

Mültecilere Yardım Eden İnsani Yardım Çalışanlarının İkincil Travmatik Stres ve Baş Etme Deneyimleri: Kalitatif Bir Çalışma

ÖZET

İnsani yardım çalışanları, sağladıkları hizmetler gereği yoğun ve uzun süreli travmatik deneyimlere maruz kalır. Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da bir sivil toplum kuruluşunda mültecilerle çalışan insani yardım çalışanlarının ikincil travmatik stres deneyimlerini ve başa çıkma yöntemlerini incelemektir. Fenomenolojik desende yapılan bu nitel çalışma verileri, yarı yapılandırılmış bir görüşme formu kullanılarak Temmuz-Ağustos 2020 tarihlerinde derinlemesine görüşmeler ile toplandı. Örneklem sosyal hizmet uzmanları, sağlık eğitimcileri, avukatlar, saha çalışanları, vaka yöneticileri ve koruma görevlileri olmak üzere 13 katılımcıdan oluştu. Verilerin analizi Colazzi’nin fenomenolojik yorumlama yöntemi ile yapıldı. Bulgular, beş ana tema (duygular, ruhsal durum değişiklikleri, işin tatmin edici yönleri, yorucu yönleri ve başa çıkma) ve 15 alt tema altında sınıflandırıldı. Mültecilere yardım sağlayan insani yardım çalışanlarının sıklıkla üzüntü, öfke ve korku yaşadıkları; hayatlarındaki değişiklikleri fark ettikleri, bazen işlerinden yoruldukları bazen de memnun oldukları ve kendilerine yaklaşıp ya da uzaklaşıp başa çıktıkları bulundu. Mevcut bulgular göz önünde bulundurulduğunda, insani yardım çalışanlarına yönelik süpervizyon ve akran desteğinin sağlanması ve sürdürülmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Nitel çalışma, sığınmacı, travmatik stress bozuklukları.

GİRİŞ

Eski Yunanca ‘da sözcük anlamı "yaralamak, delmek" olan travma (Özen, 2019); fiziksel, ruhsal ve duygusal yaralanma olarak açıklanabilir (Michelson and Kluger, 2021). Travma başlangıçta DSM-III’de *herkes için belirgin derecede sıkıntı yaratacak bir olay* olarak tanımlanırken, zaman içerisinde *öznelliği* vurgulanmış, *ani, beklenmedik ve kontrol edilmeyen, günlük rutini bozan ve kaygı yaratan durum* olduğundan söz edilmiştir. DSM-V’e göre ikincil travmatizasyonu kabul eden A3 ve A4 kriterleri, bir kişinin “bir olayı öğrenmek, haberini almak ve görmek gibi dolaylı yollarla travmatize edilebileceğini” vurgulamıştır (Amerikan Psikoloji Derneği, 2013). Salston ve Figley’e göre (2003) ikincil travmatik stres, travma yaşayan ve acı ya çektiği görülen bireylere yardımda bulunma arzusunun neden olduğu stresli durumlardan oluşan duygu ve davranışsal sonuçlardır. Travmayı doğrudan yaşayan bireylerin deneyimlediği Travma Sonrası Stres Bozukluğu belirtilerine benzer şekilde (Zivanovic and Markovic, 2020) ikincil travmatik stres, travmayı yeniden yaşama, kaçınma, aşırı uyarılma, korku, öfke, panik gibi duygular şeklinde belirtiler gösterebilir (Can, 2020; Zivanovic and Markovic, 2020). Mesleki yaşamlarında travma mağdurlarıyla çalışan bazı profesyonellerin, özellikle polis memurları, avukatlar, ruh sağlığı çalışanları, acil sağlık çalışanları, sosyal hizmet uzmanları ve arama kurtarma görevlilerinin ikincil travmatik stres yaşama oranlarının yüksek olduğu bildirilmiştir (Kahil ve Palabıyıkoglu, 2018). Ayrıca, mültecilerle çalışan profesyoneller ikincil travmatik strese maruz kalabilmektedirler (Ebren ve ark., 2022).

Mülteciler insan hakları ihlalleri ya da savaşlar nedeniyle ülkelerini terk etmekte ve yerleştikleri ülkelerde uyum sorunları yaşayabilmektedirler (Bilen ve Kıran, 2020; Can, 2020). Sivil toplum kuruluşları mültecilere insani hizmet sağladığından, bu kuruluşlarda çalışan ve bu bireylere insani yardım sunan kişiler ikincil travmatik stres yaşama riski altındadır (Kahil, 2016; Can, 2020). Türkiye’de Suriyeli mültecilerle çalışan hizmet sağlayıcılarla yapılan bir çalışmada, ikincil travmatik stres düzeyinin %27,88 ile orta ila şiddetli olduğu bulunmuştur. (Brooks vd., 2022). Bu oran, Yüksek ve ark. (2024) Türkiye’deki çalışmasında, sivil toplum kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet görevlileri veya diğer insani yardım sağlayıcıları arasında %54,81 bulunmuştur.

Yüzyıllardır önemli bir coğrafyada bulunan Türkiye’de ülkeler arası geçişler sıklıktır. Suriye Arap Cumhuriyeti’nde 2011 yılında başlayan savaş nedeniyle yaklaşık 13,8 milyon kişi ülkelerini terk edip diğer ülkelere, özellikle de komşu ülkelere sığınmıştır. Türkiye çok sayıda mülteciye ev sahipliği yapmaktadır ve Türkiye’de yaklaşık 3,2 milyon Suriyeli ve 246.000 diğer uyruklu kişi 2023’te Geçici Koruma Statüsü veya Uluslararası Koruma Statüsü kapsamında kayıtlıdır (Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, 2023). Ancak, kayıt dışı mülteciler de göz önüne alındığında bu sayı çok daha yüksektir. Sonuç olarak Türkiye, mültecilerin temel ihtiyaçlarını karşılamak ve haklarını korumak için ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği içinde çalışmalar yürütmektedir.

Literatürde sıklıkla psikiyatristler, hemşireler, ebeler, klinik psikologlar ve sosyal hizmet çalışanları gibi gruplarla ikincil travmatik stres çalışılmış (Zivanovic and Markovic, 2020);

insani yardım sağlayıcılarının dolaylı travma deneyimleri hakkında sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır (Brooks vd., 2022; Yüksek vd., 2024). Literatüre göre ikincil travmatik stres insani yardım çalışanları hizmetlerini olumsuz yönde etkilemektedir (Ehren ve ark., 2022; Yüksek ve ark., 2024). İnsani yardım çalışanlarının ikincil travmatik stres deneyimlerini belirlemek, bu bireyler için psikososyal müdahaleler geliştirmek için önemlidir. Elde edilen veriler kullanılarak yapılandırılmış programlar geliştirilebilir ve supervizyon konuları belirlenebilir. Bu nedenle, bu çalışma ruh sağlığı alanı dışında çalışan insani yardım çalışanlarının ikincil travma deneyimlerini ve başa çıkma yöntemlerini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu çalışmada şu araştırma sorusuna cevap aradı: İnsani yardım çalışanları mültecilerle çalışırken neler deneyimlemekte ve zor durumlarla nasıl başa çıkmaktadır?

YÖNTEM

Amaç ve Çalışma Deseni

Bu çalışma mültecilere ruh sağlığı alanı dışında çalışan insani yardım sağlayan çalışanların ikincil travma deneyimlerini ve baş etme yöntemlerini incelemek amacıyla fenomenolojik desende yürütüldü (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Çalışmanın raporlandırılmasında kalitatif çalışmaların raporlandırılmasında kullanılan Consolidated Criteria For Reporting Qualitative Studies (COREQ) klavuzundan yararlanıldı (Tong et al., 2007).

Çalışmanın Yeri ve Veri Toplama Süreci

Çalışma verileri Temmuz-Ağustos 2020 tarihleri arasında, COVID-19 pandemisi nedeniyle çevirim içi platformda bireysel derinlemesine görüşme yöntemi ile toplandı. İlk görüşmede katılımcılara çalışma hakkında gerekli bilgiler verildi, sonrasında çalışmaya katılıp katılmayacakları belirlendi. Çalışmaya katılmayı kabul eden çalışanlara katılımcılara aydınlatılmış onam formu ve Kişisel Bilgi Formu çevirim içi gönderildi ve doldurmaları istendi. Daha sonra her bir katılımcı ile görüşme tarihleri belirlendi. İkinci görüşmede Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu ile derinlemesine görüşmeler yapıldı. Görüşmeler sırasında mahremiyetin sağlanmasına (bireyin odada yalnız olması, kulaklık kullanılarak ses yalıtımı vb.) özen gösterildi. Derinlemesine görüşmeler kalitatif araştırma konusunda deneyimi olan araştırmacı tarafından gerçekleştirildi. Görüşmeler ortalama 45-60 dakika sürdü.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmada, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek, sivil toplum kuruluşundaki çalışma süresini belirlemeye yönelik beş soru bulunmaktaydı.

Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu: Toplam sekiz sorunun yer aldığı bu form üç adımda geliştirildi. İlk olarak, literatüre dayalı olarak sorular hazırlandı (Salton & Figley, 2003). İkinci olarak, üç araştırmacı soruları klinik deneyimlerine göre gözden geçirdi ve konuyla ilgili uzmanlardan uzman görüşleri alındı Üçüncü olarak, birincil yazarın gerçekleştirdiği pilot görüşme ile sorular üç katılımcıya yöneltildi ve pilot görüşmeler sonrası görüşme formunda değişiklik yapılmadı. Sorular katılımcılar tarafından anlaşılır bulundu ve derinlemesine görüşmeler yapıldı. Formda yer alan sorular şu şekildeydi;

- Mültecilerle çalışmaya nasıl başladınız?
- Mültecilerle görüşmeleriniz sırasında neler hissettiniz?
- Sizi en çok etkileyen vakalardan bahseder misiniz?
- Mültecilerle çalışmak hayatınızı etkiledi mi?
- Mültecilerle çalışmanızın avantajları nelerdir?
- Mültecilerle çalışmanızın dezavantajları nelerdir?
- Mültecilerle çalışırken olası karmaşık duygularınızla nasıl başa çıkıyorsunuz?

Katılımcılar

Çalışmanın evrenini mültecilerle çalışan sivil toplum kuruluşlarında çalışan bireylerin tamamı oluşturdu. Araştırmada örneklem seçiminde amaçlı örneklem seçim yöntemi kullanıldı (Saban, 2017; Yıldırım & Şimşek, 2008). Araştırmaya sivil toplum kuruluşlarında mültecilerle en az üç aydır çalışan ve doğrudan ruh sağlığı desteği sağlamayan, 18 yaşından büyük, çalışmaya katılmayı kabul eden bireyler dahil edildi. Ruh sağlığı çalışanları çalışma kapsamına alınmadı. Katılımcılara, ilk araştırmacının çalıştığı ve etkileşimde bulunduğu sivil toplum örgütü gruplarına katılım sağlanarak ulaşıldı. Çalışmanın örneklemine on üç katılımcı oluşturdu. Veriler tekrarlamaya başladığında, diğer bir ifade ile veriler doyuma ulaştığında örneklem görüşmeleri sonlandırıldı. Katılımcılardan sosyodemografik özellikleri Tablo 1’de verildi. Meslekleri incelendiğinde dördünün sosyal çalışmacı, üçünün avukat, ikisinin sağlık eğitmeni, ikisinin koruma görevlisi, birinin saha çalışanı ve birinin de vaka yönetici olduğu belirlendi.

Verilerin Analizi

Bu çalışmada verilerin analizinde kalitatif araştırmalarda Colaizzi’nin fenomenolojik yorumlama metodu kullanıldı ve şu basamaklar izlendi (Colaizzi, 1978; akt. Morrow ve ark. 2015; Yıldırım and Şimşek, 2011); 1. Olguya yüklenen anlamları ve deneyimlenen duyguları anlamak için katılımcıların tanımlamaları tekrar ve tekrar okundu. 2. Olgu ile doğrudan ilgili olan önemli ifadeler seçildi. 3. Bu önemli ifadeler incelendi, anlamlar formüle edildi. 4. Formüle edilen anlamlar alt tema, tema ve kategoriler şeklinde gruplandırıldı. 5. Elde edilen sonuçlar zengin ve kapsamlı yaşam deneyimleri ile birleştirildi. 6. Olgunun temel kavramsal yapısı tanımlandı. 7. Katılımcılarla deşifre edilen görüşmeler ve oluşturulan temalar gönderildi, katılımcının kendi deneyimleri ile karşılaştırılarak bulgular doğrulandı (Colaizzi, 1978; Yıldırım and Şimşek, 2011). Ayrıca, verilerin geçerliliği ve güvenilirliği Guba ve Lincoln yöntemi (Guba & Lincoln, 1994) kullanılarak test edildi ve güvenilirlik, şeffaflık, geçerlilik ve doğrulanabilirlik ölçüldü. Veri analizi, şeffaflık ve güvenilirliği elde etmek için nitel çalışmalarda eğitimli ve deneyimli iki araştırmacı tarafından bağımsız olarak gerçekleştirildi. Her araştırmacı, geçerlilik için görüşme kayıtlarını kontrol ederek titizliği korudu ve iki araştırmacı tartışarak bulgular için fikir birliğine vardı. Güvenilirlik, katılımcıların çalışma sonuçlarına verdikleri geri bildirimlerini kullanarak elde edildi.

Araştırma Ekibi

Bu çalışmada araştırma ekibini psikolojik ve rehberlik danışmanı, yetişkin psikiyatristi ve psikiyatri hemşiresi oluşturdu. Bireysel derinlemesine görüşmeler travma ve afet yönetimi alanında yüksek lisans derecesine sahip psikolojik ve rehberlik danışmanı tarafından gerçekleştirildi. Verileri psikolojik ve rehberlik danışman ile psikiyatri hemşireliği alanında kıdemli bir akademisyen ile analiz etti. Akran değerlendirmesi çalışmanın her aşamasında mültecilerle ve travma konusunda çalışan yetişkin psikiyatristi ile çalışmada yer almayan travma konularında çalışan bir yetişkin psikiyatristi tarafından sağlandı. Geri bildirimler araştırmanın her aşamasında alındı.

Etik Konular

Çalışmaya başlanmadan önce Bilgi Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 02.07.2020 tarihli etik kurul alındı. Çalışmanın her aşamasında Helsinki Deklerasyonuna uyuldu. Katılımcılar numaralandırılarak kimlik bilgileri gizli tutuldu. Katılımcılardan çevrim içi yöntemle aydınlatılmış onam alındı. Çalışmada katılımcılara görüşmelerin video kaydı alınacağı açıklandı ve bu görüşmeler bellekte şifreli şekilde saklandı.

BULGULAR

Kalitatif verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular *duygular, ruhsal durumda değişimler, işin tatmin edici yanları, işin yorucu yanları ve baş etme* şeklinde beş ana tema ve 15 alt tema altında toplandı (Tablo 2).

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.

Danışana Karşı Hissedilen Duygular

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

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

"...hiç karşılayamadığımız noktalarda tabii ki üzüliyorum 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, üzüliyorum 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)

Katılımcıların 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, örneğin 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.”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

Danışanların Yaşantılarının Sorumluları Olduklarını Düşündükleri Kişilere Yönelik Olan Duygular

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

“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 çağırıyor”

K13 (Vaka Sorumlusu, 32)

“Şiddet, şiddet, yani, ahahaha, yani böyle bir yerleri bombalayasım geliyor falan. Ya insanlar koca koca savaşlara 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)

Katılımcıların Kendilerine Yönelttikleri Duygular

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

“Kötü hissetmişim, suçlu hissetmişim, yediğim yemekten suçlu hissetmişim, üzülmediğim 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)

“Öfkelenendiriyor, 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)

Ruhsal Durumda Değişimler

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

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.

“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)

“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)

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.

“Çok katı bir anti-Müslümanken artık öyle biri değilim. Eskiden bir yerde çarşıyla 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)

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.

“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)

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

“Ben günlük yaşayan, 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)

“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”

K8 (Sosyal Çalışmacı, 26)

Kimi katılımcılar danışanların yaşantılarını dinledikten sonra, sosyal yaşamlarındaki kişilerin gündelik sorunlarını soru olarak algılayamadıklarını, küçümsediklerini ve bu nedenle de görüşmek istemediklerini ifade ederken, bazı katılımcılar sosyal ilişkilerinin olumlu yönde geliştiğini belirtti.

“...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, arkadaşlarımla sorunlarını tahammülüm yoktu. Hani buna mı takıyorsun gerçekten, bu mu senin hayatındaki en büyük sorun dediğimi hatırlıyorum”

K12 (Sosyal Çalışmacı, 26)

“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)

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)

İşin Tatmin Edici Yanları

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

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 ifade etti.

“Yani o kişinin o andaki probleminin çözülmeye çalışılması, onun güçlendiğini görmek iyi hissettiriyor. Örneğin birine ben şikâyet 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)

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.

“...ne bileyim 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)

Kurum Faktörü

Katılımcılardan biri işin tatmin edici yanı olarak kurum içinde bürokrasi ve hiyerarşi 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. Bir işi yaparken yanlış yapacağım çekincesi, korkusu olmuyor, gidip sorabilirsin rahatlıkla.”

K6 (Sağlık Eğitmeni, 28)

İşin Yorucu Yanları

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

Danışana 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)

Katılımcılardan biri 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 esastır” dan 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)

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 yordüğünü belirtti.

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

K11 (Sosyal Çalışmacı, 27)

Katılımcılardan bazıları kurum faktörü altında çalıştıkları kurumun, donörlerin ve işleriyle alakalı göç idaresi ve kamu daireleri gibi diğer kurumlarla ilişkiler içinde olmanın kendilerini yordüğünü 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, ıı, baskının sürmesi, yani ve işte kurum tarafından hani yapamıyorsak yapamıyoruz çok çok sonralarda söylenmesi beni çok zorlayan bir şey. Söyleniyorsa da çok yıprandıktan sonra söyleniyor belki öyle bir şey var.”

K2 (Koruma Sorumlusu, 30)

Ayrımcılığa Maruz Kalmak

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

“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)

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

“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, bıkma lüksünü sana vermiyormuş gibi oluyor. “

K5 (Avukat, 29)

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 işten uzaklaşma şeklinde dört alt tema altında toplandığı belirlendi.

Kendi Duygu ve Düşüncelerine Yaklaşmak

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

“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)

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.

“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)

Katılımcılardan biri zor duygularını uzaklaştırmak için daha sembolik bir yol olarak suyu kullandığını, bir diğeri ise şehir değiştirmenin başka bir dünyanın var olduğunu hatırlattığından dolayı iyi geldiğini 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)

“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)

Paylaşım

Katılımcılar yaşadıkları yoğun duygularını iş arkadaşları, aile ve grup süpervizyonları ile paylaştıklarını, kurumun sağladığı izinler ve ruh sağlığı hakkındaki eğitimleri sayesinde baş edebildiklerinden bahsettiler.

“Evet o anlık bir psikolog arkadaşım ile görüştim, 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.”

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)

İşten Uzaklaşma

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. On beş gün işe gitmeme kararı aldım. Şu anda da şeyim böyle, bölük pörçük, hala çalışıyorum mültecilerle, birebir 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.”
K5 (Avukat, 29)

TARTIŞMA

Mültecilerle çalışan insani yardım çalışanlarının ikincil travma deneyimlerini ve baş etme mekanizmalarını inceleyen bu çalışmada elde edilen bulgular ana temalar ışığında tartışıldı.

Duygular

Katılımcıların danışanların hikayelerini dinlerken danışanlara karşı, danışanların başına gelenlerin sorumlularına karşı ve kendi içlerinde üzüntü, çaresizlik, öfke, mahcubiyet, nefret, korku, umutsuzluk duygularını yoğun olarak yaşadıkları belirlendi. Benzer şekilde Güney Avustralya'da yapılan bir çalışma ise mültecilere hizmet veren sosyal çalışmacılar, doktorlar, hemşireler, psikologlar ve danışmanların, mültecilerin yaşamış oldukları zorluklara karşı önemli ölçüde üzüntü ve çaresizlik hissettikleri belirtilmiştir (Puvimanasinghe ve ark., 2015). Lusk ve Terrazas (2015) Meksika, Honduras, Guatemala ve El Salvadorlu mültecilerle çalışan bireylerle yaptıkları kalitatif çalışmada, çalışanlarının mültecilerin travmatik deneyimlerini dinlerken üzüldükleri, korktukları ve şaşırdıkları saptanmıştır. Ayrıca çalışanların mültecilerle ilgili rüyalar ve hatırlatıcılardan dolayı stres yaşadıkları belirtilmektedir (Yükseker ve ark., 2024). Bu nedenle, insani yardım çalışanlarının yaşadıkları çaresizlik, üzüntü ve öfke duyguları yoğunlukla yaşayabilecekleri göz önünde alındığında, söz konusu bu çalışanlarına duyguları tanıma ve yönetme yeteneğini geliştirme konusunda müdahalelerde bulunulabilir.

Ruhsal Durumda Değişimler

Katılımcıların kendilik algısında inanç pratiklerini yerine getirmemek, kendisine olan saygısını yitirmek, mutlu olmayı reddetmek, farkındalığını kaybetmek, süreç odaklı olmaya başlamak gibi değişimlerin olduğu saptandı. Benzer şekilde travmaya maruz kalan bireylerle çalışan kişilerin kendilerini, çevrelerini ve dünyalarını algılayış şeklinde zamanla değişimler görüldüğü ortaya çıkmıştır (Wirth ve ark. 2019). Bu çalışmada katılımcılar yakın çevreleri ile ilişkilerinde değişimler olduğunu belirttiler. Bireylerin çevrelerine yönelik ilgilerinin azalması travmanın bir belirtisi olan kaçınma ile ilişkili olabilir (Yükseker vd., 2024). Benzer şekilde, ikincil travma bireyin kişilerarası yakın ilişkilerini kesintiye uğratar (Nsenga, 2020; Wirth vd., 2019). Ruh sağlığı çalışanları dışında insani yardım veren bu çalışanların sosyal çevreyle olan ilişkilerdeki bu değişiklikler, travmatik hikayelerin etkisinin yayıldığını ve insani yardım çalışanlarının işlerini özel hayatlarından ayırmakta zorluk çektiğini göstermektedir. Benzer şekilde, Mette ve ark. (2020) mültecilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının baş etme deneyimleri içinde kişisel yaşam ve işi birbirinden ayırmak ve sınır çizmek alt teması saptanmıştır. Travmatik hikayelerle çalışan kişilerin ruh sağlığını desteklemek amacıyla geliştirilecek müdahalelerde bu değişikliklerin üzerinde durulması; iş ve sosyal yaşamın sağlıklı bir şekilde nasıl ayrılmasının sağlanması dolaylı travmanın yıkıcı etkilerinden korunmak için oldukça önemlidir.

Travmatik hikayelerle çalışmanın birey üzerinde her zaman olumsuz etkiye sahip olmadığı, kimi durumlarda olumlu etkiler ortaya çıkardığını belirtmek gerekir (Lusk ve Terrazas, 2015). Lusk ve Terrazas (2016)'da çalışmalarında mültecilerle çalışan bireylerin travma ile çalışmanın kendilerini daha dayanıklı ve daha güçlü hale getirdiğini belirtmiştir. 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 belirtmeleri travma sonrası büyüme ile ilişkilendirebilir. Bu nedenle, ikinci travmanın uygun şekilde yönetilmesini sağlanarak insani yardım çalışanlarına kısmen faydalı olması sağlanabilir.

İşin Tatmin Edici Yanları

İşin tatmin edici yanları altında danışanlarına faydalı olmak, danışanların teşekkür etmesi ve kurum faktörü belirlendi. Literatür incelendiğinde travma mağduru bireylerle çalışan kişilerde, bu kişilere yardım etmekten dolayı alınan memnuniyet “*merhamet memnuniyeti*” şeklinde tanımlanmaktadır (Stamm, 2013). Lusk ve Terrazas (2015) mültecilerle çalışanların, danışanların dayanıklılıklarının arttığını görmenin memnuniyetlerini arttıran bir durum olduğunu belirtir. Benzer şekilde, katılımcıların danışanlara faydalı olmanın işin tahmin eden yönü olarak görmeleri literatürle benzer olduğu söylenebilir (Stamm, 2013). Böylelikle ruh sağlığı ve ruh sağlığı dışındaki çalışanların işin tatmin edici yönleri açısından benzer olduğu söylenebilir. Danışanlardan teşekkür almanın anlamı, çoğunlukla danışanlarının hayatına olumlu bir etki yapmış olma düşüncesi yaratabilmekte, katılımcıların danışanlarının hayatına olumlu bir etkisi olduğunu teşekkür yoluyla anlamaları da Stamm'in (2013) merhamet memnuniyeti ile benzerlik göstermektedir.

Kurum Faktörü ise katılımcıların hem işin tahmin edici hem de yorucu yanlarını anlatırken bahsettiği bir durumdur. Kurum bireylerin yaşadıkları stresi kimi durumlarda arttırırken, kimi durumlarda azaltan bir ögedir. Young ve ark. (2018) yaptıkları çalışmada kurum içinde bürokrasinin çalışanlar için işin yorucu yanlarının olduğunu belirtir. Bu nedenle de bu çalışmada hiyerarşinin yokluğu Young ve ark. (2018) çalışmasında ortaya çıkan sonuca yakın olduğu söylenebilir.

İşin Yorucu Yanları

Katılımcılar işin yorucu yanlarını danışanlara faydalı olamamak, kurumsal faktörler, dışarıdaki kişiler tarafından ayrımcılığa uğramak şeklinde ifade ettiler. Figley (1995) şefkat yorgunluğunu travma yaşamış kişiye yardım etmekten veya yardım etmek istemekten dolayı ortaya çıkan stres olarak tanımlar. Danışanın taleplerini karşılayamamak merhamet yorgunluğunu tetikleyen noktalarından biri olarak vurgulanır.

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 (Young ve ark., 2018). Roberts ve ark. (2018) çalışmalarında da mültecilerle çalışan bireylerin yoruldukları alanlarda kurumun çalışanlara yeteri kadar destek olmadığını ve bu durumun çalışanların yetersiz hislerine neden

olduğunu belirtilmiştir. Bu doğrultuda kurumsal faktörlerin ortaya çıkardığı benzer yorucu faktörler literatür ile uyumludur denebilir.

Son olarak katılımcılar mültecilerle çalışıyor olduklarından dolayı çevresindeki kişiler tarafından etiketlendikleri, damgalandıkları ya da ayrımcılığa maruz kaldıklarını ifade ettiler. Pozitif damgalama nedeniyle iş yorgunluklarından bahsedemediklerini, negatif tutumla nedeniyle de kendilerini ikinci sınıf hissettirdiğinden bahsettiler. Literatürde sıklıkla mültecilerin sığındıkları ülkelerde damgalama ve ayrımcılığa uğradıkları belirtilirken (Gissi, 2019), mültecilerle çalışan bireylere yönelik tutumların incelendiği bir kaynağa rastlanmamıştır. Bu nedenle gelecek çalışmalarda mültecilerle çalışan bireylerin damgalama deneyimlerinin incelenmesi önerilebilir.

Baş Etmek

Katılımcıların baş etme mekanizmaları incelediğinde kendi duygu ve düşüncelerine daha çok yaklaşmak, uzaklaşmak için çeşitli yollar denemek, yaşadıkları duygusal yükleri paylaşarak baş etmek ve tükenmek şeklinde alt temalar saptandı. Yakınlaşarak ve uzaklaşarak baş etmek, içinde bulunulan stres durumu ile baş etmek için yapılan bilişsel ve duygusal aktivitelerdir (Roth ve Cohen; 1986; Ogden, 2019). Yaşadıklarının farkında olmak, sorumluluk almak, kişinin aktif bir şekilde kendi üzerine düşünmesi ve arayış içinde olması yaşanan stresle kendine yaklaşılarak baş etmeye girer (Ogden, 2019). Ayrıca kişinin yaşadıklarıyla yüzleşmesi, yaşadıklarının duygusal ve bilişsel olarak farkında olması da yakınlaşarak baş etmenin altında gösterilir (Roth ve Cohen; 1986; Ogden, 2019). Bunun kişilerin yaşadıkları duygular hakkında içgörü kazanmalarının travmatik hikayelerle baş etmek için bir yöntem olduğu belirtilir (Lonergan ve ark., 2004) Ayrıca travmatik yaşantılarla çalışan bireylerin iç görü kazanarak kendilerine yakınlaşmalarını sağlayan yöntemlerin ikincil 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 şeklinde tanımlanmaktadır (Roth ve Cohen, 1986; akt. Ogden, 2019). 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 görüldü. Katılımcıların kullandıkları imgesel olarak düşüncelerini bir kâğıda yazarak suya bırakma ve şehir değiştirme ise duygu ve düşüncelerin katılımcılara ağır geldiğini, bu ağırlıklar için bir kaçış yolu arayarak uzaklaştıklarını gösterdiği söylenebilir. Katılımcılardan birinin ise iş içerisinde yaşadıklarından uzaklaşmak için tatil yaptığını ve daha az vaka görmeye çalıştığını belirtmesi, bunların işe yaramamaya başladığını, kendini tükenmiş hissettiğini ve işten uzaklaşmayı düşündüğünü belirtti. Kim (2017) yaptığı çalışmada Kuzey Koreli mültecilerle çalışan bireylerin ikincil travmatik stresleri ile tükenmişlik arasında pozitif bir korelasyon saptanmıştır. Lusk ve Terrazas (2015) mültecilerle çalışan bireylerle yaptığı çalışmada ise katılımcıların yarısından fazlasının kendilerini tükenmiş olarak nitelendirdikleri, supervizyon desteğinin yetmediği ve öz

bakımları için var olan kaynakların oldukça sınırlı olduğunu belirtmiştir. Katılımcının yaşadığı bu durum literatürle benzerlik göstermekle birlikte, birlikte bu baş etme şeklinin işe yaramamaya başladığını gözler önüne sermektedir. Ayrıca mesleki eğitimleri sırasında ruh sağlığı profesyonelleri kadar başa çıkma yöntemleri konusunda bilgi sahibi olmayan insani yardım çalışanları, ikincil travmatik stresle başa çıkmada zorluk yaşayabilirler.

Travmaya uğrayan bireylerle çalışan profesyoneller baş etme yöntemleri olarak sıklıkla yapılan fiziksel aktivitelerden bahsetmektedir (Hunter ve Schofield, 2006; Mette ve ark. 2020). Bunlar egzersiz yapmak, seyahat etmek, psikoterapi, dua etmek, yoga ve öz bakım aktiviteleri şeklinde sıralanabilir. Lusk ve Terrazus (2015) çalışmasında katılımcıların çoğu spor yapmak, bisiklet sürmek, yürümek, yoga yapmak, Zumba ve esneme yapmayı baş etme mekanizmaları olarak tanımlamıştır. Katılımcılardan bazılarının yaşadığı duyguları kabul ederek çeşitli fiziksel aktivitelere yönelmesi ve duygusal odaklı baş etme yöntemlerini kullanması literatür ile benzerdir (Mette ve ark. 2020). Bununla birlikte kişilerin baş etme yöntemi olarak fiziksel aktivitelere yönelmesinin düşüncelerinden uzaklaşmak için de düşüncelerine yakınlaşmak için de bir araç olduğu belirtilebilir.

Ayrıca katılımcıların baş etme yöntemlerinden birinin de paylaşım olduğu saptandı. Akran desteği, süpervizyon desteğinin ve psikoterapinin travmatik hikayelerle çalışan kişiler için zor durumlar karşısında başkalarının da benzer duygular hissettiğini bilme, kişileri rahatlatan ve iyileştiren bir yanı olması nedeniyle bir baş etme yöntemi olduğu belirtilmiştir (Mette ve ark. 2020). 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 sohbet şeklinde paylaştıklarını ifade etmesi çeşitli alanlarda travmatik hikayelerle çalışan kişilerin ortaya koyduğu baş etme yöntemi ile benzerlik göstermektedir. Bu durum aynı zamanda bireylere sosyal destek sağlayarak bireylerin ruh sağlığının korunmasında kilit bir girişimdir (Mette ve ark. 2020).

Sınırlılıklar

Bu çalışmanın sonuçları çalışmayan katılan bireylerin deneyimleriyle sınırlıdır. Veriler pandemi sırasında çevrim içi olarak toplandı. COVID-19 sırasında evden çalışıyor olmak, tüm dünyayı olduğu gibi mültecilerle çalışan insani yardım çalışanlarını da olumsuz etkilemiş olabilir. Sahada değil de evde sınırlı kaynaklara sahip mültecilerle çalışmak, insani yardım sağlayıcılarının başa çıkma yöntemlerini, iş tatminini ve iş kaynaklı yorgunluğu etkilemiş olabilir. Ayrıca, örneklem için dahil etme kriterleri bir sivil toplum kuruluşunda çalışan kişileri içerdiğinden, ikincil travmatik stres nedeniyle işlerini bırakan insani yardım çalışanları bu çalışma kapsamına alınmamış, göz ardı edilmiş olabilir. Çalışmayan katılan bireylerin kişisel travma geçmişleri de değerlendirilmemiştir. Son olarak, katılımcıların çoğu kadındır. Gelecekteki araştırmalarda, her iki cinsiyet de eşit şekilde katılımın sağlanması veya erkek insani yardım çalışanlarının deneyimlerinin incelenmesi önerilebilir.

SONUÇ

Çalışmada mültecilerle ruh sağlığı alanı dışında çalışan insani yardım çalışanlarının deneyimleri ve ortaya çıkan ikincil travmanın etkileri ile nasıl baş ettikleri incelendi ve analiz sonucunda duygular, değişimler, işin tatmin edici yanları, işin yorucu yanları ve baş etme şeklinde beş ana tema belirlendi. Bu çalışmada dolaylı travma belirtilerinin travmatik hikayeler ile çalışan ruh sağlığı çalışanları ile sınırlı kalmadığını, ruh sağlığı dışındaki insani yardım çalışanlarının yaşadıkları duyguların, zamanla yaşamlarında meydana gelen değişimlerin, işlerinin tatmin edici ve yorucu yanlarının ikincil travma ile ilişkili olduğu saptandı. Ayrıca katılımcılardan bazılarında ikincil travmanın etkilerinin yanı sıra travma sonrası büyüme belirtilerinin de ortaya çıktığı; travmanın yıkıcı etkilerinin yanında yapıcı etkilerinin de mümkün olduğunu belirlendi.

Katılımcılarda işin yorucu ve tatmin edici yanlarının danışanların yaşadıkları zorluklara ne kadar yardımcı olup olunamadığı çevresinde değiştiği belirlendi. İşin yorucu yanları içinde mülteciler ile doğrudan ilişkili olmayan boyutları da mevcut olup, mültecilerle çalışma nedeniyle sosyal çevrelerinde negatif ve pozitif ayrımcılığa maruz kaldıkları, negatif ayrımcılığın ötekileştirilmelerine neden olurken pozitif ayrımcılığın katılımcıların bulundukları durumdan şikâyet etmemesi beklentisi nedeniyle kendilerini yordukları saptandı. Katılımcıların işin hem tatmin edici yanları hem yorucu yanları arasında kurum faktörünü belirtmeleri, kurumun baş etmede önemli olduğunu göstermektedir. Ayrıca kurum içinde resmi ve resmi olmayan paylaşımlar dolaylı travmanın etkileri ile baş etmede önemli söylenebilir. Bu doğrultuda sadece ruh sağlığı alanı değil mültecilerle çalışan tüm insani yardım çalışanlarının akran desteği ve süpervizyonlarının sağlanması ile bu bireylere terapötik etmenlerden evrensellik ve umut aşılama sağlayabilir.

TABLolar

Tablo 1: Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri

Yaş	Cinsiyet	Mültecilerle Çalışma Süresi (yıl)	Eğitim Durumu	Meslek	Katılımcı Sırası
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	Yüksek Lisans	Koruma Görevlisi	4
29	Kadın	2	Lisans	Avukat	5
28	Kadın	3	Lisans	Sağlık Eğitmeni	6
30	Kadın	2.5	Lisans	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	11
26	Kadın	3.5	Lisans	Sosyal Çalışmacı	12
32	Erkek	3	Lisans	Kıdemli vaka Yöneticisi	13

Tablo 2: Tema ve Alt Temalar

Tema	Alt Tema	Sıklık
Duygular	Danışana karşı hissedilen duygular	8
	Danışanın yaşantılarının sorumluları olduklarını düşündükleri kişilere yönelik duygular	3
	Katılımcıların kendilerine yönelttikleri duygular	4
Ruhsal Durumda 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
	İşten Uzaklaşma	1

REFERENCES

- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-5™* (5th ed.). American Psychiatric Publishing.
- Bilen, D., & Kiran, B. (2020). Suriyeli mültecilerin çeşitli travmatik yaşantıları nasıl deneyimlediklerine göre travma sonrası stres bozukluğu ve yaşam doyum düzeylerinin incelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(26), 3965–3987. [Article in Turkish]
- Brooks, M. A., Dasgupta, A., Taşğın, N. Ş., Meinhart, M., Tekin, U., Yüksek, D., Kaushal, N., & El-Bassel, N. (2022). Secondary traumatic stress, depression, and anxiety symptoms among service providers working with Syrian refugees in Istanbul, Turkey. *J Immigr Minor Health*, 24(6), 1421–1430.
- Can, M. (2020). *Sığınmacılar/mültecilerle çalışan sivil toplum çalışanlarının psikolojik sağlamlığının ve ikincil travmatik stres düzeyinin incelenmesi* [Master's thesis]. Yakın Doğu Üniversitesi, Lefkoşa.
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. S. Valle & M. King (Eds.), *Existential-phenomenological alternatives for psychology* (pp. 48–71). Oxford University Press.
- Durdyyeva, G., & Erbay, E. Ö. (2021). Türkiye'de mültecilere hizmet veren profesyonellerin ikincil travmatik stres düzeyi, psikolojik dayanıklılık ve algılanan sosyal destekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *J Int Soc Res*, 14(76), 451–458.
- Ebren, G., Demircioğlu, M., & Çırakoğlu, O. C. (2022). A neglected aspect of refugee relief works: Secondary and vicarious traumatic stress. *J Trauma Stress*, 35(3), 891–900.
- Figley, C. R. (Ed.). (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Routledge.
- Gissi, A. (2019). "What does the term refugee mean to you?": Perspectives from Syrian refugee women in Lebanon. *J Refug Stud*, 32(4), 539–561.

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Sage Publications.

Hunter, S. V., & Schofield, M. J. (2006). How counsellors cope with traumatized clients: Personal, professional and organizational strategies. *Int J Adv Couns*, 28, 121–138.

Iliffe, G., & Steed, L. G. (2000). Exploring the counselor's experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. *J Interpers Violence*, 15(4), 393–412.

Kahil, A. (2016). *Travmatik yaşantıları olan bireylere yardım davranışında bulunan profesyonel ve gönüllülerin ikincil travmatik stres düzeylerinin incelenmesi* [Master's thesis]. Ufuk Üniversitesi, Ankara.

Kahil, A., & Palabıyıkoglu, N. R. (2018). İkincil travmatik stres. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 10(1), 59–70. [Article in Turkish]

Kim, Y. J. (2017). Secondary traumatic stress and burnout of North Korean refugees service providers. *Psychiatry Investig*, 14(2), 118.

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 Treat Crisis Interv*, 4(4), 353–366.

Lusk, M., & Terrazas, S. (2015). Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and Central American refugees. *Hisp J Behav Sci*, 37(2), 257–273.

Mette, J., Wirth, T., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). "I need to take care of myself": A qualitative study on coping strategies, support and health promotion for social workers serving refugees and homeless individuals. *J Occup Med Toxicol*, 15, 19.

Michelson, T., & Kluger, A. (2021). Can listening hurt you? A meta-analysis of the effects of exposure to trauma on listener's stress. *Int J Listen*, 37(1), 1–11.

Nsenga, J. (2020). *Examining the lived experience of secondary traumatic stress among mental health professionals helping refugees: A qualitative study* [Doctoral dissertation]. Northcentral University, Arizona.

Ogden, J. (2019). *Health psychology* (6th ed.). McGraw Hill.

Özen, H., & Cerit, C. (2018). Savaş nedeniyle Türkiye'ye göç ederek insani yardım kuruluşunda çalışan Suriyeli mültecilerde travma sonrası stres bozukluğu ve ilişkili etmenler. *Kocaeli Univ Sağlık Bilim Derg*, 4(3), 70–73. [Article in Turkish]

Puvimanasinghe, T., Denson, L. A., Augoustinos, M., & Somasundaram, D. (2015). Vicarious resilience and vicarious traumatisation: Experiences of working with refugees and asylum seekers in South Australia. *Transcult Psychiatry*, 52(6), 743–765.

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. *J Pac Rim Psychol*, 12, e33.

Roth, S., & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *Am Psychol*, 41(7), 813.

Saban, A., Ersoy, A. F., Özden, M., Bozkurt, M., Ersoy, A., Akar, H., & Yahşi, Z. (2017). *Eğitimde nitel araştırma desenleri* (pp. 81–138). Anı Yayıncılık.

Salston, M., & Figley, C. R. (2003). Secondary traumatic stress effects of working with survivors of criminal victimization. *J Trauma Stress*, 16, 167–174.

Stamm, B. H. (2013). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. In *Treating Compassion Fatigue* (pp. 107–119). Routledge.

Tong, A., Sainsbury, P., & Craig, J. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): A 32-item checklist for interviews and focus groups. *Int J Qual Health Care*, 19(6), 349–357.

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2023). *Global trends report 2023*. <https://www.unhcr.org/global-trends-report-2023>

Wirth, T., Mette, J., Nienhaus, A., Schillmöller, Z., Harth, V., & Mache, S. (2019). "This isn't just about things, it's about people and their future": A qualitative analysis of the working conditions and strains of social workers in refugee and homeless aid. *Int J Environ Res Public Health*, 16(20), 3858.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.

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. *J Int Humanit Action*, 3(1), 1–16.

Yükseker, D., Meinhart, M., Tekin, U., Şahin Taşğın, N., Demirbaş, E., Dasgupta, A., Kaushal, N., & El-Bassel, N. (2024). Manifestations and drivers of secondary trauma among service providers working with Syrian refugees: A mixed-methods study from Istanbul, Turkey. *Int Soc Work*, 67(6), 1347–1361.

Živanović, M., & Vukčević Marković, M. (2020). Latent structure of secondary traumatic stress, its precursors, and effects on people working with refugees. *PLoS One*, 15(10), e0241545.