilgi alınmıştır.

İkinci soruda alt amaçlara yönelik olarak kurumda çalışmadan önce engelli bireyle yaşantıları olan personellerle, olmayan personeller hakkında bilgi alınmıştır.

Üçüncü soruda engelli bireylerle iletişim kurarken yaşanan sorunlar incelenmiştir.

Dördüncü soruda sosyal hayatlarına yönelik bakım merkezlerinin olumlu olumsuz etkileri incelenmiştir.

Beşinci soruda engelliyle yaşanan bir problem sosyal hayatlarını nasıl etkilediği hakkında bilgi alınmıştır.

Altıncı soruda çalışma ortamındaki stres durumuyla başa çıkmak için hangi yollara başvurdukları hakkında bilgi alınmıştır.

2.6. Verilerin Analizi

Verilerin çözümlenmesinde içerik analizi türlerinden tümevarımcı analiz tekniği kullanılmıştır. Tümevarımcı analiz, kodlama yoluyla verilerin altında yatan kavramları ve bu kavramlar arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla yapılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Analiz sürecinde ilk olarak katılımcıların cevapları, üç araştırmacı tarafından okunmuş, cevaplarda ortak noktalar bulunmuş ve ayrı ayrı kodlar oluşturulmuştur. Son olarak, her üç araştırmacı tarafından belirlenen ortak kodlardan yola çıkılarak belirli tema ve alt temalar oluşturulmuş, veriler yorumlanmıştır. Okul psikolojik danışmanlarının



görüşme sorularına verdiği yanıtlar doğrudan alıntılar yoluyla sunulmuştur. Doğrudan alıntılarda okul psikolojik danışmanlarına ait bilgiler, katılımcı numarasını göstermek için K1, K2, K3, K4 ... olarak kısaltılarak verilmiştir.

2.7. Araştırmanın Etik İzni

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

Araştırmaya başlamadan önce Gaziantep Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünden yazılı izin, etik kurul onayı ve çalışmaya katılan bakım personellerinden sözlü izin alınmıştır.

3. BULGULAR

3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri

Gaziantep’te hizmet veren Özel bir engelli bakım merkezinde çalışan personeller yapılan yüz yüze görüşme sonucunda elde edilen tanıtıcı bulgular tablo 1 de sayısal olarak ortaya konulmuştur.

Tablo 1: Tanımlayıcı Bulgular

Değişkenler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	9	75
Erkek	3	25
Medeni Durum		
Evli	9	75
Bekar	3	25
Yaş		
18-25	2	16,6
26-30	0	0
31-35	1	8,3
36-40	3	25
41-50	4	33,3
50 ve üzeri	2	16,6
Eğitim Durumu		
İlkokul	5	41,6
Ortaokul	3	25
Lise	1	8,3
Üniversite	2	16,6
Kaç Yıldır Bakım Merkezinde Çalıştığı		
1 yıl ve altı	3	25
2-3 yıl	2	16,6
4-5 yıl	2	16,6
5 yıl ve üzeri	5	41,6
Toplam	12	100,0

Araştırma sonuçlarına göre örneklemdaki bakım merkezi çalışanlarının %25 i kadınları oluştur iken, %75’lik büyük bir kısmı erkekleri oluşturmaktadır. Buna göre bakım hizmetlerinde kadınların daha yoğunlukta çalıştıkları görülmüştür. Bunun nedeni olarak kadınların içgüdüsel olarak bakım hizmetlerine olan yatkınlıkları gösterilebilir.

Çalışanların %75’i evliyken % 25’i bekarıdır. Evli kişilerin daha yoğunlukla bakım merkezinde çalışmasının nedeninin sorumluluk duygularından ve maddi imkansızlıklar olduğu öngörülmektedir.

Çalışanların yaş dağılımı incelendiğinde; 18-25 yaş aralığında %16,6 , 31-35 yaş aralığında % 8,3 , 36-40 yaş aralığında %25 , 41-50 yaş % 33,3 , 50 ve üzerinde ise 16,6 olduğu görülmüştür. Bakım merkezinin zor bir çalışma alanı olduğu için gençlerin ve yaşlılar tarafından tercih edilme oranının düşük olduğu, orta yaş grubunun daha aktif olarak çalıştığı görülmektedir.

Çalışanların eğitim durumu incelendiğinde; İlkokul mezunlarının %41,6 , Ortaokul mezunlarının %25 , lise mezunlarının %8,3 , üniversite mezunlarının %16,6 olduğu görülmüştür. Bu verilere göre bakım merkezinde çalışan kişilerin genelde ilkokul ve ortaokul mezunu olup sertifika alarak bu işi tercih ettikleri



görülmüştür. Bakım Merkezinde lise ve üniversite mezunları tarafından cazip gelmediği için tercih edilme oranının az olduğu görülmektedir.

Araştırmaya tabi tutulan bakım elemanlarının Bakım merkezinde çalışma süreleri incelendiğinde; 1yıl altı süre çalışanların %25, 2-3 yıldır çalışanların %16,6, 4-5 yıldır çalışanların % 16,6 , 5 yıl ve üzeri çalışanların ise %41,6 olduğu görülmüştür.

Tablo: 2 : Bakım Personelinin Yaşadığı sorunlar

Sorunlar	Sayı	%
Stres	9	22,5
Moral Bozukluğu	6	15
Bezmişlik	6	15
Psikolojik Sorunlar	5	12,5
Anksiyete	5	12,5
Yorgunluk	3	7,5
Çalışma Hayatındaki Sorunlar	2	5
Tükenmişlik	1	2,5
Sağlık Sorunları	1	2,5
Hapsedilmişlik duygusu	1	2,5
Zaman yetersizliği	1	2,5
Toplam*	40	100.0

*Kişiler birden fazla sorun dile getirmiştir. (Danış ve Genç, 2011)

Bakım Personellerinin % 22,5 i bakıma bağlı olarak yaşadığı sorunlardan stres yaşadığı görülmüştür. Selye stresi, "vücuda yüklenen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi" olarak tanımlamaktadır. (Güçlü, 2001). Stres yaşayan bakım personellerinin genelde engellilerin davranışlarından rahatsız olmasından kaynaklandığı görülmüştür. Aşağıda stres yaşayan bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K5: “ Engelli durduk yerde bana çok ağır küfürler etti. Ben dondum kaldım. Ama kaç gün boyunca o olayın etkisinde kaldım ve kendime sıkıntı stres yaptım.”

K7: “ Engelli yemek yemediği zaman acaba niye yemek yemiyor diye düşünüp kendimi yetersiz hissedirdim ve strese girerdim.”

Bakım Personellerinin % 15 inin moral bozukluğu yaşadığı görülmüştür. Stres yaşayan bireylerin genel olarak yaşadıkları stresten kaynaklı olarak moral bozukluğu yaşadıkları görülmüştür. Aşağıda moral bozukluğu yaşayan bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K4: “Engellinin sinir krizleri olduğu dönemlerde ağızlarına gelen laf ve küfürleri söylediklerinde moralim bozuluyor ve üzülüyorum.”

Bakım Personellerinin % 15’inin bezmişlik sorunu yaşadığı görülmüştür. Engellilerin genel olarak sabırsız olmaları, isteklerinin hemen olmasını istemeleri, kurallara uymak istememeleri, sigara konusunda doyumsuz olmaları ve sürekli personelleri sıkıştırmaları konularında bezmişlik yaşamaktadırlar. Aşağıda bezmişlik yaşayan bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K8: “Hastalar hep kendi isteklerinin olmasını istiyor. Beni dinlemeyip kuralları aşmaya çalışıyorlar. Özellikle sigara konusunda çok ısrar ediyorlar. Biz ne kadar yapma şöyle böyle desekte onlar kendi doğrularını istiyorlar. Bu nedenle üzerimize geldiklerini hissediyorum.”

K10: “ Birkaç hastayla iletişim konusunda sorun yaşıyorum. Bazen bunaltabiliyorlar seni anlamadıkları için. Baktın anlamıyor susuyorsun.”

Bakım Personellerinin % 12,5’inin psikolojik sorunlar yaşadığı görülmüştür. Bakım verme yükünü her insanın kaldıramadığı ve bu yüke karşılık psikolojik sorunlar yaşadıkları görülmüştür. Aşağıda psikolojik sorunlar yaşayan bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K3:” Bu iş beni psikolojikmen çokertti. Hastalar psikolojik olarak seni etkilediği için değişik davranışlar sergilediğini görebiliyorsun.”

K11: “ İlk zamanlar bir engelli boğazımı sıkıydı. Uzun süre boyunca rüyamda o engellinin beni boğduğunu ve öldürmek istediğini gördüm. Bir süre o engelliye yaklaşamadım. “

Bakım Personellerinin % 12,5'inin anksiyete yaşadığı görülmüştür. Bakım personellerinin engellilerin saldırganlık davranışlarından çekinmeleri ve bazen bakım hizmeti alan engellilerin tepkilerinin nasıl olacağını bilmedikleri için anksiyete yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Aşağıda anksiyete yaşayan bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K12: "Engelli sinirlenmiş şu kapıyı açta bir bıçak ver 3 4 kişiyi doğrayayım Bazı kişiler gözüme çok kötü geliyor sende dahil diye korkutucu cümleler kurunca korkmuştum."

K1: "Bazen hastanın yanına yaklaşırken tepkisinin ne olacağını bilmediğimiz için çekiniyorum. Acaba döver mi diye çekiniyorum. Şiddete maruz kalmaktan kaygılanıyorum."

Bakım Personellerinin % 7,5' i yorgunluk sorunu yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bakım işinin ruhen ve bedenen yorucu bir iş olduğunu ortaya koymuşlardır. Aşağıda yorgunluk sorunu yaşayan bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K1: "Bakım Personelliğinin Olumsuz yönleri ise yorgunluk diyebilirim. Kendi grubundaki hastalara yetişmekten yoruluyoruz."

Bakım Personellerinin % 5'i çalışma hayatında sorunlar yaşadığını belirtmişlerdir. Personellerin kendi arasında iş bölümüyle alakalı konularda sorun yaşanabildiğini ifade etmişlerdir. Birim amirleriyle soruna çözüm bulunabilir.

Bakım Personellerinin %2,5'in tükenmişlik sorunu yaşadığını ifade etmiştir. Bakım personelliği işini maddiyat, engelli ve yaşlı ilgisi ve merak nedeniyle işe başladıktan sonra işin zorluğuyla birlikte zaman içerisinde tükenmişlik sorunu yaşadığı görülmüştür.

Bakım Personellerinin %2,5'lik kısımda sağlık sorunları yaşadığını belirtmiştir. Genelde Yatağa bağımlı hastaların alt değişimlerini yaparken meydana gelen bel ağrısından yakınmaktadırlar.

%2,5'inde hapsedilmişlik duygusu yaşadığını söylemiştir.

Ayrıyeten zaman yetersizliği sorunları olduğunu belirtmişlerdir. Genelde evli ve küçük çocukları olan personellerin ailelerine çok fazla zaman ayıramadıkları konusunda yakınmaları görülmüştür.

Genel olarak bakım personellerinin yaşadığı sorunlara bakıldığında ağırlıklı olarak Stres, moral bozukluğu, bezmişlik sorunları yaşadıkları görülmüştür. Bunu takip eden sorunlar Psikolojik sorunlar, anksiyete, yorgunluk, çalışma hayatındaki sorunlar, tükenmişlik, sağlık sorunları, hapsedilmişlik duygusu ve zaman yetersizliğidir.

3.2. Sorunların Psikososyal Etkileri

Bakım Personellerinin Özel Bakım Merkezinde yaşadıkları sorunların psikososyal etkilerine bakıldığında; üzüntü(2), stres(2) , içe kapanıklık (2) gibi duygular ve davranışlar sergilediklerini ifade etmişlerdir. Bu psikososyal etkileri yaşayan bakım personellerinin ailesine olumsuz şekilde bu durumu yansıttıklarını ifade etmişlerdir. Özellikle 1 yılı doldurmayan personellerin kurum içerisinde yaşadıkları sorunların, çevresine ve aile yaşantılarına etkisi olduğu görülmektedir. Aşağıda bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K7: "İlk zamanlarda ilk bir kaç ay sosyal hayatımı etkiliyordu. Mesela çevremdeki arkadaşlarımın yanına gidiyordum sende bir değişiklik var halin hareketlerin tavrın falan diyorlardı. Diyordum değişmedim. Diyordular hatta bu iş yeri sana yaramadı diyorlardı. Sessizleştiğimi içe kapanık olduğumu söylüyorlardı. Aile olarak etkilenmiyorum. Çünkü burada olan sıkıntı burada kalır evimde ki sıkıntıda buraya yansımaz. "

K3: "Sosyal hayatımı çok etkiliyor. Mesela burdan çok yorulduğum zaman başkalarını kırabiliyorsun. Psikolojik olarak etkilediği için seni değiştiriyor. Çok fazla stres yaşıyorum."

Bakım personellerinden 4 yılı aşkın süredir çalışanların (7 Bakım Personeli) kurum içerisinde meydana gelen engellinin anormal davranışı, kendisine ve çevreye zarar verme davranışı, küfür ederek incitici ifadelerde bulunması, engellinin vefatı gibi özel bakım merkezinde yaşanacak tüm olumsuz olaylara karşı profesyonel bakış açısı kazandıklarını ifade etmişlerdir. Yaşanan tüm sorunların normalleştiğini ve bu sorunların iş yaşamıyla sınırlı kaldığı psikososyal etkisi olmadığını ifade etmişlerdir. Aşağıda bakım personellerinin görüşlerinden örnekler verilmiştir.

K8: “ Beni buradayken etkiliyor ama buradan çıkınca belki abartıyor olabilirim ama burada yaşanan burada kalıyor. Eve gittikten sonra gerçekten aile ortamına kendimi konsantre ediyorum. Bazıları diyor işte 7 8 yıl burada çalıştıktan sonra etkiler seni psikolojin bozulur falan ama bende öyle bir şey olmuyor. Zaten ben sert bir mizaca sahibim çocuklarıma karşıda önceden nasılsam şimdide öyleyim. Buradaki çalışma ortamı beni etkilemiyor. Normal karşılıyorum burada yaşadığım tüm olayları zaten normal karşılırsan etkilemez. Aile ortamına yansıtıyorum.”

K4: “Eyle işi birbirine karıştırmak istemiyorum. Kolay bir şey değil etkisi devam ediyor. Ama bunları ona yansıtıyorum. Bazen moralim bozuk bir şekilde eve gittiğimde onlarda işi yoğun geçmiştir, yorgundur diyerek beni teselli ediyor ve anlayış gösteriyorlar. Ama genel olarak artık bu kişilerin engelli olduklarını ve davranışlarının normal olduğunu kabullendiğim için yaşadıklarımı sosyal hayatıma yansıtıyorum.”

3.3. Bakım Personellerinin Engellilere Bakış Açısı

Tablo 3: Bakım personellerinin bakım merkezinde çalışmadan önce toplumdaki engellilere karşı duyguları

Engelliye karşı duyulan his	Sayı	%
Korku	4	33,33
Üzüntü	3	25
Sevdiklerinin engelli olabileceği düşüncesiyle kaygı duyma	3	25
Acıma	2	16,66
Toplam	12	100

Bakım merkezinde çalışmaya başlamadan önce personellerin sosyal ortamlarda herhangi bir engelli bireyle karşılaştığında çocuğunda, yakınlarımda, annem veya babamda böyle olabilir düşüncesine kapıldıklarını ifade etmişlerdir.

Engel grupları arasında en olumsuz tutumların sırasıyla zihinsel, duygusal/davranışsal ve fiziksel engelliler olduğu bilinmektedir. (Mamatoğlu ve Tasa, 2018) Engelli bireylerin karşılaştıkları zihinsel ve ruhsal engellilerin saldırganlık davranışları sergileyebileceğini düşünerek korktuklarını ifade etmişlerdir. Ayriyeten engellilerin durumlarını görerek üzüldüklerini ve acıdıklarını dile getirmişlerdir. Konu hakkında bakım personellerinin görüşleri aşağıda ifade edilmiştir.

K5: “Düşünce olarak bazı şeyleri daha iyi olumlu düşünüyorsun. Bu zamana kadar ben böyle bir ortam görmedim. Artık insanları üzmem istemiyorsun Saygının daha önemli olduğunu gördük. Anneme babama karşı daha saygılı sevgili olmaya başladım. Annemin babamın engelli olabileceği aklıma geliyor.”

K9: “Engelli sinirlenip bana saldıracağından korkardım.”

K14: “Birlikte olduğumuz ortamda kendisinin bir şeyleri anlatmadığı ve benim söylediklerimi anlamadığı zaman o aşırı sinirleniyor hatta bu nedenle epilepsi krizi bile geçirdiği oluyordu. O zaman bende çok üzülüyordum.”

K8: “Babası kendisin büyükşehirlere falan götürüp gezdiriyordu. Umudu vardı hala. Ölmek üzereydi ama hala ben kalkınca sizinle şunu yapacağım diye hayalleri vardı. O süreçte içten içe acıyordum ona.”

Bakım Personelleri, Bakım merkezinde çalışmaya başladıktan sonra engellilere karşı sempati kurarak çevresinde hizmet sunduğu engelli bireyler gibi olabileceği korkusundan dolayı o bireylere daha çok sevgi, şefkat ve merhametle yaklaşıldığını ifade etmişlerdir. İşe yeni başlayan kişilerde acıma ve üzümler davranışlarının yoğun görüldüğü ve zaman içerisinde bu duyguların yerini profesyonel bakış açısı aldığı görülmüştür.

3.4. Bakım Merkezinde Çalışmanın Bireylere Olumlu Etkileri

Çalışma hayatının bireye olumlu etkiler sunması için, işin tatmin edici bir gelir getirmesi ve güvencesinin olması, yapılan işin ilgi çekici ve sorumluluk gerektiren bir iş olması, çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler sunması, kariyer imkânlarının olması, yapılan işin saygı ve kabul görmesi, çalışma zamanlarının ve boş zamanın bireysel ihtiyaçlara uygun olması ve işin çalışan insana kendini geliştirme imkânı vermelidir. (Ören ve Yüksel, 2012) Engelli bakım merkezinde çalışan bireylerin de bakım merkezinde çalışmaya başladıktan sonra hayatlarında olumlu değişiklikler meydana geldiğini ifade etmişlerdir. Bu olumlu değişikliklerde Ekonomik özgürlük kazanılması (4 Personel), özgüven elde ettiklerini (4 personel) ve işe yaradıkları hissi elde ettiklerinin (3 personel) ifade etmişlerdir. Bunları ifade edenlerin genellikle kadın bakım personellerinin olduğu görülmüştür. Aşağıda bakım personellerinin görüşleri ifade edilmiştir.

K8: “ Ben çalışmadan önce pasıftım ama çalışmaya başladıktan soran özgüvenim yerine geldi. Mesela harcamalarım ona göre daha özgürce harcıyorum. Önceden eşimden bekliyordum şimdi kendi özgürlüğüm var. Örneğin bir gün alışverişe çıkmıştım akşam karanlık olmuştu eve öyle gitmişim. Çok kokmuşum eşim kızacak diye ama burada çalışmaya başladıktan sonra gecede dışarıdayız, sabahın köründe de dışarıdayız vardiyalı çalıştığımız için. Bu nedenle kendime özgüvenim geldi çok mutluym. Keşke daha önce başlasaydım çalışmaya. Önce sıradan monoton ev kadını gibi çocuklara bak temizlik yap öyle geçiyordu ama şimdi her ortama giriyoruz.”

K10: “ Özgüvenimi kazandım. Çocuklarıma istedikleri şeyleri vermeye çalıştım.

Ayriyeten diğer bakım personellerinin bakım merkezinde çalışmaya başladıktan sonraki hayatlarına olumlu etkilerine dair görüşlerine bakıldığında maddi imkanlarının iyileştiğini, iş ahlakına uygun saygı, sevgi ve kibar konuşmayı öğrenerek toplumsal yaşamlarına katkı sağladığını, sorunlarını unutturarak arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurduklarını ifade etmişlerdir. Aşağıda bakım personellerinin görüşleri ifade edilmiştir.

K6: “ En olumlusu maddiyat. Çevreme de söylüyorum. Teşvik ediyorum benim ne güzel mesleğim var sizde düzenli bir iş sahibi olun diyorum.”

K1: “ Bakım merkezinde çalışmaya başladıktan sonra özgüvenim yükseldi. Konuşma tarzımız değişti. Üslubumuz değişti. Engellilerle bir arada olduğumuz için hareketlerimize dikkat ediyoruz. Her şeye bakış açım değişti artık her şeye olumlu bakıyorum.”

K2: “Buraya geldim psikolojim düzeldi benim. Sorunum çoktu burada her şeyi unuttum. Çok seviyorum buradaki engellileri ve arkadaşlarımızla olan birlik, beraberliğimizi.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma kapsamında Gaziantep’te faaliyet gösteren Ruhsal Engellilere hizmet verilen özel bir engelli bakım merkezinde çalışan 12 bakım elemanı ile yüz yüze görüşme yoluyla bakım elemanlarının yaşadıkları sorunlar ve bu sorunların sosyal hayatlarına etkileri hakkında bilgi toplanmıştır. Elde edilen bulgulardan çıkardığımız sonuçlar ve çözüm önerilerimizi kısaca şöyle sıralayabiliriz:

Bakım personellerinin bakım açısından yaşadığı sorunların; stres, moral bozukluğu, bezmişlik, psikolojik sorunlar, anksiyete, yorgunluk, çalışma hayatındaki sorunlar, tükenmişlik, sağlık sorunları, hapsedilmişlik duygusu ve zaman yetersizliği gibi sorunlar yaşadıkları görülmüştür.

Bakım personellerinin bakım bağlı olarak yaşadıkları sorunlar ve iş yaşamının kişilerin sosyal hayatına etkilerinin üzüntü, stres ve içe kapanıklık gibi duygu ve davranışlar sergilediklerini ifade etmişlerdir. Bu psikososyal etkileri yaşayan bakım personellerinin ailesine olumsuz şekilde bu durumu yansıttıklarını ifade etmişlerdir. Özellikle 1 yılı doldurmayan personellerin kurum içerisinde yaşadıkları sorunların, çevresine ve aile yaşantılarına etkisi olduğu bulgusu edinilmiştir. 4 yılı aşkın süredir çalışan bakım personelleri için yaşanan tüm sorunların normalleştiğini ve bu sorunların iş yaşamıyla sınırlı kaldığı psikososyal etkisi olmadığı sonucu elde edilmiştir.

Bakım personellerinin bakım merkezinde çalışmadan önce toplumdaki engellilere karşı korku, üzüntü, sevdiklerinin engelli olabileceği düşüncesiyle kaygı duyma ve acıma duyguları sergiledikleri görülmüştür. Ama bakım merkezinde çalışmaya başladıktan sonra engellilere karşı bu bakış açılarının değiştiği sonucu elde edilmiştir.

Engelli bakım merkezinde çalıştıktan sonra bireylerde olumlu değişiklikler meydana gelmiştir. Bunlar; Ekonomik özgürlük kazanılması, özgüven elde etmeleri ve işe yaradıkları hissi elde etmeleri sonucu ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda bakım merkezinde çalışan personellerin bakıma bağlı olarak sorunlar yaşamaması ve bu sorunların psikososyal etkilerini en aza indirmek amacıyla sunulan öneriler şunlardır: Bakım personellerinin yaşadıkları sorunlar için kişilerin sorunlarına yönelik çalıştıkları kurumların tedbirler almaları gerekmektedir. Bu tedbirlerin başında kişilere psikososyal destek verilmelidir. Bakım elemanlarına psikolojik sağlamlık konusunda hizmetiçi eğitimler düzenlenmelidir. Bakım elemanlarına kurumda çalışan diğer birimlerin destek sağlayarak yaşadıkları zorluklar minimize edilmelidir.

KAYNAKÇA

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. Engelli Kuruluşları. Erişim Adresi: <https://ailevecalisma.gov.tr/eyhgm/kuruluslar/engelli/>

Amerikan Psikiyatri Birliği, Ruhsal bozuklukların tanısall ve Sayımsal El Kitabı, Beşinci Baskı (DSM-5), Tanı ölçütleri Başvuru Elkitabından, çev. Köroğlu E, Hekimler Yayın Birliği, Ankara, 2013.

Başol, O., Sağlam, Y., Çakır, N. (2018). Engelli ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik Seviyeleri İle Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı İlişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 29(2), 71-97.

Danış, Z., & Genç, Y. (2011). Kurumsal bakım elemanlarının genel özellikleri ve yaşadıkları sorunlar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*. 2, 170-183.

Dinç, L., (2010). Bakım Kavramı ve Ahlaki Boyut. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 74–82.

Engster D. Rethinking Care Theory: *The practice of caring and the obligation to care*. *Hypatia* 2005; 20 (3): 50-74.

Güçlü, N. (2001) Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1), 91-109.

Mamatoğlu, N., & Tasa, H. (2018). Engelliye yönelik ayrımcılık ve iş yerinde engelli. *Türkiye Klinikleri J Psychol-Special Topics*, 3(1), 1-10

Ören, K., & Yüksel, H. (2012) Geçmişten günümüze çalışma hayatı. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1 (1), 34-59

Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2005, 7 Temmuz). *Resmi Gazete* (Sayı: 5378). Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707-2.htm>

T.C. Resmi Gazete. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği. 4.11.2016. Sayı: 29878, Başbakanlık Basımevi, Ankara.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). Sosyal bilimlerde Nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.

