

# ÇOCUK EVLERİ KOORDİNASYON MERKEZİ GÖREVLİLERİNİN EN SIK KARŞILAŞTIĞI PROBLEMLER VE ÇÖZÜM YAKLAŞIMLARI

Abdulkadir KISAKAYA<sup>1</sup>

Prof. Dr. Hüseyin Hüsnü BAHAR<sup>2</sup>

Doç. Dr. Sinan YALÇIN<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Yüksek Lisans Öğrencisi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, abdkisakaya@gmail.com, ORCID: 0000-0001-8332-7081

<sup>2</sup>Prof.Dr. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Eğitim Fakültesi, hhhbahar@erzincan.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0061-3344

<sup>3</sup>KDoç.Dr. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Eğitim Fakültesi, sinan29@gmail.com, ORCID: 0000-0002-2372-9035

Kısakaya, Abdulkadir; Bahar, Hüseyin Hüsnü, Yalçın, Sinan. "Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Görevlilerinin En Sık Karşılaştığı Problemler ve Çözüm Yaklaşımları". ulakbilge, 72 (2022 Mayıs): s. 435-446. doi: 10.7816/ulakbilge-10-72-03

## ÖZ

Bu araştırmada çocuk evleri koordinasyon merkezi görevlilerinin en sık karşılaştığı problemler ve çözüm önerileri araştırılmıştır. Araştırma nitel araştırma yönteminde tasarlanmıştır. Araştırmada olgu bilim deseni kullanılmıştır. Araştırmanın verileri araştırmacılar tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmıştır. Araştırmanın çalışma gurubunu Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan bir ildeki çocuk evleri koordinasyon merkezinde (ÇEKOM) görev yapan yönetici ve karar verme yetkisi bulunan çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma gurubunda 1 kurum yöneticisi, 1 sosyal çalışmacı ve 2 çocuk gelişimci yer almaktadır. Araştırmadan elde edilen veriler içerik analizi ile çözümlenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre ÇEKOM merkezi çalışanları çocuklarla ilgili karşılaştıkları problemlerin en çok "kural tanımama, kaçma girişimi ve davranış problemleri olduğunu ifade etmişlerdir. Ebeveynlerle ilgili en çok karşılaştıkları problemlerin ise ebeveynlerin çocuklarıyla duygusal bağlarının zayıf olması ve ilişkilerinin sağlıklı olmaması, çocukları "seni yanıma alacağım" tarzında ifadelerle geçiştirmeleri veya "seni bana vermiyorlar" tarzında yalan ifadeler kullanmaları, çocuklarının devlet kurumlarında yatılı kalarak gelecekte memur olmalarını istemeleri ve kuruluşun kurallarını esnetmeye çalışmalarının olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kuruluş müdürüne göre, mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili en sık karşılaşılan problemlerin daha çok ödenek kaynaklı olduğu ve kuruluşa yeterli ödeneğin sağlanmadığı şeklindedir. Fiziki yapı ve donanım ile ilgili en sık karşılaşılan problemlerin ise, kuruluşlarının eski bir yapı olması, araç gereçlerinin eski ve yetersiz olması, oda sayılarının az olması ve yeterli etkinlik ile görüşme alanlarının olmaması, kuruluşun şehir merkezinden uzak olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Çocuk evleri koordinasyon merkezi, ÇEKOM, korunma ihtiyacı olan çocuk, çocuk evleri

*Makale Bilgisi:*

Geliş: 23 Şubat 2022

Düzeltilme: 20 Mart 2022

Kabul: 11 Nisan 2022

## Giriş

Dünyanın birçok ülkesinde olduğu gibi Türkiye’de de 18 yaşını doldurmamış bireyler çocuk olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda çocuklar toplam nüfusun önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Türkiye’de 2019 yılında toplam nüfusun % 27,5’ini (22.876.798) çocuklar oluşturmaktadır (ASHB, 2022). Bu çocuklardan önemli bir kısmı ailelerinin yanında yaşamlarına devam ederken, bazı çocuklar da korunmaya muhtaçtır. Korunmaya muhtaç çocuk çeşitli nedenlerle bedensel, ruhsal, sosyal, duygusal ve ahlak gelişimi için gerekli asgari şartlardan yoksun olan çocuklardır (Enç, Çağlar ve Özsoy, 1981, s. 295). Korunmaya muhtaç çocuk ifadesi, daha sonra yapılan düzenlemelerle “korunma ihtiyacı olan çocuk” olarak değiştirilmiştir (Çocuk Koruma Kanunu, 2005). Korunma ihtiyacı olan çocuklarla doğrudan ilgilenen kurum Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde bulunan Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü’dür (ÇHGM). ÇHGM, çocuk evleri sitesi, çocuk evleri ve çocuk destek merkezleri ile korunma ihtiyacı olan çocuklara hizmet vermektedir. Ayrıca koruma altına alınmadan aile yanında destek verilen, evlat edindirilen ve koruyucu aile yanında bakımı sağlanan çocuklar da bulunmaktadır. 2020 yılı istatistiklerine göre (ASHB, 2022), çocuk evleri sitesi, çocuk evleri ve çocuk destek merkezlerinde 13524 çocuğa bakım sağlanmaktadır. Son yıllara kadar koğuş tipinde olan çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları, politika değişikliği sonucunda yerini daha yakın yaş grubundaki küçük grupların birlikte yaşadığı, aile ortamı gözetilerek oluşturulan çocuk evleri, çocuk evleri sitesi ve çocuk destek merkezleri modellerine bırakmıştır (KB, 2018).

Çocuk evleri, sadece koruma altında bulunan çocuklara yönelik olarak oluşturulmuştur. Amaç, çocukları aile benzeri daha küçük birimlerde yetiştirmektedir. Bu yönde 81 ilin sosyo-kültürel ve fiziki olarak çocukların bakımına en uygun yerlerinde, öncelikli olarak şehir merkezlerinde, okul ve hastanelere uzak olmayan apartman veya müstakil evlerde yatılı olarak hizmet verilmektedir. Aynı evde kalması uygun görülen çocuklar arasında en fazla üç yaş olmasına dikkat edilir. Ancak kardeş olan çocuklarda bu fark aranmaz. Çocuk evlerinde hizmetler 24 saat esasına göre yürütülür (SHÇEK, 2008). Mesai saatleri dışına taşan bu görev uygulamasının çocuk evi sorumlularının yaşamlarında önemli bir yoğunluk oluşturduğu ifade edilmektedir (Erçevik ve Köseoğlu, 2019; Aslan ve Erbay, 2017).

Çocuk evlerinde yürütülen hizmetlerin uygulanmasından il merkezlerinde bulunan Çocuk Evi Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM) sorumludur. Bu kuruluşlar, çocuk evlerinin açılması, işletilmesi, takip ve denetlemelerinin yapılmasının yanı sıra çocuk evleri arasındaki işbirliğini sağlamak amacıyla kurulmuştur. ÇEKOM’da sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimi uzmanı, öğretmen ve sosyolog istihdam edilebilmektedir (SHÇEK, 2008).

Çocuk Destek Merkezi (ÇODEM) suça sürüklenen, suç mağduru olan veya sokakta sosyal tehlikelere karşı karşıya olan çocuklara yöneliktir. Suç mağduru olan, suça sürüklenen, sokakta yaşayan, gebe, madde bağımlısı olan çocuklara yönelik olarak oluşturulan ÇODEM, çocukların yaş grubunun yanı sıra cinsiyetleri dikkate alınarak oluşturulur (ASHB 2022).

Çocuk evleri modelinin korunma ihtiyacı olan çocuğun geleneksel aile yaşantısını deneyimlemesi ve kendisini toplumun bir üyesi olarak görmesi açısından birçok avantajının olduğunu savunan görüşlerin yanı sıra, yeni modele geçişle birlikte çeşitli olumsuz sonuçların ortaya çıkacağını ifade eden görüşler de vardır (KB 2018, s. 55-56; Aydoğdu, 2016; Aydoğdu ve Gürsoy, 2018). Yurttan veya yuvadan kaçmayı âdet haline getirmiş, uzun yıllar sokaklarda yaşamış ve birçok olumsuz durumla karşılaşmış çocukların öncelikle rehabilitasyona veya özel eğitime ihtiyacı varken hiçbir tedbir alınmadan çocuk evlerine yerleştirilmelerinin, birlikte kalacakları diğer çocuklar için önemli bir tehdit oluşturduğu ifade edilmektedir. Öte yandan yurt ve yuva ortamında bakıcı kaynaklı ortaya çıkan ihmal ve istismar gibi durumlara kurumda mevcut yönetici ve diğer personeller tarafından anında müdahale edilirken az sayıdaki çocuklarla birlikte çocuk evlerinde tek başına kalan bakıcıların bu tür olaylara sebebiyet vermesi durumunda bu olayların fark edilmesinin uzun süre alıyor olması veya bazen hiç fark edilememesi bir diğer dezavantajlı durum olarak gösterilmektedir (Yazıcı, 2012). Bu sebeplerle çocuk evleri modelinde yönetici-personel ilişkisi, personelin düzenli denetimi ve korunma ihtiyacı olan çocukların gözetimi gibi konuların oldukça önemli olduğu düşünülmektedir.

Aile bir sosyal kurum olup, toplumun temel dinamiğidir. Toplumun en küçük sosyal örgütü ve aynı zamanda eğitim kurumudur (Kıncal, 1999, s. 1). Çocuğun yaşamındaki en etkili sosyalleştirme kurumu ailedir. Çocuğun yetiştiği ailenin yapısı, genişliği, sosyo-ekonomik ve kültürel düzeyi, onun ilk sosyal deneyimlerini, dolayısıyla duygusal ve toplumsal gelişimini etkileyecektir (Yavuzer, 1997, s. 136). Aile kişilik gelişimi ve sosyalleşme sürecinde önemli olduğu gibi (Yörükoğlu, 1986, s. 93), çocuk suçluluğunda da önemlidir (Öter, 2018; Ereş, 2009). Topluma ayak uydurabilen, katkı sağlayabilen bireylerin yetişebilmesi için sağlıklı bir aile yaşantısının sağlanması çocuk için kritik bir öneme sahiptir. Çocuğun özellikle anneden

ayrı yaşaması durumunda, psiko-sosyal gelişiminde belirgin bir duraklama veya gerileme görüldüğü tespit edilmiştir (Yavuzer, 2005). Çocuk evleri bu kapsamda korunma ihtiyacı olan çocuklar için aile ortamı oluşturmayı hedefler. Her ne kadar anne, baba ve kardeşleri tam olarak ikame edecek başka bir birey olmasa da, yine de yapay olarak oluşturulan aile ortamının korunma ihtiyacı olan çocukların gerek kişilik gelişiminde gerekse sağlıklı sosyalleşme sürecinde önemli katkılarının olacağı söylenebilir. Ancak çocuk evinde oluşturulan ortamın niteliği bu konuda belirleyici olacaktır. Bu süreçte sağlanan maddi ve manevi desteklerin yanı sıra çocuk evi görevlilerinin nitelikleri, çocuk evlerinde gerçekleşen etkileşimlerin önemli olduğu söylenebilir.

Çocuk evleri hizmet modelinde koruma altında olan çocukların yurt ve yuvalara göre daha küçük gruplarla bakımlarının sağlanması amaçlanmaktadır. Çocuk evleri kuruluşlarının temel amacı aile, dostluk, komşuluk gibi unsurlar ile toplum olarak örf ve ananelerimizi, ahlak ve değerlerimizi benimseyen, akranlarıyla birlikte hayatın gerekliliklerini idrak eden ve toplum hayatına etkin bir şekilde katılarak kendine güveni olan, geleceği hakkında ümitli olan çocukların yetiştirilmesidir. Çocuk evleri sadece Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından açılabilen olup, evlerdeki tüm iş ve hizmetler yine bu bakanlık tarafından yürütülmektedir. Üniversitelerin genellikle çocuk gelişimi, hemşirelik bölümlerinde lisans eğitimini tamamlamış ve 25 yaşını doldurmuş meslek elemanları, çocuk evlerinde bakım elemanı olarak istihdam edilmektedir (Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü [ÇHGM], 2021a).

Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında 1983 yılından itibaren kalmaya başlayan korunma ihtiyacı olan çocuklar, ilk olarak 2000 yılında alternatif bir model olarak çocuk evleri hizmet modeli uygulamasıyla bakım ve koruma altına alınmıştır (Yaşar, 2013). Ancak bu yeni modelin uygulandığı ev sayısı dönemin şartları ve birçok farklı nedenden ötürü oldukça sınırlı kalmıştır. İlk çocuk evinin Ankara'da açıldığı zamandan bugüne gelindiğinde ise 2020 yılında kuruluş bakımı altında bulunan 13.524 çocuğun 5.956'sının çocuk evlerinde, 6.181'inin çocuk evleri sitelerinde, 1.387'sinin ise çocuk destek merkezlerinde yatılı olarak koruma altına alındıkları bilinmektedir (ÇHGM, 2021b). Bu merkezlerde yaşayan çocukların yaşamlarını kolaylaştırmak ve kendilerine hemen her konuda yardımcı olmak için görev yapan birçok çocuk bakım elemanı bulunmaktadır. Çocuk evlerinde kalan çocukların sorunlarını giderme noktasında görev alan bu personeller elbette belli bir takım problemlerle karşılaşabilmektedir. Bu noktada çocuk evlerinin genel olarak birçok ihtiyacında görev alan Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM) çalışanlarına büyük sorumluluk düşmektedir.

Çocuk evleri ile ilgili işlerin önemli bir kısmı ÇEKOM tarafından yapılmaktadır. Yeni bir ev açılması, evlerde kalacak çocukların belirlenmesi, çocuk evine kabul edilen çocuğun uyumu için gerekli mesleki çalışmaların yapılması, çocuk evlerine ilişkin hizmetler ile mali harcamaların takip edilerek genel işleyişin denetlenmesi, çocuk evleri arasındaki koordinasyonun sağlanması bu görevlerden bazılarıdır (Sosyal Hizmetler ve Çocuk, 2008). Dolayısıyla ÇEKOM çalışanlarının yerine getirmeleri gereken yükümlülükler düşünüldüğünde, koruma altındaki çocukların risk durumlarına ilişkin hayati fonksiyonlarının olduğu anlaşılmaktadır. Çocukların fizyolojik ve psikolojik sağlıkları başta olmak üzere her türlü hassasiyet içeren ihtiyaçlarını karşılamaları noktasında çocuk bakım elemanlarıyla her an iletişimde kalmaları gereken çalışanlar elbette bir takım problemlerle karşılaşabilmektedirler. ÇEKOM çalışanlarının görev alanlarıyla ilgili yaşadıkları problemler ve bu problemlerin çözümüne ilişkin görüşlerinin bilinmesi, bu alandaki problemlerin tespiti ve sağlıklı çözüm önerilerinin uygulanması konusunda önemli katkılar sağlayabilir.

Çocukların fiziksel, zihinsel ve duygusal gelişimlerine uyumlu bir şekilde kendi doğalarına uygun bir ortamda yetiştirilmesi için pek çok farklı disiplinde bilimsel araştırmalar gerçekleştirilmektedir (Yıldırım, 2013). Bu noktada korunma ihtiyacı olan durumdaki çocuklar ve bakım personelleriyle yöneticiler önemli bir çalışma alanı teşkil etmektedir. İlgili kaynaklara bakıldığında ÇEKOM çalışanlarının yaşadıkları sorunlarla ilgili daha önce çok fazla çalışma yapılmadığı görülmektedir. Bununla beraber çocuk bakım elemanları ile çocuk evleri sorumlularının yaşamış oldukları problemlerle ilgili yapılan bazı çalışmalar dikkat çekmektedir. Ankara ilinde gerçekleştirilen çocuk bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine dair bir araştırmada (Aslan ve Erbay, 2017), ilgilenilen çocuk sayısının fazla olmasının ve çocukların yaşamış oldukları sorunların, bahsedilen personellerin iş yaşamını olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının mesleki yeterliliklerinin çocuk eğitimi ve bakımı açısından değerlendirilmesi konulu bir başka çalışmada ise (Acar, Semerci ve Yaman, 2021), çocuk bakım elemanlarının yaptıkları görevden dolayı psikolojik yıpranma yaşamlarının ve mesleki olarak kendilerini yetersiz görmelerinin kendileri için problem teşkil ettiği neticesi elde edilmiştir. Çocuk evleri sitesinde kalan çocukların algıladığı sosyal destek ile ilgili olarak yapılan bir

araştırmada (Davulcu ve Mert, 2019), çocukların en çok müdürden, daha sonra sırasıyla ev annesi, öğretmen, sosyal çalışmacı ve diğer kurum görevlilerinden destek aldığı tespit edilmiştir. Çocuk evindeki çocukların en önemli destek kaynaklarının, süreçte çeşitli sorunlar yaşaması kaçınılmazdır. Çocuk bakım elemanları ile çocuk evleri sorumlularıyla ilgili yapılan çalışmaların literatürdeki önemli bir boşluğu doldurduğu düşünülmektedir. Öte yandan ÇEKOM çalışanlarının yaşamış oldukları sorunlarla ilgili çalışmaların yetersiz olduğu görülmüştür. Mevcut çalışmanın ÇEKOM'da görevli olan personelin sık karşılaştığı problemler ile bu problemlerin çözüm yolları ve çözüm önerilerinin tespit edilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Nitel desende yapılmış olan bu çalışmanın sonuçları genellenebilir değildir. Ancak yine de bu çalışmadan elde edilecek olan sonuçların benzer kurumlardaki sorunlara ve sorun çözme yöntemlerine ışık tutabileceği düşünülmektedir. Araştırmanın amacı Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde, bir il merkezindeki ÇEKOM'da görevli personelin en sık karşılaştığı sorunlar ile bu sorunlara yönelik çözüm yaklaşım ve önerilerini tespit etmektir.

## Yöntem

### Araştırmanın Deseni

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden olgubilim deseni kullanılmıştır. Olgubilim deseni her ne kadar farkında olsakta derinlemesine ve ayrıntılı bir bilgiye sahip olmadığımız hususlara odaklandığı için bu araştırmada tercih edilmiştir. Olgu bilim, olgu ile ilgili bilgiler elde etmek için bireylerin deneyimlerinden yararlanan bir araştırma yöntemidir. Olgu bilimin oldukça fazla uygulama biçimi bulunmasına rağmen her birinde öznel deneyime öncelik verilmektedir (Onat Kocabıyık, 2015). Betimleyici olgu bilim, yorumlayıcı olgu bilimden farklı olarak, yorumlamadan çok betimlemeye önem verir (Ersoy, 2019). ÇEKOM'da görevli personelin en sık karşılaştığı problemler, problemlere yönelik çözüm yaklaşım ve önerilerini belirlemeye yönelik olan bu çalışma, nitel tanımlayıcı bir desende tasarlanmıştır. Nitel araştırmalar, dünyanın birçok gerçekten oluştuğunu, aynı durumla ilgili farklı kişisel görüşlerin olabileceğini ve böylece gerçeklerin sosyal ortamlarda yapılandığını temel alan araştırmalardır. En basit anlamda nitel verilerin toplanmasını ve analizini gerektiren çalışmalardır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2016). Nitel tanımlayıcı araştırma herhangi bir olgunun betimlenmesini sağlamayı amaçlar (Lambert & Lambert, 2012). Nitel tanımlayıcı araştırmaların amacı, bireyler veya birey grupları tarafından deneyimlenen belirli olayların günlük terimlerle kapsamlı bir özetidir (Lambert ve Lambert, 2012). Diğer bir ifadeyle, herhangi bir olgunun doğrudan betimlenmesini sağlamaktır (Sandelowski, 2010).

### Çalışma Grubu

Çalışma grubunun belirlenmesinde ölçüt örnekleme tekniği kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme tekniği araştırmacı tarafından belirlenen veya önceden hazırlanan bir dizi ölçütü karşılayan durumların çalışılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 122). Bu çalışmada, "çalışmanın yapılacağı ildeki ÇEKOM'da görevli müdür veya meslek elemanı olmak, gönüllü katılımcı olmak" örnekleme ölçütü olarak alınmıştır. Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bulunan bir ildeki ÇEKOM'da görev yapan bir yönetici, bir sosyal çalışmacı ve iki çocuk gelişimcisi çalışmaya katılmıştır. Sosyal çalışmacı ve çocuk gelişimciler, aynı zamanda karar verme yetkisine sahip olan ÇEKOM çalışanlarıdır.

### Verilerin Toplanması

Veriler yüz yüze görüşme yöntemi ile toplanmıştır. İlgili görevli ile ön görüşme yapılmış ve süreç hakkında ilgiliye bilgi verilmiştir. Görüşmelerde gizlilik ilkesi esas alınmıştır. Daha sonra ÇEKOM görevlisinden randevu alınmış, randevu saatinde yapılan görüşme katılımcıların izni dahilinde yazılı olarak kaydedilmiştir. Herbir görüşme yaklaşık olarak 20 dakika sürmüştür. Kurum Müdürü (KM) ve Meslek Elemanı (ME1, ME2, ME3) olan katılımcıların görüşleri kodlanarak analize hazır hale getirilmiştir.

### Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen "Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu" kullanılmıştır. Görüşme formu oluşturulurken alan yazında benzer çalışmalar incelenmiş ve alanında uzman 3 öğretim üyesi ile 2 ÇEKOM çalışmanın görüşleri alınmıştır. Bu formda çocuk evleri koordinasyon merkezinde görevli çalışanların en sık karşılaştığı problemler, bu problemlere yönelik çözüm yaklaşımları ve çözüm önerilerine yönelik sorulara yer verilmiştir.

### Verilerin Analizi

Araştırma verileri betimsel analize tabi tutulmuştur. Betimsel analizde amaç elde edilen bulguları

düzenlenmiş ve yorumlanmış bir şekilde okuyucuya sunmaktır. Betimsel analizde görüşülen ya da gözlenen katılımcıların görüşlerini çarpıcı biçimde yansıtmak yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

## Bulgular

Tablo 1 incelendiğinde katılımcılar, kuruluşlarında yatılı olarak kalan çocuklarla ilgili karşılaştıkları problemlerin en çok "kural tanımama, kaçma girişimi ve davranış problemleri gösterme" gibi sorunlar olduğunu ifade etmişlerdir.

**Tablo 1.** Katılımcıların en sık karşılaşılan problemlere ilişkin görüşleri

<b>Kuruluşta yatılı olarak kalan çocuklarla ilgili en sık karşılaşılan problemler</b>	
K.M	Sorumluluk/Tehlike Beklentisi
M.E1	"Çocukların çocuk evi kurallarına uyum noktasında gösterdikleri problemlerli davranışlar, benim en sık karşılaştığım sorun oluyor."
M.E2	"Özellikle çocukların evleri izinsiz terk etmeleri, kurallara uyma noktasındaki göstermiş oldukları sorunlu tavır ve davranış problemleri."
M.E3	"Ergenliğe geçiş dönemindeki çocukların kural tanımazlığı en sık karşılaştığım problem oluyor."
<b>Kuruluşta yatılı olarak kalan çocuklarla ilgili en sık karşılaşılan problemler ilişkin çözüm yolları</b>	
K.M	"Genellikle çocuklarla bireysel olarak görüşüp onlarla kaçma girişimlerinin nedenleri hakkında görüşüp sorunları varsa çözmeye ve kendilerini ikna etmeye çalışıyoruz."
M.E1	"Çocuklara kurumumuzu tanıtmaya çalışıyorum ve çocukların arkadaşlarıyla olumlu iletişim kurma noktasında iletişim becerilerini geliştirmek için uğraşıyorum."
M.E2	"Bireysel görüşmeler yaparak kaçmalarını engellemeye çalışıyorum, gerektiği noktalarda çocukları bir psikiyatraya yönlendiriyorum."
M.E3	"Çocuklarla birlikte ortaklaşa kurallar koyup beraber bu kurallara uyma yolunu deniyorum."
<b>Kuruluşta yatılı olarak kalan çocuklarla ilgili en sık karşılaşılan problemlere dair çözüm önerileri</b>	
K.M	"Kuruluşlardaki meslek elemanlarıyla birlikte istişare ederek çözüm yolları aranabilir, kaçma girişimini çok fazla tekrarlayan olursa farklı bir ildeki kuruluşlara yönlendirilebilir."
M.E1	"Çocuklara etkili iletişim becerileri kazandırılabilir."
M.E2	"Kısa süreli çözüm üretmektense daha uzun süreli ve kalıcı çözüm yollarına ulaşmak için çalışılmalıdır."
M.E3	"Evlerdeki genel kuralları belirlerken çocukların da katılımının sağlanması öneririm."

Genel olarak ilgili çalışanlar kendilerine göre bir çözüm yolu üretmeye çalışsa da özellikle kuruluş müdürü bu noktada meslek elemanları ile birlikte hareket edip çözüm yolunun oluşturulmasının gerekliliğine dikkat çekmiştir. Kaçma girişimi gösteren çocuklarla ilgili, çocukların bu girişiminin nedenini öğrenmeye çalıştıklarını belirten katılımcılar çocukları ikna etme veya psikiyatraya yönlendirme yöntemlerini çözüm yolu olarak uyguladıklarını belirtmişlerdir. Kurallara uyma noktasında sıkıntı yaşayan çocuklarla ilgili katılımcılar çocuklarla birlikte kuralları belirlemeye çalışarak ve çocuklara iletişim becerilerini kazandırarak bu sorunların üstesinden gelmeye uğraş verdiklerini belirtmişlerdir. İlgili meslektaşlara verilecek öneriler hususunda kuruluş müdürü, kuruluşlardaki meslek elemanlarıyla sorunların çözümüne ilişkin istişare etmenin öneminden bahsetmiş ayrıca kaçma girişimini defalarca tekrarlayan çocukların başka illerdeki yatılı kuruluşlara yönlendirilmesinin yararlı olabileceğini ifade etmiştir. Bir meslek elemanı çocuklara iletişim becerileri kazandırılması gerektiğine dair öneri sunmuş diğer bir meslek elemanı kısa süreli çözüm önerilerinden çok uzun vadeli çözüm yaklaşımlarının oluşturulması gerektiğine dikkat çekmiş, üçüncü ve son meslek elemanı da kural tanımayan çocuklarla ilgili probleme dair evlerdeki kuralların belirlenmesi sürecinde çocukların katılımının daha fazla olmasının etkili bir çözüm yolu olabileceğini belirterek öneride bulunmuştur.

Tablo 2 dikkate alındığında katılımcılar ebeveynlerle ilgili en çok karşılaştıkları problemlerin ebeveynlerin çocuklarıyla duygusal bağlarının zayıf olması ve ilişkilerinin sağlıklı olmaması, çocukları "seni yanıma alacağım" tarzında ifadelerle çocukları avutmaları veya "seni bana vermiyorlar" tarzında yalan ifadeler kullanmaları, çocuklarının devlet kurumlarında yatılı kalarak gelecekte memur olmalarını istemeleri ve kuruluşun kurallarını esnetmeye çalışmalarının olduğunu belirtmişlerdir. Bu konular hakkında görevliler ebeveynleri çocuklarla sık sık bir araya getirerek ve sevgi bağlarını kuvvetlendirmeye çalışarak, kuralların esnetilmesine müsaade etmeyerek, "seni yanıma alacağız" tarzında çocuklarını avutan ifadeler kullanan ebeveynlerle birebir görüşüp bu tavırlarının yol açacağı problemlerden bahsederek bir çözüm üretmeye çalıştıklarını dile getirmişlerdir. Meslektaşlarına öneri olarak ÇEKOM görevlileri, ailelerin çocuklarına ve

çocuklarının kaldıkları evlere bağlılığını artırıcı çalışmalar yapmanın önemini, koruma ve bakım konusunda ailelerin yeterli düzeyde bilince sahip olması için bilgilendirme yapılmasını ve ailelerin çocuğu kurumdan alma isteklerinin titizlikle incelenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

**Tablo 2.** Katılımcıların ebeveyn ve/veya bağlantılı kişilerle ilgili problemlere ilişkin görüşleri

<b>Kuruluştta yatılı olarak kalan çocukların ebeveyni ve/veya bağlantılı kişilerle ilgili en sık karşılaşılan problemler</b>	
K.M	“Özellikle çocuklarla ilgilenmemeleri, bazılarının çocuklardan vazgeçmesi, bazılarının da çocuklarının gelecekte memur olması için burada kalmalarını istemesi.”
M.E1	“Ailelerin çocukları ‘seni yanıma alacağız’ diye avutmalarını örnek gösterebilirim.”
M.E2	“Bence ebeveynler kuruluş kurallarını ve imkânlarını esnetmeye çalışıyor ve çocuk ile kuruluş arasındaki bağları zedeliyor. Bu bizi oldukça etkiliyor.”
M.E3	“Ailelerin çocuklara yalan bilgi vermeleri, ‘seni bana vermiyorlar’ tarzında temeli olmayan ifadeler kullanmaları bizim açımızdan sıkıntı yaşamamıza neden oluyor.”
<b>Kuruluştta yatılı olarak kalan çocukların ebeveyni ve/veya bağlantılı kişilerle ilgili karşılaşılan problemlere dair çözüm yolları</b>	
K.M	“Ailelerle çocukları sık sık bir araya getirmeye çalışmak, çocuklara sevgi ve şefkatle yaklaşmak.”
M.E1	“Ailelerle görüşerek bu tavırlarının zararlarını onlara anlatmaya çalışıyorum ve onları uyarıyorum.”
M.E2	“Kurallar dâhilinde esnekliğe yer vermeden çalışma yapılması için çabalıyorum.”
M.E3	“Ailelere çocuklarla bu şekilde iletişim kurmalarını için görüşmeler gerçekleştiriyorum, bu yolla bu olayın bir kez daha gerçekleşmesini önliyorum.”
<b>Kuruluştta yatılı olarak kalan çocukların ebeveyni ve/veya bağlantılı kişilerle ilgili karşılaşılan problemlere ilişkin çözüm önerileri</b>	
K.M	“Yok.”
M.E1	“Ailelerin kuruluşa bağlılıklarını arttırmaya çalışılmalıdır, bu yönde çalışmalar yapılmalıdır.”
M.E2	“Koruma ve bakım konusunda aileleri yeterli düzeyde bilince sahip olmaları konusunda bilgilendirmeye çalışmak.”
M.E3	“Ailelerin gerçekten çocuğu kurum bakımından alma gibi bir durumu varsa bu durum iyi araştırılmalıdır.”

Tablo 3 incelendiğinde katılımcılar mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili en sık karşılaştıkları problemler noktasında kuruluş müdürüne göre sorunların özellikle ödenek kaynaklı olduğu ve yeterli ödeneğin ÇEKOM müdürlüklerine sağlanmadığı ifadeleri alınmıştır. Bunun yanında yeterli personel atamasının bu müdürlüklere yapılmadığı ve resmi araç eksikliği olduğu belirtilmiştir.

**Tablo 3.** Katılımcıların mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili problemlere ilişkin görüşleri

<b>Kuruluştta yatılı olarak kalan çocukların ebeveyni ve/veya bağlantılı kişilerle ilgili en sık karşılaşılan problemler</b>	
K.M	“Öncelikle ödenek problemimiz var, yeterli ödeneğin kurumumuza gönderilmediğini düşünüyorum. Sonrasında personel eksikliği, araç eksikliği gibi problemlerimiz var. Birçok sıkıntımız var sorunlarla ilgili ancak en başta bunları sayabilirim.”
M.E1	“Bürokratik engellerden bahsedebilirim, mesela başka bir il kuruluşundan oldukça kolay gönderilebilecek bir evrak istediğimizde maalesef çok uzun süren imza süreçlerinin ardından belge elimize ulaşıyor. Dolayısıyla işlerimiz oldukça aksıyor.”
M.E2	“Kurumlar arası entegrasyon problemleri yaşanmaktadır, sağlıklı iletişim gerçekleşmemektedir.”
M.E3	“Yok”
<b>Kuruluştta mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili en sık karşılaşılan problemlere dair çözüm yolları</b>	
K.M	“Ödenek için belediyeler, sivil toplum kuruluşları ve çeşitli hayrsever derneklerle iletişime geçiyoruz. Bu yollarla sorunlarımızı çözmeye çalışıyoruz. Diğer yandan personel eksikliği, araç eksikliği gibi konularda maalesef elimizden pek bir şey gelmiyor.”
M.E1	“Maalesef bu durum benim konumumu aşan bir mevzu. Bir çözüm yolu oluşturamıyorum.”
M.E2	“Yok”
M.E3	“Yok”
<b>Kuruluştta mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili en sık karşılaşılan problemlere ilişkin çözüm önerileri</b>	
K.M	“Bakanlığımızın ÇEKOM müdürlüklerine daha fazla ödenek ayırması gerekiyor, ayrıca meslek elemanı ataması yapıp müdürlüğümüze yeterli sayıda personel alımı gerçekleştirmesi kurumumuzun işleyişini çok daha iyileştirecektir.”
M.E1	“Bürokratik süreçleri hızlandırmak için çalışmalar yapılmalıdır.”
M.E2	“Kurumlar arası iletişim ağı kolaylaştırılmalı ve engellemelerin en aza indirilmesi adına çeşitli teknolojik çalışmalar yapılabilir.”
M.E3	“Yok”

Bir meslek elemanı kurumlar arasında bürokratik engeller olduğunu ve iletişim kaynaklı sıkıntıların iletişimi aksattığını söylemiştir. Diğer bir meslek elemanı da kurumlar arası uyumun ve iletişimin sağlıklı bir şekilde işlemediğini belirtmiştir. Çözüm noktasında çoğu katılımcı çözüm yolunun kendi konularını aştığını belirtmiş, kuruluş müdürü maddi imkânlar noktasında belediyeler ve sivil toplum kuruluşları ile iletişime geçerek kurumun ekonomik sorunlarını çözmeye çalıştığını belirtmiştir. Öneri olarak kuruluş müdürü, bakanlığın yeterli parasal ödeneği kuruluşlara aktarmasının işleyiş ve düzen noktasında birçok sorunu çözeceğini belirtmiş, aynı şekilde personel ataması yapıldığı takdirde çoğu problemlerinin çözüme

kavuşacağını kaydetmiştir. Kuruluş müdürü, önerisinin ilgili bakanlıkla ilgili olduğunu ve meslektaşlarına bir çözüm yolu sunamayacağını dile getirmiştir. Meslek elemanları da bürokratik engellerin çözümüne ilişkin gerekli projelerin geliştirilebileceğini ifade ederek kurumlar arası iletişim ağının kolaylaştırılması ve engellemelerin en aza indirgenmesi adına çeşitli teknolojik çalışmaların yapılabileceğini belirtmişlerdir.

**Tablo 4.** Katılımcıların fiziki yapı ve donanımıyla ilgili problemlere ilişkin görüşleri

<b>Kuruluşun fiziki yapısı ve donanımıyla ilgili en sık karşılaşılan problemler</b>	
K.M	"Kuruluşlarımızın oldukça eski olması ve fiziki araç gereçlerin de eski olup yeterli sayıda olmaması çalışma şartlarımızı etkilemektedir.
M.E1	"Kurumumuzda etkinlik alanları, görüşme alanları vb. fiziki olanakların yetersiz olması bizleri olumsuz etkilemektedir."
M.E2	"Kuruluşumuzda oda sayısı oldukça az, birçok personel dar alanlarda birlikte çalışmak zorunda kalıyoruz."
M.E3	"Çalıştığımız kurum şehir merkezinden oldukça uzak olup ulaşım noktasında biz çalışanlar ve çocukların aileleri sıkıntılar yaşamaktadır.
<b>Kuruluşun fiziki yapısı ve donanımıyla ilgili en sık karşılaşılan problemlere ilişkin çözüm yolları</b>	
K.M	"Ödenek noktasında sıkıntı çekiyor oluşumuz bu problemleri çözmemizi engellemektedir.
M.E1	"Kurumlarımızın imkânlarını geliştirmek için bir şey yapamıyoruz."
M.E2	"Yok"
M.E3	"Ailelere internet üzerinden kurumun mevcut konumu gönderilerek ulaşım noktasındaki sıkıntılarını çözmeye çalışıyoruz."
<b>Kuruluşun fiziki yapısı ve donanımıyla ilgili en sık karşılaşılan problemlere ilişkin çözüm önerileri</b>	
K.M	"Bakanlığımız, mevcut eski kuruluşları yenilemeli, ödenek miktarını artırarak eksikliklerimizi gidermemize vesile olmalıdır."
M.E1	"Gerekli olanakların sağlanması için bakanlık bürokratları ile görüşülebilir, gerekli birimler oluşturulabilir.
M.E2	"ÇEKOM müdürlüklerinin fiziksel imkânlarını geliştirmek için çalışmalar yapılabilir."
M.E3	"Çalıştığımız müdürlükler şehir merkezlerinde inşa edilebilir."

Tablo 4 incelendiğinde katılımcılar, çalıştıkları kuruluşun fiziki yapısı ve donanımıyla ilgili en sık karşılaştıkları problemleri; kuruluşlarının eski bir yapı olması, araç gereçlerinin eski ve yetersiz olması, oda sayılarının az olması ve gerekli etkinlik ile görüşme alanlarının olmaması, kuruluşun şehir merkezinden oldukça uzak olması gibi etmenler çerçevesinde belirtmiştir. Yine yapılan görüşmeler sonucu görevliler, mevcut sorunlara etkili bir şekilde çözüm üretemediklerini belirtmişler, ilgili bakanlığın bu sorunlara çözüm üretebileceklerini dile getirmişlerdir. Bir meslek elemanı kuruluşlarının şehir merkezine uzak olması ve gelecek kişilerin ulaşım noktasında sıkıntı yaşamalarına dair, kurumu bulamayan ebeveynlere internet üzerinden kurumun mevcut konumunu göndererek ulaşım noktasındaki sıkıntılarını çözmeye çalıştıklarını dile getirmiştir. Öneri noktasında kuruluş müdürü yine ilgili bakanlığı esas alarak eski kuruluşların yenilenmesi, ödenek miktarlarının artırılarak eksikliklerinin giderilmesi hususunda bir öneri sunmuştur. Bir meslek elemanı ilgili bakanlık personelleri ile bir görüşme sağlanmasının etkili sonuçlar doğurabileceğinden bahsetmiş, bir meslek elemanı ÇEKOM müdürlüklerinin fiziksel olanaklarının geliştirilmesine dair görüşmeler yapılarak projeler geliştirilebileceğini söylemiş, diğer bir meslek elemanı da kuruluşlarının şehir merkezine inşa edilmesinin olumlu taraflarından bahsederek bir öneri geliştirmiştir.

## Sonuç

Her mesleğin kendine özgü sorunları olmakla beraber, 24 saat esasına göre görev yapan ÇEKOM görevlilerinin çalışma sürecinde karşılaşılabileceği problemler kapsamlı ve önemli görülmektedir. Bununla birlikte merkezinde insan olup özellikle de dezavantajlı gruplardaki insanlara hizmet veren kuruluşlarda yaşanan problemler, bu kuruluşlarda görev yapan personele çeşitli sorumluluklar yüklemektedir. Bu araştırmaya konu olan ve korunma ihtiyacı olan çocukların kaldığı çocuk evlerinin açılması, çocukların bu evlere kabul edilmesi, bu evlerdeki fiziki ve mali şartların oluşturulması gibi birçok noktada rol alan ÇEKOM görevlilerinin, tüm bu süreci idare ederken birçok problemle karşı karşıya kaldıkları söylenebilir. Kuruluşlarda kalan çocuklardan ebeveynlerine, mali ve idari şartlardan kuruluşların fiziki ve donanımına kadar birçok faktörden kaynaklanan sorunlara değinen katılımcılar bu noktada uyguladıkları çözüm yollarını ve önerilerini de dile getirmişlerdir. Bu kapsamda araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, kuruluşlarda kalan korunma ihtiyacı olan çocuklarla ilgili en çok karşılaşılan problemlerin "çocukların göstermiş olduğu davranış problemleri kaçma ve kural tanıma" davranışları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İlgili literatürde bu sonuçları destekleyen çalışmaların olduğu görülmüştür. Yapılan bir araştırmada (Bilgin ve Yetimoğlu, 2018), çocuk koruma ilk müdahale birimine gelen 79 çocuktan % 44'ünün birime gelmeden önce evden, % 13'ünün ise kurumdan kaçma veya izinsiz terk davranışı gösterdiği tespit edilmiştir. Çocuk evlerinde kalan çocuk ve ergenlerle ilgili olarak yapılan bir araştırmada (Yektaş, Tufan ve Yazıcı, 2018), kurumdan veya okuldan kaçma davranışının önemli bir sorun

olduğu bulunmuştur. Önder ve İnak (2018)'ın çalışmasında 52 katılımcıdan 21'inin (% 40,4) kurum bakımındayken kaçma davranışı gösterdiği tespit edilmiştir. Mevcut çalışmadan elde edilen bulguların bu araştırma sonuçları ile tutarlılık gösterdiği söylenebilir. Kural tanımama ve kaçma davranışının çeşitli sebepleri olabilir. Öncelikle kurum korumasında bulunan çocukların problemleri bir aile ortamından geldiği, benzer davranışları kuruma gelmeden gösteren çocukların olduğu bilinmektedir (Yektaş, Tufan ve Yazıcı, 2018). Kurum ortamının çocukların beklentilerini karşılamaması, kural tanımama ve kaçma davranışını kurum bakım sürecinde de destekleyebilir. Şimşek, Erol, Öztop ve Özer-Özcan (2008) tarafından yapılan çalışmada kurum bakımının çocukların duygusal ve davranışsal gelişimini olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan bazı çalışmalarda (Saraç, 2011; Fidan, Kırkpınar, Ceyhan ve Aras 2013), kurum bakımında geçirilen süre arttıkça ve kuruma alınma yaşı düştükçe çocukların davranış sorunlarının daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada aileleri ile birlikte kalan çocuklar ile kurum bakımında kalan çocukların sorunlu davranış sergilemeleri noktasında büyük farkların olduğu, kurum bakımını altındaki çocukların daha çok davranışsal problemler sergiledikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Bu hususta davranış problemleri ve kaçma girişimleri problemleriyle karşılaşan çalışanlar, çözüm yolu olarak birebir görüşme sağlayıp çocuklardaki bu davranışın temel nedenini öğrenmeye çalıştıklarını, aynı zamanda bu şekilde bir çözüm yolu oluşturduklarını belirtmiş, kendi konumlarını aşan durumlarda bir psikiyatru yönlendirme yaparak sorunun üstesinden gelmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Kurallara uymayan çocuklarla ilgili kural belirleme sürecinde bu çocukları sürece daha çok dâhil ederek sorunları çözmeye çalıştıklarını belirten çalışanlar ayrıca bu çocuklara iletişim becerileri kazandırmaya çalıştıklarını da eklemiştirler. Öneri olarak, çalışanlar kaçma girişimini çok fazla tekrarlayan çocuklarla ilgili bu çocukların başka bir ildeki yatılı kuruluşa yönlendirilmesinin uygun olabileceğini söylemişlerdir. Kural belirleme sürecinde çocukların katılımının sağlanmasının çok olumlu sonuçlar doğurabileceğini ifade eden kurum görevlileri, kuruluştaki birçok sorunu çözüme noktasında çocuklara iletişim becerileri kazandırılmasının kilit rol oynayabileceğini belirtmişlerdir. Tüm bu ifadeler çerçevesinde bu kuruluştaki görevlilerin yetkinliklerinin üst düzeyde olmasının oldukça önemli olduğu ve sağlıklı insan ilişkileri kurabilme yetkinliği ile iyi iletişim becerilerine sahip olmanın bu kuruluştaki görevlilerin taşınması gereken temel özellikler olduğu kanaatine varılmıştır.

Görevlilerin bakım altındaki çocukların hayattaysa ebeveynleriyle ilgili karşılaştıkları en sık problemlerin "çocuklara karşı ilgisizlikleri, bazılarının çocuklarından vazgeçmiş olması, bir kısmının sırf gelecekte devlet memuru olması için çocuklarının burada kalmalarını istemesi, 'seni buradan alacağız' veya 'seni bize vermiyorlar' tarzında ifadelerle çocuklara karşı yalan ifadeler kullanmaları ve kuruluştaki kuralları esnetmeye çalışmaları" olduğu öğrenilmiştir. Bu noktada görevliler ebeveynleri çocuklarla sık sık bir araya getirerek ve sevgi bağlarını kuvvetlendirmeye çalışarak, kuralların esnetilmesine müsaade etmeyerek, "seni yanımıza alacağız" tarzında çocuklarını avutan ifadeler kullanan ebeveynlerle birebir görüşüp bu tavırlarının yol açacağı problemlerden bahsederek bir çözüm üretmeye çalıştıklarını dile getirmişlerdir. Öneri olarak çocuklarla ebeveynleri arasındaki bağılılığı artırıcı faaliyetler yapılmasının yararlı olabileceğini belirten görevliler, ayrıca kurum bakımı noktasında ailelerin bilinçlendirilmesinin önemli olduğunu söylemişlerdir. Ebeveynler ile ilgili oldukça şikâyetçi oldukları gözlenen görevlilerin birbirlerinden farklı çözüm yolları ürettikleri görülmüş ve bu noktada istişare yoluna başvurmadıkları anlaşılmıştır. Bu noktada me slektaşlar ile istişare ederek bir çözüm yolu oluşturmanın sağlıklı kararlar almaya yardımcı olacağı düşünülmektedir. Sarıaltın (2017) tarafından yapılan çalışmada koruma altındaki çocukların ebeveynlerinin kurumlara yatılı okul mantığı ile yaklaştığını, çocuklar ile yapılan çalışmaların ailelerin olumsuz tutumları nedeniyle aksadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Korunma ihtiyacı olan çocuk bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismar edilen ya da suç mağduru çocuk olarak (Çocuk Koruma Kanunu, 2005) ifade etmektedir. Çocukların bu problemleri yaşamasının en önemli sebebi ailesi ile ilgilidir. Bu sebeple ÇEKOM çalışanlarının, özellikle çocuklarını ihmal eden ve istismara maruz bırakan ailelerle sorun yaşaması olası görülmektedir.

Koordinasyon merkezi görevlilerinin bir kısmının mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili yaşadıkları sorunlara dair bilgi vermek noktasında çekingen davranırken, bir kısmının da oldukça samimi ve uzun cevaplar verdiği gözlemlenmiştir. Cevap veren görevliler kuruluşlarının mali, idari ve resmi olan diğer konularla ilgili en sık karşılaştıkları problemlerin "ödenek miktarının azlığı, personel eksikliği, araç eksikliği, kurumlar arası bürokratik engeller ve iletişim sorunları" olduğunu ifade etmişlerdir. Bir görevlinin konu ile ilgili sorulan sorulara hiçbir cevap vermemesi dikkat çekmiştir. Çözüm noktasında ödeneklerinin yetmemesi üzerine kuruluş müdürü, sivil toplum kuruluşları ile hayırsever derneklerle iletişime geçerek bu soruna çözüm bulma yoluna gittiğini belirtmiştir. Kuruluş görevlileri, personel eksikliği, araç tahsisi noktasındaki sorunlar ve bürokratik engeller konusunda oluşan bazı sorunlara çözüm oluşturamadıklarını ve sorunların çözümünün kendi konumlarını aştığını ifade etmiştir. Öneriler hususunda da ilgili bakanlık düzeyinde projeler üretilerek çözümler oluşturulabileceğini belirtmişlerdir. Mali ve idari konulardaki problemlerle alakalı olarak Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından adımlar atılması gerektiği katılımcılar tarafından dile getirilmiştir.



Ayrıca cevap veren görevliler bu meselede meslektaşlarına öneride bulunamayacaklarını açıklamışlardır. Sarıaltın (2017) tarafından çocuk evleri sitesinde çalışan sosyal refah çalışanları ile yapılan çalışmada çalışanlar, yasa ve yönetmeliklerin yeterince açıklayıcı ve yol gösterici olmadığını, "açıkları" zaman zaman kendilerinin kapatması gerektiğini, yaşanan aksaklıklarda idari destek alamadıkları zamanların olduğunu, iş yükünün fazla olması nedeniyle çalışma arkadaşlarından da destek alamadıklarını belirtmişlerdir. Çocuk evleri hizmet modelinin hizmet verenlerin gözünden değerlendirildiği bir çalışmada (Dikmen, 2019), ödeneklerin kullanılması ve acil ihtiyaçların giderilmesi konusunda düzenleme yapılmasının yanı sıra, çocuk evlerinin ödeneklerinin artırılmasının önemine vurgu yapılmıştır. Aynı çalışmada mevzuat yetersizliğinin yanı sıra, bürokratik ve idari süreçler sebebi ile ÇEKOM'da sorunlarla karşılaşıldığı ifade edilmiştir. Diğer bir çalışmada (Mısırlı, 2020), bürokratik işlemlerin azaltılmasının önemine vurgu yapılmıştır. Mevcut çalışmadan elde edilen bulguların bu bulgularla benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Kuruluşların fiziki yapısı ve donanımıyla ilgili problemlerden bahseden görevliler; özellikle kuruluşlarının eski bir yapı olması, araç gereçlerinin eski ve yetersiz olması, oda sayılarının az olması ve gerekli etkinlik ile görüşme alanlarının olmaması, kuruluşun şehir merkezinden oldukça uzak olması gibi hususlara dikkat çekmişlerdir. Demirbaş'ın (2019), Topgül (2017) ve Gelen ve Çınar (2014)'ın yaptıkları araştırmada elde ettiği sonuçlar bu sonucu desteklemektedir. İlgili araştırmalarda kurum çalışanlarının kurum içerisinde fiziksel ortam (kurum içerisindeki park ve halı sahanın yetersiz olması, kurumun merkeze uzak olması ya da kuruma ulaşım sıkıntısının olması) ile ilgili sorunların olduğunu belirtmişlerdir. Bu hususlarda kısıtlı çözüm yolları oluşturabildiklerini dile getirmiştir. Kuruluşlarının eski bir yapıda olması, oda sayıları ve etkinlik alanlarının yeterli olmaması ile ilgili bir çözüm yolu oluşturamadıklarını dile getiren katılımcılar, kuruluşlarının şehir merkezinden uzak olması ile ilgili kuruluşa bulamayan ailelere cep telefonu uygulaması üzerinden konum bilgilerini göndererek çözüm yolu oluşturmaya çalıştıklarını ifade etmiştir. Öte yandan meslektaşlarına yine önceki konu kapsamında olduğu gibi öneride bulunamayan görevliler ilgili bakanlığın çözüm noktasında büyük rol oynayacağını belirtmişlerdir. Yapılan bazı araştırmalarda fiziki koşulların uygunsuzluğunun yanı sıra mevzuat kaynaklı sorunların olduğu (Çüm, 2019, 55-62), mevzuatın yetersiz bulunduğu (Genç, 2019, s. 95; Sarıaltın, 2017, s. 48-49) tespit edilmiştir. Mevcut çalışma bulgularının bu kapsamda benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Tüm bu görüşmeler neticesinde söz konusu kuruluşun yönetimiyle ilgili geniş bir perspektife sahip bakış açısına ulaşılabileceği ve belirli birtakım yargılara varılabileceği düşünülmektedir. Katılımcıların genel olarak samimi ve net cevaplar verdiği, bununla birlikte meslekteki yetkinliklerinin üst düzeyde olduğu izlenimi edinilmiştir. Görüşme yapılan kuruluştaki çalışanların yaşamış olup sözünü ettikleri ve bir kısmını da açıklamadıkları birçok problem olduğu tespit edilmiş, bu problemlerin bahse konu olan kuruluşların işleyişi için oldukça önem arz ettiği anlaşılmıştır. Dolayısıyla mevcut problemler karşısında çözüm üretmek ve çözüm önerileri geliştirmek bu kuruluşlarda görevli olanlara yardımcı olunması açısından oldukça yararlı olacaktır. Gelecekte yapılacak benzer çalışmaların literatürdeki önemli bir boşluğu dolduracağı ve sonuçlarının ÇEKOM çalışanlarına mesleki açıdan oldukça yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma Güneydoğu Anadolu Bölgesi içerisinde yer alan bir ildeki ÇEKOM çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda birden fazla ÇEKOM çalışanı ile görüşme yapılması daha kapsamlı ve güvenilir sonuçlar elde edilmesi açısından yararlı olacaktır. Ayrıca katılımcılardan görüşme dışında anket, ölçek vb. araçlar yoluyla bilgi toplanılması önerilebilir.

### Kaynaklar

- Acar, B. Semerci, M. ve Yaman, Ö. M. (2021). Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının mesleki yeterliliklerinin çocuk eğitimi ve bakımı açısından değerlendirilmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21 (51), 502-538.
- Aslan, E. ve Erbay, E. (2017). Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 21 (2), 535-556.
- Aydoğdu, F. (2016). Çocuk evinde kalan çocukların karşılaştıkları sorunların ve beklentilerinin incelenmesi. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, (1-2-3), 63-71.
- Aydoğdu, F. ve Gürsoy, F. (2018). Çocuk evi ve ailesi yanında kalan ergenlerin ihtiyaç doyum düzeylerinin incelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 22(1), 59-84.
- Bilgin, Ö. ve Yetimoğlu, E. N. (2018). Çocuk koruma ilk müdahale ve değerlendirme birimleri: birime teslim edilen çocuklara ilişkin bir araştırma. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 25-50.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: PEGEM Akademi.
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü (ÇHGM), (2021a). *Çocuk destek merkezleri, çocuk evleri ve çocuk hakları*. Erişim Adresi: <https://www.aile.gov.tr/ss/cocuk-hizmetleri-gene-mudurlugu/cocuk-destek-merkezleri-evleri-haklari/> Erişim Tarihi: 19.12.2021.
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü (ÇHGM), (2021b). *Çocuk hizmetlerine dair istatistikler*. Erişim Adresi: <https://www.aile.gov.tr/media/87499/kurumsal-istatistikler.pdf> Erişim Tarihi: 25.11.2021.

- Çocuk Koruma Kanunu (03.7.2005). *Resmî Gazete* (Sayı: 25876). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5395.pdf>
- Çüm, B. (2019). *Sosyal çalışmacıların motivasyon kaynaklarının ve iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunların incelenmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Davulcu, Ü. Ş., & Mert, K. (2019). Çocuk evleri sitesinden birinde kalan çocukların algıladıkları sosyal destek ve gelecek beklentileri, *Koç Üniversitesi Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 16(3), 210-216.
- Dikmen, A. (2019). *Hizmet verenlerin gözünden çocuk evleri hizmet modelinin değerlendirilmesi-Ankara ili örneği* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Enç, M., Çağlar, D. ve Özsoy, Y. (1981). *Özel eğitime giriş*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayını.
- Erçevik, A., ve Köseoğlu, S. A. (2019). Sosyal problem çözme programı'nın çocuk evi sorumluları üzerindeki etkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 493-518.
- Ereş, F. (2009). Toplumsal bir sorun: suçlu çocuklar ve ailenin önemi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 17(17), 88-96.
- Ersoy, A. F. (2019). Fenomenoloji. A. Saban, A. Ersoy (Edt.) *Eğitimde nitel araştırma desenleri* (3. Baskı, s. s. 81-138) içinde, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Genç, B. (2019). *Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kıncal, R. Y. (1999). *Ailenin eğitimsel fonksiyonları*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayın No: 770.
- Lambert, V.A. and Lambert, C.E. (2012). Qualitative descriptive research: An acceptable design. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*, 16, 255-256.
- Mısırlı, G. N. (2020). *Çocuk koruma sistemi kapsamında bakım tedbiri sürecinin nitel analizi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Onat Kocabıyık, O. (2015). Olgubilim ve gömülü kuram: bazı özellikler açısından karşılaştırma. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 55-66.
- Öter, A. (2018). Çocuk suçluluğunun toplumsal nedenlerine sosyolojik bir bakış (Antalya örneği). *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(21), 739-769.
- Sandelowski, M. (2010). 'What's in a name? Qualitative description revisited. *Research in Nursing & Health*, 33, 77-84.
- Saraç, A. (2011). *Çocuk Yuvası Bakımında Bulunan Çocukların Davranış Sorunları ve Çocuk Yuvası Personeline Yapılan Eğitimin Bu Sorunlar Üzerindeki Etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı.
- Sarıaltın, D. M. (2017). *Kurum bakımındaki çocuklara ilişkin sistemin sosyal refah çalışanları gözüyle değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (SHÇEK) (2007, 5 Ekim). *Resmî Gazete* (Sayı: 27015). Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/10/20081005-1.htm>. Erişim Tarihi: 31.10.2021
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) (2022). *Türkiye'de Çocuk İstatistikleri*, Erişim adresi: <https://www.aile.gov.tr/chgm/istatistikler/turkiye-de-cocuk-istatistikleri/>, Erişim tarihi: 15.03.2022.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (KB), (2018). *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) - Çocuk ve Gençlik Özel İhtisas Komisyonu Çocuk Çalışma Grubu Raporu*. 55-56. Ankara. Erişim Adresi: [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/Cocuk\\_ve\\_GenclikOzelIhtisasKomisyonuCocukCalismaGrubuRaporu.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/Cocuk_ve_GenclikOzelIhtisasKomisyonuCocukCalismaGrubuRaporu.pdf). Erişim Tarihi: 14.11.2021.
- Yaşar, Ö. (2013). Korunmaya muhtaç çocukların yetiştirilmesinde çocuk yurtlarından çocuk evlerine geçişin çocukların sosyo kültürel ve psikolojik gelişimlerine etkisi üzerine bir çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (18), 199-221.
- Yavuzer, H. (1997). *Çocuk Psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Yavuzer, H. (2005). *Ana Baba ve Çocuk*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Yazıcı, E. (2012). Korunmaya muhtaç çocuklar ve çocuk evleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (18), 499-525.
- Yektaş, Ç., Tufan, A. E. ve Yazıcı, M. (2018). Düzce ili çocuk evlerinde kalan çocuk ve ergenlerin klinik ve sosyodemografik özellikleri. *Konuralp Medical Journal*, 10(3), 298-304.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Yıldırım, Ş. (2013). *Çocuk evlerinde kalan çocukların ilişki dinamikleri: İzmir örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı.
- Yörükoğlu, A. (1986). *Çocuk Ruh Sağlığı*. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

# THE MOST FREQUENTLY ENCOUNTERED PROBLEMS AND SOLUTION APPROACHES BY CHILDREN'S HOME COORDINATION CENTER STAFF

Abdulkadir Kısakaya, Hüseyin Hüsnü Bahar, Sinan Yalçın

## ABSTRACT

In this study, the most common problems faced by the children's home coordination center staff and their solution suggestions were investigated. The research was designed in the qualitative research method. The phenomenology design was used in the research. The data of the study were collected with a semi-structured interview form developed by the researchers. The study group of the research consists of the managers and decision-makers working in the children's home coordination center (CHCC) in a province located in the Southeastern Anatolian Region. There are one institution manager, one social worker and two child development experts in the working group. The data obtained from the research were analyzed by content analysis. According to the results obtained from the research, CHCC center employees stated that the problems they encounter with children are mostly "breaking the rules, trying to escape and behavior problems". It was concluded that the most common problems they encounter with parents are: the parents have weak emotional bonds with their children, their relationships are not healthy, they comfort children with statements such as "I will take you with me" or use false statements such as "they do not give you to me"; moreover, they want their children to stay in government institutions and become civil servants in the future, and they try to bend the institution's rules. According to the director of the establishment, it was noted that the most common problems related to financial, administrative and other official issues were mostly due to appropriations and that there was not enough appropriation. It has been concluded that the most common problems related to the physical structure and equipment are that their establishment is an old structure, the equipment is old and insufficient, the number of rooms is low, the necessary activity and meeting areas are not available, and the establishment is quite far from the city center.

**Keywords:** Children's homes coordination center, CHCC, children in need of protection, children's homes