



Afet Bölgesinde Psikososyal Destek Çalışanlarının Deneyimleri: Zorluklar, Gereksinimler ve Çözüm Önerileri

Gökhan Boduroğlu

Öz: Bu çalışma, afet bölgelerinde görev yapan psikososyal destek (PSD) çalışanlarının karşılaştıkları zorlukları, bu zorluklarla başa çıkma yöntemlerini ve iyileştirme gereksinimlerini kapsamlı bir şekilde ele almayı amaçlamaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiş ve fenomenolojik araştırma deseni kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde, 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri sonrası sahada görev yapan 17 psikososyal destek çalışanıyla yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan elde edilen veriler, MAXQDA programı kullanılarak tematik analiz yöntemiyle betimsel olarak analiz edilerek yorumlanmıştır.

Araştırma bulguları, deprem gibi afetler sonrasında psikososyal destek çalışanlarının eğitim eksiklikleri, kaynak yetersizlikleri, yoğun duygusal yük ve koordinasyon sorunları gibi zorluklarla karşılaştığını ortaya koymaktadır. Özellikle afet sonrası psikolojik ilk yardım, danışmanlığı ve travma sonrası stres bozukluğu konularında yetersiz eğitim almanın müdahale süreçlerini olumsuz etkilediği anlaşılmaktadır. Psikososyal destek çalışanları deprem bölgesinde, ekip uyumu ve iş birliğinin saha çalışmaları sürecinde yaşanan zorlukları aşmada kritik önem taşıdığını belirterek; çocuklara yönelik oyun terapileri, bireysel görüşmeler ve danışmanlığı gibi yöntemlerin afetten etkilenenlere önemli katkılarda bulunduğunu ifade etmiştir. Araştırmanın sonuçları, afet sonrası müdahale süreçlerinin iyileştirilmesi için düzenli ve kapsamlı eğitimlerin verilmesi, sahada güçlü bir koordinasyon sisteminin kurulması ve çalışanlara yönelik destek mekanizmalarının geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Afet, Deprem, Psikososyal Destek, Afet Sonrası Zorluklar, Nitel Çalışma

Abstract: This study aims to comprehensively address the challenges faced by psychosocial support (PSS) workers in disaster areas, their methods of coping with these challenges, and their needs for improvement. The study adopted a qualitative research method and used a phenomenological research design. In the data collection process, semi-structured in-depth interviews were conducted with 17 psychosocial support workers working in the field after the February 6, 2023, Kahramanmaraş earthquakes. The data obtained from the participants were descriptively analyzed and interpreted by the thematic analysis method using the MAXQDA program.

Research findings reveal that psychosocial support workers face challenges such as lack of training, insufficient resources, heavy emotional burden and coordination issues in the aftermath of disasters such as earthquakes. In particular, it is understood that insufficient training in post-disaster psychological first aid, grief counselling and post-traumatic stress disorder negatively affects intervention processes. Psychosocial support workers in the earthquake zone emphasised that team cohesion and collaboration are critical in overcoming the challenges encountered during fieldwork, and stated that methods such as play therapy for children, individual counselling, and grief counselling make significant contributions to those affected by the disaster. The results of the study reveal that regular and comprehensive training, the establishment of a strong coordination system in the field, and the development of support mechanisms for employees are necessary to improve post-disaster response processes.

Keywords: Disaster, Earthquake, Psychosocial Support, Post-Disaster Challenges, Qualitative Study

@ Öğr. Gör. Dr., Hitit Üniversitesi, gokhanboduroglu@hitit.edu.tr

id <https://orcid.org/0000-0002-6424-6478>

DOI: 10.12658/M0778
insan & toplum, 2025; 15(4): 59-93.
insanvetoplum.org

Başvuru: 09.04.2025
Revize: 31.05.2025
Kabul: 17.07.2025
Erken Baskı: 25.07.2025

Giriş

Afet, yarattığı sonuçlar bakımından toplumun tamamı veya belirli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara yol açan; normal yaşamı ve insan faaliyetlerini durduran ya da kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesini aşan doğa, teknoloji veya insan kaynaklı bir olaydır (AFAD, 2024). Nerede, ne şiddette ve ne zaman gerçekleşeceği önceden tam olarak kestirilemeyen afetler daima güncel ve sosyal boyutları olan bir sorun teşkil etmektedir; özellikle yerleşim alanlarına yakın bölgelerde meydana gelen afetler bugüne dek önemli maddi ve manevi kayıplara yol açmış ve insan yaşamında derin izler bırakmıştır (Tuncay, 2004; Artan ve Özkan, 2020; Saeed ve Gargano, 2022). Toplumsal düzeni ve sosyal yapıları ciddi biçimde sarsmakta olan afetlerin, bireyler, aileler ve topluluklar üzerinde yarattığı can ve mal kayıplarının yanı sıra onarılması güç ruhsal ve sosyal sorunları da beraberinde getirdiği bilinmektedir (Tuncay, 2004). Bu nedenle bir afetin ardından normale dönmek için yapıları ve altyapıyı yeniden inşa etmek, afete maruz kalmış kişilere barınma ve güvenlik sağlamak ve toplumun temel işleyişini eski haline getirmek açısından aciliyet taşımaktadır. Ancak afetten etkilenen bireylerin duygusal ve psikolojik olarak süreçte karşılaştıkları ihtiyaçların karşılanmaması da psikososyal açıdan toplumsal dayanıklılığı zayıflatabilecek bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle toplumsal dayanıklılığı etkileyecek olan psikososyal ihtiyaçların da karşılanması, göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Cox ve Perry, 2011).

Fiziksel yaralanmaların aksine, afetlerin ruh sağlığına olumsuz etkileri hemen görünür olmayabilir; bireyler yeni psikolojik sorunlar veya mevcut sorunların kötüleşmesi ile karşılaşabilirler (North ve Pfefferbaum, 2013). Bu nedenle, afet bölgelerinde verilen psikososyal destek hizmetleri bireylerin ruh sağlığını korumak ve toplumun yeniden yapılandırılmasını sağlamak açısından büyük önem taşır. Psikososyal hizmetler, etkilenen bireylerin ve çalışanların normal yaşamlarına dönmelerine yardımcı olur, sosyal ilişkileri güçlendirir ve psikolojik sorunların önüne geçer (Arslan-Tomas ve Şavur, 2018). T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2024), “psikososyal” terimini, sürekli etkileşim halinde olan psikolojik ve sosyal faktörlerin dinamik ilişkisini ifade etmek olarak tanımlar. Afetlerde psikososyal destek, bireylerin kapasitelerini fark etmelerini, aile ilişkilerini yeniden kurmalarını ve gelecekteki afetlerle başa çıkabilme becerilerini artırmayı hedefler. Türk Kızılay’ına (2008) göre, afet ve acil durumlarda psikososyal destek, bireylerin travma sonrası sosyal bağlarını yeniden kurmalarına yardımcı olarak afet çalışanlarının etkilenenlerle sağlıklı iletişim kurmasına katkı sağlar.

Afetlere yönelik psikososyal destek hizmetlerinin iki temel bakış açısı bulunmaktadır; bunlar afetten etkilenen toplumu yeniden inşa etmek ve psikolojik

bozuklukların önüne geçmektir (Şavur ve Arslan-Tomas, 2010). Afet sonrası sunulan psikososyal destek çalışmaları afetten etkilenenlerin psikososyal iyileşme süreçlerine olumlu katkıda bulunur ve bireylerin travma sonrası süreçlerini yönetmelerine yardımcı olur (Şahin, 2024). Bu bağlamda afet sonrası psikososyal destek hizmetleri, farklı disiplinlerin iş birliği ile uzun süreli bir hizmet olarak yürütülmektedir (Rao, 2006). Afet bölgelerinde psikososyal destek çalışanları, sınırlı kaynaklar ve duygusal yük getiren durumlarla karşılaşmakta ve bu zorlukların kendi ruh sağlıkları üzerinde etkisi olabilmektedir. Bu çalışanların ihtiyaç duyduğu destekleri anlamak, müdahale süreçlerini iyileştirmek açısından büyük önem taşımaktadır. Afet sonrası bireylerde travmatik stres, depresyon, kaygı, tükenmişlik, sosyal izolasyon ve ekonomik yoksunluk gibi sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Afet sahasında uzmanlar, korunmasız grupları belirlemek, psikolojik ilk yardım sağlamak, bireyleri risklerden korumak ve psikoeğitim gibi birçok görevi yerine getirmektedirler (Ertuğrul, 2022).

Günümüzde psikososyal destek hizmetleri, afet sonrası insani yardım faaliyetlerinin vazgeçilmez bir parçası olarak kabul edilmektedir (Şavur ve Arslan-Tomas, 2010). Toplulukların sağlığı üzerinde çok büyük etkiye sahip olan afetler sonrasında hükümetler ve hizmet sağlayıcılar, bu karmaşık psikososyal sorunları ele almakla ve tutarlı, yüksek kaliteli psikososyal destek programları sunmakla yükümlüdür (Pak, 2023). Dünyada 1990'lı yıllarda, ülkemizde ise 1999 Marmara Depremi ile belirginleşen afet psikolojisi, afet sonrası psikososyal müdahale çalışmalarını özel bir alan haline getirmiştir. 1999 Marmara Depremi'nden sonra ulusal ve uluslararası kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumları iş birliğiyle afetten etkilenen bireylere psikososyal destek çalışmaları yürütülmüştür (Serhat, 2021).

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na göre (2024), afet ve acil durumlarda, temel düzey psikososyal destek müdahale eğitimi almış; psikoloji, sosyal hizmet, PDR ve çocuk gelişimi gibi bölümlerden mezun olan ve bu alanda gönüllü olarak çalışmak isteyen kişiler psikososyal destek çalışmalarını yürütmektedir. Afet sonrası psikososyal destek çalışanları; ihtiyaç ve kaynak değerlendirmesi, psikolojik ilk yardım, sevk ve yönlendirme, bilgi merkezi oluşturma, toplumu harekete geçirme, sosyal projeler, eğitimler ve çalışana destek gibi psikososyal müdahale araçlarıyla bireylerin ve toplulukların psikososyal iyilik halini korumayı ve güçlendirmeyi hedeflemektedir (Türk Kızılay, 2008). Afetlerin ardından toplumun yeniden yapılandırılması için kritik bir öneme sahip olan psikososyal destek, psikiyatrik terapi ya da psikolojik bir tedavi olmayıp, afet sonrası iyileşme sürecinde önemli bir destekleyici çalışma sürecidir (Aydın, 2012). Psikososyal destek çalışmaları kapsamında özellikle psikososyal destek ve özel ihtiyaç gruplarına yönelik müdahaleler, afetten etkilenenlerin iyileşme süreçlerinde kritik bir öneme sahiptir. Afet süreçlerinde psikososyal destek, bireylerin travma sonrası yaşadıkları psikolojik

stresi azaltmaya yardımcı olmakta ve onların günlük yaşama adaptasyonlarını kolaylaştırmaktadır (Duman, 2024).

Türkiye tarih boyunca birçok afetle karşı karşıya kalmış ve günümüzde de hem iklim özellikleri hem de jeolojik konumu nedeniyle sık sık doğal afetlere, zaman zaman ise insan kaynaklı afetlere maruz kalmaktadır (Altun, 2016). Türkiye’de 1900-2023 yılları arasında can kaybına ve hasara neden olan 269 deprem meydana gelmiş olup, bu depremlerden 20’sinin büyüklüğü 7’nin üzerindedir. Yaşanan bu depremlerde can kaybı ve ağır hasar bakımından büyük depremler sırasıyla 2023 Kahramanmaraş, 1939 Erzincan ve 1999 Gölçük merkezli Marmara depremleridir (Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023).

Türkiye tarihinde can kaybı ve hasar açısından en büyük depremler, 6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen, merkez üssü Kahramanmaraş’ın Pazarcık ilçesi olan 7.7 ve Elbistan ilçesi olan 7.6 büyüklüğündeki depremlerdir. Bu depremlerden başta Kahramanmaraş, Malatya, Adıyaman, Hatay, Osmaniye, Kilis, Gaziantep, Şanlıurfa, Diyarbakır ve Adana olmak üzere birçok il etkilenmiştir (AFAD, 2023). Depremden etkilenen 11 ilin toplam nüfusu 2022 yılı için Türkiye nüfusunun %16.4’ünü (14 milyon 13 bin 196) oluşturmaktadır. Ayrıca, Türkiye’de ikamet eden 3,5 milyon kayıtlı geçici koruma altındaki Suriyeli göçmenlerin %50’si bu illerde ikamet etmektedir. Meydana gelen depremler sonucunda 48 binden fazla insan yaşamını kaybetmiş, yarım milyondan fazla bina hasar görmüştür. Bu felaket toplumsal yapıyı sosyal, ekonomik, kültürel, siyasal, mekansal ve psikolojik boyutlarda doğrudan veya dolaylı olarak olumsuz etkilemiştir (Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023). Bu olağanüstü durum, afet bölgesine yönelik psikososyal müdahalelerin nicelik ve nitelik açısından çok yönlü olmasını zorunlu kılmıştır.

Psikososyal destek hizmetleri, Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) koordinasyonunda Diyanet İşleri Başkanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, yerel yönetimler, üniversiteler, Türk Kızılay, STK, özel sektör gibi destek çözüm ortakları ile iş birliğiyle yürütülmektedir (AFAD, 2021). Kahramanmaraş depremlerinin ardından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) psikososyal destek müdahale ekipleri, diğer aktörlerle iş birliği içerisinde, afet bölgelerinde kapsamlı çalışmalar yürütmüştür. Akut dönemde, enkaz başlarında, hastanelerde, çadır alanlarında ve diğer barınma alanlarında ihtiyaç tespiti, psikolojik ilk yardım, bireysel görüşmeler gibi psikososyal destek faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Çadır, gıda, hijyen malzemeleri, giyim, ilaç ve medikal cihaz gibi temel gereksinimlerin karşılanmasının yanı sıra, hassas grupların (çocuk, yaşlı, kadın, engelli vb.) özel

ihtiyaçlarına yönelik hızlı ve bütüncül müdahaleler yapılmıştır. Psikososyal destek çalışanları; ihtiyaç ve kaynak değerlendirmesi, psikolojik ilk yardım, kapsamlı tedavi süreçleri gerektiren vakaları sevk ve yönlendirme, bilgi merkezi oluşturma, toplumsal projeler, eğitim faaliyetleri ve çalışanlara destek gibi müdahale araçlarıyla bireylerin ve toplulukların iyilik hallerini korumayı hedeflemiştir. Bu süreçte kayıp ve yasla baş etme süreçlerine yönelik bireysel görüşmeler, grup terapileri, çocuklara yönelik oyun terapileri ve danışmanlık hizmetleri gibi çalışmaların yanı sıra, sosyal bağlantıları güçlendirmeyi amaçlayan sosyalleşme kursları ve eğitim programları düzenlenmiştir. Uzun vadede ise, afetzedelerin toplumsal uyum ve dayanışma duygusunu pekiştiren, sürdürülebilir destek modelleri geliştirilerek normal yaşama geçiş süreçleri desteklenmiştir (Ünüvar ve Özmete, 2023; Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023; Koç ve Yalçın, 2023). Bu çalışmalar kapsamında Adana'da 418, Adıyaman'da 484, Diyarbakır'da 401, Gaziantep'te 271, Hatay'da 638, Kahramanmaraş'ta 630, Kilis'te 135, Malatya'da 463, Osmaniye'de 319, Şanlıurfa'da 225 olmak üzere toplam 3.984 psikososyal destek personeli görev yapmıştır (Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023).

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın sorusu: “Afet sonrası psikososyal destek çalışanlarının çalışmaları sırasında karşılaştıkları zorluklar ve bu zorluklarla başa çıkmak için ihtiyaç duydukları gereksinimler nelerdir?” şeklindedir. Araştırma, bu soru doğrultusunda afet sonrasında psikososyal destek hizmetlerinde görev yapan profesyonellerin karşılaştıkları zorlukları, bu zorluklarla başa çıkma yöntemlerini ve iyileştirme gereksinimlerini kapsamlı bir şekilde ele almayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın Modeli

Araştırma nitel araştırma yöntemlerinden biri olan olgubilim deseni kullanılarak hazırlanmıştır. Olgubilim çalışmaları, birkaç kişinin belirli bir fenomen ya da kavramla ilgili yaşanmış deneyimlerinin ortak anlamını tanımlayarak, farkında olduğumuz ancak derinlemesine anlamadığımız olgulara odaklanmakta ve bir olguyu daha iyi tanımlamamıza ve anlamamıza yardımcı olacak açıklamalar ve örnekler sunarak hem bilimsel literatüre hem de uygulamaya katkı sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Creswell, 2014). Bu kapsamda, afet sonrası psikososyal destek çalışanlarının deneyimlerini derinlemesine incelemek, karşılaştıkları zorlukları, başa çıkma yöntemlerini ve iyileştirme ihtiyaçlarını anlamak araştırmanın temel dayanağını oluşturmaktadır.

Veri Toplama Aracı ve Çalışma Grubu

Araştırmanın amaçları doğrultusunda literatür incelenmiş, iki uzman görüşü alınmış ve afet sonrası psikososyal destek çalışmalarında bulunan araştırmacının deneyimleri doğrultusunda veri toplama aşamasında kullanılmak üzere 8 (sekiz) sorudan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Araştırmanın etik izni Hitit Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (28.11.2024 tarih ve 2024-25 karar numaralı) alınmıştır. Araştırmada katılımcıların belirlenmesinde temel ölçüt 6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş, Hatay, Adıyaman, Gaziantep, Osmaniye, Malatya, Şanlıurfa, Diyarbakır, Adana, Kilis ve Elazığ olmak üzere 11 ili etkisi altına alan Kahramanmaraş merkezli depremler sonrasında afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarında bulunması olarak alınmıştır. Araştırma kapsamında olasılık dışı örnekleme yöntemlerinden olan kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak görüşme gerçekleştirilen psikososyal destek çalışanlarının referansları ile başka görüşmeler planlanarak 7 farklı ilden toplamda 17 psikososyal destek çalışanı ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan görüşmelerin gizliliğini sağlamak amacıyla, katılımcılara ait bilgiler araştırma verilerinin raporlaştırma aşamasında rumuz verilerek kullanılmış; katılımcılara ait cinsiyet, yaş, medeni durum, meslekleri, mesleki tecrübeleri, afet bölgesinde görevlendirildikleri şehirler ve görev süreleri tablo şeklinde (Tablo 1) ve bulgular kısmında kullanılan doğrudan alıntılarının sonunda sunulmuştur.

Tablo 1

Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Bilgiler

Sıra	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Meslek	Mesleki Tecrübe	Afet Bölgesinde Görevlendirildiği Şehir	Görev Süresi
Katılımcı 1	Erkek	27	Bekar	Psikolog	2 Yıl	Kahramanmaraş	9 gün
Katılımcı 2	Erkek	35	Evli	Sosyolog	7 Yıl	Hatay	34 gün
Katılımcı 3	Erkek	30	Evli	Psikolojik Danışman	8 Yıl	Adana	10 gün
Katılımcı 4	Erkek	34	Evli	Sosyal Çalışmacı	11 Yıl	Hatay	7 gün
Katılımcı 5	Kadın	30	Bekar	Sosyal Çalışmacı	7 Yıl	Kahramanmaraş	7 gün

Katılımcı 6	Kadın	39	Bekar	Sosyolog	8 Yıl	Adıyaman	30 gün
Katılımcı 7	Erkek	33	Evli	Sosyal Çalışmacı	11 Yıl	Malatya	7 gün
Katılımcı 8	Kadın	35	Bekar	Psikolog	13 Yıl	Malatya	15 gün
Katılımcı 9	Erkek	26	Evli	Sosyal Çalışmacı	2 Yıl	Kahramanmaraş	10 gün
Katılımcı 10	Erkek	33	Bekar	Sosyal Çalışmacı	10 Yıl	Adıyaman	20 gün
Katılımcı 11	Kadın	27	Bekar	Sosyal Çalışmacı	2 Yıl	Kahramanmaraş	27 gün
Katılımcı 12	Kadın	33	Bekar	Sosyal Çalışmacı	6 Yıl	Adana	20 gün
Katılımcı 13	Kadın	30	Bekar	Sosyal Çalışmacı	9 Yıl	Gaziantep	10 gün
Katılımcı 14	Kadın	30	Bekar	Sosyal Çalışmacı	4 Yıl	Malatya	24 gün
Katılımcı 15	Kadın	27	Bekar	Psikolog	3 Yıl	Adıyaman	14 gün
Katılımcı 16	Erkek	38	Evli	Psikolog	16 Yıl	Malatya	20 gün
Katılımcı 17	Erkek	44	Evli	Sosyal Çalışmacı	22 Yıl	Kahramanmaraş	10 gün

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın verileri, 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli depremler sonrasında afet bölgesinde görev almış psikososyal destek çalışanlarıyla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler yoluyla toplanmıştır. Olasılığa dayanmayan örnekleme yöntemlerinden birisi olan kartopu örnekleme yöntemiyle 17 katılımcı ile yapılan görüşmelerden toplamda 320 dakikalık görüşme kaydı elde edilmiştir. Görüşme kayıtları yazıya dökülmüş ve tematik analiz yöntemi kullanılarak sistematik biçimde analiz edilmiştir. Bu yöntem, afet bölgesinde görev yapan psikososyal destek çalışanlarının karşılaştıkları zorlukları, ihtiyaçları ve çözüm stratejilerini kapsamlı bir şekilde değerlendirmek açısından uygun görülmüştür. Araştırma verileri, MAXQDA 24 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın analiz süreci şu üç temel aşamada gerçekleştirilmiştir:

1. Birinci aşamada, görüşmelerden elde edilen transkriptler defalarca okunarak içerik hakkında genel bir çerçeve oluşturulmuştur. Katılımcı ifadeleri doğrultusunda açık kodlama yöntemiyle doğrudan anlam birimleri tanımlanmış, bu kodlar benzerlik ve ilişkilerine göre gruplanarak alt temalar ve temalar oluşturulmuştur.
2. İkinci aşamada, verilerin güvenilirliğini artırmak için kodlama süreci iki farklı araştırmacı tarafından yürütülmüş ve MAXQDA yazılımı kullanılarak kodlar arası uyum değerlendirilmiştir. Veri analizinde yüksek güvenilirlik göstergesi olan kodlayıcılar arası uzlaşma oranı %80 üzerinde hesaplanmıştır.
3. Üçüncü aşamada, elde edilen kodlar aracılığıyla oluşturulan temalar detaylı biçimde yorumlanmış; doğrudan katılımcı alıntılarına yer verilerek verilerin analitik ve bütüncül bir yaklaşımla sunulması sağlanmıştır. Bu süreçte hem betimsel hem de yorumlayıcı analiz teknikleri bir arada kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırmada elde edilen bulgular; “Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar”, “Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar ile Baş Etme Stratejileri” ve “Psikososyal Destek Çalışmalarının Güçlendirilmesi” olmak üzere üç ana tema altında incelenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2

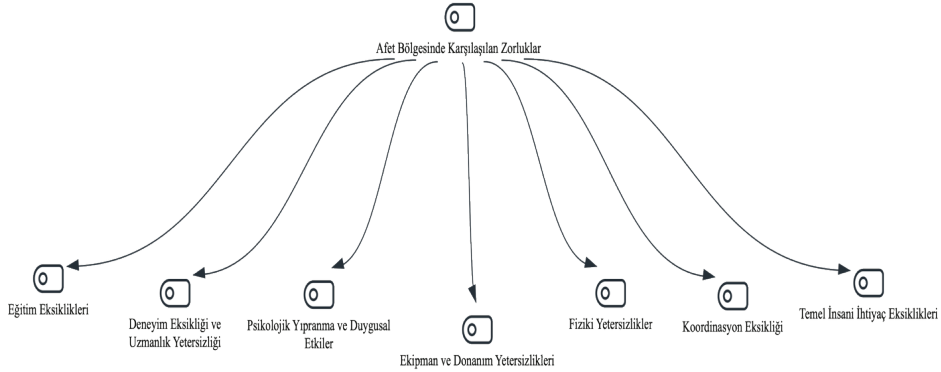
Araştırmanın Temalaştırılmış Ana Tema ve Alt Temaları

Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar	Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar ile Baş Etme Stratejileri	Psikososyal Destek Çalışmalarının Güçlendirilmesi
Eğitim Eksiklikleri	Koordinasyon ve Destek Odaklı Çözümler	Sürekli ve Yapılandırılmış Eğitimlerin Artırılması
Deneyim Eksikliği ve Uzmanlık Yetersizliği	Ekip İçi Uyum ve İş Birliği	Uzmanlaşmış ve Gönüllü Ekiplerin Oluşturulması
Psikolojik Yıpranma ve Duygusal Etkiler	Psikososyal Müdahale Yöntemleri	Deneyim Paylaşımı ve Bilgi Havuzları Oluşturma
Ekipman ve Donanım Yetersizlikleri	Çocuklara Yönelik Müdahaleler	Koordinasyon ve İş Birliğinin Güçlendirilmesi

Fiziki Yetersizlikler	İhtiyaçların Hızlı ve Doğru Tespiti	Uzun Vadeli Takip ve Kalıcı Destek Sistemleri Oluşturma
Koordinasyon Eksikliği	İletişim Stratejileri ve Empati	Yasal Düzenlemeler ile Afet Politikalarının Güçlendirilmesi
Temel İnsani İhtiyaç Eksiklikleri		Çalışana Destek Çalışmaları

Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar

Psikososyal destek çalışanlarının afet bölgesinde karşılaştığı zorluklar; “Eğitim Eksiklikleri”, “Deneyim Eksikliği ve Uzmanlık Yetersizliği”, “Psikolojik Yıpranma ve Duygusal Etkiler”, “Ekipman ve Donanım Yetersizlikleri”, “Fiziki Yetersizlikler”, “Koordinasyon Eksikliği” ve “Temel İnsani İhtiyaç Eksiklikleri” şeklinde alt temalar altında ele alınmıştır (Şekil 1).



Şekil 1: Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar Temelli Hiyerarşik Kod Modeli

Eğitim Eksiklikleri

Afet bölgelerinde görev yapan psikososyal destek çalışanları, özellikle eğitim eksikliklerinin saha çalışmalarını zorlaştırdığını vurgulamaktadır. Özellikle psikososyal destek sağlama, yas danışmanlığı ve travma sonrası stres bozukluğu gibi konularda yeterli eğitim almamış çalışanlar afet bölgesindeki sahada ciddi zorluklar yaşamıştır. Deneyimli personeller, önceki eğitimlerinin avantajlarını görseler de yeni başlayan ya da bu tür eğitimlere erişimi olmayan çalışanlar, bu durumun hem kendilerini hem de ekiplerini zorladığını ifade etmektedir. Özellikle afetin hemen ardından sahaya giden

psikososyal destek çalışanları, PİY (Psikolojik İlk Yardım), EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing), yas danışmanlığı ve oyun terapisi gibi alanlarda eğitim eksikliklerini fark ettiklerini ve bu konularda eğitim almanın afet bölgesindeki çalışmaların verimliliği açısından önemli olduğunu dile getirmiştir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“İşe yeni başlayan ve bu eğitimleri almayan çalışanlar hem kendilerini hem ekip liderlerini hem de koordinatörleri bu süreçte çok yordu. Özellikle deprem sürecinde çocuk ve yetişkin kaybı ve yas süreçleri ile ilgili çalışmalarda eğitim eksikliği bulunan personellerle zorlandık.” (K6, K, 39 yaş, Bekar, Sosyolog, 8 yıl, Adıyaman, 30 gün)

“Adıyaman görevlendirmesinden sonra eksiklerimi daha fazla hissettim. Alana giden personellerin büyük bir kısmının da PİY, EMDR, yas, oyun terapisi gibi alanlarda eğitimlerinin eksik olduğunu gördüm, sahada psikososyal destek çalışmalarında bulunan herkesin bu konularda donanım kazanması gerekiyor.” (K10, E, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 10 yıl, Adıyaman, 20 gün)

“Psikososyal destek konusuyla ilgili herhangi bir eğitim almadan göreve gönderildik. Yas süreci danışmanlığı, psikolojik ilk yardım, travma sonrası stres bozukluğu konusunda eğitimlere ihtiyacım olduğunu hissettim, bu alanlarda afet bölgesine gelmeden önce eğitim almak isterdim.” (K13, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 9 yıl, Gaziantep, 10 gün)

Deneyim Eksikliği ve Uzmanlık Yetersizliği

Afet bölgelerinde çalışanların deneyim eksikliği psikososyal destek süreçlerinde önemli bir zorluk olarak öne çıkmaktadır. Psikososyal destek çalışanları, daha önce deneyimlerinin bulunmamasından dolayı afet sonrası nasıl hareket etmeleri gerektiği, afetten etkilenenlere nasıl yaklaşımları gerektiği konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıklarını dile getirmişlerdir. Deneyim eksikliği, travma sonrası stres bozukluğu, yas vb. yaşayan bireylerle iletişim kurarken zorluklar yaşamalarına neden olmuştur. Ayrıca, krize müdahale yöntemleri konusunda yeterli uzmanlık ve deneyime sahip olmayan personellerin varlığı, süreçlerin daha da karmaşık hale gelmesine yol açmıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Çalışma hayatımda daha önce afet sonrası çalışmalarla ilgili herhangi bir tecrübem olmadığından ne yapmam gerektiği, insanlara nasıl yaklaşmam gerektiği konularında belli zorluklar yaşadım.” (K11, K, 27 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 27 gün)

“İlk kez deprem bölgesinde psikososyal destek görevi aldım, önceden tecrübem olmadığı için afetzede müracaatçılarla iletişim konusunda yetersiz hissettim.” (K9, E, 26 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 10 gün)

Psikolojik Yıpranma ve Duygusal Etkiler

Afet bölgesi dışından deprem bölgesine görevlendirilen psikososyal destek çalışanları, afet bölgelerinde görev sürecinde psikolojik yıpranma ile karşı karşıya kalmıştır. Katılımcılar, yıkılmış binaların ve insanların çaresizliklerinin kendilerini psikolojik olarak etkilediğini, özellikle ilk günlerde bu hissin daha yoğun olduğunu belirtmektedirler. Travma ve kayıplarla yüz yüze gelen uzmanlar, yaşadıkları duygusal yoğunluk ve sürekli yas sürecindeki bireylerle çalışmanın, zamanla yıpranma hissine yol açtığını ifade etmektedir. Bu süreç, yardım etme isteği ile mesleki sorumluluğun ötesinde, bireylerin kişisel psikolojik dirençlerini zorlayan bir deneyim haline gelmektedir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Afet bölgesine gittiğimizde öncelik olarak insanların yaşamış olduğu çaresizlik ve yıkılmış binaları gördükçe psikolojik olarak çok etkilendim.” (K7, E, 33 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Malatya, 7 gün)

“Psikolojik olarak ne kadar istemesek de etkileniyorsunuz. Yardım etmeye gittiğimiz insanların içinde bulunduğu psikolojik durum, yaşadıkları travmatik süreç, çalışmalarımız sırasında bizleri de psikolojik olarak olumsuz etkiledi.” (K11, K, 27 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 27 gün)

Ekipman ve Donanım Yetersizlikleri

Afet bölgelerinde ekipman ve donanım yetersizlikleri psikososyal destek çalışanlarının karşılaştığı önemli zorluklardan biri olmuştur. İletişim araçlarının eksikliği, temel ihtiyaçlar olan elektrik ve su gibi kaynakların bulunmaması çalışmaların ilk günlerde ciddi şekilde sekteye uğramasına neden olmuştur. Sosyal servis alanlarında bilgisayar eksikliği, kayıtların düzenli tutulamamasına ve çalışan değişiklikleri nedeniyle mükerrer çalışmaların yapılmasına neden olmuştur. Ayrıca, sahadaki donanım ve materyal eksiklikleri, özellikle çocuklarla yapılan etkinliklerde ve raporlama süreçlerinde aksamalara neden olmuş, bu durum çalışmaların hızını ve verimliliğini olumsuz etkilemiştir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Sosyal servis alanında bilgisayar bulunmaması yapılan çalışmaların kümülatif bir şekilde ilerlememesine, çadır alanında yapılan görüşmelerin alandaki meslek elemanlarının da değişmesiyle tekrardan başa alınmasına neden oldu.” (K10, E, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 10 yıl, Adıyaman, 20 gün)

“Deprem bölgesinde olduğumuz için kullanacağımız ekipman ve donanımların yetersiz olması çalışmaların hızının kesilmesine, zaman zaman da işlerin aksamasına neden oldu.” (K5, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 7 yıl, Kahramanmaraş, 7 gün)

“Çadır sahası içerisinde çocuklar için kurulan etkinlik araçları, çocuklar ile birlikte yaptığımız etkinliklerde kullandığımız görsel materyaller, bilgisayar ve yazıcı eksikliği raporlama ve form işlerini aksatmaktaydı.” (K9, E, 26 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 10 gün)

Fiziki Yetersizlikler

Afet bölgelerinde fiziki yetersizlikler, psikososyal destek hizmetlerin etkin bir şekilde sunulmasını zorlaştırmıştır. Çocuklar için kurulan oyun çadırlarının zemin hazırlığının yetersizliği, çocukların ayaklarının ıslanmasına yol açmış, çadırların soğuk olması da ısıtıcıların yangın riski nedeniyle kullanılamamasıyla daha da zorlayıcı hale gelmiştir. Ayrıca, elektrik ve su kesintileri gibi altyapı eksiklikleri, güvenli ve yeterli bir ortam sağlanamadığı için psikososyal destek hizmetlerinin tam olarak sunulmasını engellemiştir. Bu tür fiziki yetersizlikler, afetin hemen ardından acil hizmetlerin sağlanmasında önemli zorluklar yaratmıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Oyun çadırlarının zemini iyi hazırlanmadığından dolayı çocukların ayakları ıslanıyordu, yeni zemin malzemesi istenilse de tam olarak sorun çözülemedi, yangın çıkma riski nedeniyle katalitik ısıtıcılar kullanılamıyordu, bu nedenle çadırlar soğuktu.” (K1, E, 27 Yaş, Bekar, Psikolog, 2 yıl, Kahramanmaraş, 9 gün)

“Depremi ilk günlerinde fiziki olarak güvenli, yeterli bir ortamın tam olarak bulunmaması, elektrik, su kesintilerinin vs. yaşanması nedeniyle gerekli hizmet maalesef tam olarak verilememiştir.” (K8, K, 35 yaş, Bekar, Psikolog, 13 yıl, Malatya, 15 gün)

Koordinasyon Eksikliği

Psikososyal destek çalışanlarının afet bölgesinde yaşadığı en büyük sorun koordinasyon eksikliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurumlar arası iş birliğinin yetersizliği, aynı işlerin tekrarlanmasına ve verimsizliğe yol açmıştır. Afet bölgesinde sistemsizlik ve organize olmama durumu, sahada sürekli başa dönülmesine ve kaynak israfına neden olmuştur. Yardımların düzensiz ve karmaşık bir şekilde dağıtılması, güvenli alanlarda dahi kaosu hakim olmasına sebebiyet vermiştir. En büyük eksikliklerden biri olarak güncel verilere erişim sorunu da vurgulanmış; bu durum, ekiplerin hızlı ve etkin müdahalede bulunmasını zorlaştırmıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Afet bölgesinde en önemli sorun koordinasyonsuzluktu. Kurumlar arası iş birliği çok zayıftı, aynı işi tekrar tekrar yaptığımızı hissettik. Gönüllü gelmeyen arkadaşlar ve eğitim almayan psikososyal destek personelleri grup sürecini sekteye uğratan tavırlarda oluyorlardı.” (K16, E, 38 yaş, Evli, Psikolog, 16 yıl, Malatya, 20 gün)

“Sahada hissettiğimiz en büyük eksiklik, koordinasyon ve hızlı bilgi akışına olan ihtiyaçtı. Özellikle, sahada çalışan ekiplerin ihtiyaç duyduğu güncel verilere erişimimiz sınırlıydı. Bu durum, etkili müdahale yapma kapasitemizi azalttı.” (K12, K, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 6 yıl, Adana, 20 gün)

“Benim gördüğüm en büyük zorluk organizasyonlarda koordinasyon eksikliği nedeniyle insanlara sağlanacak yardımların düzenli ve sistemli olmaması, en güvenli yerde dahi karmaşanın hakim olmasıydı.” (K3, E, 30 yaş, Evli, Psikolojik Danışman, 8 yıl, Adana, 10 gün)

Temel İnsani İhtiyaç Eksiklikleri

Afet bölgesinde temel insani ihtiyaçların karşılanmasında büyük eksiklikler yaşandığı gözlemlenmiştir. Özellikle barınma malzemeleri, çadır, ısıtıcı, yatak ve yorgan gibi temel ihtiyaçlar, yeterli kaynak sağlanamaması nedeniyle ciddi şekilde hissedilmiştir. Depremi ilk günlerinde, bölgedeki insanların gıda, giysi ve ilaç gibi temel gereksinimlerinin karşılanmasında zorluklar yaşanmıştır. Psikososyal destek çalışmaları devam ederken, barınma sorunlarının çözülmemiş olması, bu çalışmaların etkili olmasını da sınırlamıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

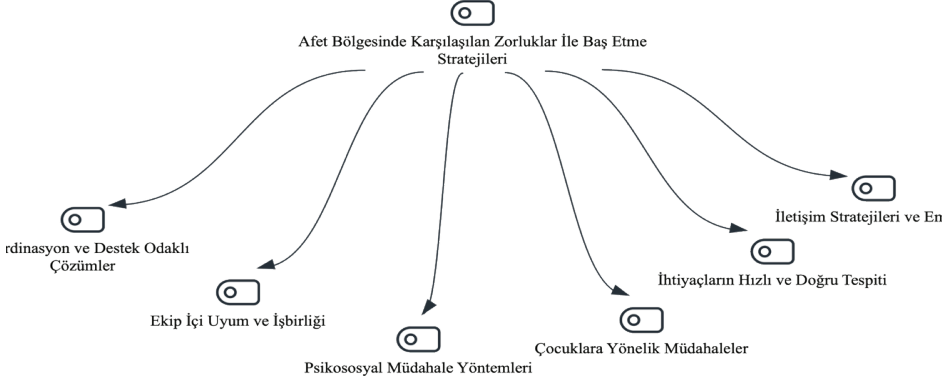
“Alanda bakanlığımıza bağlı psikososyal destek çalışmaları ve STK’lar tarafından ihtiyaçlar doğrultusunda kaynak sağlanması önemliydi. Temel ihtiyaçların karşılanması ilk günlerde yaşanan en büyük eksiklik olarak söylenilebilir. Bu nedenle temel ihtiyaçlar giderilmeden psikososyal destek çalışmalarının yeterli olmadığını gözlemledim.” (K13, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 9 yıl, Gaziantep, 10 gün)

“En zorlandığımız konu ihtiyaç sahiplerinin taleplerini karşılama hususunda temel insani malzeme eksikliği, kaynak eksikliği olmasıydı. Özellikle sosyal yardım depolarını ve çadır teslimlerinde temel barınmaya dair çadır, ısıtıcı, yatak, yorgan gibi malzemelerin eksikliğini hissettim.” (K17, E, 44 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 22 yıl, Kahramanmaraş, 10 gün)

Genel olarak değerlendirildiğinde afet bölgesinde görev yapan psikososyal destek çalışanlarının deneyimleri, sahadaki çalışmaların çok boyutlu ve zorlu bir süreci içerdiğini ortaya koymaktadır. Psikososyal destek çalışanları; eğitim ve deneyim eksiklikleri, psikolojik yıpranma, ekipman ve donanım yetersizlikleri, fiziki koşulların elverişsizliği, koordinasyon sorunları gibi birçok yapısal ve bireysel zorlukla karşı karşıya kaldıklarını belirtmişlerdir. Bu durum, afetlere müdahalede yalnızca teknik değil, aynı zamanda insani ve yapısal boyutların da dikkate alınması gerektiğini göstermektedir.

Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar ile Baş Etme Stratejileri

Psikososyal destek çalışanlarının afet bölgesinde karşılaştığı zorluklar ile baş etme stratejileri “Koordinasyon ve Destek Odaklı Çözümler”, “Ekip İçi Uyum ve İş Birliği”, “Psikososyal Müdahale Yöntemleri”, “Çocuklara Yönelik Müdahaleler”, “İhtiyaçların Hızlı ve Doğru Tespiti” ve “İletişim Stratejileri ve Empati” şeklinde alt temalar altında ele alınmıştır (Şekil 2).



Şekil 2: Afet Bölgesinde Karşılaşılan Zorluklar ile Baş Etme Stratejileri Temelli Hiyerarşik Kod Modeli

Koordinasyon ve Destek Odaklı Çözümler

Afet bölgesinde karşılaşılan zorluklarla başa çıkma stratejileri, özellikle koordinasyon ve destek odaklı çözümler üzerine kurulmuştur. İki günde bir düzenlenen ilçe koordinasyon toplantıları, ihtiyaçların ve taleplerin dile getirilip çözüme ulaştırılması için önemli bir platform olmuştur. Diğer kurumlarla kurulan koordinasyon sayesinde, personel ve ekipman kaynaklarından faydalanılarak karşılaşılan zorluklar aşılmaya çalışılmıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“İlgili diğer kurumlarla koordinasyon kurulduktan sonra; personel ve ekipman kaynaklarından faydalandık.” (K6, K, 39 yaş, Bekar, Sosyolog, 8 yıl, Adıyaman, 30 gün).

“Afet bölgesinde çalışırken, yerel toplulukların ve gönüllülerin desteği en önemli kaynaklarımızdan biriydi. Bu kişiler, bilgi ve ulaşım konusunda büyük bir kolaylık sağladılar. Ayrıca, çeşitli STK’larla olan iş birliğimiz, kaynakların paylaşımı ve koordinasyonu açısından oldukça faydalı oldu.” (K12, K, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 6 yıl, Adana, 20 gün)

Ekip İçi Uyum ve İş Birliği

Afet bölgesinde görev yapan psikososyal destek ekiplerinin karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmada en önemli unsurlardan birisi ekip uyumu ve iş birliği olmuştur. Ekip üyeleri uyumlu bir şekilde iş birliği içerisinde zorlukları birlikte aşmaya çalışmış, liderlerin yönlendirmeleri doğrultusunda hareket ederek vatandaşlara en iyi hizmeti sunmayı hedeflemişlerdir. Özellikle tecrübeli ekip liderleri ve koordinatörlerin etkili olması, ekip içi uyumu ve iletişimi güçlendirmiştir. Zorlayıcı çalışma koşullarına rağmen, ekiplerin dayanışma içinde ve profesyonel bir şekilde görev yapmaları, sahada etkin ve verimli bir çalışma ortamı oluşturmuştur. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Görevlendirildiğim ilçede tek psikososyal destek ekibiydik ve ekip lideriydim. Çok zor bir ortamda olduğumuzu bildiğimiz için ortak paydada buluştuk, birbirimizi tanımamıza rağmen iletişimimiz çok kuvvetliydi. Vatandaşın ihtiyaçlarına yönelik vermiş olduğum direktifleri ekip arkadaşlarım layıkıyla yerine getirdi. Birbirimizi üzmeden ve kırmadan sağlam bir iş birliği tesis ettik ve gayretli bir şekilde çalıştık.” (K7, E, 33 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Malatya, 7 gün)

“Ekip içi uyum, iletişim, mesleki tecrübe, hızlı hareket kabiliyeti ve psikolojik dayanıklılık önemliydi. Tecrübeli personelden oluşan ekip liderleri ve koordinatörler, ekiplerin oluşturulmasında etkili oldu. Ekip içi uyumsuzluk yaşayanlar veya psikolojik dayanıklılığı düşük olanlar farklı alanlarda görevlendirildi, böylece ekip dinamikleri korunmaya çalışıldı. Düzenli olarak ekip içi destek toplantıları yaparak karşılaştığımız zorluklarla başa çıkabilmek için her zaman birbirimize moral ve destek verdik.” (K12, K, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 6 yıl, Adana, 20 gün)

Afet bölgesinde ekip içi uyumun sağlanmasında ekip içi iletişim, sunulan hizmetlerin etkinliğini doğrudan etkileyen önemli unsurlar olarak öne çıkmıştır. Katılımcılar, sağlıklı iletişimin kriz dönemlerinde ekibin daha hızlı ve etkin müdahalede bulunmasına yardımcı olduğunu vurgulamaktadır. İlk günlerde iletişim altyapısındaki zorluklara rağmen, ekip içi motivasyon ve iş birliği, zorluklarla başa çıkmada kritik bir rol oynamıştır. Açık ve net iletişim, görevlerin belirlenmesi ve düzenli bilgi alışverişi, hem saha çalışmalarının verimliliğini artırmış hem de ekip üyelerinin psikolojik dayanıklılığını olumlu etkilemiştir. Bu dinamikler, ekiplerin kriz dönemlerinde daha güçlü ve uyumlu bir şekilde çalışmasına olanak sağlamıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Ekip iletişimi çok önemliydi. Ekip içi iletişimin sağlıklı olması sunulacak hizmetin daha hızlı ve daha etkin ilerlemesini, var olan kriz döneminde oluşabilecek farklı krizleri engelleme yönünde etkin rol oynadı.” (K13, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 9 yıl, Gaziantep, 10 gün)

“Ekip içinde açık iletişim önemli olup personelin görevlerini net bir şekilde bilmesi, ekip içerisinde doğru bir şekilde iş birliği kurulması ve düzenli bilgi alışverişlerinin olması önem arz etmekteydi. Ekip içi iletişim ve iş birliğinin olması afet sonrasında hem sahadaki faaliyetlerin etkinliğini artırıcı olmuş hem de ekipteki personellerin psikolojik etkinliğini olumlu olarak etkilemiştir.” (K14, K, 30, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 4 yıl, Malatya, 24 gün)

Psikososyal Müdahale Yöntemleri

Katılımcılara göre afet bölgesinde psikososyal destek sağlama sürecinde özellikle psikososyal ilk yardım (PİY), moral ve motivasyon artırıcı çalışmalar ile rehberlik ve doğru yönlendirme, bireysel ve grup çalışmaları kapsamında etkili müdahale yöntemleri olarak öne çıkmaktadır. Bireysel görüşmelerin ve duygusal sağaltım çalışmalarının da yararlı olduğu belirtilmiştir. Ayrıca yas süreci danışmanlığı gibi uygulamaların, depremzedelerin duygusal iyileşme sürecinde önemli bir rol oynadığı ifade edilmiştir. Bu müdahale teknikleri, sahada duygusal destek sağlama ve dayanıklılığı artırma açısından kritik olarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“PİY (Psikososyal İlk Yardım), moral ve motivasyon artırıcı çalışmalar gerçekleştirmek, rehberlik ve doğru yönlendirme yapmak, bireysel ve grup çalışmaları yürütmek ve yas süreci danışmanlığı sağlamak etkili müdahale yöntemleriydi.” (K12, K, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 6 yıl, Adana, 20 gün)

“Kişiler ile bireysel görüşmeler yapma ve duygusal sağaltım çalışmalarının yararlı olduğunu düşünüyorum.” (K13, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 9 yıl, Gaziantep, 10 gün)

“PİY, moral, motivasyon artırıcı çalışmalar yapmak, rehberlik ve doğru yönlendirme, bireysel ve grup çalışmaları ve terapileri, yas süreci danışmanlığı hepsi afet sonrası çalışmalarda kullanılan etkili çalışmalar arasında yer almaktadır.” (K6, K, 39 yaş, Bekar, Sosyolog, 8 yıl, Adıyaman, 30 gün)

Çocuklara Yönelik Müdahaleler

Katılımcılar, afet bölgesinde yapılan psikososyal destek çalışmalarında çocuklara yönelik müdahalelerin, onların travmalarını atlattıklarında büyük önem taşıdığını vurgulamaktadır. Psikososyal destek çalışanlarının ifadelerinde, çocukların olaydan en az şekilde etkilenmesi amacıyla onlar için oyun terapileri, boyama kitapları, oyuncaklar gibi materyallerle oyun alanları oluşturulduğu ve bu sayede çocukların kaliteli zaman geçirmelerinin sağlandığı belirtilmektedir. Aynı zamanda, empatiyle yaklaşarak güven ilişkisi kurmanın, psikososyal desteğin temel unsurlarından biri olduğu ifade edilmiştir. Bu çalışmalarda ekipler, yerel kaynaklardan sağlanan malzemeleri de etkin bir şekilde kullanarak çocukların iyileşme süreçlerine katkıda

bulunmuşlardır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Kendi yaşadığım travmanın da farkında olarak, empatiyle yaklaşip insanların duygularını anladığımı göstererek güven ilişkisi kurmaya çalıştım. Afet sonrasında ekipteki diğer arkadaşlarımın katkıları ile psikososyal destek faaliyetlerinde oyun terapileri ile özellikle çocukların travmalarını atlattıklarına yardımcı oldum.” (K12, K, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 6 yıl, Adana, 20 gün)

“Saha çalışmalarında çocukların olaydan en az etkilenmesinin sağlanması amacıyla çocuklara ayrı çadır kurularak onların oyun oynamalarını, kaliteli vakit geçirmelerini sağladık, özellikle çocuklarla yapılan oyun destekli çalışmaların ve çocuklar için alınan materyallerin önemli katkısını gördük.” (K10, E, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 10 yıl, Adıyaman, 20 gün)

“Deprem bölgesinde saha çalışmasında genellikle çocuklarla vakit geçirmemiz sebebiyle çocukların vakit geçirmeyi sevdiği oyuncak, boyama kitabı vb. malzemelerden yararlan-
dık.” (K11, K, 27 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 27 gün)

İhtiyaçların Hızlı ve Doğru Tespiti

Psikososyal destek çalışanları, afet sonrası sosyal hizmet çalışmalarında ihtiyaçların hızlı ve etkili bir şekilde tespit edilmesinin ve uygun hizmet modelleriyle buluşturulmasının önemini vurgulamaktadır. Katılımcılar, çadır ziyaretleri aracılığıyla öncelikli ihtiyaçların belirlenip giderilmesinin kritik olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, refakatsiz kalan engelli, çocuk, yaşlı ve kadınların tespiti ve bunların uygun hizmetlerle buluşturulmasının önemine dikkat çekilmektedir. Özellikle refakatsiz çocukların güvenli yerlere nakledilmesi gibi somut örneklerle sosyal hizmet müdahalesinin nasıl yapıldığı anlatılmaktadır. Çalışmalarda temel ihtiyaçların hızlıca karşılanması, barınma ve rehberlik hizmetlerinin sunulması, afetten etkilenenlere psikososyal desteğin sağlanmasına da katkı sağlamıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Çadır ziyaretleri sonucunda uygun sosyal hizmet modeli ile buluşturmak, saha taramasını etkin ve verimli bir biçimde yaparak ihtiyaçları önceliklerine göre sıralayarak öncelikli ihtiyacı gidermek önemliydi.” (Katılımcı 9, E, 26 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 27 gün)

“Deprem anında belki de kimsenin aklına gelmeyecek ancak yaşanan şokun ardından aklıma gelen ve derhal çalışma yapmadığımız, kimsesiz kalan engelli, çocuk, yaşlı, kadınlar ile alakalı çalışmalar. Şahsım olarak enkaz alanlarında birkaç gün bulunduktan sonra, oluşturulan sahra hastanesinde görev yaptım. Kısıtlı imkanlara rağmen çok büyük ve olumlu işler yaptık. Çadırlarda oluşturulan polikliniklere getirilen refakatsiz kimselerin tespitini sağlayarak ve sosyal hizmet müdahale yöntemlerini kullanarak onları kaynaklarla buluşturduk. Örnekle açıklayacak olur isem; refakatsiz çocukları hima-

yemize alarak onların çevre illerde bulunan çocuk kuruluşlarımıza nakillerini sağladık.” (K4, E, 34 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Hatay, 7 gün)

“Saha çalışmalarımız sırasında insanların temel ihtiyaçlarının (özellikle çadır) karşılanması, ihtiyaç taleplerinin alınması ve hızlı bir şekilde kendilerine ulaştırılması, talep doğrultusunda ve yaptığım gözlemlerle çocuk, engelli ve yaşlı vatandaşların uygun bir barınma merkezine yerleştirilmesine yönelik çalışmalarım, vatandaşlara devletin tüm kurumlarının yanlarında olduğuna dair rehberlik yapmam ve psikososyal destek çalışmasının ne olduğunu sade bir dille anlatmam diye düşünüyorum.” (K7, E, 33 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Malatya, 7 gün)

Katılımcılar, resmi sosyal desteğin ve somut ihtiyaçların karşılanmasının bireyler üzerindeki olumlu etkilerini vurgulamaktadır. Katılımcılar, travma yaşayan bireylerin temel ihtiyaçlarının karşılanmasının psikolojik rahatlama sağladığını ve bu kişilerin psikososyal destek çalışmalarına katılımını artırdığını belirtmektedir. Saha çalışmaları sırasında vatandaşlarla doğru ve sakın bir iletişim kurmanın, kaynakların doğru kişilere ulaştırılmasında kritik bir rol oynadığı da vurgulanmaktadır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Somut temel ihtiyaçların karşılanabiliyor olması, kişinin yaşadığı travmanın etkisini hafifletmekte, kişinin psikososyal destek çalışmalarına olumlu katlımı ve motivasyonu artmaktadır.” (K17, E, 44 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 22 yıl, Kahramanmaraş, 10 gün)

“İhtiyaç sahiplerinin tek tek ziyaret edilerek ihtiyaçlarının belirlenmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması çok önemliydi.” (K2, E, 35 yaş, Evli, Sosyolog, 7 yıl, Hatay, 34 gün)

“Saha çalışmalarımız genel itibarıyla ihtiyaç tespitinde bulunmakta ve bu süreçte vatandaşlar ile iletişimi en sakın ve yalın şekilde kurarak kaynakların vatandaşlara doğru bir şekilde ulaşmasına aracılık ettiğimi düşünüyorum.” (K5, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 7 yıl, Kahramanmaraş, 7 gün)

İletişim Stratejileri ve Empati

Katılımcılar, afet sonrası çalışmalarda iletişim stratejilerinin ve empatinin önemini vurgulamaktadır. Katılımcılar, sakın ortamlarda daha net ve kısa cümlelerle konuşmanın etkili olduğunu ve böylece ihtiyaç taleplerinin ve psikososyal destek amacının daha iyi anlatılabildiğini belirtmektedir. Etkili iletişim, empati ve dinleme becerilerinin, ihtiyaçlar ile çözümleri hızla buluşturma sürecinde kritik olduğu ifade edilmektedir. Empatiyle yapılan dinleme ve hızlı çözümler sunma, etkili müdahalenin temel taşları olarak öne çıkmaktadır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

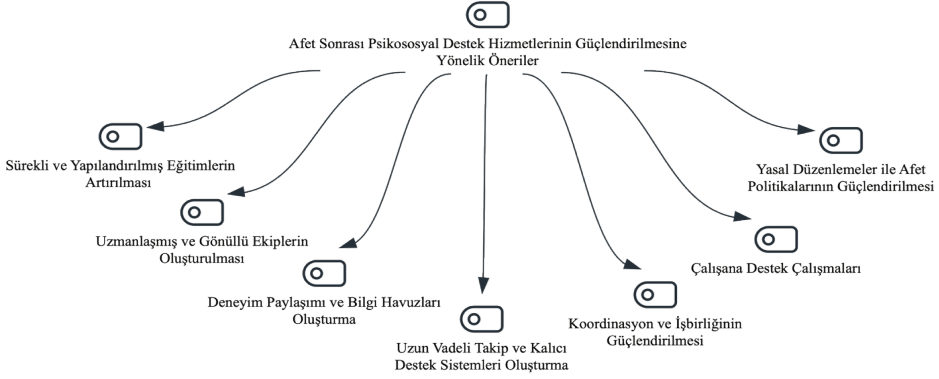
“Kalabalık içerisinde birçok kişiyle konuşmak yerine ortam sakin olduğunda çadırları dolaşarak yapmak istediklerimiz, ihtiyaç talep formları ve psikososyal destek ile amacımızın ne olduğunu daha kolay anlatabileceğimizi fark ettim. Sakin ve oldukça kısa, net cümlelerle konuşmanın daha etkili olduğu anlaşılmıştır.” (K1, E, 27 Yaş, Bekar, Psikolog, 2 yıl, Kahramanmaraş, 9 gün)

“En önemli müdahale yöntemlerinin zeminini iyi ayarlamak gerekiyor ve zeminde kesinlikle etkili iletişim, empati ve içtenlikle dinleme gerekiyor. Ve ihtiyaç ile çözümü buluşturma süresinin kısa olması gerçek bir çözüm.” (K3, E, 30 yaş, Evli, Psikolojik Danışman, 8 yıl, Adana, 10 gün)

Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma bulguları afet bölgesinde görev yapan psikososyal destek çalışanlarının çok boyutlu ve zorlu bir çalışma ortamında, karşılaştıkları sorunlarla baş edebilmek için hem bireysel hem de ekip düzeyinde çeşitli stratejiler geliştirdiklerini ortaya koymaktadır. Bulgular etkili bir müdahalenin; koordinasyonun sağlanması, ekip içi uyum ve iletişimin güçlendirilmesi, ihtiyaçların hızlı ve doğru biçimde tespit edilmesi, uygun psikososyal müdahale yöntemlerinin uygulanması ve empati temelli iletişim becerilerinin kullanılmasına bağlı olduğunu göstermektedir. Psikososyal destek çalışanlarının aktarımları, afet sonrası psikososyal destek çalışmalarında yalnızca mesleki bilgi ve becerilerin değil, aynı zamanda insani duyarlılık ve saha koşullarına uygun pratik çözümlerin de belirleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Afet Sonrası Psikososyal Destek Hizmetlerinin Güçlendirilmesine Yönelik Öneriler

Psikososyal destek çalışanlarının afet sonrası psikososyal destek hizmetlerinin güçlendirilmesine yönelik önerileri “Sürekli ve Yapılandırılmış Eğitimlerin Artırılması”, “Uzmanlaşmış ve Gönüllü Ekiplerin Oluşturulması”, “Deneyim Paylaşımı ve Bilgi Havuzları Oluşturma”, “Uzun Vadeli Takip ve Kalıcı Destek Sistemleri Oluşturma”, “Koordinasyon ve İş Birliğinin Güçlendirilmesi”, “Çalışana Destek Çalışmaları” ve “Yasal Düzenlemeler ile Afet Politikalarının Güçlendirilmesi” şeklinde alt temalar altında ele alınmıştır (Şekil 3).



Şekil 3: Afet Sonrası Psikososyal Destek Hizmetlerinin Güçlendirilmesine Yönelik Öneriler Temelli Hiyerarşik Kod Modeli

Sürekli ve Yapılandırılmış Eğitimlerin Artırılması

Afet sonrası psikososyal destek çalışmalarının iyileştirilmesi, özellikle personelin bilgi ve yetkinlik düzeyinin artırılmasıyla mümkün olmaktadır. Katılımcılar, afet durumlarında uzmanlık ve deneyimin önemini vurgulayarak, personelin stres yönetimi ve kriz organizasyonuna yönelik sürekli ve periyodik eğitimler almasının gerekliliğine dikkat çekmektedir. Eğitimlerin sadece afet zamanlarıyla sınırlı kalmaması, saha tecrübelerinin paylaşıldığı ve afet sonrası müdahale süreçlerine dair kapsamlı yapılandırılmış eğitimlerin yapılması önerilmektedir. Özellikle simülasyonlar, farkındalık, ilk yardım ve yas sürecine yönelik eğitimler, meslek elemanlarının afet bölgesinde daha etkin ve donanımlı çalışmasını sağlamak açısından önemli görülmektedir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Afet sonrası psikososyal destek çalışmalarını iyileştirmek için meslek elemanlarına düzenli olarak afet durumunda yapılması gereken hizmetler konusunda psikolojik ilk yardım, yas süreci, bireyle, grupla çalışma vs. konularında düzenli sistematik eğitimlerin saha tecrübeleri paylaşarak yapılandırılmasını isterdim. Deprem anında yaşanan ve sonraki süreçte yaşanan sorunlara dair kapsamlı saat, gün, hafta ve ay bazlı olarak yapılandırma ve yapılacaklarla ilgili eğitimler planlanmalıdır.” (K17, E, 44 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 22 yıl, Kahramanmaraş, 10 gün)

“Düzenli olarak farklı alanlarda afet, kayıp, kaza vb. durumlar için düzenli olarak afet sonrası psikososyal destek eğitimi düzenlemek meslek elemanlarının bu alanda yetkinliklerinin artırılması, bu tarz destek çalışmalarına hazır olunması ve ekipman-kaynak noktasında tam teşekküllü çalışmayı sağlamak önemli, ayrıca afet bölgesinde çalışmalarda bulunan meslek elemanlarına, çalışana destek kapsamında da destek verilmesi önemlidir.” (Katılımcı 9, E, 26 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 27 gün)

Uzmanlaşmış ve Gönüllü Ekiplerin Oluşturulması

Afet sonrası psikososyal destek çalışanı katılımcıların ifadeleri, afet bölgesinde görev yapan personelin profesyonel eğitimlerle donatılması gerektiğine güçlü bir vurgu yapmaktadır. Sahadaki görevlerin etkili ve verimli yürütülebilmesi için her meslek elemanının belirli alanlarda uzmanlaşması, afet anında yapılacaklar konusunda net bir görev tanımına sahip olması gerektiği belirtilmektedir. Özellikle psikososyal destek ekiplerinde, farklı ihtiyaçlara yönelik (örneğin, enkazdan kurtarılan bireyler ile çocuklarla çalışacak ekiplerin) ayrı ayrı uzmanlaşmanın önemine dikkat çekilmiştir. Katılımcılar, sahada belirsizlik ve şaşkınlığın önüne geçebilmek adına, afet anında her personelin hangi görevi üstleneceğinin, hangi ekipmanlarla nerede çalışacağını önceden planlanması gerektiğini ifade etmektedir. Bu bağlamda, her ilde düzenli olarak formatör eğitimler tarafından tüm meslek elemanlarına yönelik eğitimlerin verilmesi gerektiği dile getirilmiştir. Afet sonrası müdahalelerde uzmanlaşmış, düzenli eğitimlerle desteklenmiş profesyonel ekiplerin oluşturulmasının, sahada hem daha hızlı hem de daha etkili sonuçlar elde edilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Depremi ilk 6 günü deprem bölgesine gelen hemen hemen bütün psikososyal destek ekipleri ile tanışma, görüşme fırsatım oldu. Herkeste bir şaşkınlık, belirsizlik, ne yapılacağını bilmeme konusunda belirsizlik vardı. Sahaya iner inmez neler yapılacağı konusunda, görev tanımına kadar her personelin durumunda bir netlik olmalı ve direk o konuda uzmanlaşmalı. Örneğin, enkazdan çıkan depremzedeye uygulanacak psikososyal destek ekibi ile çocuklarla ilgilenen psikososyal destek ekibi alanında uzmanlaşmalı düşüncesindeyim.” (K4, E, 34 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Hatay, 7 gün)

“Afet bölgesine görevlendirilen personelin bu konuda daha çok eğitim alması, uzmanlaşması gerekmektedir. Afet sonrası psikososyal destek konusunda uzmanlaşmış ve gerekli eğitimi almış ekiplerin oluşturulması ve bu ekiplerdeki kişilerin mesleklerine göre iş bölümünün belirlenmesi sahadaki çalışmaları daha hızlı ve etkili bir hale getirebilir.” (K11, K, 27 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 2 yıl, Kahramanmaraş, 27 gün)

Afet sonrası psikososyal destek çalışanları, afet bölgesinde görev yapacak personelin gönüllülük esasına göre belirlenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Afet sonrasında psikososyal destek çalışmaları için gönüllü olmayan veya yeterli hazırlık eğitimi almamış kişilerin grup çalışmasını olumsuz etkileyebileceğine dikkat çekilmiş; bu nedenle görev alacak kişilerin gönüllü, uzman ve psikolojik duyarlılığa sahip bireyler arasından seçilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca, görevlendirme sürecinde adil bir yaklaşım benimsenmesi, gönüllüler arasında ayrım gözetmeden yapılacak görevlendirmenin daha etkili sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir. Gönüllü katılımın, sahadaki uyum ve etkinliği artırmada önemli bir unsur olduğu

belirtilmiştir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Eğitimler verilmesi, gönüllülük ilkesine göre görevlendirilen personellerin psikolojik açıdan duyarlı ve hassas olmasına özen gösterilmesinin herkesin yararına olacağı kanaatindeyim.” (K8, K, 35 yaş, Bekar, Psikolog, 13 yıl, Malatya, 15 gün)

“Afet bölgesine gönüllü gelmeyen, afet sonrası psikososyal destek konusunda gerekli hazırlık eğitimlerini almayan psikososyal destek personelleri grup sürecini sekteye uğratan tavırlar içerisinde oluyorlardı. Bu nedenle afet sonrası psikososyal destek çalışmalarına katılacak personelin uzman ve gönüllü kişilerden oluşması gerekmektedir.” (K16, E, 38 yaş, Evli, Psikolog, 16 yıl, Malatya, 20 gün)

“Afet bölgesine gönderilecek personeller arasında ayırım yapmadan adil bir şekilde öncelikli olarak gönüllüler arasında görevlendirme yapılması gerekiyor.” (K7, E, 33 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Malatya, 7 gün)

Deneyim Paylaşımı ve Bilgi Havuzları Oluşturma

Araştırmaya katılım sağlayan katılımcılar, afet bölgelerinde görev yapan personelin bilgi ve tecrübe paylaşımını destekleyen etkinliklerin düzenlenmesinin önemine dikkat çekmektedir. Çalıştay gibi platformlar aracılığıyla farklı illerden gelen personelin bir araya gelerek deneyimlerini aktarmalarının, hem afet çalışmalarına dair yeni bakış açıları kazandıracağı hem de çalışanların bilgi birikimini zenginleştireceği düşünülmektedir. Afet sonrası psikososyal destek çalışmalarında yer alan personelin, görevlerinin ardından il müdürlüklerince psikolojik destek almasının, yaşadıkları olumsuz etkileri aşmalarını ve gelecekteki görevlerde daha güçlü bir şekilde adapte olmalarını sağlayacağı ifade edilmiştir. Ayrıca, deneyimli personelin katılımıyla daha nitelikli ve afet odaklı eğitimlerin artırılması gerektiği, bu şekilde saha çalışmalarında daha hazırlıklı bir personel yapısının oluşturulabileceği vurgulanmıştır. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Her ilden afet bölgelerinde görev yapan personellerin bir araya geldiği çalıştay vb. etkinlikler aracılığıyla bilgi ve tecrübelerini aktarabildiği bir ortamın oluşturularak psikososyal destek çalışanlarının bakış açısını genişletebileceğini ve yeni bakış açılarının kazandırılabilceğini düşünüyorum.” (K5, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 7 yıl, Kahramanmaraş, 7 gün)

“Özellikle afet konusunda daha fazla nitelikli eğitim planlanarak daha önce afet sonrası psikososyal destek saha çalışmalarında görev yapan, sürece hakim olan deneyimli personellerin görev aldığı, deneyimlerini paylaştığı hizmet içi eğitimler artırılmalıdır.” (K17, E, 44 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 22 yıl, Kahramanmaraş, 10 gün)

Koordinasyon ve İş Birliğinin Güçlendirilmesi

Katılımcılar, afet bölgelerinde etkili bir psikososyal destek sağlanabilmesi için güçlü bir koordinasyon ve iş birliği ağına ihtiyaç duyulduğunu vurgulamaktadır. Bu kapsamda, tüm ilgili kurumlarda ve sivil toplum kuruluşlarında (STK) afet sonrası psikososyal destek verecek meslek elemanlarının yetiştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir. Teknolojinin kullanılarak ulusal bir bilgi havuzu ve bilgi sistemi oluşturulması, bu sisteme erişimin sağlanması ve tüm kurumların uyum içinde çalışması önerilmektedir. Ayrıca, yerel topluluklarda alanında uzman kişilerin yetiştirilmesi, ilçeler ve köylerde hızlı ve yerinde müdahale imkanı yaratacaktır. Sosyal hizmet, sağlık ve eğitim gibi yerel kuruluşların birlikte çalışması, toplumun afetin psikolojik etkileri hakkında bilinçlenmesine ve hızlı aksiyon alınmasına katkı sağlayacaktır. Eğitim programlarına tüm paydaş kurumların dahil edilmesiyle iş birliği ve koordinasyonun güçleneceği belirtilmiştir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“İlgili tüm kurumlarda ve ortak çalışma yapılacak STK vb. oluşumlarda mutlaka psikososyal destek çalışmalarında görev yapacak meslek elemanlarının yetiştirilmesi gerekiyor. Teknolojiden de faydalanılarak ulusal bir havuz, ulusal bilgi sistemi oluşturulmalı ve ilgili kurumların ve kişilerin bu sistemi kullanması sağlanmalıdır. Güçlü bir koordinasyon ağı kurulmalıdır.” (K6, K, 39 yaş, Bekar, Sosyolog, 8 yıl, Adıyaman, 30 gün)

“Bölgedeki bütün resmi kurumlar koordinasyon ve iş birliği içerisinde olmalı, yapılan eğitimlerin artırılması ve verilecek eğitimlerde paydaş kurumlardan personelin de katılımı iş birliği ve koordinasyonu artıracaktır.” (K10, E, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 10 yıl, Adıyaman, 20 gün)

Uzun Vadeli Takip ve Kalıcı Destek Sistemleri Oluşturma

Katılımcılar, afet bölgelerinde psikososyal destek çalışmalarının sadece kriz dönemleriyle sınırlı kalmaması gerektiğini ve uzun vadeli bir takip sürecinin önemini vurgulamaktadır. Depremzedelerin belirli bir süre geçtikten sonra tekrar izlenmesi gerektiği, bu konuda mevcut bir eksiklik olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, afet bölgesinde görev yapan meslek elemanlarının deneyimlerinden yararlanarak verilen hizmetlerin uzun vadede takibinin sağlanması gerektiği dile getirilmiştir. Kısa vadeli çözümler yerine, sürekli ve kalıcı bir destek sistemi oluşturulmasının, mağdurların toparlanma sürecini daha etkili bir şekilde destekleyeceği düşünülmektedir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Deprem bölgesinde görev yapan meslek elemanlarının tecrübelerinden yararlanılarak verilen hizmetlerin ve ihtiyaçların uzun süreli takiplerinin yapılması gerekmektedir. Kısa vadeli değil, uzun ve sürekli çalışmalar yapılmalıdır.” (K7, E, 33 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Malatya, 7 gün)

“Depremzedelerin belirli bir süre geçtikten sonra tekrar takiplerinin yapılması gerekiyor. Bu konuda eksiklik olduğunu düşünüyorum.” (K10, E, 33 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 10 yıl, Adıyaman, 20 gün)

Yasal Düzenlemeler ile Afet Politikalarının Güçlendirilmesi

Katılımcılar, afet bölgelerinde yürütülen psikososyal destek çalışmalarının etkinliği için devlet politikalarının güçlendirilmesi ve yasal düzenlemelerin yapılması gerektiğini vurgulamaktadır. Psikososyal destek faaliyetlerinin yasal bir çerçevede geliştirilmesi, bu alanda çalışan personelin güvenli bir ortamda hizmet sunmasını sağlayacaktır. Bu tür düzenlemelerin, afet durumlarında toplumun iyileşme sürecini daha etkili bir şekilde destekleyeceği düşünülmektedir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Öncelikle bu alanda devlet politikalarının güçlendirilmesi gerekmektedir ve yasal düzenlemeler planlanmalıdır. Bu yasal düzenlemeler psikososyal destek faaliyetlerinin yasal bir zeminde geliştirilmesini, bu alanda çalışan personellerin güvenli bir ortamda görev yapmalarını sağlar.” (K14, K, 30, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 4 yıl, Malatya, 24 gün)

Çalışana Destek Çalışmaları

Katılımcılar, afet bölgelerinde görev yapan çalışanların, özellikle sahada maruz kaldıkları travmatik deneyimlerden sonra desteklenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Çalışana yönelik travma sonrası stres bozukluğu, yas süreci danışmanlığı gibi eğitimlerin sunulması, bu alandaki uzmanların etkinliğini artıracaktır. Ayrıca, psikososyal destek çalışmalarının sadece afetten etkilenenler için değil, çalışana destek boyutuyla sahada görev yapan personel için de geçerli olması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca idarecilerin, sahadan dönen çalışanlara moral, motivasyon ve iş yükü açısından destekleyici bir yaklaşım sergilemesi önem arz etmektedir. Bu tür uygulamaların, çalışanların psikolojik dayanıklılığını artıracığı ve gelecek afetlerde daha etkin bir şekilde hizmet sunmalarını sağlayacağı düşünülmektedir. Katılımcıların bu konudaki deneyimlerine ve aktardıkları görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

“Öncelikle çalışana destek, travma sonrası stres bozukluğu, yas süreci danışmanlığı gibi eğitimlerin alanda olan uzmanlara etkin bir şekilde sunulması, hizmetlerin ulaşılabilirliği açısından planlama yapılması gerektiğini düşünüyorum.” (K13, K, 30 yaş, Bekar, Sosyal Çalışmacı, 9 yıl, Gaziantep, 10 gün)

“İdarecilerimiz, görevden dönen personel ve psikososyal destek çalışanlarının moral-motivasyon anlamında yanında olmalı ve iş yükü açısından da bir süre destekleyici bir yaklaşım sergilemelidir.” (K7, E, 33 yaş, Evli, Sosyal Çalışmacı, 11 yıl, Malatya, 7 gün)

Genel olarak afet sonrası psikososyal destek hizmetlerinin etkinliğinin artırılması için yapılan değerlendirmeler ele alındığında psikososyal destek çalışanlarının mesleki donanımının güçlendirilmesi, yapılandırılmış ve sürekli eğitimlerin yaygınlaştırılması, uzmanlaşmış ve gönüllü ekiplerin oluşturulması, deneyim paylaşımı ve bilgi havuzlarının kurulması, güçlü bir koordinasyon ve iş birliği ağı ile desteklenmesi gerektiğini ortaya koyulmaktadır. Ayrıca, afet bölgelerinde uzun vadeli takip sistemlerinin kurulması, çalışanların psikolojik açıdan desteklenmesi ve hizmetlerin yasal çerçevede düzenlenmesi gerekliliği vurgulanmaktadır. Psikososyal destek çalışanlarının görüşleri, sahadaki uygulamalarda yaşanan eksikliklerin giderilmesi için çok boyutlu ve sürdürülebilir afet politikalarının geliştirilmesinin önemine işaret etmektedir.

Değerlendirme ve Sonuç

Araştırmanın sonuçları, afet bölgelerinde çalışan psikososyal destek ekiplerinin çeşitli zorluklarla karşılaştığını göstermektedir. Psikososyal destek çalışanlarının eğitim eksikliği, afet sonrası psikososyal destek çalışmaları kapsamında yürütülen müdahalelerde etkili hizmet sunma süreçlerini zorlaştırmaktadır. Sahada görev yapan psikososyal destek çalışanlarının, psikolojik ilk yardım, yas danışmanlığı, travma sonrası stres bozukluğu yönetimi vb. gibi konularda yeterli eğitimleri almadığı durumlarda daha fazla güçlüklerle karşı karşıya kalınmaktadır. Bu eğitimlerin eksikliği, özellikle de afetten etkilenenlere yönelik müdahalelerde yeterli bilgi ve donanıma sahip olunmaması durumu (Tuncay, 2004) saha çalışmaları sırasında psikososyal destek çalışanlarının kendilerini yetersiz hissetmelerine ve süreçleri verimsiz yönetmelerine yol açmaktadır. Bu bağlamda araştırma sonuçları afet sonrası psikososyal destek çalışmalarının etkinliğinin artırılabilmesi için psikososyal destek çalışanlarının bilgi, beceri ve yetkinlik düzeyinin yükseltilmesi gerektiğini ortaya koyarak; özellikle afet alanında görev yapacak personelin stres yönetimi, kriz organizasyonu, ilk yardım ve yas süreci gibi konularda düzenli ve kapsamlı eğitim almasının önemini vurgulamaktadır. Bu nedenle, afetlerde yaşanan psikososyal sorun ve ihtiyaçların, afetlere müdahale ve psikolojik ilk yardım becerilerine sahip, kriz, salgın ve afet konularında yeniden düzenlenmiş bir müfredattan gelen meslek elemanlarınca karşılanması gerektiği ortaya çıkmakta; sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik gibi alanlarda eğitim gören öğrencilerin, afetlerde görev alacak uzman ve gönüllülerin alanda uyulacak kurallar, standartlar ve bölgelerin kültürel ekolojisi konusunda eğitim almaları önem kazanmaktadır. Bunların yanında özellikle afet hizmetlerinde görev alacak personelin yetkinliklerinin artırılması adına hizmet içi eğitimler, süpervizyonlar sağlanmalı ve afet alanında deneyim kazanmak üzere resmi,

özel ve sivil kuruluşlarla iş birliği yapılması önerilmektedir (Pak, 2023; Kaya, 2024; Boyraz, 2017; Zakour ve Harrell, 2003; Tuncay, 2004; Şavur ve Arslan-Tomas, 2010; Yelboğa, 2023; Ünlü, 2024; Karaağaç, 2023; Alakara Özcan, 2024).

Afet bölgesindeki psikososyal destek çalışanları, özellikle ekipman ve altyapı yetersizlikleri nedeniyle güçlüklerle karşılaşmıştır. Sahada iletişim araçlarının eksikliği ve temel altyapı ihtiyaçlarının karşılanamaması gibi sorunlar hizmetlerin aksamasına yol açmış; özellikle bilgisayar ve gerekli materyallerin yokluğu, raporlama ve kayıt işlemlerinde zorluklar yaratmıştır. Çocuklarla yapılan çalışmalarda oyuncak ve kitap gibi malzemelerin yetersizliği, psikososyal destek faaliyetlerinin etkililiğini sınırlandırmıştır. Psikososyal destek çalışanlarının motivasyonunu artırmak için çalışma alanlarının iyileştirilmesi (Kaya, 2024), hızlı ve doğru bilgiye erişim, etkin bir kriz iletişimi sağlamak ve kamuoyu oluşturmak açısından önem taşımaktadır (Boyraz, 2017). Ayrıca ekip içi uyum ve açık iletişim, sahadaki zorluklara karşı daha hızlı ve etkili müdahalelerde bulunmayı kolaylaştırmıştır. Afet müdahalelerinde farklı disiplinlerden gelen meslek elemanlarının görev ve sorumluluklarının önceden planlanması, ruh sağlığı hizmetlerinin koruyucu, önleyici ve tedavi edici müdahalelere uygun olarak yapılandırılması gerektiği vurgulanmıştır (Pak, 2023). Ekip çalışmasının etkinliğini artırmak adına, kuruluşlar arasında ortak bir anlayışın geliştirilmesi ve güven ortamının sağlanması kritik bir unsur olarak belirtilmiştir (Küçükaya, 2016). Psikososyal destek faaliyetleri, afetten etkilenen bireylerin iyileşme sürecine önemli katkılar sağlamaktadır. Çocuklar için oyun alanlarının oluşturulması, bireysel görüşmeler ve yas süreci danışmanlığı gibi çalışmalar, travmatik deneyimlerin atlatılmasına yardımcı olmuş; sosyal destek ve temel ihtiyaçların karşılanması, afetten etkilenenlerin psikolojik rahatlama yaşamasını ve destek çalışmalarına katılım göstermesini sağlamıştır. Empati temelli iletişim ve hızlı, doğru çözümler sunma, sosyal hizmet çalışmalarının etkinliğini artırarak afetten etkilenen bireylerin güvenli ve sağlıklı bir iyileşme süreci geçirmelerine katkıda bulunmuştur.

Afet sonrası bölgelerde yürütülen psikososyal destek çalışmalarında en büyük sorunlardan biri, farklı kurumlar arasında koordinasyon eksikliğidir. Bu eksiklik, kaynakların verimli kullanılmasını engellerken, aynı işlerin tekrarlanmasına ve bazı bölgelerde hizmetlerin yetersiz kalmasına neden olmaktadır. Psikososyal destek hizmetlerinin sunumunda, merkezi bir koordinasyonun eksikliği nedeniyle çeşitli alanlarda aksaklıklar yaşanmakta ve ihtiyaç duyulan hizmetlerin düzenli bir şekilde sunulması zorlaşmaktadır. Özellikle kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve gönüllüler arasındaki iş birliği eksikliği, yardımların afet bölgesinde etkili bir şekilde dağıtılmasını engellemekte ve süreçte aksamalar yaşanmasına sebep olmaktadır (Bourassa, 2009; Küçükaya, 2016; Tuncay, 2004). Bu sorunları

gidermek için, afetten etkilenen bireylere hizmet sunan kurumlar arasında sürekli bir iletişim ve koordinasyon ağı kurulması önem taşımaktadır. İlçe düzeyinde yapılacak koordinasyon toplantıları ve kurumlar arası iş birliği çabaları, afet sonrası hizmetlerin sürdürülebilirliğini artırmakta ve kaynakların etkin kullanılmasına olanak tanımaktadır (Şavur ve Arslan-Tomas, 2010; Şahin, 2024; Akbaş, 2020). Bu süreçte afet bölgesinde görev yapan uzmanların rolü büyük olup, bölgenin sosyokültürel yapısına hakim olan bu uzmanlar, afet yönetim sürecini koordine etmede kilit bir pozisyonda bulunmaktadır. Ayrıca, farklı yardım kuruluşlarının ortak bir çatı altında toplanması ve sosyal hizmet liderliğinde koordine edilmesi, dağıtım sürecinin verimliliğini artıracaktır (Pak, 2023). Afet yönetimi sürecinde yer alan personelin yeterliliklerinin artırılması, sahada karşılaşılan zorluklarla başa çıkmayı kolaylaştırırken, sürekli eğitim ve süpervizyon programları gibi destekleyici adımların da önemini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda, afet yönetimi alanında görev alacak tüm kurumlar için ortak bir bilgi ve veri sisteminin oluşturulması, hizmetlerin eş güdüm içinde sunulmasını sağlayarak afetten etkilenenlerin ihtiyaçlarının daha hızlı karşılanmasına katkıda bulunacaktır (Boyraz, 2017; Kaya, 2024). Bu bağlamda afet yönetiminde psikososyal destek hizmetlerinin etkinliğini artırmak için güçlü bir koordinasyon ve iş birliği ağına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu doğrultuda, afet yönetimi alanında çalışan kurumların iş birliği seviyelerini artırmaları ve koordinasyon eksikliğinden doğan hizmet aksamalarını önlemek adına stratejik adımlar atmaları gerekmektedir. Afet yönetiminde koordinasyonun sağlanması, kurumlar arası etkin iletişim ve iş birliği ile mümkündür. Kurum içi ve kurumlar arası düzenli toplantılar, eğitimler ve tatbikatlarla desteklenen koordinasyon, her kurumun imkan ve kapasitesinin diğer kurumlar tarafından net bir şekilde anlaşılmasını sağlayarak müdahale süreçlerinde güvenilirliği artırmaktadır (Küçükaya, 2016).

Afet bölgelerinde psikososyal destek çalışmalarında bulunan meslek elemanları, mesleki dayanıklılıklarını sınama, empati yeteneklerini geliştirme ve farklı meslek gruplarıyla iş birliği yapma gibi önemli kazanımlar elde etmektedir. Ancak afet bölgelerinde görev yapan psikososyal destek çalışanları, sürekli travma ve kayıplarla yüzleşerek mesleki sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken derin duygusal etkiler ve yüksek stres düzeyleriyle karşı karşıya da kalmaktadır. Bu durum, saha çalışanlarının psikolojik dayanıklılığını zorlamakta ve bazen çaresizlik hislerini artırmaktadır. Özellikle afet sonrasında kendi duygusal hassasiyetleri yükselen afet çalışanları, afetten etkilenenlere fayda sağlayamayacak duruma düşerek yardıma gereksinim duyan, ilgi ve desteğe ihtiyaç duyan bireyler olarak karşımıza çıkabilmektedir (Tuncay, 2004; Boyraz, 2017; Karaağaç ve Özada Nazım, 2024). Afet çalışanlarının ruh sağlığını korumak ve iyileştirmek, hizmetin sürdürülebilirliği açısından kritik önem taşımaktadır. Bu nedenle, afet öncesi dönemlerde düzenlenecek psikolojik

dayanıklılığı artırıcı eğitimler, stresle başa çıkma becerileri, stres kaynakları ve tepkileri tanıma konularında yapılan eğitimler çalışanların duygusal dayanıklılığını güçlendirmeye katkı sağlayacaktır (Erdener, 2019). Aynı zamanda afet çalışmaları sırasında ve sonrasında düzenli olarak psikolojik bilgilendirme toplantıları, destek grupları gibi uygulamalar, çalışanların psikolojik sağlamlıklarını sürdürmelerine yardımcı olmaktadır. Saha çalışmaları sırasında uykusuzluk, yetersiz dinlenme, sağlıksız beslenme gibi faktörler afet çalışanlarını daha kırılgan hale getirmektedir. Bu nedenle, afetlerde psikososyal destek çalışanlarının hem saha öncesi hem de saha sürecinde öz bakımlarını sürdürebilmeleri için aile ve arkadaş desteğini de içeren güçlü sosyal destek sistemleri kurulması önemlidir (Ertuğrul, 2022). Ayrıca bir yandan sahada elde edilen tecrübeler, psikososyal destek çalışanlarının yetkinliklerini artırırken bir yandan da afet çalışmalarının etkili bir şekilde yürütülebilmesi için uzmanlaşmış meslek elemanlarının, afet eğitimi ve tatbikatlarla desteklenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, afet sosyologları, afet psikologları ve afet sosyal hizmet uzmanları gibi alanında deneyimli ve afet bilincine sahip uzmanların bulunması, afetlerde hızlı ve etkili müdahaleleri kolaylaştıracaktır (Kaya, 2024; Gillespie ve diğerleri, 1993). Ayrıca, farklı illerden gelen personelin bilgi paylaşımını sağlayacak çalıştaylar ve toplantılar düzenlenmesi, deneyim aktarımını artırarak bilgi birikimini zenginleştirecektir (Boyras, 2017). Afet bölgesinde görev alacak tüm çalışanların hizmet içi eğitimlere katılması ve süpervizyon desteği alması, onların psikolojik dayanıklılıklarını güçlendirmekte ve ikincil travmatik stres düzeylerini azaltmaktadır (Erdener, 2019). Özellikle afet sırasında süpervizörlük hizmetinin bulunması ve afet öncesi, sırası ve sonrası süreçlerde kapsamlı eğitimlerin sağlanması, çalışanların alanda daha öz güvenli ve dayanıklı olmalarına katkı sağlamaktadır (Ertuğrul, 2022). Afet personelinin motivasyonunu artırmak için maddi ve manevi teşvik sistemlerinin devreye sokulması, onların iş verimliliği ve mesleki dayanıklılığını güçlendirecektir (Pak, 2023). Ayrıca afet sonrası psikososyal destek çalışmalarına gönüllülük esasıyla katılımın teşvik edilmesi, görev bilincine sahip ve uyumlu bireylerden oluşan bir ekip oluşturmak açısından önem taşımaktadır. Gönüllülük esasına dayalı olarak seçilecek personelin sahada iş birliğini ve etkin müdahaleyi artıracığı öngörülmektedir (Alakara Özcan, 2024; Tuncay, 2004). Bunlarla birlikte psikososyal destek çalışmalarının yasal bir çerçeveye güçlendirilmesi ve sahada görev yapan personelin travmatik deneyimler sonrasında desteklenmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Bu araştırmanın sonuçları, afet sonrası psikososyal destek hizmetlerinin etkili ve sürdürülebilir bir biçimde yürütülebilmesi için çok boyutlu ve sistematik bir yaklaşımın gerekliliğine işaret etmektedir. Psikososyal destek çalışanlarının deneyimlerinden hareketle, bu hizmetlerin niteliğinin artırılması adına sürekli ve yapılandırılmış

eğitim programlarının yaygınlaştırılması, gönüllülük esasına dayalı uzmanlaşmış ekiplerin oluşturulması, kurumsal koordinasyon ve iş birliğinin güçlendirilmesi, deneyim paylaşımına olanak sağlayan platformların kurulması ve uzun vadeli takip sistemlerinin geliştirilmesi önerilmektedir. Ayrıca, afet bölgesinde görev yapan meslek elemanlarının psikolojik iyi oluşlarının desteklenmesi ve bu hizmetlerin yasal çerçeveye kavuşturulması, hem hizmet sunumunun kalitesini hem de çalışanların mesleki dayanıklılığını artırıcı bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda elde edilen sonuçlar, afet sonrası psikososyal müdahale süreçlerinin güçlendirilmesi adına politika yapıcılar, uygulayıcı kurumlar ve meslek profesyonelleri için önemli yönelimler sunmaktadır.

Psychosocial Support Workers' Experiences in Disaster Areas: Challenges, Needs, and Suggested Solutions

Gökhan Boduroğlu

Disasters are extraordinary situations that have profoundly affected societies throughout human history, disrupting the normal course of life and creating multifaceted effects. Disasters caused by natural, technological, or human factors not only result in physical destruction but also disrupt the psychological, social, and economic balance of individuals and communities. The widespread impacts of large-scale earthquakes in particular have increasingly highlighted the importance of psychosocial support services. In this context, the earthquakes of February 6, 2023, whose epicenter was in Kahramanmaraş and which affected many Turkish provinces including Kahramanmaraş, Malatya, Adıyaman, Hatay, Osmaniye, Kilis, Gaziantep, Şanlıurfa, Diyarbakır, and Adana, have gone down in history not only for the tens of thousands of lives lost and hundreds of thousands injured but also for the psychological trauma and social devastation they left behind. Millions of people living in the 11 Turkish provinces affected by the earthquake suddenly found themselves facing life without shelter, security, or certainty; this situation triggered an extraordinary process that tested the capacity of the state and civil society to intervene. One of the most necessary forms of support after such disasters is psychosocial support service (PSS). PSS is a field of multidisciplinary intervention that aims to help individuals make sense of their emotional responses during a

@ Lecturer Dr., Hitit University, gokhanboduroglu@hitit.edu.tr

id <https://orcid.org/0000-0002-6424-6478>

DOI: 10.12658/M0778
insan & toplum, 2025; 15(4): 59-93.
insanvetoplum.org

Received: 09.04.2025
Revised: 31.05.2025
Accepted: 17.07.2025
Online First: 25.07.2025

crisis, rebuild their mental well-being, regulate social relationships, and facilitate their reintegration into social functioning. However, the effective delivery of these services in the field is directly related not only to the content of the provided services but also to the knowledge, experience, equipment, and support systems of the professionals delivering them. The challenges PSS workers in disaster areas face affect their performance regarding the delivery of service, thereby indirectly determining the quality of support provided to individuals exposed to a disaster. Therefore, examining the experiences, challenges, coping methods, and proposed system-related solutions developed by personnel working in post-disaster PSS will serve as a guide for both practitioners and decision-makers.

This study is based on in-depth interviews conducted with 17 psychosocial support team members who were assigned to provide psychosocial support in the disaster area following the earthquakes on February 6, 2023. The study has adopted qualitative methods and chosen a phenomenological design with the aim of interpreting the individuals' experiences. The interviews were conducted using a semi-structured form, with the obtained data being evaluated using thematic analysis. The participants' demographic data (e.g., age, gender, profession, length of service) varied, thereby enabling their experiences to be examined from different perspectives.

The study's findings reveal PSS workers to face many structural, individual, and professional challenges in the field, with a lack of training emerging as one of the most fundamental problems. The PSS workers stated being sent to work without having received adequate training in basic areas such as psychological first aid, grief counselling, post-traumatic stress disorder, and play therapy. In particular, some professionals stated not knowing what to do in the field due to a lack of training and to have experienced indecision while making decisions, emphasizing how this situation hurt both themselves and the people they served. In addition, the PSS workers stated that, in addition to training, having disaster experience was also very valuable. Inexperienced workers were found to have struggled with PSS work after the disaster, to have been unable to determine appropriate forms of intervention, and to sometimes have had difficulty setting boundaries with individuals who'd been exposed to the disaster. In addition, inadequate physical conditions and a lack of coordination in the field were among the important factors that disrupted their intervention. In particular, the lack of basic services such as electricity, water, heating, and safe shelter in the early days caused workers to experience difficulties to the extent that they were even unable to meet their own needs. This situation reduced the functionality of professionals, weakened their psychological resilience, and lowered the quality of service. During the PSS activities, insufficient coordination between

institutions and among personnel led to the same service being repeated by multiple institutions, confusion in how to distribute aid, information pollution, and wasted resources. The PSS workers stated that no healthy interinstitutional communication network was able to be established, that current data were not shared in the field, and that referral mechanisms were partially inadequate. Another important issue the employees frequently mentioned was psychological burnout. Being in contact for long hours with individuals who'd been exposed to trauma and witnessing the pain of people who were dying or who'd lost loved ones had a negative impact even on employees who were experienced professionals. Over time, these effects led to emotional exhaustion, loss of empathy, and professional burnout. The PSS workers reported occasionally finding difficulty in continuing their duties in the field and losing functionality as a result of being affected by the suffering of the people they'd come to help. In this context, they also frequently highlighted the lack of employee support systems. Among the factors that increased the burden on employees were the lack of post-mission support groups for employees, lack of in-service supervision, and weak collegial solidarity. Despite all these difficulties, however, the study has also detailed the various coping strategies the employees developed, with team solidarity being at the forefront of these. The PSS employees stated their psychological resilience to have been increased by sharing their feelings with team members who'd expressed similar feelings, by receiving moral support, and by sharing each other's responsibilities. In addition, the teams with strong leadership skills were observed to have carried out more systematic and organized efforts. Effective team leaders were noted to play a critical role in managing the process, reducing employee anxiety levels and improving service quality through their guidance. Empathy-based communication was another effective coping mechanism in the field. Trying to understand the feelings of those who'd been exposed to the disaster, listening to them without judgment, and building trust increased the employees' professional satisfaction and strengthened their relationship with those who'd been exposed. Among the methods frequently the workers preferred and considered effective were interventions with children, especially play-based activities. During this process, creating special areas for children and addressing them independently from others who'd been affected by the disaster allowed them to carry out more meaningful interventions.

Based on the study's findings, many recommendations have been made for strengthen PSS, primarily the need to increase structured, ongoing training. The PSS workers stated that all professionals should undergo theoretical and practical training at regular intervals, starting with the pre-disaster period. The recommendation is to have these training programs be specific to disaster areas, case-based, and supported by simulations. In addition, having the training programs not be limited

to the transfer of professional knowledge but to also involve raising awareness on topics such as how to cope with stress, perform self-care, set boundaries, and combat professional burnout was also emphasized. Another recommendation involves the formation of specialized volunteer teams. The PSS workers stated that the principle of voluntarism should be prioritized in post-disaster assignments; this is because non-volunteer workers cannot be a source of motivation for themselves or their teams. Having prepared teams be established in each province for post-disaster interventions, having these teams be trained at regular intervals, and having the assignment system operate transparently and fairly were also emphasized. Voluntary participation was also noted to have a positive effect on professional performance and psychological resilience. Institutional support for sharing experiences emerged as another important requirement. Creating platforms where employees who have worked in post-disaster assignments can share their knowledge and experiences would serve as a guide for new employees and strengthen institutional memory. Workshops, symposiums, and in-service training are functional in this context. In addition, the systematic recording of field experiences will contribute to preparedness efforts for future disasters. The establishment of long-term post-disaster follow-up systems is another important recommendation. The participants noted that individuals exposed to disasters should be monitored not only during the crisis but also in subsequent periods, that the psychosocial recovery process follows a fluctuating course over time, and that the need for support may arise at different times. In this context, emphasis was placed on having the public institutions, local governments, and NGOs responsible under the Türkiye Disaster Response Plan collaborate not only regarding response efforts but also regarding recovery and adaptation efforts.

In conclusion, this study sheds light on the multidimensional problems encountered in the field based on the experiences of psychosocial support workers operating in disaster areas; the study also offers guidance for practitioners and policymakers. The research findings reveal that post-disaster response systems must be addressed holistically, not only at the physical level but also at the emotional, social, and structural levels. In rebuilding a society following a disaster, not only do buildings need to be rebuilt, but so do people's hopes, feelings of trust, and social relationships. In this context, empowering psychosocial support workers can be one of the most effective ways to increase society's resilience in the face of disasters.

Kaynakça

- AFAD. (2021). *Türkiye afet müdahale planı (TAMP)*. Erişim tarihi: 20 Mart 2025, <https://www.afad.gov.tr/turkiye-afet-mudahale-planı>
- AFAD. (2024). *Açıklamalı afet yönetimi terimleri sözlüğü*. Erişim tarihi: 28 Ekim 2024, <https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu>
- AFAD. (2023). *Basın bülteni 36: Kahramanmaraş'ta meydana gelen depremler hk.* Erişim tarihi: 28 Ekim 2024, <https://www.afad.gov.tr/kahramanmarasta-meydanagelen-depremler-hk-36>
- Akbaş, E. (2020). Afetler ve sosyal politika. İ. Can (Ed.), *Afet sosyolojisi* içinde (ss. 346–331). Çizgi Kitabevi.
- Alakara Özcan, G. (2018). *Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin AFAD'da çalışan sosyal çalışmacılar tarafından değerlendirilmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Altun, F. (2016). Afetlerde psikososyal hizmetler: Marmara ve Van depremleri karşılaştırmalı analizi. *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8–9), 183–197.
- Arslan-Tomas, S. & Şavur, E. (2018). *Afet ve acil durumlarda psikososyal destek hizmetleri saha çalışanları için el kitabı*. UNICEF Türkiye Temsilciliği.
- Artan, T. & Özkan, A. O. (2020). Afetler ve sosyal hizmet. *JADEM*, 1(1), 47–54.
- Aydın, D. (2012). *Afet sonrası psikososyal destek uygulamaları*. İnsani ve Sosyal Araştırmalar Merkezi.
- Bourassa, J. (2009). Psychosocial interventions and mass populations: A social work perspective. *International Social Work*, 52(6), 743–755. <https://doi.org/10.1177/0020872809342646>
- Boyraz, S. (2017). *İnsan eliyle oluşturulmuş travmalarda mağdurlara yönelik sosyal hizmet müdahalesi: Psikososyal dayanışma ağı örneği* [Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Creswell, J. W. (2014). *Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. M. Bütün & S. B. Demir (Çev.), Siyasal Yayınevi.
- Cox, R. S. & Perry, K. M. (2011). Like a fish out of water: Reconsidering disaster recovery and the role of place and social capital in community disaster resilience. *American Journal of Community Psychology*, 48(3–4), 395–411. <https://doi.org/10.1007/s10464-011-9427-0>
- Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2023). *2023 Kahramanmaraş ve Hatay depremleri raporu*. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2023/03/2023-Kahramanmaras-ve-Hatay-Depremleri-Raporu.pdf>toplumsal.com.tr+5
- Duman, H. (2024). *6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri ve Türkiye afet yönetimi sistemine ilişkin bir değerlendirme* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü].
- Erdener, M. (2019). *Afet alanında çalışan profesyonellerin psikolojik dayanıklılık ve ikincil travmatik stres düzeylerinin incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Ertuğrul, F. G. (2022). *Afetlerde görevli ruh sağlığı çalışanlarının deneyimlerinin psikolojik dayanıklılık bakış açısıyla incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Gillespie, D. F., Colignon, R. A., Banerjee, M. M., Murty, S. A. & Rogge, M. (1993). *Partnerships for community preparedness* (Program on Environment and Behavior Monograph No. 54). Boulder, CO: Institute of Behavioral Science, University of Colorado.
- Karaağaç, H. (2023). Hastane afet yönetim sürecinde tıbbi sosyal hizmet uygulamaları: Kahramanmaraş depremleri üzerine bir değerlendirme. *Afet ve Risk Dergisi*, 6(3), 1154–1166. <https://doi.org/10.35341/afet.1282653>
- Karaağaç, H. & Özada Nazım, A. (2024). 'Earthquake of the century' and its aftermath: Reflections on social work practices implemented in the first hours of the disaster at a hospital in Türkiye. *International Social Work*, 1–5. <https://doi.org/10.1177/00208728241280521>

- Kaya, B. (2024). *Türkiye’de afet sonrası psikososyal destek uygulamalarının afet sosyolojisi bağlamında değerlendirilmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Koç, M. & Yalçın, S. (2023). Afetlerde krize müdahale: Kahramanmaraş Depremi’nde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın çalışmaları. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 93-105. <https://doi.org/10.57114/jswrpub.1257945>
- Küçükkaya, S. (2016). *Kurumlararası koordinasyon ve işbirliğinin afet yönetimi üzerine etkisi: Türkiye AFAD örneği* [Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Yelboğa, N. (2023). Kahramanmaraş depremi özelinde travmatik yas ve sosyal hizmetin yas danışmanlığı müdahalesi. *Uluslararası Toplumsal Bilimler Dergisi*, 7(1), 97-121. <http://dx.doi.org/10.30830/tobider.sayi.13.6>
- North, C. S. & Pfefferbaum, B. (2013). Mental health response to community disasters: A systematic review. *JAMA*, 310(5), 507-518.
- Pak, M. (2023). *Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin afetzedelerin travma sonrası stres bozukluğu ve dayanıklılık düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi: Sinop Ayancık örneği* [Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü].
- Rao, K. (2006). Psychosocial support in disaster-affected communities. *International Review of Psychiatry*, 18(6), 501-505. <https://doi.org/10.1080/09540260601038472>
- Saeed, S. A. & Gargano, S. P. (2022). Natural disasters and mental health. *International Review of Psychiatry*, 34(1), 16-25. <https://doi.org/10.1080/09540261.2022.2037524>
- Serhat, M. (2021). *Türkiye’de 1999 Marmara Depremi’nden itibaren afet ve acil durumlarda psikososyal destek uygulamalarının gelişimi* [Yüksek Lisans Tezi, Bitlis Eren Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü].
- Şahin, M. (2024). *Afetlerde krize müdahale: Kahramanmaraş Depremi’nde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın çalışmaları* [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Şavur, E. & Arslan-Tomas, S. (2010). Terör olayları sonrasında psikososyal destek hizmetleri. *Kriz Dergisi*, 18(1), 45-58. https://doi.org/10.1501/Kriz_0000000310
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2024). *Afet ve acil durumlarda psikososyal destek* [Sıkça Sorulan Sorular]. Erişim adresi: <https://www.aile.gov.tr/ss/afet-ve-acil-durumlarda-psikososyal-destek/>
- Tuncay, T. (2004). *Afetlerde sosyal hizmet: 1999 yılı Marmara ve Bolu-Düzce depremleri sonrasında gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları*. Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Türk Kızılay. (2008). *Afetlerde psikososyal uygulama rehberi*. Ankara.
- Ünlü, İ. İ. (2024). Afetlerde refakatsiz ve kimliği belirlenemeyen çocukların korunması sürecinde tıbbi sosyal hizmet uzmanlarının rol ve görevleri: 6 Şubat depremi örneği. *Afet ve Risk Dergisi*, 7(3), 728-742. <https://doi.org/10.35341/afet.1462622>
- Ünür, N. & Özmete, E. (2023). *Kahramanmaraş merkezli depremlerde psikososyal destek uygulamaları: Elbistan ve Kahramanmaraş il merkezi saha çalışması raporu*. Ankara Üniversitesi Yayın No: 808, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Yayın No: 6
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Zakour, M. J. & Harrell, E. B. (2003). Access to disaster services: Social work interventions for vulnerable populations. *Journal of Social Service Research*, 30(2), 27-54. https://doi.org/10.1300/J079v30n02_03