

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ PROGRAMLAR ENSTİTÜSÜ  
TRAVMA VE AFET ÇALIŞMALARI UYGULAMALI RUH SAĞLIĞI  
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

MÜLTECİLERE RUH SAĞLIĞI DIŞINDA DESTEK VEREN  
İNSANİ YARDIM ÇALIŞANLARININ DOLAYLI TRAVMA DENEYİMLERİ  
VE BAŞ ETME

Ayşegül KÜÇÜKNANE  
118507032

Dr.Öğr. Üyesi Ersin UYGUN

İSTANBUL  
2021

Mültecilere Ruh Sağlığı Dışında Destek Veren İnsani Yardım Çalışanlarının Dolaylı Travma  
Deneyimleri ve Baş Etme

Vicarious Trauma Experiences Of Humanitarian Aid Workers Working With Refugees Outside  
The Field Of Mental Health And Their Coping

AYŞEGÜL KÜÇÜKNANE

118507032

**Tez Danışmanı:** Dr. Öğr. Üyesi Ersin Uygun

(İmza) .....

İstanbul Bilgi Üniversitesi

**Jüri Üyesi:** Prof. Dr. A.Tamer Aker

(İmza) .....

İstanbul Bilgi Üniversitesi

**Jüri Üyesi:** Doç. Dr. Gül Dikeç

(İmza) .....

Fenerbahçe Üniversitesi

Tezin Onaylandığı Tarih: 30.06.2021

Toplam Sayfa Sayısı:

Anahtar Kelimeler (Türkçe)

Anahtar Kelimeler (İngilizce)

- 1) Mültecilerle ruh sağlığı dışında çalışan insani yardım çalışanları
- 2) Dolaylı travmatizasyon
- 3) Baş etme yöntemleri
- 4) Tematik analiz
- 5) Nitel metodoloji

- 1) Humanitarian aid workers working with refugees outside the field of mental health
- 2) Vicarious traumatization
- 3) Coping mechanisms
- 4) Thematic analysis
- 5) Qualitative analysis

## **Teşekkür**

Tezimin en başından beri her şekilde ve her zaman yanımda olan, yapıcı yorumları ve sunduğu çok değerli kaynaklarla bana destek veren, en zorlandığım yerlerde yapabileceğime dair inancıyla çalışmaya devam etmemi sağlayan değerli tez hocam Doç. Dr. Ersin Uygun'a, tez sürecimle birlikte tanıştığım tez yazma sürecimin her aşamasında iletişimde olduğum, fikirleri ile benim önümü açan ve tezimi bitireceğime dair inancımı arttıran çok değerli hocam Doç. Dr. Gül Dikeç'e

Bu dönemde kafamdaki karışıklıkları bıkmadan dinleyen, çeşitli yorumlarla tezimin başına daha çok odaklanarak oturmamı sağlayan, bana yalnız olmadığımı hissettiren canım arkadaşlarım Duygu, Pınar, Elif, Handiş, Derya, Burcu, Gökçe, Selin'e,

Mültecilerle çalışma deneyimim boyunca tanıştığım ve tezimin konusunda bana ilham olan bütün arkadaşlarıma,

Katılımları sayesinde bu tezin var olmasını sağlayan çok değerli insani yardım çalışanlarına,

Ve her şekilde yanımda olduklarını hissettiğim, anlattıklarımı dikkatli bir şekilde dinleyen ve yapacağıma her zaman inanan anneme, kardeşlerim Alper ve Ali'ye teşekkür ederim.

## İçindekiler

Teşekkür .....	i
İçindekiler .....	ii
ÖZET.....	vi
ABSTRACT .....	vii
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
GİRİŞ .....	1
1.1 TRAVMA.....	2
1.1.1 Travma Nedir? .....	2
1.1.2 Ruhsal Travmanın Tarihi .....	3
1.1.3 DSM’de Travma.....	3
1.1.4 Travmatik Olaya Verilen Tepkiler .....	4
1.2 GÖÇ VE GÖÇ İLE İLİŞKİLİ TEMEL KAVRAMLAR.....	4
1.2.1 Göç.....	4
1.2.2 Göçmen .....	5
1.2.3 Mülteci.....	5
1.2.4 Sığınmacı.....	6
1.2.5 Geçici Koruma Statüsü.....	6
1.2.6 Türkiye’de Mülteciler Hakkında Sayısal Veriler.....	6
1.2.7 Göçün Bireyin Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkileri.....	6
1.3 İNSANİ YARDIM .....	8
1.3.1 İnsani Yardım Tanımı .....	8
1.3.2 İnsani Yardım Çalışmaları.....	8
1.3.3 İnsani Yardım Alanı Çalışanları .....	8
1.4 İKİNCİL TRAVMATİK STRES VE İKİNCİL TRAVMATİK STRES İLE ALAKALI TERİMLER .....	9

1.4.1 İkincil Travmatik Stres .....	9
1.4.2 Şefkat Yorgunluğu .....	10
1.4.3 Dolaylı Travma (Vicarious Trauma).....	10
1.4.4 Tükenmişlik .....	11
1.4.5 Empati .....	11
1.4.6 Tükenmişlik, Şefkat Yorgunluğu, İkincil Travmatik Stres, Dolaylı Travma Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar .....	12
1.4.7 Dolaylı Travma Sonrası Büyüme.....	13
1.4.8 İnsani Yardım Alanında Dolaylı Travma .....	13
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>14</b>
<b>METOT.....</b>	<b>14</b>
2.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE TİPİ.....	14
2.2 ARAŞTIRMANIN SORULARI.....	15
2.3 ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	15
2.4 VERİ TOPLAMA ARACI VE SÜRECİ .....	17
2.5 VERİ ANALİZİ.....	17
2.6 ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ .....	18
2.7 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GÜÇLÜ YÖNLERİ .....	18
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>18</b>
<b>BULGULAR.....</b>	<b>18</b>
3.1 DUYGULAR.....	20
3.1.1 Danışana Karşı Hissedilen Duygular .....	21
3.1.2 Danışanların Yaşantılarının Sorumluları Olduklarını Düşündükleri Kişilere Yönelik Olan Duygular .....	26
3.1.3 Katılımcıların Kendilerine Yöneltiltikleri Duygular .....	27
3.2 DEĞİŞİMLER.....	28

3.2.1 Kişinin Kendilik Algısındaki Değişimler .....	28
3.2.2 Kişinin Dış Dünya Algısındaki Değişimler .....	34
3.3 İŞİN TATMİN EDİCİ YANLARI .....	37
3.3.1 Danışanlara Faydalı Olmak .....	38
3.3.2 Danışanlardan Teşekkür Almak.....	39
3.3.3 Kurum Faktörü .....	40
3.4 İŞİN YORUCU YANLARI .....	41
3.4.1 Danışanlara Faydalı Olamamak .....	41
3.4.2 Kurum Faktörü .....	42
3.4.3 Ayrımcılığa Maruz Kalmak .....	44
3.5 BAŞ ETMEK .....	45
3.5.1 Kendi Duygu ve Düşüncelerine Yaklaşmak .....	45
3.5.2 Kendi Duygu ve Düşüncelerinden Uzaklaşmak .....	46
3.5.3 Paylaşım .....	50
3.5.4 Tükenmek .....	53
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM .....	54
TARTIŞMA .....	54
4.1 DUYGULAR.....	54
4.2 DEĞİŞİMLER.....	57
4.3 İŞİN TATMİN EDİCİ YANLARI.....	61
4.4 İŞİN YORUCU YANLARI .....	62
4.5 BAŞ ETMEK.....	64
4.6 SONUÇ.....	68
KAYNAKÇA .....	71
EKLER.....	83
Ek.1 Onam Formu .....	83

<b>Ek.2 Demografik Form.....</b>	<b>84</b>
<b>Ek.3 Görüşme Soruları.....</b>	<b>85</b>
<b>ETİK KURUL ONAYI.....</b>	<b>86</b>

## ÖZET

Bu tezin amacı mültecilere yönelik ruh sağlığı desteği dışında destek sunmayı hedefleyen insani yardım çalışanlarının dolaylı travma deneyimlerini incelemektir. Araştırmada, katılımcıların hizmet verdikleri alanda mülteci grubuyla çalışmalarından dolayı travmatik hikayelerle karşılaşabilecekleri düşünülmüş, kişilerin bu hikayeleri nasıl deneyimledikleri, bu hikayelerden nasıl etkilendikleri ve ortaya çıkabilecek etkilerle nasıl baş ettikleri anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu etkilerin incelenebilmesi için nitel bir çalışma yöntemi belirlenmiştir. Belirlenen çalışma yöntemi doğrultusunda mültecilere ruh sağlığı alanı dışında destek vermeye çalışan 13 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yarı yapılandırılmış sorulardan oluşmuştur. Görüşmeler sonucunda elde edilen veriler tematik analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda “duygular”, “değişimler”, “işin tatmin edici yanları”, “işin yorucu yanları” ve “baş etme” olmak üzere beş ana tema ortaya çıkmıştır. Belirtilen temalar literatürde yer alan çalışmalar doğrultusunda tartışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Mültecilerle Ruh Sağlığı Alanı Dışında Çalışan İnsani Yardım Çalışanları, Dolaylı Travmatizasyon, Baş Etme Yöntemleri, Tematik Analiz, Nitel Metodoloji



## **ABSTRACT**

The main purpose of this thesis was to examine the experiences of humanitarian aid workers working with refugees outside the field of mental health. Specifically, the research wanted to explore experiences of humanitarian aid workers, effects of traumatic stories on humanitarian aid workers and coping mechanisms which are developed as a result of vicarious trauma. A qualitative approach was used to achieve this goal. Semi-structured interviews were conducted with 13 humanitarian aid workers outside of mental health area. The interviews were analyzed through Thematic Analysis. As a result of the analysis, five superordinate themes emerged which were “emotions” “changes” “satisfying aspects of job” “tiring parts of the job” “coping with tiring parts of the job”

Keywords: Humanitarian Aid Workers Working with Refugees outside the Field of Mental Health, Vicarious Traumatization, Coping Mechanisms, Thematic Analysis, Qualitative Methodology

## BİRİNCİ BÖLÜM

### GİRİŞ

Dolaylı Travma kavramı, ilk olarak tecavüze maruz kalmış kişilerle terapi çalışması yürütmenin profesyonel danışmanları nasıl etkilediğini anlatmak için kullanılmıştır (Wasco ve Campell, 2002). Ancak, dolaylı travmanın incelenmesine yönelik çalışmalar ruh sağlığı alanı dışındaki alanlarda belirgin şekilde daha azdır (Wasco ve Campell, 2002). Bu alanda çalışan uzmanlar, travmaya maruz kalmış bireylerle çalışan avukat, itfaiye görevlisi vb. personel ile yardım çalışanlarının, araştırmacıların ve eğitimcilerin dolaylı travmatizasyon açısından risk grubunda olduklarını belirtmişlerdir (Figley, 1995; Saakvitne ve Pearlman, 1996; Stamm, 1995).

Onkoloji hastalarıyla çalışan sosyal çalışmacılarla yaşadıkları dolaylı travma deneyimi ve ikincil travmatik stresi anlamaya yönelik bir çalışma yapılmıştır (Simon, Pryce, Roff ve Klemmack, 2006). Bunun dışında dolaylı travma üzerine çeşitli nitel çalışmaları bir araya getiren araştırmaya bakıldığı zaman (Cohen ve Collens, 2013) çalışmaların bir kısmının aile içi şiddet ve cinsel istismar ile çalışan danışmanlar, sosyal çalışmacılar, psikologlarla olduğu gibi (Puvimanasinghe, Denson, Augoustinos ve Somasundaram, 2015; Barrington ve Shakespeare-Finch, 2012; Splevins, Cohen, Murray ve Bowley, 2010, Guhan ve Liebling-Kalifani, 2011); terör mağduru kişilerle çalışan sosyal çalışmacı, psikolog ve danışmanların dolaylı travma deneyimlerine ilişkin araştırmaların da yapıldığı görülür (Somer ve ark., 2004; Shamaı ve Ron, 2009).

Mülteci ve insani koruma alanında sosyal çalışmacı, tercüman, koruma sorumlusu, hemşire, psikolog, olgu yöneticisi ve koordinatör pozisyonlarında çalışan çeşitli meslek gruplarının dolaylı travma deneyimleri üzerine yapılan çalışmalar vardır (Puvimanasinghe ve ark.,2015; Barrington ve Shakespeare-Finch, 2012; Splevins ve ark. 2010, Guhan ve Liebling-Kalifani, 2011).

Türkiye’de mültecilerle çalışan bireylere ilişkin yapılan çalışmaların çok sınırlı olduğu söylenebilir. Sınırlı sayıdaki çalışmalar arasında mültecilere ruh sağlığı desteği sunan çalışanların ikincil travmatik stres seviyeleri ve mültecilerle çalışan tercümanların dolaylı travma deneyimleri hakkında yapılmış çalışmaların olduğu görülür (Zara ve İçöz, 2015; Hasdemir, 2018).

Bu çalışma, mültecilere yönelik insani yardım ve destek çalışmalarında ruh sağlığı alanı dışında çalışan personelin, maruz kaldıkları travmatik öyküler nedeniyle üzerlerinde oluşan etkileri incelemeyi amaçlamıştır. İlk bölümde ruhsal travma kavramı ele alınmaktadır. Sonrasında travmatik öykülerin birer öznesi olan göçmen gruplarla (mülteci, sığınmacı) ilişkili terimler incelenecek ve bu gruplardaki bireylerin ruh sağlığı profillerine alan yazından faydalanılarak kısaca değinilecektir. Bununla birlikte, çalışmada özellikle odaklandığımız dolaylı travma ve ilişkili terimler açıklanacak, bu terimlerin benzer ve farklı yönleri üzerinde durulacaktır. Aynı zamanda çalışma grubumuz olan insani yardım çalışanlarının travmatik hikayelerden nasıl etkilendiğine dair çalışmalar literatürden derlenecektir.

## **1.1 TRAVMA**

### **1.1.1 Travma Nedir?**

Travma, eski Yunanca ‘da "yaralamak, delmek" anlamına gelen bir kelimedir. “Ruhsal Travma, güçsüzlerin bir felaketidir. Travma anında mağdur, ezici bir güç tarafından çaresiz hale getirilir. Ezici güç doğadan kaynaklı olduğunda ve toplumsal kayıplar yarattığında afetten söz ederiz. Bu güç insan eliyle meydana geldiğinde ise vahşetten söz ederiz. Travmayı farklı şekillerde tanımlamak mümkündür. Ancak, Travma Sonrası Stres Bozukluğu`nun, ruhsal travmaya bağlı bir hastalık olarak kabul edildiği DSM III’te travmatik olaylar, insanların kontrol, bağ kurma ve anlam duygusu oluşturmalarını sağlayan temel davranış sistemlerini altüst eden olaylar olarak tanımlanmıştır (APA, 1980, s:236 akt. Özen, 2019).

Bununla birlikte, daha sonra yaşanan olayı travmatik yapan şeyin, onu deneyimleyen kişiye bağılı olarak değişebildiğine vurgu yapılmış ve travmatik olayların olağan stres tepkisi dışında bir tepki yaratan ani, tehlikeli ve kontrol edilemeyen durumlar olduğu kabul edilmiştir (Kira, 2001).

### **1.1.2 Ruhsal Travmanın Tarihi**

Ruhsal travmanın 19. yuzyıldan başlayarak toplumsal alanda u farklı tarihsel dönemde dikkat çektiği söylenebilir. İlk olarak kadınlara atfedilen histeri çalışmasıyla duyulmaya başlayan psikolojik travma I. Dünya savaşı sonrasında askerlerde ortaya çıkan *bomba etkisi* denilen ve histerik kadınlarda görülen tepkilere çok benzeyen psikolojik belirtilerle tekrar gündeme gelmeye başlamıştır. Vietnam Savaşı sonrasında da savaş sonrası stres tepkileri hakkında yapılan çalışmalar oldukça artmıştır. Bu çalışmalarla beraber savaş karşıtı hareketlenmelerin kuvvetlendiği de söylenebilir. Psikolojik travmanın kamusal alanda yankı bulduğu bir diğer olay da cinsel şiddet ve ev içi şiddetin gündeme gelmesiyle başladığı görülür. Cinsel şiddet ve ev içi şiddetin kamusal alanda görünür olması feminist harekete ivme kazandırmıştır (Herman, 2015).

### **1.1.3 DSM’de Travma**

Travmatik olayın ve Travma Sonrası Stres Bozukluğunun Mental Bozuklukların Tanısal ve Sayısal El Kitabı’nda yer alması ilk olarak DSM III ile birlikte gerçekleşmiştir. Travmatik olay DSM-III’te şu şekilde tanımlanmıştır: “hemen herkeste belirgin düzeyde belirgin sıkıntı yaratacak bariz bir olayın varlığı olmalıdır” (APA,1980). DSM-III-R herkes için sıkıntı yaratacak olaylara işkence, tecavüz, savaş, deprem ve fiziksel bütünlüğe tehdit oluşturan kazaları örnek göstermiştir (APA, 1987). DSM-III ile birlikte örneklendirilen ikincil travma DSM-IV’te resmiyet kazanmıştır. İkincil travmatizasyonun kabulüyle birlikte bir olayı öğrenmiş olmak, haberini almak ve görmek gibi dolaylı yollarla da kişinin travmaya uğramış olduğu göz önünde bulundurulmaya başlanır (APA, 1994).

DSM-5'e göre kişiye Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) tanısı konulurken bireyin "gerçek bir ölüm ya da ölüm tehdidi, ağır bir yaralanma, kendisinin ya da başkalarının fiziki bütünlüğüne karşı bir tehdit yaşamış, böyle bir olaya tanık olmuş ya da böyle bir olayla karşı karşıya gelmiş olması" gibi ölçütler kriter olarak alınmıştır. Aynı zamanda ikincil travmanın TSSB için tanı kriteri olması ilk kez DSM-5 ile kabul edilmiştir.

#### **1.1.4 Travmatik Olaya Verilen Tepkiler**

Travmatik olayın sonucu olarak kişiler korku, çaresizlik ya da dehşet tepkileri gösterebilir. Aynı zamanda bu kişilerde travmatik olayı yeniden yaşantılama, aşırı uyarılma ya da kaçınma davranışları gelişebilir (APA, 2013).

DSM-5'e göre, travmatik olaylar sonrasında bireylerde en sık ortaya çıkan ruhsal bozukluklar TSSB, major depresif bozukluk, madde kullanım bozuklukları, panik bozukluk, obsesif kompulsif bozukluk, genel kaygı bozukluğu ve diğer fobik bozukluklardır (APA, 2013).

## **1.2 GÖÇ VE GÖÇ İLE İLİŞKİLİ TEMEL KAVRAMLAR**

### **1.2.1 Göç**

Türk Dil Kurumu göç kavramını "Ekonomik, toplumsal, siyasi sebeplerle bireylerin veya toplulukların bir ülkeden başka bir ülkeye, bir yerleşim yerinden başka bir yerleşim yerine gitme işi, taşınma, hicret, muhaceret" şeklinde tanımlamıştır (Türk Dil Kurumu).

Uluslararası Göç Örgütü'nün (IOM) çıkarmış olduğu Uluslararası Göç Sözlüğünde göç:

"Bir kişinin veya bir grup insanın uluslararası bir sınırı geçerek veya bir Devlet içinde yer değiştirmesi. Süresi, yapısı ve nedeni ne olursa olsun insanların yer

değiştirdiği nüfus hareketleridir. Buna, mültecilerin, yerinden edilmiş kişilerin, ekonomik göçmenlerin, aile birleşimi gibi farklı amaçlarla hareket eden kişilerin göçü de dâhildir” şeklinde ifade edilmiştir (IOM, 2009)

### **1.2.2 Göçmen**

“Uluslararası ölçekte, evrensel olarak kabul edilmiş bir ‘göçmen’ tanımı bulunmamaktadır. Göçmen terimi genellikle, bireyin göç etme kararını, zorlayıcı dış faktörlerin müdahalesi olmaksızın kendi özgür iradesiyle ve ‘kişisel uygunluk’ sebepleriyle aldığı tüm durumları kapsar şekilde anlaşılmıştır. Dolayısıyla bu ifade, maddi ve sosyal koşullarını iyileştirmek ve kendileri ve ailelerine ilişkin beklentilerini geliştirmek amacıyla başka bir ülkeye veya bölgeye hareket eden kişiler ve aile fertleri için geçerli kabul edilmiştir. Birleşmiş Milletler göçmeni, sebepleri, gönüllü olup olmaması, göç yolları, düzenli veya düzensiz olması fark etmeksizin yabancı bir ülkede bir yıldan fazla ikamet eden bir birey olarak tanımlar. Bu tanım kapsamında, turist veya işadamı statüsüyle daha kısa sürelerde seyahat eden kişiler göçmen olarak değerlendirilmemektedir. Ancak yaygın kullanım, tarım ürünlerinin ekimi veya hasadı için kısa sürelerde seyahat eden mevsimsel tarım işçileri gibi kısa dönemli göçmenlerin bazı türlerini de kapsar” (IOM, 2011)

### **1.2.3 Mülteci**

Göç İdaresi Genel Müdürlüğü’nün açıklamasına göre mülteci

“Avrupa ülkelerinde meydana gelen olaylar nedeniyle; ırkı, dini, tabiiyeti, belli bir toplumsal gruba mensubiyeti veya siyasi düşüncelerinden dolayı zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanamayan ya da söz konusu korku nedeniyle yararlanmak istemeyen yabancıya veya bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen vatansız kişiye statü belirleme işlemleri sonrasında verilen statüyü ifade eder.” (İl Göç İdaresi Müdürlüğü)

#### **1.2.4 Sığınmacı**

Zulüm veya ciddi zarardan korunmak amacıyla, kendi ülkesi dışında bir ülkede güvenlik arayışında olan ve ilgili ulusal ya da uluslararası belgeler çerçevesinde mültecilik statüsüne ilişkin yaptığı başvurunun sonucunu bekleyen kişidir. Olumsuz bir karar çıkması sonucunda bu kişiler ülkeyi terk etmek zorundadırlar ve eğer kendilerine insani ya da diğer gerekçeler temelinde ülkede kalma izni verilmemişse, bu kişiler ülkede düzensiz veya kanuna aykırı bir durumda bulunan herhangi bir yabancı gibi sınır dışı edilebilirler (IOM, 2009).

#### **1.2.5 Geçici Koruma Statüsü**

“Çatışma veya yaygın şiddet ortamlarından kitlesel olarak kaçıp gelen kişilere öncesinde bireysel statü belirleme işlemine tabi tutulmaksızın Devlet tarafından geçici koruma sağlama konusunda geliştirilen düzenleme” (IOM, 2009).

#### **1.2.6 Türkiye’de Mülteciler Hakkında Sayısal Veriler**

İşkence, savaş ve şiddet gibi faktörlerin de içinde yer aldığı çeşitli sebeplerden dolayı ülkelerinden zorla göç etmek zorunda olan kişilerin sayısı dünya genelinde çok yüksek sayılara ulaşmıştır. Türkiye, 2020 yılı ile birlikte, 3.6 milyon kayıtlı Suriyeli mülteci ve diğer uyruklardan 320.000 kişi ile en fazla mülteciye ev sahipliği yapan ülkelerdendir (UNHCR, 2020).

#### **1.2.7 Göçün Bireyin Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkileri**

Bhugra’nın yapmış olduğu çalışmada (2004) göç sürecinin göç öncesi, göç eylemi, göç sonrası dönem olarak üç döneme ayrıldığı görülür. Göç öncesi dönemde kişilik faktörüne, göçün zorunlu mu isteğe bağlı olarak mı gerçekleştirildiğine ve kişilerin niçin göç ettiğine bakılırken, göç eyleminde kişilerin sosyal desteklerinin olmaması, yaşadıkları kayıplar, ayrılmanın neden

olduğu yas, bu süreçte kişinin deneyimlediği travmatik olaylara bakılır; göç sonrası dönemde de ekonomik problemler, kültür şoku, kişilerin algıladıkları ayrımcılıklar, geride bıraktıklarına özlem duymak gibi konular öne çıkmaktadır (Bhugra, 2004). Bhugra'nın yapmış olduğu bu modellemede göç eden kişilerde bu süreçlerde yaşadıklarına bağlı olarak şizofreni ya da yaygın ruh sağlığı hastalıklarının daha çok görüldüğü gözlemlenmiştir (Acartürk, 2016).

Mülteciler işkence de dahil olmak üzere birçok travmatik olaya maruz kalıyorlar (Etnthol ve Yule, 2006; Last, 2000). Mültecilerin yaşadıkları travmanın genellikle yer değiştirme sırasında ve yer değiştirdikten sonra da devam ettiği görülür; mülteciler gittikleri yerlerde de şiddetle, ölümlerle, tecavüzle, saldırıyla, yok sayılmakla, kendilerine verilen yemeğin kasten kesilmesiyle, geleneksel inanışlarının yerine getirilmesinin yasaklanmasıyla ve diğer insan hakları ihlalleriyle karşılaşabilirler (Ehnholt ve Yule, 2006; Last, 2000). Karşılaşılan bu durumlar mültecilerde acizlik, keder, endişe, depresyon, utanç, öfke, haksızlığa göz yumamama, hayatta kalma suçluluğu, hissedilen psikolojik zorluklara karşı bedenlerinde rahatsızlık hissetme gibi psikolojik durumlara neden olabilir (VFST,1998; akt.Tempany, 2003). Aynı zamanda, mülteciler çevresinden aşırı derecede izole oldukları, aşağılanmış hissettikleri ve büyük kayıplar yaşayabilmektedirler. Sevilen kişinin, vatanın, kültürün, ait olunan kimliğin, umudun, güvenin, hayatın anlamının ve dünyaya olan inancın kaybedilmesi bunlardan birkaçıdır (Burnett ve Thompson, 2005).

Araştırmalar göstermiştir ki, mülteci gruplarında görülen psikolojik bozukluklar mülteci olmayan gruplara kıyasla çok daha fazladır (Tempany, 2009). Travma sonrası stres bozukluğu, depresyon ve kaygı mültecilerde görülen psikolojik bozuklukların en başta gelenlerindedir; bu bozukluklar sıklıkla bir arada görülür (Fazel, Wheeler ve Danesh, 2005; Steel, Silove, Phan ve Bauman, 2009). Yakın zamanda yayınlanmış bir sistematik derlemede de yetişkin mültecilerin akıl ve ruh sağlığı uzun dönem risk altında kalmaya devam etmekte, göç etmelerinin üzerinden yedi yıl geçmiş olsa bile risklerin devam ettiği belirlenmiştir. (Bhugra, 2004)



## **1.3 İNSANİ YARDIM**

### **1.3.1 İnsani Yardım Tanımı**

İnsani yardım hastalık, yoksulluk, kıtlık, insan hakları ihlali, silahlı kuvvetlerin müdahaleleri gibi olayları kapsayan, doğal olarak ya da insan eliyle ortaya çıkan felaketler sonucu zarar gören insanlara ulaşmayı ve yardım sağlamayı açıklayan bir kavramdır (Erturgut ve Yılmaz, 2020).

### **1.3.2 İnsani Yardım Çalışmaları**

Zulüm ve Travma Sonrası Uyum ve Gelişme Modeli (ADAPT) büyük çatışmalara verilen uyumlu ve uyumsuz psikolojik tepkileri göstererek var olan politika ve uygulamaları destekler, toplumsal ve bireysel yaraları onarmak için sosyal ve ruhsal konularda çeşitli programlar sunar (Silove, 1999; 2004 akt; Silove, 2013; Silove ve Steel, 2006).

ADAPT'ın temel ilkesi güvenlik ve gizlilik, ilişkiler ve bağlar, adalet, rol ve kimlikler ve varoluşsal konularda oluşan hasarları desteklemektir (Silove, 2013). Mülteciler özelinde baktığımız zaman mültecilerin neler yaşadıklarına değinmek, mültecilerin ihtiyaçlarına cevap vermek üzere dünya genelinde çeşitli sivil toplum kuruluşları mültecilere dil desteği, medikal destek, ruh sağlığı yönlendirmeleri, işe yerleştirme desteği, finansal yardım gibi destekler üzerine çalışmaktadır (Akinsulure-Smith, A. M., Espinosa, A., Chu ve Hallock, 2018)

### **1.3.3 İnsani Yardım Alanı Çalışanları**

İnsani yardım alanı fedakârlık ve şefkat odaklı bir alan olup çalışan kişilerin başka kişilere yardım ederken kendi iyi olma halini riske attığı bir alandır (Tassell ve Flett, 2011). Yardım çalışanları değerli işler üstlenerek çatışma ve afetlerde uzun

dönem ekonomik, çevresel, sosyal ve politik gelişmeler ortaya çıkarmak için profesyonel olarak çalışır. (Alonso ve Glennie, 2015).

İnsani yardımın konusu gereği zorlu olduğu söylenebilir. İnsani yardım çalışanı profesyonel ya da gönüllü çerçeve içinde zorlu durumlarda insanlara yardım eden kişiler olarak tanımlanır (Sifaki-Pistolla, Chatzea, Vlachaki, Melidoniotis, ve Pistolla, 2017). Sürücü, güvenlik, hekim vb. gibi birçok farklı profesyonel arka planlara sahip olan yardım çalışanları krizin yaşanmadığı ülkelerden geldiği gibi krizin olduğu ülkelerdeki kişiler de olabilir. Yardım çalışanlarının ruh sağlıklarının bu alanda çalışmaya uygun olup olmadığı konusunda öncesinde herhangi bir inceleme yapılmazken sonrasında da iyi olma durumları konusunda işlevsel çalışmalar yapılmadığı görülmektedir. Ayrıca yardım çalışanlarının travmaya maruz kalma konusunda öncesinde eğitim almadığı ve bu konuda hazırlıklı olmadığı da belirlenmiştir (Connorton ve ark, 2012).

## **1.4 İKİNCİL TRAVMATİK STRES VE İKİNCİL TRAVMATİK STRES İLE ALAKALI TERİMLER**

### **1.4.1 İkincil Travmatik Stres**

Bakım vermenin bir bedeli vardır; danışanlarının korku, acı, işkence içeren hikayelerini dinleyen çeşitli daldaki uzmanlar karşısındaki kişiyi anlamaya ve ona yardım etmeye çalıştığından dolayı benzer duyguları hissedebilir. (Figley, 1995).

İkincil Travmatik Stres bir kişinin travmatik bir olay yaşamış kişiye yardım etmesi ya da yardım etmek istemesinden dolayı ortaya çıkan davranışlar ve duygular bütünüdür (Figley,1993). Figley (1995) uzmanların ikincil travma stresi yaşama riskini şu nedenlere bağlıyor:

- 1- Empati
- 2- Çalışanlarının kendi hayatlarında travmatik bir olay deneyimlemiş olmaları

- 3- Çalışanların çözümlenmemiş travması ve dinlenilen travmatik hikayelerin çözülmemiş travmaları tetiklemesi
- 4- Travma yaşamış çocuklarla çalışmak

#### **1.4.2 Şefkat Yorgunluğu**

Şefkat yorgunluğu Joinson (1992) tarafından hemşireler ve tükenmişlik üzerine yapılan bir çalışma sonucunda ileriye sürülmüş olup ikincil travmatik stresin ikamesi olduğu belirtilir (Figley, 1993). Şefkat yorgunluğu travmatize olmuş kişiye maruz kalmanın sonucunda gelişmektedir. Birikerek artan bir tükenmişliğin sonucu da şefkat yorgunluğuna işaret etmekle birlikte fiziksel ve zihinsel yorgunluk ve kişinin bu yorgunlukla baş etme becerisinin azalması da şefkat yorgunluğunu tanımlar (Cocker ve Joss, 2016). Bu yorgunluğun travma yaşamış kişilere yardım etmek ya da yardım etmek istemekten dolayı ortaya çıktığı belirtilir (Figley, 1995)

#### **1.4.3 Dolaylı Travma (Vicarious Trauma)**

Dolaylı travma, geniş tabiriyle, travmatik hikâyeye doğrudan maruz kalmamanın yanında travmatik hikaye yaşayan kişiyle kurulan empatik ilişki sonucunda travmatik hikâyeye dolaylı şekilde önemli derecede maruz kalmaktır (World Health Organization, 2013).

İlk olarak McCann ve Pearlman (1990) tarafından ortaya çıkarılan dolaylı travma kavramı travmatik hikayeler yaşayan bireylerle çalışan kişilerin bilişsel şemalarında ve inanışlarında ortaya çıkan değişimleri açıklamaktadır. Dolaylı Travma kavramı açıklanırken yardım çalışanlarının danışanlarla kurduğu empati sonucu kimlik, kişilik ve dünya görüşü gibi konulardaki algılarının yıkılması ve dinledikleri hikayeler sonucunda toleranslarının, kendileri ve başkaları hakkındaki inançlarının, kişiler arası ilişkilerinin ve duyuşsal belleklerinin etkilenmesi şeklinde tanımlanır (Pearlman ve Saakvitne, 1995a).

Dolaylı Travma ortaya çıkarılırken *Yapısalcı kendilik Gelişimi Kuramından* (Constructivist Self Development Theory) yararlanılmıştır (Saakvitne ve Pearlman, 1996). Yapısalcı Kendilik Gelişimi Kuramı'nda travmatik olayların etkilediği bilişsel şemalardan bahsetmektedir. Bu şemalar güvenlik, güven duyma, saygınlık, yakınlık ve kontroldür (Pearlman ve Saakvitne, 1995a; Saakvitne ve Pearlman, 1996).

#### **1.4.4 Tükenmişlik**

Tükenmişlik kronik hale gelmiş duygusal strese üç ana başlık altında verilen tepkidir; bu tepkiler, duygusal ve fiziksel yorgunluk, iş verimliliğinin düşmesi ve yüksek dozda mekanikleşme olarak belirtilir (Maslach ve Leiter, 2016). Tükenmişlik yardım çalışanlarının yaptığı işe ilk olarak aşırı dahil olması ve bunun sonucunda gelişen duygusal yorgunlukla başlar. İlerleyen zamanlarda duygusal yorgunluk yerini danışanlara karşı duyarsızlaşmaya bırakır (Maslach, 1982). Kişiyi çok fazla iş yükü verilmesi ve sosyal desteğin eksikliği kişinin kendini başarısız görmeye başlamasıyla paralel ilerler. Bütün bunların sonucunda da kişi yaptığı işten tatmin olmamaya ve buna bağlı olarak da danışanlara yeterince iyi hizmet vermemeye başlar (Maslach,1982).

#### **1.4.5 Empati**

Empati terapötik ilişkide önemli bir yere sahiptir ve ayrıca dolaylı travmanın oluşmasına yol açan bir unsurdur (Sabin-Farrell ve Turpin, 2003). Ayrıca, Figley (1995b) empatinin travmaya uğramış insanları iyileştirmek konusunda büyük bir kaynak olduğunu belirtir. Travma yaşamış bir insanla empati kurmak onun travmasını daha iyi anlamaya yol açarken empati kuran kişiyi de travmaya sürükleyebilir (Figley, 1995b). Buna karşı, Sabin-Farrell ve Turpin (2003) travma kurbanıyla empatik olarak bağlantı kurmanın acil durum çalışanlarının işlerini devam ettirebilmeleri açısından işlevsel olduğunu belirtmiştir. Bu durum paramedik gibi acil durum çalışanlarının empati seviyesinin ölçeklerde niçin daha düşük çıktığını (Grevin, 1996) ve işlerinde karşılaştıkları duygusal yorgunlukla

baş etmek için niçin kaçınma stratejisi kullandıklarını açıklayabilir (Young ve Cooper, 1999)

#### **1.4.6 Tükenmişlik, Şefkat Yorgunluğu, İkincil Travmatik Stres, Dolaylı Travma Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar**

Dolaylı Travma, İkincil Travmatik Stres ve Şefkat Yorgunluğu sıklıkla birbirinin yerine kullanılmıştır (Newell ve MacNeil, 2010; Rauvola ve ark., 2019). Bunun yanında yardım çalışanlarının travmatik strese maruz kalmaları sonucunda ortaya çıkan belirtileri açıklamak için gruplara ayrılmıştır (Rauvola ve ark., 2019).

Birçok araştırmacı bu terimlerin kavramsal olarak farklılaşması üzerinde durmuş, bazı araştırmalar da semptomatik olarak farklı yapılar olduklarını belirtmiştir (Molnar ve ark., 2017; Newell ve MacNeil, 2010; Rauvola ve ark., 2019)

Dolaylı travma bilişsel değişim süreci üzerinde dururken ikincil travmatik stres doğrudan gözlemlenebilen semptomlar üzerine odaklanır (Figley, 1995) İkincil Travmatik Stres Semptomları rahatsız edici düşünceler, uykusuzluk, sinirli olma hali, öfke patlamaları, yorgunluk, konsantrasyon güçlüğü, danışanlardan ve danışanların durumlarından kaçınma gibi travma sonrası stres bozukluğu belirtileri ile benzerlikler gösterir (Figley, 1995; Jenkins ve Baird, 2002).

Şefkat Yorgunluğu İkincil Travmatik Stres Semptomları ve profesyonel alanda tükenmişliğin birleşimi şeklinde tanımlanır (Figley, 1995; Newell & MacNeil, 2010). Ayrıca Figley daha az damgalayıcı olduğundan dolayı, zamanla, ikincil travmatik stres yerine şefkat yorgunluğu terimini ortaya atmıştır (Figley, 1995).

Tükenmişlik bir işte uzun bir süre çalışmanın sonucunda oluşur ve işteki güçlüklerden, idealizmin kaybolmasından, başaramama ve bir işi bitirememe düşüncesinden kaynaklanan duygusal yorgunluğa odaklanır (Figley, 1995; Maslach, 1982). Tükenmişliğe karşı ikincil travmatik stres kişide ortaya çıkacağına dair herhangi bir uyarı vermeden birden gelişebilir; aynı zamanda, ikincil travmatik stres danışanın anlatmış olduğu ya da kişi için önemli olan başka

bir kişinin yaşadığı travmatik olayla ilişkilidir (Figley, 1995). Bunun yanında tükenmişlik ve şefkat yorgunluğu danışanla alakalı her konu hakkında gelişebilirken, ikincil travma ve dolaylı travma, travmatik anılara sahip olan danışanlar ile çalışırken gelişir (Sabin-Farell ve Turpin, 2003).

#### **1.4.7 Dolaylı Travma Sonrası Büyüme**

Travmatik olayların kişide yarattığı olumsuz sonuçlar olduğu gibi olumlu sonuçlar da vardır (Tedeschi ve Calboun, 1996). Travma sonrası büyüme travmatik bir olay ya da kişiyi çok zorlayan bir durumla temasın sonucunda ortaya çıkan olumlu değişimlerdir (Calhoun ve Tedeschi, 2001). Bu değişimler kişinin kendini algılamadaki değişimler, dış çevre ile ilişkiler ve hayat felsefesindeki değişimler olarak üç ana başlık altında toplanır (Tedeschi ve Calboun, 1996). Dolaylı olarak travmaya maruz kalmanın ortaya çıkardığı büyüme olarak bilinen dolaylı travma sonrası büyüme, travma sonrası büyüme kavramına göre daha yeni ortaya atılan bir kavram olmak ile birlikte kişilerde ortaya çıkardıkları değişimler kişinin kendini algılaması, dış çevre ile ilişkiler ve hayat felsefesindeki değişimler açısından benzerlik göstermektedir (Arnold, Calhoun, Tedeschi, ve Cann, 2005).

#### **1.4.8 İnsani Yardım Alanında Dolaylı Travma**

Travmatik olaylar yaşamış kişilerle çalışan sağlık çalışanları ve insani yardım çalışanları devamlı travmatik anlatılara maruz kalarak ve danışanlarının hikayeleri ile empati kurarak dolaylı travma geliştirme riski ile karşı karşıya kalırlar (Raunick ve ark., 2015; Sprang ve ark., 2019). Travma mağduru kişilerle çalışan kişilere odaklanan ilk çalışma Vietnam savaşındaki hemşirelerle yapılan çalışmadır. (Carson ve ark, 2000). Hemşirelerin sürekli olarak yaralanan ya da ölen kişileri görmesiyle verdikleri bazı psikofizyolojik tepkilerin kalıcılığın başlandığı görülmüştür (Carson ve ark, 2000). İnsani yardım çalışanlarının dolaylı travma yaşıyor olması travmatik yaşamış kişilerle çalışmanın doğal bir sonucu olsa da (Figley, 1995; Molnar ve ark., 2017), dolaylı travmanın ortaya çıkardığı bilişsel, duygusal ve davranış değişimleri hizmet sunucuları olumsuz bir şekilde

etkilediği görülür (Bercier ve Maynard, 2015). UNHCR (1951) mültecilerin önemli derecede travmaya maruz kalan kişiler olduğunu belirtmiştir. Bundan dolayı mültecilerle çalışan kişilerin bu hikayeler karşısında zorlanıyor olması olasıdır (Berrington ve Sheakspeare-Finch, 2014).

Mültecilerle alışan kişilerin deneyimlerinden bahsederken en sık kullandıkları kelimelere bakıldığı zaman “bunalmış, keder içinde, izole edilmiş, sinirli, bitkin, güçsüz, çaresiz” sözcüklerinin ön plana çıktığı görülür (Century ve ark., 2007). Berrington ve ark. (2014) mültecilere ruh sağlığı alanında destek veren kişilerle yaptığı çalışmada katılımcıların çoğunluğunun dolaylı travmayı yoğun duygusal tepkiler vererek, dinledikleri hikayeleri zihinlerinde canlandırarak ve var olan inanışlarında yıkımlar yaşayarak deneyimlediklerini belirtmiştir. Mültecilerle çeşitli alanlarda çalışan kişilerle yapılan başka bir çalışma da çalışanlarının çoğunun mültecilerin anlattıkları travma ve işkence hikayelerinden dolaylı olarak etkilendiklerini, dünyanın güvenli bir yer olduğuna dair inanışlarının değişmeye başladığını belirtir (Puvimanasinghe ve ark., 2015)

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **METOT**

#### **2.1 ARAşTIRMANIN AMACI VE TİPİ**

Bu alışma mülteci alanında ruh sağlığı alanı dışında çalışan insani yardım çalışanlarının dolaylı travma deneyimlerini ve bu deneyimler baş etme süreçlerini anlayabilmek amacıyla yapıldı. Çalışmanın katılımcılarının ruh sağlığı alanı dışından seçilmesinin nedeni mültecilerle çalışırken farklı alanlarda çalışan kişilerin de profesyonel hayatlarında mültecilerin yaşadıkları travmatik hikayelere

tanık olduğu ve bu hikayelerden çeşitli şekillerde etkilenebileceklerini ortaya çıkarmaktır. Ayrıca ruh sağlığı alanında çalışan kişilerin aldıkları eğitim dolayısıyla yaşadıkları duygulara, kendilerinde gözlemledikleri değişimlere ve baş etme yöntemlerine daha profesyonel bir yerden bakabileceği düşünülmektedir. Bundan dolayı çalışma mültecilerle ruh sağlığı alanı dışında çalışan kişiler ile sınırlandırıldı.

## **2.2 ARAŞTIRMANIN SORULARI**

Araştırma konusu ile ilgili literatür incelenmiştir. İncelenen literatür doğrultusunda neye ihtiyacımız olduğu üzerine düşünülerek araştırma için aşağıdaki sorular oluşturulmuştur:

- 1) Mültecilerle çalışan kişiler görüşme sırasında neler yaşamaktadır?
- 2) Çalıştıkları iş bu kişilerde ne gibi değişikliklere yol açmıştır?
- 3) Mültecilerle çalışmanın motive edici yanları nelerdir?
- 4) Mültecilerle çalışmanın yorucu yanları nelerdir?
- 5) Kişiler işlerinden dolayı yaşadıkları zorluklarla nasıl başa çıkıyorlar?

## **2.3 ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ**

Çalışmanın evreni mültecilerle çalışan çeşitli sivil toplum kuruluşlarının çalışanlarıdır. Bu çalışmanın örneklemini ise mültecilerle çalışan sivil toplum kuruluşlarında mültecilere ruh sağlığı alanı dışında destek veren uzmanlık alanları oluşturmaktadır. Bu amaçla çeşitli sivil toplum kuruluşlarında çalışan danışana doğrudan ruh sağlığı desteği sağlamayan 4 sosyal çalışmacı, 3 avukat, 2 koruma sorumlusu, 2 Sağlık Eğitmeni, 1 Saha Çalışanı, 1 Vaka Çalışanı ile görüşme yapıldı.



**Tablo1: Katılımcıların demografik bilgileri**

Yaş	Cinsiyet	Kaç yıldır mültecilerle çalışıyorsunuz?	Eğitim Durumu	Hizmet verdiğiniz kurumda hangi başlık altında çalışmaktasınız?	Katılımcı No
29	Kadın	3	Yüksek lisans	Sağlık Eğitmeni	1
30	Erkek	5	Doktora	Koruma Görevlisi	2
29	Erkek	5	Lisans	Sosyal Çalışmacı	3
27	Kadın	3,5	Lisans	Koruma sorumlusu	4
29	Kadın	2	Lisans	Avukat	5
28	Kadın	3	Lisans	Sağlık eğitmeni	6
30	Kadın	2,5	Lisans mezunu	Avukat	7
26	Kadın	3	Yüksek Lisans	Saha Çalışanı	8
33	Kadın	4	Yüksek Lisans	Sosyal Çalışmacı	9
30	Erkek	2,5	Yüksek Lisans	Avukat	10
27	Kadın	5	Yüksek Lisans	Sosyal çalışmacı/dosya çalışanı	11
26	Kadın	3,5 yıl	Lisans	Sosyal çalışmacı	12
32	Erkek	3	Üniversite	Kıdemli vaka sorumlusu	13

## 2.4 VERİ TOPLAMA ARACI VE SÜRECİ

Görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşme formu doğrultusunda, Haziran-Ağustos tarihleri arasında toplandı. Görüşmeler COVID-19 nedeniyle çevirim içi olarak, SKYPE aracılığı ile gerçekleştirildi. Görüşmeye başlamadan önce katılımcılara onam formu ve demografik form gönderildi ve doldurmaları istendi. Yarı yapılandırılmış açık uçlu sorular ile derinlemesine görüşmeler yapıldı. Görüşmeler 45-60 dakika sürdü.

Görüşme soruları (Ek.3) aşağıda belirtilmiştir:

- Mülteci alanında çalışmaya nasıl başladınız?
- Görüşmeleriniz sırasında neler hissediyorsunuz?
- En etkilendiğiniz vakalardan bahsedebilir misiniz?
- Mülteci alanında çalışmanın sizin kendinizle, çevrenizle ve dünya ile kurduğunuz ilişkiyi etkiledi mi? Etkilediyse nasıl etkilediğini açıklayabilir misiniz?
- Yaptığınız işin motive edici yanları neler?
- Yaptığınız işin yorucu yanları neler?
- Hissettiğiniz zor duygularla, işin yorucu yanları ile nasıl baş ediyorsunuz?

## 2.5 VERİ ANALİZİ

Çalışmada, 13 kişi ile yapılan derinlemesine bireysel görüşmeler analizinde tematik analiz yöntemi kullanıldı. Tematik analiz altı ana adımı izleyerek belirli temaları araştırmak, tanımlamak ve analiz etmek üzerine odaklanan bir nitel araştırma yöntemidir (Braun & Clarke, 2006). İlk adım literatür taraması, görüşmeleri deşifre etmek ve deşifre edilen görüşmeleri birkaç kez ileriye ve geriye dönük okumaktır. İkinci adım katılımcıların söylediği cümleleri satır satır okuyarak ilk kodları oluşturmaktır. Üçüncü ve dördüncü adım ilk kodları geniş temalar haline getirmek ve bu kodları en net ve kapsayıcı hale getirinceye kadar tekrar gözden geçirmek ve yapılandırmaktır. Beşinci adım temalara net ve

açıklayıcı isimler vermektir. Son adım ise analizin sonunu organize, kısa ve net bir şekilde raporlamaktır (Braun ve Clarke, 2006).

Tematik analiz nitel araştırma kursu alan bir diğer araştırmacı ile yapıldı.

## **2.6 ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ**

İstanbul Bilgi Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan çalışmanın yapılabileceğine dair izin alındı (Ek.2). Katılımcılara görüşme öncesinde çalışmanın amacını anlatan onam formu gönderildi. Katılımcılar bu formu okuyup onay verdikten sonra katılımcılarla görüşmeye başlandı (Ek.3).

## **2.7 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GÜÇLÜ YÖNLERİ**

Araştırmanın bulguları araştırmanın kapsamı ve araştırmaya katılan 13 kişi ile sınırlıdır. Ayrıca katılımcılar meslek grubu olarak koruma sorumlusu, sosyal çalışmacı, avukat, sağlık eğitmeni ile sınırlıdır. Bunun yanında her katılımcının cevabı kendi deneyimine özel olduğundan dolayı kapsamlı sonuçlar elde edildi.

# **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

## **BULGULAR**

Nitel verilerden elde edilen bulgular Duygular, Değişimler, İşin Tatmin Edici Yanları, İşin Yorucu Yanları, Baş Etme şeklinde 5 ana tema ve 15 alt tema altında toplandı.

**Tablo 2: Ana Temalar ve Alt Temalar**

<b>Ana Temalar</b>	<b>Alt Temalar</b>
<b>Duygular</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Danışana karşı hissedilen duygular</li><li>• Danışanın yaşantılarının sorumluları olduklarını düşündükleri kişilere yönelik duygular</li><li>• Katılımcıların kendilerine yönelttikleri duygular</li></ul>
<b>Değişimler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kendilik algısındaki değişimler</li><li>• Dış dünya algısındaki değişimler</li></ul>
<b>İşin Tatmin Edici Yanları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Danışanlara faydalı olmak</li><li>• Danışanlardan teşekkür almak</li><li>• Kurum faktörü</li></ul>
<b>İşin Yorucu Yanları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Danışanlara faydalı olamamak</li><li>• Kurum Faktörü</li><li>• Ayrımcılığa maruz kalmak</li></ul>
<b>Baş Etme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kendi duygu ve düşüncelerine yaklaşmak</li><li>• Kendi duygu ve düşüncelerinden uzaklaşmak</li><li>• Paylaşım</li><li>• Tükenme</li></ul>

**Tablo 3: Atıf Sayısı**

<b>Ana Temalar</b>	<b>Alt Temalar</b>	<b>Atıf Sayısı</b>
Duygular	Danışana karşı hissedilen duygular	8
	Danışanın yaşantılarının sorumluları olduklarını düşündükleri kişilere yönelik duygular	3
	Katılımcıların kendilerine yönelttikleri duygular	4
Değişimler	Kendilik algısındaki değişimler	10
	Dış dünya algısındaki değişimler	6
İşin tatmin edici yanları	Danışanlara faydalı olmak	5
	Danışanlardan teşekkür almak	2
	Kurum faktörü	1
İşin yorucu yanları	Danışanlara faydalı olamamak	3
	Kurum Faktörü	3
	Ayrımcılığa maruz kalmak	3
Baş etme	Kendi duygu ve düşüncelerine yaklaşmak	4
	Kendi duygu ve düşüncelerinden uzaklaşmak	5
	Paylaşım	4
	Tükenme	1

### **3.1 DUYGULAR**

Katılımcıların danışanların hikayelerini dinlerken hissettikleri duygular üç alt tema altında incelendi. Bunlardan ilki danışanların hikayelerini dinlerken danışana karşı hissedilen duygular, bir diğeri, danışanların yaşantılarının sorumluları olduklarını düşündükleri kişilere yönelik olan duygular, sonuncusu ise

katılımcıların bu hikayeleri dinlerken kendine yönelttiği duygulardır. Danışanların yaşantılarını dinlerken hissedilen duyguların üzüntü, çaresizlik, mahcubiyet ve hissizleşme, özdeşim kurarak iyi hissetme ve üzülmeye duygularının oluştuğu belirlendi. Danışanların yaşantılarının sorumluları olduğunu düşündükleri kişilere yönelik oluşan duyguların ise nefret, şiddet, öfke, korku ve güvensizlik şeklinde sıralandığı saptandı.

### **3.1.1 Danışana Karşı Hissedilen Duygular**

Katılımcılar danışanlarının bürokratik engeller, ekonomik problemler, yönlendirme mekanizmalarının olmaması gibi durumlardan dolayı hissettikleri duyguları üzüntü, çaresizlik, mahcubiyet olarak belirtti.

#### ***Üzüntü***

“ilaç çok pahalı olduğu için belli başlı yerlere başvurabiliyorsun, mesela ret cevabı geliyor, ya da ret cevabı aldığımızda mesela çok üzülmüyoruz, eee, ne olacak şimdi, ne yapacağız, o sırada kilitleniyorsun, başka nereye başvurabilirim ya da işte nasıl olacak şimdi şeklinde ya da hiç karşılayamadığımızı düşünelim, hiç karşılayamadığımız noktalarda tabii ki üzülmüyorum, çünkü aileye, eee, aile çünkü bizden çok fazla şey bekliyor, bunu tamamen halledecekmışiz gibi bakıyor, onların da güvenini sarsmış oluyoruz tabii ki”.

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

“Hüzünleniyorum aslında çünkü hani gerçekten yapılabilecek bir şey yok, yapılabileceğin en fazlası aslında yine devlet eliyle ya da bizim aracılığımızla yapılmış oluyor ama yine de çok büyük bir katkı sağlamıyor, bu da beni üzüyor. yine bir cinsel istismar artı ekonomik istismar, fiziksel istismar üst üste geliyordu, bunların hepsi bulunuyordu ama karşımdaki danışan yine de bunları kabul etmeyip hayatını bir şekilde sürdürmek istiyordu... İlk başlarda daha çok, hani daha idealist davranıyorsun, karşıdakine bir şey anlatmaya çalışıyorsun, bir yol göstermeye çalışıyorsun ama bir yerden sonra karşıdakinin istekleri, ne kadar

kendine zarar verecek boyutta da olsa onu kabul etmek gerekiyor, onu kabullenememiştim, o yüzden çok üzölmüş, çok öfkelenmiştim.

K1(Sağlık Eğitmeni, 29)

### ***Mahcubiyet***

Katılımcılardan biri danışanların hikayesi karşısında üzüntü duyduğunu ve danışanlara karşı kendini mahcup hissettiğini belirtti.

”...hiç karşılayamadığımız noktalarda tabii ki üzülyorum çünkü aileye, eee, aile çünkü bizden çok fazla şey bekliyor, bunu tamamen halledecekmişiz gibi bakıyor, onların da güvenini sarmış oluyoruz tabii ki ret cevapları verdiğimizde. Aileye karşı mahcup duygusu oluyor, üzülyorum tabii ki, tedaviye başlayamıyoruz aile de bunun eksikliğini hissediyor ve duygusunu bizimle paylaşınca, tabii ki onlar da yani üzüldüğü için bir mahcubiyet oluyor tabii karşılıklı olarak, üzüntü ve mahcubiyet diyeyim daha doğrusu.”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

### ***Özdeşim Kurma Sonucu Hissedilen Duygular***

Katılımcılardan bazıları danışanın hikayesi karşısında hissettiklerini anlatırken danışan ile kendi geçmişleri arasında benzerlik kurduğunu belirtti. Katılımcılardan biri bu benzerlikten bahsederken danışanların yaşadığı durumlar karşısında üzüldüğünden ve öfkeleniğinden bahsederken bir diğer katılımcı da danışanın yaşantısıyla kendi geçmiş yaşantısı arasında özdeşim kurmanın danışana karşı hissettiği ağır duygular karşısında kendisine iyi geldiğini belirtti.

“Ben de bir gurbetçiyim. Ben de bir göçmenim. Dolayısıyla aklıma hep şey geliyor, mesela oradaki çocuklar bize danışmak için gelen ailelerin çocukları çoğu zaman okula gidiyor oluyorlar, ya da sokakta, eee Türkçeyi öğrenmiş oluyorlar, orada aslında Türkçesi olmayan ya da okuma yazması olmayan anne babalarına nasıl yardım ettiklerini görüyorum. Ben de çocukken bunu çok yapmak zorunda kalıyordum çünkü annemin çok az bir Almancası vardı ve ben de çok çekingen bir

çocuktum, yani mesela annemle doktora gidiyoruz, hadi şunu söyle diyor, ben böyle utanıyorum, kızarıyorum falan hani o an ki şeyi düşünüyorum, o çocuğun yaşayabileceği şeyleri düşünüyorum. Bunu biliyorum düşünmüyorum aslında, ne yaşadığımı o kadar iyi biliyorum ki, dolayısıyla bu beni bence alanda diğer çalışanlardan biraz daha empatik olmamı sağlıyor diyeyim. Mesela okulda sorun yaşayan, çocuğu sorun yaşayan bir anne var. Veli toplantısına gidemiyor, çocuğunun sorununu gidip o öğretmenle konuşmıyor, eee, sürekli dışlanıyor, ya sürekli dışlanıyor, otobüste, mesela otobüste kendine bir yerde oturmayı hak görmüyor. Yer verme ihtiyacı duyuyor ya da yani o ezilmişliği gerçekten insanların gözlerinde görebiliyorum, o beni gerçekten çok sinirlendiriyor, çok üzüyor”

K7(Avukat, 30)

Katılımcılardan biri danışanın hikayesi ve kendi geçmişi arasında özdeşlik kurmanın danışanı daha iyi anlamasına yardımcı olduğunu belirtti.

“Evet ben de bunu yaşamıştım diyorum, hani ya da ben de bu noktada böyleydim ya deyip, onlar gidince hani kendi çocukluğumu tekrar hatırlatma şansım oluyor açıkçası ama bu güzel bir şey ya, bunu yaşamak çünkü öyle olmasaydı bu kadar bu kadar güzel anlaşılamazdık yani onlarla, öyle.”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

### ***Çaresiz Hissetmek***

Katılımcılardan bazıları en etkilendiği vakayı açıklarken ne kadar çaresiz hissettiğini ve danışanı rüyasında gördüğünü ifade etti.

“O kadar etkilendim ki, hani savunmasız hissettim kendimi. Biraz müsaade istedim danışandan çünkü konuşamayacak durumdaydım, örneğim boğazım falan düğümlenmişti. Ben o danışanı bir ay boyunca hiç unutamadım. Hep rüyamda gördüm, hep bunun üzerine düşündüm. Bir ara ben bu mesleği yapamayacağım



diye düşündüm. İlk çalışma deneyimim olduğu için de böyle olabilir, savunma mekanizması gelişmemiş de olabilirim bu konuda”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

Katılımcılardan biri çaresizlik duygusunu açıklarken eşduyum yorgunluğundan bahsetti.

“Sosyal adaletsizlik, ekonomik adaletsizlik, bu savaşların olması, aynı koşullara sahip olamamak beni derinden etkileyen ve sürekli rahatsız olduğum şeylerdi, bir dönem haber izlemeyi bile bırakmıştım, ekstra olarak eşduyum yorgunluğunu yüklenebilecek bir insanım. Çaresizlik hissi oluyor, içimde, karşımda gerçekten bir istek var, talep var, eee? Ekonomik ihtiyaçlarını karşılamak ve lüks değil bunlar, temel ihtiyaçlarını karşılamak isteyen biri var karşımda ve Türkiye’nin gerek kendi kaynakları gerek ekonomik istihdamın yetersizliği sebebiyle ona çok bir şey veremiyorsun, güçlendirmeye çalışıyorsun daha çok, teşvik etmeye çalışıyorsun ama geriye dönüp baktığımda benim hissettiğim çaresizlik oluyor

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

### ***Hissizleşmek***

Katılımcılardan bir diğeri dinlediği hikayelerden önceden etkilendiğini, şimdi ise hissizleşmeye başladığını belirtti.

“Öncesinde birisi ağladığında, tabii ki bir etkilenip ağl...yani şey oluyorum böyle ama şu an ben etkilenmiyorum, daha çok yardım etme duygum ortaya çıkıyor. Hemen su getirmeliyim bu kişiye, sakinleştirmeliyim, peçete götürmeliyim vesaire bu düşünceler aklımdan geçiyor, ama ilk başlarda hani onları düşünmektense, böyle kendi kendime kendimi sakinleştirmeye çalışıyordum, daha önce ama şu an biraz daha şey bakabiliyorum olaya, bu ilgilenmem gereken bir vaka, kişinin bütün yararını düşünmem gereken bir vaka, sen kendinle alakalı bir durum yok. Karşıdaki kişiyi sakinleştir diye işte kendimi rahatlatabiliyorum. Şey gibi değil, ilk başlardaki gibi değil, ama tabii ki, herkes gibi bende de şu var yani,

bir hissizleşme mi diyeyim, o nasıl açıklanır bilmiyorum ama bu da bizim alanın yine, sosyal hizmetin vermiş olduğu bir şey bence.”

K8 (Saha Çalışanı, 26)

Katılımcılardan biri danışanın anlattıklarını duygusal bombardıman ve ajitasyon olarak tanımlayarak birden fazla duygu yaşadığını belirtti.

“...duygusal sömürü olarak nitelendirmek istemiyorum ama karşıdaki birey de bu kötü durumla, kendince dezavantajlı durumla çok fazla ajite edebiliyor, ya da daha farklı durumlar gösterebiliyor, tabii ki de duygularını yansıtıyor, abartabilir, bence hakkı ama bu da bazen çok yorucu olabiliyor dinlerken. Çok fazla duygusal bombardımana maruz kalınca illa ki bir yerde insan kendini kapattığı bir duvar koyabiliyor, ya da çok fazla yalvarmak da demek istemiyorum, gerçekten bazen çok yalvarıldığı oluyor, evet böyle...bazen ajite olarak görüyoruz ama aslında ajite de olmayabilir, gerçekten çok fazla da olabilir o duygusallık, onu da anlamlandırabilmek gerekiyor. Aslında hem duygusal yönden, duygusal bakmak gerekiyor hem de rasyonel bakabilmek gerekiyor bu durumlarda. O işte, yorucudan kasıt o, bölünme gerçekleşiyor şu an ne yapsam ne etsem diye”

K11(Sosyal Çalışmacı, 27)

Başka bir katılımcı danışanın beyanını ve gerekli dokümanları aldıktan sonra duygu sıradanlaşması yaşadığını belirtti.

“Şöyle biz beyan asıllı gideriz, kişinin beyanı esastır, kişi ben öleceğim derse, tamam, evet senin öleceğini biliyorum ama bunun için belgelerin var mı diye sorarız çünkü beyan bizim için her şeydir, ama başkası için hiçbir şeydir. Sonuçta bir dokümantasyon gerekiyor, ee, onlar olmadığı zaman biraz, işin açığı şey oluyor. Acaba yanlış beyan mı veriyor diye düşünüyoruz, ama dokümantasyonla geldiği zaman, orada sıfırsız bir duygu sıradanlaşması, yani acil bir vakaysa, o zaman direk aksiyonu alıyoruz, ama ortada bir dokümantasyon yok ise ve sözlü

beyana dayalı oluyorsa orada bir duraksıyoruz, acaba öyle mi diye soruyoruz, sorguluyoruz kendimizi de.”

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

### **3.1.2 Danışanların Yaşantılarının Sorumluları Olduklarını Düşündükleri Kişilere Yönelik Olan Duygular**

Katılımcıların danışanlarının yaşantılarına neden olan kişilere yönelik hissedilen duyguları nefret, öfke, korku, güvensizlik şeklinde belirttikleri saptandı.

#### ***Nefret***

Katılımcılardan bazıları danışanların yaşantılarının sorumlularına karşı nefret duyduklarını belirttiler.

“Nefret, şöyle bu durumları yapan kişilere karşı nefret, mesela ev sahiplerine karşı çünkü ben telefonda da duyuyorum, hani, bakın ben diyorum, biz bu insanlara destek olmak istiyoruz, bu konuda siz de destek olun falan. Telefonda hani ben anlamam, telefonu atıyor, bağırmaya başlıyor, şey yapıyor, haliyle o kişiye karşı bir nefret, nefretim çağrışıyor”

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

#### ***Öfke***

Katılımcıların bazıları ise danışanların hikayelerini dinlerken bunu yapanlara karşı korku, öfke ve şaşkınlık duyduğunu belirtti.

“Yeri geldiğinde korku ile, yeri geldiğinde yine öfkeyle karşıladığım hikayelerdi”

K9 (Sosyal Çalışmacı, 33)

“Şiddet, şiddet, yani, ahahaha, yani böyle bir yerleri bombalayasım geliyor falan. Ya insanlar koca koca savaşımlara sebep oluyorlar ve bu savaşın etkileri yalnızca binaların yıkılması olmuyor, kadınlar ve çocukların yaşadığı şeyler özellikle çok daha büyük o binaların yıkılmasından, o bombaların atılmasından. Dolayısıyla

gerçekten yok olmalarını istiyorum onların galiba, onlardan sabun yapmak istiyorum. Gaz odalarına kapatmak istiyorum. Şiddet galiba hissettiğim şey, öfke.”

K7 (Avukat, 30)

### **3.1.3 Katılımcıların Kendilerine Yöneltiltikleri Duygular**

Katılımcıların kendilerine yöneltiltikleri duygular incelendiğinde öfke, kendini suçlamak ve umutsuzluk duygularının öne çıktığı görüldü.

#### ***Kendini Suçlama***

Katılımcıların ifadelerinden danışanlarına yeterince yardım edemedikleri ya da yetersiz olduklarını düşündüklerinde kendilerini suçladıkları belirlendi.

“Elimden de bir şey gelmiyordu. O anda bir şey yapamadım diye kendimi suçladım biraz. Hani, aslında belki, belki başka kapılar vardır, belki başka yerler vardır. Hani, danışanı yöneltebileceğim başka, hani ofis midir başka yardım kuruluşu var mıdır diye kendi kendime düşündüm ve bu yüzden dolayı kendimi suçladım biraz.”

K3 (Sosyal Çalışmacı, 30)

Diğer bir katılımcı kendini suçladığını şu şekilde ifade etti:

“Kötü hissetmişim, suçlu hissetmişim, yediğim yemekten suçlu hissetmişim, üzüldüğüm şeylerden suçlu hissetmişim hani, insanlara en basit en temel ihtiyaçlarını karşılayamıyorken ben bütün bu ihtiyaçlarımı karşılayıp dahasını hissetmekten kendimi çok suçlu hissettiğim zamanlar olmuştu”

K12 (sosyal çalışmacı, 26)

#### ***Öfke***

Bir diğer katılımcı öfkesini kendisine yönelttiğini belirtti.

“Öfkelenim, öfkemin nereye vurduracağını bilemedim yani, kim muhatap olacak o öfkeyle kendim muhatap oldum. Öfkemi yine bana kendime döndürdüm, kendi hayat tarzıma döndürdüm, inanışlarıma döndürdüm, eskiden bir tanrı inancım vardı, hala bir tanrı inancım var ama inanç konusunda inancını yaşayan bir insanken şu an öfkeli olarak uzak durmayı tercih ediyorum”

K4(Koruma Sorumlusu, 27)

Başka bir katılımcı öfkelenildiğini, umudunun kırıldığını ve kendini suçladığını belirtti:

“Öfkeleniyor, buna çok öfkeleniyorum, her hatırladığımda öfkeleniyorum, belki ben daha farklı bir şey yapabilirdim diye kendimi suçlayıcı tavırlarda da bulunabiliyorum. Aynı zamanda umut kırıyor, hani yapılabilecek bir şey yok, bu kadar gelmiş, bu kişinin bu adamı anlatması zaten çok büyük bir şey, gelebilmiş, anlatabilmiş, bunu açabilmiş, bizden yardım isteyebilmiş, biz de direnmişiz ama hiçbir şekilde çok bir şey yapamamışız, yapsak da ölçülebilir boyutta değil, bu gerçekten en çok etkileyen herhalde”

K11(Sosyal Çalışmacı, 27)

## **3.2 DEĞİŞİMLER**

Katılımcılara mülteci alanında çalışmanın hayatlarına nasıl etkileri olduğu sorulduğu zaman verilen cevapların katılımcıların kendilik algısındaki değişimler ve kişinin dış dünya algısındaki değişimler şeklinde iki alt temaya ayrıldığı saptandı.

### **3.2.1 Kişinin Kendilik Algısındaki Değişimler**

Katılımcıların kendileriyle olan ilişkilerindeki değişimleri duydukları öfke sonucunda inancını yitirmek, kendisine olan saygısını yitirmek, mutlu olmayı

reddetmek, farkındalığını kaybetmek, süreç odaklı olmak, empati duygusunun gelişimi ve mülteci alanında daha savunucu olarak belirttikleri saptandı.

### ***İnancını Yitirmek***

Katılımcılardan biri öfkesinin inançla ilişkisini şu şekilde açıkladı:

“Öfkemi yine bana kendime döndürdüm, kendi hayat tarzıma döndürdüm, inanışlarıma döndürdüm, eskiden bir tanrı inancım vardı, hala bir tanrı inancım var ama inanç konusunda inancımı yaşayan bir insanken, şu an öfkeli olarak uzak durmayı tercih ediyorum”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

### ***Kendine Olan Saygısını Yitirmek***

Danışana yardım edemediğini belirten bir katılımcı kendisi özsaygısının azaldığını ifade etti.

“Yani biraz kendime saygımı kaybettiğim zamanlar, hani o insanlar bu durumda ama sen hani ne yapıyorsun şu an, hayattaki amacın ne gibi çok derin şeylere yoğunlaştığım zaman olmuştu.”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

### ***Mutlu Olmayı Reddetmek***

Danışanların hüznü dolu hikayelerini dinlediğini belirten bir katılımcı, bu hikayeler sonucu mutlu olmayı reddedeceğini belirtti.

“Acı ve hüznün olduğu bu coğrafyada ölene kadar mutlu olmayı reddedeceğim çünkü bütün çevremde artık bu var, ee, ciddi anlamda da, hani sürekli mültecilerden, sürekli gelen kişilerden aldığım geri dönütlerde acı ve hüznü var”

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

### ***Farkındalığını Kaybetmek***

Katılımcılardan biri önceden mevsimlerin değişimini izlemeyi sevdiğini ama artık bu gibi değişimleri fark edemediğini belirtti.

“Eskiden mevsim geçişlerini fark ediyordum, mesela sonbahar geliyor, bahar geliyor, çiçekler açıyor, ha bu çok çok küçük bir şey aslında baktığında ama şu anda mesela mevsim geçişlerini fark edemediğimi, hani dünyaya bir filtreyle baktığımı söyleyebilirim. Belki bu alandan çıktığımda son zamanlarda çok fazla düşündüğüm bir şey bu, belki çok çabuk da tüken, tükenme demeyeyim de yıpranmış hissediyorum. Bu alandan çıktığımda belki de gözümdeki filtrenin kalkacağını ve dünyaya daha farklı bakabileceğimi düşünüyorum. Eskiden baharın gelişinde, çiçekler tomurcuklanmış dediğinde çok pembe gelebilir ama buna sevinen, moralim bozukken bu beni iyi hissettiren bir şeyken şu an bunu fark etmiyorum. Mevsimler geçmiş, hiç umurumda değil yani çünkü göremiyorum, bakıyorum ama göremiyorum gibi bir şey”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

### ***Süreç Odaklı Olmak***

Katılımcılardan biri işin kendisi üzerindeki etkilerini anlatırken işin ilk zamanları ve sonraki zamanları şeklinde bir ayrıma gitti. İlk zamanlar işin getirdiği ağırlıktan dolayı kendi içine çekildiğini, çeşitli faaliyetlere yoğunlaşmadığını ve kilo aldığını belirtti. Zamanla bunun değiştiğini, artık hedefe ulaşmak yerine yolda olmanın önemli olduğunu düşünmeye başladığını belirtti.

“Kendimi çok kapamıştım sosyal çevreye, yani, örneğin film izleyemiyordum, kitap okuyamıyordum, hiçbir şeye yoğunlaşamıyordum, sürekli kafamı dağıtacak daha böyle çerez şeylere yoğunlaşıyordum çünkü ona ihtiyacım vardı çünkü kafam o kadar doluydu ki bunları anlık boşaltabilecek şeylere ihtiyacım vardı ama şu an çok daha iyiyim. Şu an şunu düşünüyorum, bir hedefim var, bir hayalim var, bunun için harekete geçtim mi, bunun için bir şeyler yaptın mı? Artık sakın ve daha düşünebilir, bir şeylerin muhasebesini içimde yapıp daha fazla o hedefe

ulaşmak değil de yolda olmanın artık daha önemli olduğunu düşünmeye başladım. Eskiden sadece hedef varken şimdi yolda olmanın aslında insana ne çok şey kazandırdığının farkında olmak önemliydi. Onu kazandım diyebilirim bu konuda”  
K12 (Sosyal çalışmacı, 26)

### ***Empati***

Katılımcılardan bazıları kendileriyle ilgili değişiklikler bahsederken empati çatısı altında önyargılarının azalmasından, dışarıda yardıma ihtiyacı olan insanları daha çok anlayabildiklerinden ve farklı yaş grubundaki insanları daha iyi anlayabildiklerinden bahsettiler.

“Ben daha hümanist olmaya başladım, yani bazı konularda gerçekten kırmızı çizgilerim vardı, bunları gerçekten aştığımı fark ettim. Çok farklı bir şekilde, artık daha böyle, daha fazla algılıyorum, daha fazla insana saygı duyuyorum, daha kolay kabullenebiliyorum ve bu işte hümanist olarak nitelendirmelerine sebep oluyor insanların”

K11(Sosyal Çalışmacı, 27)

“...hani böyle yardımı sevmeyen diyeyim, mesela karşıdan karşıya yaşlı bir birey geçtiği zaman, hani yolu kestiği zaman, karşıdan karşıya geçtiğinde hani hiç böyle umursamazdım, hiç böyle şey yapmazdım, hani yardım mı edeyim? Karşıya geçmesi adına ne yapayım diye düşünmezdim, ama mesela işte şu an, bunu da yaptım. Ofisten çıkmıştım eve doğru gidiyordum, hani bir böyle iki tane yaşlı bir birey vardı, karşıdan karşıya geçmeye çalışıyorlardı, mesela gittim, hani ellerinden tutarak, hani yardım ederek, hatta trafiği de durdurarak karşıdan karşıya geçmelerini sağladım. İnsanları okuyabiliyorum diyeyim sana. Hani karşılaştığım vakaları dışarıdaki insanlarda böyle yerleştirebiliyorum, hani tahmin edebiliyorum, öyle diyeyim sana. Hani ne yaşadığını, hani ne zorluklar çektiğini, böyle. Ne derler ona, önsezi mi diyeyim, önsezi değil de, hani karşımdaki insanı gördükten sonra, hani onun başına neler gelebileceğini düşünebiliyorum diyeyim



sana. Ve hani o insanların hayatlarına dokunmaya çalışıyorum mesela, dokunmaya derken şu şekilde, hani yardım etmeye çalışıyorum işte mesela.”

K3 (Sosyal Çalışmacı, 30)

“Çok katı bir anti-Müslümanken artık öyle biri değilim. Eskiden bir yerde çarşıfla gezen bir kadın benim için sanki içinde bir ruhu olmayan, düşünceleri olmayan, hayalleri olmayan biri gibiydi; fakat sonrasında o peçenin arkasını görmeye başladım ben, ben kendime bu sürecin katkı sağladığını düşünüyorum, başka açılardan bakabilmeyi, biraz daha derinlikli düşünebilmeyi, biraz daha hoşgörülü olmayı öğrendim galiba”

K7 (Avukat, 30)

“Ben de değiştim galiba ya iki yılda, daha anlayışlı biriyim bence şu anda, normal hayatımda da iletişim kurarken hiç zorlanmıyorum aslında. Yediden yetmiş herkesi anlamaya çalışabiliyorum. Önceden mesela belli yaş aralığına bunu yapabiliyordum ya da belli kişilerde bunu yapabiliyordum.

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

### ***Savunuculuk***

Katılımcılardan bazıları kendileriyle olan ilişkilerini anlatırken iş hayatları dışında mültecileri savunan, savunuculuk yapan kişiler olduklarını belirttiler.

“Onlara anlatmak zorunda hissettim hep, böyle böyle bir yerde çalışıyorum, insanlara biz bunları bunları yapıyoruz, siz hani kafada algı olarak hep şu şey var ya, dolaşır mutlaka duymuşundur, aman para bırakmadılar, Türkiye'nin parasını onlara dağıtıyorlar, kendi milleti aç, onlara dağıtıyorsun, halbuki Türkiye'nin parasıyla, hükümetin parasıyla STK'nın, derneğin, döndürülen çarkın parasının alakası yok. Hepimizin bildiği gibi, biraz olsun insanlara bilgi verip farkındalık yaratmaya çalışıyorum”

K1(Sağlık Eğitmeni, 29)

“İnsanların kafasında, kimisinin ırkçı bilgileri var, kimisinin aşırı devletçi bilgileri var, böyle bir sürü küçük küçük bilgiler var, sosyal bir ortamda yaptığım işi söyledikten sonra, hani sorulara maruz kalıp bir nebze şeyi yapabiliyorum, ne derler o bilgilerin yanlış olduğunu ortaya çıkarma durumu ya da karşısındakine farklı bir bakış açısından baktırma durumu söz konusu olabiliyor, vesiare vesiare, böyle şey söyleyebilirim”

K5(Avukat, 29)

“Yani insanların önyargılarını kırmaya yönelik daha çok sohbet gelişmeye başladı. İnsanlar bu yaşlarda genellikle işten konuşuyorlar çünkü herkesin hayatında yoğun bir iş temposu var, dolayısıyla bu, bu tabii ki diyaloglarda çok fazla yer alan bir şey haline geldi, eee, bununla mücadele etmek zorunda kalıyorum kimi zaman, ama şey arkadaşlarım neyse ki bunu anlamayacak insanlar değiller, en azından anlıyormuş gibi, ya da anlamaya çalışıyormuş gibi duran insanlar”

K7(Avukat, 30)

“Daha fazla hak savunuculuğu yapabileceğimi ve bu alanda kendimi geliştirip, bu alanın örnek insanlarından bir tanesi olabileceğimi gördüm, bunun üstünde çalışmalarım devam ediyor”

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

“...yani ilgim arttı birçok şeye diyebilirim, bir de yani, tabii ki muhabbetlerimde de değişiklik oluyor çünkü Türkiye’de insanlar çok, yakın çevrem değil de uzaktan tanıdığım insanlar bu alanı çok bilmiyorlar, göz ardı ediyorlar veya yanlış bilgilerle yorumluyorlar, o yüzden elimden geldiğince anlatmaya çalışıyorum, yani tam bir çöplük medyada da bir ton yalan yanlış haberler dönüyor, insanlar bilgilenemiyor, onlara karşı biraz farkındalık yaratmaya çalışıyorum, herhalde ilişkilerde en çok değişen kısım budur.”

K10 (Avukat, 30)

### **3.2.2 Kişinin Dış Dünya Algısındaki Değişimler**

Katılımcılar dış dünya ile ilişkisini açıklarken dışarıdaki kişilere ve dış dünyaya karşı saygı, güven ve güvenlik algısının, gelecek algısının, ve ayrıca sosyal çevresiyle olan ilişkisinin değişiminden bahsettiler.

#### ***Dış Dünyaya Karşı Güven Algısında Değişim***

Katılımcılar dış dünyaya karşı güven algısının değişmesinin dünya ile kurduğu ilişkiyi değiştirdiğinden bahsetti.

“Adil dünya anlayışı zaten kalmadı, öyle bir dünya yok, bunun yanında, insanın insana yaptığından kaynaklanan sorunlarla da yüz yüzeyiz ve insana olan güveninin zedelenmesi söz konusu olabiliyor”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

“Yeri geldiğinde korku ile, yeri geldiğinde yine öfkeyle karşıladığım hikayelerdi, yani insan insana bunu yapar mı türünden basit tepkilerdi”

K9 (Sosyal Çalışmacı, 33)

“Yani, mesela ben bir ŞÖNİM bu kadar gaddar olabileceğini eskiden olsa düşünmezdim, ya da bir aile sosyalde çalışan birinin ve bu kadar mağdur çocuk görenin bu kadar çocuk düşmanı biri olacağını bu kadar düşünmezdim herhalde. Mesela bunlar, bunlar da önyargı tabii ki, işte bir aile ve sosyal çalışanı daha sevimli olur önyargısı kırıldığında arkasındaki çirkinliği görebildim mesela, eee, böyle.”

K7 (Avukat, 30)

#### ***Gelecek Algısında Değişim***

Katılımcılardan biri ülkesinde savaş çıkması durumunda göç edebileceğini düşünerek daha uzun soluklu planlar yapmaya başladığını belirtti.

“Ben günlük yaşıyan, yarını hesaplayamayan, günlük hazlar peşinden giden bir insandım; fakat bu alanda çalışırken biraz daha temkinli, biraz daha ileriye dönük planlar yapabilen bir insan haline geldim. İleriye dönük planlar şöyle, yine gördüğüm vakalardan ötürü söylüyorum, üniversite öğrencileri, iyi İngilizce bilen üniversite öğrencileri Türkiye’de de sivil toplum alanında işler bulabilirler, bulabildiler, hayatlarına devam edebildiler, ee, şöyle düşünüyorum, evet, bizim de başımıza gelse, ben başka bir ülkeye gitmek zorunda kalsam, mesela İngilizcem iyi değil, o yüzden İngiliz dilimi geliştirip, başka lisansları da bilip, olası durumda hani, en kötü senaryoları artık şey yapıyoruz, başka ülkelerde de hayatını sürdürebilmek adına dil öğreniyorum.”

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

Başka bir katılımcı da danışanlarının hikayesi gibi dünyasının birden değişeceğini düşünerek uzun vadeli planlar yapmayı bıraktığını belirtti.

“Yaşanan bir savaş sonrası herkesin her şeyinden olmuş olduğunu, her şeyin her an kaybedilebilme duygusundan dolayı, bunu görmüş olmamdan dolayı da olabilir, bilmiyorum, ama artık uzun soluklu değil de kısa soluklu planlar yapmanın, beni daha çok mutlu edecek şeyleri yapmanın bana daha çok iyi geldiğini fark ettim”

K 8 (Sosyal Çalışmacı, 26)

### ***Sosyal İlişkilerde Değişim***

Katılımcılardan bazıları sosyal yaşamda kimi durumlarda çevrelerindeki kişilere yönelik toleranslarının azaldığını ve bu durumun da ilişkilerini olumsuz etkilediğini belirtirken, katılımcılardan biri danışanların hikayesini tekrar tekrar dinlememek için iş arkadaşlarıyla mesai sonrasında buluşmadığını belirtti. Katılımcılardan bir tanesi ilişkilerinin iyiye gittiğini ifade etti.

“...iş çevresi dışındaki insanlara daha az vakit ayırmaya başlamıştım, hatta öyle bir noktaya varmıştı ki bu arkadaşlar alındıklarını, ee, yani onları aramamamla

alakalı olarak bunu vefasızlık olarak okuduklarını ve bundan hiç memnun olmadıklarını bana birkaç görüşmede ya da telefon görüşmesinde işittiriyorlardı, yani o kadar uzaklaşmışım çünkü, o zaman için hatırladığım kadarıyla bu insanlarla sosyalleşmek bana bir keyif vermiyordu, onların iş yaşantılarıyla ilgili şeyleri, yaşadıkları günlük sorunları dinlemek bana bir şey motivasyon vermiyordu orada olmak için, bu şimdi değişti, o sanki bir dönemdi ve bir şeyle öyle başa çıkıyordum ve onlardan uzaklaşıyordum gibi ve buna üzülüyorum da bugünden geriye doğru baktığımda, ama şimdi, şimdi biraz daha bu koparttığım ilişkileri toparladığım, toparlamaya çaba sarf ettiğim, toparlayamadım çünkü, toparlamaya çaba sarf ettiğim bir dönemdeyim, yani”

K9 (Sosyal Çalışmacı, 33)

“Sorun dinlemek istemiyorum, ya da insanların problemlerini dinlemeyi çok istemiyorum benim için çok özel kişiler değilse, öyle olunca bir de yetemiyorum. Vaktim gerçekten kalmıyor. Kendimle kalmak ya da aktivitelerde eğlendiğim insanlarla olmak istiyorum. Annem mesela bir sorun yaşıyor, bu sorunu beş yıl önce de yaşıyordu, şu an da yaşıyor, yeter ama falan oluyorum, eskiden dinlerken, kulağım ondayken, şu an kulağım onda olmuyor, onların yaşadığı sorunlardan kendimi izole ediyorum çünkü kaldıramıyorum.”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

Kimi katılımcılar danışanların yaşantılarını dinledikten sonra, sosyal yaşamlarındaki kişilerin gündelik sorunlarını soru olarak algılayamadıklarını, küçümsediklerini ve bu nedenle de görüşmek istemediklerini ifade ettiler.

“...insanlarla görüşmek çok fazla istemiyordum çünkü insanların sorunları, en basit arkadaşlarımla görüştüğümde onun sorunu bana çok saçma geliyordu çünkü kendi sorunlarım da bana saçma gelmeye başlamıştı e çünkü bakıyorum danışanların çok daha büyük sorumlulukları, çok daha büyük sorunları eşini kaybetmiş, çocuğunu kaybetmiş, şiddete maruz kalmış, savaştan gelmiş gibi çok daha fazla travmatik deneyimleri olan kişilerle görüşüyorum, hani kendi

sorunlarımı küçümsemeye başlamıştım, arkadaşlarımın sorunlarını tahammülüm yoktu, hani buna mı takıyorsun gerçekten, bu mu senin hayatındaki en büyük sorun dediğimi hatırlıyorum”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

Katılımcılardan biri işte duyduğu vakaları tekrar tekrar dinlememek için profesyonel hayatına ve sosyal hayatına sınır çizdiğini, iş arkadaşlarıyla dışarıda buluşmadığını belirtti.

İşte iş çıkışı hadi bir Kadıköy’e gidelim diyoruz, hadi gidelim, hadi iki bira içelim, hadi içelim, oturuyoruz, ya işte bugün böyle böyle bir vaka geldi, ben diyorum saat altıyı geçti yani, şey konuşmak istemiyorum, yani, dinlemek istemiyorum ya da iş vaktinde öğle yemeğine çıkıyorsunuz, şöyle şöyle bir vakam var, hani ben ne yapmalıyım falan diyor, ben şu an yemek yiyorum, vaka dinlemek istemiyorum çünkü yarım saat sonra yine vaka dinleyeceğim olduğu için genelde hani bu alandaki arkadaşlarımla pek buluşmuyorum.

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

Katılımcılardan biri sosyal ilişkilerinin olumlu yönde geliştiğini belirtti.

“İletişim dediğim gibi yoğunlaştı, arkadaşlarımla daha fazla şeyler paylaşmaya başladım, daha fazla konuşmaya başladım, işte, bu yani, bu yönde bir değişim oldu bende”

K11 (Sosyal Çalışmacı, 27)

### **3.3 İŞİN TATMİN EDİCİ YANLARI**

Katılımcıların yaptıkları işin tatmin edici yanlarını danışanlara faydalı olmak ve danışanlardan teşekkür almak ve kurum faktörü olarak üç alt tema altında açıkladığı görüldü.

### 3.3.1 Danışanlara Faydalı Olmak

Katılımcılardan bazıları yaptığı işin tatmin edici yanının danışanlar için faydalı olması olduğunu belirtti. Katılımcılar danışana faydalı olmaktan bahsederken danışanların kendi ayakları üstünde durmaya başlamasını, yeni bilgiler öğrenmesini, çeşitli hizmetlere erişiminde eşlik etmesini ve güçlenmesini kastettiklerini ifade etti.

“Yani o kişinin o andaki probleminin çözülmeye çalışılması, onun güçlendiğini görmek iyi hissettiriyor, örneğin birine ben şikayet mekanizmalarını anlatıyorum, o gidiyor mesela, bir gün başına bir şey geliyor, bana ulaşmadan bu işini halledebiliyor, bu benim için çok büyük haz. ya da bir başkasına anlatıyor, bu benim için çok büyük haz, o aslında kelebek etkisi dediğimiz olay, attığımız bir adımın, dokunduğumuz bir insanın diğerlerine de iyi gelmesi, güçlenmeleri tatmin ediyor.”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

“Pozitif geri dönüşler beni çok fazla mutlu ediyor, mesela işte kendi alanımla ilgili bir kadına mesela ne kadar çok şey öğretebilirim benim için o kadar iyi. Çünkü olumlu bir geri dönüş sağlandığında demek ki diyorum işe yarıyor, yaptığımız eğitimler, görüşmeler ve bunun getirileri beni mutlu ediyor açıkçası, demek ki iyi bir şey yaptığımı düşünüyorum”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

“Benim vesile olduğum bir şeylerden dolayı biri üçüncü ülkeye yerleşmişse, ya da arkadaşlarımla vesile olduğum, yani sadece kendi yaptıklarım üzerinden tatmin olmuyorum, başkalarının yaptıkları şeylerle birleşiyor. Onun dışında, ne bileyim bir çocuğun bir yurda yerleşmesi, bir, idari-birinin özgürlüğüne kavuşması, orada sana teşekkür etmesi, birinin hala mesaj atıp geldim buraya sizin sayenizde, sizlerin sayesinde demesi bir grup işi ve başkalarının yaptıkları şeylerle birleşiyor. Bir çocuğun bir yurda yerleşmesi, idari gözetimde olan birinin özgürlüğüne kavuşması, teşekkür etmesi, Amerika’ya giden birinin hala mesaj atıp geldim

buraya sizin sayenizde, sizlerin sayesinde demesi. Hayatlarına bir nebze de olsa dokunabilmek bence çok keyifli.”

K7 (Avukat, 30)

“Genellikle ulaşılmak istenen hedefe ulaşıncaya mutlu oluyorum bu durumdan, ya böyle bazen de çok garip oluyor mesela, çocuğu okula yazdırmaya çalışıyoruz, en sonunda uzun uğraşlar sonucu okula yazdırıyoruz, kimlik edinimi oluyor, ya da bir şekilde bir kurumdan sosyal yardım bağlanmış oluyor, bunlar tatmin ediyor çünkü çok güzel oluyor, gerçekten belirgin olarak insanın hayat standartlarını düzelteren girişimler, bunların gerçekten olumlu yönde sonuçlanması çok mutlu ediyor”

K11(Sosyal Çalışmacı, 27)

“Örneğin bir danışan gelmişti, hani somutlaştırayım, danışanla ilgili yapabileceğim bir şey yok, bütün yolları denemişiz, hani kalıcı bir çözüm yok, o anki durumuna yapabileceğimiz bir şey yok ve şey dedi hani bir şey yapamasanız da sadece dinlediğiniz için sadece anlaşıldığımı hissettiğim için o kadar iyi hissediyorum ki dedi, şu anda her şeyden çok daha önemli demişti, mesela orada gerçekten iyi hissetmişim”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

### **3.3.2 Danışanlardan Teşekkür Almak**

Katılımcılardan bazıları işin tatmin edici yanlarına örnek olarak danışanların kendilerine teşekkür etmesini belirtti. Danışanın gördüğü fayda sonucunda katılımcılara teşekkür etmesinin; ya da katılımcının danışana somut faydası olmasa bile danışandan aldığı teşekkürün tatmin edici olduğu saptandı.

“O bir teşekkürleri, bir şükranları, Allah razı olsun demeleri o gün beni tatminin zirvesi yani benim için, bir de şey tatmin ediyor arayıp geri dönebiliyorlar, mesela geri döner benim danışanlarım. Hep söylerim mesela, ben onları bir hastaneye, bir



kuruma, bir rehabilitasyon merkezi, bir doktora randevu aldım, yönlendirdim, bu raporla şuraya gideceksin dedim ve yapması gerekenleri anlattım. Bakın sonucunu bana mutlaka haber verin dediğimde geriye dönüp, aşağıda telefonu bana bağlayıp ofisteyken sizi teşekkür için aradık, biz işte şu okula kaydolabildik, şu rehabilitasyon merkezine, sayenizde fizik tedavi için her gün evimize geliyorlar, biliyor musunuz, siz, işte Türkçe hallettiniz, siz bizim adımıza telefonda kayıt oluşturduunuz, bizim evimize işte yara bakımına geliyorlar. Yatalak biri var, kalkamıyor çocuk, gidemiyor, imkanları yok, asla, her gün fizik tedavisi gerekiyor eve fizikçi geliyor, teşekkür için arıyor, tahmin edilemez bir mutluluk”

K1(Sağlık Eğitmeni, 29)

“...ne bileyim bir çocuğun bir yurda yerleşmesi, bir, idari-birinin özgürlüğüne kavuşması, orada sana teşekkür etmesi- birinin hala mesaj atıp geldim buraya sizin sayenizde, sizlerin sayesinde demesi- bir grup işi ve başkalarının yaptıkları şeylerle birleşiyor- bir çocuğun bir yurda yerleşmesi-idari gözetimde olan birinin özgürlüğüne kavuşması- teşekkür etmesi- Amerika’ya giden birinin hala mesaj atıp geldim buraya sizin sayenizde, sizlerin sayesinde demesi- hayatlarına bir nebze de olsa dokunabilmek-bence çok keyifli.”

K7 (Avukat, 30)

### **3.3.3 Kurum Faktörü**

Katılımcılardan biri işin tatmin edici yanı olarak kurum içinde bürokrasi olmamasını belirtti.

“Şöyle aslında çalıştığım alanda hiyerarşi olmaması çok güzel bir şey yani. Herkesin, yani bir ekip olarak çalışıyoruz, herkesin aynı şey için çalışması benim hoşuma giden noktalar. Ben, sen, o yok. Biziz. Biz biriz. Yani şöyle bir şey var hiç yabancılık çekmedim başladığımda da, yani o kadar samimi bir ortamda çalışıyorum ki normalde, normal devlet kurumlarında ya da başka kurumlarda bu samimiyeti yakalayacağımı düşünmüyorum açıkçası ve herkesin amacı aynı

olduğu için, hiyerarşi olmamasından kaynaklı belki de, insanlarla iletişimin çok rahat oluyor ve bunun getirdiği çok fazla artı oluyor. Bir işi yaparken yanlış yapacağım çekincesi, korkusu olmuyor, gidip sorabilirsin rahatlıkla, ben de böyle sayabilirim sana”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

### **3.4 İŞİN YORUCU YANLARI**

Katılımcıların bahsettiği işin yorucu yanları, danışanlara faydalı olamamak, kurum faktörü, ayrımcılığa maruz kalmak alt temaları olarak saptandı.

#### **3.4.1 Danışanlara Faydalı Olamamak**

Katılımcılardan bazıları danışanlarına faydalı olamamalarının işlerindeki yorucu faktör olduğunu belirtti.

“Evet benim yapabileceğim görünüyor ama biz kurum olarak onu yapamıyoruz. Maddi imkanlardan dolayı karşılayamayacağımız şeyler ve sürekli aynı şeyin gelmesinden, cevap vermek zorunda olmaktan yoruldum. Cevap verememekten yoruldum, yapamayacağım şeylere maruz kalmaktan, cevap vermek zorunda olmaktan yoruldum.”

K1(Sağlık Eğitmeni, 29)

“Temel ihtiyaçlar ya, temel ihtiyaçlar konusunda çok zorlanıyorum, daha çok onları da düşündüğüm için, sokakta kalan biri, dün akşam yiyecek bir şeyim yoktu, iki gündür böyleyim diye birinin karşısında, yapacaklarımızı zaten yapmışızdır o noktaya kadar, ya da ondan sonrakilerin hepsini zorlamışızdır, ama realite var, bunlar zorluyor.”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

“Ben kendi açımdan değil ama mesela ulaştığımız danışanlarda yani bir noktada mesela çözümlenemeyen vaka olabilir. Aslında çok fazla çözüm üretiyoruz ama

bazen bazı noktalarda kalınabiliyor. Maddi açıdan olabilir, şöyle maddi açıdan, işte dedim ya ilaçlara ulaşım yaşayan vakalarda hani, tabii ki bunları karşılayıp al sana ilaç diyemiyoruz. Bu da işte bir noktadan sonra üzücü oluyor benim için”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

Katılımcılardan bir tanesi işin yorucu yanından bahsederken danışanların beyanlarının doğru olmadığını fark etmenin sonucunda danışanlara karşı kimi durumlarda önyargı geliştirmeye başladığını ve bu durumun danışanlara faydalı olmasına engel olabileceğini ifade etti.

“Kişiler ister istemez zor durumda, kendini koruma altına almak istiyorlar ve bu alınmaya çalışırken doğru beyan da vermeyebiliyorlar. Doğru beyanı almaya çalışmak, kişinin kirası ne kadardı, gerçekten orada mı kalıyordu; zaman zaman bu beyanların değişmesi, oradaki biraz daha araştırmacı ruhu arttırıp beyan esastırdan uzaklaştırabiliyor. Çok öfkeleniyorum kendi içimde, çok da kırılıyorum, kötü hissediyorum çünkü. Bir yerden sonra şundan korkuyorum, ben böyle örnekleri gördükçe, fark ettikçe önyargım artabilir. Önyargım artarsa gerçekten doğru beyan veren birisine muamelem daha farklı olabilir. Bunu yaşamak beni ürkütüyor, bunun endişesini hissediyorum”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

### **3.4.2 Kurum Faktörü**

Katılımcılardan bazıları kurum faktörü altında çalıştıkları kurumun, donörlerin ve işleriyle alakalı göç idaresi ve kamu daireleri gibi diğer kurumlarla ilişkiler içinde olmanın kendilerini yorduğunu belirtti.

“Bir yerden sonra ben şöyle hissediyordum, benim yapacağım yerlerde hayır diyememek, mesela beni, kurumsal olarak, o kişiye hayır diyememek, illa bir yol bulmaya çalışmak benim için en yorucu şeylerden biriydi. Bu çalıştığım her yerde olan bir şey, yani bir yere kadar beni kötü hissettirecek seviyeye gelmeye başlıyor.

Ben yetersizim, yani kurumsal olarak da biz yetersiziz ama bunun baskısı altında, danışan tarafından sürekli ezilip bunu bir yerde durdurmamak beni zorlayan bir şeydi. Kurumsal olarak da bunun arkasında durulmaması işte, belki başka bir yol vardır, belki şu vardır, şunu deneyelim, yine konuşalım falan gibi hani sürekli bir şey talep etmek beni biraz zorluyordu açıkçası. Bunun adını böyle koymaktan kimse hoşlanmıyor da, bu bir hizmet sektörü, yani kim ne derse desin, sonuçta kurumlar da bu hizmetlerini aksatmamak, olabildiğince bu hizmeti vermek üzerinden kendilerini kurmaya çalışıyorlar Hizmeti verememek sonuçta bir eksi puan bütün bu kurumlar için. Dolayısıyla bu bir hizmet sektörü olduğu için, ben bu hizmeti veremediğimiz anlarda, ııı, baskının sürmesi, yani ve işte kurum tarafından hani yapamıyorsak yapamıyoruzdurun çok çok sonralarda söylenmesi beni çok zorlayan bir şey. Söyleniyorsa da çok yıprandıktan sonra söyleniyor belki öyle bir şey var.”

K2 (Koruma Sorumlusu, 30)

“Bu işin biraz daha amatörce yapılması gerektiğini, biraz daha sade yapılması gerektiğini, biraz daha temasla yapılması gerektiğini düşünen biriyim. Donörlerin bize koyduğu kuralların her zaman benim etik anlayışıma uymadığı, her zaman uymuyor diyeyim, uzatmayayım cümleyi. Dolayısıyla bununla ilgili sıkıntılar yaşayabiliyorum. Mesela bir hukukçu olarak, mesela baroya kayıtlı bir hukukçu olarak, iyi kötü bir yemin etmiş bir hukukçu olarak, eee, atıyorum bir yabancı terör şüphelisine bakmıyoruz ya biz, aslında her koşulda savunma hakkı olan birine, eee, biriyle ilgilenememek, masumiyet karinesi dediğimiz, hukukta herkesin suçlu olana kadar masum olduğuna inandığımız bir eğitim alıyoruz. Yani ben kendi adıma böyle bir eğitim sürecinden geçtim, bir staj sürecinden geçtim. Dolayısıyla bunlar kendi adıma benim mesleki ilkelerime aykırı şeyler oluyor, onlardan çok hoşlanmıyorum”

K7 (Avukat, 30)

“Çok bürokrasi yoruyor, ondan sonra, temel otoriter kişilerle iletişim çok fazla yoruyor, devlet kurumlarıyla iletişim, irtibat çok çok yoruyor.”

K11 (Sosyal Çalışmacı, 27)

### 3.4.3 Ayrımcılığa Maruz Kalmak

Katılımcılardan bazıları işleri nedeniyle ve mültecilerle çalışmalarının sonucu olarak dışarıdaki çevre tarafından ayrımcılığa uğradıklarını belirtti.

“Çalıştığımız grup olabildiğince toplum tarafından dışlanan bir grup, yani politikaların nefret suçlarını yaygınlaştırdığı, nefret söylemlerinin yapıldığı da bir grup, danışanlarımız kadar buna biz de maruz kalabiliyoruz.”

K4 (Koruma sorumlusu, 27)

“Mülteciler nasıl ayrımcılığa uğruyorsa mülteci alanında çalışan insanların da bir şekilde ayrımcılığa uğradığını düşünüyorum, mesela, işte akraba arasında otururken avukatlık yaptığım ya da hukuki danışmanlık yaptığımı söylüyorum. Sonrasında şey oluyor mesela, nerde çalışıyorsun, yani kimlere yapıyorsun, mültecilerle, herkesin bir yüzü ekşiyor, hani, şey gibi, sanki hiç iş bulamamışım da en sonunda böyle bir kitleyle çalışmak zorunda kal, yani kendilerinin bakış açısı buna yönelik olduğu için”

K7 (Avukat, 30)

“Biraz daha ne derler, avukatsın, okey o zaman falan ama şu anda mültecilerle çalışan bir avukat olduğun zaman şey oluyor, olumlu ya da olumsuz olabiliyor bu, olumlu olduğu zaman seni şey gibi konumlandırıyor, siz de bunları işte buraya dizdiniz valla, ne yapıyorsunuz siz şimdi bunları burada mı tutacaksınız, bunları diye başlayan cümlelerle karşı karşıya kalıyoruz, kalıyorum daha doğrusu ve bunu bir insana anlatma gereksinimi duyuyorsun. Bu olumsuz kimlik inşası gibi diyebiliriz, kimlikten kastım da şey gibi duygu yüklemesi aslında, kimlik demeyeyim de duygusal anlamda sana verilen o tepki diyebiliriz.”

K5 (Avukat, 29)

Katılımcıların biri de pozitif damgalama nedeniyle iş sebepli sorunları dile getiremediğini belirtti.

“Bir de bunun olumlu, işte görece tırnak içerisinde olumlu olarak nitelendirdiğimiz, aaa gerçekten mi, nasıl çalışıyorsun, nasıl oluyor şimdi onlar, çok harika bir iş ya, gibi böyle aşırı ileri konumlandırma söz konusu oluyor, onun altında da yine eziliyorsun çünkü şey deme ihtimalin kalmıyor orada, çektiğin, az önce sana bahsettiğim o tatmin etmeyen yanlar, ne derler, bıkmaya lüksünü sana vermiyormuş gibi oluyor. O tepki karşısında sen şeyi söyleyemiyorsun, ama ben bu işten artık sıkıldım çünkü gerçekten yorucu bir iş, bir süre sonra artık seni böyle yoruyor vesaire gibi bir şey söyleyemez bir duruma geliyor gibi hissediyorsun. Öyle olmuyordur ama en azından bana hissettirilen şey o

K5 (Avukat, 29)

### **3.5 BAŞ ETMEK**

Çalışmaya katılan katılımcıların dinledikleri travmatik yaşantılar ile nasıl baş ettikleri kendi duygularına ve düşüncelerine yaklaşmak, kendi duygu ve düşüncelerinden uzaklaşmak, paylaşım yapmak ve tükenmek şeklinde dört alt tema altında toplandığı belirlendi.

#### **3.5.1 Kendi Duygu ve Düşüncelerine Yaklaşmak**

Katılımcılardan bazıları kendilerini daha çok tanıyarak ve anlamaya çalışarak içlerine dönmenin yaşadıklarıyla baş etme konusunda yardımcı olduğunu ifade etti.

“İyi bir insana dönüşmeye çalışıyorum, inadına daha fazla egolarımdan sıyrılmaya çalışıyorum Biraz daha şey gibi oldum, yani herkes artık kendi kapısının önünü süpürsün, hani daha böyle komüncü bir yaklaşımdan biraz daha bireyselleştire diyebilirim. Artık dünyayı kurtarmak gibi bir derdim yok. Güzel bir hayat yaşadım deyip huzurla ölmek gibi bir derdim var. Dolayısıyla daha çok kendimle ilgileniyorum gerçekten. Kendimi geliştirmek, daha fazla okumak, daha fazla incelikli düşünmek, daha fazla naifleşmek adına daha fazla kendime yetiyorum diyeyim.”

K7 (Avukat, 30)

“Kendi köklerime inmek, bunu daha bilimsel araştırmaya çalışmak ve bu aile köklerinin potansiyel olarak konuştuğum dili öğreniyor olmak, o bana çok iyi hissettiriyor, boş zamanlarımı buna aktarıyor olmak bana çok iyi hissettiriyor”

K9 (Sosyal Çalışmacı, 33)

Katılımcılardan bazıları işin ortaya çıkardığı duygu ve düşünceleri ortadan kaldıramadığını kabul ettiğini, bunları kabul ederek fiziksel aktivitelere yöneldiğini ifade etti. Bazı katılımcılar da var olan durumu kabul ederek danışanla yaptıkları güzel işlere odaklandığını ve hayattaki planlarını yapmaya devam ettiğini belirtti.

“Tabii ki zorlanıyorum çünkü duygular dediğimiz şey, ya da başa çıktığımız şey şu değil, ee, kesip atabildiğim bir şey değil; ya da sınırları olan bir şey değil ki. Ama olabildiğince baş etmeye çalışıyorum. Dans kursuna yazıldım, aktiviteler, ondan sonra işte spora gidiyorum, çok düzenli olmasa da”

K4 (Koruma Sorumlusu, 27)

“Aslında bazı şeylerin benim elimde olmadığını fark ederek, hani çok insani bir içgüdüyle böyle söyleyebilirim bunu, bunların benim elimde olmadığını birazcık fark ederek, kendime kabul ettirmeye çalışarak ya da yaptığım, danışanla beraber yaptığımız güzel işleri düşünerek, hani illaki yol kattığımız danışanlar da var, beraberce, hani birbirimize destek olarak, onları düşünerek birazcık da kendimi yavaş yavaş suçlamaktan çekip, aslında bir şeyleri de paylaşıyorum demek”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

### **3.5.2 Kendi Duygu ve Düşüncelerinden Uzaklaşmak**

Katılımcılardan bazıları iş ile alakalı rahatsız edici düşüncelerden uzaklaşmak için çeşitli fiziksel aktivitelere yönelmek, mekân değişiklikleri yapmak, çeşitli sanat

çalışmalarıyla uğraşmak şeklinde yöntemler kullanarak baş ettiklerini ifade ettiler. Ayrıca katılımcılardan bazıları da işin ortaya çıkardığı duygu ve düşüncelerden uzaklaşmak için iş ve iş dışı hayatları arasına sınırlar çizdiklerini belirtti. Bir katılımcı yaşadıklarıyla entelektüelleştirerek baş ettiğinden bahsederken başka bir katılımcı düşüncelerinden uzaklaşmak için düşüncelerini suya bırakmak şeklinde bir ritüeli olduğunu belirtti.

### ***Çeşitli aktivitelere yönelerek uzaklaşmak***

Katılımcılardan bazıları baş etme yöntemlerini spor yapma, müzikli ortamlara gitme, fiziksel aktivitelerle ilgilenme ve şehir dışına çıkma olarak ifade etti.

“eee, işte spor yapıyorum. Spor dediğim işte hani koşu, bir yürüme, ee, insanların arasına karışıyorum. İnsanların arasına karışmak dediğim şu şekilde, hani mesela o günkü yaşadığım vakayı unutmak için arkadaşlarımla gidip eğleniyorum, farklı şeyler düşünüyorum. Eğleniyorum dediğim işte müzikli ortam, bar ortamı falan, hani o vakaları unutabilmek adına. Aslında müzikten çıkıyor olay. Hani müzik dinleyebilmek her şeyi unutturuyor bana. Mesela sevdiğim şeyleri yapıyorum, yüzmeye gidiyorum, futbol maçları yapmaya çalışıyorum, izlemeyi seviyorum, ee, çeşitli aktiviteler yapıyorum. Onlar yapmak için uğraşıyorum. Dediğim gibi en çok yaptığım şey şehir dışına gitmek”

K3 (Sosyal Çalışmacı, 30)

“Düşünmemek için kendimi bir şeylerle oyalamaya başladım yani, işte resim yapmaya başladım az çok. Bir ara flüt çalmayı denemiştım vesaire; ki arkadaşlarımla çok çok vakit geçiriyorum, bunu seviyorum, bunun bana iyi geldiğini düşünüyorum. Böyle şeyler yapıyorum. Kendimi oyalayacak şeyler bulmaya başladım. Açıp bir şeyler izlemek bile o düşünceyi benden uzaklaştırıyorsa onu yapıyorum”

K8 (Saha çalışanı, 26)



### ***Sınırlar Çizerek Uzaklaşma***

Bazı katılımcılar işin getirdiği duygu ve düşüncelerden uzaklaşmak için hem kendileri ve danışanları arasına hem de iş ve iş dışı hayatları arasına sınırlar çizerek yaşadıkları ile baş ettiklerini belirtti. Katılımcılar işi işte bırakarak ve danışanın duygularını ve düşüncelerini içselleştiremeyeceğini kendine söyleyerek yaşadıklarıyla baş ettiğini ifade ettiler.

“Ya ben zaten şeyim, mesai saati bittiğinde o işi tamamen arkada bırakabiliyorum. Yarın yine bu işten ayrılısam da bir şey değişmemiş olacak. Başladığım yerdeyim o açıdan. İşin olmadığı zamanlarda hep aynı bendim zaten çünkü onu koruyabildiğime inanıyorum, o yüzden hala devam ediyor yani. Bu insani yardım meselesinde, sadece mesai saatlerinde ben onu yapabilirim. Dolayısıyla mesai saati bittiğinde, aslında aynı yere bağlanıyor, bu sistemsel olana bağlanıyor. Ben ne yaparsam yapayım, kendimi ne kadar yırtarsam yırtayım, bu insanın karşılaştığı çeşitli bariyerler var, beş buçukta ofis ya da altıda neyse kapandığında, bu insan o hayatta tek başına kalıyor, benim ona yardım edebilme ihtimallerim belli saatler içinde sınırlandırılmış oluyor.

Aynı katılımcı işten çıktıktan sonra iş konuşmayı bıraktığını belirtti.

“...benim aslında yaptığım tek bir şey var hani işten çıktıktan sonra iş konuşmayı bırakmak, yani bu bir iş aslında, hani hep eskiden beri yaptığım ve bence hani, sonuç aldığım şey bu, işten çıktığımda başka bir ortama girmek, başka arkadaşlarımla buluşmak ya da arkadaşlarımla buluşuyorsam hani bu işi konuşmamak, mesela şey bile hiç yapmazdım, o zaman annemlerle yaşıyordum, eve gelip bile hiçbir şekilde hani ne böyle vakalardan bahsederdim, ne hani çok aşırı aşırı bir şey olmadıkça, iş normal gidip gelmişim, sanki herhangi bir memuriyetmiş gibi, yani ondan hiç bahsetmezdim.”

K2 (Koruma Sorumlusu, 30)

“Hani o üzüntüyü ben ne kadar içselleştirebilirim, hani başkasının acısını ben sahiplenemem. Bu zaten hem etik olarak da çok olabirliği olan bir şey değil, ee, yani ben o acıyı o insan yaşar, ben ne kadar bu insanın acısını paylaşıyor gibi gözükssem de o insan kadar yapamam.”

K2 (Koruma Sorumlusu, 30)

### ***Entelektüelleştirerek Uzaklaşma***

Katılımcılardan biri ise yaşadıklarıyla baş etmek için yaşanan olaylara daha toplumsal bir yerden bakmasının faydalı olduğunu belirtti. Yaşanılanlara toplumsal bir yerden bakarak durumu akademik bir çerçevede değerlendirmesinin kendisine faydalı olduğunu belirtti.

“Akademik bir boyutum da var; yani ne bilim bunlar üzerine okuyup çizmek. Dışarıda bir aktivizm, ya da işte bu konuda şöyle yapıyorum gibi eylemliliğim tabii ki yok...eee, bu işte toplumsal ya da politik yapıları kavramama dair, daha bir bende bir içgörü uyandırıyor. Meselelere hani tekil şeyler gibi bakmamak mesela, yani hani, bu bendeki şeyi derinleştiriyor, o insanların toplu bir şekilde geçim sıkıntısı çekiyoruz demesinin bir sebebi var. Aynı zamanda Suriyelilere yönlendirilen nefret de aslında bununla çok paralel bir şey. Hem ucuza çalıştırılıyorlar hem ucuza çalıştırıldıkları için, ee, Türk Vatandaşlarını işlerinden almakla itham ediliyorlar falan gibi. Benim bu konulara dair en fazla farkındalığımı ya da anlama yetimi geliştirebilen şeyler, aslında öfkeyle anlamak bence paralel bir şey, yani dediğim gibi bir tarafım da akademik olduğu için iki yanımla cevap vermeye çalışıyorum. Politik olan tarafı akademide daha çok kullanıyorum yani.”

K2 (Koruma Sorumlusu, 30)

### ***İmgelerle Uzaklaşma***

Katılımcılardan bir tanesi de zor duygularını uzaklaştırmak için daha sembolik bir yol olarak suyu kullandığını belirtti.

“Ne bilim denizin iyi geldiğini hissettim, suyun daha doğrusu, o yüzden çok fazla göle filan gidiyorum, böyle daha kendimi rahatlatma şeklinde olsun diye, bir şeyleri suya anlatıp onunla gönderme şeklinde bir inancım var”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

Katılımcılardan biri şehir değiştirmenin başka bir dünyanın var olduğunu hatırlattığından dolayı iyi geldiğini belirtti.

“Mesela seyahat yapmak şu an benim için çok önemli, kafamı dağıtan, bana çok iyi gelen, yeni şeyler keşfetmemi sağlayan, bu dünya haricinde de yani şu an yaşadığım, debelenip durduğum bir dünya var. Bunun haricinde başka bir dünya varı keşfetmek iyi geldi yeni yeni”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

Başka bir katılımcı da şehir dışına çıkmayı bir kopuş olarak gördüğünü ve kendisine iyi geldiğini belirtti.

“Dediğim gibi en çok yaptığım şey şehir dışına gitmek... aynı şehirde bulunduğumu düşündüğüm yerde, ııı, yerden kopmak istiyorum, mesela ben İstanbul dışına çıktığım zaman, ya oh rahatladım, o baskı artık yok gibisinden oluyor, daha rahat oluyorum”

K3 (Sosyal Çalışmacı, 30)

### **3.5.3 Paylaşım**

Katılımcılar yaşadıkları yoğun duygularını paylaşarak yaşadıklarıyla baş ettiklerinden bahsettiler. Bu paylaşımların iş arkadaşları, aile ve grup süpervizyonları altında ifade edildiği belirlendi. Katılımcılardan biri işin kendisine iyi gelen yanlarından bahsederken kurumun sağladığı izinlerden ve ruh sağlığı hakkındaki eğitimlerden bahsetti.

Katılımcılardan bazıları ise yaşadıklarıyla baş etmek için iş arkadaşlarıyla yaptığı paylaşımın kendisine iyi gelmesinin yanı sıra sevdikleriyle paylaşmanın da baş etmesinde önemli bir faktör olduğunu belirtti.

“Evet o anlık bir psikolog arkadaşım ile görüştüm, gittim ona ağladım, o da aynı durumda çalıştığımız, aynı danışan, aynı insan grubuyla çalıştığımız için, beni anladığı için, eee, biraz olsun hafifletti. İş yerimdeki arkadaşlarımla, işte psikolog arkadaşım olsun, diğer arkadaşlarım olsun onlardan destek almaya çalıştım. Zaten halimi gören destek olmaya çalışır sağ olsun. Onun dışında arkadaşlarımla paylaşabilirsem, işte kendi duygu durumumu paylaşıp, ben insanlara niye yardımcı olamıyorum, keşke olabilseydim, şöyle kötü bir şey yaşadım ve çok çaresiz hissettim gibi şeyler sosyal hayatımda da kullanıp en azından, şey yapabiliyorum, kendime yapabildiğim en büyük iyilik de bu bence. Olumsuz durumu nasıl gidip sen psikoloğuna anlattırın, şunu hissediyorum, bunu hissediyorum, ben bunu yaşamak istemiyorum, şu durumun içinde kalmak istemiyorum. Bu durum beni çok mutlu etti deyip biriyle, sevdiğin biriyle, bir arkadaşınla, öğretmeninle, annenle paylaşmak bana çok iyi geliyor”

K1 (Sağlık Eğitmeni, 29)

“Baş etmedeki bence en en en önemli faktörlerden biri ekip arkadaşları, yani çünkü alanımla alakalı vakalarla alakalı başka yerde konuşamam, ama iş yerinde çocuk koruma uzmanıyla, ya da bir ekip arkadaşım ile, e, dosyanın gidişatıyla alakalı konuşabiliyorum. Onlar da benden sonra bu dosyayı görebiliyor, dolayısıyla etik bir ihlal yok ve onlarla konuşmam, onların da mesela bir dosya ile alakalı aynı şeyi hissetmesi, hissizleşmesi ya da, işte tam tersi, çok duygulanması vesaire, benle aynı şeyleri hissediyorsa olumlu, böyle bir şey katıyor. Ohh, ben sorunlu değilmişim hissi katıyor. O yüzden bilmiyorum ekip arkadaşlarının bizim işte önemli olduğunu düşünüyorum”

K8 (Saha Çalışanı, 26)

“Sivil toplumdaki bu kurumun içerisinde çalışırken çok ciddi bir insan sermayesi ile de tanışmış oldum. Her biri birbirinden değerli bana göre en azından, her biri farklı. Nasıl diyeyim mesleki formasyona sahip. Daha önceki hayatımda çok da denk gelmediğim insanlara denk gelip boş zamanlarımda bir kısmını bu insanlarla beraber geçirmek bana çok iyi gelen bir şey”

K9 (Sosyal Çalışmacı, 33)

Katılımcılardan bazıları paylaşımın kendisine iyi geldiğini belirtirken daha profesyonel bir dil kullanarak süpervizyon, akran süpervizyonu, öz bakım ve terapi kavramlarını kullanarak yaşadıklarını arkadaşlarıyla paylaşmanın kendilerine iyi geldiğini ifade etti.

“Eski projemizde self-care eğitimleri olmuştu, oradaki insanları da biraz dinlemiştim; bunlarla baş edebilmek için neler yapıyorlar, ne iyi geliyor. Biri seyahat demişti mesela çok mantıklı gelmişti, ondan sona buna biraz dikkat etmiştim. Aslında bununla beraber akran süpervizyonu da önemliydi. Akranlarımla bunu tartışmak, bunun deneyimini tartışmak da iyi gelmişti, bu güzel bir yoldu”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

“Bu göç alanında çalışan, bu akran grupları, akran paylaşım gruplarıyla çok fazla görüşmeye çalıştım. Süpervizörlerimden destek almaya çalıştım, bu alanda çalışan yakın arkadaşlarımla sorunlarımı biraz konuşarak, acaba onlar nasıl bir savunma mekanizması geliştirdi, ya da onlar kendilerini nasıl koruyabiliyorlar diye böyle bilgi paylaşımı yaparak”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

“Ben görece korunaklı bir kurumda, örgütte çalıştığımı düşünüyorum. Bakım veren elemanın ruh sağlığını korumayla alakalı çok fazla eğitim ve materyal var. Hem de bakım sağlanan kişinin ruh sağlığı hakkında bilgi sahibi olmamızı kolaylaştıracak eğitimler ve belgeler var, yani pdfler var. İK'nın yıllık izin

prosedürleri, İK'nın kafa izni istendiğinde kimi zaman verebiliyor olması ve yine gerektiğinde bireysel terapilere, belirli bir kontenjan dahilinde de olsa, bireysel bir talebimiz olduğunda terapiye yönlendirilebiliyor olmamız, ikincil travmayla alakalı semptomlar sonrası başvurduğumuzda kabul edilen ve bize sağlanan bu hizmetin dışında, psikoterapi, grup psikoterapi seanslarına erişimimiz olması bana çok iyi geliyor.”

K9 (Sosyal Çalışmacı, 33)

### **3.5.4 Tükenmek**

Bir katılımcı içinde bulunduğu durumla hiçbir şekilde baş edemediğini, tükendiğini ve işi bırakma kararı aldığını belirtti.

“Bununla baş edememe durumum söz konusu olmaya başladı çünkü böyle şeyim, çözüm bulmaz durumdayım. Tek çözüm şey gibi gelmeye başladı, biraz alandan çekilme gibi bir çözüm yaratmaya başladım çünkü şöyle normal şartlarda bir haftalık izin almıştım, yıllık izin, artık kafamı dinlemem gerek gibisinden, sonrasında o izni bir anda iki haftaya çıkardım. 15 gün işe gitmeme kararı aldım. Şu anda da şeyim böyle, bölük pörçük, hala çalışıyorum mültecilerle, bire bir ilişki kurmamaya çalışıyorum çünkü şeyim yok, dermanımın çok olmadığını düşünüyorum. Sahadan biraz çekilme durumuna gireceğim gibi gözüküyor. Kendimce bulduğum çözüm bu gibi duruyor çünkü gerçekten iyi hissetmiyorum. Kendimi, özellikle böyle mayıstan beri falan, dört beş aylık süren bir süreç bu, artık şurama kadar gelmiş durumda, o yüzden herhalde sahadan çekilecekmişim gibi duruyor. Biraz daha işin proje kısmı, artık öyle bir iş bulursam; ya da işsizlik, hani bir süre en azından kafamı, bir işsizlik, hobilerim, artık neyse onlara bakmak gibi bir düşüncem var kafamda.”

K5 (Avukat, 29)

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### TARTIŞMA

Mültecilere yönelik ruh sağlığı desteği dışındaki destek çalışmalarında görev alan insani yardım çalışanlarının dolaylı travma deneyimlerini ve nasıl baş ettiklerini incelediğimiz bu çalışmada 13 kişi ile derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerin tematik analizi sonucunda Duygular, Değişimler, İşin Tatmin Edici Yanları, İşin Yorucu Yanları ve Baş Etme şeklinde 5 ana tema ortaya çıkmıştır.

#### 4.1 DUYGULAR

Katılımcıların danışanların hikayelerini dinlerken danışanlara karşı, danışanların başına gelenlerin sorumlularına karşı ve kendi içlerinde üzüntü, çaresizlik, öfke, mahcubiyet, nefret, korku, umutsuzluk duygularını hissettikleri belirlendi. Katılımcıların duygularını anlatırken danışan ile özdeşlik kurduklarını, hissizleşmeye başladıklarını ve dinlediklerini rüyalarında gördüğünü belirttikleri saptandı.

Figley (1995) şefkat yorgunluğu altında bir kişinin başından geçen travmatik bir olayı dinlemenin dinleyen kişide rahatsız edici duygular oluşturduğundan bahseder ve bakım vermenin bir bedeli olduğunu vurgular. Katılımcılarımız da bu çerçevede yoğun üzüntü, çaresizlik, öfke, mahcubiyet, nefret ve umutsuzluk gibi olumsuz duygular hissettiklerini belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Satkunanayagam ve ark. (2010) travmaya maruz kalan bireylere hizmet veren ruh sağlığı çalışanlarıyla yaptıkları bir nitel çalışmada, çalışmaya katılan personelin çoğunun çalışırken yoğun üzüntü ve öfke hissettiğini belirtmiştir. Güney Avustralya'da yapılan bir başka çalışma da mültecilere hizmet veren ve yardım çalışanı kapsamında değerlendirebileceğimiz sosyal çalışmacılar, doktorlar, hemşireler, psikologlar ve danışmanların, mültecilerin yaşamış oldukları zorluklara karşı

önemli ölçüde üzüntü ve çaresizlik hissettiklerini belirtmiştir (Puvimanasinghe ve ark., 2015). Dünyanın farklı bölgelerinde ve farklı kültürel özelliklere sahip topluluklara hizmet veren çok sayıda insani yardım çalışanının travmatize olmuş bireylere hizmet verirken birbirine bu kadar benzer duygular deneyimliyor olması, çaresizlik yaşayan insanlara yönelik verdiğimiz duygusal tepkinin ne kadar evrensel bir tepki olduğunu göstermektedir diyebiliriz. Nerede ve hangi alanda çalışıyor olursak olalım, coğrafi bölge ve kültürel özelliklerden bağımsız olarak zor durumda olan travmatize olmuş bireylere destek olmaya çalışırken deneyimleyeceğimiz duyguların çaresizlik, üzüntü, öfke gibi olumsuz duygular olacağını düşünürsek, bu alanda çalışacak personelin çalışmaya başlamadan önce bu duyguları nasıl daha kolay yönetebileceğine dair hazırlık yapması işlerini kolaylaştıracaktır.

Bununla birlikte, Flarity (2011) insanların empati kurduğunu, empati kurmanın da bakım veren için duygusal ve fiziksel yüklerle neden olabileceğini belirtmiştir. Bu aşamada Flarity'nin belirttiği yükler ile Figley'in vurguladığı bedel arasında bir benzerliğin olduğunu söyleyebiliriz. Katılımcıların bir kısmının belirttiği ``hissizleşme``nin bir bakıma bu bedel olduğunu düşünebiliriz; şefkat yorgunluğu konusunu inceleyen çalışmaların bir kısmı da şefkat yorgunluğu olan bireylerde önemli ölçüde hissizleşmenin meydana geldiğini ortaya koymuştur. Ayrıca, Figley (1995) kişilerde şefkat yorgunluğunun gelişiminde empati faktörünü açıklarken çalışanların geçmişinde görüşme yaptıkları kişiler ile benzer travmalar var ise empatinin daha kolay geliştiğini belirtmektedir. Katılımcılarımızın bir bölümü bu durumu “dinledikleri hikayeler karşısında duygularını açıklarken kendi geçmişi ve danışanın geçmişi arasında özdeşlik kurduğunu ve özdeşlik kurmanın danışanları anlamak konusunda yardımcı olduğu” şeklinde dile getirmişlerdir.

Danışanın öyküsü ile özdeşim ve yoğun bir empati kurmanın danışanı anlamamıza yardımcı olabileceğine katılmakla birlikte bu durumun şefkat yorgunluğunu arttırabileceğini, çalışanların hızlı bir şekilde ikincil travmatizasyona maruz kalmaları ve tükenmeleri olasılığını arttırabileceğini öne sürebiliriz. Bu nedenle bu alanda çalışanların travmatize olmalarını ve



tükenmelerini önlemek amacıyla hizmet vermeye başlamadan önce, hizmet sundukları bireylerle özdeşim kurmanın ve onlara yönelik empatik yaklaşımın temel özellikleri konusunda kapasitelerinin gelişmesi önem arz etmektedir. Bununla birlikte yaptığımız bu çalışmaya, bu riskin yalnızca bu alanda çalışan ruh sağlığı destek personeli için değil, ruh sağlığı alanı dışında çalışan diğer personeller için de geçerli olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle şefkat yorgunluğu, ikincil travmatizasyon ve empati gibi kavramlarla ilişkili kendini koruma ve öz bakım çalışmalarının bu alanda çalışan tüm personele yönelik yapılandırılması gerektiğini söyleyebiliriz.

Şefkat yorgunluğuyla ilişkili çalışmalarında Iliffe & Steed (2000) aile içi şiddet mağdurlarının yaşadıkları travmatik hikayelerle çalışan kişilerin zaman içinde hissizleşmeye başladığını belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Sheppard (2014) şefkat yorgunluğu üzerine, hemşirelerle yaptığı bir çalışmada şefkat yorgunluğu yaşayan kişilerin yaşadıkları yoğun duygulardan kaçınmak amacıyla hissizleşmeye başladığını belirtir. Çalışmamızda görüştüğümüz katılımcılardan biri, eskiden yararlanıcıları dinlerken gözyaşlarını tutamadığından ancak sonrasında danışanları dinlerken hissizleşmeye başladığını belirtmiştir. Başka bir katılımcının danışanın beyanını ve danışandan gerekli dokümantasyonları aldıktan sonra sağladığı yardımı “sıfırsız bir duygu sıradanlaşması” şeklinde açıklaması hissizleşme altında incelenebilir. Bu bulgularımızın Iliffe & Steed (2000) ve Sheppard (2014) çalışmalarında saptamış oldukları süreçlere benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Katılımcılardan birinin danışanların hikayelerini dinlerken hikayeleri ajite bulması, ama aynı zamanda ajite olmayabilir şeklinde bir yorum yapması ve sonrasında duygu bombardımanı olarak adlandırması şefkat yorgunluğunun bir sonucu olarak hissizleşme ile açıklanabilir. Çok fazla duygu hisseden katılımcının bu ağırlığın altından kalkmak için olayın duygusal yönünü kabul etmesi; fakat aynı zamanda rasyonel bakmak gerektiğini vurgulaması ve danışan ile arasına bir duvar koymanın gerekli olduğunu söylemesinin yoğun duygudan kendini kurtarmak için hissizleşmeye neden olabileceği söylenebilir.

DSM-5'te tanımlanmış haliyle Travma Sonrası Stres Bozukluğunda birey travmatik olayı yeniden yaşantılarken bunu rüyalarında kâbus şeklinde de canlandırabileceği açıklanmıştır. İkincil travmatizasyonda da bireyin tanık olduğu travmatik olay ile ilişkili kabuslar görmesi ikincil travmatizasyonun belirtisi olarak kabul edilmektedir. Carney (1995) kişilerin travmatik hikayeler dinlemeleri sonucunda bu hikayelerle alakalı önleyemedikleri düşüncelerinin oluştuğunu, hikayelerin rüyalarına girdiğini ve genel bir endişe yaşadıklarını belirtir. Çalışmamızda katılımcılardan birinin danışanların hikayelerini dinledikten sonraki süreçte “boğazında düğümlenme” şeklinde bir beden duyumu algıladığı ve danışanların hikayeleriyle ilişkili rüyalar gördüğünü belirtmesi Carney' in çalışmaları ile uyumludur.

İkincil travmatizasyon “Tükenmişlik” ya da “Ruhsal Bozukluk” anlamına gelmez. Erken müdahale edildiğinde ve ikincil travmatizasyon nedeniyle ortaya çıkan stres belirtileri iyi yönetildiğinde ruhsal bozukluk yerine “Travma Sonrası Büyüme” şeklinde bir seyir gösterebilir. Ancak bunun asgari koşulu bu alanda çalışan personelin ikincil travmatizasyon kavramını iyi bir şekilde kavraması ve bu fenomen nedeniyle ortaya çıkan duygular ve stres belirtilerini yönetme becerilerini kazanması olacaktır. Bu nedenle, insani yardım alanında çalışacak personelin, henüz alana çıkmadan ikincil travmatizasyon konusunda kendini geliştirmiş olmasının koruyucu ve önleyici işlevi olacağını öne sürebiliriz.

## **4.2 DEĞİŞİMLER**

Katılımcıların kendilik algısında inanç pratiklerini yerine getirmemek, kendisine olan saygısını yitirmek, mutlu olmayı reddetmek, farkındalığını kaybetmek, süreç odaklı olmaya başlamak gibi değişimlerin olduğu saptandı.

Travmatik hikayelerle çalışan kişilerin kendilerini, çevrelerini ve dünyalarını algılayış şeklinde zamanla değişimler görüldüğü ortaya çıkmıştır (McCann ve Pearlman, 1990; Pearlman ve Saakvitne, 1995). McCann & Pearlman (1990) dolaylı travmanın ortaya çıkardığı değişimlerin bilişsel şemalardaki değişimler ile ilişkilendirilebileceğini belirtmiştir.

Değişimler çerçevesinden katılımcılarımızın değer sistemlerinin gerektirdiklerini (inanç pratiklerini) yerine getirmemeye başladıklarını, kendilerine olan saygılarını yitirdiklerini, mutlu olmayı reddettiklerini ifade etmelerinin yanında güvenlik, saygı ve güven algılarının değiştiğini ve sosyal çevrelerindeki kişiler ile ilişkilerinin olumsuz şekilde dönüştüğünü belirtmişlerdir. Bu ifadeler temel inançlar açısından değerlendirildiğinde; “adil dünya anlayışım zaten kalmadı” “insan insana bunu yapar mı” ifadesinin “dünya adil bir yer” düşüncesinden “dünya adil bir yer değil” şeklinde bir temel inanç değişimine, “ŞÖNİM’in (Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi) bu kadar gaddar olacağını düşünmezdim” ifadesinin “insanlar güvenilirdir” inancından “insanlar güvenilmezdir” şeklinde bir temel inanç değişimine, “her an biz de bir savaş yaşayabiliriz, planlarımı ona göre yapıyorum” ifadesinin ise “güvendeyim” inancından “güvende değilim” şeklinde bir temel inanç değişimine işaret ettiği söylenebilir. Bu inanç değişimlerinin Dolaylı Travmanın gelişim çerçevesini açıklarken kullanılan Yapısalcı Kendilik Kuramı’nın açıkladığı bilişsel değişimlerle ilişkili olduğu görülmektedir (Saakvitne ve Pearlman, 1996). Çalışmanın katılımcılarının belirttikleri değişimler travmatik hikayelerin ortaya çıkardığı etkileri bir kez daha ortaya çıkarmıştır. Çalışanların bu etkileri dikkate alarak yaşadıkları değişimleri fark etmeleri içinde buldukları duruma karşı kendilerini korumalarına kapı açacaktır.

Yapılan çalışmalar dolaylı travmanın yakın ilişkileri kesintiye uğrattığı üzerinde durmuştur (Cohen and Collens, 2013; Pack, 2010; Taylor ve ark., 2018; VanDeusen ve Way, 2006). Bunun yanında Benatar (2000) istismar edilen çocuklarla çalışan terapistlerle yaptığı çalışmada dolaylı travmanın dış dünya ile ilişkisi altında travma çalışanlarının sosyal çevre ile ilişkisinin nasıl değiştiğini ortaya koymuştur. Araştırmacı, travma çalışanlarının çevreleri tarafından yeterince anlaşılmadıklarını ve bu durumun çevrelerindeki kişilerden uzaklaşmaya yol açtığını belirtir (Benatar, 2000). Çalışmalar, katılımcıların sosyal çevresinden uzaklaşmaya başladığını, başka dertleri küçümsediğini, yakın çevresinin dertlerini

dinleyecek kapasitesinin kalmadığını belirtmesi dolaylı travmanın sadece ruh sağlığı çalışanları ile sınırlandırılmayacağını görülmesi açısından önemlidir.

Sosyal çevre ile ilişkilerde meydana gelen bu değişimler, travmatik hikayelerin etkisinin dalga şeklinde nasıl yayıldığını ve insani yardım çalışanlarının profesyonel hayatını ve özel hayatını birbirinden ayırmalarının ne kadar zor olduğunu göz önüne sermektedir. Travmatik hikayelerle çalışan kişilerin ruh sağlığını desteklemek amacıyla geliştirilecek çalışmalarda bu zorluğun üzerinde durulması ve iş yaşamının sosyal yaşamdan sağlıklı bir şekilde nasıl ayrılacağı üzerine çalışmaların yapılması dolaylı travmanın yıkıcı etkilerinden korunmak için oldukça önemli olacaktır.

Pearlman'ın (1999) ortaya koyduğu çalışma travmatik hikayelerle çalışmanın kişilerde olumlu etkiler ortaya çıkardığını da belirterek travmatik hikayeleri dinlemenin sadece olumsuz yanları olmadığını ortaya koymuştur. Bu noktada Arnold ve ark. (2005) travmatik hikayelerle çalışmalarının sonucunda yaşanan içsel büyümeyi ve derinlikli ilişkiler kurabilmeyi dolaylı travma sonrası büyüme olarak kavramsallaştırır. Katılımcılarımızın yaşadıkları değişimleri ifade ederken içsel olarak büyüdüklerini, çevreleri ile daha derinlikli ilişkiler kurabildiklerini, kimi konularda önyargılarının azaldığını, hayatlarına daha farkındalıklı bir şekilde baktıklarını belirtmeleri; aynı zamanda, yaşadıkları değişimleri belirtirken *“başka açılardan bakabilmek” “daha kolay kabullenmek” “derinlikli düşünebilmek” “daha öğretici oldu, kişisel gelişimim açısından daha iyi olduğunu düşünüyorum”* şeklinde ifadeler kullanmaları travma sonrası büyüme ile ilişkilendirilir.

Dolaylı travma sonrası büyüme insani yardım çalışanından travmatik hikâye yaşayan kişiye doğru tek taraflı görülen yardım ilişkisinin iki tarafı da besleyen bir ilişkiye dönüştüğünü gösterir. İnsani yardım çalışanlarının yaşadıklarını anlamlandırmasına ve kendilerini ifade etmesine yardımcı olarak, çalışanların öz-kaynaklarını geliştirmeyi hedefleyen çalışmaları yaygınlaştırmak, çalışanlarda dolaylı travma sonrası büyümenin etkilerinin ortaya çıkmasına yardımcı olacaktır.

Splevins ve ark. (2010) mültecilerle çalışan tercümanlarla yaptığı bir çalışmada travmatik hikayelerden etkilenme konusunda işin ilk zamanları ve sonraki zamanlarının kişilerin üzerinde farklı sonuçlar ortaya çıkardığını belirtir. Tercümanların işin ilk zamanlarında travmatik hikayelerden işin sonraki zamanlarına göre olumsuz anlamda daha çok etkilendiğini saptamıştır. Benzer şekilde, Shakespeare-Finch ve Barrington'un (2012) yapmış olduğu çalışma da Avustralya'da işkenceye uğramış mültecilerle çalışan kişilerin işin ilk zamanlarında dolaylı travma belirtileri gösterirken sonraki zamanlarda dolaylı travma sonrası büyümenin ortaya çıkardığı değişimleri deneyimlediklerini ortaya koymuştur. Çalışmamızın katılımcılarının da işin ilk zamanları kilo aldıklarını, yoğunlaşmada sorun yaşadıklarını ve içlerine kapandıklarını ifade etmesi dolaylı travmanın etkileri ile benzerlik gösterirken sonrasında bu problemlerin dönüştüğünü ve kendilerini daha iyi bir şekilde fark eden kişiler olduklarını belirtmeleri dolaylı travmanın dolaylı travma sonrası büyümeye dönüşmesinde insani yardım alanında geçirilen zamanın önemini hatırlatır. Bununla birlikte insani yardım çalışanlarının işin ilk zamanlarından başlayarak travmatik hikayelerin etkilerinin farkında olmaları ve daha kapsamlı bir travma sonrası büyüme yaşamaları için çalışma hayatının başlamasıyla birlikte dolaylı travma eğitimlerine katılmaları koruyucu ruh sağlığı açısından önem içermektedir.

Son olarak, dolaylı travma üzerine yapılan çalışmalar kişilerde ortaya çıkan değişimlerin bir yönü olarak travma çalışanlarının gruplar içinde politik olarak daha güçlü bir şekilde konumlandığını belirtir (Iliffe ve Steed, 2000; Satkunanayagam ve ark., 2010). Araştırmamızın katılımcıları da yaşadıkları değişimlerden bahsederlerken kendilerine mülteci hakları konusunda dışarıdaki kişileri bilgilendirmek şeklinde bir misyon yüklediklerini ifade ettiler. Yaşadıkları değişimleri anlatırlarken cümlelerinde “*zorunda hissetmek*”, “*farklı bakış açısından baktırma*”, “*mücadele etmek*”, “*farkındalık yaratmak*” “*hak savunuculuğu yapmak*” şeklinde öbekler kurmuş olmaları literatür ile benzerlik göstermek ile iş hayatında danışanlarından duydukları travmatik hikayelerin etkisinin bir sorumluluk altında iş dışında nasıl devam ettiğinin görülebilmesi

açısından önem teşkil etmektedir. Travmatik hikayeler ile çalışmanın çalışanlarda hissettirdiği sorumluluğun iş dışında da devam etmesi travmatik hikayelerin etkisinin ne kadar canlı olduğu ve bir yerde sıkıştırılmayacağını görülmesi açısından çok somut bir kanıt sunmak ile birlikte ortaya çıkarabileceği etkiler üzerine de daha çok çalışılması gerektiğinin önemini hatırlamaya yardımcı olmaktadır.

### 4.3 İŞİN TATMİN EDİCİ YANLARI

İşin tatmin edici yanları altında danışanlarına faydalı olmak, danışanların teşekkür etmesi ve kurum faktörü şeklinde üç alt tema belirlendi.

Literatüre bakıldığı zaman travmatik hikayeler yaşamış kişilerle çalışmak ve bu kişilere yardım etmekten dolayı alınan memnuniyet “*compassion satisfaction*” (merhamet memnuniyeti-tatmini) şeklinde açıklanır (Stamm, 2002). Bunun yanında Schauben ve Fraizer (1995) ruh sağlığı çalışanlarının danışanlarının iyileşme sürecini görmelerinin çalışanlar açısından olumlu bir durum olduğunu belirtir. Benzer şekilde, katılımcıların danışanlara sağladığı faydanın insani yardım çalışanları için danışanları iyileştirme sürecinin bir parçası olduğunu söylenebilir. Bu açıdan, çalışmanın katılımcılarının da danışanlara çeşitli şekillerde yardım ettiklerini görmelerini işin tatmin edici yönü olarak açıklamaları merhamet memnuniyeti (Stamm, 2002) ile benzerlik gösterir. Böylelikle ruh sağlığı çalışanları ve ruh sağlığı dışındaki çalışanların işin tatmin edici yönleri açısından da oldukça ortaklaştığı söylenebilir.

Danışanlardan teşekkür almanın insani yardım çalışanlarını nasıl etkilediğine dair literatürde herhangi bir bilgi olmamakla beraber katılımcılar için danışanlardan teşekkür almalarının anlamı çoğunlukla danışanlarının hayatına olumlu bir etki yapmış olmaktadır. Bu teşekkürle insani yardım çalışanı yaptığı çalışmanın olumlu etkisi olabileceğini fark eder ve bu farkındalık o işin sonuçlarına dair tatmin yaratabilir. Bu açıdan, katılımcıların danışanlarının hayatına olumlu bir etkisi

olduğunu teşekkür yoluyla anlamaları da Stamm'in (2002) merhamet memnuniyeti ile benzerlik göstermektedir.

Kurum Faktörüne bağlı olarak çalışılan kurumun diğer kurumlarla ilişkisi katılımcıların daha çok işin yorucu yanlarını anlatırken bahsettiği bir durumdur. İşin Yorucu Yanları teması altında bu faktörler detaylı bir şekilde tartışılacaktır. Bununla birlikte Young ve ark. (2018) yaptıkları çalışmada kurum içinde bürokrasinin çalışanlar için işin yorucu yanlarının olduğunu belirtir. Tersten bakıldığı zaman bu çalışmada katılımcının hiyerarşinin varlığından değil de yokluğundan bahsetmesinin Young ve ark. (2018) çalışmasında ortaya çıkan sonuca yakın olduğu söylenebilir.

#### **4.4 İŞİN YORUCU YANLARI**

Katılımcılara işin yorucu yanları sorulduğu zaman danışanlara faydalı olamamak, kurumsal faktörler, dışarıdaki kişiler tarafından ayrımcılığa uğramak şeklinde 3 alt tema saptanmıştır.

Figley (1995) şefkat yorgunluğunu travma yaşamış kişiye yardım etmekten veya yardım etmek istemekten dolayı ortaya çıkan stres olarak tanımlar. Bunun yanında danışanın taleplerini karşılayamamak şefkat yorgunluğunu tetikleyen noktalarından biridir (Figley,1995; Kassam-Adams,1999). Çalışmada katılımcıların yoruldukları faktörlerin şefkat yorgunluğuna neden olan faktörle benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.

Katılımcılardan biri yorulduğu durumu anlatırken danışana yardımcı olamayacağını söylemesine rağmen danışanın her defasında benzer soruları sormasını örnek gösterdi. Bu örnekten anlaşıldığı kadarıyla, ısrarla beklentisini ifade eden bir danışanın taleplerini karşılayamamak bu katılımcı için yorgunluğun asıl sebebidir. Ayrıca katılımcının danışanın taleplerini karşılayamadığı gerçeği ile defalarca karşı karşıya kalmasının yarattığı rahatsızlık da dikkat çekici bir bulgu olarak belirtilebilir. Bundan dolayı, danışanların taleplerini

karşılabilmenin çok fazla dışsal faktöre bağlı olduğu ve bunları tamamen kontrol etmenin mümkün olmadığını çalışanlara aktarılması için kişiler üzerindeki yorucu etkisini azaltmayı sağlayabilir.

Bunun yanında danışanın beyanına güvenmemenin de danışana faydalı olmamak alt teması ile ilişkili olduğu görülmüştür. Çalışmanın katılımcıları danışanın beyanının doğru olmadığına tanık olduğunda olumsuz duygular hissettiğini; fakat daha da önemlisi, bu durumun diğer danışanlara karşı da önyargı oluşturmaya sebep olacağından korktuğunu dile getirdi. Önyargılı olursa başka danışanlara faydalı olamayacağını belirtmesi, danışana faydalı olamamak alt teması ile benzerlik gösterdiği görülür. Diğer katılımcılardan farklı olarak bu katılımcı önyargı hissetme korkusu gibi içsel bir nedenden dolayı, danışanların taleplerini karşılamak noktasında isteksiz olmaktan bahsetti ve bu durumun onda yorgunluk yarattığını belirtti. Katılımcının yorgunluğu danışana yardım etmek istememekten korkma ve merhamet duymamaktan korkmanın verdiği yorgunluk şeklinde değerlendirilebilir. Dolayısıyla, katılımcının açıkladığı bu durum, faydalı olamama korkusu ile ilintili olduğundan merhamet yorgunluğu ile ilişkilendirilebilir.

Olumsuz kurumsal faktörler işin yorucu yanlarının bir alt temasıdır. Young ve ark. (2018) yardım çalışanlarının stresleri ve baş etmeleri üzerine yaptığı nitel araştırmada işin yorucu yanlarına dair kurum faktörü alt temasını saptamıştır. Kurum içindeki bürokrasi, kurumun stratejilerindeki eksiklikler ve donörlerin danışanların ihtiyaçları üzerinde çok fazla durmaması işin yorucu yanı olarak belirtilmiştir (Young ve ark., 2018). Roberts, Won- Yee Ong ve Raftery (2018) mültecilerle çalışırken yoruldukları kısım için kurumun çalışanlara yeteri kadar destek olmaması çatısı altında kurum faktörünü ortaya koymuş, kurumun çalışanlarına yeteri kadar destek olmamasının çalışanları yetersiz hissettirdiği belirtilmiştir. Bu çalışmada da katılımcıların kurumsal faktörlerin ortaya çıkardığı benzer yorucu faktörden bahsetmeleri literatür ile uyumluluk göstermektedir. Katılımcıların kurumun gerçekçi olmayan stratejiler belirlemesinin sonucunda boşa emek harcadığını ve yetersiz hissetmeye başladığını düşünmesi yorucu



faktörleri ortaya çıkartmaktadır. Çalışanların bu yorucu faktörlerle baş etmesi için kurumun stratejilerini belirlerken çalışanları işin içine katması ya da stratejileri konusunda çalışanları ile daha açık bir iletişim kurmaları oldukça önemli gözükmektedir.

Bunun yanında katılımcıların kurumsal faktörlerin altında donörlerden ve başka kurumlardan bahsetmeleri insani yardım alanı gibi iş birliğinin oldukça önemli olduğu bir alanda şaşırtıcı değildir. İş birliği ile yürüyen bir alanın içinde katılımcıların bu iş birlikleriyle yaşadıkları anlaşmazlıkların dolayı yorgunluk yaşadıklarını belirtmeleri oldukça önemlidir. Bundan dolayı kurumlar aralarındaki iş birliğinin kalitesini arttırmaya odaklanabilirler. Böylelikle danışanlara verilen hizmetin niteliği artacağı gibi çalışanların da olası dolaylı travma etkilerinden korunabileceği söylenebilir.

Son olarak katılımcıların belirttiği yorgunluk sebebi, mültecilerle çalışıyor olduklarından dolayı çevresindeki kişiler tarafından aşırı derecede iyi bir yerde ya da aşırı derecede kötü bir yerde konumlandırılmalarıdır. Aşırı derecede iyi bir yerde konumlandırılıyor olmanın kendilerine işten yorulma hakkını vermediği belirtilirken aşırı kötü bir yerde konumlandırılıyor olmanın ikinci sınıf hissettirdiğinden bahsettiler. Literatürde bu bulgular ile ilgili bir kaynak olmamakla birlikte ortaya çıkan bu bulguların gelecek çalışmalara yol göstereceği söylenebilir.

#### **4.5 BAŞ ETMEK**

Katılımcıların yaşadıkları yoğun duygularla nasıl baş ettiklerini duygu ve düşüncelerine daha çok yaklaşmak, duygu ve düşüncelerinden uzaklaşmak için çeşitli yollar denemek, yaşadıkları duygusal yükleri paylaşarak baş etmek ve tükenmek şeklinde 4 alt tema altında ifade ettiği saptandı.

Yakınlaşarak ve uzaklaşarak baş etmek, içinde bulunulan stres durumu ile baş etmek için yapılan bilişsel ve duygusal aktivitelerdir (Roth ve Cohen; 1986). Yaşadıklarına karşı uyanık olmak, sorumluluk almak, kişinin aktif bir şekilde

kendi üzerine düşünmesi ve arayış içinde olması yaşanan stresle kendine yaklaşılarak baş etmeye girer (Cohen & Lazarus, 1973; Janis, 1958, 1977, 1982 akt. Roth ve Cohen; 1986). Ayrıca kişinin yaşadıklarıyla yüzleşmesi, yaşadıklarının duygusal ve bilişsel olarak farkında olması da yakınlaşarak baş etmenin altında gösterilir (Shotz, 1975 akt. Roth ve Cohen; 1986). Bunun yanında kişilerin yaşadıkları duygular hakkında içgörü kazanmalarının travmatik hikayelerle baş etmek için bir yöntem olduğu belirtilir (Lonergan ve ark., 2004) Çalışmadaki katılımcıların nasıl baş ettiklerinden bahsederken egolarından kurtulmaya çalıştıklarını, kendi içine yönelindiklerini, kendi kapısının önünü süpürmeye başladıklarını ve bazı durumları kontrol edemediklerini kabul ettiklerini belirtmeleri kendine yaklaşılarak baş etme literatürüyle benzerlik göstermektedir. Bunun yanında travmatik yaşantılarla çalışan kişilerin içgörü kazanarak kendilerine yakınlaşmalarını sağlayan yöntemlerin dolaylı travmanın yıkıcı etkilerini yapıcı bir hale çevirdiği söylenebilir.

Yaşanılan durumu inkâr edilmek, içinde bulunulan durumdan uzaklaşmak için çeşitli aktivitelerle uğraşmak, yaşanan travmatik hikayeleri düşünmekten kaçmak ve entelektüelleştirmek uzaklaşarak baş etme içine girer (Miller, 1980; Miller & Mangan, 1983; Shontz, 1975 akt. Roth ve Cohen, 1986). Bununla birlikte Iliffe ve Steed (2000) yaptıkları bir çalışmada travmatik hikayelerle çalışan katılımcıların yaşadıkları duyguları düzenlemek için iş ve özel hayatını birbirinden ayırarak iş hakkında düşünmemeye çalıştıklarını belirtir. Baş etme altında katılımcıların belirttikleri olumsuz düşüncelerden çeşitli yollar ile kaçmaya çalışmalarının uzaklaşarak baş etme literatürüyle benzerlik gösterdiği görülmüştür. Katılımcılardan bazılarının baş etme yöntemlerini anlatırken “*düşünmemek için*” öbeğini kullanmaları, bunun yanında bazı katılımcıların “... *mesai bittiğinde o işi tamamen arkada bırakabiliyorum*” şeklinde ifade kullanması kişinin danışanın hikayesini kesinlikle işte bıraktığına emin olarak duygu ve düşüncelerini dondurması uzaklaşarak baş etme ile açıklanabilen bulgulardır.

Benzer şekilde, katılımcılardan birinin imgesel olarak düşüncelerini bir kâğıda yazarak suya bıraktığını ifade etmesi ve bazı katılımcıların da şehir değiştirmenin var olan durumdan kaçmak için bir yol olduğunu belirtmesi duygu ve düşüncelerin katılımcılara çok ağır geldiğini, bu ağırlıklar için bir kaçış yolu arayarak duygu ve düşüncelerinden uzaklaştıklarını gösterdiği söylenebilir. Bir katılımcının yaşadığı durumu toplumsal bir perspektiften değerlendirmeye çalıştığını ve bunun üzerine makaleler yazdığını belirtmesi, katılımcının uzaklaşarak baş eden diğer katılımcılar gibi kendi duygu ve düşüncelerinin üzerinde çok durmadan hissettiklerini başka bir yere kanalize ederek yaşadıklarıyla baş ettiğini gösterir. Katılımcılardan birinin ise iş içerisinde yaşadıklarından uzaklaşmak için tatil yaptığını ve daha az vaka görmeye çalıştığını belirtmesi, bunların işe yaramamaya başladığını, tükenmiş hissettiğini ve işten ayrılmayı düşündüğünü söylemesi uzaklaşarak baş etme literatürüyle benzerlik göstermekle birlikte bu baş etme şeklinin işe yaramamaya başladığını gösterir.

Roth ve Cohen (1986) kendi duygu ve düşüncelerinden uzaklaşarak baş etmenin kısa sürede, kendi duygu ve düşüncelerine yakınlaşarak baş etmenin de uzun sürede daha etkili olduğunu açıklar. Çalışmamızda kendi duygu ve düşüncelerine yakınlaşarak baş eden katılımcıların ve tükendiğini belirten katılımcı hariç kendi duygu ve düşüncelerinden uzaklaşarak baş eden katılımcıların baş etme şekillerinin işe yaradığı görülmektedir. Bunun yanında, araştırma kişilerin insani yardım alanında ne kadar süredir çalıştığına ve ne kadar zamandır belirttikleri baş etme yöntemlerini kullandığına odaklanmadığından dolayı yakınlaşarak ve uzaklaşarak baş etmenin uzun sürede ne kadar etkili olduğuna dair bir sonuç belirtememektir.

Hunter ve Schofield (2006) danışmanların travmaya uğramış kişilerle çalışırken yaşadıklarıyla nasıl baş ettiğini anlamaya dair yaptığı çalışmada baş etmek altında fiziksel aktivitelerden bahsetmektedir. Katılımcılardan bazılarının yaşadığı duyguları kabul ederek çeşitli fiziksel aktivitelere yönelmesi ve bazılarının da duygularından kaçmak için fiziksel aktivitelere yönelmesi Hunter ve Schofield'un

(2006) çalışmasında danışmanların kullandığı baş etme yöntemi ile benzer olduğu görülmektedir. Bununla birlikte kişilerin baş etme yöntemi olarak fiziksel aktivitelere yönelmesinin düşüncelerinden uzaklaşmak için de düşüncelerine yakınlaşmak için de bir araç olduğu belirtilebilir. Böyle bir durumda hangisinin daha çok etkili olacağı hakkında bu çalışma bir sonuç göstermemekle birlikte Luoma ve ark. (2007) kişinin duygu ve düşüncelerini kabul etmesinin, baskılama ve dikkat dağıtma stratejilerini kullanarak istenmeyen duygulardan ve düşüncelerden uzaklaşmasının panzehiri olduğunu belirtir. Bundan dolayı bu çalışmada da katılımcıların duygu ve düşüncelerini tanıyarak çeşitli aktivitelere yönelmelerinin duygu ve düşüncelerinden kaçarak çeşitli aktivitelere yönelmesinden farklı sonuçlar ortaya çıkaracağı düşünülebilir.

Baş etme altında ortaya çıkan alt temalardan bir tanesi de paylaşımdır. Hobfoll ve ark. (2007) bir durum karşısında başkalarının da benzer duygular hissettiğini bilmenin kişileri rahatlatan ve iyileştiren bir yanı olduğunu belirtir. Akran desteği ve süpervizyon desteğinin travmatik hikayelerle çalışan kişiler için baş edici bir faktör olduğu belirtilirken (Iliffe & Steed, 2000) istismar edilmiş çocuklarla çalışan terapistlerle yapılan bir çalışma, terapistlerin dinledikleri travmatik hikayelerle baş etmek için iş arkadaşlarından, aileden, sosyal çevreden aldıkları desteğin önemini belirtir (Pistorius ve ark., 2014). Hunter ve Schofield (2006) travmatik hikayelerle çalışan kişilerin baş etme olarak kurum içinde arkadaşlarla resmi ya da resmi olmayan paylaşımlar ve süpervizyonlar yaptıklarını belirtir. Benzer şekilde bu çalışmada da, katılımcıların nasıl baş ettiklerini açıklarken yaşadıkları duygu karmaşıklıklarını ve sıkıntıları iş arkadaşlarıyla süpervizyon altında daha resmi olarak ya da bir muhabbet şeklinde paylaştıklarını ifade etmesi çeşitli alanlarda travmatik hikayelerle çalışan kişilerin ortaya koyduğu baş etme yöntemi ile benzerlik göstermekle birlikte Hobfoll ve ark.'nın (2007) belirttiği gibi paylaşımlar kişilerin başkaları ile ne kadar ortak deneyimleri olduğunu fark etmesi sağlar. Bu farkındalığın katılımcılar için bir baş etme aracı olarak iyileştirici bir etki ortaya çıkardığı görülmektedir.

Lazarus ve Folkman (1984) problem odaklı ve duygu odaklı baş etmeden bahsederek problem odaklı baş etmenin strese sebep olan durumu doğrudan yönetmeyi amaçladığını; duygu odaklı baş etmenin ise stresli durumun ortaya çıkardığı duyguları dengelemek için geliştirildiğini belirtir. Katılımcılardan bazılarının paylaşım altında süpervizyonlardan, öz bakım eğitimlerinden ve terapilerden bahsetmesi var olan problemi aktif bir şekilde ele alarak yönetmeyi ve problem için çözümler aramayı amaçlamasından dolayı problem odaklı baş etme ile ilişkili olduğu söylenebilir. Bunun yanında akran paylaşımları ve yaşanılanların sosyal çevre ile paylaşılması var olan problemi ele almayı değil yoğun duyguları dengelemeyi amaçlamasından dolayı duygu odaklı baş etme ile ilişkilendirilebilir. Katılımcıların paylaşım altında belirttikleri baş etme şekillerinin daha çok kurum içinde geliştiği söylenebilir. Bu durum kurumun çalışanlarının yaşadıkları durum ile baş etmeleri için alan açmasının dolaylı travmanın seyri açısından ne kadar önemli olduğunu hatırlatır.

#### **4.6 SONUÇ**

Çalışmada mültecilerle ruh sağlığı alanı dışında çalışan insani yardım çalışanlarının deneyimleri ve ortaya çıkan dolaylı travmanın etkileri ile nasıl baş ettikleri anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu amaç kapsamında 13 kişi ile görüşme yapılmış ve görüşmeler tematik analiz yöntemi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda duygular, değişimler, işin tatmin edici yanları, işin yorucu yanları ve baş etme şeklinde 5 ana tema ortaya çıkmıştır.

Çalışma travmatik hikayeler ile karşılaşmanın ruh sağlığı alanında çalışan kişilerle sınırlı kalmadığını, travmatik olaylara maruz kalan kişiler ile çalışılıyorsa kimi zaman kişilerin beklentisi dahilinde kimi zaman da beklenmeden travmatik hikayelerle karşılaşabileceğini, bu karşılaşmaların da kişilerde dolaylı travma belirtilerine yol açtığını gösterir.

Katılımcılarda ortaya çıkan duyguların, zamanla meydana gelen değişimlerin, işin tatmin edici yanı ve yorucu yanı alt temalarının birbirleri ile ilişkili olduğu ve

birbirlerini etkilediği görülmüştür. Bunun yanında katılımcılardan bazılarında dolaylı travmanın etkilerinin yanında dolaylı travma sonrası büyüme belirtilerinin de ortaya çıkması çalışandan danışana ve danışandan çalışana şeklinde iki taraflı beslenmeyi mümkün kılmasından dolayı alanda çalışan kişilere insani yardım alanında çalışmalarına devam etmeleri açısından motivasyon sağlayabilmesinin yanında travmanın yıkıcı etkilerinin yapıcı hale getirilebileceğinin mümkün olduğunu gösterir.

Bununla bağlantılı olarak değişimler altında katılımcıların iş dışında hak mücadeleleri konusunda daha savunucu olduklarını belirtmeleri dolaylı travma sonrası büyüme ile benzerlik gösterirken iş hayatının bir sorumluluk altında iş dışında devam etmesi şeklinde de ifade edilebilir. Bu durumun, aynı zamanda, insani yardım çalışanları için iş ve iş dışı ayrımını yapmalarını zorlaştırdığı söylenebilir. Bu durum savunuculuğun ilerleyen yıllarda çalışanların daha hızlı yorulabileceği düşüncesini de akla getirerek yapıcı etkinin yıkıcı olabileceği üzerine bir soru ortaya çıkartır.

Katılımcıların iletişim kurduğu danışanlar, katılımcılarda ortaya çıkan dolaylı travma belirtilerinde ve katılımcıların işlerinden aldıkları tatminde büyük bir etkiye sahiptir. İşin yorucu ve tatmin edici yanlarının danışanların yaşadıkları zorluklara ne kadar yardımcı olup olunamadığı çevresinde değiştiği görülür. Katılımcılardan bir tanesinin danışanın beyanı üzerinde durması; beyanı sorgulamaya başladığını ve bu durumun da başka danışanlarla ilişkisini yaralayabileceğinden dolayı onu yordüğünü söylemesi önceki çalışmalarda görülmemiş bir bulgu olması açısından önemlidir. İşin yorucu yanlarının danışanlarla doğrudan ilişkili olmayan boyutları da vardır. Katılımcıların işin yorucu yanlarını açıklarken mülteci gruplarıyla çalışmalarından dolayı dışarıdaki kişiler tarafından negatif ve pozitif ayrımcılığa maruz kaldıklarını, negatif ayrımcılığın ötekileştirilmelerine neden olurken pozitif ayrımcılığın katılımcıların buldukları durumdan şikâyet etmesine alan açmamasından dolayı yorucu olduğunu belirtmeleri daha önce literatürde karşılaşılmamış olmasından dolayı

önemlidir ve insani yardım çalışanları üzerine yapılacak sonraki çalışmalar için faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Son olarak, katılımcıların işin hem tatmin edici yanları hem yorucu yanları arasında kurum faktörünü belirtmeleri, içinde buldukları durum ile nasıl baş ettiklerini açıklarken kurum içinde resmi ve resmi olmayan paylaşımlardan bahsetmeleri dolaylı travmanın etkilerinin olumlu şekilde dönüşümünü mümkün kılmak açısından kurumun önemini ortaya koyar.

## KAYNAKÇA

- Acartürk, C (2016) Göçün ruh sağlığına etkisi. *The Journal of Academic Social Science*. 4(25):137-150
- Akinsulure-Smith, A. M., Espinosa, A., Chu, T., & Hallock, R. (2018). Secondary traumatic stress and burnout among refugee resettlement workers: The role of coping and emotional intelligence. *Journal of Traumatic Stress*, 31(2), 202-212.
- Alonso JA, Glennie J (2015) What is development cooperation. *United Nations Economic and Social Council (ECOSOC): New York*.
- American Psychiatric Association. (1980). Diagnostic and statistical manual of mental disorders. (R. L. Spitzer & J. B. W. Williams, Eds.), American Psychiatric Association (3rd ed.). Washington, DC.
- American Psychiatric Association. (1987). Diagnostic and statistical manual of mental disorders, DSM-III. Washington, DC.(3.edition revised)
- American Psychiatric Association. (1994). Diagnostic and statistical manual of mental disorders, DSM-IV. Washington, DC(4. edition)
- American Psychiatric Association. (2013). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-5®). Washington, DC: American Psychiatric Pub.
- Arnold, D., Calhoun, L. G., Tedeschi, R., & Cann, A. (2005). Vicarious posttraumatic growth in psychotherapy. *Journal of Humanistic Psychology*, 45(2), 239-263.
- Barrington, A. J., & Shakespeare-Finch, J. (2014). Giving voice to service providers who work with survivors of torture and trauma. *Qualitative Health Research*, 24(12), 1686-1699.



- Bell, H. (2003). Strengths and secondary trauma in family violence work. *Social Work, 48*, 513–522. doi:10.1093/sw/48.4.513
- Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2009). Implications of treating family violence for the therapist: Secondary traumatization, vicarious trauma- tization, and growth. *Journal of Family Violence, 24*, 507–515. doi: 10.1007/s10896-009-9249-0
- Benatar, M. (2000). *A qualitative study of the effect of a history of childhood sexual abuse on therapists who treat survivors of sexual abuse. Journal of Trauma & Dissociation, 1*(3), 9-28.
- Bercier, M. L., & Maynard, B. R. (2015). *Interventions for secondary traumatic stress with mental health workers: A systematic review. Research on Social Work Practice, 25*(1), 81–89. <http://doi.org/10.1177/1049731513517142>
- BHUGRA Dinesh, (2004), “Migration and Mental Health”, Review Article, *Acta Psyhiatr Sand.*, 109:243-258.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology, 3*(2), 77-101.
- Burnett, A., & Thompson, K. (2005). Enhancing the psychosocial wellbeing of asylum seekers and refugees. In K. H. Barrett & W. H. George (Eds.), *Race, culture, psychology, and law* (pp. 205–224). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Calhoun, L. G., & Tedeschi, R. G. (2001). *Posttraumatic growth: The positive lessons of loss.*
- Carson AJ., MacHale S., Allen K., Lawrie SM., Dennis M., House A.(2000). *Depression after Stroke & Lesion Location: A Systematic Review. Lancet, 356* (9224): 122-126. doi: 10.1016/S01406736(00)02448

- Century, G., Leavey, G., & Payne, H. (2007). *The experience of working with refugees: Counsellors in primary care. British Journal of Guidance & Counselling, 35*, 23–40. doi:10.1080/0306988061106765
- Cocker, F., & Joss, N. (2016). *Compassion fatigue among healthcare, emergency and community service workers: A systematic review. International journal of environmental research and public health, 13*(6), 618.
- Cohen, K., & Collens, P. (2013). The impact of trauma work on trauma workers: A metasynthesis on vicarious trauma and vicarious posttraumatic growth. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy, 5*(6), 570.
- Cohen, E., & Lazarus, R. S. (1973). *Active coping processes, coping dispositions, and recovery from surgery. Psychosomatic Medicine, 35*, 375-389.
- Connorton E, Perry MJ, Hemenway D, Miller M (2012) Humanitarian relief workers and trauma-related mental illness. *Epidemiol Rev 34*:145–155. <https://doi.org/10.1093/epirev/mxr026>.
- Ehnholt, K. A., & Yule, W. (2006). Practitioner review: Assessment and treatment of refugee children and adolescents who have experienced war-related trauma. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 47*(12), 1197–1210.
- Erturgut, R., & Yılmaz, B. (2020). Afet Ve İnsani Yardım Lojistiği Alanında Yapılan Çalışmaların Bibliyometrik Analizi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (40)*, 105-123.
- Fazel, M., Wheeler, J., & Danesh, J. (2005). Prevalence of serious mental disorder in 7000 refugees resettled in western countries: A systematic review. *Lancet, 365*, 1309–1314.
- Figley, C. R. (1993). *Coping with stressors on the home front. Journal of Social Issues, 49*(4), 51-71.

Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (pp. 3–28). The Sidran Press..

Figley, C. R. (Ed.). (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (No. 23). Psychology Press.

Flarity, K. (2011). *Compassion fatigue. ENA Connection, 35(7), 10.*

Grevin, F. (1996). *Posttraumatic stress disorder, ego defense mechanisms and empathy among urban paramedics. Psychological Reports, 79, 483 – 495.*

Guhan, R., & Liebling-Kalifani, H. (2011). The experiences of staff working with refugees and asylum seekers in the United Kingdom: A grounded theory exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies, 9, 205–228.*

Hasdemir, D. (2018). *Effects Of Refugee Trauma ON Interpreters: A Qualitative Analysis OF Vicarious Traumatization and Coping* (Master's thesis, MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY).

Herman, J. L. (2015). *Trauma and recovery: The aftermath of violence--from domestic abuse to political terror.* Hachette uK.

<https://www.unhcr.org/tr/unhcr-turkiye-istatistikleri>

Hobfoll, S. E., Watson, P., Bell, C. C., Bryant, R. A., Brymer, M. J., Friedman, M. J., ... & Ursano, R. J. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes, 70(4), 283-315.*

Hunter, S. V., & Schofield, M. J. (2006). *How counsellors cope with traumatized clients: Personal, professional and organizational strategies. International Journal for the Advancement of Counselling, 28(2), 121.*

- Iiffe, G., & Steed, L. G. (2000). *Exploring the counselor's experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. Journal of interpersonal violence, 15(4), 393-412.*
- Jenkins, S. R., & Baird, S. (2002). *Secondary traumatic stress and vicarious trauma: A validation study. Journal of Traumatic Stress: Official Publication of The International Society for Traumatic Stress Studies, 15(5), 423-432.*
- Joinson, C. (1992). *Coping with compassion fatigue. Nursing, 22(4), 116-118.*
- Kassam-Adams, N. (1995). *The risks of treating sexual trauma: Stress and secondary trauma in psychotherapists. University of Virginia.*
- Kira, I. A. (2001). Taxonomy of trauma and trauma assessment. *Traumatology, 7(2), 1-14.*
- Last, M. (2000). Healing the social wounds of war. *Medicine, Conflict and Survival, 16(4), 370-382.*
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping.* Springer publishing company.
- Lonergan, B. A., O'Halloran, M. S., & Crane, S. (2004). *The Development of the Trauma Therapist: A Qualitative Study of the Child Therapist's Perspectives and Experiences. Brief Treatment & Crisis Intervention, 4(4).*
- Luoma JB, Hayes SC, Walser RD (2007) *Learning ACT: an acceptance & commitment therapy skills-training manual for therapists.* New Harbinger Publications, Oakland.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring.* New York: PrenticeHall

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World psychiatry, 15(2), 103-111.*
- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). *Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. Journal of traumatic stress, 3(1), 131-149.*
- Miller, S., & Mangan, C. E. (1983). *Interacting effects of information and coping style in adapting to gynecological stress: When should the doctor tell all? Journal of Personality and Social Psychology, 45, 223-236.*
- Miller, S. (1980). *When a little knowledge is a dangerous thing: Coping with stressful events by monitoring vs. blunting. In S. Levine & H. Ursin (Eds.), Coping and health. New York: Plenum Press.*
- Molnar, B. E., Sprang, G., Killian, K. D., Gottfried, R., Emery, V., & Bride, B. E. (2017). *Advancing science and practice for vicarious traumatization/secondary traumatic stress: a research agenda. Traumatology, 23, 129-142. <https://doi.org/10.1037/trm0000122>.*
- Newell, J. M., & MacNeil, G. A. (2010). *Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: a review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. Best Practices in Mental Health, 6, 57-68.*
- No, I. O. M. (31). *Uluslararası Göç Örgütü, Göç Terimleri Sözlüğü, 2. Baskı (Türkçe, 2009).*
- Özen, Y. (2019). *Psikolojik travmanın insanlık kadar eski tarihi. The Journal of Social Science, 3(5), 362-375.*

- Pack, M. (2010). *Transformation in progress: The effects of trauma on the significant others of sexual abuse therapists. Qualitative Social Work, 9(2), 249-265.*
- Paulmann, J. (2013). "Conjunctures in the History of International Humanitarian Aid During the Twentieth Century", *Humanity: An International Journal of Human Rights, Humanitarianism, and Development, 4/2, 215-238.*
- Pearlman, L. A. (1995). *Self-care for trauma therapists: Ameliorating vicarious traumatization.*
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Treating therapists with vicarious traumatization and secondary traumatic stress disorders. Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized, 23, 150-177.*
- Pistorius, K. D., Feinauer, L. L., Harper, J. M., Stahmann, R. F., & Miller, R. B. (2008). Working with sexually abused children. *The American Journal of Family Therapy, 36, 181–195.* doi:10.1080/01926180701291204
- Pistorius, K. D., Feinauer, L. L., Harper, J. M., Stahmann, R. F., & Miller, R. B. (2008). Working with sexually abused children. *The American Journal of Family Therapy, 36, 181–195.* doi:10.1080/01926180701291204
- Puvimanasinghe, T., Denson, L. A., Augoustinos, M., & Somasundaram, D. (2015). Vicarious resilience and vicarious traumatisatation: Experiences of working with refugees and asylum seekers in South Australia. *Transcultural psychiatry, 52(6), 743-765.*
- Puvimanasinghe, T., Denson, L. A., Augoustinos, M., & Somasundaram, D. (2015). Vicarious resilience and vicarious traumatisatation: Experiences of working with refugees and asylum seekers in South Australia. *Transcultural psychiatry, 52(6), 743-765.*

- Raunick, C. B., Lindell, D. F., Morris, D. L., & Backman, T. (2015). Vicarious trauma among sexual assault nurse examiners. *Journal of Forensic Nursing, 11*(3), 123–128. <http://doi.org/10.1097/JFN.0000000000000085>
- Rauvola, R. S., Vega, D. M., & Lavigne, K. N. (2019). Compassion fatigue, secondary traumatic stress, and vicarious traumatization: A qualitative review and research agenda. *Occupational health science, 3*(3), 297-336.
- Roberts, R. M., Ong, N. W. Y., & Raftery, J. (2018). Factors that inhibit and facilitate wellbeing and effectiveness in counsellors working with refugees and asylum seekers in Australia. *Journal of Pacific Rim Psychology, 12*.
- Roth, S., & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *American psychologist, 41*(7), 813.
- Saakvitne, K. W., & Pearlman, L. A. (1996). *Transforming the pain: A workbook on vicarious traumatization*. WW Norton & Co.
- Saakvitne, K. W., & Pearlman, L. A. (1996). *Transforming the pain: A workbook on vicarious traumatization*. WW Norton & Co.
- Sabin-Farrell, R., & Turpin, G. (2003). Vicarious traumatization: implications for the mental health of health workers?. *Clinical psychology review, 23*(3), 449-480.
- Satkunanayagam, K., Tunariu, A., & Tribe, R. (2010). A qualitative exploration of mental health professionals' experience of working with survivors of trauma in Sri Lanka. *International Journal of Culture and Mental Health, 3*(1), 43-51.
- Schauben, L. J., & Frazier, P. A. (1995). Vicarious trauma the effects on female counselors of working with sexual violence survivors. *Psychology of women quarterly, 19*(1), 49-64.

- Schauben, L. J., & Frazier, P. A. (1995). Vicarious trauma: The effects on female counselors of working with sexual violence survivors. *Psychology of Women Quarterly, 19*, 49–64. doi:10.1111/j.1471-6402.1995.tb00278.x
- Shakespeare-Finch, J., & Barrington, A. J. (2012). Behavioural changes add validity to the construct of posttraumatic growth. *Journal of Traumatic Stress, 25*(4), 433-439.
- Shamai, M., & Ron, P. (2009). Helping direct and indirect victims of national terror: Experiences of Israeli social workers. *Qualitative Health Research, 19*, 42–54. doi:10.1177/1049732308327350
- Sheppard, K. (2016). *Compassion fatigue: Are you at risk. American Nurse Today, 11*(1), 53-55.
- Shontz, E.C. (1975) *The psychological aspects of physical illness and disability. New York: Macmillan.*
- Sifaki-Pistolla, D., Chatzea, V. E., Vlachaki, S. A., Melidoniotis, E., & Pistolla, G. (2017). Who is going to rescue the rescuers? Post-traumatic stress disorder among rescue workers operating in Greece during the European refugee crisis. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology, 52*(1), 45-54.
- Silove, D. (1999). The psychosocial effects of torture, mass human rights violations and refugee trauma: towards an integrated conceptual framework. *The Journal of Nervous and Mental Disease, 187*(4), 200-207
- Silove, D. (2013). *The ADAPT model: a conceptual framework for mental health and psychosocial programming in post conflict settings. Intervention, 11*(3), 237-248.



- Silove, D. & Steel, Z. (2006). Understanding community psychosocial needs after disasters: implications for mental health services. *Journal of Postgraduate Medicine*, 52, 121-125
- Simon, C. E., Pryce, J. G., Roff, L. L., & Klemmack, D. (2006). Secondary traumatic stress and oncology social work: Protecting compassion from fatigue and compromising the worker's worldview. *Journal of Psychosocial Oncology*, 23(4), 1–14. [http://dx.doi.org/10.1300/J077v23n04\\_01](http://dx.doi.org/10.1300/J077v23n04_01).
- Simon, C. E., Pryce, J. G., Roff, L. L., & Klemmack, D. (2006). Secondary traumatic stress and oncology social work: Protecting compassion from fatigue and compromising the worker's worldview. *Journal of Psychosocial Oncology*, 23(4), 1–14. [http://dx.doi.org/10.1300/J077v23n04\\_01](http://dx.doi.org/10.1300/J077v23n04_01).
- Somer, E., Buchbinder, E., Peled-Avram, M., & Ben-Yizhack, Y. (2004). The stress and coping of Israeli emergency room social workers following terrorist attacks. *Qualitative Health Research*, 14, 1077–1093. doi: 10.1177/1049732304267774
- Splevins, K. A., Cohen, K., Joseph, S., Murray, C., & Bowley, J. (2010). Vicarious posttraumatic growth among interpreters. *Qualitative health research*, 20(12), 1705-1716.
- Sprang, G., Ford, J., Kerig, P., & Bride, B. (2019). Defining secondary traumatic stress and developing targeted assessments and interventions: Lessons learned from research and leading experts. *Traumatology*, 25(2), 72. <http://doi.org/10.1037/trm0000180>
- Stamm, B. (1995). *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators*. The Sidran Press

- Stamm, B. H. (2002). *Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test.*
- Steel, Z., Silove, D., Phan, T., & Bauman, A. (2002). Long-term effect of psychological trauma on the mental health of Vietnamese refugees resettled in Australia: a population-based study. *The Lancet*, 360(9339), 1056-1062.
- Tassell, N., & Flett, R. (2011). Motivation in humanitarian health workers: a self-determination theory perspective. *Development in practice*, 21(7), 959-973.
- Taylor, A. K., Gregory, A., Feder, G., & Williamson, E. (2019). 'We're all wounded healers': A qualitative study to explore the well-being and needs of helpline workers supporting survivors of domestic violence and abuse. *Health & social care in the community*, 27(4), 856-862.
- Türk Dil Kurumu. (1983). *Türkçe Sözlük*, TDK Yayınları.
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1996). *The Posttraumatic Growth Inventory: Measuring the positive legacy of trauma.* *Journal of traumatic stress*, 9(3), 455-471.
- Tempany, M. (2009). What research tells us about the mental health and psychosocial wellbeing of Sudanese refugees: A literature review. *Transcultural psychiatry*, 46(2), 300-315.
- United Nations High Commissioner for Refugees. (1951). *The Refugee Convention, 1951.* Retrieved from <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/home/opendocPDFViewer.html?docid=4ca34be29&query=1951%20refugee%20convention>
- VanDeusen, K.M., Way, I., 2006. *Vicarious trauma: an exploratory study of the impact of providing sexual abuse treatment on clinicians' trust and*

*intimacy. J. Child Sex. Abus. 15, 69–85.*  
[https://doi.org/10.1300/J070v15n01\\_04](https://doi.org/10.1300/J070v15n01_04).

Wasco, S. M., & Campbell, R. (2002). Emotional reactions of rape victim advocates: A multiple case study of anger and fear. *Psychology of Women Quarterly, 26*, 120–130. doi:10.1111/1471-6402.00050

World Health Organization. (2013). *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines.* World Health Organization.

Young, K. M., & Cooper, C. L. (1999). *Stress in ambulance personnel.* In J. Firth-Cozens, & R. L. Payne (Eds.), *Stress in health professionals* ( pp. 119 – 131). Chichester: Wiley

Young, T. K., Pakenham, K. I., & Norwood, M. F. (2018). *Thematic analysis of aid workers' stressors and coping strategies: work, psychological, lifestyle and social dimensions.* *Journal of International Humanitarian Action, 3(1), 1-16.*

Zara, A., & İçöz, F. J. (2015). Türkiye’de Ruh sağlığı alanında travma mağdurlarıyla çalışanlarda ikincil travmatik stres. *Klinik Psikiyatri, 18*, 15-23.

## **EKLER**

### **Ek.1 Onam Formu**

Sayın katılımcı,

Merhaba, ismim Ayşegül Küçükne. Bilgi Üniversitesi Travma ve Afet Çalışmaları Programında yüksek lisans yapıyorum. Bu program kapsamında da mültecilere hizmet veren insani yardım çalışanlarının dolaylı travma deneyimlerini ve baş etme süreçlerini anlamaya yönelik bir çalışma yapıyorum. Bu çalışma nedeniyle yaptığımız bu görüşmede size bazı sorular soracağım. Öncelikle bilmenizi isterim ki yaptığımız görüşmeler benim ve çalışmayı yaptığımız hocalarım dışında hiç kimseyle paylaşılmayacaktır. Analiz için ses kaydınızın transkripsiyonu yapıldıktan sonra ses kaydı silinecektir. Ayrıca çalıştığımız kurumun ismi ve sizin isminiz transkripsiyonda yer almayacaktır.

Dolaylı travmadan kısaca bahsetmek gerekirse:

Dolaylı travma, travmatik olayları deneyimlemiş ya da tanık olmuş kişilerle gerçekleşen iletişim sonucunda kişinin duygularında ve davranışlarında oluşan çeşitli değişimlerdir diyebiliriz. Bu görüşmede öykülerinde önemli travmatik olayları olan göçmen bireylerle çalışan sizlerin bu travmatik olaylara çeşitli yollarla tanıklık ederken neler deneyimlediklerinize dair sorular soracağız.

Çalışmada katılımcılardan kimlik belirleyici hiçbir bilgi istenmeyecektir. Cevaplar tamamıyla gizli tutulacak ve sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir. Araştırmaya katılım isteğe bağlıdır. Bu araştırmaya katılmayı reddetme veya herhangi bir zamanda araştırmadan çekilme hakkına sahipsiniz.

### **ÇALIŞMAYA KATILIM ONAYI**

Yukarıdaki bilgileri araştırmacı ile ayrıntılı olarak tartıştım ve sorularım cevaplandı. Aydınlatılmış onam belgesini okudum ve anladım. Çalışmaya katılmayı reddetme veya herhangi bir zamanda çalışmadan çekilme hakkına sahip olduğumu biliyorum. Bu belgenin bir kopyası bana teslim edilmiştir.

Araştırmaya katılanın

Adı, Soyadı

İmzası

Tarih

## **Ek.2 Demografik Form**

### **Mültecilere Hizmet Veren İnsani Yardım Çalışanlarının Dolaylı Travma Deneyimi ve Baş Etme**

Merhaba, ismim Ayşegül Küçükne. Bilgi Üniversitesi Travma ve Afet Çalışmaları Uygulamalı Ruh Sağlığı Programında yüksek lisans yapıyorum. Bu program kapsamında da mültecilere ruh sağlığı desteği dışında hizmet veren insani yardım çalışanlarının dolaylı travma deneyimlerini ve baş etme süreçlerini anlamaya yönelik bir çalışma yapıyorum. Görüşmelere başlamadan önce hazırlamış olduğum demografik formu cevaplamanız önemlidir.

#### **Kaç yaşındasınız?**

.....

#### **Cinsiyet**

Kadın

Erkek

Diğer

Belirtmek istemiyorum

#### **Kaç yıldır mültecilerle çalışıyorsunuz?**

#### **Hizmet verdiğiniz kurumlarda hangi başlık altında çalışmaktasınız?**

.....

#### **Eğitim seviyeniz**

İlkokul-ortaokul

lise

lisans

yüksek lisans

doktora

diğer.....

### **Ek.3 Görüşme Soruları**

- Mülteci alanında çalışmaya nasıl başladınız?
- Görüşmeleriniz sırasında neler hissediyorsunuz?
- En etkilendiğiniz vakalardan bahsedebilir misiniz?
- Mülteci alanında çalışmanın sizin kendinizle, çevrenizle ve dünya ile kurduğunuz ilişkiyi etkiledi mi? Etkilediyse nasıl etkilediğini açıklayabilir misiniz?
- Yaptığınız işin motive edici yanları neler?
- Yaptığınız işin yorucu yanları neler?
- Hissettiğiniz zor duygularla, işin yorucu yanları ile nasıl baş ediyorsunuz?

## **ETİK KURUL ONAYI**

Etik Kurulu Onayı, bu tezin basılı halinde mevcuttur.