



Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği  
Turkish Psychological Counseling and Guidance Association

# *Psikolojik İlk Yardım:* Saha Çalışanları İçin Rehber



Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2011 yılında Psychological first aid: Guide for field workers başlığı altında yayınlanmıştır.

© Dünya Sağlık Örgütü 2011

Dünya Sağlık Örgütü Genel Direktörü tarafından Türkçe çeviri ve yayın hakları Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği'ne verilmiştir. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği sadece Türkçe versiyonundan sorumludur.

Psikolojik İlk Yardım: Saha Çalışanları İçin Rehber

© Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği 2014

Editör

Özgür Erdur-Baker

Çevirenler

Özgür Erdur-Baker

Türkan Doğan

İdil Aksöz

Gökçe Sancak-Aydın

Türkçe Düzenleme

Tayfun Can Onuk

**ISBN: 978-975-92254-4-5**

Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği tarafından basılmıştır.  
Para ile satılmaz.



World Health  
Organization

**WARTRAUMA**  
FOUNDATION



PIY KILAVUZU



PIY KILAVUZU



# ÖNSÖZ

Hepimiz yaşadığımız bölgede, ülkemizde ya da dünyada kötü olaylar yaşayanlara yardım eli uzatmak isteriz. Elinizdeki bu rehber, ciddi kriz olaylarından etkilenen bireylere insanî, destekleyici ve pratik bir psikolojik ilk yardım hizmeti sunabilmeniz için hazırlanmıştır. Rehberin, zorlu yaşam olaylarından etkilenmiş insanlara yardım edebilecek durumda olan kişilere yol göstermesi amaçlanmıştır. Bu psikolojik ilk yardım rehberi, insan onuru, kültürü ve becerilerine saygılı bir biçimde yardım hizmeti sunabilmek için sistematik bir çerçeve oluşturur. Bu rehber, ismi her ne kadar “psikolojik ilk yardım” olsa da hem psikolojik hem de sosyal destek hizmeti etkinliklerini kapsar.

Zamanı geldiğinde ciddi afet ya da kazalardan etkilenmiş insanlara yardım etmeniz gerekebilir. Bir öğretmen ya da sağlık çalışanı olarak yakınlarını kaybetmiş kişilerle konuşmak durumunda kalabilirsiniz. Bu rehber, zor durumdaki bireylere destek olmak için ne söylenebileceğine ve neler yapılabileceğine dair yol gösterir. Ayrıca yardım hizmeti sunarken başkalarına zarar vermeden, kendinizin ve başkalarının güvenliğini sağlayarak yardım hizmeti sunma konusunda sizi bilgilendirir.

Psikolojik ilk yardım, aralarında Inter-Agency Standing Committee (IASC) ve the Sphere Project'in de bulunduğu birçok ulusal ve uluslararası uzman grup tarafından önerilmiştir. Psikolojik ilk yardım, Psikolojik Anlamlandırma (Psychological Debriefing) yaklaşımına alternatiftir. 2009 yılında Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) mhGAP Guidelines Development Group'u psikolojik ilk yardım ve psikolojik anlamlandırma yaklaşımlarını değerlendirerek yakın bir zamanda travmatik bir olay yaşayan insanlar için psikolojik ilk yardım yaklaşımının daha faydalı olduğu sonucuna varmıştır.

Bu rehber, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için, üzerinde görüş birliğine varılarak geliştirilmiş psikolojik ilk yardım materyallerini içerir. Bu rehberde tanımlanmış psikolojik ilk yardım modeli yerel ihtiyaçlara ve kültürlere uyarlanabilir.

Bu rehber zorlu yaşam olaylarına maruz kalan insanlara nasıl yardım edilmesi gerektiği üzerinde bilimsel olarak çalışan uluslararası kuruluşlar tarafından desteklenmektedir.

**Shekhar Saxena**

**Director**

Department of Mental Health  
and Substance Abuse

World Health Organization

**Stefan Germann**

**Director**

Learning and Partnerships,  
Global Health Team

World Vision International

**Marieke Schouten**

**Director**

War Trauma Foundation

# TEŞEKKÜRLER

## Yazım ve Editör Grubu

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO) ve Alison Schafer (World Vision International, WVI).

## Yönetim Grubu (alfabetik sırayla)

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (WHO).

## Sanat Grubu

Illustrations by Julie Smith (PD Consulting). Artwork and design by Adrian Soriano (WVI). Artwork coordination by Andrew Wade (WVI).

## Finansal Destek

World Vision International

## Destek

This document has been endorsed by Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child as well as Médecins Sans Frontières (MSF).

## Katkıda Bulunanlar ve Gözden Geçirenler

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden, Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimberle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Previt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhshvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichter (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietsje Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

Ayrıca anket çalışmamıza destek veren 27 isimli katılımcımızın katkıları olmuştur.

# TEŞEKKÜR

Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2011 yılında yayınlanan “Psikolojik İlk Yardım: Saha Çalışanları İçin Rehber” afet ya da kaza durumlarından etkilenen bireylere psikolojik ve sosyal destek verilmesi amacıyla kaleme alınmıştır. Bu rehberin Türkçe çeviri ve yayın haklarının Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği’ne verilmesinde çeviri editörü Sayın Doç. Dr. Özgür Erdur Baker oldukça çaba harcamıştır. Gerek bu çabaları gerekse rehberin çevrilmesindeki değerli emeği için siz meslektaşlarım ve Derneğimiz Yönetim Kurulu adına kendisine sonsuz teşekkürlerimizi sunmak istiyorum. Bu kaynağın alanımıza kazandırılmasındaki değerli katkıları için çeviri ekibinde bulunan Sayın Doç. Dr. Türkan Doğan, Araştırma Görevlisi İdil Aksöz ve Araştırma Görevlisi Gökçe Sancak-Aydın’a çok teşekkür ederiz. Türkçe düzenlemeyi yapan Tayfun Can Onuk’a da çok teşekkürler.

Prof. Dr. Filiz BİLGE

Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği  
Genel Başkanı

|  |     |
|--|-----|
| İÇİNDEKİLER  |     |
| ÖNSÖZ  | II  |
| TEŞEKKÜRLER  | III |
| BÖLÜM 1: PSİKOLOJİK İLK YARDIMI ANLAMA                       | 2   |
| 1.1 Krizler insanları nasıl etkiler?                         | 3   |
| 1.2 Psikolojik ilk yardım nedir?                             | 4   |
| 1.3 Psikolojik ilk yardım: Kim, ne zaman ve nerede?          | 5   |
| BÖLÜM 2: SORUMLULUK DUYGUSUYLA YARDIM ETME                   | 8   |
| 2.1 Güvenlik, itibar ve haklara saygı                        | 9   |
| 2.2 Yerel kültürü göz önünde bulundurma                      | 10  |
| 2.3 Diğer acil durum önlemlerini dikkate alma                | 12  |
| 2.4 Özbakım  | 13  |
| BÖLÜM 3: PSİKOLOJİK İLK YARDIM HİZMETİ SUNMA                 | 14  |
| 3.1 Etkili iletişim kurma                                    | 15  |
| 3.2 Hazırlık-Durum hakkında bilgi toplama                    | 17  |
| 3.3 Psikolojik ilk yardım ilkeleri: izle, dinle, bağ kur     | 19  |
| 3.4 Yardımı sonlandırma                                      | 30  |
| 3.5 Özel yardıma gereksinimi olanlar                         | 31  |
| BÖLÜM 4: ÖZBAKIM VE YARDIM EDENE YARDIM                      | 38  |
| 4.1 Yardım etmeye hazırlık                                   | 39  |
| 4.2 Stres yönetimi: Sağlıklı çalışma ve yaşam alışkanlıkları | 40  |
| 4.3 Dinlenme   | 41  |
| BÖLÜM 5: ÖĞRENİLENİ UYGULAMA                                 | 42  |
| 5.1 Vaka 1: Doğal afet                                       | 43  |
| 5.2 Vaka 2: Şiddet ve göç ettirme                            | 47  |
| 5.3 Vaka 3: Kaza   | 50  |
| PSİKOLOJİK İLK YARDIM: CEP KILAVUZU                          | 54  |
| REFERANS ve KAYNAKLAR  | 56  |

# BÖLÜM 1

## PSİKOLOJİK İLK YARDIMI (PİY) ANLAMA





## BÖLÜM 1: PSİKOLOJİK İLK YARDIMI ANLAMA

- 1.1 KRİZLER İNSANLARI NASIL ETKİLER?
- 1.2 PİY (PSİKOLOJİK İLK YARDIM) NEDİR?
- 1.3 PİY: KİM, NE ZAMAN VE NEREDE?

### 1.1 KRİZLER İNSANLARI NASIL ETKİLER?



Dünyada savaş, doğal afet, kaza, yangın ve kişilerarası şiddet (örneğin cinsel şiddet) gibi farklı türlerde acı veren olaylar yaşanmaktadır. Bu olaylardan bireyler, aileler ve/veya tüm toplum etkilenmektedir. İnsanlar evlerini veya sevdiklerini kaybetmekte, aile ve diğer tanıdıklarından ayrı kalmakta veya şiddet/ölüm olaylarına tanık olmaktadır.

Herkes bu tür olaylardan bir şekilde etkilenirken, her birey farklı etkilenip, farklı tepkiler verebilir. İnsanların birçoğu olanlar hakkında yoğun şaşkınlık, anlam verememe, güvensizlik veya belirsizlik hissedebilir. Aşırı korku ve kaygı duyguları baskın olabileceği gibi bir şey hissedememe ya da içe kapanma gibi duygular da yaşanabilir. Yaşanan bu tepkilerin yoğunluğu kişiden kişiye değişebilir. Kişilerin verdiği tepkilerin doğası ve yoğunluğu bazı etmenlere bağlıdır:

- » Yaşadıkları olayların doğası ve şiddeti,
- » Önceden yaşanan üzücü olaylar,
- » Sosyal destek sistemi,
- » Yaşamlarında başkalarından aldıkları destek,
- » Fiziksel sağlık,
- » Psikolojik sağlık problemlerinin kişisel ve ailesel tarihçesi,
- » Kültürel geçmiş ve gelenekler,
- » Yaş (örneğin, farklı yaş gruplarındaki çocuklar farklı davranırlar).

Her insan yaşamdaki zorluklar ile başa çıkmaya yardımcı olacak güçlü yönlere ve yeteneklere sahiptir. Bununla birlikte, bazı insanlar, bir kriz durumunda kolayca incinir ve fazladan yardıma ihtiyaç duyabilir. Özellikle belli yaşlardaki bireyler (r. Çocuklar ve yaşlılar), zihinsel veya fiziksel engelli olanlar, ayrımcılığa ve/veya şiddete hedef olabilecek gruplar risk altındadır ve daha yakın ek desteğe gereksinim duyabilirler. Bölüm 3.5'te kolay incinebilir insanlara nasıl yardım edilebileceği anlatılmaktadır.

## 1.2 PİY NEDİR?

Sphere (2011) ve IASC'e (2007) göre, psikolojik ilk yardım (PİY), acı çeken ya da desteğe ve yardıma ihtiyaç duyan kişiye sunulan insani ve destekleyici müdahale olarak tanımlanmaktadır. PİY aşağıdaki konuları içermektedir:

- » Kişileri zorlamayan pratik bakım ve destek sağlamak,
- » İhtiyaç ve kaygıları belirlemek,
- » İnsanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmak (gıda, su, bilgi alma gibi),
- » İnsanları konuşmaya zorlamadan dinlemek,
- » Rahatlatıp sakinleşmelerine yardımcı olmak,
- » İnsanların bilgi edinmesi, hizmetlere ve sosyal desteklere ulaşmaları için yardım sağlamak,
- » Kişileri gelecekteki olası zararlardan korumak.

## AYNI ZAMANDA PSİKOLOJİK İLK YARDIM (PİY)'İN NE OLMADIğINI ANLAMAK DA ÖNEMLİDİR:

- » Sadece profesyonellerin yapabileceği bir şey değildir.
- » Profesyonel psikolojik danışmanlık değildir.
- » PİY strese neden olan olayın detaylı bir şekilde tartışılmasını içermediği için "psikolojik anlamlandırma (debriefing)"<sup>1</sup> değildir.
- » Kişilere başlarına ne geldiklerini analiz etmelerini ya da zaman ve olayları sıralamalarını istemek değildir.
- » PİY, insanların hikâyelerini dinlemek için hazır bulunmayı içermesine rağmen, onlara olaydaki duygu ve tepkilerini anlatmaları için baskı yapmak değildir.

---

<sup>1</sup> DSÖ (2010) ve Sphere (2011) psikolojik anlamlandırmayı, yaşanan stresli olay hakkında kişiye kısa ama sistemli sorular sorarak onların bu olay sırasındaki algılarını, düşüncelerini ve duygusal tepkilerini açığa vurmalarını teşvik ettirme olarak tanımlamaktadır. Bu tanım bazı organizasyonların misyon ya da görevlerinin sonrasındaki rutin işlevsel psikolojik anlamlandırmadan farklılaşmaktadır.

PİY, psikolojik anlamlandırma müdahalesinin daha etkili bir alternatiftir. Bununla birlikte, PİY uzun dönemli iyileşmede en yararlı faktörleri içermektedir (çeşitli akademik çalışmalara ve birçok kriz çalışmalarındaki yardımcıların görüş birliğine göre<sup>2</sup>). Bunlar:

- » Güvende hissetme, başkalarıyla bağlantı kurma, sakin ve umutlu olma,
- » Sosyal, fiziksel ve duygusal desteğe erişme ve
- » Gerek birey gerek topluluk olarak kendilerine yardımcı olabileceklerini hissetmedir.

### 1.3 PİY: KİM, NE ZAMAN VE NEREDE?



#### PİY KİMİN İÇİNDİR?

PİY yakın bir zamanda ciddi bir kriz durumuna maruz kalmış stresli insanlar içindir. PİY hem çocuklara hem yetişkinlere uygulanabilir. Fakat kriz yaşantısı geçiren herkes psikolojik ilk yardıma ihtiyaç duymayabilir ya da bu yardımı istemeyebilir. Bu durumlarda yardım istemeyen kişileri zorlamayın, sadece destek istediklerinde kolayca ulaşılabilir olun.

2 Bknz: Hobfoll ve ark. (2007) ve Bisson ve Lewis (2009)

PİY'nin tek başına yetersiz kaldığı ve kişinin daha ileri düzeyde desteğe ihtiyaç duyduğu durumlar olabilir. Bu noktada PİY sağlayan kişi kendi limitlerini bilmeli ve gerekli kişileri –tıbbi personel, meslektaşlar veya alandaki diğer insanlar, yerel otoriteler, toplum liderleri ve dini liderler gibi– en uygun kaynağa yönlendirmelidir. Afet sonrasında daha ileri acil bir desteğe ihtiyacı olabilecek kişileri şu şekilde gruplayabiliriz, bu durumdaki insanların yaşamlarının kurtarılması için tıbbi desteğe ve/veya diğer yardımlara ihtiyaçları vardır.

## ACİL İLERİ DÜZEY DESTEĞE DAHA FAZLA İHTİYACI OLAN İNSANLAR:

- » Acil medikal bakıma ihtiyacı olan ve ciddi hayati tehlike taşıyan yaralılar,
- » Kendilerine ve çocuklarına bakamayacak düzeyde üzgün olan insanlar,
- » Kendine zarar verebilecek insanlar,
- » Başkalarına zarar verebilecek insanlar.

## PİY NE ZAMAN VERİLİR?

İnsanların yardım ve desteğe ihtiyacı stres kaynağı olaydan uzun bir süre sonra da devam etmesine rağmen, PİY kriz olayından etkilenen insanlara hemen yardım etmeyi amaçlamaktadır. Stres altındaki kişilerle ilk temasa geçtiğiniz anda psikolojik ilk yardım sağlayabilirsiniz. Bu yardım genellikle afet sırasında ya da afetten hemen sonra uygulanır. Fakat bu yardım, olayın ne kadar sürdüğüne ve çeşidine göre bazen günlerce ya da haftalarca sunulabilmektedir.



## PİY NEREDE SUNULUR?

PİY, yeterince güvenli her yerde sunulabilir. Bunun için genellikle olay/kaza yeri veya yardım hizmetlerinin verildiği sağlık merkezleri, sığınaklar, kamplar, okullar ve gıda gibi yardımların dağıtıldığı tesisler önerilir. İmkânlar uygun olduğunda PİY'i özel olarak konuşulabilecek bir yerde vermeye çaba gösterilmelidir. Cinsel şiddet gibi belli tip kriz durumlarına maruz kalan kişilerde, kişinin itibarına saygı ve gizliliği için mahremiyetin sağlanmasına özellikle dikkat edilmelidir.

# BÖLÜM 2

## SORUMLULUK DUYGUSUYLA YARDIM ETME



# SORUMLULUK DUYGUSUYLA YARDIM DÖRT TEMEL NOKTAYI İÇERİR:

- 2.1 GÜVENLİK, İTİBAR VE HAKLARA SAYGI
- 2.2 YEREL KÜLTÜRÜ GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURMA
- 2.3 DİĞER ACİL DURUM ÖNLEMLERİNİ DİKKATE ALMA
- 2.4 ÖZBAKIM

## BÖLÜM 2

### 2.1 GÜVENLİK, İTİBAR VE HAKLARA SAYGI

Zorlu olaylardan etkilenmiş insanlara yardım etme sorumluluğunu aldığınız zaman, yardım ettiğiniz insanların güvenliğine, itibarına ve haklarına saygı gösterecek şekilde davranmanız önemlidir<sup>3</sup>. Aşağıdaki prensipler, PİY uygulayan kişiler dâhil insani yardım sürecine katılan tüm kişi ya da kurumlarca uygulanmalıdır.

- Güvenlik** » Bireyler için zarar görme riski yaratan davranışlardan kaçının.
  - » Yardım ettiğiniz çocuk ve yetişkinlerin güvende olduğundan emin olun ve onları fiziksel veya psikolojik zararlardan koruyun.
- İtibar** » Yardım ettiğiniz kişilerin kültürel ve sosyal normlarını dikkate alarak saygılı bir şekilde davranın.
- Haklar** » İnsanların yardıma adil olarak ve ayırım yapılmaksızın erişebildiğinden emin olun.
  - » Haklarını savunmaları ve uygun desteğe ulaşmaları için kişilere yardım edin.
  - » Yardım ettiğiniz kişi için en iyi olanı düşünerek davranın.

Yardım sunarken kişilerin yaşları, cinsiyetleri ve etnik altyapıları ne olursa olsun bu ilkeleri göz önünde bulundurun. Kültürel bağlamda bu prensiplerin ne anlama geldiğini dikkate alın. Kendine ait etik kuralları olan bir kuruluş için çalışıyorsanız, bu kuralları bilin ve her zaman uygulayın.

Bu ilkelere ek olarak olası gelecek tehlikelerden koruma, en iyi olanı gözetme ve mümkün olan en iyi bakımı sunmak için etik olarak yapılması ve yapılmaması gereken bazı davranış ve tutumlar aşağıda verilmiştir.

3 Daha ayrıntılı bilgi için Sphere Projesi'nin (2011) Sphere Koruma Bölümü'nü inceleyin

## Yapın

- » Dürüst ve güvenilir olun.
- » İnsanların kendi kararlarını verme haklarına saygı duyun.
- » Kendi önyargılarınızın ve eğilimlerinizin farkında olun ve onları bir kenara bırakın.
- » İnsanları şu an yardım istemeseler dahi ileride istediklerinde yardıma ulaşabilecekleri konusunda bilgilendirin.
- » Mahremiyete saygı gösterin ve gerekiyorsa hikâyeleri gizli tutun.
- » Kişilerin kültürüne, yaşına ve cinsiyetine uygun bir şekilde davranın.

## Yapmayın

- » Bir yardım sağlayıcı olarak ilişkilerinizi kötüye kullanmayın.
- » Yardım karşılığında para ya da herhangi bir iyilik istemeyin.
- » Yerine getiremeyeceğiniz sözler ya da yanlış bilgiler vermeyin.
- » Becerilerinizi abartmayın.
- » Kişileri yardım almaya zorlamayın, ısrarcı ve rahatsız edici olmayın.
- » Size hikâyelerini anlatmaları için baskı yapmayın.
- » Kişilerin hikâyelerini başkalarıyla paylaşmayın.
- » Kişileri eylemleri ya da duygularından ötürü yargılamayın.

## 2.2 YEREL KÜLTÜRÜ GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURMA

Bir kriz olayı meydana geldiğinde, etkilenen grup içinde sıklıkla azınlıklar veya marjinalleri de içeren farklı kültürel kökenlerden insanlar vardır. Kültür, insanlarla nasıl ilişki kurduğumuzu, nelerin söylenmesinin ve yapılmasının uygun olup olmadığını belirler. Örneğin, bazı kültürlerde kişi ailesi dışındaki biriyle duygularını paylaşmayabilir ya da kadınların sadece kadınlarla konuşması uygun görülüyor veya belirli bir şekilde giyinmek/ örtünmek önemseniyor olabilir.

Kendinizi, kendi kültürünüzden farklı insanlarla çalışırken bulabilirsiniz. Bir yardımcı olarak, kendi kültürel geçmişinizin ve inançlarınızın farkında olmanız ve böylece önyargılarınızı bir kenara bırakabilmeniz önemlidir. Yardımı, yardım edeceğiniz kişilere en uygun ve kendilerini en rahat hissedecekleri şekilde sunun.

Her kriz durumu kendine özgüdür. Bu rehberi yerel, sosyal ve kültürel normları göz önüne alarak uyarlayın. Farklı kültürlerde PİY sunarken dikkate almanız gereken sorular tabloda verilmektedir.





## FARKLI KÜLTÜRLERDE PİY SUNARKEN AŞAĞIDAKİ SORULARI DİKKATE ALIN

### Kıyafet

- » Saygılı olabilmek için belli bir biçimde giyinmeye ihtiyacım var mı?
- » Krizden etkilenen kişilerin itibarları ve gelenekleri gereği belli biçimde giyinmeye ihtiyaçları var mı?

### Dil

- » Bu kültürdeki insanların geleneksel selamlaşma yolları nedir?
- » Hangi dilde konuşuluyor?

### Cinsiyet, Yaş ve Güç

- » Krizden etkilenmiş kadınlarla yalnızca kadınlar mı iletişime geçmelidir?
- » Kiminle iletişime geçmeliyim? (Diğer bir deyişle ailenin reisi mi topluluğun lideri mi?)

### Dokunma ve Davranış

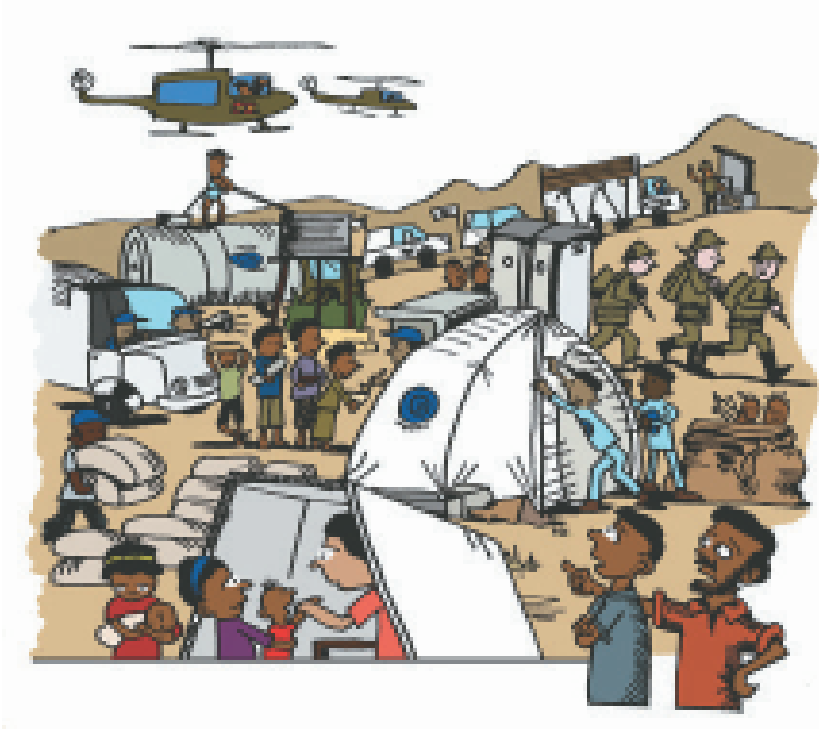
- » İnsanlara dokunmakla ilgili genel gelenekler nelerdir?
- » Kişinin elini tutmak ya da omzuna dokunmak uygun mudur?
- » Yaşlılar, kadınlar, çocuklar ve diğerleriyle ilişki kurarken davranışlarda dikkat edilmesi gereken noktalar var mıdır?

### İnançlar ve Din

- » Krizden etkilenenler arasındaki farklı etnik ve dini gruplar kimlerdir?
- » Krizden etkilenenler için hangi inanç ve ibadetler önemlidir?
- » Olay nasıl anlamlandırılıyor ve açıklanıyor?

## 2.3

# DİĞER ACİL DURUM ÖNLEMLERİNİ DİKKATE ALMA



PİY olağanüstü durumlar karşısında yapılan büyük çaplı çalışmaların bir parçasıdır (IASC, 2007). Yüzlerce veya binlerce insanın etkilendiği olaylarda, arama-kurtarma çalışmaları, acil sağlık ekipleri, barınak, yemek dağıtımı ve aile izleme ve çocuk koruma gibi farklı türden birçok müdahale gerçekleştirilmektedir. Genelde yardım görevlileri ya da gönüllüler için hangi hizmete nereden ulaşılacağını bilmek zordur. Bu durum, kitlesel afetler sırasında sağlık ve diğer hizmetler için altyapının işler olmadığı yerlerde daha belirgindir.

Hangi hizmetlerin ve desteklerin verildiğine dikkat edin, böylece bu bilgileri yardım verdiğiniz insanlarla paylaşabilir ve yardıma nasıl erişeceklerini gösterebilirsiniz.

## KRİZ DURUMUNDA NASIL DAVRANMALI?

- » Krizi yöneten ilgili otoritelerin açıklamalarını takip edin.
- » Eğer varsa, acil müdahalenin nasıl organize edildiğini ve hangi yardım kaynaklarının bulunduğunu öğrenin.
- » Arama-kurtarma personelini veya acil tıbbi personeli engellemeyin.
- » Görevinizi ve görevinizin sınırlarını bilin.

PİY sunmak için psikososyal arka plana sahip olmaya gerek yoktur. Bununla birlikte, eğer kriz çalışmalarına yardım etmek istiyorsanız bir organizasyon veya topluluk ile çalışmanız önerilmektedir. Eğer kendi başınıza hareket ederseniz, kendinizi riske atabilir, çalışmaların koordinasyonunu olumsuz etkileyebilir ve krizden etkilenmiş kişileri kaynaklara ve ihtiyaç duydukları desteğe ulaştıramayabilirsiniz.

### 2.4 ÖZBAKIM

Sorumluluk duygusuyla yardım aynı zamanda kendi sağlığınıza ve iyiliğinize dikkat etmek anlamına gelir. Bir yardım sağlayıcı olarak, kriz durumundaki deneyimlerinizden etkilenmiş ya da aileniz veya siz bu olaya doğrudan maruz kalmış olabilirsiniz. Kendi iyi oluşunuza özel olarak dikkat etmeniz, fiziksel ve duygusal olarak başkalarına yardım edebilecek durumda olmanız için önemlidir. Başkalarına en iyi şekilde yardım edebilmek için kendinize dikkat edin. Eğer bir ekip ile çalışıyorsanız, ekip arkadaşlarınızın sağlığına da dikkat edin. (Yardım verenler hakkında daha fazla bilgi için Bölüm 4'e bakın.)



# BÖLÜM 3

## PSİKOLOJİK İLK YARDIM HİZMETİ SUNMA



## BÖLÜM 3: PSİKOLOJİK İLK YARDIM HİZMETİ SUNMA

- 3.1 ETKİLİ İLETİŞİM KURMA
- 3.2 HAZIRLIK - DURUM HAKKINDA BİLGİ TOPLAMA
- 3.3 PSİKOLOJİK İLK YARDIM İLKELERİ: İZLE, DİNLE, BAĞ KUR
- 3.4 YARDIMI SONLANDIRMA
- 3.5 ÖZEL YARDIMA GEREKSİNİMİ OLANLAR



### BÖLÜM 3

#### 3.1 ETKİLİ İLETİŞİM

Stres altındaki kişilerle iletişim biçimi çok önemlidir. Kriz durumdaki insanlar çok üzgün, kaygılı veya şaşkın olabilir. Bazı insanlar kriz sırasında meydana gelen şeyler için kendilerini suçlayabilir. **Sakin olmak ve anlayış göstermek**, stres altındaki insanların kendilerini daha güvende, anlaşılmış, saygı gösterilmiş ve önemsenmiş hissetmelerine yardımcı olur.

Stres yaratan durumu yaşayan insanlar hikâyelerini anlatmak isteyebilir. Kişilerin hikâyelerini dinlemek büyük bir destek olabilir. Ancak, ne olduğunu anlatmaları için baskı yapılmaması önemlidir. Bazı insanlar başlarına gelenler veya durumları hakkında konuşmak istemeyebilir. Bununla birlikte, sessiz bir şekilde yanlarında olmanız ya da isterlerse konuşmak veya yemek, bir bardak su gibi pratik destekler sunmak için orada olduğunuzu bilmeleri onlar için değerli olabilir. Çok fazla konuşmayın, sessizlik için zaman verin. Bir süre sessiz kalmak, karşınızdaki kişiye isterse sizinle paylaşımında bulunması için gerekli alanı ve cesareti verecektir.

Etkili iletişim için, kelimelerinizin, yüz ifadenizin, göz temasınızın, jestlerinizin, iletişim kurarken oturuşunuz veya ayakta durma biçiminizin farkında olun. Her kültürün kendine özgü uygun davranış şekilleri vardır. İnsanların kültür, yaş, cinsiyet, gelenek ve dinlerini dikkate alarak düşünün ve konuşun.

Aşağıda, yapmanız ve yapmamanız gerekenler önerilmiştir. En önemlisi, yardım ve destek sağlarken kendiniz olun, samimi ve içten olun.

## Söylenmesi ve Yapılması Gerekenler

- » Konuşmak için sessiz bir yer bulmaya ve dışarıdan gelebilecek dikkat dağıtıcı şeyleri en aza indirmeye çalışın.
- » Mahremiyete saygı gösterin ve uygunsuz hikâyeleri gizli tutun.
- » Kişinin yanında durun ama aynı zamanda yaşına, cinsiyetine ve kültürüne uygun bir mesafede kalın.
- » Dinlediğinizi (örneğin; başınızı sallayarak veya “hıhı...” diyerek) bilmelerini sağlayın.
- » Sabırlı ve sakin olun.
- » Eğer sahipsiz doğru bilgi sağlayın. Ne bildiğiniz ya da bilmediğiniz konusunda dürüst olun. Bilmiyorsanız “Bilmiyorum ama sizin için öğrenmeye çalışacağım” diyebilirsiniz.
- » Bilgiyi kişinin anlayabileceği biçimde verin. Basit tutun.
- » Kişilerin kendilerini nasıl hissettiklerini ve size anlattıkları kayıp ya da önemli olayları anladığınızı belli edin. Örneğin “Çok üzgünüm, sizin için ne kadar üzücü olduğunu hayal edebiliyorum” diyebilirsiniz.
- » Kişileri güçlü yanları ve kendilerine nasıl yardım ettikleri konusunda bilgilendirin.
- » Sessizliğe izin verin.

## Söylenmemesi ve Yapılmaması Gerekenler

- » Kişiyi hikâyesini anlatması için zorlamayın.
- » Kimsenin hikâyesini yarıda kesmeyin veya aceleyle getirmeyin (örneğin, saatinize bakmayın veya çok hızlı konuşmayın).
- » Uygun olduğundan emin değilseniz kişiye dokunmayın.
- » Kişilerin ne yaptıklarını, yapmadıklarını ya da nasıl hissettiklerini yargılamayın. “Böyle hissetmemelisiniz” ya da “Yaşadığınız için şanslı hissetmelisiniz” şeklinde tepkilerden kaçının.
- » Bilmediğiniz şeyleri uydurmayın.
- » Çok teknik terim kullanmayın.
- » Kişilere başkalarının hikâyesini anlatmayın.
- » Kendi sorunlarınız hakkında konuşmayın.
- » Doğru olmayan sözler ya da güvenceler vermeyin.
- » Kişilerin tüm problemlerini onlar için çözmek zorundaymış gibi düşünüp davranmayın.
- » İnsanları güçlü yanlarından ve kendilerine bakabilecekleri duygusundan uzaklaştırmayın.
- » İnsanlarla olumsuz kelimeler kullanarak (örneğin; “çıldırılmış” veya “deli” gibi) konuşmayın.

İzlerken, dinlerken ve bağlantı kurarken –PİY’in ilerleyen sayfalarda anlatılan eylem ilkelerini izlerken– yukarıdaki etkili iletişim ilkelerini aklınızda bulundurun.

## 3.2

# HAZIRLIK - DURUM HAKKINDA BİLGİ TOPLAMA

### HAZIRLIK

- » Kriz olayı hakkında bilgi edinin.
- » Mevcut hizmetler ve destekler hakkında bilgi edinin.
- » Emniyet ve güvenlik problemleri hakkında bilgi edinin.



## BÖLÜM 3

Kriz durumları kaotik olabilir ve genellikle acil eylemleri gerektirir. Ancak, mümkünse kriz alanına girilmeden önce, durum hakkında doğru bilgi edinmeye çaba gösterilmelidir. Aşağıdaki soruları göz önünde bulundurun:

## KRİZ ALANINA GİRMEDEN ÖNCE AŞAĞIDAKİLERİ ÖĞRENİN

### Önemli Sorular

#### Kriz durumu

- » Ne oldu?
- » Ne zaman ve nerede meydana geldi?
- » Yaklaşık kaç kişi etkilendi ve etkilenenler kimler?

#### Mevcut hizmet ve destekler

- » Acil tıbbi bakım, yiyecek, su, barınak veya aile üyelerini izleme gibi temel ihtiyaçları kim karşılıyor?
- » İnsanlar bu hizmetlere nerede ve nasıl ulaşabilir?
- » Başka kimler yardım ediyor? Müdahale ekibinde halktan kişiler de var mı?

#### Emniyet ve güvenlik problemleri

- » Kriz olayı bitti mi yoksa devam ediyor mu? (depremden sonraki artçı sarsıntılar ya da devam eden bir çatışma gibi)
- » Etrafta ne tür tehlikeler (isyancılar, mayın ya da altyapı hasarları gibi) olabilir?
- » Güvenli olmayan (örneğin, fiziksel tehlikeye neden olabilecek) ya da giriş izninizin olmadığı yerler var mı?

Bu önemli hazırlık soruları içine gireceğiniz durumu anlamanıza, daha etkili PİY sunmanıza ve kendi güvenirliliğinize daha çok dikkat etmenize yardım edebilir.





### 3.3 PİY İLKELERİ: İZLE, DİNLE VE BAĞ KUR

Üç temel PİY ilkesi; izlemek, dinlemek ve bağlantı kurmaktır. Bu eylem ilkeleri, bir kriz durumuna nasıl bakacağınız ve alana güvenle nasıl gireceğiniz, etkilenen insanlara nasıl yaklaşacağınız, onların ihtiyaçlarını nasıl anlayacağınız ve onları pratik destek ve bilgiye nasıl ulaştıracağınız konusunda rehberlik edecektir (aşağıdaki tabloya bakınız).

#### İZLE

- » Güvenliği kontrol edin.
- » Acil temel ihtiyaçları olan kişileri kontrol edin.
- » Ciddi stres tepkileri gösteren insanları kontrol edin.



#### DİNLE

- » Desteğe ihtiyacı olabilecek insanlara yaklaşın.
- » İnsanların ihtiyaç ve kaygılarını sorun.
- » İnsanları dinleyin ve sakinleşmelerine yardımcı olun.



#### BAĞ KUR

- » İnsanların temel ihtiyaçlarını bildirmelerine ve hizmetlere ulaşmalarına yardım edin.
- » Problemleriyle baş etmelerine yardım edin.
- » Bilgi verin.
- » İnsanların sevdikleriyle bağlantı kurmasına ve sosyal destek sağlamasına yardım edin.



#### İZLE

- » Güvenliği kontrol edin.
- » Acil temel ihtiyaçları olan kişileri kontrol edin.
- » Ciddi stres tepkileri gösteren insanları kontrol edin.



## BÖLÜM 3

Kriz durumları hızla değişebilir. Kriz alanına girmeden önce öğrendiğinizden farklı bir ortamla karşılaşabilirsiniz. Bundan dolayı yardım sunmadan önce biraz durup – birkaç dakika bile olsa– etrafınıza bakın.

Hazırlık için zaman bulamadan, birden bire kendinizi bir kriz durumunda bulursanız, sadece hızlı bir göz atmak bile yeterli olabilir. Bu dakikalar sakinleşmeniz, güvende olmanız ve harekete geçmeden önce düşünmeniz için bir fırsat verecektir. Aşağıdaki tabloda, çevrenizi “izlerken” göz önünde bulunduracağınız sorular ve önemli mesajlar verilmiştir.

## İZLEYİN

## SORULAR

## ÖNEMLİ MESAJLAR

### Güvenlik

- » Çevrede çatışma, hasarlı yollar, güvenli olmayan binalar, yangın veya sel gibi tehlikeler var mı?
- » Kendinize ve başkalarına zarar vermeden orada kalabilir misiniz?

Eğer kriz alanının güvenliğinden emin değilseniz alana girmeyin. İhtiyacı olan insanlara yardım için çabalayın. Mümkünse, kaygılı insanlarla güvenli bir mesafeden iletişim kurun.

### Acil temel ihtiyacı olanlar

- » Ciddi biçimde yaralanmış ve acil tıbbi desteğe ihtiyaç duyan biri var mı?
- » Enkaz altında ya da tehlikeli bir durumda olup kurtarılması gereken biri var mı?
- » Acil temel ihtiyacı olan biri var mı (Hava şartlarına uygun olmayan ya da yırtık kıyafetler giyinen)?
- » Kimler temel hizmetlere ulaşma yardımına ve ayrımcılık ve şiddetten korunmak için özel ilgiye ihtiyaç duyabilir?
- » Yardım etmek için çevremde ulaşılabilir başka kimler var?

Rolünüzü bilin ve özel yardıma ihtiyacı olan veya açık acil temel ihtiyaçları olan insanlara yardım sağlamaya çalışın. Ciddi biçimde yaralanmış kişileri tıbbi personele ya da ilk yardım eğitimi almış kişilere yönlendirin.

### Ciddi stres tepkileri gösterenler

- » Aşırı üzgün görünen, kendi kendine hareket edemeyen, başkalarına tepki vermeyen ya da şokta olan birileri var mı?
- » En çok stres altında olan kişiler nerede ve kimler?

PİY’den kimlerin yararlanabileceğini ve en iyi nasıl yardım edebileceğinizi göz önünde bulundurun.

İnsanlar kriz durumuna çeşitli şekillerde tepki verebilirler. Krize gösterilen bazı stres tepkileri aşağıda listelenmiştir:

- » Fiziksel belirtiler (örneğin titreme, baş ağrısı, çok yorgun hissetmek, iştah kaybı, ağrı ve sızı)
- » Ağlama, üzüntü, depresif duygu durumu, yas
- » Kaygı, korku
- » Tetikte veya gergin olmak
- » Kötü şeyler olacağı konusunda endişelenme
- » Uykusuzluk, kâbus görme
- » Sinirlilik, öfke
- » Suçluluk, utanç (örneğin, yaşadıkları için veya diğerlerini koruyamadıkları veya yardım edemedikleri için)
- » Kafa karışıklığı, duygusal hissizlik veya gerçek dışı hissetmek veya bir şaşkınlık içinde olmak
- » İçine kapanık veya çok durgun (hareket etmeyecek kadar) görünmek
- » Başkalarına tepki vermemek, hiç konuşmamak
- » Yönelim kaybı (dezoryantasyon) (örneğin, ismini, nereli olduğunu veya ne yaptığını bilmemek)
- » Kendilerine ya da çocuklarına bakamamak (örneğin, yememek, içmemek ya da basit kararlar verememek)



## BÖLÜM 3

Bazı insanlar orta düzeyde stres yaşayabilir ya da hiç stres yaşamıyor olmayabilir.

Çoğu insan, özellikle temel ihtiyaçları giderildiğinde ve çevredekilerden veya PİY'den destek aldıklarında zamanla iyileşecektir. Bununla birlikte ciddi veya uzun süreli stres tepkileri gösterenler, özellikle günlük yaşam işlevlerini yerine getiremeyenler, kendileri veya başkaları için tehlike oluşturanlar, PİY'den daha fazla desteğe ihtiyaç duyabilirler. Ciddi stres tepkileri gösteren insanların yalnız kalmamalarına ve tepkileri geçinceye kadar sağlık personeli, yerel liderler veya alandaki diğer ekip üyelerinden yardım bulana kadar güvende kalmalarına özen gösterin.

Ayrıca, bakım ve güvenlik için özel ilgiye ihtiyaç duyabilecek insanları bulmaya çalışın:

## KRİZ DURUMUNDA ÖZEL İLĞİYE İHTİYAÇ DUYABİLECEK KİŞİLER (Bölüm 3.5'e bakınız)

- » Çocuklar –ergenler dâhil– özellikle ailelerinden ayrılmış olanlar istismar ve kötüye kullanıma karşı korumaya ihtiyaç duyarlar. Ayrıca çocuklar, bakımları ve temel ihtiyaçlarının giderilmesi için çevrelerindekiilerin yardımına ihtiyaç duyarlar.
- » Fiziksel ve zihinsel yetersizlikleri olanlar güvenli bir yerde barınmak, istismardan korunmak ve tıbbi yardım ya da diğer hizmetlere ulaşabilmek için özel yardıma ihtiyaç duyabilirler. Yaşlılar, hamileler, ciddi ruhsal bozuklukları olanlar, görme ve duyma güçlüğü yaşayanlar da bu gruba dâhildir.
- » Kadınlar ya da bazı etnik gruplar gibi ayrımcılık veya şiddet riski altında olan kişiler, kriz durumunda güvende olmak için özel bir korumaya ve hizmetlere ulaşmak için desteğe ihtiyaç duyabilirler.



### DİNLE

- » Desteğe ihtiyacı olabilecek insanlara yaklaşın.
- » İnsanların ihtiyaç ve kaygılarını sorun.
- » İnsanları dinleyin ve sakinleşmelerine yardımcı olun.



Yardım ettiğiniz kişileri uygun biçimde dinlemek; durumlarını ve ihtiyaçlarını anlamanız, sakinleşmelerine yardımcı olabilmemiz ve uygun yardımı verebilmeniz için önemlidir.

- » Gözlerle dinlemek
- » Kulaklarla dinlemek
- » Kalple dinlemek
- » Tüm dikkati konuşan kişiye verebilmek
- » Kaygılarını gerçekten duymak
- » İlgilenerek ve saygı göstererek dinlemek

## 1. DESTEĞE İHTİYACI OLABİLECEK İNSANLARA YAKLAŞIN:

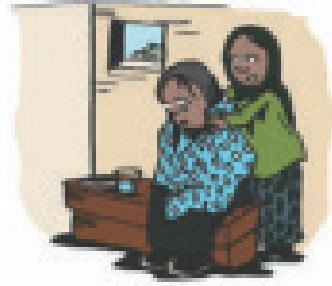
- » İnsanlara saygılı ve kültürlerine uygun bir biçimde yaklaşın.
- » Kendinizi isminiz ve kuruluşunuzla tanıttın.
- » Yardım sağlayıp sağlayamayacağınızı sorun.
- » Eğer mümkünse, konuşmak için güvenli ve sessiz bir yer bulun.
- » Kişinin rahat hissetmesine yardım edin, örneğin mümkünse bir bardak su verin.
- » Kişiyi güvende tutmaya çalışın:
  - » Eğer yapmak güvenli ise kişiyi hemen tehlikeden uzaklaştırın.
  - » Kişinin mahremiyeti ve saygınlığı için kişiyi medyaya maruz kalmaktan koruyun.
  - » Eğer kişi çok stresliyse, yalnız kalmadıklarından emin olmaya çalışın.



## BÖLÜM 3

## 2. İNSANLARIN İHTİYAÇLARI VE KAYGILARINI SORUN:

- » Elbiseleri yırtılmış biri için örtü veya battaniye gibi bazı ihtiyaçlar açık olmasına rağmen, daima kişinin neye ihtiyacı olduğunu ve kaygılarının neler olduğunu sorun.
- » Onlar için o sırada neyin önemli olduğunu bulun ve önceliklerini belirlemelerine yardımcı olun.



## 3. İNSANLARI DİNLEYİN VE SAKİNLEŞMELERİNE YARDIMCI OLUN:

- » Kişiyi yakın kalın.
- » Kişinin konuşması için baskı yapmayın.
- » Olanlar hakkında konuşmak isterlerse dinleyin.
- » Çok üzüntülülere sakinleşmelerine yardımcı olun ve yalnız olmadıklarından emin olmaya çalışın.



## İNSANLARIN SAKİNLEŞMELERİNE YARDIMCI OLMA

Bir kriz durumunda bazı insanlar çok kaygılı veya üzgün olabilirler. Karmaşık hisler içinde olabilirler ve sarsılma, titreme, nefes darlığı veya kalp çarpıntısı gibi bazı fiziksel tepkiler gösterebilirler. Aşağıda yoğun stres yaşayan insanların zihin ve bedenlerini sakinleştirmek için bazı teknikler verilmiştir:

- » Ses tonunuzu sakin ve yumuşak tutun.
- » Kültürel olarak uygunsuz, konuştuğunuz kişiyle göz kontağı kurun.
- » İnsanlara onlara yardım için orada olduğunuzu hatırlatın. Eğer doğruysa, güvende olduklarını hatırlatın.
- » Kişi gerçeklikle ve çevresiyle bağının koptuğunu hissederse, kişinin kendisiyle ve çevresiyle bağlantı kurmasına yardım edilebilir. Bunun için aşağıdakileri isteyin:
  - » Ayağını yere koymasını ve zemini hissetmesini isteyin.
  - » Parmakları ya da elleriyle hafifçe kucaklarına vurmasını isteyin.
  - » Çevrelerinde gördükleri, duydukları veya hissettikleri stres yaratmayan şeylerin farkına varmalarını sağlayın. Gördükleri ve duyduklarının ne olduğunu size söylemelerini isteyin.
  - » Nefeslerine odaklanmalarını ve yavaşça nefes almalarını isteyin.



## BAĞ KUR

- » İnsanların temel ihtiyaçlarını bildirmelerine ve hizmetlere ulaşmalarına yardım edin.
- » Problemleriyle baş etmelerine yardım edin.
- » Bilgi verin.
- » İnsanların sevdikleriyle bağlantı kurmasına ve sosyal destek almasına yardım edin.



Her kriz durumu kendine özgü olmasına rağmen, krizden etkilenen insanların genellikle ihtiyaç duydukları şeyler aşağıda listelenmiştir.

## SIK GÖRÜLEN İHTİYAÇLAR:

- » Barınak, yiyecek, su ve sağlık önlemleri gibi temel ihtiyaçlar,
- » Yaralanmalar veya kronik (uzun dönemli) sağlık durumları için sağlık hizmetleri,
- » Olay, sevdikleri ve mevcut hizmetler hakkında anlaşılır ve doğru bilgi,
- » Sevdikleri, arkadaşları ve diğer sosyal destek unsurlarıyla iletişim kurabilmek,
- » Bireyin kültür ve dini ile ilişkili özel desteğe erişmek,
- » Önemli kararlarda danışılmak ve karar verme sürecine dâhil edilmek.

## BÖLÜM 3

İnsanlar zorlu bir olaydan sonra incinebilir, yaltılmış veya güçsüz hissedebilir. Bazı durumlarda günlük yaşamları altüst olmuştur. Olağan desteklerine erişemeyebilirler veya kendilerini birden bire stresli koşullarda yaşarken bulabilirler. Kişileri pratik desteğe ulaştırmak PİY'in en önemli bölümüdür. PİY'in çoğu kez tek seferlik bir müdahale olduğunu ve yardım için orada sadece kısa bir süre için bulunabileceğinizi unutmayın. Krizden etkilenen insanlar iyileşmek için uzun dönemde kendi başa çıkma becerilerini kullanmaya ihtiyaç duyacaklardır. İnsanlara **kendilerine yardım etmeleri ve durumun kontrolünü yeniden kazanmaları için yardım edin.**



## 1. İNSANLARIN TEMEL İHTİYAÇLARINI BELİRLEMELERİNE VE HİZMETLERE ULAŞMALARINA YARDIM EDİN

İnsanların temel ihtiyaçlarını belirlemelerine yardım etmek için, aşağıdakileri göz önünde bulundurun:

- » Bir kriz durumundan hemen sonra, stres altındaki kişinin yiyecek, su, barınak ve sağlık önlemleri gibi temel ihtiyaçlarını karşılamasına yardım edin.
- » İnsanların ne gibi özel ihtiyaçları olduğunu öğrenin –sağlık hizmeti, giysi veya küçük çocukları beslemek için malzemeler (bardak ve biberon) gibi– ve onları bu ihtiyaçlarına ulaştırmaya çalışın.
- » İncinebilecek veya ayrımcılığa maruz kalabilecek insanların gözden kaçmadığından emin olun (Bkz. Bölüm 3.5).
- » İzlemeye devam etme sözü verdiğiniz kişileri izleyin.

## 2. PROBLEMLERİYLE BAŞ ETMELERİNE YARDIM EDİN



Stres altındaki kişiler yoğun endişe ve korku hissedebilir. En acil ihtiyaçlarını düşünmelerine ve bu ihtiyaçları belirlemelerine ve öncelik sırasına koymalarına yardım edin. Örneğin, öncelikle neye ihtiyaçları olduğu ve neyin daha sonraya ertelenebileceği hakkında düşünmelerini isteyebilirsiniz. Bazı konuları yönetebilmek kişiye daha güçlü bir kontrol duygusu verecek ve baş etme becerilerini güçlendirecektir.

- » Kişilerin mevcut durumda onlara yardımcı olabilecek, aile ve arkadaşlar gibi destek sistemlerini belirlemesinde yardımcı olun,
- » Kişilere ihtiyaçlarını karşılamaları için pratik öneriler verin (örneğin, gıda dağıtımı ya da maddi desteklere nasıl ulaşacağını açıklayın),
- » Kişilerden geçmişte zor durumlarla nasıl başa çıktıklarını düşünmelerini isteyin ve mevcut durumla başa çıkma yeteneklerini fark etmelerini sağlayın,
- » Kişiyi nelerin kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacağını sorun. Olumlu başa çıkma stratejilerini kullanmaları ve olumsuz başa çıkma stratejilerinden kaçınmaları için cesaretlendirin (aşağıdaki tablodan faydalanın).



## BAŞA ÇIKMA

Herkes doğal başa çıkma yollarına sahiptir. İnsanları, olumsuz stratejilerden kaçınarak olumlu başa çıkma stratejilerini kullanmaları için destekleyin. Bu durum kişilerin daha güçlü hissetmelerine ve kontrol duygusunu yeniden kazanmalarına yardım edecektir. Aşağıdaki önerileri kişinin kültürü ve mevcut kriz durumunun koşullarını göz önüne alarak uyarlayın.

### Olumlu başa çıkma stratejilerini güçlendirin:

- » Yeterince dinlenin.
- » Mümkün olduğunca düzenli yiyin ve su için.
- » Aile ve arkadaşlarınızla konuşun ve vakit geçirin.
- » Problemlerinizi güvendiğiniz biriyle tartışın.
- » Rahatlamanıza yardımcı olacak faaliyetler yapın (yürümek, şarkı söylemek, dua etmek, çocuklarla oynamak gibi).
- » Fiziksel egzersiz yapın.
- » Krizdeki başkalarına yardım etmenin güvenli yollarını bulun ve toplumsal faaliyetlere katılın.

### Olumsuz başa çıkma stratejilerinden kaçının:

- » Uyuşturucu madde, sigara ve alkol kullanmayın.
- » Bütün gün uyumayın.
- » Dinlenmeden veya rahatlamaadan bütün gün çalışmayın.
- » Kendinizi arkadaşlarınızdan veya sevdiklerinizden soyutlamayın.
- » Temel kişisel temizliğinizi ihmal etmeyin.
- » Şiddet uygulamayın.



### 3. BİLGİ VERİN

Kriz olayından etkilenen insanlar Şu konular hakkında doğru bilgiye ulaşmak isteyecektir:

- » Olay
- » Olaydan etkilenen tanıdıkları veya başkaları
- » Güvenlikleri
- » Hakları
- » Hizmetlere ve ihtiyaç duydukları Őeylere nasıl ulaşacakları



Kriz durumundan sonra doğru bilgi almak g¼c olabilir. Bu durum kriz hakkında bilgiler netlik kazandıkça ve iyileŐtirme çalışmaları yoluna girdikçe deđiŐecektir. Dedikodular yayılabilir. Her an b¼t¼n cevaplara sahip olmayabilirsiniz ama m¼mk¼n olduğu yerlerde:

- » Doğru bilgiyi ve geliŐmeleri nereden ve ne zaman alacağınızı öğrenin,
- » İnsanlara destek sunmadan önce olabildiğince çok bilgi almaya çalışın,
- » Kriz durumu, güvenlik konuları, mevcut hizmetler ve kayıp veya yaralanan insanların durumu ve nerelerde olduğu hakkında bilginizi g¼ncel tutmaya çalışın,
- » Kişilere neler olduğunun ve planların anlatıldığından emin olun,
- » Kişilerin mevcut hizmetler (sağlık hizmetleri, aile izleme, barınak, gıda dağıtımı gibi) hakkında bilgi sahibi olduğundan ve hizmetlere ulaŐabileceklerinden emin olun,
- » İnsanlara hizmetler için irtibat bilgilerini sağlayın veya onları doğrudan hizmete yönlendirin,
- » İncinebilir insanların da mevcut hizmetleri bildiğinden emin olun (bkz. Böl¼m 3.5).

Krizden etkilenen insanlara bilgi verirken:

- » Sağladığınız bilginin kaynağını ve ne kadar güvenilir olduğunu açıklayın.
- » Sadece bildiğiniz şeyleri söyleyin, bilgi uydurmayın veya yanlış güvence vermeyin.
- » Mesajlarınızı basit ve doğru tutun; bilgiyi anladıklarından ve duyduklarından emin olmak için mesajları tekrarlayın.
- » Gruplar halinde bilgi vermek, herkesin aynı mesajı alması açısından faydalı olabilir.
- » Gelişmeler hakkında bilgilendirme yapacaksanız yerini ve zamanını bildirin.

Bilgi verirken, yardım hizmeti sunan biri olsanız bile, beklentileri yerine getirilemeyen kişilerin öfke ve hayal kırıklığının hedefi olabileceğinizi unutmayın. Bu durumlarda, sakin ve anlayışlı olmaya çalışın.

#### 4. İNSANLARIN SEVDİKLERİYLE BAĞLANTI KURMASINA VE SOSYAL DESTEK ALMASINA YARDIM EDİN

Bir krizden sonra yeterli sosyal desteğe sahip olan insanların olmayanlara göre krizle daha iyi başa çıktıkları saptanmıştır. Bu nedenle, insanların sevdikleri ile bağlantı kurmaları ve sosyal destek almaları PİY'in önemli bir parçasıdır.

- » Aileleri bir arada tutmaya; çocukları, ebeveynleri ve sevdikleriyle bir arada tutmaya yardımcı olun.
- » İnsanların arkadaşları ve akrabalarıyla bağlantı kurmalarına ve böylece onlardan destek almalarına yardım edin; örneğin, sevdiklerini aramaları için bir yol sağlayın.
- » Eğer bir kişi dua, ibadet ya da dini liderlerden destek almanın yararlı olacağını söylerse, bu kişilerle bağlantı kurmasını sağlayın. Aşağıdaki kutuda kriz durumları ve maneviyat hakkında öneriler verilmiştir.
- » Krizden etkilenen insanları birbirlerine yardım etmelerini sağlamak için bir araya getirin. Örneğin, kişilerden yaşlıların bakımına yardım etmelerini isteyebilir ya da ailesi olmayan kişilerin diğer topluluk üyeleriyle bağlantı kurmalarını sağlayabilirsiniz.



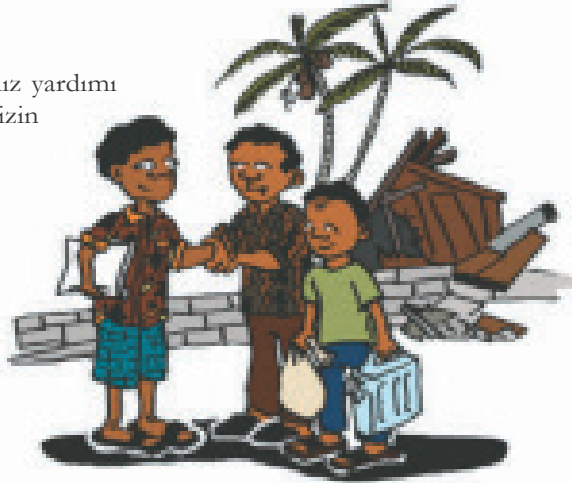
## KRİZ VE MANEVİYAT

Bir kriz durumunda, kişinin maneviyatı veya dini inançları, olayları anlamlandırmasına yardım ederek ve umut vererek, üzüntü ve acılarını aşmasına yardımcı olabilir. Dua edebilmek ve ritüelleri uygulayabilmek büyük bir rahatlık sağlayabilir. Bununla birlikte, kriz deneyimi –özellikle korkunç kayıplar karşısında– insanların inançlarını sorgulamalarına neden olabilir. Kişi inançlarına karşı gelebilir veya bu deneyimle inançları güçlenebilir ya da değişebilir. Aşağıda, üzücü bir olaydan sonra yardım ve destek sağlamanın manevi boyutu ile ilgili bazı öneriler bulunmaktadır:

- » Kişilerin dini inançlarının farkında olun ve bunlara saygı gösterin.
- » Kişiye genellikle kendilerini daha iyi hissetmesini sağlayan şeyleri sorun. Durumla baş etmelerini kolaylaştıracak şeyler yapmaları konusunda kişileri destekleyin, özellikle de manevi ritüellerden bahsediyorlarsa bunları yapmaları konusunda cesaretlendirin.
- » Kişilerin manevi inançlarını ve sorularını yargılamaksızın saygılı biçimde dinleyin.
- » Kendi inançlarınızı, krize ilişkin manevi ve dini yorumlarınızı kişiye dayatmaya çalışmayın.
- » Kişi sizin yorumunuzu sorsa bile, kriz durumunun yorumlanmasına ya da manevi inanca dair olumlu ya da olumsuz bir yorumda bulunmayın.

## 3.4 YARDIMI SONLANDIRMA

Sizden sonra ne olacak? Sağladığınız yardımı ne zaman ve nasıl bitireceğiniz, krizin içeriğine, görev ve durumunuza ve krizden etkilenen insanların ihtiyaçlarına bağlı olacaktır. Durumun, yardım ettiğiniz kişinin ve kendi ihtiyaçlarınızın değerlendirmesini yapın. Eğer durum uygunsa yardımı sonlandıracağınızı açıklayın ve sizden sonra bir başkası yardıma devam edecekse bu kişiyi krizden etkilenen insanlarla tanıştırın. Yardım ettiğiniz kişilerin diğer servis hizmetlerinden faydalanmalarını sağladıysanız bundan sonra nelerle karşılaşacaklarını anlatın ve desteğin takibi için gerekli bilgileri verdiğinizden emin olun. Yardım ettiğiniz kişiyle ne yaşamış olursanız olun, ona iyi dileklerinizi sunup olumlu bir şekilde veda edin.



## 3.5 ÖZEL YARDIMA GEREKSİNİMİ OLANLAR



### BİR KRİZ DURUMUNDA İNCİNEBİLİR VE ÖZEL YARDIMA İHTİYAÇ DUYABİLECEK KİŞİLER:

1. Çocuklar ve ergenler.
2. Sağlık sorunları veya engeli olanlar.
3. Ayrımcılığa veya şiddete maruz kalma riski olanlar.

**İncinebilir kişilerin de tüm insanlar gibi baş etme kaynaklarının olduğunu unutmayın. İncinebilir kişilerin kendi baş etme kaynaklarını ve stratejilerini kullanmalarına yardım edin.**

### 1. ÇOCUKLAR ve ERGENLER

Birçok çocuk –ergenler de dâhil– bir kriz durumunda incinebilir. Kriz olayları sıklıkla çocukların kendilerini güvende hissettikleri insanları, yerleri ve rutinleri içeren tanıdık dünyalarını bozar. Krizden etkilenen çocuklar, büyük kriz durumlarındaki kaos ortamında sıklıkla görüldüğü gibi, cinsel şiddet, kötüye kullanım ve istismara uğrama riski taşıyabilir. Küçük çocuklar kendi temel ihtiyaçlarını karşılayamadıkları veya kendilerini koruyamadıkları ve anne-babaları krizden etkilenmiş olabileceği için daha fazla incinebilir. Daha büyük çocuklar suça yönlendirilebilir, cinsel istismara maruz kalabilir ya da zorla silahlı gruplara dâhil edilebilir. Kız ve erkek çocuklar sıklıkla farklı türden risklerle karşı karşıyadır. Kızlar için büyük risk genelde cinsel şiddet ve istismara maruz kalmak ve bu şiddetin sonrasında etiketlenmek ve toplumdandan dışlanmaktır.

Çocukların krizin zorluklarına (örneğin, yıkıma tanık olma, yaralanma veya ölüm, açlık ve susuzluk) nasıl tepki göstereceği yaşlarına ve gelişim dönemlerine bağlıdır.

Aynı zamanda çocuklar, anne-babalarının ve diğer yetişkinlerin onlarla etkileşim biçiminden de etkilenir.

Örneğin, küçük çocuklar çevrelerinde ne olduğunu tam olarak anlayamazlar ve anne-babalarının desteğine ihtiyaç duyarlar. Çocuklar genellikle çevrelerinde tutarlı ve sakin bir yetişkin olduğu zaman kriz durumuyla daha iyi baş ederler.



Çocuklar ve genç insanlar yetişkinlere benzer stres tepkileri yaşarlar (bkz. Bölüm 3.3). Ayrıca aşağıdaki bazı özel stres tepkilerine de sahip olabilirler<sup>4</sup>:

- » Küçük çocuklar daha erken dönem davranışlarına dönebilirler (örneğin, altını ıslatma, parmak emme), fiziksel olarak anne-babalarına tutunabilir, oyunlarını azaltabilir ya da stres yaratan olayla ilişkili tekrarlayan oyunlar oynarlar.
- » Okul çağındaki çocuklar kötü şeyler olmasına neden olduklarına inanabilir, yeni korkular geliştirebilir, daha az tepki gösterebilir, yalnız hissedebilir ya da krizdeki insanların kurtarılması ve korunması ile fazla meşgul olabilirler.
- » Ergenler “hiçbir şey” hissetmeyebilirler, arkadaşlarından soyutlanmış veya farklı hissedebilirler ya da riskli davranışlar ve olumsuz tutumlar gösterebilirler.



4 Bknz. Pynoos ve ark. (2009), Referans ve Kaynaklar bölümü.

Aileler ya da çocuğun bakımını üstlenenler, çocuklar için önemli duygusal destek ve koruma kaynaklarıdır. Kriz ortamında ailelerinden ayrılan çocuklar kendilerini bilmedikleri bir yerde ya da tanımadıkları insanların arasında bulabilirler. Çok korkmuş olabilir ve çevredeki tehlike ve riskleri muhakeme edemeyebilirler. En önce yapılması gereken, ailelerinden ayrılmış çocukları ve ergenleri yeniden aileleriyle bir araya getirmektir. Bunu tek başınıza yapmaya çalışmayın. Hata yaparsanız, bu hata çocuğun durumunu daha kötü yapacaktır. Bunun yerine hemen çocuğu kayıt altına alabilecek ve bakımını üstleneceğinden emin olduğunuz güvenilir bir çocuk koruma kurumu ile bağlantı kurun.

Çocuklar ailelerinin yanındayken, çocukların bakımında aileleri destekleyin. Aşağıda farklı yaş ve gelişim dönemlerindeki çocukların nasıl desteklenebileceğine ilişkin öneriler verilmiştir.

## AILELER ÇOCUKLARA YARDIM İÇİN NELER YAPABİLİR

### Bebekler

- » Bebekleri sıcak ve güvende tutun.
- » Yüksek gürültü ve karmaşadan uzak tutun.
- » Bebeğinizi kucaklayın ve ona sarılın.
- » Mümkün olduğu kadar düzenli besleyin ve uyutun.
- » Sakin ve yumuşak bir sesle konuşun.



### Küçük çocuklar

- » Ekstra zaman ve ilgi verin.
- » Güvende olduklarını sık sık hatırlatın.
- » Kötü şeylerden sorumlu olmadıklarını açıklayın.
- » Küçük çocukları anne-babalarından, kardeşlerinden ve sevdiklerinden ayırmayın.
- » Günlük rutin ve planlara mümkün olduğu kadar uyun.
- » Ne olduğu ile ilgili sorulara korkutucu ayrıntılara girmeden basit cevaplar verin.
- » Korkmuş ya da size sarılmışlarsa yanınızda kalmalarına izin verin.
- » Parmak emme ve alt ıslatma gibi erken yaş davranışları gösterenlere sabırlı davranın.
- » Mümkünse oynama ve rahatlama imkânı sağlayın.



## AİLELER ÇOCUKLARA YARDIM İÇİN NELER YAPABİLİR (devam)

### Büyük çocuklar ve ergenler

- » Onlara zaman tanıyın ve ilgi gösterin.
- » Günlük rutinleri devam ettirmeleri için yardım edin.
- » Ne olduğuna dair gerçek bilgileri paylaşın ve güncel durumu anlatın.
- » Üzgün olmalarına izin verin. Güçlü olmalarını beklemeyin.
- » Düşüncelerini ve korkularını yargılamadan dinleyin.
- » Kural ve beklentileri net biçimde ortaya koyun.
- » Karşılaştıkları tehlikeleri sorun, onları destekleyin ve zarar görmekten en iyi nasıl kaçınacaklarını tartışın.
- » Başkalarına yardım edecek fırsatlara izin verin ve teşvik edin.



Eğer anne-baba yaralı, çok üzgün ya da çocukların bakımıyla ilgilenemeyecek durumda ise ailenin yardım almasını ve çocuklarla ilgilenmesini sağlayabilirsiniz. Eğer mümkünse güvenilir bir çocuk koruma kurumuna katılmalarını sağlayın. Çocuk ve anne-babasını bir arada tutun ve ayrılmalarına izin vermemeye çalışın. Örneğin, eğer ebeveynlerden biri tıbbi bakım için bir yere götürülüyorsa, çocukları da yanlarında götürmelerini sağlayın veya nereye götürüldüğünü öğrenin ve daha sonra ailenin yeniden bir araya gelmesini sağlayın.

Unutmayın, kendileri veya aileleri olaydan doğrudan etkilenmeseler bile, çocuklar olay yerinin etrafında toplanabilir ve kötü manzaralara şahit olabilirler. Krizin neden olduğu kaotik ortamda yetişkinler çoğunlukla yoğun ve çocukların ne yaptıklarını, ne gördüklerini veya duyduklarını takip edemeyebilirler. Bu nedenle çocukları üzücü görüntü veya hikâyelerden korumaya çalışın.



## ÇOCUKLAR İÇİN SÖYLENECEK VE YAPILACAK ŞEYLER

### Sevdikleri ile bir arada tutun

- » Çocukları aileleri veya bakımlarını üstlenen kişilerle bir arada tutun. Ayrılmalarına izin vermemeye çalışın.
- » Yanında kimsesi olmayan bir çocuğu güvenilir bir çocuk koruma kurumuna yönlendirin. Çocuğu sahihsiz bırakmayın.
- » Eğer çocuk koruma kurumu yoksa, çocuğun bakımını üstlenecek birini bulmak için ya da ailesine ulaşmak için harekete geçin.

### Güvende tutun

- » Yaralı insanlar ya da çok büyük yıkımlara tanıklık etmekten koruyun.
- » Olay hakkında üzücü hikâyeler duymaktan koruyun.
- » Acil durum müdahale ekibinden olmayan herhangi bir kişi ya da medya mensubu ile görüşme yapmalarını engelleyin.

### Dinleyin, konuşun ve oynayın

- » Sakin olun, yumuşak ve kibar bir biçimde konuşun.
- » Olay hakkındaki görüşlerini dinleyin.
- » Göz seviyelerinde konuşmaya ve anlayabilecekleri kelimeler ve açıklamalar kullanmaya çalışın.
- » Kendinizi isminizle tanıttın ve onlara yardım için orada olduğunuzu belirttin.
- » İsimlerini, nereden olduklarını ve ailelerine ulaşmalarına yardımcı olmak için gerekli olabilecek tüm bilgileri öğrenin.
- » Ailelerinin yanındalarsa, çocuklarla ilgilenmeleri için aileleri destekleyin.
- » Çocuklarla zaman geçiriyorsanız, yaşlarına göre ilgileri hakkında sohbet etmeye ve oyun oynamaya çalışın.

## BÖLÜM 3

**Çocukların da kendi baş etme kaynakları olduğunu unutmayın.** Bu kaynakların neler olduğunu öğrenin ve olumsuz baş etme stratejilerinden kaçınmalarını ve olumlu baş etme stratejilerini kullanmalarını destekleyin. Daha büyük çocuklar ve ergenler kriz durumlarında çevrelerine yardım edebilirler. Duruma katkıda bulunmaları için güvenli yollar bulmak durumu baş etmede daha fazla kontrol hissetmelerine yardımcı olacaktır.

## 2. SAĞLIK SORUNLARI VEYA FİZİKSEL YA DA ZİHİNSEL ENGELİ OLANLAR



Kronik (uzun süreli) sağlık problemi olan insanlar, fiziksel veya zihinsel engelliler (ciddi ruhsal bozukluklar da dâhil) veya yaşlılar özel yardıma ihtiyaç duyabilirler. Bu yardım güvenli bir yer bulmayı, temel desteğe ve sağlık hizmetlerine ulaştırmayı veya kendilerine bakmalarına yardımcı içerebilir. Bir kriz olayını deneyimlemek, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlığı, astım, kaygı bozukluğu ve diğer sağlık problemlerini ve ruhsal bozuklukları daha da kötüleştirir. Hamile ve emziren kadınlar gebeliklerini ya da kendi veya bebeklerinin sağlığını olumsuz etkileyebilecek yoğun stres yaşayabilirler. Kendi başlarına hareket edemeyen veya işitme-görme problemleri olan insanlar ailelerini bulmakta veya mevcut hizmetlere erişmekte zorluk çekebilirler.

Sağlık sorunları veya engeli olan insanlara yardım için yapabileceğiniz bazı şeyler şunlardır:

- » Güvenli bir yer bulmalarına yardım edin.
- » Yeme, içme, temiz su bulma, kendilerine bakabilme ya da yardım ekibi tarafından verilen malzemelerle barınak inşa etme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardım edin.
- » İnsanlara herhangi bir sağlık problemleri ya da düzenli olarak kullandıkları bir ilaç olup olmadığını sorun. İlaçlarını almalarına veya tıbbi hizmetlere erişmelerine yardım edin.
- » Yardım ettiğiniz kişinin yanında kalın veya gitmeniz gerekiyorsa onlara yardım etmesi için birini bulun. Uzun süreli yardım için kişinin bir kurumla irtibata geçmesini sağlayın.
- » Onlara mevcut herhangi bir servise nasıl ulaşacakları konusunda bilgi verin.

### 3. AYRIMCILIĞA VEYA ŞİDDETE MARUZ KALMA RİSKİ OLANLAR

Ayrımcılık veya şiddete maruz kalma riski olan kişiler arasında kadınlar, belirli etnik veya dini gruplardan olanlar ve zihinsel engeli olanlar bulunabilir. Bu kişiler incinebilir çünkü:

- » temel hizmetlerden mahrum bırakılmış olabilirler,
- » yardım, hizmet ve yönlendirme işlemleri sırasında karar hakkı verilmemiş olabilirler,
- » cinsel şiddet de dahil, şiddete hedef olmuş olabilirler.

Ayrımcılık veya şiddete maruz kalma riski altında olan insanlar, bir kriz durumunda güvende olmaları için özel korumaya ve temel ihtiyaçlarının karşılanması ve mevcut hizmetlere erişimleri için ek yardıma ihtiyaç duyabilirler. Bu kişilerin farkında olun ve onlara yardımcı olmak için şunları yapın:

- » kalmak için güvenli bir yer bulmalarına yardım edin,
- » sevdikleri ve güvendikleri kişilerle bir araya gelmelerine yardım edin,
- » mevcut hizmetler ve gerektiği zaman doğrudan bu hizmetlere ulaşma konularında bilgi verin.



# BÖLÜM 4

## ÖZBAKIM VE YARDIM EDENE YARDIM



## BÖLÜM 4: ÖZBAKIM VE YARDIM EDENE YARDIM

- 4.1 YARDIM ETMEYE HAZIRLIK
- 4.2 STRES YÖNETİMİ: SAĞLIKLI ÇALIŞMA VE YAŞAM ALIŞKANLIKLARI
- 4.3 DİNLENME

Siz veya aileniz krizden doğrudan etkilenmiş olabilirsiniz. Doğrudan kriz durumuna dâhil olmasanız bile yardım ederken gördükleriniz ve işittiklerinizden etkilenebilirsiniz. Yardım hizmeti veren biri olarak kendi iyilik halinize dikkat etmeniz çok önemlidir. Kendinize dikkat ederseniz başkalarına da en iyi yardımı sunabilirsiniz.

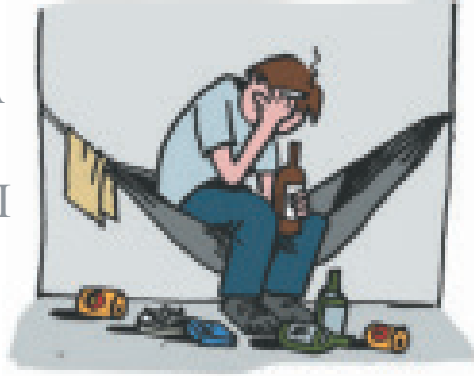
### 4.1 YARDIM ETMEYE HAZIRLIK

Kriz ortamlarında yardım hizmeti sunmak için en iyi nasıl hazırlanacağınızı düşünün. Mümkün olduğu an,

- » Kriz durumları ve farklı türde yardım rolleri ve sorumlulukları hakkında bilgi edinin.
- » Başkalarına yardım etme rolünü üstlenirken strese neden olabilecek sağlık durumunuzu, kişisel ve ailevi konularınızı değerlendirin.
- » O an yaşanan kriz durumunda ve o zamanda yardım etmeye hazır olup olmadığınızı hakkında dürüst bir karar verin.



## 4.2 STRES YÖNETİMİ: SAĞLIKLI ÇALIŞMA VE YAŞAM ALİŞKANLIKLARI



Yardım hizmeti verenler için stresin temel kaynağı, özellikle bir kriz ortamında, günlük iş stresidir. Uzun çalışma saatleri, yoğun sorumluluklar, net bir iş tanımının olmayışı, iletişim ve yönetimde aksaklıklar ve güvenli olmayan alanlarda çalışmak; yardım hizmeti verenleri etkileyen stres türlerindedir.

Yardım hizmeti veren biri olarak, kendinizi insanların güvenliğinden ve bakımından sorumlu hissedebilirsiniz. Yıkım, yaralanma, ölüm veya şiddet gibi yaşantılara tanık olabilir veya bu olayları doğrudan yaşayabilirsiniz. Ayrıca diğer insanların üzüntülerini ve acı hikâyelerini duyabilirsiniz. Bütün bu deneyimler sizi ve yardım ekibindeki diğer arkadaşlarınızı etkileyebilir.

Yardım ekibindeki arkadaşlarınızı desteklemek ve onlardan destek alabilmek için kendi stresinizi nasıl kontrol edebileceğinizi düşünün. Aşağıdaki öneriler stres yönetiminde yardımcı olabilir.

- » Geçmişte stresli durumlarla baş etmenize ve kriz anlarında güçlü kalmanıza yardımcı olan şeyleri düşünün.
- » Kısa süreler için bile olsa yemek, dinlenmek ve rahatlamak için zaman ayırmaya çalışın.
- » Tükenmemek için çalışma saatlerinizi makul tutmaya çalışın. Örneğin yardım ekibi içinde iş yükünün paylaşılması, krizin akut döneminde vardiyalı çalışma ve düzenli dinlenme süreleri ayırmak gibi önlemler düşünülebilir.
- » İnsanlar bir kriz durumundan sonra birçok sorun yaşayabilir. Bütün sorunlara yardım edemediğinizde yetersizlik ve hayal kırıklığı hissedebilirsiniz. İnsanların bütün sorunlarını çözmek gibi bir sorumluluğunuzun olmadığını unutmayın. İnsanların kendilerine yardım edebilmeleri için elinizden gelen yardımı yapın.
- » Alkol, kafein veya nikotin tüketiminizi en aza indirin ve reçetesiz ilaç kullanmayın.
- » Yardım ekibindeki arkadaşlarınızın nasıl olduğunu kontrol edin ve onların da sizi kontrol etmesini isteyin. Birbirinizi destekleyecek yollar bulun.
- » Desteklenmek için arkadaşlarınız, sevdikleriniz ve diğer kişilerle konuşun.

## 4.3 DİNLENME

Yardıminızı sonlandırmanın önemli bir kısmı dinlenmek için zaman ayırmaktır. Kriz durumu ve yardım ettiğiniz insanların ihtiyaçları zorlayıcı olmuş olabilir ve yaşanan acılara katlanmak güç olabilir. Bir krizin ardından, yaşananları değerlendirmek ve dinlenmek için kendinize zaman verin. Kendi değerlendirme süreciniz için aşağıdaki öneriler faydalı olabilir.

- » Bir yönetici, meslektaş ya da güvendiğiniz biri ile kriz durumundaki yardım deneyiminiz hakkında konuşun.
- » Küçük şeyler bile olsa, başkalarına yardım için neler yaptığınızı hatırlayın.
- » İyi yaptığınız şeyleri ve çok iyi yapamadıklarınızı ve bulunduğunuz şartlarda yaptıklarınızın sınırlarını değerlendirip kabullenmeyi öğrenin.
- » Mümkünse işinize ve diğer sorumluluklarınıza geri dönmeye önce dinlenmek ve rahatlamak için kendinize zaman tanıyın.

Eğer olayla ilgili üzücü düşünceler ve hatıraları anımsıyor, çok gergin ya da aşırı üzgün hissediyor, fazla miktarda alkol tüketiyor ya da madde kullanıyorsanız güvendiğiniz birinden destek almanız faydalı olacaktır. Bu tür sorunlar bir aydan daha uzun süre devam ederse bir sağlık uzmanıyla hatta mümkünse ruh sağlığı uzmanıyla konuşun.



# BÖLÜM 5

## ÖĞRENİLENİ UYGULAMA





**YARDIM HİZMETİ VEREN BİRİ OLARAK  
KARŞILAŞABİLECEĞİNİZ KRİZ OLAYLARININ ÖRNEKLERİNİ  
AŞAĞIDAKİ VAKA SENARYOLARINDA BULABİLİRSİNİZ.  
BU SENARYOLARI OKUDUKÇA AŞAĞIDAKİ SORULARI  
KENDİNİZE SORUN:**

1. Buna benzer bir şey sizin başınıza gelse en acil ihtiyaç duyacağınız şey ne olurdu?
2. En çok faydalı bulacağınız şey ne olurdu?

Senaryoları okurken krize müdahale ve insanlara yardım durumunda PİY'in izleme, dinleme ve bağ kurma ilkelerinin nasıl işlediğini göz önünde bulundurun. Sizin için neleri dikkate alarak ve hangi yollarla tepkide bulunacağınıza yol gösterecek bazı önemli sorular da ekledik.

## 5.1 VAKA 1: DOĞAL AFET



Gün ortasında şehir merkezinde aniden meydana gelen çok büyük bir deprem olduğunu duyuyorsunuz. Birçok insan etkilenmiş ve binalar yıkılmış. Siz ve çalışma arkadaşlarınız sarsıntıyı hissettiniz ancak iyisiniz. Hasarın boyutları net değil. Çalıştığınız kurum sizden ve çalışma arkadaşlarınızdan, afetzedelere yardım etmenizi ve afetten ciddi şekilde etkilenmiş kişilere destek vermenizi istiyor.

**Yardıma hazırlanırken,** aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışın:

- » Yardım etmeye hazır mıyım? Ne gibi kişisel kaygılarımın önemi olabilir?
- » Kriz durumu hakkında ne tür bilgilere sahibim?
- » Afet alanına yalnız mı yoksa meslektaşlarımla mı gideceğim? Neden?

### DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER:

- » Kriz durumunda yardıma giderken –özellikle büyük toplulukları etkileyen felaketlerden hemen sonra– bir grupta veya tek bir çalışma arkadaşıyla çalışmanın avantajlarını değerlendirin. Ekipte çalışmak zor durumlarda destek almanıza ve yerinize birini bırakabilmenize olanak tanıyacaktır ve güvenliğiniz için önemlidir. Ayrıca bir ekipte olursanız daha etkili olabilirsiniz. Örneğin, bir kişi stres altındaki bir afetzede ile birlikteyken, diğer kişi gerekiyorsa tıbbi bakım gibi özel bir yardım bulmaya odaklanabilir. Mümkünse birbirini yardım ve destek için kontrol edebilecek bir “eş sistemi” kurmaya çalışın.
- » Bazı kurumlar size malzeme, nakliye, iletişim araçları, durum ve güvenlik konularında güncellenmiş bilgi ve diğer takım elemanları veya servisleriyle koordinasyon gibi destekler sağlayabilir.

Şehirde gezdikçe nelere bakmalısınız?

- » Kriz bölgesinde olmak yeterince güvenli mi?
- » Ne gibi hizmet ve destekler mevcut?
- » Çok açık temel acil ihtiyaçları olan insanlar var mı?
- » Çok açık ciddi duygusal tepkileri olan insanlar var mı?
- » Özel yardıma ihtiyacı olan kimse var mı?
- » PİY’i nerede sağlayabilirim?

İnsanlarla iletişim kurarken, endişelerini **en iyi şekilde nasıl** dinleyebilir ve onları nasıl rahatlatabilirsiniz?

- » Afetzedelerin temel ihtiyaçları nelerdir?
- » Destek verirken kendimi nasıl tanıtmalı ve tanımlamalıyım?
- » Afetzedeleri tehlikeden korumak bu durumda nasıl mümkün olur?
- » İnsanların endişe ve ihtiyaçlarını nasıl sormalıyım?
- » Afetzedeleri en iyi nasıl rahatlatır ve desteklerim?

## STRES ALTINDAKİ BİR YETİŞKİNLE ÖRNEK DİYALOG

Bu diyalogda, siz yıkılmış bir binanın molozlarının üstünde duran bir kadınla karşılaşıyorsunuz. Görünürde fiziksel olarak yaralanmamasına rağmen titriyor ve ağlıyor.

**Siz:** Merhaba ismim \_\_\_\_\_. Ben \_\_\_\_\_ kurumunda çalışıyorum. Sizinle konuşabilir miyim?

**Kadın:** Çok korkunç! Sallanmaya başladığında binanın içine girmek üzereydim. Ne olduğunu anlamıyorum!

**Siz:** Evet, bir depremde ve sizin için ne kadar korkunç olduğunu hayal edebiliyorum. İsminiz nedir?

**Kadın:** Adım \_\_\_\_\_. Çok korktum (titriyor, ağlıyor). Oraya gidip meslektaşlarımı bulmaya çalışmalı mıyım diye merak ediyorum. İyi olup olmadıklarını bilmiyorum!

**Siz:** \_\_\_\_\_ Hanım, şimdi binaya girmek güvenilir değil, yaralanabilirsiniz. Eğer isterseniz hemen şurada daha güvenli bir alanda konuşabiliriz ve bir müddet sizinle birlikte oturabilirim. İster misiniz?

**Kadın:** Evet lütfen (Yıkık binalardan biraz daha uzakta, kurtarma ve tıbbi destek ekiplerinin çalışmakta olduğu sessiz bir alana ilerliyorsunuz.)

**Siz:** Size biraz su getireyim mi? (Eğer mümkünse su ve battaniye gibi pratik rahatlatıcı unsurları önerin.)

**Kadın:** Sadece burada biraz oturmak istiyorum.

(Birkaç dakikalığına, kadın konuşmaya başlayana kadar, yanında sessizce oturuyorsunuz.)

**Kadın:** Korkunç hissediyorum! İnsanlara yardım etmek için binada olmalıydım.

**Siz:** Bunu anlayabiliyorum.

**Kadın:** Dışarı kaçtım. Fakat diğer insanlar için kendimi çok kötü hissediyorum!

**Siz:** Böyle bir durumda ne yapacağını bilmek çok zordur. Ama sezgilerinizle hareket ederek binadan kaçmanız kulağa doğru gibi geliyor, yoksa yaralanabilirdiniz.

**Kadın:** Molozlardan bir ceset çıkardıklarını gördüm. Sanırım arkadaşımı! (ağlıyor)

**Siz:** Çok üzgünüm. Orada çalışan bir kurtarma ekibi var, daha sonra binanın içinde kimler olduğunu ve nasıl olduklarını öğreniriz.

(Konuşma, kadının hikâyesini dinleyerek, ihtiyaçlarını ve endişelerini sorarak bir 10 dakika daha devam eder. Konuşma aşağıdaki gibi sonlanır:)

**Kadın:** Ailemin iyi olup olmadığını bilmek istiyorum fakat sallantı başladığında telefonumu kaybettim ve eve nasıl gidebileceğimi bilmiyorum.

**Siz:** Ailenizi aramanıza yardımcı olabilirim ve onlara nasıl ulaşabileceğinizi birlikte çözebiliriz.

**Kadın:** Teşekkür ederim. Bu çok yardımcı olur.

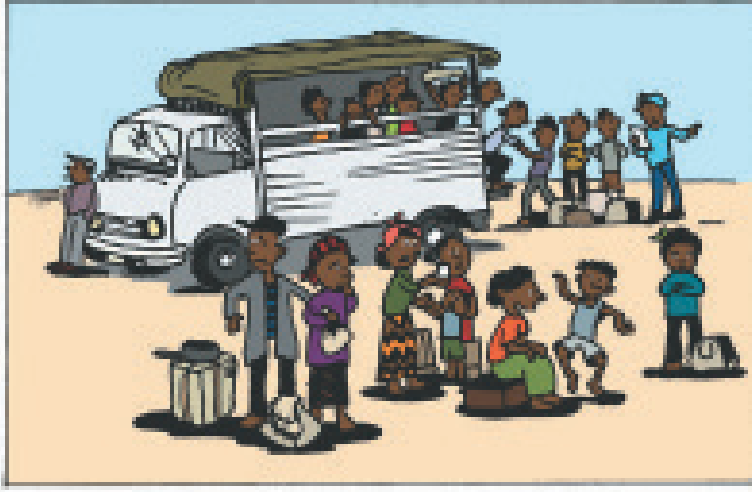
Bu örnek konuşmada, dikkat ederseniz siz:

- » Kendinizi isminizle tanıttınız ve hangi kurumda çalıştığınızı söylediniz,
- » İsterlerse konuşabileceğinizi söylediniz,
- » Kişiyi ismiyle hitap ettiniz,
- » Daha güvenli bir yere giderek afetzedeyi tehlikeden korudunuz,
- » Afetzedenin rahatlamasını sağladınız (örneğin, su vermeyi teklif ettiniz),
- » Kişiyi dinlediniz ve yanında kaldınız, konuşmaya zorlamadınız,
- » Afetzedenin uygun davranışlarını dönütlerle ifade ettiniz,
- » Dinlemek için zaman tanıdınız,
- » Kişinin ihtiyaç ve endişelerini belirlediniz,
- » Kişinin meslektaşlarının olası kaybı konusundaki kaygısını onayladınız,
- » Kişiyi aile üyeleri ile temas kurması için yardım önerdiniz.

İnsanların bilgi ve pratik destek ile **bağ kurmaları** için ne yapabilirsiniz?

- » Bu durumdan etkilenmiş insanlar için mevcut kaynaklar (yemek, sığınak, su) ve hizmetler bulmakta ne gibi zorluklar olabilir?
- » İnsanların aklında ne gibi kaygı ve endişeler olabilir? Problemlerini çözebilmek için onlara ne gibi pratik öneriler verebilirim?
- » Afetzedeler ne gibi bilgiler isterler? Kriz durumu hakkında güncel ve güvenilir bilgiyi nereden bulabilirim?
- » İnsanları sevdikleriyle ve hizmetlerle buluşturmak için ne yapabilirim? Bu konuda ne gibi zorluklar olabilir?
- » Çocukların, ergenlerin veya sağlık problemi olanların ihtiyaçları neler olabilir? İncinebilir insanların sevdikleriyle ve hizmetlerle bağlantı kurmalarını nasıl sağlayabilirim?

## 5.2 VAKA 2: ŞİDDET VE GÖÇ



Mülteciler kamyonlarla yeni bir yere getiriliyor ve onlara bu yeni yerde yaşayacakları söyleniyor. Daha önce yaşadıkları yerdeki savaştan dolayı göç ediyorlar. Kamyonlardan inenlerin içinde ağlayanlar, endişeli görünenler, şaşırmış olanlar ve rahatlamış gibi duranlar var. Birçoğu bu yeni yerden korkmuş ve kuşkulular; nerede uyuyacakları, ne yiyecekleri ve nasıl sağlık yardımı alacakları hakkında hiçbir fikirleri yok. Bazıları herhangi bir gürültü duyduklarında tekrar silah sesleri duyduklarını düşünerek korkuyor. Siz gıda malzemeleri dağıtan bir kurumda gönüllü olarak çalışıyorsunuz ve dağıtım bölgesinde yardım etmeniz isteniyor.

**Yardıma hazırlanırken,** durum hakkında neyi bilmek istediğinizi düşünün:

- » Yardım edeceğim insanlar kimler? Kültürel kökenleri nedir?
- » İzlemem gereken davranış kuralları ve gelenekler var mıdır? Örneğin, kadın mültecilerle kadın gönüllülerin konuşması daha mı uygun olur?
- » Ne kadar zamandır seyahat ediyorlar? Yaşadıkları çatışma hakkında ne biliyorum?
- » Mültecilerin ulaştığı yerde ne gibi hizmetler sağlanıyor?
- » Eğer bir ekiple çalışıyorsam, yardım için nasıl organize olmalıyız? Her ekip üyesinin ne tür görevleri olacak? Orada bulunabilecek olan diğer yardım gruplarıyla ve kendi içimizde nasıl koordine olacağız?

Mülteci gruplarıyla karşılaştığınızda, neye bakmalısınız?

- » Mültecilerin çoğunlukla neye ihtiyacı var? Aç, susuz veya yorgun mu olacaklar? Hasta veya yaralı olan var mı?
- » Mülteci grubunda aileler veya aynı köyden insanlar var mı?
- » Kimsesiz çocuk veya ergen var mı? Başka kimin özel yardıma ihtiyacı olur?
- » Mülteci grubundaki bireylerin kriz tepkileri farklı olabilir. Ne gibi ciddi duygusal tepkiler görünüyor?

Mülteci grubundaki insanlara yaklaşırken, onların endişelerini **en iyi şekilde nasıl dinlersiniz** ve onları rahatlatırsınız?

- » Yardım teklifi için kendimi nasıl tanıtabilirim?
- » Şiddeti yaşamış veya tanık olmuş insanlar çok korkmuş ve güvensiz hissedebilirler. Onları nasıl destekleyebilir ve sakin hissetmeleri için ne yapabilirim?
- » Kadınlar gibi özel yardıma ihtiyacı olabilecek insanların ihtiyaçlarını ve endişelerini nasıl öğrenebilirim?
- » Kimsesiz çocuk ve ergenlere nasıl yaklaşabilir ve yardım edebilirim?

## KİMSESİZ BİR ÇOCUKLA ÖRNEK DİYALOG

Mülteci gurubunun kenarında tek başına ve çok korkmuş gözükken 10 yaşlarında bir erkek çocuğun durduğunu fark ediyorsunuz.

**Siz:** (diz çöküp çocuğun göz seviyesine gelerek) Merhaba adım \_\_\_\_\_. Ben \_\_\_\_\_ kurumunda çalışıyorum ve yardım için buradayım. Adın nedir?

**Çocuk:** (yere bakarak ve sessizce konuşarak) \_\_\_\_\_.

**Siz:** Merhaba \_\_\_\_\_. Buraya ulaşmak için çok uzun bir yolculuk yaptın. Susadın mı? (Eğer varsa, yiyecek veya içecek bir şey ya da battaniye gibi pratik rahatlatıcı şeyler sunun) Ailen nerede?

**Çocuk:** Bilmiyorum. (Ağlamaya başlar)

**Siz:** \_\_\_\_\_ korkmanı anlıyorum. Sana yardım etmeye çalışacağım ve ailenin yerini bulabilecek insanlarla buluşmanı sağlayacağım. Nereli olduğunu ve soyadını bana söyler misin?

**Çocuk:** Evet, soyadım \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ köyündenim.

**Siz:** Teşekkür ederim \_\_\_\_\_. Aileni en son ne zaman gördün?

**Çocuk:** Kamyonlar bizi buraya getirmek için geldiklerinde ablam oradaydı fakat şimdi onu bulamıyorum.

**Siz:** Ablan kaç yaşında? Adı ne?

**Çocuk:** Adı \_\_\_\_\_ ve 15 yaşında.

**Siz:** Ablanı bulmana yardım edeceğim. Anne-baban nerede?

**Çocuk:** Silah seslerini duyduğumuzda hepimiz köyden kaçtık. Ailemden ayrı düştük. (ağlıyor)

**Siz:** Üzgünüm \_\_\_\_\_. Senin için korkutucu olmalı fakat şimdi güvendesin.

**Çocuk:** Korkuyorum!

**Siz:** (Sıcak ve doğal bir tavırla) Anlıyorum. Sana yardım etmek istiyorum.

**Çocuk:** Ne yapmalıyım?

**Siz:** Bir süre seninle kalabilirim ve ablanı bulmaya çalışırız. Bunu ister misin?

**Çocuk:** Evet, teşekkür ederim.

**Siz:** Seni endişelendiren veya ihtiyaç duyduğun herhangi bir şey var mı?

**Çocuk:** Hayır.

**Siz:** \_\_\_\_\_, ablanı veya ailenin diğer üyelerini bulmak için gruptaki diğer insanlarla konuşmamız çok önemli. Onlarla konuşmak için senle birlikte oraya gideceğim. (Eğer mümkünse bilinen bir aile izleme veya çocuk koruma programına kayıt yaptırmak çocuğa yardımın önemli bir parçasıdır.)

Bu örnek konuşmada, dikkat ederseniz siz:

- » Mülteci grubun içinde kimsesiz bir çocuk gördünüz,
- » Onunla göz seviyesinde konuşmak için diz çöktünüz,
- » Çocukla kibar ve sakin bir şekilde konuştunuz,
- » Ablasının adı gibi ailesiyle ilgili bilgiler edindiniz,
- » Ailesi bulunana kadar çocuğa kalması için güvenli bir yer bulabilecek güvenilir bir aile takip kurumu bulana kadar çocukla birlikte kaldınız.

İnsanların bilgi ve pratik destek ile bağ kurmaları için ne yapabilirsiniz?

- » İnsanların ne gibi temel ihtiyaçları olabilir? Bildiğim mevcut ne gibi hizmetler var? İnsanlar bu hizmetlere nasıl ulaşabilir?
- » Bu mülteciler için planlanan bakım hakkında ne kadar doğru bilgiye sahibim? İnsanlar olup bitenler hakkında daha fazla bilgiyi ne zaman ve nerede bulabilir?
- » Kadınlar ya da kimsesiz çocuklar gibi incinebilir kişileri olası yeni zararlardan nasıl koruyabilirim? İncinebilir insanların sevdikleriyle ve hizmetlerle bağ kurmalarına nasıl yardımcı olabilirim?
- » Oradaki insanların, özellikle şiddete maruz kalmış olanların ne tür özel ihtiyaçları olabilir?
- » İnsanların sevdikleriyle ve hizmetlerle bağ kurmaları için ne yapabilirim?

### 5.3 VAKA 3: KAZA



Ülkenin güvenli bir bölgesinde işlek bir köy yolunda seyahat ederken ilerde bir kaza olduğunu görüyorsunuz. Görünüşe göre karşıdan karşıya geçmekte olan baba, anne ve kız çocuktan oluşan bir aileye araba çarpmış. Adam yerde yatmakta, kanaması var ve hareket etmiyor. Kızı ve karısı adamın yanındalar. Karısı titriyor ve ağlıyor, kızı ise ayakta hareketsiz ve sessiz bir şekilde duruyor. Bazı köylüler kazanın olduğu yolun kenarında toplanıyorlar.

Bu durumda hızlı tepki vermeniz gerekir ama **yardıma hazırlanırken** sakinleşmek ve aşağıdaki soruların cevaplarını düşünmek için durun:



- » Benim ya da diğerleri için güvenlik problemleri var mı?
- » Bu durumu nasıl tanımlayabilirim?
- » Acil olarak ne yapılması gerekiyor, özellikle ağır yaralı adam için?

### **Neye bakmalısınız?**

- » Kimin yardıma ihtiyacı var? Ne tür bir yardıma ihtiyaçları var?
- » Kendi başıma ne tür bir yardım sağlayabilirim ve ne tür özel bir yardım gereklidir?
- » Kimden yardım isteyebilirim? Etrafta toplanan insanlar nasıl yardım edebilirler? Ne gibi durumlarda işleri zorlaştırabilirler ya da yardımcı olamazlar?

Kazadan etkilenen insanlara yaklaşırken, onların endişelerini **en iyi şekilde nasıl dinlersiniz** ve onları rahatlatırsınız?

- » Yardım teklifi için kendimi nasıl tanıtabilirim?
- » Daha fazla zarar görmemeleri için ne yapabilirim? Babasının yaralanmasına tanık olan ve şokta görünen kız için göz önünde bulundurulması gereken ayrı problemler var mı?
- » PİY'i sunabilmek için daha güvenli ve nispeten sessiz bir yeri nerede bulabilirim?
- » İnsanlara ihtiyaç ve sıkıntıları nasıl sorabilirim?
- » İnsanlara nasıl konfor sunabilirim ve onları sakinleştirebilirim?

## **ÖRNEK KONUŞMA VE EYLEMLER: TIBBİ ACİL DURUM**

Kazanın hızlı bir incelemesini yaparken, kaza sahasına güvenli bir şekilde girdiğinize emin olmalısınız. Yol çok yoğun ve trafik, kazazedelerin ve olayı izlemeye gelenlerin yanından akmaya devam ediyor. Ayrıca babanın ciddi bir şekilde yaralı olabileceğini düşünüyorsunuz.

**Siz:** Ambulans çağıran herhangi biri var mı?

**Köylüler:** Hayır.

**Siz:** (yakındaki bir köylüye) Hemen bir ambulans çağırır mısınız?

**Köylü:** Tamam, arıyorum.

**Siz:** (diğer izleyicilere) Trafiği başka tarafa yönlendirmeye çalışmalıyız. Lütfen bununla ilgilenir misiniz?

(Bazı köylülergeçmekte olan arabalara bayrakla işaret vermeye giderler ve trafiği başka tarafa yönlendirirler.)

(Kazazedelere yaklaşırken köylülerden birinin yaralı adamı kaldırmaya çalıştığını görürsünüz.)

**Siz:** Lütfen onu hareket ettirmeyin! Boynunu incitmiş olabilir. Ambulans çağrıldı.

(Siz veya yakındaki bir kişi ilk yardım eğitimi aldıysanız, yaralı adama fiziksel ilk yardımda bulunun. Etraftaki birine kadının veya kızın yaralı olup olmadığını kontrol etmesini rica edin ya da kendiniz kontrol edin. Yaralı adama uygun müdahale yapıldığında ve kazadan etkilenen diğerlerinin ciddi bir şekilde yaralı olmadığından emin olduğunuzda PİY'i uygulayın.)

**Siz:** (kadına) Adım \_\_\_\_\_. Ambulans çağrıldı. Siz veya kızınız yaralandınız mı?

**Kadın:** (hıçkırır ve titrer) Hayır yaralanmadım.

**Siz:** (kadına, sakin ve sıcakça) Adınız nedir?

**Kadın:** (ağlayarak). Kocam, kocam!

**Siz:** Çok korktuğunuzu anlayabiliyorum. Kocanıza yardım etmek için bir ambulans çağrıldı. Bir süre yanınızda kalacağım. Şu anda siz veya kızınızın başka bir ihtiyacınız veya sıkıntınız var mı?

**Kadın:** Kızım iyi mi?

**Siz:** Kızınız yaralanmış gibi görünmüyor. Kızınızla konuşabilmem için ismini söyler misiniz?

**Kadın:** (kızının elini tutmak üzere uzanarak) Bu Burcu.

**Siz:** (sıcakça ve kızın göz seviyesinde) Merhaba Burcu. Benim adım \_\_\_\_\_. Annene ve sana yardım etmek için buradayım.

(Konuşma devam eder ve kızın konuşmadığını öğrenirsiniz. Anne, kızının bu durumunun normal olmadığını söyler fakat kocasına odaklanır. Anne ayrıca eşiyile birlikte hastaneye gitmek ve orada kalmak istediğini söyler. Kız akşamı evde yalnız geçirme riskiyle karşı karşıyadır.)

**Siz (anneye dönerek):** kızın senin ya da güvenebileceğin başka birilerinin yanında kalırsa çok iyi olur. Olanlardan dolayı çok korkmuş görünüyor ve şimdi yalnız kalmaması daha uygun olur. Onunla kalabilecek güvendiğin birileri var mı?

**Kadın:** Evet, kız kardeşim yardım edebilir. Burcu teyzesini çok sever.

**Siz:** Kardeşini aramana yardım edebilir miyim?

**Kadın:** Evet, lütfen.

(Kadına kardeşine ulaşması için yardım ediyorsunuz ve kızın akşamı teyzesinde geçirmesini ayarlıyorsunuz. Anneye, kızı ilerleyen günlerde de konuşmamaya devam ederse onu bir sağlık merkezine götürmesi için tavsiyede bulunuyorsunuz.)

**Siz:** Ambulans geldiğinde kocanızı nereye götüreceklelerini ve siz ve kızınızın ambulansa binmenizin mümkün olup olmadığını soracağım.

(Ambulans geldiğinde yaralı adam hastaneye kaldırılırken ailenin kopmaması için neler yapılabileceğini düşünüyorsunuz.)

Bu örnek konuşmada, dikkat ederseniz siz:

- » Önce kriz ortamını hızlıca inceleyerek alana girmek güvenli mi ve ağır yaralı kim var diye kontrol ettiniz,
- » Yaralı için hemen ambulans çağrılmasını sağladınız ve yaralının yerinden oynatılmasını ve daha fazla zarar görmesini engellediniz,
- » Etraftakilerin daha fazla zarar görmesini engelleyecek önlemler almaya çalıştınız (örneğin yoldaki trafiği kontrol etmeye çalıştınız),
- » Anne ve kızla saygılı ve sıcak bir şekilde konuştunuz,
- » Çocukla göz hizasında iletişim kurdunuz,
- » Annenin kızına bakacak birilerini bulmasına yardım ettiniz,
- » Yaralı adam hastaneye kaldırıldığında ailenin birlikte kalabilmesi için harekete geçtiniz.

İnsanların bilgi ve pratik destek ile bağ kurmaları için ne yapabilirsiniz?

- » Bu olayda yaralanmamış ama stres altındaki kişilerin temel ihtiyaçları nelerdir?
- » Bu senaryodaki her bir bireyin aklında ne tür endişe ve sıkıntılar olabilir?
- » Ne tür bilgiye ihtiyaç duyacaklar?
- » Kazazedeleri kendilerine destek verebilecek sevdikleriyle nasıl bir araya getirebilirim?

# Psikolojik İlk Yardım: Cep Kılavuzu

## PİY NEDİR?

Psikolojik ilk yardım (PİY), acı çeken ve yardıma ihtiyacı olan bireylere verilen insancıl ve destekleyici tepkidir.



Sorumluluk duygusuyla yardım:

1. Güvenlik, saygınlık ve haklara saygı,
2. Müdahalenin yardım edilen kişinin kültürüne uyumlu hale getirilmesi,
3. Diğer acil durum önlemlerinin farkında olma,
4. Özbakımı ihmal etmeme aşamalarından oluşur.

## HAZIRLIK

- » Kriz olayı hakkında bilgi edinin.
- » Mevcut hizmetler ve destekler hakkında bilgi edinin.
- » Emniyet ve güvenlik problemleri hakkında bilgi edinin.

## PİY EYLEM İLKELERİ

### İZLE

- » Güvenliği kontrol edin.
- » Acil temel ihtiyaçları olan kişileri kontrol edin.
- » Ciddi stres tepkileri gösteren insanları kontrol edin.



### DİNLE

- » Desteğe ihtiyacı olabilecek insanlara yaklaşın.
- » İnsanların ihtiyaç ve kaygılarını sorun.
- » İnsanları dinleyin ve sakinleşmelerine yardımcı olun.



### BAĞ KUR

- » İnsanların temel ihtiyaçlarını bildirmelerine ve hizmetlere ulaşmalarına yardım edin.
- » Problemleriyle baş etmelerine yardım edin.
- » Bilgi verin.
- » İnsanların sevdikleriyle bağlantı kurmasına ve sosyal destek sağlamasına yardım edin.



## ETİK İLKELER:

Yardım ettiğiniz kişiye zarar vermemek, en iyi yardımı sunmak ve en yüksek fayda için yardım etmek için bazı etik ilkeler, yapılması ve yapılmaması gerekenler şeklinde verilmiştir. Yardım ettiğiniz kişiye en uygun ve o kişiye kendini en rahat hissettirecek şekilde yardım edin. Bu etik ilkelerin kendi kültürünüz için ne anlama geldiğini düşünerek hareket edin.

### Yapın

- » Dürüst ve güvenilir olun.
- » İnsanların kendi kararlarını verme haklarına saygı duyun.
- » Kendi önyargılarınızın ve eğilimlerinizin farkında olun ve onları bir kenara bırakın.
- » İnsanları şu an yardım istemeseler dahi ileride istediklerinde yardıma ulaşabilecekleri konusunda bilgilendirin.
- » Mahremiyete saygı gösterin ve gerekiyorsa hikâyeleri gizli tutun.
- » Kişilerin kültürüne, yaşına ve cinsiyetine uygun bir şekilde davranın.

### Yapmayın

- » Bir yardım sağlayıcı olarak ilişkilerinizi kötüye kullanmayın.
- » Yardım karşılığında para ya da herhangi bir iyilik istemeyin.
- » Yerine getiremeyeceğiniz sözler ya da yanlış bilgiler vermeyin.
- » Becerilerinizi abartmayın.
- » Kişileri yardım almaya zorlamayın, ısrarcı ve rahatsız edici olmayın.
- » Size hikâyelerini anlatmaları için baskı yapmayın.
- » Kişilerin hikâyelerini başkalarıyla paylaşmayın.
- » Kişileri eylemleri ya da duygularından ötürü yargılamayın.

## PİY'DEN DAHA FAZLA YARDIMA İHTİYACI OLANLAR:

Bazı insanların PİY'den daha fazla yardıma ihtiyacı olabilir. Sınırlarınızı bilin ve hayat kurtarmak için medikal ya da diğer yardımları sunabilecek kişilerden yardım isteyin.

### ACİL İLERİ DÜZEY DESTEĞE DAHA FAZLA İHTİYACI OLAN İNSANLAR:

- » Acil medikal bakıma ihtiyacı olan ve ciddi hayati tehlike taşıyan yaralılar.
- » Kendilerine ve çocuklarına bakamayacak düzeyde üzgün olan insanlar.
- » Kendine zarar verebilecek insanlar.
- » Başkalarına zarar verebilecek insanlar.

# REFERANS VE KAYNAKLAR

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing, Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. [http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)













# Psikolojik İlk Yardım: Saha Çalışanları İçin Rehber