

## KURUMSAL BAKIM ELEMANLARININ GENEL ÖZELLİKLERİ ve YAŞADIKLARI SORUNLAR

### THE GENERAL FEATURES OF CAREGIVERS IN INSTITUTIONAL SETTINGS AND THE PROBLEMS THEY CONFRONT

Yrd.Doç.Dr. Mehmet Zafer DANIŞ

Yrd.Doç.Dr. Yusuf GENÇ

Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü  
zdanis@sakarya.edu.tr, ygenc@sakarya.edu.tr

#### Özet

Günümüzde bakıma gereksinim duyan özürlü ve yaşlıların sayısı giderek artmaktadır. Bu sorunun çözümü için aile kurumu yetersiz kalmakta, sosyal devlet anlayışı perspektifinde ve bakım sigortası uygulamaları doğrultusunda ailenin geleneksel bakım rolü giderek bakım personelleri tarafından üstlenilmektedir. Ülkemizde bakım elemanlarına duyulan gereksinim ve bu elemanların karşılaştığı sorunlar her geçen gün artmaktadır.

Bu araştırma kapsamında 2008 Nisan-Mayıs döneminde, Ankara ilinde faaliyet gösteren özel yaşlı bakım evlerinden 5, özürlülere yönelik bakım merkezlerinden 1 olmak üzere toplam 6 kurumda bakım elemanı olarak çalışan 50 kişiyle yüz yüze görüşme yapılmıştır. Bakım elemanlarının cinsiyetleri, medeni durumları, yaş durumları, eğitim seviyeleri, bakım konusundaki eğitim durumları, ekonomik ve sosyal güvence durumları incelenmiştir. Bunun yanında, çalıştıkları ortamda yaşadıkları sorunlar (stres, anksiyete, moral bozukluğu, yorgunluk, bezginlik, tükenmişlik gibi) ele alınmıştır. Araştırma sonucunda bakım elemanlarının karşılaştıkları sorunların azaltılmasında hizmet içi eğitim, sosyal destek ve maddi koşulların iyileştirilmesinin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bakım, bakım elemanı, sosyal destek, sosyal hizmet, bakıma muhtaçlık.

#### Abstract

Nowadays, the number of handicapped and elderly people who need care has been gradually increasing. As a solution to this problem, the institution of family remains incapable; in line with care insurance implementations of the perspective and social state understanding, the traditional care-giving role of the family has been gradually taken on by care staff. In our country, the requirement of caregivers and their confront problems are increasing every passing day.

Within the scope of this research, in April-May 2008 period, interviews were conducted face-to-face with fifty people who work as care staff in six institutions operating in Ankara, five of which are privately owned elderly care houses and the other one is a care center for the handicapped. Gender, marital status, age, education level, educational background about the subject of care, economic and social security conditions of the care staff are analyzed. Besides, the problems encountered in their workplace (such as stress, anxiety, despondency, weariness, prostration, fatigue) are addressed. As a result of the research, it is found that for the reduction of the problems which care staff confront in institutional settings, in-service training, social support and improvement of material conditions are significant.

**Key Words:** Care, caregiver, social support, social work, in need of care.

## Giriş

**T**üm dünyada özürlüler ve yaşlıların bakıma muhtaçlık sorunu giderek artmaktadır. Ortalama ömrün uzaması, geleneksel aileden çekirdek aileye geçiş, sağlık sorunlarının artması bakıma gereksinim duyan birey sayısının da artmasına yol açmaktadır (Folkman, Lazarus, Pimpley ve Novacek, 1987). Sosyal siyaset, çalışma hayatı, yerel yönetimler ve bakıma muhtaçlık alanında gündeme gelen yeni sosyal politikalar, sosyal hizmet ve rehabilitasyon alanında farklı iyileşmelerin gerçekleşmesi ve bakıma gereksinim duyan bireylerin yaşam kalitesinin geliştirilmesinde önemli katkı sağlamıştır (Papalia, Sterns, Feldman ve Camp, 2002).

Bakım; hayatı önem arz eden fizikî, psikolojik ve sosyal aktivitelerin ve fonksiyonların sağlanmasında, yeniden yerine getirilmesinde ve uyumunda bakıma muhtaç kişiye yardımcı olmaktır. Temel ihtiyaçlarını yeterince karşılayamayan, hayat kalitesinden uzaklaşan, şahsî tercihlerini kullanmada ve hayatının devamının sağlanmasında kişinin aile, akraba veya uzmanların desteğine ihtiyaç duymasıdır. "Bakıma muhtaçlık, kişinin bedensel hareket edebilirliğinin engellenmesi veya kısıtlanması sonucunda gerek beden temizliği, gerek beslenme, gerekse ev idaresinde değişik yoğunlukla bir bakıcının bakımına ihtiyaç duyma halidir. Dolayısıyla bakıma muhtaç bir kişi de, günlük hayatta her zaman yapılması gereken bazı basit fiziksel hareketlerin yerine getirilmesinde (giyinme, yeme içme, beden temizliği, tuvalet ihtiyacını giderme, alış veriş vb.) başkalarının yardımına ve desteğine sürekli ihtiyaç duyan insandır. Yani hayatın idamesi için yapılması gereken temel iş ve görevleri, kendi kendine yapma kabiliyetine ve gücüne sahip olmayan bir birey bakıma muhtaçtır." (Seyyar 2002: 54-56).

Dünyada bakım elemanları genel olarak sağlık, ev idaresi, insan ilişkileri ve sosyal hizmet alanlarında temel eğitimden geçmekle birlikte, belirli aralıklarla düzenli olarak hizmet içi eğitim ve süpervizyon almaktadırlar (Berk, 1998), öte yandan Türkiye'de "bakım" yeni gelişen profesyonel bir alan olmakla birlikte kurumlarda çalışan bakım elemanları gerekli eğitim ve donanımdan oldukça uzaktır.

Yapılan araştırmalar bakım verenlerin bakım hizmetini sunarken karşılaştıkları temel sorunların başında stres, depresyon, anksiyete, moral bozukluğu, yorgunluk, bezginlik, tükemişliğin geldiğini ortaya koymaktadır. Tüm bunlarla birlikte bakıma gereksinim duyan bireylerin yaşam kalitesinin iletiletilmesinde bakım verenlerin sahip oldukları profilin geliştirilmesi ve yaşadıkları sorunların azaltılmasının önemi üzerinde durulmaktadır (Lawton, Winter, Kleban ve Ruckdeschel 1999).

Özürlü bireylerin günlük hayatın alışılga gelen rutinlerini yerine getirirken karşılaşmış oldukları güçlükler, yaşlı bireylerin çocuklarından uzak yaşamaları, eşlerini kaybetmeleri, emeklilikle birlikte toplumsal ilişkiler ağından uzak kalmaları, yaşamın geçmiş dönemlerinde arzuladıkları şeyleri yerine getirememesi durumu, sağlık, spor ve kültür alanında kendilerine yeteri kadar olanak sunulmaması (Rzetelny, 1985) özürlü ve yaşlıların kimi zaman baş etme mekanizmalarını azaltmakta ve yaşadıkları bio-psiko-sosyal kayıplarına uyum süreçlerini engellemekte (Curtis, Coughlan ve Gsel, 2004), böylelikle başta depresyon ve stres olmak üzere türlü sorunlar yaşamalarına yol açmaktadır (Hocking ve Koenig, 1995).

Profesyonel eğitim almış, özürlülük ve yaşlılığın fiziksel, ruhsal ve sosyal boyutlarını bilen, empati kurma bilgi ve becerisine sahip bakım elemanları bakım hizmeti sunarken daha az sorun yaşamakta, tükemişlik sürecinden ise mümkün olduğunca kendilerini uzak tutabilmektedirler (Greenberg, Boyd ve Hale, 1992).

Bu araştırmanın amacı; Ankara ilinde bakıma gereksinim duyan özürlü ve yaşlılara bakım hizmeti sunan elemanların genel özelliklerinin saptanması ve bakım esnasında karşılaştıkları sorunların tespit edilmesidir.

## 1. BAKIM ELEMANI, EğİTİMİ VE SORUMLULUğU

Ülkemizde bakıma muhtaç olan yaşlı ve özürlülere yönelik hizmet sunan profesyonel bakım elemanlarının hem potansiyel olarak hem de nitelik olarak ihtiyaca göre çok yetersiz olduğunu söyleyebiliriz. Bazı üniversitelerimizin meslek yüksekokullarında bu alanda programlar açılmış olsa da sayıca çok az olduklarını ve ihtiyacı karşılayacak potansiyele sahip olmadıklarını görmekteyiz. Önümüzdeki süreçte bakım hizmetlerinin ve bakım elemanlarının önemi daha da artacaktır. Bu oranın Avrupa’da ve gelişmiş ülkelerde çok yüksek olduğu da bilinmektedir.

Bakım elemanlarının yetersizliğinden ötürü bu alandaki boşluğun giderilmesi için 2006 tarihli “*Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tesbiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik*” esaslarına uygun olarak MEB, SHÇEK ve ÖZİDA’nın ortak girişimleriyle Türkiye’de ilk kez bakıma muhtaç özürlülerin bakımına dönük standart bir eğitim programı hazırlanmıştır. Sertifika eğitimlerinin modül bir eğitim paketi olması, eğitime tabi tutulanların örgün eğitim alt yapılarının yetersiz olması ve eğitimin süresinin az olması dolayısıyla profesyonelle yetişmedikleri ve eksiklerini uygulama aşamasında deneme yanılma metoduyla tamamlamaya çalışmaları yeni problemleri ve riskleri beraberinde getirmektedir. Zaten sertifika eğitimlerinin örgün eğitimin yeterli

olmadığı dönemlerde tampon görevi yaptıkları da bilinmektedir. Bakım eğitimi; bakıma muhtaç insanların günlük hayatta ihtiyaç duydukları bakım hizmetlerinin teorik ve uygulamalı boyutlarını ele alan bir meslek eğitimidir. Başka bir adıyla uygulamalı (sosyal) bakım hizmetlerinin teorik ve pratik içeriğinin öğretildiği bir süreçtir. Bakıcı personel yetiştirecek eğiticilerin eğitimi ise ayrı bir tartışma alanıdır. Eğiticiler de 4 yıllık lisans programlarının (sosyal hizmet, hemşirelik, ev ekonomisi, psikoloji, çocuk gelişimi ve eğitimi, fizyoterapi, özel eğitim öğretmenliği vb.) birinden mezun olmaları gerekmektedir.

Bakım elemanlarının özellikleri, sorunları ve çözümleri konusunda mesafe alınabilmesi ve problemlerin en aza indirilmesi için kendilerinin sorumluluklarını bilmeleri, alan deneyimlerinin ve donanımlarının yeterli olması gerekir. Bakıcı sorumluluğu; bakıcı personelde olması gereken meslekî bilgi, bilinç, vicdanî mesuliyet duygusu ve görev bilincini içselleştirerek ve benimseyerek yerine getirme halidir. Bakım elemanının bakıma muhtaç kişiye karşı, meslekî ve ahlaki bir takım sorumlulukları bulunmaktadır.

### **1.1. Bakım Elemanının Bakıma Muhtaç Kişiye Karşı Sorumluluk ve Görevleri:**

- 1- Bakıma muhtaç kişiyi, sosyal çevresi ile birlikte bir bütünlük içinde değerlendirmek.
- 2- Kişinin bireysel ihtiyaçları doğrultusunda bakıma yönelik uygun tedbirleri ve uygulamaları tespit etmek ve bakım plânını bu yönde hazırlamak.
- 3- Kişinin bağımsızlığını tespit edici imkânlar çerçevesinde aktif (rehabilitasyon edici) bakım hizmetleri sunmak ve kişinin güç kaynaklarını (potansiyellerini) gün ışığına çıkartmak (Seyyar ve Genç, 2010).

### **1.2. Bakım Elemanının Meslekî Sorumluluk ve Görevleri:**

- 1- Bakıma muhtaçlık konusunun teorik ve pratik boyutlarının detaylarını bilmelidir.
- 2- Değişik bakım modellerini tanımalı ve bakım plânları oluşturabilmelidir.
- 3- Bakıcı personel, bakım mesleğinde geçerli olan ahlâkî ilkeleri (bakım ahlâkı) bilmeli ve benimseyerek tatbik etmelidir.
- 4- Her türlü kültürel yapıya uyum sağlayabilecek yeteneğe ve bilgiye sahip olmalıdır.
- 5- Bakıma muhtaç kişi ve yakınlarının ihtiyaçlarını doğru tespit edebilmeli, bakım seçeneklerini sunabilmeli, standart bakım hizmetlerinin yanında bireysel stratejiler geliştirebilmeli ve uygulayabilme becerisine sahip olmalıdır.
- 6- Sağlık ve bakım sistemindeki gelişmeleri sürekli takip etmelidir.
- 7- Bakıma muhtaç kişinin psiko-sosyal durumunu yönetmede başarılı teknikler kullanabilmelidir.
- 8- Bakıma muhtaç kişiye bakıma muhtaçlık sorunu ile ilgili gelişmeleri ve sosyal hayatını etkileyecek durumları anlatarak kişinin ve bakıcı aile fertlerinin hayata bağlı kalmalarını sağlayabilmelidir.
- 9- Bakıcı personel, bakıma muhtaç kişinin yakınlarını aktif bakıma dâhil edebilmelidir (Seyyar ve Genç, 2010).

### 1.3. Bakım Elemanının Ahlâkî Sorumluluk ve Görevleri:

- 1- İnsan sevgisi, hoşgörü ve bakıma muhtaçlara saygı,
- 2- Sosyal fedakârlık,
- 3- Etkin iletişim ve sosyal diyalog becerisi,
- 4- Empatik ve kontrollü duygusal yaklaşım,
- 5- Sabır ve psikolojik yönden strese dayanıklı olmak,
- 6- Mesleki liyakat ve mesleki sorumluluk,
- 7- Farkındalık ve ayrımcılık yapmama,
- 8- Mahremiyet ve gizlilik,
- 9- Maddî ve psiko-sosyal istismardan kaçınma,
- 10- Sağlıklı iş ilişkileri ve kurumsal sadakat şeklinde sıralanabilir (Seyyar ve Genç, 2010).

Bakım elemanı bu hizmetleri sunarken kendisine bir takım hedefler çizilmelidir. Sonuç odaklı hedefler bakıcının ve bakılan kişinin işini ve hizmetin kalitesini artıracaktır. Bakım elemanı hedeflerini koyarken ben merkezli olmanın yanında bakıma muhtaç kişinin katılımını hesaba katmalıdır. Bundan dolayıdır ki, bakım hedeflerinin tespitinden önce, uzman bakıcı, bakıma muhtaç kişi ve onunla ilgilenen aile bireyleri ile görüşerek, bakıma muhtaç kişinin potansiyelleri doğrultusunda isabetli ve gerçekçi bir teşhis koymalıdır. Katılımcılığı ve fikir teatisini her zaman kendine rehber edinen uzman bakıcı, muhatapları ile birlikte, yani onların da onayını alarak, bakım hizmetlerinden elde etmek istediği hedeflerini belirlemelidir.

Bakım hizmetlerinin kendine has ortak kültürü ve normları vardır. Bu hizmeti verenlerin ortak kültür birliğine ulaşması ve çalıştığı meslek ve işyerine aidiyet duygusu kazanması gerekir. Bakım hizmetlerine yön veren, şekillendiren bakıcı personelin davranışlarını yönlendiren normlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar vardır. Bakım kültürü, bakıcı personel arasında sağlıklı bir sosyal ilişki kurulmasını, bakıcı personelin bakım merkezine uyumunu, kimlik kazanmalarını ve iyi bir çalışma atmosferinin oluşmasını sağlamaktadır.

Bakım hizmetlerinin kendine has bir psikolojisi vardır. Bu alanda hizmet veren bireyler psikoloji konusunda bilgi ve beceriye ihtiyaç duyarlar. Bakım elemanlarına eğitim verilirken modül eğitim paketinin içinde bakım psikolojisine yönelik derslerin de bulunması gerekir. Çünkü bakım elemanlarının hizmet verdikleri bakıma muhtaç yaşlı ya da özürünün ruhsal ve duygusal halini bilmesi buna göre tavırlar geliştirmesi, onların penceresinden olaylara bakabilmesi, onları onların dilinden anlayabilmesi gerekir.

Bu anlamda bakım psikolojisi; bakım uygulamalarında ruhî (psişik) problemlere yol açan alanları inceleyen, problemlerin sebepleri ve çok yönlü etkileri ile çözüm yollarını araştıran, bakıma muhtaç kişiler ile bakıcı personel arasında sağlıklı ve verimli bir uyum sağlamayı hedefleyen, bu yönde bilgi üretimi için gayret gösteren bir bilim dalıdır. Bu süreçten geçen bakım elemanı bakım uygulamalarından kaynaklanan psiko-sosyal problemleri (bakım sorunlarını), fert bazında çözümlenmekten ziyade, bakım (bakıcılık) şartlarını değiştirmek

suretiyle, iş stresine ve dolayısıyla psikolojik problemlere yol açan faktörleri belirleyerek bunların ortadan kaldırılmasına yönelik tedbirler alır ve uygular.

Bakım elemanları hizmet ürettikleri bakıma muhtaçlarla uzun süre beraber yaşamaları dolayısıyla zamanla onların davranışlarını göstermek gibi bir eğilime girerek davranış bozuklukları yaşayabilirler. Bakım elemanlarının belirli periyotlarla dinlendirilmesi, yerlerinin ve alanlarının değiştirilmesi, zayıf düştükleri alanlarda rehabilitasyona tabi tutulmaları gerekir. Risk gruplarıyla yapılan her çalışma potansiyel risk taşır. Burada problem oluşturan unsurları fark ettirmeden dağıtmak gerekir.

Bakım elemanları arasında oluşabilecek bir takım sorunlar önceden belirlenip koruyucu-önleyici tedbir bazında önlemler alınmalıdır. Ciddi bir işbölümü ile bu durum kontrol altına alınabilir. Bakım hizmet ve görevleri sınıflandırılarak yeteneklere göre bakıcı personel arasında dağıtılır, görev yerleri hiyerarşik bir biçimde belirlenir, görevler arası bağlantıları düzenleyen esaslar ve teknikler, bakıma muhtaç kişinin psiko-sosyal ve sıhhi değişimine göre sürekli olarak yeniden belirlenir ve iyi bir çalışma atmosferi oluşturulur. Böylece birlik, beraberlik, bütünlük ve uyum sağlanmış olur.

Göçler, kitle iletişim teknolojilerinde ve ekonomik alanda yaşanan gelişmeler beraberinde toplumsal yapıdaki köklü değişimlere yol açmaktadır. Söz konusu köklü değişimlerin en somut örneği özellikle kentleri yaşam alanı olarak seçen Türk aile modelinde kendisini görünür kılmaktadır. Geniş ailenin çekirdek aileye dönüşmesi ve kadının çalışma hayatına girmesi geleneksel aile modelini dönüşüme zorlayan iki başat faktör olarak ön plana çıkmıştır. Böylelikle geleneksel değerlerin aşınması, bireyci tutumların yaygınlaşması vb. toplum katmanlarında giderek daha fazla gözlenmektedir (Genç ve Alptekin, 2010).

Bu gelişmeler sonucunda özürlü ve yaşlıların bakıma muhtaçlık durumunda kimi zaman aile kurumunun işlevlerini yerine getirememesi sonucu profesyonel bakım hizmetlerine ihtiyaç duyulmakta, nitelikli bakım elemanlarının yetiştirilmesi ile bu elemanların psiko-sosyal ve ekonomik sorunlarının çözümü zorunlu hale gelmektedir.

## 2. MATERYAL ve YÖNTEM

Nicel araştırma metodolojisine uygun olarak dizayn edilen bu çalışmada tarama modellerinden genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir. Genel tarama modelleri kullanım amaçlarına göre "tekil tarama" ve "ilişkisel tarama" modelleri olmak üzere ikiye ayrılır (Karasar, 1991: 81). Bu çalışmada iki değişken arasında bir ilişkiyi ölçmek yerine var olan durum olduğu gibi saptanmaya çalışıldığı için tekil tarama modeli kullanılmıştır (Rubin ve Babie: 1997).

Araştırmada veri toplama aracı olarak 25 sorudan oluşan bir görüşme formu kullanılmış, veriler 2008 Nisan-Mayıs aylarında Ankara'da faaliyet gösteren 5 yaşlı bakım evi ve bir özürlü bakımevi olmak üzere 6 bakım kurumunda

çalışmakta olan 50 bakım elemanı ile yüz yüze görüşme yoluyla toplanmıştır. Katılımcılardan sözel onay alınmıştır.

### 2.1. Bakım Elemanlarının Genel Nitelikleri Hakkında Bulgular

Ülkemizde bakım elemanına ciddi ihtiyaç duyulmaktadır. Mevcut bakım elemanlarının ise donanım eksikliklerinin olduğu, eğitim kurumlarımızın bu alanda vasıflı eleman yetiştirme konusunda yetersiz kaldığı açık bir gerçektir. Ankara’da hizmet veren bu bakımevlerinde çalışan bakım elemanlarının genel nitelikleri ve görevlerinden ötürü yaşadıkları sorunları incelemek üzere yaptığımız yüz yüze görüşmelerden elde ettiğimiz tablolardan çıkan sayısal sonuçlar konu hakkındaki genel görüşlerimizi de katmak suretiyle yorumlanmıştır.

**Tablo 1. Tanıtıcı Bulgular**

Değişkenler	Sayı	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	40	80
Erkek	10	20
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	44	88
Boşanmış	3	6
Dul	3	6
<b>Yaş</b>		
18-25	22	44
26-30	12	24
31-35	3	6
36-40	6	12
41 yaş ve üstü	7	14
<b>Eğitim Durumu</b>		
Okur yazar	4	8
İlkokul	4	8
Ortaokul	6	12
Lise	33	66
Üniversite	3	6
<b>Sosyal Güvence Durumu</b>		
Var	40	80
Yok	10	20
<b>Ücret Durumu</b>		
Asgari ücretin altı	4	8
Asgari ücret	42	84
Asgari ücretin üstü	4	8
<b>Bakım Alanında Eğitim Alma Durumu</b>		
Evet	35	55
Hayır	15	45
<b>Toplam</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Bakım hizmetleri daha çok bayanlar tarafından tercih edilmekte ve bayanların karakteristik özelliklerine daha uygun olduğu görülmektedir. Araştırmamıza tabi olan bakım elemanlarının da % 80’i bayan ve % 20’si erkeklerden oluşmaktadır.

Kadınların, erkek bakıma muhtaçlara da bakması daha kolay ve tercih edilirken erkeklerin kadın bakıma muhtaçlara bakımı tercih edilmemektedir. Bu durum toplumsal normlarımız açısından da böyle kabul edilmektedir. Onun için kurumlar ve şirketler tarafından kadın bakım elemanları daha çok tercih edilmektedir.

Bu bakım evlerindeki bakım elemanlarının tamamına yakını (%88) evlidir. Evli kişilerin kişilikleri ve bakım ilkeleri doğrultusundaki hassasiyetlerinin daha belirgin olduğu, yaşlı ya da özürliye daha yakın bir ilgiyle bakabilecekleri, evliliğin verdiği tecrübenin burada etkili olacağı kanaatindeyiz. Kişinin kişiliğinin ve kimliğinin belirleyici ayakları eğitim, iş ve evlilik olduğu psikolojik bir gerçekliktir. Bu alanda hizmet veren bir bireyin kendisi ile barışık olması, kendisine emanet edilen bakıma muhtaç kişiye güven telkin etmesi ve sorumluk duygusunun üst düzey olması önemlidir.

Bakım elemanlarının % 44'ünün 18-25 yaş, % 24'ünün ise 26-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 41 yaş üstü bakım elemanlarının oranı ise % 14'dür. Bu durumda bacıcıların gençlerden oluştuğunu söylemek mümkün olmakla birlikte mesleki tecrübelerinin az olduğunu söyleyebiliriz. Buna karşılık yeni eğitim ve uygulama süreçlerinden yararlanma, becerilerinin daha kolay gelişme olasılıklarının yüksek olduğunu da göz ardı etmemek gerekir. Bu mesleğin genç yaşta tercih edilmesini alan açısından olumlu bir gelişme olarak değerlendirebiliriz.

Araştırmamıza tabi tuttuğumuz bakım elemanlarının eğitim durumlarını incelediğimizde; yaklaşık üçte ikisinin (%66) lise mezunu olduğunu görmekteyiz. Bunlara ortaokul mezunlarını da ilave ettiğimizde bu oranın % 78'e ulaştığı tablodan anlaşılmaktadır. Üniversite mezunlarının oranının ise, yalnızca % 6 olması dikkat çekicidir. Bu veriler ülkemizde bakım elemanı statüsünde çalışmak isteyenlerin daha çok lise eğitimi almış kişilerden oluştuğu ve eğilimin bu yönde olduğunu göstermektedir. Bizim öngörümüz bakım elemanlarının en az iki yıllık meslek yüksekokulu seviyesinde bakım eğitimi almış kişilerden oluşması yönündedir. Gelişmiş ülkelerde profesyonel bakım elemanları lise eğitiminden sonra teorik ve uygulama olmak üzere en az iki yıllık bir eğitim almaktadırlar.

Ülkemizde bu eksikliği kurumların (MEB, Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü, İşkur, yerel yönetimler, bakım hizmeti veren kurumlar vb.) sertifika eğitimleri yoluyla tamamladıkları ve bu eğitim sürecinde eğiticilerin eğitiminin nasıl olması gerektiğinin dahi tartışma konusu olduğu bilinmektedir. Sertifika eğitimleri belki geçiş sürecinde faydalı olabilir. Ama çözüm olarak görülmemelidir. Bu alanda potansiyel olarak yeterli bakım elemanı sayısına ulaşılmadığı için bu boşluğu şimdilik ağırlıklı olarak lise mezunlarının doldurduğu görülmektedir.

Araştırmamıza konu olan bakım elemanlarının % 45'inin bakım alanında eğitim almamış olmaları ise düşündürücüdür. Aslında bu alanda istihdam edilen kişilerin en az sertifikalı olmaları gerekir. Formalitenin yerine gelmesi dâhil elemanların donanımlarının yeterli olmadığı görülmektedir. Yeterli teorik bilgisi



olmayanların uygulamada ne kadar başarılı olacağı ise tartışmalıdır. Bakım elemanlarının eğitimi MEB onaylı “bakıcı personel sertifikası” almayı hak edecek eğitim sürecinden geçmesi gerekir. Bu elemanlar uygulama esnasında elde edilen tecrübeler de dikkate alınarak zaman zaman hizmet içi eğitim programlarına tabi tutularak bilgi ve becerileri pekiştirilir, geliştirilir ve yeni yaklaşımlardan haberdar edilerek donanımları artırılır. Hatta bu hizmet içi eğitim programları her yıl tekrarlanır, iki yıl süreyle bu eğitimlerle kendilerini yenileyenlerin sertifikaları iptal edilir.

Kurumlarda çalışan bakım elemanlarının % 80'inin sosyal güvencesi olduğu, % 20'sinin ise sosyal güvencesinin olmadığı saptanmıştır. Kayıt dışı istihdamın önlenmesi için ülke genelinde sosyal güvence sağlanmadan işçi çalıştırmanın yasal olmaması, buna uymayanlara gereken yaptırımların uygulanmasının gerekliliği yürürlükte olmasına rağmen bize göre bakım elemanlarının 1/5'inin sosyal güvencesinin olmaması düşündürücüdür. Çalışanların % 84 gibi büyük bir çoğunluğunun asgari ücret ile çalışması ve asgari geçim sınırının altında olması ayrı bir problemi beraberinde getirmektedir. Yoksulluk sınırının altında olması maaşla çalışan bakım elemanlarının yaptıkları işin stres, yoğunluk, yorgunluk, tükenmişlik gibi risklerine rağmen arzu edilen yaşam standartlarında yaşayamadıkları, kendi ihtiyaçlarını karşılama noktasında sorunları olduğu, ekonomik sıkıntı içinde olan insanların bakım hizmetlerinde yeterince verimli olamayacakları kanaatindeyiz. Bu tür hizmetlerde görev alan kişilerin ekonomik olarak ihtiyaçlarını karşılayabilecek seviyede gelire sahip olmaları gerekir.

## 2.2. Bakım Elemanlarının Genel Sorunlarına Yönelik Bulgular

Bakım hizmetlerinin değişik iş kollarında (yaşlı, özürlü, hasta bakıcılığı) profesyonel ve amatör bakıcıları tehdit edebilecek sosyal risklerin yanında, bakıcıların karşılaşılabilecekleri psiko-sosyal problemler ile bakım uygulamalarında, işçi sağlığı, iş güvenliği, iş güvencesi, iş kazaları, meslek hastalıkları, insan kaynakları yönetimi ve çalışma psikolojisi ile ilgili birçok sorun vardır. Bu sorunları ana hatlarıyla şöyle sistematize edebiliriz: Bakım hizmetlerine yeni başlamanın getirdiği intibak sorunları, bakıma dönük beklentilerin gerçekleşmemesi, bakım yönetim ve organizasyon yapısından ve etkilerinden kaynaklanan sorunlar, çalışma ortamından ve atmosferinden kaynaklanan sorunlar, iş yoğunluğunun ve stresinin getirdiği sorunlar, ücret sorunları, çalışma şartlarının olumsuz olması, çalışma saatlerinin esnek olmaması, gece ve vardiya işinin insanın biyoritmini olumsuz yönde etkilemesi şeklinde sıralanabilir (Seyyar ve Genç, 2010: 86).

Araştırmamızı yaptığımız bakım merkezlerinde çalışan bakım elemanlarının bu alandaki sorunlarını bizzat belirlemek üzere yaptığımız görüşmeden elde ettiğimiz sayısal sonuçlar aşağıdaki tabloda verilerek yorumlanmıştır.

Aşağıdaki tabloda elde edilen verilerde her denek birden fazla cevap vermiştir. Çalışan bakım elemanlarının % 15'lik oranla en fazla stres yaşadıkları saptanmıştır. Bu durum yaptıkları işin insana hizmet olması, ciddi bir sorumluluk gerektirmesi ve verilen hizmette çok titiz davranılması ile ilişkilendirilmiştir. Stres insanların, bedensel ve ruhsal olarak kaldırabileceğinden daha fazla yük

yüklenmesi ile ortaya çıkan değişiklik durumudur. Selye'nin de belirttiği gibi; "stres organizmanın olumsuz duygusal ve fizyolojik olaylar karşısında göstermiş olduğu ortak bir biyolojik tepkidir" (Işıkhan, 2004: 31). Bakım elemanları kendilerini yeterli bulmadıkları, karşılaştıkları sorunlara yeterli çözüm üretemedikleri ortam ve zamanlarda strese girmekte ve karamsarlık yaşamaktadırlar.

**Tablo 2.** Bakım Verenlerin Yaşadıkları Sorunlar

<i>Sorunlar</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>
Stres	27	15.6
Anksiyete	22	12.7
Moral bozukluğu	17	9.8
Yorgunluk	15	8.7
Bezginlik	13	7.5
Tükenmişlik	12	6.9
Sağlık sorunları	12	6.9
Psikolojik sorunlar	11	6.4
Çalışma hayatına ilişkin sorunlar	9	5.2
Serbest zaman değerlendirme sorunu	9	5.2
Hapsedilmişlik duygusu	8	4.6
Zaman yetersizliği	7	4.1
Uyku alışkanlığında bozulma	6	3.5
Finansal yönden zorlanma	5	2.9
<b>Toplam</b>	<b>173*</b>	<b>100.0</b>

\* Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Bakım elemanlarının % 12'sinin çalışma esnasında anksiyete sorunu yaşadıkları görülmektedir. Bakım elemanları nedeni belli olmayan sebeplerle zaman zaman hizmet verdikleri bakıma muhtaç kişilerden ya da olaylardan korktuklarını ifade etmektedirler. Anksiyete tam manasıyla korku anlamına gelmese de nedeni belli olmayan ve nedeni bilinç dışı olan belirtileri ifade eder. Anksiyete bugün ve geleceğe dair bir beklenti hissi, endişe veya vahim bir olayın yaklaştığı duygusudur. Olgularda değişik derecelerde otonomik uyarılma ve tepkisellik vardır. Bu durum bakım elemanlarının durumlarında değişmelere sebep olmakta ve çalışanlar bundan endişe duymaktadırlar. Bu bakım elemanlarının zaman zaman izine çıkarılması, bazen de görev değişikliği ile beden ve ruhlarının dinlendirilmesi gerekir.

Bakım elemanlarının % 9.8'i verdikleri hizmetten ötürü moral bozukluğu yaşadıklarını, % 8.7'si zaman zaman yorgunluk yaşadıklarını ve % 7.5'i de bezginlik hissettiklerini ifade etmişlerdir. Sürekli risk grupları ile çalışmanın kişi üzerinde zamanla psikolojik baskı oluşturduğu ve bilinç altında motivasyon eksikliği meydana getirdiği ve bu sebeple insanda moral bozukluğu oluşturduğu bilinmektedir. Uzun süreli kurum bakımının verildiği huzurevi ve bakımevlerinin, özürlüler ve yaşlılar üzerinde tıbbi ve psikolojik açıdan olumsuz etkilerine ilişkin birçok çalışmaya rastlanmaktadır. Bu da bakım hizmetlerinin kalitesini düşürdüğü gibi, bakıma muhtaç kimsenin yaşam kalitesini de olumsuz yönde etkilemektedir (Danış, 2004; Oğlak, 2007: 43, 44). Dolayısıyla bu tür

dezavantajlı gruplara bakım hizmeti veren bireylerde yorgunluk ve bezginliğin yaşandığını söyleyebiliriz.

Araştırma grubumuzdaki bakım elemanlarının tükenmişlik yaşama durumları ve sağlık sorunlarına baktığımızda % 6.9 oranında bir eğilim görmekteyiz. Bunu % 6.4 ile psikolojik sorun yaşayanlar takip etmektedir. Tükenmişlik, iş yaşamında yoğun baskı sonucu gelişebilen fiziksel ve duygusal bir çöküntü halidir. Tükenmişlik düzeyi arttıkça iş doyumunu düşer ve tükenmişlik yaşayan kişi ruhsal ve bedensel sağlığını yitirebilir (Deckard ve Hicks, 1992: 224'ten akt. Işıkkhan, Körükçü ve Çiftçi, 2007: 70). Tükenmişlik insanlarla yüz yüze çalışan ve özellikle hizmet üreten kişilerde bir risk faktörü olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumun önlenmesi çalışanların yaptıkları işe psikolojik olarak iyi hazırlanmaları, huzurlu bir çalışma ortamının oluşturulması, sosyal aktivitelere katılım ve periyodik hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesiyle mümkündür. Psikolojik sorunlar çok yönlü ve kişiler arasında farklılıklar arz eder. Bu alanda çalışan kişilerin mizaç ve karakterlerinin bu mesleğe uygun olması gerekir.

Deneklerimizden % 5,2'si çalışma hayatına ilişkin sorunlarla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Kurum kültürü, bakım kültürü ve çalışma stratejileri konusunda yeterli seviyeye gelen insanlar ve çalışanlar arasında iletişim, organizasyon ve iş paylaşımı sağlanarak bu sorunlar azaltılabilir. Bunun yanında mesleğin kendine has yapısından da kaynaklanan sorunlar olabilir.

Bakım elemanlarından % 5,2'si serbest zamanlarını değerlendirme sorunu, % 4,6'sı hapsedilmişlik sorunu, % 4,1'i de zaman yetersizliği sorunu yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Ülkemizde boş zaman değerlendirme kültürünün tam oturmadığını, özellikle eğitim düzeyi düşük kişilerde bu problemin daha belirgin olduğunu söyleyebiliriz. Bakıma muhtaç özürlü ve yaşlıların bakım ve destek gereksinimlerinin fazla olması, basit konuları dahi talep haline getirme alışkanlığına sahip olmaları özellikle kendilerinin yeterli oldukları konularda bile alışkanlık ve tembellikten ötürü destek bekledikleri için bakım elemanlarının iş yoğunluğunun arttığını ve sınırsız ihtiyaçların kişileri fiziksel ve ruhsal olarak yordüğünü söyleyebiliriz. Bazen bu yorgunluk hapsedilmişlik duygusuna yol açabilir. Öte yandan bakım alanında uzun çalışma saatleri ve ağır çalışma şartları ile birlikte bakım elemanlarının özel hayatta yerine getirmeleri gereken sorumlulukları da göz önünde bulundurduğumuzda zaman yetersizliği sorunuyla karşılaşılmasının doğal bir durum olduğunu düşünmekteyiz.

Meslek elemanları % 3,5 seviyesinde uyku alışkanlıklarının bozulduğunu ifade etmektedirler. Başarılı bir iş hayatı için konuların ve olayların, işin ve özel hayatın birbirine karıştırılmaması çok önemlidir. Bakım elemanları iş ortamında yaşadıkları psikolojik ve fiziksel sorunları işin dışına taşımak suretiyle beyinlerini ve bedenlerini dinlendirememektedirler. Özellikle bu durum eve taşındığında gündelik olayların etkisinde kalınarak uyku ritminin dahi olumsuz etkilendiğini düşünmekteyiz.

Son olarak, araştırma kapsamına giren meslek elemanlarının % 2,9'unun finansal yönden zorlandıkları saptanmıştır. Çalışma hayatında emeğin karşılığını almak

çok önemlidir. Ticaret hukukumuzda her meslek ve emeğin kendine has bir karşılığı olması gerektiği ilkesi vardır. Bedensel, zihinsel ve ruhsal açıdan yıpratıcı olan bakım elemanlığı mesleğinde çalışan bireylerin asgari ücretle<sup>1</sup> çalıştırıldığı hatta bir kısmının sosyal güvencesinin bile olmadığını dikkate aldığımızda gayri safi yurtiçi hâsıladan kişi başına düşen yıllık gelir<sup>2</sup> ölçütünün çok altında çalıştıklarını görmekteyiz. Bu şartlarda çalışan bakım elemanlarının finans problemi yaşamaması kaçınılmazdır.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma kapsamında Ankara'da faaliyet gösteren 5 yaşlı bakım evi ve bir özürlü bakımevi olmak üzere 6 bakım kurumunda çalışmakta olan 50 bakım elemanı ile yüz yüze görüşme yoluyla elde edilen veriler yukarıda yorumlanmıştır. Elde ettiğimiz bulgulardan çıkardığımız sonuçlar ve çözüm önerilerimizi kısaca şöyle sıralayabiliriz:

Sosyal hizmet; kişi, aile, grup ve toplulukların sosyal işlevlerini başarıyla yerine getirebilmeleri amacıyla dönük sistematik, dizgeli ve düzenli profesyonel hizmetlerin genel adı öte yandan bir meslek ve bilimdir. Çağımızda sosyo-kültürel, ekonomik, demografik ve teknolojik alanlarda meydana gelen değişimler her geçen gün başka bir takım sosyal sorunların doğmasına yol açmaktadır. Geleneksel aileden çekirdek aileye geçiş, kentleşme ve kadının çalışma hayatındaki konumu bakım sorumluluğunun yalnızca aile bağları ile karşılanamaması yaklaşımını gündeme getirmektedir. Bu nedenle Batı'da sosyal devlet anlayışına paralel bakıma muhtaçlık sigortaları işlerlik kazanmış bakım alanı ise profesyonel bir yapı kazanmıştır.

Kişilere yaklaşımın rastgele ele alınmaması anlayışıyla hareket eden sosyal hizmet mesleği bireyin bio-psiko-sosyal gelişim özelliklerini göz önünde bulundurarak ona yaklaşmakta ve müdahalesini çevre birey arasındaki etkileşimler üzerine oturtmaktadır. Bu doğrultuda belli bir disiplin ve bilimsel bir temele dayalı olmadıkça insanı anlamak, ihtiyaçlarını karşılamak, sorunlarını çözümlenmek, insanın temel ihtiyacı olan toplumla bütünleşmesini sağlamak mümkün görülmemektedir (Kut, 1998). Kurum bakımı da sosyal hizmetlerin doğrudan ilgilendiği birincil çalışma alanlarından biridir. Kurum bakımında müracaatçıların sosyal esenliğinin sağlanması ve yaşam kalitesinin ilerletilmesi yalnızca kurumun fiziksel yapısı ve sahip olduğu donanımla değil insani hizmet kalitesiyle de doğrudan ilişkilidir. Kurumlarda çalışan bakım elemanı profilinin geliştirilmesi, bakım elemanlarının yaşadıkları sorunların minimize edilmesi müracaatçı memnuniyeti olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal hizmet alanlarında görev alacak bakım elemanlarının bu perspektifte yetiştirilmesine dikkat edilmelidir.

Bakım elemanı olarak çalışan kişilerin çoğunlukla bayan olduğu, evli oldukları, eğitim durumlarının daha çok lise seviyesinde olduğu, yaşlarının genç olduğu

<sup>1</sup> 2011 yılı ilk altı ayında asgari ücret net 629.96 TL'dir.

<sup>2</sup> 2010 yılında kişi başı gayri safi yurtiçi hâsıladan kişi başına düşen yıllık gelir 15.138 TL'dir.

görülmüştür. İş deneyimi ve meslek bilgisi olarak daha çok sertifika eğitimi aldıkları ve bunun da mesleki olarak yeterli olmadığını söyleyebiliriz. Bu alanda üniversitemizin meslek yüksekokullarında yeterince program açılmadığı ve profesyonel meslek elemanı yetiştirilemediği görülmektedir. Sosyal devlet anlayışında bakım hizmetlerinin ciddiye alınması, bu hizmetlere olan ihtiyacın her geçen gün artması bakım elemanlarının gerekliliğini kaçınılmaz kılmıştır.

Çalıştırılacak bakım elemanlarında eğitim düzeyi olarak en az sertifika eğitimi almış olmak şartı olduğu için insanlar sertifika kurslarına önem vermişler, yeterliliklerini böylece tamamlamaya çalışmışlardır. Ancak bu yeterli değildir. Bakım elemanları düzenli ve uygulaması olan bir eğitim sürecinden geçirilmelidirler. Kaldı ki bizim çalışmamızda yarıya yakın bakım elemanının sertifika eğitiminden bile geçmediği gözlenmiştir. Bu dikkate alınması gereken bir sorundur. Ayrıca çalışan elemanların sosyal güvencesinin sağlanması, sigortası olmayanların çalıştırılmaması ve çalışanların da mutlaka sigortalarının yapılması gerekmektedir.

Yaşlı ve özürllülere bakım hizmeti veren kişilerde zamanla psiko-sosyal sorunların oluştuğu ve giderek büyüdüğü görülmektedir. Bakım elemanlarının teorik ve uygulamalı donanım eksikliğinin yanı sıra başa çıkma, stres, anksiyete ve moral bozukluğu gibi ruhsal sorunları aşabilecek deneyime sahip olmadıkları için çalışma hayatında bir takım sıkıntılarla karşılaştıklarını söyleyebiliriz. Bu elemanların kişisel gelişim, hasta psikolojisi, özürllülük ve yaşlılık hakkında ek bilgilenme ve eğitim programlarıyla desteklenmeleri gerekir. Verilen hizmetler sorumluluk gerektirdiği için çalışma hayatında karşılaşılabilecekleri sorunlara işe başlamadan önce hazır olmaları kendilerine söylenmeli ve bu konuda ruhen hazırlıklı olmaları sağlanmalıdır.

Bakım elemanları aynı işi yapmaktan ötürü zamanla bıkkınlık, tükenmişlik, yorgunluk, sağlık problemleri ve psikolojik sorunlar yaşamaktadırlar. Bu sorunların üstesinden gelmek için bakım kurumlarının koruyucu-önleyici tedbirler alması gerekir. Buna ek olarak belirli periyotlarla elemanların izine çıkarılması ya da dinlendirilmeleri yoluyla deşarj olmalarına imkân tanınmalıdır.

Kurum bakımında bakım elemanlarına işlerinin sorumluluğu önemsetilmeli, resmi anlayışın ötesinde özverili çalışmaları sağlanmalıdır. Motive edici, yönlendirici ve benimseyici aktiviteler geliştirilmelidir. Çalışanların maaşları artırılmak suretiyle iş isteklerine ve alana yoğunlaşmalarına katkı sağlanmalı, verdikleri emeğin hakkını aldıkları inancına destek verilmelidir. Ekonomik olarak sıkıntı yaşayan birisinin işinde başarılı olması ve iş ahlakı çerçevesinde hizmet vermesi zordur.

Bakım elemanları, özellikle psiko-sosyal destek hizmetlerinden yararlandırılırken müracaatçılara da önem verilmeli, yaşlı ve özürllülerin durumlarında rehabilite edici hizmetlerle, doktor, hemşire, diyetisyen, ev ekonomisti, fizyoterapist, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, rekreasyon uzmanları gibi meslek elemanları tarafından iyileştirme çalışmaları yapılmalı, bakım elemanlarının işleri kolaylaştırılmalıdır. Ayrıca kurumda iş bölümü çok iyi

dizayn edilmeli, bakım elemanlarının bilgi sahibi olmadıkları uzmanlık gerektiren konularda müdahalelerden kaçınmaları sağlanmalıdır.

## KAYNAKLAR

- Berk, L. E. (1998). *Development Through The Lifespan*, USA: Allyn and Bacon.
- Curtis, R., Groarke, A., Coughlan, R. ve Gsel, A. (2004). "The Influence Of Disease Severity, Perceived Stress, Social Support And Coping in Patients With Chronic Illness: A 1 Year Follow-Up", *Psychology, Health and Medicine*, 9 (4): 456-475.
- Danış, M. Z. (2004). *Yaşlıların Evde Bakım Gereksinimleri Ve Evde Bakıma İlişkin Düşünceleri: Başarılı Yaşlanma Ve Yaşlı Bakım Modelleri*, Ankara: Güç-Vak Yayınları.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Pimpley, S. ve Novacek, J. (1987). "Age Differences in Stress And Coping Processes", *Psychology and Aging*, 2 (2):171-184.
- Genç, Y. ve Alptekin, K. (2010). "Korunmaya Muhtaç Yaşlılara Evde Sağlık Ve Bakım Hizmeti Sunulması: Gümüşova Örneği", *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2010 " Sosyal Kalkınma ve Sosyal Hizmet"*, 10-11 Aralık 2010, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü.
- Greenberg, J. S., Boyd, M. ve Hale, J. (1992). *The Caregiver's Guide: For Caregivers And The Elderly*, USA: Nelson Hall Publishers.
- Hocking, L. B. ve Koenig, H. G. (1995). "Anxiety in Medically Ill Older Patients: A Review and Update", *International Journal of Psychiatry in Medicine*, 25 (3): 221-238.
- Işıkhana, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıkhana, V., Körükçü, Ö. ve Çiftçi, E. G. (2007). "Sınıf Öğretmenlerinin İş Ortamında Yaşamış Olduğu Bazı Sorunlar ve Tükenmişlik", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18 (1):69-88.
- Karasar, N. (1991). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramalar, İlkeler, Teknikler*, Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd.
- Kut, S. (1988). *Sosyal Hizmet Mesleği, Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri*, Ankara.
- Lawton, M. P., Winter, L., Kleban, M. H. ve Ruckdeschel, K. (1999). "Affect And Quality Of Life", *Journal Of Aging And Health*, 11 (2): 169-198.
- Oğlak, S. (2007). *Evde Bakım Hizmetleri ve Bakım Sigortası*, İskenderun: İskenderun Belediyesi Kültür Yayınları, No: 6.
- Papalia, D. E., Sterns, H. L., Feldman, R. D. ve Camp, C. J. (2002). *Adult Development and Aging*, New York: Mc Graw Hill.
- Rubin, A. ve Babbie, E. (1997). *Research Methods for Social Work*, California: Wadsworth Publishing Company.
- Rzetelny, H. (1985). "Emotional Stresses In Later Life", (G.S. Getzel ve M. J. Mellor Eds.), *Gerontolojical Social Work Practice in the Community*, New York: The Haworth Press.
- Seyyar, A. (2002). *Sosyal Siyaset Terimleri*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Seyyar, A. ve Genç, Y. (2010). *Sosyal Hizmet Terimleri (Ansiklopedik "Sosyal Pedagojik Çalışma" Sözlüğü)*, Sakarya: Sakarya Kitabevi.