



## COVID-19 SALGIN DÖNEMİNDE PSİKO-SOSYAL DESTEK UYGULAMASINDA AKTİF ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA\*

### A QUALITATIVE RESEARCH ON SOCIAL WORKERS WHO HAS WORKED ACTIVELY IN PSYCHO-SOCIAL SUPPORT PRACTICE DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Merve Nur OKTAR<sup>1</sup>, Zeynep UYANIK NEGİZ<sup>2</sup>



1. Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, mnoktar@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-8149-2809>
2. Unvan, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, zeynep.negiz@erzincan.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0144-8627>

#### Öz

2019 yılında tüm dünyaya yayılmaya başlayan Covid-19 salgınının olumsuz etkileri çeşitli yöntemlerle çözülmeye çalışılmıştır. Ülkemizde son dönemlerde görece daha önemli bir imaja ve itibara sahip olan sosyal hizmet mesleği, Covid-19 gibi sosyolojik ve psikolojik olarak olumsuz etkileri olan salgın durumlarında da kritik bir rol oynamıştır. Covid-19 salgın dönemindeki olumsuz algılar ile psikolojik ve sosyolojik etkileri en aza indirmek ve Covid-19'dan etkilenen insanlara yardım etmek için "Psiko-Sosyal Destek Uygulaması" oluşturulmuştur. Bu çalışmada, bu uygulamanın toplum üzerinde ne kadar işlevsel olduğu ve sosyal hizmet uzmanları tarafından nasıl algılandığı keşfedilmeye çalışılmıştır. Çalışma, nitel yöntem ile tasarlanmıştır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı bünyesinde çalışan toplam 10 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülmüştür. Araştırma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının psiko-sosyal destek uygulamasında aktif rol aldıkları anlaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının uygulama sayesinde güçlü yönlerinin keşfedildiği, farkındalık kazandığı ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Psiko-Sosyal Destek, Psiko-Sosyal Müdahale, Sosyal Hizmet, Covid-19.

#### Abstract

The negative effects of the Covid-19 pandemic, which started to spread all over the world in 2019, have been tried to be solved by various methods. Social worker, which has a relatively more important image and reputation in our country recently, has a critical role in epidemic situations such as Covid-19, which have negative sociological and psychological effects. "Psycho-Social Support" was created to minimize negative perceptions, psychological and sociological effects during the Covid-19 pandemic and help people affected by Covid-19. In this current research, it has been tried to discover how functional this practice is on society and how it is perceived by social workers. This study was designed with the qualitative method. 10 social workers who are working in the Ministry of Family and Social Services and the Ministry of Health were interviewed. As a result of the research, it was understood that social workers took an active role in the implementation of psycho-social support. It has been revealed that social workers have discovered their strengths and gained awareness thanks to the practice.

**Keywords:** Psycho-Social Support, Psycho-Social Intervention, Social Work, Covid-19.

#### DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.1097402>

\* Bu çalışma, 20 Kasım 2021 tarihinde Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde düzenlenen 23. Ulusal Sosyal Hizmet Sempozyumu'nda sözel bildiri olarak sunulmuştur

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

The problem of this research is to discover from social workers' perspectives how the 'psycho-social support practice' is evaluated, which factors are more functional and what are the problems related to practice.

### **Research Questions**

This current research has been shaped by questions such as 'what exactly is psychosocial support in Covid-19 period?', 'How did the social workers implement the psycho-social support during the Covid-19 period?', 'how is psychosocial support practice done and who is it made by during the Covid-19 period?' and 'how do social workers make psychosocial support practice during the Covid-19 period?'

### **Literature Review**

Psycho-social support has been investigated through the cause-and-effect relationship in many studies. Nevertheless, there are limited studies on the experience, perceptions, attitudes and behaviors of psycho-social support practitioners. Within the scope of this study, the experiences and perceptions of psycho-social support of social workers working in times of crisis, disaster and emergency related to the psycho-social support practice were analyzed.

### **Methodology**

This study was designed with a qualitative research method. Among the qualitative research designs, the phenomenological design was preferred. With the homogeneous sampling technique, which is a purposive sampling method, 10 people participated in the research. The interviews were recorded with the permission of the participants. Participants voluntarily agreed to participate in this study. The audio recordings were transcribed and transferred to the MAXQDA 2020 program. The obtained data were subjected to content analysis

### **Results and Conclusions**

It is clear that the Covid-19 epidemic has an impact on many occupational groups. The epidemic has had a much greater impact especially on individuals in occupational groups who have to communicate directly with people affected by the Covid-19 virus, such as social workers and health workers. In this study, the experiences of social workers, who have an important place in the fight against the Covid-19 epidemic, regarding the psycho-social support practice were examined. According to the obtained data, it was revealed that the strengths of the psycho-social support practice were discovered and awareness of the practice was gained.

## 1. GİRİŞ

Psiko-sosyal destek kavramı son yıllarda akademik disiplinler ve uygulamalı sosyal bilimler tarafından sıkça ifade edilmektedir. “Psiko-sosyal destek yapıyorum.” şeklinde betimlenen mesleki uygulamalar ile “sosyal sorunlar ile psiko-sosyal destek ilişkisine” bakılan akademik çalışmalar psiko-sosyal desteğin nasıl bir uygulama şekli olduğuna yönelik içerik bakımından net bir tablo sunmamaktadır. Dolayısıyla psiko-sosyal desteğin kendi içinde uygulama ve anlam bakımından yoğunluk ve gizem taşıdığı anlaşılmaktadır.

Bu noktadan hareketle psiko-sosyal destek; kavramsal, kuramsal ve uygulama noktasında kendi içinde ucu açık noktalar barındıran, insanın hayatına derinden nüfuz eden bir kavramdır. Nitekim bu kavram, insanı odak noktasına alan bütün meslek gruplarında önemli bir dönüm noktası olarak kabul edilmektedir. Kavramın bu kadar önemli görülmesindeki ve önemsenmesindeki sebep daha çok kriz, afet ve acil durumlarda kullanılmak üzere ortaya çıkmasıdır. Bir anlamda ruhsal, sosyal, zihinsel ve fiziksel boyutta ilk yardım destek kiti niteliği taşımasıdır (Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği, 2011).

Psiko-sosyal destek, kavramsal olarak çok derin, uygulama boyutunda ise kapsamlı bir alana sahiptir. Kavramın kullanım amacı hemen hemen her meslek grubu için aynı olsa da uygulama noktasında farklılık arz etmektedir (Aksan ve Nezir, 2017). Bunun en önemli sebeplerinden biri psiko-sosyal destek algısının her bireyde aynı olmamasıdır. Meslek profesyonelleri kişisel algısına, tutumuna ve hayata bakış açısına göre psiko-sosyal destek uygulamasını şekillendirebilmektedir.

Şüphesiz her yapılan psiko-sosyal destek uygulaması bireyin hayatına dokunmayı, baş etme kapasitesini artırmayı ve sorununu çözmeyi hedefler. Bireyi önemseyen ve bireyin bulunduğu yerden başlamayı esas alan bu uygulama, meslek profesyonellerinin bilgi, beceri ve değerine göre kriz, afet ve acil durumlarda çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır (IASC, 2007).

Ruh sağlığı profesyonelleri içinde kabul edilen sosyal hizmet uzmanları da psiko-sosyal destek uygulamasında önleyici, koruyucu, kaynakları harekete geçiren, buluşturan ve yönlendirme yapan meslek gruplarından (Aykut ve Aykut, 2020). Daha önceki yıllarda yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde, son iki yıl içinde de bütün dünyayı etkileyen Covid-19 Pandemisinde sosyal hizmet uzmanları tarafından psiko-sosyal destek uygulaması sıkça dile getirilmiş ve uygulanmıştır.

Özellikle Covid-19 Pandemi sürecinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Sağlık Bakanlığı arasında psiko-sosyal destek uygulama noktasında fark olup olmadığı, uygulamaların nasıl çeşitlendiği, hangi koşullarda ve nasıl psiko-sosyal destek uygulaması yapıldığı önem arz etmektedir. Akademik çalışmalarda, Bakanlık ya da sivil toplum kuruluşları raporlarında psiko-sosyal destek uygulaması değerlendirilmiş olsa da bu araştırmada doğrudan sosyal hizmet uzmanlarının kendi mesleki tecrübeleri

üzerinden Covid-19 Pandemi sürecinde ortaya çıkardıkları psiko-sosyal destek uygulamaları değerlendirilmiştir.

### 1.1. Psiko-Sosyal Destek Nedir?

Kavramsal olarak psiko-sosyal, iç içe geçmiş olayları ve durumları, sosyal ve psikolojik yönden analiz eden, değerlendiren ve çözüm yolları arayan anlamını taşımaktadır. Psiko-sosyal destek ise daha çok afet ve acil durumlarda sunulan uygulama modelidir (Türk Kızılay'ı, 2008; IASC, 2007). Kendisinden sıkça afet ve acil durumlarında bahsettiren (Akıncı ve Altuntaş, 2021) Türk Kızılay'ı, psiko-sosyal destek uygulamasını şu şekilde tanımlanmıştır:

*“...afetlerde psikososyal destek; afet sonrası ortaya çıkabilecek psikolojik uyumsuzlukların /bozuklukların önlenmesi, aile ve toplum düzeyinde ilişkilerin yeniden kurulması/geliştirilmesi, etkilenenlerin ‘normal’ yaşamlarına geri dönmesi sürecinde kendi kapasitelerini fark etmeleri ve güçlenmelerinin sağlanması, toplumda gelecekte ortaya çıkması muhtemel afet ve acil durumlarla başa çıkma/iyileşme/toparlanma becerilerinin artırılması ve yardım çalışanlarının desteklenmesini içeren ve afet döngüsünün her aşamasında yürütülen çok disiplinli hizmetler bütünü şeklinde ifade edilebilir” (Türk Kızılayı, 2008).*

Buradan hareketle psiko-sosyal destek kavramını, kişilerin alıştıkları düzenin aniden bozulması sonucu ortaya çıkan olumsuz durumlarla mücadele ve normal hayata dönüş için sunulan hizmet olarak değerlendirmek mümkündür. Dolayısı ile psiko-sosyal destek kişilerin yaşam becerisi kazanmasına, krizle mücadele edebilir hale gelmesine yardımcı olmayı hedefler (INEE, 2018). Ancak psiko-sosyal destek, var olan süreçlerden dolayı bir gereksinim durumu olarak mı ortaya çıkmakta yoksa ihtiyaçların giderilmesinde bir destek olarak mı ortaya çıkmaktadır? Bu noktada psiko-sosyal gereksinim ya da ihtiyaç kavramı, sosyal olay ya da durumlarla birlikte nasıl ilişkilendirilebileceğine sebep-sonuç bağlamında yardımcı olmaktadır (Bilge, 2020).

Psiko-sosyal gereksinim, kişilerin belli refah seviyesine ulaşması için isteklerinin, yararlı eylemlerinin ve kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasını ve ulaştırılmasını ifade etmektedir (Foot, 1996, akt. Sanson-Fisher, 2000). Hastalık, engel, riskli gebelik, göç, suç gibi bir olaydan ya da durumdan kaynaklanan psiko-sosyal gereksinimler ile risk grubu altında bulunan çocuk, ergen, kadın, yaşlı, hükümlü, sığınmacı, mülteci ve aileye sunulan psiko-sosyal destek hizmetleri birbirlerini tamamlamaktadırlar (Aslantürk vd., 2019; Dede, 2019; Ercan ve Arıcı, 2020; Erden ve Gürdil, 2009; Gülmez ve Öztürk, 2018; Karakartal ve Yalçınkaya, 2019; Ocaklı ve Duyan, 2020; Özkan ve Kılıç, 2013; Yüce, 2019).

### 1.2. Psiko-Sosyal Destek Basamakları

Psiko-sosyal destek hizmetleri her uygulayıcı için şu temel amaçları barındırmaktadır: “Fiziksel ve duygusal acıyı azaltma, olağan yaşantıya dönüşü kolaylaştırma, olası tepkiler hakkında bilgilendirme, toparlanma ve baş etmede yardımcı olma, kontrolü artırma ve destek sistemlerini harekete geçirme” (Demiröz ve Tomas, 2019).

Yukarıdaki amaçlar doğrultusunda “psiko-sosyal destek nerede başlar ve nasıl devam eder?” sorusunun cevabı aşağıdaki piramitte yer almaktadır. En yalın hâli ile uygulama basamakları, acil ve önem durumuna göre planlamakta, zaman içinde bireyi krizle mücadele edebilir konumuna getirmektedir.

**Şekil 1.** Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psiko-Sosyal Destek Müdahale Piramidi

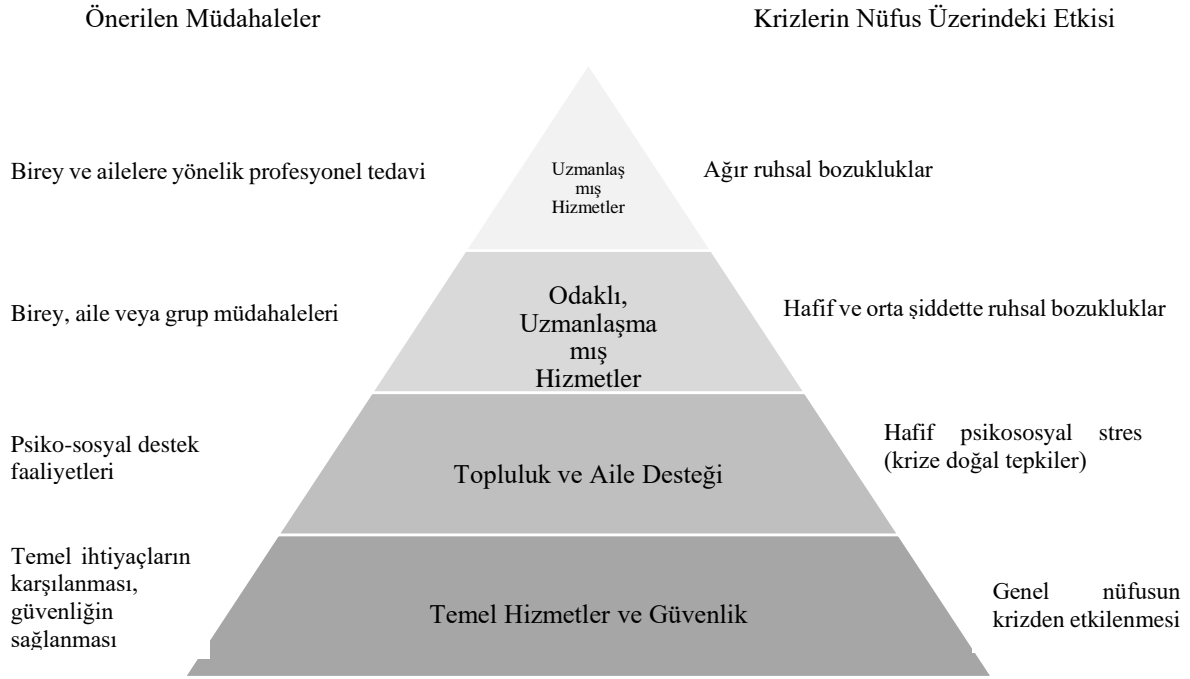


**Kaynak:** IASC, 2007

Psiko-sosyal destek uygulaması kapsamında önerilen müdahale yöntemleri ile krizlerin toplum üzerindeki muhtemel etkileri düşünüldüğünde piramit ayrıntıya inmektedir. Müdahale basamakları; birey, aile ve grup temelli çalışma, tedavi, destek ve temel ihtiyaçların karşılanması ile güvenli alanın sağlanmasını içermektedir. Afet ve acil durumunda ortaya çıkan krizlerin birey ve toplum üzerindeki etkileri ağır, orta ve hafif ruhsal bozukluklar şeklinde ifade edilmektedir. Ayrıca kriz durumlarından sonra ortaya çıkan Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) da yaygın yaşanan ruhsal bozukluklar içinde yer almaktadır.

Örselenme Sonucu Gerginlik olarak da bilinen Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB), hayatın normal akışında aniden ortaya çıkan doğal afet, savaş, terör, tecavüz, işkence, cinayet, kaza, uzun süreli hastalık gibi olumsuz durumlardan sonra yaşanan psikolojik rahatsızlıktır (Bolu vd., 2014). Normal dışı süreçte yaşanan duruma verilen tepkilerin normal olduğu bilinmekle birlikte zaman içinde kişilerin kabul düzeylerine göre tepkiler artmakta ya da azalmaktadır. İnsanlar olağan dışı süreçte hem fail hem mağdur konumunda olabilirler. Bu nedenle yaşanan, şahit olunan, hissedilen ve duyulan olayların etkisi ile birlikte ortaya çıkan tepkiler dikkatli bir şekilde takip edilmelidir (Öztürk ve Uluşahin, 2016).

## Şekil 2. IASC (2007) Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Müdahale Piramidinin Detaylandırılması



**Kaynak:** Demiröz ve Tomas, 2019

Yukarıdaki şekilde psiko-sosyal destek kavramı, müdahale olarak ifade edilmektedir; ancak son yıllarda özellikle psiko-sosyal destek kavramının saha çalışanları tarafından daha çok kullanıldığı dikkat çekmektedir. Bunun belki en önemli sebebi müdahale kavramının kendi içinde olumsuz bir anlam barındırmasıdır. Olağan dışı süreçte yaşanan durumun, verilen tepkinin yeterince olumsuz ve can sıkıcı olduğu düşünülürse daha yapıcı bir kelimeyle süreci olumlu yöne götüreceği düşünülmüş olabilir. Böylelikle hem psiko-sosyal destekten faydalanan kişiler hem de saha çalışanları için karşılıklı bir iyilik hâli oluşturulabilir. Bu sebeple, bu çalışmada psiko-sosyal müdahale yerine psiko-sosyal destek kavramı tercih edilmiş ve kullanılmıştır.

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmanın temel amacı “Psiko-Sosyal Destek Uygulaması”nın Covid-19 salgını döneminde nasıl bir karşılık bulduğunu, hangi unsurların daha işlevsel olduğunu ve uygulama ile ilgili sorunların neler olduğunu sosyal hizmet uzmanları gözünden keşfetmektir. Buradan hareketle “Covid-19 döneminde psiko-sosyal destek uygulaması nasıl yapıldı?”, “Covid-19 döneminde psiko-sosyal destek uygulamasını sosyal hizmet uzmanları nasıl hayata geçirdi?”, “Sosyal hizmet uzmanları Covid-19 dönemi psiko-sosyal destek uygulamalarını nasıl değerlendirmektedir?” gibi sorular merak uyandırmaktadır. Bahsi geçen keşfedici sorulara yanıt arama çabası araştırmanın temel eksenini oluşturmaktadır. Çalışmanın temel amacının bir olguyu keşfetmek olması ve neden, nasıl sorularına yanıt aranmasından dolayı nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir (Creswell, 2019).

## 2.1. Araştırma Deseni

Araştırma amacının Covid-19 salgın döneminde sosyal hizmet uzmanlarının psiko-sosyal destek uygulamasına ilişkin deneyimlerini incelemeyi gerektirmesinden dolayı araştırma deseni olarak fenomenoloji tercih edilmiştir. Çünkü fenomenolojik desen, durumla ya da kavramla ilgili kişilerin yaşam deneyimlerini araştırmayı önemsemektedir (Eroğlu ve Ataşer, 2018). Bir diğer ifade ile kişilerin yaşadığı ya da tanık olduğu olay ve durumları kişisel algı ve anlam yönünden değerlendirmeye almaktadır (Akturan ve Esen, 2013).

## 2.2. Çalışma Grubu

“Psiko-Sosyal Destek Programı”nın uygulayıcısı olan toplam 10 sosyal hizmet uzmanı araştırmacının çalışma grubunu oluşturmaktadır. Araştırmacının çalışma grubunun belirlenmesinde, araştırma amacına uygun nitelikteki (psiko-sosyal destek uygulaması kapsamında aktif çalışan sosyal hizmet uzmanı olmak ve çalışmaya gönüllü olarak katılmak) katılımcılar ile görüşme gereğinden dolayı, amaçlı örnekleme yöntemlerinden benzeşik örnekleme tekniği tercih edilmiştir. Benzeşik örnekleme tekniğinde araştırma yapılan konu küçük ve homojen bir şekilde belirlenmekte, çeşitliliği azaltarak detaylı bir analiz yapma imkânı sunmaktadır (Neuman, 2014, akt. Baltacı, 2018). Ayrıca, katılımcıların cinsiyetleri ve çalıştıkları bakanlıklar noktasında dengeli bir dağılım sağlanmasına dikkat edilmiştir. Görüşme yapılan katılımcılara ilişkin bazı demografik bilgiler aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya 4 erkek, 6 kadın katılmış olup görev süreleri 2 yıl ile 8 yıl arasında değişmektedir. Katılımcılardan 5 kişi Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı; diğer 5 kişi ise Sağlık Bakanlığı bünyesinde görev yapmaktadır. Tablo 1’de çalışma grubuna ait demografik bilgiler verilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Görev Süreleri	Çalıştığı Kurum
K1	Kadın	4 yıl	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
K2	Kadın	2 yıl	Sağlık Bakanlığı
K3	Kadın	8 yıl	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
K4	Erkek	3,5 yıl	Sağlık Bakanlığı
K5	Kadın	8 yıl	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
K6	Erkek	4 yıl	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
K7	Erkek	6 yıl	Sağlık Bakanlığı
K8	Kadın	3 yıl	Sağlık Bakanlığı
K9	Erkek	6 yıl	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
K10	Kadın	5 yıl	Sağlık Bakanlığı

## 2.3. Veri Toplama Aracı

İhtiyaç duyulan verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunun tercih edilmesinin temel sebebi görüşme esnasında ortaya çıkabilecek yeni bulguları keşfedebilmek ve görüşme sürecine göre farklı sorular sorabilme imkânı elde edebilmektir. Yarı yapılandırılmış görüşme soruları, araştırılmak istenen konuya ait neden ve nasıl soruları ile şekillenen ve görüşmenin akışına göre çeşitlenen soru formlarıdır (Fylan, 2005).



Araştırmacılar tarafından çalışma kapsamında önce 21 yarı yapılandırılmış görüşme sorusu hazırlanmıştır. Sorular üzerinde çalışarak ve saha içindeki yansımalarına bakarak soru sayısı 13 olarak belirlenmiştir.

#### **2.4. Verilerin Toplanması**

Araştırmada ihtiyaç duyulan veriler, çalışma grubunda yer alabilecek niteliklere sahip olan sosyal hizmet uzmanları ile online veya yüz yüze yapılan derinlemesine görüşmelerden elde edilmiştir. Görüşmelerin öncesinde her bir katılımcı ile etik izin belgesi paylaşılmış ve ses kaydı için katılımcılardan izin alınmıştır. Çalışma grubunda yer alan sosyal hizmet uzmanları ile yapılan mülakatlar neticesinde yaklaşık 7 saatlik ses kaydı elde edilmiştir. Bu ses kayıtları araştırmacılar tarafından muhafaza edilmektedir.

#### **2.5. Verilerin Çözümlemesi**

Elde edilen verilerin çözümlemesinde MAXQDA 2020 programından yararlanılmıştır. Görüşmeler neticesinde elde edilen ses kayıtları yazıya dökülmüş ve MAXQDA 2020 programına aktarılmıştır. Etik ve gizlilik nedenleri gereğince görüşme yapılan 10 sosyal hizmet uzmanının isim ve soy isimlerinin yerine harf ve sayıdan oluşan kodlar kullanılmıştır. 10 sosyal hizmet uzmanı K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8, K9 ve K10 olarak kodlanmıştır.

#### **2.6. Etik İzin**

Covid-19 ile ilgili yapılan çalışmalar, Sağlık Bakanlığı'ndan izin alınmasını gerektirdiğın dolayı araştırmaya başlamadan önce 28/09/2021 tarihinde Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Platformu'ndan izin alınmıştır. Ardından Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İnsan Araştırmaları Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kuruluna başvuru yapılmış, 27/10/2021 tarih 09/09 sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

### **3. ARAŞTIRMA BULGULARI**

Çalışmanın bu bölümünde psiko-sosyal destek uygulamasında aktif görev alan sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilerin MAXQDA 2020 programı yardımıyla çözümlenmesi neticesinde ulaşılan sonuçlara yer verilmiştir. Betimleyici fenomenolojik analiz sonucunda ana temalar (i) *psiko-sosyal destek algısı*, (ii) *özellikler*, (iii) *gereksinimler* ve (iv) *etkiler* olarak belirlenmiştir. Covid-19 döneminde psiko-sosyal destek uygulamasına ait ana tema ve alt temalara ilişkin özet niteliğindeki bilgi Tablo 2'de sunulmuştur.



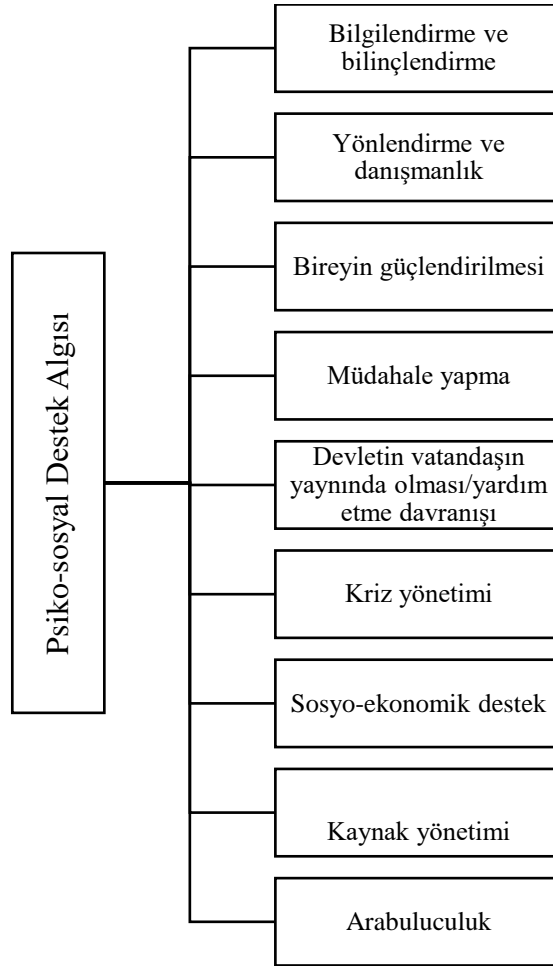
**Tablo 2.** Covid-19 Döneminde Psiko-Sosyal Destek Uygulamasına İlişkin Sosyal Hizmet Uzmanlarına Ait Ana ve Alt Temalar

Tema	Kategori	Kod	Alt Kod
<b>Covid-19 Döneminde Psiko Sosyal Destek Uygulaması</b>	<b>Algı</b>		Bilgilendirme ve bilinçlendirme Yönlendirme ve danışmanlık Bireyin güçlendirilmesi Müdahale yapma Devlet desteği/yardımları Kaynak yönetimi Sosyo-ekonomik destek Kriz yönetimi Arabuluculuk
	<b>Özellikler</b>	Güçlü Yönler	Maddi/manevi destek İletişim kolaylığı Bireysel farkındalık yaratmak Çözüm odaklılık
		Zayıf Yönler	Güven ilişkisi geliştirmenin zorluğu Kaynak yetersizliği Uzman kişiler tarafından uygulanmaması Temel ihtiyaçların ikinci planda kalması Tükenmişliğe neden olması Çok geniş bir anlam taşınması
		Sahaya Yansımalar	Psiko-sosyal destek telefon hattı Psiko-sosyal destek grupları Covid-19 bilgilendirme kitapçıkları Aile danışmanlığının yaygınlaşması Müracaatlarda farklı başvuru yöntemleri Kurumlar arası koordinasyon
		İhtiyaçlara Cevap Verme	Kısmen karşılama Psikolojik ve sosyo-ekonomik katkı Uzman olmayan kişilerin görevlendirilmesi İş yoğunluğundan dolayı tam katkı sunulamaması Maddi beklentilerin öne çıkması Karantinada psiko-sosyal destek
	<b>Gereksinimler</b>	Tasnif	Hizmet sunulan birime göre Gönüllülük esasına göre Kriz durumuna göre
		Eğitim	Eğitim alınmadı Zorunlu eğitim Yönlendirme ve bilgilendirme eğitimi Vaka analizi ve çözüm eğitimi
		Kuramsal Bilinç	Kuram ve farkındalık var ama uygulamada karşılığı yok Güçlendirme yaklaşımı Bilinmiyor/kullanılmıyor
	<b>Etkiler</b>	Olumlu	Yeni deneyimler Kriz yönetimi Güçlü yönlerini keşfetmek
		Olumsuz	Tükenmişlik İşe yabancılaşma İkincil travma Yoğun iş yükü Meslek dışı işler

### 3.1. Psiko-Sosyal Destek Algısı

Araştırmanın ilk adımında toplum ile sosyal politikalar arasında köprü vazifesi gören sosyal hizmet uzmanlarının, psiko-sosyal destek uygulamasını nasıl algıladıkları ve kavrama ne anlam yükledikleri keşfedilmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda sorulan sorulara katılımcıların yanıtlarının özeti aşağıdaki şekilde sunulmuştur.

Şekil 3. Psiko-Sosyal Destek Algısı



Görüldüğü üzere sosyal hizmet uzmanları psiko-sosyal destek uygulamasını genel manasıyla “bilgilendirme ve bilinçlendirme”, “yönlendirme ve danışmanlık”, “bireyin güçlendirilmesi” ve “müdahale yapma” olarak algılamaktadır. Yapılan mülakatlardan bazı alıntılar şu şekildedir:

“...psiko-sosyal destek ilk andan itibaren kişinin yalnız olmadığının hissettirilmesi, destek mekanizmaları ile ilgili bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi bunlarla alakalı uygun hizmetlere yönlendirilmesi gerekli durumlarda ileriki aşamalarında devreye girerek kişinin ruhen sağlıklı bir birey olarak topluma kazandırılmasıdır”. (K6)

“Psiko-sosyal destek ailenin içinde bulunduğu sıkıntıların yeterli bilgiye beceriye sahip kişiler tarafından sıkıntıların ailenin farkına vardırılması bu sorunların çözümüne destek olunması için yapılması gereken işler”. (K9)

*“Ne olduğunu bilmediğimiz bir şey ile karşılaştık. Önce kendimizi biraz rahatlattık. İşte bu eğitimlerle kafamızdaki soru işaretlerini giderdik. Sonra vatandaşlara yardımcı olmaya çalıştık”. (K2)*

*“Yani aslında daha çok psiko-sosyal destekte biz bireylere hani yol gösterme gibi oluyor. Onlar da hani böyle nasıl diyeyim ilk başta onların mesela elini tutuyoruz. Yavaşça onları hayata adapte etme şeklinde yani hayatı onlar için kolaylaştırma gibi diyebilirim”. (K4)*

*“Psiko-sosyal destek dediğimiz zaman öncelikle bireyin kendisini oluşturan etmenleri düzene soktuktan sonra sosyal değişimi sağlamayı ifade ediyor bana. Yani bir durumda yaşanan aksaklığın anlık bir problemin psiko-sosyal yönden değişimi hem bireysel hem de çevresine karşı olan durumu değiştirmeyi ifade ediyor”. (K5)*

*“İnsanların karşılaşmış oldukları çeşitli zorluklar karşısında, onları güçlendirmek gibi... var olan güçlü yönlerini ortaya çıkarma ya da farkına varmasını sağlamayı ifade ediyor”. (K10)*

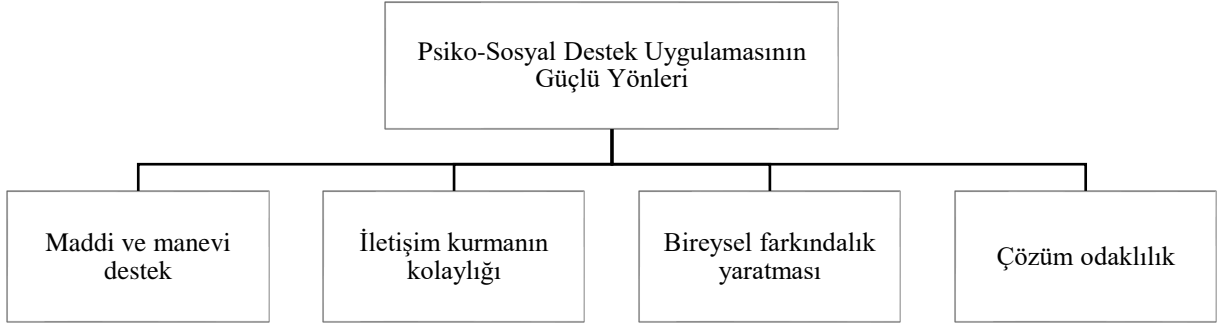
Sosyal hizmet uzmanları tarafından psiko-sosyal destek kavramının nasıl algılandığına ilişkin genel bir değerlendirme yapıldığında, kavramın nasıl algılandığını ve anlamlandırıldığını belirleyen temel unsurun sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları işin niteliğine bağlı olduğunu ifade etmek mümkün görünmektedir. Her sosyal hizmet uzmanı öncelikle çalıştığı kurum ve birim yönünden psiko-sosyal destek uygulamasını algılamakta ve tanımlamaktadır. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının kişisel algı, tutum, davranış ve saha tecrübeleri birbirlerine eklenerek psiko-sosyal destek algısını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının ifadelerinden hareketle afet ve acil durumlarında kişilere sunulan psiko-sosyal destek hizmetinin, hayatı inşa etme sürecinde bireylere yeniden başlamalarına katkı sunan bir uygulama olduğu anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra psiko-sosyal destek, olumsuz durumlar karşısında toplumun bilgilendirilmesi, yönlendirilmesi ve bireyin güçlendirilmesi olarak algılanmaktadır. Ayrıca psiko-sosyal destek uygulaması, kriz anlarında bireyin ihtiyaç duyduğu bilgi ve desteği alması, ilgili kurumlara yönlendirilmesi ve bireye güçlü yönlerinin fark ettirilmesi gibi işlevler üstlenmektedir. Bu noktadan hareketle bireylerin sosyal değişimi için psiko-sosyal desteğin birincil vazifesi olduğu ortaya çıkmaktadır.

### **3.2. Covid-19 Döneminde Psiko-Sosyal Destek Uygulamasının Özellikleri**

#### **3.2.1. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasının Güçlü Yönleri**

Herhangi bir uygulamanın yalnızca olumlu yönlerini değerlendirip olumsuz yönlerini göz ardı etmek uygulamanın işlevselliğini azaltacaktır. Bu bakış açısıyla katılımcıların psiko-sosyal destek uygulamasının güçlü ve zayıf yönlerine ilişkin görüşleri de anlaşılmalı çalışılmıştır. Yapılan mülakatlar neticesinde psiko-sosyal destek uygulamasının güçlü yönlerini aşağıda yer alan şekilde özetlemek mümkündür.

#### Şekil 4. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasının Güçlü Yönleri



Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazı alıntılar ise şu şekildedir:

“...kişi kendi kriz durumunun farkında değilken kişinin yanında olunması onun yalnız olmadığını sözlü olarak ifade edilmesi dışında bedenen de kişinin yanında birinin yer alması desteklenmesi”. (K6)

“... kişiye ihtiyacı olan şeyi anında sunabilmek”. (K5)

“... Güçlü yönleri herkese ulaşabiliyorduk. Kolayca ulaşabiliyorduk. Telefonlar üzerinden yaptığımız için”. (K2)

“... hemen ulaşılan kişiler telefon aracılığıyla direk kişiye ulaşma, hani sorunu tanımlama, sorunu belirleme, bunu çözme”. (K7)

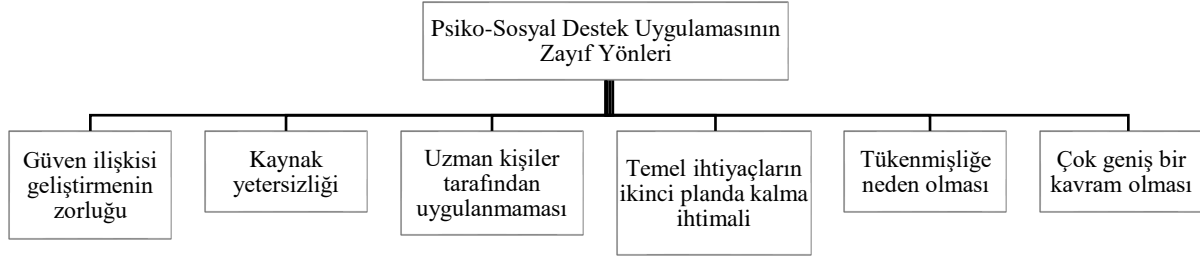
“Kişinin bireysel farkındalığını arttırıyor. Hangi konuda eksik yaptığını mesela. ...psikososyal destek verirken, sorun üzerinde konuşurken dışarıdan nasıl görüldüğünü de söylemiş oluyorsun. Kişi farkına varıyor birazcık...”. (K10)

Covid-19 öncesi ve sonrasında psiko-sosyal destek uygulamasının güçlü yönleri farklılık arz etmektedir. Covid-19 öncesinde bedensel ve zihinsel olarak bireyin yanında bulunmak güçlü yön kabul edilirken; Covid-19 ile birlikte kişilere anında ulaşabilmek büyük bir güç olarak nitelendirilmektedir. Örneğin, Covid-19 salgın döneminde psiko-sosyal desteği yüz yüze gerçekleştirmek riskli olduğu için iletişimin telefon aracılığı ile yapılması kişilerin ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamıştır. Genel anlamda ise psiko-sosyal destek uygulamasının güçlü yönleri hem maddi hem de manevi olarak insanların yanında bulunmak, kişilere kolaylıkla ulaşmak ve kişilerin kendi iç dünyalarına yönelmesini sağlayarak kişilere yardımcı olmaktır. Bir diğer ifade ile bireyde farkındalığı arttırarak sorunlara hızlı çözüm bulmaktır. Bireylere dışarıdan bir gözle yaşadıklarına bakmasını sağlamak ve yaşanan durumlara verilen tepkilerin normal olduğunu fark ettirmek sürece yönelik farkındalığı arttırmada önemli rol oynamaktadır.

### 3.2.2. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasının Zayıf Yönleri

Psiko-sosyal destek uygulamasının zayıf yönlerine ilişkin katılımcıların görüşlerini özetleyen grafik aşağıda verilmiştir.

Şekil 5. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasının Zayıf Yönleri



Görüldüğü üzere zayıf yönlerin başında güven ilişkisi geliştirilmesinin zorluğu gelmektedir. Önceki grafikte güçlü yön olarak ifade edilen kişilere kolaylıkla ulaşma imkânı beraberinde güven ilişkisi geliştirme zorluğunu da getirmiştir. Ayrıca kaynak yetersizliği ile uzman olmayan kişilerin de psiko-sosyal destek uygulamalarına dâhil edilmesi zayıf yönler olarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların konu ile ilgili görüşlerini yansıtan bazı ifadeler şu şekildedir:

“...güven açısından hani sağlıklı olmuyordu. Bir de yüz yüze de iletişime geçemediğimiz için bu noktada biraz yetersiz olabilir. Hani yüz yüze görüşsek daha faydalı olabilirdik”. (K2)

“...telefonla görüşme yaptığımız için siz birebir kişiyi görmediğiniz için. Hani biliyorsunuz yüz ifadesi çok önemli kişiyle konuştuğunuz zaman. Güven sağlaması açısından, karşıdaki kişinin kendini ifade etmesi açısından, size güvenmesi açısından. ...yüz yüze görüşme daha farklı ve çözüm üretici olacağını düşünüyorum. Telefonla görüşmek bir anlamda yüz yüze görüşmeye göre daha geri planda kalıyor diye düşünüyorum”. (K7)

“...kaynakların yetersizliği yani kadının ihtiyacı var ama sosyal hizmet merkezi olarak biz bu hizmeti karşılayamıyoruz ya da diğer kuruluşlar olarak karşılayamayabiliyoruz. O açıdan hizmet üretmede yetersiz kalabiliyoruz”. (K1)

“Kurum bütçesinin yetersiz olması. Bazı kişilere yardım edemiyoruz. Belli şartları olan kişilere yardım edebiliyoruz ya. Ekonomik destek yönüyle mesela. Bir kişinin ihtiyacı var buraya geliyor. Kadın sığınma evine gitmek istiyorum diyor. Gelen kadına biz diyoruz ki istersen kendin gidebilirsin ya da jandarmaya gidip o seni götürebilir diyoruz. Orada ki kadın diyor ki gidecek yol param yok diyor. Kendim gideceğim tamam diyor ama yol param yok diyor. Yani o anda çıkarıp o kişiye para veremiyoruz. Orada yine bir yere yönlendiriyoruz. Sen vakıfa git oradan bir yol parası al diyoruz. Çünkü bakanlığın öyle bir bütçesi yok”. (K5)

“...psiko-sosyal destek durumu ailenin içine en derinlerine dokunduğu için çok hassas bir konu. Yani bunu herkes yapamayacağı için maalesef aileye çok ağır sorumluluklar yükleyip bu sorumluluğun

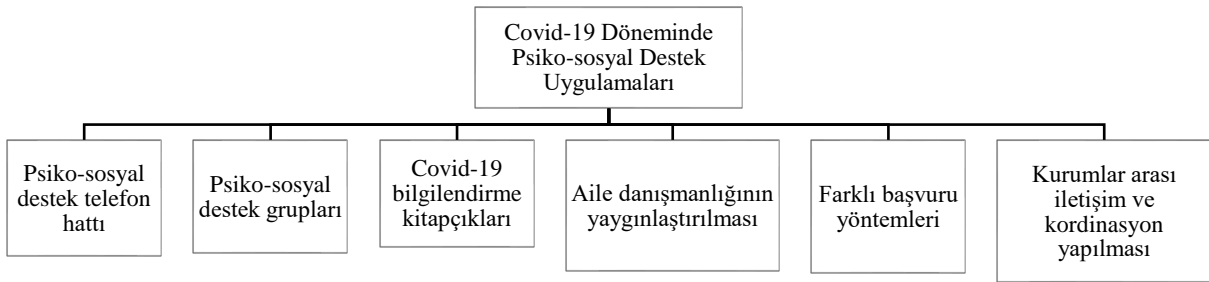
altından kalkamayabilirler. Bu yüzden yeterli bilgi beceriye sahip insanların yapması gerekiyor. O sebeple bilgi beceriye sahip olmayan kişiler yaparsa en büyük problemi yaşayabilir. En büyük problem olumsuzluk bence bu”. (K9)

Covid-19 salgın sürecinde yüz yüze görüşme risk oluşturacağı için telefon aracılığı ile görüşmeler yapılmıştır; ancak bu durum sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında güven oluşmasını olumsuz etkilemiştir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları da yüz yüze görüşmelerin daha faydalı olacağını düşünmektedir. Son olarak katılımcılar, psiko-sosyal destek alanında uzman olmayan kişilerin görüşme gerçekleştirmesi ve psiko-sosyal destek uygulamasının farklı mesleki donanımlar gerektiren bir yapıda olması nedeniyle profesyonel bir şekilde yapılamadığını ifade etmişlerdir. Psiko-sosyal destek alanında uzman olmayan kişilerin, karşılaştıkları vakalara bütüncül yaklaşamamasından dolayı kişilerin anlık ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hareket edildiği ve kaynakların yetersizliğinden dolayı bunun da tam olarak gerçekleştirilemediği ifadelerde yer bulan önemli unsurlardandır.

### 3.2.3. Covid-19 Döneminde Psiko-Sosyal Destek: Sahadaki Yansımalar

Psiko-sosyal destek uygulamasının Covid-19 döneminde sosyal hizmet alanına farklı yansımaları olmuştur. Psiko-sosyal destek telefon hattının oluşturulması, destek gruplarının kurulması, kitapçıkların basılması ve aile danışmanlığı hizmetlerinin yaygınlaştırılması bunlardan bazılarıdır. Özellikle telefon hatları Covid-19 döneminde önemli iletişim araçları olmuştur; ancak aynı zamanda yüz yüze yapılan görüşmelerdeki güven ilişkisinin kurulmasını zorlaştırıcı bir etken de olmuştur. Katılımcıların ifadelerine göre Covid-19 döneminde psiko-sosyal destek uygulamasının sahadaki genel görüntüsünü aşağıdaki grafikte özetlemek mümkündür.

Şekil 6. Covid-19 Dönemi Psiko-Sosyal Destek Uygulamaları



Covid-19 pandemi döneminde psiko-sosyal destek uygulamasının sosyal hizmet alanındaki yansımalarından olan psiko-sosyal destek telefon hattının oluşturulması ve psiko-sosyal destek gruplarının kurulması dışında Covid-19 ile ilgili bilgilendirme kitapçıklarının basılması ve aile danışmanlığının yaygınlaşması da sıkça yer bulan ifadeler olmuştur.

Konuya ilişkin katılımcıların ifadelerinden bazı alıntılar şu şekildedir:

“Sağlık Müdürlüğü olarak bir vatandaş için bir psiko-sosyal destek hattı bir de sağlık çalışanları için bu süreçten çok yıprandığı için hani sağlık çalışanları için bir psiko-sosyal destek hattı oluşturuldu”. (K7)

“Bizim kurumda bir hat oluşturuldu. O hattan kişilerin işte halka duyurulmaya çalıştı. Halkta o hattı arayarak psikolojik destek adına psiko-sosyal destek adına görüşmeler yapabiliyordu”. (K8)

“...psiko-sosyal destek hattı kurup, onların bize ulaşmasını sosyal medyadan paylaşıp, bize ulaşım bizimle işte psikolog, sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişim uzmanı gibi arkadaşlarla görüşmeler yaptı arayan kişiler”. (K4)

“...karantina sürecine giren Covid geçiren vatandaşlar oldu, bu dönemde KYK’da kalanlar oldu. Biz onlarla ilgili psiko-sosyal destek grupları kurduk. İl müdürlüğümüz bünyesinde. Meslek elemanlarından oluşan özel gruplardı bunlar”. (K5)

Vatandaşların psiko-sosyal destek hizmetinden yararlanabilmesi için 183, e-Devlet, CİMER gibi kanallardan başvuru imkânı Covid-19 döneminde de devam etmiştir. Ancak bu iletişim kanallarına ilginin fazla olması yoğunluğu artırmış, ilgili kurum elemanının potansiyelini ve iş dengesini olumsuz etkilemiştir.

“...e-Devlet, CİMER, 183 Açık Kapı gibi farklı kanallar üzerinden başvuru yapıldığı için personelin yetebileceğinin üzerinde bir başvuru kanalı açıldı”. (K6)

“İlk olarak e-devlet başvurularımız çok fazlaydı ve ardından alo 183 ihbarları çok çok fazlaydı”

Bu süreçte Sağlık Bakanlığı’nın ve diğer bakanlıkların yayınladığı Covid-19 ile ilgili bilgilendirme kitapçıklarındaki bilgiler sosyal hizmet uzmanları tarafından okunmuş ve bu bilgiler telefon görüşmelerinde müracaatçılarla paylaşılmıştır.

“...Bakanlığın sayfasından diğer bakanlıklarla ortak bilgiler yayınlandı kitapçıklar gibi... Belediye, Kaymakamlık, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile ortak kitapçıklar yayınlandı”. (K3)

Aynı zamanda müracaatçıların psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik ihtiyaçları sosyal hizmet uzmanları aracılığıyla kurumlar arası iletişim ve koordinasyon sağlanarak karşılanmaya çalışılmıştır.

“Evlerine gitmek istemiyorlardı sağlık çalışanları. Onlar için işte belediyenin tesislerini temin ediyorduk. Oteller falan vardı bir şekilde. Biz gerekli koordinasyonu sağlıyorduk”. (K7)

“Burada biz ana santral görevi de gördük. Kapanma dönemlerinde bütün ilçede bulunan herkesin köyler dâhil herkesin ilk aradığı numara polisten jandarmadan önce aradığı numara bizim kurumun numarasıydı. Biz insanları ihtiyaçlarına göre polis ve jandarmayı bizim kurumdan yönlendirmemizi yapıyorduk”. (K9)



Bu dönemde Covid-19 pandemisinin etkisi olduğu düşünülen aile içi şiddet vakalarının artması gibi durumlardan dolayı aile danışmanlığı hizmetine talep artmıştır.

“... bireylerin sürekli aynı kapalı ortamda kalması sürekli birbirleriyle ilişki içerisinde olması ailenin kendi içinde yaşadıkları, dinamiklerin değişmesi, ailesel sorunların gün yüzüne çıkması sonrasında yaşanan durumlarla alakalı aile danışmanlığı yaygınlaştı. Bu noktalarda aile danışmanlığı ile ilgili bir planlama tekrar yapıldı”. (K6)

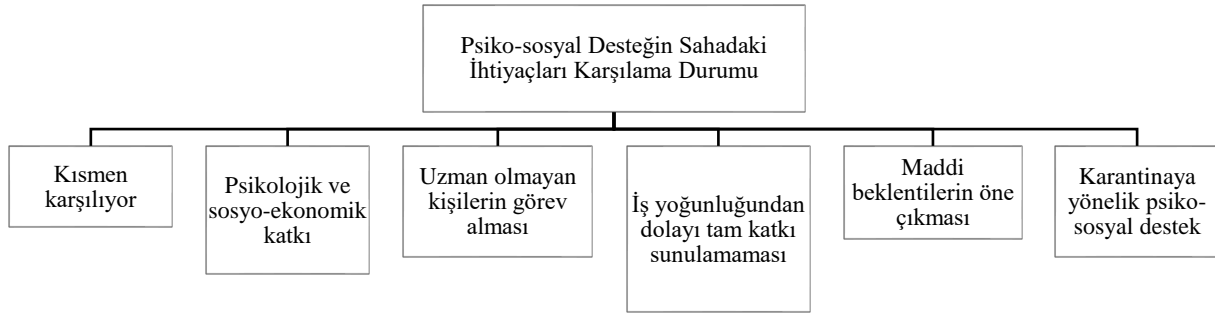
“Sadece karantinaya alıp temaslıları öğrenip temaslılar ve vaka karantinaya alındı. Zaten yapmanın da imkânı yoktu. Bizden bu istendi. Gidince kapıdan sorsanız mı falan işte bir şeyler yapılabilir mi gibi telifi geldi. Öyle bir şeyin imkânı yoktu yani. Hatta en son bu Sağlıklı Hayat Merkezi'nin tanıtımıyla ilgili işte yazılı bir kâğıt bastırılmışlar. Filyasyon ekiplerine gittiğiniz evlere bunları dağıttın dendi. Artık o bile ağır geliyor filyasyon ekibine öyle söyleyeyim. Onu verip onu anlatmak bile insanlara yük. Yani ağır geliyor”. (K8)

Covid-19 salgın sürecinde psiko-sosyal destek, dezavantajlı gruplara, karantina kapsamında yurt dışından gelenlere, virüslü/temaslı kişilere yönelik olarak uygulanmıştır. Özellikle Covid-19 teşhisi olan ya da temaslı kabul edilen kişilerin kurumlara yerleştirilmesi ve takibi bu dönemdeki psiko-sosyal destek uygulamaları içinde yer almıştır. Hastalığın bulaşma ihtimalini önlemek adına kişiler, izolasyona girmek zorunda kalmıştır. Bu sürecin neler getireceğini ön görememek, bireylerde kaygı durumunu artırmıştır. Sosyal hizmet uzmanları özellikle telefon destek hatlarıyla kişileri rahatlatmaya çalışmış, sürecin olağan, verilen tepkilerin normal olduğu bireylere fark ettirilmiştir. Bu kapsamda bireyin bilgilendirilmesi, güçlendirilmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması ve kaynakların bir araya getirilmesi ile ilgili noktalarda sosyal hizmet uzmanları mesleki rollerini kullanmışlardır.

#### **3.2.4. Psiko-Sosyal Desteğin İhtiyaçları Karşılama Durumu**

Psiko-sosyal destek uygulamasının sahadaki reel ihtiyaçları karşılayabilme yeterliliğini anlayabilmek için sorulan sorulara verilen yanıtların özeti aşağıdaki grafikte sunulmuştur. Buna göre gerçek anlamda bu uygulamanın ihtiyaçları karşılamada yeterli görülmediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte bazı kritik ihtiyaçların karşılanması hususunda da psiko-sosyal destek uygulamasının gerekli olduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla uygulamanın eksik yönlerinin giderilerek sürdürülmesi gerektiği çıkarımını yapmak mümkün görünmektedir.

### Şekil 7. Psiko-Sosyal Desteğin Sahadaki İhtiyaçları Karşılama Durumu



Konu ile ilgili olarak katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Kısmen karşılıyor. Psiko-sosyal desteğin bilinirliği uygulanabilirliği saha içerisinde yeterli düzeyde değil. Başka kurumlar tarafından verilen hizmetin ortaya koyacağı nicelik ile ilgili bilinirlik durumu olmadığı için, neye müdahale edileceği bilinmediği için, bir kriz anında ... bireylerden çok yaşanan duruma odaklanıldığı için bireyler ikinci plana atılıyor”. (K6)

“Yani biz şimdi salgın dönemindeyken telefonla yaptık sadece psiko-sosyal desteği. Onda da hani tamamen iki üç görüşme üç beş görüşme gibi yapamadık. Sadece telefonla görüştük. Tabi detaylı olmadı yüz yüze görüşmediğimiz için bu da tam olarak ihtiyaçlara cevap verememeyi doğurdu”. (K4)

“Yani karşılıyor ama eksik yanları var daha çok iyileştirilebilecek yanları var”. (K5)

“Büyük oranda karşıladığını düşünüyorum; ama şimdi mesela dezavantajlı bireyleri düşündüğümüzde ya da normal vatandaşları düşündüğümüzde kolaylıkla hani yardımcı olabiliyorduk. Ama sağlık çalışanları için hani hem mağdurdu sağlık çalışanları hem de burada destek olması gereken kişiler olduğu için bu noktada belki onların ihtiyaçları fazla karşılanmamış olabilir”. (K2)

“Kişileri rahatlatma anlamında sadece bunun olağanüstü bir süreç olduğu, bu verilen tepkilerin olağan olduğu, normal olduğu, bu süreçte böyle tepkilerin verilebileceği şeklinde kişilerin biraz kaygılarını azaltmaya yönelik çalışmalar yaptık”. (K7)

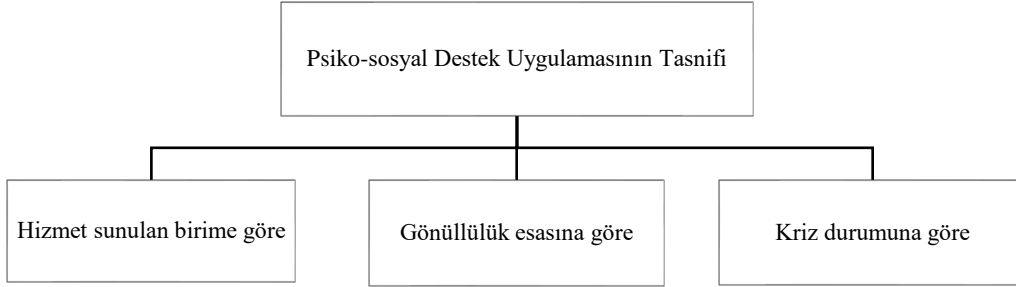
Psiko-sosyal destek uygulaması temel olarak maddi ve manevi destek içermesine rağmen uygulamanın ihtiyaçları tam anlamıyla karşıladığını söylemek mümkün görünmemektedir. Katılımcıların da ifadelerinde yer bulduğu gibi uygulamada maddi unsurlar ön plana çıkmakta ve sosyal-psikolojik unsurlar ikinci planda kalabilmektedir. Ayrıca psiko-sosyal destek alanında uzman olmayan kişilerin görevlendirilmesi, uygulamanın etkinliğinin azalmasında önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bahsi geçen eksikliklerden ötürü sahada tam anlamıyla ihtiyaçların karşılanamadığı ifade edilmiştir.

### 3.3. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasında Gereksinimler

#### 3.3.1. Psiko-Sosyal Desteğin Tasnifi

Katılımcılardan psiko-sosyal destek kavramının çok geniş bir anlam çerçevesine sahip olmasından dolayı uygulamanın sınıflandırılmasının faydalı olacağına ilişkin görüşler gelmiştir. Bu doğrultuda katılımcılara sınıflandırmanın nasıl yapılabileceğini sorulduğunda verilen yanıtların özeti aşağıdaki grafikte gösterilmiştir:

Şekil 8. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasının Sınıflandırılması



Katılımcıların konu ile ilgili ifadeleri şu şekildedir:

“Sosyal hizmet merkezlerinde sınıflandırma yapılmalı bence. Alanda uzmanlaşma bizim çalıştığımız alanda çok önemli. Çünkü hassasiyet gerektiren konularla çalışıyoruz ve alanda uzmanlaşma önemli psiko-sosyal destek işte istismar mağduru çocuğa sunduğumuz destekle travma mağduru kadına sunduğumuz ya da engelli yaşlı bakımı sağlayan birine sunduğumuz destek çeşitlilik gösterebiliyor”. (K1)

“Bence sınıflandırılmalı şöyle sınıflandırmalı. Gönüllülük baz alınmalı. Hiç istemeye istemeye çalışan arkadaşlar var. Ne bunun karşındaki kişiye faydası oluyor ne danışana idareye faydası oluyor dosya sayısı azalıyor. O dosya yapılıyor. Ama çalışan arkadaşlar karşıya faydalı olmuyorlar daha çok kendileri de tükenmişliğe doğru gidiyorlar. Gönüllülüğe dayanması gerektiğini düşünüyorum”. (K3)

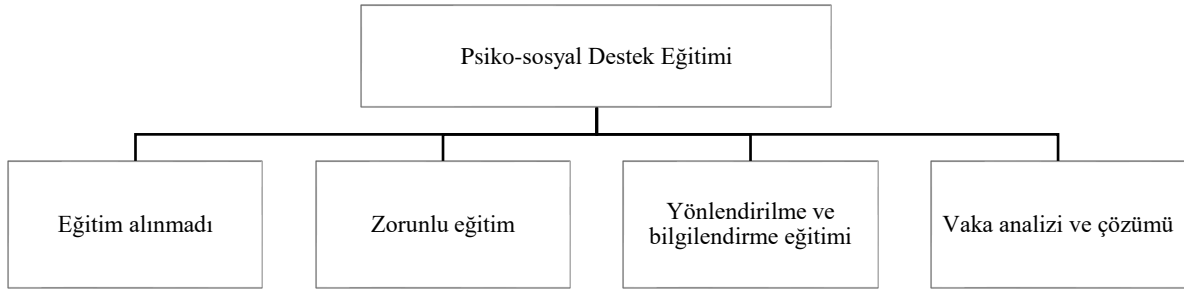
“...genel psiko-sosyal destek diye bir şey söz konusu değil. Çünkü psiko-sosyal destek belli bir gruba verilen bir hizmet anlamında bir durum olmayacağı için herkes psiko-sosyal desteğe ihtiyaç duyabilir. Kesinlikle ayrışması lazım. İstismar mağduru olan çocuk ayırıldır. Anne babayı kaybetmiş çocukların durumları ayırıldır. Bunlar yetişkin, çocuk diye ayrıldıktan sonra çocuklar da kendi aralarında durumlarına göre psiko-sosyal desteğin hepsinin ayrışması lazım zaten. Biraz önce dediğim gibi aile danışmanlığında ailenin boşanma durumu var. Farklı şiddet içeren bir durum mu var. Hepsinin ayrışıp ona göre ailelerle psiko-sosyal desteğe ihtiyaç duymalarını hangi konuda olursa ona göre yönlendirme yapmamız gerekiyor zaten. O sebeple kesinlikle ayrışması bence gerekiyor”. (K9)

“Normal süreçte verilen bir psiko-sosyal destek daha farklı olur. Hani bu anlamda belki sınıflandırma yapılabilir ama bence verilen tüm psiko-sosyal destek hizmetlerinin amacı aynı diye düşünüyorum. ...duruma göre sınıflandırma yapılabilir. Bir kriz anı daha farklıdır...”. (K7)

Engelliler, yaşlılar, sığınmacılar, madde bağımlıları, kadın gibi grupların hepsinin kendi içinde bazı farklı nitelikleri olduğu aşikârdır. Bununla birlikte psiko-sosyal destek uygulamasının tüm bu farklı gruplar için tek bir uygulama biçimine sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla farklı nitelikleri ve ihtiyaçları olan kişilerin beklentilerini tek ve ortak bir uygulama ile tam anlamıyla karşılamak mümkün görünmemektedir. Bu yüzden daha etkili ve faydalı bir psiko-sosyal destek uygulaması için bu farklılıkların dikkate alınması ve uygulamanın güncellenmesi gerektiği katılımcıların ifadelerinde de yer bulmuştur. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının algılarını şekillendiren temel unsurun “yapılan işin niteliği” bulgusu ile psiko-sosyal destek uygulamasının tasnifinde temel alınması gereken unsurun “hizmet sunulan birim” olarak ifade edilmesine yönelik bulgu birbirini destekler niteliktedir. Başka bir ifade ile psiko-sosyal destek uygulamasının algılanma ve anlamlandırılma biçimi sosyal hizmet uzmanlarının hizmet sundukları birime göre değişmektedir; çünkü farklı birimlere yönelik ortak ve standart özelliklere sahip tek bir psiko-sosyal destek uygulaması bulunmamaktadır. Bu yüzden de hizmet sunulan birime göre tasnif edilmesi gerekmektedir.

### 3.3.2. Psiko-Sosyal Desteğe İlişkin Eğitim

Şekil 9. Psiko-Sosyal Destek Eğitimi



“Kadın hizmetleri kapsamında hizmet içi eğitimlerde yani travma mağduru kadınlarla çalışırken uygulayabileceğim psiko-sosyal müdahale kapsamında o kapsamda hizmet içi eğitim almıştık sadece”. (K1)

“Psiko-sosyal destekle ilgili hizmet içi eğitim almadım. Sadece ASDEP ile ilgili hizmet içi eğitim aldım. 2018 yılından. Onun dışında afetlerle ilgili birkaç eğitim aldım. İl müdürlüğü çerçevesinde”. (K6)

“Psiko-sosyal destek ile ilgili almadım. Ama hizmet içi eğitimlerden bana en fazla fayda sağlayan ANKA oldu. Resim analizi çocukla ilgili eğitimi aldım”. (K5)

“Bu konularda bir online eğitimdi ve bunu herkesin tamamlaması gerekiyordu burada görev yapan. Takibini de sistem üzerinden bakmışlardı yani”. (K2)

“Aldım. Şöyle. O iki aşamalı normalde. Ben daha bir aşamasını alabildim bu pandemi sürecinden dolayı. Kaldı. Yani aslında genel bilgilerimizi tazelemiş olduk”. (K8)

“...aldığımız eğitimler vaka çözerek yaptığımız için bu bize artı bir avantaj oldu kendimizi daha da geliştirdik. Vakalar karşısında tutumumuz daha da gelişti. Bu açıdan benim için faydalı oldu. Özellikle danışmanlık tedbiri uygularken gelen vakalarda daha iyiyim şu an”. (K3)

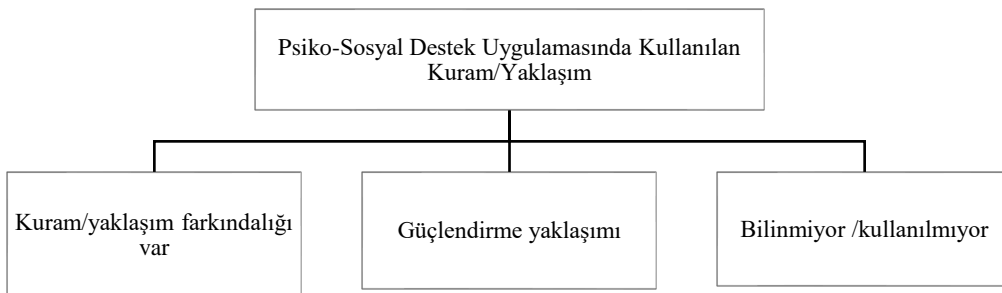
“Bazı kişilerin çocuklarıyla ilgili kaygıları vardı. Hani onlara yönelik ne yaparız? Ben sosyal çalışmacı olduğum için genelde yönlendirme aşamasında bireylere bilgi veriyordum. Mesela çocuğu ile ilgili bir sıkıntıdan bahsetti birey. Evde durmak zorunda kalıyorlardı karantina sürecinde. Mesela bununla ilgili nerelere yönlendirmelerde bulunabiliriz? Zaten okulda aldığımız eğitimlere ek bir eğitim gibi oldu aslında bizim için. Onun haricinde psikiyatrik rahatsızlıklara da değinmişlerdi. Ama hani böyle uygulamaya dönük tabi sadece tanımlar yapıldı. Ama biz görüşmeyi kendi bilgilerimiz üzerine kattık”. (K2)

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda çalışan sosyal hizmet uzmanları tarafından psiko-destek eğitimi ile ilgili doğrudan eğitim almadıkları; ancak psiko-sosyal destekle ilgili unsurları barındıran farklı hizmet içi eğitimler ve kişisel ve mesleki gelişim açısından katıldıkları özel eğitimler olduğu belirtilmiştir. Yine Sağlık Bakanlığı’nda Covid-19 salgın süreci ile bağlantılı psiko-sosyal destekle ilgili zorunlu online bir eğitim düzenlendiği bilgisine ulaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanları tarafından alınan hizmet içi eğitimler bilgilerinin tazelenmesini ve danışmanlık hizmeti verirken vaka analizi konusunda daha verimli olabilmelerini sağlamış ve çözüm geliştirme becerilerini arttırmıştır. Aynı zamanda zorunlu olan bu eğitim sosyal hizmet uzmanları için lisans döneminde alınan psiko-sosyal destekle ilgili eğitimi hatırlatıcı nitelikte olmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarında eğitimi almadan önce Covid-19 ile ilgili müracaatçının talepleri ve ihtiyaçları noktasında nasıl çözüm bulunacağı konusunda endişeler oluşmuş; ancak eğitim Covid-19 ile ilgili yönlendirme ve bilgilendirme hususlarında faydalı olmuş ve endişeler bu sayede giderilmiştir.

### 3.3.3. Psiko-Sosyal Destek Uygulamasında Kuramsal Bilinç

Psiko-sosyal destek uygulamasında katılımcıların herhangi bir kuramı temel alıp almadığı; herhangi bir kuram temel alınıyorsa bu kuramın ne olduğunu anlamaya yönelik sorulara verilen yanıtların özeti aşağıdaki grafikte sunulmuştur:

**Şekil 10.** Psiko-Sosyal Destek Uygulamasında Kullanılan Kuram/Yaklaşım



Sosyal hizmet uzmanları farkında olsalar da olmasalar da bazı yaklaşımların ve kuramların uygulayıcısı konumundadırlar. Bu durumun farkında olarak çalışmak sosyal hizmet uzmanlarının daha nitelikli ve bilinçli çalışmalarına fayda sağlayabilecek bir faktör olarak değerlendirilebilir. Bu noktadan hareketle katılımcıların sahada yaptıkları uygulamalarda hangi kuram ve yaklaşımlardan yararlandıklarını anlamaya yönelik sorulan sorulara katılımcıların yanıtları şöyle olmuştur:

*“Yani açıkçası ... hiçbir şekilde kuram, yaklaşım hiçbir şekilde yapılamadı”. (K10)*

*“... sahada uygulanabilirlik ya da uygulama aşamasında bir yaklaşımda bulunuyorken bir şeyi değerlendiriyorken bunu raporlaştırırken gerek rapor dilinde bulunmamak ya da bu şekilde yaklaşım diye çözüm geliştirmedığımız için bir sınıflandırma yapamıyoruz”. (K6)*

*“Sosyal hizmette genel olarak kullandığımız şey güçlendirme yaklaşımı. Bireyin güçleri üzerinde durulması o yönde müdahale edilmesi o aklıma geliyor şu an. Bizim kadın alanında da en çok kullandığımız şey...” (K1)*

*“Çalıştığım birimde güçlendirme yaklaşımını kullanıyorum daha çok. Covid sürecinde sokakta, polis aracılığı ile gelen, hastaneden gelen bir şekilde vakalar oluyordu. Kişi çok çaresiz ne yapacağını da bilmiyor. Virüs bulaşır diye kuruma girmekten de korkuyor çünkü orda ne olacak diye. İzolasyon birimi deyince gelen kişi huzurevine girmek istiyor ya da huzurevi kelimesini duymak istiyor ama diyoruz ki sizi izolasyon birimine alıyoruz. Bedensel engellisi de var yaşlısı da var zihinsel engellisi de var dediğiniz an korkuyorlar. Nasıl bir yere gidiyorum diye endişeleniyorlar. Burada güçlendirme yaklaşımını kullanıyorum. Kişiyi bilgilendirirken ya da kuruma yerleştirilirken bir şey olmayacağını orda aklıma ne geliyorsa pozitif olarak destekliyorum. Bu güçlendirme yaklaşımı”. (K3)*

Verilen yanıtlar genel olarak değerlendirildiğinde sosyal hizmet uzmanları tarafından en çok güçlendirme yaklaşımından faydalandığı söylenebilir. Covid-19 salgın döneminde sosyal hizmet uzmanlarının güçlendirme yaklaşımından yararlandığı görülmekle birlikte sosyal hizmet uzmanlarının kuram/yaklaşım farkındalıkları olmasına rağmen bunun uygulamaya yansıtılması konusunda bir amaçlarının bulunmadığını söylemek de mümkün görünmektedir. Yaklaşım ve kuramların farkında olmak ve uygulamada bunlardan yararlanabilmek sosyal hizmet uzmanlarının daha etkili olması için önem arz etmektedir.

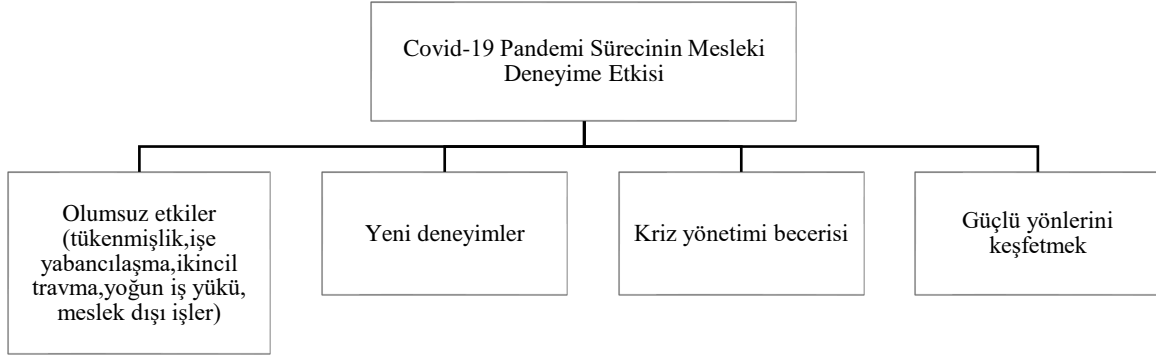
### **3.4. Covid-19 Salgının Psiko-Sosyal Destek Uygulamasında Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerindeki Etkisi**

Covid-19 salgını her meslek grubuna olduğu gibi sosyal hizmet uzmanlarına da özel bir deneyim alanı oluşturmuştur. Belirsizlik, virüs kapma riski, hayati tehlike, aileye virüs bulaştırma ihtimali gibi olumsuzluklar sosyal hizmet uzmanlarının özellikle yüksek stres ile karşı karşıya gelmesine neden olmuştur. Böylesi bir durum ise farklı niteliklerde bazı olumsuz etkileri de beraberinde getirmiştir. Riskli

ve stresli sürecin sosyal hizmet uzmanlarının aile ve iş hayatlarına bazı olumlu etkilerinin de olduğu görülmüştür.

Aşağıda yer verilen grafikte katılımcıların “Covid-19 pandemi sürecinin mesleki deneyimlerine etkisi” özetlenmiştir.

**Şekil 11.** Covid-19 Pandemi Sürecinin Mesleki Deneyime Etkisi



Covid-19 pandemisinin katılımcıların mesleki deneyimlerine olumlu etkilerini (yeni deneyimler, kriz yönetimi becerisi, kişinin güçlü yönlerini keşfetmesi) ifade ettikleri bazı yanıtları şu şekilde olmuştur:

“... çok fazla sorunu, problemi bu süreçte görme fırsatım oldu. Farklı farklı kesimlerden... Farklı dezavantajlı gruplardan... Birçok sorunu dinleme fırsatım oldu. Onlara yönelik, yapabileceğim ne varsa, en azından kafamda alternatifler oluşturması anlamında veyahut da kişilere nasıl yaklaşılacağı konusunda uygulama alanı buldum... Bu süreçte çok fazla alan tecrübem oldu. ...gün içerisinde 50 kişi ile konuştuğum zaman oldu...”. (K10)

“...Covid süreci daha önce karşılaşılmamış bir süreç olduğu için ne yapılacak net değildi. İzlenecek yol tam olarak belli değildi, o yüzden ön görülebilir bir alan değildi. Biraz anlık ilerledi her şey belki ama potansiyel riskleri önceden tespit edip görme yeteneği sağladı...”. (K5)

“...aslında biz sosyal hizmet uzmanı olarak çok güçlüymişiz. İnsanlar evlerinden çıkmazken biz kapılarına kadar gidiyoruz. İnsanlar korkarken biz sokakta yaşayan birisiyle görüşmeye yapıyoruz. ... çok değişik şeyler gördük. Çok değişik şeyler yaşadık. Şahsen kendi adıma çok sabırlı olduğumuzu gördüm. Normalde pandemi olacak biz dışarı çıkacağız mümkün değil. Ama mesleki olarak sabırlı olduğumuzu, cesaretli olduğumuzu fark ettim. ...mesela sokakta görüşme yaptığım birinin Covid olduğunu öğrendim...güçlüymişiz, sabırlıymışız ve cesaretliymişiz.” (K3)

“...arayan kişilere daha fazla yardımcı olabilmek için, en azından sorunların çözümünde birazcık daha etkin olabilmek için kendini geliştirmeye çalışıyorsun. Mesela okumalar yapıyorsun. Makaleler vesaire... Birçok hocamız telekonferanslar yoluyla eğitimler veyahut da bu tarz konuşmaların yer aldığı böyle söyleşiler yaptılar. Onları izliyorsun, kendini geliştirme fırsatını kendine yaratıyorsun



yani... Çünkü süreç bilmediğimiz bir alan. Mesela bir afette sosyal hizmet uygulaması gibi değil... Evet, belki salgın hastalık da bir afet durumu... Ama bu, şu anda yeni karşılaştığımız bir şey. Daha yeni gördüğüm bir şey. Bu yüzden bununla alakalı da olarak daha ne yapabilirim? Nasıl daha etkin olabilirim? Yani daha nasıl geliştirebilirim konusunda istekli oldum". (K10)

"...mesleki olarak ilk defa büyük bir kriz durumuyla karşılaşmıştım. Kendi bireysel anlamda. İnsanlara nasıl yaklaşmam gerekiyor evet teorisini öğrendik nasıl insanla iletişim kurmamız gerektiğini ama bunu Covid-19 pandemisinde oldukça yakından özümseyebildik. Çünkü tüm ülkeyi saran herkesin bilmesi nasıl başa çıkabileceğini bilmediği bir kriz durumu mesleki olarak ihtiyaç sahibi insanlara size ihtiyacı olan insanlara ulaşmak öncelikli hedefiniz. Bunun için eğitim aldık ve sahadayız ve size ihtiyaç duyan insanların sayısı bir anda yükseldi". (K6)

Covid-19 salgın dönemi, sosyal hizmet uzmanları tarafından mesleki anlamda daha önce karşılaştıkları veya eğitim süreçlerinde öğrendikleri afet durumlarından farklı nitelikte olduğu için psiko-sosyal desteğin nasıl uygulanacağı ile ilgili bilgi yetersizliğini de beraberinde getirmiştir. Bununla birlikte sosyal hizmet mesleğinin bir gerekliliği olan kriz yönetim becerisi bu olumsuz şartlar altında daha da geliştirilen bir yetenek olarak ifade edilmektedir. Belirsizliğin ve bilgisizliğin yüksek olduğu bu dönemde yeni deneyimlerin yaşanması, sosyal hizmet uzmanlarının kendi güçlü yönlerini keşfetmesi için fırsat yaratmış ve bireysel farkındalıklarının da artmasına etki etmiş görünmektedir. Ayrıca Covid-19 döneminde özellikle internet üzerinden yapılan eğitimlerin bilgi kazanma sürecine olumlu etkilerinin olduğu da görülmektedir. Bu süreçte, sosyal hizmet uzmanları özellikle gönüllü olarak katıldıkları eğitimler ile kendilerini geliştirme fırsatı bulmuşlardır.

Salgın sürecinin sosyal hizmet uzmanları açısından bazı olumlu etkileri bulunmakla birlikte, olumsuz ve çok daha yıkıcı etkilerinin olduğu ise apaçık bir gerçekliktir. Konuyla ilgili olarak bazı katılımcıların olumsuz etkilere ilişkin ifadelerine ait alıntılar şu şekildedir:

"Yorgunluk haricinde maalesef başka bir şey yok. ... biz sekreter gibi çalıştık burada. Kendi işimizden ziyade bambaşka işlerle uğraştık. Hem yıprandık hem kendi işlerimizi yapamaz duruma gelmiştik". (K9)

"Pandemiden önceki yapılan şeyleri özledik yani. Mesleğimizi özlediğimizi düşünüyorum. Hâlâ daha başlayamadık kendi mesleğimize dönemedik. Şu anda hala filyasyon işlerindeyiz". (K4)

"...uzun süre filyasyonda çalışmış olmam. Ve vakaların burada çok yoğun olup, her gün bir şoför bir ekip arkadaşı işte vakalara git, onlarla görüş, çok fazla insanla muhatap olmak ve artık şey yani kendin zaten yani aşırı ruhum çok yoruldu öyle söyleyebilirim her anlamda". (K8)

"İşten çıkma durumlarında normalde aylık başvuru sayısı 10 ise Covid döneminde bu sayı 1000'e çıktı. O süreçte birimleşmiş şekilde ilerliyorduk ama sonra birimler yetmedi sonra bütün

*personeller ekonomik destek işlerine girdi yani çocuk birimine bakan kişide ekonomik destek birimine baktı. O kadar çok yoğun bir ekonomik destek başvurusu vardı ki dosyalar yetişmiyordu.” (K5)*

Aşırı yoğun iş yükü, yetersiz personel ve kaynaklar, filyasyon ekibine dâhil edilip aslında meslekten ilgisiz bir iş yapmak gibi sorunlar katılımcıların karşılaştıkları olumsuz durumlara örnektir. Bu olumsuz durumların sosyal hizmet uzmanları üzerinde stres, işe yabancılaşma ve tükenmişlik gibi etkileri olduğu yapılan mülakatlarda ulaşılan bulgular arasındadır.

#### **4. TARTIŞMA**

Bireylerin ve toplumun bazı öngörülemeyen sorunlarla karşılaşması ve karşılaşılan sorunların sonuçlarının ne olacağını tahmin etmenin güç olduğu Covid-19 salgın döneminde psikososyal destek uygulamasında sosyal hizmet uzmanlarının önemli bir rol üstlendiği bu araştırma kapsamında tespit edilen önemli bulgulardan biridir. Psikososyal destek Covid-19 salgınının koşullarına ve özellikle dezavantajlı grupların niteliklerine göre bazı yapısal farklılıklara uğrayarak sosyal hizmet uzmanları tarafından uygulanmıştır. Özellikle yoksullar, yaşlılar, çocuklar ve engelliler gibi dezavantajlı grupların psikolojik ve sosyal refahlarının salgın sürecinden çok daha olumsuz olarak etkilendiği Amadasun (2020) tarafından yapılan çalışmada da dile getirilen bir bulgudur. Yine aynı çalışmada bu araştırmanın bulgularına benzer olarak, salgın döneminde psikososyal destek uygulamasının farklı yöntemlerle şekillenmesiyle birlikte müdahale yöntemlerinde de farklılıklar meydana geldiği ve sosyal hizmet mesleğini icra eden uzmanların bu durumdan hem olumlu hem de olumsuz olarak etkilendiği ifade edilmiştir.

Covid-19 döneminde insanların birbiriyle yakın temastan kaçınması bazı uygulamaların dijitalleşmesine veya uzaktan gerçekleştirilmesine neden olmuştur. Araştırma kapsamında ulaşılan bulgulardan olan psikososyal destek telefon hattı ve müracaatların e-devlet üzerinden yapılabilmesi, sosyal hizmet uzmanlarına yönelik eğitimlerin bilgi yönetimi sistemleri aracılığıyla senkron ya da asenkron olarak verilmesi bu duruma örnek verilebilir. Meydana gelen değişimlerin sosyal hizmet uzmanlarının iş yapma biçimlerini de etkilediği söylenebilir. Öngen, (2014) tarafından yapılan çalışmada salgın dönemindeki sosyal problemlerin tespiti ve çözülmesi noktasında öncülük etmesi beklenen sosyal hizmet uzmanlarının gelişmelere paralel olarak, sorunlara yönelik müdahalelerin planlanması, uygulanması ve takip edilmesinde teknolojik gelişmeleri izlemek durumunda kaldığı ifade edilmektedir. Benzer şekilde Yıldırım ve diğerleri (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının engelliler, yaşlılar ve kronik ruhsal hastalık sahibi olan pek çok dezavantajlı gruba hizmet sunduğu dikkate alındığında özellikle dijital ortamda verilen hizmetleri önceden yapmamış olan sosyal hizmet uzmanlarının dijital teknoloji uygulamaları kullanabilmesi için gerekli bilgi ve becerilerinin yeterli düzeyde olmayabileceği ifade edilmektedir. Salgın döneminde sosyal hizmet uzmanlarının mikro düzey uygulamalarının psikososyal destek kapsamında şekillendiğini ve sistemlerin kullanımının hızlanıp ve yaygınlaştığını, tele sağlık hizmetlerinin öneminin giderek arttığı söylenebilir

(Tekindal, vd., 2020). Bu çalışma ile ulaşılan bulgulardan yola çıkılarak psikososyal destek uygulamasının salgın dönemindeki temel yapısal değişiminde dijitalleşmenin ön planda olduğunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada salgın sürecinin sosyal hizmetlerin sunumunda zorunlu bir dijitalleşmeye geçişin olduğu ifade edilmektedir.

Bu araştırma kapsamında Covid-19 döneminde psikososyal destek uygulamasının zayıf yönlerinden biri olarak “temel ihtiyaçların ikinci planda kalması” ve ihtiyaçlara cevap verme noktasında “maddi beklentilerin ön plana çıkması” kodları tespit edilmiştir. Farklı çalışmalarda da benzer hususlara değinildiği görülmektedir. Örneğin Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada salgın döneminin beraberinde getirdiği ekonomik olumsuzluklar sebebiyle pek çok bireyin ekonomik desteğe ihtiyaç duyduğu ve bu ihtiyaçlara cevap vermeye çalışan sosyal hizmet uzmanlarının öncelikli olarak maddi ihtiyaçları karşılamaya yönelik çalıştığı tespit edilmiştir. Dile getirilen bu durumun bu çalışmada tespit edilen psikososyal destek uygulamasının algılanma biçimlerinden olan “kaynak yönetimi” ve “sosyo-ekonomik destek” kodlarıyla ilişkili olduğu ifade edilebilir.

Salgın döneminin psikososyal destek uygulaması gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanları üzerindeki temel olumsuz etkileri bu araştırma kapsamında “yoğun iş yükü”, “tükenmişlik”, “meslek dışı işler yapmak”, “işe yabancılaşmak” ve “ikincil travma” olarak tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kuruhalil ve diğerleri (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada salgının etkisiyle mevcut sorunların derinleşmesi, farklı ihtiyaçların gündeme gelmesi ve müracaatçıların değişmesiyle kurumların iş yükünün arttığı görülmekte ve salgın öncesi döneme kıyasla meslek elemanlarının çok daha fazla dosyayla ilgilenmek zorunda kaldığı, iş yoğunluğunun fazlalaşmasıyla birlikte işin niteliğinin olumsuz etkilendiği, farklı alanlarda çalıştıkları ve mesleki rollerinin farklılaştığı tespit edilmiştir. Salgın döneminin psikososyal destek uygulaması üzerindeki olumsuz etkilerinden biri de meslek elemanı sayısının yetersizliği, başvuruların ve dosyaların sayısının aşırı artışı nedeniyle tükenmişlik, zaman baskısı ve işlere yetişememek olarak ifade edilmektedir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının virüsü ailelerine bulaştırma ihtimalinden dolayı stres yaşadıkları, salgına has görevlerin yerine getirilmesi için yeterli eğitim ve psikolojik destek verilmemesi (Kuruhalil vd., 2020), koruyucu ekipmanların yetersizliği ve uygunsuzluğu, stres seviyesinin azaltılması için dinlenme imkânlarının az olması (Banks, vd. 2020) gibi durumlar bu araştırmanın sonuçları ile örtüşmektedir.

Salgın döneminde psikososyal destek uygulamasının iyileştirilmesi noktasında, “hizmet sunulan birime”, “gönüllülük esasına” ve “kriz durumuna” göre farklı ekiplerin oluşturulması; “konuyla ilgili eğitimler” ve “kuramsal bilinç” ihtiyaç duyulan bazı gereksinimler olarak bu araştırma kapsamında tespit edilen bulgulardandır. Benzer şekilde Kaya-Örk ve diğerleri (2021) tarafından yapılan çalışmada salgın döneminde alınan önlemlerin başında gelen maske, mesafe kuralına çocuklarla bir arada iken riayet edilmesinin zor olması ve fiziksel temasın gereklilik olması salgın koşullarında zorlayıcı bir

duruma dönüştüğü tespit edilmiştir. Dolayısıyla psikososyal destek uygulamasının etkin bir şekilde yapılabilmesi için hizmet sunulan birimlere göre farklılıklar arz edecek şekilde hazırlanması bir gereksinim olarak ifade edilebilir.

Salgın gibi kriz dönemlerinden önce yeterli düzeyde plan ve hazırlıkların yapılmasının bir zorunluluk olduğu Covid-19 virüsünün ortaya çıkışı ile aşikâr hâle gelmiştir. Brown (2020) tarafından yapılan çalışmada salgın döneminde sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı stres, belirsizlik, ikincil travma ve yoğun iş yüküne dikkat çekerek meslek elemanlarının yeterli düzeyde süper vizyon alamaması ve salgın dönemindeki sorunlarla başa çıkmada hazırlıksız olmalarını ifade etmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının üniversite hayatı boyunca aldıkları eğitimlerin küresel krizler ve afet durumları için yeterli olmadığı bu çalışma kapsamında tespit edilen bulgulardandır. Çalışmada salgın sürecine yeterli düzeyde hazırlıklı olunmadığı ve daha önce karşılaşılan bir durum olmadığı için yapılacak işlerin net olmadığı katılımcı ifadelerinde de yer bulmuştur. Benzer şekilde Cooper ve Briggs (2014), yaptıkları çalışmada Covid-19 gibi küresel salgınların ortaya çıktığı bir dünyada, sosyal hizmet uzmanları tarafından alınan eğitimin tam anlamıyla yeterli olmadığı; onları bir salgının ortaya çıkması durumunda karşılaşılabilecekleri spesifik rollere yeterince hazırlamadığı belirtilmektedir.

Covid-19 salgınının pek çok meslek grubuna iş doyumu, mesleğe bağlılık, tükenmişlik, stres, işe yabancılaşma, depresyon, kaygı ve korku gibi yönlerden etkisinin olduğu apaçık bir gerçektir (Arapcıoğlu vd., 2021; Yılmaz ve Sağlam, 2021; Yüncü ve Yılan, 2020; Saatçı, 2020; Pala ve Metintaş, 2020). Sağlık çalışanları gibi Covid-19 pandemisinden etkilenen kişilerle doğrudan iletişim kurmak zorunda olan sosyal hizmet uzmanları üzerinde de büyük etki göstermiştir (Kaya-Örk vd., 2021; Kuruhalil vd., 2020). Covid-19 salgını öncesinde Tam ve diğerleri (2004) tarafından yapılmış olan çalışmada herhangi bir acil durum veya afet gibi kriz dönemlerinde bu alanda çalışanların genel nüfusa kıyasla çok daha yüksek bir ihtimalle olumsuz psikolojik etki yaşadıkları ifade edilmiştir. Si ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada da sağlık çalışanları arasında şiddetli stres, anksiyete ve depresyon belirtilerinin yüksek olduğu; sağlık çalışanlarında travma sonrası stres bozukluğunun %40 civarında daha fazla yaşandığı belirtilmiştir. Bu bulgular da göstermektedir ki afet, salgın ve acil durumlarda aktif olarak görev alan sosyal hizmet uzmanlarının hazırlıklı olmaları ve planlamalarda yer almaları bir gerekliliktir (Cooper ve Briggs, 2014).

Pandemi sürecinde sosyal hizmet kurumlarında nasıl bir mesleki uygulama yapıldığı merak konusu olmuştur. Bu kapsamda Kuruhalil vd., (2020) ile Kaya-Örk vd. (2021)'nin yaptığı araştırma, kurumlardaki sosyal hizmet sunumu ve uygulamaları sosyal hizmet uzmanlarının ifadeleri üzerinden değerlendirilmiştir. Kuruhalil vd. (2020), araştırmalarını İstanbul özelinde Sosyal Hizmet Merkezleri ve Belediye Sosyal Hizmet Birimleri bünyesinde pandemi öncesi ve sonrası sosyal hizmetin sunumunu sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, sosyologlar ve çocuk gelişimciler gibi meslek elemanları ile yöneticiler üzerinden araştırmıştır. Kaya-Örk vd. (2021), pandemi sürecinin sosyal hizmet uzmanlarının

özel hayatına, mesleki ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları kamu kurum ve kuruluşları özelinde değerlendirmiştir. Her iki çalışma, sosyal hizmet uygulamalarına yönelik pandemi sürecinde neler olduğunu ve nelerin değiştiğini ortaya çıkarmıştır.

Tüm dünyayı etkileyen Covid-19 salgını ile mücadelede önemli bir yeri olan sosyal hizmet uzmanlarının “Psiko-Sosyal Destek Uygulaması”na ilişkin deneyimleri bu çalışmada incelenmiştir. Kuruhalil ve diğerleri (2020) ile Kaya-Örk ve diğerleri (2021) nin yaptığı çalışmadan farklı olarak “Psiko-Sosyal Destek Uygulaması” sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tecrübelerinde, kişisel algılarında, uygulama şekillerinde nasıl bir yer edindiği, bu araştırmanın çerçevesini oluşturmuştur. Kuruhalil vd. (2020) ile Kaya-Örk vd. (2021) ün yaptığı çalışmaya benzer bulgular elde edilmekle birlikte araştırma kapsamında ortaya çıkan veriler “Psiko-Sosyal Destek Uygulaması”nı içermektedir.

Bu çalışma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının psiko-sosyal destek algısı ile sahada uyguladıkları “Psiko-Sosyal Destek Uygulaması”nın farklı olduğunu söylemek mümkündür. Böylesi bir durumun ortaya çıkmasında temel olarak iki unsur etkili görünmektedir: Birincisi; sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları sosyal birimlerin farklı olmasıyla ilişkilidir. Dolayısıyla dezavantajlı grupların niteliklerinin farklı olması tek tip bir psiko-sosyal destek uygulamasının olamayacağını göstermektedir. İkinci unsur ise; bazı psiko-sosyal destek uygulamalarında sosyal ve psikolojik ihtiyaçların geri plana atılarak yalnızca maddi yardımlar ile sürecin yürütülmesidir.

Psiko-sosyal destek kavramının sosyal hizmet uzmanlarınca algılanma ve anlamlandırılma biçiminin uygulamanın güçlü ve zayıf yönleriyle de doğrudan ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular ile sosyal hizmet uzmanları nezdinde “Psiko-Sosyal Destek Uygulaması” ile ilgili kapsam, sınır belirleme, uzmanlık, personel sayısı, gönüllülük, tükenmişlik, uygulama şekli gibi noktalar zayıf yönlerini oluşturmuştur. Kurumlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanı sayısının az olması ile mevcut görevlerinin üstüne Covid-19 gibi kriz dönemi işlerinin eklenmesi, iş yükünü de bir hayli artırmıştır. İş yoğunluğu, belirsizlik, stres ve ayrıca psiko-sosyal desteği verecek sosyal hizmet uzmanının gönüllü olmaması, psiko-sosyal destek uygulamasına olumsuz olarak yansımaktadır. Özellikle psiko-sosyal desteği yapacak kişi ya da kişilerin alanında uzman olmaması dezavantajlı bir durum yaşanmasına sebep olmuştur. Bu bulgu psiko-sosyal destek algısını şekillendiren temel unsurun çalışılan sosyal birimin niteliğine bağlı olduğu bulgusuyla ilişkilidir.

“Psiko-Sosyal Destek Uygulaması”nın güçlü yönlerini ise bilgilendirme-bilinçlendirme, danışmanlık-yönlendirme, bireyin güçlendirilmesi, erişilebilirlik, ulaşılabilirlik gibi noktalar oluşturmuştur. Bu uygulama, sosyal hizmet uzmanlarına Covid-19 döneminde maddi ve manevi olarak kişilere hemen ulaşabilme avantajı sağlamıştır. Pandemi nedeni ile yüz yüze görüşmenin riskli olması, “Psiko-Sosyal Destek Uygulama” telefon destek hattının oluşturulmasına zemin hazırlamış ve bireylerle iletişim bu hat aracılığı ile sağlanmıştır. Telefon destek hattı uygulaması iletişimi kolaylaştırmakla beraber ilişkideki güven bağı kurmayı zorlaştırmıştır. Covid-19 dönemindeki sokağa çıkma yasakları,

karantinalar ve virüs nedeniyle insanların hayatlarını kaybetmesi gibi olumsuz durumlar ruh sağlığını da olumsuz etkilemiştir (Aşkın vd., 2019). Bu kapsamda özellikle pandemi döneminde ailelere sunulan danışmanlık hizmetleri oldukça artmıştır. Covid-19 ile ilgili bilgilendirme kitapçıkları basılmış ve bunlar sosyal hizmet uzmanlarına dağıtılarak Covid-19 döneminde psiko-sosyal destek uygulaması yapılırken kullanılması sağlanmıştır.

Psiko-sosyal destek uygulamasının salgın döneminde yoğun olarak kullanılması neticesinde bazı sosyal hizmet uzmanlarının işlerine yabancılaştıkları, tükenmişlik yaşadıkları ve iş yoğunluğundan şikâyetçi olduğu gözlenmiştir (Selçuk, 2021). Özellikle filyasyon ekiplerinde görevlendirilmelerinin hem sosyal hizmet mesleğine hem de psiko-sosyal destek algılarına zıt bir iş olduğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte her ne kadar Covid-19 olumsuz bir durum olsa da mesleki anlamda sosyal hizmet uzmanlarına bazı olumlu etkileri de olmuştur. Yeni deneyimler yaşamak, güçlü yönlerini keşfetmek ve kriz yönetimi becerisi kazanmak bu olumsuz sürecin bazı olumlu etkileri olarak çalışmada yer bulmuştur.

## **5. SONUÇ ve ÖNERİLER**

Çalışma kapsamında Covid-19 döneminde psiko-sosyal destek uygulamasına ilişkin olarak şunları söylemek mümkündür:

Sosyal hizmet uzmanlarının kendi uzmanlık alanları doğrultusunda hareket etmesi, psiko-sosyal destek uygulamasının hizmet verilen sosyal birimler temelinde sınıflandırılması, saha çalışmalarında bu uzmanlığa yönelik planlama yapılması ve gönüllülüğün dikkate alınması hem sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları olumsuzlukları en aza indirmeye noktasında hem de psiko-sosyal destek uygulamasının zayıf yönlerinin giderilmesi ve daha etkili bir uygulamanın yapılması noktasında önemli görünmektedir.

Farklı dezavantajlı gruplara göre sınıflandırma yapılarak ve ilgili sosyal hizmet uzmanlarının görüşleri alınarak psiko-sosyal destek ile ilgili yeni bir düzenlemeye ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle araştırma kapsamında görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının “*Psiko-Sosyal Destek Uygulaması*”nın beklenen düzeyde bir fayda sağlamadığına ilişkin görüşleri bu çıkarımı destekler niteliktedir. Bu nedenle psiko-sosyal destek uygulamasının hizmet sunulan farklı sosyal birimlerin özelliklerine göre tasnif edilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Sağlık Bakanlığı’nda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına zorunlu tutulan psiko-sosyal destek ile ilgili hizmet içi eğitimin faydalı olduğuna ilişkin ifadeler, Covid-19 dönemine has bir psiko-sosyal destek uygulamasının geliştirilmesinin ve sosyal hizmet uzmanlarına bu uygulamaya ilişkin eğitim verilmesinin elzem olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Sağlık Bakanlığı, kurum personelinin uzmanlaşmasına yönelik periyodik olarak eğitim ve iş akışı planlayabilir, sosyal hizmet uzmanlarının uzmanlaşmasını destekleyebilir.



Farklı ihtiyaçlara yönelik farklı uygulamalar psiko-sosyal destek uygulamasının da nasıl algılandığını etkileyen temel unsurdur. Bu durum psiko-sosyal destek alanında spesifik bir uzmanlaşma olması gerektiğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla uzmanlaşmaya yönelik eğitimler, alanında uzman kişiler ve üniversiteler ile koordineli bir şekilde planlanabilir. Ani durumda ortaya çıkan salgının öngörülebilir olmayan süreçleri hakkında psiko-sosyal destek birimleri kriz durumlarına yönelik örnek bir planlama oluşturabilir. Bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları için öngörü ve fayda sağlayacağı ifade edilebilir.

## KAYNAKÇA

- Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği. (2011). Psikososyal Uygulamalar. Erişim adresi <https://mavilotusdotorg.files.wordpress.com/2014/05/afetlerde-psikososyal-uygulamalar-ec49fitimi-kitabc4b1.pdf>
- Akıncı, H. ve Altuntaş, M. (2021). Türkiye Kızılay Derneği. N. Özmen ve A. Beki, (Ed.), *Sosyal Hizmet Kurum ve Kuruluşları Yerel Yönetimler – Sivil Toplum Kuruluşları – Özel Sektör* içinde. İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Aksan, A. T. ve Gizir, C. A. (2017). Sağlık psikolojik danışmanlığı çerçevesinde meme kanserli kadınların yaşantıları ve psiko-sosyal gereksinimleri. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 977-999.
- Akturan, U. ve Esen, A. (2013). Fenomenoloji, T. Baş ve U. Akturan, (Ed.), *Nitel Araştırma Yöntemleri – Nvivo ile Nitel Veri Analizi, Örnekleme, Analiz, Yorum* içinde (s. 83-98). Seçkin Yayıncılık.
- Amadasun, S. (2020). Social work and COVID-19 pandemic: An action call. *International Social Work*, 63(6), 753-756.
- Arpacıoğlu, M. S., Baltacı, Z. ve Ünübol, B. (2021). COVID-19 pandemisinde sağlık çalışanlarında tükenmişlik, covid korkusu, depresyon, mesleki doyum düzeyleri ve ilişkili faktörler. *Çukurova Medical Journal*, 46(1), 88-100.
- Aslantürk, H., Derin, M. ve Arslan, S. (2019). Nadir hastalıkların aileler üzerindeki psiko-sosyal, fiziksel ve ekonomik etkileri. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, 14, 80-94.
- Aşkın, R., Bozkurt, Y. ve Zeybek, Z. (2019). Covid-19 pandemisi: psikolojik etkileri ve terapötik müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 37 Bahar (Özel Ek), 304-318.
- Aykut, S. ve Aykut, S. S. (2020). Kovid-19 pandemisi ve travma sonrası stres bozukluğu temelinde sosyal hizmetin önemi. *Toplumsal Politika Dergisi*, 1(1), 56-66.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Bilge, M. (2020). Türkiye’de covid-19 pandemi sürecinde dezavantajlı bireylere yönelik uygulamaların incelenmesi: “Vefa sosyal destek grubu” örneği. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, 16, 101-114.
- Bolu, A.; Erdem, M. ve Öznur, T. (2014). Travma sonrası stres bozukluğu. *Anadolu Tıbbi Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 98-104.
- Brown, N. (2020). Social Service Workers Mitigating the Impact of COVID-19. Global Social Services Workforce Alliance.



<http://www.socialserviceworkforce.org/resources/blog/social-service-workersmitigating-impact-covid-19>, Erişim Tarihi: 01.06.2022.

- Cooper, L. ve Briggs, L. (2014). Do we need specific disaster management education for social work? *Australian Journal of Emergency Management*, 29(4), 38-42.
- Creswell, J. W. (2019). *Nitel araştırmalar için 30 temel beceri*. (Çev. Özcan, H.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Dede, C. (2019). *Aydın ve İzmir’de suç mağduru kadınlara sosyal hizmet ekseninde sunulan psiko-sosyal rehabilitasyon hizmetlerinin değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı, Aydın.
- Demiröz, F. ve Tomas, S. A. (2019). Psiko-sosyal Müdahaleler ve Temel İlkeleri. S. A. Tomas, E. Şavur, E. Uygun (Düz.), Afet ve Acil Durumlarda Psikososyal Destek Hizmetleri-Saha Çalışanları İçin El Rehberi içinde (s. 43-52). Ankara: UNICEF Türkiye Temsilciliği.
- Ercan, M. ve Arıcı, A. (2020). Covid-19 pandemi sürecinin yaşlılar üzerindeki biyo-psiko-sosyal etkileri. *Afet ve Acil Tıp Derneği Dergisi*, 1(3), 5-22.
- Erden, G. ve Gürdil, G. (2009). Savaş yaşantılarının ardından çocuk ve ergenlerde gözlenen travma tepkileri ve psiko-sosyal yardım önerileri. *Türk Psikoloji Yazıları*, 12(24), 1-13.
- Eroğlu, G. A. ve Ataşer, İ. E. (2018). Fenomenolojik Araştırma. Ş. Aslan (Ed.), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* içinde (s. 257-274). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Fylan, F. (2005). Semi-structured Interviewing. A Handbook of Research Methods For Clinical and Health Psychology, J. Miles ve P. Gilbert (Ed.), Oxford University Press.
- Gülmez, S. C. ve Öztürk, A. (2018). Göç yaşantısı çerçevesinde çocukta psikososyal uyum süreci üzerine bir inceleme. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 40(2), 449-481.
- Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE). (2018). Psikososyal destek kılavuzu – psikososyal iyi olma hâlinin ve sosyal ve duygusal öğrenmenin desteklenmesi. (Çev. Alpar, Z.). Mavi Kalem Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği Yayınları.
- Karakartal, D. ve Yalçınkaya, M. (2019). Cezaevinde yatan mahkumlara sunulan psiko-sosyal destek hizmetlerinin incelenmesi. *Uluslararası Beşeri Bilimler ve Eğitim Dergisi*, 5(10), 207-222.
- Kaya-Örk, E., Özkul, M. ve Akçay, S. (2021). Covid-19 pandemisinin sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları, *Toplum ve Sosyal Hizmet, Covid-19 Özel Sayı*, (1), 23-45
- Kuruhalil, İ., Özyazıcı, A. ve Hosseinnezhad, F. (2020). Türkiye’de covid-19 pandemisi döneminde sosyal hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 1-18.
- Kuruluşlararası Daimi Komite (IASC) (2007). *IASC acil durumlarda ruh sağlığı ve psikolojik destek kılavuzu*. (Çev. K. Kurtul, E. Aydın, A. F. Çelik ve B. Altay). Cenevre: IASC.
- Ocaklı, B. Ö. ve Duyan, V. (2020). Yaşlı erkek hükümlülerin psiko-sosyal ihtiyaçları üzerine nitel bir inceleme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(4), 1547-1578.
- Öngen, Ç. (2014). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na bağlı sosyal hizmet kuruluşlarının sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerinin kullanımı: Ankara ili örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Özhan, E. (2019). *Kanser hastalarının yakınlarının psiko-sosyal durumlarının değerlendirilmesi: Eyüpsultan Devlet Hastanesi Palyatif Bakım Merkezi örneği*.

- (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, Sakarya.
- Özkan, Y. ve Kılıç, E. (2013). Aile'nin psiko-sosyal destek ihtiyacını karşılamada yeni bir model önerisi: aile sağlığı merkezlerinde aile psiko-sosyal destek birimi. *Sosyal Politika Çalışmaları*, 7(30), 25-44.
- Öztürk, M. O. ve Uluşahin, N. A. (2016). Ruh sağlığı ve bozuklukları. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Pala, S. Ç. ve Metintaş, S. (2020). Covid-19 pandemisinde sağlık çalışanları. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 5 (Covid-19 Özel Sayısı), 156-168.
- Saatçi, E. (2020). Covid-19 pandemisi ve sağlık çalışanları: yaşatmak mı yaşamak mı?. *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, 24(3), 153-166.
- Sanson-Fisher, R., Girgis, A., Boyes, A., Bonevski, B., Burton, L. ve Cook, P. (2000). The unmet supportive care needs of patients with cancer. *Cancer*, 88, 226-237.
- Selçuk, O. (2021). Sosyal Hizmet ve covid-19: salgın sürecinde sosyal hizmet mümkün mü?. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17, (Pandemi Özel Sayısı), 3745-3763.
- Si, M. Y., Su, X. Y., Jiang, Y., Wen-Jun Wang, W., Xiao-Fen, G., Li, M., Jing, L., Shao-Kai, Z., Ze-Fang, R., Ran, R., Yuan-Li, L. ve You-Lin, Q. (2020). Psychological impact of COVID-19 on medical care workers in China. *Infectious Disease of Poverty*, 9(1), 1-13.
- Tam, C. W., Pang, E. P., Lam, L. C. ve Chiu, H. F. (2004). Severe acute respiratory syndrome (SARS) in Hong Kong in 2003: Stress and psychological impact among frontline healthcare workers. *Psychological Medicine*, 34(7), 197-204.
- Tekindal, M., Ahmet, E. G. E., Ferman, E. R. İ. M., ve Gedik, T. E. (2020). Sosyal hizmet bakışıyla covid-19 sürecinde yaşlı bireyler: sorunlar, ihtiyaçlar ve öneriler. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2), 159-164.
- Türk Kızılayı (2008). *Afetlerde psikososyal destek uygulama rehberi*. Ankara: Yorum Basın Yayın.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yıldırım, F., Abukan, B., Öztürk, H., ve Eker, H. (2020). Sosyal hizmette teknoloji kullanımı ve sosyal hizmet uzmanlarının dijital yapabilirlikleri: Covid-19 salgını odağında bir değerlendirme. *Electronic Turkish Studies*, 15(8), 3899-3916.
- Yılmaz, B. ve Sağlam, M. (2021). COVID-19 algılanan stres ve tehdidinin, çalışanların iş yaşam dengesi ve motivasyonu üzerindeki etkisi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 13(25), 518-538.
- Yüce, E. C. (2019). *Evde bakım ücretinden yararlanan ailelerin ve engellilerin psiko-sosyal durumları (Sakarya örneği)* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, Sakarya.
- Yüncü, V. ve Yılan, Y. (2020). COVID-19 Pandemisinin sağlık çalışanlarına etkilerinin incelenmesi: bir durum analizi. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Ek Sayı, 373-401.